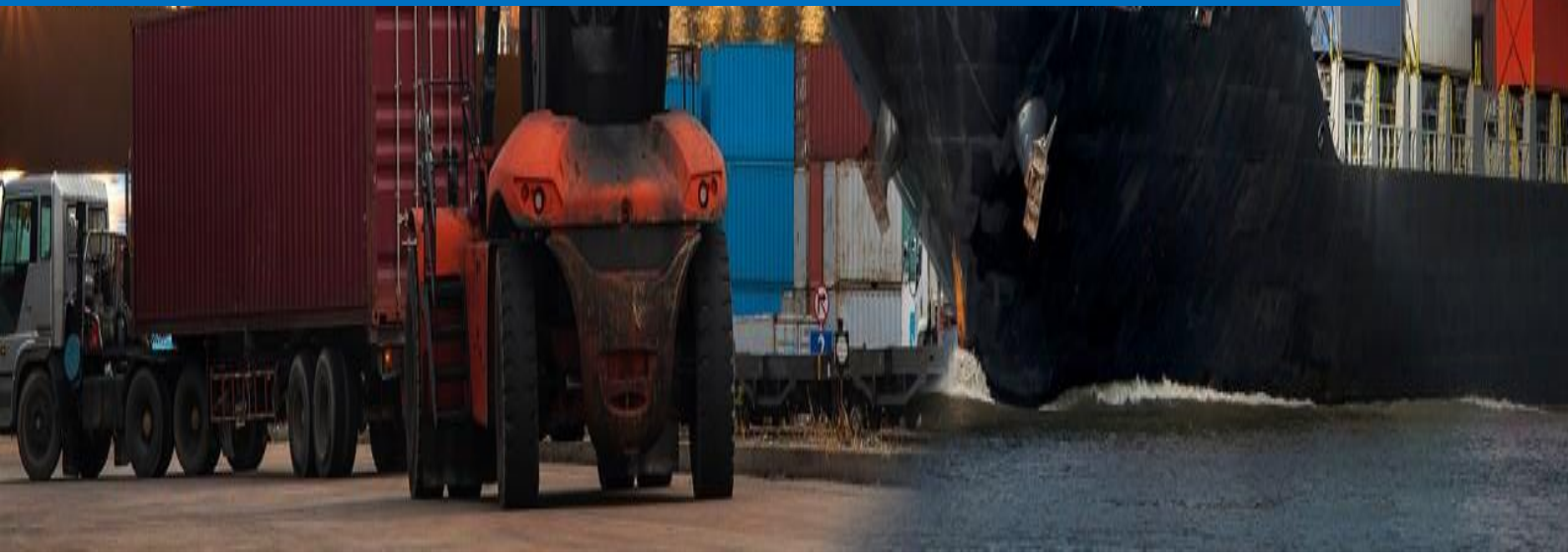




RELATÓRIO SIC/OUVIDORIA

Semestral/2024

Brasília/DF



RELATÓRIO

O presente Relatório Semestral Sic/Ouvidoria, referente ao 1º semestre de 2024, reúne informações acerca das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da Infra S.A. no período de janeiro a julho de 2024.

Este relatório não apenas detalha as demandas de Ouvidoria e Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) do semestre, como apresenta uma visão abrangente das ações estratégicas e projetos implementados pela unidade.

Dentre os destaques deste período foi a elaboração do **Plano de Comunicação da Ouvidoria**, com o objetivo de posicionar institucionalmente a Ouvidoria, comunicando suas atribuições regimentais e as tendências do tema aos colaboradores, usuários internos e externos.

O Plano de Comunicação pretende garantir a entrega eficiente de informações necessárias às partes interessadas, intensificando a participação e o contato social por meio de estratégias que ampliem o engajamento da Ouvidoria em todas as áreas da Infra S.A.

Outro fator de destaque é o Portifólio Estratégico da Infra S.A, que introduziu a Ouvidoria como área estratégica com o objetivo de aperfeiçoar o papel social e institucional da Ouvidoria.

Dentro dessa perspectiva, a Ouvidoria propôs o **Projeto Ouvidoria Cidadã**, que promove a proteção e a defesa dos usuários do serviço público de forma proativa, com ênfase na inclusão social, acessibilidade e responsabilidade ambiental.

