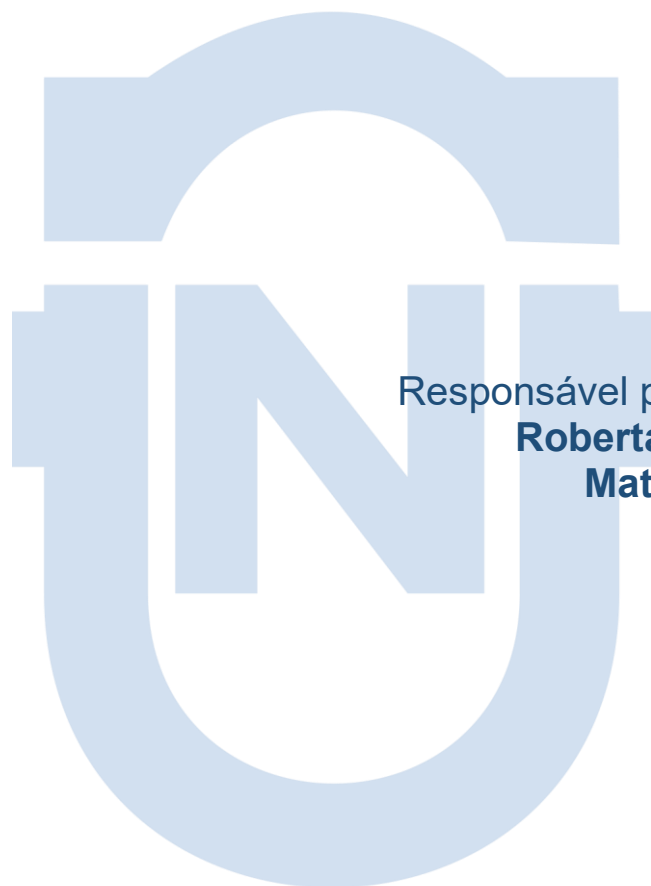


RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA



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

NUCLEP
NUCLEBRÁS EQUIPAMENTOS PESADOS S.A.

Ouvidoria Geral da NUCLEP - (OUV)
Itaguaí – 2º semestre de 2025



SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO	2
2. DA FORÇA DE TRABALHO E CAPACITAÇÃO PERMANENTE	3
3. DAS INSTALAÇÕES FÍSICAS, ESTRUTURA TECNOLÓGICA E CONSTANTE DIVULGAÇÃO DOS CONTATOS	3
4. DAS MANIFESTAÇÕES	6
4.1. Da Distribuição por tipo e situação	6
4.2. Dos Principais Canais de Entrada	7
4.3. Do Panorama de Distribuição Mensal	8
4.4. Dos Setores Mais Demandados	9
4.5. Dos Temas Mais Recorrentes	10
4.6. Dos Dados Comparativos exercícios 2024 e 2025 (PAINEL RESOLVEU?) e controles internos	12
5. DAS MELHORIAS NOS PROCESSOS	13
6. DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO ORIUNDOS DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC	16
7. DA TRANSPARÊNCIA ATIVA	19
8. DO PLANEJAMENTO, MONITORAMENTO E CONTROLE DOS RESULTADOS	22



1. APRESENTAÇÃO

O presente relatório foi elaborado com fins de evidenciar as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Geral da NUCLEP, contemplando o 2º semestre do ano de 2025, assim como apresentar o panorama dos trabalhos desenvolvidos ao longo de todo o exercício, traçando um breve demonstrativo histórico de exercícios anteriores, 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, e por fim, expor o planejamento das atividades para o exercício 2026, tal qual, o monitoramento e controle dos resultados 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.

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, além da apreciação e aprovação da Controladoria-Geral da União - CGU.



2. DA FORÇA DE TRABALHO E CAPACITAÇÃO PERMANENTE

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

Com fins de apresentar um trabalho cada vez mais qualificado, ao longo o exercício 2025, a titular desta unidade setorial cumpriu uma carga horária total 64 horas, dedicadas à capacitação técnica, em cursos como “Proteção ao denunciante e tratamento de denúncias em ouvidoria”, e eventos como “II Seminário Nacional de Ouvidorias de 2025”, entre outros, certificados pela Escola Nacional de Administração Pública – ENAP, e Controladoria-Geral da União – CGU.

3. DAS INSTALAÇÕES FÍSICAS, ESTRUTURA TECNOLÓGICA, E CONSTANTE DIVULGAÇÃO DOS CONTATOS

A Ouvidoria Geral da NUCLEP está localizada no 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 portadores com necessidades especiais, como cadeirantes e outros com mobilidade reduzida consigam transitar com independência.

Possui uma sala exclusiva medindo em torno de 37m², 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:

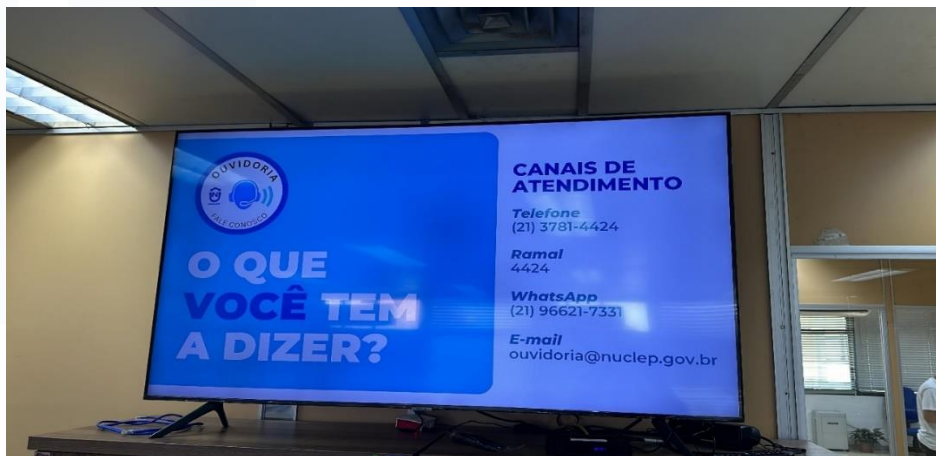
- ✓ 01 (uma) mesa em formato V de madeira, que comporta uma estação de trabalho com uma cadeira giratória;
- ✓ 01 (uma) mesa de apoio com aproximadamente 2 (dois) metros em madeira;
- ✓ 01 (um) arquivo metálico com 04 (quatro) gavetas;
- ✓ 01 (uma) mesa de reunião redonda;
- ✓ 01 (um) gaveteiro com 03 (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.

