

RELATÓRIO SIC/OUVIDORIA

Janeiro/2022

Brasília/DF

VALEC

Engenharia, Construções
e Ferrovias S.A.



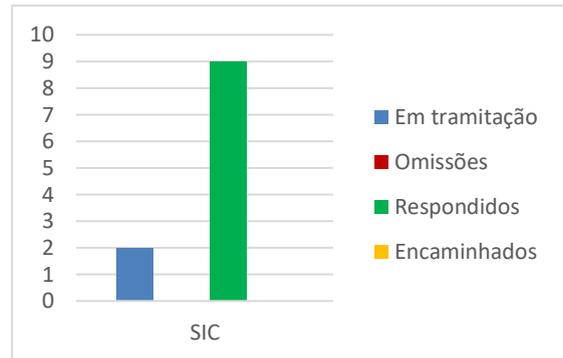
Relatório do SIC/Ouvidoria - janeiro/2022

1. Serviço de Informação ao Cidadão - SIC

Pedidos recebidos **11** Ranking* **134º/283**

Tempo médio de resposta **7,6 dias** Ranking** **129º/283**

Gráfico 1 – Quantidade e status dos pedidos de SIC da Valec recebidos em janeiro/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>).

Em verdade, o SIC da Valec recebeu 12 pedidos de informação (LAI) em janeiro, sendo que um destes pedidos não foi protocolado por ter sido resolvido no âmbito da própria Ouvidoria/SIC e/ou encaminhamento a 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 **11 pedidos SIC** recebidos pela VALEC. Significa que estes foram os pedidos **recepcionados e tratados** internamente pela empresa. Destes, **9 pedidos** de acesso do SIC foram respondidos (90,91%) até o final de janeiro de 2022, conforme o **gráfico 2**.

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

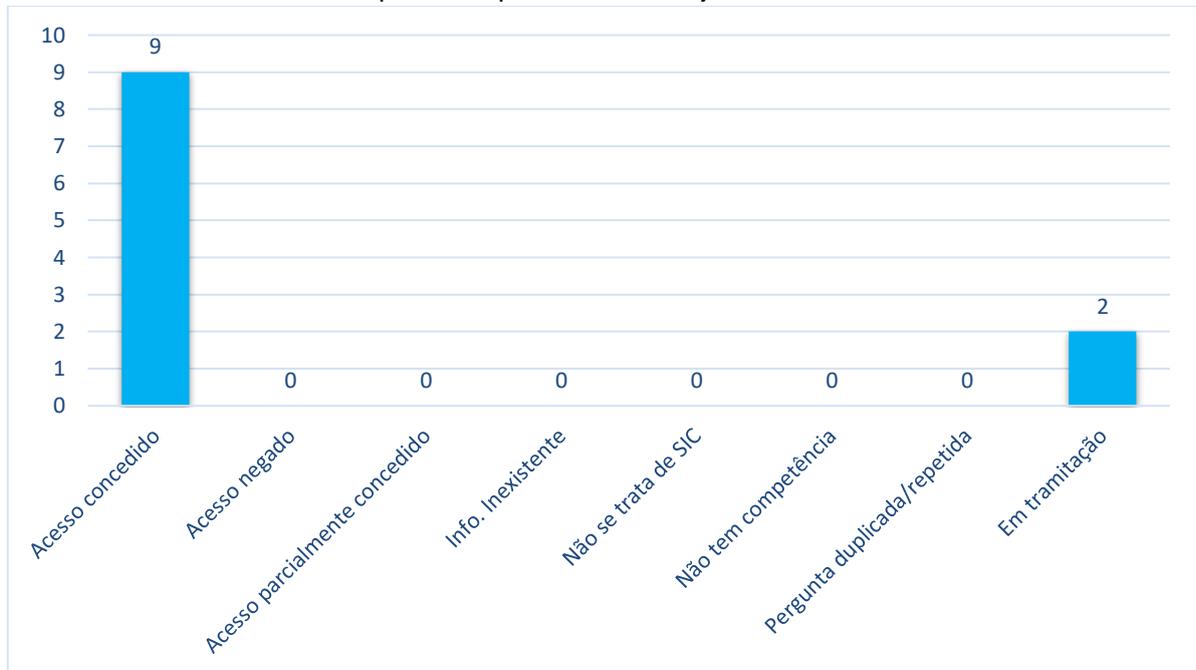
“Recebidos” (no Fala.BR) = **Respondidos** + **Em Tramitação** } **11**
 Ou seja: Tratados internamente pelos setores da VALEC.

