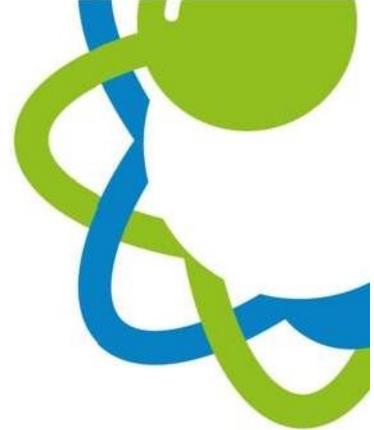




**OUVIDORIA**  
ELETRONUCLEAR



# **RELATÓRIO**

# **OUVIDORIA**

**Anual**  
**2024**



## Sumário

1. Apresentação.....	03
2. Atuação da Ouvidoria.....	03
2.1. Força de trabalho e estrutura da ouvidoria.....	04
3. Número de manifestações recebidas – quantitativo geral .....	05
4. Análise gerencial quanto aos principais tipos e motivos das manifestações.....	07
4.1 Manifestações classificadas como denúncias .....	07
4.2 Pedidos de Acesso à Informação – Serviço de informação ao Cidadão – SIC.....	11
4.3 Manifestações de Ouvidoria (reclamações, solicitações, sugestões e elogios) .....	15
5. Análise dos problemas recorrentes e soluções adotadas.....	18
6. Ações consideradas exitosas, principais dificuldades e propostas de ações para superá-las.....	19
6.1. Ações exitosas realizadas em 2024.....	19
6.2. Ações propostas para superar dificuldades em 2025.....	27
7. Informações sobre os serviços avaliados.....	29
7.1 Pesquisa de Satisfação.....	30
8. Informações acerca da carta de serviços.....	31
9. Considerações Finais.....	31

## **1. Apresentação**

O presente relatório apresenta, de forma consolidada, as informações relacionadas à atuação da Ouvidoria Interna da Eletronuclear – OIN.CA, às denúncias, às manifestações de ouvidoria, e aos pedidos de acesso à informação recebidos e tratados durante o ano de 2024, avalia a performance do serviço e faz um diagnóstico do período com vistas à melhoria de processos da área.

A Ouvidoria Interna da Eletronuclear recebe manifestações de Ouvidoria (Reclamação, Solicitação, Sugestão e Elogio) pela plataforma Fala.BR desde a implantação do sistema em 01 de agosto de 2019.

Entretanto, foi após a capitalização da Eletrobrás que, em 15 de setembro 2022, a Ouvidoria Interna da Eletronuclear passou a utilizar a Fala.BR como única plataforma e principal ferramenta para recebimento e gestão de manifestações direcionadas a empresa, divulgando-a nas suas páginas oficiais e em campanhas internas.

Constam neste relatório dados referentes às manifestações registradas na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR, administrada pela Controladoria Geral da União – CGU, bem como às manifestações recebidas por e-mail e outros canais de contato com a Ouvidoria Interna da Eletronuclear, bem como todas as informações exigidas pelo art. 60 da Portaria Normativa CGU nº 116 de 2024.

No que tange às atividades desenvolvidas pela Ouvidoria é relevante lembrar que o procedimento de tratamento das manifestações registradas junto à Ouvidoria Interna da Eletronuclear encontra-se alinhado com as exigências dos normativos da Ouvidoria Geral da União – OGU, ligada à Controladoria Geral da União – CGU, além de atender às atribuições normatizadas pela Lei dos Usuários dos Serviços Públicos (Lei 13.460/2017), que estabelece obrigações e responsabilidades às Ouvidorias.

## **2. Atuação da Ouvidoria**

A Ouvidoria Interna da Eletronuclear é um canal de relacionamento com os (as) colaboradores (as) da empresa e com a sociedade em geral, que atua de forma imparcial e independente, vinculado ao Conselho de Administração. Neste canal, são recebidas, tratadas e respondidas as manifestações, sempre de forma isenta, ética e confidencial.

As manifestações recebidas são classificadas como pedido de acesso à informação, denúncia, reclamação, elogio, solicitação e sugestão, nos termos da Lei. nº 13.460, de 26/06/2017, seus decretos regulamentadores, e da Lei nº 12.527, de 18/11/2011, que regula o Acesso às Informações.

O canal no qual são registradas as manifestações de competência da Eletronuclear é a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - FALA.BR, disponibilizada na internet pela Controladoria

Geral da União – CGU, 24 horas por dia, em todos os dias da semana, cujo link (<https://falabr.cgu.gov.br>) encontra-se disponível no site da Eletronuclear.

Em todos os meios de acesso à Ouvidoria, como e-mail, telefone e atendimento presencial, é garantido ao (à) solicitante interno (a) e externo (a) o sigilo da identidade e das informações pessoais, bem como, é assegurado ao (à) denunciante a possibilidade de realizar denúncia de forma anônima.

A Ouvidoria, responsável pela gestão da plataforma Fala.BR no âmbito da Eletronuclear, é também responsável pelo SIC - Serviço de Informação ao Cidadão, que permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação à empresa, acompanhe o prazo e receba a resposta da solicitação realizada.

Além disso, ocorrem também situações pontuais de conflito, nas quais a Ouvidoria trabalha colaborando para a sua resolução. Por vezes, essas questões são trazidas pessoalmente por indivíduos (as) que não desejam fazer uma manifestação formal no sistema, outras vezes as próprias áreas da empresa procuram a Ouvidoria para auxiliá-las em determinadas questões.

Acontecem, ainda, situações em que a Ouvidoria propõe plano de ação baseada em indicadores observados.

Os Relatórios Anuais da Ouvidoria poderão ser encontrados no endereço a seguir: <https://www.eletronuclear.gov.br/Ouvidoria/Paginas/default.aspx>

Adicionalmente, a Ouvidoria Interna da Eletronuclear elabora relatórios trimestrais com informações estratégicas restritas à alta gestão do órgão ou entidade, apontando as vulnerabilidades detectadas a partir das manifestações recebidas e possíveis impactos relacionados, visando à correção de eventuais falhas, melhorias de processos de questões do interesse da empresa.

## **2.1 Força de trabalho e estrutura da Ouvidoria**

A equipe da ouvidoria iniciou o ano de 2024 com 1 (uma) empregada efetiva e 1 (uma) empregada de prestadora de serviços (agente de serviços auxiliares), além da ouvidora. Todas lotadas na sede da empresa, localizada no Centro da cidade do Rio de Janeiro.

Como grande parte dos empregados são lotados na Central Nuclear Almirante Álvaro Alberto, localizada em Angra dos Reis, de forma a aproximar a Ouvidoria desta base industrial, logramos êxito na disponibilização de uma vaga adicional para integrar a equipe da Ouvidoria a ser baseada no referido polo, cuja colaboradora passou a atuar com dedicação exclusiva à ouvidoria a partir de agosto de 2024, contando com sala e infraestrutura apropriada para atendimentos reservados.

Todavia, ainda em 2024, a empregada efetiva que já fazia parte do quadro da ouvidoria há mais de 6 anos aderiu ao Programa de Desligamento Voluntário - PDV com data de saída programada para janeiro de 2025.

Além da plataforma Fala.BR para registro de manifestações de ouvidoria, denúncias e pedidos de acesso à informação, a Ouvidoria também disponibiliza como meios de contato o e-mail (ouvidoria@eletronuclear.gov.br), os telefones (21) 2588-7115 e (24) 3362-9802, e o endereço para envio de correspondências, que é o mesmo para realização de atendimentos presenciais ao público interno da sede (Rua Candelária, nº 65, 16º andar, Centro, Rio de Janeiro/RJ), além de estrutura localizada na Rua Minas Gerais, nºs 25 e 27, Vila Residencial de Mambucaba I, Paraty, para atendimentos presenciais ao público interno localizado na Central Nuclear e arredores.

### 3. Número de manifestações recebidas - Quantitativo geral

Em 2024, a Ouvidoria recebeu **498 manifestações** pelos canais sob sua administração direta e todas foram respondidas dentro do prazo máximo permitido e finalizadas.

O painel abaixo demonstra a soma das manifestações cadastradas em 2024 como denúncias, reclamações, sugestões, solicitações e elogios, bem como o número de manifestações respondidas, de manifestações arquivadas e de manifestações encaminhadas para outros órgãos em razão da competência.



<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

Deste quantitativo, conforme melhor detalhado nas seções seguintes, **141 são denúncias**, e **107 são manifestações de ouvidoria**.

Além disso, o número do painel acima soma-se aos **250 pedidos de acesso à informação** recebidos no período, cujo painel específico é detalhado na seção correspondente (item 4.2 deste relatório).

Adicionalmente, a Ouvidoria recebe através de seus meios de contato demandas que não podem ser classificadas como denúncias, pedidos de acesso à informação ou manifestações de ouvidoria, pois não correspondem à definição de nenhuma das tipologias oficialmente utilizadas, como reclamação, solicitação, sugestão ou elogio.

É frequente, por exemplo, um manifestante copiar o e-mail da Ouvidoria ao enviar uma solicitação diretamente para o setor responsável pela resolução de determinada situação, para que a Ouvidoria tenha conhecimento.

Também é comum procurarem a Ouvidoria para buscar o contato de uma unidade na intenção de tentar resolver sua questão diretamente com os responsáveis, atendendo ao indicado pela própria Ouvidoria: utilizar o serviço da Ouvidoria como 2ª instância nos casos de solicitações e reclamações, por exemplo.

É corriqueiro também o recebimento de manifestação cadastrada sob a tipologia “denúncia anônima” (“comunicação”) que não possui teor de denúncia e sim de outra tipologia, como reclamação, por exemplo. Deste modo, diante da impossibilidade de reclassificar a tipologia “denúncia anônima” pela plataforma, para não inflar o indicador de denúncias indevidamente, essas manifestações são arquivadas e tratadas internamente como outras demandas.

Durante 2024, a Ouvidoria recebeu e tratou 42 (quarenta e duas) outras demandas nestes sentidos, além de uma demanda para auxiliar em mediação de conflito.

Cabe ressaltar que o procedimento padrão da Ouvidoria quando recebe uma demanda por e-mail ou telefone é orientar sobre o serviço, bem como sobre a utilização do canal oficial para recebimento de manifestações – a plataforma Fala.BR.

Dessa forma, sempre é esclarecido ao (à) cidadão (ã) como funciona a Ouvidoria, em quais casos é recomendado o registro de uma manifestação e a plataforma utilizada para realizá-lo.

Ou seja, qualquer contato com a Ouvidoria recebe algum retorno e tratamento, mesmo quando não se trata formalmente de uma manifestação.

#### 4. Análise gerencial quanto aos principais tipos e motivos das manifestações

Os tipos de manifestações recebidos e tratadas pela ouvidoria da Eletronuclear são classificados em Denúncias, Pedidos de Acesso à Informação e Manifestações de Ouvidoria. Sendo este último, dividido em reclamação, solicitação, sugestão e elogio.

A seguir é detalhada a análise gerencial quanto a cada tipologia e seus respectivos assuntos.

##### 4.1 Manifestações Classificadas como Denúncia

A Ouvidoria concentra o recebimento de denúncias na plataforma Fala.BR. Em relação a este tipo de manifestação, a Ouvidoria da Eletronuclear é responsável apenas pela sua entrada e encaminhamento necessário, mas não pela sua apuração.

Ao receber uma manifestação registrada sob a tipologia “denúncia” pela plataforma cujo assunto seja de competência da Eletronuclear, a Ouvidoria realiza a análise preliminar de seu conteúdo a fim de verificar se o fato narrado na manifestação pode classificá-la como uma denúncia e se apresenta elementos mínimos para possibilitar uma apuração.

Ao admitir a denúncia, o procedimento padrão é encaminhá-la, pela plataforma, para a área apuratória competente que, a depender do teor, é a Assessoria de Apuração de Denúncias – AAP.DE ou a Comissão de Ética de Eletronuclear.

Quando a unidade responsável pela apuração confirma o recebimento da denúncia, a Ouvidoria envia resposta ao (à) denunciante informando que sua denúncia seguiu para a unidade de apuração.

Durante o ano 2024, foram recebidas pela Ouvidoria **141 denúncias no total**, sendo 82 denúncias arquivadas, com tempo médio para resposta de 24,07 dias, conforme pode ser conferido na imagem a seguir:



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

As 82 (oitenta e duas) denúncias não habilitadas foram arquivadas conforme as justificativas legais abaixo discriminadas:



O número total de denúncias referido acima, engloba tanto as denúncias realizadas com cadastro do (a) manifestante quanto as denúncias anônimas, chamadas tecnicamente de “comunicação”, as quais são registradas sem nenhum tipo de cadastro do (a) manifestante na plataforma Fala.BR.

As denúncias anônimas/ comunicações, além de impossibilitar eventual envio de pedido de complementação de informação por parte da Ouvidoria ou da área apuratória, também não possibilita efetuar o retorno ao (à) manifestante, pois ele (a) sequer recebe um número de protocolo para acessar a resposta ou receber as comunicações a respeito do trâmite da sua manifestação, em razão da ausência de cadastro na plataforma. Esta informação é transmitida ao (à) denunciante pelo próprio sistema no momento da opção pela “denúncia anônima”.

Por estes motivos, em todas as oportunidades, a Ouvidoria Interna da Eletronuclear reforça internamente, a confiabilidade do canal, as desvantagens do registro da denúncia de forma anônima, bem como esclarece que, mesmo quando ela é realizada através de cadastro na plataforma Fala.BR, a identidade do (a) manifestante é mantida em sigilo conforme exigido por lei e para que a própria Ouvidoria tenha acesso aos dados do (a) denunciante cadastrado (a), a plataforma exige o registro da justificativa para o acesso a este dado, ficando sujeita às responsabilidades legais a respeito da manutenção do sigilo.

No ano de 2024, cerca de 77% das denúncias foram anônimas, ou seja, registradas pelos (as) manifestantes sem qualquer tipo de cadastro (“Comunicação”), conforme indicado abaixo:

TIPO	1º Tri.	2º Tri.	3º Tri.	4º Tri.	TOTAL ANUAL
Comunicação	35	31	24	19	109
Denúncia	12	05	07	08	32
Total	47	36	31	27	141

Dentre as 32 denúncias recebidas ao longo de 2024, 08 foram arquivadas, ou seja, 25%. Já o número de arquivamento dentre as 109 denúncias anônimas (“comunicações”) foi 74, ou seja, 68%.

As justificativas para os 82 arquivamentos, no total, se deram conforme discriminado no gráfico abaixo:



OBS: Este gráfico demonstra os arquivamentos, tanto das denúncias realizadas com cadastro do (a) manifestante quanto das denúncias anônimas.

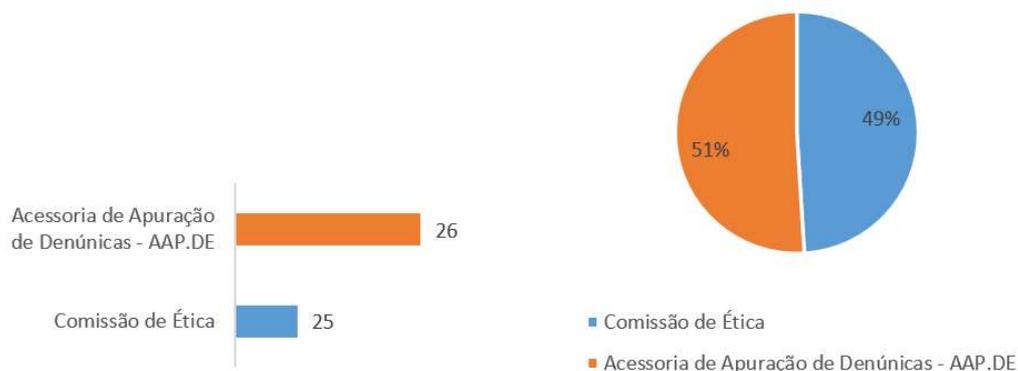
Quanto às justificativas de arquivamento especificamente das denúncias anônimas (“comunicações”), 33 foram consideradas impróprias ou inadequadas sem a possibilidade de reclassificação desta tipologia pela plataforma. No entanto, todas foram tratadas, seja internamente por e-mail, seja através de registro da manifestação pela própria Ouvidoria com a tipologia correta na própria plataforma.

Já dos 23 arquivamentos por falta de clareza ou insuficiência de dados, 19 eram denúncias anônimas, que pela ausência de dados cadastrais da pessoa manifestante não é possível solicitar esclarecimentos ou informações adicionais.

Ultrapassada a análise preliminar da Ouvidoria, as denúncias, cujo teor apontam predominantemente desvios éticos, são encaminhadas para a Comissão de Ética da Eletronuclear, vinculada à Comissão de

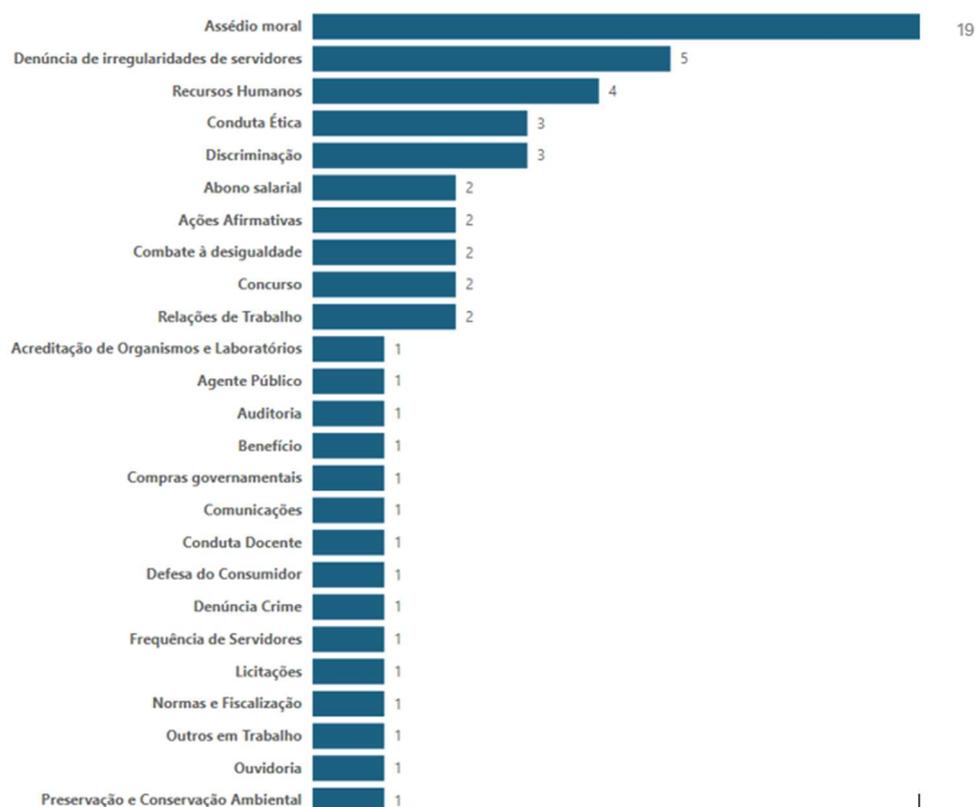
Ética Pública (CEP). Já as denúncias que relatam irregularidades, como descumprimento de contratos ou fraude, por exemplo, são encaminhadas à Assessoria de Apuração de Denúncias - AAP.DE.

Durante 2024, as denúncias recebidas foram encaminhadas para as áreas apuratórias conforme demonstrado no gráfico abaixo:



As demais 08 denúncias foram concluídas pela própria ouvidoria, como em casos de identificação de duplicidade, por exemplo.

No que se refere aos assuntos, o mais demandado conforme as possibilidades de rotulagem disponíveis na plataforma Fala.BR foi "assédio moral", como demonstra o gráfico a seguir:



## 4.2 Pedidos de Acesso à Informação – Serviço de Informação ao Cidadão – SIC

O Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, em atendimento à Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI), de responsabilidade da Ouvidoria da Eletronuclear, contabilizou no ano 2024, **250 pedidos de acesso à informação**. Apresentamos a seguir os indicadores gerais quanto às solicitações recebidas no período:



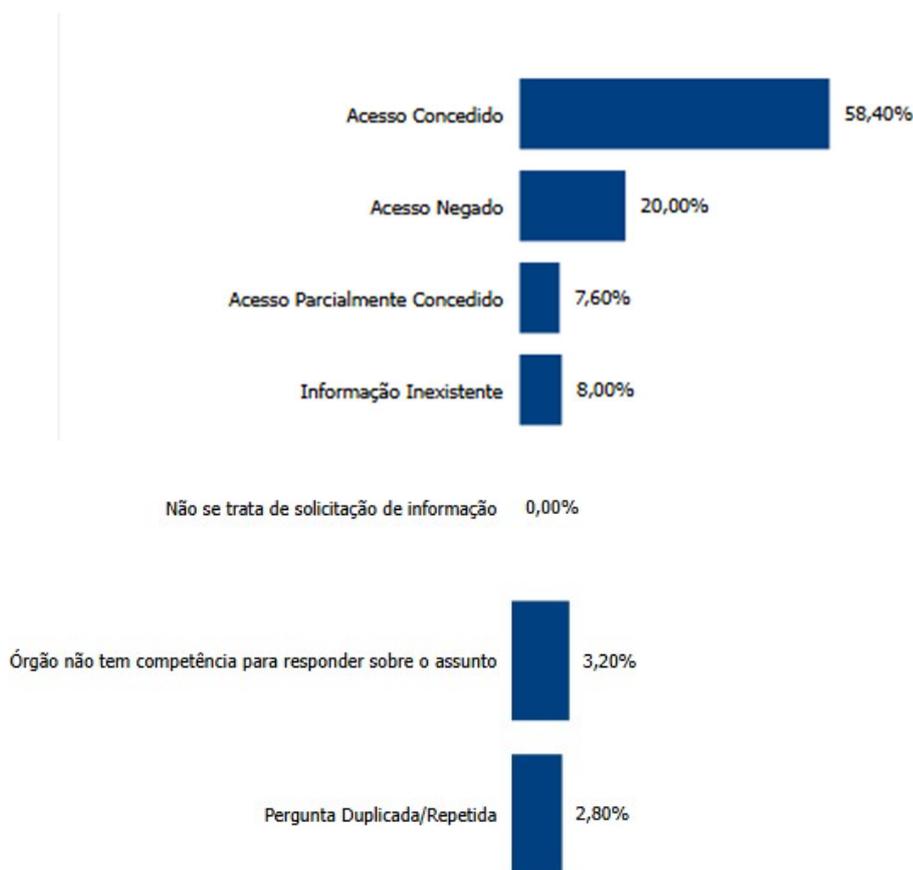
Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>

Como pode ser observado no gráfico acima, a Ouvidoria respondeu a 100% dos 250 pedidos de acesso à informação recebidos em 2024 e o tempo médio empreendido para responder as solicitações no período foi de 16,66 dias. Apresentamos a seguir, tabela com os números absolutos referentes aos Pedidos de Acesso à Informação do período:

<b>Demandas do SIC</b>	<b>1º trimestre</b>	<b>2º trimestre</b>	<b>3º trimestre</b>	<b>4º trimestre</b>	<b>Anual 2024</b>
Solicitações Recebidas	22	130	67	31	250
Solicitações Respondidas	20	105	68	30	223
Recursos 1ª Instância	01	26	13	08	48
Recursos 2ª Instância	01	16	07	02	26
Recursos 3ª Instância (CGU)	01	07	07	01	16
Recursos 3ª Instância (CGU)	00	00	02	01	03

Como o prazo legal para responder pedidos de acesso à informação é de 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias, se justificado, algumas das solicitações recebidas em um mês são respondidas no mês subsequente.

A maioria dos pedidos recebidos durante o ano diziam respeito a informações sobre contratos (87), gestão empresarial (71) e gestão de pessoas (59). Abaixo podem ser verificados os tipos de respostas fornecidas pela Eletronuclear aos pedidos de acesso à informação durante o ano:



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>

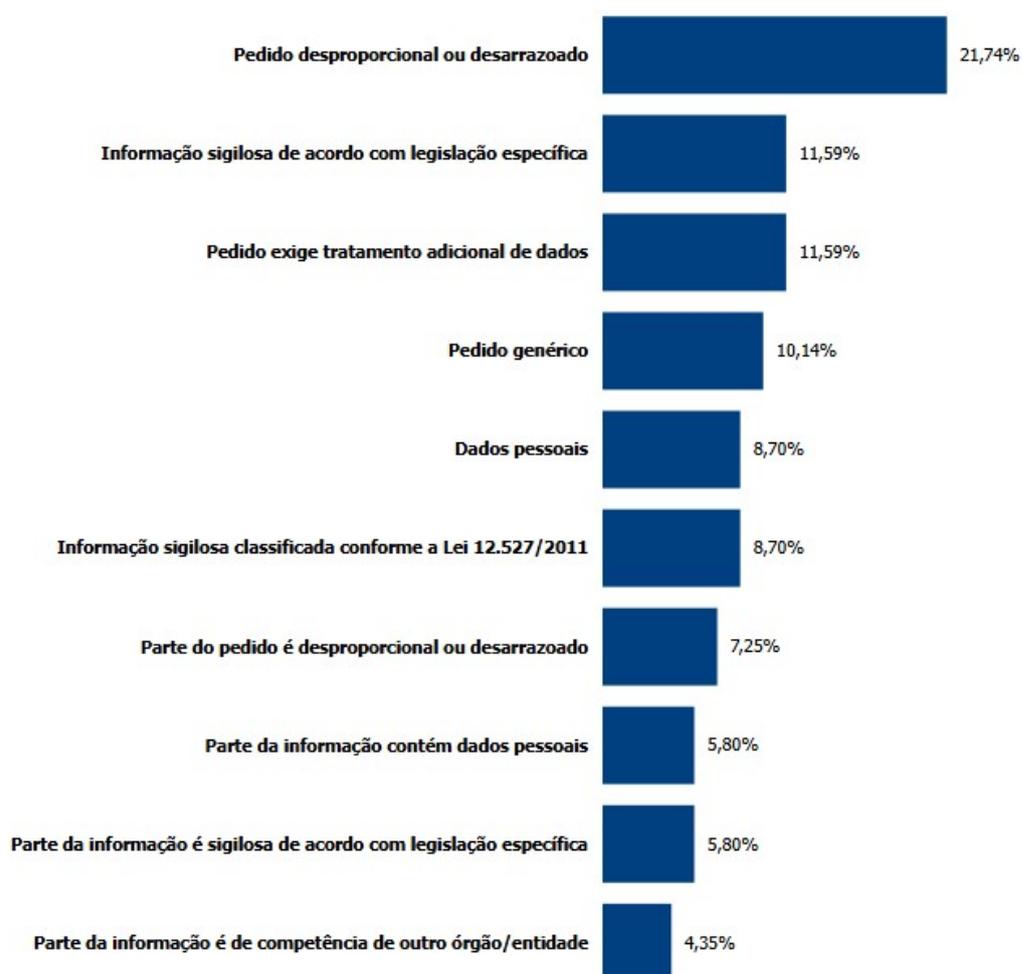
Como pode ser verificado no gráfico imediatamente acima, a Eletronuclear concedeu acesso total ou parcial a 66% dos pedidos de acesso à informação recebidos.

A LAI prevê como justificativa para a restrição de acesso à informação as seguintes situações: documento preparatório (art. 7 - § 3º); hipótese de sigilo com base em legislação específica (art. 22); informação classificada nos termos da LAI (art. 23 e 24); e informações pessoais que se referem à intimidade, à vida privada, à honra e à imagem (art. 31).

Seu regulamento, o Decreto nº 7724/2012, ainda prevê os motivos para negativa de atendimento aos pedidos: "I - genéricos; II - desproporcionais ou desarrazoados; ou III - que exijam trabalhos adicionais de análise, interpretação ou consolidação de dados e informações, ou serviço de produção ou tratamento de dados que não seja de competência do órgão ou entidade. "

O acesso à informação também não se aplica à: "I - às hipóteses de sigilo previstas na legislação, como fiscal, bancário, de operações e serviços no mercado de capitais, comercial, profissional, industrial e segredo de justiça; e II - às informações referentes a projetos de pesquisa e desenvolvimento científicos ou tecnológicos cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado, na forma do §1º do art. 7º da Lei nº 12.527, de 2011."

Os motivos para as negativas de acesso à informação realizadas em 2024, estão demonstrados no gráfico abaixo.



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>

Na Central de painéis da Controladoria-Geral da União - CGU, de acesso público, é possível verificar que a Eletronuclear se manteve na última posição no ranking de omissões de informações, o que significa que **a empresa ocupou o 1º (primeiro) lugar em responder aos pedidos de solicitação de informações** dentre os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal:

### RANKING DE ÓRGÃO COM MAIS OMISSÕES

TOTAL DE OMISSÕES <sup>?</sup>

**0**

RANKING <sup>?</sup>

**321 / 321**

HÁ QUANTOS DIAS O ÓRGÃO ESTÁ  
CUMPRINDO TOTALMENTE OS PRAZOS

**1.062**

OBS: O ranking de omissões considera dados consolidados 2012 até a data da consulta.



Fonte: <https://centralpainéis.cgu.gov.br/visualizar/lai>

Quando a pessoa manifestante não fica satisfeita com a resposta encaminhada ou com a negativa de acesso àquela informação ela pode recorrer até que o recurso chegue à Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI), após passar pela CGU.

Abaixo encontram-se os dados sobre o quantitativo de recursos analisados.

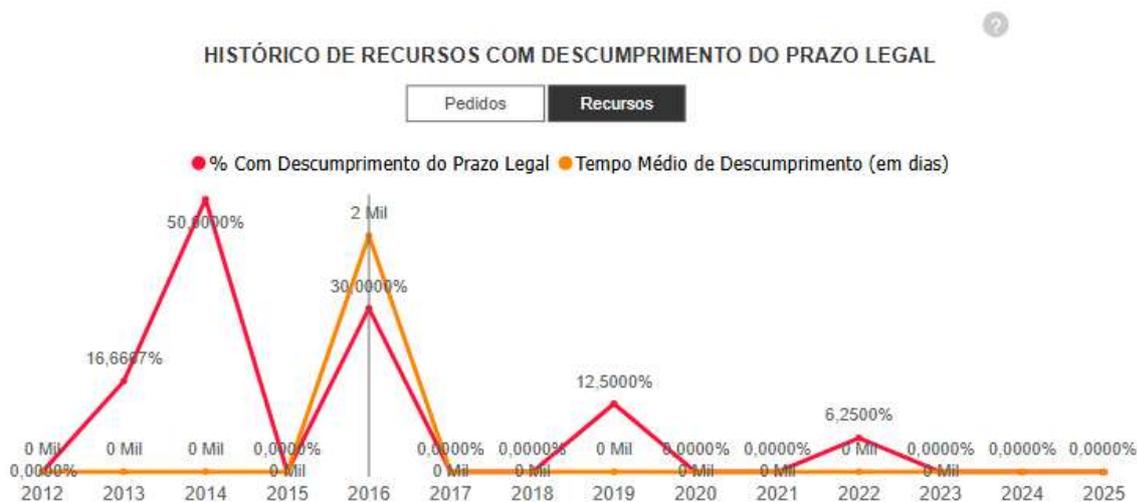
## TOTAL DE RECURSOS <sup>?</sup>

93



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>

Todos os recursos de competência da Eletronuclear recebidos em 2024 (1ª e 2ª instâncias) foram respondidos dentro do prazo legal, mantendo o percentual de cumprimento do ano anterior, conforme demonstra o gráfico abaixo.



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>

### 4.3 Manifestações de ouvidoria

As manifestações de ouvidoria recebidas pela Eletronuclear se dividem em reclamações, sugestões, solicitações e elogios. Durante o ano 2024, foram recebidas pela plataforma Fala.BR **107 demandas destas tipologias.**

Destas, **96 foram tratadas e 11 arquivadas** conforme motivos legais especificados no gráfico abaixo:



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

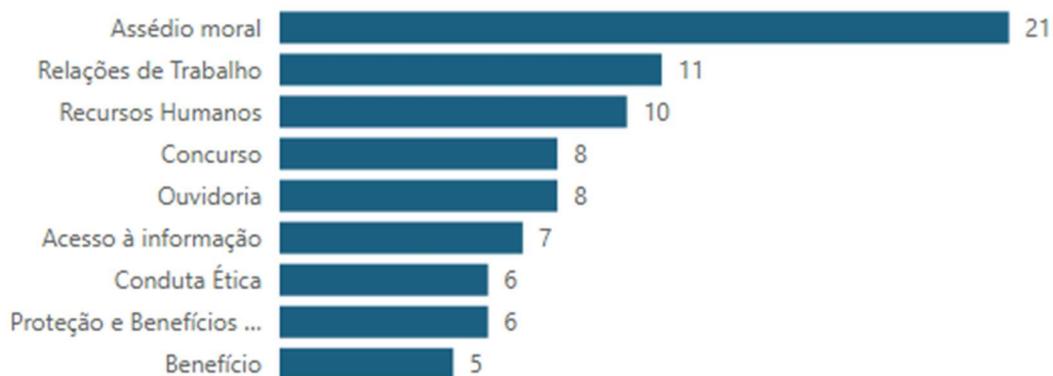
As manifestações de ouvidoria tratadas e classificadas quanto ao tipo de manifestação, em 2024, foram distribuídas da seguinte forma:



As demandas que trataram de assuntos relacionados à gestão de pessoas (37), administração das vilas residenciais / patrimonial (13), saúde e segurança (08), processos seletivos (08) e prestadores de serviços (08) figuraram entre os assuntos mais frequentes, conforme classificação interna da Ouvidoria da Eletronuclear. Sendo estas duas últimas categorias mencionadas não constantes no quadro do ano anterior, pois não apresentaram quantitativo substancial em 2023.

ASSUNTO	2023	2024
Adm. Patrimonial	23 (15%)	13 (13%)
Saúde e Segurança	08 (5%)	08 (8%)
Gestão de Pessoas	35 (22%)	37 (38%)

Com relação aos assuntos gerais selecionados na Plataforma FALA.BR, segue o ranking abaixo:



<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

Todas estas manifestações foram levadas ao conhecimento e respondidas pelas áreas de negócio responsáveis pelas matérias dentro do prazo legal, além de cientificada cada diretoria relacionada para avaliação de eventual implementação de melhoria de processos.

O tempo médio para respostas às manifestações de ouvidoria tratadas em 2024, pode ser verificado na tabela abaixo, a qual foi organizada considerando períodos de dias empreendidos para a resposta, facilitando assim a visualização do tempo que foi utilizado para responder às manifestações.

<b>Período</b>	<b>Quantidade de Manifestações</b>	<b>Porcentagem sobre total de manifestações respondidas</b>
0 a 5 dias	07	8%
6 a 10 dias	12	12%
11 a 15 dias	23	24%
16 a 20 dias	12	12%
Acima de 20 dias	42	44%
<b>TOTAL</b>	<b>96</b>	<b>100%</b>
<i>Não se aplica (*)</i>	49	-

(\*) As 49 (quarenta e nove) manifestações excluídas da análise de tempo para resposta são aquelas registradas como Comunicação na plataforma Fala.BR, sendo, portanto, impossibilitadas de serem reclassificadas e de fornecer retorno ao manifestante devido à limitação própria do sistema, sendo tratadas internamente por e-mail como outras tipologias.

Em virtude do volume e complexidade de manifestações, bem como da necessidade de aguardar subsídios dos responsáveis pelas matérias para fornecimento das respostas, algumas manifestações necessitaram de um prazo maior para serem respondidas conclusivamente.

Não obstante, como o prazo legal para responder às manifestações de ouvidoria é de 30 dias, prorrogáveis por mais 30, a Ouvidoria da Eletronuclear conseguiu responder de forma conclusiva todas as manifestações de 2024 dentro do prazo exigido por lei.

## **5. Análise dos problemas recorrentes e soluções adotadas**

Como a Eletronuclear não possui relação direta com os usuários finais dos serviços que presta (cidadãos ou CPFs), a maior parte das manifestações de ouvidoria são registradas pelo público interno e não se trata de “problemas” relacionados à prestação do serviço (geração de energia).

Em 2024, os temas mais abordados nas manifestações de ouvidoria foram referentes à gestão de pessoas e à infraestrutura (residências funcionais).

As manifestações relacionadas a estas matérias foram reportadas à alta gestão da empresa e algumas delas constaram na matriz de riscos elaborada pela Ouvidoria e inserida nos relatórios trimestrais que

contêm informações estratégicas, restritas à alta gestão do órgão ou entidade, e aponta as vulnerabilidades detectadas a partir das manifestações recebidas, bem como possíveis impactos relacionados, visando à correção de eventuais falhas, melhorias de processos de questões do interesse da empresa.

## **6. Ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas e propostas de ações para superá-las**

A Ouvidoria planeja no final de cada ano ações para o período seguinte. Dessa forma, foram registradas no presente relatório as principais atividades executadas em 2024 e as propostas para 2025, com o objetivo de melhoria de sua atuação e fortalecimento do canal.

### **6.1 Ações exitosas realizadas em 2024**

#### **• Ações iniciais de ambientação e gestão da nova Ouvidora**

O primeiro trimestre de 2024 foi marcado pelo início de uma nova gestão na Ouvidoria em razão do encerramento do mandato da gestora anterior, conforme divulgação realizada através da Circular Geral nº. 001/2024, de 02/01/2024, e foi dedicado à ambientação, conhecimento e tratamento dos processos já em andamento, das manifestações recebidas e ao estabelecimento de planos de ação para o ano corrente.

Neste contexto, destacamos algumas ações, além das rotineiras, tais como:

- Aquisição de um ramal telefônico próprio para a Ouvidoria.
- Estabelecimentos de pontos focais por diretoria para tratamento das manifestações de ouvidoria.
- Solicitação à alta gestão da empresa de uma vaga/ posto de trabalho adicional para o estabelecimento de um colaborador fixo e exclusivo da ouvidoria a ser lotado na base de Angra dos Reis.
- Alinhamento com as áreas apuratórias (Comissão de Ética da Eletronuclear e Assessoria de Apuração de Denúncias) para que passassem a reportar para a Ouvidoria a conclusão das apurações das denúncias, de forma que possibilite à Ouvidoria a inserção da informação na plataforma e a consequente informação ao (à) manifestante não anônimo (a).
- Elaboração e encaminhamento do Plano de Desenvolvimento Individual das colaboradoras da Ouvidoria.
- Participação como convidada do Comitê Permanente de Raça e Diversidade da Eletronuclear, na qualidade de ouvidora, na 39ª Assembleia Geral Ordinária realizada pelo COGEMEV – Comitê Permanente

de Gênero, Raça e Outras Diversidades do Ministério de Minas e Energia e Entidades Vinculadas, em 11/03/2024, nas instalações da Transpetro, no Rio de Janeiro, sobre definição e acolhimento de informações sobre diversidade, equidade e inclusão.

- Participação na reunião referente ao Programa de Ambientação do Comitê de Permanente de Raça e Diversidade da Eletronuclear, realizada na sede da Eletronuclear, em 14/03/2024, com a presença da representante do COGEMEV e a participação do Presidente da Eletronuclear.

- Contribuições textuais sobre a Ouvidoria para o Relatório Anual de 2023 da Eletronuclear.

- Reunião virtual com a OGU sobre o 2º Ciclo do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública, realizada em 25/03/2024.

- ***Ações relacionadas à Avaliação da Ouvidoria pela Ouvidoria Geral da União - OGU***

A avaliação é decorrente da supervisão técnica exercida pela Ouvidoria-Geral da União - OGU sobre as unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv, com o objetivo de verificar se as funções de ouvidoria estão sendo plenamente exercidas e de identificar questões que apresentem potencial impacto no cumprimento de suas atribuições legais, boas práticas e oportunidades de aprimoramento.

A Ouvidoria respondeu à avaliação da OGU em 21/02/2024 e realizou reunião presencial sobre a avaliação com representantes da OGU, na sede da Eletronuclear, em 22/02/2024.

A avaliação, executada entre janeiro e setembro de 2024, referente ao período avaliado de novembro/2022 a outubro/2023, resultou em um plano de ação que foi trabalhado ao longo de 2024, com algumas previsões de ações atualizadas para 2025, conforme verifica-se no capítulo 7.2, referente às “ações propostas para 2025”.

- **Autoavaliação iESGo – TCU**

Em março de 2024, em atendimento à Auditoria Interna, a Ouvidoria respondeu aos itens a ela atribuídos do questionário de autoavaliação relacionado ao Índice ESG (Ambiental, Social e de Governança), denominado iESGo, disponibilizado pelo TCU, no contexto do processo TC 031.805/2023-0.

- **Contribuições para a campanha de sensibilização de fornecedores**

O Departamento de Conformidade – DEC.P, no âmbito do Programa de Integridade 5 Dimensões, encaminha aos fornecedores de alto e médio impacto material da campanha de sensibilização a fornecedoras, cujo preenchimento do formulário com respostas às questões é obrigatório.

Nele constam 03 produtos: 1) o vídeo institucional, com as diretrizes do Programa; 2) o link para acesso ao formulário de entendimento, com perguntas e respostas sobre o tema; e 3) o Código de Conduta Ética e Integridade da Eletronuclear.

A Ouvidoria da Eletronuclear, em parceria com o DEC.P, encaminhou, em 13/03/2024, contribuições textuais a respeito da plataforma Fala.BR e da disposição da Ouvidoria Interna da Eletronuclear às empresas fornecedoras, parceiras e seus (suas) respectivos (as) colaboradores (as) para inserção na campanha.

- **Palestras de apresentação da Ouvidoria no âmbito do Programa de Integração Organizacional**

Devido à admissão de turmas de novos (as) empregados (as) pelo concurso realizado em 2022, foram realizadas ações para ambientação e, ao longo de 2024, a Ouvidoria realizou 4 palestras objetivando esclarecer seu papel e como a pessoa manifestante deve fazer para enviar suas manifestações.

- **Evento “O dia da Ouvidoria”**

Participação no evento “O dia da Ouvidoria” promovido pela OGU, em Brasília, em 19/03/2024, cuja matéria foi publicada internamente na Intranet da Eletronuclear em 27/03/2024.

- **Programa Conheça a sua Ouvidoria! Atendimentos presenciais**

Com objetivo de difundir as atribuições da Ouvidoria, receber sugestões de melhorias e sanar eventuais dúvidas do público-alvo a respeito da sua atuação, a Ouvidoria Interna da Eletronuclear divulgou e promoveu dois dias dedicados exclusivamente aos atendimentos presenciais ao público interno, tanto na sede, em 27/03/2024, quanto em Angra dos Reis, em 03/04/2024.

A ação pontual realizada no primeiro trimestre com a divulgação de atendimento presencial da Ouvidoria em Angra dos Reis, foi muito positiva, bem recepcionada e elogiada. Em uma única data foram realizados 7 atendimentos presenciais.

Devido à alta procura pelo atendimento presencial na ação pontualmente realizada em Angra dos Reis, enquanto a ouvidoria permanecia nas tratativas junto à alta gestão a respeito da disponibilização de uma vaga e da infraestrutura necessária para estabelecimento de um (a) colaborador (a) fixo (a) nesta

localidade, foi promovido um calendário de atendimentos presenciais mensais dedicado ao público interno desta base.

O objetivo da promoção de agenda dedicada a esta ação de forma rotineira, foi difundir cada vez mais as atribuições da ouvidoria, orientar quanto ao melhor uso do canal, receber sugestões de melhorias e sanar eventuais dúvidas do público-alvo a respeito da sua atuação, além de facilitar o acesso do público interno desta localidade a esta modalidade de atendimento, aproximando-o da Ouvidoria.

A divulgação do calendário orientava que, para verificar a data em que a Ouvidora estaria presencialmente na base Angra dos Reis, o público deveria acessar o calendário disponibilizado na página virtual da Ouvidoria, favorecendo, assim, que o público obtivesse acesso também aos demais conteúdos disponibilizados pela Ouvidoria em sua página.

## Conheça a sua Ouvidoria!

**A ouvidoria não é um canal só de denúncias!**

Você sabia que através deste canal você também pode realizar sugestões, solicitações, pedidos de acesso à informação e elogios?

Em março é comemorado o dia da Ouvidoria e, pensando nisso, realizaremos dois dias dedicados exclusivamente aos atendimentos presenciais para que você possa nos conhecer melhor!

**Agende um horário para essa conversa e traga suas sugestões para o aprimoramento do nosso canal!**



**Canais para agendamento:**  
ouvidoria@eletronuclear.gov.br  
ou ramal 7115

**Sede:** dia **27/03/2024** - Sala da Ouvidoria, 16º andar.

**Angra:** data a confirmar em breve devido à previsão de mau tempo para os próximos dias.

**Plataforma Fala.BR:**  
<https://falabr.cgu.gov.br/web/home>

**Atendimento por e-mail:**  
ouvidoria@eletronuclear.gov.br

**Atendimento telefônico:**  
(021) 2588-7115



## Conheça a sua Ouvidoria!

**A ouvidoria não é um canal só de denúncias!**

Você sabia que através deste canal você também pode realizar sugestões, solicitações, pedidos de acesso à informação e elogios?

Em março é comemorado o dia da Ouvidoria e, pensando nisso, realizaremos dois dias dedicados exclusivamente aos atendimentos presenciais para que você possa nos conhecer melhor!

**Agende um horário para essa conversa e traga suas sugestões para o aprimoramento do nosso canal!**



**Canais para agendamento:**  
ouvidoria@eletronuclear.gov.br  
ou ramal 7115

**Angra:** dia **03/04/2024** (quarta-feira)

Manhã: auditório do Prédio da Administração (GAR.A) - sala B-04 - em frente o banco Santander

Tarde: sala de reuniões da SLA - Prédio da Administração (GAR.A) - sala A-37

**Plataforma Fala.BR:**  
<https://falabr.cgu.gov.br/web/home>

**Atendimento por e-mail:**  
ouvidoria@eletronuclear.gov.br

**Atendimento telefônico:**  
(021) 2588-7115



## Conheça a sua Ouvidoria!

**A ouvidoria não é um canal só de denúncias.**

Você sabia que através deste canal você também pode realizar sugestões, solicitações, pedidos de acesso à informação e elogios?

Agora a Ouvidoria Interna da Eletronuclear dedica dias exclusivos para os atendimentos presenciais em Angra dos Reis. Assim, você pode nos conhecer melhor e ter acesso facilitado a esta modalidade de atendimento.

O calendário com as datas disponíveis para atendimento presencial em Angra dos Reis será atualizado mensalmente e disponibilizado na página da Ouvidoria Interna da Eletronuclear: <https://etnweb.sharepoint.com/sites/ca/SitePages/OIN.CA.aspx>

Consulte a página da Ouvidoria, verifique a próxima data disponível, agende um horário para essa conversa e traga suas sugestões para o aprimoramento do nosso canal!

**Canal para agendamento:** [ouvidoria@eletronuclear.gov.br](mailto:ouvidoria@eletronuclear.gov.br) / ramal: 7115

( ) Público (X) Interno ( ) Setorial ( ) Confidencial



**Plataforma Fala.BR:**  
<https://falabr.cgu.gov.br/web/home>

**Atendimento por e-mail:**  
[ouvidoria@eletronuclear.gov.br](mailto:ouvidoria@eletronuclear.gov.br)

**Atendimento telefônico:**  
(021) 2588-7115

**Atendimento presencial na sede** (diariamente, preferencialmente mediante agendamento):  
Rua Candelária, nº 65, 16º andar, Centro, Rio de Janeiro - RJ.



- **Adesão à Rede Nacional de Ouvidorias - RENOUV**

No segundo trimestre de 2024 a Ouvidoria Interna da Eletronuclear, após aprovação da Presidência da empresa, encaminhou à CGU o requerimento de adesão à RENOUV – Rede Nacional de Ouvidorias, cujo cadastro como membro pleno da Rede foi confirmado em 16/07/2024.

A RENOUV é um fórum de integração das ações desenvolvidas pelas unidades de ouvidoria da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, sendo instrumento de intercâmbio de informações e procedimentos para a defesa do usuário de serviços públicos e de consolidação de uma agenda nacional de ouvidoria pública e participação social.

Esta rede nacional cumpre o papel de fortalecer e integrar as atividades de ouvidoria de todos os Poderes da União e das demais unidades federativas, promovendo a conscientização e a participação cidadã, para a entrega efetiva de valor público, por meio da melhoria do planejamento, da governança e da avaliação de serviços e políticas públicas.

A adesão, que é voluntária e sem custos, proporciona que seus membros tenham acesso às ações de capacitação gratuitas e específicas para ouvidores e servidores de ouvidoria, oferecidas no âmbito do Programa de Formação Continuada em Ouvidorias (Profoco), além de eventos, grupos de trabalho, compartilhamento de boas práticas e concursos.

- **Estabelecimento de reuniões periódicas mensais de alinhamento com a Ouvidoria da holding ENBPar e suas subsidiárias**

A fim de favorecer a troca de experiências e boas práticas, bem como uniformização de procedimentos de ouvidoria, em conjunto com a ouvidoria da controladora ENBPar, foi estabelecida uma agenda de reuniões periódicas mensais com as ouvidorias da holding e suas subsidiárias a partir do segundo trimestre de 2024.

- **Reunião de alinhamento com a CIPA-Angra e CIPA-sede sobre a competência da ouvidoria para recebimento e tratamento de denúncias na Eletronuclear e o papel da CIPA quanto à capacitação, orientação e sensibilização sobre temas relacionados à violência, ao assédio, à igualdade e à diversidade no âmbito do trabalho.**

A reunião de alinhamento, solicitada pela Ouvidoria, com a CIPA-Angra e CIPA-sede foi realizada em 29/05/2024 e culminou na solicitação pela CIPA-sede de análise jurídica da S.J.P (ETN-0569.2024), que serviria de base para a CIP.A-sede formalizar sua instrução de trabalho, notadamente no que se refere ao

seu papel quanto aos temas relacionados à violência, ao assédio, à igualdade e à diversidade no âmbito do trabalho.

- **Diálogos das Ouvidorias Setoriais – CGU**

Participação da Ouvidoria Interna da Eletronuclear no evento *on line* denominado “Diálogos das Ouvidorias Setoriais” promovido pela CGU, em 29/05/2024, no formato virtual.

Atendendo a convite da CGU, realizado através de contato telefônico momentos antes do evento, a Ouvidora realizou a explanação sobre ações praticadas pela Ouvidoria Interna da Eletronuclear e consideradas pela CGU como boa prática a ser difundida entre as demais ouvidorias: Elaboração do relatório trimestral como ferramenta de gestão restrito à alta administração e o trabalho de aproximação da ouvidoria dos colaboradores situados em planta industrial.

- **Sistema de Gestão de Desempenho - SGD 2024: Pactuação das metas de equipe**

Em junho de 2024, conforme cronograma estabelecido, foram pactuadas as metas de equipe das unidades organizacionais da empresa para 2024.

Foram pactuadas pela Ouvidoria Interna - OIN.CA 3 (três) metas, sendo uma para o processo de SIC – Serviço de Informação ao Cidadão, outra para o processamento de denúncias e outra para o tratamento de manifestações de ouvidoria.

Todas relacionadas ao prazo legal de atendimento, objetivando aprimorar a maturidade da Ouvidoria e conferir confiança no serviço aos (às) usuários (as) internos (as) e externos (as).

- ***Estabelecimento de um colaborador fixo da ouvidoria lotado em Angra dos Reis e divulgação institucional interna da peça “Agora é permanente! Ouvidoria em Angra”***

Em maio do corrente ano, a Diretoria Executiva disponibilizou uma vaga para que a Ouvidoria pudesse destinar ao seu quadro, de forma a estabelecer um (a) empregado (a) fixo (a) lotado (a) em Angra dos Reis.

Após o período de transição, a partir de agosto do corrente ano, a profissional selecionada pela Ouvidoria, passou a se dedicar exclusivamente à esta unidade, sendo lotada em Angra dos Reis, atendendo, assim, um pleito antigo dos colaboradores locais.

Em 09/08/2024, após a infraestrutura necessária à realização de atendimentos presenciais da Ouvidoria de forma reservada ter sido disponibilizada pela Superintendência de Engenharia de Infraestrutura e

Patrimônio – SI.A, a Ouvidoria, com o apoio do Departamento de Comunicação Integrada - DCI.P, realizou a divulgação institucional interna da peça informativa a respeito desta ação, aproveitando a oportunidade para incentivar o recebimento de sugestões para a melhoria de processos.

A partir de então, os atendimentos presenciais da Ouvidoria podem ser realizados também em Paraty em qualquer dia útil, aproximando ainda mais este canal do público interno.

- **Ações de Capacitação**

A equipe da Ouvidoria da Eletronuclear é constantemente capacitada. Ao longo de 2024 foram realizadas diversas ações de capacitação por integrante (s) da equipe da ouvidoria, conforme abaixo elencadas:

- Treinamento “Processo Administrativo Disciplinar – PAD” – CGU. Presencial, (Rio de Janeiro/RJ), gratuito, de 19/01 a 01/02/2024.

- “Oficina ABC da apuração correcional de assédio sexual” – CGU. Presencial (auditório do BNDES/ Rio de Janeiro/RJ), gratuito, dia 02/02/2024.

- Treinamento Interno em Sistema de Gestão de Desempenho - SDG – Eletronuclear. Para Gestores, on line, dia 19/02/2024.

- “Oficina ABC da Apuração Disciplinar do Assédio Sexual” – CGU. On line, gratuito, dia 10/04/24.

- 2º Congresso Nacional de Diversidade, Equidade e Inclusão - ABRH Brasil. On line, gratuito, dia 28/05/2024.

- LAI: Qualidade no Atendimento ao Pedido de Acesso à Informação – CGU. On line, gratuito, dia 28/06/2024.

- Proteção ao Denunciante e Tratamento de Denúncias em Ouvidoria – CGU/ENAP. On line e gratuito, dia 14/06.

- Proteção ao Denunciante e Tratamento de Denúncias em Ouvidoria - CGU (Profoco) / ENAP. Virtual e gratuito.

- Acesso à Informação – CGU (Profoco) / ENAP. Virtual e gratuito.

- Gestão em Ouvidoria – CGU (Profoco) / ENAP. Virtual e gratuito.

- Treinamento Técnico Específico sobre ESG – Deloitte. Virtual.

- Webinar 1º Encontro da Justiça restaurativa no âmbito do TRF da 5ª Região – Corregedoria do TRF5 e Escola de Magistratura Federal da 5ª região: Telepresencial e gratuito.

- Resolução de conflitos aplicada ao contexto das ouvidorias - CGU (Profoco) / ENAP. Virtual e gratuito.

- O impacto da engenharia social na nossa vida – Eletronuclear. Virtual, gratuito, dia 05/12/2024.
- Educação Étnico-Racial e protocolo de acolhimento e tratamento de denúncias de racismo, focado em ouvidorias públicas – CGU e Tree Diversidade: Virtual, gratuito, de 11 a 14/11/2014.
- Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias – CGU (Profoco) / ENAP. Virtual, gratuito dia 11/10/2024.
- Cultura de Segurança – Eletronuclear. Realizado no Ambiente Virtual de Aprendizagem do Centro de Treinamento de Mambucaba – AVACT em novembro/2024, gratuitamente.
- Palestra *online* - ESG como modelo de gestão - Eletronuclear e FGV Energia. Público-alvo: supervisores e gestores da Eletronuclear. Dia 27/11/2024.
- “XV Assembléia e Seminário do Instituto Latinoamericano Del Ombudsman-defensorías Del Pueblo (ILO) – Defensorías Del Pueblo e Ouvidorias Públicas: Conflitualidade, desafios e contribuições à democracia”. Presencial (Foz do Iguaçu), de 04 a 06/12/2024.

- **Lançamento do Treinamento da Ouvidoria**

Foi elaborado ao longo de 2024 e disponibilizado em 30/12/2024 o “Treinamento da Ouvidoria”, com o objetivo de garantir o conhecimento dos canais de Ouvidoria, das questões relacionadas ao sigilo e à proteção à pessoa denunciante, favorecer o uso adequado da Ouvidoria e aumentar a confiança no canal.

Para o público interno, após assistir ao vídeo do treinamento que possui cerca de 18 minutos, é disponibilizado um questionário composto por 10 questões, com a necessidade de 70% de aproveitamento para a emissão do certificado de conclusão.

O treinamento também foi disponibilizado no site da empresa para abarcar tanto o público interno quanto o público externo.

## Treinamento da Ouvidoria

A Ouvidoria Interna da Eletronuclear (OIN.CA) comunica que, entre os dias **30/12/2024 e 28/02/2025**, estará disponível na plataforma AVACT, o **Treinamento sobre o funcionamento da Ouvidoria**.

Essa capacitação é direcionada a todas(os) as(os) colaboradoras(es) da Eletronuclear: membros da alta administração, empregadas(os), contratadas(os) e estagiárias(os).

Mais informações poderão ser obtidas no manual de acesso ao AVACT, em anexo.

**Sua participação é fundamental!**

Caso tenha dúvidas, por favor, envie um e-mail para: [ouvidoria@eletronuclear.gov.br](mailto:ouvidoria@eletronuclear.gov.br)

ou ligue para:  
(21) 2588-7115 (Sede)  
(24) 3362-9802 (Angra)



OIN.CA  
Ouvidoria  
Interna



Peça de divulgação interna encaminhada por e-mail em 30/12/2025

## 6.2 Ações propostas para superar dificuldades em 2025

Como informado no capítulo anterior, a avaliação da Ouvidoria da Eletronuclear realizada em 2024 pela Ouvidoria-Geral da União – OGU, decorrente da supervisão técnica exercida sobre as unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOuv, com o objetivo de verificar se as funções de ouvidoria estão sendo plenamente exercidas e de identificar questões que apresentem potencial impacto no cumprimento de suas atribuições legais, boas práticas e oportunidades de aprimoramento, resultou em um plano de ação para atender as recomendações realizadas.

Este plano de ação foi trabalhado ao longo de 2024. No entanto, em razão da alta demanda e da necessidade de alinhamentos internos com outras áreas, algumas previsões de ações foram atualizadas para 2025, conforme tabela abaixo, de forma a ampliar ações de transparência ativa e de amadurecimento da ouvidoria, bem como a melhorar a resolutividade das respostas e o controle da totalidade de denúncias recebidas, uma vez que as denúncias recebidas de forma direta pela comissão de ética setorial não estão cadastradas na plataforma.

Recomendação	Ação	Prazo original	Previsão atualizada	Estado Atual	Benefício
I. Providenciar a atualização do sítio eletrônico e da publicação dos fluxos de tratamento das manifestações, de modo a constar as informações previstas no Art. 71 da Portaria CGU Nº 581/2021, contribuindo para a promoção da transparência ativa e produzir os próximos Relatórios Anuais de Ouvidoria obedecendo ao disposto na Portaria CGU nº 581/2021, Art. 52;	Atualizar a página da ouvidoria disponível no sítio eletrônico da empresa, de modo a constar as informações previstas no art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021 e atualizar o próximo relatório anual em conformidade com a Portaria CGU nº. 581/2021, art. 52.	01/04/2025	30/12/2025	- Atualização da página da Ouvidoria no site: Concluído  - Produção do relatório anual 2024: concluído.  - Publicação dos fluxos de tratamento das manifestações: Em alinhamento com as áreas envolvidas.	Ampliação das ações de transparência ativa e amadurecimento da ouvidoria em conformidade com a portaria nº 116/2024 da CGU.
II. Aprimorar o processo de tratamento das manifestações nos quesitos resolutividade e justificativas de arquivamento conforme Decreto nº 9.492/2018, art. 12 ao 22; Decreto nº 10.153/2019, bem como à prestação adequada dos serviços pontuada na Lei nº 13.460/2017 (arts. 4º e 5º) e na Portaria CGU nº 581/2021, art. 12 ao 21;	Aprimorar o processo de tratamento das manifestações nos quesitos resolutividade e justificativas de arquivamento de denúncias através de alinhamento com as áreas apuratórias e especificação dos fluxos adotados em Instrução Normativa.	31/12/2024	31/12/2025	- Ajuste no procedimento adotado para registrar a resolutividade das manifestações na plataforma e justificativas de arquivamento: Concluído.  - Especificação dos fluxos adotados em Instrução Normativa: Em alinhamento com as áreas envolvidas.	Melhoria da qualidade e resolutividade das respostas aos manifestantes e ampliação das ações de transparência ativa, inclusive em relação ao procedimento para arquivamento de manifestações.
III. Criar fluxos para todas as tipologias de manifestações, adequar o fluxo existente para denúncias, inserindo ações a serem realizadas quando as manifestações forem recebidas por outra área diversa da Ouvidoria e por outras formas e colocá-los em transparência ativa a fim de atender o	Atualizar a Instrução Normativa da Ouvidoria nº. 12.03, incluindo fluxogramas para cada tipologia de manifestação e especificação das ações a serem realizadas quando eventualmente outra área receber manifestações de competência da Ouvidoria, em	31/12/2024	31/12/2025	Em alinhamento com as áreas envolvidas.	Ampliação das ações de transparência ativa e fortalecimento institucional da Ouvidoria.

