

RELATÓRIO SIC/OUVIDORIA

Julho/2022

Brasília/DF

VALEC

Engenharia, Construções
e Ferrovias S.A.



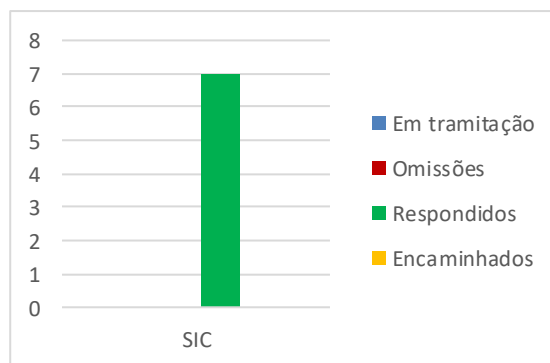
Relatório do SIC/Ouvidoria – julho/2022

1. Serviço de Informação ao Cidadão - SIC

Pedidos recebidos **10** Ranking* **155º/302**

Tempo médio de resposta **4,14 dias** Ranking** **52º/302**

Gráfico 1 – Quantidade e status dos pedidos de SIC da Valec recebidos em julho/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/ai/index.htm>).

O SIC da Valec recebeu **10 pedidos** de informação (LAI) em julho, sendo que 3 destes pedidos 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 julho de 2022, conforme o **gráfico 2**.

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

“Recebidos” (no Fala.BR) = 10 Respondidos + 0 em Tramitação } 10

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 julho, 3 dos 10 pedidos de acesso à informação foram respondidos diretamente no Fala.Br**, com tempo médio de resposta de 0 dias, no mesmo dia, consoante tabela abaixo. Com isso o SIC economizou 60 minutos de trabalho efetivo.

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

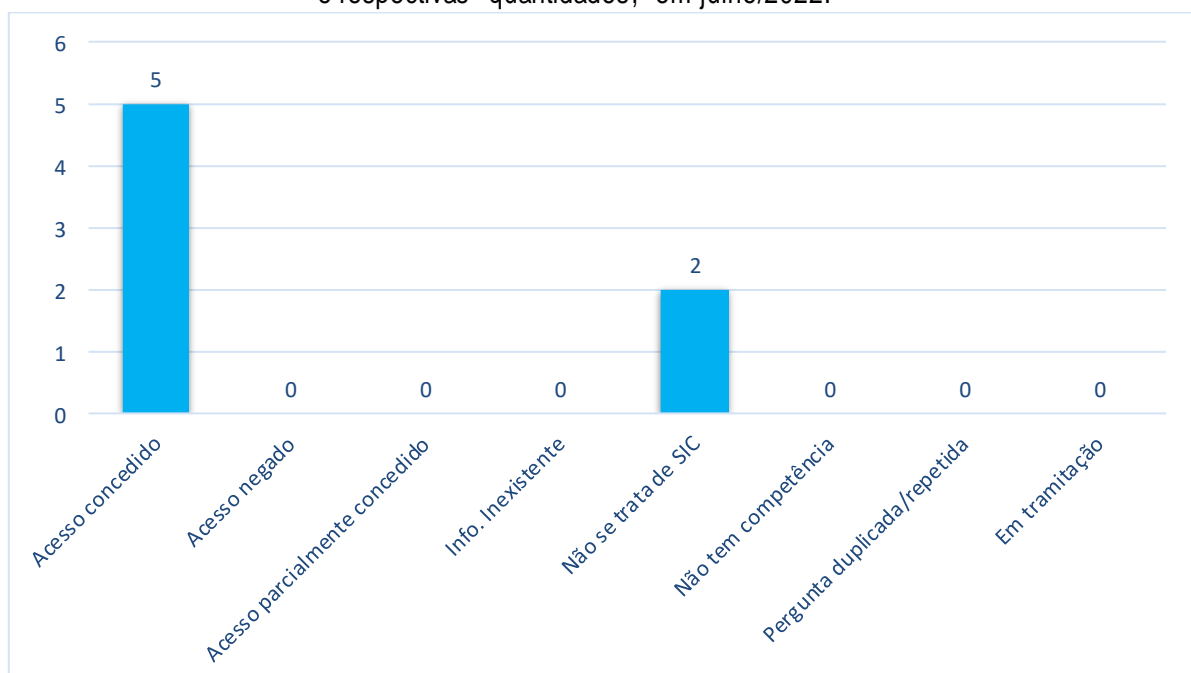
Assuntos	Subassunto	Quantidade	Tempo Médio de Resposta em Dias	Tempo Economizado em Minutos*
Acesso à Informação	Agendamento de consulta	2	0	40
Acesso à Informação	E-mail	1	0	20

*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 julho/2022

Em julho de 2022, cinco dos dez pedidos de acesso à Informação tramitados internamente pela VALEC tiveram acessos concedidos e dois não se tratavam de solicitação de informação. Vide gráfico abaixo:

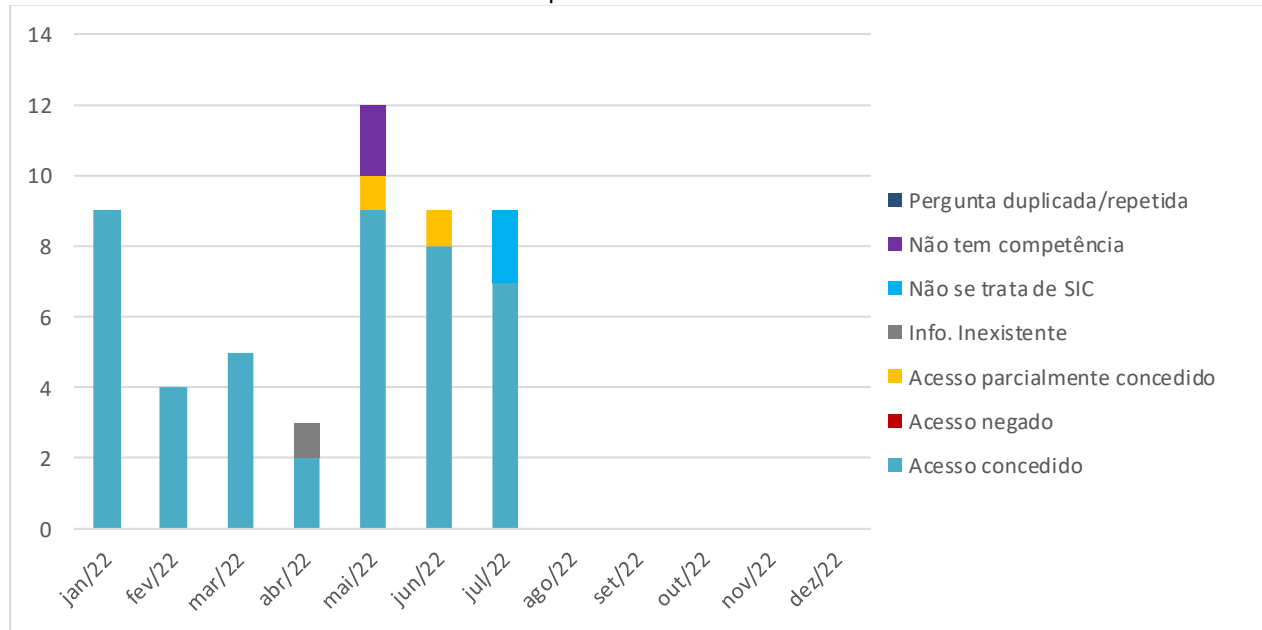
Gráfico 3 - Tipos de respostas oferecidas aos usuários pelo SIC/VALEC e respectivas quantidades, em julho/2022.



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

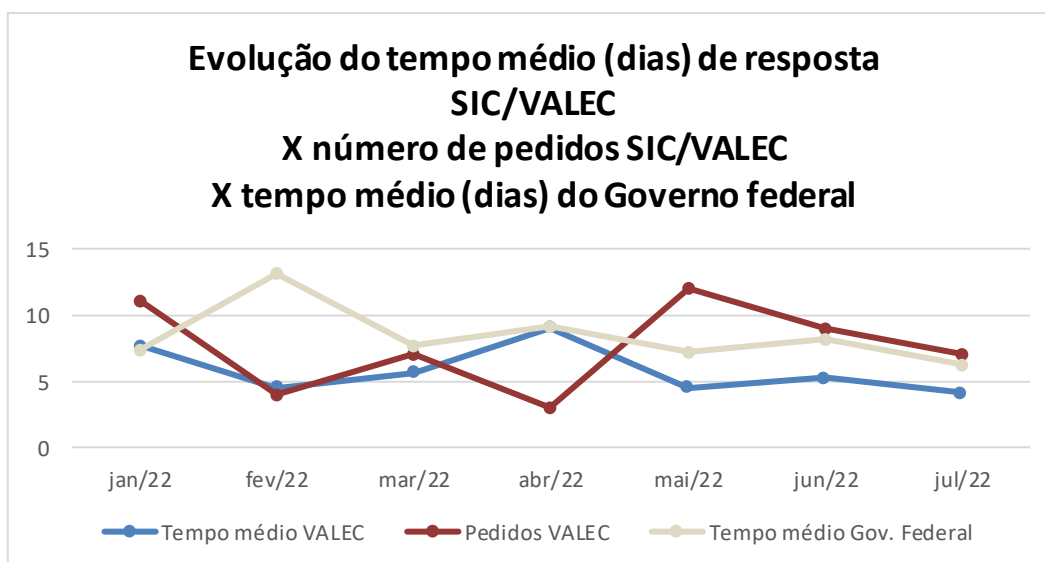


1.2 Tempo de resposta, SIC e setores respondentes

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 julho de 2022, o SIC/VALEC teve redução no número de pedidos e o tempo de resposta ficou em 4,14 dias, abaixo da média do Governo Federal (6,26 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.

