

INFRA S.A.



**Relatório Anual da Ouvidoria
2022**

PRESIDENTE DA REPÚBLICA

Luiz Inácio Lula da Silva

MINISTRO DO TRANSPORTE

José Renan Vasconcelos Calheiros Filho

INFRA S.A.

DIRETOR-PRESIDENTE

Matheus Szwarcwing

DIRETOR DE ENGENHARIA

Alex Trevisan

DIRETOR DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS

Marcelo Caldas

DIRETOR DE PLANEJAMENTO

Alessandro Reichert

DIRETORIA DE MERCADO E INOVAÇÃO

Mariana Pescatori

CHEFE DE GABINETE DA PRESIDÊNCIA

Carlo Vito Borello Masoero Dourado

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

PRESIDENTE

Helena Mulim Vasconcelos

REPRESENTANTE DO MINISTÉRIO DA ECONOMIA

Marcelo Augusto Quadros de Sousa

Juliano Brito da Justa Neves

REPRESENTANTE DO MINISTÉRIO DA INFRAESTRUTURA

Helena Mulim Vasconcelos

Rafael Magalhães Furtado

REPRESENTANTE DOS EMPREGADOS

Gustavo Vergilio de Paula

OUVIDORIA

OUVIDORA

Rose Meire Cyrillo

OUVIDORA SUBSTITUTA

Natália Alves Carvalho

AUXILIARES

Walney Bezerra Mario

Heloise Oliveira

João Victor Pereira dos Santos

Luciana Linhares Andrade dos Santos

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO.....	04
1. INTRODUÇÃO	07
2. ATENDIMENTO.....	10
3. AVALIAÇÃO.....	17
4. RELAÇÕES INSTITUCIONAIS DA OUVIDORIA.....	21
5. ATENDIMENTO DE EXPROPRIADOS FICO/FIOL.....	29
6. ANÁLISE QUALITATIVA DAS DEMANDAS... ..	29
7. OPORTUNIDADES DE APRIMORAMENTO E DESAFIOS.....	39
8. SUGESTÕES DE MELHORIA.....	41
9. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	42

APRESENTAÇÃO

Há tempos a Ouvidoria tem se consolidado como importante instância de comunicação entre a INFRA 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 INFRA 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 INFRA, que o presente Relatório foi concebido.

O documento está dividido em oito tópicos. A **INTRODUÇÃO** traz informações sobre a Ouvidoria da INFRA, 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 INFRA,

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 INFRA, bem como na elaboração de uma Política de Enfrentamento e Prevenção aos Assédios e à Violência Laboral.

Também houve destaca para atuação realizada no exercício quanto ao **ATENDIMENTO DE EXPROPRIADOS FICO/FIOL**.

Ademais, em atendimento aos normativos do tema, é realizada uma **ANÁLISE QUALITATIVA DAS DEMANDAS** recebidas e tratadas no exercício, bem como identificadas as **OPORTUNIDADES DE APRIMORAMENTO E DESAFIOS** para o próximo exercício.

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 INFRA, como forma de contribuição e demonstração de que Ouvidoria também é sinônimo de parceria, bem como apresentadas as **CONSIDERAÇÕES FINAIS**.

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 2023.

Rose Meire Cyrillo

Ouvidora do INFRA S.A

1. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria da INFRA foi instituída em 02 de maio de 2016, ainda no âmbito da Valec. 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. Atualmente encontra-se vinculada ao Conselho de Administração, possuindo autonomia para a realização de suas atividades e atuando de forma alinhada às diretrizes, objetivos e o planejamento estratégico.

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 INFRA 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, além de atendimento presencial e telefônico.

Cabe destacar que a Equipe da Ouvidoria da INFRA, 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.

1.1 Equipe da Ouvidoria

Atualmente, a Ouvidoria é composta por uma equipe de 3 empregados públicos, dois estagiários 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.

Os empregados lotados na Unidade possuem as seguintes formações:

- **Ouvidora:** Palestrante, Consultora e Especialista na área de Ouvidoria, Integridade e LGPD. Promotora de Justiça Aposentada do Ministério Público do Distrito Federal

e Territórios. Possui graduação em Direito pela Universidade de Guarulhos, graduação em Letras - Português/Inglês pela Universidade de Guarulhos (1983), especialização em Processo Civil pela Universidade Federal de Santa Catarina, mestrado em Direito pela Universidade Federal de Pernambuco e pós-graduação em Ouvidoria Pública (CGU/OEI). Eleita e nomeada Ouvidora do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios em 27/02/2015, para o biênio 2015/2017. Eleita Presidente do Conselho Nacional de Ouvidores do Ministério Público para o ano de 2017/2018. Reeleita Ouvidora do Ministério Público para o biênio 2017/2019. Eleita Vice-Presidente do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público - CNOMP, para a Região Centro-Oeste, gestão 2018/2019. Membro colaborador da Ouvidoria Nacional do Ministério Público no ano de 2019. Eleita Vice-Presidente da Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman - Seccional Distrito Federal. Conselheira do Fórum Nacional de Ouvidores Universitários e de Hospitais de Ensino - FNOUH. Membro do Conselho de Ética da Associação Brasileira de Ouvidores e Ombudsman - ABO Nacional. Membro da Associação Brasileira de Governança Pública de Dados Pessoais - GovDados e do Instituto Empoderar. Autora de artigos e Organizadora da Coletânea "Ouvidoria em Perspectiva", publicada em fevereiro de 2021 pela Editora Dialética.

- **Gerente de Relacionamento:** Pós Graduação em Controladoria, Auditoria e Compliance, pela Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul - PUC/RS (cursando); Pós Graduação em Direito Público, pelo Complexo de Ensino Renato Saraiva; e Pós Graduação em Direito, Estado e Constituição Instituição: Universidade Candido Mendes; Certificação Internacional CP3P – radar PPP; Certificação em Ouvidorias pela ENAP; Graduação em Direito, pelo Centro Universitário de Brasília – UniCeub; e Graduação em Letras/Português, pela Universidade de Brasília – UNB.
- **Assistente Administrativo:** Empregado público efetivo da VALEC, Formações em Ciências da Religião – UERN; em Gestão Pública, pela UniCESUMAR; e em Letras Espanhol, pela Universidade de Brasília - UNB; e em Técnico em Serviços Públicos – IFB.
- **Assistente I:** Especialização em Gestão Pública – ENAP; Curso Superior em Administração de Empresas, pela Fundação Presidente Antônio Carlos; Curso Formação ao Quadro de Oficiais da Reserva de 2º Classe Convocados.

- **Estagiários:** Cursando Administração de Empresas.

A Ouvidoria enfrentou muitos desafios em 2022 na gestão do atendimento tanto ao público externo quanto ao público interno, sendo os principais decorrentes do processo de incorporação pelo qual passou a Empresa, conforme autorizado pelo Decreto nº 11.081, de 24 de maio de 2022, por meio do qual a Valec - Engenharia, Construções e Ferrovias S.A. incorporou a Empresa de Planejamento e Logística S.A. - EPL.

Todo esse processo, que foi concluído em setembro de 2022, demandou da OUVIR necessidade de adaptar seus processos e de promover ações efetivas para apoiar a Gestão nesse novo cenário organizacional, buscando promover a difusão de informações aos diferentes públicos.

Com a citada incorporação, a estrutura da Unidade sofreu por algumas alterações, passando o Ouvidor a ocupar o cargo comissionado de Gerente-Geral (Portaria nº 72/2022, publicada no D.O.U Edição Extra nº 190-A, pág. 1, seção 2, de 5 de outubro de 2022), a criação de uma Gerência de Relacionamento, ocupada por colaboradora da extinta EPL, e mais a lotação de uma Assistente nível 1, também oriunda da empresa incorporada. Em contrapartida, deu-se início aos trâmites de alteração da lotação de um colaborador da ouvidoria, com formação compatível com as áreas finalísticas (Processo SEI 51402.105828/2022-85).

As citadas mudanças, atenderam parcialmente o pedido de reestruturação do setor, feito no âmbito do processo SEI 51402.102903/2022-56.

Por fim, cabe destacar que desde 21 de outubro de 2022, a Ouvidora acumula as funções de Encarregado de Dados (Lei nº 3.709/2018) e de Autoridade de Monitoramento da Lei nº 12.527/2011, nos termos das Portarias nº 15 e 17, atribuições que representam o desafio de harmonização dos direitos fundamentais de proteção de dados pessoais e de acesso à informação, de conformidade entre as legislações citadas e de adoção de boas práticas de gestão, desenhos de processos, produtos e ações que desde a concepção inicial, considerem a transparência/publicidade e a privacidade/proteção de dados como prioridades para a empresa.

2. ATENDIMENTO

2.1 Pedidos e manifestações

Ao longo de 2022, a Ouvidoria da INFRA recebeu 166 pedidos de acesso à informação, sendo contabilizados os pedidos que foram recebidos pelos canais do Fala.br, por e-mail e considerado o acervo da EPL, que foi incorporada à Valec em setembro do citado ano, e juntas formaram a Infra SA. Além desses, a Unidade recepcionou 96 manifestações de Ouvidoria no canal do Fala.br e por e-mail institucional, incluídos os pronunciamentos da incorporada. Totalizando 262 atendimentos em todo o período, além de um aumento de **50%** no número de atendimentos em relação ao ano anterior (2021).

Gráfico 1 – Evolução da quantidade das manifestações de SIC e de Ouvidoria entre os anos de 2019 a 2022

