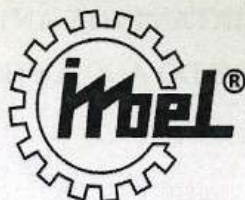


INDÚSTRIA DE MATERIAL BÉLICO DO BRASIL

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



**OUVIDORIA
RELATÓRIO SEMESTRAL – IMBEL®
1º SEMESTRE 2026**

BRASÍLIA • JULHO DE 2026

(Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018)

www.imbel.gov.br

SUMÁRIO

1. PLATAFORMA ÚNICA DE REGISTRO DE MANIFESTAÇÕES
2. DEMANDAS RECEBIDAS NO PERÍODO
3. CANAIS DE COMUNICAÇÃO
4. MANIFESTAÇÕES POR CANAIS
5. COMPARATIVO COM O PERÍODO IMEDIATAMENTE ANTERIOR
6. COMPARATIVO COM O MESMO PERÍODO DO ANO ANTERIOR
7. RESOLUTIVIDADE
8. LAI – PAINEL DE INFORMAÇÃO
9. MANIFESTAÇÕES SENSÍVEIS
10. CONCLUSÃO

RELATÓRIO SEMESTRAL – OUVIDORIA

Jan/Jun – 2026

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 ao cidadão fazer 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 apregoadado pela CGU.

2. DEMANDAS RECEBIDAS NO PERÍODO

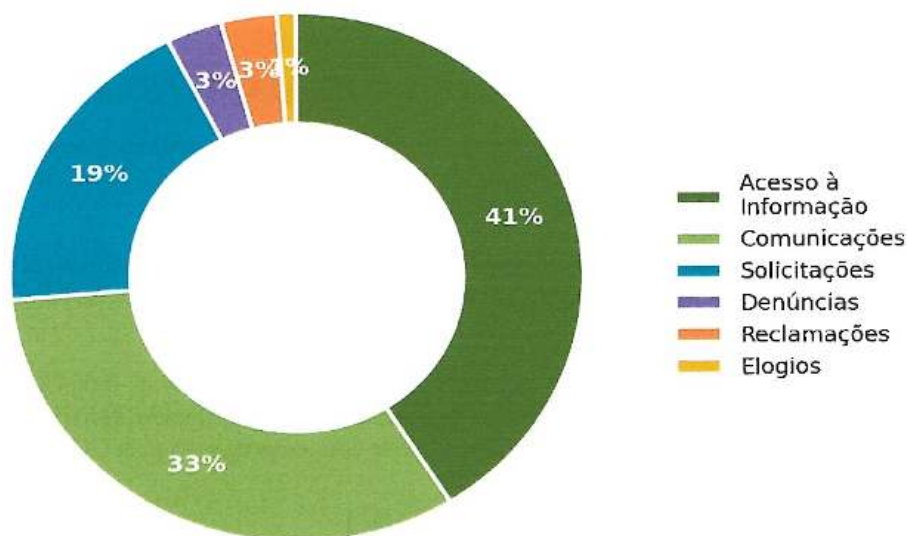
2.1. Por natureza

Este relatório estatístico semestral, referente ao período de janeiro a junho de 2026, consolida os dados dos três relatórios bimestrais do período (1º, 2º e 3º Bimestres de 2026), contendo dados quantitativos sobre as manifestações de Ouvidoria, tais como: Solicitações, Reclamações, Sugestões, Denúncias, Elogios, Comunicações e Simplifique, além dos pedidos de Acesso à Informação.

NATUREZA	SUBTOTAL
Acesso à Informação	39
Comunicações	31
Denúncias	3
Elogios	1
Reclamações	3
Solicitações	18
Sugestões	0
Simplifique	0
TOTAL	95



Gráfico 1 - Total de Manifestações no 1º Semestre de 2026 (95 manifestações)



3. CANAIS DE COMUNICAÇÃO

Os dados analisados são provenientes dos contatos realizados por meio dos seguintes canais disponíveis: atendimento presencial, correio eletrônico (ouvidoria@imbel.gov.br), ligações telefônicas (61) 3415-4546, e Plataforma Fala.BR.

