

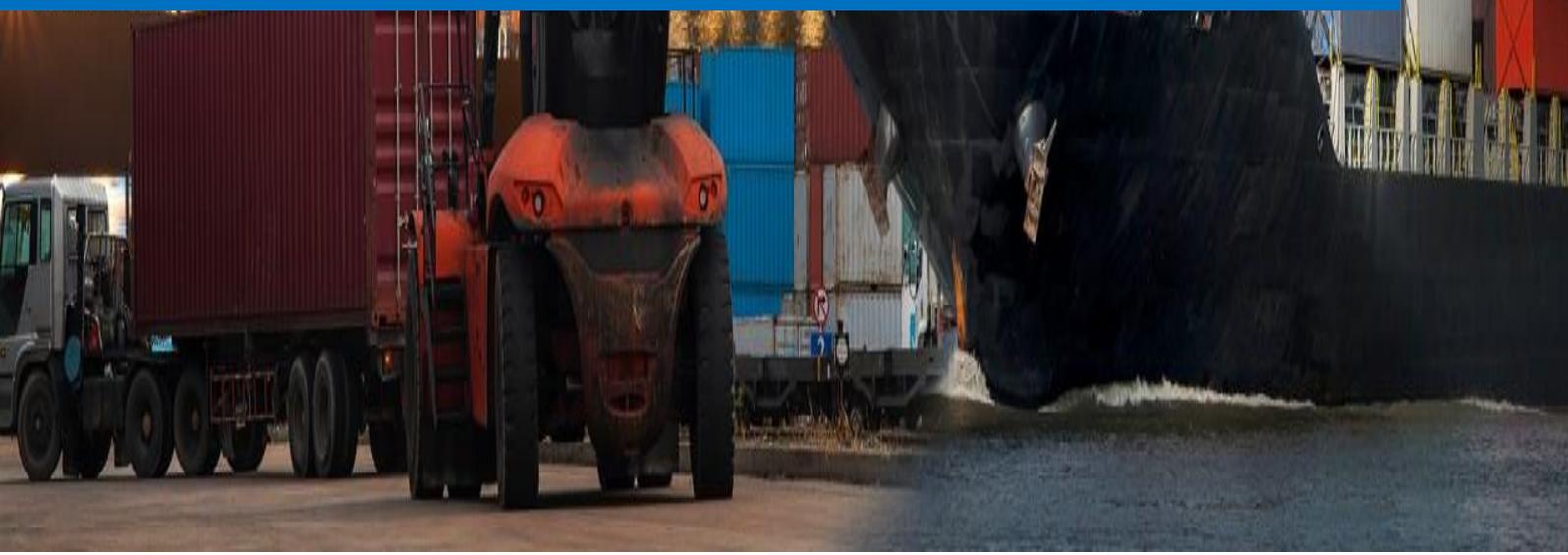


# RELATÓRIO SIC/OUVIDORIA

## 2º Semestre/2024

Brasília/DF

**INFRA** S.A.



## RELATÓRIO SIC/Ouvidoria – 2º Semestre de 2024

O presente relatório reúne informações sobre as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da Infra S.A. no período de julho a novembro de 2024, detalhando as demandas de Ouvidoria e Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), além de apresentar uma visão abrangente das ações estratégicas e projetos implementados pela unidade no 2º semestre.

Destaca-se a execução do Plano de Comunicação, dando continuidade ao planejamento iniciado no 1º semestre, onde foi implementado o Plano de Comunicação da Ouvidoria, com o objetivo de posicionar institucionalmente a unidade. O plano visa comunicar de forma eficaz as atribuições regimentais da Ouvidoria e as tendências relacionadas ao tema para colaboradores, usuários internos e externos.

Com estratégias voltadas à intensificação do engajamento e à ampliação do contato social, o Plano de Comunicação busca garantir a entrega eficiente de informações necessárias às partes interessadas, fortalecendo a integração da Ouvidoria com todas as áreas da Infra S.A.

Também de grande importância, a implementação do Projeto Ouvidoria Cidadã, que promove a proteção e a defesa dos usuários do serviço público de forma proativa, com foco no fomento à inovação, na inclusão e no desenvolvimento sustentável.

