

RELATÓRIO SIC/OUVIDORIA

Agosto/2022

Brasília/DF

VALEC

Engenharia, Construções
e Ferrovias S.A.



Relatório do SIC/Ouvidoria – Agosto/2022

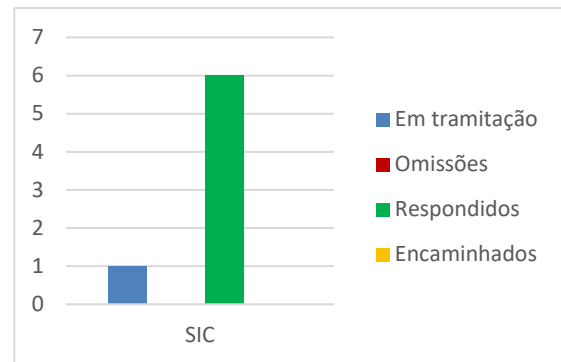
1. Serviço de Informação ao Cidadão - SIC

Pedidos recebidos
7 Fala.Br Ranking*
162º/302

2 E-mail

Tempo médio de
resposta
6,67dias Ranking**
92º/302

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

Ao todo, o SIC da Valec recebeu **9 pedidos** de informação (LAI) em agosto, sendo que 2 destes pedidos foram recebidos por e-mail e não tiveram processos associados no SEI, por terem sido resolvidos no âmbito da própria Ouvidoria/SIC. Todos os pedidos foram respondidos até o final de agosto de 2022, conforme o **gráfico 2**.

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

“Recebidos” (no Fala.Br) = 9 Respondidos + 0 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 agosto, 2 dos 9 pedidos de acesso à informação foram respondidos diretamente no Fala.Br**, com tempo médio de resposta de 2 dias, consoante tabela abaixo. Com isso o SIC economizou 40 minutos de trabalho efetivo.

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

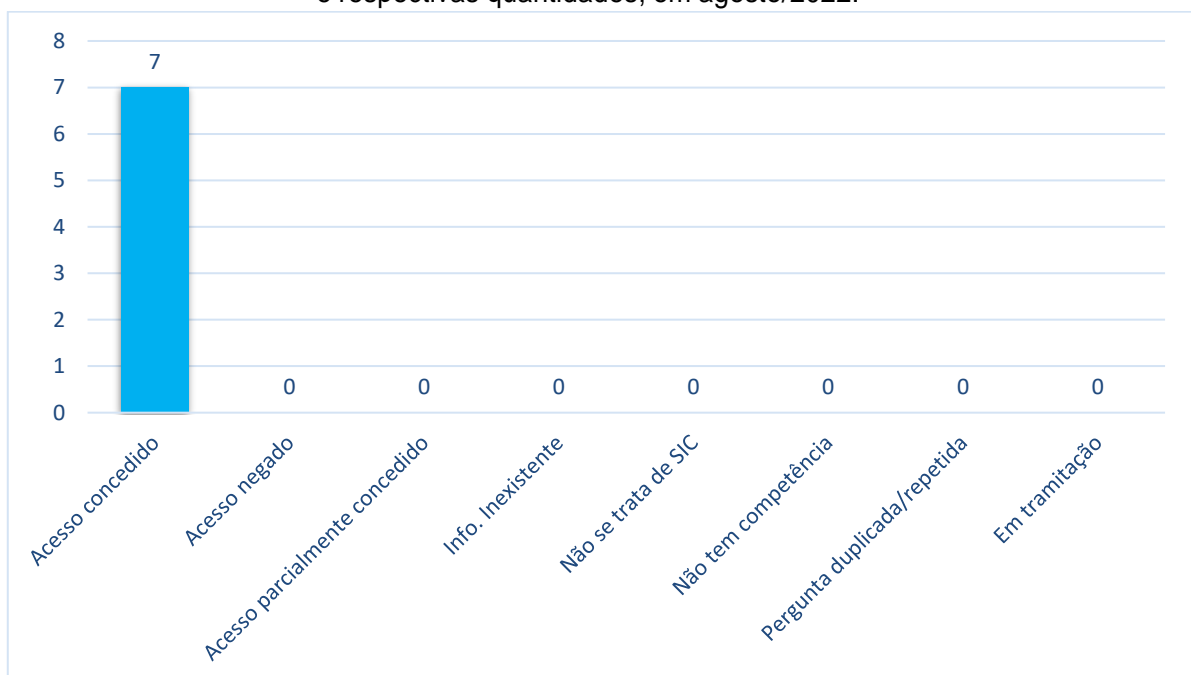
Assuntos	Subassunto	Quantidade	Tempo Médio de Resposta em Dias	Tempo Economizado em Minutos*
Acesso à Informação	Agendamento de consulta	1	0	20
Assentamento		1	4	20

*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 agosto/2022

Em agosto de 2022, todos os pedidos de acesso à Informação tramitados internamente pela VALEC tiveram acessos concedidos. Vide gráfico abaixo:

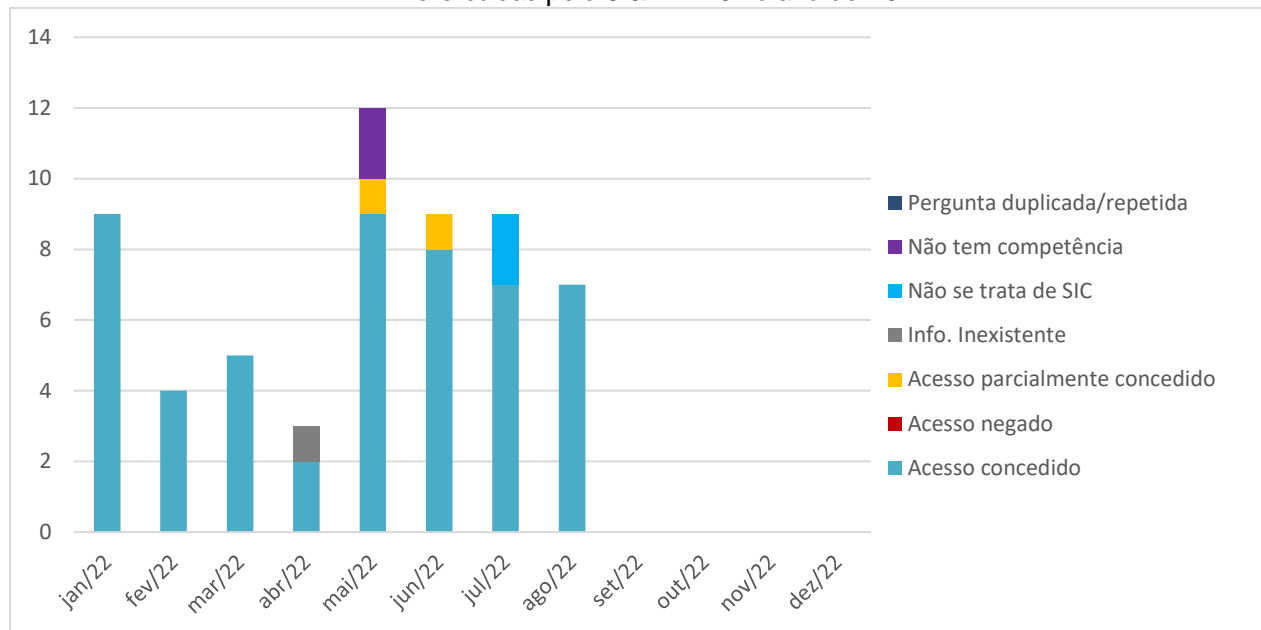
Gráfico 3 - Tipos de respostas oferecidas aos usuários pelo SIC/VALEC e respectivas quantidades, em agosto/2022.



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

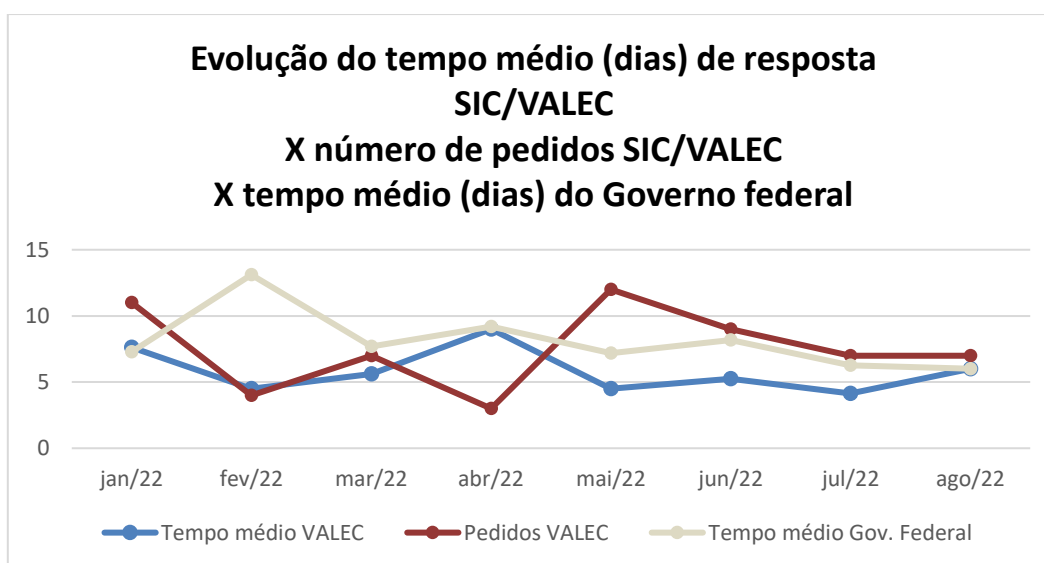


1.2 Tempo de resposta, SIC e setores respondentes

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 agosto de 2022, o SIC/VALEC teve manutenção no número de pedidos e o tempo de resposta ficou em 6,67 dias, acima da média do Governo Federal (6,01 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.

