

RELATÓRIO SIC/OUVIDORIA

Abril/2022

Brasília/DF

VALEC

Engenharia, Construções
e Ferrovias S.A.



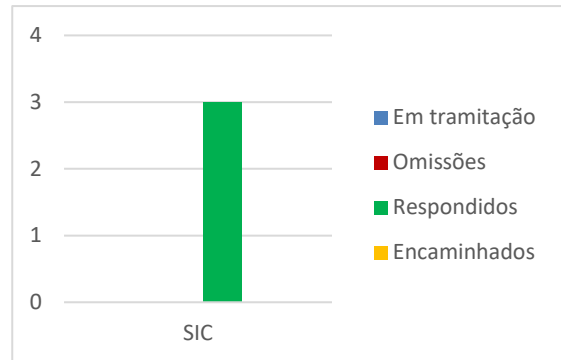
Relatório do SIC/Ouvidoria - abril/2022

1. Serviço de Informação ao Cidadão - SIC

Pedidos recebidos **3**
Ranking* **244º/306**

Tempo médio de resposta **9 dias**
Ranking** **146º/306**

Gráfico 1 – Quantidade e status dos pedidos de SIC da Valec recebidos em abril/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 3 pedidos de informação (LAI) em abril, sendo que 2 destes pedidos não foram protocolados por ter sido resolvidos no âmbito da própria Ouvidoria/SIC.

Outro aspecto a mencionar é que o painel LAI/SIC da CGU indica **3 pedidos SIC** recebidos pela VALEC. Significa que estes foram os pedidos **receptionados e tratados** internamente pela empresa. Os **3 pedidos** de acesso do SIC foram respondidos (100%) até o final de abril de 2022, conforme o **gráfico 2**.

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

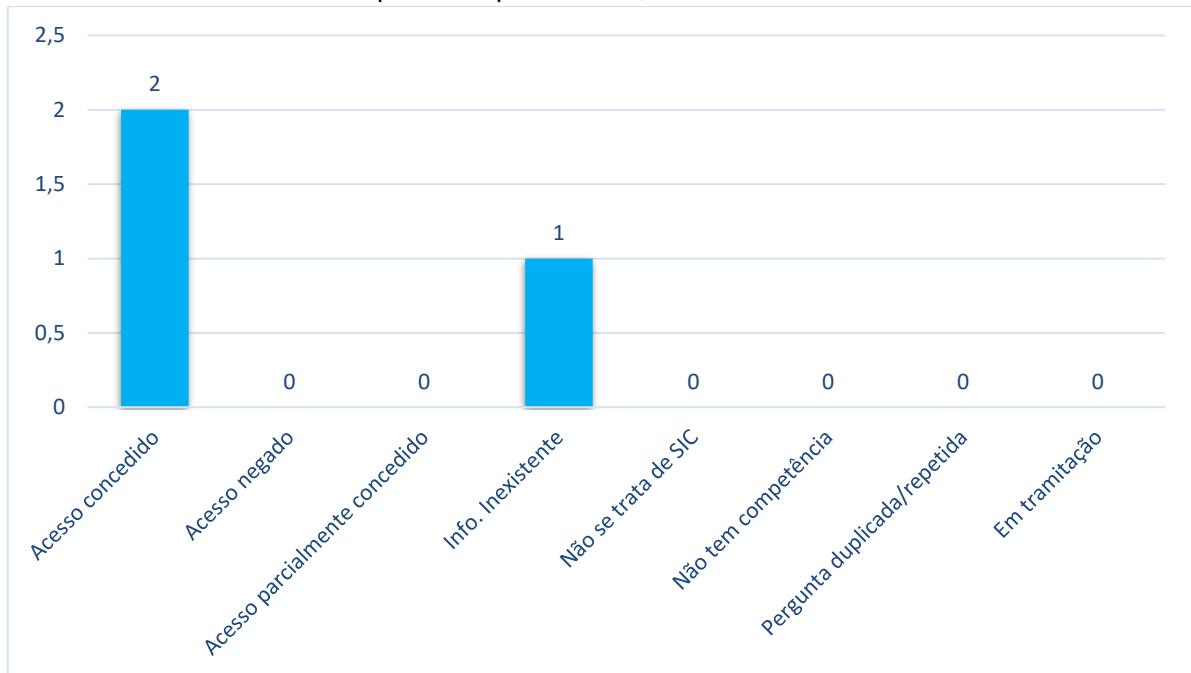
“Recebidos” (no Fala.BR) = **Respondidos** + **Em Tramitação** } **3**
Ou seja: Tratados internamente pelos setores da VALEC.

