



RELATÓRIO DE AUDITORIA INTERNA Nº 4/2021

1. ESCOPO E OBJETIVO

Trata-se de ação de controle com vistas a analisar a adequação dos controles internos atinentes à prestação de serviços tecnológicos no âmbito da CNEN, conforme previsto no Plano Anual de Atividades de Auditoria Interna referente ao exercício de 2020 (ação nº 11).

A metodologia de trabalho consiste no exame da legislação aplicável, documentos normativos internos e demais documentos institucionais relativos ao tema, com vistas a identificar e analisar o objeto da ação de controle.

Para obter as evidências adequadas para a conclusão dos trabalhos, foram utilizadas as seguintes técnicas de auditoria: Exame de Registros, Inquérito e Análise Documental.

Todas as informações e documentos utilizados foram obtidos no Relatório de Gestão da CNEN referente ao exercício de 2019, no Plano de Orientações Estratégicas da CNEN 2019 – 2022, nos sítios eletrônicos institucionais, bem como fornecidos pela Diretoria de Pesquisa e Desenvolvimento (DPD/CNEN), pela Coordenação Geral de Planejamento e Avaliação (CGPA/CNEN) e pelos Institutos da CNEN que prestam serviços tecnológicos.

2. REFERENCIAL NORMATIVO

A prestação de serviços tecnológicos é realizada mediante a Ação Orçamentária 215N, no âmbito do Programa Política Nuclear (2059). De acordo com o Relatório de Gestão da CNEN de 2019:

O objetivo da ação é suprir a demanda nacional, não atendida por empresas privadas, de produtos e serviços na área nuclear, oferecendo um portfólio de produtos e serviços tecnológicos nas áreas de radioproteção, dosimetria, metrologia das radiações ionizantes, irradiação, análises e ensaios diversos, com aplicação nos mais diversos segmentos do setor produtivo. Adicionalmente, a Ação disponibiliza criações desenvolvidas no âmbito de suas unidades, para licenciamento de uso junto ao setor produtivo, por intermédio de projetos de inovação.

O Relatório de Gestão informou que no exercício de 2019 foram liquidados R\$ 375.995,00 na referida Ação, valor este bastante inferior à dotação de R\$ 702.257,00 (53,5%).

Seguem informações prestadas pela DPD mediante documentos SEI 0691178 e 0691103:

A prestação de serviços tecnológicos pela CNEN é realizada nos termos da Lei 4118, e suas alterações posteriores. Neste sentido, as unidades técnico-científicas da CNEN atuam sempre em atendimento a demandas apresentadas por entidades públicas ou privadas, naquilo que se coaduna com suas respectivas competências técnicas. Nesse sentido, cada unidade tem autonomia institucional para responder a essas demandas da sociedade, de acordo com sua capacidade de

atendimento, prescindindo de uma política interna para reger esse processo. Cabe ressaltar que essa atuação da CNEN não tem propósito comercial e nem fins lucrativos, sendo o objetivo principal da Instituição o atendimento à sociedade.

É dentro deste contexto que foi instituído o Macroprocesso “Prestação de Serviços Tecnológicos”, com o objetivo de dar respaldo institucional a essa atividade, realizada pelas unidades da CNEN, em cumprimento a atribuições legais da Instituição no que se refere ao atendimento à sociedade brasileira.

O Plano de Orientações Estratégicas (POE) estabelece as grandes linhas de orientação para as atividades a serem desenvolvidas pela CNEN no período de 2019 a 2022. Conforme registrado no documento, o plano reflete as propostas apresentadas por grupos de discussão formados por especialistas e lideranças internas, que foram analisadas e discutidas nas mais diferentes unidades da organização, levando em consideração os desafios do futuro para os diversos macroprocessos institucionais. O POE foi aprovado pela Portaria PR-CNEN n° 021, de 16 de maio de 2019.

O macroprocesso Prestação de Serviços Tecnológicos tem como finalidade desenvolver e oferecer serviços tecnológicos nas áreas nuclear e correlatas, com ênfase para os segmentos da agricultura, indústria e meio ambiente, visando: (a) a atender a demanda do País por serviços que beneficiem uma parcela relevante da sociedade, de modo a universalizar o acesso às aplicações da energia nuclear à população brasileira, contribuindo para a melhoria de sua qualidade de vida; e (b) a ampliar a oferta de serviços na área nuclear e correlatas, diminuindo a necessidade de importação.

O POE 2019-2022 considera, ainda, que, na prestação de vários desses serviços, nos últimos anos, ficou demonstrado que a atuação da CNEN pode ser considerada estratégica, devido a sua importância para uma maior aproximação institucional com o setor produtivo, mediante parcerias para a inovação. Ademais, a prestação de serviços deve ser sustentável. Neste aspecto, mecanismos de cooperação, parceria e transferência de tecnologia com empresas nacionais devem ser enfatizados como os meios mais eficazes de alavancar a disseminação ampla das aplicações nucleares para o meio ambiente, indústria e agricultura. Nestes campos específicos, o papel da CNEN deve estar focalizado no desenvolvimento ou aperfeiçoamento de métodos, processos e tecnologia, com ênfase na prestação de serviços de consultorias, visando facilitar a transferência de tecnologia às empresas ou demonstrar a viabilidade das novas aplicações.

O POE registra que a prestação de serviços para usuários finais deve priorizar nichos de interesse estratégico ou áreas nas quais a iniciativa privada não possa suprir adequadamente a demanda.

Ainda de acordo com o POE 2019-2022, fazem parte do portfólio da CNEN 309 tipos de serviços, os quais estão à disposição da população, sob demanda, destinados ao setor produtivo, centros de pesquisa e universidades. Os serviços oferecidos pelas Unidades da CNEN são classificados nos seguintes grupos: irradiação de materiais, ensaios, análises diversas, calibração de instrumentos e equipamentos, monitoração, consultorias especializadas, utilizando-se técnicas nucleares. Cada um desses serviços tem características próprias de desenvolvimento na unidade responsável.

O POE apresenta quatro diretrizes reproduzidas a seguir, cada qual com uma série de estratégias definidas.

- 1. Ampliar o alcance social do macroprocesso, identificando demandas e priorizando o desenvolvimento de serviços que atinjam uma maior escala da população.*
- 2. Promover a satisfação do cliente e do cidadão com os serviços disponibilizados pela CNEN.*
- 3. Inserir a Prestação de Serviços no escopo do Marco Legal da Inovação como forma de garantir a sustentabilidade.*
- 4. Revisar e adequar o portfólio da CNEN aos interesses e necessidades do mercado e da sociedade.*

A Lei n° 10.973/2004 dispõe sobre incentivos à inovação e à pesquisa científica e tecnológica no ambiente produtivo. Seu artigo 8° faculta às Instituições de Ciência e Tecnologia públicas ou privadas prestarem serviços técnicos especializados compatíveis com os objetivos da lei, nas atividades voltadas à inovação e à pesquisa científica e tecnológica no ambiente produtivo, visando, entre outros objetivos, à maior competitividade das empresas. O artigo 9° da referida lei faculta a celebração de acordos de parceria com instituições públicas e privadas para realização de atividades conjuntas de pesquisa científica e tecnológica e de desenvolvimento de tecnologia, produto, serviço ou processo.

