

RELATÓRIO SIC/OUVIDORIA

Junho/2022

Brasília/DF

VALEC

Engenharia, Construções
e Ferrovias S.A.



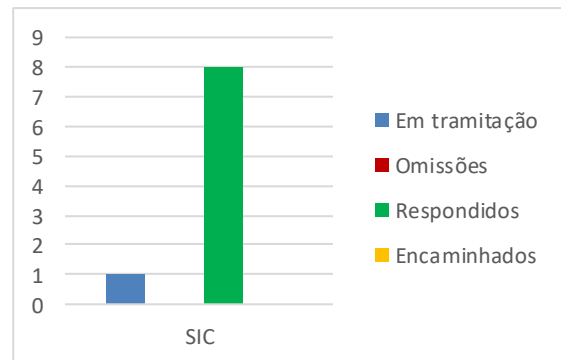
Relatório do SIC/Ouvidoria – junho/2022

1. Serviço de Informação ao Cidadão - SIC

Pedidos recebidos **9** Ranking* **147º/301**

Tempo médio de resposta **5,25 dias** Ranking** **65º/301**

Gráfico 1 – Quantidade e status dos pedidos de SIC da Valec recebidos em junho/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 9 pedidos de informação (LAI) em junho, sendo que 3 destes pedidos não tiveram processos associados no SEI, por terem sido resolvidos no âmbito da própria Ouvidoria/SIC.

Outro aspecto a mencionar é que o painel LAI/SIC da CGU indica **9 pedidos SIC** recebidos pela VALEC. Significa que estes foram os pedidos **recepcionados e tratados** internamente pela empresa. Destes **9 pedidos** de acesso à informação do SIC, 8 foram respondidos e 1 estava em tramitação até o final de junho de 2022, conforme o **gráfico 2**.

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

“Recebidos” (no Fala.BR) = 8 Respondidos + 1 em Tramitação } 9

Encaminhados a outros órgãos/entidades } 0

Ou seja: Que, atualmente, estão sob os cuidados de outras ouvidorias.

Pedidos de Acesso à Informação respondidos diretamente no Fala.Br

Desde a fixação dos pontos focais em dezembro de 2021, a Ouvidoria tem respondido aos pedidos de acesso à informação diretamente no Fala.Br, quando não há necessidade de 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. **No mês de junho, 3 dos 9 pedidos de acesso à informação foram respondidos diretamente no Fala.Br**, com tempo médio de resposta de 1,66 dias consoante tabela abaixo:

Tabela 1 – Pedidos de Acesso à Informação Respondidos Diretamente pela Ouvidoria no Fala.Br

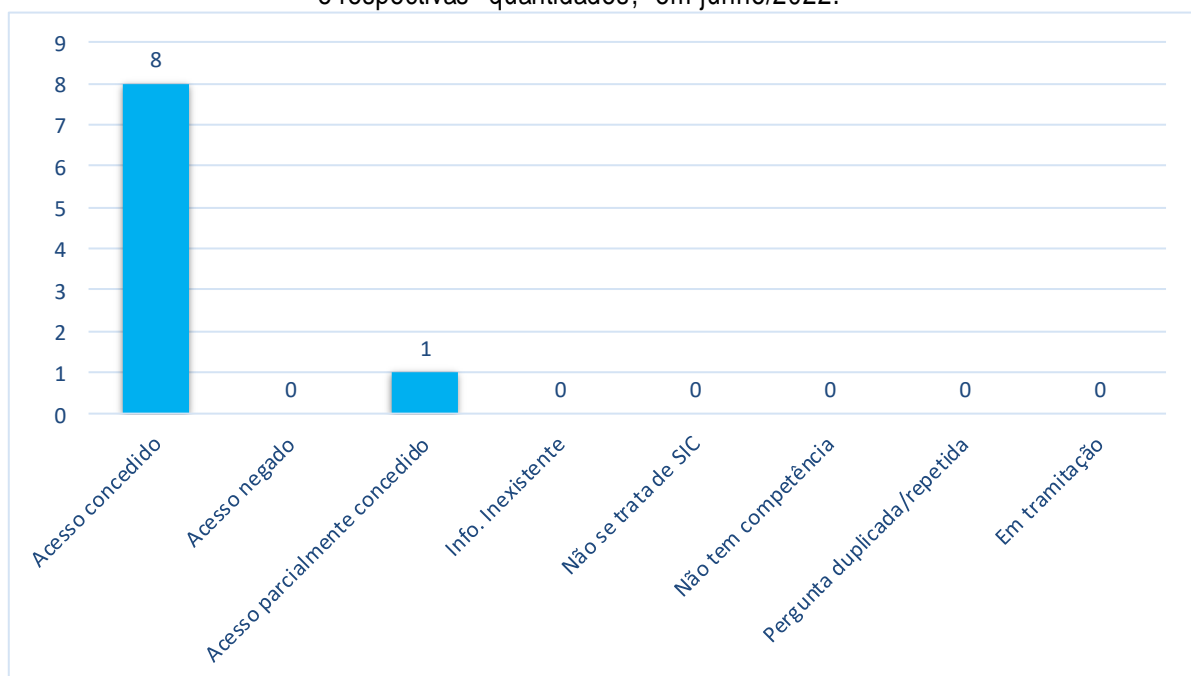
Assuntos	Subassunto	Quantidade	Tempo Médio de Resposta em Dias	Tempo Economizado em Minutos*
Acesso à Informação		2	2	40
Comunicações		1	1	20