Nessa direção, vislumbrou-se a importância do envolvimento da Ouvidoria com os princípios ESG (Environmental, Social e Governance) e os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), que envolvem a construção de um universo inclusivo, ético e ambientalmente sustentável, trabalhando dessa forma com as práticas responsáveis previstas pelo Governo Federal, o Ministério dos Transportes e a Infra S.A.

Entre as principais ações do projeto Ouvidoria Cidadã destacam-se:

- **Ouvidoria Itinerante:** Levar os serviços da Ouvidoria a diferentes localidades para facilitar o acesso dos cidadãos.
- **Automação das Ferramentas Digitais:** Implementação de tecnologias que visam melhorar a eficiência e a qualidade do atendimento.
- **Inclusão Social:** Promoção de iniciativas que garantam a acessibilidade e a inclusão de todos os usuários nos serviços oferecidos.

Com essas ações, a Ouvidoria da Infra S.A. busca cumprir sua missão de "garantir o acesso à informação de forma ética, com transparência, prezando pela qualidade e inclusão social no atendimento, buscando a satisfação do usuário".

O Plano de Comunicação e do Projeto Ouvidoria Cidadã, seguem anexo, como parte integrante deste relatório.

Além da elaboração do Plano de Comunicação e do Projeto Ouvidoria Cidadã a unidade de ouvidoria também realizou as seguintes atividades:



Entrega do Relatório Anual 2023

Em janeiro, a Ouvidoria entregou o Relatório de Gestão Anual, contendo uma análise quantitativa e qualitativa do atendimento das manifestações. O documento detalhou e examinou as informações pertinentes às atividades da Ouvidoria da Infra S.A. durante o ano de 2023.



Celebração do Dia do Ouvidor

Embora oficialmente comemorado em 16 de março, a Ouvidoria da Infra S.A comemorou o evento no dia 14 de março com um café da manhã na Sala da Ouvidoria, contando com uma introdução ao projeto Ouvidoria Cidadã. Este encontro permitiu aos convidados conhecerem o espaço físico da Ouvidoria e a sala de acolhimento para atendimento aos usuários.



1ª Reunião Ordinária da Rede de Integridade e Transparência (RIT)

A RIT foi instituída pela Portaria do Ministério dos Transportes nº 1.168, de 05 de dezembro de 2024, com o objetivo de criar um ambiente mais integrado e melhorar a gestão de risco nas políticas do setor.

A Ouvidoria da Infra S.A., representada pela Ouvidora Ladjane Pereira De Mello e pela Gerente de Relacionamento Bárbara Tomaz Bomfim, participou da 1ª Reunião Ordinária da Rede de Integridade e Transparência do

Ministério dos Transportes (RIT). O evento ocorreu no Ministério dos Transportes no dia 28 de fevereiro e contou com a presença de representantes do Departamento Nacional de Infraestrutura de Transportes (DNIT), da Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT) e da Infra S.A.

A Infra S.A, também sediou a 1ª Reunião Extraordinária da Câmara Técnica de Transparência, Acesso à Informação, Participação Social e Diversidade – CTTAPD, no dia 28 de março, que pautou o Plano de Trabalho Anual da CTTAPD, definindo a metodologia, temas a serem abordados, elaboração do cronograma das próximas reuniões extraordinárias, além da definição da próxima reunião e local.

Ainda nessa mesma reunião houve também a apresentação do segundo ciclo do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP), com a participação de representantes da CGU, que cuidam do MMOUP. A reunião contou com todos os colaboradores da Ouvidoria da Infra S.A, juntamente com representantes da Ouvidoria do Departamento Nacional de Infraestrutura de Transportes - DNIT, Agência Nacional de Transportes Terrestres – ANTT, Ministério dos Transportes e CGU.

A participação na Rede de Integridade e Transparência do Ministério dos Transportes (RIT), bem como na Câmara Técnica de Transparência, Acesso à Informação, Participação Social e Diversidade – CTTAPD, possibilita que a Ouvidoria da Infra S.A. tenha a oportunidade de conhecer as melhores práticas em assuntos comuns às unidades da pasta ministerial, proporcionando o acesso a estudo de casos e exemplos de sucesso na solução de problemas.

Reunião na Controladoria Geral da União (CGU)

Em 11 de março, a Ouvidoria da Infra S.A., novamente representada por Ladjane Pereira De Mello e Bárbara Tomaz Bomfim, encontrou-se com a Ouvidora-Geral da União, Ariana Frances de Carvalho, e com a Diretora de Articulação, Monitoramento e Supervisão do Sistema de Ouvidorias, Simone Gama Andrade, na sede da Controladoria Geral da União.

Durante a reunião, foram discutidos vários temas importantes para o desenvolvimento da Ouvidoria, incluindo a interação entre as áreas de Ouvidoria, Comissão de Ética, Auditoria e Corregedoria, as nuances das denúncias, o Modelo de Maturidade de Ouvidorias (MMOuP), e a implementação da Ouvidoria Cidadã na Infra S.A.



Evento do Dia do Ouvidor da ABO-RJ

A Ouvidoria da Infra S.A., representada pela Ouvidora, Ladjane Pereira De Mello e pela Gerente de Relacionamento, Bárbara Tomaz Bomfim, participou do evento da ABO-RJ em comemoração ao “Dia do Ouvidor”. O evento, realizado no dia 18 de março no Auditório do Conselho Regional de Contabilidade do Estado do Rio de Janeiro (CRC-RJ), incluiu uma roda de conversa que explorou a relação entre a Ouvidoria e os princípios de ESG (*Environmental, Social, and Governance*).

Evento em comemoração ao Dia do Ouvidor da Controladoria-Geral da União (CGU)

Em 19 de março, a Controladoria-Geral da União (CGU), por meio da Ouvidoria-Geral da União (OGU), realizou um evento especial em comemoração ao Dia do Ouvidor. Durante a ocasião, o Ministro da CGU assinou uma nova portaria de procedimentos do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv), substituindo a Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021. O evento destacou o papel dos servidores do SisOuv na promoção da transparência e da participação cidadã, além de proporcionar a difusão de conhecimentos e a troca de experiências entre os participantes, entre eles, representantes da Infra S.A.



Grupo de Trabalho para Estruturação da Jornada ESG

Um marco significativo foi a participação ativa da Ouvidoria no Grupo de Trabalho para a estruturação da Jornada ESG (Ambiental, Social e Governança) no âmbito da Infra S.A. e suas unidades organizacionais. Este grupo, com duração de 180 dias, está alinhado ao projeto de Ouvidoria Cidadã, fortalecendo a integração das práticas ESG dentro da empresa e, em especial, na Ouvidoria.



Avaliação da Ouvidoria pela OGU

Outro marco importante no semestre foi a resposta ao questionário da fase de execução da sistemática de Avaliação de Ouvidoria, aplicado pela Ouvidoria-Geral da União (OGU), com o objetivo de conhecer, analisar e discutir os seguintes itens: i) estrutura e serviços prestados; ii) canais de atendimento; iii) comunicação e interação com o gestor; iv) fluxos e normativos aplicados; v) relatórios da unidade; e vi) desafios e boas práticas.

Este processo visa obter uma compreensão abrangente da estrutura, funcionamento, processos de trabalho e desempenho da Ouvidoria da Infra S.A., de forma a agregar valor à Ouvidoria e contribuir para a gestão na prestação de serviços públicos e para facilitar o acesso do usuário aos instrumentos de participação na defesa de seus direitos, além de identificar pontos de melhoria para a unidade.

Em decorrência dos trabalhos realizados, e após discussão das análises preliminares, será elaborado um Relatório Final contendo a opinião da equipe da OGU acerca dos dados analisados com as consequentes recomendações, para construção de plano de ação, caso necessário.

Até o presente momento, ainda não foi enviado o feedback por parte da OGU.



Seminário Nacional de Ouvidoria 2024

A Ouvidoria da Infra S.A. participou da 1ª edição do Seminário Nacional de Ouvidoria de 2024, realizado em João Pessoa -PB, nos dias 4 e 5 de junho. A participação da Ouvidoria foi importante, pois o evento incluiu atividades focadas na avaliação de serviços públicos e na construção de cartas de serviços, a relação entre ouvidoria e corregedoria no tratamento de denúncias de assédio, o papel da ouvidoria no engajamento social e as competências necessárias para um atendimento de excelência em ouvidoria.

Curso de Capacitação e Certificação em Ouvidoria

Todos os colaboradores da Ouvidoria participaram e foram aprovados no Curso Online de Capacitação e de Certificação em Ouvidoria/Ombudsman, promovido pela Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman. Tal iniciativa proporcionou a toda equipe capacitação na área de ouvidoria.



Parceria junto ao DNIT, que realizou a LIVE – Dia do Orgulho LGBTQIA+

Participação em colaboração com o DNIT, participante da Câmara Técnica de Transparência, Acesso à Informação, Participação Social e Diversidade, na Live organizada pelo Comitê Permanente de Raça, Gênero e Diversidade do DNIT, em comemoração ao Dia do Orgulho LGBTQIA+. O evento abordou temas cruciais como inclusão, diversidade e os desafios enfrentados tanto dentro quanto fora do ambiente institucional. Este tipo de iniciativa é fundamental para promover um ambiente mais inclusivo e respeitoso, reforçando nosso compromisso com a diversidade, igualdade e inclusão social.



Assinatura do termo de confidencialidade pelos colaboradores da Ouvidoria

Foi institucionalizada a assinatura do termo de confidencialidade e sigilo por todos os colaboradores da Ouvidoria da Infra S.A. Esta ação reforça nosso compromisso com a integridade e a segurança das informações tratadas pela Ouvidoria. A medida é fundamental para assegurar que todas as manifestações, denúncias e informações sensíveis sejam manejadas de forma ética e responsável, garantindo a confiança dos usuários na transparência e na seriedade do trabalho realizado. Além disso, contribui para a conformidade com as políticas de governança e proteção de dados da Infra S.A., fortalecendo a credibilidade e a eficiência da Ouvidoria.



INFRA S.A.

OUVIDORIA

Termo de Confidencialidade e Sigilo

NOME: João Victor Pereira Dos Santos

CPF:

MATRÍCULA ou REGISTROAA: XXXXXXXX

CARGO OCUPADO: Auxiliar administrativo

LOTAÇÃO: Ouvidoria

Eu, João Victor Pereira Dos Santos,

Extrato/síntese das demandas SIC/Ouvidoria – 1º semestre / 2024

Pedidos de Serviço de Informação ao Cidadão - SIC

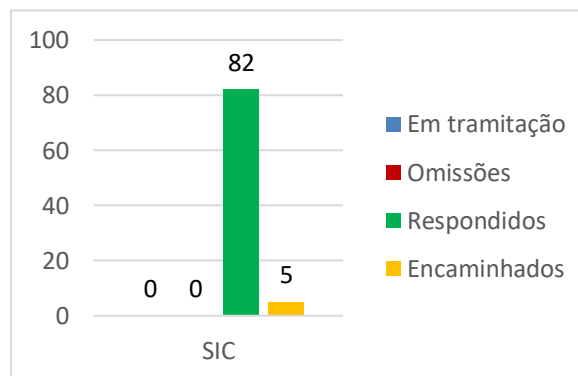
Pedidos recebidos
87 Fala.BR

Ranking
146º/321

Tempo médio de resposta
6,11 dias

Ranking
33º/321

Gráfico 1 – Quantidade e status dos pedidos de SIC recebidos no 1º semestre/2024****



Esse ranking leva em consideração às 321 instituições federais cadastradas na Plataforma Fala.BR. O tempo médio de resposta do semestre do Governo Federal ficou em 13,21 dias, mais que o dobro do tempo médio de resposta da Ouvidoria da Infra S.A.

Os resultados dos pedidos de Acesso à Informação foram os seguintes:

- ❖ 58 pedidos com acesso concedido;
- ❖ 4 pedidos com acesso negado;
- ❖ 7 pedidos com acesso parcialmente concedido;
- ❖ 1 pedido com informação inexistente;
- ❖ 11 pedidos onde o órgão não tinha competência para responder; e
- ❖ 1 pedido duplicado/repetido;

Dentre os 82 pedidos recebidos no primeiro semestre, 8 recursos foram registrados, sendo 6 recursos de 1ª instância e 2 recursos de 2ª instância, indicando uma solicitação de revisão da decisão inicial.

