



RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA NUCLEP/2018

Apresentamos, através deste documento, alguns pontos importantes e os gráficos sobre o funcionamento da Ouvidoria, baseados nos atendimentos realizados no correr do ano de 2018, até a presente data.

Da Ouvidoria

Vinculada ao Conselho de Administração da empresa, a Ouvidoria é o canal formal para o recebimento de denúncias, reclamações, solicitações diversas, elogios e sugestões.

No escopo de suas atividades, a Ouvidoria, avalia, classifica ou reclassifica e dá tratamento as manifestações recebidas através dos canais disponíveis (descritos abaixo), encaminhando às áreas responsáveis as demandas, acompanhando os prazos legais e o teor das respostas apresentadas. Contribui, também, com a gestão da empresa apresentando recomendações, formuladas a partir da análise das manifestações recebidas.

Como parte de seu processo de atuação a Ouvidoria executa as seguintes atividades:

- Utiliza técnicas de mediação para resolução dos conflitos;
- Realiza esclarecimentos de dúvidas sobre questões administrativas;
- Monitora a transparência ativa da empresa;
- Trabalha proativamente para auxiliar na resolução das demandas em evidências;
- Atua como porta de entrada de denúncias de fraude, corrupção e assédio.

A Ouvidoria está disponível por meios dos seguintes locais:

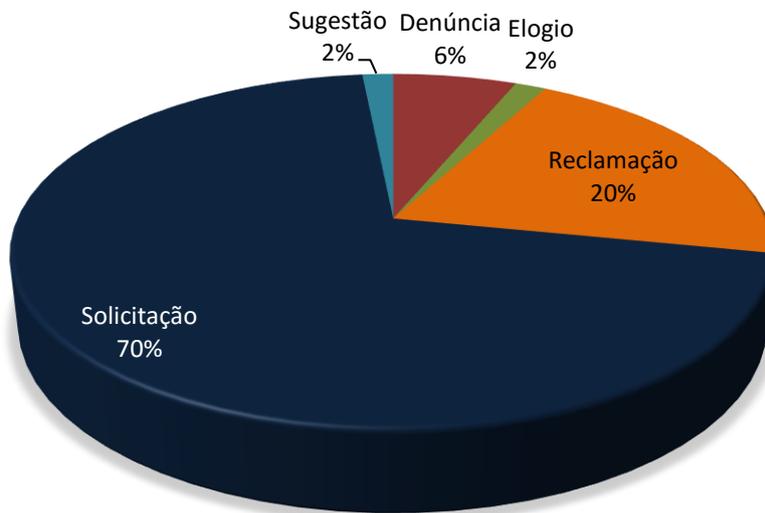
- 1) Sistema de Ouvidoria do Governo Federal (e-ouv):
<https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/Manifestacao/RegistrarManifestacao.aspx>
- 2) Telefone: (21) 37814424;
- 3) Urnas e formulários próprios dispostos no galpão principal e galpão auxiliar;
- 4) Através de correspondência encaminhada para: Av. General Euclides de Oliveira Figueiredo nº 200 – Brisamar – Itaguaí – RJ – CEP 23825-410;
- 5) Atendimento presencial na sala da Ouvidoria, localizada no Prédio Social da empresa no complexo fabril de Itaguaí.

Conceitos / Missão

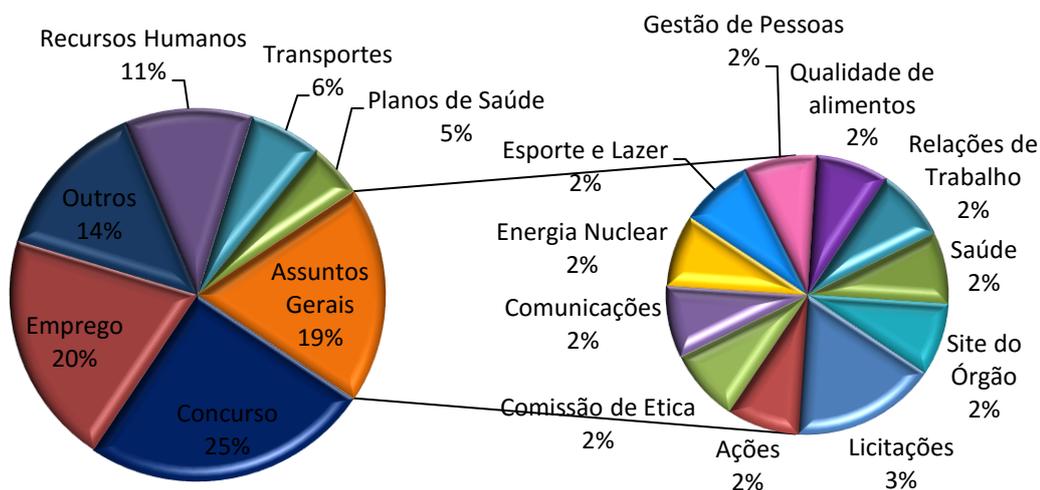
A ouvidoria da NUCLEP tem como conceito, funcionar como um elo entre o cidadão interno/externo e a alta direção da empresa.

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.

Tipos de solicitações tratadas pela Ouvidoria em 2018



Assuntos tratados pela Ouvidoria 2018



André Fernandes

Ouvidor Geral NUCLEP