Ademais, foi mantido o trabalho de ampla divulgação em todos os meios de contato disponíveis ao público, como Intranet, TV Corporativa, quadros de avisos, além da atualização das informações no sítio oficial da empresa e intranet, conforme evidenciado abaixo:



Por fim, destaca-se que desde o curso do primeiro semestre do exercício esta unidade setorial passou a contar com seu regimento interno em versão atualizada, na forma da Instrução de Serviço Nº P-007/2025 de 05/06/2025, com imediata publicação na Intranet, no repositório eletrônico disponível e acessível a todos os empregados, e, na transparência ativa da Companhia.



4. DAS MANIFESTAÇÕES

Cabe esclarecer que a metodologia aplicada para levantamento de dados quantitativos e qualitativos, atinentes a todas as manifestações, concluídas e/ou arquivadas por esta unidade setorial de ouvidoria no 2º semestre de 2025, se deu na forma da emissão de relatórios extraídos junto a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR, através do sítio eletrônico, <https://falabr.cgu.gov.br>, controles internos alimentados ao longo do exercício conforme 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.

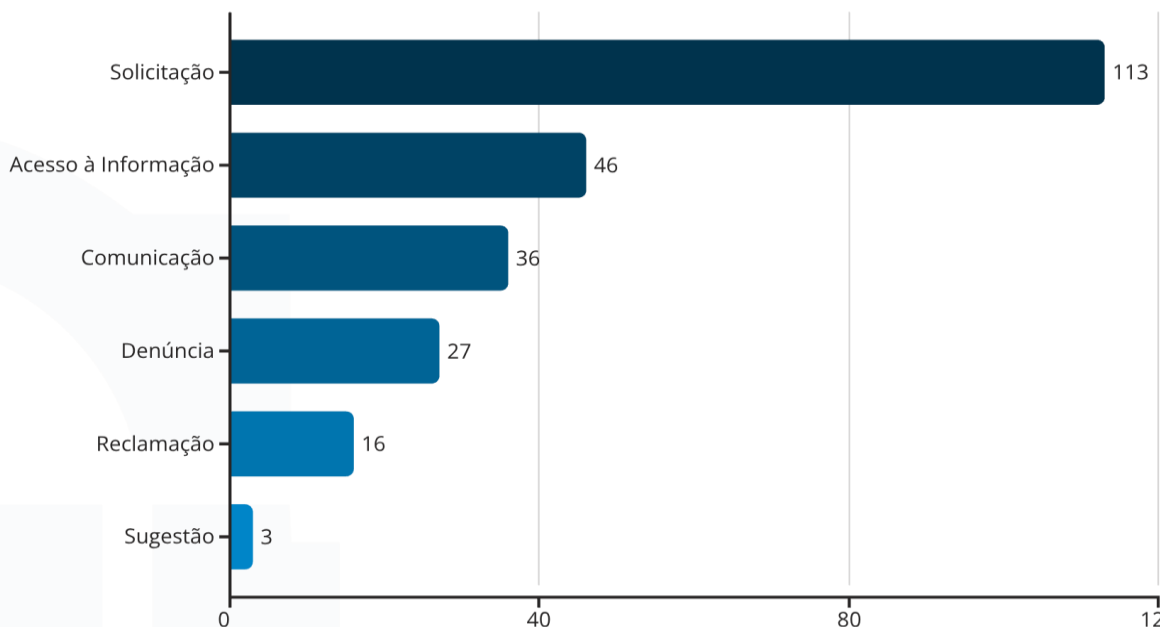
4.1. Da Distribuição por tipo e situação

Concernente ao quantitativo global de manifestações registradas junto a plataforma, foram identificadas no exercício 2025, **241** (duzentas e quarenta e uma), sendo **130** (cento e trinta) no 1º semestre, e **111** (cento e onze) no 2º semestre, cabe ressaltar que o leque de possibilidades relativo aos tipos de registros, 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 **241** (duzentas e quarenta e uma) manifestações registradas, **233** (duzentas e trinta e três), encontram-se na situação como "Concluídas", **01** (uma) foi encaminhada para outro órgão, por ausência de competência, e, **08** (oito) como "Arquivadas". Das manifestações arquivadas, de acordo com os dados do PAINEL RESOLVEU?, constam as seguintes justificativas: **04** (quatro), por "Duplicidade de Manifestação", e **04** (quatro), por "Falta de clareza/Insuficiência de Dados".



