



RELATÓRIO ANUAL DE OUVIDORIA 2020

Brasília/DF

Agradecimentos

A equipe da Ouvidoria da VALEC Engenharia, Construções e Ferrovias S.A. – OUVIR/VALEC agradece à participação de todos os setores da VALEC que envolvem o trabalho cotidiano das ouvidorias, desde as Assessorias, Superintendências e Gerências, por garantirem a resposta ao cidadão em seu direito de manifestação - em reclamações, sugestões, solicitações, denúncias, elogios e pedidos de acesso à informação - e de participação social.

Às áreas de Auditoria, Governança, Correição e Ética, por estreitarem a cada dia as relações com a OUVIR em diversos casos concretos e pela dedicação em fortalecer os mecanismos de governança e integridade na Empresa, na defesa do usuário e simplificação dos serviços públicos.

Destacamos a atuação do Conselho de Administração, Conselho Fiscal e Diretoria Executiva que legitimam a importância da OUVIR/VALEC como setor estratégico da empresa e que contribuem com recomendações, implementando mecanismos de integridade, transparência, melhoria dos serviços públicos e combate à corrupção.

Em especial, à equipe da OUVIR, que são agentes essenciais no contato direto com o cidadão e a VALEC, no convívio com a diversidade, buscando o amadurecimento deste setor com empatia, ética, legalidade e profissionalismo.

1. Apresentação

Em cumprimento aos Artigos 14 e 15 da Lei nº 13.460/2017, regulamentada pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, a Ouvidoria da VALEC pretende apresentar dados, indicadores e recomendações neste relatório. Foram usados dados de referência do **Painel Resolveu?** e do **Painel LAI** da Controladoria-Geral da União - CGU, que apresentam informações sobre as manifestações de ouvidoria e de SIC, extraídas do sistema Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria.

Criada em 02 de maio de 2016, a OUVIR/VALEC é a unidade setorial desta empresa pública responsável pelo recebimento, acompanhamento e resposta de **denúncias, reclamações, sugestões, solicitações, elogios e pedidos de acesso à informação**, visando a melhoria do atendimento, a defesa do usuário e a simplificação dos serviços públicos, ao público interno e à sociedade em geral, prestados pela Empresa.

A Ouvidoria está localizada no andar térreo do edifício-sede da VALEC, no endereço: Setor de Autarquias Sul, Quadra 01, Bloco 'G', Lotes 3 e 5, Sobreloja, Asa Sul, Brasília - DF - CEP: 70.070-010, telefone (61) 2029-6077 e e-mail: ouvidoria@valec.gov.br.

Ao final de 2020, a equipe contou com **3 (três) empregados públicos efetivos** da empresa: um titular de Ouvidoria (gerente), um Analista e um Assistente Administrativo.

Ao longo de 2020, em momentos distintos, dois colaboradores atuaram como titulares da Ouvidoria VALEC:

- 1) Olyntho Alves Gomes de Sá (Portaria VALEC nº 552, de 18 de setembro de 2019) e;
- 2) Fernanda Pereira Ibaldo (Portaria VALEC nº 287, de 30 de julho de 2020).

Também é função do titular de Ouvidoria atuar como Gestor do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, canal implementado no ano de 2012, em cumprimento ao disposto no inciso I do artigo 9º da Lei nº 12.527/2011.

A OUVIR/VALEC é vinculada ao Conselho de Administração da Empresa – CONSAD, no Regimento Interno (NGL 2.01 v.1), Art. 17, §1º. O Regimento Interno da VALEC, no Art. 8º, regulamenta que a Ouvidoria é uma unidade interna de Governança e, no Art. 17, atribui as seguintes competências:

- I - receber e examinar as manifestações dos usuários de serviços públicos;*
- II - receber e examinar denúncias internas e externas, inclusive anônimas, relativas às atividades de empregados públicos, atuando como canal único para onde convergem as denúncias recebidas, inclusive por outros setores da Empresa;*
- III - acompanhar as providências adotadas pelos setores competentes, garantindo o direito de resolutividade e mantendo os interessados informados do trâmite dos processos;*

IV - buscar a satisfação do cidadão que utiliza os serviços públicos e contribuir para o aprimoramento da qualidade desses serviços;

V - promover a solução amigável na resolução de eventuais conflitos;

VI - informar à Ouvidora-Geral da União a existência de demanda que envolva pessoa ou ato sob sua jurisdição;

VII - produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria e níveis de satisfação dos usuários de serviços públicos, a fim de subsidiar recomendações e propostas de medidas de aprimoramento na prestação de serviços públicos;

VIII - coordenar o recebimento, registro e tratamento dado às ocorrências registradas no Serviço de Informação ao Cidadão - SIC - nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação);

IX - zelar pela manutenção e atualização das informações que devem ser disponibilizadas em transparência ativa, em conformidade com a legislação e os normativos que regulamentam o tema; e

X - outras atividades correlatas definidas pelo Conselho de Administração.

§1º A Gerência de Ouvidoria se reporta diretamente ao Conselho de Administração para o envio de informações, dados, relatórios analíticos e estatísticos relativos às manifestações dos usuários de serviço público.

§2º A Gerência de Ouvidoria se vincula administrativamente ao Diretor-Presidente.

§3º O exame a que se refere os incisos I e II deste artigo destina-se tão somente à identificação e encaminhamento da demanda à área competente.

2. Apresentação do cenário atual

No início de 2020, a Organização Mundial da Saúde - OMS declarou a pandemia do Novo Coronavírus e orientou as principais medidas de prevenção à disseminação da doença. A VALEC adotou as medidas protetivas necessárias, sendo um deles a modalidade de trabalho remoto.

Conforme os números a seguir, a OUVIR/VALEC cuidou para manter o atendimento ao usuário, com qualidade e sem interrupções, em todos os canais e nas interações com o público em geral (telefone, correspondência, e-mail, presencial e pelo Fala.BR).

2.1 Destaque de Resultados

- 1) Mapeamento dos fluxos de manifestações de SIC e Ouvidoria, com ênfase no recebimento e tratamento de denúncias;
- 2) Análise de Riscos dos fluxos de denúncias e reunião de alinhamento com áreas apuratórias;
- 3) Projeto de atualização da Norma Geral de Atendimento ao Usuário;
- 4) Projeto de Portaria sobre Tramitação e Tratamento de Denúncias no âmbito da VALEC.
- 5) Grupo de Trabalho para o Plano de Integridade da VALEC;
- 6) Projeto de Plano de Capacitação da Ouvidoria;

- 7) Certificação em Ouvidoria da EVG/ENAP a todos os membros da equipe OUVIR;
- 8) Comitê Técnico de Ouvidorias – Participação na 1ª e 2ª Reunião do Comitê Técnico de Ouvidorias – CTO, onde integram as ouvidorias vinculadas à pasta do Ministério da Infraestrutura – MInfra e que deliberam boas práticas, padrões a serem implementados e temas de interesse comum;

3. Atendimento

Os tipos de manifestações de Ouvidoria são classificados em: **reclamação, denúncia, elogio, sugestão e solicitação de providências e simplifique.**

