

# RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA



Responsável pelas informações:  
**Roberta Pereira da Silva**  
Matrícula: 6003563-7

**NUCLEP**  
NUCLEBRÁS EQUIPAMENTOS PESADOS S.A.

**Ouvidora Geral da NUCLEP - Interina (OUV)**  
**Itaguaí – 1º semestre de 2024**

## SUMÁRIO

<b>1. APRESENTAÇÃO.....</b>	<b>2</b>
<b>2. DA FORÇA DE TRABALHO .....</b>	<b>3</b>
<b>3. DAS INSTALAÇÕES FÍSICAS E ESTRUTURA TECNOLÓGICA .....</b>	<b>3</b>
<b>4. DAS MANIFESTAÇÕES .....</b>	<b>4</b>
4.1. Distribuição por tipo e situação.....	4
4.2. Principais canais de entrada.....	5
4.3. Panorama de distribuição mensal .....	6
4.4. Setores mais demandados.....	7
4.5. Dados comparativos 1º Semestres 2023 e 2024 (PAINEL RESOLVEU ?).....	8
4.6. Temas mais recorrentes. ....	9
<b>5. DO PLANEJAMENTO PARA O SEGUNDO SEMESTRE.....</b>	<b>10</b>

## 1. APRESENTAÇÃO

O presente relatório foi elaborado com fins de evidenciar as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Geral da NUCLEP, contemplando o 1º semestre do ano de 2024, em conformidade com o item **6.1., m.**, do Regimento Interno da Ouvidoria da NUCLEP, IS Nº P-009/2021 de 30/08/2021, aprovado na 146ª RCA, datada de 23/07/2021, sob o ITEM VI, além de apresentar o planejamento das atividades para o segundo semestre de 2024.

Ressalta-se que a Ouvidoria Geral da NUCLEP integra o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv, sujeita à orientação normativa e a supervisão técnica da Controladoria-Geral da União (CGU), por meio da Ouvidoria-Geral da União (OGU), conforme previsto no DECRETO Nº 9.492, de 05/09/2018.

Destaco que esta Unidade Setorial de Ouvidoria compõe internamente um dos pilares da governança corporativa, vinculada diretamente ao Conselho de Administração, prevista no Estatuto Social da Companhia, Aprovado na 117ª Assembleia Geral Extraordinária, realizada em 19/01/2024, e, subordinada administrativamente à Presidência desta Estatal, conforme previsto em seu regimento interno, resguardada a sua independência funcional no âmbito de suas atribuições, e é responsável, no âmbito de atuação, pelo aprimoramento das relações da empresa com seus públicos interno e externo em suas diferentes instâncias administrativas. É responsável, também, pela implementação da Lei de Acesso à Informação (LAI – Lei Nº 12.527/2011).

Através da Portaria NCP P-228, de 26 de julho de 2024, a atual Ouvidora Geral (Interina), está respondendo por todas as atividades inerentes à esta Unidade Setorial, a partir da data desta Portaria, considerando que os critérios e procedimentos previstos no Art. 2º, § 1º a § 4º, da Portaria nº 1.181, de 10/06/2020, encontram-se em curso.

Faz-se mister salientar que o presente relatório semestral está sendo apresentado na presente data, em razão do então Ouvidor Geral ter sido dispensado a pedido, conforme Portaria NCP P-199, de 02 de julho de 2024, com vigência a partir de 05/07/2024, em concomitância com sua licença das atividades laborativas.

## 2. DA FORÇA DE TRABALHO

A unidade setorial conta, atualmente, com um corpo funcional composto por um empregado efetivo, na figura do Ouvidor Geral.

## 3. DAS INSTALAÇÕES FÍSICAS E ESTRUTURA TECNOLÓGICA

A Ouvidoria Geral da NUCLEP está localizada na parte interior do prédio da recepção social da empresa, na extremidade direita em relação ao acesso principal, com acesso inclusivo, pois a empresa realizou obras que adequaram as instalações de forma a garantir que indivíduos com necessidades especiais, como cadeirantes e outros com mobilidade reduzida consigam transitar com independência.

Possui uma sala exclusiva medindo em torno de 37m<sup>2</sup>, composta por dois ambientes, divididos por uma divisória e uma única porta, a qual é utilizada para o desempenho de todas as atividades de competência desta unidade setorial, como atendimento ao público, eventuais reuniões, e outras.