Quanto ao atendimento presencial, a Ouvidoria da IMBEL dispõe de instalações físicas adequadas na Sede da Empresa para tal atendimento (SMU - QG Exército - Bloco H, Subsolo), além de equipamentos e sistemas informatizados, para o bom desempenho das suas atividades (informações disponibilizadas no site da empresa: https://www.imbel.gov.br/aceso_informacao/sic).

Os canais de atendimento são divulgados tanto para o público externo como para o público interno (boletins bimestrais/semestrais), bem como em palestras em parceria com a Comissão de Ética e Corregedoria da IMBEL.

Quanto às denúncias ou comunicações de irregularidades, essas deverão ser exclusivamente dirigidas à unidade de Ouvidoria, observado o disposto no Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, e no §1º, Art. 4º do Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019.

Em relação à Lei de Acesso à Informação – LAI, 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.

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.”

Objetivando o exercício de controle social pelos cidadãos, é disponibilizado no site da IMBEL (https://www.imbel.gov.br/aceso_informacao/sic) o link do Painel Lei de Acesso à Informação (Lei 12.527/2011): <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>.

4. MANIFESTAÇÕES POR CANAIS

Segue abaixo tabela consolidada contendo as manifestações do 1º Semestre de 2026, descentralizadas por canais de origem, registradas no período de 01/01/2026 a 30/06/2026:

Natureza	Atend. Presencial	Reclame Aqui	Lig. Telefônicas	Fala.BR	Subtotal
Acesso à Informação	0	0	0	39	39
Comunicações	0	0	0	31	31
Denúncias	0	0	0	3	3
Elogios	0	0	0	1	1
Reclamações	0	0	0	3	3
Solicitações	0	0	0	18	18
Sugestões	0	0	0	0	0
Simplifique	0	0	0	0	0
SUBTOTAL	0	0	0	95	95

Tabela 2 – Manifestações por canais (consolidado do 1º Semestre de 2026).

4.1. Manifestações da Plataforma Fala.BR

Manifestações da LAI	Solicitações de Simplifique	Manifestações de Ouvidoria	TOTAL
39	0	56	95

Tabela 3 – Manifestações da Plataforma Fala.BR (consolidado do 1º Semestre de 2026).

