



FOLHA DE TRAMITAÇÃO - FT

Nº.: P-024/2020

FL.: 01

DATA: 22/01/2020

DOCUMENTO:
RELATÓRIO

ORIGEM:
OUVIDORIA

NÚMERO:
S/N

DATA:
22/01/2020

ASSUNTO: RELATÓRIO ANUAL OUVIDORIA - 2019

ANEXOS:

DE	DATA EXPED.	PARA	RUBRICA EXPED.	DESPACHOS / PROVIDÊNCIAS.
Re	21/01/2020	ReE	X	lido e analisado, favor parlar com manutenção competente. P

Relatório Anual Ouvidoria 2019

Nuclebrás Equipamentos Pesados S.A. - NUCLEP



Relatório Anual Ouvidoria NUCLEP 2019

Conselho de Administração:

Almirante-de-Esquadra Bento Costa Lima Leite de Albuquerque Junior

Carlos Henrique Silva Seixas

Marcos Sampaio Olsen

Contra-Almirante Thadeu Marcos Orosco Coelho Lobo

Julieta Costa Cunha

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 Andreetto Perillo

Ouvidor: André Luiz Fernandes de Almeida

Sumário

1 - PALAVRA DO OUVIDOR	3
2 - CONCEITOS / MISSÃO	3
3 - RESUMO DAS MANIFESTAÇÕES	4/7
4 - APRESENTAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES	7

1 - Palavra do Ouvidor

No correr de 2019 enfrentamos desafios diversos na administração pública, foi um ano de mudança no sistema operacional das Ouvidorias Públicas e novas orientações da CGU visando a melhoria no atendimento as demandas apresentadas pelos cidadãos. Este conjunto de fatos nos levaram a aprimorar o atendimento e o teor de nossas publicações.

Informamos que após o convite da Diretoria da Empresa, passamos a compor o Comitê Permanente de Integridade, Governança, Risco e Controle que discute e prepara o programa de integridade da NUCLEP. Diante deste novo campo de ação e, através da indicação da Contadora Rosângela Paes, passamos, também, a participar do Fórum de Integridade das Empresas Estatais, organizado pela CGU e com a participação das seguintes empresas: BNDES; Petrobrás; FINEP; EPE; FURNAS; Eletrobrás e nós da NUCLEP. Entendo que a nossa participação proporciona troca de experiência e qualificação.

Internamente, em nosso trabalho de atendimento ao cidadão, continuamos na busca da solução dos problemas apresentados através da mediação e conciliação. Registramos que obtivemos um percentual de 95% de sucesso nos atendimentos realizados e atendemos todas as demandas dentro dos prazos estabelecidos, atingindo, com isso, a expressiva marca de 100% de manifestações atendidas no prazo legal. Acreditamos que "ouvindo" as pessoas e fornecendo tratamento respeitoso e indicando a necessidade reavaliação de processos, estaremos contribuindo para o crescimento de toda companhia.

Agradecemos, em especial, ao administrador Rayner Pestana pela sua colaboração nos assuntos pertinentes à Ouvidoria no curso deste ano, participando de forma ativa na organização do setor e nos atendimentos realizados. Destacamos, ainda, a sua apresentação junto com o representante da Eletrobrás nas reuniões do Fórum de Integridade. Imperioso se faz anotar o empenho e parceria da Corregedoria da NUCLEP em atenção as demandas e necessidades da Ouvidoria, atuando em minha substituição nos três últimos meses do ano devido ao meu afastamento médico, de forma brilhante, acumulando as funções de Ouvidor e Corregedor. **MUITO OBRIGADO** Dra. Andreza e equipe!

Assim, agradecemos, mais uma vez, a confiança depositada em nosso trabalho pelo Conselho de Administração, pela Diretoria Executiva e por todos os manifestantes que nos procuraram no período.

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.

