

RELATÓRIO SEMESTRAL - OUVIDORIA

Dezembro - 2024

Página 3 de 3.

1. PLATAFORMA ÚNICA DE REGISTRO DE MANIFESTAÇÕES

A Ouvidoria/SIC – IMBEL, a partir de 01 de maio de 2021, utiliza a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação “Plataforma Fala.BR” (<https://falabr.cgu.gov.br>) como plataforma única de registros de manifestações, nos termos do art.16 do Decreto nº 9.492, de 2018.

A plataforma informatizada resulta da integração entre o e-Ouv e o e-Sic e permite aos cidadãos fazerem pedidos de informações públicas, solicitações de simplificação (Simplifique) e manifestações de ouvidoria em único local, a partir de único cadastro.

O acesso à informação não é considerado nos Decretos nº 9.492/2018 e no nº 9.094/2017, como um dos tipos de manifestação; todavia, neste relatório, o termo “manifestação” será utilizado indistintamente a fim de facilitar o controle e a explanação sobre cada tipo, em conformidade com o apregoado pela CGU.

2. DEMANDAS RECEBIDAS NO ANO

2.1. Por natureza.

Este relatório estatístico anual, referente ao período compreendido entre os meses de janeiro a dezembro de 2024, contém dados quantitativos sobre as manifestações de Ouvidoria, tais como: Solicitações, Reclamações, Sugestões, Denúncias, Elogios, Comunicações, e Simplifique, além dos pedidos de Acesso à Informação.

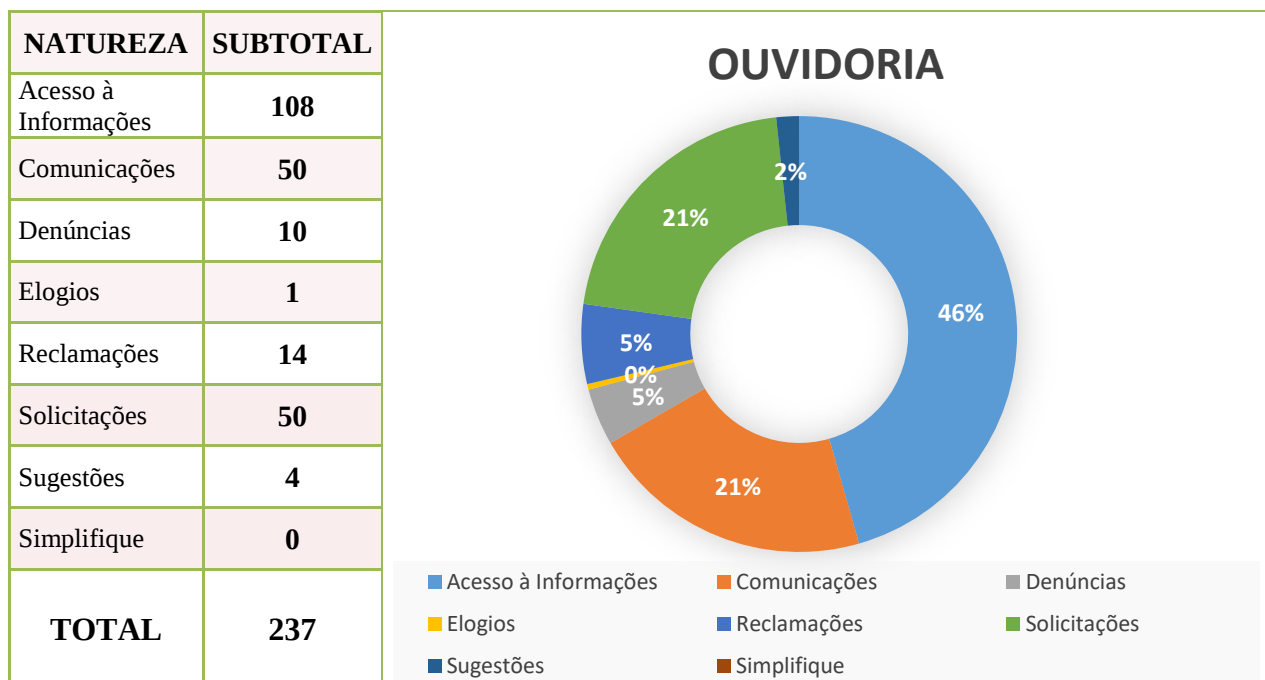


Gráfico 1 - Total de Manifestações no Ano de 2024 (237 manifestações).

3. CANAIS DE COMUNICAÇÃO

Os dados analisados são provenientes dos contatos realizados por meio dos seguintes canais disponíveis: atendimento presencial, correio eletrônico (e-mail), Site Reclame Aqui, ligações telefônicas e Plataforma Fala.BR.

Quanto ao atendimento presencial, a Ouvidoria da IMBEL 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. (informações disponibilizadas no site da empresa: https://www.imbel.gov.br/acesso_informacao/sic). As manifestações recebidas por intermédio da Plataforma Fala.BR que não são correlacionadas à Indústria de Material Bélico do Brasil – IMBEL são encaminhadas aos Órgãos externos, conforme as competências regimentais. Nesse contexto, não são contabilizadas neste relatório, já que se destinam às ouvidorias de outros Órgãos.