Seu mobiliário é composto pelos seguintes itens:

- ✓ 03 (três) mesas de aproximadamente 2 metros em madeira;
- ✓ 01 (um) armário vertical em madeira com 2 (duas) portas;
- ✓ 01 (uma) prateleira metálica com 06 (prateleiras);
- ✓ 02 (dois) arquivos metálicos com 04 (quatro) gavetas;
- ✓ 01 (uma) mesa de reunião redonda;
- ✓ 01 (um) gaveteiro com 03 (três) gavetas em madeira;
- ✓ 05 (cinco) cadeiras fixas com estofado na cor azul;
- ✓ 01 (um) banco de 03 (três) lugares com na cor estofado azul;

Sua estrutura tecnológica é composta pelos seguintes itens:

- ✓ 02 (dois) computadores, incluindo monitor, teclado e mouse;
- ✓ 01 (um) equipamento de ar-condicionado inverter;
- ✓ 01 (uma) webcam;
- ✓ 01 (um) aparelho de telefonia fixa;
- ✓ 01 (um) aparelho de telefonia celular.

#### 4. DAS MANIFESTAÇÕES

Cabe esclarecer que a metodologia aplicada para levantamento de dados quantitativos e qualitativos, atinentes às manifestações cadastradas, concluídas e/ou arquivadas por esta unidade setorial de ouvidoria no 1º semestre de 2024, se deu na forma de emissão de relatório extraído junto a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – fala.BR, através do sítio eletrônico, <https://falabr.cgu.gov.br>, e consecutiva elaboração de controle interno, por meio de planilha eletrônica, alimentada preliminarmente com os dados extraídos da referida Plataforma eletrônica, além de dados complementares extraídos do PAINEL RESOLVEU?, através do sítio eletrônico, <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/cidadao/painel-resolveu-1>.

Isto posto, daremos início a análise dos dados identificados conforme esclarecido no parágrafo supra.

##### 4.1. Distribuição por tipo e situação

Concernente ao quantitativo global de manifestações cadastradas junto a plataforma, foram identificadas **119** (cento e dezenove), cabe ressaltar que o leque de possibilidades relativo aos tipos de manifestações, abrangem as seguintes terminologias: Sugestões, Elogios, Reclamações, Denúncias, Comunicação, Solicitação e Acesso à Informação.

Mediante a identificação do quantitativo global, faz-se mister destacar que das **119** (cento e dezenove) manifestações cadastradas, **114** (cento e quatorze), encontram-se na situação como “*Concluídas*”, e, **05** (cinco), encontram-se na situação como “*Arquivadas*”. Das manifestações arquivadas, de acordo com os

dados do PAINEL RESOUBEU?, constam as seguintes justificativas: **03** (três), por "Duplicidade de Manifestação", e **02** (duas), por "Falta de clareza/Insuficiência de Dados".

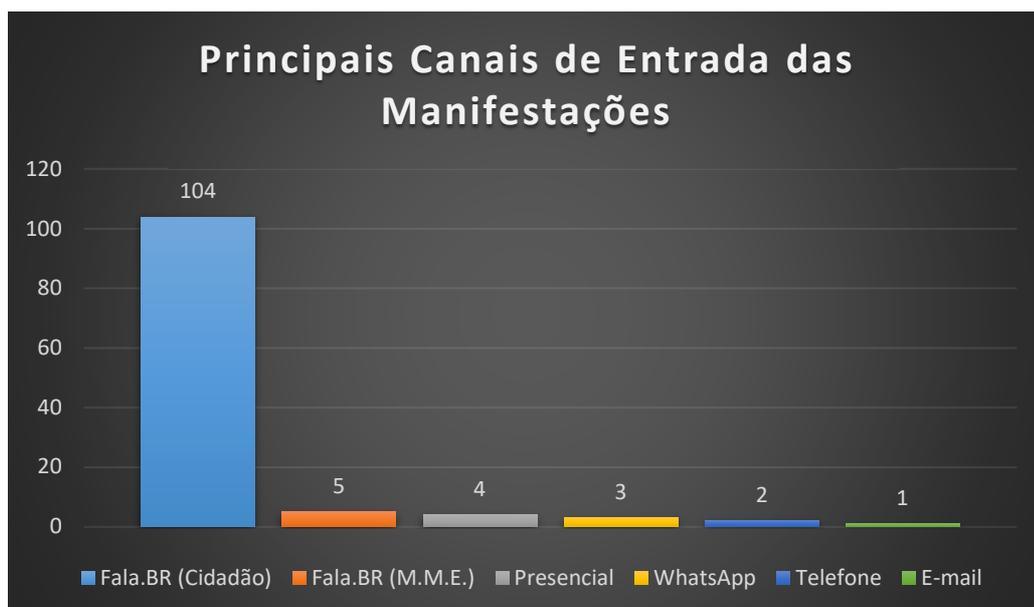
No que tange a distribuição do quantitativo global, considerando seus respectivos tipos, segue gráfico demonstrativo contemplando o item em tela:



## 4.2. Principais Canais de Entrada

De forma a assegurar o pleno cumprimento dos direitos dos cidadãos, previstos no Art. 1º de nossa Carta Magna, esta unidade setorial de ouvidoria mantém diversos meios de acesso, os quais podemos listar as seguintes possibilidades de contato para atendimento das manifestações: presencial, telefônico, correspondência eletrônica, mensagens através do aplicativo para telefone celular (WhatsApp), e, principalmente, a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – fala.BR.