### Principais Ações do Projeto Ouvidoria Cidadã no semestre

- **Ouvidoria Itinerante:** Foram realizadas duas visitas presenciais, onde a Ouvidoria foi *in loco* com o objetivo de aproximar a Ouvidoria dos cidadãos e facilitar o acesso aos seus serviços, realizadas no Mutirão de Conciliação e Desapropriação em Goiânia, entre os dias 4 a 10 de outubro e a Visita Técnica realizada às obras da Ferrovia Centro-Oeste (FICO), entre os dias 7 e 9 de novembro de 2024.
- **Automação das Ferramentas Digitais:** A Ouvidoria avançou nos testes de novas tecnologias para otimizar a eficiência e qualidade do atendimento. Entre os progressos alcançados, destaca-se a consolidação de um sistema integrado de gestão de demandas, que está em fase final de desenvolvimento.

Com essas iniciativas, a Ouvidoria da Infra S.A. reafirma 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 cidadão".

Um grande destaque no segundo semestre foi à avaliação da Ouvidoria da Infra S.A. pela Controladoria Geral da União – CGU, que foi concluída em 15/10/2024, com a emissão do Relatório de Avaliação da Ouvidoria, onde a CGU destacou as Boas Práticas da Ouvidoria:

“1.1. Trabalho participativo direto com a sociedade: Projeto Ouvidoria Cidadã. O projeto Ouvidoria Cidadã, desenvolvido pela Ouvidoria da Infra S.A e consignado no Portifólio Estratégico da Empresa, busca promover a intermediação das relações entre os cidadãos e a Empresa, de forma a melhorar a qualidade da comunicação e a formação de laços de confiança e colaboração mútua entre as partes.”

Além disso, foram evidenciadas as práticas adotadas pela Ouvidoria que vão além das obrigações normativas, demonstrando um compromisso contínuo com a excelência no atendimento e na resolução de demandas. Esse diferencial reforça o papel proativo da Ouvidoria, que busca sempre soluções eficientes e inovadoras para melhorar a experiência dos usuários.

No que se refere ao tratamento das manifestações recebidas, a Ouvidoria destacou-se por resolver todas as demandas dentro do prazo estipulado pela legislação. A classificação correta das demandas também foi outro aspecto positivo destacado no relatório.

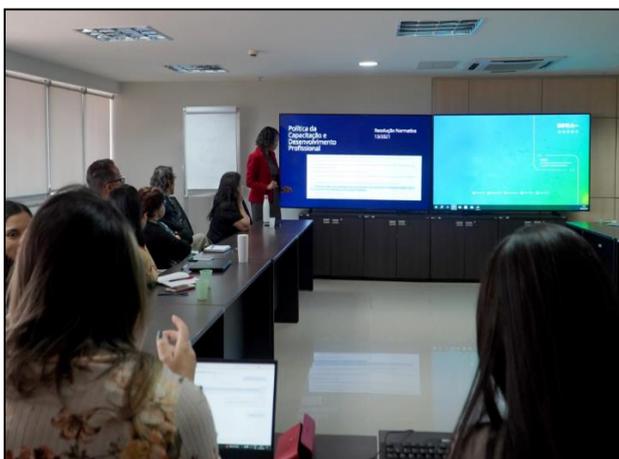
Por fim, este relatório semestral demonstra o compromisso da Ouvidoria com a melhoria contínua de seus processos e com a implementação de ações alinhadas às melhores práticas de governança. Além do avanço no Plano de Comunicação e do Projeto Ouvidoria Cidadã, outras atividades relevantes foram realizadas, conforme descrito a seguir:



#### **Apresentação de projeto de sustentabilidade da Ouvidoria em evento da ABCR**

Um destaque relevante no período foi a participação da Ouvidoria da Infra S.A. na Bial de Rodovias, evento promovido pela Associação Brasileira de Concessionárias de Rodovias (ABCR), em 7 de agosto de 2024. Representando a empresa, a Ouvidora Ladjane Pereira de Mello atuou como palestrante no painel “O Papel das Ouvidorias na Promoção da Sustentabilidade nas Concessões”.

Durante o painel, foi apresentado o Projeto Ouvidoria Cidadã, uma iniciativa inovadora que integra a sustentabilidade às ações da Infra S.A., alinhando as práticas institucionais aos princípios ESG (Ambiental, Social e Governança). O projeto destaca-se por promover uma comunicação mais eficaz entre colaboradores e partes interessadas, fundamentado em três pilares estratégicos: Inovação - Introdução de novas práticas e ferramentas para ampliar o impacto das ações da Ouvidoria; Inclusão - Garantia de acesso equitativo à informação e aos serviços prestados pela Ouvidoria; Capacitação - Desenvolvimento contínuo dos colaboradores e usuários para fortalecer a interação com a empresa.



