

RESOLUÇÃO DA DIRETORIA EXECUTIVA	()	NÚMERO: P-009/2021
PORTARIA	()	
INSTRUÇÃO DE SERVIÇO	(X)	DATA: 30/08/2021
ORDEM INTERNA	()	
CIRCULAR	()	PÁGINA: 1
COMUNICAÇÃO INTERNA	()	
ASSUNTO: REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA DA NUCLEP.		

O Presidente da Nuclebrás Equipamentos Pesados S.A. – NUCLEP, no uso das atribuições que lhe são conferidas pelo Estatuto Social da Companhia, e

CONSIDERANDO a deliberação tomada na 146ª reunião do Conselho de Administração, realizada em 23 de julho de 2021;

E M I T E a presente Instrução de Serviço, que entrará em vigor a partir da data da sua assinatura, revogando todas as disposições em contrário.

1. OBJETO

1.1. Estabelecer o conceito, as finalidades, as competências e a estrutura organizacional da Ouvidoria Geral da NUCLEP.

1.2. Referências:

- Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016;
- Decreto Federal nº 8.945, de 27 de dezembro de 2016;
- Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2016;
- Resolução nº 21, de 18 de janeiro de 2018, da Comissão Interministerial de Governança Corporativa e de Administração de Participações Societárias da União – CGPAR;
- Portaria nº 1.181, de junho de 2020, da Controladoria-Geral da União – CGU.

2. CONCEITO

2.1. A Ouvidoria é subordinada ao Conselho de Administração e vinculada, administrativamente, ao Presidente da NUCLEP, 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 a Informação (LAI – Lei 12.527/2011).

3. FINALIDADE

3.1. A Ouvidoria tem por finalidade, dentre outras:



RESOLUÇÃO DA DIRETORIA EXECUTIVA	()	NÚMERO: P-009/2021
PORTARIA	()	
INSTRUÇÃO DE SERVIÇO	(X)	DATA: 30/08/2021
ORDEM INTERNA	()	PÁGINA: 2
CIRCULAR	()	
COMUNICAÇÃO INTERNA	()	
ASSUNTO: REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA DA NUCLEP.		

- a. Desenvolver, junto às várias instâncias administrativas, medidas que favoreçam a participação da comunidade interna e externa na garantia dos direitos dos cidadãos e na promoção da melhoria das atividades desenvolvidas pela empresa;
- b. Coletar, sistematizar e divulgar informações, inclusive relatórios, que contribuam para o monitoramento e aperfeiçoamento das regras e procedimentos administrativos e institucionais;
- c. Atender e orientar o público quanto ao acesso à informação;
- d. Informar sobre a tramitação de documentos referentes às demandas encaminhadas para a Ouvidoria;
- e. Protocolizar documentos e requerimentos de acesso à informação.

3.2. Para o cumprimento de suas finalidades a Ouvidoria receberá da Presidência da NUCLEP o suporte necessário para o exercício autônomo de suas funções, de forma que possa agir com imparcialidade e legitimidade junto aos demais dirigentes da Instituição.

3.3. Será usado o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-ouv), desenvolvido pelo Ministério da Transparência e Controladoria Geral da União, como canal integrado para encaminhamento de manifestações, que estará disponível na Internet e funcionando 24 horas.

4. REQUISITOS PARA O EXERCÍCIO DO CARGO

4.1. A função de Ouvidor será exercida por empregado ativo, integrante do quadro de pessoal da NUCLEP, assim considerados os titulares de cargo efetivo contratado por prazo indeterminado e em efetivo exercício na empresa e que possua competência e experiência em gestão, além de conhecimento necessário para as atribuições da função, devendo atender, no mínimo, a um dos seguintes critérios específicos:

- I. Experiência de, no mínimo, um ano em atividades de Ouvidoria ou acesso à informação;
- II. Comprovação de carga horária mínima de oitenta horas de capacitação em cursos e treinamentos oferecidos em qualquer modalidade no âmbito do Programa de Formação Continuada em Ouvidoria - PROFOCO, da CGU, nos últimos três anos que antecedem à indicação de que trata o item 5.1.1;
- III. Declaração formal de compromisso de conclusão da Certificação em Ouvidoria, disponibilizada no âmbito do PROFOCO, no prazo máximo de cento e oitenta dias, contado da nomeação, como condicionante para manutenção da aprovação da indicação; ou



RESOLUÇÃO DA DIRETORIA EXECUTIVA	()	NÚMERO: P-009/2021
PORTARIA	()	
INSTRUÇÃO DE SERVIÇO	(X)	DATA: 30/08/2021
ORDEM INTERNA	()	PÁGINA: 3
CIRCULAR	()	
COMUNICAÇÃO INTERNA	()	
ASSUNTO: REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA DA NUCLEP.		

