

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO
Ouvidoria-Geral da União



**RELATÓRIO DE
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Ouvidoria da
Infra S.A.

Brasília/DF, 2025



Controladoria-Geral da União

Setor de Autarquias Sul, Quadra 5 – Bloco A
Brasília-DF, CEP 70.297-400 | cgu@cgu.gov.br

VINÍCIUS MARQUES DE CARVALHO
Ministro da Controladoria-Geral da União

EVELINE MARTINS BRITO
Secretária-Executiva

RONALD DA SILVA BALBE
Secretário Federal de Controle Interno

FERNANDA ÁLVARES DA ROCHA
Corregedora-Geral da União

LIVIA OLIVEIRA SOBOTA
Secretária Nacional de Acesso à Informação

ARIANA FRANCES CARVALHO DE SOUZA
Ouvidora-Geral da União

PATRICIA ALVARES DE AZEVEDO OLIVEIRA
Secretária de Integridade Pública

MARCELO PONTES VIANNA
Secretário de Integridade Privada

OUVIDORIA-GERAL DA UNIÃO

SUPERVISÃO

Laura Aparecida Biberg Corraleiro/Raquel Geralda Máximo

COORDENAÇÃO DA EQUIPE DE AVALIAÇÃO

Silvia Helena Escovar

EQUIPE DE AVALIAÇÃO

Silvia Helena Escovar

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA

Unidade Avaliada: Ouvidoria da Infra S.A.

Município: Brasília – DF.

Objetivo: verificar se as atividades de Ouvidoria estão sendo adequadamente exercidas e identificar questões que apresentem potencial impacto no cumprimento das obrigações legais, boas práticas e oportunidades de aprimoramento.

Período avaliado: 1º/jan/2023 a 31/dez/2023.

Data de execução: abril a agosto/2024.

Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria da Infra S.A., unidade de ouvidoria setorial integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal responsável por receber e analisar as manifestações referentes aos serviços públicos prestados pela entidade.

Foram realizadas análises quanto à capacidade do atual modelo adotado de subsidiar a gestão da ouvidoria na proposição de melhorias na prestação do serviço e quanto à adequação do fluxo de tratamento das demandas à luz da Lei nº 13.460/2017, dos Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, bem como da Portaria CGU nº 581/2021 e Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

Por que a CGU realizou esse trabalho?

Este trabalho é decorrente da supervisão técnica exercida pela Ouvidoria-Geral da União - OGU sobre as unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv, com o objetivo de verificar se as funções de ouvidoria estão sendo plenamente exercidas e de identificar questões que apresentem potencial impacto no cumprimento de suas atribuições legais, boas práticas e oportunidades de aprimoramento.

Quais as conclusões alcançadas pela CGU?

A unidade avaliada, de um modo geral, exerce adequadamente as atividades de ouvidoria, em conformidade com a Portaria CGU nº 581/2021 (e atualizações) e demais normativos relativos ao tema. Em relação aos produtos, serviços e resultados entregues pela unidade avaliada à sociedade e aos gestores da Infra S.A., merecem destaque os esforços empreendidos pela Unidade de Ouvidoria no sentido do desenvolvimento de Projeto participativo junto a sociedade intitulado Ouvidoria Cidadã, buscando 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.

Não obstante, foram identificadas oportunidades de aprimoramento e/ou fragilidades que podem impactar o cumprimento das obrigações legais da unidade, tais como:

- a) Desconformidade no cumprimento das obrigações de transparência quanto às informações da seção de Ouvidoria do sítio eletrônico da entidade (*);
- b) Fragilidade do meio utilizado para encaminhamento das denúncias às unidades internas e de apuração, em razão da não utilização do módulo de triagem e tratamento do Fala.BR.

Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

Os resultados da avaliação consignados nos achados deste relatório serão apresentados e discutidos juntamente com a unidade avaliada por ocasião da reunião de busca conjunta, onde serão abordadas as causas das fragilidades e apontadas propostas de saneamento/ proposição de recomendações que, se implementadas, poderão contribuir para o aprimoramento da gestão das atividades de ouvidoria.

Entre as recomendações acordadas com a unidade avaliada, destacam-se as seguintes:

- I. Utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR para o trâmite interno das manifestações, nos termos da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, a fim de possibilitar maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas.

Observação:(*): a Recomendação para o Achado “a” foi removida da versão final do Relatório, uma vez que a Unidade se comprometeu, a curto prazo, a sanear as causas do Achado – mais detalhes no Apêndice C.

Lista de Siglas e Abreviaturas

| | |
|----------------|---|
| CGU | Controladoria-Geral da União |
| CONSAD | Conselho de Administração da Infra S.A. |
| Fala.BR | Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação |
| LAI | Lei de Acesso à Informação |
| LGPD | Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais |
| MAO | Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal |
| OGU | Ouvidoria-Geral da União |
| OUVIR | Ouvidoria da Infra S.A. |

Sumário

| | |
|--|-----------|
| APRESENTAÇÃO | 7 |
| OBJETIVO E ESCOPO | 7 |
| MÉTODO DE AVALIAÇÃO | 8 |
| UNIDADE AVALIADA..... | 9 |
| RESULTADOS DOS EXAMES..... | 9 |
| 1. Boas Práticas | 10 |
| 1.1. Trabalho participativo direto com a sociedade: Projeto Ouvidoria Cidadã | 10 |
| 2. Achados..... | 11 |
| 2.1. Desconformidade no cumprimento das obrigações de transparência quanto às informações da seção de Ouvidoria do sítio eletrônico da entidade | 11 |
| 2.2. Fragilidade do meio utilizado para encaminhamento das denúncias às unidades internas e de apuração, em razão da não utilização do módulo de triagem e tratamento do Fala.BR. | 12 |
| RECOMENDAÇÕES..... | 15 |
| CONCLUSÃO..... | 15 |
| APÊNDICES..... | 16 |
| Apêndice A | 17 |
| Apêndice B..... | 39 |
| Apêndice C..... | 46 |
| Apêndice D | 49 |

APRESENTAÇÃO

A Constituição Federal de 1988 prevê, em seu art. 37, § 3º, I, que os usuários dos serviços públicos devem ter meios de participação na Administração Pública. Visando a regulamentar esse dispositivo constitucional, foi publicada a Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, além de definir o papel das ouvidorias públicas.

Posteriormente, o Decreto nº 9.492/2018 instituiu o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal e atribuiu à Controladoria-Geral da União, por meio da Ouvidoria-Geral da União (OGU), a função de órgão central. De acordo com o art. 11 do referido decreto, especialmente no que tange à atividade de avaliação, compete ao órgão central do SisOuv:

Art. 11. Compete ao órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal:

I - estabelecer procedimentos para o exercício das competências e das atribuições definidas nos Capítulos III, IV e VI da Lei n. 13.460, de 2017;

II - monitorar a atuação das unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal no tratamento das manifestações recebidas;

(...)

