

Relatório Anual Ouvidoria NUCLEP 2020

Conselho de Administração:

Ney Zanella dos Santos

Carlos Henrique Silva Seixas

Marcos Sampaio Olsen

Thadeu Marcos Orosco Coelho Lobo

Julieta Costa Cunha

José Luiz Guimarães Ferreira Neto

Marcílio Pereira da Silva

Presidente: Carlos Henrique Silva Seixas

Diretores:

Oscar Moreira da Silva Filho

Nicola Mirto Neto

Wallace Affonso Alves

Gerência Geral da Presidência: Marcelo Perillo

Ouvidor: André Luiz Fernandes de Almeida

Sumário

<u>1 - PALAVRA DO OUVIDOR.....</u>	<u>2</u>
<u>2 – CONCEITOS / MISSÃO.....</u>	<u>3</u>
<u>3 - RESUMO DAS MANIFESTAÇÕES.....</u>	<u>3</u>
<u>4 - APRESENTAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES.....</u>	<u>4</u>
<u>5 – AVALIAÇÕES / RECOMENDAÇÕES.....</u>	<u>6</u>

1 - Palavra do Ouvidor

Neste relatório apresentaremos uma compilação de todos os atendimentos realizados no ano 2020, somando os atendimentos do primeiro e segundo semestres. Registramos que devido a pandemia do COVID-19, realizamos mudanças na forma do atendimento presencial onde criamos o atendimento somente através de agendamento, com a finalidade de evitarmos aglomerações, atendendo a todas as orientações previstas em protocolo de saúde, para evitarmos o contágio e oferecer segurança aqueles cidadãos que necessitaram do atendimento presencial.

Continuamos em crescimento no número de atendimentos realizados, recebemos 160 manifestações, sendo 3 arquivadas, no sistema FalaBR (e-ouv) no período e 41 pedidos de informação através do Sistema Eletrônico de informação ao cidadão (e-sic) – todas respondidas dentro do prazo legal, reafirmando ser a Ouvidoria um canal de comunicação entre o cidadão e a empresa.

No correr do processo de recebimento destas demandas, observamos a possibilidade de uma ação pró-ativa da equipe do Recursos Humanos, após reunião realizada com o setor, modificamos a estratégia e antecipamos o envio das documentações que resultou em redução expressiva do número de solicitações recebidas por esta Ouvidoria - o pico das manifestações ocorreu no mês de março do corrente ano.

Apresentaremos, em outra seção deste relatório, detalhes dos processos mais importantes e dados que, esperamos, retratem a atuação da Ouvidoria junto aos setores demandados.

Aproveitamos para registramos a renovação do voto de confiança dado por este Conselho de Administração, quando aprovou a recondução deste signatário a coordenação da Ouvidoria da empresa, sinto-me realmente empolgado para continuação das atividades pertinentes ao cargo e espero atender as expectativas quanto ao trabalho realizado.

2 - Conceitos / Missão

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

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

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

3 – Resumo das manifestações

Destacaremos, abaixo, as Reclamações e Denúncias recebidas pela Ouvidoria através do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (em primeiro plano) e o tratamento aplicado, seguido das manifestações recebidas pelo Sistema Eletrônico do Serviço de Informação (em segundo plano), no primeiro semestre de 2020:

- **Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-ouv)**

Reclamações (7)