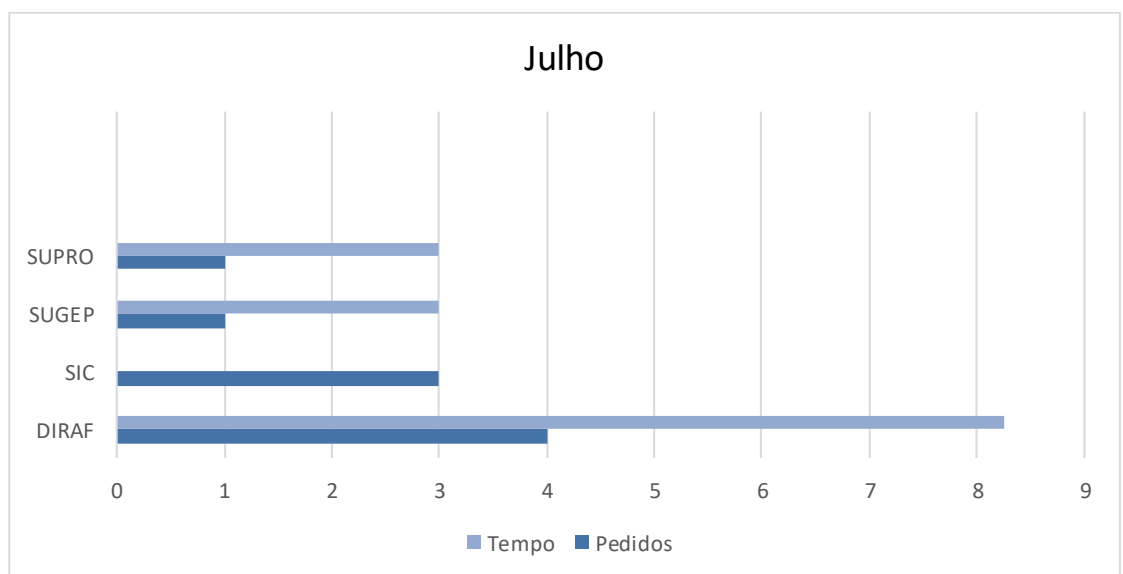


Pedidos X Setores demandados X Tempo médio de resposta do setor

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 **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 julho/2022.



1.3 Recursos SIC

Em julho foi registrado 1 recursos à VALEC.

Total de Recursos em julho/2022	1ª Instância	2ª Instância	3ª Instância	4ª Instância
1	0 Chefe hierárquico	Autoridade máxima do órgão	1 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 julho/2022, o **assunto** dos pedidos de SIC foi “**Acesso à informação**” que foi classificado nos **subassuntos abaixo**:

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



2. Ouvidoria VALEC

Manifestações
recebidas*

(*tramitados
internamente)

8 – Fala.Br

9 – E-mail

Encaminhadas
(a outro órgão/entidade)

0

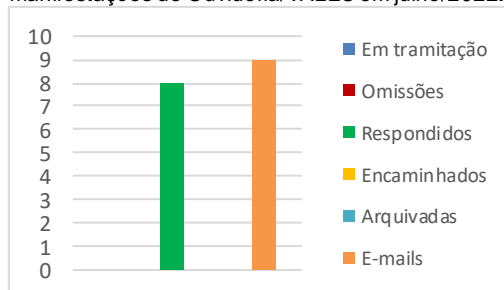
Tempo médio de resposta

6,13 dias

Tempo médio do Gov. Federal

6,12

Gráfico 9 – Quantidade e status das manifestações de Ouvidoria/VALEC em julho/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 17 manifestações em julho. **8 manifestações** foram **recepcionadas no Fala.Br** e tratadas pela empresa e **9 manifestações** foram recebidas e respondidas por e-mail. Todas as manifestações foram respondidas (100%), conforme o **gráfico 9**.

“Recebidas” (no Fala.BR) = Respondidas + Em Tramitação } **8**

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

Demandas recebidas no e-mail da ouvidoria } **9**
Ou seja: Respondidas diretamente e não inseridas no FALA.BR

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 julho, treze das dezessete 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 260 minutos de trabalho efetivo.

Assunto	Subassunto	Quantidade	Tempo Médio de Resposta em Dias	Tempo Economizado em Minutos*
Acesso à Informação	Peticionamento	4	0	80
Atendimento	Sistema	1	0	20
Normas e Fiscalização		1	0	20
Atendimento	Tramitação	1	0	20
Serviços e Sistemas	Parceria	1	3	20
Acesso à Informação		1	0	20
Solicitação de Informação		1	2	20
Planejamento e Gestão	Governança	1	1	20
Recursos Humanos	Plano de Saúde	1	3	20
Recursos Humanos	RFFSA,	1	0	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 julho/2022 (Fala.Br)

Em julho de 2022, a Ouvidoria/VALEC recebeu quatro reclamações, uma denúncia e três solicitações, 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 julho de 2022.

