

INDÚSTRIA DE MATERIAL BÉLICO DO BRASIL
"Vinculada ao Ministério da Defesa por intermédio do Comando do Exército"



RELATÓRIO DE GESTÃO OUVIDORIA – IMBEL

2023

BRASÍLIA • MARÇO DE 2024

www.imbel.gov.br



INDÚSTRIA DE MATERIAL BÉLICO DO BRASIL

"Vinculada ao Ministério da Defesa por intermédio do Comando do Exército"

OUVIDORIA – IMBEL

INDÚSTRIA DE MATERIAL BÉLICO DO BRASIL - IMBEL®

Quartel General do Exército – Bloco H – Subsolo – SMU, Brasília/DF CEP: 70.630-901

ouvidoria@imbel.gov.br

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

GEN DIV R/1 GUIDO **AMIN NAVES**

Presidente do Conselho de Administração – Comando do Exército

GEN DIV R/1 RICARDO RODRIGUES **CANHACI**

Diretor-Presidente

LEANDRO **GOSTISA**

Ministério da Economia

THIAGO LONGO MENEZES

Ministério da Economia

FRANCISCO DE ASSIS **LEME FRANCO**

Ministério da Defesa

EDUARDO CESAR **PASA**

Ministério da Defesa

FRANSCINE RODRIGUES FARIA

Empregados da IMBEL®

DIRETORIA EXECUTIVA

GEN DIV R/1 RICARDO RODRIGUES **CANHACI**

Diretor-Presidente

GEN BDA R/1 JOÃO **DENISON** MAIA CORREIA

Vice-Presidente Executivo

CEL R/1 **THIERS** LOBO RIBEIRO

Diretor de Inovação

CEL R/1 RENATO MITRANO **PERAZZINI**

Diretor Administrativo-Financeiro

CEL R/1 WAGNER MACHADO **BRASIL**

Diretor Industrial

CEL R/1 EDUARDO RANGEL DE **CARVALHO**

Diretor de Mercado

OUVIDORIA

CEL R/1 **GERLI** DOS SANTOS

Ouvidor-Geral

EC **WHELTON** LUIS BASTOS DOS SANTOS

Ouvidor-Substituto

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC

GEN BDA R/1 JOÃO **DENISON** MAIA CORREIA

Autoridade de Monitoramento da LAI

EC **WHELTON** LUIS BASTOS DOS SANTOS

Responsável pelo SIC

INDÚSTRIA DE MATERIAL BÉLICO DO BRASIL

"Vinculada ao Ministério da Defesa por intermédio do Comando do Exército"

SUMÁRIO

1.	CONTEXTUALIZAÇÃO	4
2.	VINCULAÇÃO	4
3.	FORÇA DE TRABALHO	4
4.	APRESENTAÇÃO	5
5.	ATENDIMENTOS	5
6.	MANIFESTAÇÕES	7
7.	PONTOS RECORRENTES DAS MANIFESTAÇÕES E PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO	09
8.	SOBRE QUEM NOS DEMANDA	10
9.	SATISFAÇÃO DO USUÁRIO	11
10.	TRANSPARÊNCIA ATIVA	13
11.	CONSELHO DE USUÁRIOS	14
12.	MELHORIAS CONTÍNUAS	16
13.	APONTAMENTOS	18
14.	CONSIDERAÇÕES FINAIS	21



1. CONTEXTUALIZAÇÃO

Objetivando o cumprimento do estabelecido no artigo 14, inciso II, da Lei nº 13.460/17, que institui o Código dos Usuários de Serviços Públicos, a Ouvidoria da Indústria de Material Bélico do Brasil (IMBEL®), torna público este Relatório Anual de Gestão, abarcando os resultados angariados no ano de 2023.

O Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria da IMBEL® apresenta informações sobre a força de trabalho; número de manifestações recebidas no ano anterior; análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações; a análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas; elucidação sobre a inaplicabilidade quanto à informações acerca do funcionamento de seus Conselho de Usuários de Serviços Públicos; e ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e respectivos prazos. Do exposto, consolida informações referentes às manifestações de ouvidoria e aos pedidos de acesso à informação, conforme dispõe o artigo 52 da Portaria nº 581, de 9 de março de 2021.

Destaca-se o fiel cumprimento quanto ao encaminhamento deste relatório à autoridade máxima da Empresa, bem como a sua publicização integral nos termos do artigo 15 da Lei nº 13.460/17.

2. VINCULAÇÃO

Conforme estabelecido no Art. 105 do Estatuto Social da IMBEL, Edição 2021 e no Art. 2º do Regulamento Interno da Ouvidoria da IMBEL®, de 24 de agosto de 2022, esta Ouvidoria se vincula ao Conselho de Administração, ao qual deverá se reportar diretamente, sendo responsável pelo aperfeiçoamento do serviço Institucional junto aos segmentos da sociedade civil e aos diversos setores da Empresa.

3. FORÇA DE TRABALHO

A força de trabalho referente ao ano de 2023 é composta por 1 Empregado Comissionado de Livre Provimento – ECLP e por 1 Empregado Concursado – EC, sendo aquele ocupante do cargo de Ouvidor-Geral e Chefe da Assessoria de



Gestão Cooperativa de Pessoal – AGCP, esta ligada à Vice-Presidência Executiva da Empresa.