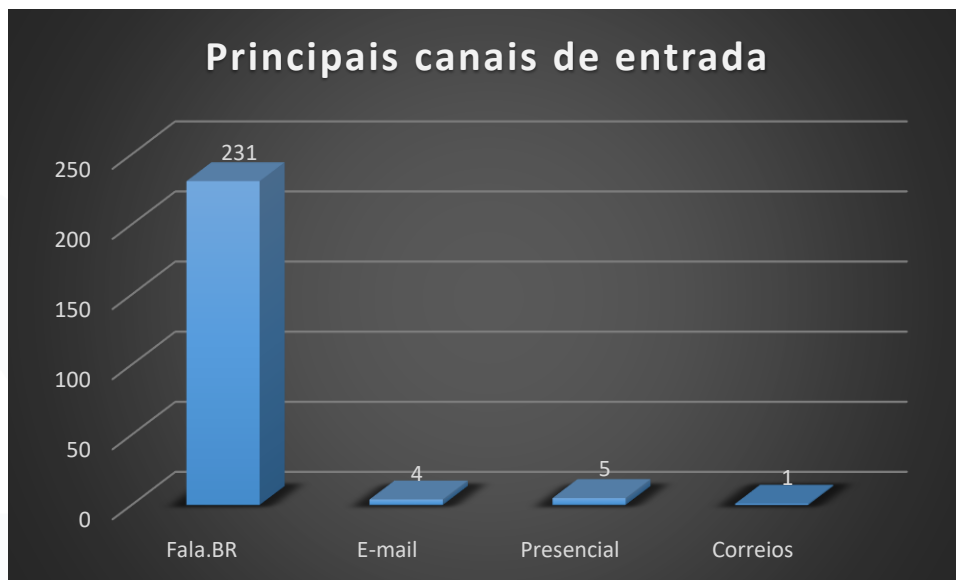
No que tange à distribuição do quantitativo global, considerando seus respectivos tipos, segue gráfico demonstrativo contemplando o item em tela:



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 ao cidadão: 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 as possibilidades de acesso listadas acima, no exercício 2025, o cidadão contactou a Ouvidoria Geral da NUCLEP, através dos seguintes meios conforme distribuídos no gráfico abaixo:

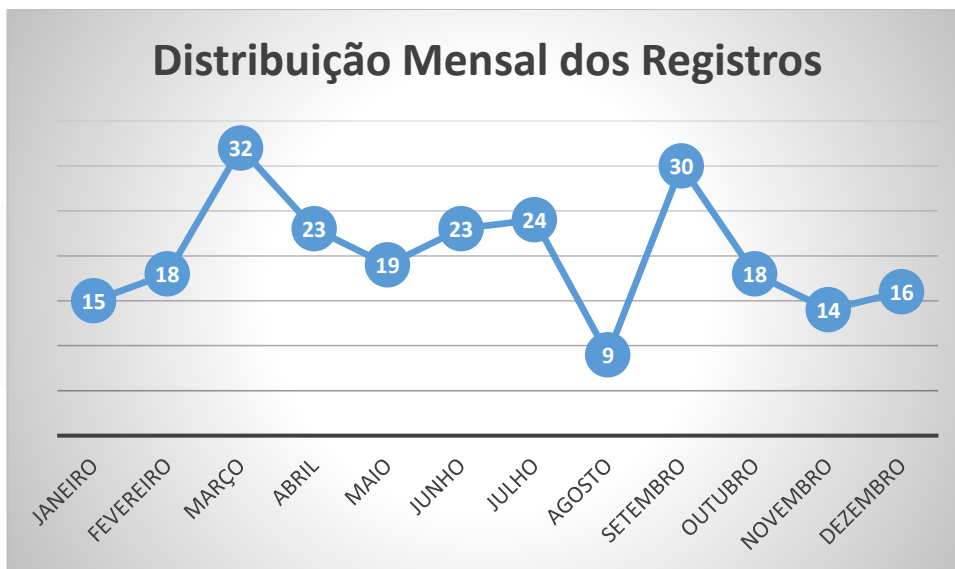


Ressalta-se que muito embora esta unidade setorial disponha de todos os meios de contato listados anteriormente, o recurso disponível mais utilizado pelo cidadão foi a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR, que em termos percentuais representa 96%.

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 registradas junto a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR.

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 exercício 2025, as manifestações encontram-se dispostas conforme o gráfico infra:



Extrai-se do gráfico acima que ao longo exercício, durante 09 (nove) meses as demandas se mantiveram dentro de uma média equivalente, com mínima de 15 e máxima de 24, no mês de agosto tivemos uma redução expressiva para 09 (nove), entretanto, nos meses de março e setembro, foram alcançados exponenciais crescimentos no volume de demandas. Em termos percentuais, tomando-se por base a mínima de 15, e a máxima de 32 manifestações, observa-se um topo de 114%.

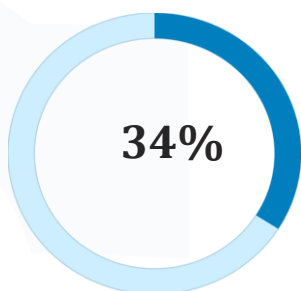
4.4. Dos Setores Mais Demandados

Os dados levantados propiciaram a constatação de que, considerando o quantitativo global de 241 (duzentas e quarenta e uma) manifestações registradas no exercício 2025, 82 (oitenta e duas), foram encaminhadas e atendidas pela Gerência Geral de Gestão do Talento Humano, 63 (sessenta e três), foram encaminhadas e atendidas pela Corregedoria-Setorial da NUCLEP, 34 (trinta e quatro), foram atendidas diretamente pela Ouvidoria Geral, 33 (trinta e três), foram encaminhadas e atendidas pela Gerência Geral de Segurança, Meio Ambiente e Saúde – SMS, e 20 (vinte) foram atendidas pela Gerência Financeira e de Contabilidade, o que faz desses 05 (cinco) setores os mais demandados, pois se somados estes foram responsáveis por responder a 232 (duzentas e trinta

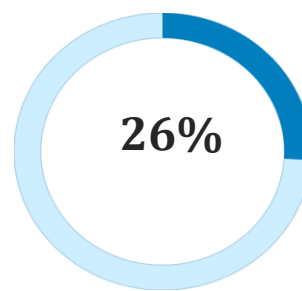


e duas), das **241** (duzentas e quarenta e uma) manifestações registradas no período, e as **09** (nove), manifestações restantes foram distribuídas entre setores diversos como, Gerência Geral de Compras, Consultoria Jurídica, Gerência Geral de Infraestrutura e Serviços, e, Gerência Geral da Presidência, entre outros.