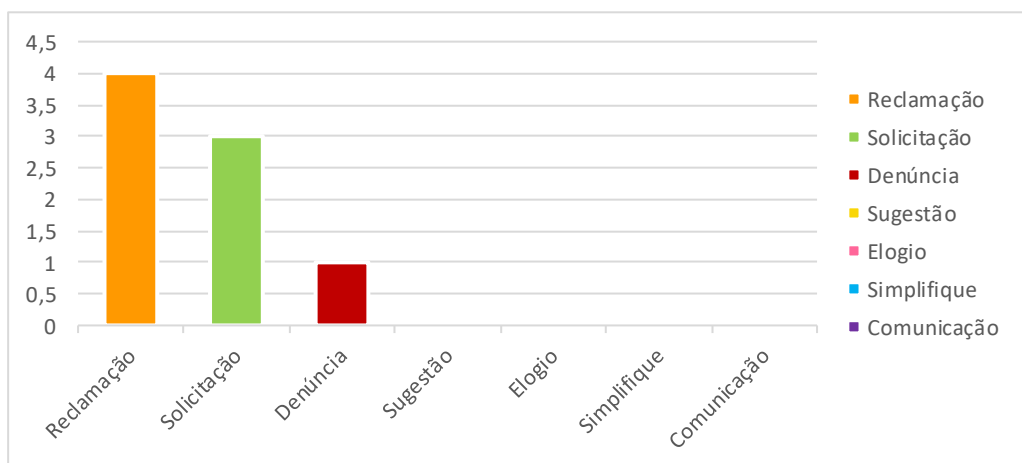
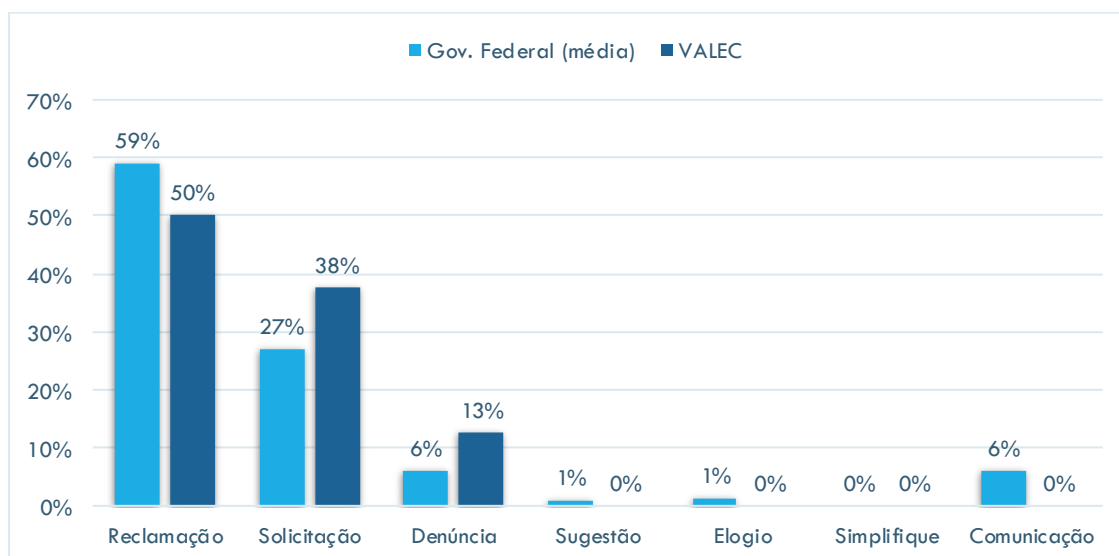


Gráfico 11 - Comparativo percentual dos Tipos de manifestações de ouvidoria recebidas pelo Governo Federal (média) e pela VALEC, em julho/2022.



