

RELATÓRIO DE OUVIDORIA ANO DE 2023

Responsável pelas informações:
Olindino Cerqueira
Matrícula: 6002931-8
Ref: 01 de janeiro a 31 de dezembro 2023

Itaguaí - 2024



SUMÁRIO

1. Sobre o Relatório da Ouvidoria.....	3
2. Palavra do Ouvidor.....	4
3. Composição Vigente do Conselho de Administração e da Diretoria Executiva	5
4. Resumo das manifestações	6
5. Painel RESOLVEU.....	7
6. Painel da Lei de Acesso à Informação – LAI.....	11



1. Sobre o Relatório da Ouvidoria

Bem-vindos

Esse relatório apresenta à Sociedade, ao Conselho de Administração, inclusive aos órgãos de controle, as atividades da Ouvidoria da NUCLEP referente ao primeiro semestre de 2023, além de demonstrar seu nível de governança, eficácia e conformidade com a legislação vigente e normativos da Companhia.

As informações deste relatório estão estruturadas por capítulo, reproduzindo, em sua maior parte, às informações registradas no **PAINEL RESOLVEU**, que é utilizado e gerenciado pelo CGU, como também, as informações do **PAINEL DA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO**.

O relatório em questão tem como objetivo fornecer de forma clara e objetiva as demandas advindas da sociedade e de todos os colaboradores da empresa, tentando mostrar os anseios dos usuários, espero de verdade que possa ter uma visão clara dos anseios dos usuários com as informações fornecidas.

Por fim, consigna-se que o uso da palavra, na sua grande maioria no masculino, tem o objetivo de apenas otimizar o raciocínio na forma definida pela gramática da língua portuguesa, não significando, para tanto, a exclusão, sob qualquer hipótese, das pessoas que se identificam com os gêneros feminino e não binário.



Boa leitura!

2. Palavra do Ouvidor

Iniciamos o ano de 2023 com diversos desafios, manter a comunicação com os usuários, aproximar o usuário da gestão e, principalmente, ajudar a gestão na elaboração de ações que reflitam as expectativas dos usuários dos serviços públicos. A **Ouvidoria** continua trabalhando de forma incansável para consolidar sua atuação como ferramenta de gestão, voltada à plena participação da sociedade com influência direta do usuário, dando a este canal acessibilidade necessária que nos leva a ampliar nossas ações de melhoria e dar celeridade na resolução das demandas.

Continuamos com o canal de relacionamento que vem dando muito certo e está se mostrando muito eficaz, o **WhatsApp**, que tem uma comunicação de forma ágil e direta com a ouvidoria, facilitando a interferência da sociedade na gestão e nos deixando ainda mais próximos do usuário, essa aproximação vem fazendo com que o usuário do serviço público participe ainda mais e com isso a gestão pode ser mais assertiva nas demandas e nas resoluções nas políticas internas e externas. Acreditamos que ouvir o cidadão nos mantém no rumo certo e nos dá maior assertividade nas nossas ações, e, com certeza, aumenta o controle social.

Os **desafios** têm sido grandes, mas temos certeza que estamos avançando de forma permanente, na **mediação dos conflitos**, na ampliação do diálogo, na assertividade, na tempestividade e na interpretação fidedigna dos anseios dos usuários. Nos tornando cada vez mais um elo sólido entre o usuário e a gestão da empresa, o que muito nos orgulha.

Dada a nova composição do conselho e com objetivo de prestar conta do desenvolvimento da ouvidoria e do ouvidor, gostaria de informar alguns avanços que entendo pertinente.