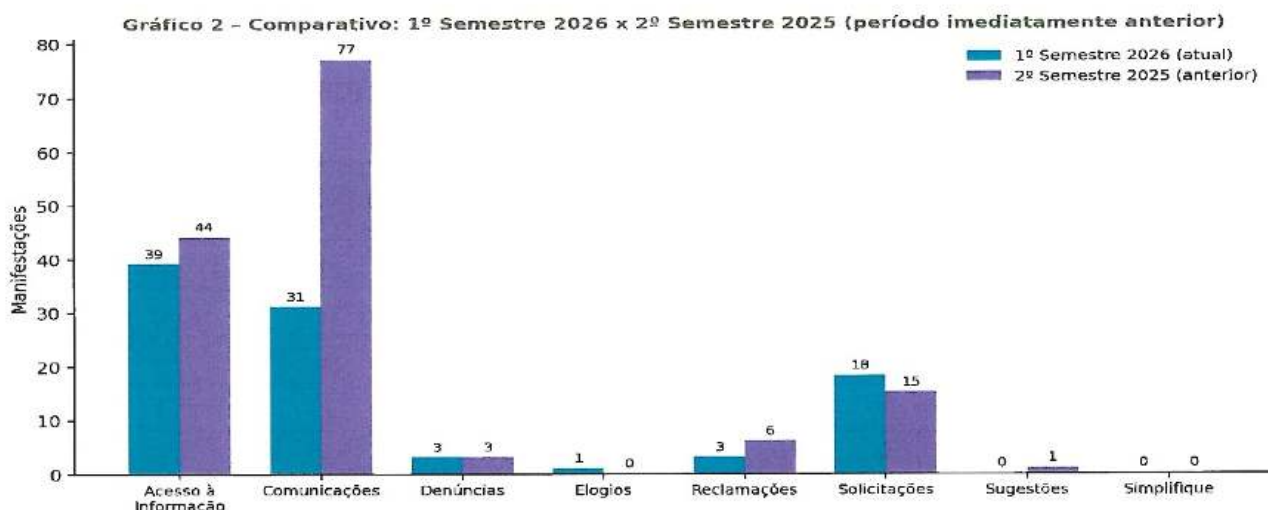
5. COMPARATIVO COM O PERÍODO IMEDIATAMENTE ANTERIOR

A seguir é apresentado o comparativo entre o 1º Semestre de 2026 (atual) e o 2º Semestre de 2025 (período imediatamente anterior).

Natureza	1º Sem 2026	2º Sem 2025	Variação
Acesso à Informação	39	44	↓ 11%
Comunicações	31	77	↓ 60%
Denúncias	3	3	= sem variação
Elogios	1	0	surgimento no período
Reclamações	3	6	↓ 50%
Solicitações	18	15	↑ 20%
Sugestões	0	1	↓ 100%
Simplifique	0	0	—
SUBTOTAL	95	146	↓ 35%

Tabela 4 – Comparativo Natureza x 1º Semestre 2026 e 2º Semestre 2025, com variação percentual.





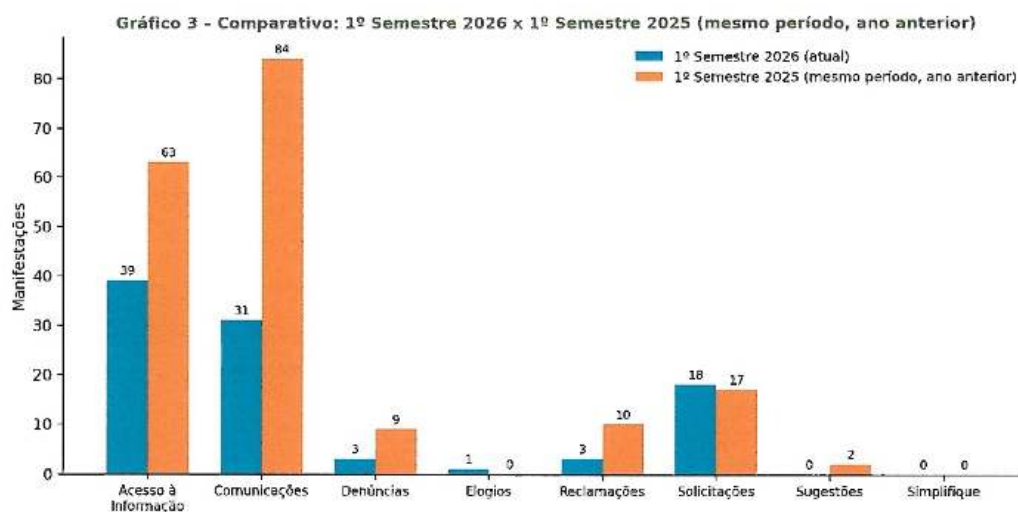
Nota: a legenda anual completa (1º e 2º Semestres) é mantida por padrão; o 2º Semestre de 2026 ainda não ocorreu.

6. COMPARATIVO COM O MESMO PERÍODO DO ANO ANTERIOR

A seguir é apresentado o comparativo entre o 1º Semestre de 2026 (atual) e o 1º Semestre de 2025 (mesmo período do ano anterior).