IV. Ser integrante da carreira de Finanças e Controle.

4.1.1. Não será aprovada a indicação de empregado que tenha sido:

- I. Condenado em procedimento correccional ou ético nos últimos três anos;
- II. Condenado pela prática de ato de improbidade administrativa, ou de infração penal; ou
- III. Condenado pela prática de ato tipificado como causa de inelegibilidade, nos termos da Lei Complementar nº 64, de 18 de maio de 1990.

4.2. Ao empregado da NUCLEP em exercício da função de Ouvidor será assegurado todos os direitos e as vantagens a que faça jus na respectiva carreira, considerando-se o período de desempenho das atividades, para todos os efeitos da vida funcional, como efetivo exercício no emprego de origem.

O Ouvidor deverá manter as condições previstas neste Regimento Interno e normas de regência durante o período que exercer a função.

4.2.1. A superveniência de fato impeditivo à manutenção das condições a que se refere o caput ensejará o envio de consulta à CGU em até trinta dias, contados da ciência do fato, pelo Presidente da NUCLEP.

4.2.2. Na ocorrência da hipótese prevista no subitem 4.2.1, a CGU poderá recomendar ao Presidente da NUCLEP a exoneração do Ouvidor, bem como nas seguintes situações, independente de consulta:

- I. Conflito de interesses;
- II. Nepotismo;
- III. Incidência em uma ou mais hipóteses do subitem 4.1.1;
- IV. Omissão ou recusa injustificada quanto ao atendimento de solicitações do órgão central, incluindo a utilização indevida ou uso deficiente de sistemas informatizados de responsabilidade e gestão da CGU, em que lhe forem concedidos acessos de uso;
- V. Avaliação insatisfatória, pelo órgão central, do desempenho da Ouvidoria da NUCLEP em face da qualidade dos trabalhos, atingimento de metas e tempestividade, considerando os recursos à disposição e o porte da entidade;
- VI. Comportamento inapropriado ou incompatível com a função exercida; e
- VII. Descumprimento da condicionante prevista no inciso iii do subitem 4.1, quando couber.



RESOLUÇÃO DA DIRETORIA EXECUTIVA	()	NÚMERO: P-009/2021
PORTARIA	()	
INSTRUÇÃO DE SERVIÇO	(X)	DATA: 30/08/2021
ORDEM INTERNA	()	
CIRCULAR	()	PÁGINA: 4
COMUNICAÇÃO INTERNA	()	
ASSUNTO: REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA DA NUCLEP.		

4.2.3. A avaliação prevista no inciso V do subitem 4.2.2. levará em conta, ainda, as avaliações realizadas por meio do Conselho de Usuários dos Serviços de Ouvidoria do SisOuv, vinculado à Ouvidoria Geral da União, dentre outras formas estabelecidas pelo órgão central do SisOuv.

A inobservância dolosa ao disposto neste item sujeitará o infrator à responsabilização disciplinar, a ser conduzida pela CGU.

5. MANDATO

5.1. O Ouvidor será designado pelo Presidente da NUCLEP, após aprovação do Conselho de Administração e da Controladoria-Geral da União – CGU, para mandato de 03 (três) anos, prorrogado por uma única vez, por igual período.

5.1.1. Caberá à Diretoria Executiva a indicação de empregado público para o exercício da função de Ouvidor, a ser submetida à aprovação do Conselho de Administração.

5.1.2. A proposta mencionada o item 5.1.1. deverá observar o disposto no artigo 3º e Anexo I da Portaria nº 1.181, de junho de 2020 da Controladoria-Geral da União – CGU, sendo o indicado responsável pela veracidade das informações prestadas, cabendo também à NUCLEP verificar previamente à submissão à CGU da indicação para designação ou recondução, o cumprimento das condições previstas nas normas de regência para exercício da função, inclusive relacionadas a conflito de interesses e nepotismo.