Nesse sentido, verifica-se que os serviços tecnológicos prestados pelos Institutos da CNEN podem ou não ser enquadrados na Lei nº 10.973/2004, a depender de suas características.

Após o início da vigência do POE, foi publicado o Decreto nº 10.332/2020, que instituiu a Estratégia do Governo Digital para o período de 2020 a 2022, impactando na prestação dos serviços tecnológicos pela CNEN. Foi estabelecido o prazo até 30/06/2021 para que os órgãos e as entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional cadastrem e atualizem as informações dos serviços públicos oferecidos no portal único do governo federal (gov.br). O monitoramento do processo de implantação está à cargo da CGTI/DGI/CNEN, em conjunto com o Ministério da Economia.

A esse respeito, o Memorando nº 7/2020/CGTI/DGI, de 10/07/2020 (SEI 0528411), apresentou algumas informações, conforme segue:

Desde 2017, a CNEN emvidou esforços para criar a sua Carta de Serviços, através da identificação junto as suas áreas de negócio, bem como acompanhada pela Escola Nacional de Administração Pública, a qual realizou uma pesquisa com os responsáveis dos referidos serviços. Nesta época, identificou-se que a CNEN prestava 122 serviços que foram atualizados no Portal de serviços do governo federal.

Em 2019, a CNEN, assim como as demais unidades vinculadas e de pesquisa do MCTI (MCTIC), foi convocada a integrar o Projeto de Transformação Digital do MCTI, conduzido pelo Ministério da Economia e pela Secretaria de Governo Digital da Presidência da República, e pactuar metas de digitalização dos serviços para os anos de 2019 e 2020.

Após avaliações do Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovações, Ministério da Economia e pela Secretaria de Governo Digital da Presidência da República, o número de serviços da CNEN passou para 73 (Atualmente). Na prática não houve uma redução, mas sim um tipo de agrupamento ou integração desses serviços.

Verifica-se, portanto, que o portfólio dos serviços tecnológicos prestados pela CNEN foi revisto e adequado, considerando a Estratégia do Governo Digital, o que evidencia a oportunidade de revisar, também, as diretrizes e estratégias do macroprocesso apresentadas no POE.

3. ANÁLISE DA GOVERNANÇA DO MACROPROCESSO

De acordo com a manifestação da DPD (documentos SEI 0691178 e 0691103), a prestação de serviços pela CNEN ocorre em atendimento às demandas apresentadas pela sociedade (entidades públicas e privadas), no âmbito das competências técnicas de seus Institutos. Cada Instituto tem autonomia de atuação, de acordo com sua expertise e capacidade de atendimento.

A DPD informou que a CNEN não dispõe de documentos normativos internos que regulamentam a prestação de serviços tecnológicos, considerando prescindível uma política interna para reger o processo.

Não obstante a manifestação do gestor, uma das estratégias apresentadas no POE, associada à diretriz de revisão e adequação do portfólio da CNEN aos interesses e necessidades do mercado e da sociedade, é “(a) Estabelecer uma Política de Prestação de Serviços Tecnológicos pela CNEN”. Portanto, deve-se reavaliar a estratégia e, em se confirmando sua propriedade, estabelecer a política interna.

Apesar de solicitado, não foi disponibilizado o fluxo para a prestação de serviços tecnológicos pela CNEN, nem foram apresentados os controles internos implementados. A DPD informou que o fluxo e a forma de prestação dos serviços serão afetados por transformações institucionais importantes, que se encontram em curso, em função, principalmente, do Decreto 10.332/2020, que instituiu a Estratégia de Governo Digital para o período 2020 – 2022 e preconizou diversas mudanças estruturais, como a migração dos sítios de Internet e interfaces com a sociedade para o Portal gov.br.

O Decreto exigiu a elaboração do Plano de Transformação Digital, que deve conter minimamente a transformação digital de serviços, a unificação de canais digitais e a interoperabilidade de sistemas.

A CNEN elaborou o Plano de Gestão Estratégica e Transformação Institucional, que foi aprovado pelo Presidente da CNEN em 02/11/2020 (Despacho 0659754, processo 01341.005375/2020-10 – acesso restrito).

Segundo a DPD (SEI 0691178, de 24/11/2020, e 0691103), o plano prevê adequações dos arranjos institucionais e de procedimentos, como a adesão à Plataforma +Brasil, implantação do barramento do Processo Eletrônico Nacional e o módulo de gestão documental do SEI.

Todas essas modificações, que acontecem de forma sincronizada e coordenadamente, terão impacto sobre o fluxo e sobre a forma da prestação de serviços tecnológicos, embora ainda não seja possível precisar os detalhes da configuração final dessas transformações, uma vez que o processo de construção, desencadeado por Decretos presidenciais de 2020, está ainda em sua fase inicial.

(...) cumpre ressaltar que o importante passo da migração do site da CNEN para o Portal GOV.BR já foi realizado com sucesso. As modificações nos arranjos institucionais e a adesão às diferentes plataformas gerenciais do Governo Federal são objeto do Plano de Gestão Estratégica e Transformação Institucional – PGT, conforme previsto no Decreto nº 10.382, de 28 de maio de 2020.

O sítio eletrônico da CNEN não divulga o portfólio dos serviços prestados. A esse respeito, a DPD informou que o portfólio se encontra descrito nas páginas eletrônicas dos institutos, além de constar no Relatório de Receita da CNEN, elaborado pela DICOM/CGPA, inserido no escopo do Relatório de Gestão da Autarquia.

O Relatório de Gestão de 2019 apresentou os serviços tecnológicos mais relevantes prestados em 2019 e informou que a meta definida aquele exercício foi a prestação de 15.000 serviços tecnológicos. De acordo com o mencionado documento, foram prestados 11.656 serviços tecnológicos em 2019 (aproximadamente 78% da meta).

O relatório registrou um decréscimo na quantidade de serviços prestados em relação aos anos anteriores, sugerindo que tal redução possa estar relacionada a questões econômicas que impactam a demanda, além da falta de reposição dos servidores da CNEN, que vem se aposentando ao longo dos últimos anos.

Sobre a metodologia utilizada para apuração dos custos e definição dos preços dos serviços prestados, a DPD prestou os seguintes esclarecimentos (SEI 0691178 e 0691103):

A metodologia utilizada, para a formação do preço dos serviços tecnológicos ofertados pela CNEN, consiste no levantamento, exame e análise das informações dos custos, na prestação desses serviços pela unidade técnico-científica, tais como mão de obra direta e indireta, deslocamentos, transporte de equipamentos e materiais, utilização das instalações prediais (depreciação), etc. Além disso, os investimentos alocados nas atividades de P&D, para o desenvolvimento da tecnologia necessária à prestação de serviços altamente especializados, também são considerados para compor o preço final.

(...)

Em dezembro de 2014 foi aprovada a OI-CGPA-Nº0004, sendo disponibilizada para todas as unidades técnico-científicas da CNEN, contendo a metodologia de apuração de custos e formulação do preço, para a execução de serviços tecnológicos não rotineiros que necessitam ser avaliados caso a caso.

Este custo é apurado caso a caso, pelas áreas comerciais de cada unidade, segundo enfoque metodológico disponibilizado pela DICOM/CGPA.