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

1.1 Tipos de respostas SIC em janeiro/2022

Em janeiro de 2022, 9 dos 11 pedidos de acesso à Informação tramitados internamente pela VALEC tiveram acessos concedidos e 2 pedidos ainda estão em tramitação. Vide gráfico abaixo:

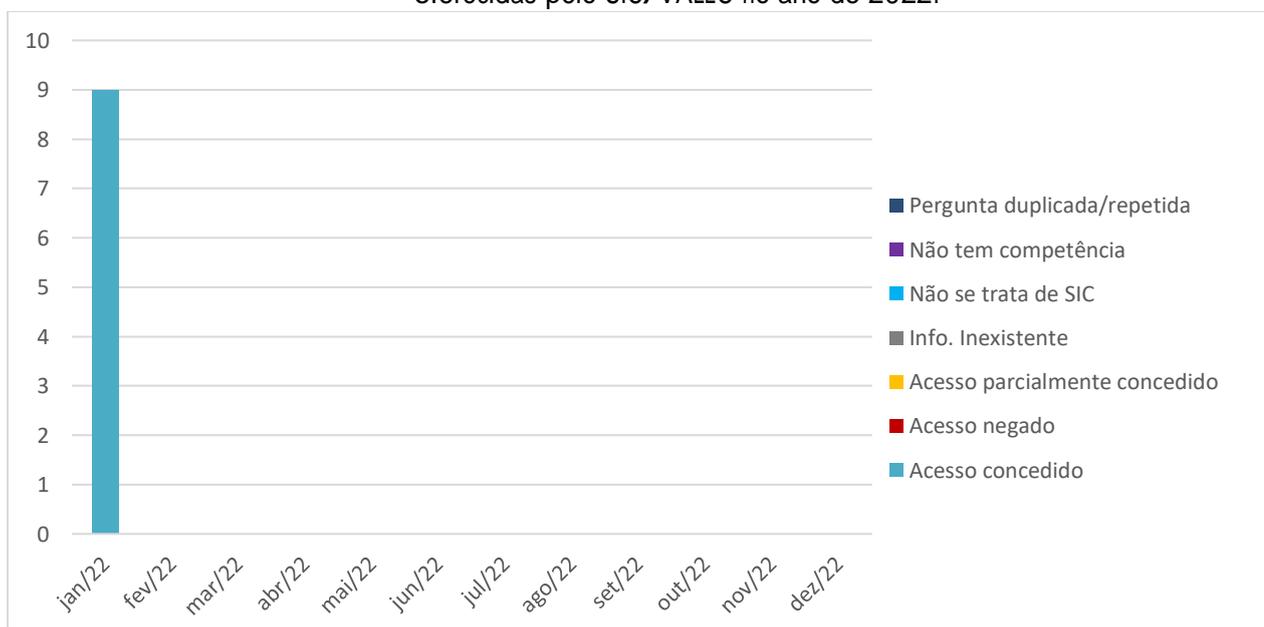
Gráfico 3 - Tipos de respostas oferecidas aos usuários pelo SIC/VALEC e respectivas quantidades, em janeiro/2022.



Não houve registro de **acessos negados** em janeiro/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.