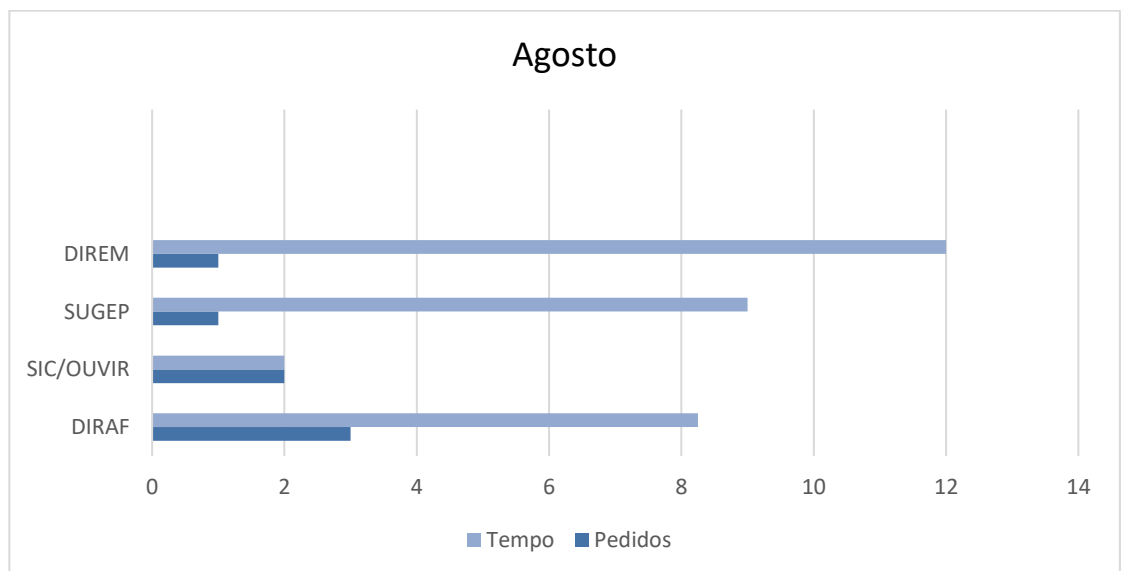


Pedidos X Setores demandados X Tempo médio de resposta do setor

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 **2 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 agosto/2022.



1.3 Recursos SIC

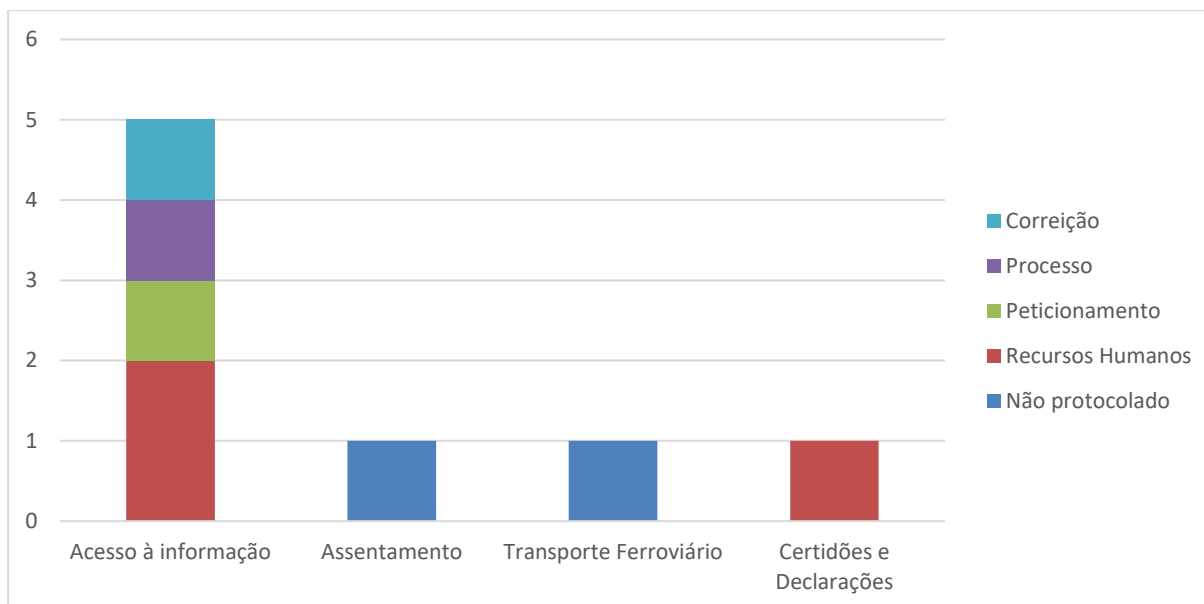
Em agosto não foi registrado nenhum recurso à VALEC.