Na disponibilização de um novo serviço tecnológico a ser praticado por alguma unidade técnico científica ou na atualização dos custos dos produtos e serviços, a DICOM/CGPA é solicitada a efetuar o levantamento das informações no setor responsável pela execução do serviço, conforme metodologia descrita no “item 14”, de modo a concepção do preço a ser praticado e incluído na Tabela de Preços da CNEN.

Em função da pandemia do Novo Coronavírus - Covid 19 e a redução do efetivo da DICOM/CGPA (saída de 02 servidores), o levantamento dos custos em 2020, referente ao exercício de 2019, ficou prejudicado.

(...)

A Tabela de Preços da CNEN (...) está disponibilizada em sua íntegra apenas em nossa Intranet, sendo que cada uma das unidades técnico-científicas é responsável pela disponibilização dos preços de seus produtos e serviços aos seus clientes, através dos canais do Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) ou consultas ao setor comercial da unidade. O estudo para atualização/reajuste de preços ocorre quando solicitado pela Administração.

A Tabela de Preços dos Produtos e Serviços da CNEN tem vigência a partir de julho 2019 e apresenta os serviços distribuídos em 12 classificações, quais sejam: Irradiações; Monitoração Pessoal; Monitoração Ocupacional; Calibração de Instrumentos; Análises e Determinações; Ensaio e Testes; Tratamento de Amostras; Sistemas de Separação, Concentração e Purificação; Consultoria e Estudos; Informações Técnicas e Científicas; Cursos; e Reparos e Manutenção.

De acordo com a manifestação do gestor, não é dada ampla publicidade à tabela de preços dos serviços da CNEN.

A Direção do IPEN solicitou a verificação da possibilidade de realinhamento dos preços dos produtos e serviços prestados, tendo em vista os reajustes periódicos dos insumos e contratos de serviços gerais, bem como a desvalorização da moeda nacional, uma vez que grande parte dos insumos para fornecimento de produtos e serviços são importados (processo 01342.001487/2019-58, SEI 0096472, de 15/05/2019). Contudo, em consulta ao processo, verificou-se que o encaminhamento da solicitação de atualização da tabela de preços restringiu-se aos radiofármacos, não abrangendo os serviços (Despacho GAB 0211906, de 13/09/2019, e Despacho DIPEN 0763462, de 22/01/2021).

Por todo o exposto, considerando as informações disponibilizadas, **não se identificou uma ação de governança centralizada na prestação de serviços tecnológicos pelos Institutos de CNEN, tampouco se verificou a implantação de mecanismos para garantir o atingimento dos objetivos definidos no POE para o macroprocesso.**

Consoante o POE, a prestação de serviços pela CNEN deveria **privilegiar a universalização do acesso à aplicação da energia nuclear** pela população brasileira, **não concorrer com a iniciativa privada, provocar a redução da necessidade de importação dos serviços** na área nuclear e correlatas e **facilitar a transferência de tecnologia** às empresas.

Todavia, a DPD informou que não há um público-alvo específico e que a prestação de serviços ocorre por demanda espontânea da sociedade. Nesse sentido, **não** se verificou qualquer intervenção para universalizar a aplicação da energia nuclear.

Por outro lado, **não** se identificou a aplicação de nenhum instrumento para verificar se a prestação de serviços pela CNEN concorre com a iniciativa privada, **colocando em risco o atendimento do objetivo da Ação Orçamentária 215N**, no âmbito do Programa Política Nuclear (2059):

*O objetivo da ação é suprir a demanda nacional, **não atendida por empresas privadas**, de produtos e serviços na área nuclear (...)
(grifo nosso)*

Ademais, a Diretoria afirmou que **não** realiza comparação entre os serviços prestados pela CNEN e a importação de serviços tecnológicos.

De acordo com as informações prestadas, foi celebrado um único contrato de transferência de tecnologia pelo IRD (SEI 0719017).

Instada a se manifestar a respeito da realização de pesquisa de satisfação junto aos clientes pelos serviços tecnológicos prestados pela CNEN e como os resultados são utilizados para melhoria da qualidade dos serviços prestados, a DPD informou o que segue (documentos SEI 0691178 e 0691103):

Como a oferta de serviços no Portal GOV.BR está em construção, os recursos para obtenção do retorno quanto à satisfação dos clientes, o tratamento dessas informações e a realimentação do processo com as melhorias visualizadas, vão depender das possibilidades oferecidas pelo Portal.

Constatou-se, portanto, **ausência de realização de pesquisa de satisfação centralizada junto aos clientes** e, ainda, **ausência de plano de ação para implementação das diretrizes e estratégias** definidas no POE 2019-2022 da CNEN para o macroprocesso “Prestação de Serviços Tecnológicos”.

Uma das estratégias vinculadas à diretriz de promoção da satisfação do cliente e do cidadão com os serviços disponibilizados pela CNEN é uniformizar políticas, normas e procedimentos de comercialização e atendimento. Todavia, para a implementação da referida estratégia, seria fundamental a utilização das informações obtidas em pesquisas de satisfação com clientes, visando à introdução de ações de melhoria.

Registra-se a seguinte manifestação da DPD, por meio dos documentos SEI 0691178 e 0691103:

Tendo em vista a recente publicação dos Decretos 10.332 de 28 de abril de 2020 e 10.382, de 28 de maio de 2020, conforme mencionado, todo plano de ação para a implementação do macroprocesso “Prestação de Serviços Tecnológicos” deverá emergir dos planos de gestão e dos trabalhos dos comitês supramencionados, pois tornou-se imperativo atender ao determinado naqueles decretos.

Ademais, constatou-se desalinhamento entre as informações apresentadas pelo gestor (SEI 0691178 e 0691103) e algumas diretrizes e estratégias apresentadas no POE, como segue.

- A DPD informou que considera prescindível uma política interna para regulamentar a prestação de serviços tecnológicos.

- Foi apresentada resposta negativa para as solicitações apresentadas no Memorando nº 113/2020/AUD (SEI 0693873), quais sejam: (a) informar as últimas iniciativas empreendidas pela CNEN com vistas a identificar demandas no mercado que possam ser atendidas mediante prestação de serviços pelos Institutos da CNEN; (b) informar as últimas iniciativas empreendidas pela CNEN para divulgar as competências institucionais atinentes à prestação de serviços tecnológicos em fóruns de C,T&I; e (c) informar as últimas iniciativas empreendidas pela CNEN com vistas à melhoria da qualidade dos serviços tecnológicos prestados.

Mediante Despacho 0701526, de 01/12/2020, a DPD informou que não foram realizadas ações no sentido referenciado e apresentou a seguinte manifestação:

Para as letras "a" a "c": em ano de pandemia COVID-19, com cerca de duas dezenas de aposentadorias registradas em todo o âmbito DPD, além de grande carga de trabalho dedicada aos inúmeros processos SEI e e-mails institucionais (a maioria de tal carga dedicada a atividades de: i) gestão-governança/integridade - respostas ao Controle Interno e Externo; ii) ações/estudos/reuniões/assessorias para criação da ANSN), não houve ações da DPD/CNEN para "a)", "b)" e "c)".

Não obstante os argumentos do gestor, registra-se que o POE foi aprovado em 16/05/2019, sendo, portanto, anterior à pandemia e aos decretos mencionados. A ausência das iniciativas mencionadas prejudica a concretização das diretrizes e estratégias traçadas.