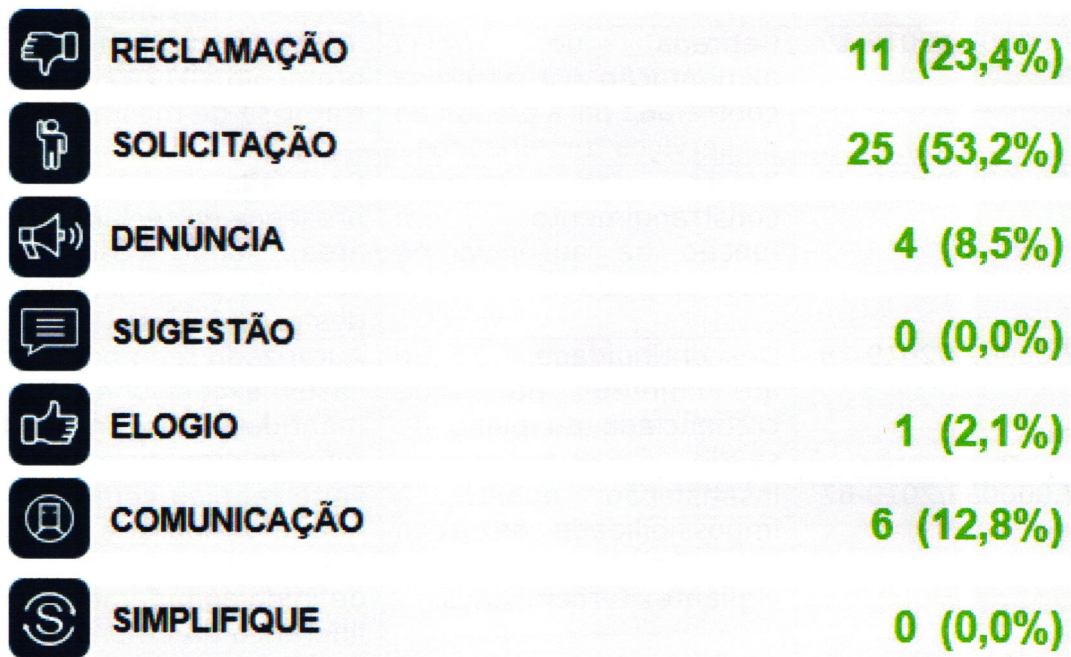
Esperamos que a Ouvidoria cumpra seu papel de servir como instrumento de auxílio à gestão, ofertando informações de suma importância para tomada de decisão de forma flexível e aderente à missão e valores da companhia.

3 – Resumo das manifestações

Destacaremos, abaixo, algumas manifestações recebidas pela Ouvidoria em 2019:

- Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal

GRÁFICO 1: Manifestações do FALA.BR por Tipo

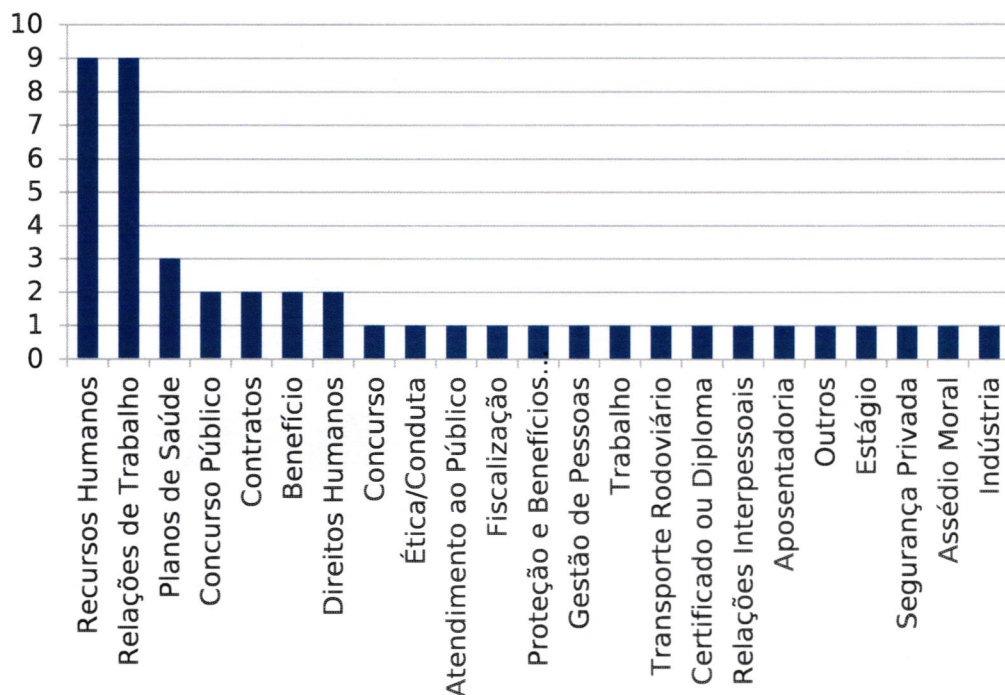


Protocolo	Assunto	Conclusão
01237.000002/2019-14	Cancelamento de desconto do pagamento de funcionário devido a atraso do transporte da linha por ele utilizada.	Solicitação atendida pelo setor de Controle de Ponto do RH.

Protocolo	Assunto	Conclusão
01237.000003/2019-51	Mal atendimento do setor de pagamento de convênios do Plano Médico da NUCLEP.	Providências tomadas no sentido de acelerar o envio do faturamento para que não haja necessidade de contato telefônico, além de reforço quanto ao respeito e cortesia no atendimento aos "stakeholders".
01237.000005/2019-40	Aplicação de advertência verbal em desacordo com orientação anterior da gerência.	Revisão e suspensão da advertência anteriormente aplicada pela gerência.
01237.000012/2019-41	Solicitação de emissão de PPP há 4 meses não atendida.	Emissão do PPP realizada pelo RH, dando prosseguimento aos trâmites.
01237.000013/2019-96	Retirada de <i>ticket</i> alimentação por empresa contratada para prestação de serviços terceirizados.	Encaminhamento para a área responsável pelo contrato que respondeu informando que a empresa contratada optou pelo fornecimento de refeição no local de trabalho, conforme previsto em contrato.
01237.000018/2019-19	Retirada de <i>ticket</i> alimentação por empresa contratada para prestação de serviços terceirizados.	Cópia de resposta arquivada junto ao protocolo 01237.000013/2019-96 por tratar-se de mesma manifestação.
01237.000024/2019-76	Relato de suposto constrangimento em função de ausência no local de trabalho.	Realizada reunião de mediação com a presença do reclamante e supervisor da área, sendo resolvido o assunto a contento para os dois lados, lavrando o desfecho em ata.
01237.000027/2019-18	Descontinuidade de atendimento na rede credenciada do plano de saúde.	Autorizado reembolso das despesas nos casos excepcionais, uma vez que foi mantida a suspensão de consultas no referido credenciado.
01237.000033/2019-67	Insatisfação quanto à impossibilidade de troca de plantão entre os vigilantes terceirizados.	Feita reunião com o gestor do contrato que informou que a empresa permite a troca mediante aviso prévio, sendo definido agendamento de reunião com a liderança da empresa de vigilância para esclarecimentos.
01237.000040/2019-69	Insatisfação em relação à marcação dos exames médicos demissionais.	Apresentado pelo Serviço Médico da NUCLEP um histórico do processo de exames médicos demissionais da requerente e prestado os esclarecimentos cabíveis, concluindo o processo.
01237.000045/2019-91	Reclamação referente ao procedimento adotado pelo RH na convocação para realização de processo demissional.	Esclarecido ao manifestante que o telegrama foi encaminhado aos Correios 48 horas antes da data prevista para a realização do exame, não sendo entregue em tempo hábil para apresentação.

Denúncias (4)

Protocolo	Assunto	Conclusão
01237.000019/2019-63	Relato de suposto assédio.	Encaminhamento para a Comissão de Ética e Corregedoria para apuração.
01237.000020/2019-98	Relato de suposta ofensa, ameaça e agressão.	Encaminhamento para a Comissão de Ética para apuração.
01237.000038/2019-90	Relato de supostos constrangimento e difamação no âmbito de empresa terceirizada de conservação e limpeza.	Realizada reunião de mediação ficou esclarecido o mal-entendido que teria originado o conflito, sendo proposto um acordo entre as partes acompanhado de um acerto de conduta, o que foi aprovado por todos os presentes, sendo, ao final, lavrado em ata.
48003.002780/2019-47	Indignação por conta da possibilidade de desestatização da empresa.	Esclarecido ao cidadão que a gestão da empresa vem se empenhando para torná-la cada vez mais competitiva, primando pelo respeito e zelo aos direitos de seus trabalhadores (esta denúncia veio encaminhada pelo Ministério de Minas e Energia).

