



Relatório Anual da Ouvidoria 2021

PRESIDENTE DA REPÚBLICA

Jair Messias Bolsonaro

MINISTRO DA INFRAESTRUTURA

Tarcísio Gomes de Freitas

VALEC – ENGENHARIA, CONSTRUÇÕES E FERROVIAS S/A

DIRETOR-PRESIDENTE

André Kuhn

DIRETOR DE ENGENHARIA

Washington Luke

DIRETOR DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS

Márcio Lima Medeiros

DIRETOR DE NEGÓCIOS

Jeferson de Lima Cheriegate

CHEFE DE GABINETE DA PRESIDÊNCIA

Olyntho Alves Gomes de Sá

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

PRESIDENTE

Marcello da Costa Vieira

MEMBROS

Felipe Nogueira Fernandes

Marcos Montes Cordeiro

Paulo César Rabelo

OUVIDORIA

OUVIDORA

Rose Meire Cyrillo

OUVIDOR SUBSTITUTO

Walney Bezerra Mario

ANALISTA

Otávio Augusto Alves Pinto Viegas

AUXILIARES

Dirce do Nascimento Viana

José da Silva

João Victor Pereira dos Santos

SUMÁRIO

| | |
|--|----|
| APRESENTAÇÃO..... | 04 |
| 1. INTRODUÇÃO | 07 |
| 2. ATENDIMENTO..... | 08 |
| 3. AVALIAÇÃO..... | 17 |
| 4. CONCLUSÃO..... | 19 |
| 5. RELAÇÕES INSTITUCIONAIS DA OUVIDORIA..... | 21 |
| 6. SUGESTÕES DE MELHORIA..... | 23 |
| 7. PLANO DE TRABALHO 2022..... | 25 |

APRESENTAÇÃO

Há tempos a Ouvidoria tem se consolidado como importante instância de comunicação entre a Valec e seus públicos, além de órgão estratégico e vital na gestão administrativa, espaço privilegiado na facilitação de diálogos e na construção de soluções consensuais de conflitos internos e externos e, atualmente, efetivo instrumento de combate à corrupção e pilar estruturante dos Programas de Integridade nas modernas Organizações.

Na esfera pública, a ampliação dos espaços democráticos do Estado e a necessidade de adoção de mecanismos de boa governança na gestão da máquina administrativa canalizaram nos *stakeholders* (usuários de serviços, colaboradores, organizações sociais, entre outros) uma nova perspectiva de atuação junto com o ente estatal, mais colaborativa e dialogal, em que se buscam alinhar prioridades, alternativas de ações, soluções possíveis e construídas em conjunto, para problemas estruturais e cada vez mais presentes.

Com base nesse processo dialógico, a Ouvidoria da Valec possui a missão de extrair importantes insumos que servirão de base para as instâncias decisórias traçarem suas prioridades de atuação e realizarem os necessários ajustes nos fluxos e nas rotinas de trabalho já existentes, avançando assim na construção de um relacionamento cada vez mais profícuo com seus diferentes interlocutores, teia comunicacional que sinaliza o grau de confiança que a sociedade deposita na Empresa e que confere legitimidade às ações, decisões e escolhas internas, a partir da escuta qualificada que lhes antecederam e nortearam.

No ordenamento pátrio, a participação popular e o direito de acesso à informação pública estão previstos na Constituição Federal de 1988, nos artigos 5º, XXXIII, e artigo 37, § 3º, princípios reforçados pelas Lei nº 12.527/2011 e Lei nº 13.460/2017, sendo que esta última normativa, conhecida como “Código de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos”¹ estabeleceu normas para a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos, atribuindo, às Ouvidorias, competências que vão muito além do mero recebimento de manifestações nos canais de atendimento, e inclui avaliação e análises sistematizadas.

Sobre a importância do presente Relatório, a legislação citada especifica que:

Art. 14. Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:

¹ Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017¹

(...) II - elaborar, anualmente, **relatório de gestão**, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e **sugerir melhorias na prestação de serviços públicos**.

Art. 15. O relatório de gestão de que trata o inciso II do caput do art. 14 deverá indicar, ao menos:

I - o número de manifestações recebidas no ano anterior; II - os motivos das manifestações; III - a análise dos pontos recorrentes; e IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Parágrafo único. **O relatório de gestão será: I - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria; e II - disponibilizado integralmente na internet.**”

É, portanto, com o intuito de promover a participação social, acompanhar a prestação dos serviços, auxiliar na prevenção e correção dos atos incompatíveis com os princípios legais, propor adoção de medidas para a defesa de direitos e promover mediação e conciliação entre os diferentes públicos que interagem com a Valec, que o presente Relatório foi concebido.

A apresentação está dividida em sete tópicos. O primeiro traz informações sobre a Ouvidoria da Valec, da gênese até os tempos atuais, atribuições, normativos e equipe.

No eixo **ATENDIMENTO**, são elencados os resultados quantitativos e qualitativos por canais de atendimento, resultados por tipo de manifestação, resultados por assuntos e subassuntos, serviços, áreas e temas estratégicos para a Valec,

O tópico que aborda o eixo de **AVALIAÇÃO** traz os resultados quantitativos e qualitativos, as pesquisas de satisfação disponíveis na plataforma Fala.Br e no Painel Respondeu, que são de preenchimento facultativo.

Outro destaque é o eixo **RELAÇÕES INSTITUCIONAIS DA OUVIDORIA**, que destaca as atividades de interlocução da Ouvidoria no âmbito interno (reuniões, grupos de trabalho, entre outros) e externo (participação na 2a. Reunião do CTO do MInfra, adesão à Rede Nacional de Ouvidorias, participação na Reunião Comitê Regional da *International Ombusman Association* - IOA para Assuntos da América Latina e Caribe).

São referenciadas, ainda, a atuação da Ouvidoria na implementação da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD e da Lei de Acesso à Informação - LAI, no âmbito da Valec, bem como na elaboração de uma Política de Enfrentamento e Prevenção aos Assédios e à Violência Laboral.

Ao final da exposição, dando cumprimento ao disposto na Lei nº 13.460/2017, Art.14, inciso II, estão relacionadas as **SUGESTÕES DE MELHORIA** elaboradas pela Unidade e direcionadas a diferentes setores da Valec, como forma de contribuição e demonstração de que Ouvidoria também é sinônimo de parceria e o **PLANO DE TRABALHO** da Ouvidoria para o ano de 2022.

Por derradeiro, espera-se que as informações consolidadas no presente Relatório sejam úteis a todos os atores corporativos e impulse a compreensão sobre o valor que a Ouvidoria agrega às entregas da Empresa, a partir dos processos de escuta, diálogo e produção de conhecimento que são diariamente construídos nessa arena comunicacional.

Brasília, janeiro de 2022.

Rose Meire Cyrillo

Ouvidora do Valec

1. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria da Valec foi instituída em 02 de maio de 2016. Em 14 de dezembro de 2018 foi aprovada a Norma Geral de Atendimento ao Usuário, que dispôs sobre as regras de funcionamento do setor, incluindo o gerenciamento do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, criado em 16 de maio de 2012, em cumprimento ao disposto no Inciso I do artigo 9º da Lei nº 12.527/2011.

Assim, a Ouvidoria é uma unidade organizacional dividida em duas áreas de atuação, distintas e complementares, a saber: a) Serviço de Informação ao Cidadão- SIC, instituído em obediência à Lei nº 12.527/2011 (LAI) e b) Canal de recebimento e tratamento de manifestações dos usuários de serviços públicos, regido pela Lei Federal nº 13.460/2017, pela Portaria nº 581/2021 - CGU, além de outros dispositivos legais internos e externos aplicáveis às duas interfaces.