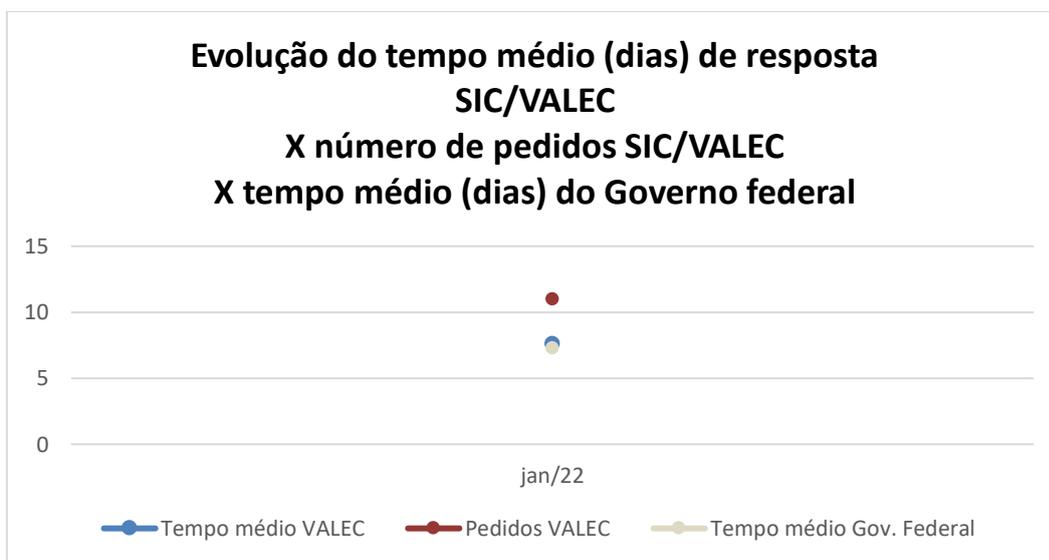


1.2 Tempo de resposta, SIC e setores respondentes

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 janeiro de 2022, o SIC/VALEC teve aumento no número de pedidos e o tempo de resposta ficou em 7,63 dias, acima da média do Governo Federal (7,29 dias), conforme o gráfico 6:

Gráfico 6 - 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.

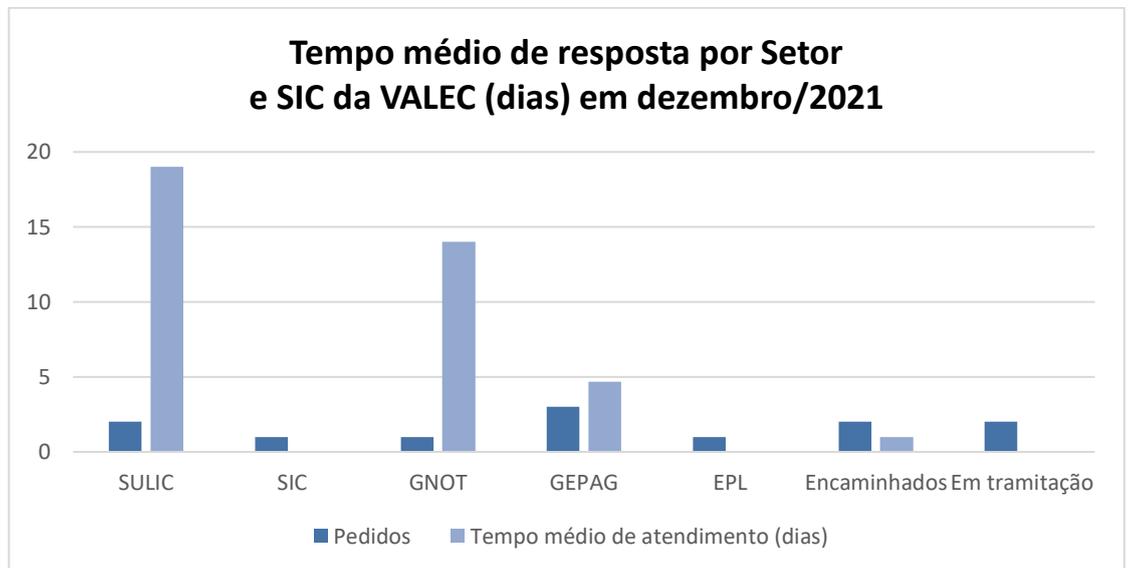


Pedidos X Setores demandados X Tempo médio de resposta do setor

Após consulta prévia aos setores para conferir a competência e reduzir tramitações desnecessárias, foram distribuídos **11 pedidos** às unidades da VALEC no SEI.

O gráfico 7, 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 7 - Tempo médio de resposta por Setor e SIC da VALEC (em dias) e relação com o número de pedidos, em janeiro/2022.



