



**Ouvidoria**

INFRA S.A.

RELATÓRIO DE GESTÃO 2024  
OUVIDORIA DA INFRA S.A.

Brasília, 2025



# **Ouvidoria**

## **PRESIDENTE DA REPÚBLICA**

Luiz Inácio Lula da Silva

## **MINISTRO DO TRANSPORTE**

José Renan Vasconcelos Calheiros Filho

## **INFRA S.A.**

### **DIRETOR-PRESIDENTE**

Jorge Luiz Macedo Bastos

### **DIRETOR DE EMPREENDIMENTOS**

André Luis Ludolfo da Silva

### **DIRETOR DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS**

Elisabeth Braga

### **DIRETOR DE PLANEJAMENTO**

Cristiano Della Giustina

### **DIRETORA DE MERCADO E INOVAÇÃO**

Marcelo Vinaud Prado

## **CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO**

### **PRESIDENTE**

Antonio Mathias Nogueira Moreira

### **REPRESENTANTE DO MINISTÉRIO DA FAZENDA**

Claudia Tavares Fernandes

### **REPRESENTANTE DO MINISTÉRIO DOS TRANSPORTES**

Cloves Benevides

### **REPRESENTANTE DO MINISTÉRIO DOS TRANSPORTES**

Gilvan da Silva Dantas

### **REPRESENTANTE DOS EMPREGADOS**

Fernando Aldeia Loureiro

### **REPRESENTANTE DO MINISTÉRIO DA GESTÃO E INOVAÇÃO EM SERVIÇOS PÚBLICOS**

Daniela Salomão Gorayeb

### **MEMBRO INDEPENDENTE**

Raildy Azevedo costa Martins

## **OUVIDORIA**

### **OUVIDORA**

Ladjane Pereira de Mello

### **OUVIDORA SUBSTITUTA/GERENTE DE RELACIONAMENTO**

Bárbara Tomaz Bonfim

### **EQUIPE TÉCNICA**

Walney Bezerra Mario

Giselle Araújo de Jesus

João Victor Pereira dos Santos

Mayerle Amarante Feitosa



# Ouvidoria

## CONTEÚDO

1.	CONTEXTUALIZAÇÃO .....	4
2.	FORÇA DE TRABALHO.....	5
3.	MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA.....	6
3.1	ANÁLISE GERENCIAL.....	6
3.2	AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS.....	11
3.3	RECURSOS LAI .....	13
3.4	DENÚNCIAS .....	14
4.	TRANSPARÊNCIA ATIVA .....	15
5.	CARTA DE SERVIÇOS .....	16
6.	PROJETO OUVIDORIA CIDADÃ .....	16
7.	AÇÕES EXITOSAS DA OUVIDORIA.....	17
8.	AVALIAÇÃO DA OUVIDORIA PELA OUVIDORIA GERAL DA UNIÃO - OGU .....	19
9.	MODELO DE MATURIDADE DE OUVIDORIA PÚBLICA - MMOuP.....	20
10.	CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	20
11.	MELHORIAS CONTÍNUAS NA OUVIDORIA .....	21



## 1. CONTEXTUALIZAÇÃO

Anualmente, a Ouvidoria da Infra S.A. apresenta ao Conselho de Administração o Relatório de Gestão com os resultados obtidos no exercício anterior, em cumprimento ao disposto na Lei nº 13.460/17, que trata da participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Administração Pública Federal, e na Portaria Normativa CGU nº 116/2024, que estabelece conteúdos mínimos que devem constar no relatório de gestão.

O relatório traz informações sobre as manifestações recebidas, tais como os resultados obtidos em 2024, a análise gerencial dos tipos de manifestações, as questões recorrentes, as soluções adotadas, as ações exitosas, os desafios, bem como as propostas de ações para superá-los.

Ao apresentar os resultados de 2024, é importante descrever o propósito da unidade de Ouvidoria diante dos objetivos e desafios da Infra S.A.

A Ouvidoria da Infra S.A. atua como uma ponte entre os cidadãos e a empresa, assegurando que suas manifestações sejam atendidas e contribuam para a melhoria contínua dos serviços públicos oferecidos.

São recebidos, analisados, encaminhados para providências e retornados aos usuários os pedidos de acesso à informação, denúncias, reclamações, elogios, sugestões, solicitações de providências e sugestões de simplificação, relacionados às atividades da empresa e às ações dos agentes públicos.

O principal meio de interação é a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, Fala.BR, regulamentada por diversas leis e orientações da Controladoria-Geral da União (CGU), com destaque para:

- **Lei nº 12.527/2011** – Lei de Acesso à Informação (LAI);
- **Decreto nº 7.724/2012** – Regulamenta a LAI no âmbito do Poder Executivo Federal;
- **Lei nº 13.460/2017** – Dispõe sobre a proteção e defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos;
- **Decreto nº 9.492/2018** – Determina a obrigatoriedade de uso da plataforma por órgãos federais;
- **Portaria Normativa CGU nº 116/2024** – Estabelece diretrizes para o funcionamento das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal.

O Fala.BR foi desenvolvido e está em constante atualização pela Controladoria-Geral da União. Trata-se de uma plataforma gratuita e online que permite a qualquer cidadão faça pedidos de acesso à informação, denúncias, reclamações, sugestões e elogios. A ferramenta também possibilita o acompanhamento das manifestações, além de permitir que os cidadãos escolham para qual órgão público direcionar suas demandas.

Para além das manifestações recepcionadas pelo Fala.BR, a Ouvidoria da Infra S.A.



recebe cartas, e-mails e documentos protocolados diretamente na empresa, os quais são imediatamente registrados na plataforma Fala.BR, garantindo um repositório único e integrado de manifestações.

Adicionalmente, a Ouvidoria realiza atendimentos presenciais e telefônicos, acolhendo, orientando e esclarecendo dúvidas dos cidadãos, reforçando assim o compromisso da Infra S.A. com a transparência, acessibilidade e eficiência no atendimento às demandas da sociedade.

As informações quantitativas referentes às manifestações da Ouvidoria foram extraídas do [Painel Resolveu](#), enquanto os dados sobre Acesso à Informação foram obtidos por meio do [Painel LAI](#), ambos disponibilizados pela Controladoria-Geral da União (CGU). Esses painéis garantem transparência e facilitam o monitoramento das demandas, contribuindo para a melhoria contínua dos serviços prestados.