Natureza	1º Sem 2026	1º Sem 2025	Variação
Acesso à Informação	39	63	↓ 38%
Comunicações	31	84	↓ 63%
Denúncias	3	9	↓ 67%
Elogios	1	0	surgimento no período
Reclamações	3	10	↓ 70%
Solicitações	18	17	↑ 6%
Sugestões	0	2	↓ 100%
Simplifique	0	0	—
SUBTOTAL	95	185	↓ 49%

Tabela 5 – Comparativo Natureza x 1º Semestre 2026 e 1º Semestre 2025, com variação percentual.



6.1. Análise comparativa

O 1º Semestre de 2026 registrou 95 manifestações, uma redução de 35% em relação ao 2º Semestre de 2025 (146 manifestações) e de 49% em relação ao 1º Semestre de 2025 (185 manifestações), mantendo a trajetória de queda observada ao longo dos últimos períodos.

Comunicações: a categoria apresentou a maior retração em termos absolutos, caindo de 77 (2º Sem/2025) e 84 (1º Sem/2025) para 31 no período atual — reduções de 60% e 63%, respectivamente. Esse comportamento é consistente com o observado nos comparativos bimestrais do ano, sugerindo maior credibilidade percebida nas respostas fornecidas pela Ouvidoria.

Acesso à Informação: também recuou, de 44 e 63 nos períodos comparativos para 39 no atual (quedas de 11% e 38%), mesmo com o aumento pontual no 3º Bimestre relacionado ao Concurso Público IMBEL.

Denúncias e Reclamações: ambas as categorias seguem em queda (Denúncias: estável frente ao semestre anterior, -67% frente ao mesmo semestre do ano anterior; Reclamações: -50% e -70%, respectivamente), reforçando a leitura de maior satisfação dos usuários com o tratamento dado às demandas.

Solicitações: única categoria em elevação, com variação de +20% frente ao semestre anterior e +6% frente ao mesmo semestre do ano anterior, indicando maior uso proativo do canal pelos cidadãos.

Elogios: surgiu no período (1 registro), não havendo ocorrências em nenhum dos dois períodos comparativos.

Sugestões e Simplifique: sem registros no 1º Semestre de 2026 — no caso de Sugestões, representa queda de 100% frente a ambos os períodos comparativos (1 registro em cada).

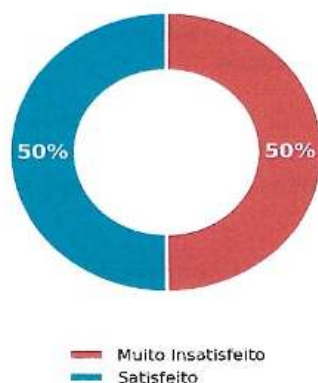
7. RESOLUTIVIDADE

Fonte: Painel Resolveu? (centralpaincis.cgu.gov.br) — painel distinto do Fala.BR. O Painel Resolveu? não contempla os pedidos de Acesso à Informação (LAI), cobertos separadamente pelo Painel LAI (Seção 8).

Indicador	Valor
Total de manifestações no período	56
Em tratamento	1
Respondidas — dentro do prazo	55 (100%)
Respondidas — fora do prazo	0 (0%)
Arquivadas	0
Encaminhadas para outros órgãos	0
Tempo médio de resposta (dias)	15,9
Muito Insatisfeito (0%)	50%
Insatisfeito (25%)	0%
Regular (50%)	0%
Satisfeito (75%)	50%
Muito Satisfeito (100%)	0%
Total de respondentes da pesquisa de satisfação	4
Satisfação média (derivada)	37,5%

Tabela 6 – Indicadores de Resolutividade do 1º Semestre de 2026, confirmados diretamente no Painel Resolveu? com filtro de período 01/01/2026 a 30/06/2026 (idênticos ao valor calculado por média ponderada dos 3 bimestres).