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

1.1 Tipos de respostas SIC em abril/2022

Em abril de 2022, 2 dos 3 pedidos de acesso à Informação tramitados internamente pela VALEC tiveram acessos concedidos e 1 foi Informação inexistente. Vide gráfico abaixo:

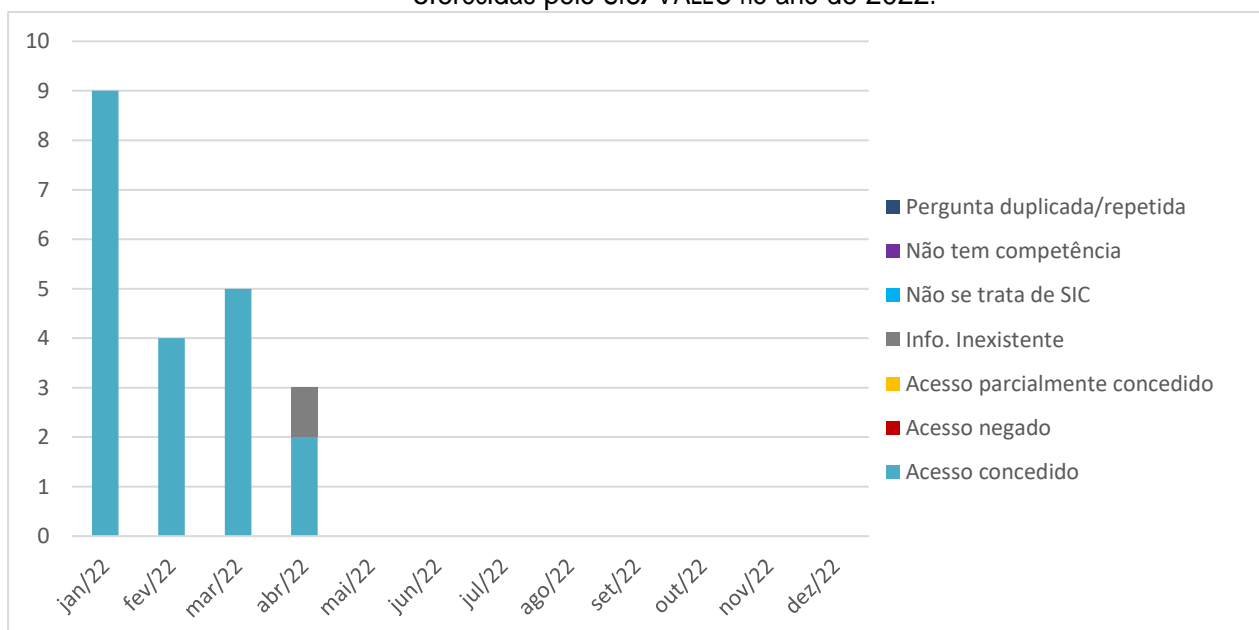
Gráfico 3 - Tipos de respostas oferecidas aos usuários pelo SIC/VALEC e respectivas quantidades, em abril/2022.