1.3 Recursos SIC

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

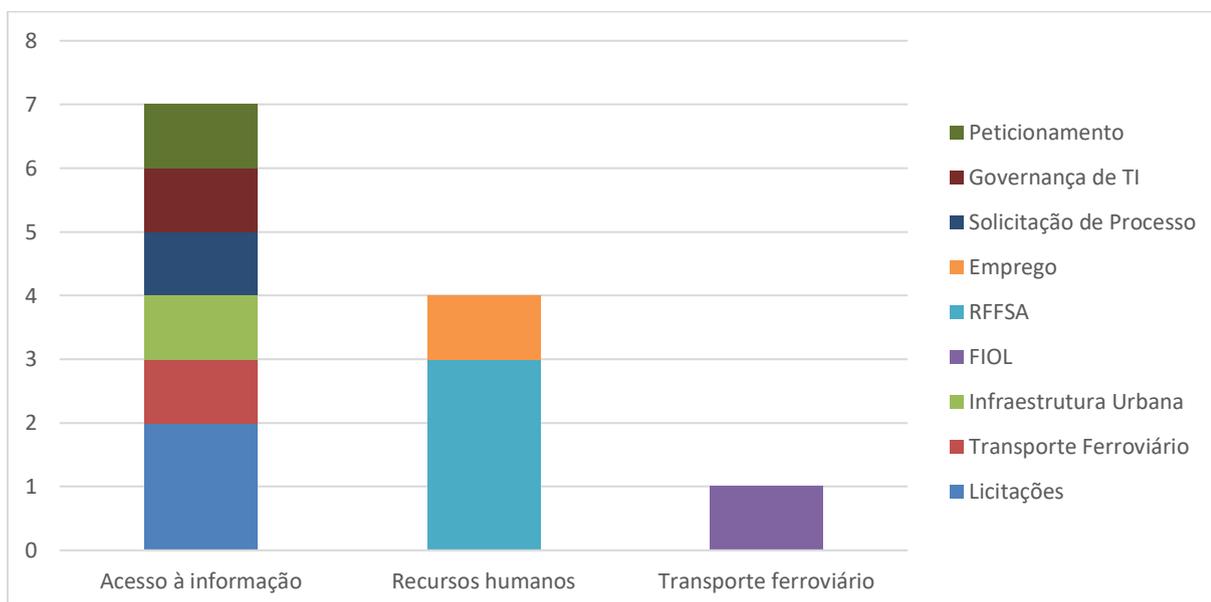
<u>Total de Recursos em janeiro/2022</u>	1ª Instância	2ª Instância	3ª Instância	4ª Instância
0	0 Chefe hierárquico	0 Autoridade máxima do órgão	0 CGU	0 CMRI

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 janeiro/2022, os **assuntos** dos pedidos de SIC foram “**Acesso à informação**” e “**Transporte ferroviário**”, classificados nos seguintes **subassuntos abaixo**:

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



2. Ouvidoria VALEC

Manifestações
recebidas*
(**tramitados
internamente*)
3

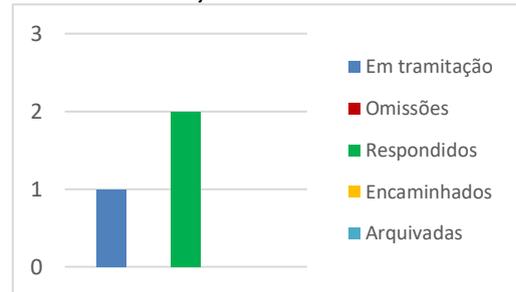
Encaminhadas
(a outro órgão/entidade)

0

Tempo médio de resposta

11 dias

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



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

A Valec recebeu 3 manifestações em janeiro. O painel indica **3 manifestações** de ouvidoria da VALEC. Significa que estas foram manifestações **recepcionadas e tratadas** pela empresa. Destas, 2 foram respondidas (66,66%), e 1 ainda está em tramitação, conforme o **gráfico 9**.

“Recebidas” (no Fala.BR) = **Respondidas** + **Em Tramitação** } **3**
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 janeiro/2022

Em janeiro de 2021, a Ouvidoria/VALEC tramitou internamente 3 manifestações, dois elogios e uma comunicação.

