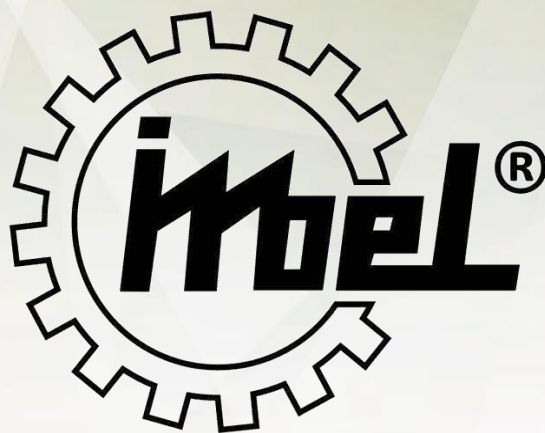


INDÚSTRIA DE MATERIAL BÉLICO DO BRASIL

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



RELATÓRIO DE GESTÃO

OUVIDORIA – IMBEL®

2024

BRASÍLIA • ABRIL DE 2025

(Art 60 da Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024)

SUMÁRIO

- 1. IDENTIFICAÇÃO GERAL DA EMPRESA**
- 2. CONTEXTUALIZAÇÃO**
- 3. VINCULAÇÃO**
- 4. APRESENTAÇÃO**
- 5. ATENDIMENTOS**
- 6. INFORMAÇÕES SOBRE A FORÇA DE TRABALHO**
- 7. NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO ANO ANTERIOR**
- 8. ANÁLISE GERENCIAL QUANTO AOS PRINCIPAIS TIPOS E MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES**
- 9. ANÁLISE DOS PROBLEMAS RECORRENTES E DAS SOLUÇÕES ADOTADAS**
- 10. AÇÕES CONSIDERADAS EXITOSAS, PRINCIPAIS DIFICULDADES ENFRENTADAS E PROPOSTAS DE AÇÕES PARA SUPERÁ-LAS**
- 11. INFORMAÇÕES SOBRE OS SERVIÇOS AVALIADOS OS RESULTADOS DAS AVALIAÇÕES E AS MELHORIAS DECORRENTES**
- 12. INFORMAÇÕES ACERCA DA ATUALIZAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS DA IMBEL**
- 13. APONTAMENTOS**
- 14. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

INDÚSTRIA DE MATERIAL BÉLICO DO BRASIL

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

1. IDENTIFICAÇÃO GERAL DA EMPRESA

EMPRESA PÚBLICA: INDÚSTRIA DE MATERIAL BÉLICO DO BRASIL - IMBEL®	
CNPJ: 00.444.232/0001-39	
NIRE: 5350000027-5	
Sede: Brasília/DF	
Tipo de estatal: Empresa Pública Dependente	
Acionista controlador: União	
Tipo societário: não definido	
Tipo de capital: fechado	
Abrangência de atuação: nacional e internacional	
Setor de atuação: Defesa e Segurança	
Diretor Administrativo-Financeiro: Marcio Gabriel Ribeiro, (61)3415-4440, marcio.ribeiro@imbel.gov.br	

CONSELHEIROS DE ADMINISTRAÇÃO DA IMBEL® – CA		
REPRESENTANTES	CONSELHEIROS	
Presidente do CA – Comando do Exército	Gen Ex Achilles FURLAN Neto	
Diretor Presidente da IMBEL®	Gen Div R/1 Ricardo Rodrigues CANHACI	
Ministério da Fazenda	QUENIO Cerqueira de França	
Ministério da Gestão e Inovação	RODRIGO Estrela de Carvalho	
Ministério da Defesa	Eduardo Cesar PASA	
Ministério da Defesa	RICARDO de Mello Araujo	
Empregados da IMBEL®	Benedito Raimundo VENANCIO	

DIRETORIA-EXECUTIVA DA IMBEL®		
CARGO	DIRETORES	
Diretor-Presidente	Gen Div R/1 Ricardo Rodrigues CANHACI	
Vice-Presidente Executivo	Gen Bda R/1 João DENISON Maia Correia	
Diretor de Inovação	Cel R/1 THIERS Lobo Ribeiro	
Diretor Adm.-Financeiro	Cel R/1 Marcio GABRIEL Ribeiro	
Diretor Industrial	Cel R/1 André Luiz de ASSIS Miranda	
Diretor Comercial	Cel R/1 Eduardo Rangel de CARVALHO	

OUVIDORIA DA IMBEL®		
CARGO	NOME	
Ouvidor-Geral e responsável pelo SIC	Cel R/1 GERLI dos Santos	
Ouvidor-Substituto	1º TEN VILSON Pereira De Araújo	



2. CONTEXTUALIZAÇÃO

Objetivando o cumprimento do estabelecido no **parágrafo 1º do Art 60** da Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024, a Ouvidoria da Indústria de Material Bélico do Brasil (IMBEL®), torna público este Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria, abrangendo os resultados angariados no ano de 2024.

O Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria da IMBEL® apresenta informações sobre a força de trabalho da unidade setorial do SisOuv; o número de manifestações recebidas no ano anterior; a análise gerencial quanto aos principais tipos e motivos das manifestações, a análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas; as ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos; informações sobre os serviços avaliados, as justificativas metodológicas, os resultados das avaliações e as melhorias decorrentes, quando houver e informações acerca da atualização da Carta de Serviços do órgão ou entidade a que a unidade setorial de ouvidoria está vinculada entre outras informações

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.

3. VINCULAÇÃO

Conforme estabelecido no Art. 105 do Estatuto Social da IMBEL, Edição 2024 e no Art. 12 do Regulamento Interno da Ouvidoria da IMBEL®, Edição 2024, 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.

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 Normativa nº 116, de 18 de março de 2024, a qual 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 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 (https://www.imbel.gov.br/acesso_informacao/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 dispõe de instalações físicas adequadas na Sede da Empresa para tal atendimento, além de equipamentos, sala para atendimento presencial (SMU - QG Exército - Bloco H, Subsolo), sistemas informatizados, entre outros meios, para o bom desempenho das suas atividades. e 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.

Importante mencionar que o ano de 2024 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

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.

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, a partir do ano de 2024 se passou a adotar o contido no Art. 13 da Portaria Normativa nº 116, de 18 de março de 2024 o qual estabelece que *"as manifestações deverão ser apresentadas preferencialmente em meio eletrônico por meio da Plataforma Fala.BR, observando-se que as manifestações recebidas por meio distinto deverão ser digitalizadas e inseridas imediatamente na Plataforma Fala.BR pela unidade setorial do SisOuv"*.