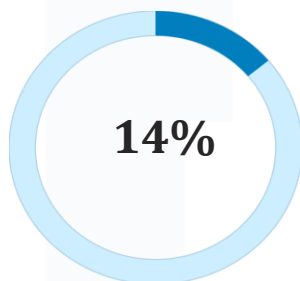
De forma a ilustrar percentualmente o referido quantitativo e sua respectiva distribuição, segue gráfico demonstrativo:



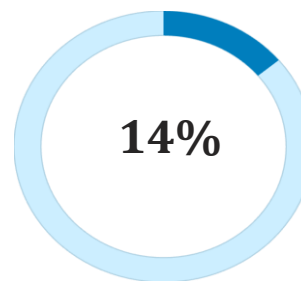
Gerência Geral de Gestão do Talento Humano



Corregedoria-Setorial



Gerência Geral de Seg, Meio Ambiente e Saúde – SMS



Ouvidoria Geral

Tomando como base os dados do gráfico supra, constatamos que em termos percentuais os setores mais demandados atingiram somados **96%** do quantitativo global, enquanto os setores diversos atingiram apenas **4%**.

4.5. Dos Temas Mais Recorrentes

Conforme ilustrado no item **4.4.** deste relatório, considerando que os setores mais demandados atingem o percentual de **96%** 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, 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, e consultas envolvendo eventuais saldos nas contas relativas ao FGTS.

No tocante aos temas abordados nas demandas respondidas pela Corregedoria-Setorial, observou-se maior incidência no uso do termo “assédio moral”, e “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. Em decorrência do contingenciamento sofrido no curso do exercício, que desencadeou atrasos nos pagamentos de algumas notas fiscais, relativas a contratos administrativos celebrados pela empresa, alguns representantes de empresas registraram denúncias de eventuais irregularidades no processo de contratação.

Das manifestações respondidas diretamente pela Ouvidoria Geral, estas distribuíram-se como orientações de acesso à informação junto a transparência ativa da empresa, respostas a pesquisas de acadêmicos, 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, relatórios de despesas médicas relativas ao plano de saúde, disponibilização do Programa de Gerenciamento de Riscos – PGR, Programa de Controle Médico e Saúde Ocupacional - PCMSO, e, emissão de Perfil Profissiográfico Previdenciário – PPP.

Relativo as manifestações respondidas pela Gerência Financeira e de Contabilidade, de um modo geral se deram na forma de solicitações e reclamações, em razão do contingenciamento sofrido no curso do exercício, que desencadeou atrasos nos pagamentos de algumas notas fiscais, os quais os representantes das empresas utilizaram o canal para requerer os pagamentos devidos, além de reclamações em razão da ausência de respostas nas tentativas de interações com o setor, gestores e fiscais dos contratos, através dos meios telefônico e correio eletrônico. Ressalta-se que no segundo semestre, as respostas a essas demandas se deram através da remessa das respectivas ordens bancárias, fornecidas pelo setor.

Quanto as demandas diversas distribuídas junto aos demais setores, essas se subdividem em temas como, encaminhamentos de ofícios judiciais e eventuais



esclarecimentos, solicitação dos autos integrais dos processos licitatórios, e outros.

4.6. Dos Dados Comparativos dos exercícios 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:

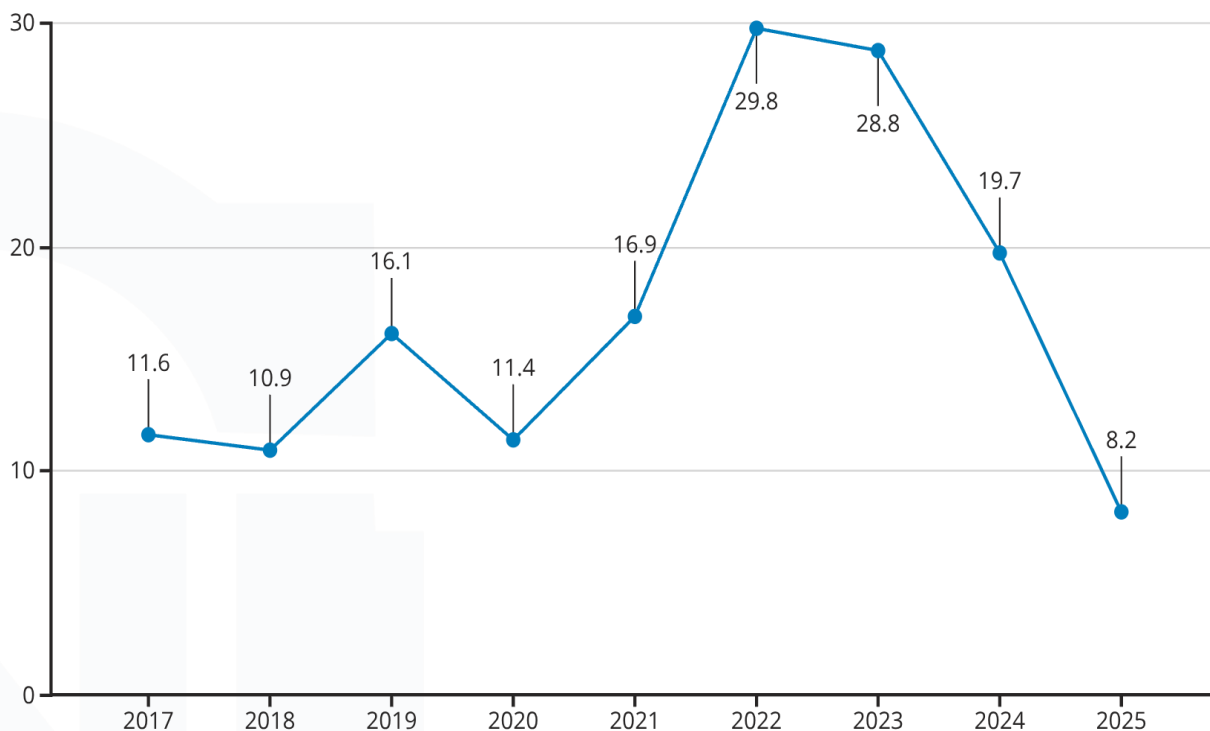
Tópicos	2024	2025
Total de Manifestações	254	241
Respostas Tempestivas	97%	99,2%
Resolutividade	92,80%	96,02%
Manifestações Arquivadas	7	8
Prazo Médio Conclusão	18 Dias	8,2 Dias

