

RELATÓRIO SIC/OUVIDORIA

Fevereiro/2022

Brasília/DF

VALEC

Engenharia, Construções
e Ferrovias S.A.



Relatório do SIC/Ouvidoria - fevereiro/2022

1. Serviço de Informação ao Cidadão - SIC

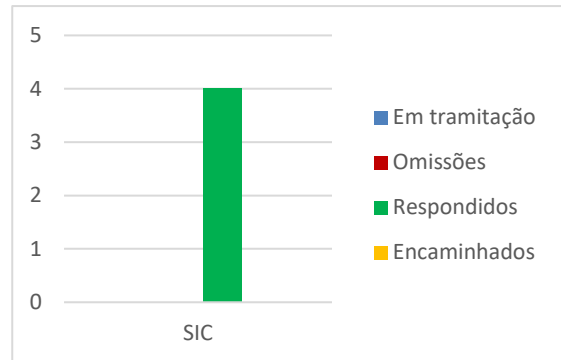
Pedidos recebidos
4

Ranking*
201º/288

Tempo médio de resposta
4,5 dias

Ranking**
83º/288

Gráfico 1 – Quantidade e status dos pedidos de SIC da Valec recebidos em fevereiro/2022***.



*Posição dos órgãos/entidades, em ordem decrescente, de acordo com a quantidade de pedidos recebidos.

**Posição dos órgãos/entidades, em ordem decrescente, de acordo com o tempo médio de resposta aos pedidos.

***Quantidade de pedidos SIC, nas seguintes situações: em tramitação, omissão (ainda não respondido e com prazo de resposta expirado) ou respondidos.

Estas informações foram coletadas do Painel de Acesso à Informação (<http://www.paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm>).

O SIC da Valec recebeu 4 pedidos de informação (LAI) em fevereiro, sendo que 1 destes pedidos não foi protocolado por ter sido resolvido no âmbito da própria Ouvidoria/SIC e 1 foi encaminhado para outra unidade de ouvidoria externa, por não tratar de matéria afeta à empresa.

Outro aspecto a mencionar é que o painel LAI/SIC da CGU indica **4 pedidos SIC** recebidos pela VALEC. Significa que estes foram os pedidos **recepcionados e tratados** internamente pela empresa. Destes, **3 pedidos** de acesso do SIC foram respondidos (75%) até o final de fevereiro de 2022, e um pedido foi encaminhado à órgãos externos, conforme o **gráfico 2**.

Gráfico 2 – Resumo dos pedidos recebidos pelo SIC no Fala.BR

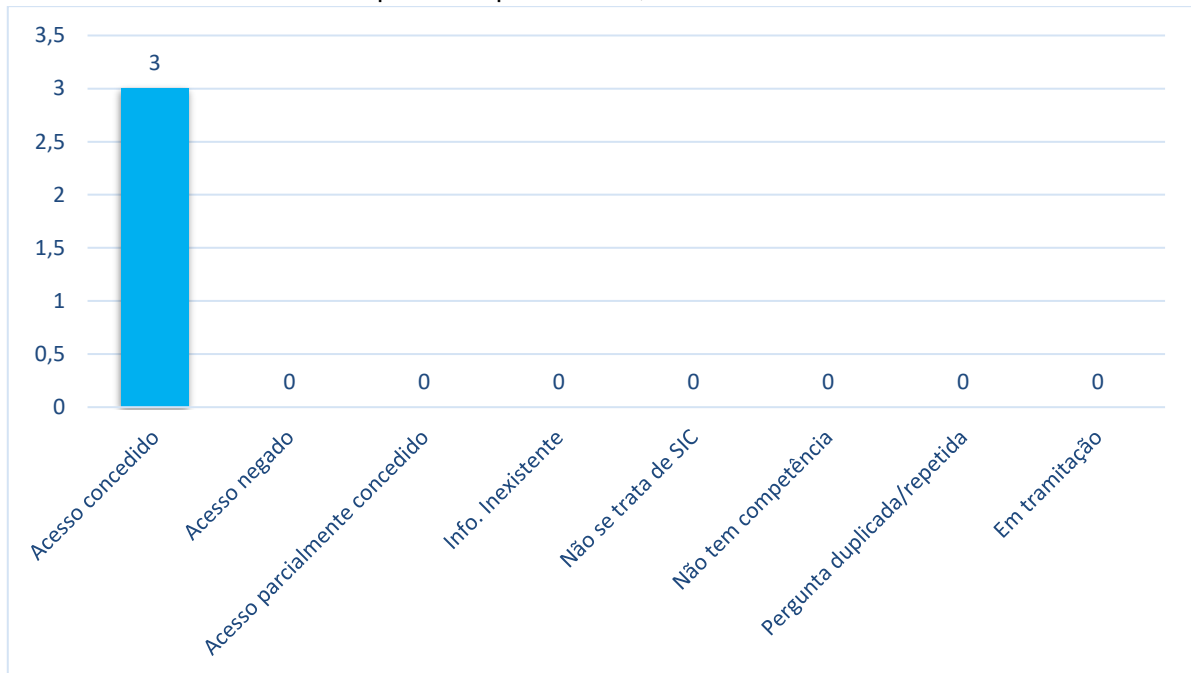
“Recebidos” (no Fala.BR) = **Respondidos + Em Tramitação** } **3**
Ou seja: Tratados internamente pelos setores da VALEC.