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 agosto/2022, os **assuntos** dos pedidos de SIC foram “**Acesso à informação**”, “**Assentamento**”, “**Transporte Ferroviário**” e “**Certidões e Declarações**” e foram classificados nos **subassuntos** abaixo:

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



2. Ouvidoria VALEC

Manifestações recebidas*
(*trmitados internamente)
9 – Fala.Br
7 – E-mail

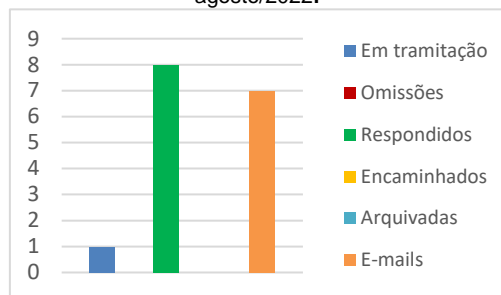
Encaminhadas (a outro órgão/entidade)

0

Tempo médio de resposta
6,38 dias

Tempo médio do Gov. Federal
5,29

Gráfico 9 – Quantidade e status das manifestações de Ouvidoria/VALEC em agosto/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 16 manifestações em agosto. **9 manifestações** foram **recepcionadas no Fala.Br** e tratadas pela empresa e **7 manifestações** foram recebidas e respondidas por e-mail. Uma manifestação foi recebida no dia 29 de agosto do corrente ano e ainda estava em tramitação no dia 31 de agosto, conforme o **gráfico 9**.

“Recebidas” (no Fala.BR) = Respondidas + Em Tramitação

} 9

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

} 7

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

Quando as manifestações de ouvidoria que chegam pelo sistema Fala.Br, estas podem ser respondidas sem a necessidade de abrir processo no SEI. Quando não há esta necessidade, 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 agosto, nove das dezesseis manifestações de ouvidoria puderam ser respondidas sem a consulta a outras unidades organizacionais da Valec, diretamente no Fala.Br ou por e-mail, conforme a tabela abaixo. Com isso a Ouvidoria economizou 140 minutos de trabalho efetivo.

Assunto	Subassunto	Quantidade	Tempo Médio de Resposta em Dias	Tempo Economizado em Minutos*
Acesso à Informação	Peticionamento	3	0,33	60
Atendimento	Pagamento	1	0	20
Outros em Economia	Estudo Macroeconômico	1	1	20
Transporte Ferroviário	Georreferenciamento	1	0	20
Defesa da Concorrência	Invasão em Obra	1	0	20
Acesso à Informação	Pesquisa	1	0	20
Site do Órgão	Problema no Acesso	1	2	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 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 agosto/2022 (Fala.Br)

Em agosto de 2022, a Ouvidoria/VALEC recebeu duas reclamações, uma denúncia e seis solicitações, conforme o painel Resolveu do site da CGU, <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.html>.

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

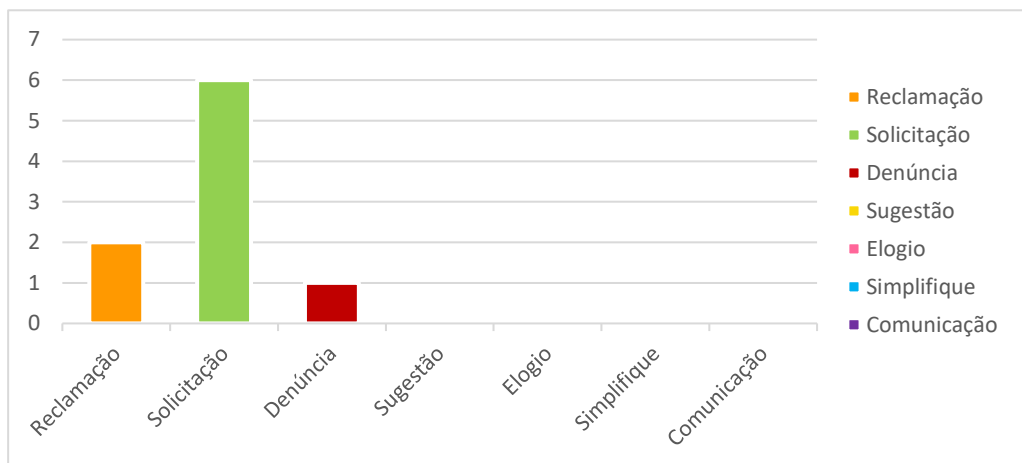
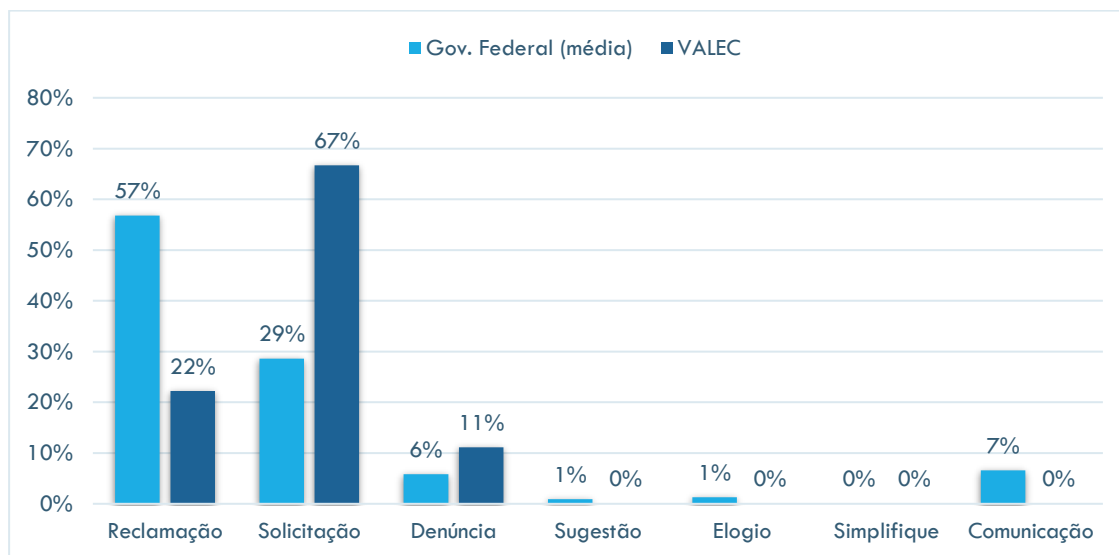