5.1.3. A proposta de recondução deverá ser submetida à avaliação da Ouvidoria Geral da União pelo Presidente da NUCLEP, após aprovação pelo Conselho de Administração, no prazo mínimo de trinta dias e máximo de sessenta dias, antes do término de seu exercício, acompanhada dos seguintes documentos:

I. relatório, com balanço do período de gestão, contendo as ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos; e

II. - comprovação de conclusão da Certificação em Ouvidoria do PROFOCO.

5.1.3.1. Caso a proposta de recondução não seja aprovada em virtude de descumprimento dos requisitos normativos, o Presidente da NUCLEP deverá



RESOLUÇÃO DA DIRETORIA EXECUTIVA	()	NÚMERO: P-009/2021
PORTARIA	()	
INSTRUÇÃO DE SERVIÇO	(X)	DATA: 30/08/2021
ORDEM INTERNA	()	
CIRCULAR	()	PÁGINA: 5
COMUNICAÇÃO INTERNA	()	
ASSUNTO: REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA DA NUCLEP.		

submeter nova indicação, no prazo de sessenta dias, contado da ciência da avaliação da Ouvidoria Geral da União.

5.1.3.2. Finda a recondução, se a manutenção do Ouvidor for imprescindível para a finalização de trabalhos considerados relevantes, o Presidente da NUCLEP poderá prorrogar a titularidade por mais um ano, após aprovação do Conselho de Administração, mediante decisão fundamentada que contenha o plano de ações correspondente.

5.1.4. A Ouvidoria não poderá permanecer sem titular submetido à CGU por prazo superior a noventa dias.

5.2. O Ouvidor que for exonerado da função, inclusive a pedido, só poderá voltar a ocupá-la após o interstício de dois anos.

5.3. Para garantir a independência funcional é assegurada a garantia no emprego do Ouvidor Geral da NUCLEP, desde a designação até um ano após o término do mandato.

5.4. O Ouvidor Geral somente perderá o mandato nas hipóteses de renúncia e/ou processo judicial com decisão definitiva.

5.5. O Presidente da NUCLEP deverá comunicar à CGU a exoneração ou dispensa imediata que decorrer de pedido do Ouvidor, seu falecimento ou do encerramento do seu vínculo funcional com a NUCLEP, sem prejuízo da adoção de providências para a indicação de novo titular, no prazo previsto subitem 5.1.4. Excetuadas tais hipóteses, a proposta de exoneração ou dispensa será encaminhada à avaliação da CGU, acompanhada da devida motivação e justificativa, sob pena de nulidade.

6. COMPETÊNCIAS

6.1. Compete à Ouvidoria Geral:

- a. Realizar a gestão da Ouvidoria, compreendendo o planejamento, a orientação, a coordenação, o acompanhamento e a avaliação de suas atividades técnicas e administrativas, bem como a gestão da integração e a articulação da Ouvidoria com os outros órgãos da NUCLEP, com organizações públicas e privadas, nacionais e internacionais, e com a sociedade em geral;



RESOLUÇÃO DA DIRETORIA EXECUTIVA PORTARIA INSTRUÇÃO DE SERVIÇO ORDEM INTERNA CIRCULAR COMUNICAÇÃO INTERNA	()	NÚMERO: P-009/2021
	()	DATA: 30/08/2021
	(X)	PÁGINA: 6
	()	
	()	
	()	
ASSUNTO: REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA DA NUCLEP.		

- b. Receber e dar os encaminhamentos necessários para atender e apurar reclamações e denúncias, relativas a eventuais desvios na adequada prestação de serviços e na disponibilização de produtos e na execução de processos da NUCLEP;
- c. Receber, analisar e interpretar as manifestações recebidas, sugestões, elogios e pedidos de acesso às informações, encaminhando-os às áreas competentes;
- d. Acompanhar, até a solução final, o andamento dos processos relativos às reclamações, sugestões, denúncias e pedidos de acesso às informações recebidos e encaminhados pela Ouvidoria;
- e. Organizar e manter atualizado arquivo de documentação relativa às manifestações recebidas;
- f. Promover a divulgação do serviço de Ouvidoria ao público interno e externo, para conhecimento, utilização e ciência dos resultados alcançados;
- g. Manter instalações físicas e meios de comunicação eletrônica, posta e telefônica para recebimento das manifestações de que tratam as alíneas anteriores;
- h. Manter-se informado sobre o funcionamento da NUCLEP;
- i. Com base em fatos ou indícios, propor ao Presidente e notificar ao Conselho de Administração ações administrativas, visando evitar problemas ou danos ao patrimônio ou a imagem da NUCLEP ou de seus empregados;
- j. Seguir a expedição de atos normativos e de orientações, com o intuito de corrigir situações inadequadas aos serviços prestados pela NUCLEP ou que lhe pareçam a causa de problema, para cuja solução tenha sido chamado a contribuir;
- k. Exercer papel mediador nas relações que envolvam os públicos interno e externo da empresa, não tendo caráter administrativos, executivo, judicativo ou deliberativo;
- l. Promover a capacitação e o treinamento para orientar a atuação dos empregados que atuem como representantes da Lei de Acesso a Informação (LAI);
- m. Encaminhar ao Conselho de Administração e ao Presidente da NUCLEP, semestralmente, o relatório de atividades da Ouvidoria, com indicativos das manifestações recebidas que contribuam para a melhoria da gestão;