#### **Participação da equipe em curso de letramento em diversidade e relações étnico-raciais**

Durante o semestre, a equipe da Ouvidoria da Infra S.A. participou de uma capacitação estratégica que abordou temas cruciais como direitos humanos, etarismo, diversidade, racismo e políticas públicas de equidade racial. O curso, realizado de forma presencial e com uma carga horária de 42 horas, teve como principal objetivo a aplicação prática desses conceitos na rotina corporativa, alinhando as atividades da empresa às melhores práticas de inclusão e responsabilidade social.

A capacitação não apenas promoveu a conscientização sobre a importância desses temas no ambiente organizacional, mas também preparou a equipe para lidar de maneira mais efetiva com demandas e questões relacionadas à diversidade e equidade, fortalecendo a postura ética e inclusiva na atuação da Ouvidoria da Infra S.A.



#### Adesão à Rede Nacional de Ouvidoria – Renouv

No segundo semestre de 2024, a Ouvidoria da Infra S.A. formalizou sua adesão à Rede Nacional de Ouvidorias (Renouv), por meio do processo nº 50050.004851/2024-90. A Renouv, coordenada pela Ouvidoria-Geral da União, tem como principal objetivo integrar e alinhar as ações de simplificação e modernização promovidas pelas ouvidorias dos Poderes da União, Estados, Distrito Federal e Municípios. Com essa adesão, a Ouvidoria da Infra S.A. passa a ter acesso a uma série de benefícios

estratégicos, incluindo a capacitação de agentes públicos em temas relacionados à ouvidoria, acesso à informação e simplificação de serviços; Participação em eventos e grupos de trabalho voltados para o fortalecimento da atuação das ouvidorias; Compartilhamento de boas práticas e experiências exitosas; Acesso a concursos e iniciativas que promovem inovação e excelência no atendimento ao cidadão.

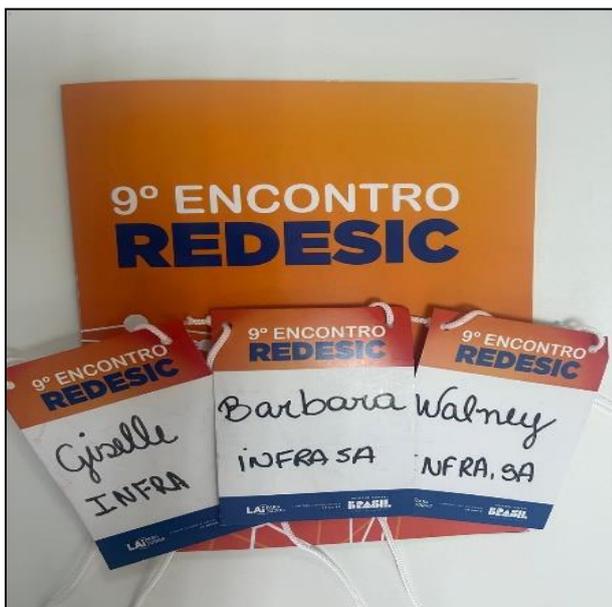


#### Participação da Ouvidoria no XXVII Congresso brasileiro de ouvidores

Entre os dias 1 e 3 de setembro de 2024, a Ouvidoria da Infra S.A. marcou presença no 27º Congresso Brasileiro de Ouvidores, promovido pela Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman (ABO). O evento teve como tema central: "A Ouvidoria e o Compromisso Ético: Metas e Resolutividade", destacando a importância de práticas éticas e resolutivas no âmbito das Ouvidorias.

O congresso proporcionou um ambiente estratégico para o intercâmbio de experiências com profissionais de diversas instituições e regiões do país. Durante o evento, foram debatidas as melhores práticas em Ouvidorias, abordando a ética e transparência na

condução das atividades de Ouvidoria, estratégias para alcançar maior resolutividade nas demandas dos cidadãos e desafios e tendências para as Ouvidorias no contexto atual.



### Comparecimento da Ouvidoria no 9º encontro da RedeSIC

Nos dias 18 e 19 de setembro, a Ouvidoria, representada pelos colaboradores Bárbara Tomaz Bonfim, Giselle Araújo de Jesus e Walney Bezerra Mário, participou do 9º Encontro da RedeSIC. O evento teve como objetivo promover a cooperação e o intercâmbio de conhecimentos e experiências dos Serviços de Informações ao Cidadão (SICs) de diversos órgãos, incluindo o Poder Executivo Federal, Estados, Municípios e Serviços Sociais Autônomos.