Gráfico 11 - Comparativo percentual dos Tipos de manifestações de ouvidoria recebidas pelo Governo Federal (média) e pela VALEC, em agosto/2022.



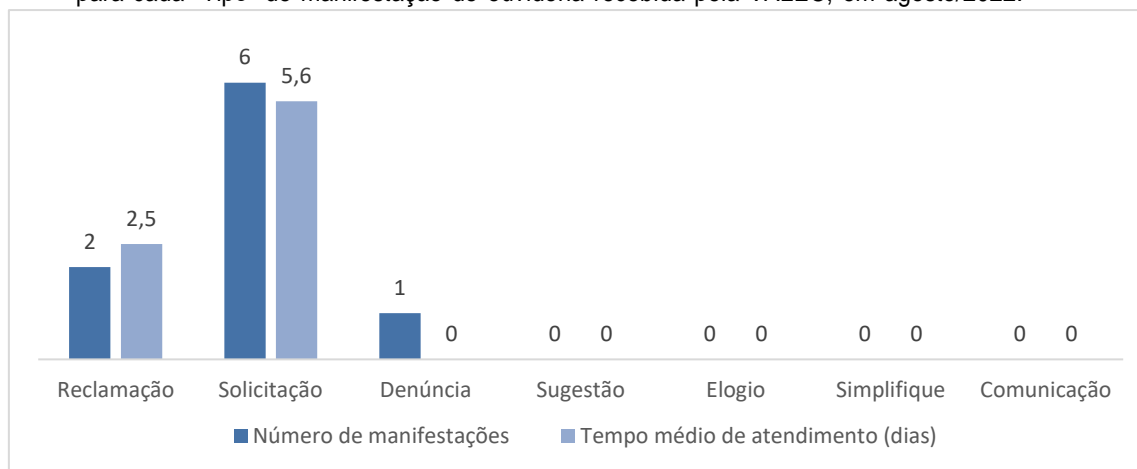
2.2 Tempo de resposta, Ouvidoria e setores respondentes

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 agosto/2022 foi de **6,38 dias**.

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

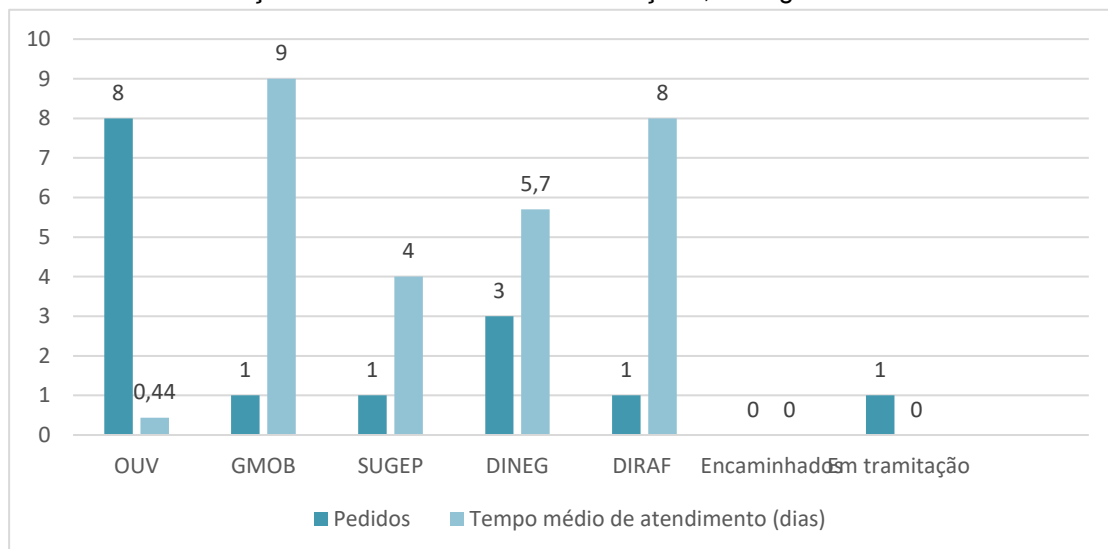
Gráfico 12 – Relação do Tempo médio de atendimento ao cidadão para cada “Tipo” de manifestação de ouvidoria recebida pela VALEC, em agosto/2022.