RESOLUÇÃO DA DIRETORIA EXECUTIVA	()	NÚMERO: P-009/2021
PORTARIA	()	
INSTRUÇÃO DE SERVIÇO	(X)	DATA: 30/08/2021
ORDEM INTERNA	()	
CIRCULAR	()	PÁGINA: 7
COMUNICAÇÃO INTERNA	()	
ASSUNTO: REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA DA NUCLEP.		

7. DO ACESSO A OUVIDORIA

7.1. O acesso à Ouvidoria dar-se-á por comparecimento pessoal ou mediante:

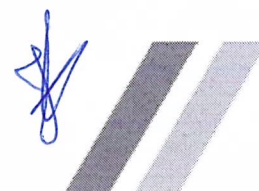
- a. Acesso ao sítio eletrônico www.nuclep.gov.br, em campo especificadamente destinado para essa finalidade;
- b. Mensagem eletrônica encaminhada para ouvidoria@nuclep.gov.br;
- c. Formulários disponíveis nas instalações da empresa junto às caixas coletoras;
- d. Correspondência endereçada à Ouvidoria, através do endereço: Av. General Euclides de Oliveira Figueiredo, 200 – Brisamar – Itaguaí – CEP 23825-410;
- e. Através de contato telefônico, pelo número (21) 3781 4424, caso em que a mensagem será reduzida a termo, em registro próprio, a fim de possibilitar o seu acompanhamento até a solução final.

7.2. As manifestações poderão conter:

- a. Identificação do interessado e sua assinatura, nas encaminhadas por escrito;
- b. Anônimas quando o manifestante sentir necessidade de assim proceder;
- c. Endereço completo, endereço eletrônico e telefone para viabilizar a resposta;
- d. Lotação, no caso de empregado;
- e. Informações suficientes sobre o fato e sua autoria;
- f. Apresentação das provas, se possível.

7.3. Serão, a juízo do Ouvidor, desconsideradas as manifestações:

- a. Para as quais haja previsão legal ou norma específica;
- b. Que envolvam ato ou decisão de gestão administrativa ou empresarial;



RESOLUÇÃO DA DIRETORIA EXECUTIVA	<input type="checkbox"/>	NÚMERO: P-009/2021	
PORTARIA	<input type="checkbox"/>		
INSTRUÇÃO DE SERVIÇO	<input checked="" type="checkbox"/>		DATA: 30/08/2021
ORDEM INTERNA	<input type="checkbox"/>		PÁGINA: 8
CIRCULAR	<input type="checkbox"/>		
COMUNICAÇÃO INTERNA	<input type="checkbox"/>		
ASSUNTO: REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA DA NUCLEP.			

- c. Que encerrem consultas sobre direito trabalhistas, previdenciários, administrativos e sobre andamento processual;
- d. Relativas a dúvidas quanto a matéria processual; e
- e. Referentes a outros órgãos ou entidades públicas – sendo as mesmas redirecionadas para os devidos esclarecimentos.

8. ESTRUTURA FUNCIONAL

8.1.A Ouvidoria organizará suas atividades com base nas características da gestão por processos. Suas áreas têm as seguintes atribuições:

- a. Organizar os mecanismos e canais de acesso à Ouvidoria;
- b. Orientar os empregados e o público externo sobre a melhor forma de encaminharem as suas manifestações e instruí-los a acompanharem a tramitação destes através do Sistema e-ouv;
- c. Auxiliar no recebimento de críticas, reclamações, denúncias e sugestões sobre procedimentos e práticas inadequadas ou irregulares;
- d. Manter e atualizar registro, classificação e/ou sistematização das ocorrências, incidentes e soluções de problemas pela Ouvidoria;
- e. Encaminhar as demandas recebidas ao setor responsável para a devida análise, atendimento e supervisionar que se produza a devida resposta no prazo máximo de 20 dias corridos, podendo prorrogá-lo por mais 10 dias;
- f. Atuar segundo os princípios de conduta baseados na ética, pautando o seu trabalho pela legalidade, legitimidade, impessoalidade, moralidade, probidade e publicidade de modo a oferecer a cada cidadão um tratamento personalizado e a todos em tratamento equânime;
- g. Contribuir para a resolução de problemas administrativos ou institucionais oferecendo alternativas e informações sobre a legislação e as normas internas vigentes;
- h. agilizar a tramitação de processos e procedimentos relativos a situações jurídico-administrativas em que não exista ou em que se tenha demonstrado insuficiente a atuação de outros controles administrativos, internos e externos, ou quando eventuais



RESOLUÇÃO DA DIRETORIA EXECUTIVA	()	NÚMERO: P-009/2021
PORTARIA	()	
INSTRUÇÃO DE SERVIÇO	(X)	DATA: 30/08/2021
ORDEM INTERNA	()	
CIRCULAR	()	PÁGINA: 9
COMUNICAÇÃO INTERNA	()	
ASSUNTO: REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA DA NUCLEP.		

embaraços processuais se estiverem sobrepondo às questões de mérito, com prejuízo para os interessados;

- i. auxiliar na proposição de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões dos responsáveis pela inadequada prestação de informações e dos serviços prestados pela Empresa;
- j. elaborar o relatório anual de atividades, com estatísticas e indicativos das manifestações recebidas pela Ouvidoria;
- k. cooperar com as demais Ouvidorias Públicas;
- l. manter sob sigilo o nome do demandante, salvo nos casos em que sua identificação seja indispensável para a solução do problema e atendimento da demanda, com base no princípio da confidencialidade.

8.2. Serviço de Informação ao Cidadão (LAI):

- a. atender e orientar o público quanto ao acesso à informações;
- b. acompanhar a tramitação dos processos em que se envolva e aqueles relativos à LAI, dando ciência aos interessados das providências adotadas, inclusive informando-os sobre a tramitação de documentos nos órgãos da NUCLEP;
- c. protocolizar no Sistema de Informação ao Cidadão – SIC, documentos e requerimentos de pedidos de acesso a informações;
- d. instruir o público em geral sobre a Lei de Acesso a Informação;
- e. contribuir para a divulgação, cumprir e auxiliar no cumprimento da política de segurança da informação da Empresa;
- f. tipificar os pedidos de acesso à informação em classes e subclasses, de tal maneira que possam ser gerados relatório em nível gerencial, tático e estratégico; e
- g. preparar anualmente relatório estatístico com a quantidade de pedidos de acesso a informação recebidos, atendidos e indeferidos e informações estatísticas agregadas dos requerentes.



RESOLUÇÃO DA DIRETORIA EXECUTIVA	()	NÚMERO: P-009/2021
PORTARIA	()	
INSTRUÇÃO DE SERVIÇO	(X)	DATA: 30/08/2021
ORDEM INTERNA	()	PÁGINA: 10
CIRCULAR	()	
COMUNICAÇÃO INTERNA	()	
ASSUNTO: REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA DA NUCLEP.		

8.3. O Ouvidor não tem competência para:

- a. anular, revogar ou modificar atos administrativos praticados por qualquer autoridade da NUCLEP;
- b. Intervir, por intermédio de qualquer meio, em questões pendentes de decisão jurídica;
- c. supervisionar, coordenar ou controlar a execução de atividades, cuja responsabilidade caiba à outro órgão interno.

9. RELAÇÃO DO OUVIDOR COM UNIDADES E EMPREGADO

9.1. O Ouvidor, no uso de suas atribuições e para analisar as reclamações e sugestões a ele apresentadas, terá acesso a quaisquer informações e documentos existentes na Empresa, podendo requisitá-los para exame, nas situações que julgar adequadas, respondendo pela sua guarda e sigilo, quando for o caso.

9.2. Os empregados da NUCLEP e, em particular os ocupantes de cargo em comissão, de funções de confiança e de supervisão, deverão prestar apoio e informação ao Ouvidor, em caráter prioritário e em regime de urgência.

10. DISPOSIÇÕES GERAIS

Os casos não contemplados nesta Instrução de Serviço serão resolvidos pelo Presidente da NUCLEP.

Esta Instrução de Serviço entra em vigor na data de sua assinatura e revoga a IS P-012/2018.


CARLOS HENRIQUE SILVA SEIXAS

Presidente