VIII - propor e monitorar a adoção de medidas para a prevenção e a correção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos.

No exercício dessas competências, o presente relatório trata de uma avaliação de ouvidoria, que consiste no exame independente, objetivo e pragmático que analisa se as atividades de ouvidoria executadas pela unidade contribuem, no âmbito da entidade a qual está vinculada, para o fortalecimento das interfaces socioestatais, para a ampliação do diálogo entre Estado e sociedade, para melhoria da governança, da gestão e da prestação de serviços ofertados, bem como para a consolidação das políticas de integridade pública e o desenvolvimento de mecanismos de combate à corrupção.

OBJETIVO E ESCOPO

O exercício da competência de supervisão técnica tem como objetivo verificar se as atividades de ouvidoria estão sendo adequadamente exercidas. Essa avaliação também visa identificar questões que apresentem potencial impacto no cumprimento das atribuições legais, boas práticas e oportunidades de aprimoramento nas ouvidorias avaliadas.¹

Considerando esse objetivo, o objeto da presente avaliação consiste essencialmente nas atividades de ouvidoria realizadas pela unidade avaliada, sobretudo aquelas previstas na Portaria Normativa CGU nº 116/2024 (art. 7º), incluindo os elementos necessários ao seu desempenho, tais como: a estrutura da ouvidoria, os fluxos de trabalho, os canais de atendimento, os normativos internos e os sistemas informatizados. O objeto da avaliação também inclui os riscos que possam afetar o cumprimento da missão institucional da ouvidoria avaliada.

¹ Conforme previsto na Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024 (art. 75).

Ressalta-se que este trabalho não avalia o desempenho da Ouvidoria da Infra S.A. perante os pedidos recebidos no contexto da Lei de Acesso à Informação, Lei nº 12.527/2011.

Cumpra ainda mencionar que os trabalhos foram realizados com base nos seguintes critérios normativos:

1. Lei nº 13.460/2017 – dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, além de definir o papel das ouvidorias públicas;
2. Decreto nº 9.492/2018 – institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal e atribuiu à Controladoria-Geral da União, por meio da Ouvidoria-Geral da União (OGU), a função de órgão central;
3. Decreto nº 10.153/2019 – dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciadores de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal direta e indireta e altera o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018;
4. Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024 – estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, instituído pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, revoga a Portaria CGU nº 581/2021 e dá outras providências.

MÉTODO DE AVALIAÇÃO

Para avaliação dessa Ouvidoria Setorial, utilizou-se uma metodologia contendo as seguintes etapas:

- i. Planejamento;
- ii. Interlocuções e solicitações de informações;
- iii. Apresentação do relatório preliminar à unidade avaliada;
- iv. Reunião de busca conjunta de soluções;
- v. Publicação de relatório final de avaliação; e
- vi. Apresentação de plano de ação pela unidade avaliada, para atendimento às recomendações consignadas no relatório, quando houver; e
- vii. Monitoramento da implementação das recomendações, com base nos resultados da avaliação.

Os trabalhos consistiram no levantamento de informações sobre a unidade, sendo realizadas pesquisas no sítio da Ouvidoria da Infra S.A., na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Plataforma Fala.BR², no Painel *Resolveu*?³, que possibilitaram identificar o tratamento das manifestações e, ainda, a existência de

² <https://falabr.cgu.gov.br>

³ <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

normas afetas à unidade avaliada, envolvendo aspectos tais como competência e organização da unidade de Ouvidoria.

Para subsidiar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela ouvidoria, foi gerada uma amostra tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas no período de 1º/01/2023 a 31/12/2023 constantes da Plataforma Fala.BR. O filtro aplicado trouxe um quantitativo de 51 manifestações com resposta conclusiva, cujo tratamento foi objeto desta avaliação.

Posteriormente, de posse das informações iniciais, os temas objeto da avaliação foram consubstanciados em um Questionário de Avaliação, cujas perguntas foram agrupadas em cinco dimensões: Força de Trabalho e Estrutura Física, Canais de Atendimento, Sistemas Informatizados, Fluxo de Tratamento e Questões Gerais. Desse modo, nesta etapa buscou-se obter respostas para quesitos previamente definidos no plano de trabalho, considerando as características singulares da unidade, sendo também realizadas interlocuções com a ouvidoria setorial para aprofundamento das análises.

O conteúdo deste relatório foi organizado de forma a servir de subsídio para orientar a proposição de aprimoramentos e melhoria da gestão da ouvidoria, além de destacar boas práticas relevantes adotadas pela Unidade Avaliada.

UNIDADE AVALIADA

A Unidade Avaliada é a Ouvidoria da Infra S.A. (OUVIR), entidade vinculada à estrutura organizacional do Ministério dos Transportes (MTR), dirigida por titular (Ouvidora) aprovado pelo Conselho de Administração da Infra (CONSAD), com mandato de 3 (três) anos, podendo ser reconduzido, uma única vez, por igual período.

Segundo disposições do Estatuto Social vigente, aprovado na 83ª Assembleia Geral Extraordinária, de 16/01/2024, a OUVIR encontra-se vinculada diretamente ao Conselho de Administração da Infra S.A., ao qual deve se reportar diretamente (artigo 90). Nas questões administrativas a Ouvidoria recebe apoio do Gabinete da Presidência da Empresa, conforme disposição no Regimento Interno vigente (Resolução Normativa INFRASA nº 9/2023/CONSAD-INFRASA/AG-INFRASA, de 17 de agosto de 2023, artigo 20, inciso III).

As informações da ouvidoria setorial da Infra S.A foram coletadas da Plataforma Fala.BR, do Painel *Resolveu?*, do sítio eletrônico da Unidade, dos seus normativos internos, do Questionário de Avaliação, dos Relatórios de Gestão da Infra S.A. e das interlocuções com a ouvidoria. Mais detalhes sobre a Ouvidoria da Infra S.A. estão dispostos no Apêndice A.

RESULTADOS DOS EXAMES

A seguir são apresentados os achados relevantes sobre o trabalho de avaliação realizado na Ouvidoria da Infra S.A.

1. Boas Práticas

Algumas práticas adotadas pela ouvidoria configuram-se como diferencial por empreenderem esforços de atuação que vão além das obrigações normativas. Segue a descrição de cada uma.

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.

Objetivos do projeto:

- Auxiliar a Infra S.A. alcançar um desenvolvimento sustentável observando os princípios ESG;
- Fornecer dados e informações que podem facilitar as tomadas de decisões estratégicas da organização;
- Buscar o usuário, promovendo novas formas de atendimento, com um olhar de desenvolvimento e responsabilidade socioambiental, que promove a aceleração de processos de melhoria organizacional e por consequência fortalece seu papel institucional;
- Atuar de forma inclusiva, transparente e responsável; e
- Inovação e criação de valor com a Ouvidoria Cidadã;

Desafios e Oportunidades

- Acesso e parceria com as unidades institucionais que tocam os empreendimentos e projetos da Infra S.A.;
- Patrocínio da Alta Gestão; e
- Engajamento de toda a Empresa.

