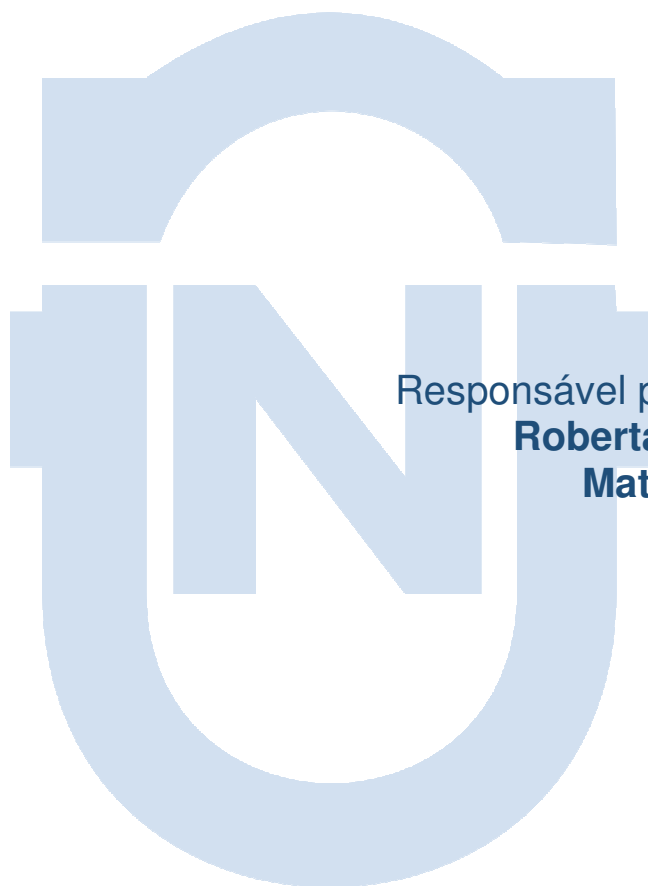


# RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA



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

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

**Ouvidora Geral da NUCLEP - (OUV)**  
**Itaguaí – 1º semestre de 2025**

## SUMÁRIO

|                                                                                                                       |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. APRESENTAÇÃO.....                                                                                                  | 2  |
| 2. DA FORÇA DE TRABALHO.....                                                                                          | 3  |
| 3. DAS INSTALAÇÕES FÍSICAS, ESTRUTURA TECNOLÓGICA, IDENTIDADE VISUAL, CONTATOS E AVALIAÇÕES DO ÓRGÃO SUPERVISOR ..... | 3  |
| 4. DAS MANIFESTAÇÕES E PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO .....                                                           | 7  |
| 4.1. Da Distribuição por tipo e situação .....                                                                        | 7  |
| 4.2. Dos Principais Canais de Entrada .....                                                                           | 8  |
| 4.3. Do Panorama de Distribuição Mensal .....                                                                         | 10 |
| 4.4. Dos Setores Mais Demandados .....                                                                                | 10 |
| 4.5. Dos Dados Comparativos dos primeiros semestres 2024 e 2025 (PAINEL RESOLVEU?) e controles internos .....         | 12 |
| 4.6. Dos Temas Mais Recorrentes .....                                                                                 | 12 |
| 5. DA TRANSPARÊNCIA ATIVA .....                                                                                       | 14 |
| 6. DO PLANEJAMENTO PARA O 2º SEMESTRE .....                                                                           | 15 |

## 1. APRESENTAÇÃO

O presente relatório foi elaborado com fins de evidenciar as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Geral da NUCLEP, contemplando o 1º semestre do exercício 2025, em conformidade com o item **6.1., P.**, do Regimento Interno da Ouvidoria da NUCLEP, IS Nº P-007/2025 de 05/06/2025, aprovado na 193ª RCA, datada de 23/05/2025, sob o ITEM IV, bem como apresentar o planejamento para o 2º semestre do exercício 2025.

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, e, na PORTARIA NORMATIVA CGU Nº 116, de 18/03/2024.