6. FORÇA DE TRABALHO

A força de trabalho de Ouvidoria referente ao ano de 2024 é integrada principalmente com a Corregedoria e a Comissão de Ética da Empresa quanto as demandas recebidas pela IMBEL e composta por 1 Empregado Prestador de Tarefa por Tempo Certo (PTTC), sendo este ocupante do cargo de Ouvidor-Geral da IMBEL.

7. NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO ANO ANTERIOR

7.1 Percentual do Total de Manifestações E De Pedidos De Acesso À Informação

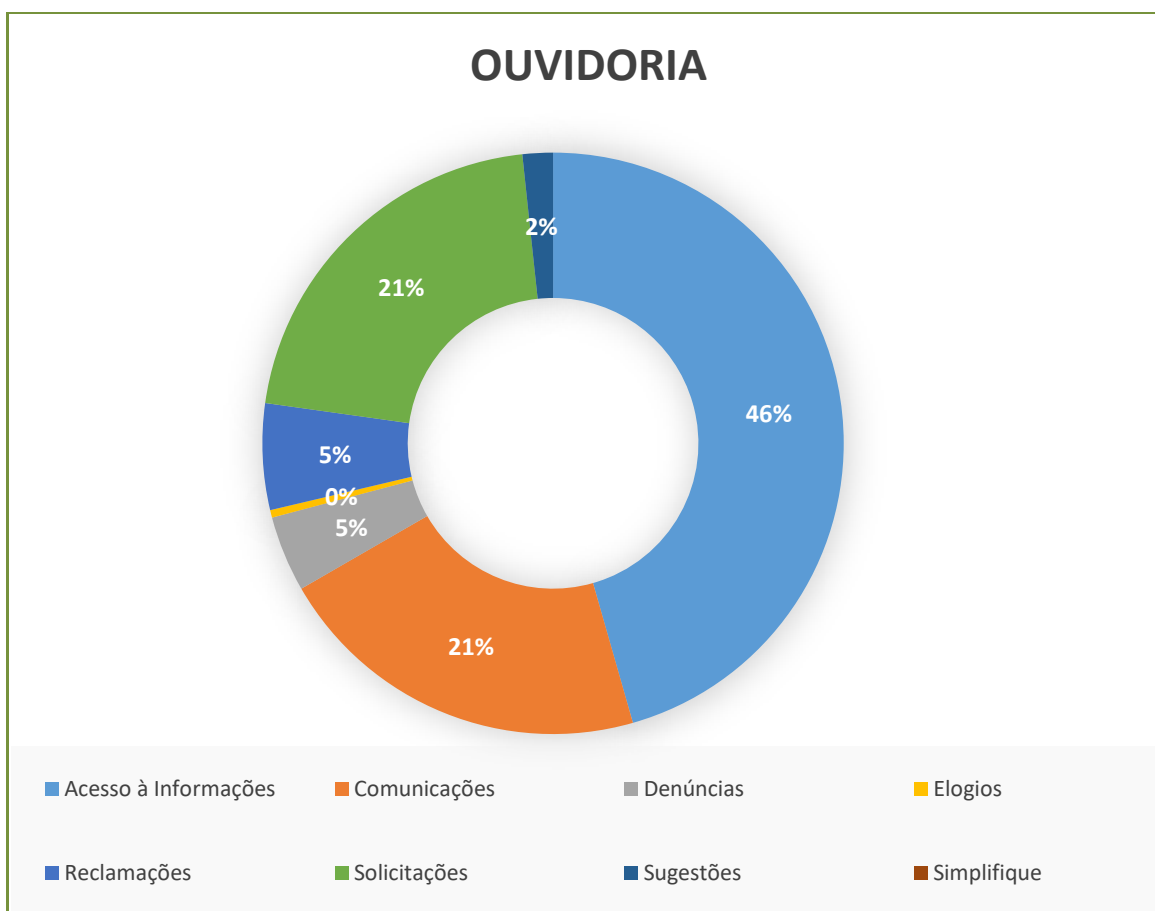


Gráfico 1 - Total de Manifestações no Ano de 2024 (237 manifestações).