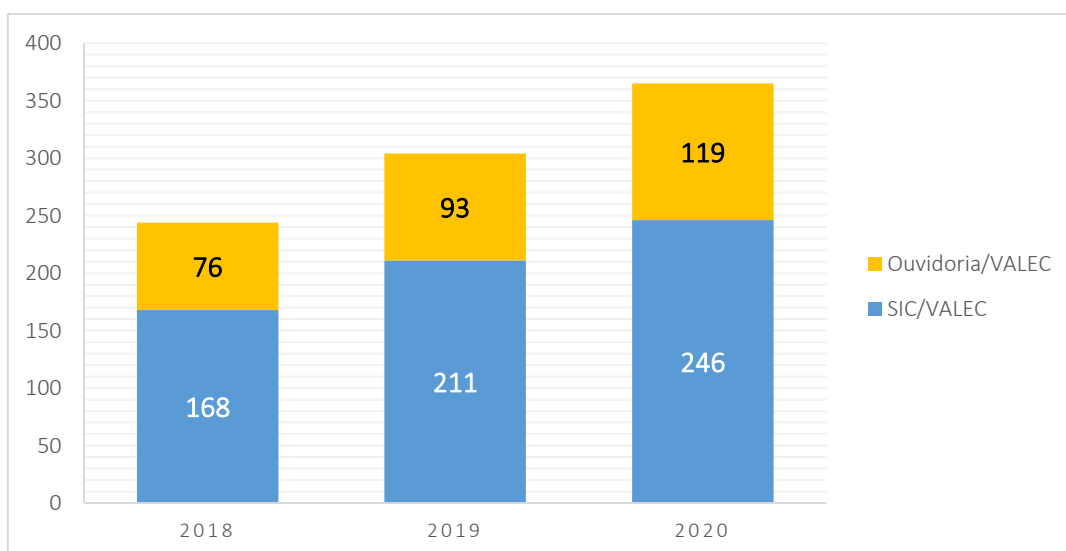
Como mencionado anteriormente, a OUVIR/VALEC também recebe e trata os **pedidos de Acesso à Informação (SIC).**

3.1 Quantitativo de manifestações

Ao longo de 2020, a OUVIR/VALEC registrou 119 (cento e dezenove) manifestações de ouvidoria, além de 246 (duzentos e quarenta e seis) pedidos de acesso à informação.

Isso significa um aumento de 27,95% de manifestações de Ouvidoria e de 16,58% para manifestações de SIC, em relação ao ano anterior de 2019.

Gráfico 1 – Evolução da quantidade das manifestações de SIC e de Ouvidoria entre os anos de 2018 a 2020.



Assim, percebe-se o **aumento gradual das manifestações** de SIC e de Ouvidoria ao longo deste período.

Observa-se também a **preponderância das manifestações de SIC em relação às de Ouvidoria**, na VALEC.

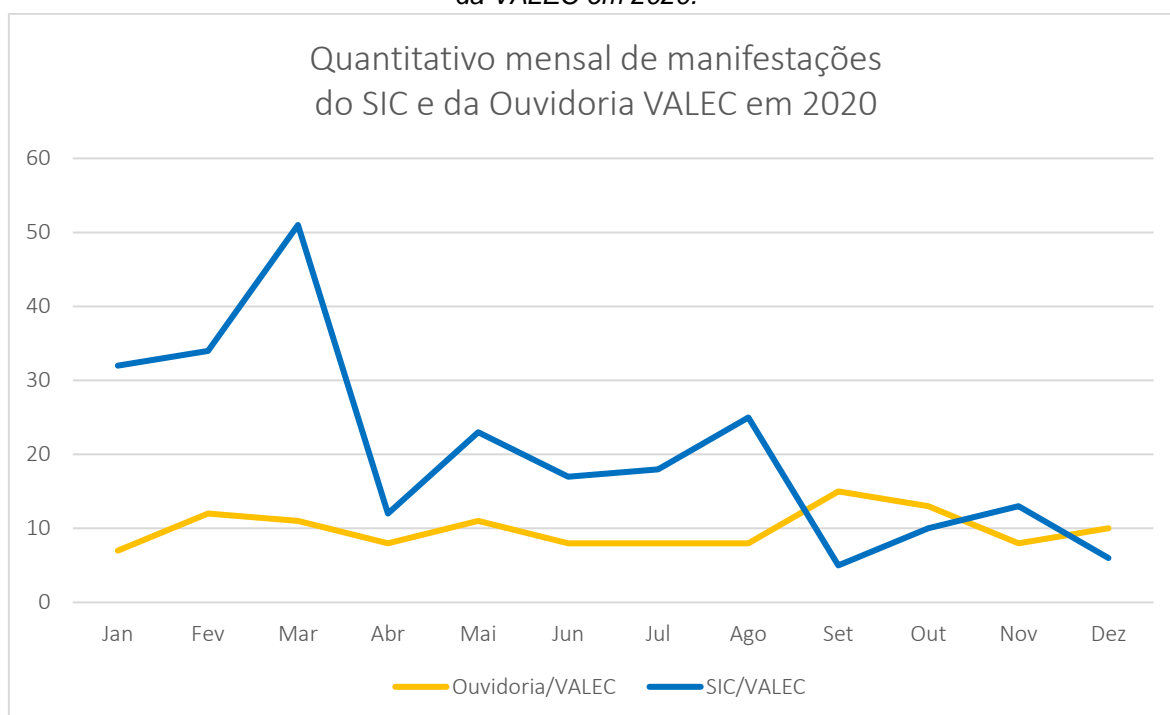
Tabela 1 - Quantidade de manifestações e Ranking de SIC e de Ouvidoria da VALEC entre os anos de 2018 a 2020.

| | 2018 | | 2019 | | 2020 | |
|-----------------|---------------|----------|---------------|----------|---------------|----------|
| | Manifestações | Ranking | Manifestações | Ranking | Manifestações | Ranking |
| SIC/VALEC | 168 | 144º/289 | 211 | 112º/295 | 246 | 100º/296 |
| Ouvidoria/VALEC | 76 | * | 93 | * | 119 | * |
| TOTAL | 244 | - | 304 | - | 365 | - |

Fonte: Painel Resolveu e Painel SIC da CGU.

* Dados não informados no Painel Resolveu (dados do SisOuv).

Gráfico 2 - Evolução mês a mês da quantidade de manifestações de SIC e de Ouvidoria da VALEC em 2020.



3.2 Tempo médio de atendimento

Também houve a redução do tempo médio de atendimento em Ouvidoria e no SIC, como pode ser visto abaixo:

Tabela 2 - Variação do tempo de resposta nas manifestações de Ouvidoria da VALEC entre os anos de 2019 e 2020.

| | 2019 (dias) | 2020 (dias) | Redução (dias) | Variação (%) |
|-----------------|----------------|----------------|-------------------|--------------|
| SIC/VALEC | 20,52 | 17,00 | 3,52 | - 17,15 |
| Ouvidoria/VALEC | 46,44 | 20,66 | 25,78 | - 55,51 |

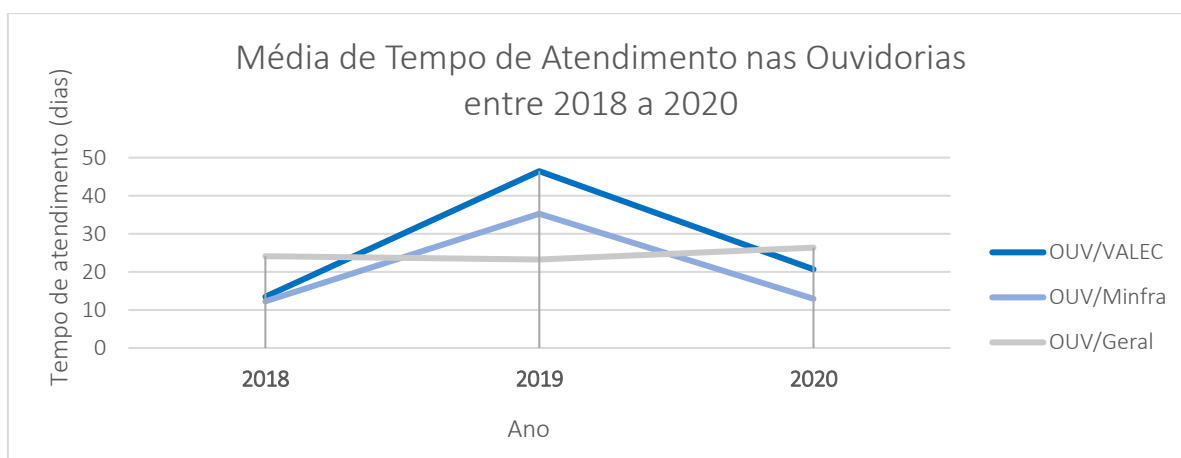
3.2.1 Tempo médio de atendimento da Ouvidoria

Em 2018, a média de tempo de atendimento da Ouvidoria foi de **13,47 dias na VALEC**, de 12,26 dias no MInfra e de 24,08 dias no Geral (média do SisOUV).