Inferimos dos dados comparativos acima evidenciados, no primeiro tópico uma redução percentual de **5%** no quantitativo global, quanto as respostas tempestivas obtivemos uma evolução percentual de **2.2%**, no que tange o nível de resolutividade, atingimos um crescimento de **3.22%**, concernente as demandas arquivadas, observa-se um pequeno crescimento no exercício 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 **50.9%**, no exercício atual em relação ao anterior.

Atinente ao prazo médio para conclusão das demandas, com base nos dados históricos extraídos do PAINEL RESOLVEU?, contemplando o período compreendido desde a implementação da Ouvidoria no âmbito da NUCLEP até o exercício em pauta, ou seja, de 2017 a 2025, temos os seguintes dados:



Redução Histórica no Tempo de Atendimento



Os dados contidos no gráfico acima, evidenciam um marco histórico no exercício 2025, no quesito redução de tempo para atendimento aos registros dos cidadãos, desde a implantação desta unidade setorial de ouvidoria.

5. DAS MELHORIAS NOS PROCESSOS

Considerando que anualmente a NUCLEP promove um relevante e bem-sucedido serviço à sociedade, através do processo seletivo para o programa jovem aprendiz, o qual possui orientações, regras e prazos estabelecidos por meio de edital, publicado no sítio oficial da empresa, instrumento que contempla todas as formalidades pertinentes ao processo seletivo.



No exercício 2025, conforme o item 13. do respectivo edital, as inscrições se deram nos dias 23 e 24/01/2025, através do endereço eletrônico <http://www.nuclep.gov.br/jovemaprendiz>, ou até que se alcançassem 200 inscritos. Tendo em vista o público-alvo, ou seja, adolescentes e seus respectivos progenitores e/ou responsáveis, é fundamental a disponibilização de um canal de comunicação direto com a área técnica responsável pelo processo, com fins de orientar, esclarecer, apoiar, os candidatos no curso do processo seletivo, sobretudo na fase de inscrição.

Ocorre que no período de 16 a 30/01/2025, os meios de contato para atendimento de demandas da unidade setorial de ouvidoria da NUCLEP (e-mail, WhatsApp, chamadas telefônicas), foram incessantemente acionados pelos candidatos e seus responsáveis em decorrência do referido processo seletivo, com a finalidade de solicitar orientações e buscar esclarecimentos relativos ao processo de inscrição em curso. Esclarece-se que muito embora a demanda não constasse no escopo de atribuições da ouvidoria, por uma questão de empatia e respeito aos cidadãos, todos foram atendidos.

Diante do ocorrido, foi realizada uma rápida análise do conteúdo do edital, e dessa forma, constatou-se a ausência de previsão de um canal de contato direto com o setor responsável, destinado ao atendimento dos candidatos durante **todo o processo seletivo**. Ressalta-se que consta um canal de contato, na forma do endereço eletrônico concurso.aprendiz@nuclep.gov.br, nos itens 5.12. e 9.1., destinados a fases posteriores ao período de inscrição. Entretanto, no item 6.11., por se tratar de capítulo que versa sobre tratamento de dados pessoais, na forma da LEI Nº 13.709, de 14/08/2018, disponibiliza o contato da ouvidoria para esse fim tão somente.

É premente que se deixe claro, que a unidade setorial de ouvidoria está sujeita à orientação normativa, supervisão técnica e monitoramento da Controladoria-Geral da União – CGU, e considerando a legislação vigente e instrumentos normativos internos e externos, as atribuições, finalidades e competências da ouvidoria, não abrangem o atendimento de demandas as quais configurem eventuais serviços de competência dos diversos órgãos internos da NUCLEP. Inclusive, no caso em tela, os prazos legais não corroboram com o tempo estabelecido para realização das inscrições no processo, pois, se legalmente a ouvidoria pode responder ao cidadão no prazo de 30 (trinta) dias, o prazo de inscrições apenas se deu por 48 (quarenta e oito) horas, ou até o atingimento de 200 (duzentos) inscritos.

Após esse período, a titular da ouvidoria setorial da NUCLEP, requereu apoio técnico junto ao então Chefe do Núcleo de Ações de Ouvidoria e Prevenção à Corrupção – NAOP do RJ, explicitando o episódio. Eis que o representante do órgão supervisor informou que de fato a demanda não é de competência da ouvidoria, por se tratar de um serviço prestado à sociedade, e que situação semelhante ocorreu em outro órgão que motivou à época, a solicitação de apoio ao titular da unidade. Orientou que fossem juntadas todas as evidências, de forma a subsidiar o adequado registro



na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR, com fins de prover recomendação de melhoria no processo, no relatório de gestão da unidade.

Considerando a recomendação do órgão supervisor, foi possível juntar 16 (dezesseis) evidências, distribuídas na forma de correspondências eletrônicas e mensagens via WhatsApp, infelizmente não foi possível quantificar o volume expressivo de chamadas telefônicas com esse fim, realizadas através dos contatos fixo e/ou móvel, que perduraram praticamente durante todo expediente regulamentar.