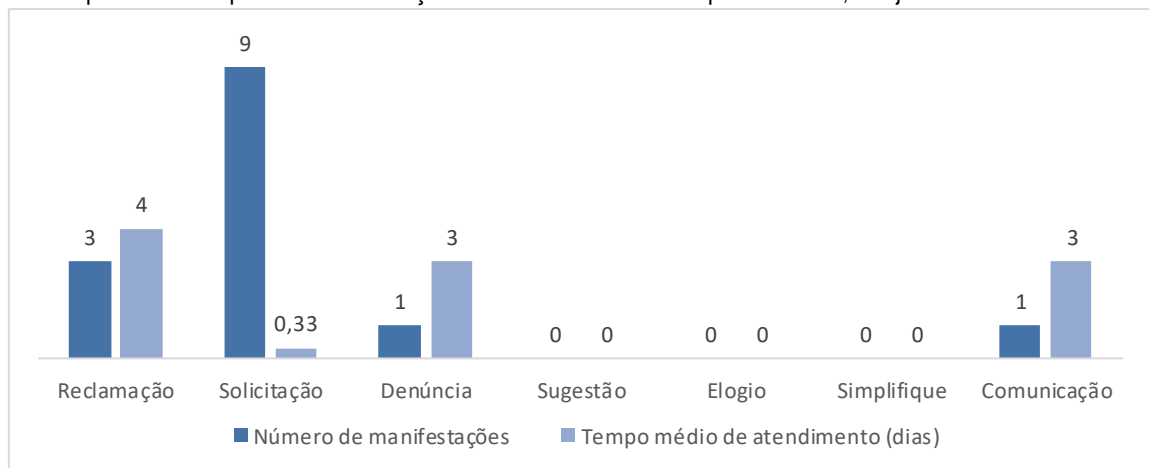
2.2 Tempo de resposta, Ouvidoria e setores respondentes

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 julho/2022 foi de **6,13 dias**.

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

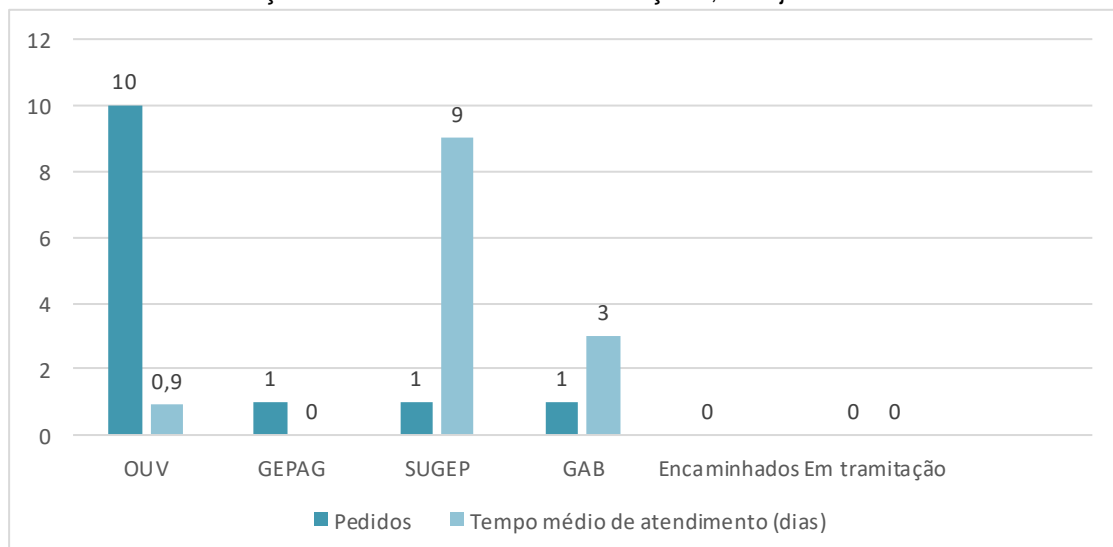
Gráfico 12 – Relação do Tempo médio de atendimento ao cidadão para cada “Tipo” de manifestação de ouvidoria recebida pela VALEC, em julho/2022.



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.

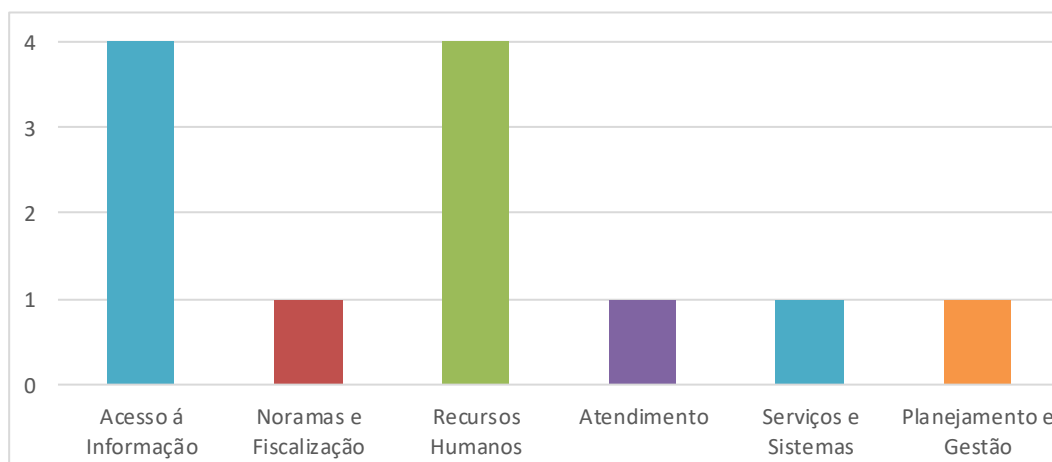
Gráfico 13 – Tempo médio de resposta por Setor/OUV da VALEC (em dias) e relação com o número de manifestações, em julho/2022.