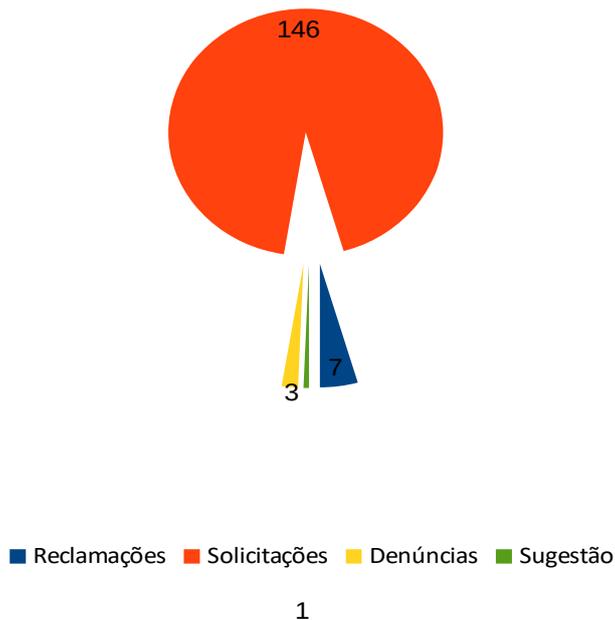
Protocolo	Assunto	Conclusão
01237.000013.2020-20	Falta de perito odontológico para liberação de tratamento dentário – Plano Suplementar de Saúde	O Setor responsável remarcou a consulta e após aprovação do perito foi liberado o tratamento.
01237.000020.2020-21	Recusa do Plano Suplementar de Saúde em reembolsar despesa médica realizada fora da rede credenciada de atendimento	Constatado que o beneficiário não foi orientado pelo setor a realizar o procedimento fora da rede credenciada e solicitar o reembolso posteriormente. O indeferimento do pagamento foi mantido, colocando-se o setor à disposição do manifestante para esclarecimentos.
01237.000103.2020-11	Solicitação de emissão de PPP sem previsão de entrega.	Emissão do PPP realizada pelo RH, documento disponível para retirada na Ouvidoria.
01237.000104.2020-65	Correção do informe de rendimentos disponibilizado pelo RH e correção de e-mail para envio ao ex-empregado.	Correções pertinentes realizadas e gerado novo informe de rendimentos 2019/2020, enviado ao manifestante através do e-mail corrigido.
01237.000105.2020-18	Solicitação de nova revisão dos dados do informe de rendimentos 2019/2020.	Após análise pelo setor responsável foi verificado que o documento não apresenta erros, sendo o manifestante orientado sobre suas dúvidas.
01237.000131.2020-38	Revisão de pregão eletrônico realizado.	Após análise pelo setor responsável foi verificado que foram cumpridos todos os preceitos previstos no edital de licitação, não havendo margem para admissibilidade da reclamação.
01237.000147.2020-41	Liberação de seguro desemprego	Reencaminhado para o Ministério da Cidadania

Denúncias (3)

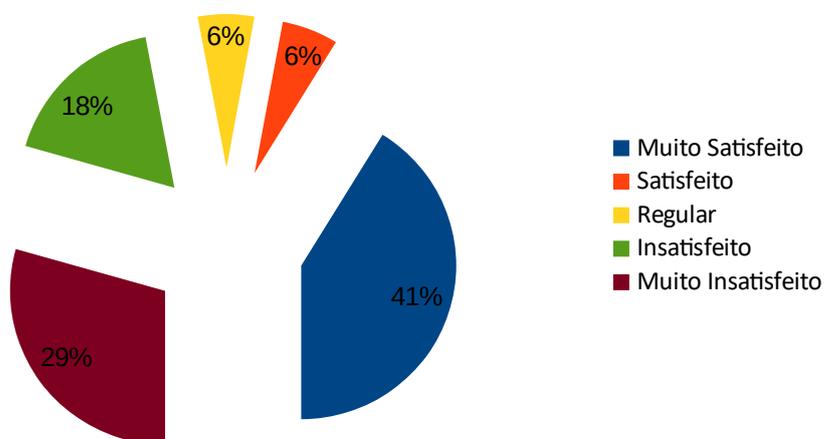
Protocolo	Assunto	Conclusão
48003.000879.2020-48	Cerceamento de participação dos empregados no programa SIGEPE – Banco de Talentos. Recebida pelo MME.	Apresentada as devidas considerações sobre o tema, ratificando a posição da empresa de não vedar a participação dos empregados no referido programa – Resposta devolvida ao MME.
01237.000003.2020-94	Relato de suposto vazamento de documento sigiloso ocasionando abertura de PAD.	Processo encaminhado para Corregedoria Seccional da NUCLEP, visando análise de admissibilidade.