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 em sua esfera 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-264, de 19 de agosto de 2024, a atual Ouvidora Geral, responde por todas as atividades inerentes à esta Unidade Setorial, haja vista o integral cumprimento dos critérios e procedimentos previstos no Art. 2º, § 1º a § 4º, da Portaria nº 1.181, de 10/06/2020, e, apreciação e aprovação da Controladoria-Geral da União - CGU.

## 2. DA FORÇA DE TRABALHO

A unidade setorial conta, atualmente, com um corpo funcional composto por uma empregada efetiva, na figura da Ouvidora Geral.

## 3. DAS INSTALAÇÕES FÍSICAS, ESTRUTURA TECNOLÓGICA, IDENTIDADE VISUAL, CONTATOS E AVALIAÇÕES DO ÓRGÃO SUPERVISOR

A Ouvidoria Geral da NUCLEP está localizada no interior do prédio da recepção social da empresa, na extremidade direita em relação a entrada 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>, com identificação visível ao público em seu exterior, composta por ambiente único, o qual é utilizado para o desempenho de todas as atividades de competência desta unidade setorial, como atendimento ao público em geral, eventuais reuniões, e outras, conforme registros fotográficos infra:





Seu mobiliário é composto pelos seguintes itens:

- ✓ 01 (uma) mesa em formato V de madeira, que comporta uma estação de trabalho;
- ✓ 01 (uma) mesa de apoio com aproximadamente 2 (dois) metros em madeira;
- ✓ 01 (um) arquivo metálico com 04 (quatro) gavetas;
- ✓ 01 (uma) mesa de reunião redonda;
- ✓ 01 (um) gaveteiro com 03 (três) gavetas em madeira;
- ✓ 04 (quatro) cadeiras com estofado na cor azul, sendo 01 (uma) fixa e 03 (três) giratórias;
- ✓ 01 (um) armário pequeno de 02 (duas) portas, com aproximadamente 01 (um) metro em madeira.

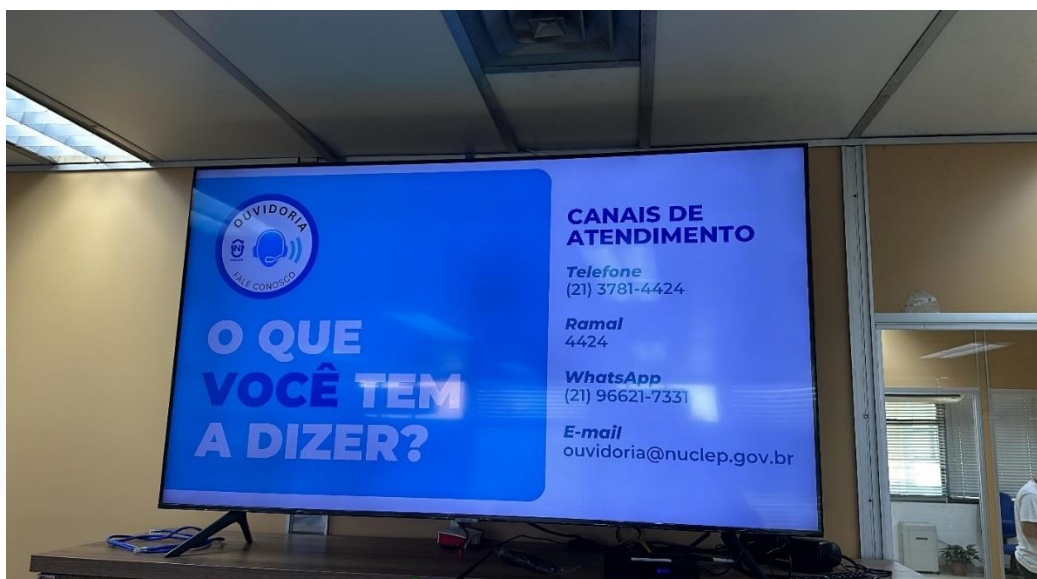
Sua estrutura tecnológica é composta pelos seguintes itens:

- ✓ 01 (um) computador, 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.