2.3 Assuntos e Subassuntos da Ouvidoria em julho/2022

Em julho/2022, os principais **assuntos** das manifestações de Ouvidoria foram “**Acesso à Informação**”, “**Normas e Fiscalização**”, “**Recursos Humanos**”, “**Atendimento**”, “**Serviços e Sistemas**”, e “**Planejamento e Gestão**”.

Gráfico 14 – Assuntos das manifestações da OUV/VALEC e respectivas quantidades, em julho 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 julho 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 julho, 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:

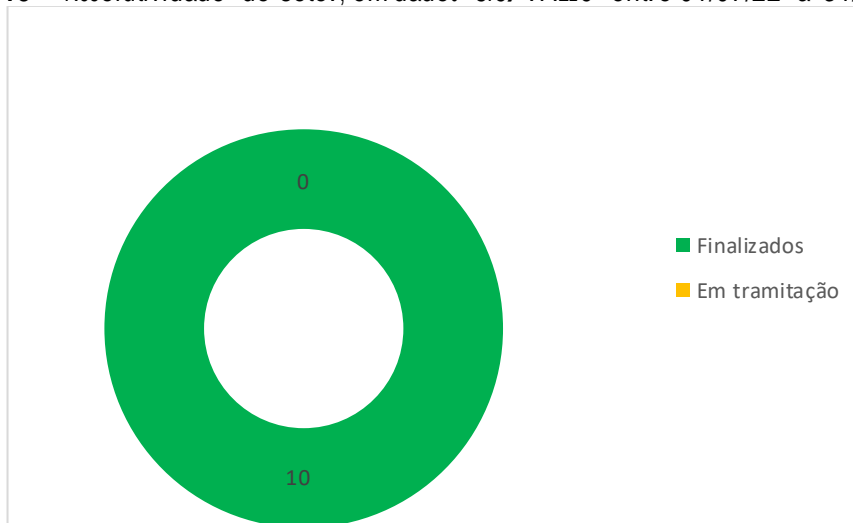
- 1) Geração de Número Único de Protocolo (NUP);
- 2) Cadastro único para manifestação a qualquer órgão ou entidade integrantes do SisOUV, do Executivo federal;
- 3) Garantia de contagem de prazo dentro da lei;
- 4) Garantia da qualidade da resposta dentro da lei;
- 5) Rastreabilidade pela CGU em caso 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 01/07/22 a 31/07/2022 foi de **100%**, pois **todos os pedidos** de acesso à informação foram completamente atendidos até o fim de julho.

Gráfico 15 – Resolutividade do setor, em dados SIC/VALEC entre 01/07/22 a 31/07/2022.



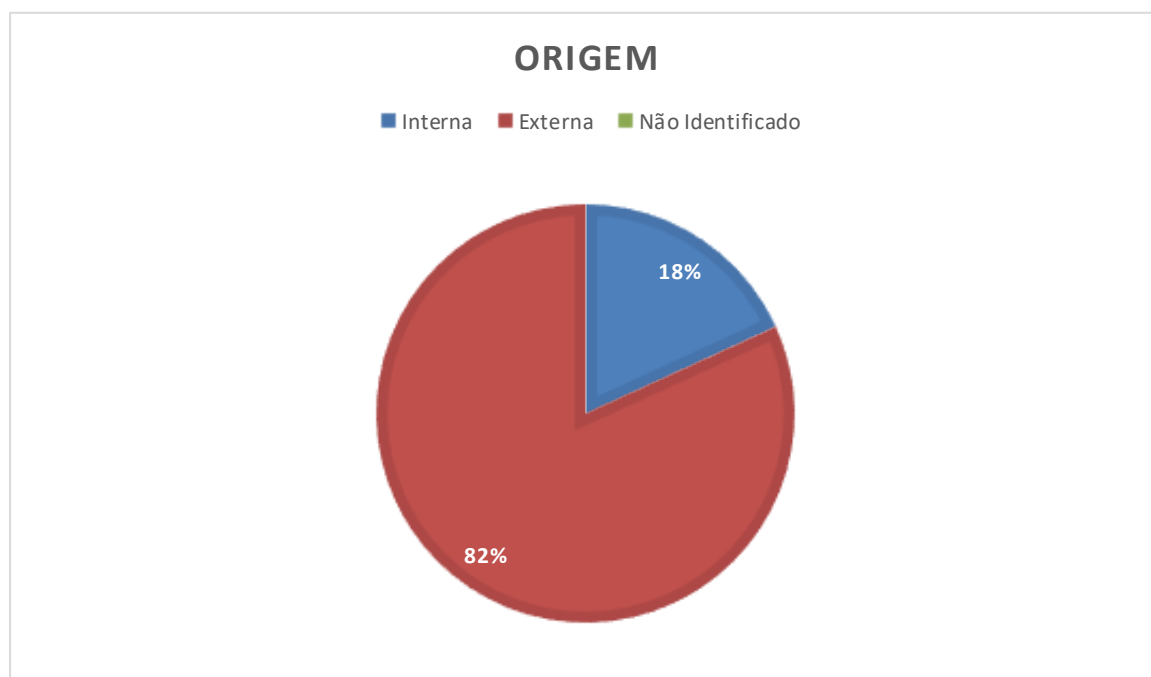
Fonte: Painel LAI (<https://www.gov.br/cgu/pt-br/centrais-de-conteudo/paineis/lai>)

