

RELATÓRIO SIC/OUVIDORIA

Maio/2022

Brasília/DF

VALEC

Engenharia, Construções
e Ferrovias S.A.



Relatório do SIC/Ouvidoria - maio/2022

1. Serviço de Informação ao Cidadão - SIC

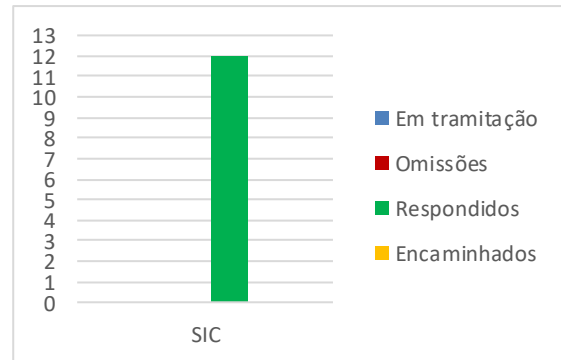
Pedidos recebidos
12

Ranking*
141º/306

Tempo médio de resposta
4,5 dias

Ranking**
65º/306

Gráfico 1 – Quantidade e status dos pedidos de SIC da Valec recebidos em maio/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 12 pedidos de informação (LAI) em maio, sendo que 5 destes pedidos não foram protocolados, 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 **12 pedidos SIC** recebidos pela VALEC. Significa que estes foram os pedidos **recepcionados e tratados** internamente pela empresa. Destes, todos os **12 pedidos** de acesso à informação do SIC foram respondidos (100%) até o final de maio de 2022, conforme o **gráfico 2**.

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

<p>“Recebidos” (no Fala.BR) = Respondidos + Em Tramitação</p> <p>Ou seja: Tratados internamente pelos setores da VALEC.</p>	} 12
<p>Encaminhados a outros órgãos/entidades</p> <p>Ou seja: Que, atualmente, estão sob os cuidados de outras ouvidorias.</p>	} 0

Pedidos de Acesso à Informação respondidos diretamente no Fala.Br

Desde a fixação dos pontos focais em dezembro de 2021, a Ouvidoria tem respondido pedidos de acesso à informação diretamente no Fala.Br, sem a 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 maio, 5 dos 12 pedidos de acesso à informação foram respondidos diretamente no Fala.Br**, com tempo médio de resposta de 1,6 dias consoante tabela abaixo:

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

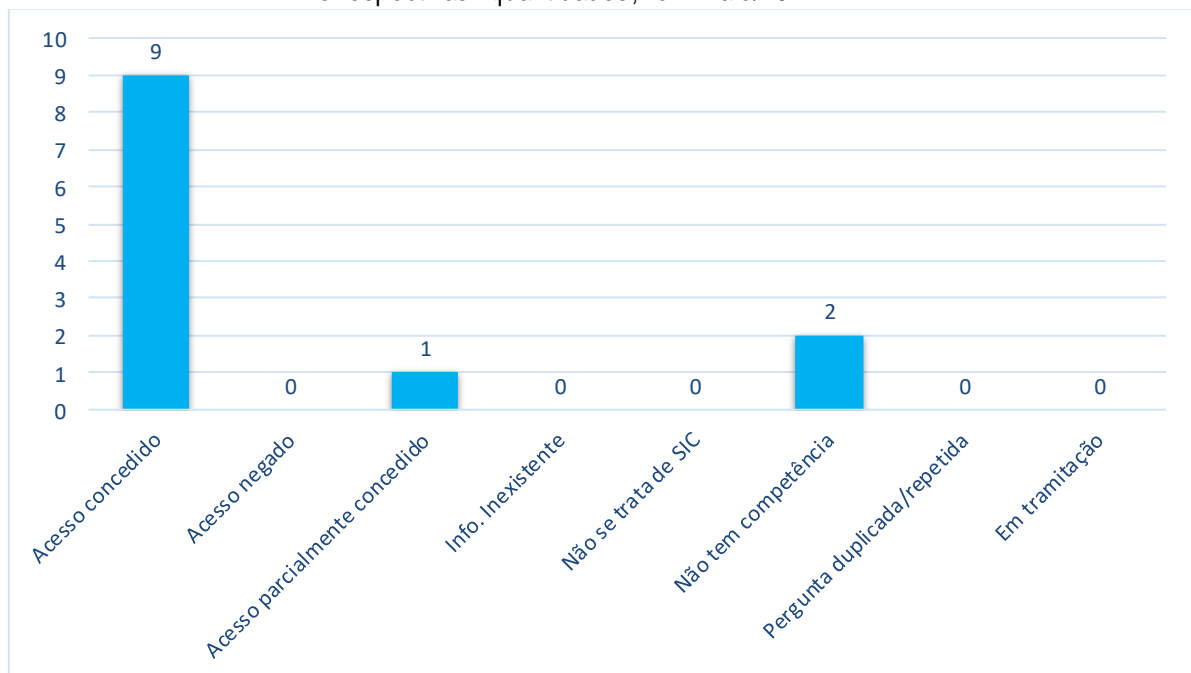
Assuntos	Subassunto	Quantidade	Tempo Médio de Resposta em Dias	Tempo Economizado em Minutos*
Acesso à Informação	Construção Civil / Exportação/ FNS	4	1,75	80
Transporte Ferroviário		1	1	20