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

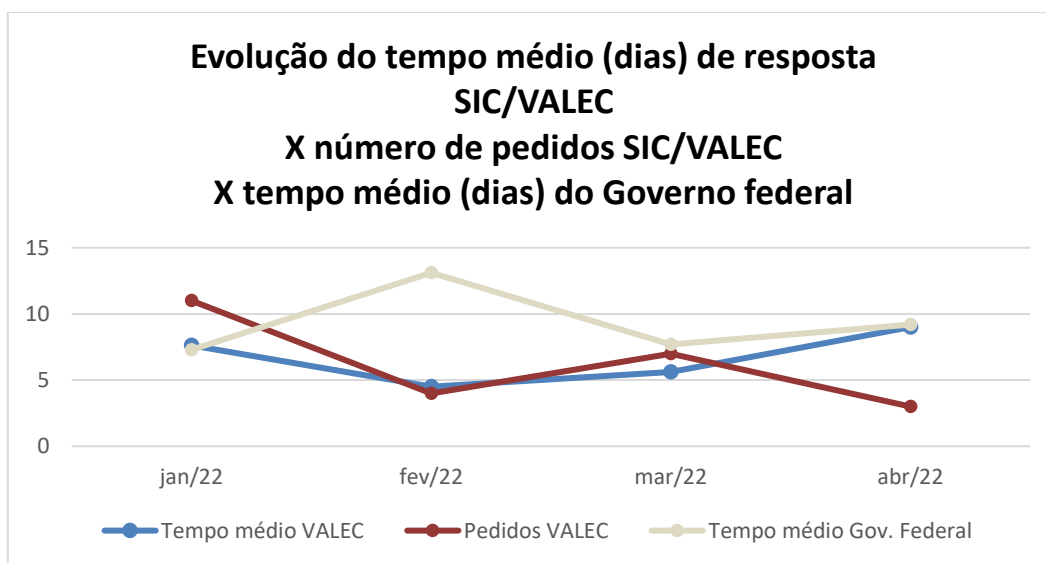


1.2 Tempo de resposta, SIC e setores respondentes

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 abril de 2022, o SIC/VALEC teve redução no número de pedidos e o tempo de resposta ficou em 9 dias, abaixo da média do Governo Federal (9.18 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.

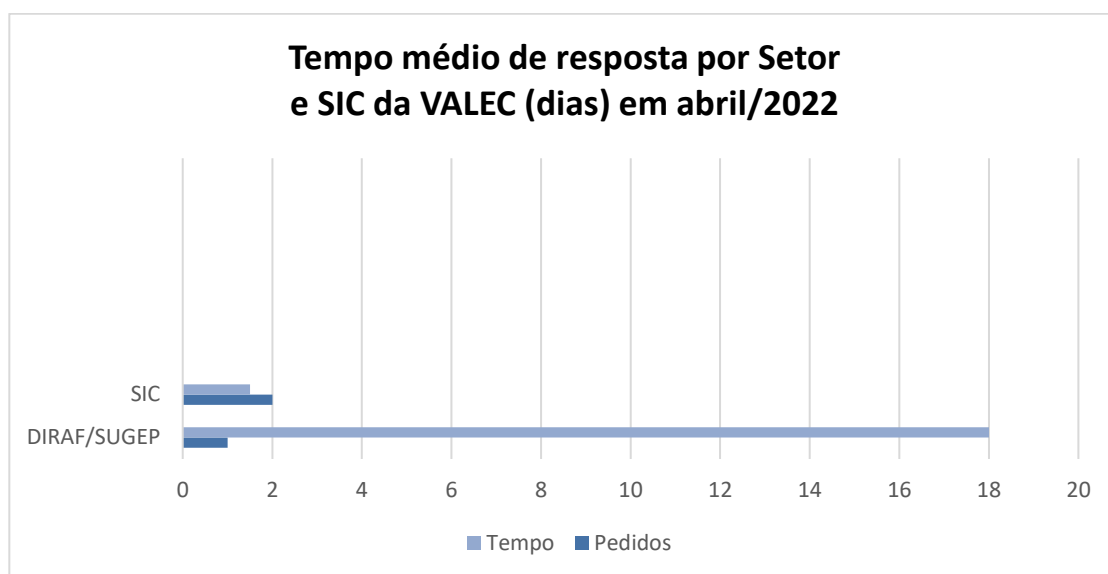


Pedidos X Setores demandados X Tempo médio de resposta do setor

Após consulta prévia aos pontos focais dos setores internos da empresa no intuito de obter respostas consistentes, conferir atribuições e reduzir tramitações desnecessárias, tem-se que foi distribuído **1 pedido** à SUGEP/DIRAF no SEI e **2 pedidos** foram respondidos no âmbito da Ouvidoria.

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 abril/2022.