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

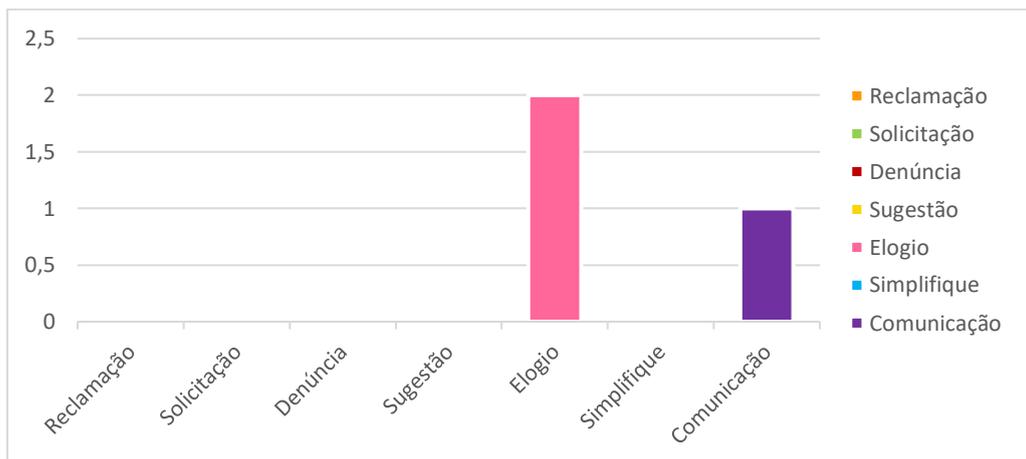
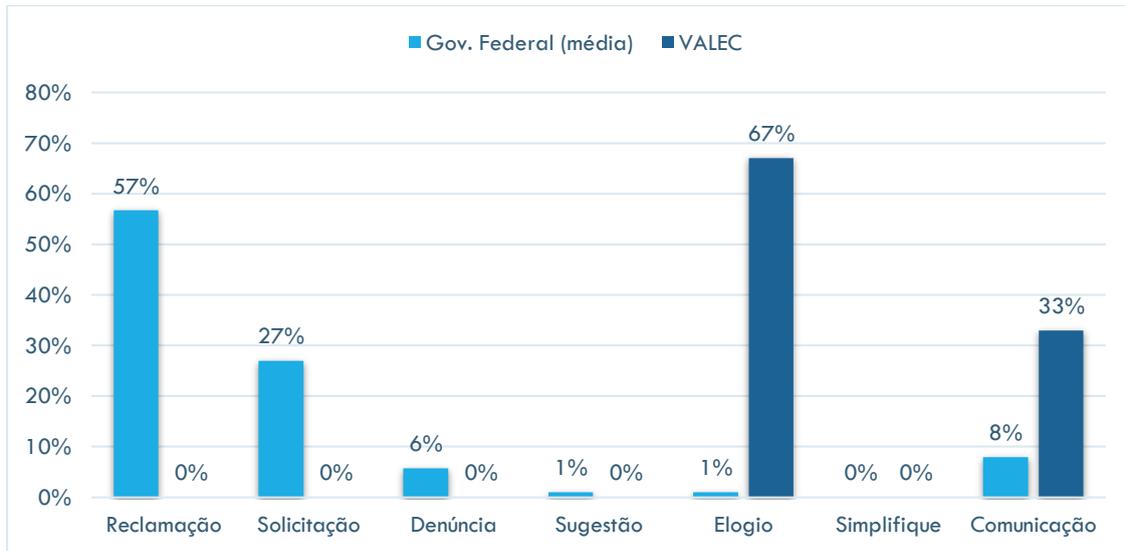


Gráfico 11 - Comparativo percentual dos Tipos de manifestações de ouvidoria recebidas pelo Governo Federal (média) e pela VALEC, em janeiro/2022.