*Foi cronometrado o tempo necessário apenas para, em sequência, copiar o pedido de acesso à informação no Fala.Br, abrir um processo no SEI, criar um ofício para a área competente e enviá-lo à Ouvidoria para assinatura e encaminhamento ao ponto focal da área competente para fornecer a informação desejada. A média deste tempo resultou em um intervalo de vinte minutos

1.1 Tipos de respostas SIC em junho/2022

Em junho de 2022, 8 dos 9 pedidos de acesso à Informação tramitados internamente pela VALEC tiveram acessos concedidos e 1 teve acesso parcialmente concedido. Vide gráfico abaixo:

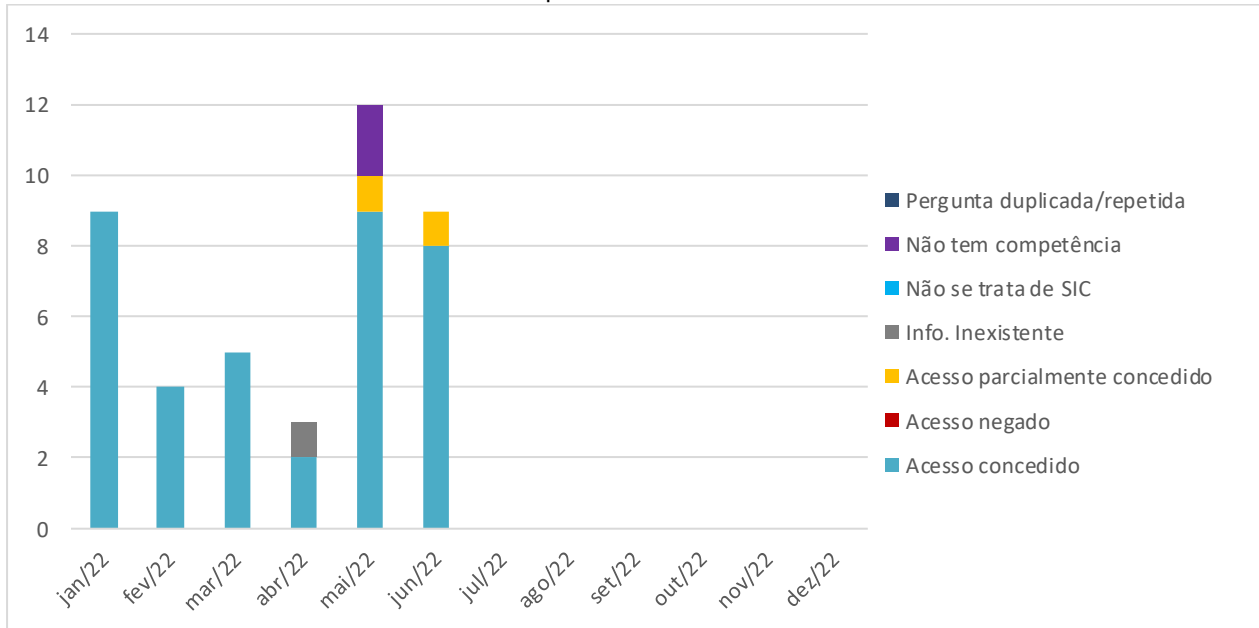
Gráfico 3 - Tipos de respostas oferecidas aos usuários pelo SIC/VALEC e respectivas quantidades, em junho/2022.