Tenho 26 anos de empresa, iniciei como aluno no centro de treinamento técnico em seguida me tornei torneiro mecânico, onde exerci por 20 anos, durante esse período me formei em professor de matemática, professor de física e engenharia de produção, quando entrei na ouvidoria em 2021 precisei me reinventar pois minha formação estava direcionada para parte técnica industrial, nesses três anos como ouvidor conclui duas pós-graduação, sendo uma em



ouvidoria publica pela CGU vale ressaltar que sou apenas 80 formados em todo Brasil pela CGU e outra em administração pública pela Fundação CEPERJ, curso estou no quarto período de direito na faculdade UNICBE e estou cursando pós-graduação em **mediação de conflito**, trago luz para formação acadêmica não com o objetivo de enaltecer a mim mesmo, mais sim, para dar tranquilidade a este conselho e para sociedade pois esta ouvidoria e seu ouvidor estão trabalhando e se preparando muito para melhor atender as demandas.

Quando assumi a ouvidoria eu falei para a diretoria da empresa e para o conselho de administração a época, que seria o ouvidor mais dedicado do Brasil e que a ouvidoria seria minha prioridade de vida, tenho me esforçado muito para cumprir minha promessa.

Por fim, gostaríamos de registrar que este Ouvidor está diuturnamente buscando melhorar para melhor atender os usuários e a gestão da NUCLEP.

Resumo das solicitações por ano

Solicitações de Ouvidoria

Ano	Solicitações	Acesso a informação	Denúncias
2020	157	41	3
2021	149	31	5
2022	234	29	1
2023	168	53	7



3. Composição Vigente do Conselho de Administração e da Diretoria Executiva

Conselho de Administração

Nome	Cargo	Representante
Diplomata -Luís Guilherme de Parga Cintra	Presidente	Ministério de Minas e Energia
Petrônio Augusto Siqueira de Aguiar	Membro	Antigo Ministério da Economia
Contra-Almirante (RM 1) Carlos Henrique Silva Seixas	Membro	Presidente da NUCLEP
Rodrigo Botelho Campos	Membro	Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos
Fábio de Rezende Scarton Coutinho	Membro	Ministério de Minas e Energia
Luiz Henrique Caroli	Membro	Comando da Marinha do Brasil
João Henrique Daniel	Membro	Representante dos Empregados da NUCLEP