Encaminhados a outros órgãos/entidades } **1**
Ou seja: Que, atualmente, estão sob os cuidados de outras ouvidorias.

1.1 Tipos de respostas SIC em fevereiro/2022

Em fevereiro de 2022, 3 dos 3 pedidos de acesso à Informação tramitados internamente pela VALEC tiveram acessos concedidos. Vide gráfico abaixo:

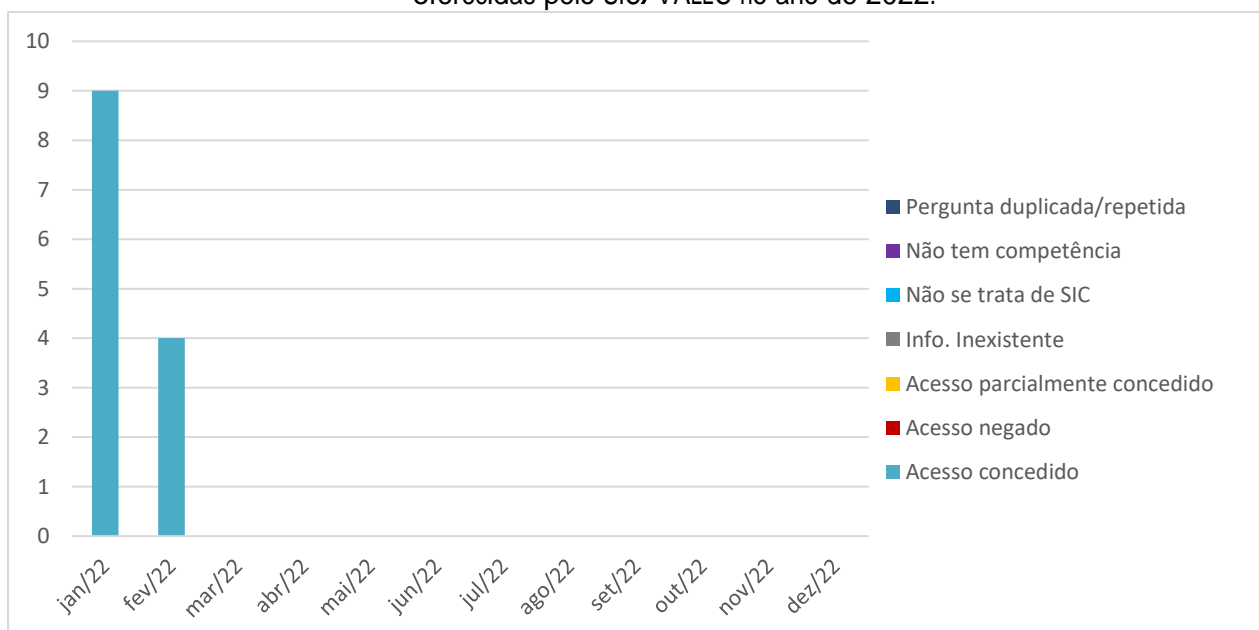
Gráfico 3 - Tipos de respostas oferecidas aos usuários pelo SIC/VALEC e respectivas quantidades, em fevereiro/2022.



Não houve registro de **acessos negados** em fevereiro/2022.

Abaixo, no gráfico 4, consta a **proporção de Tipos de Respostas SIC ao longo de 2022**, indicando a variação de respostas dos setores da VALEC.

Gráfico 4 - Comportamento mês a mês dos Tipos de Respostas oferecidas pelo SIC/VALEC no ano de 2022.