Para o cumprimento das suas atribuições bipartidas, a Ouvidoria da Valec dispõe de multicanais de atendimento, referenciados no sítio da empresa na Internet, ressaltando que tanto para recebimento de manifestações típicas de Ouvidoria (elogio, sugestão, solicitação, reclamação, denúncia, comunicações de irregularidades e simplifique) quanto para processamento de pedidos de acesso à informação (LAI), são disponibilizados formulários eletrônicos (E-OUV e E-SIC) integrados à plataforma Fala.Br., da CGU.

Cabe destacar que a Equipe da Ouvidoria da Valec, elencada na contracapa deste Relatório, é composta de profissionais de múltiplas competências, habilidades e atitudes que contam com desenvolvimento permanente e acesso às capacitações oferecidas pela Empresa, bem como pela Ouvidoria Geral da União – OGU/CGU e pela ENAP/EVG.

Atualmente a Ouvidoria é composta por uma equipe de quatro empregados públicos federais efetivos, um estagiário e a Ouvidora, nomeada em 25 de outubro de 2021, para exercer cargo em comissão, após processo seletivo que observou o disposto na Portaria nº 1.181- CGU, de 10 de junho de 2020, que dispõe sobre critérios e procedimentos para a nomeação, designação, exoneração, dispensa, permanência e recondução ao cargo ou função comissionada de titular da unidade setorial de ouvidoria no âmbito do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOuv.

2. ATENDIMENTO

2.1 Pedidos e manifestações

Ao longo de 2021, a Ouvidoria da Valec registrou 130 pedidos de acesso à informação e 138 manifestações de ouvidoria.

Gráfico 1 – Evolução da quantidade das manifestações de SIC e de Ouvidoria entre os anos de 2018 a 2021

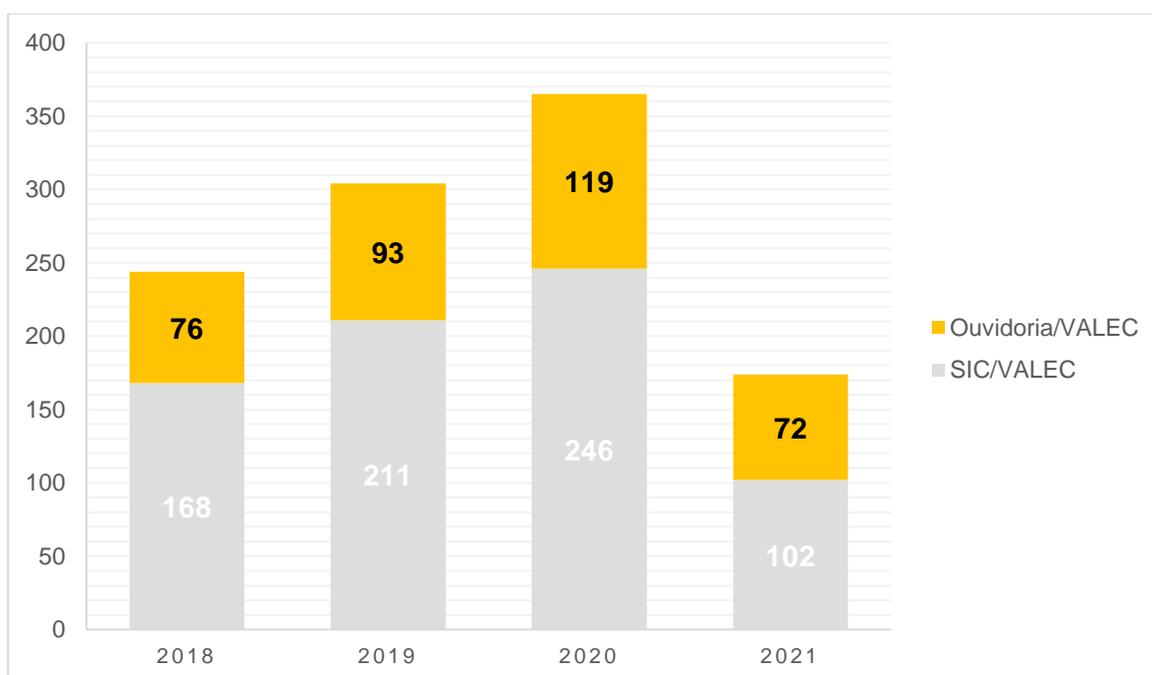


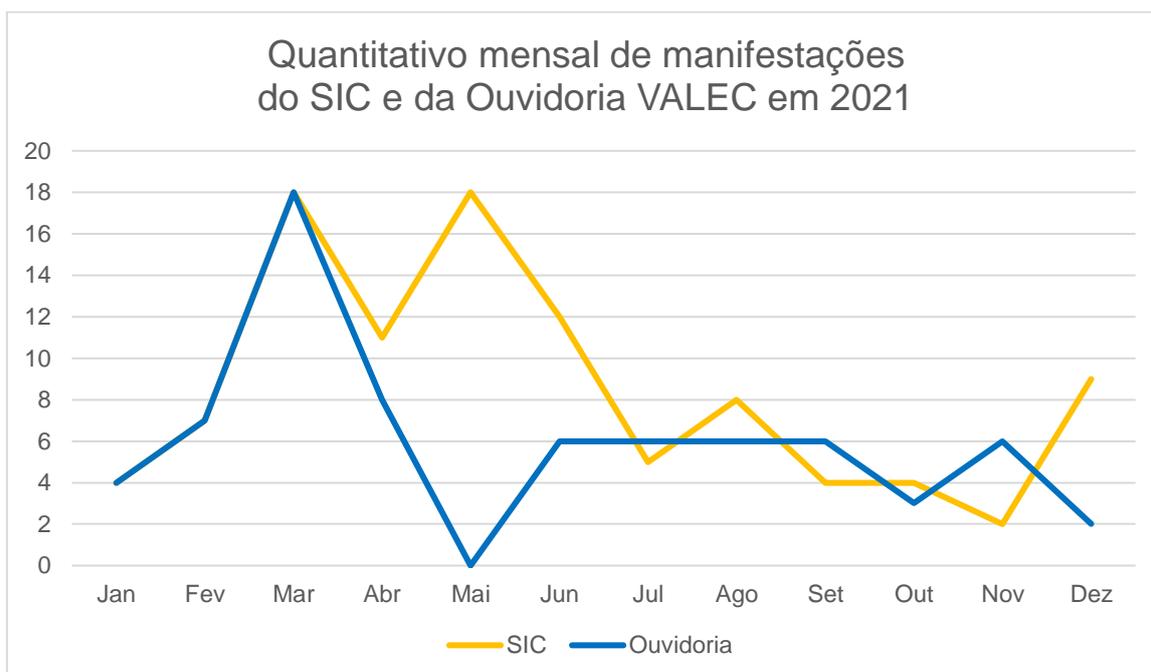
Tabela 1 - Quantidade de manifestações e Ranking de SIC e de Ouvidoria da VALEC entre os anos de 2018 a 2021.

| | 2018 | | 2019 | | 2020 | | 2021 | |
|-----------------|---------------|----------|---------------|----------|---------------|----------|---------------|----------|
| | Manifestações | Ranking | Manifestações | Ranking | Manifestações | Ranking | Manifestações | Ranking |
| SIC/VALEC | 168 | 144°/289 | 211 | 112°/295 | 246 | 100°/296 | 102 | 170°/306 |
| Ouvidoria/VALEC | 76 | * | 93 | * | 119 | * | 72 | * |
| TOTAL | 244 | - | 304 | - | 365 | - | 174 | - |

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 2021.