1.3 Recursos SIC

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

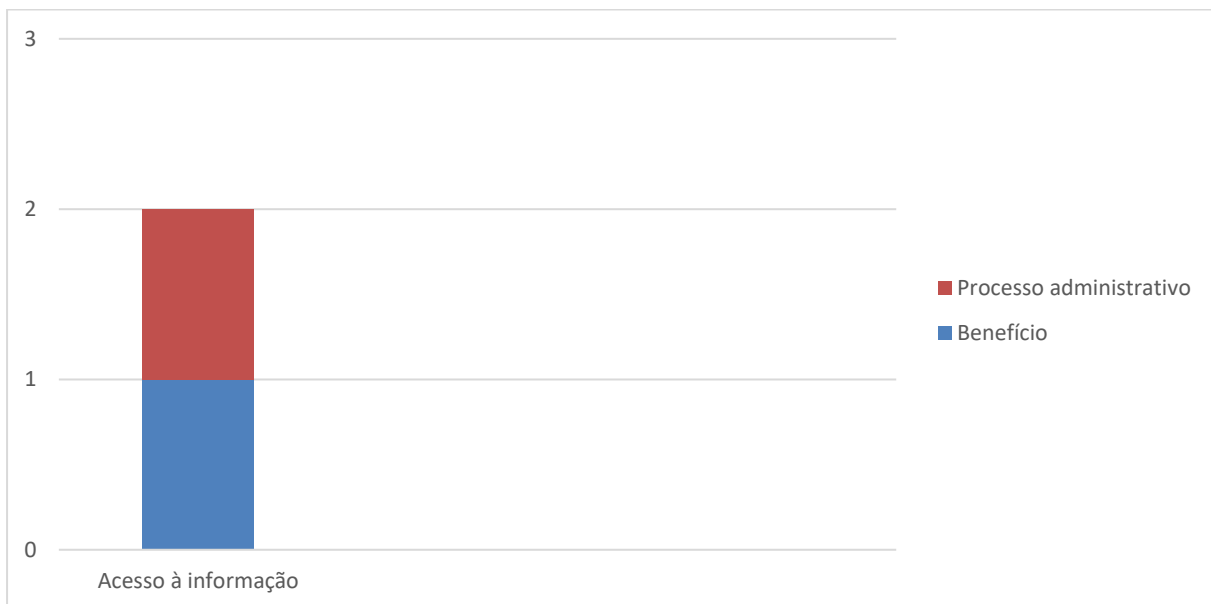
<u>Total de Recursos em abril/2022</u>	1ª Instância	2ª Instância	3ª Instância	4ª Instância
0	0 Chefe hierárquico	0 Autoridade máxima do órgão	0 CGU	0 CMRI

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 abril/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 abril de 2022.



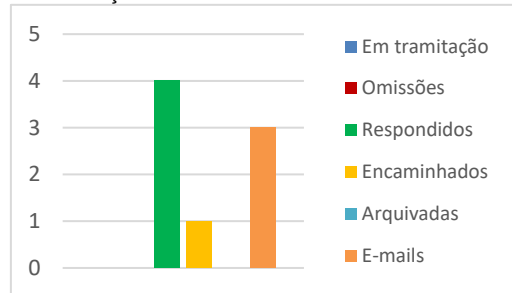
2. Ouvidoria VALEC

Manifestações
recebidas no Fala.Br*
(**tramitados
internamente*)
4

Encaminhadas
(a outro órgão/entidade)
1

Tempo médio de resposta
5,8 dias

Gráfico 9 – Quantidade e status das manifestações de Ouvidoria/VALEC em abril/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 5 manifestações em Abril. O painel indica **4 manifestações** de ouvidoria da VALEC. Significa que estas foram manifestações **recepcionadas e tratadas** pela empresa e **1 manifestação** foi encaminhada à **ANTT**. Cumpre destacar que outras **3 manifestações** foram recebidas no e-mail da ouvidoria. Todas as manifestações recebidas foram respondidas (100%), conforme referido no **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.

} **1**

Demandas recebidas no e-mail da ouvidoria
Ou seja: Recebidas e respondidas diretamente

} **3**

2.1 Tipos de manifestações de Ouvidoria em abril/2022

Em abril de 2022, a Ouvidoria/VALEC tratou diretamente na Plataforma Fala.Br uma denúncia improcedente que já tinha sido objeto de análise na qual foi dada a resposta da denúncia anterior.