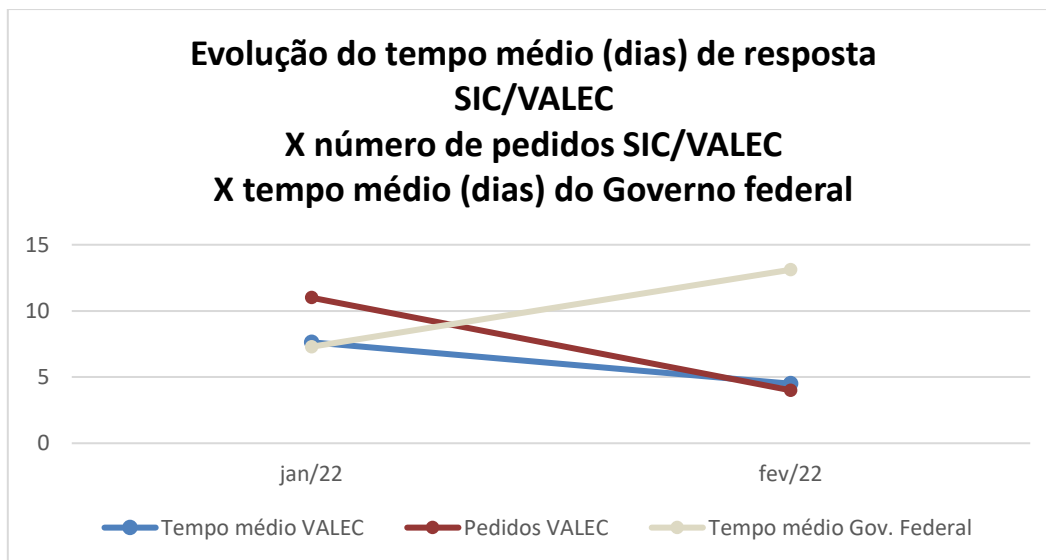


1.2 Tempo de resposta, SIC e setores respondentes

O **indicador** da unidade setorial **OUVIR/VALEC** é o **“Tempo médio de atendimento ao cidadão”** (em dias), definido pela alta administração da empresa.

No mês de fevereiro de 2022, o SIC/VALEC teve redução no número de pedidos e o tempo de resposta ficou em 4,5 dias, abaixo da média do Governo Federal (13.11 dias), conforme o gráfico 5:

Gráfico 5 - Comportamento mês a mês, ao longo de 2022, do indicador de desempenho “Tempo Médio de Atendimento SIC/VALEC”, sua relação com a quantidade de pedidos SIC/VALEC e com o Tempo Médio de Atendimento do Governo federal.

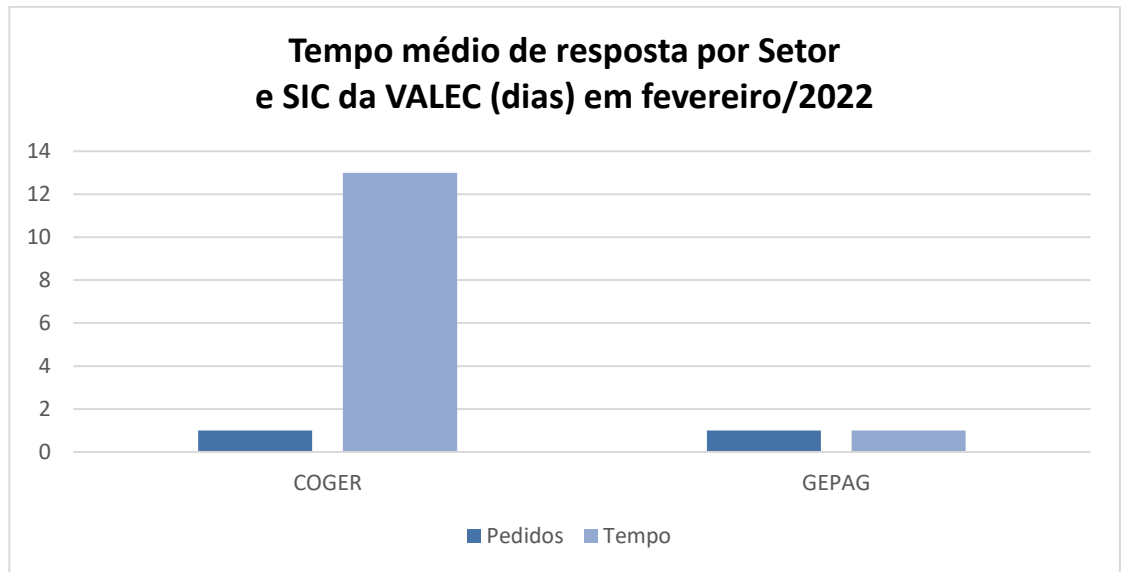


Pedidos X Setores demandados X Tempo médio de resposta do setor

Após consulta prévia aos setores para conferir a competência e reduzir tramitações desnecessárias foram distribuídos **2 pedidos** às unidades da VALEC no SEI, **1 pedido** foi respondido internamente e **1 pedido** foi encaminhado à EPL.

O gráfico 6, a seguir, demonstra a quantidade de pedidos por setor demandado no SEI e o tempo médio de retorno ao usuário. **Alguns pedidos de acesso podem possuir respostas finais oriundas de diversos setores distintos**, devido às competências relacionadas ao caso concreto.

Gráfico 6 - Tempo médio de resposta por Setor e SIC da VALEC (em dias) e relação com o número de pedidos, em fevereiro/2022.



1.3 Recursos SIC

Em fevereiro do ano em curso, não foi registrado nenhum recurso à VALEC.