Resultados esperados

- Reconhecimento da Infra S.A. como empresa Cidadã, por sua atuação de forma inclusiva, ética, transparente e com responsabilidade socioambiental.

Ações previstas para 2024

- Ouvidoria Itinerante;
- Automação das ferramentas digitais da Ouvidoria;
- Inovação nos processos de trabalho;
- Plano de Comunicação;
- Envolver a alta gestão para fomentar o engajamento de todas as partes interessadas;
- Gestão dos dados;

Dentre as ações do projeto desenvolvidas em 2023 a Unidade destacou a **Ouvidoria Itinerante**, por meio da qual a Ouvidoria participou de visitas técnicas realizadas in loco em algumas obras e empreendimento da Infra S.A., tendo como finalidade captar as manifestações e demandas dos cidadãos impactados por aquelas obras.

Visitas realizadas em 2023:

- Visita Técnica: de 3 a 6 de abril de 2023, o colaborador W.M. representou a unidade de Ouvidoria da Infra S.A. na cidade de Mara Rosa – GO, com visita à Prefeitura, à promotoria do Estado e ao canteiro de obras da Ferrovia de Integração Centro oeste – FICO disponibilizando o serviço de ouvidoria para o usuário/cidadão in loco.
- Mutirão de Desapropriação: nos dias 20 a 24 de novembro de 2023, em Goiás, nas Cidades de Uruaçu, Crixás e Goiânia, a Ouvidora Ladjane Pereira de Mello, participou do II Mutirão de Desapropriação da Ferrovia de Integração Centro oeste - FICO, onde acompanhou às audiências de Conciliação, disponibilizando o serviço de ouvidoria para o usuário/cidadão in loco.
- Visita Técnica: nos dias 04 a 08 de dezembro de 2023, a Ouvidora, Ladjane Pereira De Mello, participou de uma visita técnica nas obras da Ferrovia de Integração Oeste-Leste (FIOL). Na oportunidade, a participação da ouvidoria na visita técnica desempenhou um papel fundamental na ampliação do conhecimento. A experiência permitiu uma compreensão mais abrangente das várias demandas que os usuários podem apresentar. Esta interação direta fortaleceu o compromisso da ouvidora em entender as complexidades do setor e melhorar continuamente sua abordagem técnica em benefício da qualidade do serviço prestado.

2. Achados

2.1. Desconformidade no cumprimento das obrigações de transparência quanto às informações da seção de Ouvidoria do sítio eletrônico da entidade

Foi realizada consulta no sítio eletrônico da Infra S.A., em 27/03/2024, com intuito de checar a adequação da seção dedicada à Ouvidoria, conforme descrição detalhada no Apêndice A.6 deste Relatório, quantas às informações obrigatórias para atendimento das obrigações de transparência descritas no art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021, corroborada pelo art. 71 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

O art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021 assim estabelece:

Art. 71. As unidades do SisOuv adotarão as providências necessárias para colocar em transparência, no portal do órgão ou entidade a que estejam vinculadas:

I - possibilidade de acesso direto à Plataforma Fala.BR; e

II - seção "ouvidoria", em que constem informações de fácil compreensão, atualizadas e precisas sobre, no mínimo:

a) as formas de acesso ao atendimento da unidade setorial do SisOuv;

- b) o endereço e horários para atendimento presencial e recebimento de correspondência, quando cabível;
- c) os relatórios de gestão da unidade setorial do SisOuv;
- d) o link de acesso ao painel de Ouvidoria;**
- e) o nome, o currículo e a data de ingresso e de fim de mandato do titular da unidade da ouvidoria; e**
- f) normas e fluxos vigentes no órgão ou entidade para o tratamento das manifestações da ouvidoria

As análises demonstraram que a Unidade não está atendendo ao inciso I; e aos quesitos constantes nas alíneas “d” e “e”, do inciso II, do art. 71, conforme grifadas no texto do artigo.

A adequação ao normativo é necessária para a promoção da transparência da atuação da ouvidoria e a ampliação da acessibilidade aos serviços ofertados pela ouvidoria.

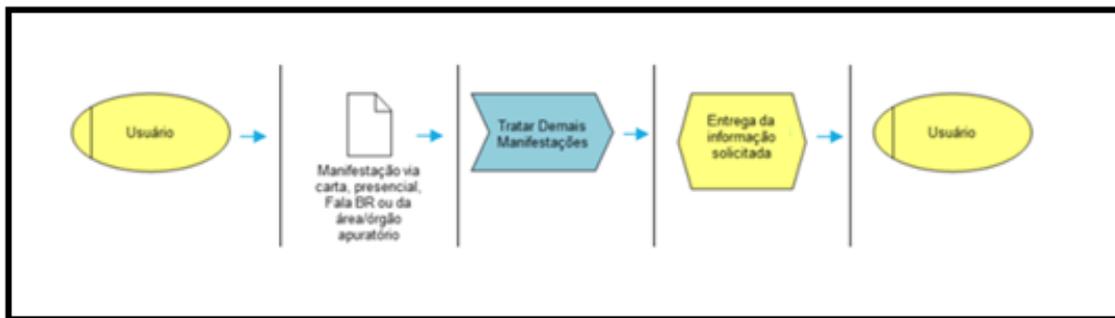
Por oportuno, é importante frisar que embora as análises da avaliação tenham sido pautadas na Portaria CGU nº 581/2021 (em vista da análise de atos pretéritos), quaisquer medidas corretivas ou de saneamento deverão considerar o teor do art. 71, com a nova edição dada Portaria Normativa CGU nº 116/2024, conforme será recomendado à Unidade.

Vale ressaltar que esse Achado (“a”) foi mantido do corpo do Relatório (sendo a recomendação a ele referente excluída) apenas por uma questão de registro do histórico das ações, uma vez que durante a reunião de busca conjunta, a Unidade se comprometeu a implementar medidas para saneá-lo a curto prazo – mais detalhes no Apêndice C.

2.2. Fragilidade do meio utilizado para encaminhamento das denúncias às unidades internas e de apuração, em razão da não utilização do módulo de triagem e tratamento do Fala.BR

Por meio de questionamento no Questionário de Avaliação, a ouvidoria foi instada a manifestar-se sobre a existência de fluxos normatizados, no âmbito da entidade, para recebimento e tratamento de manifestações por tipo (denúncia, comunicação de irregularidade, reclamação, solicitação de providências e elogio), os quais deveriam incluir informações sobre os papéis e responsabilidades de cada ator, os sistemas utilizados e o meio utilizado para a tramitação.