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.

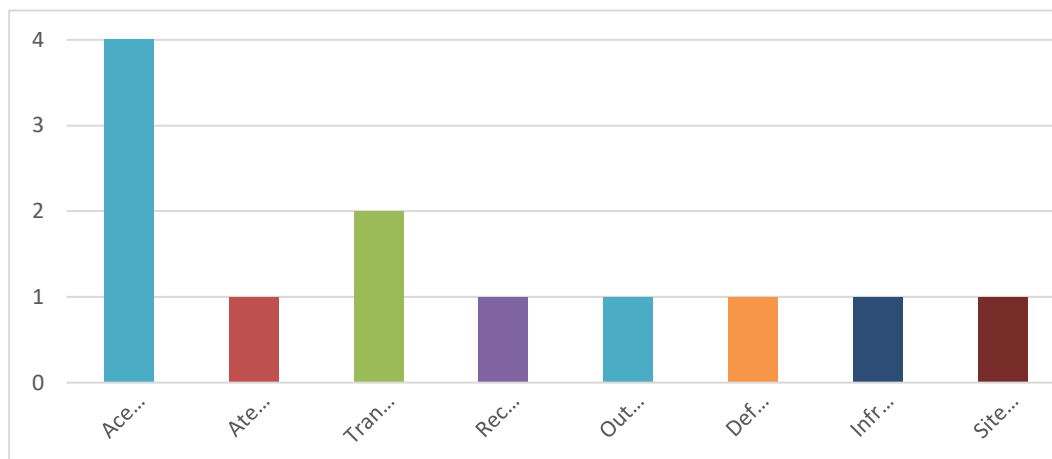
Gráfico 13 – Tempo médio de resposta por Setor/OUV da VALEC (em dias) e relação com o número de manifestações, em agosto/2022.



2.3 Assuntos e Subassuntos da Ouvidoria em agosto/2022

Em agosto/2022, os principais assuntos das manifestações de Ouvidoria foram “Acesso à Informação”, “Atendimento”, “Recursos Humanos”, “Transporte Ferroviário”, “Defesa da Concorrência”, “Infraestrutura e Fomento”, “Site do Órgão” e “Outros em Economia”.

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

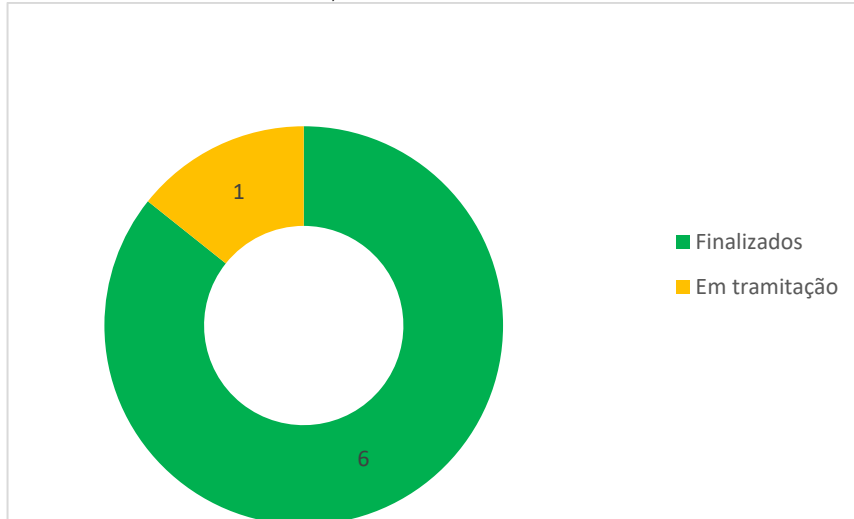
- 1) Geração de Número Único de Protocolo (NUP);
- 2) Cadastro único para manifestação a qualquer órgão ou entidade integrantes do SisOUV, do Executivo federal;
- 3) Garantia de contagem de prazo dentro da lei;
- 4) Garantia da qualidade da resposta dentro da lei;
- 5) Rastreabilidade pela CGU em caso 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 01/08/22 a 31/08/2022 foi de **86%**, pois **seis dos sete pedidos** de acesso à informação foram completamente atendidos até o fim de agosto.