Satisfação do Usuário - 1º Semestre 2026
(4 respondentes; Satisfação média: 37,5%)

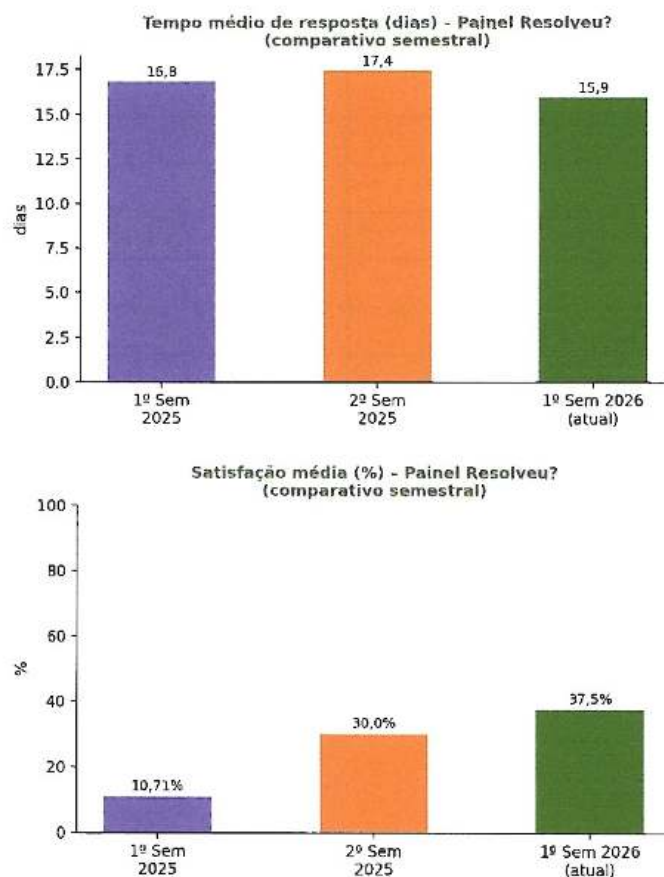


7.1. Comparativo de 3 períodos

Comparativo entre o 1º Semestre de 2026 (atual), o 2º Semestre de 2025 (período imediatamente anterior) e o 1º Semestre de 2025 (mesmo período do ano anterior), com dados extraídos diretamente do Painel Resolveu? para cada semestre.

Indicador	1º Sem 2025	2º Sem 2025	1º Sem 2026
Total de manifestações (Painel Resolveu)	122	102	56
Tempo médio de resposta (dias)	16,8	17,4	15,9
Satisfação média (%)	10,71%	30,00%	37,50%

Tabela 6.1 – Comparativo semestral de Resolutividade (Painel Resolveu?).



[Handwritten signature]

7.2. Análise

O total de manifestações no Painel Resolveu? caiu de forma expressiva ao longo dos três semestres: 122 (1º Sem/2025) → 102 (2º Sem/2025) → 56 (1º Sem/2026), reduções de 45% frente ao semestre imediatamente anterior e de 54% frente ao mesmo semestre do ano anterior — em linha com a queda geral de manifestações já registrada na Seção 6.

O tempo médio de resposta também melhorou: de 16,8 dias (1º Sem/2025) e 17,4 dias (2º Sem/2025) para 15,9 dias no período atual, quedas de 5% e 9%, respectivamente.

A satisfação média apresentou forte recuperação ao longo dos três semestres: 10,71% (1º Sem/2025) → 30,00% (2º Sem/2025) → 37,50% (1º Sem/2026), variações de +25% frente ao semestre anterior e de +250% frente ao mesmo semestre do ano anterior. Ainda assim, o índice permanece baixo em termos absolutos, e a adesão à pesquisa de satisfação segue reduzida (4 respondentes em 56 manifestações no semestre atual, ante 7 e 5 respondentes nos semestres anteriores). Esta Ouvidoria reforçará, nas respostas às manifestações, o convite à participação na pesquisa disponível na Plataforma Fala.BR.