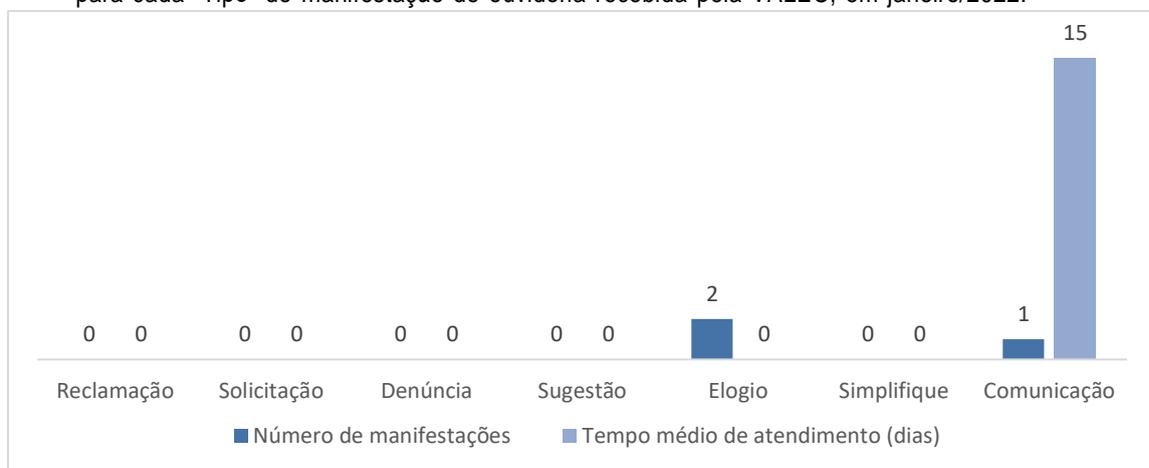
2.2 Tempo de resposta, Ouvidoria e setores respondentes

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 janeiro/2022 foi de **11 dias**.

Abaixo no gráfico 12, está categorido 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 janeiro/2022.

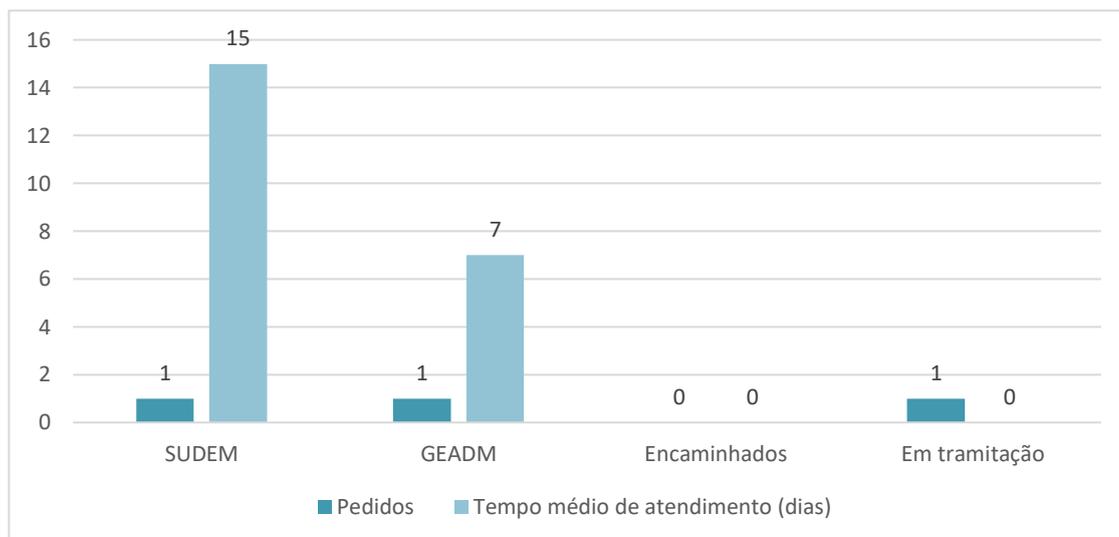


Pedidos X Setores demandados X Tempo médio de resposta do setor

Após consulta prévia aos setores para conferir a competência e reduzir tramitações desnecessárias, foram tramitados 3 pedidos às áreas da VALEC no SEI.