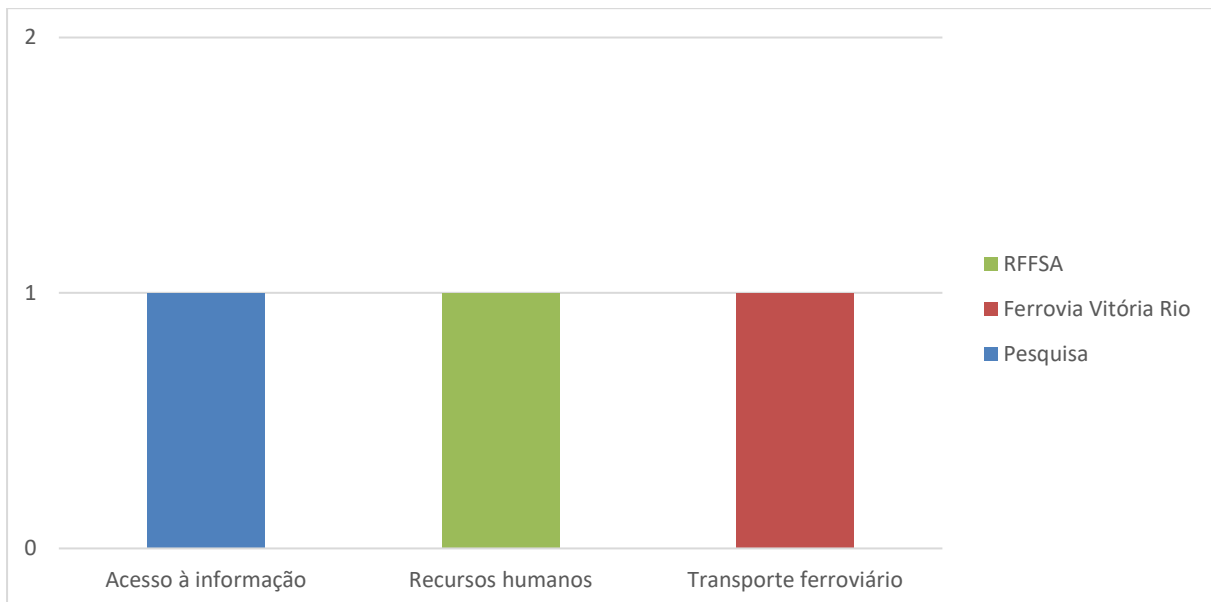
<u>Total de Recursos em fevereiro/2022</u>	1ª Instância	2ª Instância	3ª Instância	4ª Instância
0	0 Chefe hierárquico	0 Autoridade máxima do órgão	0 CGU	0 CMRI

1.4 Assuntos e Subassuntos SIC

Os **Assuntos** no Fala.BR são indexadores fixos dessa plataforma da CGU, que são categorizados quando o usuário efetua o seu pedido de acesso à informação. As ouvidorias podem modificar essa categoria para otimizar a gestão interna e para produzir relatórios sobre os tópicos mais frequentes.

A OUVIR/VALEC criou subassuntos para cada assunto mais utilizado. Assim, revisitou todos os pedidos de acesso de 2022 para classificá-los corretamente por assuntos e subassuntos que melhor definem a realidade da empresa e dos pedidos recebidos. Em fevereiro/2022, os **assuntos** dos pedidos de SIC foram **“Acesso à informação”**, **“Recursos Humanos”** e **“Transporte ferroviário”**, classificados nos seguintes **subassuntos abaixo**:

Gráfico 8 – Assuntos e subassuntos dos pedidos SIC/VALEC e respectivas quantidades, em fevereiro de 2022.



2. Ouvidoria VALEC

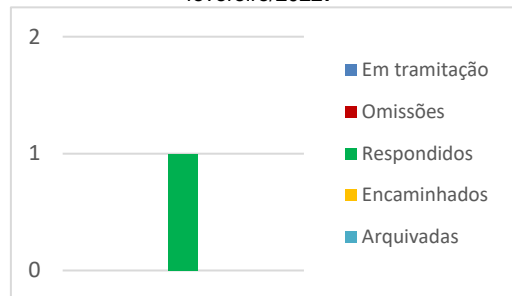
Manifestações
recebidas*
(**tramitados
internamente*)
1

Encaminhadas
(a outro órgão/entidade)
0

Tempo médio de resposta

3 dias

Gráfico 9 – Quantidade e status das manifestações de Ouvidoria/VALEC em fevereiro/2022.



Estas informações foram coletadas do Painel Resolveu? (<http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>), outra ferramenta de Power BI do sistema Fala.BR/CGU.

A Valec recebeu 1 manifestação em fevereiro. O painel indica **1 manifestação** de ouvidoria da VALEC. Significa que estas foram manifestações **recepcionadas e tratadas** pela empresa. A manifestação recebida foi respondida (100%), conforme o **gráfico 9**.