Em resposta, foram apresentados documentos referentes ao mapeamento dos fluxos da Unidade por tipologia: **tratamento de manifestações em geral; tratamento de denúncias; e tratamento de Pedidos de Acesso** (disponíveis para consulta no item A.7, do Apêndice A, deste relatório), fluxos esses, referentes ao trecho em azul do diagrama abaixo, e que compreendem as etapas 1, 2 e 3, das ações da Unidade, também disposta no Quadro em sequência:



| Etapa 1 | Etapa 2 | Etapa 3 |
|---|---|--|
| Ouvidoria | Área Técnica Correspondente | Diretoria Respectiva |
| <p>A unidade recebe a manifestação por meio dos canais de entrada (e-mail, telefone, carta, presencial e plataforma Fala.BR). Avalia previamente a demanda para inserção na plataforma caso chegue por outros canais. Entra em contato com o ponto focal designado pelas diretorias para alinhamento da demanda à área respondente. Instrui processo SEI com as informações da Demanda e prazo legal. Encaminha à unidade respondente com cópia à diretoria respectiva.</p> | <p>A unidade faz a instrução da resposta no processo SEI e envia à sua diretoria para validação e posterior envio à Ouvidoria. Caso a unidade respondente não obtiver as informações solicitadas, deverá enviar a diretoria respectiva para envio à unidade correta. Caso a unidade respondente necessite de dilação de prazo, deverá solicitar a Ouvidoria via diretoria respectiva.</p> | <p>A diretoria valida via despacho SEI e retorna os autos à Ouvidoria para que registre a resposta ao usuário.</p> |
| Observações: | | |
| <ul style="list-style-type: none"> o tratamento dispensado aos usuários internos e externos da Infra S.A. é o mesmo, conforme as orientações constantes do Guia de Atendimento ao Público, disponível no sítio eletrônico da empresa no endereço https://www.infrasa.gov.br/wp-content/uploads/2023/06/Guia_De_Atendimento_Ao_Publico_INFRA_SA.pdf; a Diretoria respectiva deve validar a resposta da área técnica antes do envio à Ouvidoria; e nos casos em que haja alguma atualização na demanda, a área técnica reabre o Processo SEI, complementa e/ ou atualizada a informação, e o processo é novamente encaminhado para a Ouvidoria, que reabre o processo no Fala.BR e complementa ou atualiza a resposta anteriormente enviada ao manifestante. | | |

Conforme pôde se verificar, a Unidade não utiliza o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR e sim o sistema SUPER (SEI) para tramitar as manifestações para as unidades técnicas e de apuração.

A esse respeito, é importante destacar que as permissões de acesso via SEI geralmente ocorrem de modo padrão entre os membros de uma mesma Unidade administrativa da entidade (se não houver credenciamento específico a determinado servidor), de forma que todos os agentes cadastrados na Unidade podem acessar os processos, mesmo quando eles estejam marcados como restritos ou em nível de sigilo.

Ademais, consideradas apenas as funcionalidades do sistema, a Unidade não consegue exercer o controle sobre o acesso dos usuários ao conteúdo das

manifestações, como decorrência, em caso de vazamentos de informações não haveria possibilidade de responsabilização do agente.

Assim sendo, quando se utiliza o sistema SEI, só há possibilidade de identificação do agente quando esse realiza alguma interação e/ ou operação no sistema. No caso de simples visualização do conteúdo, não há possibilidade de rastreamento – com o registro do nome do agente e do horário de acesso, necessidade normatizada pelo Decreto nº 10.153/2019, art. 6º, § 3º.

Outras desvantagens ocorrem no tocante à dificuldade de rastreamento e recuperação de informações de processos ou documentos marcados no sistema como sigilosos ou com credencial de acesso específica a determinados servidores. Da mesma forma, processos ou documentos marcados em nível de sigilo não podem ser recuperáveis pela ferramenta de pesquisa, tampouco são registrados nas estatísticas do sistema, impactando, inclusive, no quantitativo de encaminhamentos decorrentes das respostas conclusivas publicadas, impactando o cumprimento dos requisitos de rastreabilidade do art. 44 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

Essas dificuldades na recuperação das informações impactam tanto no levantamento de dados gerenciais como na resolutividade das demandas, uma vez que dificultam o monitoramento, pela ouvidoria, das manifestações para as quais, apesar de já ter emitido resposta conclusiva, ainda restem providências a serem adotadas no âmbito da entidade.

Ainda, vale ressaltar que quando do encaminhamento das denúncias via SUPER (SEI), a Unidade deverá realizar procedimentos de pseudonimização no texto e/ ou anexos (quando cabível) a fim de evitar a exposição de informações que possam permitir a identificação do denunciante (Decreto nº 10.153/2019, art. 6º, § 4º; Portaria CGU nº 581/2021, art. 12, § 1º, Inciso I).

Não obstante, ao aderir à utilização do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, a Unidade terá disponível, gratuitamente na Plataforma, técnicas de tratamento de dados e textos (pseudonimização e/ ou estratificação) aptas a proteger os dados pessoais no processo de tramitação para áreas da entidade, em conformidade com a LAI e LGPD (mais informações sobre o módulo estão disponíveis no item 5.3.5 do Manual WIKI Fala.BR, disponível na “Ajuda” do sistema).

Além do que, a utilização do Módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR poderá proporcionar maior agilidade e segurança no tratamento de dados e nas interlocuções entre a ouvidoria e as áreas responsáveis ou de apuração no âmbito da Infra S.A., em conformidade com a LAI e LGPD.

De forma mais específica, o módulo permite ainda o rastreamento dos acessos às denúncias (identificação do agente, data e hora do acesso); a obtenção de relatórios gerenciais sobre as demandas concluídas e/ ou em andamento; o gerenciamento das equipes de tratamento e o controle de prazos das demandas.

Nesse sentido, o art. 44 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024 estabelece aos órgãos do SisOuv:

“Art. 44. A fim de cumprir requisitos de segurança e rastreabilidade, o envio de manifestações pela unidade setorial do SisOuv para áreas respondentes responsáveis pelo tema e, no caso de denúncias, para as áreas de apuração,

será realizado, preferencialmente, por intermédio do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR.”

Ante o exposto, evidencia-se a necessidade de aprimoramento da forma de tramitação das denúncias, seja pela utilização do módulo de tramitação da Plataforma Fala.BR, ou pela adoção de medidas de gerenciamento dos riscos de vazamento de dados ou informações durante a tramitação das denúncias para as áreas internas ou de apuração.