*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 maio/2022

Em maio de 2022, 9 dos 12 pedidos de acesso à Informação tramitados internamente pela VALEC tiveram acessos concedidos, 2 não tiveram acesso concedido por falta de competência da Valec e 1 teve acesso parcialmente concedido. Vide gráfico abaixo:

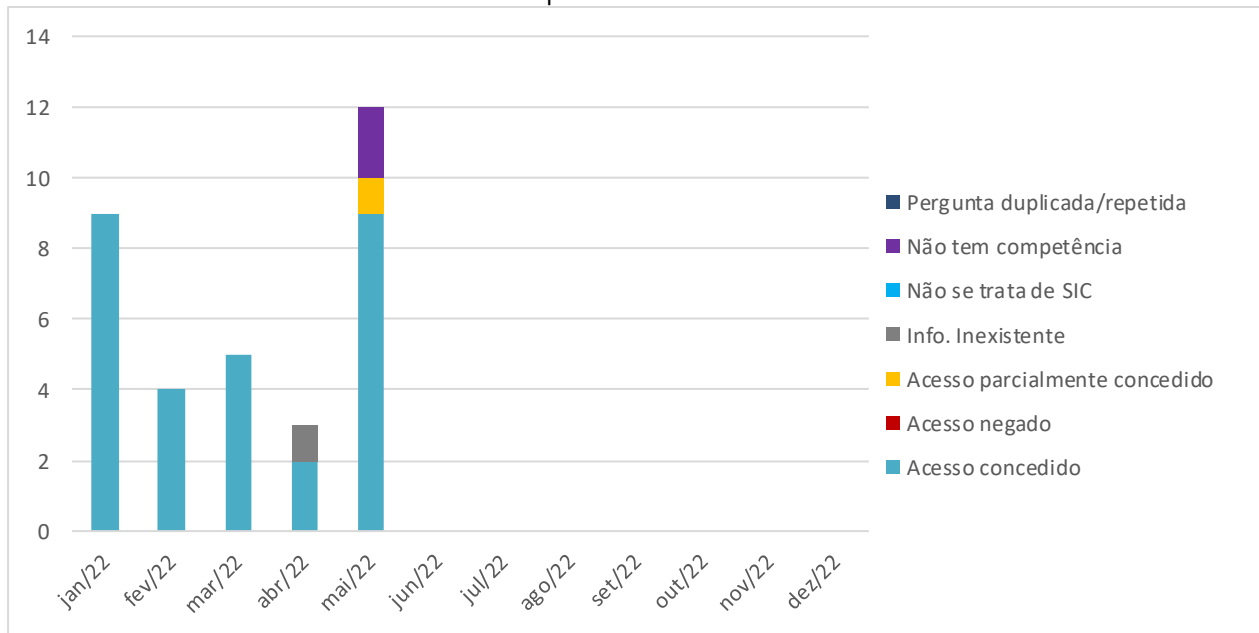
Gráfico 3 - Tipos de respostas oferecidas aos usuários pelo SIC/VALEC e respectivas quantidades, em maio/2022.