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 julho

3.3 Origem das manifestações do SIC

Destacamos ainda as informações apresentando a origem das manifestações da OUVIR no período de 01/07/2022 a 31/07/2022, quanto ao tipo de público classificado como público “externo”, “Interno” e “não identificado” como mostrado no gráfico 16 abaixo

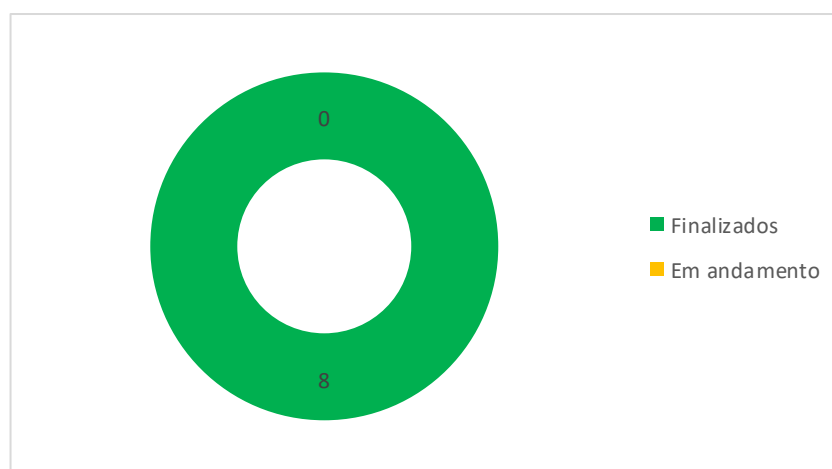
Gráfico 16 – Origem das manifestações do SIC/VALEC entre 01/07/2022 a 31/07/2022



Ouvidoria/VALEC

O **Índice de Resolutividade do setor para dados de Ouvidoria** em julho foi de 100%, visto que todas as manifestações (8 Fala.Br + 9 e-mail) foram respondidas até 31 de julho.

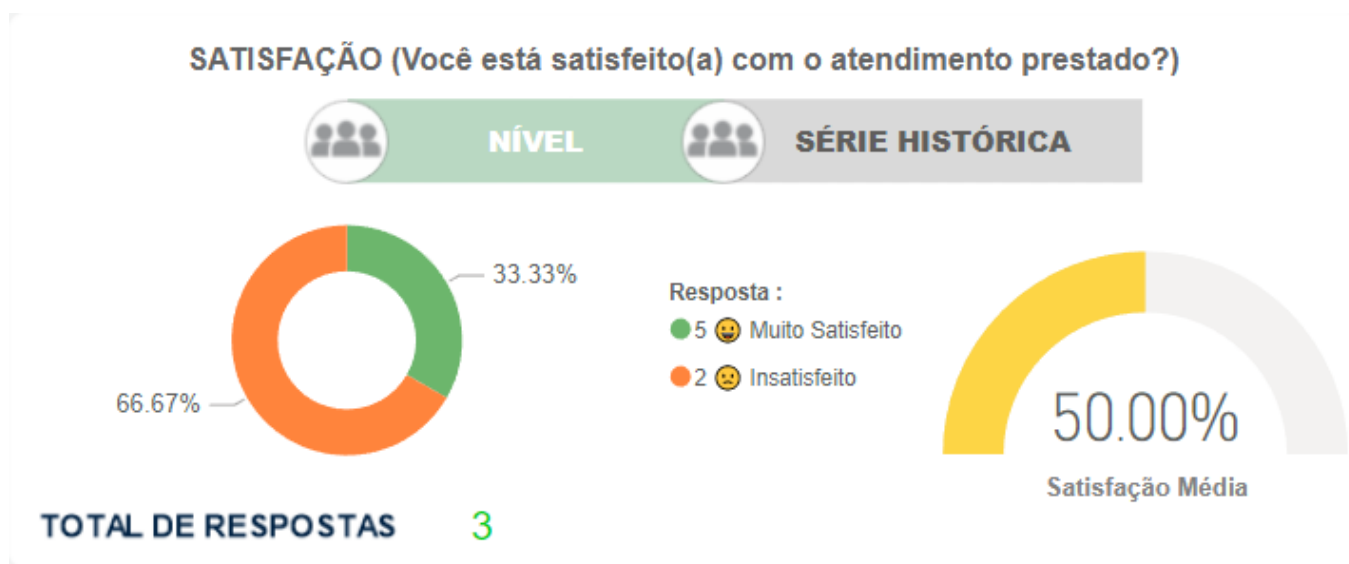
Gráfico 17 – Resolutividade do setor, em dados de Ouvidoria/VALEC em julho de 2022.