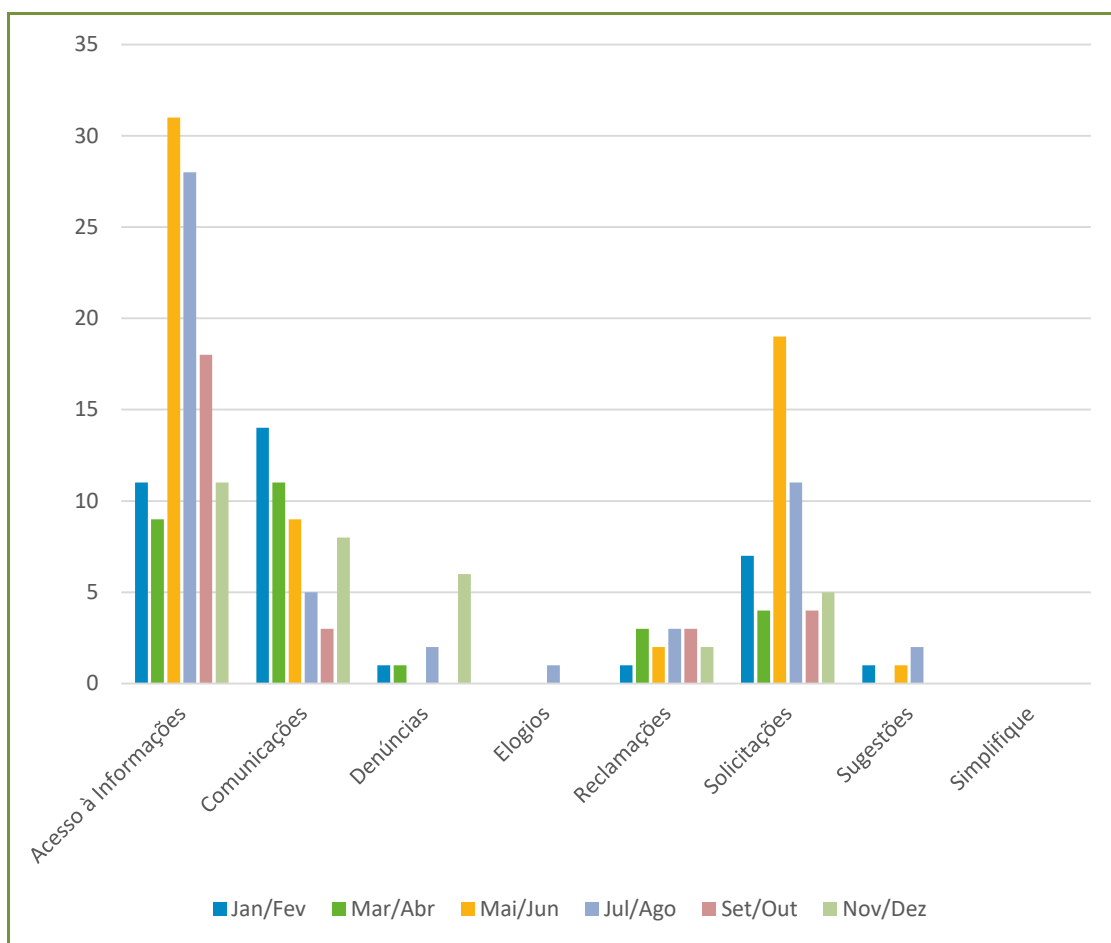


7.2 ABAIXO É POSSÍVEL VERIFICAR CADA UMA DAS SITUAÇÕES DETALHADAS POR TIPOLOGIA DA MANIFESTAÇÃO.

Canais Natureza	JAN/FEV	MAR/ABR	MAIO/JUN	JUL/AGO	SET/OUT	NOV/DEZ	SUBTOTAL
Acesso à Informação	11	9	31	28	18	11	108
Comunicação	14	11	9	5	3	8	50
Denúncias	1	1	0	2	0	6	10
Elogios	0	0	0	1	0	0	1
Reclamações	1	3	2	3	3	2	14
Solicitações	7	4	19	11	4	5	50
Sugestões	1	0	1	2	0	0	4
Simplifique	0	0	0	0	0	0	0
SUBTOTAL	35	28	62	52	28	32	237

Tabela1: Comparativo Anual de 2024.

7.3 COMPARATIVO DE DEMANDAS RECEBIDAS POR BIMESTRE





8. ANÁLISE GERENCIAL QUANTO AOS PRINCIPAIS TIPOS E MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

As denúncias /comunicações) recebidas pela Ouvidoria, após verificada a sua materialidade (quanto a existência de elementos mínimos que permitam a apuração dos fatos, descrição da irregularidade, datas, locais e fatos detalhadamente, documentos, fotos, imagens, ou material relevante que ajudem na comprovação dos fatos informados, identificação das pessoas envolvidas(quando possível) e informação sobre se houve alguma tentativa de solucionar o problema, entre outros levantamentos são encaminhadas para a Corregedoria da IMBEL, a qual é responsável pelo processo apuratório, haja vista que a Ouvidoria não faz *"juízo de valor"*.

Assim, quando do recebimento das manifestações, a Ouvidoria, verifica a sua tipicidade e tal demanda é encaminhada ao setor responsável para conhecimento e providências. Recebidas as respectivas respostas, verificadas as suas soluções, estas são introduzidas na plataforma Fala.BR e são arquivadas, caso não surjam complementos quanto a informação prestada e possíveis recursos.

Quando se tratar de denúncias ou comunicações, a ouvidoria realiza diligências para apurar os fatos denunciados/comunicados quanto a sua materialidade. As denúncias/comunicações, após a Ouvidoria verificar o seu cabimento (materialidade), tais demandas são enviadas para a Corregedoria da Empresa a qual é responsável pela apuração do fato.

Ou seja, a ação apuratória é responsabilidade da Corregedoria da Empresa, a qual se manifesta por meio do seu competente parecer. Após o encaminhamento das respostas conclusivas faz-se o registro na Plataforma Fala.BR e, ratifica-se, caso surja algum fato novo, cabe à Ouvidoria introduzir no fala.BR tais complementações.

Por oportuno, a Área de Integridade, Gestão de Riscos e Controle Interno da Empresa, buscou assessoramento junto à Diretoria de Integridade Pública da CGU e está em fase final de elaboração do Programa de Integridade, o qual deverá formalizar o processo do trâmite das denúncias recebidas no âmbito da empresa.



9. PROBLEMAS RECORRENTES E AS SOLUÇÕES ADOTADAS - PRINCIPAIS TIPOS E MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

9.1 Sobre esta questão a Ouvidoria segue a sistemática abaixo:



O fluxograma acima se refere ao tratamento dado às manifestações relacionadas às denúncias/comunicações; quanto às demais manifestações após o registro da demanda na Ouvidoria (Plataforma Fala.BR), a mesma verifica o seu cabimento (materialidade, etc.) e encaminha a manifestação para o setor demandado da empresa dando um prazo de resposta, com base na data limite contida na Plataforma Fala.BR. Recebida a resposta e justificativas por parte da área demandada, o texto julgada a sua conformidade é introduzido na Plataforma dentro do prazo estabelecido.

Quando necessário, caso a apuração necessite de maior prazo, a Ouvidoria por intermédio da Plataforma Fala.BR, solicita a ampliação do prazo estabelecido para a respectiva resposta.