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

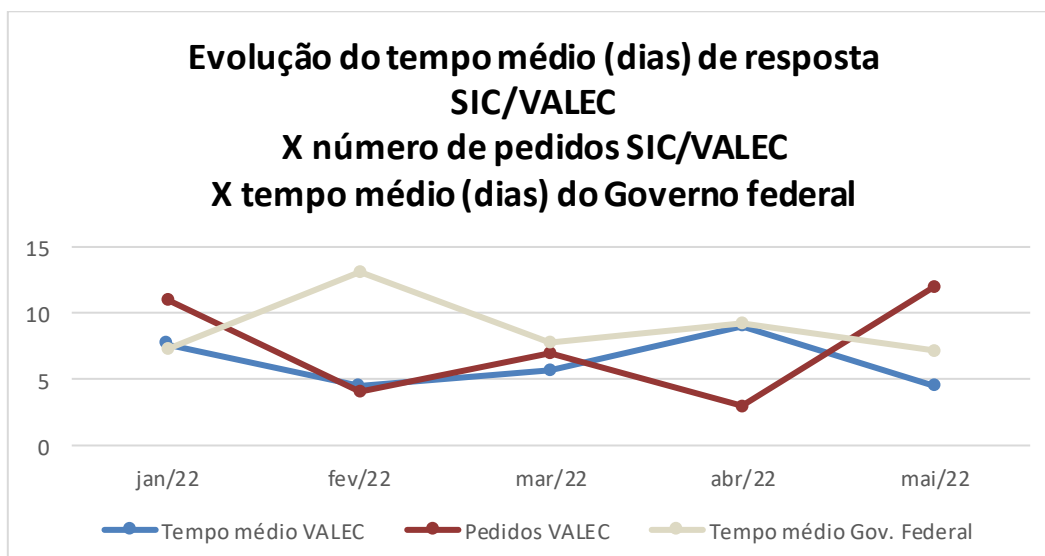


1.2 Tempo de resposta, SIC e setores respondentes

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 maio de 2022, o SIC/VALEC teve aumento no número de pedidos e o tempo de resposta ficou em 4,5 dias, abaixo da média do Governo Federal (7.18 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.

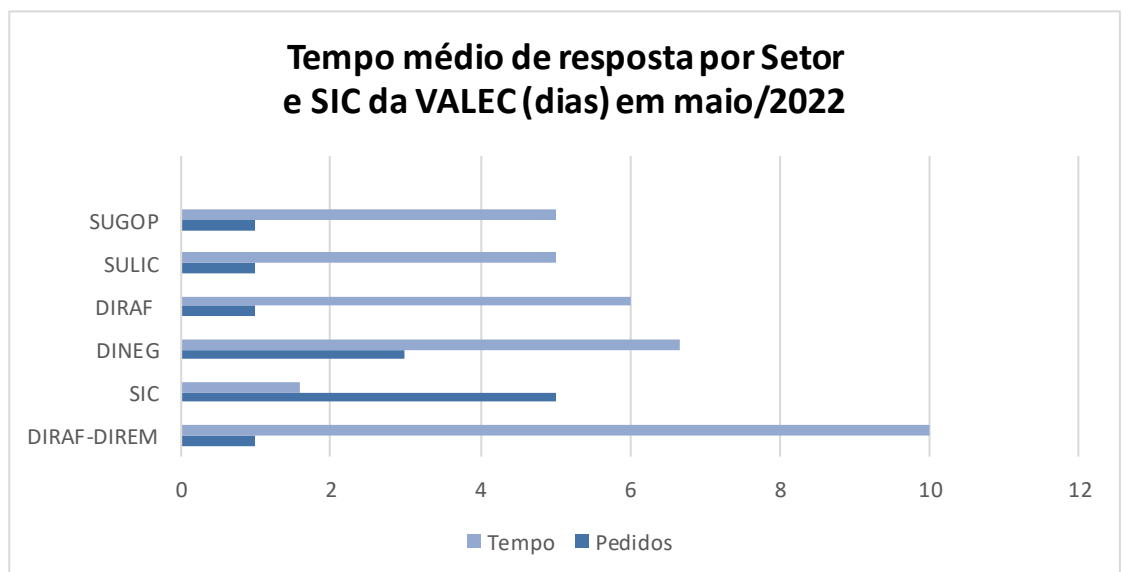


Pedidos X Setores demandados X Tempo médio de resposta do setor

Após consulta prévia aos pontos focais para conferir a competência e reduzir tramitações desnecessárias foram distribuídos **7 pedidos** às unidades da VALEC via SEI e **5 pedidos** foram respondidos internamente 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 maio/2022.