Destaca-se que o trabalho de ampla divulgação dos contatos e meios de acesso à Ouvidoria segue de forma contínua, através da Intranet, TV Corporativa, Quadros de Avisos, além de atualização das informações no site oficial da empresa e intranet quando necessário, conforme evidenciado abaixo:







É oportuno consignar que a Controladoria-Geral da União – CGU, realizou avaliação desta unidade setorial de ouvidoria no segundo semestre de 2024, relativa ao exercício de 2023, em decorrência da supervisão técnica exercida pela Ouvidoria-Geral da União – OGU, sobre as unidades setoriais de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv, com o objetivo de verificar se as funções de ouvidoria estão sendo plenamente exercidas, e/ou para identificar eventuais incorreções que apresentem potencial impacto no cumprimento de suas atribuições legais, boas práticas e oportunidades de aprimoramento.

Destaca-se que o Órgão supervisor concluiu que esta unidade setorial de ouvidoria, exerce adequadamente suas atividades, entretanto, recomendou a implementação de um fluxo interno de tratamento das manifestações, em conformidade com os Arts. 21, 50 e 71, da Portaria Normativa CGU Nº 116, de 18/03/2024.

Impende reluzir que esta titular se debruçou sobre o tema e desenvolveu no período compreendido de janeiro ao final de março de 2025, a tão necessária revisão do regimento interno desta unidade setorial de ouvidoria, haja vista que o instrumento vigente datava de agosto/2021. Oportunamente, implementou em seu conteúdo o fluxo interno de tratamento das manifestações e pedidos de acesso à informação, de forma a atender integralmente a recomendação supra. Um vez vencida a fase de desenvolvimento da revisão do instrumento, este foi submetido à apreciação

e aprovação do jurídico, da Diretoria Executiva e do Conselho de Administração, os quais aprovaram de forma integral e unânime, e, no início do mês de junho/2025, o normativo interno revisado, na forma da IS P-007/2025 de 05/06/2025, foi assinado pelo presidente da companhia e imediatamente publicado na Intranet, no repositório eletrônico disponível, acessível a todos os empregados, e, na transparência ativa da Companhia.

#### 4. DAS MANIFESTAÇÕES E PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

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 2025, 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 controles internos, por meio de planilha eletrônica alimentada constantemente de acordo com a recepção, tratamento e conclusão das demandas, 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. Da Distribuição por tipo e situação

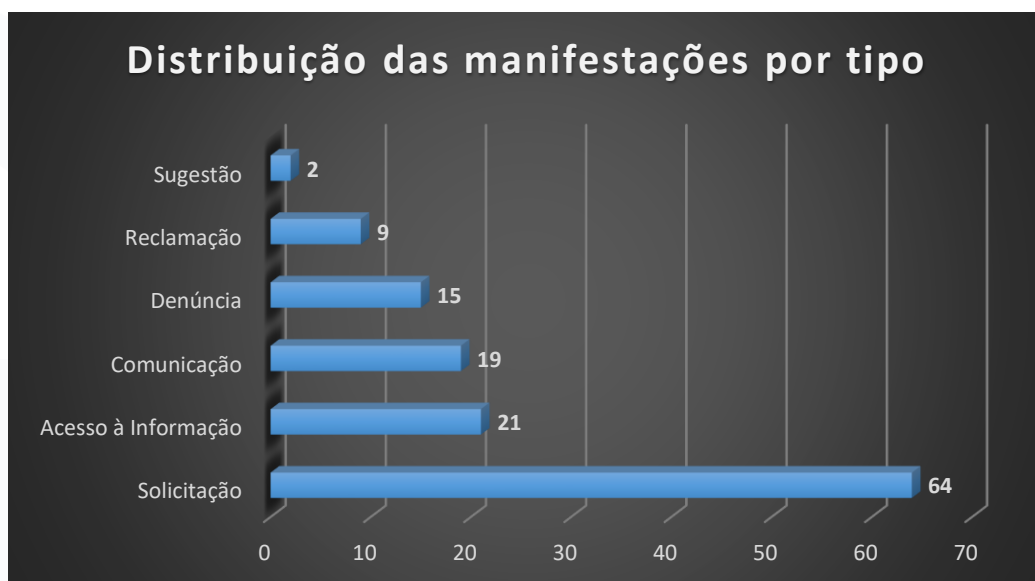
Concernente ao quantitativo global de manifestações cadastradas junto a plataforma, foram identificadas no 1º semestre de exercício 2025, **130** (cento e trinta), cabe ressaltar que o leque de possibilidades relativo aos tipos de manifestações, abrangem as seguintes terminologias: Sugestão, Elogio, Reclamação, Denúncia, Comunicação, Solicitação e Acesso à Informação.