RECOMENDAÇÕES

Diante do exposto, o presente relatório, tomando como base os achados elencados na Seção Resultados dos Exames, consigna as seguintes recomendações à Ouvidoria da Infra S.A., em ordem de prioridade⁴:

- I. Utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR para o trâmite interno das manifestações, nos termos da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, a fim de possibilitar maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas.

CONCLUSÃO

A partir das análises realizadas conclui-se que a unidade avaliada desempenha de forma parcialmente adequada as atividades de ouvidoria, necessitando de aprimoramentos no sentido de melhorar as rotinas relacionadas à proteção de dados pessoais dos denunciantes – pela adoção do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR e/ ou utilização de técnicas de pseudonimização e de controle de acessos aos Processos, além de atuar para melhorar a experiência do usuário quanto às informações de transparência na página de Ouvidoria do sítio eletrônico (Acesso facilitado às tipologias da Plataforma Falar BR e ao Painel *Resolveu?*, e informações referentes ao titular da Ouvidoria).

Os benefícios esperados decorrentes deste trabalho são: manutenção da produtividade e tempestividade das respostas ao cidadão; promoção de ações de transparência e prestação de contas para a Administração Pública e para a sociedade, elementos fundamentais de accountability; melhoria dos controles de segurança e de acesso aos dados dos denunciantes; e maior interatividade da página de Ouvidoria da empresa. Tais benefícios poderão contribuir para fomentar o fortalecimento institucional da unidade de ouvidoria.

⁴ A Recomendação para o Achado “a” foi suprimida da versão final do Relatório, uma vez que a Unidade se comprometeu, a curto prazo, a sanear as causas do Achado – mais detalhes no Apêndice C

APÊNDICES

Apêndice A

Informações Detalhadas da Unidade Avaliada

As informações da Ouvidoria a seguir foram coletadas durante a etapa da elaboração do Levantamento Situacional.

A.1 Informações Gerais

O quadro abaixo sintetiza as principais informações da ouvidoria:

Quadro 01: Informações Gerais da Unidade Avaliada

| Campo | Teor |
|--------------------------------------|--|
| Esfera e Poder | União / Executivo Federal |
| Natureza jurídica da entidade | A Infra S.A. é uma empresa pública, organizada sob a forma de sociedade anônima, de capital fechado, controlada pela União e vinculada ao Ministério dos Transportes |
| Posição no Organograma | A OUVIR está ligada diretamente ao Conselho de Administração da Infra S.A., como Unidade de Governança |
| E-mail | ouvidoria@infrasa.gov.br |
| Página na Internet | https://www.infrasa.gov.br/ouvidoria/ |
| Endereço | SAUS, Quadra 1, Bloco G, Lotes 3 e 5, Asa Sul, Sede da Infra S.A., 9º Andar, CEP: 70.070-010 – Brasília -DF |
| Canais de Atendimento | Fala.BR; Presencial; Carta; e-mail e telefone |
| Horário de funcionamento | de 2ª à 6ª, das 9hs às 17hs (dias úteis) |
| Ouvidora | Ladjane Pereira de Mello |
| Ouvidora Substituto | Bárbara Tomaz Bonfim |

Fonte: elaboração própria.

A.2 Competências

A Infra S.A., é uma empresa pública federal vinculada ao Ministério dos Transportes, resultante do processo de incorporação da Empresa de Planejamento e Logística S.A (EPL) pela VALEC Engenharia, Construções e Ferrovias S.A., conforme previsão no decreto nº 11.081, de maio de 2022 e concluído no dia 30 de setembro de 2022.

Tem como principal foco de atuação a prestação de serviços de planejamento, estruturação de projetos, engenharia e inovação para o setor de transportes, sendo responsável pela condução do planejamento de longo prazo para a alocação dos recursos destinados à infraestrutura no país, de acordo com a Política Nacional de Transportes do Ministério da Infraestrutura.

Para tal, dispõe de profissionais com experiência e conhecimento em infraestrutura – equipe especializada de técnicos e centro de inteligência que reúne dados e informações de todo os segmentos que envolvem a logística de transportes do país – que realizam estudos de viabilidade técnica, econômica e ambiental para rodovias, ferrovias, hidrovias, portos, aeroportos, terminais ferroviários e terminais portuários sejam realizados dentro dos padrões de excelência ambiental, social e de governança.

Formas de Atuação:

- aplicação de metodologias para análise de custo-benefício e estruturação de projetos de infraestrutura;
- definição da origem dos investimentos para os empreendimentos;
- fomento à participação do setor privado nos programas de arrendamento, concessão, parcerias e desestatização de ativos públicos;
- condução do processo para obtenção do licenciamento ambiental de obras de infraestrutura de transporte – interlocução com os órgãos ambientais e condução dos estudos que resultam na emissão das licenças que são entregues aos concessionários responsáveis pelas obras; e
- gestão fundiária das áreas impactadas pelas obras de seus projetos.

Base Jurídica:

O art. 9º da Lei nº 11.772, de 17 de setembro de 2008, e o art. 5º da Lei nº 12.743, de 19 de dezembro de 2012, estabelecem as competências da Infra, as quais estão refletidas no art. 5º do Estatuto Social vigente.

O **Estatuto Social vigente da VALEC** foi aprovado na 83ª Assembleia Geral Extraordinária, de 16/01/2024, disponível em <https://www.infrasa.gov.br/institucional/estatuto-social/>, do qual reproduzimos o preâmbulo e o artigo 1º (Descrição da Empresa) e o art. 5º (Competências):

“A acionista única, UNIÃO, no uso de suas atribuições, que lhe são conferidas pela Lei nº 6.404/1976, aprovou a alteração do Estatuto Social da Valec durante a 83ª Assembleia Geral Extraordinária, de 16 de janeiro de 2024, conforme consta no processo SEI nº 00xx.007807/20xx-xx.

CAPÍTULO I

DESCRIÇÃO DA EMPRESA

Seção I

Denominação, Natureza Jurídica, Sede e Prazo de Duração

Art. 1º A Valec - Engenharia, Construções e Ferrovias S.A. empresa pública de capital fechado, doravante denominada Valec, é uma sociedade por ações controlada pela União e vinculada ao Ministério dos Transportes, regida por este estatuto e, especialmente, pelas Leis nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, nº 11.772, de 17 de setembro de 2008, nº 12.404, de 04 de maio de 2011, nº 12.743, de 19 de dezembro de 2012 e nº 13.303, de 30 de junho de 2016, e pelos Decretos nº 8.945, de 27 de dezembro de 2016 e nº 11.081, de 24 de maio de 2022.

§1º A Valec passa a utilizar nome fantasia INFRA S.A., após o processo de incorporação da Empresa de Planejamento e Logística - EPL.