Além das informações sobre as manifestações de Ouvidoria e Acesso à Informação recebidas, destacam-se ações voltadas às atividades finalísticas, que contribuem de forma proativa para a governança e o negócio da Empresa, tais como:

- **Projeto Ouvidoria Cidadã**, cujo objetivo é conectar os usuários à organização de forma proativa, gerando dados estratégicos para a empresa e atendendo o usuário com excelência, com uma visão de futuro verde, digital e inclusivo.
- **Submissão da Ouvidoria da Infra S.A. ao 2º Ciclo do Modelo de Maturidade de Ouvidoria Pública (MMOuP)**, composto por duas etapas: autodiagnóstico e verificação com devolutiva pela Ouvidoria-Geral da União.
- **Avaliação aplicada pela Ouvidoria-Geral da União (OGU) à Ouvidoria da Infra S.A.**, na qual a empresa obteve um excelente desempenho. Foi salientada a importância do Projeto Ouvidoria Cidadã, que busca soluções eficientes e inovadoras para melhorar a experiência dos usuários.

## 2. FORÇA DE TRABALHO

Em 2024, a unidade de Ouvidoria da Infra S.A. atuou com uma equipe formada por seis colaboradores, sendo dois empregados de apoio administrativo terceirizados, dois empregados públicos efetivos da empresa atuando como respondentes de Ouvidoria e SIC, uma colaboradora no cargo comissionado de Gerente de Relacionamento e uma colaboradora no cargo comissionado de Ouvidora.

A nomeação da Ouvidora foi publicada em 8 de agosto de 2023, com entrada em exercício no dia 10 de agosto de 2023, realizada em conformidade com os critérios estabelecidos pela Portaria nº 1.181-CGU/2020. Essa portaria regulamenta os critérios e procedimentos para nomeação, designação, exoneração, dispensa, permanência e recondução de titulares de unidades setoriais de ouvidoria no âmbito do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv).

O Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal é composto pelas ouvidorias da Administração Pública direta e indireta do Poder Executivo Federal, integradas em uma estrutura composta por um órgão central e unidades setoriais. A Infra S.A. é uma unidade setorial subordinada ao sistema.

Dentre as competências atribuídas ao SISOUV, está a orientação normativa e supervisão técnica das unidades setoriais.

A Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação (AMLAI) também está lotada na Ouvidoria, contando com duas colaboradoras atuando como titular e suplente.

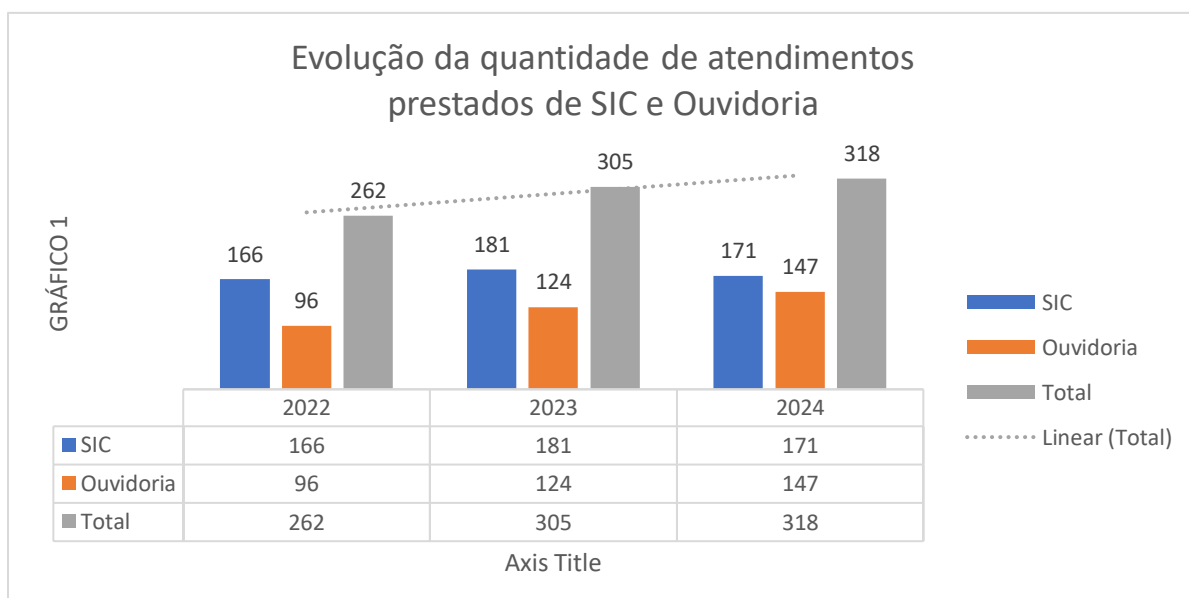
### 3. MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

Antes de apresentar as informações sobre as manifestações de ouvidoria de 2024, é importante contextualizar que, a partir de 2023, a Ouvidoria da Infra S.A. iniciou um processo de reorganização da unidade, otimizando os fluxos de tratamento de demandas para agilizar e melhorar seu desempenho.

O ano de 2024 representou um marco para a Ouvidoria da Infra S.A., com a incorporação integral das demandas recebidas por todos os canais de atendimento disponibilizados aos usuários na Plataforma Fala.BR. Essa integração vem contribuindo diretamente para o aumento no volume de registros.

#### 3.1 ANÁLISE GERENCIAL

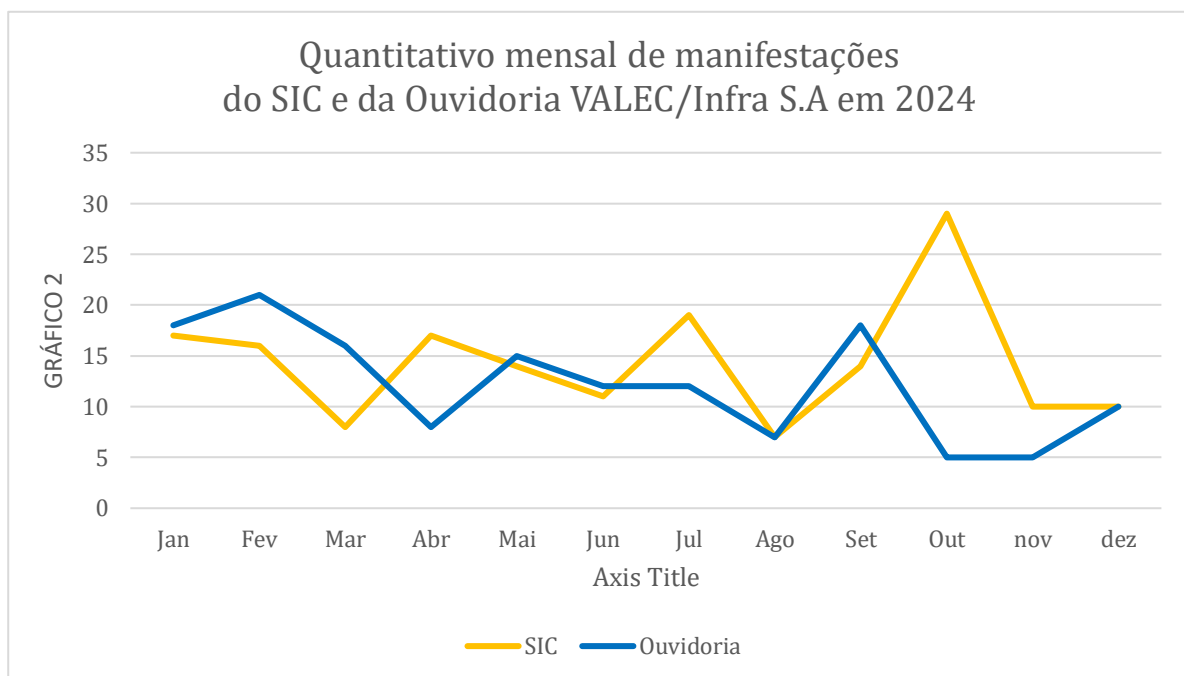
O **Gráfico 1** mostra a evolução no atendimento nos últimos três anos. Observa-se um crescimento constante: de 2022 para 2023, o aumento foi de 16%, e de 2023 para 2024, de 4%, totalizando 318 atendimentos em 2024.