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

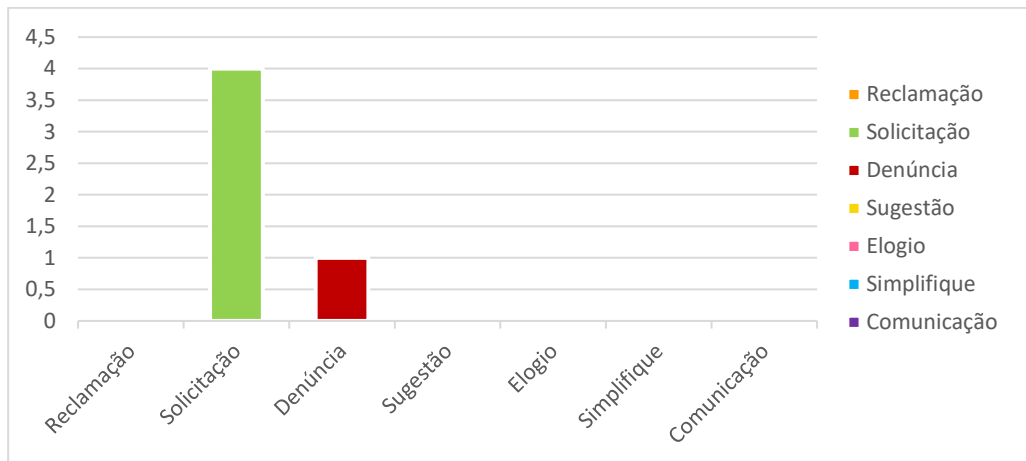
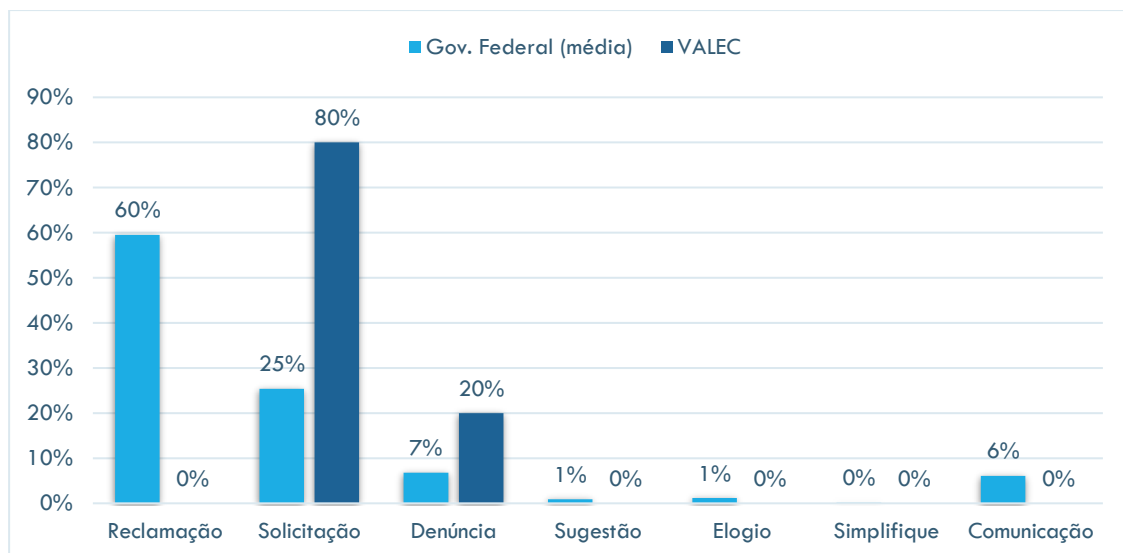


Gráfico 11 - Comparativo percentual dos Tipos de manifestações de ouvidoria recebidas pelo Governo Federal (média) e pela VALEC, em abril/2022.



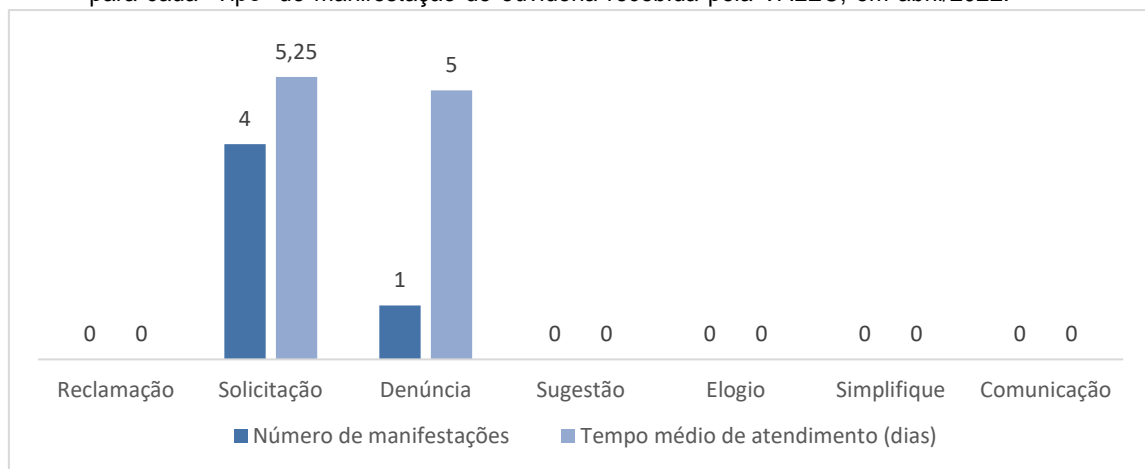
2.2 Tempo de resposta, Ouvidoria e setores respondentes

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 abril/2022 foi de **5,8 dias**.