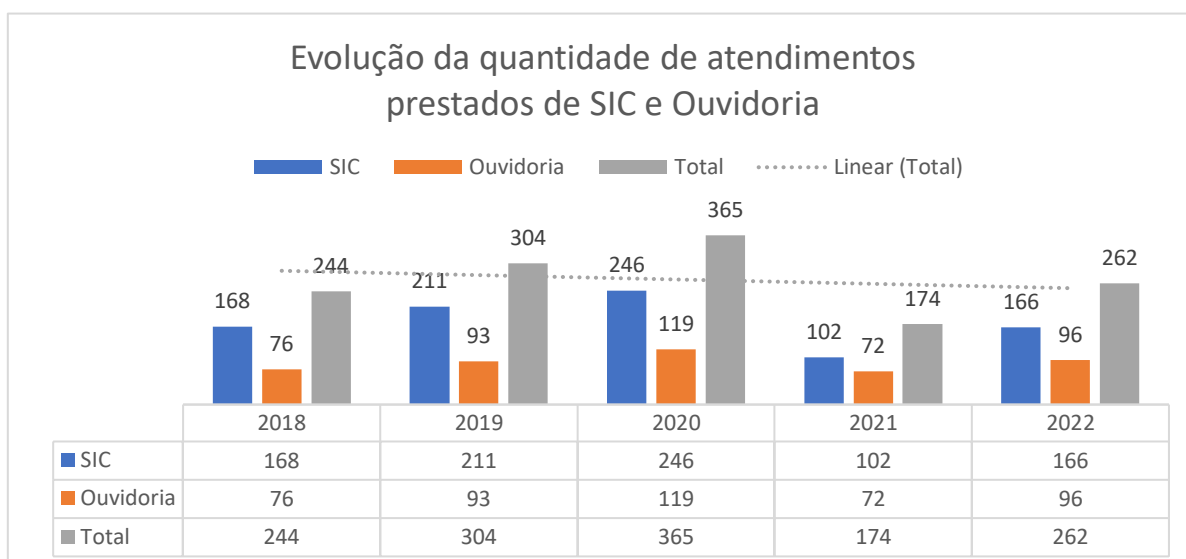


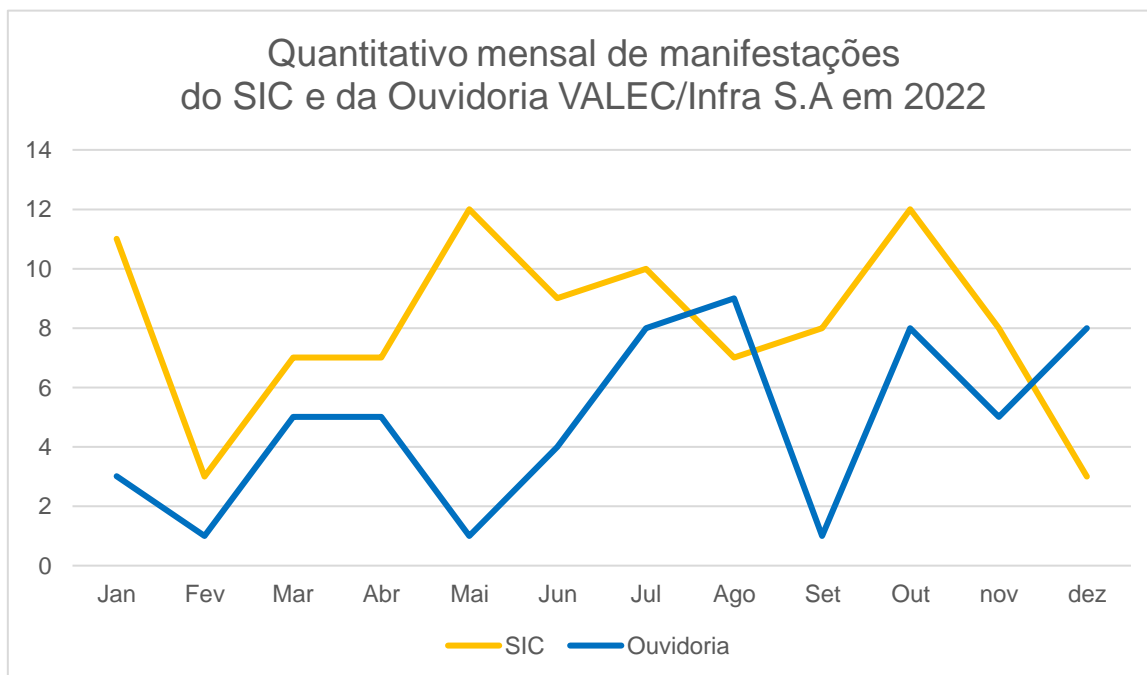
Tabela 1 - Quantidade de manifestações e Ranking de SIC e de Ouvidoria da INFRA entre os anos de 2019 a 2022*.

	2019		2020		2021		2022	
	Manifestações	Ranking	Manifestações	Ranking	Manifestações	Ranking	Manifestações	Ranking
SIC/INFRA	211	112°/295	246	100°/296	102	170°/306	123	165°/302
Ouvidoria/INFRA	93	**	119	**	72	**	76	**
TOTAL	304	-	365	-	174	-	199	-

Fonte: Painel ResOLVEU e Painel SIC da CGU.

* Dados de ranqueamento da EPL não inclusos, pois são inexistentes no painel ResOLVEU ** Ranking não informado no Painel ResOLVEU (dados do SisOuv).

Gráfico 2 - Evolução mês a mês da quantidade de manifestações de SIC e de Ouvidoria da Infra S.A em 2022.



2.2 Tempo médio de atendimento

Também há um declínio ao longo dos anos em relação ao tempo médio de resposta aos manifestantes, além da variação entre os anos de 2021 e 2022, conforme a tabela abaixo:

Tabela 1 - Variação do tempo de resposta nas manifestações de Ouvidoria da INFRA entre os anos de 2020 a 2022.

	2020 (dias)	2021 (dias)	2022 (dias)	Redução (dias)	Varição (%)
SIC/INFRA	20,66	8,82	6,24	2,58	- 29,25
Ouvidoria/INFRA	17	10,53	6,68	3,85	- 36,56

2.3 Tipos de manifestações

As manifestações de ouvidoria e os pedidos de acesso da LAI aumentaram no ano de 2022 em relação aos anos anteriores, 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.

2022 - 76 Manifestações de Ouvidoria + 123 pedidos de Acesso à Informação distribuídas da seguinte forma:

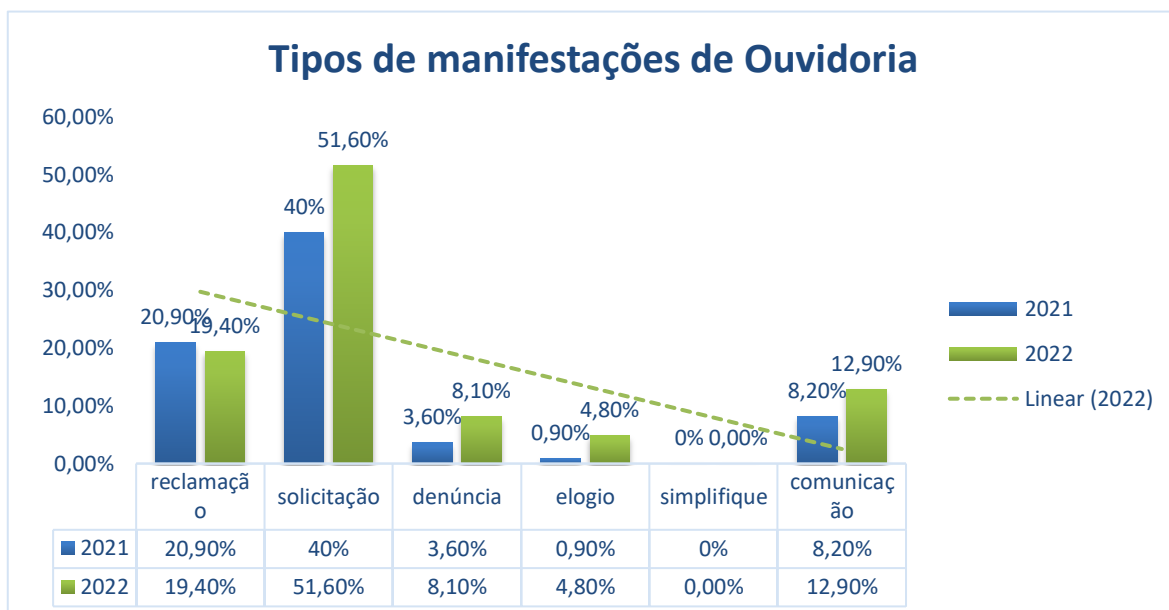
Sendo 14 reclamações, 36 solicitações, 9 denúncias, 4 sugestões, 4 elogios, 0 simplifique e 9 comunicações. Além de duas manifestações arquivadas.

Quanto às manifestações típicas de ouvidoria, em 2022 o tipo **Solicitação** de providências foi a registrada com mais frequência pelos usuários com **48,6%**, seguido das **Reclamações**, com **18,9%**, conforme a figura abaixo, que mostra a proporção de cada tipo de manifestação de Ouvidoria na INFRA e a quantidade de solicitações SIC da LAI. No exercício, verificou-se que foram recebidos mais de **61%** de pedidos de SIC do que manifestações de ouvidoria

Tabela 2 – Solicitações da LAI e manifestações de Ouvidoria da INFRA entre os anos de 2020, 2021 e 2022.

	2020		2021		2022	
SIC/INFRA	246		102		123	
Ouvidoria/INFRA	119		72		76	
Reclamações	16	13,6%	21	30%	14	18,9%
Solicitações	63	53,4%	30	42,9%	36	48,6%
Denúncias	10	8,5%	4	5,7%	9	12,2%
Sugestões	9	7,6%	7	10%	4	5,4%
Elogio	1	0,8%	1	1,4%	4	2,7%
Simplifique	0	0%	0	0%	0	0%
Comunicação	19	16,1%	7	10%	9	12,2%

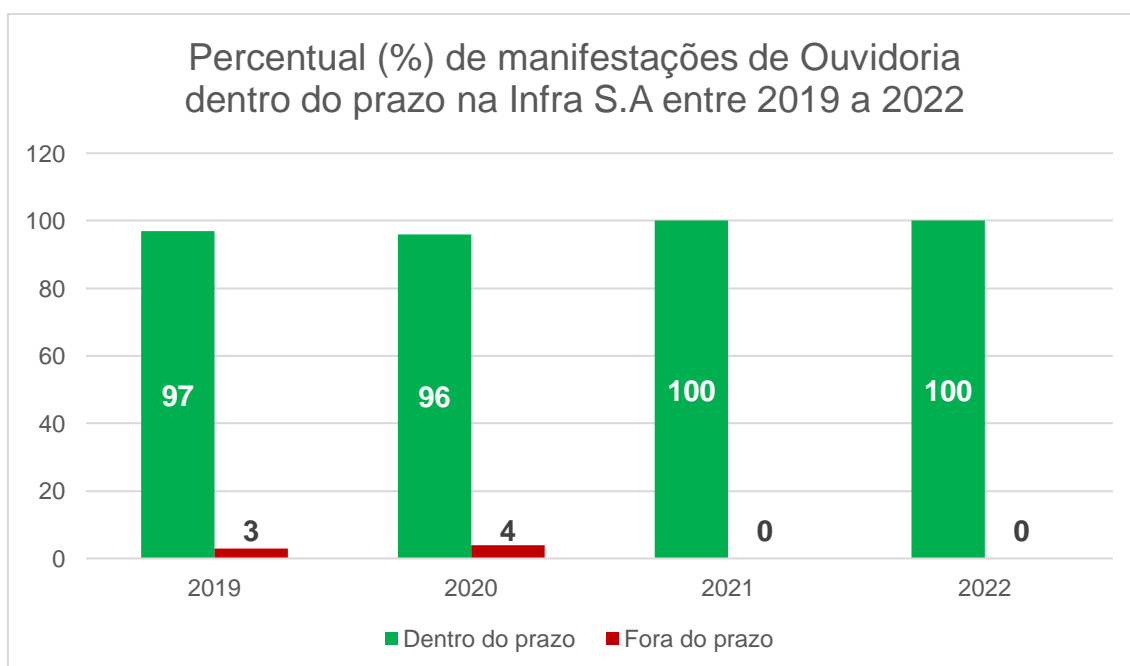
Gráfico 3 – Comparativo dos tipos de manifestações de Ouvidoria entre os anos de 2021 e 2022



2.4 Tempo de Respostas

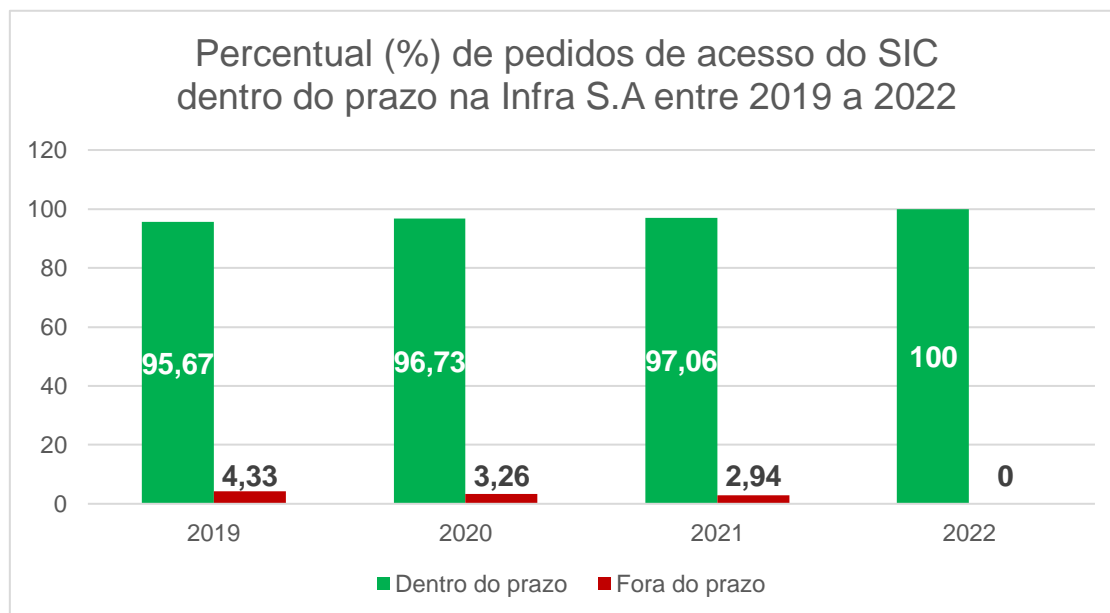
Em 2022, todas as manifestações de ouvidoria foram respondidas dentro do prazo. O comparativo percentual de manifestações de ouvidoria na INFRA dentro e fora do prazo entre os anos de 2019 a 2022 é representado no gráfico abaixo:

Gráfico 4 – Porcentagem de respostas dentro do prazo da Ouvidoria



Em 2022, para os casos de SIC na INFRA, foram respondidos dentro do prazo. O comparativo percentual de pedidos de acesso direcionados ao SIC na INFRA dentro e fora do prazo entre os anos de 2019 a 2022 é representado no gráfico abaixo:

Gráfico 5 – Porcentagem de respostas dentro do prazo do SIC

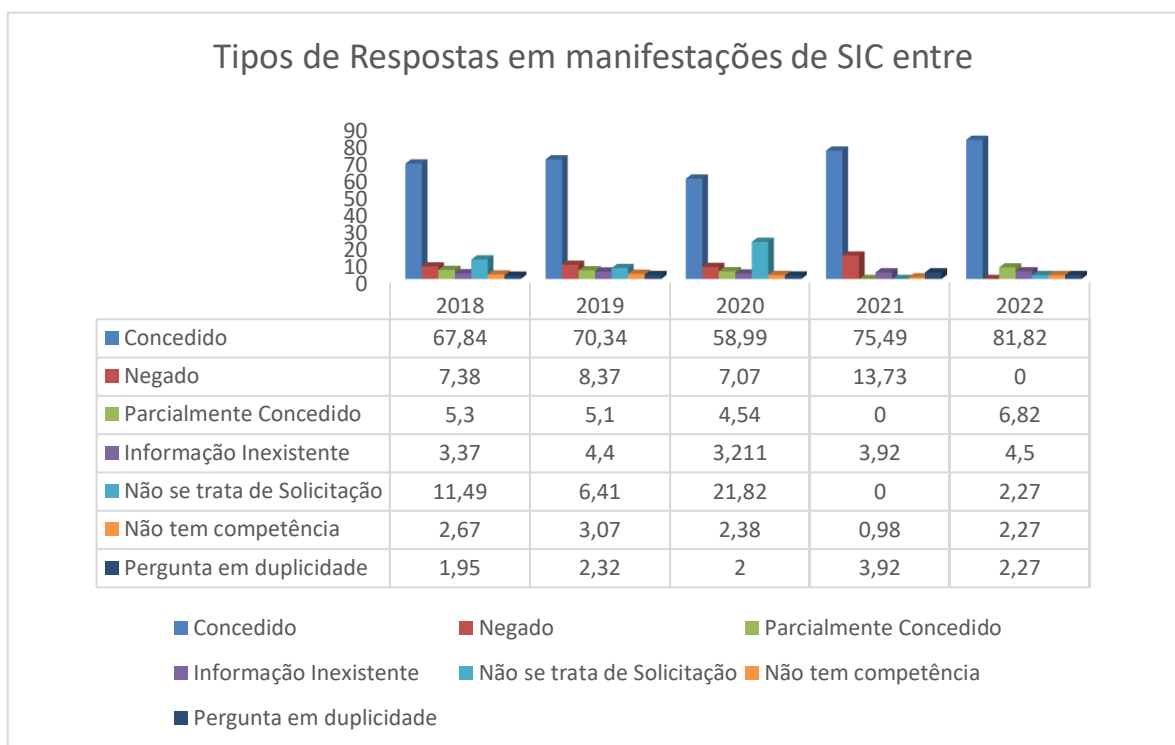


2.5 Tipos de respostas em pedidos de acesso do SIC

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

Em 2022, houve um aumento no tipo de resposta “Acesso Concedido” nos pedidos de acesso à informação, atingindo valores superiores a 81%, além de não haver nenhum acesso negado, conforme demonstrado no gráfico abaixo:

Gráfico 6 – Percentual de cada tipo de respostas dentro do prazo SIC

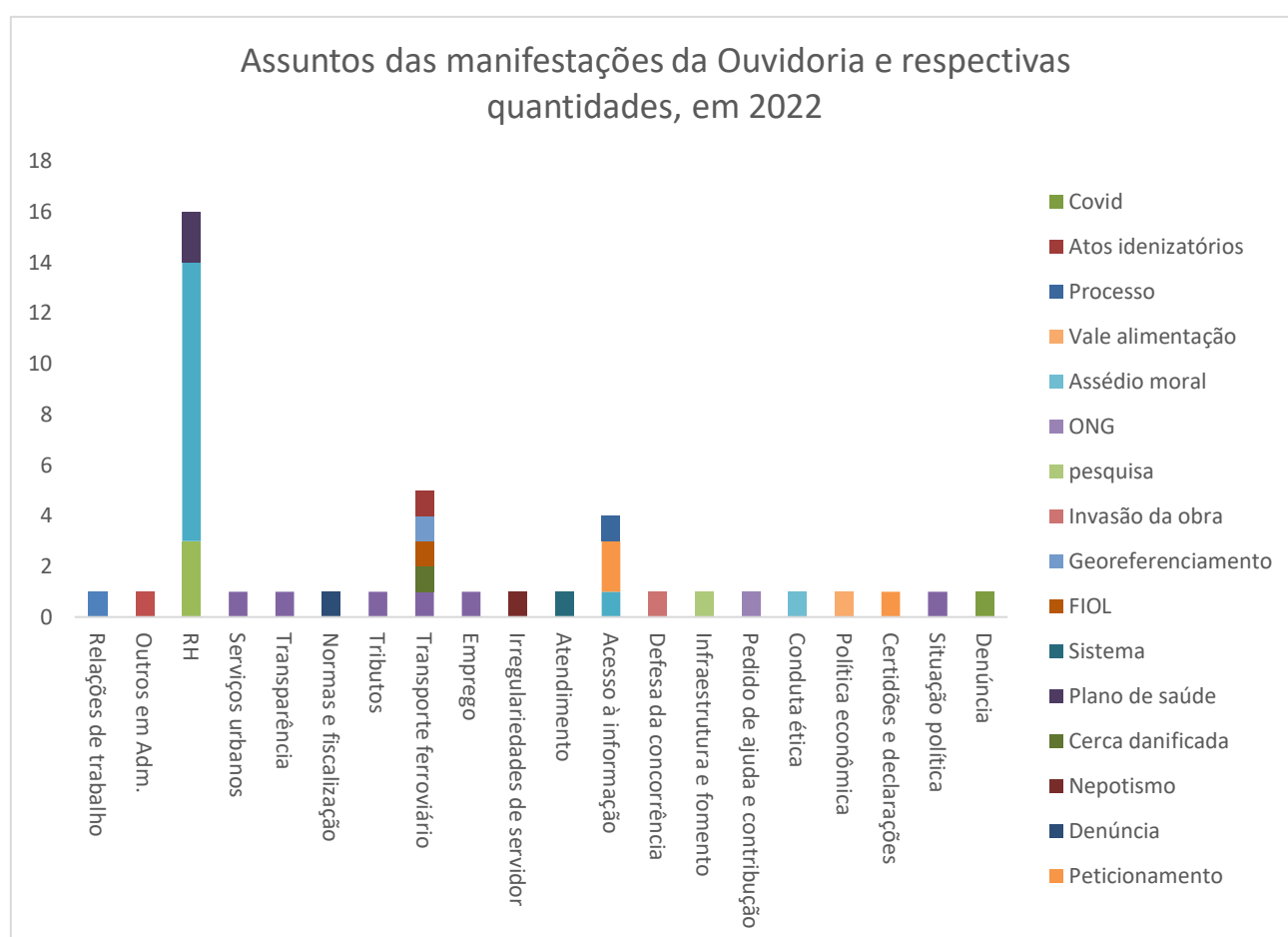


2.6 Assuntos das manifestações de SIC e Ouvidoria

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/INFRA 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 2022.

Gráfico 9 – Assuntos das Manifestações de Ouvidoria da INFRA em 2022.



Já no gráfico abaixo estão listados os assuntos dos pedidos de acesso à informação do SIC em 2022.

Gráfico 10 – Assuntos do Pedidos de Acesso à Informação da INFRA em 2022.



2.7 Canal de entrada e envio de respostas

A OUVIR/INFRA possui diversos canais de entrada para as manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso 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 usuário registra a sua manifestação por iniciativa própria, todas as demais formas de entrada são cadastradas na plataforma Fala.BR pela OUVIR/INFRA, 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 INFRA oferece a opção de resposta pelo canal de preferência do manifestante.

Na INFRA, o canal de entrada das manifestações mais utilizado pelos usuários é o Fala.BR (Internet). São os casos que chegam por carta e telefone, porém há uma quantidade considerável por e-mail. Não houve qualquer registro de manifestação por atendimento

presencial no ano de 2022, muito devido aos resquícios da pandemia do Coronavírus que ainda não teve um fim definido.

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/INFRA 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/INFRA insere a resposta na Plataforma Fala.BR, conforme previsto na Lei nº 12.527/2011.

Em 2022, foram registrados um total de 15 recursos a diferentes instâncias superiores, classificadas abaixo:

Tabela 3 – Recursos interpostos SIC

1ª Instância	8	Chefe hierárquico superior a quem apresentou resposta, nesse caso os chefes da área demandada.
2ª Instância	5	Autoridade máxima do órgão/entidade. Aqui, o Diretor-Presidente da INFRA analisa.
3ª Instância CGU	2	Encaminhado diretamente à CGU, não sendo de competência da INFRA. A Infra S.A teve 2 recursos.
CMRI	0	Encaminhado à Comissão Mista de Reavaliação de Informações – CMRI/CGU, também fora do âmbito de atuação da INFRA.

Vale evidenciar o ranqueamento no número de recursos recebidos na INFRA, além do tempo médio de resposta em cada instância, onde é possível destacar o tempo médio de **2,85 dias** dentro da entidade, conforme o informativo abaixo:

Informativo 1 – Ranqueamento do quantitativo de recursos, média recursal em cada instância e resolutividade.



3. AVALIAÇÃO

3.1 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 INFRA.

A Pesquisa de Satisfação do SIC – LAI - possui duas perguntas e os solicitantes as respondem em uma escala de 1 a 5. A pesquisa de satisfação do SIC da INFRA teve **5** respostas num universo de 123 pedidos de acesso e a da Ouvidoria teve **9** respostas, num total de 76 manifestações.

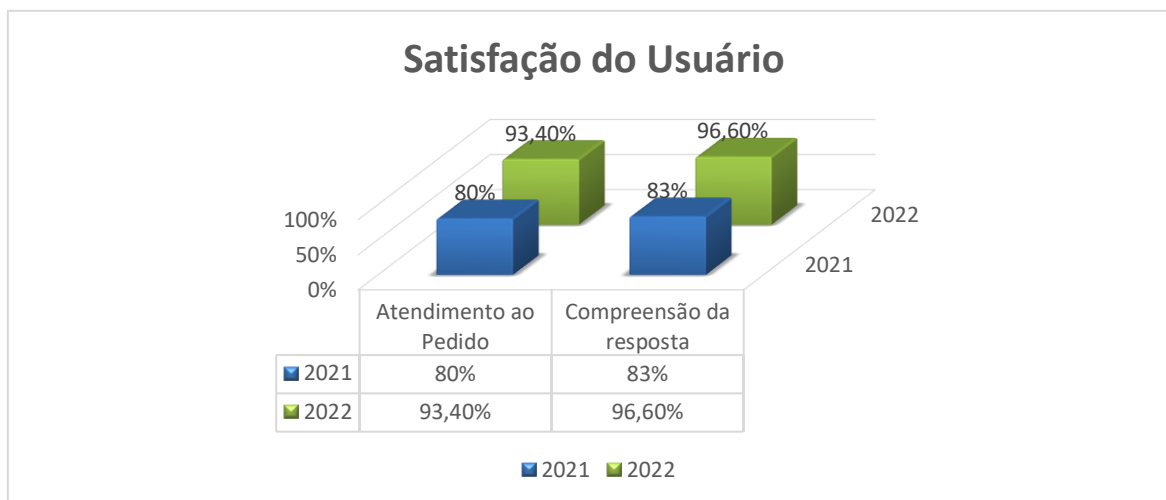
O resultado desta pesquisa para o ano de 2022 pode ser visto na figura abaixo:

Figura 2 – SIC - Pesquisa de Satisfação do Usuário solicitações da LAI na INFRA,entre 01/12/2022 e 31/12/2022.