1.3 Recursos SIC

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

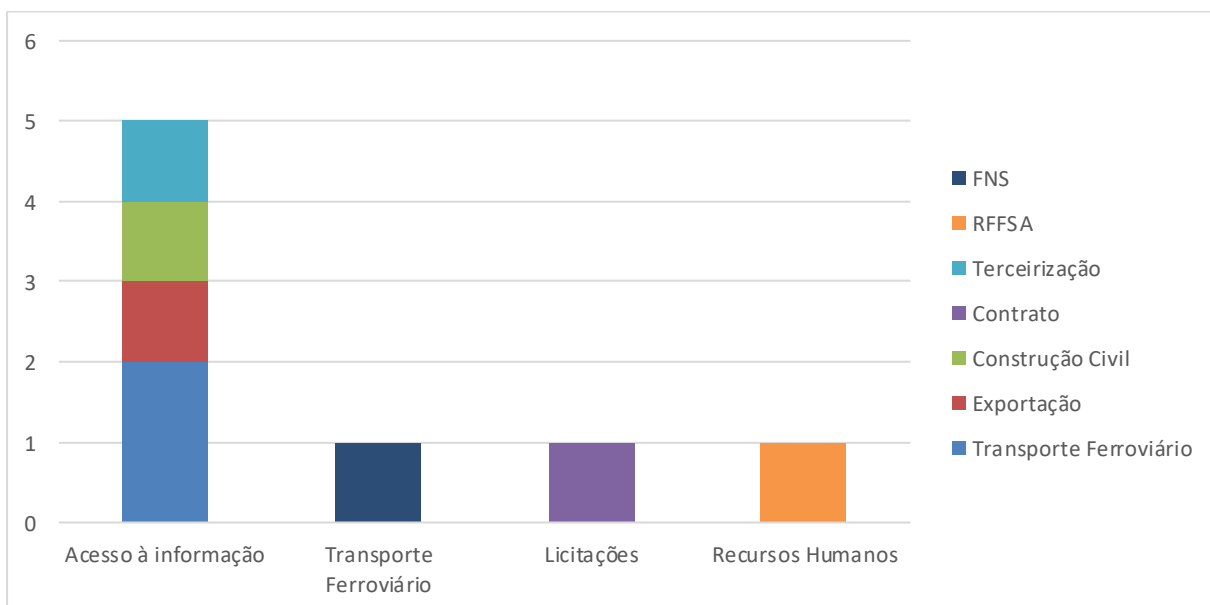
Total de Recursos em maio/2022	1ª Instância	2ª Instância	3ª Instância	4ª Instância
0	0 Chefe hierárquico	0 Autoridade máxima do órgão	0 CGU	0 CMRI

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

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



2. Ouvidoria VALEC

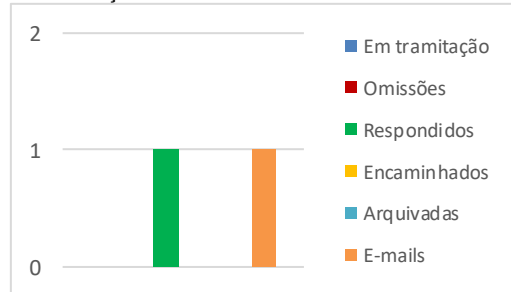
Manifestações
recebidas*
(**tramitados
internamente*)
1

Encaminhadas
(a outro órgão/entidade)
0

Tempo médio de resposta
2 dias

Tempo médio do Gov. Federal
5,13

Gráfico 9 – Quantidade e status das manifestações de Ouvidoria/VALEC em maio/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 2 manifestações em maio. O painel indica **1 manifestação** de ouvidoria da VALEC. Significa que esta manifestação foi **recepcionada no Fala.Br e tratada** pela empresa e que **1 manifestação** foi recebida e respondida por e-mail. Todas as manifestações recebidas foram respondidas (100%), conforme o **gráfico 9**.

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

} **1**

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

} **1**

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 maio, uma das duas manifestações de ouvidoria pode ser respondida sem a consulta às outras unidades organizacionais da Valec. Neste mês, a solicitação de ouvidoria sobre aposentadoria foi respondida, no mesmo dia, diretamente no Fala.Br, conforme a tabela abaixo:

Assunto	Subassunto	Quantidade	Tempo Médio de Resposta em Dias	Tempo Economizado em Minutos*
Aposentadoria	PPP	1	1	20

*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 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.