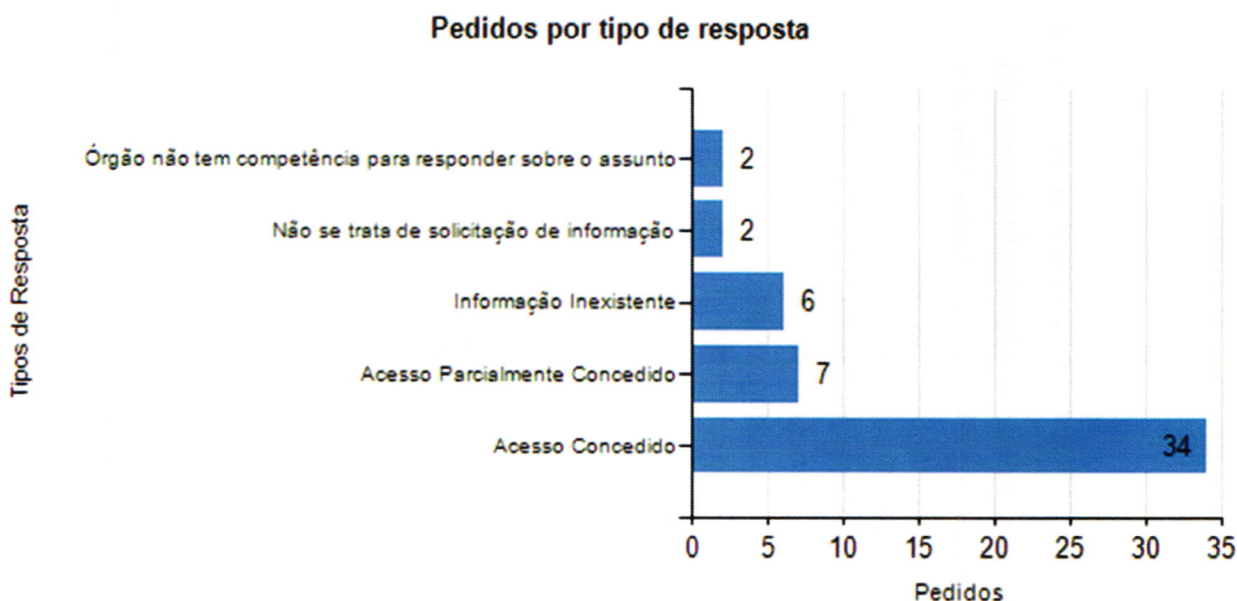
GRÁFICO 2: Manifestações do FALA.BR por Assunto



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

Pedidos Solicitados	Tempo médio de resposta	Status dos pedidos	
52	14,33 dias	1 em tramitação (1,92%) 51 respondidos (98,08%)	
TEMAS		QUANTIDADE	
		PERCENTUAL	
Comércio, Serviços e Turismo - Comércio e Serviços		12	23,08%
Ciência, Informação e Comunicação - Informação - Gestão, preservação e acesso		11	21,15%
Trabalho - Política trabalhista		5	9,62%
Governo e Política – Administração Pública		4	7,69%
Trabalho - Profissões e ocupações		4	7,69%
Justiça e Legislação – Legislação e jurisprudência		2	3,85%
Trabalho – Legislação Trabalhista		2	3,85%
Trabalho – Mercado de Trabalho		2	3,85%
Indústria – Produção Industrial		1	1,92%
Saúde – Saúde do Trabalhador		1	1,92%

4 - Apresentação das Manifestações

GRÁFICO 3: Manifestações do E-Sic por Tipo de Resposta



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 das informações;
- b) Buscar continuamente a melhoria de seus processos internos para melhor atender os nossos clientes – internos e externos;

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



ANDRÉ LUIZ FERNANDES DE ALMEIDA
60025335-5
OUVIDOR GERAL