Em 2019, a média de tempo de atendimento da Ouvidoria foi de **46,44 dias na VALEC**, de 35,26 dias no MInfra e de 23,24 dias no Geral (média do SisOUV).

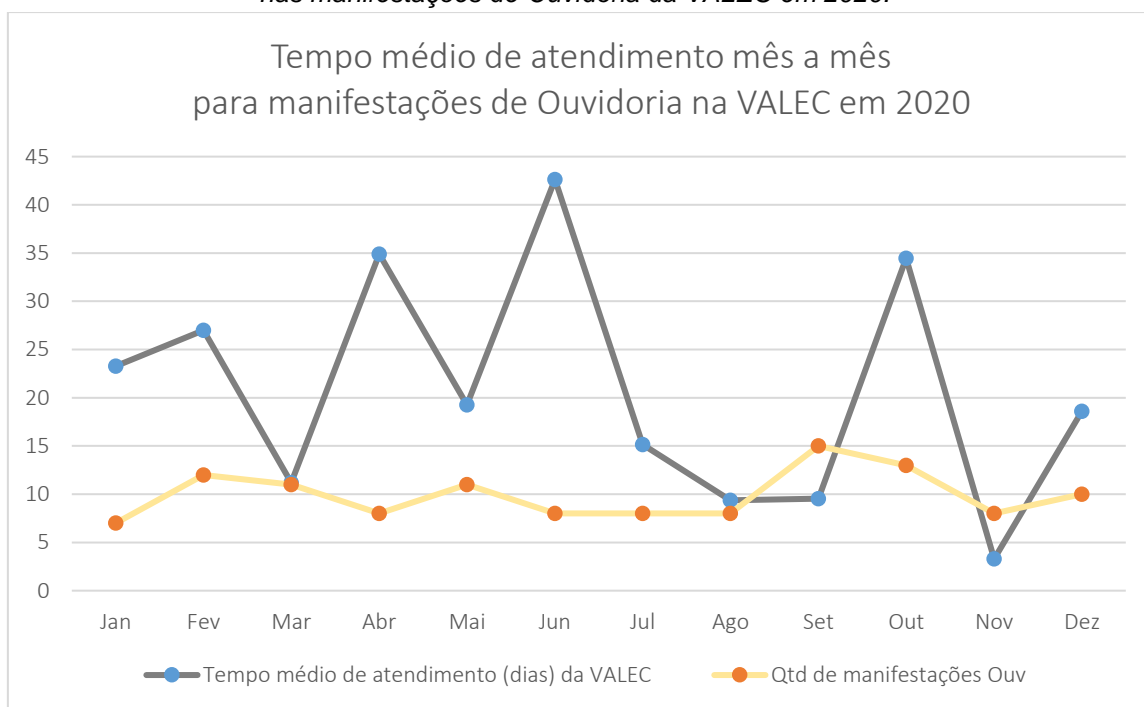
Em 2020, a média de tempo de atendimento da Ouvidoria foi de **20,66 dias na VALEC**, de 12,90 dias no MInfra e de 26,36 dias no Geral (média do SisOUV).

Gráfico 3. Comparativo de tempo de atendimento (em dias) nas manifestações de Ouvidoria entre VALEC, MInfra e SisOuv (geral), nos anos de 2018 a 2020.



A **redução mais expressiva** ocorreu no **tempo** de atendimento de Ouvidoria, cujas **solicitações e as comunicações**, nesta ordem, foram as manifestações que mais reduziram esse período. O principal motivo da redução foi que, a partir do mês de agosto verificou-se maior celeridade no atendimento das áreas respondentes, sendo facilitada as respostas ao usuário, que muitas vezes foram consultadas por telefone ou Teams, fazendo com que as demandas de simples atendimento fossem respondidas mais prontamente, isso devido também, que as respostas estavam no site da empresa ou em outros sítios, obedecendo assim aos dispositivos legais que tratam da transparência ativa.

Gráfico 4 - Evolução mês a mês do tempo médio de atendimento nas manifestações de Ouvidoria da VALEC em 2020.



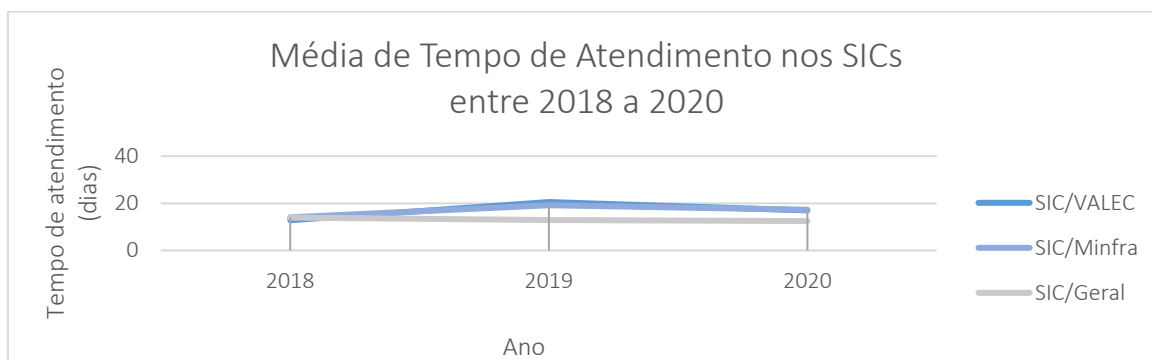
3.2.2 Tempo médio de atendimento do SIC

Em 2018, a média de tempo de atendimento SIC foi de **12,82 dias na VALEC**, Ranking 129º/289. De 14,04 dias no MInfra, com Ranking 155º/289. E de 13,94 dias no Geral (média do SisOuv).

Em 2019, a média de tempo de atendimento SIC foi de **20,52 dias na VALEC**, Ranking 250º/295. De 19,18 dias no MInfra, com Ranking 239º/295. E de 12,91 dias no Geral (média do SisOuv).