2.2 Tempo médio de atendimento

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

Tabela 1 - Variação do tempo de resposta nas manifestações de Ouvidoria da VALEC entre os anos de 2020 e 2021.

| | 2020 (dias) | 2021 (dias) | Redução (dias) | Variação (%) |
|-----------------|----------------|----------------|-------------------|-----------------|
| SIC/VALEC | 17,00 | 8,82 | 8,18 | - 51,89 |
| Ouvidoria/VALEC | 20,66 | 10,53 | 10,13 | - 50,97 |

2.3 Tipos de manifestações

As manifestações de ouvidoria e os pedidos de acesso da LAI diminuíram no ano de 2021 em relação ao ano anterior, conforme as informações abaixo:

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.

2021 - 72 Manifestações de Ouvidoria + 102 pedidos de Acesso à Informação distribuídas da seguinte forma:

Sendo 21 reclamações, 30 solicitações, 4 denúncias, 7 sugestões, 1 elogio, 0 simplifique e 10 comunicações.

Quanto às manifestações típicas de ouvidoria, em 2021 o tipo **Solicitação** de providências foi a registrada com mais frequência pelos usuários com **42,9%**, seguido das **Reclamações**, com **30%**, conforme a figura abaixo, que mostra a proporção de cada tipo de manifestação de Ouvidoria na Valec e a quantidade de solicitações SIC da LAI.

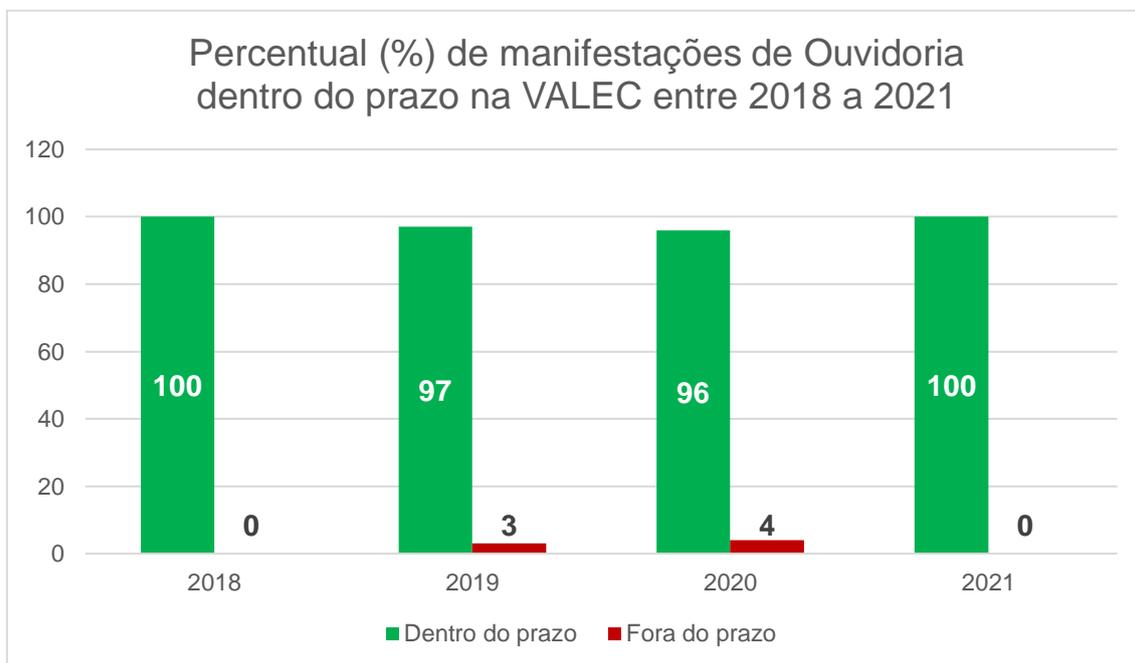
Tabela 2 – Solicitações da LAI e manifestações de Ouvidoria da VALEC entre os anos de 2020 e 2021.

| | 2020 | | 2021 | |
|------------------------|------------|-------|------------|-------|
| SIC/VALEC | 246 | | 102 | |
| Ouvidoria/VALEC | 119 | | 72 | |
| Reclamações | 16 | 13,6% | 21 | 30% |
| Solicitações | 63 | 53,4% | 30 | 42,9% |
| Denúncias | 10 | 8,5% | 4 | 5,7% |
| Sugestões | 9 | 7,6% | 7 | 10% |
| Elogio | 1 | 0,8% | 1 | 1,4% |
| Simplifique | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Comunicações | 19 | 16,1% | 7 | 10% |
| | | | | |

2.4 Tempo de Respostas

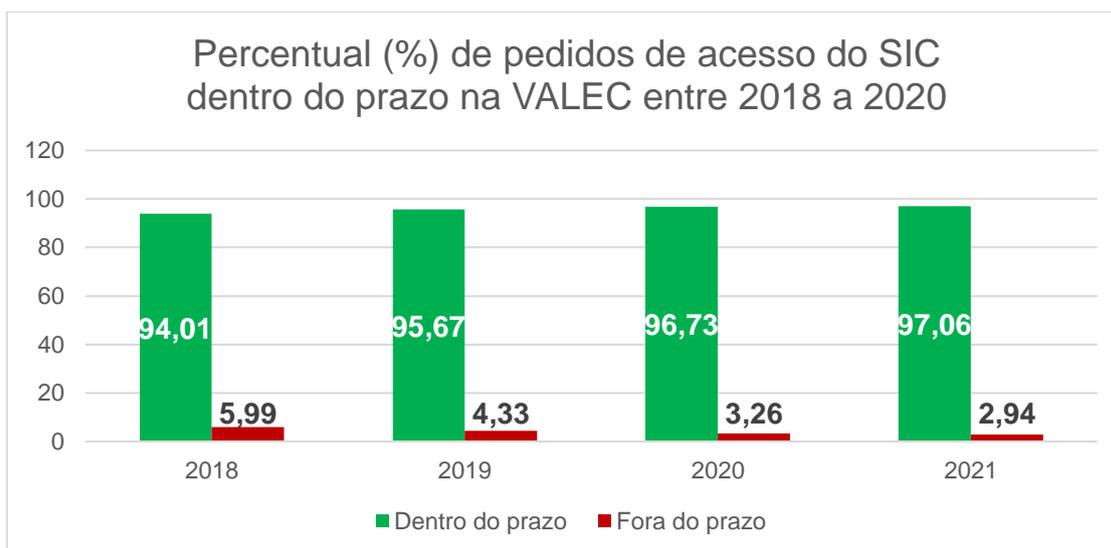
Em 2021, todas as manifestações de ouvidoria foram respondidas dentro do prazo. O comparativo percentual de manifestações de ouvidoria na VALEC dentro e fora do prazo entre os anos de 2018 a 2021 é representado no gráfico abaixo:

Gráfico 6 – Porcentagem de respostas dentro do prazo da Ouvidoria



Em 2021, para os casos de SIC na VALEC, foram respondidos fora do prazo: 2,94% dos pedidos de Acesso à Informação registrados neste período. Destes, 1,96% usaram o tempo de prorrogação e apenas 0,98% dos pedidos foram respondidos além do prazo de prorrogação especificado na legislação. O comparativo percentual de pedidos de acesso direcionados ao SIC na VALEC dentro e fora do prazo entre os anos de 2018 a 2021 é representado no gráfico abaixo:

Gráfico 7 – Porcentagem de respostas dentro do prazo do SIC



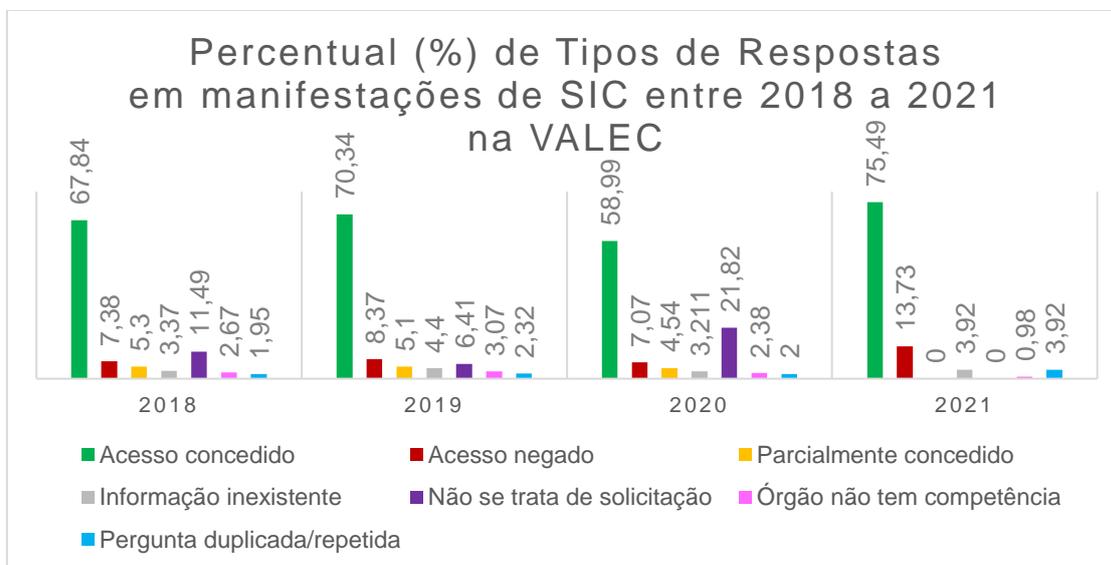
2.5 Tipos de respostas em pedidos de acesso do SIC

O tipo de resposta varia em pedidos de acesso à informação direcionados ao SIC, tendo diversas classificações, como será visto a seguir.

Em 2020, para os pedidos de acesso do SIC na VALEC, houve uma redução no tipo de resposta “Acesso Concedido”. Isso se deve por um reflexo do aumento na reclassificação da solicitação, definindo-a como “Não se trata de solicitação de Informação”, com percentual de 21,82%.

Em 2021, para os pedidos de acesso do SIC na Valec, a proporção de respostas classificadas como “Acesso Concedido” voltou ao valor esperado, que é compatível com a evolução dos “Acessos Concedidos” dos anos de 2018 e 2019, conforme demonstrado no gráfico abaixo:

Gráfico 8 – Percentual de cada tipo de respostas dentro do prazo da Ouvidoria



2.6 Assuntos das manifestações de SIC e 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.

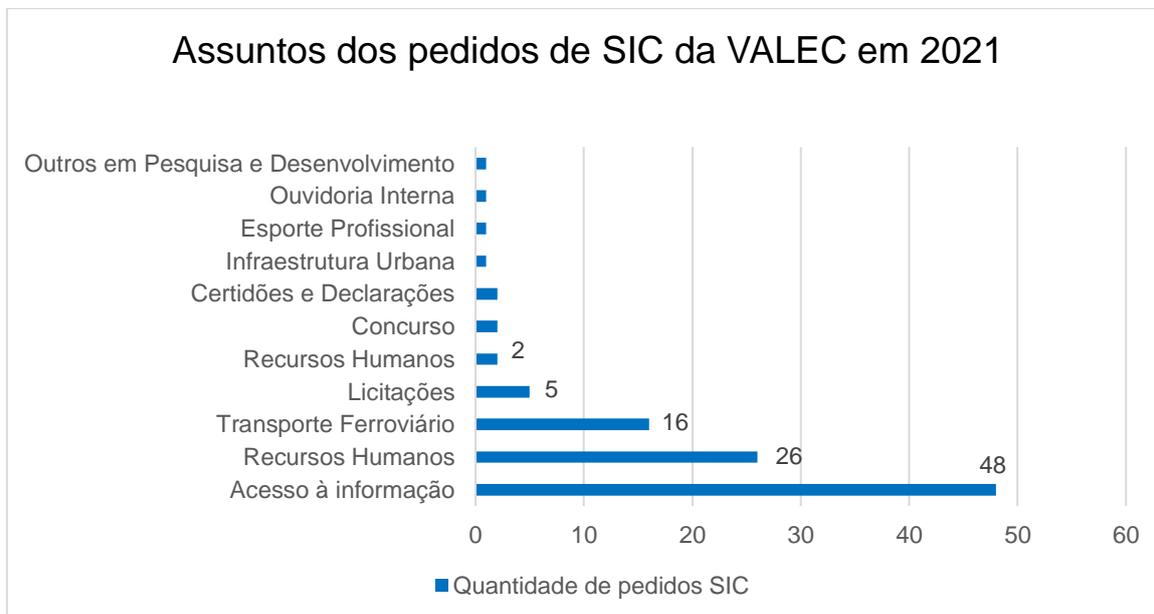
Abaixo, seguem os Assuntos abordados por Tipo de Manifestação de Ouvidoria, em 2021.

Gráfico 9 – Assuntos das Manifestações de Ouvidoria da VALEC em 2021.



Já no gráfico abaixo estão listados os assuntos dos pedidos de acesso à informação do SIC em 2021.

Gráfico 10 – Assuntos do Pedidos de Acesso à Informação da VALEC em 2021.



2.7 Canal de entrada e envio de respostas

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

Com exceção do canal do Fala.BR, em que o usuário registra a sua manifestação por iniciativa própria, todas as demais formas de entrada 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 mesma plataforma disponibilizada pela CGU. Além disso, a Ouvidoria da VALEC oferece a opção de resposta pelo canal de preferência do manifestante.

Na VALEC, o canal de entrada das manifestações mais utilizado pelos usuários é o Fala.BR (Internet). São raros os casos que chegam por carta, telefone ou e-mail. Não houve qualquer registro de manifestação por atendimento presencial no ano de 2021, muito devido à pandemia do Coronavírus que impôs restrições de locomoção, deslocamentos e contatos pessoais.

Quanto ao envio, é de se destacar que 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 usuário, no Fala.BR, que ele receberá o complemento das informações em seu e-mail cadastrado.

2.8 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 nº 12.527/2011.

Em 2021, foram registrados um total de 14 recursos a diferentes instâncias superiores, classificadas abaixo:

Tabela 3 – Recursos abertos contra respostas da OUVIR/VALEC

| | | |
|--------------|--|--|
| 1ª Instância | | Chefe hierárquico superior a quem apresentou resposta, nesse caso os chefes da área demandada. A VALEC recebeu 10 recursos. |
| 2ª Instância | | Autoridade máxima do órgão/entidade. Aqui, o Diretor-Presidente da VALEC analisa. A VALEC recebeu 3 recursos. |
| CGU | | Encaminhado diretamente à CGU, não sendo de competência da VALEC. A VALEC teve 1 recurso. |
| 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. |

3. AVALIAÇÃO

Instrumentos de Avaliação:

A plataforma Fala.br oferece uma pesquisa de satisfação do usuário para o SIC e outra para a Ouvidoria, ambas de preenchimento facultativo, que são respondidas pelo solicitante após receber a resposta da Valec.

A Pesquisa de Satisfação do SIC – LAI - possui duas perguntas e o solicitantes as respondem em uma escala de 1 a 5. O resultado desta pesquisa para o ano de 2021 pode ser visto na figura abaixo. A pesquisa de satisfação do SIC da Valec teve 6 respostas de 72 manifestações.

Figura 2 – SIC - Pesquisa de Satisfação do Usuário solicitações da LAI na VALEC,entre 01/12/2021 e 31/12/2021.

SATISFAÇÃO DO USUÁRIO [?]



A Pergunta 1, que trata de **resolutividade para o usuário** teve um aproveitamento de **80%**. Para a Pergunta 2, que trata da **compreensão da resposta pelo usuário**, teve um aproveitamento de **83%**.

A figura a seguir mostra o resultado da pesquisa de satisfação do SIC do Governo Federal. Foram respondidas 9.984 pesquisas de opinião de 119,399 pedidos de informação.

Figura 3 – SIC - Pesquisa de Satisfação do Usuário para solicitações da LAI do Governo Federal ,entre 01/12/2021 e 31/12/2021.

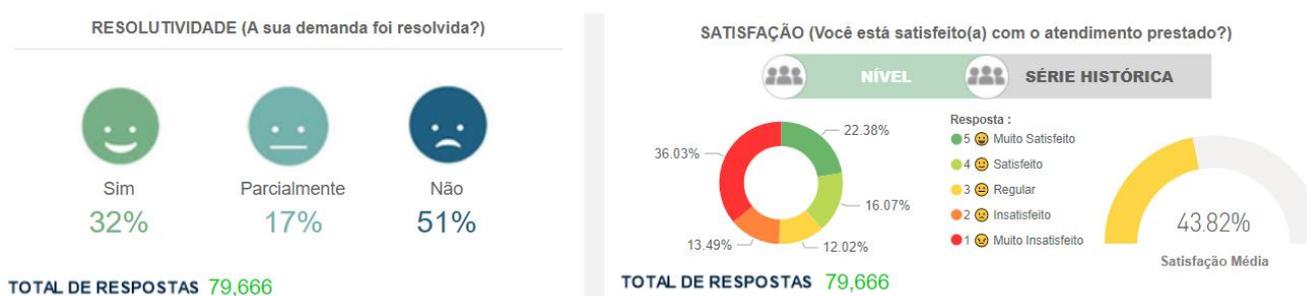


Já na pesquisa de opinião específica para as manifestações de Ouvidoria, a receber as respostas, o cidadão é instado a responder duas perguntas. Uma de resolutividade, se a demanda foi resolvida e outra de satisfação, se ele ficou satisfeito com o atendimento prestado. A figura abaixo mostra este resultado para a Valec. Já a próxima mostra o resultado para todo o Governo Federal.

Figura 4 – Pesquisa de Satisfação do Usuário solicitações da Ouvidoria na VALEC,entre 01/12/2021 e 31/12/2021.



Figura 5 – Pesquisa de Satisfação do Usuário solicitações da Ouvidoria do Governo Federal, entre 01/12/2021 e 31/12/2021



4. CONCLUSÃO

3.1 - Resumo dos Resultados:

3.1.1 – Manifestações de Ouvidoria

Ao longo dos últimos anos, houve um fortalecimento da legislação do SisOuv no país, com processos e fluxos de trabalho específicos para cada tipologia de manifestação, os quais são rigorosamente observados pela Ouvidoria desta empresa pública, com especial atenção às Denúncias e Comunicações de Irregularidades, cujas normativas de tratamento interno estão em fase de remodelação, refletindo o compromisso robusto e real da Alta Administração e demais atores corporativos com um sistema de governança íntegro e transparente, que contemple não só o alcance de bons resultados, como também o direito de participação da sociedade na dinâmica que envolve as atividades da empresa, a utilização de recursos públicos e a probidade de seus agentes.

Em 2021 o número de manifestações típicas de ouvidoria foi inferior ao número de pedidos de acesso à informação, que por sua vez, também sofreu uma diminuição em relação ao ano anterior. Essa redução pode ser considerado sob duas perspectivas: Primeiro, a empresa melhorou a disponibilização de informações públicas em sistema de transparência ativa, diminuindo assim a busca de forma passiva (pedidos de acesso à informação junto ao SIC), bem como, de manifestações típicas de Ouvidoria, sem olvidar que a pandemia do Coronavírus (COVID-19) potencializou a busca de canais das Organizações envolvidas diretamente e indiretamente no enfrentamento das demandas decorrentes do cenário de emergência de saúde pública instalada e diminui o fluxo de pronunciamentos do usuário relacionados aos demais segmentos.

3.1.2 – Pedidos de Acesso à Informação - SIC

A crescente tendência de atendimento temporâneo e a redução no tempo de respostas das áreas demandas revelam o nível de maturidade da empresa no que tange ao indicador de transparência passiva, compreendendo que o controle exercido pelo usuário é uma fonte de legitimação de suas decisões e resultados.

No tocante às respostas extemporâneas, há que se levar em conta a complexidade que envolve alguns casos concretos, com grande volume de informações e documentos públicos a serem disponibilizados em formatos editáveis e com observância das regras de sigilo e proteção de dados pessoais impostas pelas Leis nº 12.527/2011 e nº 13.709/2018.

Com relação à brusca diminuição do número de pedidos de acesso em comparação aos anos anteriores, além da constatação referida no tópico acima, no sentido de que a empresa vem num processo contínuo de aprimoramento de seu sistema de transparência ativa, o que conseqüentemente reflete uma retração na utilização de mecanismos que de obtenção passiva de informações de interesse público, há que se ressaltar, mais uma vez, que um dos efeitos da pandemia foi o deslocamento do foco do controle social para as áreas de saúde, que experimentaram um aumento vertiginoso nos atendimentos de ouvidoria e de serviço de informação ao cidadão.

3.2- Oportunidades de Aprimoramento e Desafios

Instituída em 2016, a Ouvidoria da Valec está em processo de estruturação e ganho interno de musculatura, nas perspectivas política, normativa e administrativa, numa construção paulatina de sentidos, significados e resultados a partir do apoio da Alta Administração, que compreendeu a importância de fomentar uma cultura dialógica, baseada na escuta dos seus stakeholders, a fim de qualificar tais conexões, procurando entender, compreender e, na medida do possível, atender as demandas e os anseios desses públicos, pois é justamente essa teia comunicacional que calibra e torna a organização dinâmica e mais aberta à inovação.

Nesta ótica, num grau de maturidade institucional, considerando-se os cinco potenciais pilares de atuação de uma Ouvidoria efetiva (canal de comunicação, instância de controle e participação, área estratégica de gestão e produção de conhecimento, espaço privilegiado de resolução de conflitos, agente de governança – de integridade, de privacidade e de proteção de dados pessoais), tem-se que o setor caminha para alcançar os níveis três, quatro e cinco de maturidade institucional, já com passos importantes e consistentes, referenciados no itens 5 e 6.

5. RELAÇÕES INSTITUCIONAIS DA OUVIDORIA

4.1 – Interlocação Interna

Em razão da natureza das suas atribuições, a equipe da Ouvidoria mantém contínuo diálogo com as demais unidades que integram a Valec com o objetivo precípua de prestar um atendimento de excelência para os públicos que buscam os canais de atendimento disponibilizados pelo setor e, através destas percepções contribuir para o aprimoramento das atividades da empresa.

Nesse desiderato, no último trimestre integrantes da Ouvidoria passaram a compor o Grupo de Estudos instituído com vistas a adequar a Valec às diretrizes da Lei Geral de Proteção de Dados, revisitando todos os processos de trabalho da empresa que envolvam tratamento de dados pessoais em ambiente virtual e físico. (PORTARIA VALEC Nº 228/2021/ADMIN-VALEC/GAB-VALEC/PRESI-VALEC, de 08 de dezembro de 2021).

De igual sorte, a Ouvidora participou, com direito a voz, das Reuniões Ordinárias do CONSAD (mensais) e das Reuniões de Alinhamento da Presidência (quinzenais), além de outras com a ASGOV e a AUDIN, com a finalidade de aperfeiçoar os processos e fluxos de manifestações do setor.

4.2 – Interlocação Externa

A Ouvidoria da Valec compõe o Comitê Técnico de Ouvidorias das Entidades Vinculadas ao Ministério da Infraestrutura – CTO, instituído pela Portaria nº 2871/2019 do Ministério da Infraestrutura, para funcionar como um fórum permanente de promoção do intercâmbio de técnicas, de boas práticas e de discussões sobre temas de interesses comuns das ouvidorias do setor de infraestrutura.

No ano de 2021 foram realizados dois encontros ordinários, no formato virtual, sendo certo que no segundo, ocorrido entre os dias 1 e 3 de dezembro, a Ouvidora da Valec ministrou palestra com o tema: “A interface das Ouvidorias com a Política de Enfrentamento aos Assédios e à Violência Laboral”, oportunidade em que propôs reflexões sobre os desafios enfrentados pelo setor ante as diretrizes e os três eixos de atuação dispostos na Convenção 190 e na Recomendação 206, ambas da OIT, Organização Internacional do Trabalho. A apresentação está disponível no Canal do Youtube do Ministério da Infraestrutura e pode ser conferida no link <https://www.youtube.com/watch?v=eDoqU9SZkbw> (a partir de 1:13:19).

Ainda com o objetivo de fortalecer vínculos e trocar experiências na área de Ouvidoria e Ombudsman, a Ouvidora da Valec participou como convidada das reuniões do Comitê Regional da *International Ombusman Association – IOA*, para Assuntos da América Latina e Caribe, em 09 de novembro e 14 de dezembro.

Em 25 de novembro a representante da Ouvidoria da Valec participou virtualmente do XXIV Congresso Brasileiro de Ouvidores e Ombudsman, promovido pela Associação Brasileira de Ouvidores e Ombudsman – ABO, sendo certo que em 07 de dezembro a Ouvidora passou a integrar o Conselho de Ética da referida organização.

Por fim, cabe registrar que em 11 de novembro a Ouvidoria da Valec passou a compor, como Membro Pleno, a Rede Nacional de Ouvidorias, instituída pelo Decreto n. 9.492/2018 com a finalidade de integrar as ações de simplificação desenvolvidas pelas ouvidorias dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios.

6. SUGESTÕES DE MELHORIA

Durante o de 2021, no intuito de contribuir com o aprimoramento dos processos internos da Empresa, a Ouvidoria fez as seguintes sugestões de melhoria:

5.1 – No âmbito do Processo SEI nº 51402.100589/2021-96, instaurado pela Ouvidoria para aprimoramento das informações relacionadas à Valec no Sistema de Transparência Ativa (STA/CGU) da Controladoria Geral da União – CGU, foram consolidadas informações sobre os pedidos de acesso à informação (SIC/LAI) mais frequentes e/ou relevantes abertas pelos cidadãos em 2020 e 2021, para que, a partir desses insumos, fossem implementadas melhorias no site da Empresa, com sugestões de inserção de novos assuntos (janelas) e aprimoramento dos já existentes, considerando o perfil, as necessidades e as dificuldades dos usuários em interagir e navegar na página da Valec na Internet.

5.2 – Em 24 de novembro de 2021 a Ouvidoria encaminhou à SUIINT minutas propondo a normatização da Lei de Acesso à Informação – nº 12.527/2011, sugestão reiterada no Processo SEI nº 51402.107196/2021-11 e a adoção de uma Política de Prevenção e Enfrentamento ao Assédio Sexual, Moral e à Discriminação no âmbito da Empresa, para fins de aprimoramento da governança corporativa e adoção de métricas ESG, formalizada no Processo Sei nº 51402.100.162/2022-79.

5.3 – Em 1º de dezembro a Ouvidoria encaminhou ao Grupo de Estudos de implementação da LGPD (Lei nº 13.407/2018) sugestão no sentido de inserir no site da Valec uma chamada, um *link*, ou um botão para LGPD, contendo esclarecimentos de como a Empresa trata os dados pessoais dos usuários, quem exerce as atribuições de encarregado para o tratamento de tais ativos e o link da Ouvidoria como canal de recebimento dos requerimentos dos titulares dos dados pessoais, com a informação de que para processar as solicitações dos usuários, a unidade, através do sistema Fala.Br, coleta e armazena os dados pessoais fornecidos no preenchimento do formulário de manifestações (nome, nome social, documento de identificação, gênero, identidade de gênero, idade, grau de instrução, etnia, endereço, cidade, UF, CEP, telefone, celular, e-mail, e meio de resposta), sendo que ao prosseguir, o usuário concordará com a coleta e o armazenamento dos dados descritos.

5.4 – No Processo SEI nº 51402.107129/2021-99 a Ouvidoria fez sugestão de melhoria na Minuta do Manual de Gestão de Riscos, no sentido de incluir no item 6 – Categorias de Riscos, a categoria **Riscos no tratamento de dados pessoais**, por entender que a categoria incluída no Manual “Risco de Segurança da Informação - Eventos relacionados com a quebra de confidencialidade, integridade, disponibilidade e autenticidade da informação”, não abarca eventos envolvendo a privacidade e a proteção de dados pessoais das pessoas que se relacionam com a Valec, condição *sine qua non* para que sejam implementados mecanismos que possibilitem a análise, o monitoramento, adoção de medidas preventivas (*Privacy by design*, Avaliação de Impacto à Privacidade – PIA e o Relatório de Impacto à Proteção de Dados Pessoais – RIPD) e reativas a incidentes envolvendo processamento de dados pessoais no âmbito da Empresa.

5.5 – No Processo SEI nº 51402.107199/2021-47, a Ouvidoria, a título de sugestão de melhoria do desempenho do setor, solicitou à SUPTI o desenvolvimento de uma ferramenta de IA (inteligência artificial), para fins de atendimento das oportunidades de melhoria elencadas no Relatório de Supervisão Ministerial do Ministério da Infraestrutura, bem como a necessidade da unidade em automatizar as tarefas de reporte mensais das ocorrências do SIC e do sistema OUVIR/Fala.BrR , na perspectiva quantitativa, de forma que sobre mais tempo para analisar qualitativamente as informações sistematizadas e assim subsidiar a Alta Administração com insumos adequados e importantes para o processo de tomada de decisão.

7. PLANO DE TRABALHO 2022

Foram definidos 4 (quatro) eixos de atuação do Plano de Ação da Ouvidoria da VALEC, de acordo com a característica principal de cada ação. Eixo Interno Político, Eixo Interno Normativo, Eixo Interno Administrativo e Eixo Externo.

7.1 EIXO INTERNO POLÍTICO

7.1.1 - Ouvidoria da Valec no enfrentamento e na prevenção aos assédios e à violência laboral

OBJETIVOS:

- Auxiliar no alinhamento da Empresa às diretrizes da Convenção 190 e da Recomendação nº 206, ambas da OIT;
- Adoção de métricas ESG, com ênfase no fator “S”. Fortalecer a cultura organizacional nos aspectos de acolhimento, escuta e segurança psíquica dos colaboradores;
- Ouvidoria como espaço confiável de desinterdição da fala;
- Política de proteção do denunciante de boa-fé e demais pessoas envolvidas no relato, até final apuração;
- Auxiliar a Alta Administração na elaboração de uma Política de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral, sexual e da discriminação no âmbito da Valec e compor a comissão para implementação e monitoramento das medidas e ações que serão adotadas para enfrentamento dessas situações na Empresa.

ENVOLVIDOS:

Ouvidoria e todas as unidades da Valec.

ESTRATÉGIAS:

- Apresentar a minuta da Política de enfrentamento e prevenção aos assédios/violência para a alta administração;

- Desenvolver a Política e o Projeto de Ação com as demais unidades da Empresa;
- Participar das reuniões de alinhamento para debater a Política e o Projeto de Ação;
- Auxiliar na elaboração de um cronograma de execução das ações;
- Desenvolver um guia com princípios básicos e medidas para prevenir, abordar e eliminar a violência e os assédios no ambiente de trabalho;
- Formalizar acordos, parcerias, convênios e termos de cooperação;
- Cartilhas e outros materiais de conscientização;
- Aplicar periodicamente questionário sigiloso para diagnosticar riscos no ambiente de trabalho;
- Alinhar as ações da Ouvidoria com as demais unidades;
- Obtenção de informações relativas ao tema, como formulários específicos, atendimento qualificado, campanhas nacionais, palestras nos mais variados ambientes públicos e privados, dentre outros;
- Palestras, oficinas, capacitações de gestores;
- Metodologia de avaliação de risco das denúncias de assédio.

RECURSOS NECESSÁRIOS:

- Agentes Públicos e colaboradores da Empresa e de órgãos parceiros;
- Recursos materiais das instituições parceiras (salas, computadores, mesas, cadeiras, telefones etc.);
- A Ouvidoria precisa de um espaço/sala que garanta a privacidade do público atendido e a confidencialidade dos relatos.

CRONOGRAMA:

A minuta da Política já foi enviada para o Gabinete da Presidência e espera-se que as demais etapas da ação sejam implementadas no ano de 2022, com desdobramentos perenes.

RESULTADOS ESPERADOS:

- Empresa com ambiente laboral livre dos assédios e da violência;
- Ouvidoria como parceira da Alta Administração na construção de uma vida profissional digna, segura e saudável para os seus colaboradores;
- Repositório de soluções positivas em ambiente de Ouvidoria oriundas das manifestações apresentadas;

7.1.2 - Programa de Governança de Privacidade e de Proteção de Dados Pessoais Implementação de LGPD nos processos e fluxos da Ouvidoria da Valec

OBJETIVOS:

- Criar um Programa de Privacidade e proteção de dados pessoais dos usuários no âmbito da Ouvidoria da Valec;
- Garantir maior segurança em relação aos dados pessoais que podem ser coletados e tratados na Ouvidoria;

ENVOLVIDOS:

Ouvidoria, SUPTI, ASCOM e SUINT.

ESTRATÉGIAS:

- Promover a implementação das diretrizes e princípios constantes da LGPD - Lei nº 13.709/de 2018. Adotar as boas práticas referidas no Guia publicado pelo Governo Federal - Comitê Central de Governança de Dados;
- Resolução CCGD nº 4, de 14 de abril de 2020;
- Oficinas, capacitações e adoção de formulário de consentimento para uso e compartilhamento de dados pessoais do usuário;
- Inclusão de informações no site, no tocante aos dados pessoais tratados pela Ouvidoria, finalidades e ciclo de vida.

RECURSOS NECESSÁRIOS:

- Os agentes públicos e empregados envolvidos com as unidades;
- Recursos materiais e tecnológicos já disponibilizados pela Empresa;
- Não haverá utilização de recursos orçamentários extras.

CRONOGRAMA:

Ação já iniciada em novembro de 2021, com desenvolvimento durante todo o ano de 2022 e ações perenes.

RESULTADOS ESPERADOS:

- Efetiva proteção da privacidade, dos dados pessoais e demais atributos de personalidade dos usuários que se utilizam dos serviços da Ouvidoria da Valec;

- Governança nas operações de tratamento de dados, agregando transparência e ética. Ganho reputacional e de credibilidade;

7.1.3. Plano de Comunicação da Ouvidoria

OBJETIVOS:

- Fazer com que os públicos que interagem com a Valec reconheçam a Ouvidoria como mecanismo privilegiado de interlocução com a Empresa;
- Divulgar interna e externamente as atribuições da Ouvidoria da Valec e seus canais de recepção de manifestações.

ENVOLVIDOS:

Ouvidoria, ASCOM e SUPTI.

ESTRATÉGIAS:

- Campanhas, cartilhas, *folders*;
- *Popups*;
- Levantar informações sobre os planos de comunicação de outras ouvidorias do Executivo Federal.

RECURSOS NECESSÁRIOS:

Recursos materiais e tecnológicos já disponibilizados pela instituição. Não haverá utilização de recursos orçamentários extras.

CRONOGRAMA:

Essa ação possui previsão de início imediato. e alimentação perene

RESULTADOS ESPERADOS:

- Aproximar a Ouvidoria dos diferentes públicos que se relacionam com a Empresa.
- Estimular uma participação mais efetiva dos públicos interno e externo nas atividades da Empresa;
- Controlar de forma objetiva as atribuições e as competências do setor, definidas no Regimento Interno e na Norma Geral de Atendimento ao Usuário.

7.1.4. Criação de uma identidade visual da Ouvidoria da Valec

OBJETIVO:

Criar uma identidade visual para Ouvidoria, capaz de transmitir sua missão e seus valores perante os públicos que interagem com a Valec.

ENVOLVIDOS:

Nessa ação será necessário o envolvimento da equipe da Ouvidoria e o apoio da Assessoria de Comunicação.

ESTRATÉGIAS:

- Realizar pesquisa sobre os novos conceitos de identidade visual em conjunto com a Assessoria de Comunicação;
- Desenvolver nova identidade visual a partir das informações colhidas na pesquisa;
- Divulgar interna e externamente a nova identidade visual da Ouvidoria.

RECURSOS NECESSÁRIOS:

Para o desenvolvimento dessa ação, será necessário utilizar os recursos tecnológicos e os recursos intelectuais disponíveis, especialmente, na Assessoria de Comunicação.

CRONOGRAMA:

Essa ação possui previsão de início imediatamente subsequente a finalização da primeira parte da ação 7.1.3.

RESULTADOS ESPERADOS:

- Identificar visualmente a Ouvidoria;
- Fortalecer a imagem do setor interna e externamente;
- Facilitar o reconhecimento instantâneo da Ouvidoria nos espaços físicos, virtuais e publicações da Valec; e
- Gerar nos públicos que interagem com o setor forte sentimento de identificação, confiança, pertencimento e engajamento.

7.1.5 - Auxiliar a Alta Administração na implementação da LAI e da LGPD no âmbito da Valec.

OBJETIVOS:

- Auxiliar na criação de aderência/conformidade explícita às Leis nº 12.527/2011 e nº 13.709/2018;
- Fomentar a harmonização dos princípios constitucionais da Transparência (publicidade) e Privacidade (proteção de dados pessoais).

ENVOLVIDOS:

Nessa ação será necessário o envolvimento das equipes da Ouvidoria e demais setores da Valec.

ESTRATÉGIAS:

- Reuniões com a Alta Administração e gestores para alinhar os processos e fluxos de trabalho;
- Normatizar internamente o tema;
- Programa de governança de transparência, privacidade e proteção de dados pessoais.

RECURSOS:

Para o desenvolvimento dessa ação, será necessário utilizar os recursos tecnológicos disponíveis na Valec.

CRONOGRAMA:

A minuta da norma de implementação da LAI na Valec já foi encaminhada ao Gabinete da Presidência – Processo Sei nº 51402.107196/2021-11

RESULTADOS ESPERADOS:

- Melhores índices de transparência (ativa e passiva);
- Minimização de riscos no tratamento de dados pessoais;
- Impacto positivo no ativo reputacional da Empresa.

7.2 EIXO INTERNO NORMATIVO

7.2.1 Aprovação da Norma Geral de Atendimento ao Usuário com as alterações propostas pela Ouvidoria da Valec

OBJETIVO:

Atualizar e redesenhar os fluxos e as rotinas diárias da Ouvidoria, conferindo segurança jurídica aos colaboradores da unidade no desenvolvimento de suas atribuições e competências, bem como dando transparência de suas atividades aos usuários.

ENVOLVIDOS:

Essa ação envolverá a equipe da Ouvidoria, da Presidência, SUIINT e Assessoria Jurídica.

ESTRATÉGIAS:

Esclarecer à Alta Administração e demais assessorias envolvidas na ação, a motivação das sugestões constantes da Minuta revisada e disponibilizada no SEI em novembro de 2021.

RECURSOS NECESSÁRIOS:

Envolverá os recursos tecnológicos e materiais, disponíveis para as rotinas diárias de trabalho da Valec.

CRONOGRAMA:

Apresentada a minuta com revisões e sugestões em novembro de 2021, aguardar os próximos passos que devem obedecer aos trâmites instituídos pelos setores da Valec.

RESULTADOS ESPERADOS:

- Regulamentar as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria alcançando a padronização de todos os procedimentos atualmente executados pela unidade;
- Dar transparência aos usuários dos serviços prestados pela Ouvidoria da Valec, processos de trabalho e fluxos;
- Possibilitar que as rotinas sejam executadas com segurança jurídica e legalidade, e não apenas pela praxe administrativa.

7.3 EIXO INTERNO ADMINISTRATIVO

7.3.1. Plano de Capacitação contínua dos colaboradores da Ouvidoria da Valec

OBJETIVOS:

Promover o aprimoramento contínuo da equipe que atua na Ouvidoria da Valec.

ENVOLVIDOS:

Equipe da Ouvidoria da Valec.

ESTRATÉGIAS:

- Além dos cursos ofertados pela Sugep, Profoco/CGU, ENAP-EVG, oferecer capacitações e certificações feitas por outras instituições públicas e privadas;
- Realizar os cursos e comprovar participação e aprovação;
- Replicar os conhecimentos adquiridos com os demais integrantes da Ouvidoria, disponibilizando material e sinopse dos conteúdos.

RECURSOS NECESSÁRIOS:

Inicialmente, os recursos são os já disponibilizados nas instituições envolvidas, com possibilidade de acréscimo para realização de cursos ou participação em oficinas/capacitações em temas transversais e que compõem as temáticas dos trabalhos desenvolvidos em ambiente de Ouvidoria.

CRONOGRAMA:

Ação já iniciada em 2021 e durará o ano de 2022 e seguintes.

RESULTADOS ESPERADOS:

- Aprimorar as habilidades e competências dos colaboradores;
- Melhorar o atendimento prestado aos usuários;
- Aumentar os índices de satisfação em relação ao atendimento prestado pela Ouvidoria da Valec.

7.3.2. Implementação de ferramenta de IA

OBJETIVOS:

Aprimorar o trabalho de análise qualitativa dos dados e informações captadas nos canais de atendimento da Ouvidoria, otimizando o tempo e a mão de obra na etapa de consolidação quantitativa de dados.

ENVOLVIDOS:

Equipe da Ouvidoria da Valec, Ouvidoria da Universidade Federal do Rio Grande do Norte, SUPTI e Gabinete da Presidência.

ESTRATÉGIAS:

- Buscar a assinatura de termo de cooperação com a Universidade Federal do Rio Grande do Norte para utilização do Robô Kairós;
- Estabelecer junto com a equipe da SUPTI, as formas de alimentação e os contextos da ferramenta, adequando-a à realidade da VALEC.

RECURSOS NECESSÁRIOS:

Inicialmente, os recursos são os já disponibilizados nas instituições envolvidas.

CRONOGRAMA:

Ação a ser iniciada em 2022, contudo, a solicitação já foi feita à SUPTI no processo SEI nº 51402.107199/2021-47, bem como inserida no PDTIC/SUPTI - Processo SEI nº 51402.105186/2021-33.

RESULTADOS ESPERADOS:

- Oferecer indicadores mais robustos para a alta gestão com base na análise qualitativa das manifestações;
- Diminuir o tempo de respostas aos usuários;
- Aumentar os índices de satisfação em relação ao atendimento prestado pela Ouvidoria da Valec.

7.4. EIXO EXTERNO

7.4.1. Participação da Ouvidoria da Valec na Rede Nacional de Ouvidorias.

OBJETIVOS:

- Integrar a Ouvidoria da Valec na Rede Nacional de Ouvidorias;
- Troca de experiências e boas práticas;
- Aprimoramento das rotinas de trabalho;
- Consolidação de ações de fortalecimento da participação social e dos direitos dos usuários de serviços públicos.

ENVOLVIDOS:

Ouvidoria da Valec e Rede Nacional de Ouvidorias.

ESTRATÉGIAS:

- O termo de adesão à Rede Nacional de Ouvidorias foi assinado em novembro de 2021 e a Ouvidoria da Valec já foi incluída como Membro Pleno da rede;
- Integrar os grupos e comissões da Rede.

RECURSOS NECESSÁRIOS:

Para essa ação não haverá uso de recursos adicionais tecnológicos, orçamentários ou materiais daqueles já disponibilizados pela Valec.

CRONOGRAMA

A ação já foi iniciada no mês de novembro de 2021 com a assinatura do termo de adesão e respectiva admissão da Ouvidoria da Valec como Membro Pleno da RNO e se desenvolverá durante o ano de 2022 e seguintes.

RESULTADOS ESPERADOS

- Integração dos trabalhos da ouvidoria da Valec com os demais membros da Rede Nacional;
- Conferir maior visibilidade à Ouvidoria da Valec;
- Participar das decisões nacionais que envolvam os interesses da Ouvidoria da Valec.