9.2 ASSUNTOS MAIS RECORRENTES REFERENTES ÀS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA NO ANO DE 2024:





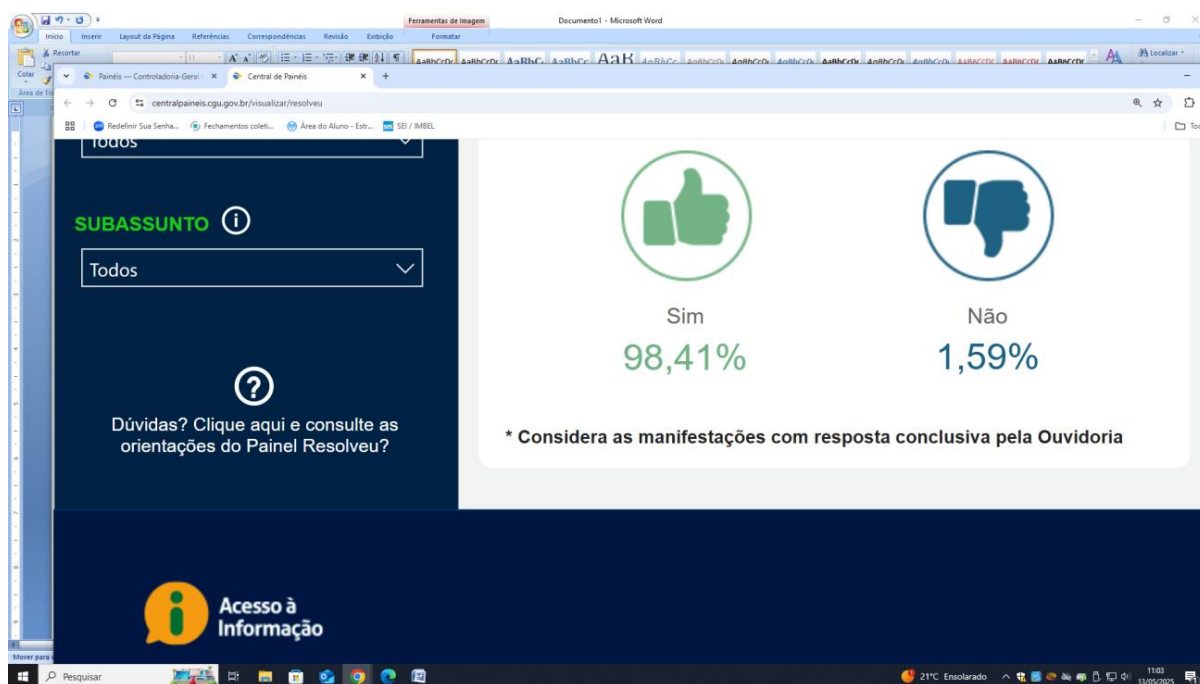
Ouvidoria só encaminha a reposta conclusiva das manifestações após verificar que a providência requerida foi executada por parte da área demandada. A informação fica arquivada em arquivo próprio da Ouvidoria. Caso o demandante não fique satisfeito com as providências adotadas ele/ela poderá se manifestar pelo próprio canal Fala.BR.

No ano de 2024 a IMBEL® realizou uma coordenação interna em mapeamento de processos de ouvidoria com o intuito de aplicar a melhoria contínua em seus processos de trabalho a fim de aproximar-se da excelência gerencial (eficiência). Tal Ação foi coordenada pela Assessoria de Gestão de Riscos da Empresa (ACGR) e envolveu a ouvidoria, a Corregedoria e a Comissão de Ética da IMBEL.

9.3 DAS 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?'. As ferramentas permitem, ainda, pesquisar e examinar indicadores, de forma fácil e interativa.

- Respostas Conclusivas:





- Perfil do cidadão:



10. AÇÕES CONSIDERADAS EXITOSAS, PRINCIPAIS DIFICULDADES, PROPOSTAS DE AÇÃO PARA SUPERÁ-LAS, RESPONSÁVEIS PELA IMPLEMENTAÇÃO E OS RESPECTIVOS PRAZOS QUANTO A ANÁLISE DOS PROBLEMAS RECORRENTES E DAS SOLUÇÕES ADOTADAS, OS PRINCIPAIS TIPOS E MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES.

Em relação as ações consideradas exitosas, destaca-se a conscientização de todos os setores internos da Empresa quanto a atuação da Ouvidoria. Com base nesta identidade a Ouvidoria elaborou e colocou em vigor o seu Regulamento de Ouvidoria IMBEL (<http://portal.imbel.gov.br/doc/16624062782022-Regulamento-Interno-da-Ouvidoria.pdf>) Aprovado pelo Conselho de Administração da IMBEL®, na 355ª Reunião Ordinária, de 24 de agosto de 2022).

Ainda a doção da prática de auditorias bimestrais internas procedida pelo Conselho de Auditoria da IMBEL, o qual, por meio de um Conselheiro indicado, pertencente ao Conselho de Administração da IMBEL, aponta as resoluções e orienta as ações voltadas para a melhoria destas atividades e registradas nos relatórios bimestrais. reporta tais atividades bimestrais.

A principal dificuldade enfrentada está relacionada a falta de um número maior de força de trabalho no âmbito da Ouvidoria, haja vista ser igualmente responsável



pela gestão da LAI, que pese o suporte estabelecido pelos integrantes da Corregedoria e da Comissão de Ética da Empresa.

Quanto as ações para minimizar tal dificuldade, destaca-se que a Área de Integridade, Gestão de Riscos e Controle Interno da Empresa, buscou assessoramento junto à Diretoria de Integridade Pública da CGU e está em fase final de elaboração do Programa de Integridade, o qual deverá formalizar o processo do trâmite das denúncias recebidas no âmbito da empresa

Quanto aos responsáveis pela implementação e os respectivos prazos quanto a análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas, tipos e motivos das manifestações, a Ouvidoria IMBEL segue os preceitos estabelecidos pela plataforma Fala.BR, sendo esta o único canal disponibilizado para o processamento (recebimento e soluções) das demandas encaminhadas, já explicitadas anteriormente.

Quanto as propostas de ações para superação das dificuldades, responsáveis e os respectivos prazos, tal informação encontra-se estabelecida no número 5. do Tema 10 (Informações quanto ao serviço avaliado)

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 2024 são apresentados a seguir.

De acordo com o "Painel Resolveu?", em 2024 foram respondidas 07 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.

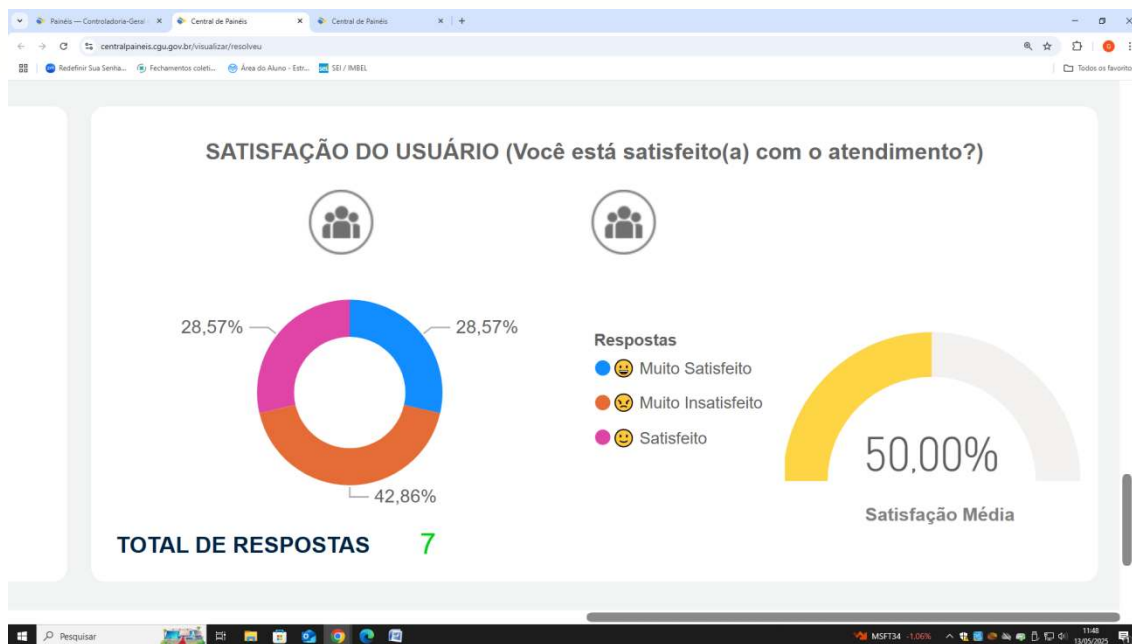
Visando colher a percepção do usuário este é convidado a responder os questionamentos elencados abaixo:

- A sua demanda foi atendida?
- A resposta fornecida foi fácil de compreender?



- Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?

No total, das 237 manifestações de ouvidoria registradas no 'Fala.Br', de janeiro a dezembro de 2024, 7 questionários de pesquisa de satisfação na Plataforma foram respondidos.



11. INFORMAÇÕES SOBRE OS SERVIÇOS AVALIADOS, OS RESULTADOS DAS AVALIAÇÕES

A Controladoria Geral da União - CGU encaminhou expediente (canal técnico), contendo o relatório final com sugestões de melhorias, para conhecimento e considerações da IMBEL, relacionadas a avaliação realizada no âmbito da Ouvidoria da IMBEL, as quais foram respondidas, oportunamente, pela Ouvidoria da Empresa. Ratifica-se que todas as demandas recebidas pela Ouvidoria nos diversos canais de comunicação foram tratadas e as respectivas respostas, inseridas no sistema fala.BR, conforme os prazos legais.

11.1 AVALIAÇÃO PRELIMINAR - CGU

Com base nas perguntas avaliadas e no tratamento dado pela Ouvidoria às manifestações da amostra, foi realizada uma avaliação geral dos procedimentos. Das 100 manifestações analisadas, 73 (73%) foram consideradas adequadas, 24



(24%), foram consideradas parcialmente adequadas; e, foram identificadas apenas 3 manifestações inadequadas (3%), necessitando, portanto, de ajustes.

a) Adequada: quando a resposta conclusiva se coaduna perfeitamente ao tipo de manifestação em análise, informando as providências adotadas e encaminhamentos devidos, e esclarecendo ao cidadão todos os pontos levantados, quando for o caso;

b) Parcialmente Adequada: quando a resposta conclusiva se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas necessita de algum ajuste ou aperfeiçoamento a ser realizado, ou quando a resposta conclusiva não se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas traz todos os esclarecimentos necessários acerca do fato narrado;

c) Inadequada: quando a resposta conclusiva se coaduna ou não ao tipo de manifestação em análise, mas apresenta alguma distorção relevante, como um procedimento errôneo ou intempestivo, e/ou carece de uma determinada providência a ser adotada; e

d) Inexistente: quando a resposta conclusiva é inexistente, isto é, não foi dada no prazo legal ou não há seu registro na Plataforma Fala.BR.

Finalmente, a lista das 100 manifestações, especificada por tipo, bem como a avaliação final de cada uma, configura a chamada Análise Individual das Manifestações.

Ressalta-se que o intuito é demonstrar as boas práticas e oportunidades de melhoria no tratamento dado a cada uma delas, não sendo a análise realizada pela equipe da OGU um padrão de resposta totalmente único e correto.

11.2 RELATÓRIO PRELIMINAR (MANIFESTAÇÃO DA OUVIDORIA E ANÁLISE DA EQUIPE DE AVALIAÇÃO)

Por meio de e-mail encaminhado foi realizado o pronunciamento formal da ouvidoria da IMBEL, item a item, sobre as Oportunidades de Melhoria / Recomendações do Relatório Preliminar, quanto à concordância ou discordância com o teor, quanto à sugestão de acréscimos ou supressões de conteúdo com as devidas justificativas e/ ou anexação de posicionamentos internos do órgão.



A esse respeito, vale as seguintes ponderações apresentadas pela unidade avaliada, associada, na sequência, pelos comentários finais por parte da equipe de avaliação da CGOUV/OGU/CGU.

1) Quanto a criar uma página específica para a área de ouvidoria, contendo todas as informações necessárias, e disponibilizar um link de acesso no menu principal ou no rodapé da página inicial do sítio eletrônico da IMBEL, em conformidade com o art. 71 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

a) Contra razões Ouvidoria IMBEL

"Temos que considerar, inicialmente, que a IMBEL não é um órgão público prestador de serviço a exemplo de outros órgãos públicos como o INSS, Bancos Estatais e Hospitais públicos entre outros, que têm em suas atividades prioritárias a prestação de serviços para os seus usuários demandantes.

A IMBEL é uma Empresa Pública Federal Estratégica de Defesa, Dependente, vinculada ao Ministério da Defesa, por intermédio do Comando do Exército, Está constituída nos termos da Lei nº 6.227 de 14/07/75 e conforme disposições do seu Estatuto Social, da Lei nº 13.303 de 30/06/2016 e do Decreto nº 8.945 de 27/12/16, que desenvolve suas atividades no setor de material bélico, com estrita observância das Políticas, Planos e Programas do Governo Federal, tendo por objetivo, entre outros, colaborar no planejamento e fabricação de material bélico, bem como promover, em parceria com iniciativa privada, a implantação e desenvolvimento da indústria de material bélico de interesse para os seus principais clientes, quais sejam, o Exército e as Forças Armadas.

Entretanto, ao ser incluída nos Sis Ouv ela tem, obrigatoriamente, de cumprir as orientações legais elaboradas pelos órgãos aos quais está vinculada, entre eles à Controladoria Geral da União – CGU.

Neste contexto, conforme já informado anteriormente, o Ouvidor IMBEL acumula as funções de executivo da LAI, bem como as demandas da própria Ouvidoria. Assim, a IMBEL já possui em sua página informações quanto ao registro de manifestações relacionadas à Ouvidoria,

Assim, quanto ao cumprimento da Portaria Normativa CGU nº 116/2024 a qual determina que as unidades setoriais do SisOuv adotarão as providências necessárias para que sejam exibidos no portal do órgão ou entidade a que estejam vinculadas quanto à possibilidade de acesso direto à Plataforma Fala.BR.