Foram abordados temas como transparência, informações classificadas e o uso de linguagem simples na comunicação. Diversas oficinas foram oferecidas, permitindo aos participantes a escolha de temas específicos relacionados ao serviço de acesso à informação, proporcionando uma oportunidade de aprendizado e troca de experiências entre os presentes.



### Presença no debate sobre Ouvidorias Públicas e Participação Social

A Ouvidoria da Infra S.A. participou de um debate promovido pela Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT), que abordou o papel das ouvidorias públicas federais na promoção da participação social nas políticas públicas. O evento teve como objetivo fomentar o diálogo sobre os desafios enfrentados pelas ouvidorias no fortalecimento da agenda de participação social, além de explorar novas perspectivas para ampliar a interação entre governo e sociedade.



### **Participação no 2º Workshop de Ouvidoria do DNIT**

A Ouvidoria da Infra S.A. participou ativamente do segundo workshop promovido pelo Departamento Nacional de Infraestrutura de Transportes (DNIT), realizado nos dias 10 e 11 de outubro de 2024. O evento foi uma plataforma estratégica para o compartilhamento de boas práticas e experiências, com o objetivo de aprimorar a eficiência, a transparência no atendimento ao cidadão e a gestão pública. A presença da Ouvidoria nesse encontro reforça o compromisso da Infra S.A. em alinhar suas práticas aos mais altos padrões de governança e qualidade no serviço público, além de estreitar laços institucionais e buscar soluções inovadoras para a melhoria contínua de seus processos.



### **Participação na reunião da Câmara Técnica de Transparência, Acesso à Informação, Participação Social e Diversidade – CTTAPD**

A Ouvidoria da Infra S.A., representada pela Ouvidora, Ladjane Pereira de Mello, e pela Gerente de Relacionamento, Bárbara Tomaz Bonfim, participou da reunião da Câmara Técnica realizada na sede do Departamento Nacional de Infraestrutura de Transportes (DNIT) no dia 5 de novembro de 2024.

Durante o encontro, foram discutidos temas de alta relevância institucional, como o Acordo de Cooperação Técnica CGU/MT nº 06/2024, que aborda a prevenção ao nepotismo, e o Decreto nº 12.122, de 30 de julho de 2024, que institui o Programa Federal de Prevenção e Enfrentamento do Assédio e da Discriminação.

2024, que institui o Programa Federal de Prevenção e Enfrentamento do Assédio e da Discriminação.



### **Fortalecimento da Comunicação entre a Infra S.A. e Comunidades Impactadas**

A Ouvidoria da Infra S.A. (OUVIR) realizou uma importante ação de aproximação com os responsáveis pelos canteiros de obra da Ferrovia Centro-Oeste – FICO nos dias 7, 8 e 9 de novembro. Essa interação teve como objetivo principal divulgar o trabalho da Ouvidoria como um canal estratégico de comunicação entre a sociedade e a empresa, promovendo maior transparência, eficiência e agilidade nos processos internos e nos serviços prestados.

Durante a visita, foi entregue material informativo contendo os contatos da Ouvidoria, com orientações para que esses materiais fossem afixados em locais

visíveis nos escritórios dos canteiros de obras. Adicionalmente, folhetos com o mesmo teor informativo foram distribuídos para serem compartilhados com as comunidades locais, reforçando o compromisso com a inclusão e acessibilidade à informação.

Outra ação importante de interação direta com os usuários foi a participação da Ouvidoria no Mutirão de Conciliação de Desapropriação, em Goiânia, no período de 1 a 4 de outubro, com o objetivo de estimular acordos de desapropriação das áreas que se encontram localizadas dentro da faixa de domínio da construção da Ferrovia de Integração Centro Oeste – FICO.

O intuito foi de divulgar o trabalho da ouvidoria da Infra S.A., como facilitadora na comunicação entre a sociedade e a empresa, estabelecendo aproximação entre as partes e possível acolhida de manifestações, de forma a contribuir para a reduzir as consequências das desapropriações, fornecer transparência, eficiência e agilidade dos processos internos e dos serviços prestados pela INFRA.



### **Café da Manhã para Compartilhamento de Resultados e Fortalecimento Institucional**

No dia 29 de outubro de 2024, a Ouvidoria da Infra S.A. promoveu um café da manhã com o objetivo de compartilhar com os colaboradores da empresa os resultados da avaliação realizada pela Controladoria-Geral da União (CGU) sobre sua atuação.

Durante o evento, foram destacados os pontos positivos identificados pela CGU, bem como as áreas de melhoria, reforçando o reconhecimento pelo desempenho e pelas ações implementadas pela Ouvidoria ao longo do período.