Nessa toada, esta titular efetuou o registro na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR, sob o NUP 01237.000031/2025-16, com manifestação do tipo sugestão, conforme segue:

“A presente sugestão visa o aprimoramento do processo relativo ao projeto desenvolvido pela empresa intitulado “Jovem Aprendiz”, haja vista que o processo que se deu no corrente ano, por ausência de informações objetivas no edital, culminou com um grande volume de candidatos efetuando contato direto com a unidade setorial de ouvidoria do Órgão, por meio de inúmeras chamadas telefônicas, e-mails, e mensagens via WhatsApp.

Esclareço que todos os cidadãos foram respondidos, entretanto, tal atividade sobrecarregou e muito os expedientes da unidade, conforme arquivos anexados que evidenciam a ocorrência.

Como sugestão considerando que o projeto jovem aprendiz pode ser enquadrado como um serviço prestado à sociedade, que os próximos editais contemplem telefones e e-mails de contatos do setor responsável pelo processo, ou seja, o Centro de Treinamento Técnico da NUCLEP, pois este detém a expertise necessária para o adequado atendimento aos cidadãos ao longo de todo o processo. Considerando inclusive, que os candidatos aprovados após todo o processo seletivo passarão a atuar na qualidade de alunos, junto a esta unidade interna, com toda a equipe dos profissionais lotados na área capacitados tecnicamente para tal.”



À vista do exposto, é oportuno trazer a luz os itens **3.1., c.**, e **8.3., c.**, do REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA DA NUCLEP, na forma da Instrução de Serviço Nº P-007/2025, de 05/06/2025, conforme seguem:

“3.1. A Ouvidoria tem por finalidade, dentre outras:”

“c. Coletar, processar, organizar e divulgar informações, na forma de relatórios de gestão e estatísticos, que corroborem por meio de recomendações e propostas de medidas que desenvolvam o aprimoramento dos procedimentos administrativos e institucionais;”

“8.3. O Ouvidor não tem competência para:”

“c. Supervisionar, coordenar ou controlar a execução de atividades, cuja responsabilidade caiba a outro órgão interno.”

Em face ao exposto, considerando a orientação técnica guarnecida pelo órgão supervisor, e, os fundamentos trazidos à baila constantes no regimento interno supra, a Ouvidoria Geral da NUCLEP, com fins de auxiliar na promoção da melhoria de processo, realiza a seguinte recomendação:

Que sejam inseridos nos próximos editais relativos ao processo seletivo “Jovem Aprendiz”, meios de contatos diretos do setor responsável pelo processo, como correio eletrônico, telefônicos, e se possível mensagens via aplicativos para celulares.

Que perdure ao longo de todas as fases do referido processo, incluindo o período prévio às inscrições, de forma a prover ao cidadão o adequado atendimento, haja vista, que o setor responsável por este relevante e bem-sucedido projeto, detém a expertise necessária para melhor assistir ao público.

6. DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO ORIUNDOS DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC

Insta esclarecer que do quantitativo global do exercício 2025, conforme evidenciado no item **4.1.** deste relatório, **46** (quarenta e seis) representaram pedidos de acesso à informação formulados por cidadão, de acordo com dados



extraídos do Painel Lei de Acesso à Informação, por meio do endereço eletrônico <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>, o quantitativo atingido no exercício 2024, foi de **75** (setenta e cinco), os quais se traçarmos um comparativo considerando os volumes atingidos nos exercícios obtivemos uma redução percentual de **39%**, muito provavelmente gerada por consequência na evolução da transparência ativa. É imperioso ressaltar que em ambos os exercícios os percentuais de resposta atingiram **100%**, ou seja, todos os pedidos foram respondidos.

No quesito tempo médio para atendimento aos pedidos de acesso à informação, no exercício 2024, foi atingida uma média de aproximadamente **15** (quinze) dias, enquanto no exercício 2025, a média atingida foi de aproximadamente **7.8** (sete ponto oito) dias, que corresponde a uma redução percentual de aproximadamente **50%**. E com relação ao cumprimento dos prazos estabelecidos legalmente para atendimento, em **95,65%** foram atendidos no prazo, enquanto **4,35%**, que representam 02 (dois) pedidos, foram atendidos pouco tempo após o prazo, em decorrência de dificuldades por parte do setor demandado internamente.

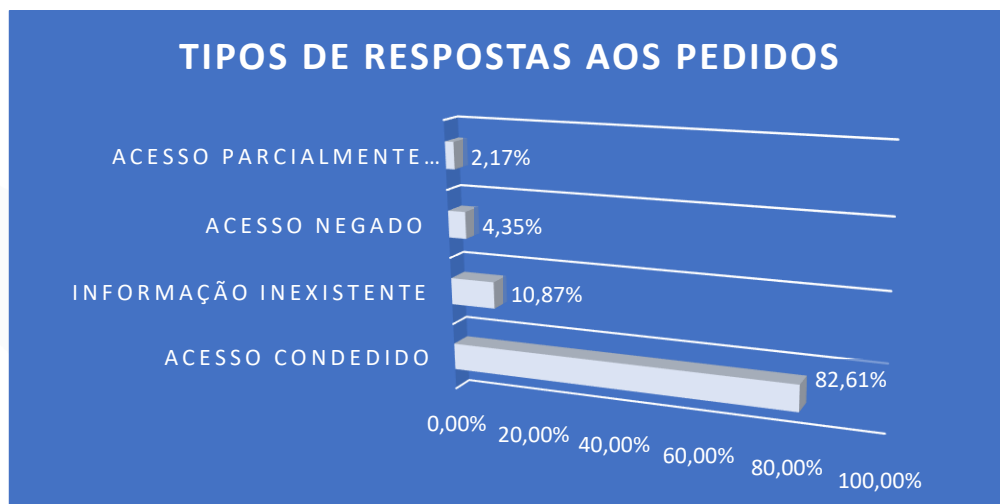
De forma a ilustrar o comparativo relativo ao quantitativo global entre os exercícios, segue representação gráfica atinente ao tema:



Dentre os assuntos mais abordados pelo cidadão observamos pedidos de certidões e declarações, orientações de acesso à informação constante na transparência ativa da empresa, respostas a pesquisas acadêmicas, disponibilização de acesso a NF pagas, pedidos de acesso aos respectivos dossiês funcionais, prontuários médicos.