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

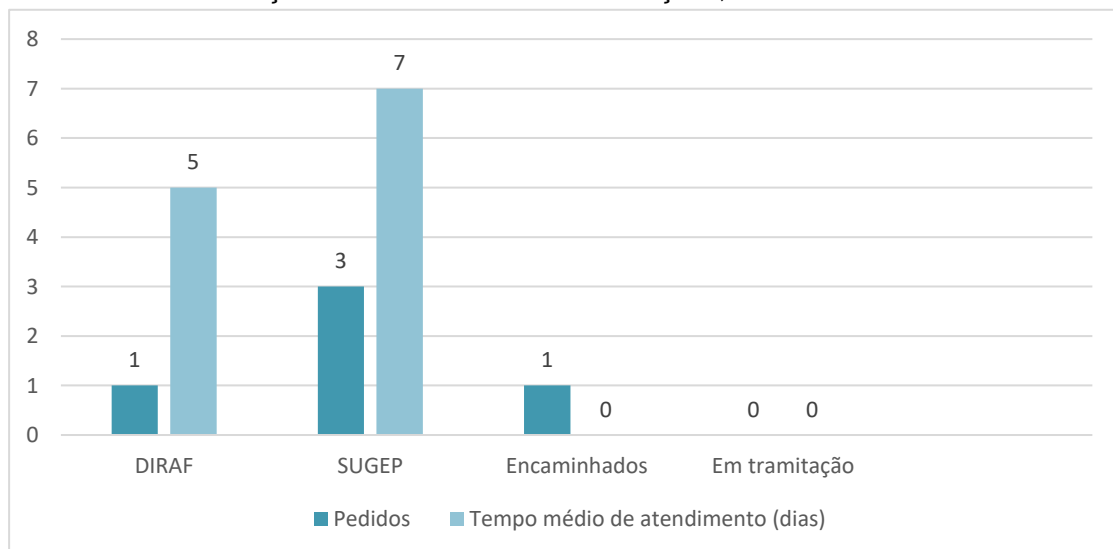
Gráfico 12 – Relação do Tempo médio de atendimento ao cidadão para cada “Tipo” de manifestação de ouvidoria recebida pela VALEC, em abril/2022.



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.

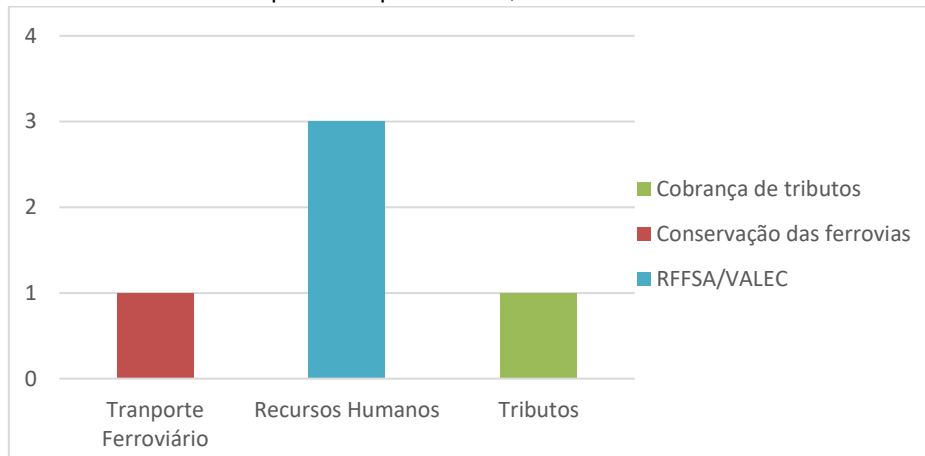
Gráfico 13 – Tempo médio de resposta por Setor/OUV da VALEC (em dias) e relação com o número de manifestações, em abril/2022.



2.3 Assuntos e Subassuntos da Ouvidoria em abril/2022

Em abril/2022, os principais **assuntos** das manifestações de Ouvidoria foram “**Transporte ferroviário**”, “**Tributos**” e “**Recursos Humanos**”. Os subassuntos destas manifestações foram os seguintes: “**Conservação das ferrovias**”, “**RFFSA/VALEC**” e “**Cobrança de tributo**”, conforme gráfico abaixo.