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

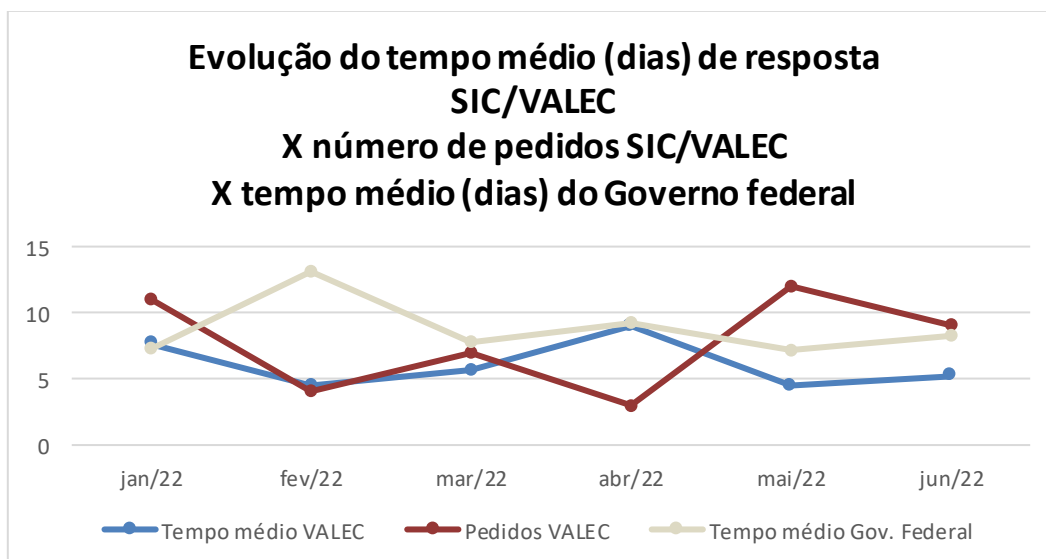


1.2 Tempo de resposta, SIC e setores respondentes

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 junho de 2022, o SIC/VALEC teve aumento no número de pedidos e o tempo de resposta ficou em 5,25 dias, abaixo da média do Governo Federal (8,17 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.

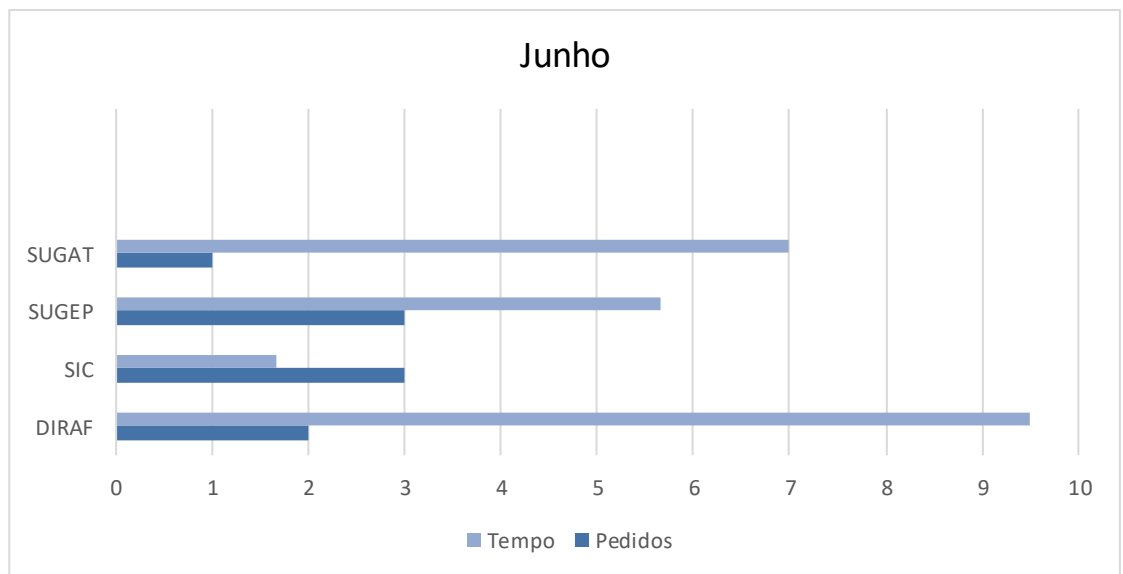


Pedidos X Setores demandados X Tempo médio de resposta do setor

Após consulta prévia aos pontos focais para conferir a competência e reduzir tramitações desnecessárias foram distribuídos **6 pedidos** às unidades da VALEC via SEI e **3 pedidos** foram respondidos diretamente no Fala.Br.