“Recebidas” (no Fala.BR) = **Respondidas** + **Em Tramitação** } **1**
Ou seja: Tratadas internamente pelos setores da VALEC.

Encaminhadas a outros órgãos/entidades } **0**
Ou seja: Que, atualmente, estão sob os cuidados de outras ouvidorias.

2.1 Tipos de manifestações de Ouvidoria em fevereiro/2022

Em fevereiro de 2022, a Ouvidoria/VALEC tratou diretamente na Plataforma Fala.Br uma denúncia, a qual não envolvia atribuição da empresa.

Gráfico 10 – Distribuição das manifestações de ouvidoria por “Tipos”, em fevereiro de 2022.

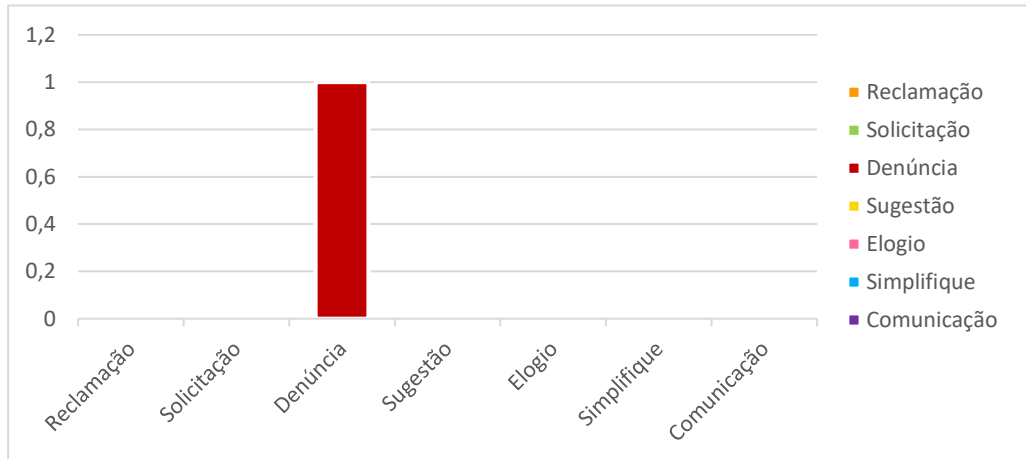
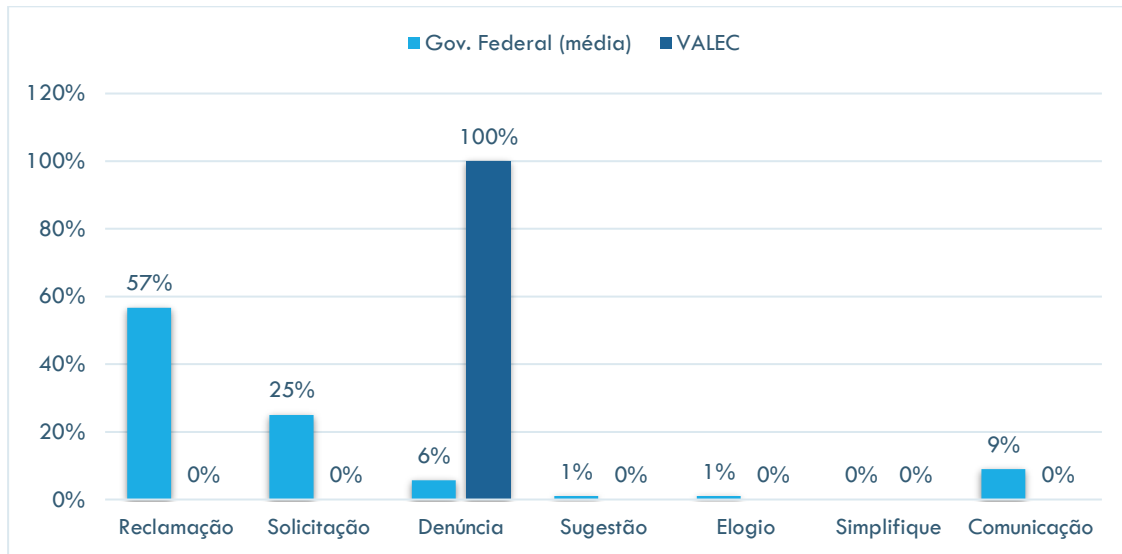


Gráfico 11 - Comparativo percentual dos Tipos de manifestações de ouvidoria recebidas pelo Governo Federal (média) e pela VALEC, em fevereiro/2022.