Quanto aos tipos de respostas no exercício 2025, foram atingidos os seguintes índices:



Atinente aos dados acima, constatou-se que em **82,61%** dos pedidos, que correspondem a **38** (trinta e oito) registros, o acesso foi concedido integralmente, representando o mais expressivo percentual. Todavia, faz-se mister tecer algumas ponderações sobre os índices atingidos no exercício em tela, quanto aos acessos negados, parcialmente concedidos, e informação inexistente, de forma a afastar eventuais equívocos interpretativos. Destarte aos acessos negados, estes em sua plenitude encontram-se abarcados no Art. 13, Incisos I e II, do DECRETO Nº 7.724, de 16/05/2012, quanto aos pedidos parcialmente concedidos e informação inexistente, estes foram respondidos em aquiescência com o Art. 15, Inciso III, do referido DECRETO.

Em que pese os recursos impetrados posteriores as respostas conclusivas oferecidas ao cidadão, estes se fizeram presentes no exercício 2025, por **01** (uma) única vez, o qual foi tratado em total consonância com os Arts. 15 a 17, da LEI Nº 12.527, de 18/11/2011, e, não ultrapassou a primeira instância interna, na forma do Comitê Recursal de 1^a Instância, instituído internamente através da Instrução de Serviço Nº P-001/2024 de 09/02/2024.

No tocante a pesquisa de satisfação respondida voluntariamente pelo cidadão, dos **46** (quarenta e seis) pedidos recebidos e respondidos, apenas obtivemos **03** (três) participações, que corresponde um percentual de **6.52%**. De acordo com os dados extraídos do Painel Lei de Acesso à Informação, através do endereço eletrônico, <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>, quanto ao questionamento se a resposta recebida atendeu plenamente ao seu pedido, em uma escala de 1 a 5, foi atingido o índice de **5** (cinco), e, se a resposta recebida foi de fácil



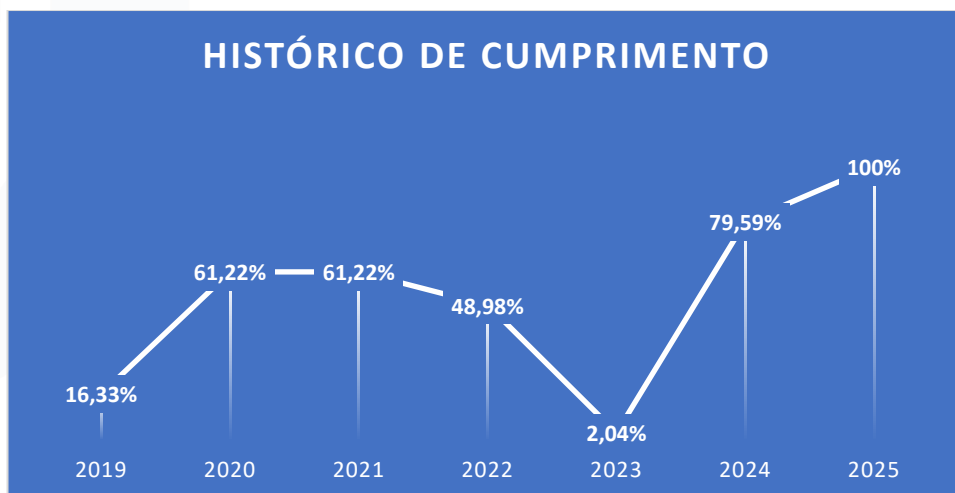
compreensão, em uma escala de 1 a 5, foi atingido o índice de **5** (cinco). Ressalta-se que, ainda que não tenhamos uma maciça participação por parte do cidadão, os números atingidos servirão de balizadores para continuidade do trabalho em busca de melhoria contínua.

7. DA TRANSPARÊNCIA ATIVA

Impende destacar que 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, estabelecidos no Guia de Transparência Ativa - GTA, assegurando à NUCLEP total conformidade em sua transparência ativa. Ressalta-se que além dos esforços empreendidos para o alcance dessa relevante e inédita conquista, o trabalho seguiu de forma continuada até o final do exercício, visando assegurar a manutenção da conformidade atingida, através de constantes e devidas atualizações de conteúdos estabelecidos no GTA.

É imperioso reluzir que a transparência ativa é uma obrigação legal a ser cumprida por todos os órgãos públicos, haja vista, o interesse público da população, por se tratar de um direito fundamental, em obter todas as informações das empresas independente de solicitação.

De forma a ampliar a visibilidade das informações supra, segue gráfico contemplando o histórico de cumprimento da transparência ativa, em conformidade com a LEI Nº 12.527/2011 de 18/11/2011, regulamentada pelo DECRETO Nº 7.727/2012, de 16/05/2012, com dados extraídos PAINEL LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO, localizado no sítio eletrônico, <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>:





Como se pode verificar no gráfico supra, de acordo com os dados disponíveis no painel, no período compreendido entre os exercícios 2019 a 2022, os percentuais de cumprimento foram bastante insatisfatórios, com uma brusca e impactante redução no exercício 2023, decorrente das decisões de gestão adotadas por ocasião do incidente cibernético.