4. APRESENTAÇÃO

Integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal - SisOuv, instituído pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, suas atribuições constam em norma geral, Portaria nº 581/2021, alterada pela Portaria nº 3.126, de 31 de dezembro de 2021 (<https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/legislacao>), que estabelece orientações para o exercício das atividades de ouvidoria desenvolvidas pelas unidades do SisOuv, de que trata o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, bem como dispõe sobre o recebimento de relatos de irregularidades de que trata o caput do art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018, no âmbito do Poder Executivo Federal.

Atenta aos princípios constitucionais de legalidade, moralidade, impessoalidade e eficiência é um canal de comunicação, imparcial e independente, consolidada como instrumento de democracia participativa de forma a oportunizar ao cidadão o direito de manifestação e de acesso à informação pública.

Do exposto, é o setor responsável pela interlocução entre Empresa, empregados e a sociedade.

A Ouvidoria IMBEL, apesar de não emitir juízo de valor, atua como facilitadora do processo de comunicação organizacional, na otimização do fluxo de informações, nas divergências e composição (encaminhamento e tratamento de controvérsias). Neste sentido, as informações produzidas pela Ouvidoria representam um poderoso instrumento de gestão, de integração e de promoção de uma cultura de transparência, da moralidade e publicidade. Além de possibilitar a identificação de diferenciais competitivos e acelerar o processo de mudança organizacional.

5. ATENDIMENTOS

5.1 CANAIS DE ATENDIMENTO

Objetivando viabilizar de forma ampla e acessível, a Ouvidoria disponibiliza uma variedade de canais de acesso, visando garantir um atendimento mais



INDÚSTRIA DE MATERIAL BÉLICO DO BRASIL

"Vinculada ao Ministério da Defesa por intermédio do Comando do Exército"

eficiente, eficaz e efetivo, segregados conforme as especificidades e realidade de cada público-alvo, promovendo um ádito universal e gratuito.

Destaca-se assim, a importância dos endereços eletrônicos da Ouvidoria (ouvidoria@imbel.gov.br) e do SIC (sic@imbel.gov.br) por meio dos quais são processadas as mensagens eletrônicas encaminhadas à Empresa visando à resolubilidade de dúvidas e orientações. Da mesma forma, a Ouvidoria disponibiliza o seu telefone de contato (61) 3415-4546.

Ainda, internamente é utilizado o módulo 'Fale Conosco' do Sistema de Informações da IMBEL® (SIMBEL), ferramenta que possibilita a tramitação de manifestações recebidas por diversas áreas da Empresa, incluindo as Unidades de Produção (UPs), à Ouvidoria.

Situação análoga é a utilização do Site 'Reclame Aqui' (<https://www.reclameaqui.com.br/reclamar>) site brasileiro de reclamações contra empresas sobre atendimento, compra, venda, produtos e serviços que oferece serviços gratuitos, tanto para os consumidores postarem suas reclamações quanto para empresas responderem a elas. Esta utilização justifica-se ao fato de que a IMBEL® é empresa pública federal dependente que exerce atividade econômica.

Ressalta-se que os canais mantidos pela Ouvidoria são disponibilizados de forma ampla no site da Empresa (<https://www.imbel.gov.br/aceso-a-informacao-2020/297#top>) e em demais instrumentos internos.

Importante mencionar que o ano de 2023 foi marcado pela inexistência de procura quanto ao cadastro de manifestações mediante à utilização do canal de atendimento presencial, por carta e telefônico.

5.2 REGISTRO DE MANIFESTAÇÕES E DE PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Do anteriormente aludido e em cumprimento ao Decreto Nr. 9.429, de setembro de 2018, esta Ouvidoria utiliza a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação "Fala.BR" como plataforma única de registros de manifestações.



INDÚSTRIA DE MATERIAL BÉLICO DO BRASIL

"Vinculada ao Ministério da Defesa por intermédio do Comando do Exército"

Assim, por intermédio da Plataforma Integrada de Ouvidoria são cadastradas, recebidas, analisadas, encaminhadas, tramitadas, arquivadas e concluídas as denúncias, as comunicações (denúncias anônimas), as reclamações, as sugestões, os elogios, as solicitações de providências, os pedidos de simplificação e de acesso à informação (Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011). Do exposto, permite de forma efetiva o tratamento das manifestações sendo uma ponte entre os usuários de serviços públicos e à IMBEL®.

A priori, emerge que as manifestações eventualmente recebidas pelos demais canais (carta, atendimento presencial, telefônico, e-mail, Site de Reclamações, SIMBEL – Fale Conosco ou via protocolo) diversos à Plataforma Fala.BR, carecem de cadastro na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, antinomia por decisão única e exclusiva do Ouvidor-Geral da IMBEL.

Isto posto, este relator aponta o inciso I do artigo 13 da Portaria nº 581, de 9 de março de 2021, razão pela qual deverão ser cadastradas, unificadas e contabilizadas não separadamente, para evitar duplicidade na contagem.

6. MANIFESTAÇÕES

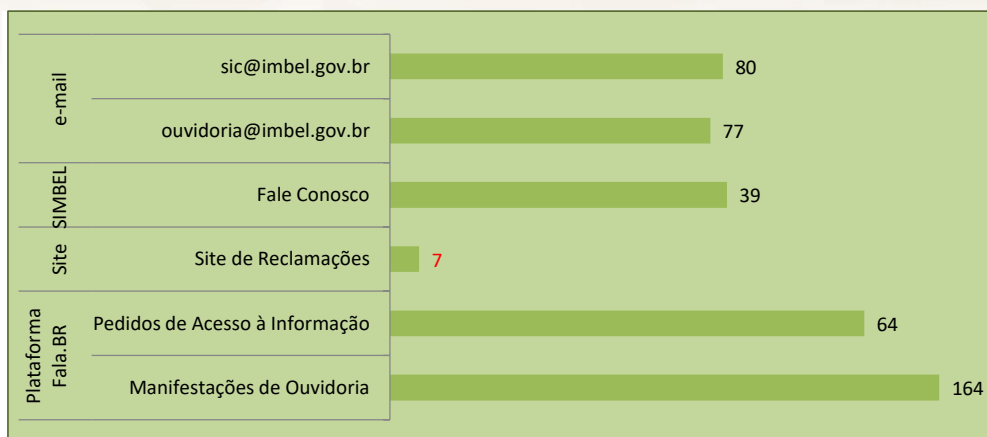
Os dados contidos neste relatório são provenientes, extração direta, dos canais disponibilizados, principalmente da plataforma 'Fala.BR', bem como da central de painéis da CGU, (<https://centalpaineis.cgu.gov.br>), especificamente do 'Painel Resolveu?' e do 'Painel Lei de Acesso à Informação'. As ferramentas permitem, ainda, pesquisar e examinar indicadores, de forma fácil e interativa.

Do exposto, através da plataforma 'Fala.BR' foram cadastradas 228 (duzentas e vinte e oito) manifestações, sendo contabilizada às de ouvidoria 164 (cento e sessenta e quatro) manifestações e de acesso à informação 64 (sessenta e quatro) pedidos.



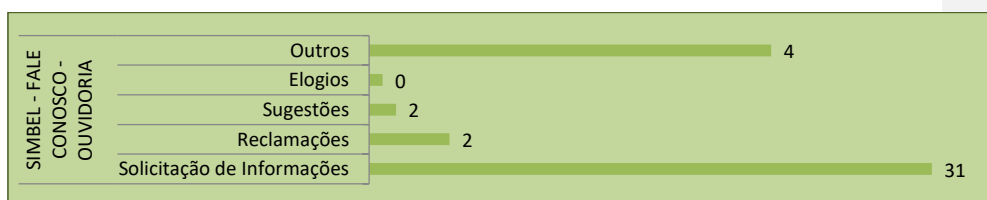
INDÚSTRIA DE MATERIAL BÉLICO DO BRASIL

"Vinculada ao Ministério da Defesa por intermédio do Comando do Exército"



Abaixo é possível verificar cada uma dessas situações, detalhada por tipologia da manifestação.

Estatística de Mensagens (todas) - Ano 2023														
ÁREA	TIPO DE DEMANDA	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	SOMA
Ouvidoria	Solicitação de Informações	6	3	4	4	2	7	3	1	0	1	0	0	31
Ouvidoria	Reclamações	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Ouvidoria	Sugestões	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Ouvidoria	Elogios	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ouvidoria	Aquisições	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ouvidoria	Outros	1	0	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	4
Ouvidoria	Denúncias	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SOMA		11	3	6	4	2	7	3	1	1	1	0	0	39



Por oportuno, cabe breve elucidação sobre o termo 'Não Classificadas' utilizado quando contém teor incompreensível (mensagem incompreensível) ou conteúdo publicitário (Ex: solicitação para apresentação de serviços e produtos à IMBEL).

Conforme previsão do §3º do artigo 16 do Decreto nº 9.492/18, das 228 manifestações recebidas no ano de 2023, 02 foram encaminhadas por outro órgão e/ou entidade à IMBEL, devido às competência regimental de modo a oportunizar a adoção das providências necessárias.



INDÚSTRIA DE MATERIAL BÉLICO DO BRASIL

"Vinculada ao Ministério da Defesa por intermédio do Comando do Exército"

Tramitadas por Órgão Externo à IMBEL



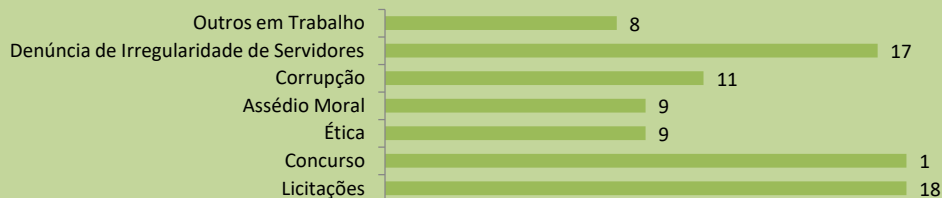
Ainda, todas as manifestações receberam, tratamento e resposta conclusiva no âmbito da própria Empresa, tendo em vista de serem afetas à esta estatal dependente.

Considerando os dados agregados do ano de 2023, ressalta-se o registro de 2 (duas) manifestações encaminhadas à Órgão Externo (CmdoEx).

7. PONTOS RECORRENTES DAS MANIFESTAÇÕES E DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Abaixo são relacionados os assuntos mais recorrentes referente às manifestações de ouvidoria no ano de 2023:

Tramitadas por Órgão Externo à IMBEL



Abaixo são relacionados os assuntos mais recorrentes referente aos pedidos de acesso às informações no ano de 2023:

Tramitadas por Órgão Externo à IMBEL



8. SOBRE QUEM NOS DEMANDA

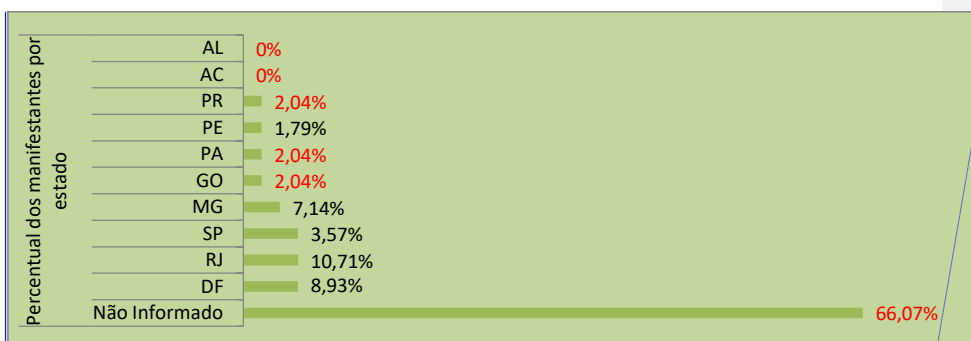
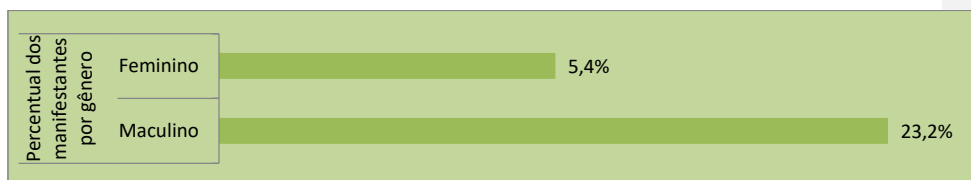
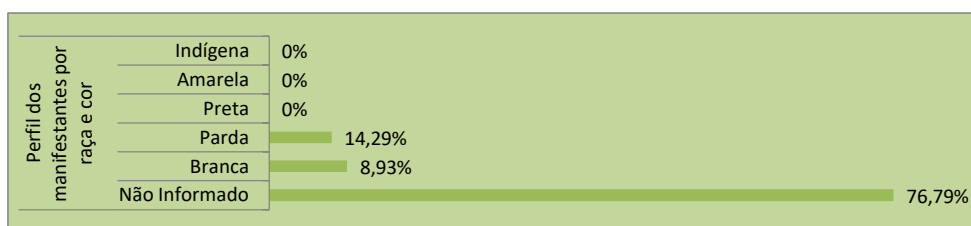
No caso específico da plataforma 'Fala.BR' o usuário ao registrar a manifestação é convidado a preencher dados de cadastro, dados estes que possibilitam compreender e analisar o perfil dos usuários que nos demanda. Ressalta-se, todavia, que não há obrigatoriedade de preenchimento obrigatório.



INDÚSTRIA DE MATERIAL BÉLICO DO BRASIL

"Vinculada ao Ministério da Defesa por intermédio do Comando do Exército"

O preenchimento do cadastro possibilita que os dados sejam disponibilizados no 'Painel Resolveu?' e no 'Painel Acesso à Informação'. Do exposto, abaixo são apresentadas as informações de perfil dos usuários com base nos dados disponíveis no 'Painel Resolveu?'.



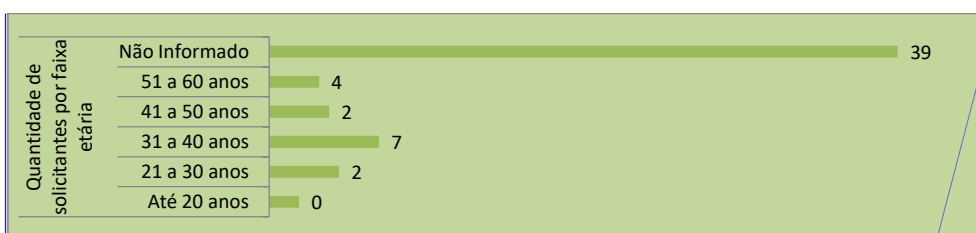
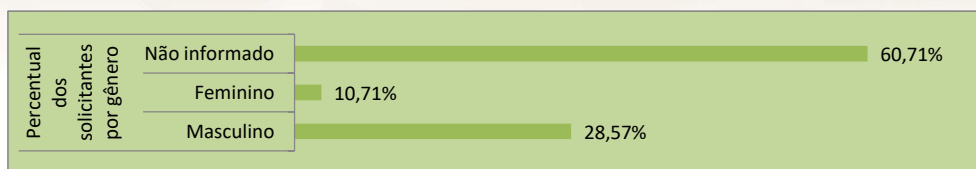
[a1] Comentário: EXCLUIR EM VERMELHO; ADICIONAR SC 1,79%

Segue conforme disponibilizado no painel 'Lei de Acesso à Informação' o perfil dos solicitantes respondentes à pesquisa de gênero e faixa etária, 94 solicitantes, sendo 1,5 a média de pedidos por solicitantes que angariam informações mediante a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011:



INDÚSTRIA DE MATERIAL BÉLICO DO BRASIL

"Vinculada ao Ministério da Defesa por intermédio do Comando do Exército"



[a2] Comentário: Adicionar +60 anos (2)

9. SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

Salienta-se a importância de perceber a satisfação do usuário em relação às manifestações apresentadas por meio da plataforma 'Fala.BR'. Assim, nas respostas conclusivas a Ouvidoria informa sobre a alternativa que o cidadão possui de responder a pesquisa de satisfação, cujos resultados referentes a 2023 são apresentados a seguir.

De acordo com o "Painel Resolveu?", em 2023 foram respondidas 8 pesquisas de satisfação referentes às respostas fornecidas pela a Empresa. A Pesquisa de Satisfação é um importante mecanismo para perceber como o usuário do serviço público se sente em relação à IMBEL, de modo que atendimento seja melhorado continuamente.