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

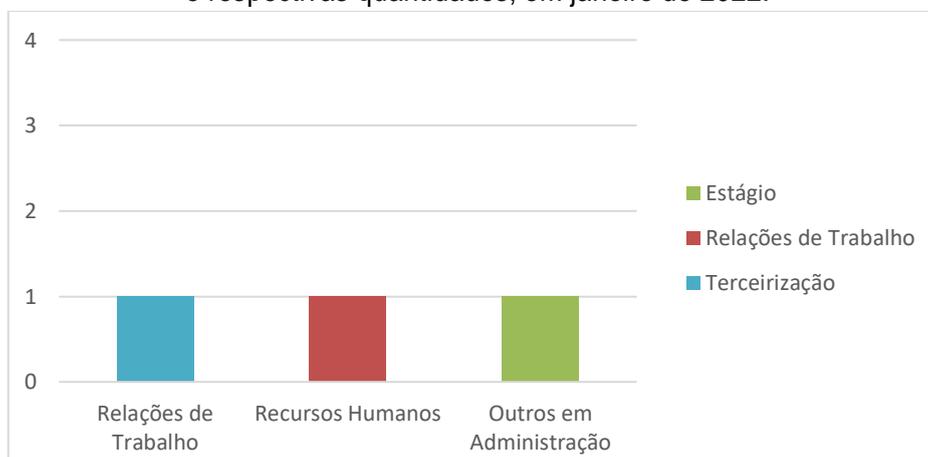
Gráfico 13 – Tempo médio de resposta por Setor/OUV da VALEC (em dias) e relação com o número de manifestações, em janeiro/2022.



2.3 Assuntos e Subassuntos da Ouvidoria em janeiro/2022

Em dezembro/2021, os principais **assuntos** das manifestações de Ouvidoria foram **“Outros em Administração”**, **“Relações de Trabalho”** e **“Recursos Humanos”**. Os subassuntos destas manifestações foram os seguintes: **“Terceirização”**, **“Estágio”** e **“Relações de Trabalho”**, conforme gráfico abaixo.

Gráfico 14 – Assuntos e subassuntos das manifestações da OUV/VALEC e respectivas quantidades, em janeiro de 2022.



3. Avaliação

3.1 Canais de Entrada - SIC e Ouvidoria da VALEC

O **canal mais utilizado** na VALEC, **dentre SIC e Ouvidoria**, entre janeiro 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 janeiro 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:

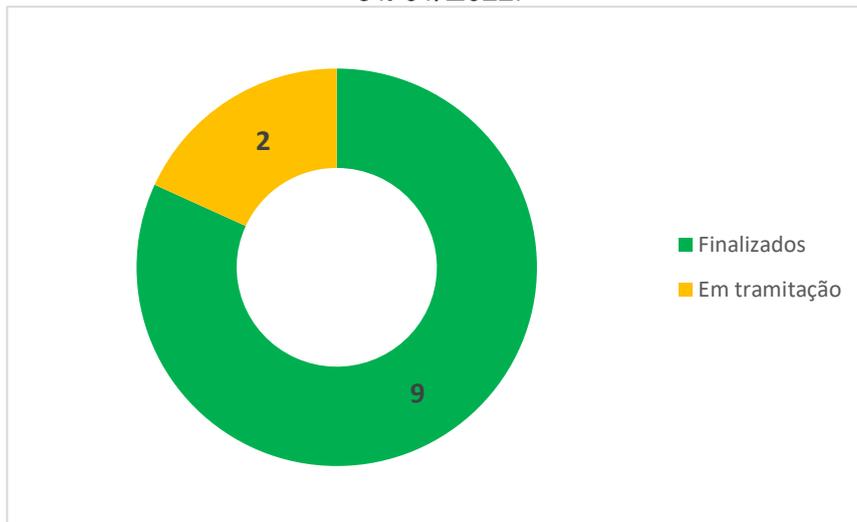
- 1) Geração de Número Único de Protocolo (NUP);
- 2) Cadastro único para manifestação a qualquer órgão ou entidade integrantes do SisOUV, do Executivo federal;
- 3) Garantia de contagem de prazo dentro da lei;
- 4) Garantia da qualidade da resposta dentro da lei;
- 5) Rastreabilidade pela CGU em caso 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 01/01/22 a 31/01/2022 foi de **92%**, pois **9 dos 11 pedidos** de acesso à informação foram completamente atendidos até o fim de janeiro. Os outros **2** estão tramitando dentro do prazo.

Gráfico 15 – Resolutividade do setor, em dados SIC/VALEC entre 01/01/22 a 31/01/2022.



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**. Houve uma resposta à pesquisa de satisfação do SIC em janeiro.