01237.000016.2020-63	Prática de supostos atos ilegais praticados pela gestão do contrato de Brigada de Incêndio.	Apresentadas respostas as questões inseridas no ofício recebido, realizada reunião de conciliação com denunciante, o processo foi encaminhado para Corregedoria Seccional da NUCLEP para análise de admissibilidade.
----------------------	---	--

QUADRO 1: MANIFESTAÇÕES



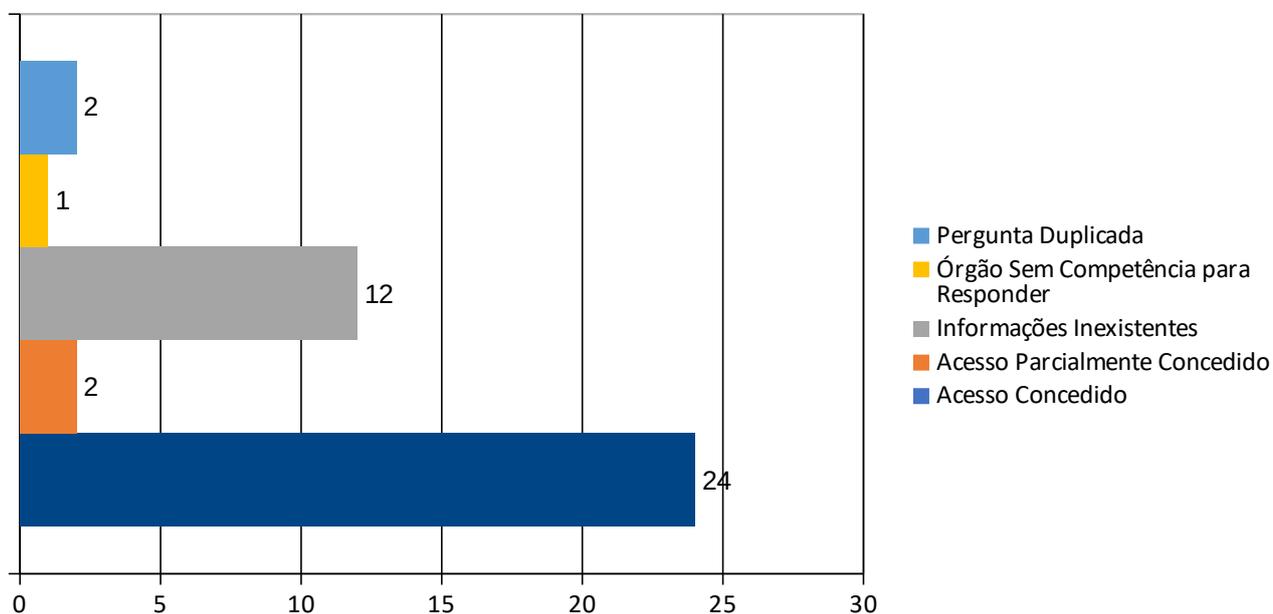
QUADRO 2: PESQUISA DE OPINIÃO



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

Pedidos Solicitados	Média Mensal de Pedidos	Status dos pedidos
41	3,41	100% Respondidas no prazo
TEMAS DAS SOLICITAÇÕES		QUANTIDADE
Comércio, Serviços e Turismo - Comércio e Serviços		7
Governo e Política – Administração Pública		10
Trabalho - Profissões e ocupações		5
Ciência, Informação e Comunicação - Informação - Gestão, preservação e acesso		5
Justiça e Legislação – Legislação e Jurisprudência		2
Trabalho – Política Trabalhista		2
Trabalho – Mercado de Trabalho		5
Trabalho – Legislação Trabalhista		2
Esporte e Lazer		1
Economia e Finanças - Finanças		2

4 - Apresentação das Manifestações



Perfil dos solicitantes

Pessoa Física = 41 = 100%

Localização dos solicitantes		
Estado	# de solicitantes	% dos solicitantes
CE	1	2,44
DF	6	14,63
GO	3	7,32
PE	1	2,44
PR	1	2,44
RJ	13	31,71
Não Informado	16	39,02

5 – Avaliações / Recomendações

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

- a) Continuar os esforços para melhoria da transparência ativa das informações através do site da organização;
- b) Criar rotina de atualização das informações dispostas nos canais externos de comunicação – todos os setores encaminhando as notas em período pré-determinado para o órgão responsável pela atualização;

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