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 junho/2022.



1.3 Recursos SIC

Em junho do ano em curso, foram registrados dois recursos à VALEC.

Total de Recursos em junho/2022	1ª Instância	2ª Instância	3ª Instância	4ª Instância
2	1 Chefe hierárquico	1 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 junho/2022, os **assuntos** dos pedidos de SIC foram “**Acesso à informação**”, “**Recursos Humanos**”, “**Infraestrutura e Fomento**” e “**Comunicações**”, estes foram classificados nos seguintes **subassuntos abaixo**:

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



2. Ouvidoria VALEC

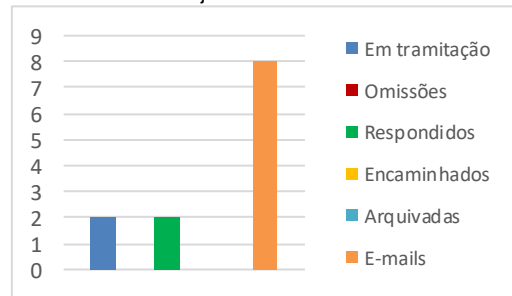
Manifestações
recebidas*
(*tramitados
internamente)
4

Encaminhadas
(a outro órgão/entidade)
0

Tempo médio de resposta
2 dias

Tempo médio do Gov. Federal
6,28

Gráfico 9 – Quantidade e status das manifestações de Ouvidoria/VALEC em junho/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 12 manifestações em junho. O painel indica **4 manifestações** de ouvidoria da VALEC. Significa que estas **4 manifestações** foram **recepcionadas no Fala.Br e tratadas** pela empresa e que **8 manifestações** foram recebidas e respondidas por e-mail. Das manifestações recebidas, 2 estão em tramitação (16,7%), e 11 foram respondidas (83,3%), conforme o **gráfico 9**.

“Recebidas” (no Fala.BR) = **Respondidas** + **Em Tramitação**
Ou seja: Tratadas internamente pelos setores da VALEC. } **4**

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

Demandas recebidas no e-mail da ouvidoria
Ou seja: Respondidas diretamente e não inseridas no FALA.BR } **8**

Manifestações respondidas diretamente no Fala.Br ou por e-mail

Quando as manifestações de ouvidoria que chegam pelo sistema Fala.Br podem ser respondidas sem a necessidade de abrir processo no SEI, a Ouvidoria assim o faz, mesmo procedimento adotado quando a manifestação chega por e-mail e a resposta já está em transparência ativa.

No mês de junho, dez das doze manifestações de ouvidoria puderam ser respondidas sem a consulta a outras unidades organizacionais da Valec, diretamente no Fala.Br, conforme a tabela abaixo:

Assunto	Subassunto	Quantidade	Tempo Médio de Resposta em Dias	Tempo Economizado em Minutos*
Emprego		1	3	20
Transporte Ferroviário		1	1	20
Cadastro		1	0	20
Acesso à Informação		1	0	20
Solicitação de Informações		2	1	40
Solicitação de Informações	Pensão Alimentícia	1	1	20
Transporte Ferroviário	Cerca Danificada	1	1	20
Recursos Humanos		2	7,5	40

*Foi cronometrado o tempo necessário apenas para, em sequência, copiar a manifestação de ouvidoria no Fala.Br, abrir um processo no SEI, criar um ofício para a área competente e enviá-lo à Ouvidora para assinatura e encaminhamento ao ponto focal da área competente para fornecer a informação desejada. A média deste tempo resultou em um intervalo de vinte minutos.

2.1 Tipos de manifestações de Ouvidoria em junho/2022

Em junho de 2022, a Ouvidoria/VALEC recebeu uma solicitação, uma reclamação, uma denúncia e uma comunicação, conforme o painel Resolveu do site da CGU, <http://painéis.cgu.gov.br/resolveu/index.html>.