Gráfico 15 – Resolutividade do setor, em dados SIC/VALEC entre 01/08/22 a 31/08/2022.



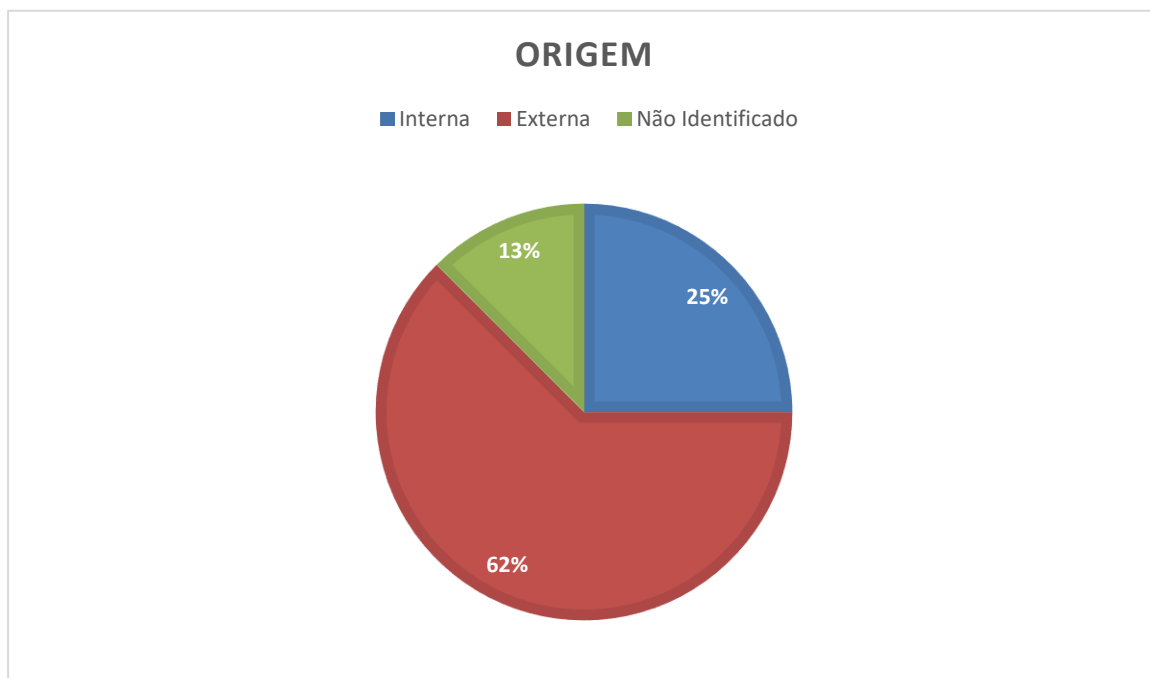
Fonte: Painel LAI (<https://www.gov.br/cgu/pt-br/centrais-de-conteudo/paineis/lai>)

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 agosto

3.3 Origem das manifestações do SIC

Destacamos ainda as informações apresentando a origem das manifestações da OUVIR no período de 01/08/2022 a 31/08/2022, quanto ao tipo de público classificado como público “externo”, “Interno” e “não identificado” como mostrado no gráfico 16 abaixo

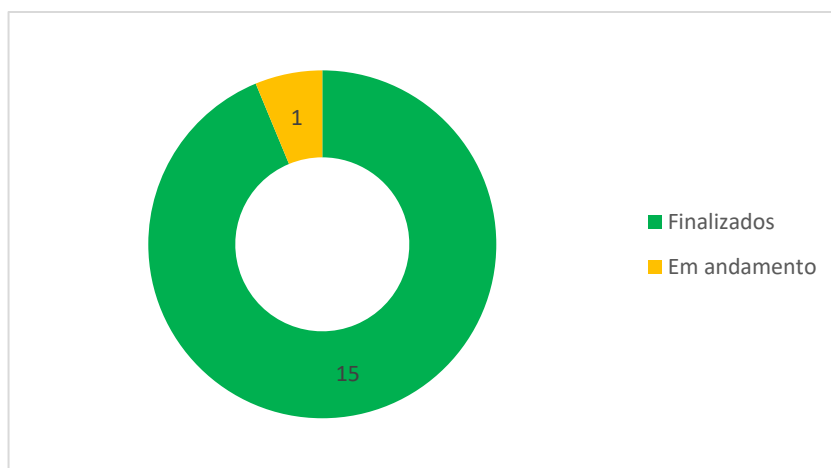
Gráfico 16 – Origem das manifestações do SIC/VALEC entre 01/08/2022 a 31/08/2022



Ouvidoria/VALEC

O **Índice de Resolutividade do setor para dados de Ouvidoria** em agosto foi de 94%, visto que 15 das 16 manifestações (9 Fala.Br + 7 e-mail) foram respondidas até 31 de agosto.