Mediante a identificação do quantitativo global, faz-se mister destacar que das **130** (cento e trinta) manifestações cadastradas, **129** (cento e vinte e nove), encontram-se na situação como “Concluídas”, **01** (uma) como “Em atendimento”,



e, das **129** (cento e vinte e nove), **04** (quatro) foram “*Arquivadas*”, por duplicidade e/ou falta de precisão e insuficiência de dados.

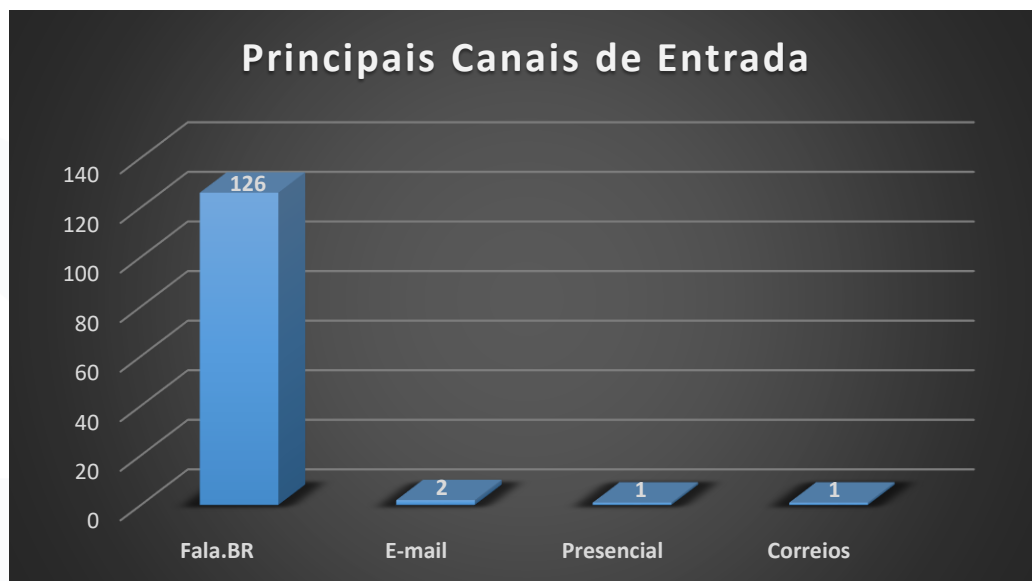
No que tange a distribuição do quantitativo global, considerando seus respectivos tipos, segue gráfico demonstrativo contemplando o item em tela:



#### 4.2. Dos 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, correspondência física, mensagens através do aplicativo para telefone celular (WhatsApp), e, principalmente, a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR.