8. LAI – PAINEL DE INFORMAÇÃO

Fonte: Painel LAI (paineis.cgu.gov.br/lai) — painel distinto do Fala.BR e do Painel Resolveu.

Indicador	Valor
Pedidos recebidos	39
Pedidos respondidos	97,44%
Tempo médio de resposta (dias)	11,1
Solicitantes (nº)	32
Acesso concedido	94,74%
Outras decisões	5,26%

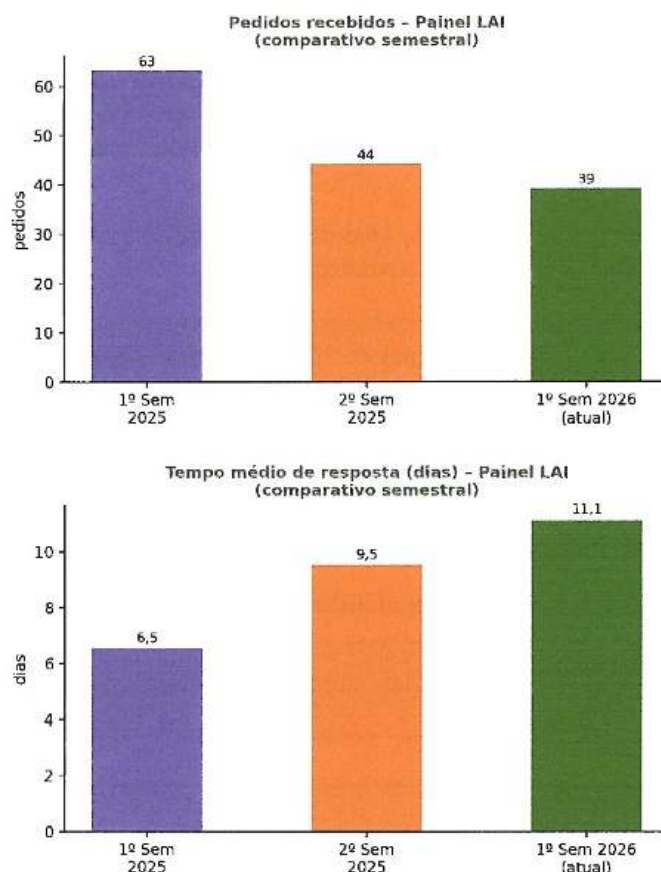
Tabela 7 – Indicadores do Painel LAI do 1º Semestre de 2026, confirmados diretamente no painel com filtro de período 01/01/2026 a 30/06/2026.

Assunto mais demandado	%
Concursos e processos seletivos	36,84%
Certidões e Declarações	34,21%
Gestão de Pessoas	10,53%
Compras públicas	5,26%
Assédio moral	2,63%

Tabela 7.1 – Assuntos mais demandados no Painel LAI, 1º Semestre de 2026.

8.1. Comparativo de 3 períodos

Comparativo entre o 1º Semestre de 2026 (atual), o 2º Semestre de 2025 (período imediatamente anterior) e o 1º Semestre de 2025 (mesmo período do ano anterior), com dados extraídos diretamente do Painel LAI para cada semestre.



Indicador	1º Sem 2025	2º Sem 2025	1º Sem 2026
Pedidos recebidos	63	44	39
Pedidos respondidos (%)	100%	100%	97,44%
Tempo médio de resposta (dias)	6,5	9,5	11,1
Solicitantes (nº)	49	39	32
Acesso concedido (%)	93,65%	100%	94,74%

Tabela 7.2 – Comparativo semestral do Painel LAI (3 períodos, todos confirmados diretamente no painel).

8.2. Análise

Os pedidos recebidos via LAI somaram 39 no 1º Semestre de 2026 — valor que bate exatamente com o total de manifestações “Acesso à Informação” apurado na Seção 2 a partir do Fala.BR, confirmando a consistência entre as duas fontes. O volume de pedidos segue em queda ao longo dos três semestres (63 → 44 → 39), reduções de 11% frente ao semestre imediatamente anterior e de 38% frente ao mesmo semestre do ano anterior.