Ante ao exposto, visando colher a percepção do usuário este é convidado a responder os questionamentos elencados abaixo:

- A sua demanda foi atendida?
- A resposta fornecida foi fácil de compreender?
- Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?

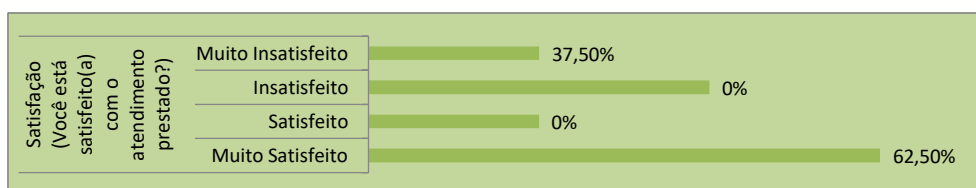
No total, das 164 manifestações de ouvidoria registradas no 'Fala.Br', de janeiro a dezembro de 2023, 8 questionários de pesquisa de satisfação na Plataforma foram respondidos. Esse valor representa de forma escassa 4,88% do total de manifestações de ouvidoria analisadas e concluídas no período.



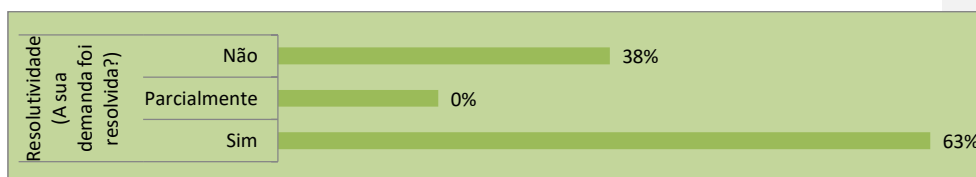
INDÚSTRIA DE MATERIAL BÉLICO DO BRASIL

"Vinculada ao Ministério da Defesa por intermédio do Comando do Exército"

Em relação à satisfação média medida através da pergunta "Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?", a IMBEL apresenta o índice de satisfação média de 63%, observa substancial melhora quanto à média da Esfera Federal de 33,77%:

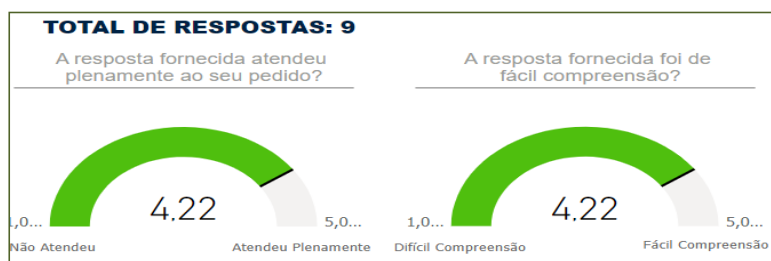


Quanto à pergunta "A sua demanda foi atendida?", a porcentagem de usuários que indicou que a demanda foi integral ou parcialmente respondida foi a seguinte:



Observa-se, portanto, uma forte correlação entre o não atendimento da demanda e uma resposta negativa quanto ao atendimento prestado, tendo em vista que em vários casos, o não atendimento da demanda se dá por uma incompetência para atuar na matéria, no mérito, na apuração, portanto o manifestante confunde e avalia de forma incorreta e negativa o atendimento da ouvidoria ao correlacionar o objeto da manifestação.

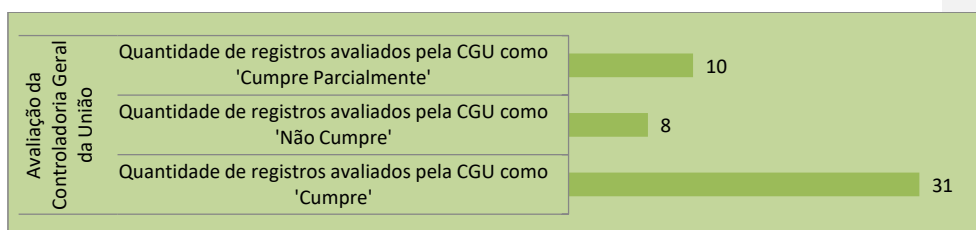
No que tange à satisfação do usuário referente aos pedidos de acesso à informação, igualmente foram respondidas apenas 9 pesquisas de satisfação, sendo realizado os questionamentos conforme disponibilizado abaixo:





10. TRANSPARÊNCIA ATIVA

Como mecanismo de transparência das informações o site da IMBEL (www.imbel.gov.br), conta com a aba "Acesso à Informação" onde são disponibilizadas diversas informações institucionais, conforme o disposto no Guia de Transparência Ativa (GTA), que é uma compilação de obrigações, elaborado pela Controladoria-Geral da União (CGU) cujo objetivo é auxiliar no correto cumprimento das obrigações previstas na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 – Lei de Acesso à Informação (LAI) e demais normas e regramentos que regem o assunto. O rol objeto de avaliação pela CGU apresenta o montante de 49 itens que podem obter o status 'Cumpre' ou 'Cumpre Parcialmente' ou 'Não Cumpre'. Do exposto, segue:



11. CONSELHO DE USUÁRIOS

Quanto à realização de audiências ou consultas públicas, incentivo à participação popular ou a outras formas de divulgação, toma-se por referência a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, a qual dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

No entanto a Indústria de Material Bélico do Brasil – IMBEL®, criada em 14 de julho de 1975 está vinculada ao Ministério da Defesa, por intermédio do Comando do Exército, cumprindo integralmente o contido na Diretriz do Comandante do Exército para a IMBEL.