§2º A Valec detém personalidade jurídica de direito privado, patrimônio próprio, autonomia administrativa e financeira.” [Grifei]

O Regimento Interno da Infra S.A. (RI) vigente, consignado na Resolução Normativa INFRASA nº 9/2023/CONSAD-INFRASA/AG-INFRASA, de 17 de agosto de 2023, conforme deliberação na 16ª Reunião Extraordinária do CONSAD, realizada em 16 de agosto de 2023, disponível em <https://www.infrasa.gov.br/institucional/regimento->

[interno/](#) estabelece a estrutura organizacional, as competências e atribuições da Infra S.A.

O artigo 1º do Regimento Interno estabelece que **o RI disporá sobre a estrutura organizacional da Infra S.A., com as respectivas competências e atribuições**, conforme denominação social, forma societária, regime jurídico, legislação aplicável, sede, foro e prazo de duração especificados no Estatuto Social vigente. [Grifei]

Estrutura Organizacional

O art. 3º do RI dispõe sobre a estrutura organizacional da empresa:

“Art. 3º A INFRA S.A. tem a seguinte estrutura organizacional:

I - órgãos estatutários e de governança:

a) deliberativos: Assembleia Geral; Conselho de Administração; Conselho Fiscal; e Diretoria Executiva;

b) unidades internas de governança: Auditoria Interna; Ouvidoria; Corregedoria; e Superintendência de Integridade e Riscos;

c) comitês estatutários: Comitê de Auditoria Estatutário e Comitê de Pessoas, Elegibilidade, Sucessão e Remuneração; e

d) comitês de apoio à governança: Comitê de Governança, Riscos e Controle e Comitê de Tecnologia da Informação e Comunicação.

II - órgãos executivos:

a) presidência;

b) diretoria de administração e finanças;

c) diretoria de empreendimentos;

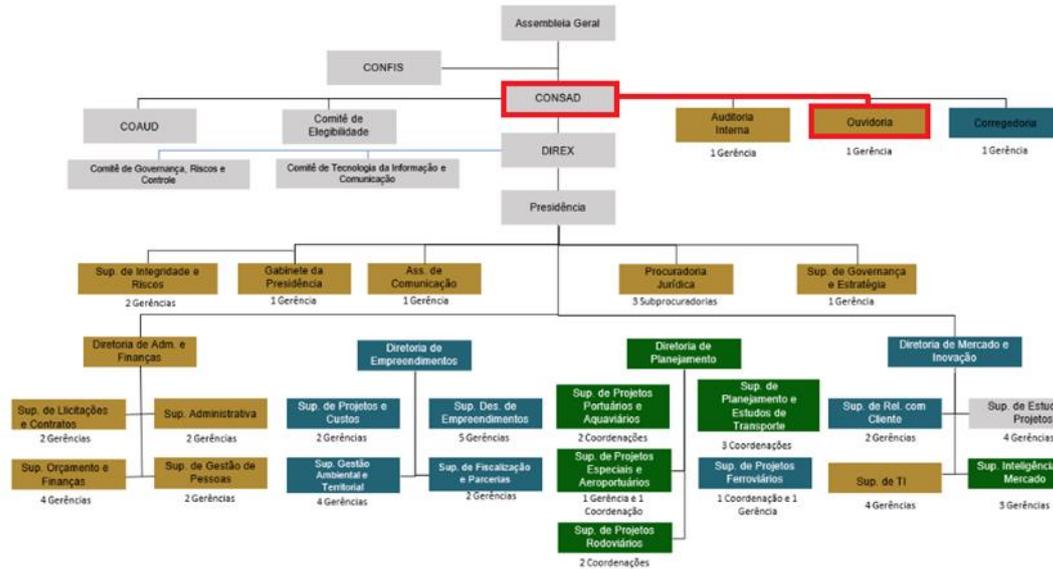
d) diretoria de planejamento; e

e) diretoria de mercado e inovação.” [Grifei]

O Estatuto Social, por sua vez, estabelece, no artigo 90, a vinculação da Ouvidoria ao Conselho de Administração:

“Art. 90. **A Ouvidoria se vincula ao Conselho de Administração, ao qual deverá se reportar diretamente.**” [Grifei]

A figura abaixo demonstra a posição da OUVIR no organograma da Infra S.A.:



Fonte: Sítio Eletrônico da Infra S.A., em 23/04/2024, Anexo I da Resolução Normativa INFRASA nº 9/2023/CONSAD-INFRASA/AG-INFRASA

Administrativamente, a Ouvidoria está ligada ao Gabinete da Presidência da Empresa, de quem recebe apoio administrativo, conforme dispõe o Regimento Interno:

“Art. 20. Ao Gabinete da Presidência compete:

(...)

III – prestar apoio administrativo, no que couber, as atividades relacionadas com a Ouvidoria, Corregedoria e a Secretaria Executiva da Comissão de Ética; (...)”

Conforme resposta da ouvidoria no questionamento do Questionário de Avaliação, a posição da Ouvidoria permite uma atuação com grau de independência funcional adequado, podendo atuar de forma independente junto as áreas da Empresa. O seu reporte junto ao CONSAD é feito de forma trimestral com a apresentação do Relatório de Gestão Trimestral e ainda com autonomia para participar das reuniões do Conselho sempre que necessário a inclusão de alguma pauta.

Competências da Ouvidoria:

O artigo 10 do RI, ao se referir às competências da ouvidoria, remete às competências da Ouvidoria exaradas no Estatuto Social (arts. 91 e 92). Vejamos:

“Art. 10. Compete à Ouvidoria, sem exclusão de outras competências previstas em lei, aquelas estabelecidas no Estatuto Social.” [Grifei]

O artigo 10 do RI se refere aos arts. 91 e 92 do Estatuto Social vigente, abaixo reproduzidos:

“Art. 91. À Ouvidoria compete:

I - receber e examinar sugestões e reclamações visando melhorar o atendimento da empresa em relação a demandas de investidores, empregados, fornecedores, clientes, usuários e sociedade em geral;

II - receber e examinar denúncias internas e externas, inclusive sigilosas, relativas às atividades da empresa; e

III - outras atividades correlatas definidas pelo Conselho de Administração.

Art. 92. A Ouvidoria deverá dar encaminhamento aos procedimentos necessários para a solução dos problemas suscitados, e fornecer meios suficientes para os interessados acompanharem as providências adotadas.”