Considerando as possibilidades de acesso listadas acima, no 1º semestre de 2025, o cidadão contatou a Ouvidoria Geral da NUCLEP, através dos seguintes meios conforme distribuídos no gráfico abaixo:

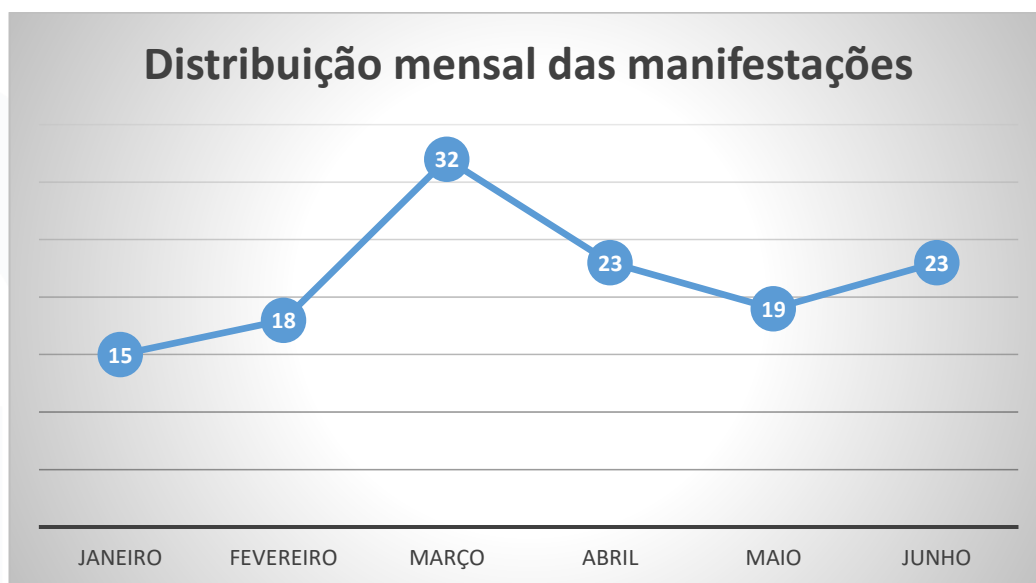


Ressalta-se que muito embora esta unidade setorial disponha de todos os meios de contato listados anteriormente, o recurso disponível mais utilizado pelo cidadão continua sendo a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR, representando um percentual de 97%.

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, conforme determinação legal.

### 4.3. Do 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 2025, as manifestações encontram-se dispostas conforme o gráfico infra:



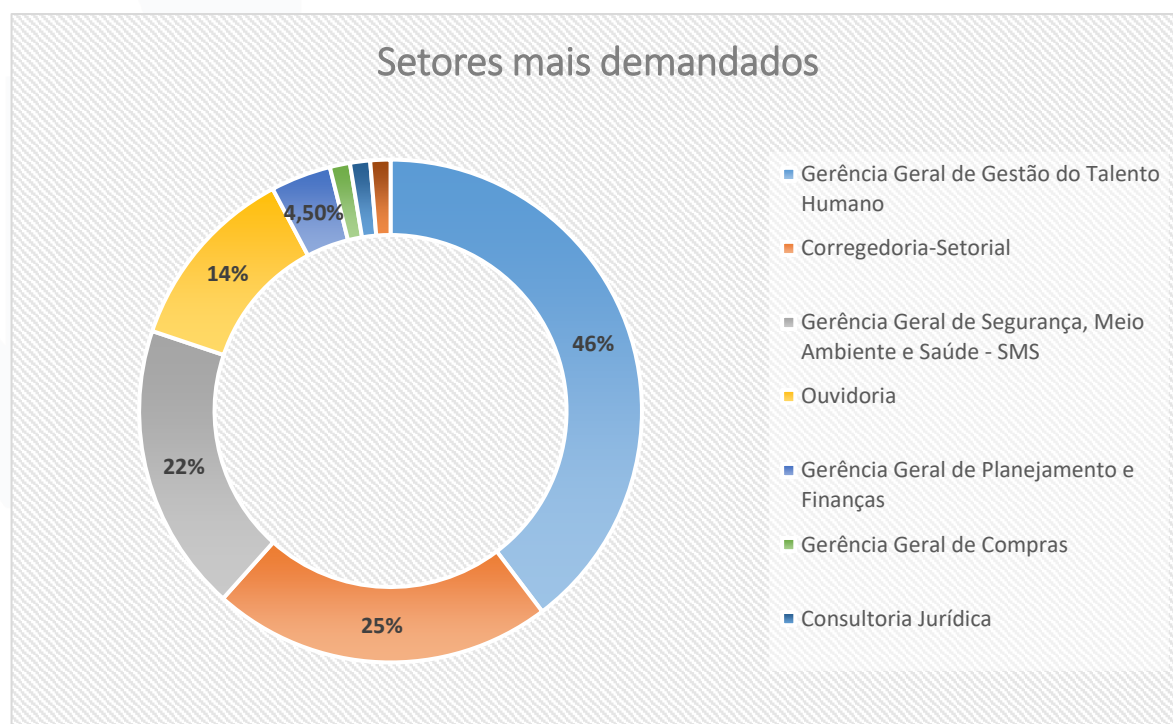
Extraí-se do gráfico acima que nos meses de janeiro, fevereiro, abril, maio e junho, as demandas se mantiveram dentro de uma média equivalente, com mínima de 15 (quinze) e máxima de 23 (vinte e três), entretanto, no mês de março foi alcançado um exponencial crescimento no volume de demandas, atingindo o total de 32 (trinta e dois), com predominância de manifestações do tipo solicitação. Em termos percentuais, tomando-se por base a mínima de 15 (quinze) manifestações do primeiro mês do ano, observa-se um topo de aproximadamente **116%**.