A Pergunta 1, que trata de resolutividade para o usuário teve um aproveitamento de **93%**. Para a pergunta 2, que trata da compreensão da resposta pelo usuário, teve um aproveitamento de **97%**. Observa-se um aumento considerável em relação a 2021, onde os números giravam em torno de **80%** e **83%**, respectivamente. O informativo abaixo retrata o aumento, em porcentagem, da satisfação dos usuários em relação ao ano anterior (2021).

Informativo 2 – Comparação quantitativa, em porcentagem, da satisfação dos usuários em relação ao “atendimento ao pedido” e “Compressão da resposta” nos anos de 2021 e 2022.



A figura a seguir mostra o resultado da pesquisa de satisfação do SIC do Governo Federal. Foram respondidas 8.256 pesquisas de opinião de 110,428 pedidos de informação. Portanto, no âmbito federal, **7,7%** das pesquisas foram respondidas pelos usuários, índice próximo do obtido pela empresa (**4,0%**), o que demonstra que a dificuldade de obter o engajamento do usuário na avaliação pós resposta à demanda, é geral.

Figura 3 – SIC - Pesquisa de Satisfação do Usuário para solicitações da LAI do Governo Federal ,entre 01/12/2022 e 31/12/2022.

SATISFAÇÃO DO USUÁRIO ?

Todos ▼

TOTAL DE RESPOSTAS: 8.256

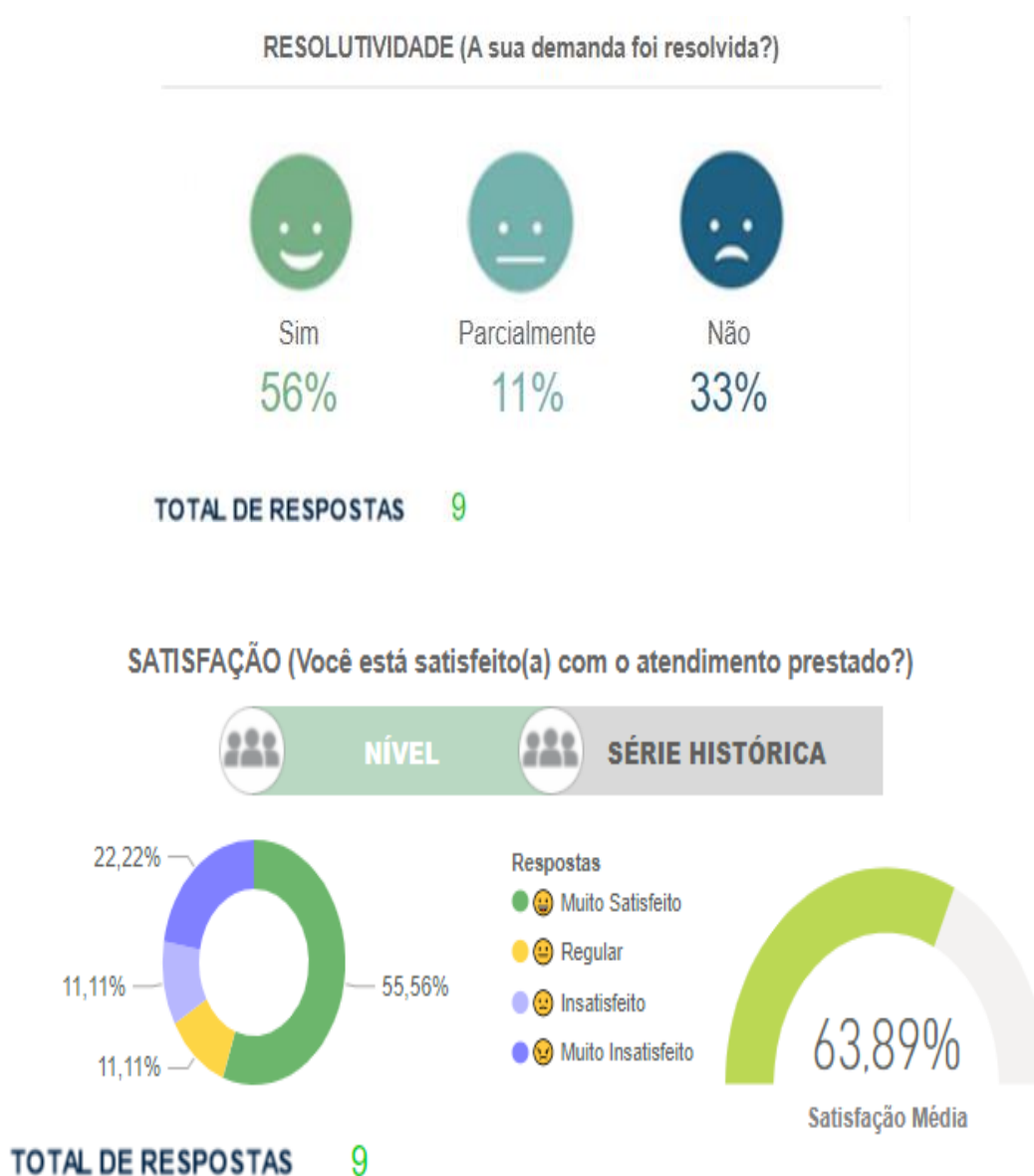
A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido?

A resposta fornecida foi de fácil compreensão?



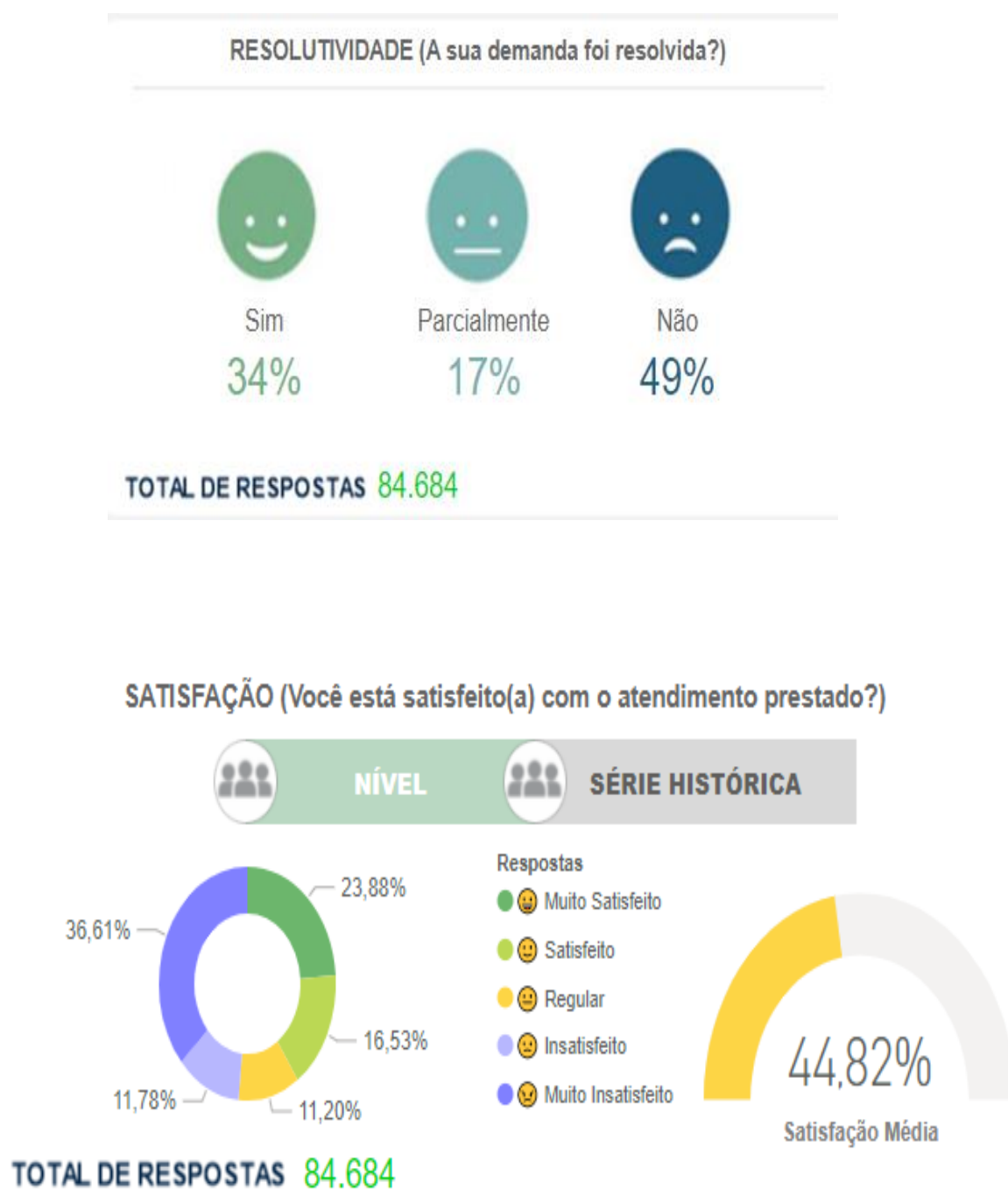
Já na pesquisa de opinião específica para as manifestações de Ouvidoria, ao receber a resposta, o cidadão é instado a responder duas perguntas. Uma de resolatividade, se a demanda foi resolvida e outra de satisfação, se ele ficou satisfeito com o atendimento prestado. A figura abaixo mostra este resultado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

Figura 4 – Pesquisa de Satisfação do Usuário solicitações da Ouvidoria na INFRA,entre 01/12/2022 e 31/12/2022.



As figuras acima denotam que a satisfação do usuário em relação à **resolutividade (56%)** de sua demanda de Ouvidoria e o **atendimento recebido (63,86%)** na Infra S.A é em geral maior do que a média do Governo Federal, que apresentam índices de avaliação menores tanto no quesito **resolutividade (34%)**, quanto na satisfação em relação ao **atendimento que foi prestado (44,82%)**. Conforme a figura abaixo:

Figura 5 – Pesquisa de Satisfação do Usuário solicitações da Ouvidoria do Governo Federal, entre 01/12/2022 e 31/12/2022



Ainda sob a ótica avaliativa, cabe trazer o ranqueamento de omissões em relação a pedidos de acesso à informação deduzidos por usuários juntos aos canais de atendimento da empresa. Nesse quesito, a Infra SA ocupa a 21ª posição dentre outros 302 órgãos e entidades do Poder Executivo Federal, considerando que a empresa cumpre os prazos em relação aos pedidos de acesso à informação, sem experimentar atrasos à 685 dias, conforme disposto no gráfico 20, abaixo:

Gráfico 20 – Omissões nos pedidos de acesso à informação e período sem perda dos prazos.

OMISSÕES

TOTAL DE OMISSÕES ?

0

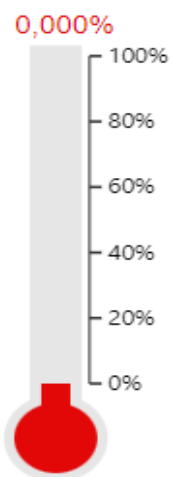
RANKING ?

21° / 302

HÁ QUANTOS DIAS O ÓRGÃO ESTÁ
CUMPRINDO TOTALMENTE OS PRAZOS

685

NÍVEL DE OMISSÕES



Por fim, percebe-se que grande parte das respostas avaliadas negativamente pelo usuário quanto ao atendimento da Ouvidoria possui potencial de evolução por meio de uma melhora na comunicação com ele, para que compreenda que a atuação da Unidade não pode ser confundida com a solução dada para a sua demanda.