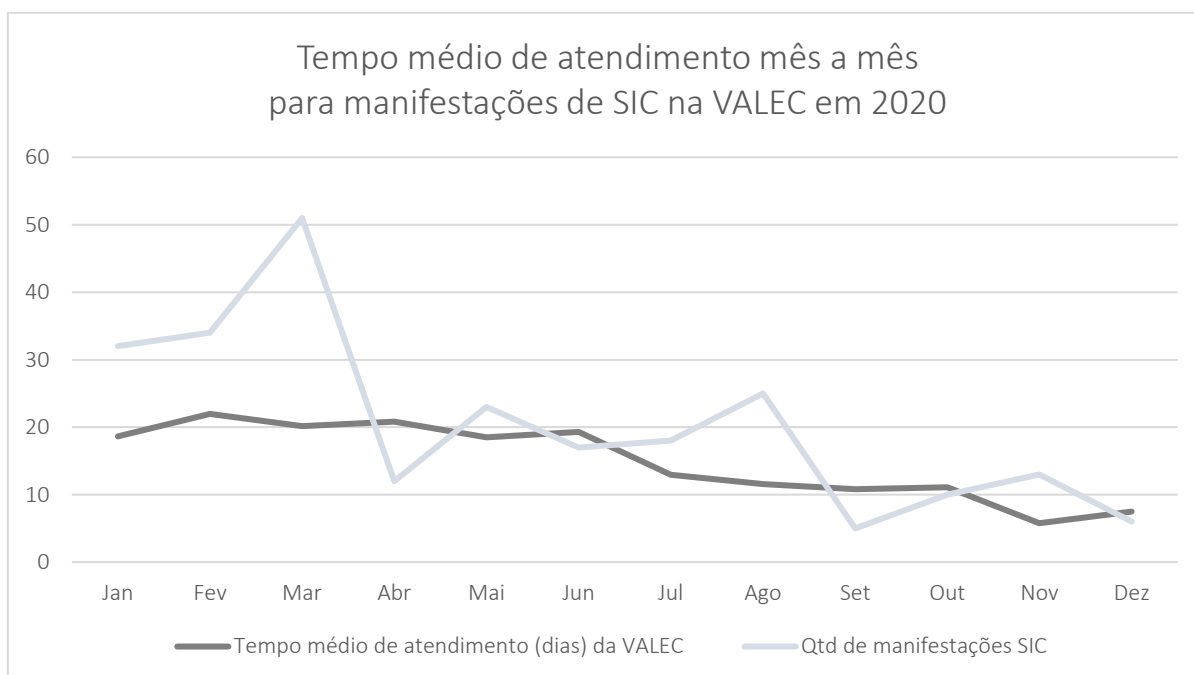
Em 2020, a média de tempo de atendimento SIC foi de **17 dias na VALEC**, Ranking 229º/296. De 17,23 dias no MInfra, com Ranking 233º/296. E de 12,46 dias no Geral (média do SisOuv).

Gráfico 5 - Comparativo de tempo de atendimento (em dias) nas manifestações de SIC entre VALEC, Minfra e SisOuv (geral), entre os anos de 2018 a 2020.



Essa **diminuição de tempo no atendimento em demandas SIC, em 3,52 dias**, reflete o esforço da equipe e dos demais setores da VALEC, que durante a pandemia, buscaram melhorias no cumprimento de prazos e alinharam entendimentos por meio de comunicação mais rápida e efetiva. O principal motivo da redução foi que, a partir do mês de agosto do corrente ano verificou-se maior trabalho em equipe e respostas mais eficientes no sistema de transparência ativa.

Gráfico 6 – Evolução mês a mês do tempo médio de atendimento nas manifestações de SIC da VALEC em 2020.



3.3 Por tipo de manifestação

2018 - 76 manifestações de Ouvidoria + 168 pedidos de Acesso à Informação, distribuídas da seguinte forma:

Sendo 20 reclamações, 39 solicitações, 4 denúncias, 2 sugestões, 2 elogios, 8 comunicações, 0 simplifique e 168 pedidos de acesso à informação.

2019 - 93 manifestações de Ouvidoria + 211 pedidos de Acesso à Informação, distribuídas da seguinte forma:

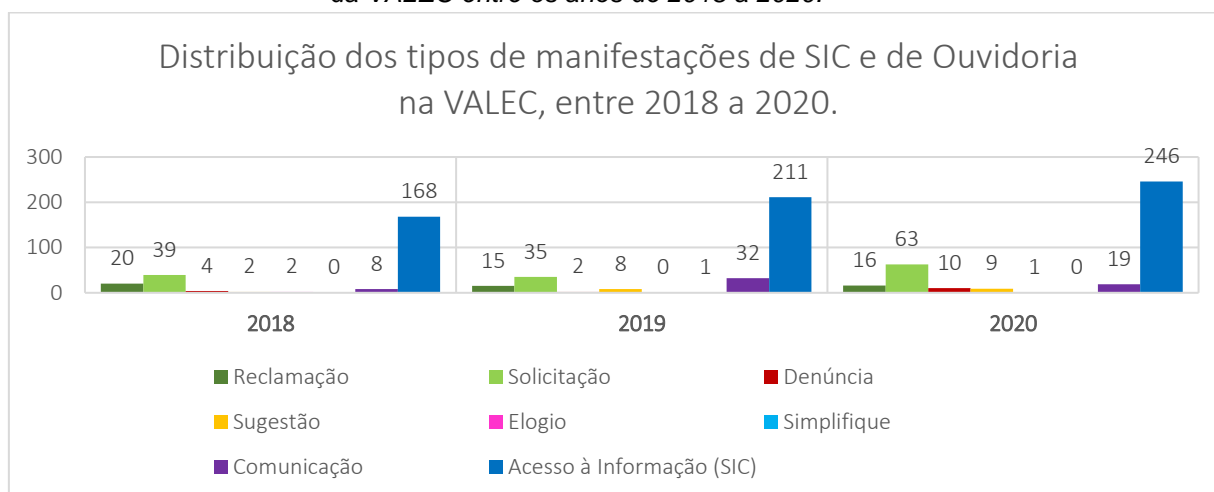
Sendo 15 reclamações, 35 solicitações, 2 denúncias, 8 sugestões, 0 elogios, 32 comunicações, 1 simplifique e 211 pedidos de acesso à informação.

2020 - 119 Manifestações de Ouvidoria + 246 pedidos de Acesso à Informação, distribuídas da seguinte forma:

Sendo 16 reclamações, 63 solicitações, 10 denúncias, 9 sugestões, 1 elogio, 19 comunicações, 0 simplifique e 246 pedidos de acesso à informação.

Conforme ilustrado no gráfico a seguir, os Pedidos de Acesso à Informação são as manifestações preponderantes na OUVIR/VALEC e, em segundo lugar, as Solicitações em Ouvidoria.

Gráfico 7 – Distribuição dos tipos distintos de manifestações de Ouvidoria da VALEC entre os anos de 2018 a 2020.



Quanto aos pedidos de **Ouvidoria da VALEC em 2020**, especificamente, a **Solicitação** de providências foi o tipo de manifestação mais frequente pelos usuários com **53,4%**, seguido das **Comunicações**, com **16,1%**, conforme a figura abaixo:

Figura 1 – Proporção dos tipos de manifestações de Ouvidoria em 2020 na VALEC.

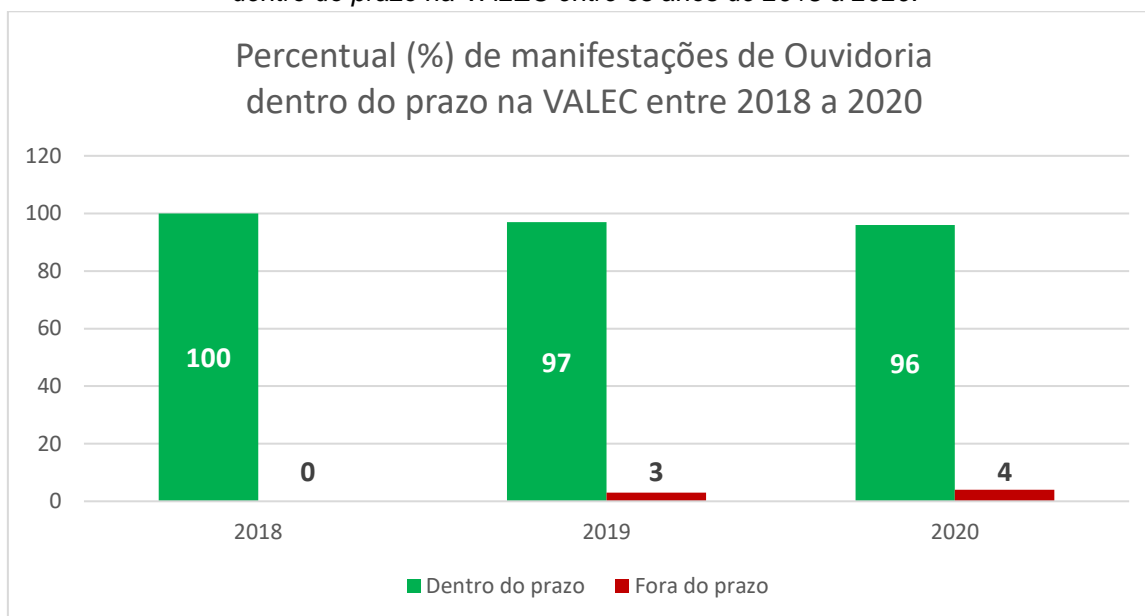


Fonte: Painel Resolveu? da Controladoria-Geral da União – CGU.
Disponível em : <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm> .