- A prestação de serviços tecnológicos não é intermediada por fundações de apoio; não são concedidas bolsas para desenvolvimento de metodologias e técnicas atinentes à prestação de serviços tecnológicos pela CNEN; não foi estabelecida Política de Prestação de Serviços Tecnológicos para a CNEN; os recursos oriundos das prestações de serviço não são aplicados nos laboratórios, mas recolhidos ao Tesouro Nacional.

- Com vistas ao desenvolvimento técnico e científico das equipes que prestam serviços tecnológicos, o gestor informou a “inscrição de servidores em atividades de treinamento/capacitação, as quais foram drasticamente reduzidas após a declaração da pandemia.” Não foi apresentado, entretanto, um plano de capacitação correspondente.

Tendo em vista todo o exposto, reitera-se a oportunidade de revisar as diretrizes e estratégias do macroprocesso apresentadas no POE e elaborar plano de ação correspondente, de modo a monitorar o alcance dos objetivos pretendidos.

4. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TECNOLÓGICOS PELOS INSTITUTOS

Em resposta à demanda da AUD, a DPD informou a receita anual auferida pela CNEN com a prestação de serviços tecnológicos nos últimos 5 anos, por Instituto, com base em informações fornecidas pela CGPA, conforme segue:

--	--	--	--	--	--	--

ÓRGÃOS/ RECEITA	2015 (R\$)	2016 (R\$)	2017 (R\$)	2018 (R\$)	2019 (R\$)	2019 (%)
IPEN	585.519,00	830.884,00	592.735,00	796.494,00	873.329,00	78,4
IRD	244.098,00	123.652,00	131.924,00	56.995,00	43.428,00	3,9
IEN	154.849,00	74.272,00	65.365,00	47.776,00	31.441,00	2,8
CDTN	578.456,00	413.582,00	270.278,00	94.541,00	148.307,00	13,3
LAPOC			64.390,00	16.090,00	6.119,00	0,5
CRCN-NE			3.387,00	889,00	11.983,00	1,1
TOTAL	1.562.922,00	1.442.390,00	1.128.079,00	1.012.785,00	1.114.607,00	100

Quadro 1: Receita anual derivada da prestação de serviços tecnológicos

Fonte: Despacho DPD 0691178, de 24/11/2020, e Relatório SEI 0691103.

Nota: A CGPA informou que a apuração da receita faturada e arrecadada dos produtos e serviços da CNEN é realizada através da análise dos demonstrativos da comercialização apresentados pelos seus institutos, juntamente com as informações obtidas no Tesouro Gerencial, de modo a compor o Relatório Anual da Receita (SEI 0736464 e 0736463).

O Relatório de Gestão da CNEN de 2019 informou a receita arrecadada no exercício, de cerca de R\$ 141,7 milhões. A fonte 250 correspondeu a 88,4% da arrecadação e representa a receita industrial, serviços administrativos e comerciais, serviços de registros, certificação e fiscalização, serviços de informação e tecnologia, multas e juros previstos em contratos e restituição de despesas de exercícios anteriores.

Pelas informações prestadas, verifica-se que, no exercício de 2019, a arrecadação pela fonte 250 foi em torno de R\$ 125,3 milhões, sendo que a receita decorrente da prestação de serviços tecnológicos, informada no Quadro 1, foi de R\$ 1,1 milhão e representa menos de 1% do total da fonte.

Registra-se que, de forma geral, a receita com a prestação de serviços tecnológicos vem decrescendo ao longo do período 2015-2019. O decréscimo é percebido mais notadamente no CDTN, IRD, IEN e LAPOC. O IPEN apresentou variações ao longo do período, preponderando a tendência ao crescimento. O CRCN-NE revelou expressivo crescimento em 2019 com relação aos exercícios anteriores. Nota-se, ainda, que a prestação de serviços no CRCN-NE e LAPOC é mais recente, a partir de 2017.

O Coordenador do LAPOC informou o que segue, mediante Despacho 0697964, de 30/11/2020:

Venho informar que, referente ao macroprocesso Prestação de Serviços Tecnológicos, o LAPOC não vem participando, uma vez que atua nas ações regulatórias da CNEN. Desta forma, o cliente é interno, ou seja, o LAPOC atende as necessidades da Diretoria de Radioproteção e Segurança Nuclear - DRS.

De acordo com as informações prestadas pelo gestor (SEI 0691178 e 0691103), a CNEN consegue atender toda a demanda recebida de serviços tecnológicos. O corpo técnico disponível nas unidades técnico-científicas, até o exercício de 2019, era considerado suficiente, tanto quantitativa quanto qualitativamente, contando inclusive com doutores, mestres e técnicos altamente qualificados. Ocorre que, com a alta média de idade dos servidores, cria-se uma expectativa de que muitos venham a se aposentar em breve e, sem reposição, o atendimento da demanda poderá vir a ser prejudicado.

Tendo em vista a fragilidade da governança centralizada na prestação de serviços tecnológicos, passou-se a avaliar a gestão do macroprocesso no âmbito dos Institutos da CNEN, vinculados a DPD.

De forma geral, os serviços estão disponibilizados no sítio eletrônico de cada Instituto, sem padronização a nível institucional. Pelas informações apresentadas, alguns serviços tecnológicos já estão incluídos no portal único gov.br. Encontra-se em negociação com o Ministério da Economia a adequação da disponibilização dos serviços e revisão do portfólio.

Os Institutos informaram que utilizam a Tabela de Preços de Produtos e Serviços da CNEN, disponível na intranet da Sede.

Os serviços tecnológicos prestados podem ser caracterizados como serviços técnicos especializados compatíveis com os objetivos da Lei de Inovação Tecnológica ou não. Como consequência, o fluxo da prestação dos serviços tecnológicos difere conforme seu eventual enquadramento na Lei nº 10.973/2004.

O Memorando nº 598/2020/DIPEN (SEI 0712334) relacionou as seguintes normas infralegais da CNEN que dispõem sobre a Prestação do Serviço Especializado:

- Resolução CNEN nº 245/2019 - Política de Inovação da CNEN:

Seção V - Da Extensão Tecnológica e Prestação de Serviços Técnicos

Art. 24. A CNEN estimulará as atividades de extensão tecnológica, que auxiliem o desenvolvimento, o aperfeiçoamento e a difusão de soluções tecnológicas e a sua disponibilização à sociedade e ao mercado, e de prestação de serviços técnicos especializados voltados à inovação e à pesquisa científica e tecnológica no ambiente produtivo, de acordo com o art. 8º da Lei nº 10.973/2004.

- Instrução Normativa nº 01, de 06 de novembro de 2020 - Sistema de Gestão da Inovação da CNEN - Seção V- Da Prestação de Serviços Técnicos Especializados (Arts. 39 ao 44).

- Orientação Interna - OI-CGPA-0004 – revisão 00 – Dez/2014 (Preço de Serviços não Rotineiros).

O IPEN e o IRD formalizaram procedimentos internos aplicáveis à prestação de serviços tecnológicos. Além disso, realizam periodicamente pesquisas de satisfação junto aos usuários dos serviços prestados e adotam procedimentos estruturados voltados à melhoria da qualidade.

O CDTN e o IEN informaram que a prestação de serviços tecnológicos pode ser intermediada por fundações de apoio. Contudo, não há contrato celebrado entre os Institutos e a Fundação de Apoio. O CDTN informou que a Fundação de Desenvolvimento da Pesquisa – FUNDEP participa de cada contrato individual celebrado com o contratante, na condição de interveniente.