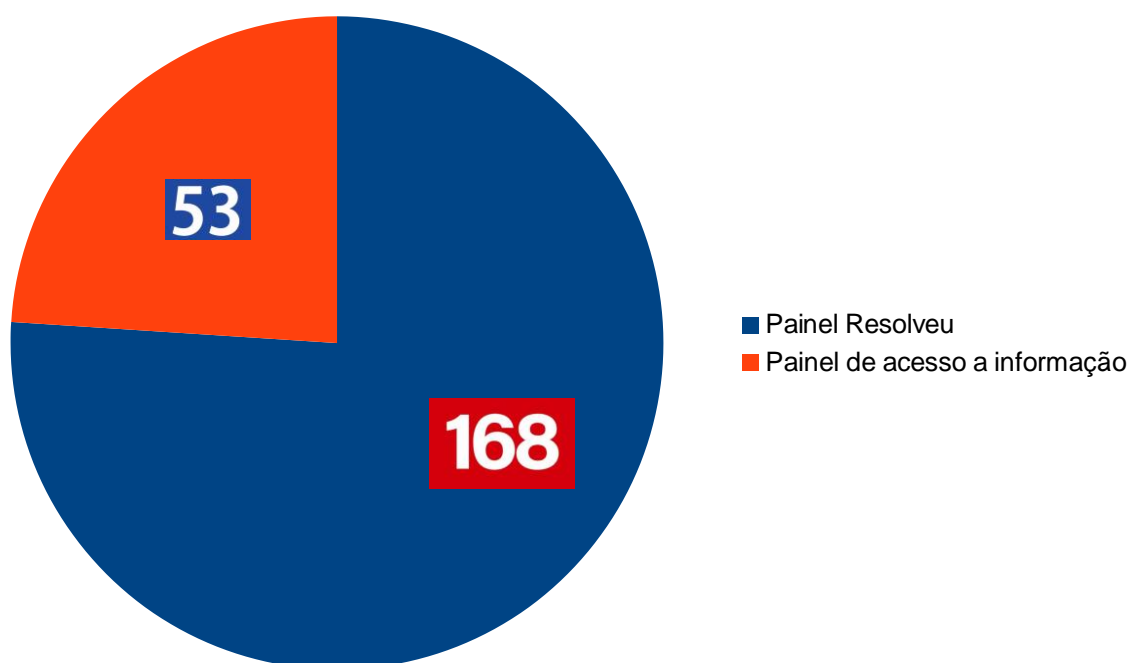
Diretoria Executiva

Nome	Cargo
Carlos Henrique Silva Seixas	Presidente
Sérgio Augusto Alves Fernandes	Diretor Industrial
Oscar Moreira da Silva Filho	Diretor Administrativo
Nicola Mirto Neto	Diretor Comercial



4. Resumo das manifestações

Durante o ano de 2023, tivemos 221 demandas recebidas, sendo **53** de pedidos de informação pela LAI e **168** solicitações, estas últimas corretamente inseridas Fala.BR, em conformidade com as orientações emanadas pela CGU.



Passe-se, agora, a detalhar os números em questão, de forma a facilitar o que se pretende apresentar neste relatório, começando pelos dados do portal **PAINEL RESOLVEU**¹ que é utilizado e gerenciado pelo CGU.

1

Fonte:

<http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>



5. Painel RESOLVEU

Infográfico I



Comentário do Ouvidor: Trata-se do grande resumo as atividades da Ouvidoria, demonstrando, de maneira clara, a tempestividade do atendimento em relação às demandas dos usuários. Ressalta-se, ainda, que os 2% acima indicados como “Fora do Prazo” foram resolvidos no dia seguinte ao vencimento da tarefa.



Infográfico II



Comentário do Ouvidor: Busca-se com estes gráficos apresentar o nível de satisfação dos usuários se observarmos vamos verificar que apenas uma pessoa respondeu a pesquisa de opinião, resolvi colocar mesmo assim pois mostra que os usuários não estão participando de forma efetiva.