4 - RELAÇÕES INSTITUCIONAIS E BENEFÍCIOS ORIUNDOS DA ATUAÇÃO DIRETA DA OUVIDORIA

4.1 – Interlocução Interna

Em razão da natureza das suas atribuições, a equipe da Ouvidoria mantém contínuo diálogo com as demais unidades que integram a INFRA com o objetivo precípuo 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. Um exemplo desse diálogo interno é os encontros com a ouvidora Rose Meire Cyrillo referente ao “Café com Ouvidora” realizados mensalmente, sempre que possível, articulando e criando um vínculo com as principais áreas da empresa.

No ano, foram realizadas 6 edições do “café com o Ouvidor”, ação que tem como objetivo apresentar uma nova perspectiva em relação ao trabalho desenvolvido pela Ouvidoria, criando assim um círculo positivo e virtuoso de engajamento com os propósitos das demais unidades organizacionais, recebendo os seguintes convidados:

- Superintendente de Gestão de Pessoas – SUGEP;
- Corregedora;
- Gerente da Superintendência de Tecnologia da Informação – SUPTI;
- Secretário da Comissão de Ética;
- Superintendente de Estruturação de Ativos; e
- Conselheiro de Administração e Representante dos Empregados na Empresa.

Importante destacar que a criação de pontos focais para interlocução com a equipe da Ouvidoria nas unidades organizacionais da Valec (Processo SEI 51402.100575/2022-53) otimizou o atendimento ao usuário, possibilitando à Ouvidoria responder seus questionamentos diretamente na plataforma Fala.Br, sem necessidade de tramitação de processo via SEI.

Outro ponto que merece ser ressaltado no presente Relatório diz respeito ao evento realizado no dia 16 de março, em homenagem ao Dia Nacional do Ouvidor, cuja temática central foi “Prevenção e Enfrentamento aos Assédios e à Violência Laboral.




PREVENÇÃO E ENFRENTAMENTO AOS ASSÉDIOS E À VIOLÊNCIA LABORAL


Em comemoração ao Dia Nacional do Ouvidor

No **Dia Nacional do Ouvidor**, a **Ouvidoria da Valec Engenharia, Construções e Ferrovias S.A.** tem a honra de convidá-lo a participar presencialmente* do evento **"PREVENÇÃO E ENFRENTAMENTO AOS ASSÉDIOS E À VIOLÊNCIA LABORAL"**. O objetivo do evento é reforçar internamente a cultura de prevenção e enfrentamento a qualquer forma de violência, fortalecendo os laços de convivência ética e garantindo um ambiente de trabalho digno na empresa.



 **Data:** 16 de Março de 2022

 **Hora:** a partir das 8h30

 **Onde:** Auditório do Ed. Sede da Valec,
SAUS, Qd. 01, Bl. 'G', Lts 3 e 5. Asa Sul Brasília - DF - CEP: 70.070-010

Confira a programação em anexo

* O evento terá limitação do número de convidados em cumprimento às normas de distanciamento social estipuladas pelas autoridades sanitárias.

Abaixo a programação do evento, que teve autoridades como o Diretor-Presidente, autoridades do Ministério Supervisor, a Corregedora e outros, conforme programação abaixo:



PREVENÇÃO E ENFRENTAMENTO AOS ASSÉDIOS E À VIOLÊNCIA LABORAL

Programação

DATA	LOCAL	HORÁRIO	TEMA	RESPONSÁVEL	OBSERVAÇÃO
16/mar	Auditório da VALEC	8h30 as 9h10	Composição da Mesa de Abertura	Diretor-Presidente VALEC André Kuhn	Presença da Ouvidora Rose Meire Cyrillo
		9h15 as 9h55	Palestra inaugural: Comportamento e dignidade da pessoa humana nas relações laborais	Lucia Galvão	Mestre de Cerimônias
		10h as 10h45	Enfrentamento aos assédios no ambiente corporativo	Nilson Perissé Leila Duarte	Mediadora Paula Yida
		10h50 as 11h05	Coffee Break	Assessoria de Comunicação (ASCOM)	-
		11h10 as 12h	Ouvidoria e Prevenção aos Assédios e à Violência Laboral	Danielle Ventura Adriana Barreiro	Mediadora Rose Meire Cyrillo
		14h as 15h	Assédio Moral Interpessoal e Organizacional – Desafios para o mundo do trabalho	Alberto Balazeiro Lis Andrea Soboll	Mediador André Kuhn
		15h05 as 16h30	Correção como Fator de Prevenção	Gilberto Waller Júnior Vlãdia Pompeu Mário Aparecida Gugel*	Mediadora Murylei Freitas
		16h35 as 17h10	Palestra de encerramento: Agenda Nacional de Trabalho Decente – Avanços e Desafios de Integridade	Wagner Do Rosário	Mestre de Cerimônias
		17h15	Palavra final do Presidente	Diretor-Presidente VALEC André Kuhn	-
		17h30	Coffee Break - Despedidas	Assessoria de Comunicação (ASCOM)	-

* Participação Remota



UMA REALIZAÇÃO DA
OUVIDORIA



VALEC Engenharia, Construção e Serviços



MINISTÉRIO DA
INFRAESTRUTURA



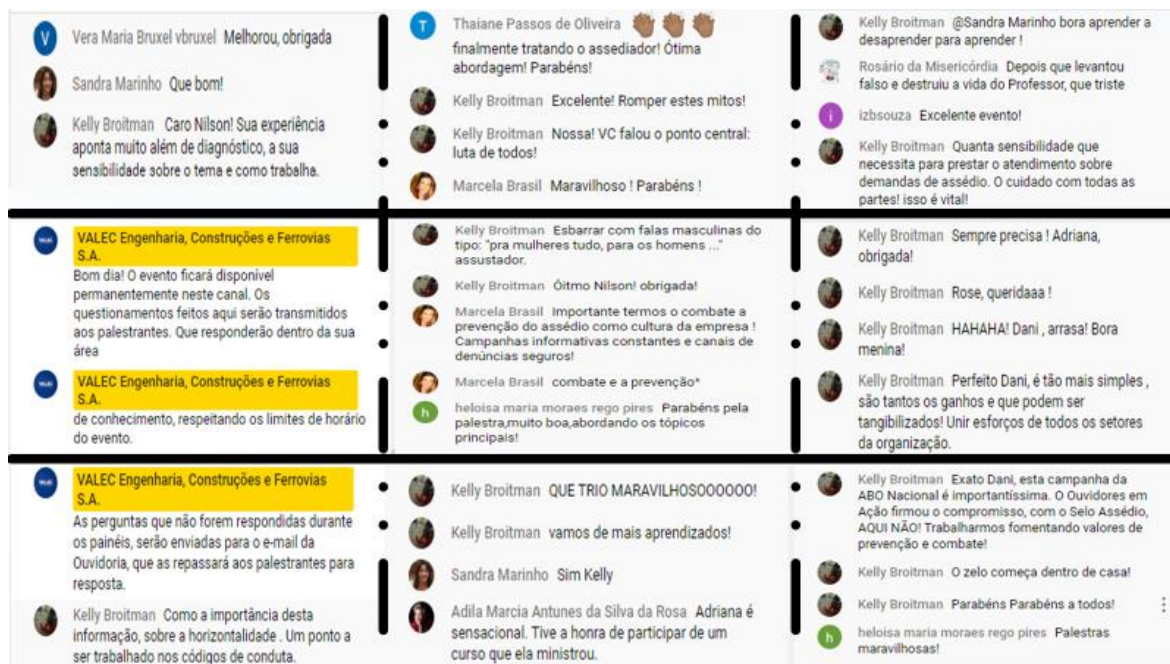
**PÁTRIA AMADA
BRASIL**

O evento se deu em formato híbrido, com a participação de palestrantes de renome nacional no tratamento do tema, Ministros, Representantes da área acadêmica e alcançou grande impacto interna e externamente.

As palestras estão disponíveis no Canal da Valec no Youtube, sendo que até a presente data conta com 922 visualizações <https://www.youtube.com/watch?v=RXYuQiL4tM8&t=1935s> e muitos comentários elogiosos do público, dos quais se destacam:

<p>08:55 Heide Almeida Tema necessário 🙌🙌🙌</p> <p>08:55 Tales Cavalcante Bom dia a todos! A temática é de altíssima relevância, em especial para os servidores e colaboradores das ouvidorias.</p>	<p>09:15 Larissa de Souza Correa Bom dia pessoal</p> <p>09:15 Hugo Sternick Espetacular essa senhora e a palestra</p> <p>09:16 Hugo Sternick Parabéns pela escolha</p>	<p>09:23 Vanessa Tunholi Preciosa palestra!!! Que essas palavras fiquem impregnadas no nosso ambiente de trabalho para sempre!</p> <p>09:25 Noemi Faria Bom dia. Excelente tema.</p> <p>09:30 Kelly Broitman Ser integral! sou sua fã! Filósofa maravilhosa!</p>
<p>08:59 Carlos Viegas Bom dia, tema muito bom!!!</p> <p>08:59 Kelly Broitman Parabéns Ouvidor e Ouvidora! Parabéns Rose Cyrillo, Ouvidores em Ação presente!</p> <p>09:01 Samira Simas Bom dia, na escuta!</p>	<p>09:16 Samira Simas Excelente!</p> <p>09:17 Karoll Ramos Maravilhoso!</p> <p>09:17 Juliana Vaccari de Abreu da Rosa muito bom</p>	<p>09:31 Ana Carla Alves Excelente palestra!</p> <p>09:35 mario claudino Perfeito!</p> <p>09:41 daniella corado Palestrante excelente!</p> <p>09:42 Alessandra Muito top essa palestra!!!</p>
<p>09:02 Samira Simas Parabéns Rosy, sucesso!</p> <p>09:09 Giselle Araujo Bom dia. Parabéns a todos os envolvidos.</p> <p>09:09 Hudson Richieri bom dia a todos</p>	<p>09:18 Ester Almeida 🙌 bom dia 🙌</p> <p>09:18 Ester Almeida amando</p> <p>09:19 Karin tyeko Anami maravilhosa palestra!!!</p>	<p>09:44 Thais Portillo Rodrigues Que palestra necessária! Parabéns!!!! A gravação ficará disponível nesse canal da VALEC?</p> <p>09:45 Nilza Teixeira Bom dia! A filósofa Lúcia Helena Galvão é maravilhosa e necessária a sociedade. Muito obrigada. Agradeço tb aos organizadores pela excelente escolha para a exposição do tema aos empregados da VALEC!</p>