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

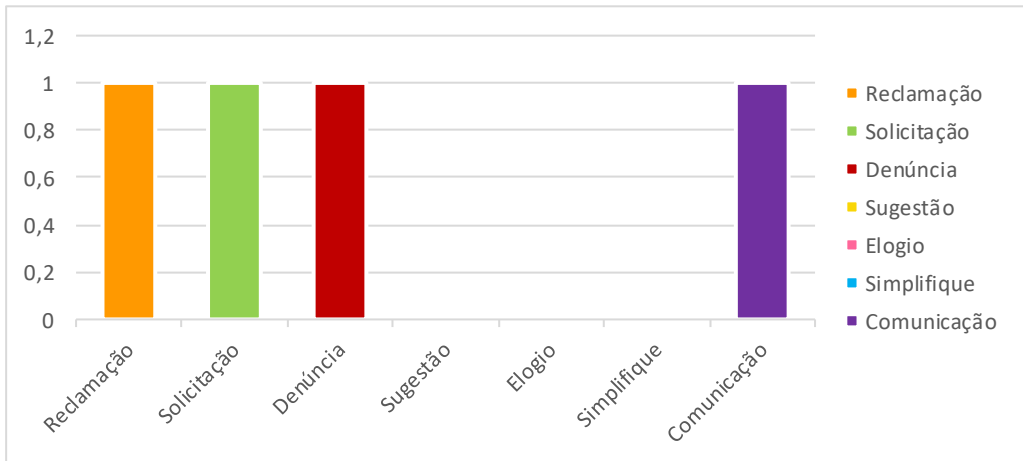
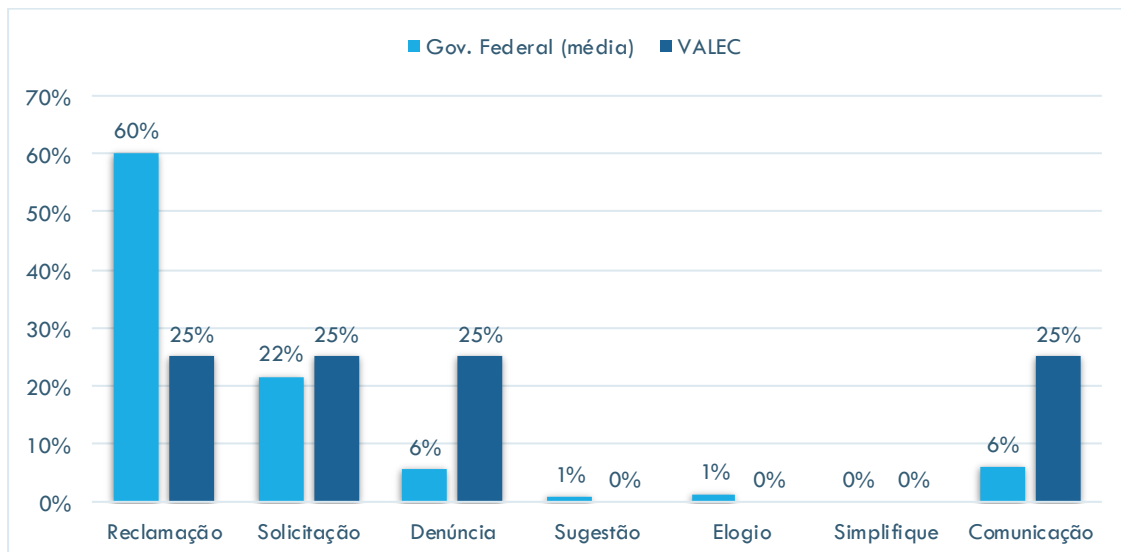


Gráfico 11 - Comparativo percentual dos Tipos de manifestações de ouvidoria recebidas pelo Governo Federal (média) e pela VALEC, em junho/2022.



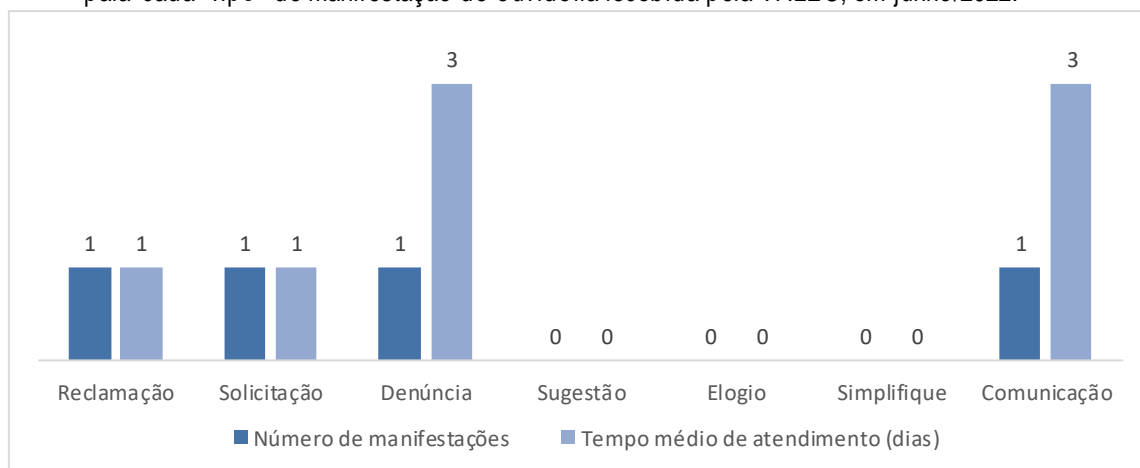
2.2 Tempo de resposta, Ouvidoria e setores respondentes

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 junho/2022 foi de 2 dias.