### 4.4. Dos Setores Mais Demandados

Os dados levantados propiciaram a constatação de que, considerando o quantitativo global de **130** (cento e trinta) manifestações cadastradas no 1º semestre de 2025, **55** (cinquenta e cinco), foram encaminhadas e atendidas pela Gerência Geral de Gestão do Talento Humano, **33** (trinta e três), pela

Corregedoria-Setorial da NUCLEP, **28** (vinte e oito), pela Gerência Geral de Segurança, Meio Ambiente e Saúde – SMS, e, **18** (dezoito) foram atendidas diretamente pela Ouvidoria Geral, o que faz desses **04** (quatro) setores os mais demandados, pois se somados foram responsáveis por atender a **134** (cento e trinta e quatro) requerimentos. Ressalta-se que o volume de atendimentos desses setores juntos se mostra superior ao quantitativo global, em razão de algumas demandas serem atendidas concomitantemente por 02 (dois) ou mais órgão internos, no mais, um discreto percentual das manifestações foi distribuído entre diversos setores como, Gerência Geral de Planejamento e Finanças, Consultoria Jurídica, Gerência Geral de Compras e Serviços, entre outros.

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



#### 4.5. Dos Dados Comparativos dos primeiros semestres de 2024 e 2025 (PAINEL RESOLVEU?) e controles internos

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>, do PAINEL LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO, através do sítio eletrônico, <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>, além dos controles internos, de forma a provisionar o presente trabalho, abrangendo tópicos como total de manifestações, respostas tempestivas, resolutividade, manifestações arquivadas, e, prazo médio para conclusão. Nesse diapasão, segue planilha contemplando os dados detectados:

| Tópicos                  | 1º Semestre 2024 | 1º Semestre 2025 |
|--------------------------|------------------|------------------|
| Quantitativos Globais    | 119              | 130              |
| Respostas tempestivas    | 97%              | 100%             |
| Resolutividade           | 92,94%           | 95,33%           |
| Manifestações Arquivadas | 5                | 4                |
| Prazo Médio Conclusão    | 24 Dias          | 8,56 Dias        |

Inferimos dos dados comparativos acima evidenciados, no primeiro tópico um crescimento percentual de **9,25%** no quantitativo global, quanto as respostas tempestivas obtivemos uma evolução percentual de **3%**, no que tange a resolutividade dos atendimentos detivemos um crescimento de **2,39%**, concernente as demandas arquivadas, observa-se uma pequena redução no semestre atual, conforme as justificativas apresentadas em minúcias no item **4.1.** do presente relatório, relativo ao prazo médio para conclusão das manifestações observamos uma redução percentual de **67%**, no semestre atual em relação ao anterior.