Além de proporcionar um momento de alinhamento institucional, o evento foi realizado na própria sala da Ouvidoria, com o intuito de aproximar os colaboradores desse espaço, promovendo acolhimento e fortalecendo a percepção de segurança e acessibilidade no ambiente destinado à escuta e interação com a sociedade.

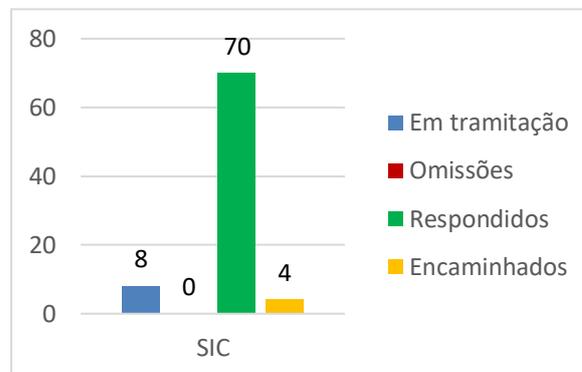
## Extrato/síntese das demandas SIC/Ouvidoria – 2º semestre / 2024

### Pedidos de Serviço de Informação ao Cidadão - SIC

Pedidos recebidos Ranking  
**78 Fala.BR**  
**113º/321**

Tempo médio de resposta Ranking  
**6,27 dias**  
**36º/321**

**Gráfico 1** – Quantidade e status dos pedidos de SIC recebidos no 2º semestre/2024\*\*\*\*



Esse ranking leva em consideração às 320 instituições federais cadastradas na Plataforma Fala.BR. O tempo médio de resposta do semestre do Governo Federal ficou em 12,91 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:

- ❖ 53 pedidos com acesso concedido;
- ❖ 4 pedidos com acesso negado;
- ❖ 2 pedidos com acesso parcialmente concedido;
- ❖ 8 pedidos com informação inexistente;
- ❖ 3 pedidos onde o órgão não tinha competência para responder; e
- ❖ 8 pedidos ainda estão em tramitação.

Dentre os 78 pedidos recebidos no segundo semestre, 2 recursos foram registrados, sendo 1 recurso de 1ª instância e 1 recurso 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, no segundo semestre de 2024, os pedidos recebidos pelo SIC foram classificados conforme abaixo:

Acesso à informação	Ouvidoria	Planejamento e Gestão
Recursos Humanos	Serviços e Sistemas	Transporte Ferroviário
Transparência Ativa	Outros em Administração	Outros em Transporte
Licitações e Contratos	Transporte Rodoviário	

Destaca-se que Transporte Ferroviário foi o assunto mais demandado.

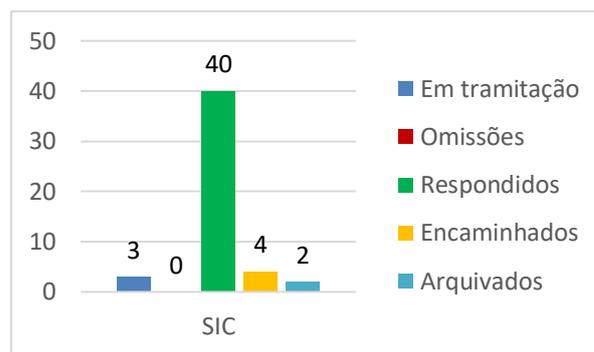
## Demandas Ouvidoria

Manifestações recebidas  
**45 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 recebidas no segundo semestre/2024

Quanto aos tipos de manifestações recebidas via Fala.BR, houve uma variação, sendo registrados 3 reclamações, 31 solicitações, 8 denúncias e 1 sugestão, além das 2 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	Infraestrutura e Fomento	Emprego	Outros em Transporte
Informações processuais	Corrupção	Biodiversidade	Assentamento	
Ouvidoria	Transporte Rodoviário	Normas e fiscalização	Infraestrutura Urbana	

Aa manifestações tiveram como o assunto mais recorrente o Transporte Ferroviário.

Quanto às Reclamações, os assuntos foram “Ouvidoria” e “Informações processuais”.

Observa-se que no período foram recebidas 8 Denúncias, sobre os assuntos: “Outros em administração”, “Normas e fiscalização”, “Biodiversidade”, “Assédio Moral”, “Agente público” e “corrupção”, as quais a Ouvidoria fez a devida análise prévia e encaminhamento à área apuratória devida.

## Conclusão

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

E 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 cercando-se de melhores práticas, possa atuar como um canal estratégico para tomada de decisões.