3.4 Respostas dentro do prazo

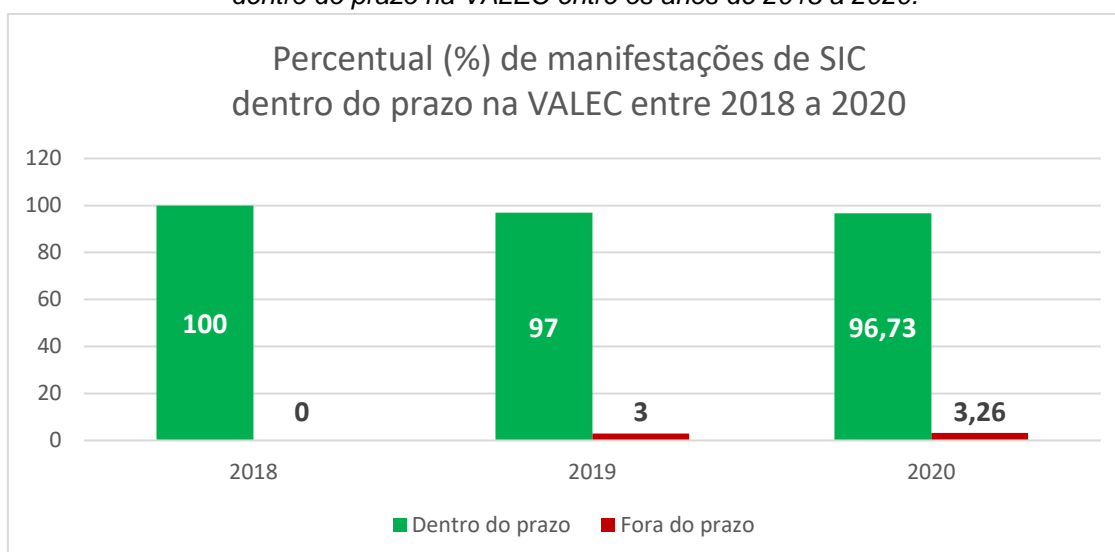
Em 2020, para os casos de ouvidoria na VALEC, foram respondidos fora do prazo: 10% das 10 Denúncias registradas e 6% das 63 solicitações registradas neste período. O comparativo percentual de manifestações de ouvidoria na VALEC dentro e fora do prazo entre os anos de 2018 à 2020 é representado no gráfico abaixo:

Gráfico 8 – Percentual (%) de manifestações de Ouvidoria dentro do prazo na VALEC entre os anos de 2018 a 2020.



Em 2020, para os casos de SIC na VALEC, foram respondidos fora do prazo: 3,26% dos pedidos de Acesso à Informação registrados neste período. O comparativo percentual de manifestações de SIC na VALEC dentro e fora do prazo entre os anos de 2018 a 2020 é representado no gráfico abaixo:

Gráfico 9 – Percentual (%) de manifestações de SIC dentro do prazo na VALEC entre os anos de 2018 a 2020.



Ao longo dos últimos anos, **houve um fortalecimento da legislação do SisOuv no país, onde as tramitações das manifestações exigem ritos cada vez mais específicos**, adotados por esta empresa pública, inclusive com ênfase nas Denúncias e Comunicações de Irregularidades.

Logo, houve pequeno atraso no atendimento devido à complexidade de alguns casos concretos, como visto no gráfico acima. Mesmo assim, a OUVIR/VALEC conseguiu reduzir seu tempo médio de atendimento geral, conforme mostrado anteriormente.

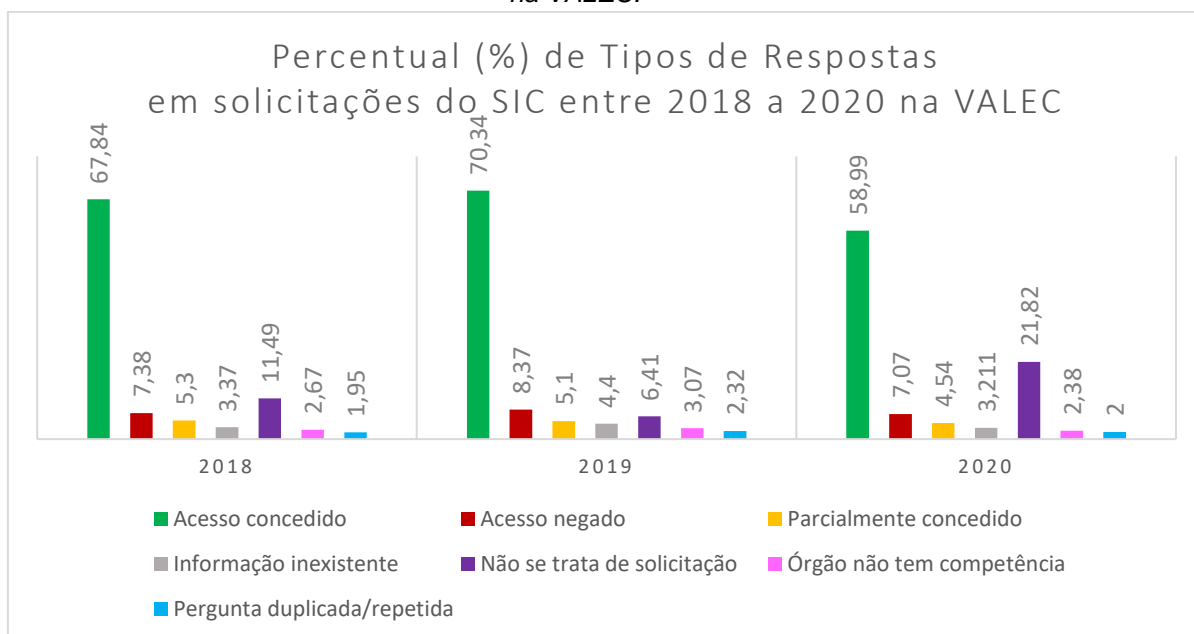
3.5 Tipos de respostas em solicitações do SIC

O tipo de resposta varia em solicitações do SIC, tendo diversas classificações, como veremos a seguir.

Em 2020, para solicitações do SIC na VALEC, houve uma redução no tipo de resposta “Acesso Concedido”. Isso se deve por um reflexo do aumento nas solicitações definidas como “Não se trata de solicitação de Informação” com percentual de 21,82%.

Houve uma breve redução no “Acesso Negado” e nos demais tipos de respostas neste período.

Gráfico 10 – Percentual (%) de tipos de respostas em manifestações de SIC entre 2018 a 2020 na VALEC.



3.6 Assuntos das solicitações do SIC e das manifestações de Ouvidoria

O uso das ferramentas de classificação de assuntos, subassuntos na plataforma Fala.Br permite categorizar melhor as manifestações, de forma a compreender melhor o cenário da Empresa. Desta forma, a equipe da OUVIR/VALEC vem se adequando ao uso desta ferramenta do sistema da CGU para fins de relatórios mais precisos, implementando esta ação no setor.

Em seguida, relacionamos os Assuntos abordados por Tipo de Manifestação de Ouvidoria, em 2020:

Gráfico 11 – Assuntos das Comunicações de Ouvidoria da VALEC em 2020.

