

Relatório Semestral Ouvidoria NUCLEP 2019 (1º Semestre)

Conselho de Administração:

Almirante-de-Esquadra Bento Costa Lima Leite de Albuquerque Junior

Carlos Henrique Silva Seixas

Marcos Sampaio Olsen

Contra-Almirante Thadeu Marcos Orosco Coelho Lobo

Alvaro Toubes Prata

Alessandra Cristina Azevedo Cardoso

Valdeir Cordeiro Azevedo

Presidente: Carlos Henrique Silva Seixas

Diretores:

Oscar Moreira da Silva Filho

Nicola Mirto Neto

Wallace Affonso Alves

Gerência Geral da Presidência: Marcelo Perillo

Ouvidor: André Luiz Fernandes de Almeida

Sumário

1 - PALAVRA DO OUVIDOR2

2 – CONCEITOS / MISSÃO3

3 - RESUMO DAS MANIFESTAÇÕES3

4 - APRESENTAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES4

5 – AVALIAÇÕES / RECOMENDAÇÕES6

1 - Palavra do Ouvidor

Neste primeiro semestre de 2019 registramos, com grande satisfação, o contínuo acesso dos cidadãos, internos e externos, às diversas possibilidades de comunicação com a empresa – através do sistema de Ouvidoria Federal (e-ouv), do sistema de Informação ao Cidadão (e-sic) e dos demais meios de acesso à Ouvidoria. Dentre elas, destacamos os atendimentos presenciais que resultaram em conciliação das partes, contemplando cerca de 95% dos casos, através de mediação coordenada pela Ouvidoria. Esta atividade, quando bem executada, representa uma diminuição de possíveis processos judiciais que, por sua vez, resultariam em gastos financeiros e recursos de pessoal para representação da defesa da empresa.

Registramos a chegada do novo membro da equipe de Ouvidoria, o Administrador Rayner Carvalho Pestana, gentilmente cedido pelo Gerente Geral de Recursos Humanos – Sr. Álvaro José da Fonseca Costa, qualificando e dando corpo ao atendimento e análise dos casos chegados à Ouvidoria.

Sabemos dos desafios que a empresa vem enfrentando neste período, mas acreditamos que “ouvindo” as manifestações internas e externas e fornecendo o tratamento correto, estamos colaborando para o crescimento de toda a companhia.

Assim, agradecemos, mais uma vez, a confiança depositada em nosso trabalho pelo Conselho de Administração, pela Diretoria Executiva e por todos os manifestantes que nos procuraram no período.

2 - Conceitos / Missão

A ouvidoria da NUCLEP tem como conceito, funcionar como um elo entre o cidadão interno/externo e a alta direção da empresa.

Busca-se nesta tarefa, conciliar interesses e necessidades dos cidadãos e da empresa, utilizando técnicas de mediação sempre que possível para alcançarmos os resultados perseguidos.

Esperamos que a Ouvidoria cumpra seu papel de servir como instrumento de auxílio à gestão, ofertando informações de suma importância para tomada de decisão de forma flexível e aderente à missão e valores da companhia.

3 – Resumo das manifestações

Destacaremos, abaixo, algumas manifestações recebidas pela Ouvidoria no primeiro semestre de 2019:

- **Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal**

Reclamações (6)

Protocolo	Assunto	Conclusão
01237.000002/2019-14	Cancelamento de desconto do pagamento de funcionário devido a atraso do transporte da linha por ele utilizada	Solicitação atendida pelo setor de Controle de Ponto do RH
01237.000003/2019-51	Mal atendimento do setor de pagamento de convênios do Plano Médico da NUCLEP	Providências tomadas no sentido de acelerar o envio do faturamento para que não haja necessidade de contato telefônico, além de reforço quanto ao respeito e cortesia no atendimento aos “ <i>stakeholders</i> ”
01237.000005/2019-40	Aplicação de advertência verbal em desacordo com orientação anterior da gerência	Revisão e suspensão da advertência anteriormente aplicada pela gerência
01237.000012/2019-41	Solicitação de emissão de PPP há 4 meses não atendida	Emissão do PPP realizada pelo RH, dando prosseguimento aos trâmites
01237.000013/2019-96	Retirada de <i>ticket</i> alimentação por empresa contratada para prestação de serviços terceirizados	Encaminhamento para a área responsável pelo contrato que respondeu informando que a empresa contratada optou pelo fornecimento de refeição no local de trabalho, conforme previsto em contrato
01237.000018/2019-19	Retirada de <i>ticket</i> alimentação por empresa contratada para prestação de serviços terceirizados	Cópia de resposta arquivada junto ao protocolo 01237.000013/2019-96 por tratar-se de mesma manifestação