<p>Kelly Broitman MARAVILHOSAS! PARABÉNS!</p> <p>Viviane Araújo Parabéns!</p> <p>Adila Marcia Antunes da Silva da Rosa Maravilhosas!</p> <p>heloisa maria moraes rego pires Parabéns, Rose, pela escolha dos (das)palestrantes.</p>	<p>Carlos Reto Sensacional!</p> <p>Samira Simas Que fala acolhedora, obrigada!</p> <p>Carlos Reto Excelentes reflexões!</p> <p>Sandra Cynthia de Sousa Kirchner Muito bom</p> <p>Kelly Broitman Sem dúvida! Tangibilizar o valor das boas práticas.</p>	<p>Kelly Broitman Perfeito Gilberto, esse percurso de gestão, e de auto gestão da carreira profissional.</p> <p>Kelly Broitman Uma demanda funcional complexa, por isso Lideranças e liderados precisam ser continuamente capacitados para dialogarem durante o percurso de desenvolvimento, performance.</p> <p>Kelly Broitman Lider precisa dar feedback ao liderado, e vice-versa.</p>
<p>Lúcia Cone Meus cumprimentos a todos, pelo Dia do Ouvidor!</p> <p>Viviane Araújo Boa tarde!</p> <p>Adila Marcia Antunes da Silva da Rosa Boa tarde!</p> <p>Gustavo Vergilio Ricas palestras e debates pela manhã, tema muito importante! Bom evento agora a tarde!</p> <p>Vanessa Tunholi Boa tarde!</p>	<p>Lúcia Cone Palestra maravilhosa!</p> <p>Samira Simas Parabéns 🙌🙌 lindoooo</p> <p>Kelly Broitman parabéns, excelente!!!!</p> <p>Kelly Broitman Maravilha! Gilberto! Bora nos apresentar com suas experiências</p> <p>Kelly Broitman Uma vez ouvidor para sempre Ouvidor!</p>	<p>Kelly Broitman Nossa! Perfeito, clareza total! E que aula!</p> <p>F Flávia Machado Que alegria é ouvir você, Gilberto. Sempre muito esclarecedor</p> <p>Kelly Broitman Sem duvida, necessario sempre conceituar, e repetir sempre!!!! Caminho de internalização. rrsrrs</p>
<p>Kelly Broitman Quantos desafios!</p> <p>Samira Simas Maravilha 🙌</p> <p>Carlos Reto Sensacional!</p> <p>Samira Simas Que fala acolhedora, obrigada!</p>	<p>B BrenoBrian muito rica a discussão!</p> <p>Samira Simas Um prazer enorme ouvi-lo, grande servidor público.</p> <p>Carlos Reto Um prazer em assistir novamente, o Dr. Waller, agora como Corregedor, outrora como Ouvidor, também em evento similar presencial no RJ, promovido pelo Conselho de Contabilidade!</p>	<p>Adila Marcia Antunes da Silva da Rosa A clareza com que Gilberto repassa seu conhecimento, nos dá segurança para trabalhar, até mesmo seu tom de voz.</p> <p>Kelly Broitman Que painel! Excelente! Trio maravilhoso</p> <p>Kelly Broitman @Adila Marcia Antunes da Silva da Rosa exatamente! Segurança!</p> <p>Carlos Reto Arretada! Parabéns! Excelente!</p>



De igual a sorte, a Ouvidora participou, com direito a voz, de 12 Reuniões Ordinárias do CONSAD (mensais), além de outras com a SUINT e a AUDIN, com a finalidade de aperfeiçoar os processos e fluxos de manifestações do setor.

Além dessas, foi implementada neste ano, pela Presidência, a reunião “BALANÇO RADAR”, com frequência semanal, com participação das áreas internas, para alinhamento e acompanhamento das ações das Unidades, oportunidade na qual a Ouvidoria promoveu importantes interações com o Diretor-Presidente e demais Unidades Internas da Companhia.

4.2 – Interlocução Externa

Em razão da natureza das suas atribuições, a equipe da Ouvidoria mantém contínuo diálogo com agentes externos, com o objetivo precípuo 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.

No ano de 2022, a Ouvidoria promoveu as seguintes interlocuções externas:

- Realização de benchmarks: (i) com a Superintendente de Integridade da Federação das Indústrias do Espírito Santo – FINDES e a Gerente de Compliance e Ouvidoria da entidade; (ii) com a Ouvidora-Geral do Ministério Público do Estado de Pernambuco e Presidente do Conselho Nacional de Ouvidores dos Ministérios Públicos dos Estados e da União – CNOMP.

- Palestrar nos seguintes eventos: (i) “Diálogos correccionais – Edição Goiânia”; (ii) no Hospital da Criança de Brasília José Alencar, com o tema Reposicionamento Estratégico; (iii) na Escola de Contas do Tribunal de Contas do Espírito Santo, com o tema: A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais no Serviço Público”; (iv) “O Enunciado 004/2022 da CGU e a atuação da Ouvidoria” e “Recomendações e Sugestões de Melhorias – mecanismos de monitoramento e implementação”, no Comitê Técnico de Ouvidorias do Ministério da Infraestrutura e vinculadas; (v) desafios da implementação da LGPD, no Encontro das Seccionais da Associação Brasileira de Ouvidores e Ombudsman – ABO Nacional; (vi) e o impacto da Ouvidoria na governança e na integridade das organizações, no XXII do Encontro Nacional do Fórum Nacional de Ouvidores Universitários e Hospitais de Ensino – FNOUH, no XXII do Encontro Nacional do Fórum Nacional de Ouvidores Universitários e Hospitais de Ensino – FNOUH.
- Participação nos seguintes eventos, como convidados: (i) evento em comemoração aos 05 anos da Ouvidoria da Presidência da República; (ii) Encontro Estadual da Associação Brasileira de Ouvidores e Ombudsman – Seccional São Paulo (virtualmente); e (iii) Dia Nacional do Ouvidor, cuja temática central foi “Prevenção e Enfrentamento aos Assédios e à Violência Laboral”.
- Participação nas seguintes reuniões técnicas: (i) reuniões do Comitê Consultivo Regional da América Latina e Caribe (RAC LAC) da International Ombudsman Association – IOA; e (ii) do Comitê Regional da International Ombudsman Association, para a América Latina e Caribe – RAC LAC (02/08); (iii) com a equipe da Secretaria Administrativa do Tribunal de Contas da União -TCU, para tratar do tema: “Política de Prevenção e de Enfrentamento aos Assédios e à Violência Laboral; (iv) Reuniões do Comitê Técnico de Ouvidorias do Ministério da Infraestrutura e entidades vinculadas, nas seguintes datas: 29, 30/06, 1º/07, 05/12 e 5 e 6/12.
- Participação no Workshop de integração, treinamento e desenvolvimento dos Gestores da EPL e VALEC, bem como da Oficina de construção do Plano de Ação das equipes de Governança, Integridade e Ouvidoria, oportunidade em que pode participar da apresentação do resultado das reflexões do grupo de trabalho (Ouvidoria, Corregedoria e Assessoria de Relações Institucionais) para os integrantes da Alta Administração da VALEC e EPL, quando estavam no processo de incorporação.
- Participação nos seguintes eventos: (i) " XV Congresso Brasileiro de Ouvidores" que ocorreu nos dias 09, 10 e 11 de novembro, na cidade de Fortaleza/CE; e (ii) projeto “Seminários Nacionais de Ouvidoria” realizado no Instituto Federal Catarinense (IFC), em Camboriú.
- Integração com a comunidade de Caetité-BA no evento "Programa de Educação Ambiental (PEA) em atendimento ao PBA da FIOL" na comunidade de Caetité-BA, em área de influência das obras do empreendimento, no qual a OUVIR destacou o importante papel da comunidade na consolidação dos direitos de cidadania, insculpidos na Constituição Federal de 1988, e como exercer esses direitos através da participação social oportunizada pelos canais da Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão -SIC.

AÇÕES DE INTERLOCUÇÃO EXTERNA

A Ouvidoria da INFRA que 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 comum das ouvidorias do setor de infraestrutura. No ano de 2022 foram realizados três encontros ordinários, presencialmente.

O colaborador da Ouvidoria Walney Mário participou do evento do "Programa de Educação Ambiental (PEA) em atendimento ao PBA da FIOL" na comunidade de Caetitê-BA, ocorrido em 11 de outubro, na Escola Municipal Prof. Almir Púlbio de Castro, localizada na área de influência das obras do empreendimento. Na oportunidade, destacou o importante papel da comunidade na consolidação dos direitos de cidadania, insculpidos na Constituição Federal de 1988, e como exercer esses direitos através da participação social oportunizada pelos canais da Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão -SIC.

Os colaboradores da Ouvidoria Walney Mário e Heloise De Oliveira participaram do evento do " XV Congresso Brasileiro de Ouvidores" que ocorreu nos dias 09, 10 e 11 de novembro, na cidade de Fortaleza/CE. Na oportunidade, destacou a importância da ouvidoria ao longo dos anos.

A colaboradora da Ouvidoria Natália Alves Carvalho participou da última edição do projeto "Seminários Nacionais de Ouvidoria" realizado no Instituto Federal Catarinense (IFC), em Camboriú (SC), ocorrido nos dias 22 e 23 de novembro, onde foi enfatizado o papel das ouvidorias das empresas, a relação entre a Lei de Acesso à Informação e a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, governança.

4.3 – Normativos elaborados

A Ouvidoria também atuou elaborando normativos internos, trazendo com isso melhores práticas e adequação a nova legislação referente a ouvidoria, possibilitando à Ouvir e sua equipe melhores práticas, são elas:

- Resolução Normativa VALEC Nº 9/2022/CONSAD-VALEC, que regula os serviços de atendimento ao usuário feitos pela Ouvidoria e pelo Serviço de Informação ao Cidadão – SIC.
- Resolução Normativa VALEC Nº 10/2022/CONSAD-VALEC, que dispõe sobre o recebimento, tratamento e tramitação de denúncias no âmbito da VALEC - Engenharia, Construções e Ferrovias S.A.
- Além dos manuais: "Analisar pronunciamento do usuário"; "Tratar Demais Manifestações.; Tratar Denúncia e Comunicações de Irregularidades; "Analisar pronunciamento do usuário.

- Carta de Serviços.

4.4 – Relatórios expedidos

No ano foram elaborados 12 relatórios mensais de SIC e Ouvidoria, além de elaborados 6 relatórios bimestrais, temáticos, sobre as reclamações efetuadas pelas comunidades lindeiras às ferrovias relativas aos aspectos ambientais dos empreendimentos, os quais são encaminhados à Superintendência de Gestão Ambiental e Territorial - SUGAT.

4.5 – Recomendação expedida e implementada na Empresa

Com a nomeação da Ouvidora como Encarregada de Dados da Infra, em novembro de 2022, foi recomendado inserir no site da INFRA link sobre a 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.

4.6 – Benefícios à instituição com atuação direta da ouvidoria

Pedidos de Acesso à Informação respondidos diretamente no Fala.Br

Cada vez mais, a Ouvidoria tem respondido aos pedidos de acesso à informação e manifestações de ouvidoria, diretamente no Fala.Br, sem abrir novos processos no SEI, reduzindo assim o tempo e aumentando a qualidade da resposta ao usuário, o que impacta positivamente a performance da empresa.

Quanto aos pedidos de acessos à informação, em 2022, **23** dos **88** pedidos de acesso à informação foram respondidos diretamente no Fala.Br, com tempo médio de resposta de 1,59 dia.

Tabela 4 – Assuntos e Subassuntos SIC de 2022

Assuntos	Subassuntos	Quantidade	Tempo economizado (Em minutos)
Acesso à informação	2 E-mail; 7 Não protocolado; Patrocínio; Exportação;	16	340

	Construção civil; 2 consulta; 2 RH; 1 Petição; 1 Biblioteca		
Comunicações	1 Não protocolado	1	20
Assentamento	Não protocolado	1	20
Compras governamentais	Não protocolado	1	20
Transporte ferroviário	1 FIOL; 1 Não protocolado	2	40

Quando às manifestações de ouvidoria, no exercício, **17** das **65** manifestações de ouvidoria puderam ser respondidas sem a consulta a outras unidades organizacionais da empresa, diretamente no Fala.Br ou por e-mail, com um tempo médio de 1,93 dia.

Tabela 4 – Assuntos e Subassuntos SIC de 2022

Assuntos	Subassuntos	Quantidade	Tempo economizado (Em minutos)
Serviços urbanos	Não protocolado	1	20
Normas e fiscalização	Denúncia	1	20
RH	3 RFFSA; 1 Plano de saúde	4	80
Emprego	Não protocolado	1	20
Irregularidades de servidor	Nepotismo	1	20
Atendimento	Sistema	1	20
Transporte ferroviário	1 Cerca danificada; 1 Georreferenciamento	2	40
Defesa da concorrência	Invasão em obra	1	20
Pedido de ajuda	ONG	1	20
Conduta ética	Assédio moral	1	20
Reclamação	1 Processo; 1 Nazaré-BA	2	40
Multa	Município do RJ	1	20

Com essa atuação direta da Ouvidoria, tanto em pedidos de informação quanto em relação às manifestações, foi possível economizar um total de **780** minutos ou **13** horas de trabalho efetivo de outras áreas da instituição.