O tempo médio de resposta, por sua vez, aumentou de forma consistente nos três semestres (6,5 → 9,5 → 11,1 dias), mesmo com a redução do volume de pedidos — tendência oposta à observada no Painel Resolveu? (Seção 7.2) e que merece acompanhamento, ainda que permaneça dentro do prazo legal de 20 dias (prorrogável por mais 10).

O percentual de pedidos respondidos no período atual (97,44%) ficou levemente abaixo dos dois semestres anteriores (100% em ambos), com 1 pedido pendente de resposta na data de referência do painel. O percentual de acesso concedido (94,74%) manteve-se em patamar elevado, próximo ao do 1º Semestre de 2025 (93,65%), com 2,63% de acesso negado e 2,63% em outras decisões.

Os assuntos mais demandados no semestre foram Concursos e processos seletivos (36,84%) e Certidões e Declarações (34,21%), que juntos concentraram 71% dos pedidos — reflexo direto do Concurso Público IMBEL 01/2023-2024 e de sua prorrogação no período.

[Assinaturas manuscritas]

9. MANIFESTAÇÕES SENSÍVEIS

As manifestações sensíveis são manifestações que merecem destaque devido ao seu teor. Relacionam-se a temas diversos que tratam de fatos sensíveis com possibilidade de ocasionar consequências para a Empresa. Portanto, são direcionadas ao setor competente/apuratório para possíveis manifestações/informações, julgada a oportunidade e o seu cabimento, objetivando melhor subsidiar a resposta a ser elaborada por esta Ouvidoria.

Do total das 95 (noventa e cinco) manifestações registradas no 1º Semestre de 2026, 30 (trinta) foram encaminhadas para a Corregedoria para apuração e devidamente concluídas — sendo 13 no 1º Bimestre, 13 no 2º Bimestre e 4 no 3º Bimestre, com destaque para temas de gestão administrativa, de RH e de concursos públicos.

10. CONCLUSÃO

Diante das informações expostas, do total de 95 (noventa e cinco) manifestações recebidas no 1º Semestre de 2026, 39 (trinta e nove) são relativas ao acesso à informação, correspondendo a 41% (quarenta e um por cento) das manifestações do semestre — a maior categoria do período.

O semestre registrou 31 (trinta e uma) manifestações cadastradas como comunicação (denúncia anônima) de temas diversos, com destaque para comunicações relacionadas à gestão administrativa e de RH, das quais 30 (trinta) manifestações no total do semestre (incluindo denúncias) foram encaminhadas à Corregedoria para conhecimento e considerações.

Destaca-se, ainda no período, a ausência de manifestações do tipo Sugestão e Simplifique, e o surgimento de 1 (um) registro de Elogio — categoria sem ocorrências nos dois períodos comparativos.

LAI

Os pedidos de acesso à informação somaram 39 no semestre, com redução de 38% em relação ao mesmo semestre do ano anterior (63 pedidos em 2025) — tendência já observada nos relatórios bimestrais e associada, entre outros fatores, a uma percepção de maior transparência e disponibilidade das informações.

Elaboração de Relatórios e Auditorias

Este Relatório Semestral será encaminhado ao fluxo de aprovação institucional: Presidência → COAUD (parecer) → Conselho de Administração (aprovação), em conformidade com o Decreto nº 9.492/2018 e a Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

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.

Registra-se que nenhuma das demandas recebidas no período considerado envolveu questões relacionadas à 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 de Proteção Global do Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos, de 18 de outubro de 2019.

Brasília, julho de 2026


CESAR OTAVIO RODRIGUES – Cel RI
Ouvidor-Geral – IMBEL

Confere:

Gen Div – FLÁVIO MAYON FERREIRA NEIVA
Diretor-Presidente – IMBEL