A IMBEL produz e armazena os Produtos Controlados pelo Exército Brasileiro destinados ao preparo e emprego da tropa, susceptíveis às ameaças emergentes e assimétricas, caracterizadas por terrorismo, narcotráfico e crime organizado. Ainda, por sua natureza, "Indústria de fabricação", atende, prioritariamente e quase na totalidade, às Forças Armadas e Forças de



INDÚSTRIA DE MATERIAL BÉLICO DO BRASIL

"Vinculada ao Ministério da Defesa por intermédio do Comando do Exército"

Segurança pública, com atividade administrativa ou de prestação, direta ou indireta de bens ou serviços à população de forma pontual.

Considerando, ainda, que:

Conforme o contido no Art. 2º da lei nº 13.460, para fins de aplicação dessa Lei considera-se serviço público "atividade administrativa ou de prestação, direta ou indireta de bens ou serviços à população", exercida por órgão ou entidade da administração pública", ações essas minimamente realizadas, na atualidade, pela IMBEL.

Destaca-se o caráter de empresa pública, que exerce atividade econômica relacionada à produção de produtos de defesa e produtos estratégicos de defesa e, portanto, atua em regime de concorrência tanto no âmbito nacional como no internacional, sendo necessário assegurar sua competitividade no mercado e preservar informações que afetam a soberania, a defesa nacional, as Forças Armadas e as Forças de Segurança Pública.

Logo, nos termos do art. 173, §1º, II, da Constituição Federal (CF), as atividades desenvolvidas pela IMBEL®, classificada como Empresa Estratégica de Defesa (EED), integram a estrutura logística terrestre do País em favor da Soberania Nacional e caracterizam-se por terem elevada complexidade de natureza estratégica e operacional no ramo de defesa e segurança, necessárias ao imperativo da Segurança Nacional, conforme a Política e a Estratégia Nacional de Defesa, exercendo uma atividade econômica em caráter concorrencial e de segurança, entre as empresas que integram a Base Industrial de Defesa (BID), do Brasil.

Diga-se, não há, a rigor, para a IMBEL, a abrangência contida no art. 2º da Lei nº 13.460, de 26/06/2017, acima mencionada, uma vez que, para tal mister, é necessária a efetiva realização do Serviço Público, consubstanciando como atividade administrativa ou de prestação, direta ou indireta de bens ou serviços à população, o que, inexoravelmente, não se evidencia com a atividade econômica norteadora, exercida pela IMBEL.



INDÚSTRIA DE MATERIAL BÉLICO DO BRASIL

"Vinculada ao Ministério da Defesa por intermédio do Comando do Exército"

Em consequência, a IMBEL segue, obrigatoriamente, o contido no §1º, do art. 5º, notadamente, no seu art. 6º, do Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012, que dispõe:

Vale dizer, o sigilo, o segredo de empresa ou o segredo de negócio como um segredo comercial/industrial previsto em legislação, é toda informação ou conhecimento, incluindo tecnológico, científico, industrial, comercial, organizacional ou financeiro, que no Direito Brasileiro, trata-se de conhecimento utilizável na atividade empresarial, de caráter industrial ou comercial, de acesso restrito, provido de certa originalidade, lícito, transmissível, não protegido por patente, cuja reserva representa valor econômico para o seu possuidor, o qual exterioriza o seu interesse na preservação do sigilo através de providências razoáveis.

O segredo, assim, está excluído da proteção das informações "de conhecimento público", como a própria Lei de Propriedade Industrial (LPI), Lei nº 9.279, de 14/05/1996 (LPI) que, em síntese protege dos direitos relativos à propriedade industrial (Ex. Marcas e Patentes) consubstanciado no art.2º, da LPI.

Todavia, a violação do segredo, tem a proteção em relação à concorrência desleal prevista no art. 195, notadamente, nos incisos, XI e XII, da Lei nº 9.279, de 14/05/1996 (LPI).

Nesse sentido os dados provenientes das consultas públicas submetem-se aos princípios da publicidade e transparência o que pode interferir ou resultar em vantagem competitiva, com relação aos Agentes de Mercado de Defesa, uma vez que não se pode descartar, após análise, a possibilidade de resultar em informações sobre ambiente interno e externo (ponto forte, ponto fraco, ameaças e oportunidades), a ocasionar uma assimetria competitiva entre pessoas jurídicas distintas, empresa pública e empresa privada.

Fito ao produto final da Empresa Estratégica de Defesa, no caso a IMBEL, resta evidenciado, que as consultas públicas podem revelar informações sensíveis, e desta forma, expor a Empresa neste complexo mercado concorrencial, bem como expor seus principais clientes (Forças Armadas e Órgãos de Segurança, notadamente da Segurança Pública), bem como parte da própria estrutura



INDÚSTRIA DE MATERIAL BÉLICO DO BRASIL

"Vinculada ao Ministério da Defesa por intermédio do Comando do Exército"

logística de Defesa Nacional, incluindo possíveis fragilidades. Situação que demonstra e impõe cautela, por parte da Empresa, visto que tal análise de acatamento da incidência do referido dispositivo legal se dá de forma genérica e não avalia as peculiaridades e o tipo de negócio da IMBEL, na condição de Empresa Pública Estratégica de Defesa.