De forma geral, os Diretores dos Institutos afirmaram que o atendimento à demanda por serviços tecnológicos tem sido comprometido pela redução do quadro de pessoal. Nos contratos de prestação de serviços no âmbito da Lei de Inovação este problema pode ser contornado pela complementação da equipe técnica por meio de bolsas a profissionais qualificados, solicitadas pelo coordenador técnico à fundação de apoio. Contudo, este recurso não está disponível para os demais serviços tecnológicos prestados, prejudicando o atendimento de todas as demandas.

De forma, geral, as informações apresentadas pelos Institutos sobre a receita auferida pela prestação de serviços em 2019 diferem da informação prestada pela CGPA, disponível no Quadro 1. Embora solicitado, não foi apresentada justificativa correspondente.

a) IPEN

O IPEN/CNEN apresenta na internet alguns serviços e produtos, no Portal do Cliente (https://www.ipen.br/portal_por/portal/produtos.php?secao_id=35). Adicionalmente podem ser realizados contatos pelos e-mails sac@ipen.br, sac.calibracao@ipen.br e por telefone com o Serviço de Gestão Comercial (SEGCL), pelos números também disponíveis no sítio do Instituto.

O Memorando nº 598/2020/DIPEN (SEI 0712334) relacionou o conjunto de procedimentos internos do IPEN/CNEN utilizados pela gestão comercial dos serviços, disponível em sua intranet, cujo acesso depende de login e senha próprios.

Procedimentos Gerais:

PG-IPEN-0301 – Análise crítica dos pedidos, propostas, contratos e novos produtos e/ou serviços - Revisão 13 de 18/09/2020;

PG-IPEN-0302 – Serviço de atendimento ao cliente - Revisão 07 de 05/12/2019;

PG-IPEN-0803 – Ação corretiva de melhoria - Revisão 11 de 31/10/2018;

Procedimentos Operacionais:

PO-IPEN-0301.01 – Venda de produtos ou serviços que constam da lista de preços do IPEN/CNEN (Rotineiros) – Revisão 13 de 15/09/2020;

PO-IPEN-0301.01 - Venda de produtos ou serviços que não constam da lista de preços do IPEN/CNEN (Não rotineiros) - Revisão 12 de 15/09/2020;

PO-IPEN-0302.04 – Identificação do grau de satisfação dos clientes - Revisão 07 de 05/12/2019;

PO-LCI – 0301 – Procedimento para solicitação de agendamento de calibração on line;

Sistema Informatizado para Tratamento de não conformidades, reclamações e melhorias

De acordo com o PG-IPEN-0301, as demandas de caráter rotineiro são administradas pelo SEGCL, conforme estabelecido no PO-IPN-0301.01. São considerados serviços tecnológicos. Cabe ao SEGCL receber e registrar consultas, elaborar propostas, realizar a análise crítica de contratos para o fornecimento de produtos ou serviços comercializados pelo IPEN apresentados pelos clientes externos; atuar na interface entre o cliente e a área técnica; tratar estatisticamente as informações relativas às consultas de vendas não realizadas e das vendas realizadas; e subsidiar a Diretoria de Administração com as informações obtidas de forma a possibilitar estudos de mercado e apoio às atividades de análise crítica pela Direção.

Por outro lado, as demandas não rotineiras são direcionadas ao Núcleo de Inovação Tecnológica (SENIT), que realiza o acompanhamento físico e a formalização do contrato, conforme PO-IPN-0301.02. Trata-se de serviços técnicos especializados enquadrados na Lei de Inovação. O SENIT realiza uma análise crítica sob o ponto de vista comercial e de mercado antes do envio para a área técnica, que analisa o contrato sob o ponto de vista técnico. Nos casos em que o desenvolvimento de um produto ou serviço gere resultados que sejam passíveis de proteção da propriedade industrial, o SENIT toma as providências para registro no Instituto Nacional da Propriedade Intelectual. Os direitos decorrentes da exploração econômica da patente devem ser estabelecidos nos contratos firmados com os clientes.

A respeito do portfólio de serviços, o Memorando nº 598/2020/DIPEN (SEI 0712334) apresentou a seguinte conclusão:

Assim, do ponto de vista dos serviços técnicos especializados gerenciados pelo SENIT, não se entende possível, pela especificidade de cada caso, possuir um portfólio.

O Relatório SEGCL 0708260 apresentou o fluxo do processo comercial definido para a prestação de serviços tecnológicos no âmbito do IPEN. Informou que os controles internos implementados podem ser evidenciados principalmente nos seguintes registros: solicitação do cliente; registro de reclamações e seu tratamento; pesquisa de satisfação do cliente; e registro de análise crítica de pedidos e contratos.

No fluxo apresentado, constam os indicadores do macroprocesso, quais sejam: (i) nº de reclamações de clientes comparado com as quantidades produzidas; (ii) percentual de falhas de pedidos considerando os pedidos realizados; (iii) número de pesquisas de satisfação de clientes realizada; (iv) número de funcionários treinados; e (v) número de soluções de problemas relacionados a assuntos de cobrança.

O Memorando nº 12/2021/DIPEN, de 15/01/2021 (SEI 0756789), apresentou os resultados apurados em 2019 e informou que, durante o exercício, houve a reformulação dos indicadores, de forma que os dados considerados não abrangem todo o período de 2019:

Não houve reclamação de clientes por serviços prestados.

Não houve falha de pedido para prestação de serviços.

Não foi efetuada pesquisa de satisfação de clientes por ter sido realizada a última em 2018.

Início de treinamento de 2 (dois) colaboradores terceirizados para a atividade de pedidos de radiofármacos. Treinamento concluído em março de 2020. Houve uma nova contratação de mão de obra terceirizada e os colaboradores contratados iniciaram suas atividades a partir de agosto de 2019.

Não houve intercorrência referente à cobrança, a qual exigisse a participação do Serviço de Gestão Comercial (SEGCL).

O Despacho SEGCL 0725757, de 04/01/2021, informou o que segue:

Os registros de reclamações de clientes, não conformidades de processo, produto ou sistema e sugestões de melhoria, são inseridos no sistema informatizado “TNCMC” – Tratamento de não conformidade e melhoria contínua. O setor comercial não identificou não conformidade para a prestação de serviço no ano de 2019, dados detalhados de produtos e serviços podem ser avaliados no: RELATÓRIO PARA ENTRADA DA RAC – PROCESSOS CORPORATIVOS - GESTÃO COMERCIAL - ANO: 2019 (SEI 0725684).

O “Relatório para Entrada da RAC 2020 – Processos Corporativos (Ano 2019) – gestão comercial” (SEI 0725684) apresentou análise dos resultados obtidos nos processos “Comercial” e “Atendimento ao Cliente” relacionados à venda e pós-venda dos produtos e serviços fornecidos pelo IPEN no ano de 2019. Os objetivos e metas estão alinhados com a execução da comercialização dos produtos e serviços disponibilizados pelo IPEN. Dentre as metas estabelecidas para a comercialização dos produtos e serviços constantes da Lista de Produtos e Serviços do IPEN, destaca-se aquela que se propõe a diminuir as falhas de pedidos, meta esta que não foi alcançada no exercício de 2019. Contudo, o relatório não é específico sobre a prestação de serviços, tratando de forma conjunta da comercialização de produtos e serviços.