2.1 Tipos de manifestações de Ouvidoria em maio/2022

Em maio de 2022, a Ouvidoria/VALEC só recebeu solicitações.

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

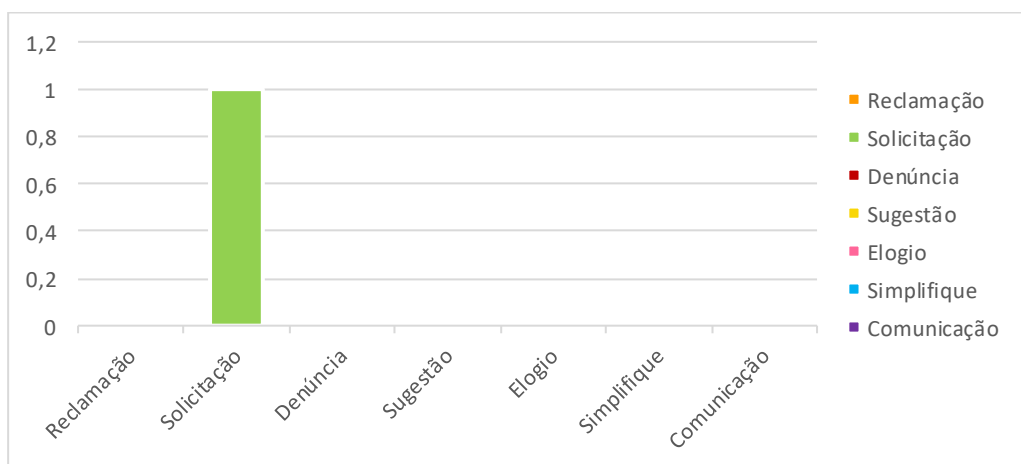
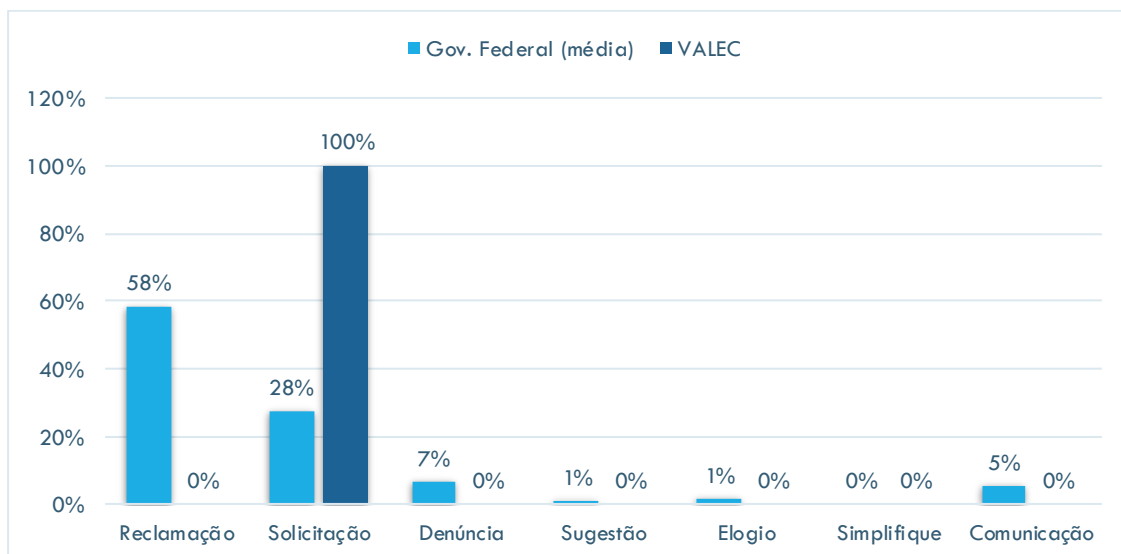


Gráfico 11 - Comparativo percentual dos Tipos de manifestações de ouvidoria recebidas pelo Governo Federal (média) e pela VALEC, em maio/2022.