Figura 1 – SIC - Pesquisa de Satisfação do Usuário para manifestações do SIC/VALEC, entre 01/01/2022 e 31/01/2022.



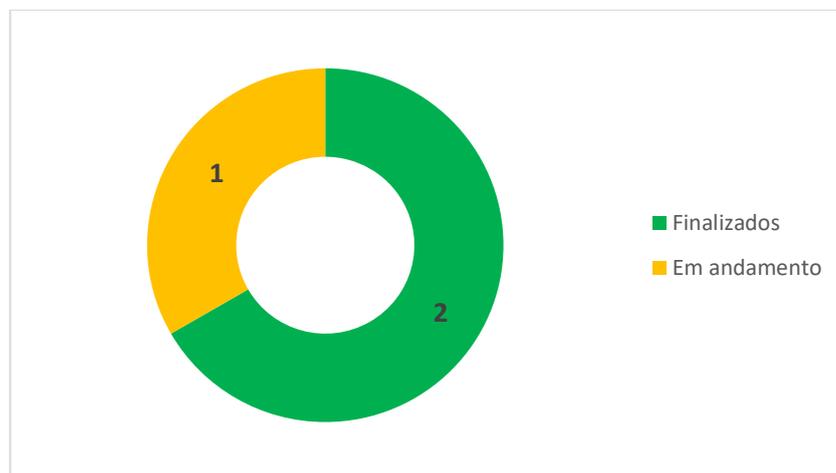
Fonte: Painel LAI (<https://www.gov.br/cgu/pt-br/centrais-de-conteudo/paineis/lai>)

Logo, a Pergunta 1, que trata de **resolutividade para o usuário** teve um aproveitamento de **100%**. Para a Pergunta 2, que trata da **compreensão da resposta pelo usuário**, teve um aproveitamento de **100%**, números que revelam a existência de um espaço para um potencial crescimento tanto na qualidade e abrangência da resposta, quanto na utilização de uma linguagem mais simples e clara no momento da redação do texto.

Ouvidoria/VALEC

O **Índice de Resolutividade do setor para dados de Ouvidoria** em janeiro foi de **67%**, visto que duas manifestações foram respondidas e uma está tramitando dentro do prazo.

Gráfico 16 – Resolutividade do setor, em dados de Ouvidoria/VALEC em janeiro 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. Logo, verificou-se o preenchimento de **1 avaliações de Ouvidoria em janeiro de 2022**, conforme a **Figuras 2** abaixo:

Figura 2 – Pesquisa de Satisfação do Usuário para manifestações da Ouvidoria/VALEC, entre 01/01/2022 e 31/01/2022: Resolutividade para o usuário.



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

3.3 Origem das manifestações da OUVIR

Destacamos ainda as informações apresentando a origem das manifestações da OUVIR no período de 01/01/2022 a 31/01/2022, quanto ao tipo de público classificado como público “externo”, “Interno” e “não identificado” constam no **gráfico 17**:

Gráfico 17 – Origem das manifestações da OUVIR/VALEC entre 01/01/2022 a 31/01/2022



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.

Há que se considerar que a força de trabalho no mês de Janeiro, que usualmente é impactada pelo número de colaboradores em gozo de férias e, as aprovações de planos de trabalho a que se viram atreladas as áreas respondentes, como fatores que contribuiram para que o tempo de resposta das manifestações de Ouvidoria e dos pedidos de acesso à informação – SIC ficassem ligeiramente acima da média do Governo Federal, muito embora dentro dos parâmetros temporais impostos pelas Leis nº 12.527/2011 e nº 13.460/2017.

Quanto à Ouvidoria, cabe destacar que a equipe foi reforçada com a chegada de 1 estagiário da área de administração que, somando esforços com as menores colaboradoras momentaneamente cedidas pela SUADM, resolveram o passivo que existia em relação à gestão dos documentos físicos do setor.

No tocante aos colaboradores do setor que residem na cidade do Rio de Janeiro, ainda persistem as dificuldades relatadas no Processo SEI nº 51402.107280/2021-27, não obstante o atuação da equipe da Ouvidoria, em parceria com a SUGEP e SUPTI, motivo pelo qual se buscará outros caminhos que contemplem a necessidade da unidade, no tocante ao perfil dos seus integrantes.