Abaixo no gráfico 12, está categorizado o tempo médio por tipo de manifestação respondida.

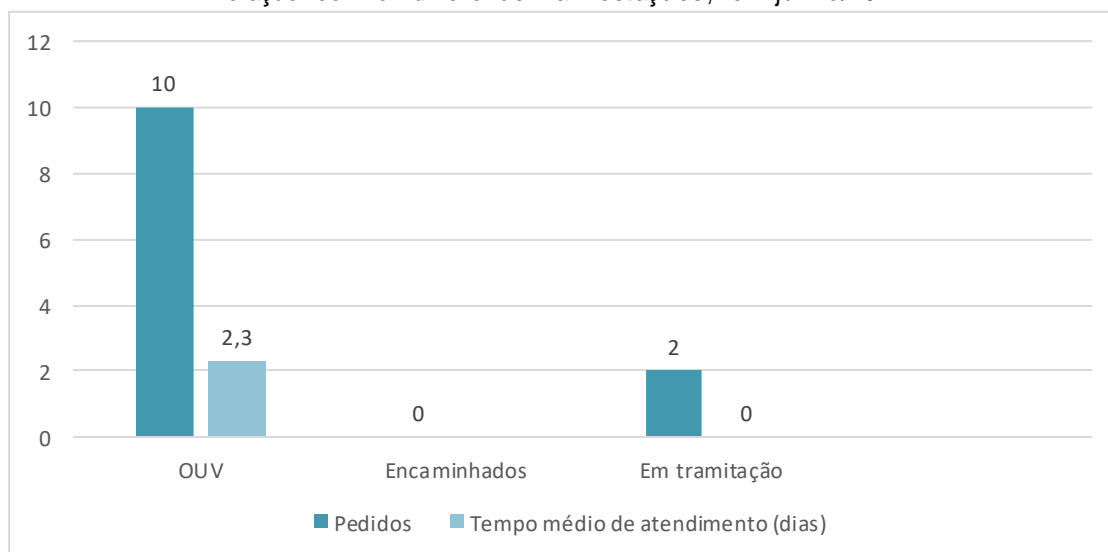
Gráfico 12 – Relação do Tempo médio de atendimento ao cidadão para cada “Tipo” de manifestação de ouvidoria recebida pela VALEC, em junho/2022.



Pedidos X Setores demandados X Tempo médio de resposta do setor

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.

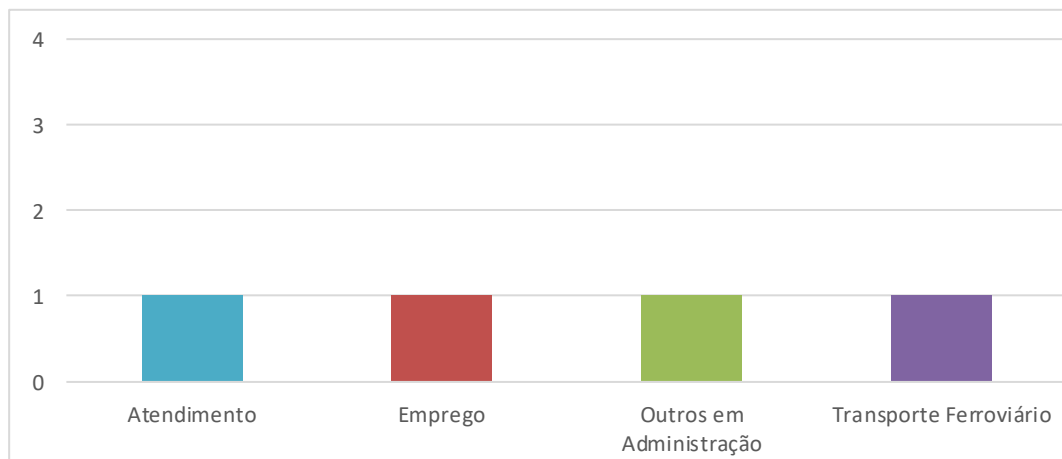
Gráfico 13 – Tempo médio de resposta por Setor/OUV da VALEC (em dias) e relação com o número de manifestações, em junho/2022.