Considerando os meios de acesso listados acima, no 1º Semestre de 2024, o cidadão contatou a Ouvidoria Geral da NUCLEP, através dos seguintes meios conforme distribuídos no gráfico abaixo:



Ressalta-se que muito embora esta unidade setorial disponha de todos os meios de contato listados anteriormente, o recurso disponível mais utilizado pelo cidadão foi a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – fala.BR.

Vale destacar que apesar de serem ofertados diversos recursos como forma de contato com a Ouvidoria Geral da NUCLEP, todas as manifestações apresentadas pelo cidadão, independente do meio utilizado, foram cadastradas junto a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – fala.BR.

### 4.3. Panorama de Distribuição Mensal

Considerando o quantitativo global apresentado no item **4.1.** deste relatório, em termos de distribuição ao longo do 1º Semestre de 2024, as manifestações encontram-se dispostas conforme o gráfico infra:

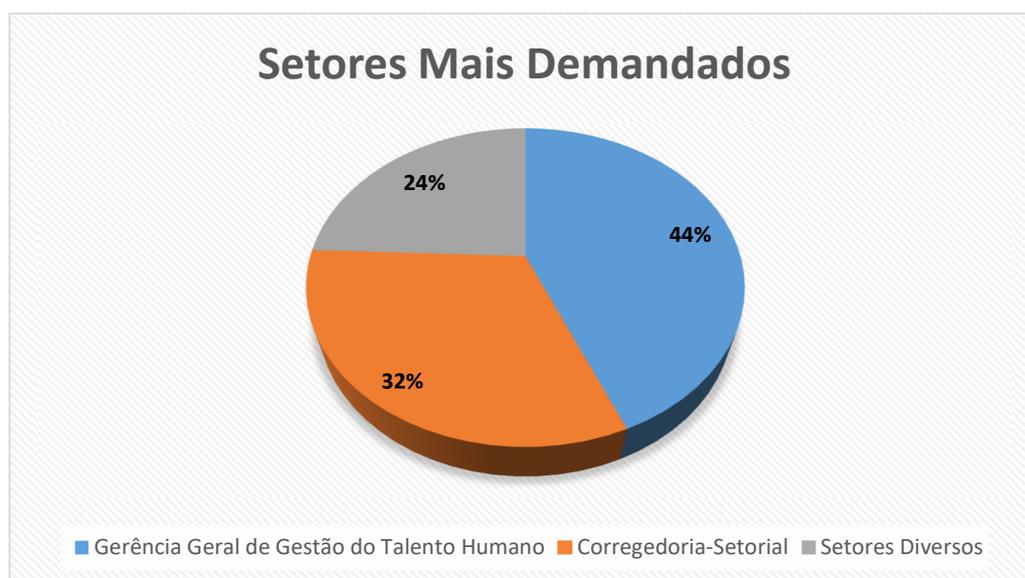


Extraí-se do gráfico acima que nos meses de janeiro, fevereiro, março e junho, as demandas se mantiveram dentro de uma média equivalente, entretanto, existiu um topo na casa dos **86,7%** no mês de abril, e início de queda na casa dos **15%** no mês de maio, com posterior retomada da estabilidade apresentada no 1º trimestre em junho.

#### 4.4. Setores Mais Demandados

Os dados levantados propiciaram a constatação de que, considerando o quantitativo global de **119** (cento e dezenove) manifestações cadastradas no 1º Semestre do corrente ano, **52** (cinquenta e duas), foram encaminhadas e atendidas pela Gerência Geral de Gestão do Talento Humano, e, **38** (trinta e oito), foram encaminhadas e atendidas pela Corregedoria-Setorial da NUCLEP, o que faz desses 02 (dois) setores os mais demandados, pois se somados estes foram responsáveis por responder a **90** (noventa), das **119** (cento e dezenove) manifestações cadastradas no período, e as **29** (vinte e nove), manifestações restantes foram distribuídas entre diversos setores como, Financeiro, Jurídico, Segurança do Trabalho, Logística, Gerência Geral de Infraestrutura e Serviços, e, Gerência Geral de Compras e Serviços.