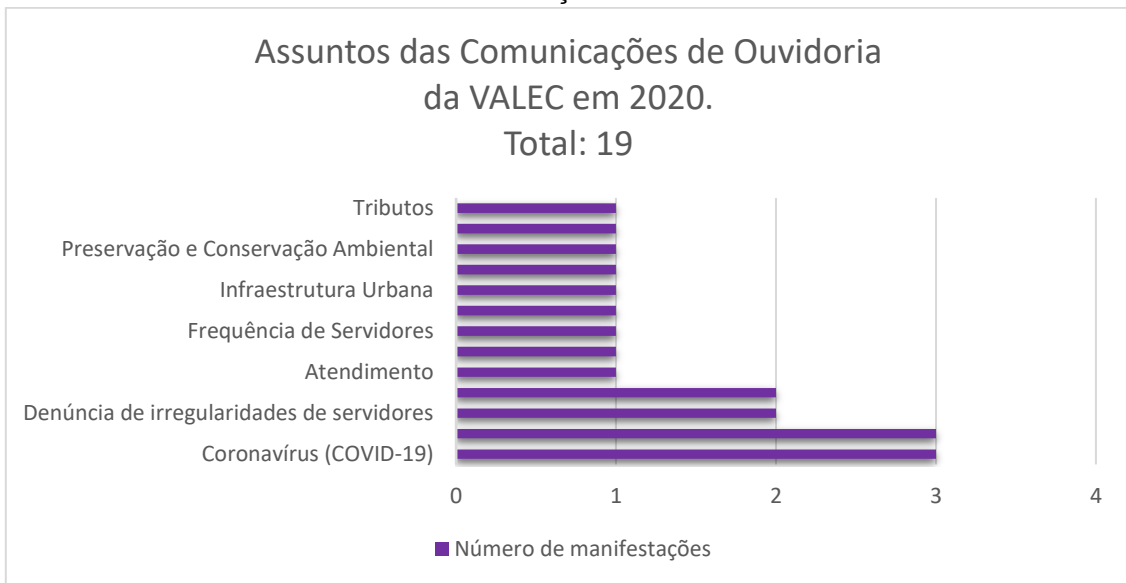


Gráfico 12 – Assuntos das Denúncias de Ouvidoria da VALEC em 2020.

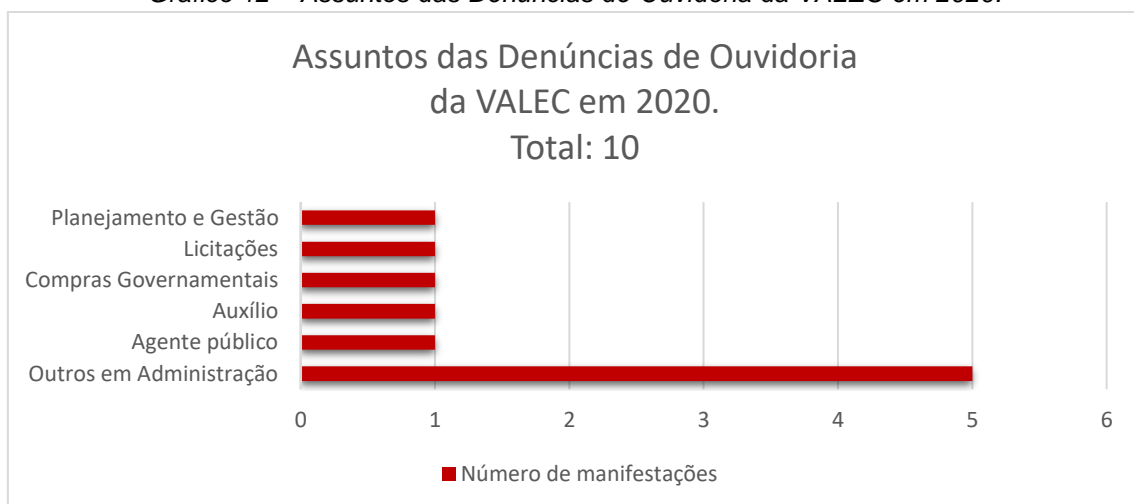


Gráfico 13 – Assuntos dos Elogios de Ouvidoria da VALEC em 2020.

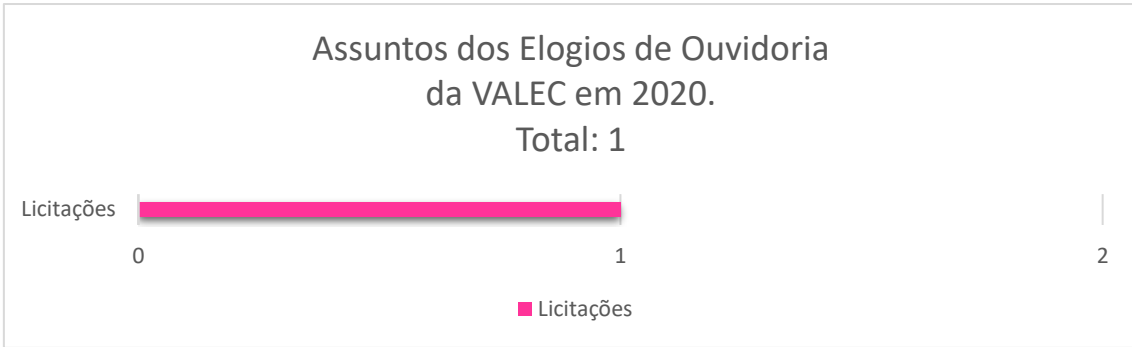


Gráfico 14 – Assuntos das Reclamações de Ouvidoria da VALEC em 2020.

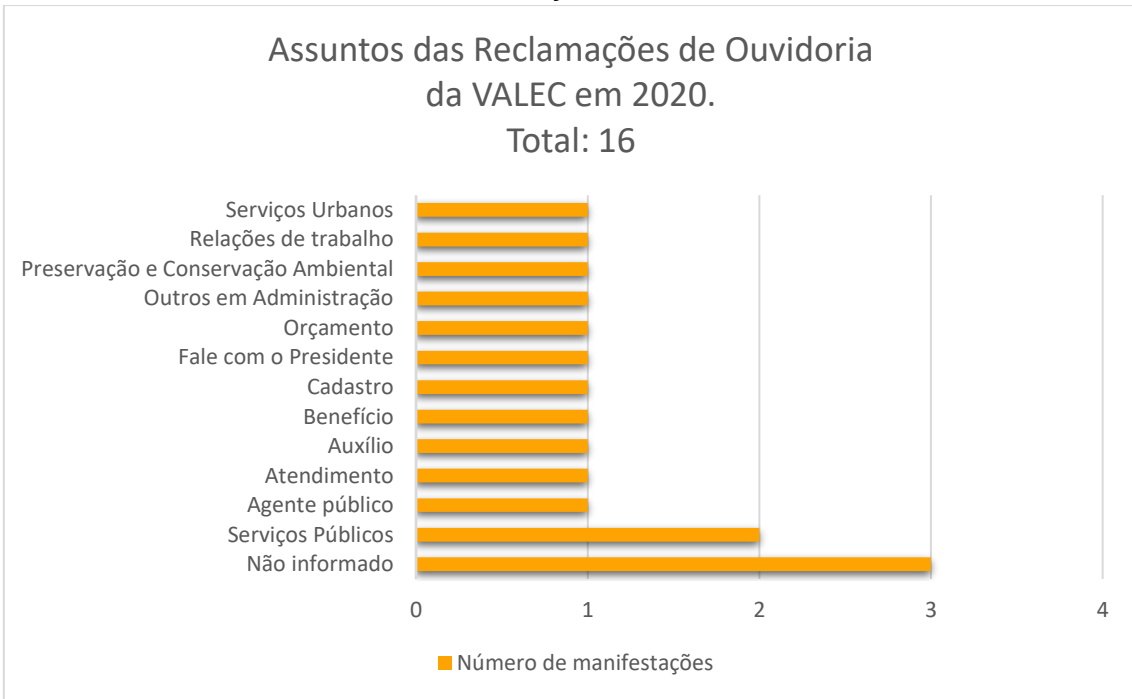


Gráfico 15 – Assuntos das Solicitações de Ouvidoria da VALEC em 2020.