2.3 Assuntos e Subassuntos da Ouvidoria em junho/2022

Em junho/2022, os principais **assuntos** das manifestações de Ouvidoria foram “**Transporte ferroviário**” e “**Aposentadoria**”.

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



3. Avaliação

3.1 Canais de Entrada - SIC e Ouvidoria da VALEC

O **canal mais utilizado** na VALEC, **dentre SIC e Ouvidoria**, em junho de 2022, foi o **SIC**, de acordo como os painéis da CGU.

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 junho, a Ouvidoria e o SIC da Valec só receberam manifestações e pedidos de acesso via internet, sendo por e-mail e plataforma Fala.Br.

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:

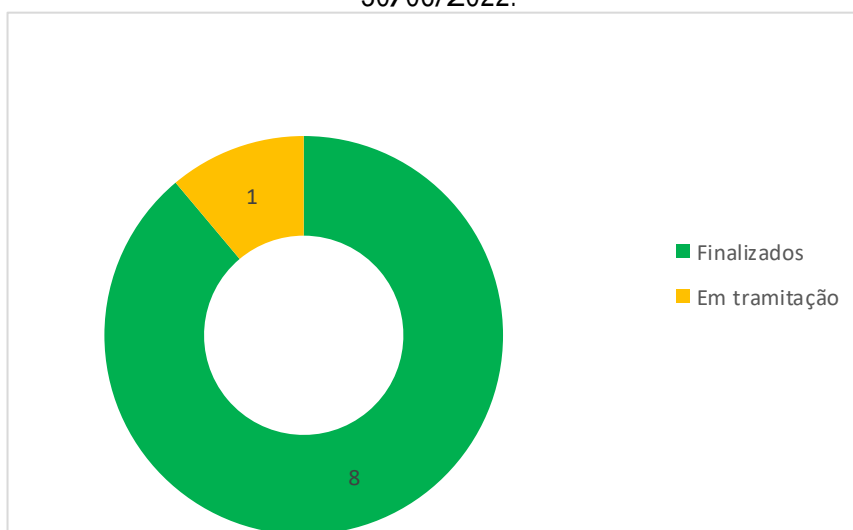
- 1) Geração de Número Único de Protocolo (NUP);
- 2) Cadastro único para manifestação a qualquer órgão ou entidade integrantes do SisOUV, do Executivo federal;
- 3) Garantia de contagem de prazo dentro da lei;
- 4) Garantia da qualidade da resposta dentro da lei;
- 5) Rastreabilidade pela CGU em caso 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 01/06/22 a 30/06/2022 foi de **88,89%**, pois **1 dos 9 pedidos** de acesso à informação foram completamente atendidos até o fim de junho.

Gráfico 15 – Resolutividade do setor, em dados SIC/VALEC entre 01/06/22 a 30/06/2022.



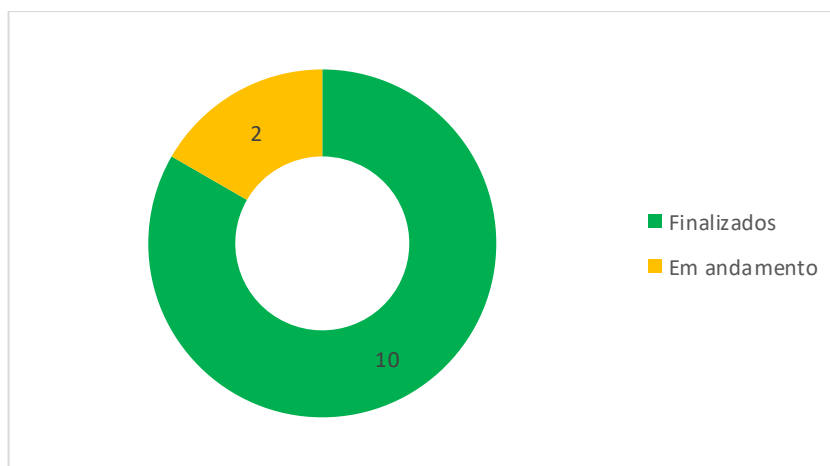
Fonte: Painel LAI (<https://www.gov.br/cgu/pt-br/centrais-de-conteudo/paineis/lai>)

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 junho

Ouvidoria/VALEC

O **Índice de Resolutividade do setor para dados de Ouvidoria** em junho foi de 83,33%, visto que 10 manifestações foram respondidas até 30 de junho e 2 ainda estão em tramitação, dentro do prazo.