Os dados apresentados no gráfico permite observar que, em 2023, houve um crescimento, com o registro de todas as demandas na Plataforma Fala.BR. Em 2024, manteve-se a tendência de crescimento, embora tenha havido uma redução nas demandas de SIC.

Esse tipo de comportamento é monitorado para que sejam tomadas ações gerenciais voltadas à adaptação às mudanças, caso sejam necessários o redesenho de fluxo de trabalho, atuação em campanhas, bem como a necessidade de adaptação das respostas por parte das áreas técnicas.

O **Gráfico 2** ilustra a segmentação das demandas mês a mês, possibilitando uma compreensão mais detalhada das variações mensais e das tendências de utilização dos canais disponíveis, evidenciando períodos de maior e menor volume de demandas.



Observa-se no **Gráfico 2** um aumento das demandas tanto do SIC quanto da Ouvidoria entre agosto e outubro. Não foi identificado nenhum evento sazonal nesse período.

Outro dado importante a ser considerado em relação ao quantitativo das demandas é o número considerável de encaminhamentos de demandas recebidas pela Ouvidoria da Infra S.A. para outros órgãos, com 27 manifestações reencaminhadas: 12 delas de Ouvidoria e 15 de Serviço de Informação ao Cidadão.

Embora as demandas encaminhadas para outros órgãos sejam analisadas pela Ouvidoria, elas não são contabilizadas no quantitativo da Empresa.

Quanto às demandas recebidas pelo Canal de Ouvidoria, das 147 recebidas, 7 foram arquivadas. No que diz respeito às suas tipologias (solicitação, reclamação, denúncia, sugestão, elogio e simplifique), o **Gráfico 3** apresenta sua distribuição quantitativa. Esses dados

permitem uma análise detalhada dos tipos de demandas mais frequentes, oferecendo subsídios para o aprimoramento dos serviços e a definição de estratégias de atendimento mais eficazes.



A categoria mais recorrente foi a de solicitação, totalizando 106 manifestações, o que corresponde à maior parte das demandas recebidas, representando 72% das demandas de ouvidoria. Essa predominância evidencia o papel da Ouvidoria como canal essencial para os cidadãos solicitarem atendimento ou serviços, ou seja, para fazer requerimentos de informações ou de adoção de providências.

Em segundo, destacam-se as reclamações, com 17 registros de insatisfação, representando 12% das demandas de ouvidoria recebidas.

As manifestações classificadas como sugestões, elogios e simplifique apresentaram baixos índices, com 1, 1 e 0 registros, respectivamente, representando 1% das demandas de ouvidoria, indicando uma menor utilização desses tipos de interação pelos usuários. Esses registros são encaminhados à área técnica responsável, que, por meio dessas informações, buscam melhorias.

Por fim, as denúncias, com 15 manifestações, representando 10% das demandas de ouvidoria, evidenciam preocupações dos usuários com situações que exigem atenção especial ou ajustes e as 7 demandas arquivadas, que não estão incluídas nas tipologias e representam 5% das demandas de ouvidoria.

A Ouvidoria da Infra S.A., além de analisar as respostas das áreas técnicas, tem o cuidado de enviar ao cidadão respostas completas, com *links* acessíveis, e utiliza padrões de escrita para respostas claras e objetivas, de modo que qualquer pessoa possa compreender.

Cumpra esclarecer que a unidade de Ouvidoria pode transformar manifestações de ouvidoria em manifestações de SIC, no caso inverso, necessita de autorização do usuário.



A análise dos dados sugere a necessidade de estratégias para incentivar a diversidade de manifestações, promovendo um canal mais abrangente para os cidadãos contribuírem com sugestões e reconhecimentos, além de destacar o uso contínuo da Ouvidoria como instrumento de transparência e melhoria dos serviços públicos.

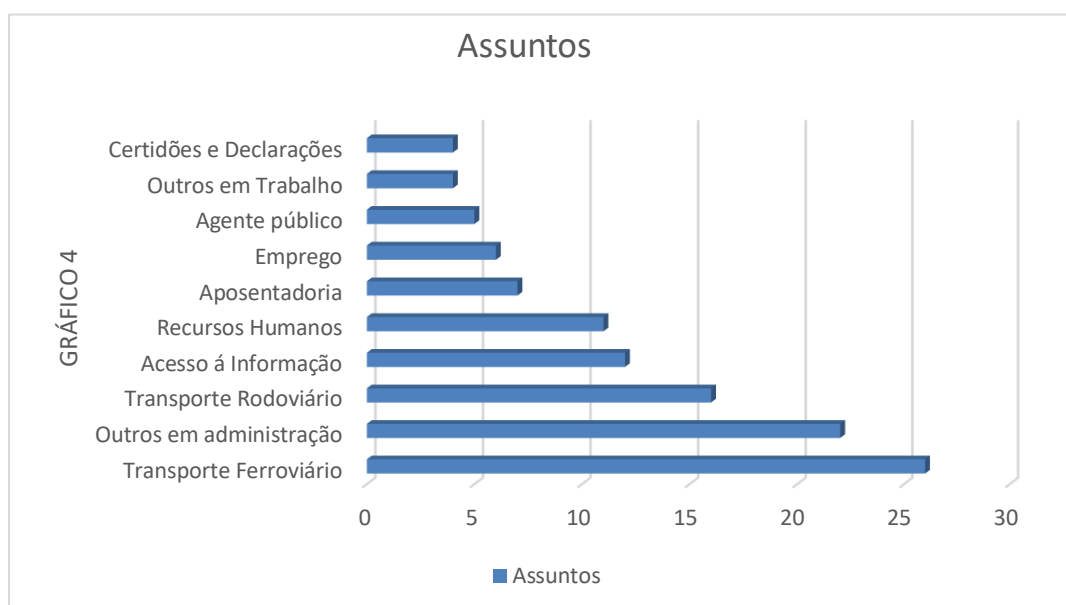
Para enfrentar esse desafio, a Ouvidoria da Infra S.A. criou o Projeto Ouvidoria Cidadã, com ações voltadas a maior inclusão e participação social.

