

RELATÓRIO DE GESTÃO 2022

OUVIDORIA (OUV)

A plataforma integrada Fala.br é o principal canal de recebimento de manifestações de Ouvidoria: Denúncia, Reclamação, Solicitação de Providências, Sugestão, Elogio e Solicitação de Simplificação. A Ouvidoria CNEN é coordenada por servidoras lotadas no Gabinete da Presidência. Em 2022, a Ouvidoria CNEN recebeu 101 manifestações, levando um tempo médio de resposta de 31 (trinta e um) dias, ficando muito próximo do tempo regulamentar de 30 (trinta) dias, em conformidade com a Portaria 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.

Dentre os diferentes tipos de manifestações, as Comunicações representaram 49,4% do total, enquanto as Solicitações 20,5%, as Reclamações 15,7% e as Denúncias 14,5%. (Figura 2). Quanto ao nível de satisfação dos usuários, 6 cidadãos (manifestantes) demonstraram os seguintes graus de satisfação com o serviço prestado pela Ouvidoria CNEN: Satisfação média 79,17%, dos quais: 66,67% muito satisfeitos; 16,67% satisfeitos e 16,67% muito insatisfeitos (Figura 3). Os manifestantes consideraram ainda que todas as demandas encaminhadas foram resolvidas na seguinte proporção: plenamente (67%), parcialmente (17%) e não (17%) (Figura 4).

Vale destacar que em 2022 houve mudança na titularidade da Ouvidoria, por motivo de aposentadoria. A nova servidora titular concluiu a Pós-graduação em Ouvidoria Pública, promovida pela Verbo Jurídico, com o apoio técnico da Controladoria-Geral da União (CGU), demonstrando um investimento no aprimoramento da execução das atividades de Ouvidoria no âmbito da CNEN.

Figura 01 – Manifestações recebidas – Visão Geral



Fonte: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

Figura 02 – Tipos de Manifestações



Fonte: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

Figura 3 – Nível de Satisfação



Fonte: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

Figura 4 – Índice de Resolutividade



Fonte: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>