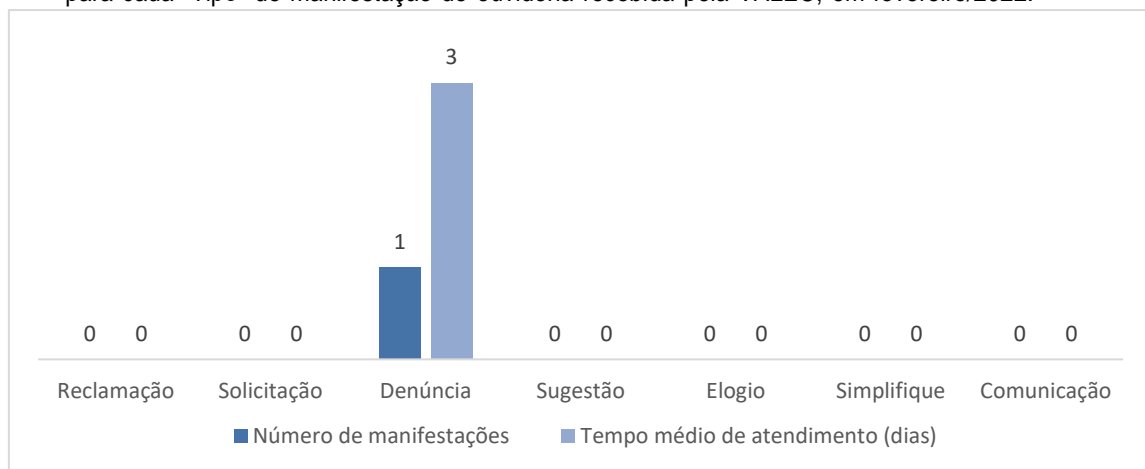
2.2 Tempo de resposta, Ouvidoria e setores respondentes

O indicador da unidade setorial OUVIR/VALEC é o “Tempo médio de atendimento ao cidadão” (em dias), definido pela alta administração da empresa.

O tempo médio total de atendimento da Ouvidoria VALEC em fevereiro/2022 foi de **3 dias**.

Abaixo no gráfico 12, está categorizado o tempo médio por tipo de manifestação respondida. Por haver uma “Comunicação” em tramitação interna pela VALEC, sem previsão de tempo de retorno dos setores responsáveis, esta não foi considerada no cálculo do tempo médio total.

Gráfico 12 – Relação do Tempo médio de atendimento ao cidadão para cada “Tipo” de manifestação de ouvidoria recebida pela VALEC, em fevereiro/2022.



Pedidos X Setores demandados X Tempo médio de resposta do setor

Após consulta prévia ao ponto focal do setor que em tese poderia ter competência para responder ao usuário, chegou-se à conclusão que os fatos não envolviam atuação da Valec e, afim de reduzir tramitações desnecessárias, o pedido foi respondido diretamente pela Ouvidora na Plataforma Fala.Br.

2.3 Assuntos e Subassuntos da Ouvidoria em fevereiro/2022

Em fevereiro/2022, o único assunto da manifestação de Ouvidoria foi “**Serviços Urbanos**”. Não houve classificação em subassunto, posto que, como referido acima, o relato não envolvia atribuição da Valec.

3. Avaliação

3.1 Canais de Entrada - SIC e Ouvidoria da VALEC

O canal mais utilizado na VALEC, dentre SIC e Ouvidoria, em fevereiro de 2022, foi o **SIC**.

O principal canal de entrada dos pedidos de acesso do SIC ou de manifestações da Ouvidoria na VALEC é, majoritariamente, pela plataforma **Fala.BR**. Isso se deve à política de boas práticas, veiculada constantemente pela CGU em capacitações às ouvidorias do Executivo federal e adotada pela OUVIR/VALEC, para que os usuários sejam instruídos sobre o uso desta ferramenta na internet.

No mês de fevereiro, a Ouvidoria e o SIC da Valec só receberam manifestações e pedidos de acesso via internet.

Quando o usuário procura a OUVIR/VALEC por telefone, e-mail ou presencial, verificamos se ele possui condições de acessar o formulário eletrônico disponibilizado no sistema Fala.BR, com o intuito de capacitá-lo a registrar a sua manifestação através desse canal.

- a. **Se ele possuir os meios de acesso**, instruímos detalhadamente sobre cadastro, registro e acompanhamento de sua manifestação no Fala.BR, seja por e-mail ou acompanhando o usuário fazendo um “passo a passo” por telefone.
- b. **Se ele NÃO possuir acesso a computador ou a celular**, a OUVIR/VALEC efetua o registro da manifestação no Fala.BR e informa o **NUP** e o **código de acesso** do Fala.BR para o usuário.