Ao cadastrar as manifestações no Fala.BR, tanto as de Ouvidoria quanto os pedidos de Acesso à Informação, o usuário seleciona o assunto dentro de uma relação predefinida pelo próprio sistema.

A Ouvidoria da Infra S.A. adota a categorização das manifestações de Ouvidoria em três campos disponíveis na plataforma Fala.BR, sendo o principal deles o campo “Assunto”, que reúne tópicos gerais aplicáveis a todos os órgãos integrantes do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv). Essa categorização permite uma análise detalhada das demandas recebidas e auxilia no direcionamento das respostas e ações.

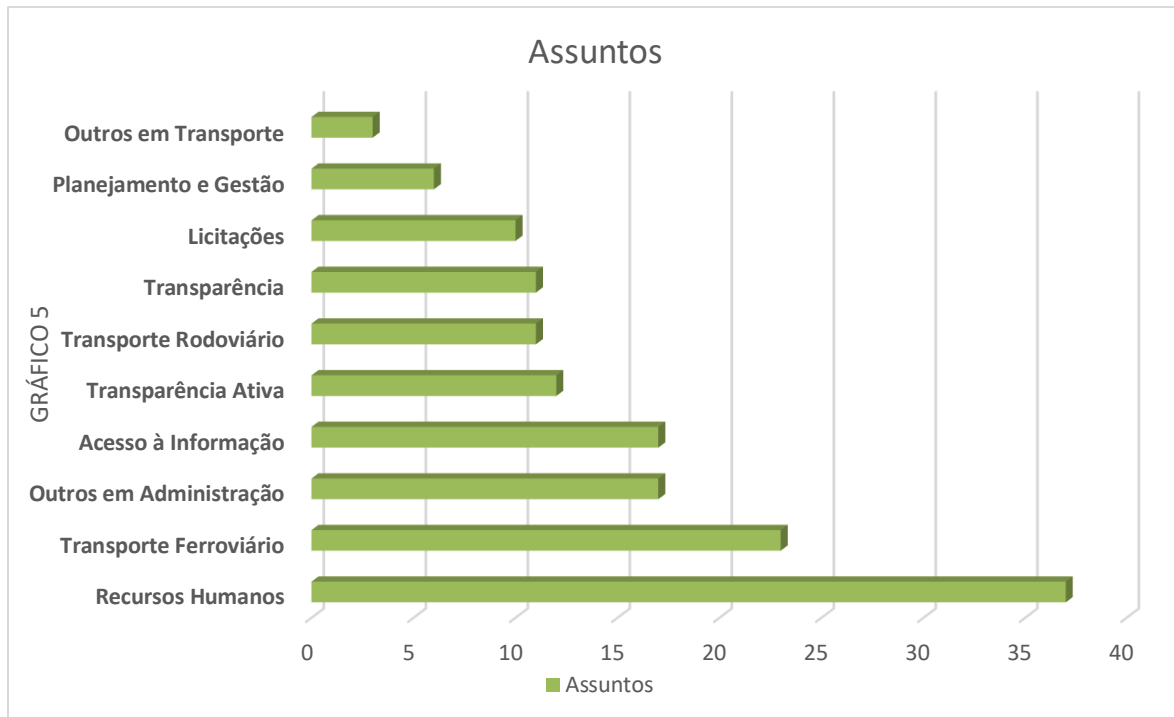
Como soluções adotadas para enfrentar dificuldades e problemas recorrentes a Ouvidoria elaborou uma Planilha de Assuntos, contendo os temas recorrentes. Caso se entenda que um assunto esteja classificado de forma incoerente com o tema, ele é reclassificado, permitindo uma melhor classificação e encaminhamento da demanda, além de um melhor aproveitamento das informações fornecidas pelo usuário, que são estratégicas para a Empresa.

Com base na Análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações destacamos os 10 temas mais recorrentes nas manifestações que obtiveram resposta conclusiva pela Infra S.A. em 2024 representam 80,71% do total tratado. Os principais pontos são destacados no **Gráfico 4**, oferecendo uma visão estratégica sobre os temas mais demandados.



Por sua vez, com base os pedidos de Acesso à Informação, os 10 temas mais comuns, que tiveram resposta conclusiva, correspondem a 85,96% do total de solicitações tratadas. Esses

temas são apresentados no **Gráfico 5**, oferecendo uma visão estratégica sobre as demandas mais frequentes.



Por fim, de acordo com o **Gráfico 6**, em relação aos pontos recorrentes das manifestações em 2024, destaca-se o tempo médio de resposta: 8,86 dias para a Ouvidoria e 6,82 dias para os pedidos de Acesso à Informação (SIC).

Esses valores refletem um aumento em relação a 2023, quando o tempo médio foi de 6,06 dias para a Ouvidoria e 6,81 dias para o SIC. Esse aumento foi atribuído ao crescimento no número de solicitações recebidas e à melhoria da metodologia da Ouvidoria para conferir, complementar e tratar informações, impactando diretamente os prazos de atendimento.

Apesar disso, o tempo médio de resposta manteve-se abaixo da média nacional tanto nas manifestações de Ouvidoria quanto nos pedidos de Acesso à Informação. Especificamente, o tempo médio nacional para atendimento das manifestações de Ouvidoria foi de 13,36 dias, enquanto para os pedidos de Acesso à Informação foi de 13,83 dias.