Gráfico 17 – Resolutividade do setor, em dados de Ouvidoria/VALEC em agosto de 2022.



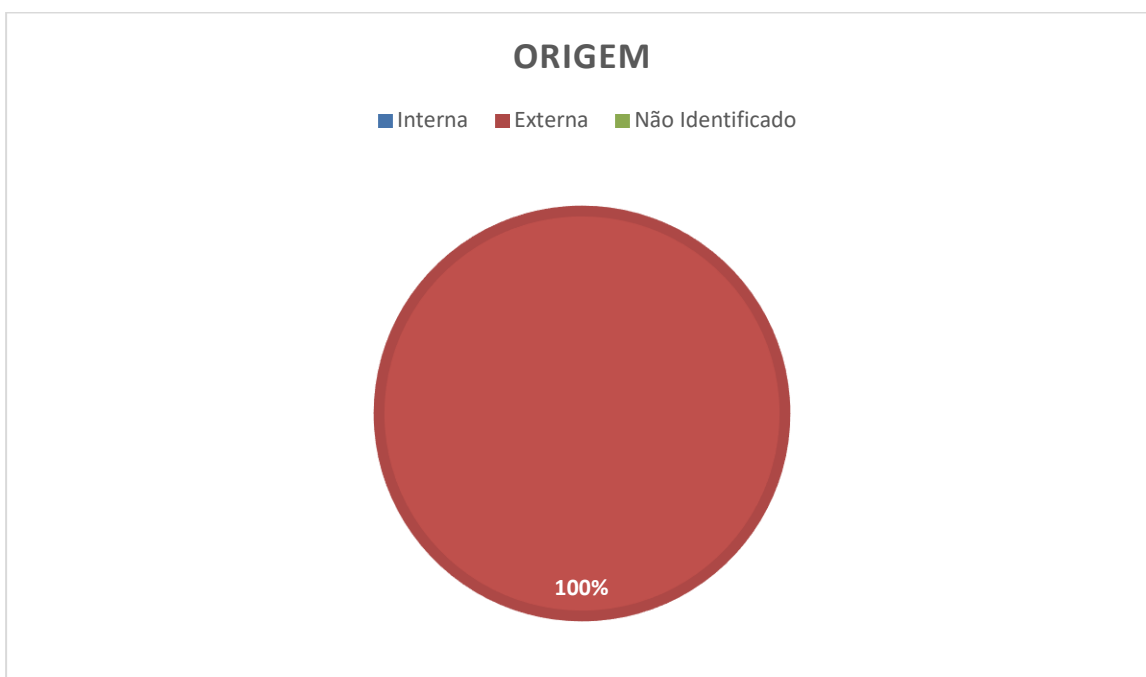
Fonte: Painel Resolveu? (<http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>)

A **Pesquisa de Satisfação do usuário, de preenchimento facultativo**, é preenchida pelo solicitante após receber a resposta da VALEC. Em agosto, nenhuma resposta à pesquisa de satisfação foi recebida pela Valec.

3.4 Origem das manifestações da OUVIR

Destacamos ainda as informações apresentando a origem das manifestações da OUVIR no período de 01/08/2022 a 31/08/2022, quanto ao tipo de público classificado como público “externo”, “Interno” e “não identificado” constam no **gráfico 18**:

Gráfico 18 – Origem das manifestações da OUVIR/VALEC entre 01/08/2022 a 31/08/2022



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.

Em ações de interlocução interna, no mês de agosto foram realizadas duas edições do Projeto “Café com o Ouvidor”, no dia 10/08 com o Superintendente de Estruturação de Ativos da Valec, Diógenes Álvares e, no dia 24/08, com Gustavo Vergílio de Paula, Engenheiro Civil e representante dos empregados no Conselho de Administração da empresa. Os convidados conheceram os fluxos, processos e plano de trabalho da Ouvidoria, bem como visitaram a sala de escuta e acolhimento do setor, local onde são feitos os atendimentos presenciais. Com esses encontros busca-se o reconhecimento da Ouvidoria como espaço estratégico de gestão e o fortalecimento da parceria com as demais unidades organizacionais.



Em ações de interlocução externa, a Ouvidora participou da Reunião do Comitê Regional da International Ombudsman Association, para a América Latina e Caribe – RAC LAC (02/08); no dia 23/08, proferiu palestra sobre os desafios da implementação da LGPD, no Encontro das Seccionais da Associação Brasileira de Ouvidores e Ombudsman – ABO Nacional e, no dia 24/09, proferiu palestra sobre o impacto da Ouvidoria na governança e na integridade das organizações, no XXII do Encontro Nacional do Fórum Nacional de Ouvidores Universitários e Hospitais de Ensino – FNOUH.