Conforme o contido no sítio eletrônico da IMBEL o demandante, ao ingressar nesta página principal encontra as orientações necessárias para fazer as suas colocações na opção "fale conosco", ao clicar a opção Fala.BR o demandante poderá encaminhar manifestações pela OUVIDORIA, na área destinada ao encaminhamento de manifestações contendo elogios, reclamações e denúncias, ou quando o seu problema não for resolvido pelos outros meios de contato colocados à disposição.

Assim, ao clicar no link Fala.BR, o demandante é encaminhado diretamente para esse sistema, no qual ele poderá registrar as suas manifestações.

Quanto as demais informações definidas art. 71 da Portaria Normativa CGU n° 116/2024, elas estão devidamente registradas nos relatórios de Ouvidoria, igualmente disponíveis no site da IMBEL, clicando no link acesso a informação endereço (https://www.imbel.gov.br/acesso_informacao_pagina/ouvidoria).

Do exposto, ratifica-se que a IMBEL já possui em sua página oficial as informações em cumprimento a atual legislação, notadamente, quanto a possibilidade de registro de manifestações relacionadas à Ouvidoria, em atendimento a da Portaria Normativa CGU n° 116/2024. Por oportuno, em nenhum momento desde a criação da Ouvidoria no âmbito da empresa foi recebido qualquer manifestação relacionada à dificuldade ou mesmo a impossibilidade de acesso para se registrar qualquer tipo de manifestação.

Por fim, entendendo que a empresa cumpre as determinações da Portaria CGU, ora em vigor, acreditamos sim, ser possível melhorar visualmente no sítio eletrônico da empresa com a informação/criação de um acesso que leve diretamente o demandante para a página Fala.BR com o objetivo de registrar as suas manifestações, lembrando que a IMBEL não utiliza e/ou possui qualquer outro tipo de ingresso de manifestações que não seja a página Fala.BR".

b) Análise da Equipe de Avaliação

Diante do exposto, percebe-se que a ouvidoria tem se empenhado em acompanhar as normas da CGU, em relação ao tema de ouvidoria. Esclarece-se que essa avaliação tem o intuito de promover a melhoria dos procedimentos internos, visando facilitar o acesso do manifestante a um atendimento cada vez mais adequado por parte da ouvidoria.



Entende-se que, a IMBEL não é um órgão público prestador de serviço e que têm em suas atividades prioritárias a prestação de serviços para os seus usuários demandantes, e que é uma empresa pública federal estratégica de defesa, e que seus principais clientes são o Exército e as Forças Armadas.

Entretanto, como mencionado, ao ser incluída nos SisOuv, ela precisa cumprir as orientações legais elaboradas pelos órgãos aos quais está vinculada, o que inclui a Controladoria Geral da União – CGU.

Foi informado também que o ouvidor da IMBEL acumula as funções de executivo da LAI, bem como, as demandas da própria ouvidoria, o que pode trazer uma sobrecarga sobre o titular da ouvidoria.

Entende-se que, a IMBEL já possui em sua página oficial algumas informações em cumprimento a atual legislação, e que em nenhum momento desde a criação da sua ouvidoria foi recebido qualquer manifestação relacionada à dificuldade ou mesmo a impossibilidade de acesso para se registrar qualquer tipo de manifestação.

Entretanto, a avaliação da CGU teve por intuito apresentar maneiras de aprimorar o atendimento da ouvidoria.

Registra-se que, a empresa cumpre as determinações da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, mas que poderia melhorar visualmente no sítio eletrônico a disposição das informações e o acesso do manifestante para a página Fala.BR.

Ainda sobre o registro de manifestações, a IMBEL informou que não utiliza e nem possui qualquer outro tipo de ingresso de manifestações que não seja a página Fala.BR, o que também está de acordo com a norma vigente.

Portanto, como esclarecido anteriormente, para um aprimoramento do atendimento da ouvidoria da IMBEL, mantém-se a recomendação em questão.

2) Quanto a utilizar as unidades cadastradas na Plataforma do Fala.BR para tramitação interna de manifestações, conforme o contido no § 1º do art. 44 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

a) Contra razões Ouvidoria IMBEL

"Inicialmente, por apego ao debate, haja vista que a Portaria Nr. 581 foi revogada, observa-se no seu texto que a tramitação interna não é impositiva



"sempre que possível", ainda que a ferramenta disponibilizada na plataforma Fala.BR (tramitação interna) seja de grande valia. Haja vista que em relação a segurança e rastreabilidade, o envio de manifestações para áreas responsáveis e, no caso de denúncias, para as áreas de apuração será realizado, sempre que possível (grifo nosso), por intermédio do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR

Quanto o § 1º do art. 44 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024; in verbis:

Art. 44. A fim de cumprir requisitos de segurança e rastreabilidade, o envio de manifestações pela unidade setorial do SisOuv para áreas respondentes responsáveis pelo tema e, no caso de denúncias, para as áreas de apuração, será realizado, preferencialmente (grifo nosso), por intermédio do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR. § 1º O agente público que divulgar ou permitir a divulgação ou acessar ou permitir acesso indevido ao teor das informações contidas nas manifestações serão responsabilizados, nos termos do inciso IV do art. 32, da Lei nº 12.527, de 2011.

Que pese o cadastro da Plataforma do Fala.BR, conter algumas unidades cadastradas para tramitar as manifestações para as áreas internas da IMBEL, tais unidades ainda não possuem pessoal-RH habilitado/qualificado para tal demanda, ou seja, para verificar as manifestações enviadas para o seu respectivo setor/unidade, processar a manifestação e posteriormente registrar a demanda no sistema, não sendo possível, atualmente, processar tais demandas para essas unidades (iremos reavaliar oportunamente as unidades internas cadastradas no sistema Fala.BR que possam executar tal ação).

Assim, tais manifestações não foram tramitadas internamente para essas unidades cadastradas, inicialmente por não ser impositivo e segundo, e não menos importante, por falta de RH disponível nessas unidades para esta atribuição.

Por cautela a IMBEL não atribui aos seus funcionários contratados para um determinado cargo/função a atribuição de outra ação que não seja a contida no contrato de trabalho, como monitoramento e operação do sistema Fala.BR, de forma não remunerada, sob pena de ser demandada na área trabalhista por desvio de função.