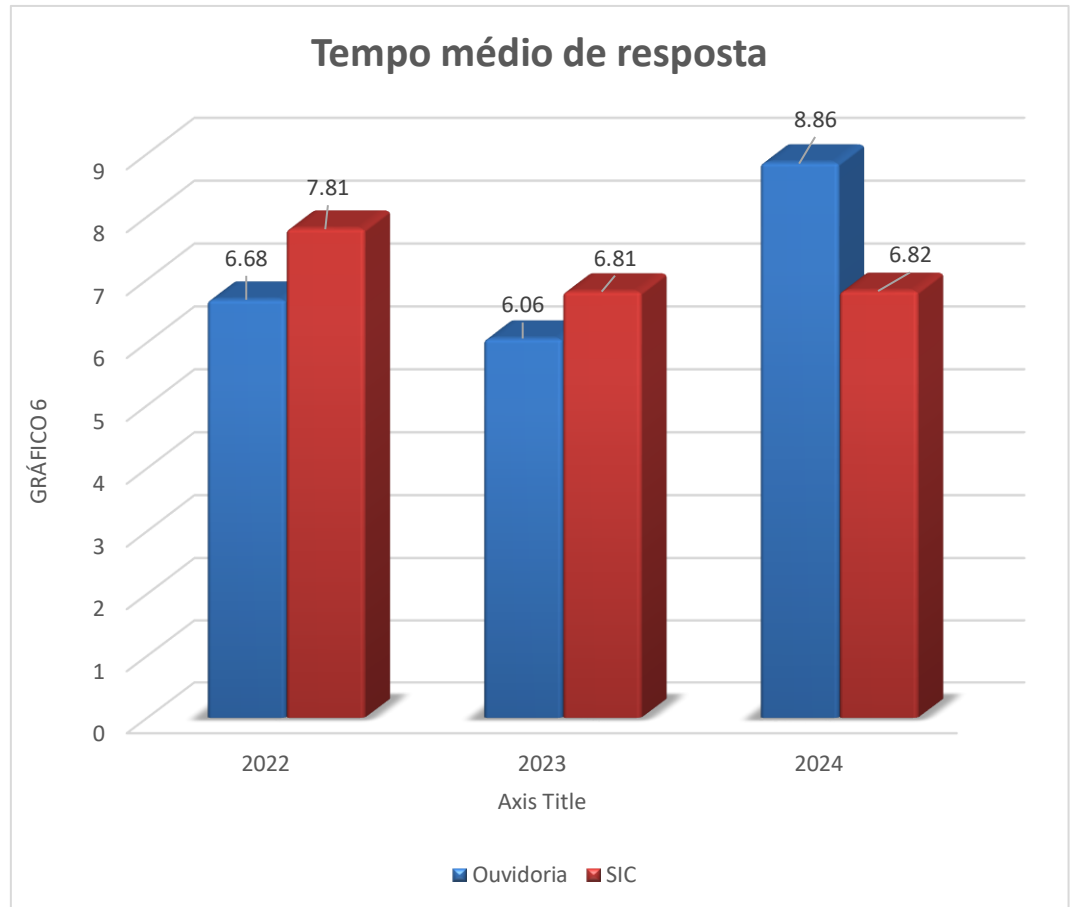
Tempo médio de resposta Ouvidoria em 2024

**8,86 dias**

Tempo médio de resposta SIC em 2024

**6,82 dias**

Quantidade de manifestações respondidas fora do prazo



## 3.2 AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

Por orientação do SisOuv, a Ouvidoria da Infra S.A. mensura, a satisfação do usuário em relação às manifestações apresentadas por meio de pesquisa disponibilizada na plataforma Fala.BR. Assim, sempre que uma resposta conclusiva é enviada, o usuário é convidado a responder a pesquisa por meio de um *link* que o redireciona para o atendimento à pesquisa de satisfação.

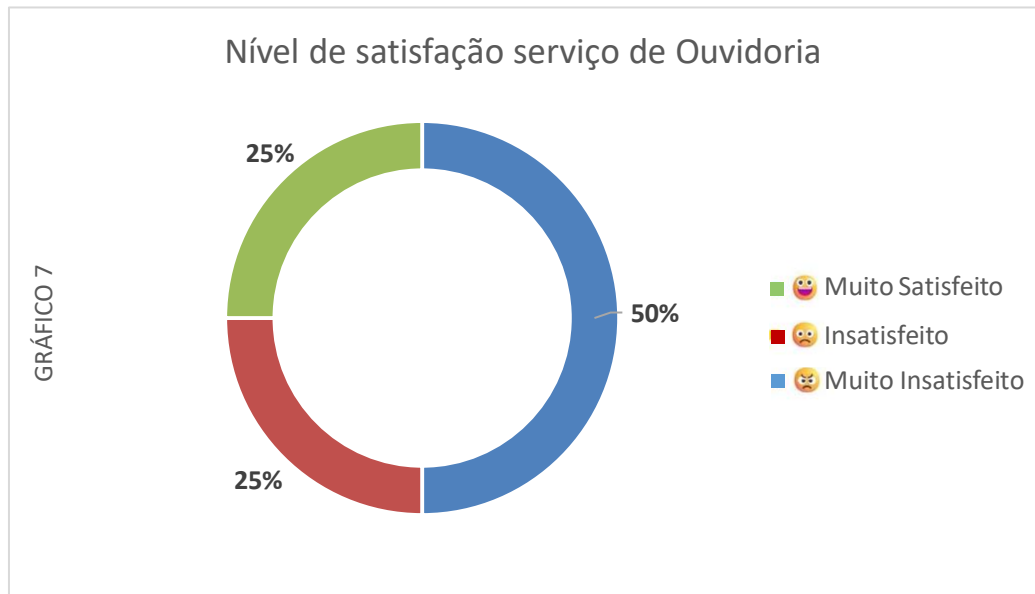
No **Gráfico 7**, segundo o Painel "Resolveu?", em 2024 foram respondidas apenas quatro pesquisas de satisfação referentes às manifestações da Ouvidoria e conforme **Imagem 1**, vinte e uma pesquisas relacionadas aos pedidos de Acesso à Informação.



# Ouvidoria

Total de respostas da Pesquisa de Satisfação em Manifestações de Ouvidoria em 2024

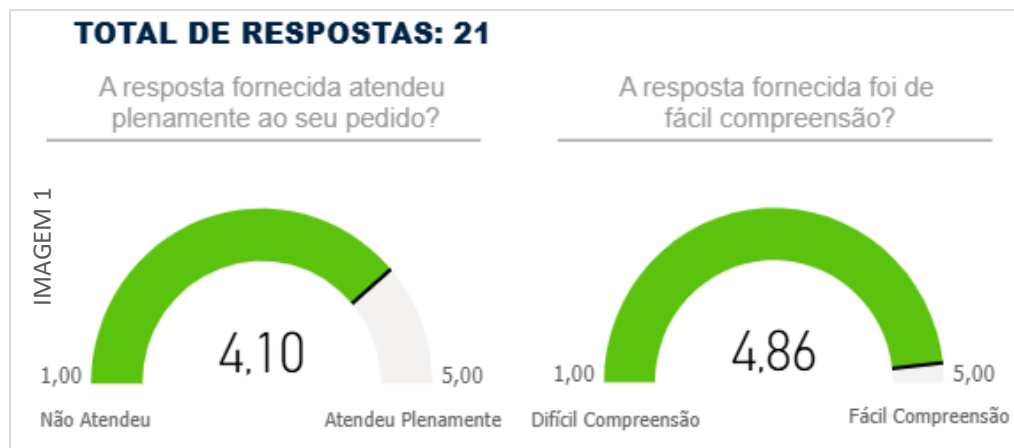
4



## Nível de satisfação serviço de SIC

Total de respostas de Pesquisa de Satisfação em pedidos de acesso à informação em 2024

21



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>

Entende-se que há uma celeuma entre as unidades setoriais de ouvidoria, uma vez que a interação com o usuário é limitada. Além disso, há indícios de que o usuário tende a responder à pesquisa de satisfação majoritariamente quando está insatisfeito.

Periodicamente, a Ouvidoria da Infra S.A. participa das reuniões do SISOUV, que informa estar desenvolvendo mecanismos mais avançados para mensurar a satisfação dos usuários.