Quanto às áreas demandadas da Empresa, observa-se que a Superintendência de Gestão de Pessoas (SUGEP) é a área mais demandada.

Quanto aos assuntos, nos seis primeiros meses de 2024, os pedidos recebidos pelo SIC foram classificados conforme abaixo:

Acesso à informação	Compras Governamentais	Certidões e Declarações	Normas e Fiscalização
Recursos Humanos	Outros em Habitação	Planejamento e Gestão	Outros Meio Ambiente
Transparência Ativa	Outros em Administração	Transporte Ferroviário	Outros Transporte
Licitações e Contratos	Transporte Rodoviário	Telecomunicações	Assédio Moral

Destaca-se que Recursos Humanos foi o assunto mais demandado.

Demandas Ouvidoria

Manifestações recebidas

97 Fala.BR

Tempo médio de resposta

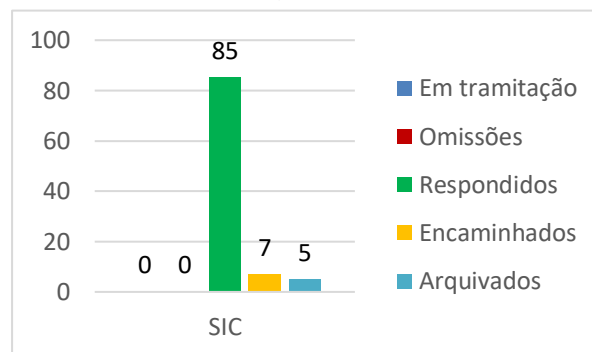
7,51 dias

Tempo médio do Gov.

Federal

12,09 dias

Gráfico 5 – Quantidade e status das manifestações de OUV recebidos no primeiro semestre/2024



Quanto aos tipos de manifestações recebidas via Fala.BR, houve uma variação, sendo registrados 13 reclamações, 66 solicitações, 5 denúncias e 1 elogio, além das 5 manifestações arquivadas por falta de complementação.

Quanto às manifestações recebidas do tipo solicitações, os assuntos foram diversos e classificados em:

Transporte Ferroviário	Certidões e Declarações	Acesso à Informação	Agente Público	Assédio Moral
Recursos Humanos	Outros Administração	Site do órgão	Emprego	Outros em Transporte
Outros em Meio Ambiente	Outros Trabalho	Irregularidade de Servidor	Atendimento	Aposentadoria
Serviços e Sistemas	Transporte Rodoviário	Relações de Trabalho	Licitações	

As manifestações mais recorrentes foram em Transporte Ferroviário, Transporte Rodoviário e Outros em Administração.

Quanto às Reclamações, os assuntos foram “Outros em Meio Ambiente”, “Transporte Ferroviário”, “Outros em Trabalho”, “Acesso à Informação”, “Outros em Administração”, “Atendimento” e “Aposentadoria”.

Observa-se que no período foram recebidas 5 Denúncias, sobre “Transporte Ferroviário”, “Irregularidade de Servidor”, “Agente Público”, “Assédio Moral” e “Outros em Trabalho”, as quais a Ouvidoria fez a devida análise prévia e encaminhamento à área apuratória devida.

Nos seis primeiros meses a Ouvidoria da Infra S.A. totalizou 184 demandas, sendo o canal de Ouvidoria foi o mais utilizado pelos usuários.

O Índice de Resolutividade do setor para dados de Ouvidoria no semestre foi de aproximadamente 97,4%, índice bem elevado.

Quanto a Satisfação ao usuário, foi de 97.5% com o atendimento prestado.

Conclusão

Este relatório apresenta, assim, um panorama das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da Infra S.A. no primeiro semestre de 2024, evidenciando o compromisso com a transparência, a eficiência e a inclusão social em suas operações.

É importante destacar o papel de ouvidoria como **importante instrumento de gestão**, que alinhado com o planejamento estratégico da Empresa e, através de uma escuta ativa, comunicação clara e cercado-se de melhores práticas, possa atuar como um canal estratégico para tomada de decisões.