#### 4.6. Dos Temas Mais Recorrentes

Conforme ilustrado no item **4.5.** deste relatório, considerando os 04 (quatro) setores mais demandados, 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, ex-empregados e ex-alunos do Centro de Treinamento, contemplando documentos como Perfil Profissiográfico Previdenciário – PPP, Certidões e Declarações de comprovação de efetivos desenvolvimentos de atividades laborais e/ou educacionais, além de apresentar corriqueiramente respostas concernentes a carreiras e remunerações, sobretudo envolvendo os processos de progressões, e avaliações de desempenho.

No tocante aos temas abordados nas demandas respondidas pela Corregedoria-Setorial, observou-se maior incidência no uso do termo “assédio moral”, “irregularidade praticada por servidores”, geralmente apontando o nome do agente, entretanto, em sua grande maioria desabastecidas de evidências, e sem descrever fatos e condutas objetivas. Observou-se também um expressivo volume de registros apontando eventuais desvios de função em razão de empregados lotados em determinados setores da área fabril. Quanto a esse tema, em uma análise preliminar da suposta irregularidade, evidenciou-se em praticamente todos os casos, tratar-se de equívoco por parte do manifestante, por ausência de familiaridade com os regimentos internos vigentes como o PCCR e os editais dos concursos públicos.

Das manifestações respondidas diretamente pela Ouvidoria Geral, estas foram distribuídas através de orientações de acesso à informação junto a transparência ativa da empresa, disponibilização de normativos vigentes, respostas a pesquisas de acadêmicos, e, respostas com uso do acervo das demandas anteriormente atendidas, que embora sejam de cidadãos diferentes, os questionamentos são idênticos e/ou similares, entre outros.

Quanto as manifestações respondidas pela Gerência Geral de Segurança, Meio Ambiente e Saúde – SMS, observamos uma considerável incidência de pedidos de empregados e ex-empregados para acesso a seus respectivos prontuários médicos, disponibilização do Programa de Gerenciamento de Riscos - PGR e Programa de Controle Médico e Saúde Ocupacional - PCMSO, e, emissão de Perfil Profissiográfico Previdenciário – PPP.

Quanto as demandas diversas distribuídas junto aos demais setores, essas se subdividem em temas como, pedidos de previsão de pagamentos de notas fiscais, encaminhamentos de ofícios judiciais, e outros.