Hoje, a unidade cadastrada habilitada para receber manifestações, particularmente, no formato de denúncias limita-se a Corregedoria e a Comissão de Ética. Assim, quanto a Plataforma do Fala.BR não ser utilizada para esse fim, em desacordo com o que está disposto no § 1º do art. 44 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, ratifica-se, a Ouvidoria encaminha para essa área, julgada a sua oportunidade/cabimento (materialidade), haja vista tal ação, conforme o contido na Portaria reguladora "será realizado, preferencialmente, por intermédio do módulo de triagem (grifo nosso).

Hoje, na IMBEL, ainda não é possível utilizar esta ferramenta em sua plenitude. Por oportuno, conforme o contido na minuta encaminhada do relatório preliminar, o mesmo reconhece o respectivo o registro da tramitação na área apuratória, quando da inserção da solução da demanda.

Ao classificar as diversificadas manifestações "como parcialmente adequadas", salvo outro entendimento, ocorre uma divergência conceitual, pois fica a impressão de que a mesma não foi solucionada (misturando-se a ideia de tramitação x conteúdo).

Ou seja, a demanda foi concluída corretamente em relação ao seu conteúdo, independentemente se a mesma foi encaminhada pela ferramenta disponível no Fala.BR (tramite interno).

O contido no relatório preliminar dá a entender, no texto elaborado, que tal manifestação não foi atendida, quando na verdade a demanda foi sim atendida de forma regular, e devidamente registrada no sistema em sua conclusão, podendo o usuário inclusive, questionar dentro do próprio sistema Fala.BR se a resposta que lhe foi encaminhada, a seu ver, não atendeu ou foi insatisfatória quanto a sua expectativa.

b) Análise da Equipe de Avaliação

Entende-se que, a Portaria CGU nº 581/2021 em seu texto demonstra que a tramitação interna não é impositiva, visto a frase "sempre que possível", e que a Portaria Normativa CGU nº 116/2024, também traz em seu texto a palavra "preferencialmente", e que as unidades cadastradas na Plataforma do Fala.BR ainda não possuem pessoal habilitado para essa tarefa, não sendo possível, atualmente, tramitar tais demandas para essas unidades. Entretanto, não precisa inicialmente abranger todas essas unidades, pode-se começar pela mais demandada.



Registra-se que, atualmente, a unidade cadastrada habilitada para receber manifestações, particularmente, no formato de denúncias limita-se à Corregedoria. Entretanto, a Plataforma do Fala.BR não é utilizada para esse fim. Sugere-se, portanto, para resguardar informações sensíveis, que nesse caso específico possa ser utilizada a tramitação interna pela Plataforma do Fala.BR, que possui mecanismos de rastreabilidade, pseudonimização, e geração de extratos das manifestações.

Prosseguindo, ao classificar as diversas manifestações como "parcialmente adequadas", fica a impressão de que ela não foi solucionada. Esclarece-se que quando a manifestação é classificada como "parcialmente adequada", tem a sua justificativa registrada na planilha chamada Análise Individual das Manifestações, e não se refere a não ter sido atendida, mas que carece de algum aperfeiçoamento.

Em relação ao acompanhamento e reportes sobre os assuntos mais demandados, a Ouvidoria tem inovado, tecendo/contendo considerações na conclusão dos seus relatórios bimestrais sobre os temas mais demandados no período.

Ainda, conforme informado anteriormente (art. 105 do Estatuto Social da IMBEL), a Ouvidoria se vincula ao Conselho de Administração da Empresa, ao qual se reporta diretamente.

Neste diapasão, elabora bimestralmente e semestralmente os seus relatórios de ouvidoria, no qual constam os assuntos mais demandados em número e percentual: (https://www.imbel.gov.br/aceso_informacao_pagina/ouvidoria).

Ainda, ao relatório é anexado um informativo descritivo, contendo os assuntos mais relevantes de cada período. A cada bimestre a ouvidoria é auditada pelo Comitê de Auditoria (COAUD) do Conselho de Administração (CA) da IMBEL quanto à conformidade e demais ações constantes dos relatórios. Ato contínuo, o COAUD dá conhecimento ao CA sobre a respectiva auditoria e sobre as providências (quando couber).

3) Quanto a Incluir as informações faltantes no Relatório de Gestão da Ouvidoria, em conformidade com o 1º do art. 60 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024



a) Contra razões Ouvidoria IMBEL

"Salvo outro entendimento, a análise realizada levou em consideração o relatório semestral de ouvidoria e não o relatório de gestão, o qual está disponibilizado na página da IMBEL, em transparência/ouvidoria, abrangendo os requisitos básicos pontuados, em conformidade/contidos no art. 71 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024 (<https://www.imbel.gov.br/transparencia/ouvidoria>)"

b) Análise da Equipe de Avaliação

Em atenção às considerações acima, esclarece-se que o relatório, ora analisado, foi realmente o relatório mencionado, qual seja, o relatório semestral de ouvidoria de 2023. Como foi o único relatório de ouvidoria que foi possível encontrar, pelo sítio eletrônico, então esse ficou sendo o alvo da análise.

Entretanto, de posse agora do relatório de gestão de ouvidoria no link indicado acima, "a posteriore", mantém-se a recomendação já apresentada.

Exclui-se apenas dessa recomendação o que está disposto no item "PONTOS RECORRENTES DAS MANIFESTAÇÕES E DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO", desse relatório de gestão de ouvidoria. Esclarece-se que, essa recomendação também já se encontra atualizada sem esse quesito.

4) Recomendações contidas no Relatório Final - CGU

a) Criar uma página específica para a área de ouvidoria, contendo todas as informações necessárias, e disponibilizar um link de acesso no menu principal ou no rodapé da página inicial do sítio eletrônico da IMBEL, em conformidade com o art. 71 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024;

b) Utilizar as unidades cadastradas na Plataforma do Fala.BR para tramitação interna de manifestações, em conformidade com § 1º do art. 44 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024;

c) Incluir as informações faltantes no Relatório de Gestão da Ouvidoria, em conformidade com o § 1º do art. 60 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, e disponibilizar um link de acesso na página da ouvidoria, em conformidade com o item "c" da alínea I do art. 71 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.
<https://www.imbel.gov.br/transparencia/ouvidoria>