Em 2024, de 318 casos tratados, apenas 7,8% tiveram a pesquisa de satisfação respondida ao final do atendimento.

### 3.3 RECURSOS LAI

Quanto aos recursos enviados pelos usuários em relação aos pedidos de Acesso à Informação, nos casos de indeferimento ou insatisfação com a resposta, a Ouvidoria da Infra S.A. recebe, avalia e reencaminha para as áreas pertinentes. Se necessário, reúne-se com o intuito de rever a decisão e, se possível, atender ao cidadão em seu pleito.



Plataforma Fala.BR em: 23/02/2024

No ano de 2024, a Infra S.A. atendeu um total de 13 recursos, representando 7,6% dos pedidos de Acesso à Informação. Desses, 9 foram resolvidos na primeira instância e 4 na segunda. Não houve recurso para a terceira instância (Controladoria Geral da União – CGU), tampouco para a Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI), considerada a quarta e última instância.

É importante salientar que, a Ouvidoria da Infra S.A. não possui histórico nos últimos 3 anos de recursos que tenham chegado à última instância, a CMRI, conforme ilustrado no **Gráfico 8**.

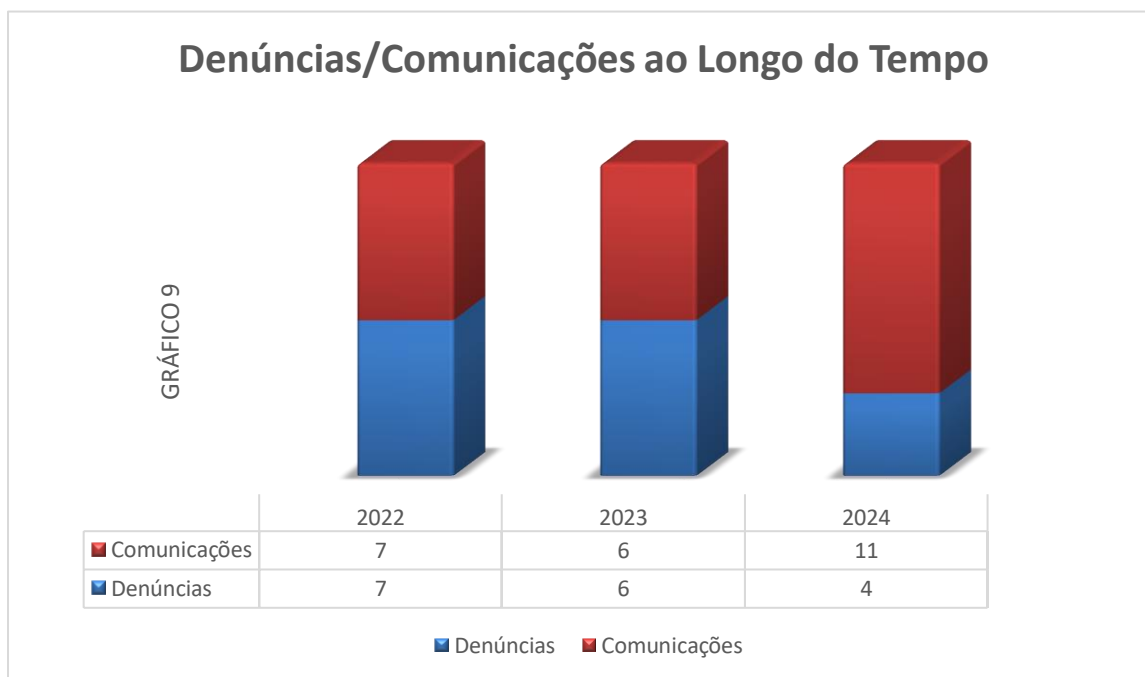
Embora a Ouvidoria tenha criado mecanismos para melhorar as respostas e atender às solicitações, muitas vezes entende-se que o recurso é motivado pela insatisfação do usuário com a resposta recebida. Dessa forma, ele se vale dessa opção legal, que é o recurso. Ao responder um recurso, a Ouvidoria busca, junto às áreas responsáveis, elevar o padrão de atendimento e aumentar o grau de satisfação do usuário.

### 3.4 DENÚNCIAS

No âmbito das demandas relacionadas a denúncias, a Ouvidoria realiza a análise prévia e encaminha para as áreas responsáveis pela apuração. Com base na análise, a denúncia pode ser arquivada.

O tratamento adequado das denúncias é essencial para promover a transparência e garantir a integridade institucional. Nesse contexto, a Ouvidoria se destaca como um canal seguro e acessível para relatar irregularidades, contribuindo para a melhoria contínua dos processos internos e fortalecendo a confiança do público na gestão pública.

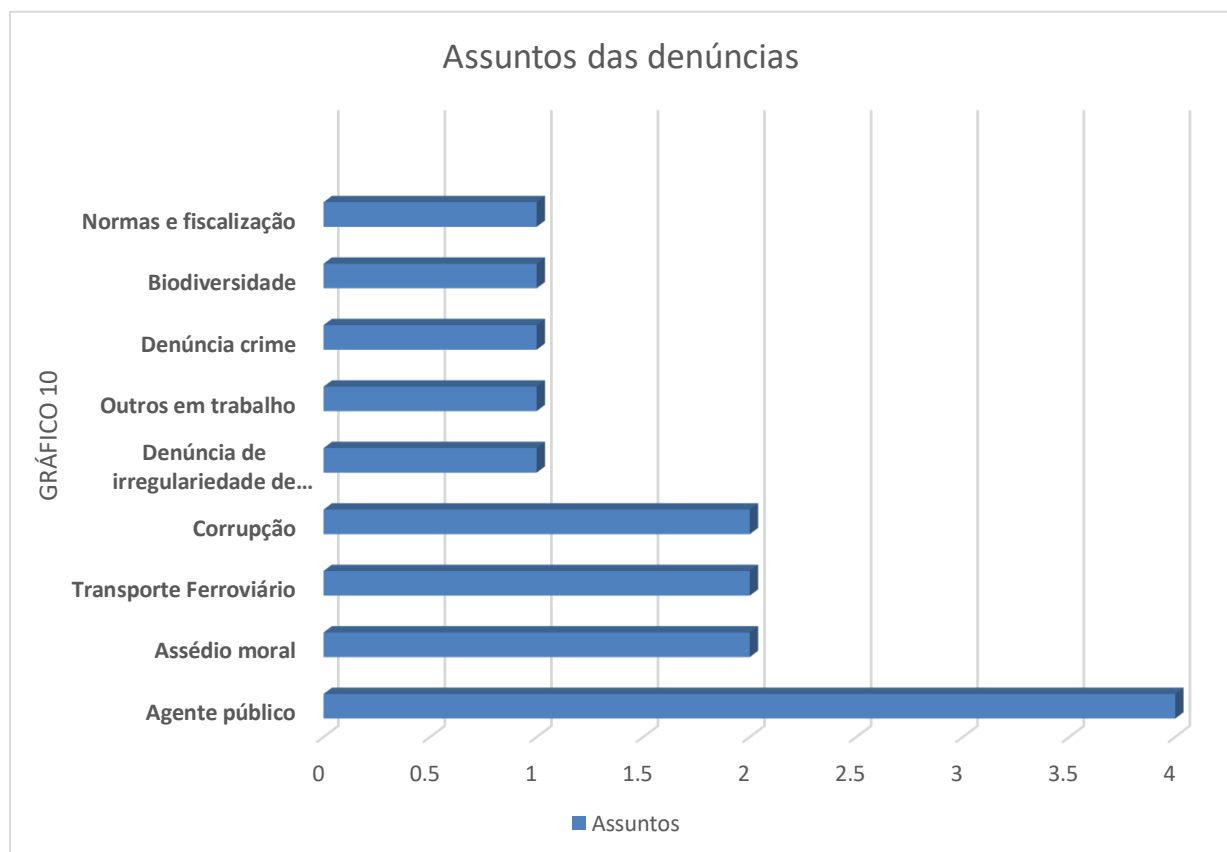
Ao longo do ano de 2024, foram registradas **15 denúncias**, resultado da soma de comunicações e denúncias recebidas pelo órgão. As comunicações são denúncias recebidas de forma anônima.