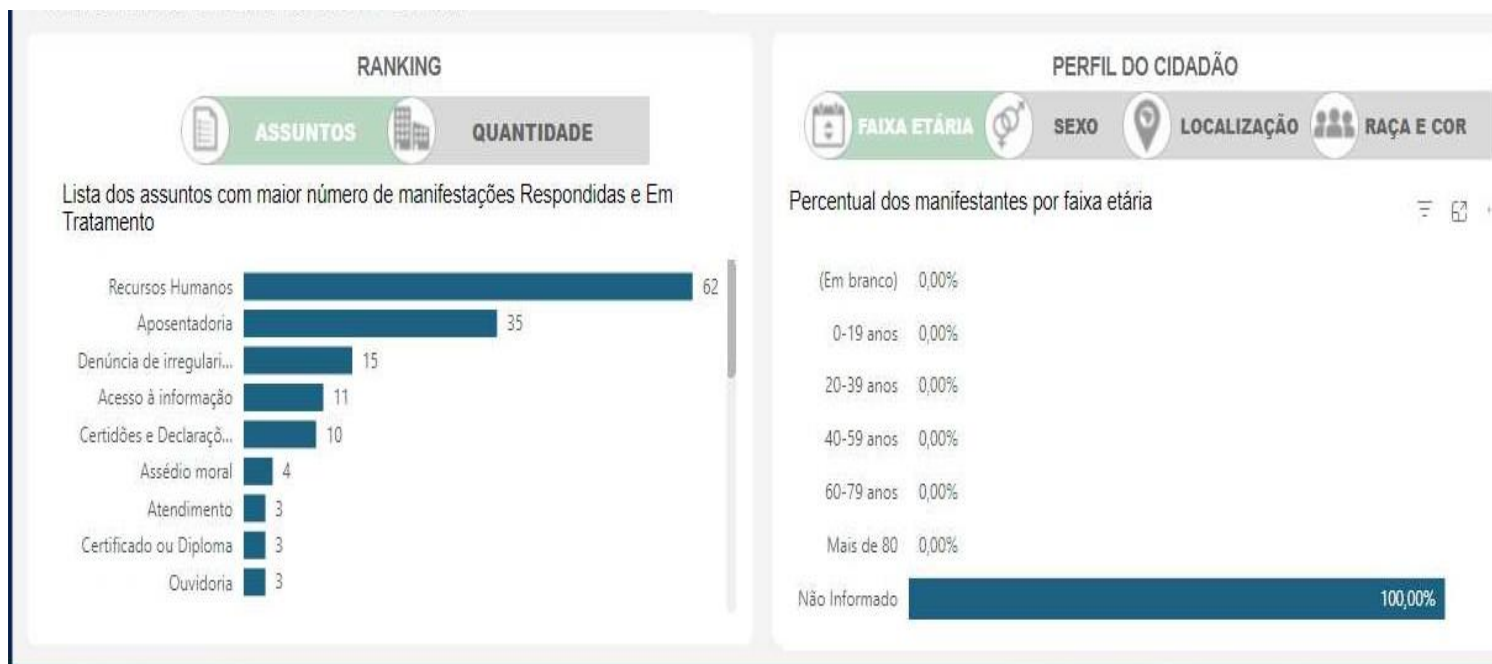
Infográfico III



Comentário do Ouvidor: O infográfico acima apresenta o detalhamento dos tipos de manifestação. Como se vê, a sua grande maioria requer acesso à informação ou solicitação de documento, ao passo que, uma minoria, registra algum tipo de reclamação.



Infográfico IV



Comentário do Ouvidor: Temos nesse gráfico a quantidade total de manifestação feita no Fala BR referente a solicitação e o perfil de idade dos usuários.



6. Painel da Lei de Acesso à Informação – LAI

Infográfico V

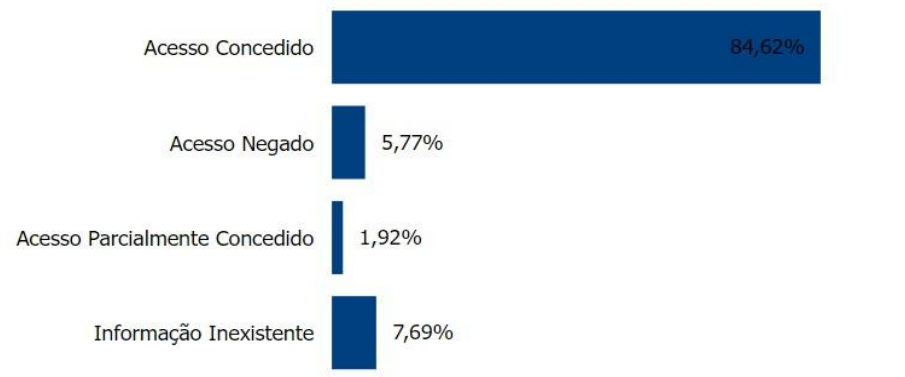


Comentário do Ouvidor: Quanto à Lei de Acesso à Informação, a NUCLEP teve **53** pedidos, tendo sido todos respondidos, na sua maioria são dados solicitados por acadêmicos em formação de mestrado e doutorado, a fim de fundamentar trabalho de conclusão de curso.



Infográfico VI

TIPO DE RESPOSTA AOS PEDIDOS ?



Comentário do Ouvidor: Frisa-se que os acessos negados (5,77%) esbarraram em alguma legislação vigente, principalmente, a LGPD.



Infográfico VII



Espero de verdade que tenham entendido e que este relatório possibilite enxergar nosso esforço para aproximar o usuário da gestão, nossa luta é para que possamos cada vez mais nos manter no caminho certo e que possamos errar o mínimo possível, para sempre estarmos fazendo o melhor, fiquem todos bem e que Deus nos mantenha com saúde sempre

Esta é a última página do Relatório das Atividades da Ouvidoria da NUCLEP, referente ao ano de 2024

Olindino
Cerqueira de
Sousa

Assinado de forma digital
por Olindino Cerqueira de
Sousa
Dados: 2024.01.11 14:23:29
-03'00'

Responsável pelas informações:

Olindino Cerqueira

Matrícula: 6002931-8