Por fim, considerando o todo acima arguido, ainda, considerando que a IMBEL em sua atual atividade se enquadra de forma insignificante nas ações relacionadas à prestação de serviços ao usuário, conforme capitulado no Art. 18 da Lei nr. 13.460, de 26 de junho de 2017, a empresa não instituiu o Conselho de Usuários, haja vista ter como seu principal cliente as Forças Armadas e Órgãos de Segurança Pública no âmbito federal, estadual e municipal, ainda, exportando produtos e sistemas de defesa das Forças Armadas.

12. MELHORIAS CONTÍNUAS

O ano de 2023 foi marcado por algumas ações visando à melhoria no tratamento das manifestações. Neste contexto, segue algumas ações, projetos, desafios e resultados alcançados ao longo do ano.

12.1 IMPLEMENTAÇÃO DO MAPEAMENTO DE PROCESSOS NO ÂMBITO DA OUVIDORIA.

No ano de 2023 a IMBEL® realizou treinamento em mapeamento de processos com o intuito de aplicar a melhoria contínua em seus processos de trabalho a fim de aproximar-se da excelência gerencial (eficiência).

Face ao exposto, a ferramenta possibilitou descrever visualmente o fluxo de trabalho dos principais processos no âmbito da Ouvidoria, revelando alguns pontos de melhorias de forma a aumentar a compreensão de pessoas externas à ouvidoria, permitindo melhor qualidade de comunicação entre os envolvidos e, assim resultando na produção de dados úteis na solução de controvérsias e na quebra de paradigma do pensamento subjetivo de que a ouvidoria é um mero protocolo descentralizador de demandas.

Ainda, proporcionou atender a uma das dimensões do Modelo de Maturidade de Ouvidoria Pública.



INDÚSTRIA DE MATERIAL BÉLICO DO BRASIL

"Vinculada ao Ministério da Defesa por intermédio do Comando do Exército"

12.2 CAPACITAÇÕES

Objetivando conhecimento tempestivo acerca dos dados agregados das manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação o integrante da Ouvidoria, Empregado Concursado – EC, participou das diversas capacitações e treinamentos 'PROFOCO' promovidas pela Ouvidoria-Geral da União.

12.3 RELATÓRIOS BIMESTRAIS DE OUVIDORIA

Destaca-se a continuidade do envio à Gestão da Empresa de reportes bimestrais que indicam a quantidade de manifestações por área de competência, principais tipologias observadas no bimestre e pontos recorrentes. Os reportes, que são documentos curtos e diretos, geralmente e 2 ou 3 páginas, buscam munir de informações para além do tratamento individual de manifestações de ouvidoria, de maneira que possa auxiliar na eventual tomada de decisão em relação a pontos recorrentes. Estes reportes buscam atender ao disposto no inciso IX, artigo 23 do Regulamento Interno da Ouvidoria da IMBEL, que assim dispõe: *"Art. 23. A Ouvidoria da IMBEL® encaminhará para o Conselho de Administração – CA, com cópia para a Diretoria Executiva e para o Comitê de Auditoria – COAUD relatório contendo as demandas e os encaminhamentos realizados no período"*.

13. APONTAMENTOS

Conforme o disposto na Portaria CGU 581/2021, segue abaixo, alguns apontamentos que carecem de correção:

- Art. 13, inciso I: *"as manifestações recebidas em outros meios serão digitalizadas e inseridas imediatamente no sistema a que se refere o caput, após autorização prévia dos manifestantes, inclusive quanto à criação de cadastro, se necessário; e"*
- Art. 19, Inciso V, § 1º: *"A fim de cumprir requisitos de segurança e rastreabilidade, o envio de manifestações para áreas responsáveis e, no caso de denúncias, para as áreas de apuração será realizado, sempre que*



INDÚSTRIA DE MATERIAL BÉLICO DO BRASIL

"Vinculada ao Ministério da Defesa por intermédio do Comando do Exército"

- possível, por intermédio do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR."*
- Art. 19, Inciso V, § 2º: *"No caso de impossibilidade de utilização do módulo que trata o §1º, a unidade de ouvidoria informará anualmente ao órgão central do SisOuv as medidas de mitigação de riscos adotadas para a salvaguarda dos direitos dos manifestantes usuários de tais serviços, bem como a justificativa para a manutenção de ferramenta diversa."*
 - Art. 20. *"As unidades do SisOuv informarão ao órgão central, por meio de marcação em campo específico na Plataforma Fala.BR, a existência de denúncia de ato praticado por agente público no exercício de cargos comissionados do Grupo Direção e Assessoramento Superiores - DAS a partir do nível 4 ou equivalente."*
 - Art. 32. *"O compartilhamento dos elementos de identificação do denunciante entre órgãos ou entidades distintas poderá ser realizado sob as seguintes hipóteses:*
 - *III - mediante requerimento de órgãos de apuração, quando indispensável à análise dos fatos relatados na denúncia."*
 - Art. 46: *"Sem prejuízo da adoção de outras formas de publicidade, as unidades do SisOuv deverão adotar medidas para manter atualizada a Carta de Serviço ao Usuário junto ao portal eletrônico "gov.br".*
 - Parágrafo único. *"As unidades do SisOuv manterão interlocução e prestarão apoio aos editores do portal eletrônico "gov.br" do órgão ou entidade a que estejam vinculadas, a fim de que os serviços sejam divulgados e informados:*
 - *I - em linguagem acessível, objetiva e clara; e*
 - *II - em conformidade com a legislação aplicável, em especial a Lei nº 13.460, de 2017."*
 - Art. 52: *"As unidades do SisOuv deverão elaborar relatórios de gestão com periodicidade mínima anual, a ser publicado no sítio eletrônico do órgão ou entidade até o primeiro dia do mês de abril de cada ano, abrangendo informações referentes ao ano anterior."*
 - Art. 52, § 1º: *"O relatório anual de gestão deverá conter, ao menos:*
 - *I - informações sobre a força de trabalho da unidade de ouvidoria;*
 - *II - o número de manifestações recebidas no ano anterior;*