Porém, a **prioridade** é que o **usuário seja capacitado a utilizar o Fala.BR** pelas ouvidorias, devido aos exemplos de vantagens abaixo:

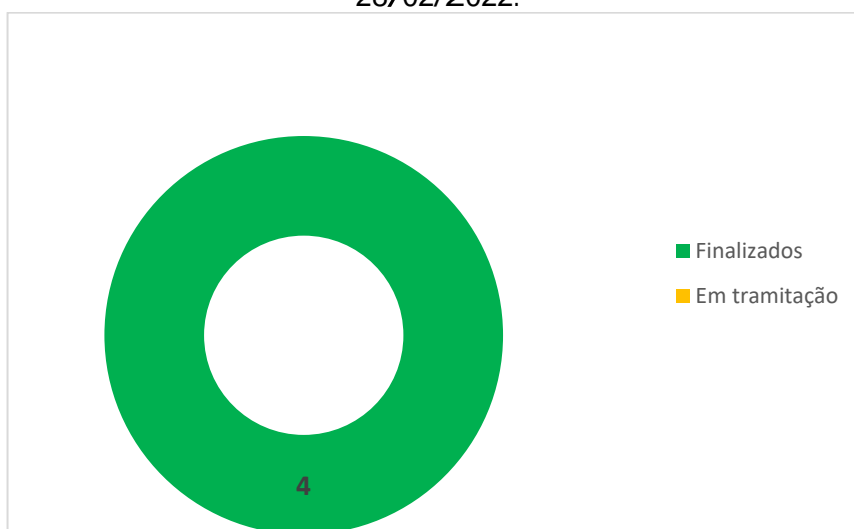
- 1) Geração de Número Único de Protocolo (NUP);
- 2) Cadastro único para manifestação a qualquer órgão ou entidade integrantes do SisOUV, do Executivo federal;
- 3) Garantia de contagem de prazo dentro da lei;
- 4) Garantia da qualidade da resposta dentro da lei;
- 5) Rastreabilidade pela CGU em caso de Recursos ou irregularidades no tratamento da manifestação;
- 6) Acompanhamento do andamento do pedido em tempo real;
- 7) Notificações por e-mail (exceto ao cidadão anonimizado);
- 8) Registro histórico de todas as manifestações abertas para o Executivo federal, dentre outras.

3.2 Índice de Resolutividade e Pesquisa de Satisfação do Usuário

Serviço de Informação ao Cidadão – SIC/VALEC

O **Índice de Resolutividade do setor para dados do SIC**, no período de 01/02/22 a 28/02/2022 foi de **100%**, pois **4 dos 4 pedidos** de acesso à informação foram completamente atendidos até o fim de fevereiro.

Gráfico 13 – Resolutividade do setor, em dados SIC/VALEC entre 01/02/22 a 28/02/2022.



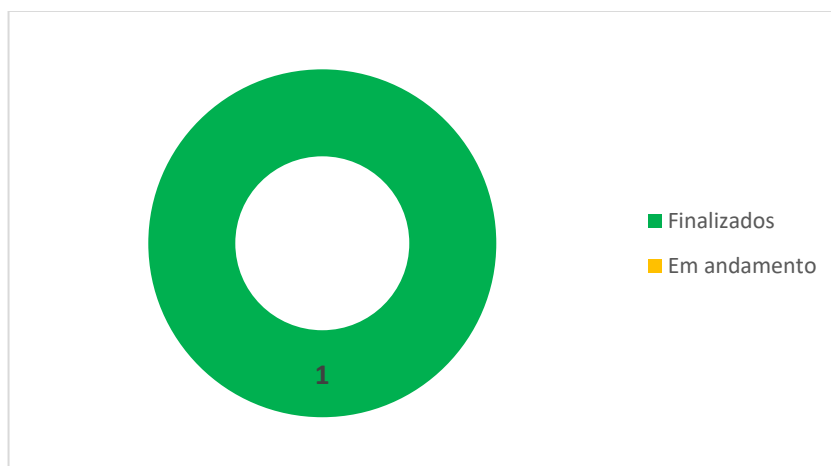
Fonte: Painel LAI (<https://www.gov.br/cgu/pt-br/centrais-de-conteudo/paineis/lai>)

A **Pesquisa de Satisfação ao usuário, de preenchimento facultativo**, é preenchida pelo solicitante após receber a resposta da VALEC. Possui **duas perguntas** e o solicitante responde marcando em uma **escala de 1 a 5**. Não houve nenhuma resposta à pesquisa de satisfação do SIC em fevereiro

Ouvidoria/VALEC

O **Índice de Resolutividade do setor para dados de Ouvidoria** em fevereiro foi de **100%**, visto que a única manifestação foi respondida dentro do prazo.

Gráfico 14 – Resolutividade do setor, em dados de Ouvidoria/VALEC em fevereiro de 2022.