De acordo com o Memorando nº 12/2021/DIPEN (SEI 0756789), não há controle específico de pedidos que não resultaram na prestação de serviços. Contudo, conforme o PG-IPN-0301 12, o cliente recebe, para qualquer tipo de solicitação de venda, uma resposta oficial do IPEN. Caso seja possível atender, o cliente recebe o orçamento contendo o preço e demais condições para o fornecimento. No caso em que caso não seja possível fornecer o produto ou prestar o serviço, o cliente recebe uma resposta negativa. Cabe ao SEGCL/SAC tratar estatisticamente as informações relativas às consultas, reclamações e sugestões de melhoria.

O Relatório SEGCL nº 0708260 listou os principais serviços tecnológicos prestados em 2019, no total de 134, agrupados conforme os seguintes objetos: (i) Troca de fontes de Irídio (Serviço customizado); (ii) Dosimetria Pessoal; (iii) Calibração de Instrumentos; (iv) Tratamento de rejeitos; (v) Teste de partida; (vi) Teste de fuga; e (vii) Irradiação por raios gama (Serviço sob consulta).

Parte dos serviços indicados no relatório (i, iii, iv e vi) não são executados por meio de contratos, considerando-se a ausência de rotina de fornecimento. Por padrão, os serviços prestados pelo SEGCL não envolvem transferência de tecnologia e não são celebrados instrumentos para tal.

De acordo com o Relatório, o IPEN possui 3 Acordos para Prestação de Serviços Técnicos em tramitação no SENIT. Verifica-se que há demanda e interesse na utilização dessa modalidade de contratação.

O IPEN realiza a pesquisa de satisfação de clientes dos produtos e serviços em intervalos periódicos, seguindo o procedimento PO-IPN-0302.04 - Identificação do Grau de Satisfação dos Clientes. A última pesquisa foi realizada em 2018. Havia previsão para realização de uma nova pesquisa em 2020, mas foi cancelada em razão da Pandemia causada pelo Covid 19.

Verificou-se que a Pesquisa de Satisfação de 2018 (SEI 0708196) indicou resultados bastante positivos para o IPEN. Dentre as principais oportunidades de melhoria, destacam-se o preço dos produtos e serviços, a flexibilidade de negociação, a facilidade na realização de pedidos, os materiais de comunicação de produtos e serviços, a inovação dos produtos e serviços e a assistência técnica (efetividade na solução de problemas).

A respeito das ações de melhoria correspondentes, o Despacho SEGCL 0725831 informou o que segue:

1) Preço: Em relação aos preços, é a CNEN quem estabelece os valores a serem cobrados para os produtos e serviços prestados. A última atualização dos valores ocorreu em 2017. Tendo em vista a alteração cambial que desvalorizou o Real (R\$), foi aberto um processo (SEI 01342.001487/2019-58) para a verificação de possibilidade de realinhamento dos preços, uma vez que grande parte dos insumos para fornecimento de produtos e serviços são importados;

2) Flexibilidade de negociação: em função da natureza legal da Instituição, há poucas condições de flexibilidade para negociações. Trata-se de Instituição Pública Federal submetida a várias regulamentações legais que não permitem flexibilização por se tratar de patrimônio público os serviços e produtos disponibilizados;

3) Facilidade na realização de pedidos: O IPEN vem se empenhando para melhorar o acesso dos clientes a seus produtos e serviços por meio da informatização de vários processos. Como exemplo, no fim de 2018 e início de 2019 foi dado início à implementação do sistema informatizado para prestação de serviços de recebimento de rejeitos (ainda está sob ajustes em função da pandemia); O novo portal do cliente de radiofármacos previsto para o primeiro semestre de 2020, mas, também em função da pandemia causada pelo Covid 19, foi replanejado para o segundo semestre de 2021. Espera-se avançar ainda mais com a conclusão da licitação da fábrica de Software prevista para iniciar em 2021;

4) Materiais de comunicação de produtos e serviços: A resposta anterior aplica-se a esse questionamento, uma vez que grande parte das mídias de comunicação atualmente estão ancoradas na Internet. Atualmente o IPEN mantém informações sobre produtos e serviços disponíveis em seu site (www.ipen.br), entretanto são necessárias periódicas atualizações, tarefa essa que também foi profundamente afetada com a pandemia;

5) Inovação dos produtos e serviços e a assistência técnica (efetividade na solução de problemas): esse requisito deve ser verificado junto ao setor que oferta o produto/serviço.

6) Em 2019 implementação do sistema informatizado para o Serviço de Recebimento de Rejeitos Anexo SEI (0745475) - https://www.ipen.br/portal_por/portal/interna.php?secao_id=3048.

Pela manifestação do gestor, as ações de melhoria referidas ainda não surtiram efeito.

No tocante aos serviços sob a responsabilidade do SEGCL, há um conjunto de procedimentos estruturados voltados à melhoria da qualidade, além da pesquisa de satisfação de clientes, registrados no Relatório SEGCL nº 0708260, tais como: auditorias internas e externas, testes de proficiência e intercomparações laboratoriais, serviço de atendimento ao cliente, procedimento para identificação de riscos e oportunidades e sistema informatizado para tratamento de não conformidades e melhoria contínua.

Foi solicitada a apresentação dos documentos mencionados e não se identificou registros a respeito da prestação de serviços tecnológicos.

b) CDTN

O sítio eletrônico do Instituto elenca os serviços tecnológicos prestados, agrupados como segue: análises químicas e radioquímicas; difratometria de Raios-X; ensaios e caracterização de materiais; irradiações gama; informações meteorológicas; monitoração individual e ambiental; calibração de instrumentos de medição de radiação; termofluidodinâmica de Centrais Nucleares; avaliação de risco e segurança de instalações nucleares; radiativas e convencionais, neutrônica de instalações nucleares e radiativas. A divulgação dos serviços prestados também é feita por meio da participação em congressos, feiras tecnológicas e exposições.

O Relatório nº 0706534 descreveu 12 serviços ofertados pelo Instituto, incluindo o fornecimento de radiofármacos e o armazenamento de rejeitos radioativos (que constituem macroprocessos próprios). Dentre os serviços descritos, apenas 2 estão inseridos no portal único, sendo considerados serviços técnicos especializados, não se enquadrando na Lei de Inovação.

Para cada serviço descrito, foi indicado um agente responsável e para alguns foi informada a necessidade de agendamento prévio e formalização de contrato.

O Despacho DCDTN nº 0728755 esclareceu que os contratos são celebrados quando se inserem no artigo 8º da Lei de Inovação, uma vez que necessitam de desenvolvimento experimental ou desenvolvimento de novas metodologias de análise. Os outros serviços, chamados serviços técnicos especializados, não

necessitam de nenhuma adaptação para serem executados. Para estes últimos, adota-se o seguinte procedimento:

- 1. o solicitante entra em contato com o NIT ou com a área técnica.*
- 2. a análise ou ensaio é executada e um laudo é emitido.*
- 3. o cliente paga pelo serviço por meio de GRU.*

No que se refere aos contratos inseridos na Lei de Inovação, apresenta-se o seguinte fluxo de atividades, conforme informado no Relatório nº 0706534:

- O Setor técnico recebe a solicitação do cliente e informa à chefia imediata, que avalia o interesse institucional, bem como as condições de infraestrutura e de pessoal para sua realização.*
- O Núcleo de Inovação Tecnológica é comunicado e, junto com o pesquisador, trata das negociações técnicas e comerciais que são apresentadas ao Diretor do CDTN.*
- Acertadas as condições para a realização do projeto, a proposta é encaminhada à DPD para análise do interesse institucional.*
- O documento formal e o plano de trabalho são submetidos à PF da CNEN.*
- O Contrato é assinado pelo CDTN, pelo parceiro e pela fundação.*

O CDTN informou a celebração de 2 contratos de prestação de serviços nos moldes definidos pelo artigo 8º da Lei de Inovação e no Decreto nº 9.283/2018, ambos com intervenção da FUNDEP.