As manifestações recebidas por meio de Ligações Telefônicas compõem os registros estatísticos, haja vista a necessidade de possibilitar o diálogo entre o cidadão e a Empresa, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria, assim como subsídios aos gestores. Em relação à Lei de Acesso à Informação – LAI é importante destacar que a IMBEL não é um órgão público prestador de serviço e sim 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 do Exército e das Forças Armadas.

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, estarão submetidas às normas pertinentes da Comissão de Valores Mobiliários, a fim de assegurar suas competitividades, governança corporativa e, quando houver, os interesses de acionistas minoritários”. Deste modo, e defeso à Ouvidoria apresentar informações estratégicas oriundas de manifestações de recebidas, ou seja, em alguns casos de pedidos de acesso à informação pelo canal Fala.BR, fica inviabilizado o fornecimento dessas solicitações e/ou cópia de documentos, para fins de assegurar a competitividade, concorrência e governança corporativa da Empresa.

4. COMPARATIVO BIMESTRAL DO ANO DE 2024

A seguir é apresentado gráfico comparativo da totalização de demandas por bimestre, classificados por natureza.

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.

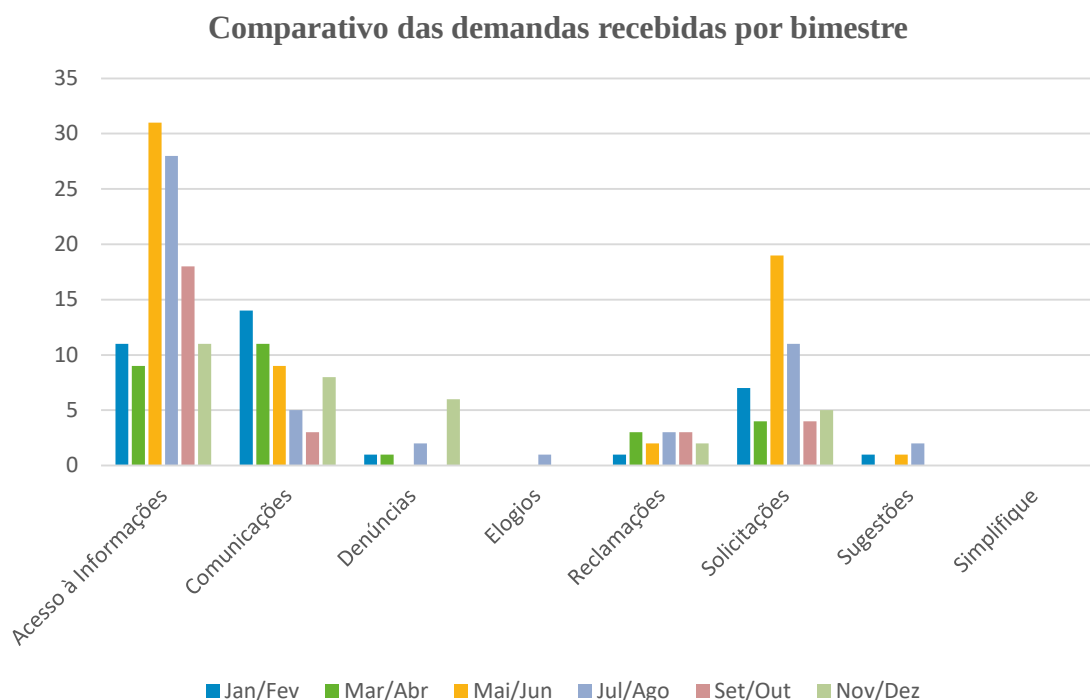


Gráfico 2 – Comparativo bimestral de 2024 por Natureza.

Objetivando o exercício de controle social pelos cidadãos, é disponibilizado no site da IMBEL (https://www.imbel.gov.br/acesso_informacao/sic) o link do “Painel Lei de Acesso à Informação” (Lei 12.527/2011); ou acesse: <https://www.gov.br/cgu/pt-br/centrais-de-conteudo/paineis> para acessar diretamente. A ferramenta permite, ainda, pesquisar e examinar indicadores, de forma fácil e interativa, bastando pesquisar pelo nome do Órgão ou Entidade de interesse pertencente à esfera federal.

5. CONCLUSÃO.

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 das 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.

Ratifica-se que todas as demandas recebidas pela Ouvidoria nos diversos canais de comunicação foram tratadas e respondidas dentro de prazos legais.

Por fim, e não menos importante, registra-se que nenhuma das demandas apresentadas trata de violação dos direitos humanos na Empresa, o que atesta o cumprimento pela IMBEL das orientações constantes da Cartilha com “**Princípios e Direitos Fundamentais no Trabalho**”, publicada pela Secretaria Nacional e Proteção Global do Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos, de 18 de outubro de 2019.

Ouvidoria