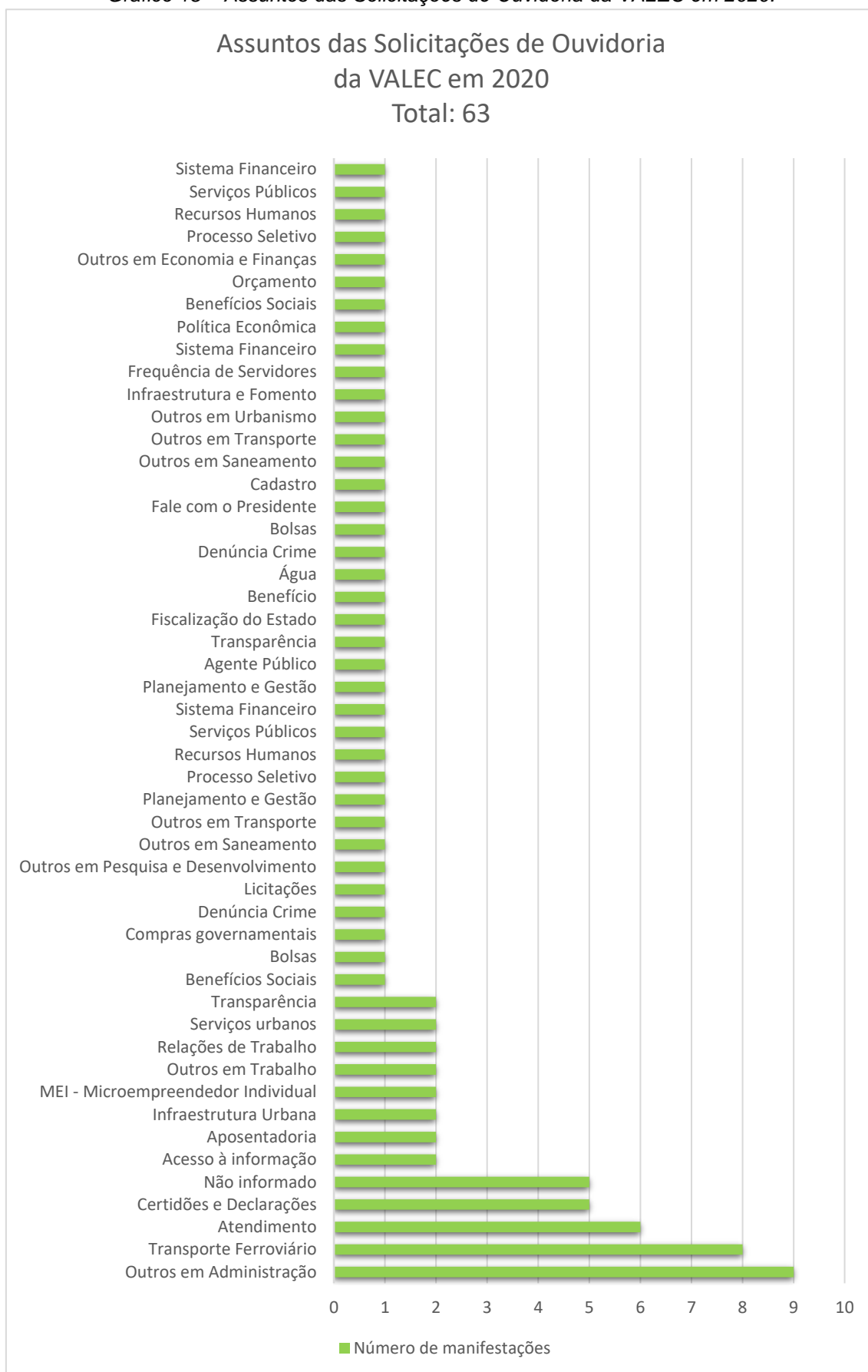


Gráfico 16 – Assuntos das Sugestões de Ouvidoria da VALEC em 2020.

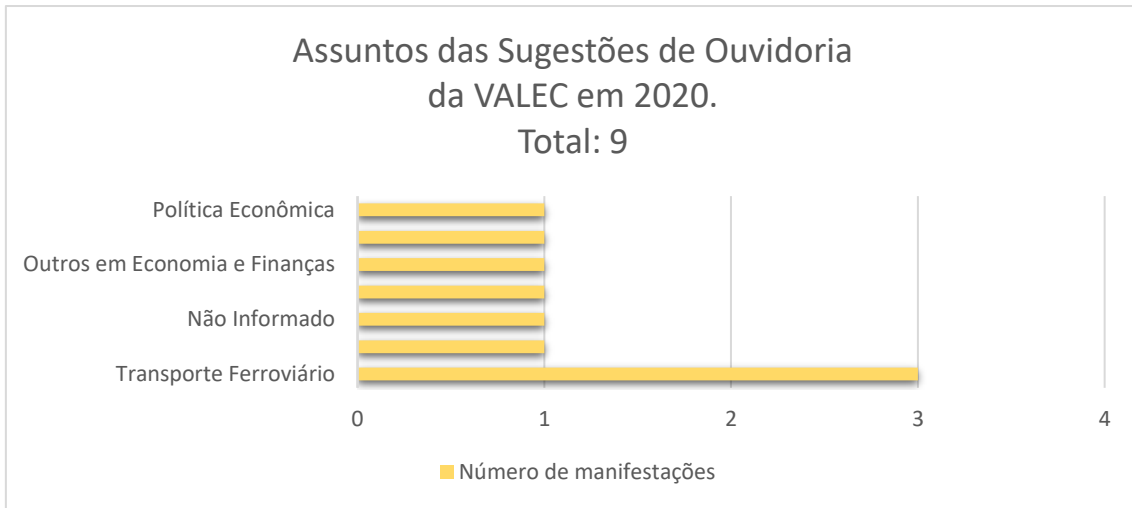
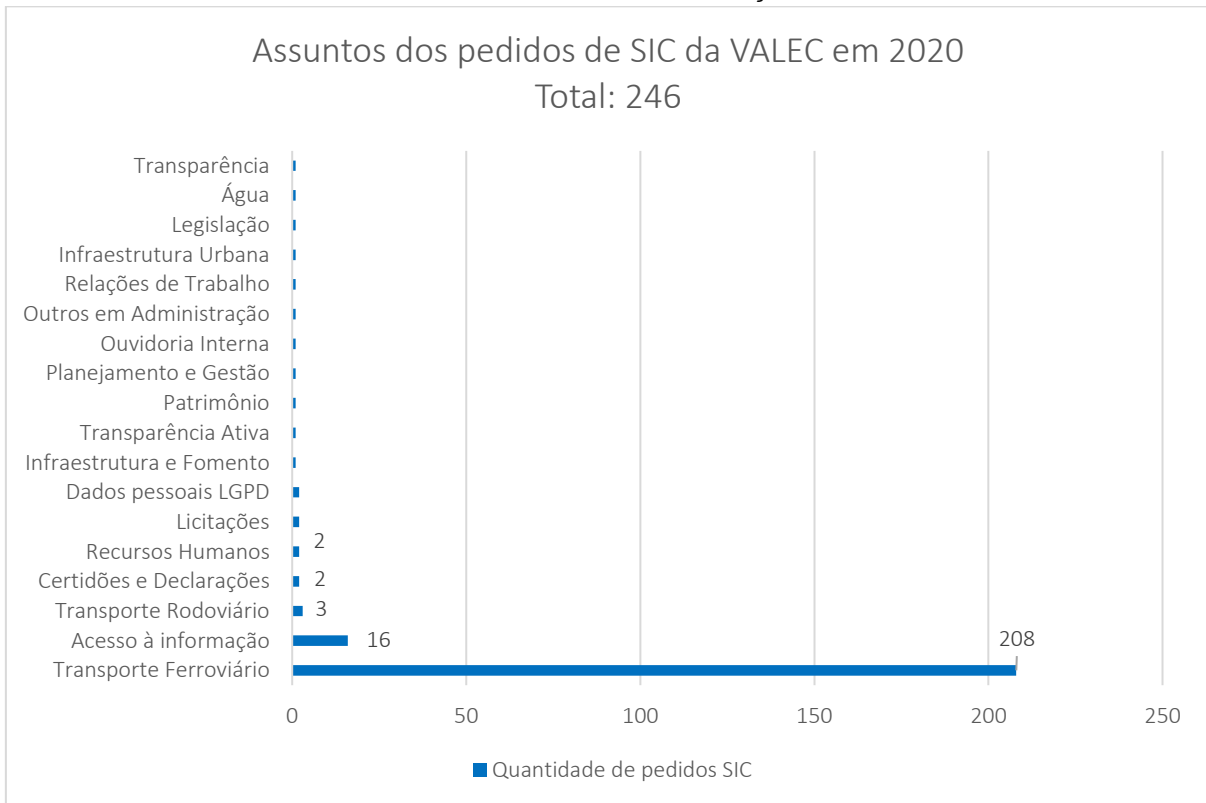