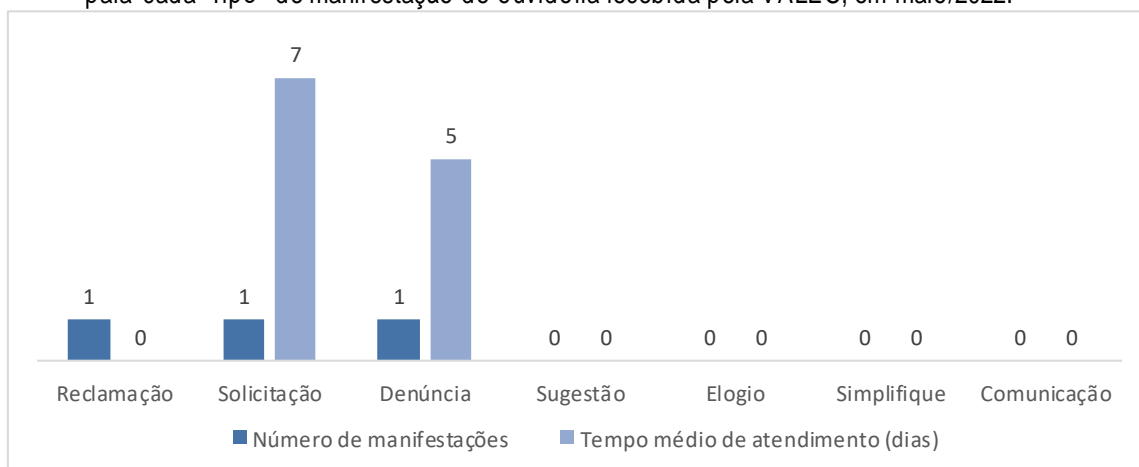
2.2 Tempo de resposta, Ouvidoria e setores respondentes

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 maio/2022 foi de **2 dias**.

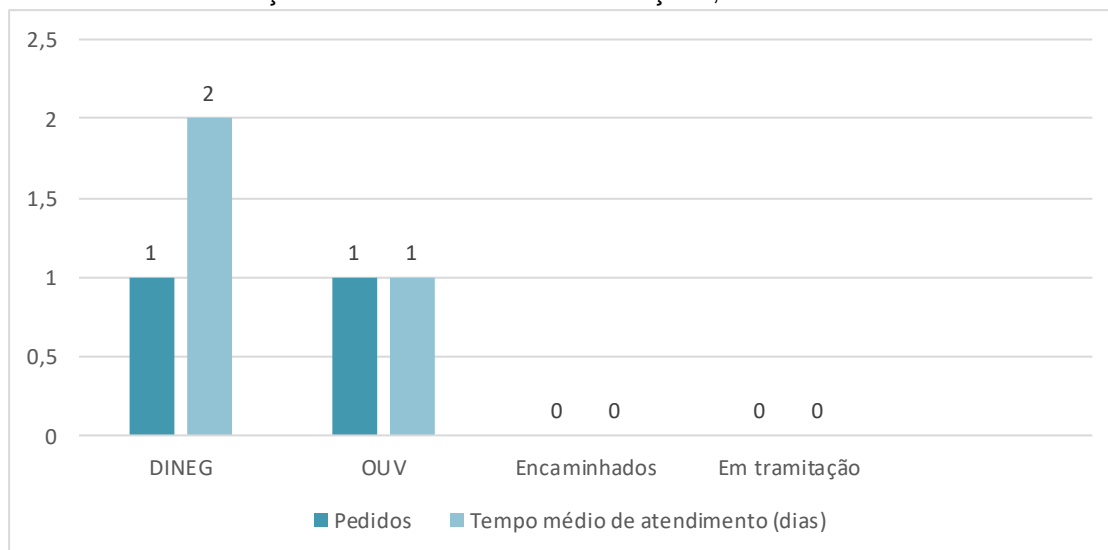
Abaixo no gráfico 12, está categorizado o tempo médio por tipo de manifestação respondida.

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



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.