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 julho foram computadas 3 respostas.

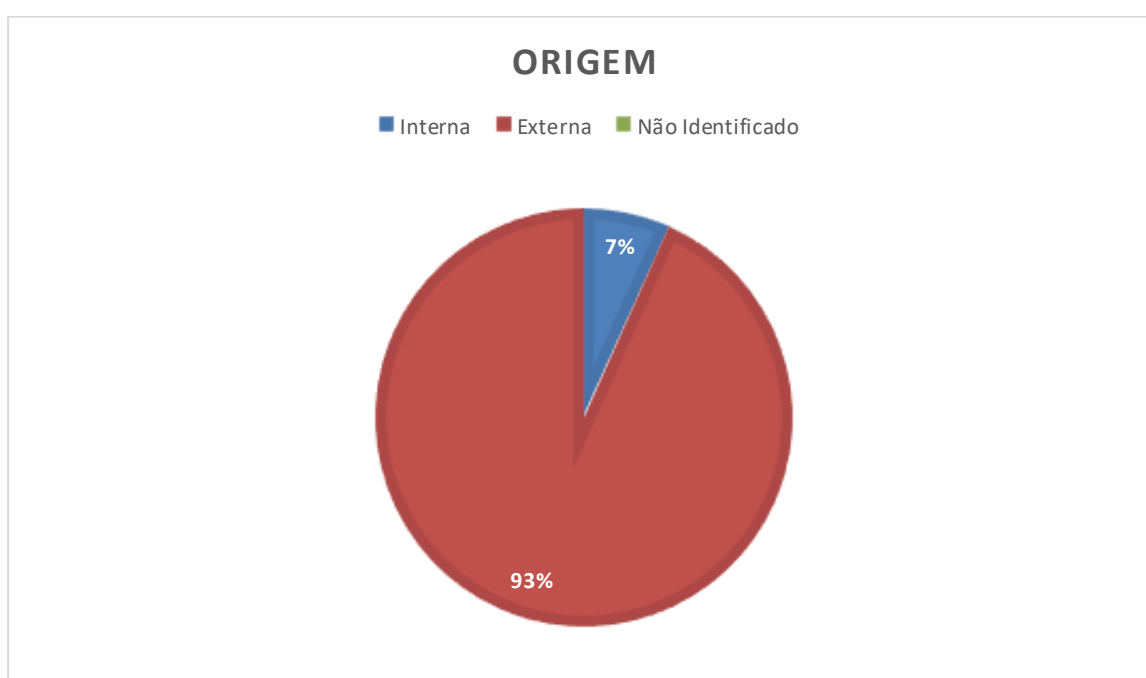
Gráfico 18 – Pesquisa de satisfação da OUVIR/VALEC entre 01/07/2022 a 31/07/2022



3.4 Origem das manifestações da OUVIR

Destacamos ainda as informações apresentando a origem das manifestações da OUVIR no período de 01/07/2022 a 31/07/2022, quanto ao tipo de público classificado como público “externo”, “Interno” e “não identificado” constam no **gráfico 19**:

Gráfico 19 – Origem das manifestações da OUVIR/VALEC entre 01/07/2022 a 31/07/2022



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.

No tocante ao Plano de Trabalho da Ouvidoria para o ano de 2022, que foi elaborado e submetido ao Conselho de Administração, anexado à parte final do Relatório Anual de Gestão do setor, em dezembro de 2021 (Processo SEI nº 51402.103169/2021-61) e encaminhado à Presidência para apoio na implementação das ações nele previstas (Processo SEI nº 51402.100162/2022-79), cabe uma breve prestação de contas.

Até o mês de julho de 2022, não obstante as dificuldades estruturais do setor, que entre outros problemas conta com um quadro de servidores aquém do mínimo previsto no Anexo I da Portaria VALEC nº 80, de 24 de fevereiro de 2021, o cronograma de implementação das ações previstas no planejamento acima referido vem sendo cumprido, destacando-se que as ações tidas como perenes, ou seja, de execução permanente e ininterrupta, foram assinaladas em amarelo, as já implementadas em verde, as que encontram-se em fase de execução em coral e, em vermelho, uma única, cuja execução não foi considerada prioritária pelo setor que detém a competência técnica para viabilizá-la, motivo pelo qual não foi iniciada até a presente data, consoante denota o quadro abaixo:

