

## **RELATÓRIO DAS ATIVIDADES DE OUVIDORIA DA CNEN – 2023**

A Ouvidoria da Comissão Nacional de Energia Nuclear é vinculada à Presidência e foi instituída em dezembro de 2018, com a designação dos agentes responsáveis pela sua execução, por meio da Portaria 77, de 15 de dezembro de 2018.

O Regulamento Interno das Atividades da Ouvidoria CNEN foi aprovado por meio da Portaria 41, de 2 de julho de 2021, disponível no sítio eletrônico: <https://www.gov.br/cnen/pt-br/aceso-a-informacao/ouvidoria>

As principais atribuições da Ouvidoria CNEN são:

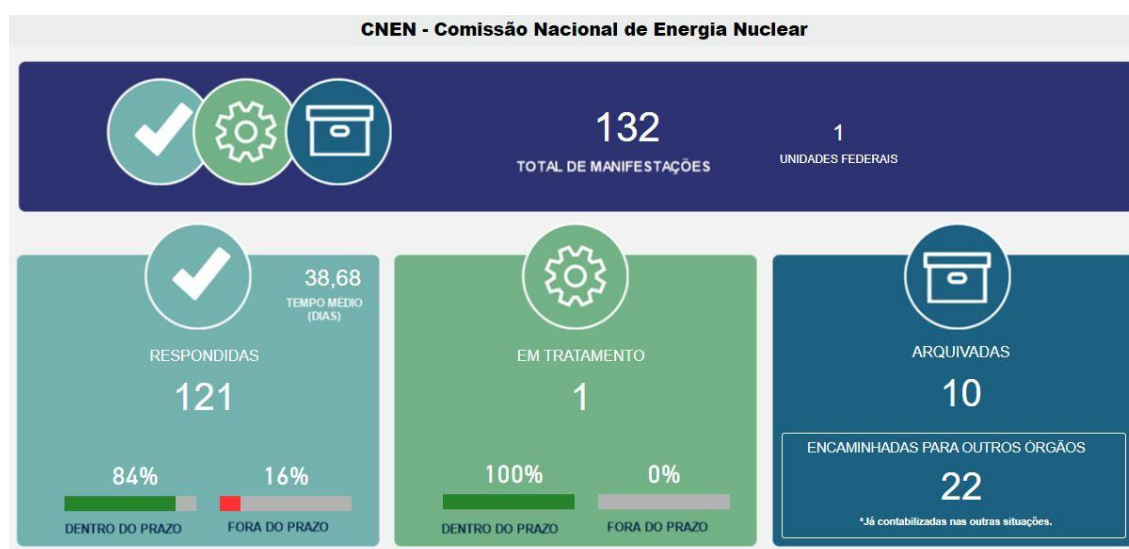
- a) receber as manifestações de usuários de serviços públicos em conformidade com os termos da Lei nº 13.460/2017, que estabelece as normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos direta ou indiretamente pela administração pública; e dar-lhes o tratamento estabelecido em legislação vigente;
- b) receber as manifestações de agentes públicos que atuem na CNEN e dar-lhes o tratamento estabelecido em legislação vigente;
- c) adotar as medidas necessárias ao cumprimento dos prazos legais e da qualidade das respostas às manifestações de usuários de serviços públicos da CNEN recebidas;
- d) formular, executar e avaliar ações e projetos relacionados às atividades de ouvidoria da CNEN;
- e) coletar, ativa e passivamente, dados acerca da qualidade e da satisfação dos usuários com a prestação de serviços públicos da CNEN;
- f) analisar dados recebidos ou coletados a fim de produzir informações com vistas ao aprimoramento da prestação dos serviços da CNEN e à correção de falhas;
- g) zelar pela adequação, atualidade e qualidade das informações constantes nas Cartas de Serviços da CNEN;
- h) adotar ferramentas de solução pacífica de conflitos entre usuários de serviços públicos da CNEN e órgãos e entidades públicas, bem como entre agentes públicos, no âmbito interno, com a finalidade de qualificar o diálogo entre as partes e tornar mais efetiva a resolução do conflito, quando cabível.

O principal canal para o encaminhamento de manifestações de Ouvidoria (Denúncia, Reclamação, Solicitação de Providências, Sugestão, Elogio e Solicitação de

Simplificação), é a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala BR), disponível em: <https://falabr.cgu.gov.br>

Conforme pode ser observado na figura 1, em 2023, a Ouvidoria CNEN recebeu 132 manifestações, das quais 121 foram respondidas, 1 está em tratamento, 10 foram arquivadas e 22 foram encaminhadas para outros órgãos. O tempo médio para resposta foi de 38 dias, sendo 84% das demandas respondidas dentro do prazo determinado pela Portaria CGU 581, de 9 de março de 2021, que estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal

Figura 1 – Quantitativo de Manifestações recebidas pela Ouvidoria da CNEN em 2023.



Fonte: Painel Resolveu? - <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

A Figura 2 apresenta os tipos de manifestações recebidas pela Ouvidoria da CNEN em 2023, destacando que as Comunicações foram as mais frequentes, representando 41,8% do total, ficando as Solicitações em segundo lugar com 31,1%, seguidas das Reclamações com 15,6%, Denúncias 10,7% e Sugestões 0,8%.

Figura 2 – Tipos de Manifestações recebidas pela Ouvidoria da CNEN em 2023.



Fonte: Painel Resolveu? - <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

Quanto ao nível de satisfação dos usuários e resolutividade, apenas 7, dos 122 manifestantes, fizeram avaliação, o que não possibilita uma análise acurada do grau de satisfação com o serviço prestado pela Ouvidoria CNEN em 2023, conforme pode ser observado na figura 3.

Figura 3 – Nível de satisfação dos usuários e resolutividade da Ouvidoria da CNEN em 2023.



Fonte: Painel Resolveu? - <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

Vale destacar que em 2023 houve mudança na composição da Ouvidoria. A nova servidora participou de diversas lives promovidas pela Controladoria Geral da União - CGU, bem como realizou diversos cursos oferecidos pela Escola Nacional de Administração Pública - ENAP, demonstrando o seu compromisso com o aprimoramento da execução das atividades de Ouvidoria.

Também em 2023, a Ouvidoria CNEN foi avaliada pela CGU, cujo Relatório e suas recomendações teve como subproduto um Plano de Ação da Ouvidoria CNEN.