Gráfico 17 – Assuntos do Pedidos de Acesso à Informação da VALEC em 2020.



3.7 Canal de Entrada e envio de respostas

A OUVIR/VALEC possui diversos canais de entrada para as manifestações de ouvidoria e pedidos do SIC, tais como o Fala.BR (Internet), atendimento presencial, telefone, carta e e-mail.

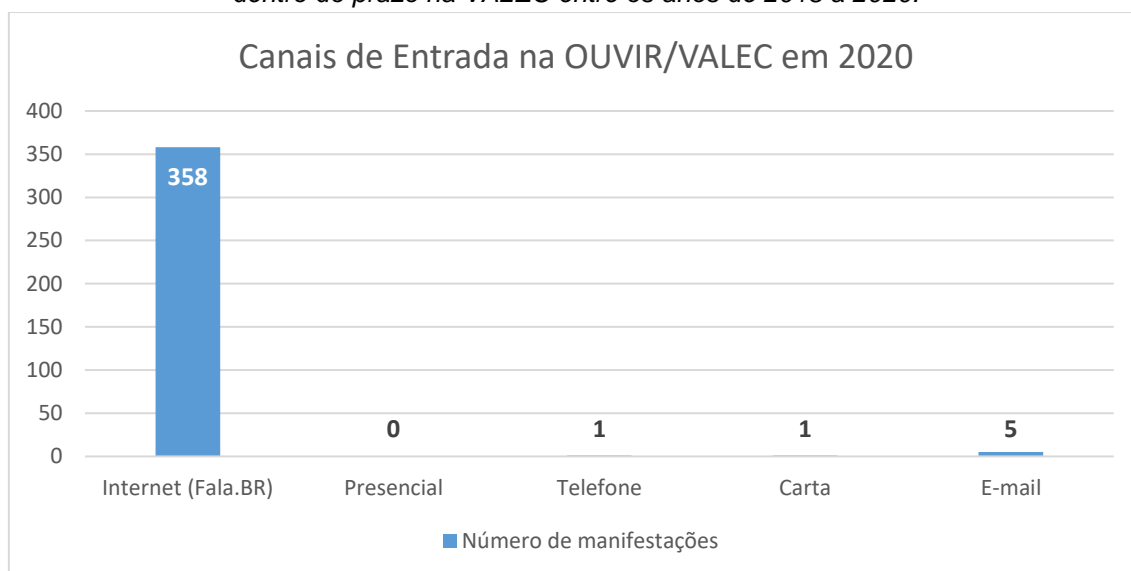
Com exceção do canal do Fala.BR, em que o cidadão registra a sua manifestação por iniciativa própria, todas as demais formas de entrada também são cadastradas na

plataforma Fala.BR pela OUVIR/VALEC, em conformidade com o Art.13 da Portaria nº 581 CGU, de 9 de março de 2021.

Assim, todas as respostas às manifestações realizadas são registradas nesta plataforma da CGU. Além disso, a Ouvidoria da VALEC oferece a opção de resposta via canal de preferência do manifestante.

Na VALEC, o canal de entrada das manifestações mais utilizado pelos cidadãos é o **Fala.BR (Internet), o que equivale a 98,1%**. São raros os casos que chegam por **carta (0,27%), telefone (0,27%) ou e-mail (1,36%)**. Não houve qualquer registro de manifestação por atendimento presencial no ano de 2020, muito devido à pandemia do Coronavírus.

Gráfico 18 – Percentual (%) de manifestações de Ouvidoria dentro do prazo na VALEC entre os anos de 2018 a 2020.



Quanto ao envio de respostas, existem casos em que a resposta possui anexos cuja capacidade excede o permitido na plataforma Fala.BR (upload). Quando isso ocorre, a OUVIR/VALEC informa ao cidadão, no Fala.BR, que ele receberá o complemento das informações em seu e-mail cadastrado.

3.8 Recursos SIC

Os recursos de pedidos de Acesso à Informação podem ser abertos pelos cidadãos, sucessivamente, no prazo de 10 dias, contados a partir do momento em que a OUVIR/VALEC insere a resposta na Plataforma Fala.BR, conforme previsto na lei de acesso à informação.

Em 2020, foram registrados um total de 54 (cinquenta e quatro) recursos a diferentes instâncias superiores, classificadas abaixo:

| | | |
|--------------|--|--|
| 1ª Instância | | Chefe hierárquico superior a quem apresentou resposta, nesse caso os chefes da área demandada. A VALEC recebeu 31 recursos . |
| 2ª Instância | | Autoridade máxima do órgão/entidade. Aqui, o Diretor-Presidente da VALEC analisa. A VALEC recebeu 16 recursos . |
| CGU | | Encaminhado diretamente à CGU, não sendo de competência da VALEC. A VALEC teve 7 recursos . |
| CMRI | | Encaminhado à Comissão Mista de Reavaliação de Informações – CMRI/CGU, também fora do âmbito de atuação da VALEC. Não foram encaminhados recursos à CMRI relacionados à VALEC. |

4. Conclusão

A implementação de um Relatório Anual mais estruturado e detalhado pela OUVIR/VALEC era uma meta neste ano de 2020, a fim de divulgar ao público e de apoiar a alta gestão no desenvolvimento de políticas públicas, entregando dados e informações para a geração de conhecimento quanto aos anseios dos cidadãos. A reunião do Comitê Técnico de Ouvidorias das Entidades Vinculadas ao MInfra - CTO, instituído pela Portaria nº 2.871/2019 do Ministério da Infraestrutura, contribuiu com antecedência com este planejamento da OUVIR/VALEC. Foram definidos novos parâmetros e modelos de gestão, além de novas adequações e padronizações para que as entidades vinculadas ao MInfra-CTO pudessem seguir, vários pontos ainda estão em andamento, mas já implementados o que é um ganho para a nossa empresa.

Como foi demonstrado apesar de maior demanda, conseguimos, diminuir nossos indicadores de tempo geral o que demonstra maior empenho da equipe da OUVIR e de todas as áreas envolvidas em prestar um melhor serviço aos usuários. Esperamos que possamos melhorar ainda mais em nossa busca por excelência.