Gráfico 16 – Resolutividade do setor, em dados de Ouvidoria/VALEC em junho de 2022.



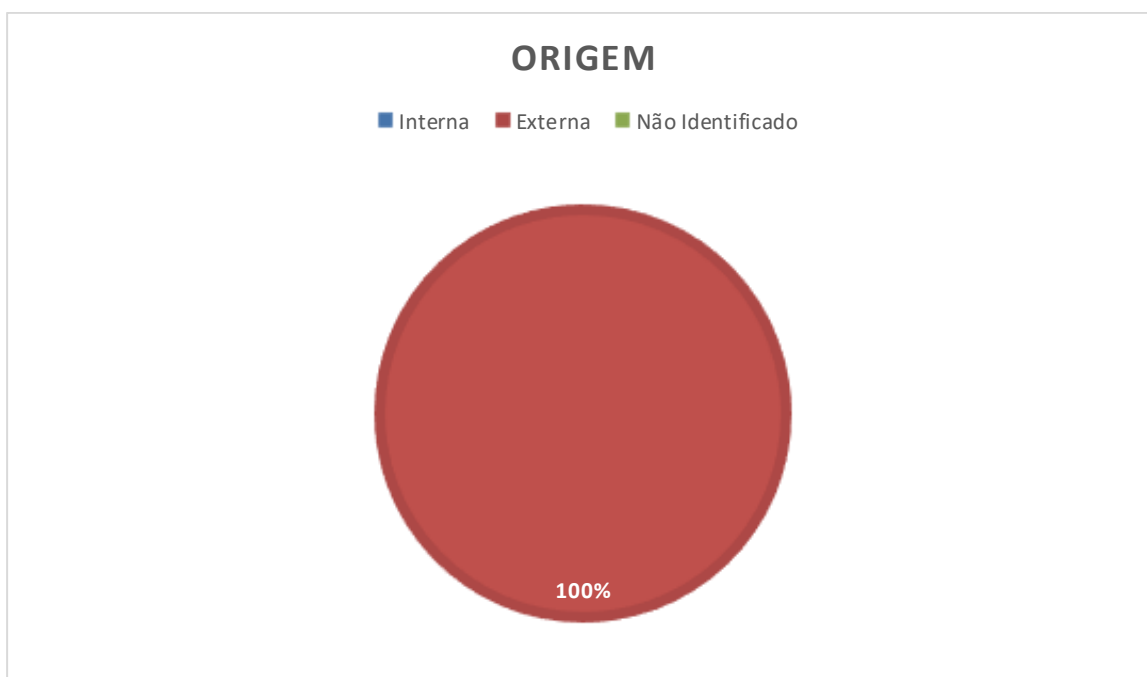
Fonte: Painel Resolveu? (<http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>)

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 junho de 2022**.

3.3 Origem das manifestações da OUVIR

Destacamos ainda as informações apresentando a origem das manifestações da OUVIR no período de 01/06/2022 a 30/06/2022, 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 01/06/2022 a 30/06/2022



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. Isto 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.

No mês de junho a Ouvidoria manteve um bom desempenho em relação ao indicador “Tempo de Resposta ao Usuário”, tanto nas respostas às manifestações típicas de Ouvidoria (2 dias), quanto às do SIC/LAI (5,25 dias), reflexo do exitoso trabalho em parceria com as demais unidades da empresa e seus respectivos pontos focais.

Por fim, cabe destacar algumas atividades em que a Ouvidora ou sua equipe estiveram envolvidas no mês de junho do corrente ano.

- ✓ A Ouvidoria participou presencialmente da 1ª. Reunião de 2022 do Comitê Técnico de Ouvidorias do Ministério da Infraestrutura e entidades vinculadas, ocorrida entre os dias 29, 30/06 e 1º/07, oportunidade em que ministrou duas palestras: “O Enunciado 004/2022 da CGU e a atuação da Ouvidoria” e “Recomendações e Sugestões de Melhorias – mecanismos de monitoramento e implementação”.
- ✓ A Ouvidora participou virtualmente do Encontro Estadual da Associação Brasileira de Ouvidores e Ombudsman – Seccional São Paulo, no dia 23/06.
- ✓ A Ouvidora participou de reunião 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.