Gráfico 14 – Assuntos e subassuntos das manifestações da OUV/VALEC e respectivas quantidades, em abril 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 abril de 2022, foi a **Ouvidoria**.

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 abril, 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:

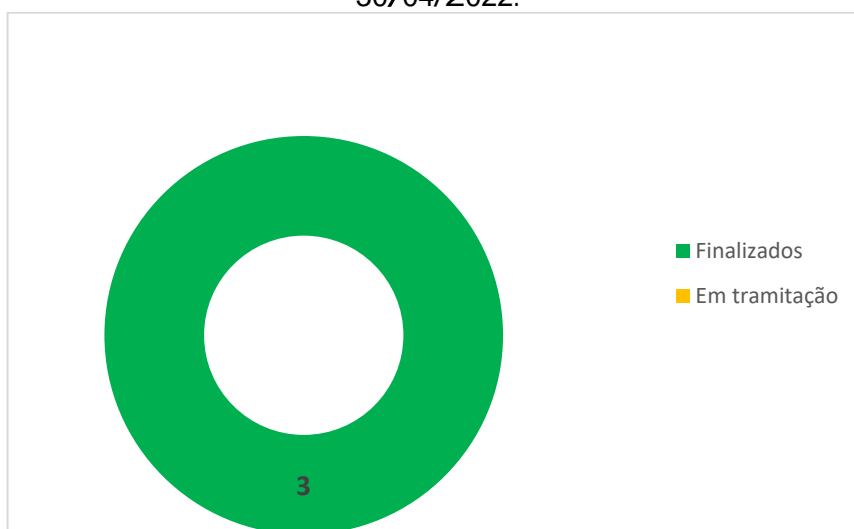
- 1) Geração de Número Único de Protocolo (NUP);
- 2) Cadastro único para manifestação a qualquer órgão ou entidade integrantes do SisOUV, do Executivo federal;
- 3) Garantia de contagem de prazo dentro da lei;
- 4) Garantia da qualidade da resposta dentro da lei;
- 5) Rastreabilidade pela CGU em caso 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 01/04/22 a 30/04/2022 foi de **100%**, pois **3 dos 3 pedidos** de acesso à informação foram completamente atendidos até o fim de abril.

Gráfico 15 – Resolutividade do setor, em dados SIC/VALEC entre 01/04/22 a 30/04/2022.



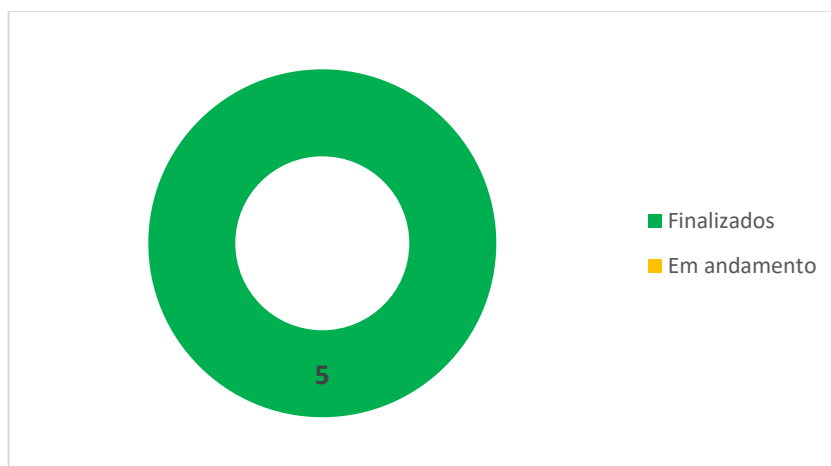
Fonte: Painel LAI (<https://www.gov.br/cgu/pt-br/centrais-de-conteudo/paineis/lai>)