disposto contido no Decreto nº 9.492/2018, art. 12 ao 22; no Decreto nº 10.153/2019, bem como à prestação adequada dos serviços pontuada na Lei nº 13.460/2017 (arts. 4º e 5º) e na Portaria CGU nº 581/2021, art. 12 ao 21;	atendimento à legislação.				
IV. Realizar tratativas junto a alta gestão da Eletronuclear, sustentadas pelos resultados desta avaliação, para que as denúncias sejam todas recebidas pela Ouvidoria ou cadastradas na Plataforma Fala.BR pela Comissão de Ética, evitando utilização de formulário diverso para este fim, atendendo ao disposto Lei 13.460/2017 e no Decreto nº 10.153/2019.	Realizar tratativas com a Comissão de Ética da Eletronuclear e a alta gestão da empresa, objetivando normatizar que todas as denúncias sejam recebidas exclusivamente pela plataforma Fala.BR.	31/12/2024	x	Concluído. Alinhamento realizado conforme reunião de 15/04/2025 com a Comissão de Ética setorial, o gabinete da Presidência da Eletronuclear e a Coordenação de Processos, Riscos e Conformidade da Eletronuclear.	Melhorias no controle da Ouvidoria acerca da totalidade de denúncias recebidas e da performance da empresa em relação à transparência ativa, visando o fortalecimento da Ouvidoria em conformidade com a Lei nº 13.460/2017 e ao decreto nº 10.153/2019.

## 7. Informações sobre os serviços avaliados

Em razão de a Eletronuclear, embora preste um serviço considerado público, não possuir relação direta com usuários (as) finais dos serviços que presta, não é realizada pela Ouvidoria a avaliação dos serviços prestados pela empresa.

No entanto, a Ouvidoria Interna da Eletronuclear preza pela qualidade do atendimento prestado às pessoas manifestantes e realiza o monitoramento da qualidade do seu atendimento através do tempo empreendido, da qualidade das respostas e da pesquisa de satisfação.

Dois indicadores de qualidade possíveis de se mensurar em relação à qualidade do serviço prestado pelas ouvidorias é o tempo empreendido para o encaminhamento da resposta conclusiva à manifestação recebida e a quantidade de omissões.

Como já demonstramos nos capítulos anteriores, a ouvidoria atendeu a 100% das manifestações recebidas no prazo legal e figurou em último lugar no ranking de omissões do SIC, ou seja, em 1º lugar em termos de respostas aos pedidos de acesso à informação no âmbito do Poder Executivo Federal.

## 7.1 Pesquisa de Satisfação

Após a conclusão das manifestações, é solicitado à pessoa manifestante, pela plataforma Fala.BR, que responda ao questionário de avaliação dos serviços prestados pela Ouvidoria.

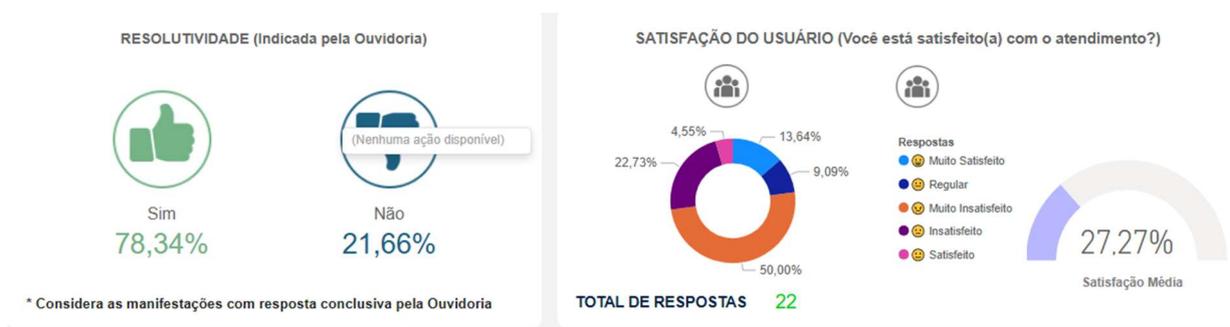
Durante o ano 2024, foram respondidas no total **31 avaliações** na plataforma Fala.BR. Abaixo encontram-se dados de satisfação dos (as) manifestantes:

### • Usuários que fizeram pedidos de Acesso à Informação (09 respostas):

#### SATISFAÇÃO DO USUÁRIO <sup>?</sup>



### • Usuários que registraram Denúncias e Manifestações de Ouvidoria (22 respostas):



Ainda que não seja possível garantir a satisfação do (a) cidadão (ã) com a resposta, pois algumas vezes não será possível atendê-lo (a) em sua reivindicação, é objetivado pela Ouvidoria Interna da Eletronuclear oferecer à pessoa manifestante a melhor resposta possível e no menor tempo possível, contando com a

colaboração das demais unidades organizacionais da empresa.

## **8. Informações acerca da carta de serviços**

A Eletronuclear não possui Carta de Serviços, pois como já relatado, embora preste um serviço considerado público (Geração de energia), não o presta a usuários finais (cidadãos ou CPFs). Esta informação é disponibilizada no site da empresa (<https://www.eletronuclear.gov.br/Acesso-a-Informacao/Paginas /Carta-de-Serviços-ao-Cidadão.aspx>)

## **9. Considerações finais**

A Ouvidoria Interna da Eletronuclear é um canal de comunicação e participação social, que através da interação com os (as) usuários (as), se dedica constantemente para que ocorra melhoria em seus processos, com o objetivo de aprimorar a gestão pública e os serviços oferecidos.

É importante destacar que diversas atividades desempenhadas pela Ouvidoria Interna da Eletronuclear são realizadas em conjunto com as demais áreas da empresa, como as áreas apuratórias, no caso de tratamento de denúncias, e as demais unidades organizacionais da empresa que nos auxiliam a obter as respostas para os pedidos de acesso à informação e para as manifestações de ouvidoria, como reclamações, solicitações e sugestões.

Essa cooperação e dedicação para a resolução das demandas recebidas da forma mais célere quanto possível e se atentando para o cumprimento dos prazos, por um lado promove a cultura do diálogo, a transparência pública, o controle e a participação social e, por outro lado, contribui para a credibilidade, o fortalecimento da imagem, a reputação e a sustentabilidade da empresa.

As ações executadas e os resultados obtidos em 2024 demonstram nossa capacidade de adaptação, evolução, superação e de aprendizado. Já os desafios que estão por vir devem ensinar novas e valiosas lições, oportunizando o desenvolvimento contínuo.

Por fim, ao prestar contas da nossa atuação, reafirmamos o nosso compromisso pautado na ética, integridade e transparência com os colaboradores internos e com a sociedade.

Rio de Janeiro, na data da assinatura digital.

---



#### **Ouvidora**

Juliana Fernandes da Silva

#### **Colaboradoras**

Daniela Gil

Angélica Borges

#### **FORMAS DE CONTATO:**



Plataforma **Fala.BR** (<https://falabr.cgu.gov.br/web/home>)



Página da Ouvidoria

<http://www.eletronuclear.gov.br/Ouvidoria/Paginas/default.aspx>



[ouvidoria@eletronuclear.gov.br](mailto:ouvidoria@eletronuclear.gov.br)



(21) 2588-7115

(24) 3362-9802



Endereço para correspondências:

Rua Candelária, 65/ 16º andar – Centro, Rio de Janeiro/ RJ – CEP: 20091-906