A partir do segundo semestre do exercício 2024, foram iniciados os incessantes trabalhos, coordenados integralmente pela titular da Ouvidoria Geral da NUCLEP, em busca do alcance da total conformidade da transparência ativa da empresa, de acordo com o Guia de Transparência Ativa – GTA, resultando em uma evolução de **77,55%**, em relação ao exercício imediatamente anterior, pois saímos do percentual de **2,04%**, para **79,59%**, neste ponto os índices alcançados pela empresa, já superavam seu desfavorável histórico.

Considerando a incontestável transformação e motivação de todas as áreas envolvidas no processo, além do total comprometimento da alta gestão da empresa, uma vez que ainda restava o percentual de **20,41%**, a ser perseguido. O exercício 2025 foi iniciado, com foco total na superação desse percentual, eis que no 1º trimestre obtivemos êxito nessa missão, pois conseguimos atingir **100%** de conformidade, como dissertado no primeiro parágrafo deste item.

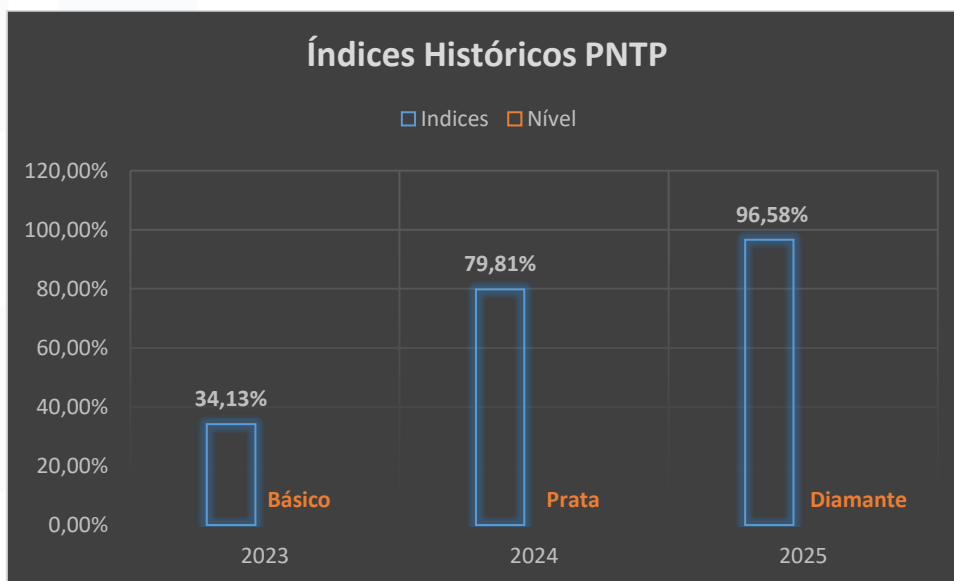
Por ocasião do Ciclo 2025, do Programa Nacional de Transparência Pública – PNTP, a Ouvidoria Geral, realizou no 2º trimestre de 2025, um trabalho em conjunto com a Auditoria Geral da NUCLEP, relativo a um processo de avaliação da transparência ativa, desenvolvido pelo Tribunal de Contas da União – TCU, e pela Atricon. Em decorrência do 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..

Convém pôr em relevo que embora sejam avaliações realizadas por órgãos distintos, os objetivos são convergentes, pois visam impreterivelmente assegurar ao cidadão o atendimento de seus direitos fundamentais.

Nessa toada cabe destacar que no exercício 2025, após ser submetida ao crivo do Tribunal de Contas da União – TCU, em conjunto com a Atricon, a transparência ativa da NUCLEP alcançou excelência máxima ao atingir o índice de **96,58%**, conquistando o Selo Diamante, do Programa Nacional de Transparência Pública – PNTP.



Faz-se mister ressaltar que dentro do Ministério de Minas e Energia – MME, apenas duas empresas alcançaram esse nível, sendo uma delas a NUCLEP, e, inclusive na ocasião da premiação foi enaltecida pelo órgão fiscalizador como o maior dos três “Saltos Notáveis” – categoria reservada às instituições que demonstraram evolução extraordinária e transformação completa em suas práticas de transparência ativa. É imprescindível trazer a lume, os índices históricos dos últimos 03 (três) exercícios que levaram ao órgão fiscalizador enaltecer os esforços empreendidos pela NUCLEP, pois a empresa iniciou no exercício 2023 com **34,13%** (nível básico), avançou no exercício 2024 para **79,81%** (nível prata), e, no exercício 2025, alcançou **96,58%** (nível diamante), com 100% de atendimento aos itens essenciais, para melhor ilustrar essa conquista, segue gráfico evolutivo:





8. DO PLANEJAMENTO, MONITORAMENTO E CONTROLE DOS RESULTADOS

Referente a meta de 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 a legislação vigente. Cumprida no 1º semestre de 2025, com aprovação na 193ª RCA, datada de 23/05/2025.

Referente a meta de criação de um normativo interno destinado a manutenção da regularidade da transparência ativa da empresa, em conformidade com o GUIA DE TRANSPARÊNCIA ATIVA, da Controladoria-Geral da União – CGU, com a Cartilha do Programa Nacional de Transparência Pública – PNTP, do Tribunal de Contas da União – TCU, 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 2026.

Em respeito a meta de capacitação contínua, por se tratar de uma necessidade inesgotável e permanente, pois o conhecimento é seguramente uma ferramenta indispensável a todo profissional. Estabeleceremos que no exercício 2026, será cumprida uma carga horária mínima de 20 horas com este fim, independentemente de ser por meio presencial ou virtual. E considerando que no exercício 2025, esta titular participou do “Seminário Nacional de Ouvidorias”, de forma virtual, gostaria de ser contemplada com a oportunidade de participar do evento de forma presencial.