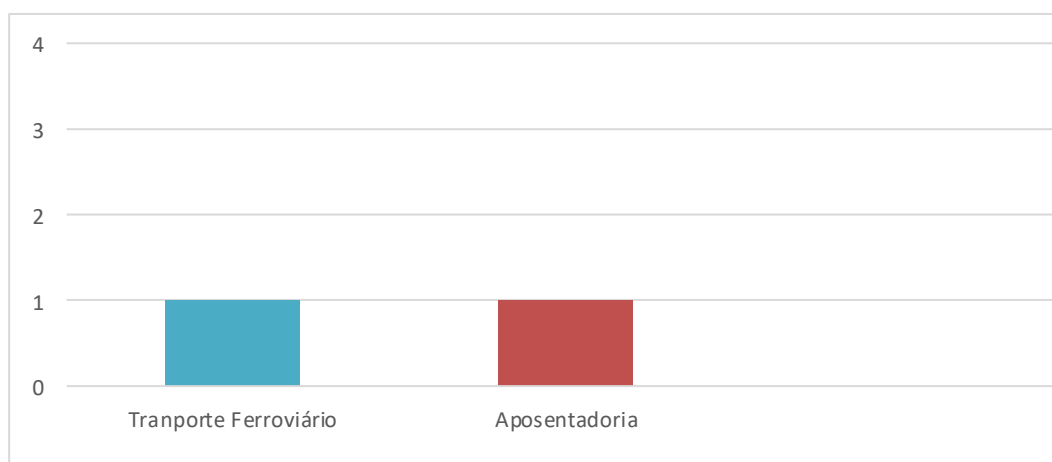
Gráfico 13 – Tempo médio de resposta por Setor/OUV da VALEC (em dias) e relação com o número de manifestações, em maio/2022.



2.3 Assuntos e Subassuntos da Ouvidoria em maio/2022

Em maio/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 maio 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 maio 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 maio, a Ouvidoria e o SIC da Valec só receberam manifestações e pedidos de acesso via internet, sendo um por e-mail.

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:

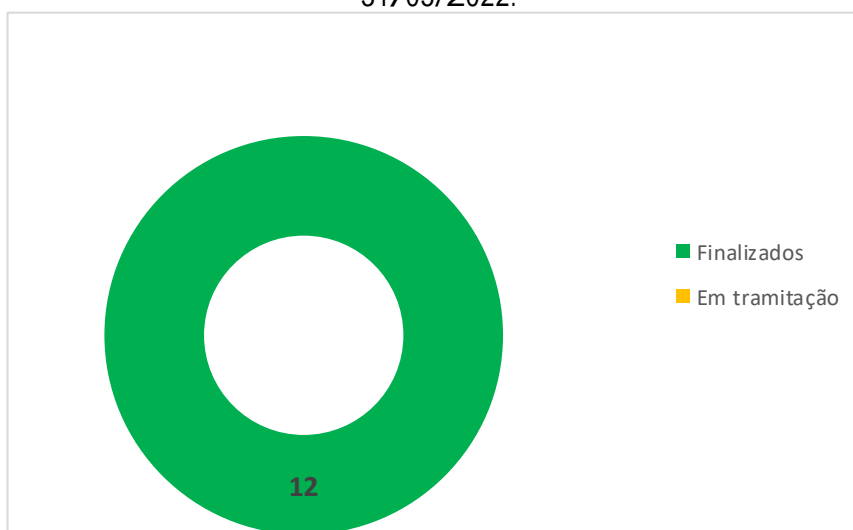
- 1) Geração de Número Único de Protocolo (NUP);
- 2) Cadastro único para manifestação a qualquer órgão ou entidade integrantes do SisOUV, do Executivo federal;
- 3) Garantia de contagem de prazo dentro da lei;
- 4) Garantia da qualidade da resposta dentro da lei;
- 5) Rastreabilidade pela CGU em caso 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 01/05/22 a 31/05/2022 foi de **100%**, pois **12 dos 12 pedidos** de acesso à informação foram completamente atendidos até o fim de maio.

Gráfico 15 – Resolutividade do setor, em dados SIC/VALEC entre 01/05/22 a 31/05/2022.



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 maio

Ouvidoria/VALEC

O **Índice de Resolutividade do setor para dados de Ouvidoria** em maio foi de **100%**, visto que todas as manifestações foram respondidas dentro do prazo.