A.3 Normativos Internos

- **Resolução Normativa VALEC Nº 9/2022/CONSAD-VALEC**, de 29 de abril de 2022, que **regula os serviços de atendimento ao usuário feitos pela Ouvidoria e pelo Serviço de Informação ao Cidadão – SIC**, disponível no link:

https://www.infrasa.gov.br/wp-content/uploads/2023/09/Resolucao_Normativa_09-2022.pdf

- **Resolução Normativa VALEC Nº 10/2022/CONSAD-VALEC**, de 29 de abril de 2022, **dispõe sobre o recebimento, tratamento e tramitação de denúncias no âmbito da VALEC - Engenharia, Construções e Ferrovias S.A.**, disponível no link:

https://www.infrasa.gov.br/wp-content/uploads/2023/07/Resolucao_Normativa_10-2022.pdf

Vale ressaltar que a Unidade faz referência a dispositivos, presentes nos normativos internos da Ouvidoria, que estabelecem a necessidade de realizar reportes à alta administração (CONSAD), a saber, conforme previsto no inciso XVI, do artigo 11, da Resolução Normativa VALEC nº 9/2022/CONSAD-VALEC, de 22/04/2022 e no artigo 20 da a exemplo da Resolução Normativa VALEC nº 10/2022/CONSAD-VALEC, de 29/04/2022 respectivamente abaixo reproduzidos:

“Art. 11. São atribuições da Ouvidoria, sem prejuízo de outras que lhes sejam atribuídas por norma específica: (...)

XVI - produzir anualmente o relatório de gestão sobre o Serviço de Atendimento ao Usuário; (...)”

“Art. 20. A Ouvidoria produzirá relatórios semestrais com dados estatísticos sobre as denúncias de que trata esta Resolução, encaminhando-os para apreciação do Conselho de Administração -CONSAD e, posteriormente, remetendo-os para a apresentação ao Comitê Técnico de Integridade do Ministério da Infraestrutura, para subsequente divulgação ao público em geral.”

A.4 Força de Trabalho e Estrutura Física

A Ouvidoria conta com uma equipe de 6 colaboradores, 2 efetivos, 2 comissionados, 1 terceirizado e 1 estagiária; em sua maioria a menos de 1 ano na Ouvidoria, apenas 1, a mais de 4 anos; todos graduados em nível superior, sendo 1 especialista.

| Item | Nome | Vínculo | Formação | Tempo Médio de atuação na Ouvidoria | Atividades desenvolvidas |
|--------------|--------------------------|--|--|--|--|
| 1 | Bárbara Tomaz Bonfim | Cargo em comissão – Gerente de Relacionamento e Ouvidora-Substituta | Superior completo | Até 1 ano | Autoridade de Monitoramento da LAI; Ouvidora Substituta; atendimentos presenciais e por telefone; Responsável pela interface entre as áreas técnicas; Organiza os processos internos de gestão; Monitora as metas estratégicas e operacionais; Delega atividades e monitoramento da rotina da unidade; e Elabora documentos técnicos e relatórios gerenciais. |
| 2 | G. A. J. | Cargo efetivo – Técnico Respondente Ouvidoria | Especialista | Até 1 ano | Responsável pelas demandas de Ouvidoria em todos os canais.; e Responsável pela instrução de processos de capacitação, contratação de estagiário e afins. |
| 3 | J. V. P. S. | Técnico Terceirizado | Superior Completo | De 1 a 2 anos | Elaboração de Relatórios Gerenciais e organização administrativa. |
| 4 | Ladjane Pereira de Mello | Cargo em comissão – Ouvidora | Superior Completo | Até 1 ano | Identifica, avalia e define estratégias de desempenho, acompanha os resultados e qualidade do serviço; Define e acompanha metas para a Gerência de relacionamentos; Analisa os resultados das metas estabelecidas; Valida os processos SEI que são enviados às áreas técnicas para captação de informações para resposta aos usuários; Recebe e faz análise prévia de Denúncias; Faz a interface entre os diretores e os assuntos da unidade; e. Controle da planilha de informações da unidade. |
| 5 | M. A. F. | Estagiária | Superior completo | Até 1 ano | Auxiliar nas atividades operacionais e organização de documentos; Conferência de relatórios; e Atualização de banco de dados. |
| 6 | W. B. M | Cargo efetivo – Técnico Respondente SIC | Superior completo | + de 4 anos | Responsável pelo atendimento das demandas de SIC em todos os canais. |
| Total | 6 colaboradores | 2 Comissionados; 2 Efetivos; 1 Terceirizado; e 1 estagiária | 1 Especialista; e 6 Graduados em nível Superior | Até 1 ano: 4 De 1 a 2 anos: 1 A mais de 4 anos: 1 | 6 colaboradores |

Existe um colaborador designado especificamente para o tratamento de denúncias na Unidade, bem assim um substituto nas ausências da ouvidoria, no entanto a ouvidoria informou que essa designação não foi formalizada em ato de gestão.

A atual equipe participou do programa de Certificação em Ouvidoria OGU/ENAP, concluindo uma série de 10 cursos oferecidos na modalidade a distância, com carga horária total de 210 horas. Além da certificação, todos os colaboradores têm como compromisso em seu plano de trabalho, cumprir 30 horas anuais de capacitação.

O Quadro apresentado na sequência contém a listagem dos cursos, treinamentos e eventos realizados pela equipe entre junho/2022 a março/2024.

| Cursos/ Treinamentos/ Eventos realizados pela Equipe |
|---|
| LADJANE PEREIRA DE MELLO |
| <p>Treinamento PROFOCO: Implantação e Gestão de Ouvidorias, ago/2023;</p> <p>Construindo a Ouvidoria Inteligente, Criativa e Participativa - realizada pela Ouvidora-geral da União, set/2023;</p> <p>Intensivo de Sistemas: Fala.BR , set/2023;</p> <p>8º Encontro da Rede SIC, promovido pela CGU e realizado na Escola Superior de Defesa – Brasília/DF, out/2023;</p> <p>Seminários Nacionais de Ouvidoria de 2023 – terceira edição - Realizado em São Paulo, out/2023;</p> <p>1º Seminário SisOuv, promovido pela Controladoria-Geral da União (CGU), realizado na UnB em Brasília/DF, nov/2023;</p> <p>I Fórum de Ouvidorias das Américas - "Democracia e Inclusão Social", organizado pela Ouvidora-geral do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome – MDS, nov/2023;</p> <p>XXVI Congresso Brasileiro de Ouvidores – A Ouvidoria Estratégica e a Inclusão Cidadã: ações e inovações, promovida pela Associação Brasileira de Ouvidores (ABO), nov/2023;</p> <p>“Dia da Ouvidoria”, promovido pela Controladoria-Geral da União, março/2024</p> <p>1ª Reunião Ordinária da Rede de Integridade e Transparência do Ministério dos Transportes – RIT, fev/2024;</p> <p>Evento da ABO-RJ, o “Dia do Ouvidor” com uma roda de conversa, que remeteu à seguinte reflexão “Existe relação entre a Ouvidoria e o ESG?”, março/2024;</p> <p>ABC da Apuração Disciplinar do Assédio Sexual, abril/2024; e</p> <p>Palestra: Mitos e Verdades sobre Assédio Moral e Sexual nas Instituições Públicas – realizado no auditório do IBAMA, abril/2024.</p> |
| BARBARA TOMAZ BONFIM |
| <p>Construindo a Ouvidoria Inteligente, Criativa e Participativa - realizada pela Ouvidora-geral da União, set/2023;</p> <p>Intensivo de Sistemas: Fala.BR, set/2023;</p> <p>Seminários Nacionais de Ouvidoria de 2023 – terceira edição - Realizado em São Paulo, out/2023;</p> <p>1º Seminário SisOuv, promovido pela Controladoria-Geral da União (CGU), realizado na UnB em Brasília/DF, nov/2023;</p> <p>I Fórum de Ouvidorias das Américas - "Democracia e Inclusão Social", organizado pela Ouvidora-geral do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome – MDS, nov/2023;</p> <p>LAI: Informações Classificadas, promovida pela CGU; nov/2023;</p> <p>O Evento “Dia da Ouvidoria”, promovido pela Controladoria-Geral da União, março/2024</p> <p>1ª Reunião Ordinária da Rede de Integridade e Transparência do Ministério dos Transportes – RIT, fev/2024</p> <p>Evento da ABO-RJ, o “Dia do Ouvidor” com uma roda de conversa, que remeteu à seguinte reflexão “Existe relação entre a Ouvidoria e o ESG?”, março/2024</p> |
| W.M. |
| <p>Seminário Nacional de Ouvidoria - realizado em Fortaleza, março/2023;</p> |