5- Atendimento de expropriados FICO/FIOL II pela Ouvidoria

A partir de setembro de 2022, a empresa passou a divulgar a Ouvidoria como o canal de atendimento para receber sugestões e reclamações referentes aos serviços de desapropriação, monitoramento e gestão fundiária. A iniciativa, conduzida pela Superintendência de Gestão Ambiental e Territorial (SUGAT), foi desenvolvida com o objetivo de receber informações e aperfeiçoar o processo expropriatório entre a estatal e expropriados das áreas desapropriadas para a instalação da Ferrovia de Integração Oeste-Leste (FIOL) e Ferrovia de Integração Centro - Oeste (FICO).

Com o novo serviço, a equipe da Ouvidoria examina as solicitações e encaminha diretamente aos setores competentes, otimizando o fluxo de informações e mediando possíveis conflitos.

A partir desse marco, o setor prestou atendimento a **3** expropriados da FIOL e foram encaminhadas as solicitações ao setor competente (SUGAT).

Tabela 4 – Atendimento de expropriados FICO/FIOL em 2022

DATA	FICO / FIOL		ENCAMINHAMENTO / ORIENTAÇÃO	
			FALA.BR	SETOR COMPETENTE
26/9		x		x
20/10		x		x
27/10		x		x

6. Análise qualitativa das demandas

Em observância ao disposto nos incisos III e IV, § 1º, do artigo 52 da Portaria CGU nº 581/2021, que estabelece práticas e procedimentos a serem observados no âmbito do

Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo federal (SisOuv), a equipe da Ouvidoria realizou uma análise das temáticas mais recorrentes nas demandas deduzidas pelos usuários dos canais do SIC/Ouvidoria, respectivas áreas e os encaminhamentos propostos pelo setor a fim de aprimorar os serviços/processos da empresa.

6.1 - Resumo dos Resultados:

Pedidos SIC 2022			
Unidades	Manifestações mais Frequentes e/ou Relevantes	Recomendações ou Sugestão de Melhorias	Dificuldades Encontradas
SUGEP	GEIPOT/RFFSA e ANTIGA VALEC - Estão em atividade e/ou aposentados quantitativos empregados	<p>Ativos RFFSA/FEPASA – Competência VALEC: Lei nº 11.483/2007, Art. 17, de 31 de maio de 2007.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Histórico e competência da VALEC (incluindo as questões remuneratórias, como aumentos) • Legislação e documentos relevantes a esta classe de empregados (ex: ACTs, PCSs, tabelas salariais). OBS: As tabelas salariais tem uma relativa frequência de demandas por estes cidadãos no SIC. • Endereço para atendimento presencial na VALEC e canais de atendimento, com e-mail, telefone. OBS: Os cidadãos tem dúvidas quanto a quem procurar internamente na VALEC. • Tabela com Ativos e Inativos da RFFSA e da FEPASA* (IMPORTANTE: listar em separado) * Tabelar os dados de cada entidade (RFFSA e FEPASA) em separado, pois isso já foi motivo de manifestação e de Recurso no SIC. Vide exemplo da tabela abaixo (atualizar dados desta tabela com SUGEP). Ex: dentre os aposentados da RFFSA, quantos são exclusivamente da FEPASA? SITUAÇÃO RFFSA FEPASA TOTAL Quadro Especial 111 52 163 empregos Aposentados 98 37 135 aposentados Inativos RFFSA + FEPASA – Verificar a competência: Departamento de Centralização de Serviços de Inativos, Pensionistas e Órgãos Extintos – DECIPEX/ME ou Inventariança da RFFSA, hoje sob gestão do DNIT/MINFRA. • Histórico, legislação e documentos. OBS: informar que PPP não é com a VALEC, mas com o DECIPEX/ME, pois já foi motivo de demanda no SIC. • Endereços das unidades regionais (vide: https://unafiskonacional.org.br/wp-content/uploads/2021/03/DecipexUnidades-Atendimento.pdf), • Canais de atendimento do 	Em decorrência do processo de incorporação que ocorreu no final do ano passado, a sugestão de melhoria ainda não foi implementada.

		<p>DECIPEX/ME (vide: https://unafisconacional.org.br/wp-content/uploads/2021/03/CanaisAtendimento-Decipex.pdf); a) DESBLOQUEIO DE SENHA SIGEPE E COMPROVANTE DE RENDIMENTOS: Enviar e-mail para sgp.decipex.atend@planejamento.gov.br b) ASSUNTOS RELATIVOS À PROVA DE VIDA: Enviar e-mail para sgp.decipex.recad@planejamento.gov.br c) DEMAIS ASSUNTOS: Enviar e-mail para sgp.decipex@planejamento.gov.br • Vídeos “Faça você mesmo”, existentes no Youtube. a) Desbloqueio de usuário SIGEPE https://youtu.be/yiADRbYApXM , b) Esqueci minha Senha SIGEPE https://youtu.be/l7gbMOjjCxA , c) Acessando o Módulo Requerimento SIGEPE https://youtu.be/ZG7EdrnKLww , d) Menu de Navegação – Módulo Requerimento SIGEPE https://youtu.be/IJUgIQThFM , e) Solicitando e anexando documento – Módulo Requerimento SIGEPE https://youtu.be/YRaWfgmCBiM</p>	
SUGEP	Processo Seletivo	<p>Normatização e posterior divulgação dos requisitos mínimos para os processos seletivos internos. Ex: critérios objetivos adotados para parametrizar o perfil e ser compatível com o descrito no Regimento da INFRA; Uso de cadastro reserva; Acompanhamento de todo o processo pelas áreas de governança e integridade; Mecanismos de transparência serão utilizados pela INFRA; Listagem dos aptos (com nome, ordem de classificação, nota final); Percentual mínimo de priorização de profissionais do quadro efetivo da empresa; “Especialização na área” dita nos regramentos se trata de especialização na área de formação ou na área de atribuição do cargo?; Peso das notas em cada fase (ex: Qualificação do colaborador, projeto, entrevista) na classificação final dos profissionais; Especialização, mestrado e doutorado possuem o mesmo peso?; dentre outros.</p>	<p>Em decorrência do processo de incorporação que ocorreu no final do ano passado, a sugestão de melhoria ainda não foi implementada.</p>
SULIC	Consulta aos contratos e licitações	<p>Permitir o acesso aos principais documentos dos Contratos, no Compras.NET. O cidadão, ao clicar no contrato pesquisado (https://contratos.comprasnet.gov.br/transparencia/contratos?orgao=%5B%2229209%22%5D), somente visualiza uma nova janela que contém os dados gerais do contrato, sem o acesso ao</p>	<p>Em decorrência do processo de incorporação que ocorreu no final do</p>

		conteúdo dos principais documentos relacionados. Alguns setores conseguem visualizar e acessar estes arquivos, mas a OUVIR ou o cidadão não possuem esse acesso aos arquivos no sistema (editais, contratos, aditivos, etc)	ano passado, a sugestão de melhoria ainda não foi implementada.
DIREM	Solicitação de PPP's, LTCAT e ARTs	Página dedicada a informações sobre como o ex-colaborador pode conseguir documentos de atuação profissional junto à Infra S.A. (ou com outros órgãos/entidades). Pelo Peticionamento SEI (link: https://www.valec.gov.br/seivalec)? Ou outro meio? Consultar a GECOB/DIREM.	Em decorrência do processo de incorporação que ocorreu no final do ano passado, a sugestão de melhoria ainda não foi implementada.
DIREM	Demandas relacionadas à outros órgãos	Infográfico ou fluxograma simplificado (linguagem cidadã e acessível) com as competências dos órgãos e entidades envolvidas em ferrovias. O cidadão muitas vezes não compreende ou confunde sobre a participação de cada ente e em cada etapa, seja no planejamento, estudo, contratação, execução, operação e concessão de ferrovias. Desta forma, diversos pedidos de SIC chegam à INFRA, muitas até erroneamente encaminhadas pelo MInfra à INFRA por suporem que "qualquer assunto referente a ferrovias" é de responsabilidade da INFRA.	Em decorrência do processo de incorporação que ocorreu no final do ano passado, a sugestão de melhoria ainda não foi implementada.
Várias áreas	Solicitação de preenchimento de formulários e outros para fins de pesquisa	Disponibilização de informações no site, via link: < https://portal.valec.gov.br/aceso-a-informacao/perguntas-frequentes >, para que o usuário possa fazer a solicitação.	Em decorrência do processo de incorporação que ocorreu no final do ano passado, a sugestão de melhoria ainda não foi implementada.

GEPAG	Certidões e declarações	Disponibilização de informações no site, via link: < https://portal.valec.gov.br/acesso-a-informacao/perguntas-frequentes >, para que as solicitações de certidões e declarações sejam realizadas diretamente ao setor responsável.	Em decorrência do processo de incorporação que ocorreu no final do ano passado, a sugestão de melhoria ainda não foi implementada.
SUGAT; DIREM	Dados e informações sobre as ferrovias	<ul style="list-style-type: none"> • Em concessões, inserir um infográfico com mapa da ferrovia informando quais os nomes das concessionárias em cada trecho ou ferrovia, CNPJ, site, vigência do contrato, e informações gerais, EX: distância de percurso/trecho; tempo de deslocamento; condições de trafegabilidade; capacidade de transporte (cubagem/peso/volume) e principais materiais transportados. • Ferrovias em construção, inserir infográfico com mapa da evolução dos trechos das ferrovias, com percentual de evolução, quais empresas contratadas pela INFRA estão envolvidas em cada trecho, seus sites e outros dados relevantes como o Relatório Gerencial de Obras 2021 (além das informações que já estão no site). • Esclarecer ao cidadão as diferenças de competências entre órgãos/entidades que atuam com ferrovias, em um comparativo entre INFRA, ANTT, MInfra e outros. Muitas vezes, os cidadãos não sabem sobre os limites de atuação da INFRA, demandando a Ouvidoria INFRA em diversas manifestações. Inclusive órgãos públicos encaminham manifestações à INFRA acreditando que, "ao se falar em ferrovia, é com a INFRA", o que nem sempre é o caso. Portanto, acreditamos que as competências em ferrovias é um assunto ainda confuso para a sociedade. 	Em decorrência do processo de incorporação que ocorreu no final do ano passado, a sugestão de melhoria ainda não foi implementada.
SUGEP	Informações sobre concurso público	Disponibilização de informações no site, via link: < https://portal.valec.gov.br/acesso-a-informacao/perguntas-frequentes >, sobre concurso público.	Em decorrência do processo de incorporação

			que ocorreu no final do ano passado, a sugestão de melhoria ainda não foi implementada.
SUGEP	Informações sobre as remunerações dos colaboradores	<ul style="list-style-type: none">• Inserir a remuneração de 2021 dos empregados, equivalentes a DAS 4 ou superior e conselheiros no site.	Em decorrência do processo de incorporação que ocorreu no final do ano passado, a sugestão de melhoria ainda não foi implementada.
NUP SEI 51402.103846/2022-22			

Pedidos ouvidoria 2022			
Unidades	Manifestações mais frequentes e/ou Relevantes	Recomendações ou Sugestões de Melhorias	Dificuldades Encontradas
SUGEP	Plano de Cargos e Salários - RFFSA	<p>Ativos RFFSA/FEPASA – Competência VALEC: Lei nº 11.483/2007, Art. 17, de 31 de maio de 2007. • Histórico e competência da VALEC (incluindo as questões remuneratórias, como aumentos) • Legislação e documentos relevantes a esta classe de empregados (ex: ACTs, PCSs, tabelas salariais). OBS: As tabelas salariais tem uma relativa frequência de demandas por estes cidadãos no SIC. • Endereço para atendimento presencial na VALEC e canais de atendimento, com e-mail, telefone. OBS: Os cidadãos tem dúvidas quanto a quem procurar internamente na VALEC. • Tabela com Ativos e Inativos da RFFSA e da FEPASA* (IMPORTANTE: listar em separado) * Tabelar os dados de cada entidade (RFFSA e FEPASA) em separado, pois isso já foi motivo de manifestação e de Recurso no SIC. Vide exemplo da tabela abaixo (atualizar dados desta tabela com SUGEP). Ex: dentre os aposentados da RFFSA, quantos são exclusivamente da FEPASA? SITUAÇÃO RFFSA FEPASA TOTAL</p> <p>Quadro Especial 111 52 163 empregos Aposentados 98 37 135 aposentados Inativos RFFSA + FEPASA – Verificar a competência: Departamento de Centralização de Serviços de Inativos, Pensionistas e Órgãos Extintos – DECIPEX/ME ou Inventariança da RFFSA, hoje sob gestão do DNIT/MINFRA. • Histórico, legislação e documentos. OBS: informar que PPP não é com a VALEC, mas com o DECIPEX/ME, pois já foi motivo de demanda no SIC. • Endereços das unidades regionais (vide: https://unafisconacional.org.br/wp-content/uploads/2021/03/DecipexUnidades-Atendimento.pdf), • Canais de atendimento do DECIPEX/ME (vide: https://unafisconacional.org.br/wp-content/uploads/2021/03/CanaisAtendimento-Decipex.pdf); a) DESBLOQUEIO DE SENHA SIGEPE E COMPROVANTE DE RENDIMENTOS: Enviar e-mail para sgp.decipex.atend@planejamento.gov.br b) ASSUNTOS RELATIVOS À PROVA DE VIDA: Enviar e-mail para sgp.decipex.recad@planejamento.gov.br c) DEMAIS ASSUNTOS: Enviar e-mail para</p>	Em decorrência do processo de incorporação que ocorreu no final do ano passado, a sugestão de melhoria ainda não foi incorporada.