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



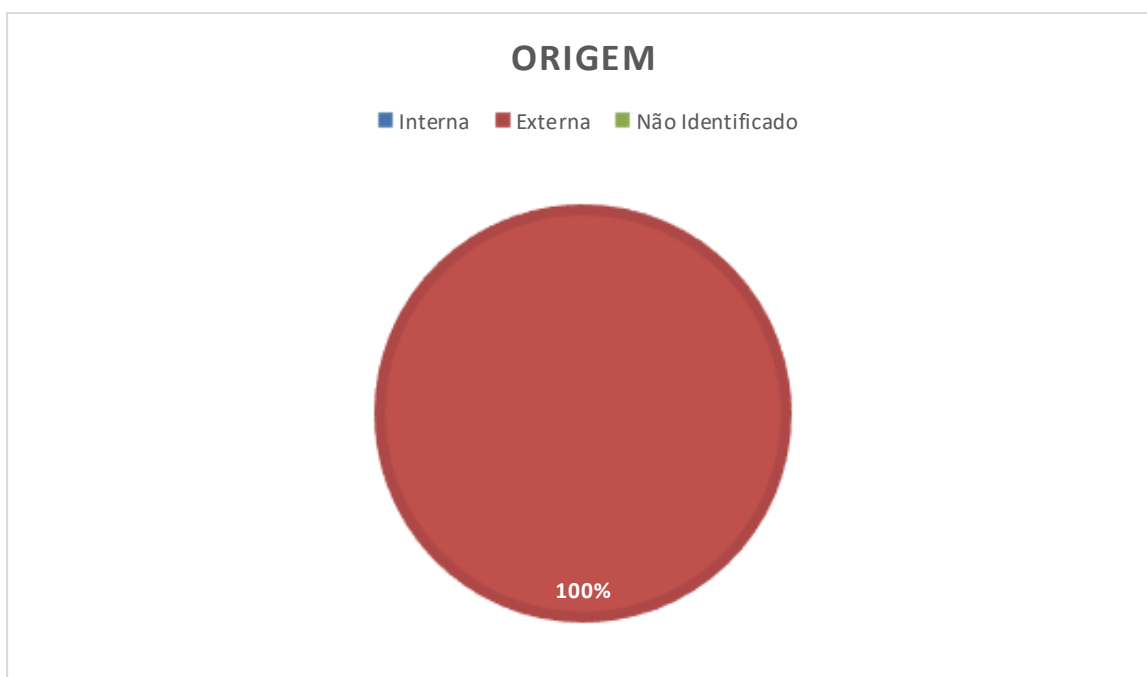
Fonte: Painel Resolveu? (<http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>)

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 maio de 2022**.

3.3 Origem das manifestações da OUVIR

Destacamos ainda as informações apresentando a origem das manifestações da OUVIR no período de 01/05/2022 a 31/05/2022, 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 01/05/2022 a 31/05/2022



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, 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. No mês de maio, em particular, mesmo com o aumento dos pedidos de acesso à informação, a Ouvidoria obteve seu melhor desempenho do ano em relação ao indicador “Tempo de Resposta ao Usuário”, tanto nas respostas às manifestações típicas de Ouvidoria (2 dias), quanto às do SIC/LAI (4,5 dias), avanço que reflete que o trabalho em parceria com as demais unidades da empresa e seus respectivos pontos focais, tem alcançado seu propósito.

Importante destacar algumas atividades em que a Ouvidora ou sua equipe estiveram envolvidas no mês de maio do corrente ano.

- ✓ A Ouvidoria recebeu visitas em agendas de benchmark da Superintendente de Integridade da Federação das Indústrias do Espírito Santo -FINDES, Mariana Covre e da Gerente de Compliance e Ouvidoria da entidade, Karla Munaldi (02/05) e da Ouvidora-Geral do Ministério Público do Estado de Pernambuco e Presidente do Conselho Nacional de Ouvidores do Ministérios Públicos dos Estados e da União – CNOMP, Selma Magda Barreto (24/05).
- ✓ No dia 03/05 a Ouvidora participou da reunião do Comitê Consultivo Regional da América Latina e Caribe (RAC LAC) da International Ombudsman Association - IOA.
- ✓ No dia 12/05: a Ouvidora participou como convidada do evento em comemoração aos 05 anos da Ouvidoria da Presidência da República.
- ✓ No dia 17/05, a Ouvidora ministrou palestra para os servidores 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".

Por fim, cabe registrar que a equipe da Ouvidoria atualizou a Carta de Serviços ao Usuário da Valec, a qual foi diagramada e publicada pela ASCOM no site da empresa (<https://www.valec.gov.br/documentos/CartaDeServicosAoUsuario.pdf>), com o objetivo de dar visibilidade e transparência às suas ações, bem como de fornecer informações que facilitem a compreensão e o acesso dos cidadãos aos serviços aqui prestados. O documento é baseado no Decreto nº 9.094/2017, que trata de questões relativas ao atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos. A Carta traz um breve histórico sobre a empresa, a descrição de suas atividades institucionais e orientações sobre os canais disponíveis para atendimento ao usuário, além de uma orientação sobre como acessar dados sobre governança, gestão e controles internos.