## 5. DA TRANSPARÊNCIA ATIVA

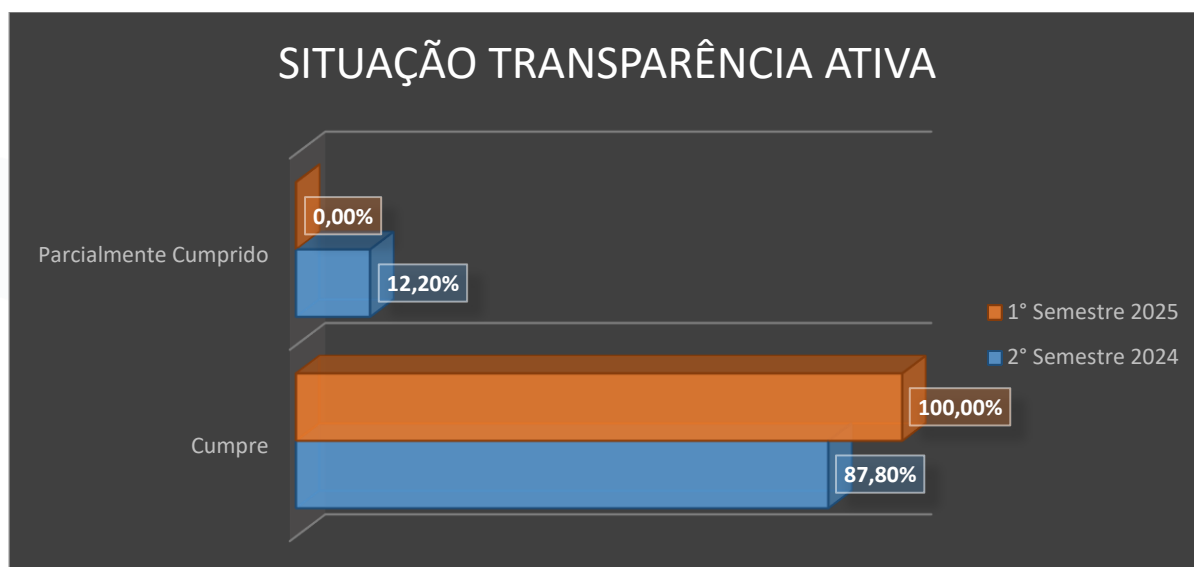
Insta destacar que em dezembro de 2024, fomos novamente submetidos ao crivo do Órgão Supervisor, o qual realizou avaliação dos **49** (quarenta e nove) itens estabelecidos pelo Guia de Transparência Ativa – G.T.A.. Impende ressaltar, que dos **49** (quarenta e nove) itens, a Controladoria-Geral da União – CGU, aprovou integralmente **39** (trinta e nove), e os **10** (dez) itens restantes foram aprovados parcialmente. De acordo com o PAINEL LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO, localizado no sítio eletrônico, <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>, esses números em termos percentuais representam respectivamente: “Cumpre”, **87,80%**, “Parcialmente Cumprido”, **12,20%**.

Consectariamente, ao final do 1º trimestre de 2025, com a continuidade dos esforços para superação das adversidades enfrentadas com a transparência ativa da companhia, a Controladoria-Geral da União – CGU, reavaliou e aprovou integralmente os **49** (quarenta e nove) itens, assegurando à NUCLEP total conformidade em sua transparência ativa.

Por ocasião do Ciclo 2025, do Programa Nacional de Transparência Pública – PNTP, a Ouvidoria Geral, realizou no 2º trimestre de 2025, um trabalho em conjunto com a Auditoria Geral da NUCLEP, relativo a um processo de avaliação da transparência ativa, desenvolvido pelo Tribunal de Contas da União – TCU. Considerando o trabalho bem-sucedido, e recém-concluído, para cumprimento dos itens estabelecidos na Cartilha do Programa Nacional de Transparência Pública – PNTP, foram necessários pequenos ajustes, complementares ao trabalho anteriormente realizado, que não constavam no G.T.A..

Concernente aos resultados do processo avaliativo supra, este se encontra em curso, pois o processo foi constituído inicialmente por uma autoavaliação da NUCLEP, com posterior validação da equipe do Tribunal de Contas da União – TCU.

De forma a ampliar a visibilidade das informações supra, segue gráfico demonstrativo, contemplando o 2º semestre de 2024 em comparação com o 1º semestre de 2025:



## 6. DO PLANEJAMENTO PARA O 2º SEMESTRE

Haja vista, todo empenho empreendido no alinhamento do conteúdo do link “Acesso à Informação”, em conformidade com o GUIA DE TRANSPARÊNCIA ATIVA, da Controladoria-Geral da União – CGU, iniciado em 13/09/2024, este suscitou a necessidade de criação de um normativo interno visando a regulamentação dos procedimentos necessários para a manutenção do integral cumprimento das determinações estabelecidas pela Controladoria-Geral da União – CGU, através do guia de transparência ativa e legislação vigente, o qual contemplará as respectivas ações e os atores responsáveis pelo fiel cumprimento destas. Isto posto, estabeleceremos como prazo para alcance deste objetivo, o final do 2º semestre de 2025.

Continuidade no Programa de Formação Continuada em Ouvidoria – PROFOCO, e outros. Esta mostra-se uma necessidade inesgotável e contínua, pois o conhecimento é seguramente uma ferramenta indispensável a todo profissional. Sendo assim, o prazo fixado para conquista deste objetivo será o final do exercício 2025.