O Instituto não realiza pesquisa de satisfação dos clientes de forma global. Cada laboratório faz sua pesquisa, conforme previsto no Sistema de Gestão da Qualidade do CDTN e nas exigências do órgão acreditador ao qual o laboratório se insere. Anualmente é feita uma análise crítica, que define medidas de melhoria a serem implementadas nos laboratórios.

No âmbito dos contratos celebrados sob a égide da Lei de Inovação, a qualidade do serviço prestado é avaliada pelo cliente por meio de reuniões durante a execução do projeto, na ocasião de cada entrega parcial, bem como quando da emissão do relatório técnico final.

Além dos instrumentos citados, anualmente o CDTN realiza a avaliação do desempenho institucional, que abrange a avaliação individual dos projetos, verificando as metas propostas e definindo ações de melhoria.

c) IRD

De acordo com o Relatório 0719017, o portfólio dos serviços prestados pelo IRD inclui, principalmente, três Divisões do Instituto: Divisão de Metrologia (DIMET), Divisão de Radioproteção (DIRAD) e Divisão de Dosimetria (DIDOS), conforme elenco a seguir:

- DIMET: serviços contínuos de calibração, irradiação de monitores individuais e fornecimento de fontes radioativas certificadas; serviços periódicos ou sob demanda de comparações e ensaios de proficiência. Os serviços oferecidos são divulgados também na homepage do LNMRI.

- DIRAD: serviços contínuos de determinação de radionuclídeos em alimentos e insumos para exportação.

- DIDOS: serviços contínuos de monitoração individual. O principal cliente é a própria CNEN. O gestor informou que a demanda destes serviços tem se apresentado de forma bastante reduzida, provavelmente, devido à oferta pela iniciativa privada.

Alguns dos serviços ofertados já se encontram disponíveis no portal único gov.br e outros estão em processo de adequação.

O Relatório 0719017 informou que o IRD está realizando transferência de tecnologia para a empresa METROBRAS para “calibração de monitores de área para nêutrons”, objeto de contrato celebrado em 16/07/2019, com vigência de 60 meses. A prestação de serviços pela empresa garantirá ao IRD a percepção de royalties no valor de 31% do faturamento líquido.

A planilha 0718799 relacionou os clientes e valores relativos a serviços tecnológicos prestados em 2019 e 2020. Em 2019, o valor total foi R\$ 1.077.479,88.

Todos os serviços do IRD estão inseridos no Sistema de Gestão da Qualidade, sob a norma NBR ISO/IEC 17025. Assim, além dos procedimentos corporativos, cada serviço tem os seus procedimentos administrativos e técnicos. Os fluxos foram definidos para cada serviço e todos passam por uma pesquisa de satisfação dos clientes.

Os controles podem ser evidenciados nos principais registros:

- *Solicitação do Cliente*
- *Registro da Análise Crítica de Pedidos e Contratos*
- *Registro de Reclamações e seu tratamento*
- *Pesquisa de Satisfação do Cliente*

A seguir apresentam-se alguns procedimentos internos, de forma exemplificativa:

- *MQ-001 Rev.16 – Manual da Qualidade;*
- *Software comercial SE SUITE para tratamento de ações;*
- *PC-016 Rev.09 Tratamento de não-conformidades, reclamações de clientes e oportunidades de melhoria;*
- *PC-018 Rev.04 - avaliação da satisfação de clientes;*
- *SASC- Sistema de Avaliação da Satisfação de Cliente (desenvolvido internamente por servidor da SECGEQ);*
- *PC-004 Rev.07 - análise crítica dos pedidos, propostas e contratos;*
- *Procedimentos técnicos específicos.*

De acordo com o PC-004, as unidades do IRD analisam criticamente os pedidos, propostas e contratos de seus clientes, antes dos serviços serem iniciados. Esta análise é simplificada no caso de clientes usuários de serviços rotineiros prestados pelo IRD.

Nos casos em que a análise crítica do pedido ou proposta indica a possibilidade da sua execução, a formalização do pedido ocorre por intermédio da celebração de um contrato formal de prestação de serviço ou, de modo simplificado, pelo aceite do cliente, via fax ou correio eletrônico. Uma vez concluído o serviço, a cobrança é feita em um documento denominado "Ordem de Serviço", que contém descrição detalhada do serviço, preço e condição de pagamento.

A avaliação da satisfação de seus clientes é realizada por meio do formulário FP01-011, disponibilizado eletronicamente aos clientes para preenchimento online.

De acordo com o PC-018, todas as reclamações recebidas através da pesquisa de satisfação de clientes são registradas no software SUITE SE, para análise e providências necessárias, conforme o procedimento PC-016.

O Sistema de Gestão de Qualidade estabelece um conjunto de procedimentos estruturados voltados à melhoria da qualidade, além da pesquisa de satisfação de clientes, tais como: auditorias internas e externas, testes de proficiência e intercomparações laboratoriais, serviços de atendimento ao cliente,

procedimento para identificação de riscos e oportunidades, tratamento de oportunidades de melhoria e análises críticas pela Direção do Sistema de Gestão da Qualidade.

d) IEN

A divulgação dos serviços tecnológicos do IEN é feita por meio de seu sítio eletrônico, contudo a disponibilização desses serviços, a partir de 2020, está migrando para o portal único gov.br. Também é realizada a divulgação por meio da participação em congressos, feiras tecnológicas e exposições.

O Relatório 0711820 descreveu 10 serviços, incluindo o fornecimento de radiofármacos e o armazenamento de rejeitos radioativos (que constituem macroprocessos próprios no POE). Para cada serviço foi indicado um agente responsável.

A planilha 0719195 relacionou os seguintes serviços prestados em 2019: teste de esfregaço; conserto de equipamentos, tratamento e armazenagem de rejeitos radioativos e fontes radioativas e serviço de neutrongrafia no Reator Argonauta.

Mediante Despacho 0732086, o Diretor do IEN informou que os serviços prestados pelo Instituto ao longo de 2019 não foram objeto de contratos. Foram atendimentos individuais, com os respectivos orçamentos enviados aos clientes, e celebrados por meio do documento denominado Termo para Fornecimento ou com o aceite do cliente.

Foi apresentado o mesmo fluxo de atividades para a prestação de serviços tecnológicos definido pelo CDTN.

O Instituto não realiza pesquisas de satisfação junto aos clientes, nem utiliza instrumentos de melhoria da qualidade dos serviços prestados.

e) CRCN-NE

O Despacho CRCN/NE 0713129 informou que o Instituto possui atualmente no seu organograma a Assessoria de Qualidade, cujo objetivo é uniformizar, regular e acompanhar os procedimentos de qualidade em todos os laboratórios e, principalmente, dos seus serviços no âmbito institucional.

Os serviços prestados são divulgados no sítio eletrônico do Instituto, que se encontra em reformulação.

A planilha 0713130 apresentou o portfólio do CRCN-NE, composto por 4 serviços prestados, sendo 3 já implementados e disponíveis no portal único gov.br, conforme segue:

- *Produção de radiofármacos FDG-18 (atualizado em nov/2020);*
- *Análises ambientais (atualizado em maio/2020);*
- *Recolhimento de Rejeitos Radioativos (atualizado em set/2018);*
- *Dosimetria biológica (atualizado em out/2020) – serviço em implementação.*

Registra-se que o primeiro e o terceiro serviços compõem macroprocessos próprios definidos no POE e serviço de dosimetria biológica ainda não foi implementado.

De acordo com a referida planilha, não foram prestados serviços tecnológicos de análises ambientais em 2019. O gestor atribui à pandemia do coronavírus a ausência de prestação de serviços. Acrescentou a realização de análises em regime de colaboração, principalmente no que tange à formação especializada de recursos humanos na área nuclear.

O CRCN-NE não dispõe de normas internas referentes à comercialização de serviços tecnológicos e atendimento aos clientes.

Segue o fluxo definido para a prestação de serviços tecnológicos pelo Instituto:

Contato Inicial (recebimento da solicitação por e-mail) -> Elaboração da proposta (orçamento em documento com papel timbrado e numerado) -> Recebimento das amostras (cadastramento no sistema da qualidade) -> Preparação das amostras (Registro no cadastro de amostras) -> Análise das amostras (Registro de uso dos equipamentos) -> Emissão de laudo (Documento armazenado, assim como contraprova quando aplicável) -> Envio ao cliente (Registro no sistema do portal gov.br) -> Finalização do processo.

Segundo o gestor, a pesquisa de satisfação dos clientes será realizada a partir de formulário específico no momento de aprovação dos laudos. Por outro lado, a melhoria da qualidade da prestação dos serviços está relacionada com a garantia de nível metrológico e de qualidade dos procedimentos analíticos. Os laboratórios envolvidos participam de redes metrológicas com ensaios interlaboratoriais de performance.

De acordo com a avaliação do gestor, excluindo-se o período de pandemia, em que somente atividades essenciais estão em desenvolvimento, os laboratórios conseguem atender a demanda. Contudo, algumas vezes, por dificuldades orçamentárias ou de execução, há falta de insumos para o atendimento das demandas. Nesse caso, os interessados, normalmente, realizam doações para a realização das análises.

5. CONCLUSÕES

Verificam-se fragilidades na gestão centralizada da prestação de serviços tecnológicos no âmbito da CNEN. Não foram uniformizadas políticas, normas e procedimentos de comercialização e atendimento. Por outro lado, não se verificou nenhuma ação destinada a ampliar o alcance social do macroprocesso, com vistas à identificação das demandas e priorização do desenvolvimento de serviços que atinjam uma maior escala da população e diminuam a necessidade de importação de serviços. Ademais, de acordo com a manifestação dos gestores, alguns serviços prestados concorrem com a iniciativa privada, o que contraria o objetivo da Ação Orçamentária 215N. Não há mecanismos implementados para verificar se os serviços prestados pela CNEN são ofertados no mercado. Registra-se, ainda, ausência de desenvolvimento de ação centralizada para promover a satisfação dos clientes e dos cidadãos com os serviços prestados pela CNEN.

Não se evidenciou qualquer ação institucional destinada a medir o alcance das finalidades anunciadas no POE. Constatou-se ausência de adoção de plano de ação, metas e indicadores para monitorar o desempenho do macroprocesso.

Foram identificadas divergências nos valores dos serviços prestados em 2019 apresentados pela CGPA (SEI 0662736 e 0691103) e pelos Institutos (SEI 0706534, 0708260, 0713130, 0719195 e 0718799).

Tendo em vista todo o exposto, indica-se a oportunidade de se avaliar a conveniência de aplicação de práticas e procedimentos restritos ao Instituto que os desenvolveu a toda a Instituição. Por outro lado, reitera-se a relevância de revisar as diretrizes e estratégias do macroprocesso apresentadas no POE e elaborar plano de ação correspondente de modo a monitorar o alcance dos objetivos pretendidos.

6. MANIFESTAÇÃO DO GESTOR

A versão preliminar deste Relatório foi encaminhada por e-mail a DPD e CGPA, com cópia para o Gabinete da Presidência, em 27/01/2021, conforme Despacho 0766994. Foi solicitado o encaminhamento de manifestação adicional até 01/03/2021, contendo a avaliação dos referidos gestores a respeito do conteúdo do relatório e da pertinência das recomendações propostas e prazo de implementação sugerido.

O Despacho DPD 0805295, de 02/03/2021, solicitou a consideração da manifestação apresentada por e-mail de 28/01/2021 (arquivo “E-mail solicitando acréscimos à redação da AUD” – SEI 0787994).

O Despacho CGPA 0805634, de 02/03/2021, informou não haver manifestações adicionais por parte da Coordenação.

7. RECOMENDAÇÕES

- 1) Verificar quais serviços tecnológicos prestados pelos Institutos da CNEN também são disponibilizados pela iniciativa privada, excluindo-os do portfólio da CNEN, em atendimento aos objetivos da Ação Orçamentária 215N.
- 2) Revisar os objetivos, diretrizes e estratégias do macroprocesso Prestação de Serviços Tecnológicos apresentados no POE 2019-2022.
- 3) Elaborar plano de ação para atendimento dos objetivos pretendidos no macroprocesso Prestação de Serviços Tecnológicos, indicando responsáveis e prazo de atendimento.
- 4) Definir metas e indicadores para implementação das estratégias apresentadas no POE 2019-2022 para o macroprocesso Prestação de Serviços Tecnológicos.
- 5) Apresentar relatórios semestrais de monitoramento da implementação do Plano de Gestão Estratégica e Transformação Institucional, aprovado pelo Presidente da CNEN em 02/11/2020.
- 6) Revisar a metodologia de apuração das receitas arrecadas pela CNEN com a oferta de serviços tecnológicos, conforme informado nos documentos SEI 0662736 e 0691103, considerando a divergência de informações prestadas pelos Institutos (0706534, 0708260, 0713130, 0719195 e 0718799) no que se refere às receitas arrecadas no exercício de 2019.

O prazo para implementação das recomendações é de 180 dias.

As recomendações 3 e 4 devem ser implementadas após o atendimento da recomendação 2.

A recomendação 5 deve considerar o período dos relatórios de monitoramento do Plano de Gestão Estratégica e Transformação Institucional a partir de sua aprovação, ou seja, 02/05/2021, 02/11/2021, e assim sucessivamente, até sua plena implementação.

As recomendações 1 a 4 são dirigidas a DPD, ao passo que as recomendações 5 e 6 dirigem-se a CGPA.



Documento assinado eletronicamente por **Adriana de Oliveira Resende, Auditor(a)-Chefe**, em 09/03/2021, às 12:43, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#) e no §1º do art. 7º da Portaria PR/CNEN nº 80, de 28 de dezembro de 2018.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.cnen.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0817946** e o código CRC **D423D74E**.