**5) Melhorias Decorrentes**

PLANO DE AÇÃO/ PROVIDÊNCIAS PARA AS MELHORIAS/ RECOMENDAÇÕES				
Unidade Avaliada: IMBEL/MD				
Enunciado das Possibilidades de melhorias	Providências da UA para cumprimento	Etapas/Datas de implementação das providências	Servidor e/ ou área da UA responsável pela implementação	Benefício(s) esperado (s) com a ação (gestão/ usuário)
1.1 Página de ouvidoria inexistente				
I - Criar uma página específica para a área de ouvidoria, contendo todas as informações necessárias, e disponibilizar um link de acesso no menu principal ou no rodapé da página inicial do sítio eletrônico da IMBEL, em conformidade com o art. 71 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024	Quanto a possibilidade de melhoria, a IMBEL já criou uma página específica de Ouvidoria (site IMBEL), a qual é acessível no endereço: https://www.imbel.gov.br/acesso_informacao/ouvidoria	- -	Assessoria de Comunicação Institucional (ACI) da IMBEL.	Melhoria quanto ao acesso por parte dos usuários.
1.2 A tramitação para as áreas internas da IMBEL não utiliza as unidades cadastradas na Plataforma do Fala.BR				
II - Utilizar as unidades cadastradas na Plataforma do Fala.BR para tramitação interna de manifestações, em conformidade com o § 1º do art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021 e com o § 1º do art. 44 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024	Quanto possível utilizar as unidades cadastradas na Plataforma do Fala.BR para tramitação interna de manifestações, particularmente a Corregedoria e a Comissão de Ética, ainda pendente de pessoal para esta atividade, sem caracterizar desvio de função.	2º semestre Implementação	Ouvidoria IMBEL	Aperfeiçoamento dos mecanismos de restrição de acesso e conhecimento do conteúdo, tampouco às salvaguardas protetivas existentes na Plataforma Fala.BR
1.3 Relatório de gestão da ouvidoria insuficiente				
III - Incluir as informações faltantes nos próximos anos no Relatório de Gestão da Ouvidoria, em conformidade com o art. 52 da Portaria CGU nº 581/2021 e o § 1º do art. 60 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, e disponibilizar um link de acesso na página da ouvidoria, em conformidade com o item "c" da alínea I do art. 71 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024	Implementado - conforme o contido na legislação ora em vigor art. 52 da Portaria CGU nº 581/2021 e o § 1º do art. 60 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024	Imediata	Ouvidoria IMBEL	incluir as informações faltantes nos próximos anos, no Relatório de Gestão da Ouvidoria, em conformidade com o art. 52 da Portaria CGU nº 581/2021 e o § 1º do art. 60 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, e disponibilizar um link de acesso na página da ouvidoria, em conformidade com o item "c" da alínea I do art. 71 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.



12. INFORMAÇÕES ACERCA DA ATUALIZAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS DA IMBEL

Sobre esta demanda, a gestão da Carta de Serviços (elaboração e atualização) a Ouvidoria faz as suas contribuições quando demandada, sendo tal ação de responsabilidade da Assessoria de Comunicação Institucional da IMBEL a qual é disponibilizada no seguinte endereço:

https://www.imbel.gov.br/transparencia/instrumentos_de_governanca

13. APONTAMENTOS

O Ano de 2024 apresentou 237 manifestações. Ressalta-se, que o 2º semestre de 2024 apresentou uma redução na quantidade de pedidos de acesso à informação e um aumento nos pedidos de comunicação, e solicitação.

O 2º semestre de 2024 apresentou um aumento pouco significativo na quantidade de pedidos de acesso à informação. Ressalta-se uma redução nas manifestações tipo comunicações e a presença de um elogio, bem como o aumento da manifestações do tipo denúncia, reclamações e solicitações. Evidencia-se, no 2º semestre de 2024, a ausência de manifestações do tipo: Simplifique.

Quanto à Transparência em Processos de Concursos Públicos: que pese a diminuição de demandas se comparado ao período anterior, permanecem os questionamentos relacionados às convocações (andamentos) e o respectivo acompanhamento dessas convocações,

Quanto a LAI: se verificou, no âmbito da Ouvidoria, um aumento desta demanda, haja vista que no período anterior ocorreram 51 (cinquenta e um) pedidos de Acesso à Informação e no presente semestre 57 (cinquenta e sete) pedidos, com a ocorrência de um recurso em segundo grau (onde o demandante requer o fornecimento de planilha contendo informações sobre registro de entrada e saída no órgão desde 2023).

Quanto à elaboração de Relatórios e Auditorias: a Controladoria Geral da União - CGU encaminhou expediente (canal técnico), solicitando o preenchimento de um questionário envolvendo a gestão relacionada à Ouvidoria IMBEL. A Ouvidoria, após ouvir e receber sugestões de respostas das demais Assessorias da Empresa (Corregedoria, Comissão de Ética, AGI, ACI e da área de Riscos),



encaminhou as respectivas respostas para o Órgão demandante. Na oportunidade, foi informado que a Ouvidoria é auditada a cada bimestre pelo Comitê de Auditoria - COAUD/CA e que elabora relatórios bimestrais, semestrais e anuais de forma regular. Todas as demandas recebidas pela Ouvidoria nos diversos canais de comunicação foram tratadas e respondidas dentro de prazos legais.

14. CONSIDERAÇÕES FINAIS

É importante destacar que a IMBEL é uma Empresa Pública Federal Dependente, vinculada ao Ministério da Defesa, por intermédio do Comando do Exército, constituída nos termos da Lei nº 6.227 de 14/07/75 e conforme disposições do seu Estatuto Social, da Lei nº 13.303 de 30/06/2016 e do Decreto nº 8.945 de 27/12/16, que desenvolve suas atividades no setor de material bélico, com estrita observância das Políticas, Planos e Programas do Governo Federal, tendo por objetivo, entre outros, colaborar no planejamento e fabricação de material bélico pela transferência de tecnologia, bem como promover, com base na iniciativa privada, a implantação e desenvolvimento da indústria de material bélico de interesse do Exército.

Ainda, exerce atividade econômica e, portanto, atua em regime de concorrência, sendo necessário assegurar sua competitividade no mercado, consoante com o contido no § 1º do art.5º, do Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012: "§1º A divulgação de informações de empresas públicas, sociedades de economia mista e demais entidades controladas pela União que atuem em regime de concorrência, sujeitas ao disposto no art. 173 da Constituição, estará submetida às normas pertinentes da Comissão de Valores Mobiliários, a fim de assegurar sua competitividade, governança corporativa e, quando houver, os interesses de acionistas minoritários". Deste modo, em alguns casos quanto aos pedidos que envolvam informações estratégicas, fica inviabilizado o fornecimento de informações e/ou cópia de documentos, para fins de assegurar a competitividade, concorrência e governança corporativa da Empresa.

Por fim, 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.



INDÚSTRIA DE MATERIAL BÉLICO DO BRASIL

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

Tendo como foco possibilitar que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria dos serviços públicos 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.

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.