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 abril

Ouvidoria/VALEC

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

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



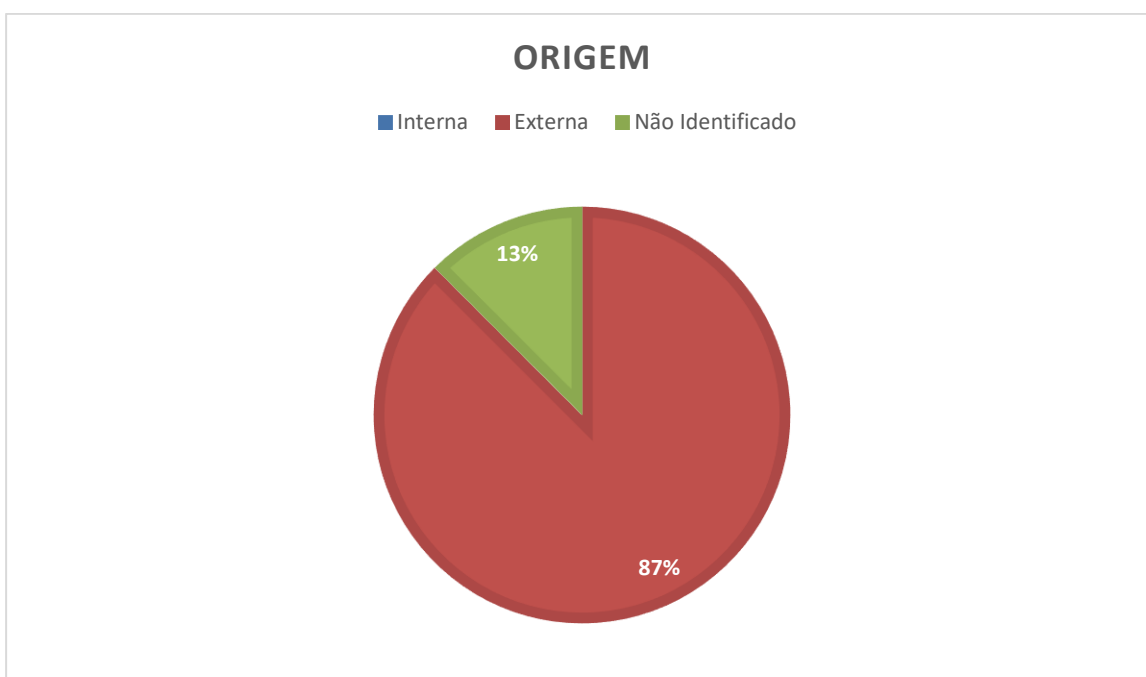
Fonte: Painel Resolveu? (<http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>)

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 abril de 2022**.

3.3 Origem das manifestações da OUVIR

Destacamos ainda as informações apresentando a origem das manifestações da OUVIR no período de 01/04/2022 a 30/04/2022, 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 01/04/2022 a 30/04/2022



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.

Cabe destacar que em abril ocorreram importantes atividades de interlocução da Ouvidoria da Valec com outras entidades, como a participação da Ouvidora Rose Meire Cyrillo como palestrante em eventos da Corregedoria-Geral da União, em 06/04: “Diálogos correccionais – Edição Goiânia”, oportunidade em que falou sobre como detectar e tratar o assédio na Administração Pública e no dia 19/04, no Hospital da Criança de Brasília José Alencar, onde discorreu sobre o tema “Reposicionamento estratégico da Ouvidoria, liderança e engajamento”.

Outro ponto que merece ser ressaltado no presente Relatório diz respeito ao novo espaço que a Ouvidoria passou a ocupar no 14º andar ficando a sala do térreo 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.

De igual relevância há que se mencionar a divulgação no site da Valec do Plano de Ação da Ouvidoria, para os anos 2022/2023 (<https://www.valec.gov.br/documentos/Plano-de-Acao-para-o-Modelo-de-Maturidade-em-Ouvidoria.pdf>) demonstrando quais providências e atividades estão previstas para serem tomadas a fim de elevar o nível da maturidade da Ouvidoria da Valec dentro dos indicadores constantes do Modelo de Maturidade da Ouvidoria Pública - MMOuP proposto pela Controladoria-Geral da União - CGU, em 2021.

Por fim, é de se fazer especial menção à aprovação e publicação da **RESOLUÇÃO NORMATIVA VALEC Nº 9/2022/CONSAD-VALEC**, 29 de abril de 2022, que regula os serviços de atendimento ao usuário feitos pela Ouvidoria e pelo Serviço de Informação ao Cidadão – SIC e da **RESOLUÇÃO NORMATIVA VALEC Nº 10/2022/CONSAD-VALEC**, de 29 de abril de 2022, que dispõe sobre o recebimento, tratamento e tramitação de denúncias no âmbito da empresa, marcos regulatórios que representam o esforço concentrado da empresa em alinhar-se às melhores práticas de governança e integridade.