INDÚSTRIA DE MATERIAL BÉLICO DO BRASIL

"Vinculada ao Ministério da Defesa por intermédio do Comando do Exército"

- *III - análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações;*
 - *IV - a análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas;*
 - *V - informações acerca do funcionamento de seus conselhos de usuários de serviços públicos; e*
 - *VI - ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos."*
- *Art. 52, § 2º: "O relatório anual de gestão deverá ser encaminhado à autoridade máxima do órgão ou entidade a que esteja vinculada a unidade do SisOuv."*
- *Art. 71: "As unidades do SisOuv adotarão as providências necessárias para colocar em transparência, no portal do órgão ou entidade a que estejam vinculadas: I - banner de acesso direto à Plataforma Fala.BR, com url específica para o órgão ou entidade;"*
- *Art. 86: "Os relatos de irregularidades recebidos pela unidade correcional do órgão ou entidade deverão ser imediatamente encaminhados à respectiva unidade de ouvidoria competente, sem que seja dada publicidade ao seu conteúdo e a qualquer elemento de identificação do informante."*
- *Parágrafo único: "As unidades correcionais orientarão o informante acerca do canal competente para o recebimento de relatos de irregularidades, nos termos do que dispõe o art. 4º do Decreto nº 10.153, de 2019."*
- *Art. 87: "O relato de irregularidades deve ser apresentado preferencialmente em meio eletrônico por meio da opção "denúncia" da Plataforma Fala.BR."*

Conforme o disposto na Portaria CGU 1.181/2020, segue abaixo, alguns apontamentos que carecem de correção:

- *§ 1º: São nulas a nomeação, a designação e a recondução de titular de unidade setorial de ouvidoria do SisOuv sem a prévia aprovação da CGU.*
- *Art. 5º: "Sem prejuízo da assunção de responsabilidade do indicado pela veracidade das informações prestadas, é de responsabilidade do órgão ou entidade verificar, previamente à submissão à CGU da indicação para*



INDÚSTRIA DE MATERIAL BÉLICO DO BRASIL

"Vinculada ao Ministério da Defesa por intermédio do Comando do Exército"

nomeação, designação ou recondução, o cumprimento das condições previstas nesta Portaria e na legislação para exercício de cargo ou função, inclusive relacionadas a conflito de interesses e a nepotismo."

Conforme o disposto na Resolução CGU Nº 7, de 30 de novembro de 2021, segue abaixo, alguns apontamentos que carecem de correção:

- Art. 4º: *"A Ouvidoria será chefiada [preferencialmente] por servidor ou empregado público com formação de nível superior e que detenha obrigatoriamente os seguintes requisitos[6]:*
- *I - possuir experiência de, no mínimo, um ano em atividades de ouvidoria e acesso à informação ou de prestação e avaliação de serviços públicos;*
 - *II - possuir certificação em ouvidoria concedida por instituição nacionalmente reconhecida; e*
 - *III - não ter sido condenado: a) em procedimento correccional ou ético nos últimos três anos; b) pela prática de ato de improbidade administrativa, ou de crime doloso; ou c) pela prática de ato tipificado como causa de inelegibilidade, nos termos da Lei Complementar nº 64, de 18 de maio de 1990.*
 - *§ 1º O requisito a que se refere o inciso II poderá ser comprovado em até seis meses após a nomeação."*

[preferencialmente]: O uso do termo preferencialmente deverá atentar às possibilidades reais de cumprimento do disposto pela força de trabalho instalada no órgão, entidade ou ente, e deve referir-se apenas ao perfil do cargo público que será ocupado pelo Ouvidor (comissionado ou efetivo) e ao critério de escolaridade previsto no caput.

14. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria da Indústria de Material Bélico do Brasil tem cumprido com a sua missão de atuar como interlocutora e mediadora entre o cidadão e a Empresa. Tendo como foco possibilitar que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria dos serviços públicos



INDÚSTRIA DE MATERIAL BÉLICO DO BRASIL

"Vinculada ao Ministério da Defesa por intermédio do Comando do Exército"

prestados, a unidade tem atuado no sentido de aprimorar a sua forma de atuação, com revisão e implementação de novos fluxos de trabalho, além do mapeamento de processos. Dentre as possibilidades para 2024, vislumbra-se avançar nos controles gerenciais e individuais que permitam oferecer uma resposta aos usuários com qualidade superior e em menor prazo. O diagnóstico do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública, por sua vez, permitiu mapear oportunidades de melhoria que foram informadas ao Ouvidor. Portanto, foi elucidado ao Ouvidor sobre a importância e necessidade normativa em informar a Direção Executiva e Gestão da Empresa a fim de traçar oportunidades de melhoria e confrontar os pontos fracos e elaborar um plano de ação com previsão de conclusão para abril de 2024. Espera-se, com esse esforço, além de outros em andamento e que surgirão, seguir evoluindo no tratamento de manifestações e atendimento a usuários de serviços que procuram a Ouvidoria, aproveitando-se ainda a massa de dados disponíveis na plataforma Fala.BR para auxiliar na execução de atividades das demais áreas da IMBEL.

É o relatório.

Ouvidoria

IMBEL.