		<p>sgp.decipex@planejamento.gov.br • Vídeos “Faça você mesmo”, existentes no Youtube.</p> <p>a) Desbloqueio de usuário SIGEPE https://youtu.be/yiADRbYApXM , b) Esqueci minha Senha SIGEPE https://youtu.be/l7gbMOjjCxA , c) Acessando o Módulo Requerimento SIGEPE https://youtu.be/ZG7EdrnKLww , d) Menu de Navegação – Módulo Requerimento SIGEPE https://youtu.be/IJUgIQThFM , e) Solicitando e anexando documento – Módulo Requerimento SIGEPE https://youtu.be/YRaWfgmCBiM</p>	
SULIC	Consulta aos contratos	<p>Permitir o acesso aos principais documentos dos Contratos, no Compras.NET. O cidadão, ao clicar no contrato pesquisado (https://contratos.comprasnet.gov.br/transparencia/contratos?orgao=%5B%229209%22%5D), somente visualiza uma nova janela que contém os dados gerais do contrato, sem o acesso ao conteúdo dos principais documentos relacionados. Alguns setores conseguem visualizar e acessar estes arquivos, mas a OUVIR ou o cidadão não possuem esse acesso aos arquivos no sistema (editais, contratos, aditivos, etc)</p>	<p>Em decorrência do processo de incorporação que ocorreu no final do ano passado, a sugestão de melhoria ainda não foi incorporada.</p>
DIREM	Solicitação de PPP's, LTCAT e ARTs	<p>Página dedicada a informações sobre como o ex-colaborador pode conseguir documentos de atuação profissional junto à VALEC (ou com outros órgãos/entidades). Pelo Peticionamento SEI (link: https://www.valec.gov.br/seivalec)? Ou outro meio? Consultar a GECOB/DIREM.</p>	<p>Em decorrência do processo de incorporação que ocorreu no final do ano passado, a sugestão de melhoria ainda não foi incorporada.</p>
Demanda s Externas	Demandas relacionadas à outros órgãos	<p>Infográfico ou fluxograma simplificado (linguagem cidadã e acessível) com as competências dos órgãos e entidades envolvidas em ferrovias. O cidadão muitas vezes não compreende ou confunde sobre a participação de cada ente e em cada etapa, seja no planejamento, estudo, contratação, execução, operação e concessão de ferrovias. Desta forma, diversos pedidos de SIC chegam à VALEC, muitas até erroneamente encaminhadas pelo</p>	<p>Em decorrência do processo de incorporação que ocorreu no final do ano passado, a sugestão de melhoria</p>

		MInfra à VALEC por suporem que "qualquer assunto referente a ferrovias" é de responsabilidade da VALEC.	ainda não foi incorporada.
SUGAT	Desapropriação	A ouvidoria tornou-se o canal único para receber as solicitações.	Em decorrência do processo de incorporação que ocorreu no final do ano passado, a sugestão de melhoria ainda não foi incorporada.
PRESI	Informações/ Reclamações e outros sobre a fusão	<ul style="list-style-type: none"> • Oportunidade de criar espaço dedicado à fusão VALEC/EPL, inclusive sobre as etapas concluídas, resultados alcançados e próximas etapas, com salvaguardas às informações sensíveis/sigilosas. • Criar espaço sobre novos negócios e inovações da VALEC e atual status das respectivas etapas. • Inserir dados das empresas atuantes em negócios da VALEC (ex: plataformas multimodais, concessionárias, listadas por ferrovia ou por trecho em que a VALEC atuou (link da ouvidoria ou Fale Conosco da respectiva Concessionária ou link do órgão responsável por concessões ferroviárias). 	Em decorrência do processo de incorporação que ocorreu no final do ano passado, a sugestão de melhoria ainda não foi incorporada.
SUGEP e PROJUR	Reclamações relacionadas ao atendimento (presencial/telefônico)	Encaminhamento das manifestações para os gestores das áreas e reunião de alinhamento com a Alta Administração e representantes das Unidades. Elaboração de um Guia de Atendimento ao Público para orientação e disseminação de boas práticas.	Aguardando definição sobre a sede e da filial da empresa, espaços físicos que as Unidades ocuparão, novos ramais e respectivas estruturas de atendimento.
NUP SEI 51402.103846/2022-22			

7 - Oportunidades de Aprimoramento e Desafios

Instituída em 2016, a Ouvidoria da INFRA 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, em um 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 nos itens 5 e 6.

Dando continuidade ao trabalho iniciado ainda em 2021, de fortalecimento e reestruturação da Ouvidoria, neste ano de 2022, o setor buscou aprimorar os seus processos internos; aperfeiçoar os seus normativos; aprimorar a gestão dos seus principais riscos mapeados; tudo isso sem perder de vista o aperfeiçoamento do atendimento tanto ao público interno quanto externo.

A atenção especial às Denúncias e Comunicações de Irregularidades também continuou como uma das prioridades do setor, o que reflete 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.

Quanto aos atendimentos de Pedidos de Acesso à Informação – SIC, o atendimento temporâneo e a redução no tempo de respostas das áreas demandas reforçam o comprometimento do setor com o seu mister, além de refletir o aumento do 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.

Em relação ao aprimoramento das habilidades e competências da equipe, destaca-se a realização das seguintes capacitações:

1	NOME	CAPACITAÇÃO	Instituição	Nº HORAS	TOTAL
2	Rose Meyre Cyrillo	Semana de Proteção de Dados Pessoais GOV.BR	ENAP	30	61
3		Liderança Inclusiva	ENAP	16	
4		Excelência em Ouvidoria	OGU	9	
5		Nova ISO 27002:2022 e a LGPD: Aprimoramento dos Controles de Cibersegurança	Tradius Brasil	2	
6		Diálogo de Governança das Estatais - LGPD	Rede de Governança	4	
7	Natália Alves Carvalho	Certificação em Ouvidoria	ENAP	160	179
8		Seminário Nacional de Ouvidoria - Camboriú	IFC	10	
9		Excelência em Ouvidoria	OGU	9	
10	Walney Bezerra Mário	Curso Conversando sobre Feedback	INFRA S.A	12	50
11		Curso de Facilitação de Diálogo e Conflitos	INFRA S.A	18	
12		XXV Congresso Brasileiro de Ouvidores/Ombudsman	ABO - CE	18	
13		Ética na Administração Pública Federal e o Regime Jurídico Único - Paslestra	IFB	2	
14	Heloise de Oliveira	Certificação em Ouvidoria	ENAP	160	276
15		Tratamento de Denúncia em Ouvidoria - MP	ENAP	20	
16		LAI	ENAP	20	
17		Atuação Gerencial das Ouvidorias	ENAP	20	
18		Avaliação da Qualidade de Serviços como base para Gestão e melhoria de serviços públicos	ENAP	20	
19		XXV Congresso Brasileiro de Ouvidores/Ombudsman	ABO - CE	18	
20	Curso de Facilitação de Diálogo e Conflitos	INFRA S.A	18		
21	João Victor Pereira	Certificação em Ouvidoria	ENAP	160	210
22		Atendimento em Ouvidorias: Acolhimento, Sofrimento Mental e Intervenções Possíveis	CNJ	10	
23		Gestão em Ouvidoria na Era da Informação	TC-ES	20	
24		SEI	EVG	20	
25	Luciana Linhares	Certificação em Ouvidoria	ENAP	160	189
26		SEI	EVG	20	
27		Excelência em Ouvidoria	OGU	9	
28	TOTAL				965

No que tange à estrutura física, há que se mencionar que em abril de 2022 a Ouvidoria passou a contar com novo espaço para abrigar a equipe no 14º andar e uma sala no 10º andar destinada apenas ao acolhimento e à escuta dos públicos que buscam atendimento pessoal no setor, um importante ganho em termos de privacidade, conforto e confidencialidade na recepção e tratamento dos relatos.

Por fim, no que se refere às ações de implementação de um Plano de Comunicação para a Unidade, destaca-se a criação de uma identidade visual para o setor, elaboração de vídeos e outros conteúdos pela Ascom, a fim de divulgar as atribuições da Ouvidoria, seus diferentes canais de atendimento e recebimento de manifestações e pedidos de acesso à informação.

8 - Sugestões De Melhoria

Não obstante todo o trabalho realizado, verificam-se ainda oportunidades de aprimoramento e sugestões de melhoria, tais como:

- Fortalecer e intensificar a utilização dos mecanismos de transparência ativa, pois apesar da melhoria verificada em 2022, deve ser um objetivo permanente;
- Promover uma reestruturação do site da Empresa com um destaque ainda maior para as atividades de Ouvidoria e seus canais de acesso;
- Promover a participação em eventos de capacitação e informação sobre Ouvidoria;
- Institucionalizar reuniões de avaliação das demandas recebidas com as Unidades organizacionais da Empresa, a título de cooperação e melhoria;
- Implementar a pesquisa de satisfação do usuário com os serviços prestados pela Empresa;
- Consolidar e dar transparência mensal aos dados estatísticos e progresso dos projetos e estudos por modal, de forma atualizada, a fim de evitar formalização de pedido de acesso;
- Criar indicadores e controles para monitoramento por intermédio de painéis de Business Intelligence (BI);
- Ampliar sua participação no Comitê Técnico de Ouvidorias das Entidades Vinculadas ao Minfra – CTO;
- Intensificar as relações institucionais da Ouvidoria;
- Criação do Conselho de usuários.

9 – Considerações Finais

A Ouvidoria da Infra SA tem cumprido com a sua missão de atuar como interlocutora e mediadora entre o usuário (interno e externo) e a empresa, com o objetivo de possibilitar que o diálogo estabelecido e as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria dos serviços públicos prestados.

A unidade tem buscado aprimorar a sua forma de atuação, com revisão e implementação de novos fluxos de trabalho, manualização das atividades e avaliações acerca das análises realizadas pela equipe. Observa-se, ainda, a possibilidade de melhorias na sua atuação, com o aperfeiçoamento da interlocução com os pontos focais da empresa acerca dos pronunciamentos recebidos, para que a tramitação seja feita de forma mais célere e com respostas mais qualificadas.

Soma-se a isso a expectativa de estruturação do setor com recursos materiais e humanos, haja vista o acréscimo de atribuições advindos da publicação das Portarias nº 15 e 17, ambas de 21 de outubro de 2022 e, em atendimento ao disposto no processo SEI nº 51402.102903/2022-56.

Assim, para 2023, a perspectiva é que a Ouvidoria da Infra SA continue avançando na melhoria do trabalho realizado e atuando com independência e agilidade, de modo a qualificar cada vez mais o diálogo dos atores corporativos com os diferentes públicos que interagem com a empresa.