De forma a ilustrar percentualmente o referido quantitativo e sua respectiva distribuição, segue gráfico demonstrativo:



Tomando como base os dados do gráfico supra, constatamos que em termos percentuais os setores mais demandados atingem somados **76%** do quantitativo global, enquanto os setores diversos atingem apenas **24%**.

#### 4.5. Dados Comparativos 1º Semestres 2023 e 2024 (PAINEL RESOLVEU?)

Com fins de trazer à baila elementos comparativos, foram pesquisados dados junto ao PAINEL RESOLVEU?, através do sítio eletrônico, <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/cidadao/painel-resolveu-1>, de forma a provisionar o presente trabalho, abrangendo tópicos como total de manifestações, respostas conclusivas, respostas não conclusivas, manifestações arquivadas, e, prazo médio para conclusão. Nesse diapasão, segue planilha contemplando os dados detectados:

Tópicos	1º Semestre 2023	1º Semestre 2024
Total de Manifestações	105	119
Respostas Conclusivas	96,19%	92,94%
Respostas Não Conclusivas	3,81%	7,06%
Manifestações Arquivadas	0	5
Prazo Médio Conclusão	32 Dias	24 Dias

Inferimos dos dados comparativos acima evidenciados, no primeiro tópico uma pequena elevação das demandas, quanto as respostas conclusivas tivemos uma leve queda de **3,25%**, no que tange as respostas não conclusivas observa-se um pequeno acríve de **3,25%**, concernente as demandas arquivadas, estas apenas foram constatadas no 1º semestre do corrente ano, relativo ao prazo médio para conclusão das manifestações observamos uma redução percentual de **8%**, no período atual em relação ao mesmo período do ano anterior.

#### 4.6. Temas Mais Recorrentes

Conforme ilustrado no item **4.4.** deste relatório, considerando que os setores mais demandados atingem o percentual de **76%** do quantitativo global, das manifestações respondidas pela Gerência Geral de Gestão do Talento Humano, estas mostraram a expressiva incidência na disponibilização de documentos requeridos por empregados do quadro efetivo da empresa, bem como, a ex-empregados, além de apresentar corriqueiramente respostas concernentes a carreiras e remunerações.

No tocante aos temas abordados nas demandas respondidas pela Corregedoria-Setorial, observou-se maior incidência no uso do termo “assédio moral”, geralmente apontando o nome do agente, entretanto, em sua grande maioria desabastecidas de evidências, e sem descrever fatos e condutas objetivas. Ressalta-se sobre o tema em tela, a repetição de manifestações diferentes, entretanto, envolvendo os mesmos agentes conhecidos internamente por serem diretamente envolvidos nos organismos políticos existentes na atmosfera da empresa, o que pode nos permitir conjecturar que tais manifestações podem guardar cunho político. Quanto aos demais, esses se distribuem em temas como, denúncia de irregularidade de servidores, conduta ética e outros.

## 5. PLANEJAMENTO PARA O SEGUNDO SEMESTRE

	1	2	3	4
<b>METAS</b>	Aprimoramento dos controles internos de forma a subsidiar dados pormenorizados quanto as manifestações recebidas e tratadas por esta Unidade Setorial.	Revisão do Regimento Interno da Ouvidoria, com fins de ajustá-lo às diretrizes e parâmetros estabelecidos na Resolução CGPAR Nº 48, de 06/09/2023, bem como da legislação vigente, se necessário.	Promover uma reestruturação na estrutura física da Unidade Setorial de Ouvidoria	Dar continuidade no Programa de Formação Continuada em Ouvidoria – PROFOCO, e outros.
<b>OBJETIVOS</b>	Em razão da inexistência de controles internos, foi criado um primeiro, visando a geração dos dados necessários para elaboração do relatório semestral, o que foi de grande valia, entretanto, é possível que alguns pontos necessitem ser lapidados com fins de construir uma ferramenta de controle mais efetiva.	Considerando que a Unidade Setorial de Ouvidoria está sujeita à orientação normativa e a supervisão técnica da Controladoria-Geral da União (CGU), tal revisão se mostra de extrema relevância.	Do ponto de vista da atual Ouvidora Geral (Interina), as dependências da OUV precisam de alguns reparos, no piso e remoção de divisória, além da retirada de parte do mobiliário, por questões de conservação, e de pouca ou nenhuma serventia, com fins de tornar o ambiente mais acolhedor.	Muito embora a carga horária mínima tenha sido atingida, o programa mostra-se uma importante ferramenta aos profissionais que atuam em Ouvidorias.
<b>PRAZO</b>	31/12/2024	31/12/2024	31/07/2024	31/12/2024