O **Gráfico 9** ilustra uma comparação entre a quantidade de denúncias e comunicações registradas nos anos de 2022, 2023 e 2024. Observa-se que, em 2024, houve um aumento nas comunicações (11) e uma redução no número de denúncias (4). Esse movimento pode refletir uma mudança no perfil das manifestações, com um crescimento do número de denúncias anônimas.

O processo de análise de denúncias foi revisado para melhorar a eficácia e a transparência na condução das demandas. Como parte desse aprimoramento, foi implementado um *checklist* de análise prévia, reunindo informações essenciais para apoiar a tomada de decisão.

Em relação aos principais temas abordados nas 15 denúncias registradas no ano de 2024, observou-se um padrão nas ocorrências, conforme apresentado no **Gráfico 10**.



O gráfico evidencia que a maioria das denúncias esteve relacionada ao tema "Agente Público", destacando-se como o assunto mais recorrente. Esse resultado pode indicar uma preocupação dos manifestantes com a conduta e as práticas adotadas por agentes públicos no exercício de suas funções. A análise desse panorama permite direcionar ações preventivas e corretivas com foco nos temas mais sensíveis.

## 4. TRANSPARÊNCIA ATIVA

As informações de Transparência Ativa são aquelas disponibilizadas pelos órgãos e entidades na internet de forma proativa, facilitando o acesso dos cidadãos às decisões e iniciativas do governo e evitando pedidos de acesso sobre os mesmos temas.

A Ouvidoria cumpre 100% dos requisitos de transparência ativa relativos à sua área, por meio da disponibilização de seus Relatórios de Gestão, Informações Classificadas, Formulários de

Pedidos de Acesso à Informação, Interposição de Recursos, Pedidos de Desclassificação e Redução de Prazo de Sigilo da Informação.

Em 2024, a Empresa figurou entre os órgãos que cumpriram 100% dos itens avaliados de transparência ativa pela Secretaria Nacional de Acesso à Informação, como mostra a **Imagem 2**.



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>

## 5. CARTA DE SERVIÇOS

A Carta de Serviços ao Cidadão, estabelecida pelo Decreto nº 9.094/2017, é um instrumento de gestão pública que contém informações sobre os serviços públicos prestados de forma direta ou indireta por uma entidade da administração pública.

O portal da Infra S.A. disponibiliza a Carta de Serviços ao Cidadão 2024 no endereço: [https://www.infrasa.gov.br/wp-content/uploads/2024/04/Carta\\_de\\_Servicos\\_ao\\_Usuario\\_Infra\\_SA\\_2024.pdf](https://www.infrasa.gov.br/wp-content/uploads/2024/04/Carta_de_Servicos_ao_Usuario_Infra_SA_2024.pdf).

Ainda em 2024, a Ouvidoria da Infra S.A. realizou esforços significativos para a captação das informações necessárias à elaboração da versão 2025, (ainda em produção).

Uma vez que a atualização é contínua e reflete a dinâmica nas ofertas dos serviços públicos prestados pela empresa, o processo envolveu uma análise detalhada dos dados já disponibilizados, o mapeamento de novos serviços junto às diversas áreas da empresa, de forma a facilitar o acesso à Carta de Serviços e o cadastramento, a publicação e a edição das informações dos serviços no portal único GOV.BR, conforme orientação da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

## 6. PROJETO OUVIDORIA CIDADÃ

Outro fator de destaque na atuação da Ouvidoria da Infra S.A. em 2024 foi seu papel como área estratégica, com o objetivo de contribuir para o negócio da empresa. Essa atuação está





alinhada ao Portfólio Estratégico da Infra S.A., por meio do Projeto Ouvidoria Cidadã, com ênfase na inclusão social, acessibilidade e responsabilidade ambiental.

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

- **Ouvidoria Itinerante:** Levar os serviços da Ouvidoria a diferentes localidades, facilitando o acesso dos cidadãos.
- **Automação das Ferramentas Digitais:** Implementação de tecnologias que visam melhorar a eficiência e a qualidade do atendimento.
- **Papel pedagógico:** Capacitação da equipe de Ouvidoria para atender os diversos públicos.

Dentro dessas ações, foram dados os seguintes andamentos:

- **Ouvidoria Itinerante:** Foram realizadas duas visitas presenciais, onde a Ouvidoria esteve *in loco* para participar do Mutirão de Conciliação e Desapropriação em Goiânia, promovido pela Infra S.A. em parceria com a VALE S.A., entre os dias 4 a 10 de outubro, e da 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, em parceria com a SUPTI, está desenvolvendo um sistema integrado de gestão de demandas.
- **Papel pedagógico:** A Equipe da Ouvidoria foi treinada em letramento em diversidade e relação étnico-raciais, ESG com foco em Ouvidoria, Certificação em Ouvidoria, entre outros temas pertinentes ao projeto.

## 7. AÇÕES EXITOSAS DA OUVIDORIA

### Participação como painalista no Evento Bienal de Rodovias

A Ouvidoria da Infra S.A. participou da Bienal 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 participou do painel “O Papel das Ouvidorias na Promoção da Sustentabilidade nas Concessões”, apresentando o Projeto Ouvidoria Cidadã.

### Dia do Ouvidor

A Ouvidoria da Infra S.A. comemorou o Dia do Ouvidor com um evento na Sala da Ouvidoria, no qual apresentou às áreas de governança, integridade, correição e aos convidados o Projeto Ouvidoria Cidadã. Este encontro também proporcionou aos convidados a oportunidade de conhecer o espaço físico da Ouvidoria e a sala de acolhimento.