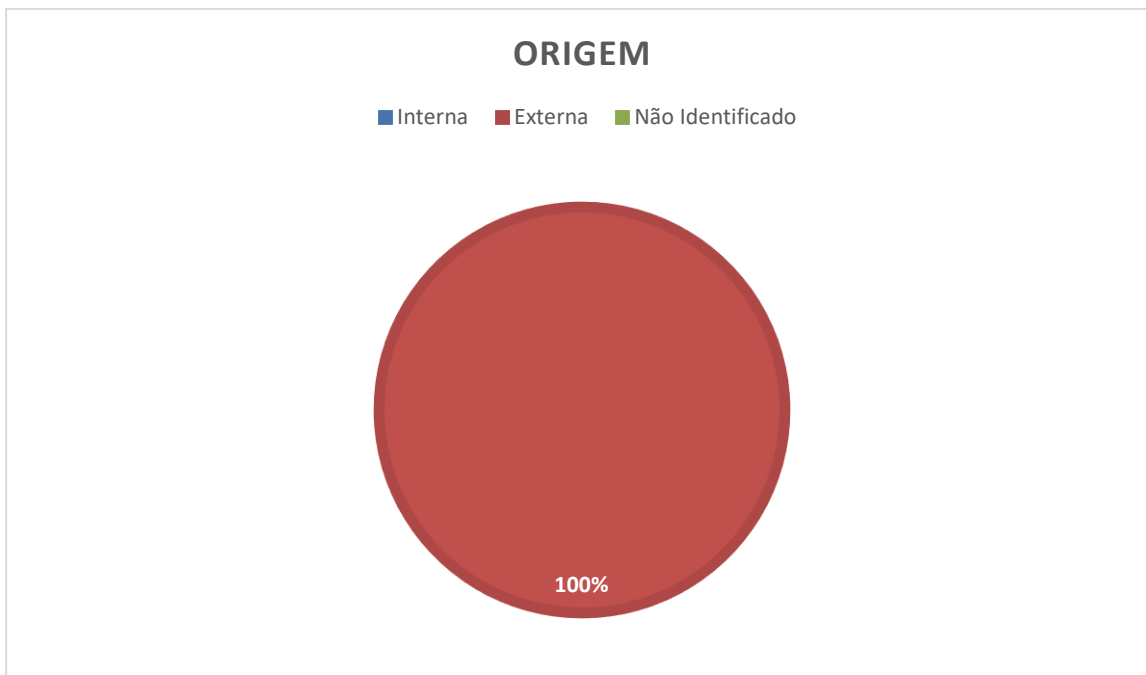
Fonte: Painel Resolveu? (<http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>)

A **Pesquisa de Satisfação do usuário, de preenchimento facultativo**, é preenchida pelo solicitante após receber a resposta da VALEC. Não houve preenchimento de **nenhuma avaliação de Ouvidoria em fevereiro de 2022**.

3.3 Origem das manifestações da OUVIR

Destacamos ainda as informações apresentando a origem das manifestações da OUVIR no período de 01/02/2022 a 28/02/2022, quanto ao tipo de público classificado como público “externo”, “Interno” e “não identificado” constam no **gráfico 14**:

Gráfico 14 – Origem das manifestações da OUVIR/VALEC entre 01/02/2022 a 28/02/2022



4. Conclusão

Com relação aos indicadores típicos das atividades de Ouvidoria, a OUVIR/VALEC tem buscado ficar dentro da média nacional, como demonstrado nas informações apresentadas acima, ou mesmo abaixo dessa média, isso é um ponto sempre variável e depende da quantidade e da complexidade das respostas às manifestações e pedidos de acesso à informação recebidos no período, como também, da disponibilidade das áreas respondentes e da própria capacidade da equipe, cujo desempenho laboral pode variar ante a períodos de férias dos colaboradores e outros afastamentos.

Quanto à Ouvidoria, cabe destacar que o setor tem envidado esforços para qualificar sua atuação colaborativa junto às demais unidades da Valec, bem como, reforçar a sua vocação de escuta corporativa. Nesse sentido dando cumprimento ao Plano de Trabalho da Ouvidoria para o ano de 2022 (Ações 7.1.3 e 7.1.4 – disponíveis no Relatório Anual da Ouvidoria – 2021 <https://www.valec.gov.br/download/ascom/RELATORIO-DA-OUVIDORIA-ANUAL-2021.pdf>), no mês de fevereiro foi criada a identidade visual do setor e veiculada matéria e vídeo na Intranet (<https://intranet/valec/index.php/fique-ligado/3771-ouvidoria-da-valec-promove-parceria-com-os-setores-2>), propostas que buscam aproximar e estimular a participação do público interno da empresa.

No tocante às parcerias com os demais setores internos, no mês de fevereiro de 2022 foram realizadas três edições do “**Café com o Ouvidor**”: com a Superintendente da SUGEP, Danyelle Barreto (https://www.linkedin.com/posts/rose-meire-cyrillo-983b1a137_ouvidoria-gestaodepessoas-activity-6899832601578663936-NAzU), com a Corregedora Muryell Freitas e com a Gerente da SUPTI, Karoll Carneiro (https://www.linkedin.com/posts/rose-meire-cyrillo-983b1a137_ouvidoria-engajamento-ouvirimporta-activity-6903032036446339073-44c7). Referida ação 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.