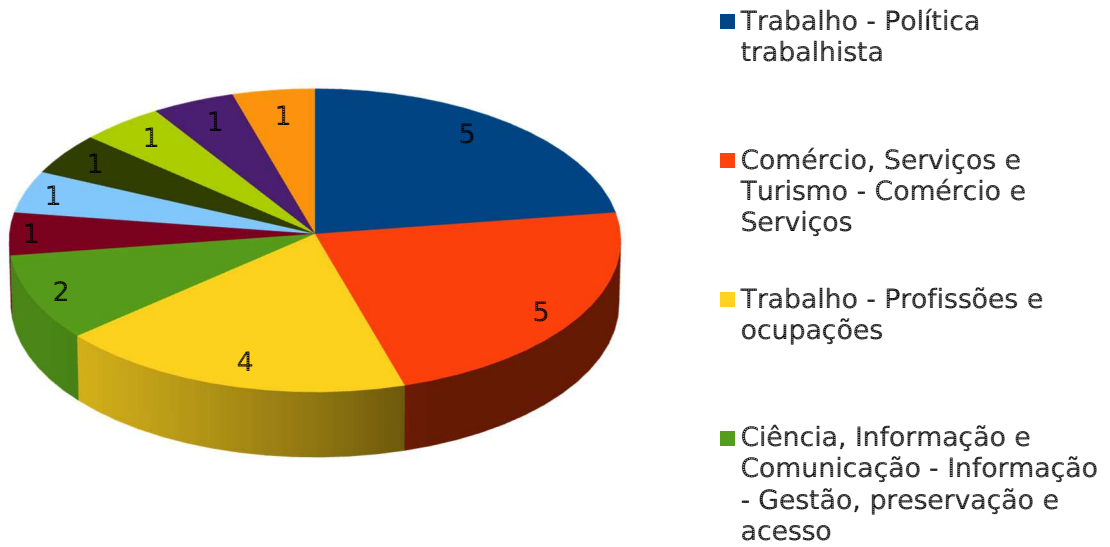
Denúncias (2)

Protocolo	Assunto	Conclusão
01237.000019/2019-63	Relato de suposto assédio	Encaminhamento para a Comissão de Ética e Corregedoria para apuração
01237.000020/2019-98	Relato de suposta ofensa, ameaça e agressão	Encaminhamento para a Comissão de Ética para apuração

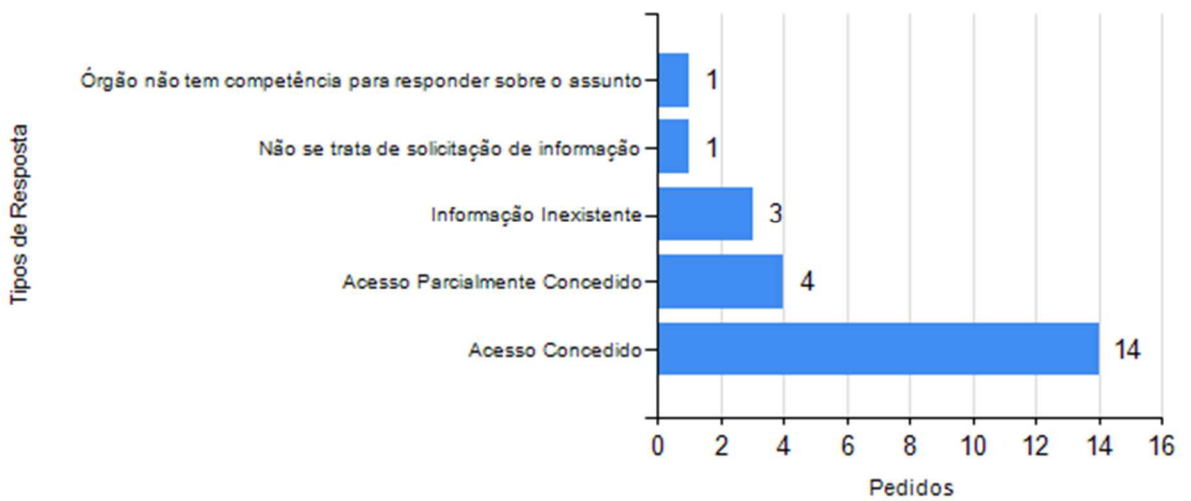
- **Sistema Eletrônico do Serviço de Informação (e-sic)**

Pedidos Solicitados	Tempo médio de resposta	Status dos pedidos
24	14,83 dias	1 em tramitação (4,17%) 23 respondidos (95,83%)
TEMAS		QUANTIDADE
Trabalho - Política trabalhista		5
Comércio, Serviços e Turismo - Comércio e Serviços		5
Trabalho - Profissões e ocupações		4
Ciência, Informação e Comunicação - Informação - Gestão, preservação e acesso		2
Agricultura, extrativismo e pesca - Política agrícola		1
Trabalho - Mercado de trabalho		1
Indústria - Produção Industrial		1
Indústria - Política e gestão industrial		1
Educação - Educação superior		1
Economia e Finanças - Administração financeira		1

4 - Apresentação das Manifestações



Pedidos por tipo de resposta



5 – Avaliações / Recomendações

Através das análises realizadas via manifestações recebidas, a Ouvidoria NUCLEP destaca os seguintes pontos que merecem ser objeto de estudo pela Diretoria Executiva:

- a) Continuar os esforços para melhoria da transparência das informações;
- b) Realizar campanha informativa visando o respeito mútuo, melhorando as relações de trabalho e convivência entre os empregados;

Colocamo-nos à disposição para ajudar na busca das soluções dos conflitos, primando pela legalidade, legitimidade, imparcialidade, moralidade, publicidade e eficiência.

André Luiz Fernandes de Almeida

6002535-5

Ouvidor Geral