### **Reunião na Controladoria Geral da União (CGU)**

Em 11 de março, a Ouvidoria da Infra S.A. reuniu-se com a Ouvidora-Geral da União e com a Diretora de Articulação, Monitoramento e Supervisão do Sistema de Ouvidorias, na sede da Controladoria Geral da União. Na reunião, foi tratado o papel institucional da Ouvidoria e a interação entre as áreas de governança, correição, integridade e ética. A Ouvidoria da Infra S.A. recebeu orientações e o apoio da OGU para a gestão da unidade.

### **Participação da Ouvidoria na Rede de Integridade e Transparência (RIT)**

A Ouvidoria da Infra S.A. é membro titular da Rede de Integridade e Transparência do Ministério dos Transportes (RIT), na qual participou dos trabalhos desenvolvidos em 2024.

Também é membro titular da Câmara Técnica de Transparência, Acesso à Informação, Participação Social e Diversidade – CTTAPD, e teve a oportunidade de sediar uma das reuniões nas dependências da Empresa.

### **Grupo de Trabalho para Estruturação da Jornada ESG**

O Grupo de Trabalho (GT) foi instituído pelo Presidente da Infra S.A. por meio da Portaria nº 94/2024, composto por uma equipe multidisciplinar e interdisciplinar, focada na integração de conhecimentos de maneira holística, em busca de soluções inovadoras e promoção de subsídios técnicos para assegurar a tomada de decisão da alta administração quanto à incorporação dos princípios ASG na instituição. A Ouvidoria contribuiu com o Projeto Ouvidoria Cidadã.

### **Elaboração e implementação do Plano de Comunicação**

Foi implementado o Plano de Comunicação da Ouvidoria, com o objetivo de posicionar institucionalmente a unidade. O plano visa comunicar as atribuições regimentais da Ouvidoria e as tendências relacionadas ao tema para colaboradores, usuários internos e externos.

### **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.

### **Compartilhamento de Resultados e Fortalecimento Institucional**

No dia 29 de outubro de 2024, a Ouvidoria da Infra S.A. promoveu um evento 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 compartilhados com os colaboradores os resultados da avaliação realizada pela Controladoria-Geral da União (CGU) sobre a atuação da Ouvidoria, destacando 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.

## 8. AVALIAÇÃO DA OUVIDORIA PELA OUVIDORIA GERAL DA UNIÃO - OGU

Em 2024, a Ouvidoria da Infra S.A. foi submetida a uma avaliação aplicada pela Ouvidoria-Geral da União (OGU), com o objetivo de conhecer, analisar e discutir a estrutura e serviços prestados, os canais de atendimento, a comunicação e interação com o gestor, os fluxos e normativos aplicados, os relatórios da unidade e os desafios e boas práticas.

A avaliação foi concluída em 15/10/2024, com a emissão do Relatório de Avaliação da Ouvidoria da Infra S.A., no qual a CGU destacou:

*“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.”*

Achados:

- Reconhecimento de boas práticas pelo Projeto Ouvidoria Cidadã;
- Menção sobre o fortalecimento do papel estratégico da Ouvidoria na intermediação entre a empresa e a sociedade;
- Atuação proativa além das normas;
- Adoção de práticas inclusivas; e
- Eficiência no tratamento e respostas das manifestações.

Recomendações:

- Utilização de módulo de tratamento de demandas fornecido pela CGU.



## 9. MODELO DE MATURIDADE DE OUVIDORIA PÚBLICA - MMOuP

A Ouvidoria da Infra S.A., iniciou, em 2024, o 2º Ciclo do MMOuP, composto pelas etapas de Autodiagnóstico, verificação e devolutiva pela Ouvidoria-Geral da União.

Em 2024, a Ouvidoria da Infra S.A. aplicou a metodologia fornecida pela OGU com o objetivo de avaliar os pontos fortes e as oportunidades de melhoria. Esta ação aguarda a segunda etapa, verificação e devolutiva pela CGU.

## 10. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria da Infra S.A. tem cumprido sua missão de atuar como interlocutora e mediadora entre o cidadão e a Infra S.A., promovendo a confiança institucional e a participação social

O presente relatório apresenta os resultados obtidos no ano de 2024, conforme exigido pela Lei nº 13.460/17. O documento inclui informações sobre as manifestações recebidas, análise gerencial dos tipos de manifestações, questões recorrentes, soluções adotadas, ações exitosas, desafios e propostas de ações para superá-los.

As manifestações recebidas foram analisadas, encaminhadas para providências e respondidas aos usuários, abrangendo pedidos de acesso à informação, denúncias, reclamações, elogios, sugestões, solicitações de providências e sugestões de simplificação.

O principal meio de interação utilizado foi a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, Fala.BR. Além das manifestações recebidas pelo Fala.BR, a Ouvidoria também recebeu cartas, e-mails e documentos protocolados diretamente na empresa, além de realizar atendimentos presenciais e telefônicos.

Os dados quantitativos referentes às manifestações de Ouvidoria foram extraídos do Painel Resolveu, enquanto os dados sobre Acesso à Informação foram obtidos por meio do Painel LAI, ambos disponibilizados pela CGU. Além das informações sobre as manifestações, o relatório destaca ações voltadas para as atividades finalísticas que contribuem para a governança e o negócio da empresa.

Em 2024, houve um aumento no volume de registros devido à integração das demandas recebidas por todos os canais de atendimento na Plataforma Fala.BR. Foram tratadas 318 manifestações, com o tempo médio de resposta de 8,86 dias para a Ouvidoria e 6,82 dias para os pedidos de Acesso à Informação (SIC).



O relatório também destacou a importância da Transparência Ativa, com a Infra S.A. cumprindo 100% dos itens avaliados pela Secretaria Nacional de Acesso à Informação. Apresentou a Carta de Serviços ao usuário publicada no site oficial da empresa, discorreu sobre as avaliações aplicadas pela CGU e pontuou ações relevantes executadas pela Ouvidoria da Infra S.A.

A equipe da Ouvidoria da Infra S.A. considera que todas as ações propostas para o ano de 2024 foram executadas com qualidade, logrando resultados positivos.

## 11. MELHORIAS CONTÍNUAS NA OUVIDORIA

Em 2025, dentre as ações planejadas, serão priorizadas a ampliação dos canais digitais, a automação de processos para triagem e tratamento de demandas, com ferramentas digitais de gestão de demandas, a participação ativa em redes de ouvidorias e fóruns de inovação e a revisão de normativos.

Para o projeto Ouvidoria Cidadã, estima-se que haverá a ampliação da Ouvidoria Itinerante para regiões impactadas por obras e empreendimentos, a utilização de novas ferramentas digitais e a continuidade nas ações pedagógicas de divulgação e orientação dos direitos dos usuários.