Ouvidoria Day – No Tribunal de contas do Espírito Santo, visto virtualmente, março/2023;
Transparência e Acesso à Informação: Desafios para uma nova Década, abril/2023;
Guia Lilás na Prática: papel das Ouvidorias e Corregedorias nas denúncias de assédio sexual, jun/2023;
Seminários Nacionais de Ouvidoria 2023 - segunda edição - no Campus Nova Suíça do CEFET-MG, em Belo Horizonte, visto virtualmente, jul/2023;
Treinamento PROFOCO: Implantação e Gestão de Ouvidorias, ago/2023;
Construindo a Ouvidoria Inteligente, Criativa e Participativa - realizada pela OGU, set/2023;
Intensivo de Sistemas: Fala.BR, set/2023;
8º Encontro da Rede SIC, promovido pela Controladoria-Geral da União (CGU) realizado na Escola Superior de Defesa – Brasília/DF, out/2023
Seminários Nacionais de Ouvidoria de 2023 – terceira edição, realizado em São Paulo, out/nov/2023;
1º Seminário SisOuv, promovido pela Controladoria-Geral da União (CGU), realizado na UnB em Brasília/DF, nov/2023;
I Fórum de Ouvidorias das Américas - "Democracia e Inclusão Social", organizado pela Ouvidora-geral do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome – MDS, nov/2023;
XXVI Congresso Brasileiro de Ouvidores – A Ouvidoria Estratégica e a Inclusão Cidadã: ações e inovações, promovida pela Associação Brasileira de Ouvidores (ABO), nov/2023;
O Evento “Dia da Ouvidoria”, promovido pela Controladoria-Geral da União, março/2024; e
1ª Reunião Ordinária da Rede de Integridade e Transparência do Ministério dos Transportes – RIT, fev/2024.

G.A.

Treinamento PROFOCO: Implantação e Gestão de Ouvidorias, ago/2023;
Construindo a Ouvidoria Inteligente, Criativa e Participativa - realizada pela Ouvidora-geral da União, set/2023;
Intensivo de Sistemas: Fala.BR, set/2023;
8º Encontro da Rede SIC, promovido pela Controladoria-Geral da União (CGU) realizado na Escola Superior de Defesa – Brasília/DF, out/2023;
Seminários Nacionais de Ouvidoria de 2023 – terceira edição - Realizado em São Paulo, out/nov/2023;
1º Seminário SisOuv, promovido pela Controladoria-Geral da União (CGU), realizado na UnB em Brasília/DF, nov/2023;
I Fórum de Ouvidorias das Américas - "Democracia e Inclusão Social", organizado pela Ouvidora-geral do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome – MDS, nov/2023;
XXVI Congresso Brasileiro de Ouvidores – A Ouvidoria Estratégica e a Inclusão Cidadã: ações e inovações, promovida pela Associação Brasileira de Ouvidores (ABO), nov/2023;
Atendimento ao Cidadão - Escola Nacional de Administração Pública – Enap, set/out/2023;
Pesquisa com usuários: como ouvir cidadãos e empresas para melhorar seus serviços, pela Escola Nacional de Administração Pública – Enap, nov/dez/2023;
Sinal Vermelho - Violência Doméstica e Familiar contra as Mulheres: o papel dos tribunais., realizado pelo Superior Tribunal de Justiça, nov/2023;
Responsabilidade na Empresa Pública: Mitigação de Riscos na Conduta do Empregado, pela Infra S.A., nov/2023;
Responsabilidade na Empresa Pública: Mitigação de Riscos na Conduta do Empregado, pela Escola Nacional de Administração Pública – Enap, out/nov/2023;
Intensivo de Sistemas: Fala.BR 26, set/2023;
Facilitação de Diálogos e Gestão de Conflitos, out/2023;
Palestra – Boas Práticas nas Respostas aos Usuários dos Serviços Públicos, março/2024
O Evento “Dia da Ouvidoria”, promovido pela Controladoria-Geral da União, março/2024

| |
|--|
| <p>Ouvidoria Day: Controle Social, Transparência Pública e Fomento das Ouvidorias nos Entes Jurisdicionados, pelo Tribunal de Contas do Estado de Minas Gerais, março/2024;</p> <p>Seminário Violências de Gênero e Trabalho, correalizado pelo Tribunal Superior do Trabalho (TST) e pela Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados do Trabalho (ENAMAT), março/2023; e</p> <p>1ª Reunião Ordinária da Rede de Integridade e Transparência do Ministério dos Transportes – RIT, fev/2024.</p> |
| <p>J. V. P.</p> <p>Atendimento em Ouvidorias: Acolhimento, Sofrimento Mental e Intervenções Possíveis, Conselho Nacional de Justiça, jul a out/2022;</p> <p>Seminário Nacional de Ouvidoria - realizado em Fortaleza, março/2023;</p> <p>Ouvidoria Day – No Tribunal de contas do Espírito Santo, visto virtualmente, março/2023;</p> <p>Guia Lilás na Prática: papel das Ouvidorias e Corregedorias nas denúncias de assédio sexual, jun/2023;</p> <p>Seminários Nacionais de Ouvidoria 2023 - segunda edição - no Campus Nova Suíça do CEFET-MG, em Belo Horizonte, visto virtualmente, jul/2023;</p> <p>Treinamento PROFOCO: Implantação e Gestão de Ouvidorias, ago/2023;</p> <p>Construindo a Ouvidoria Inteligente, Criativa e Participativa - realizada pela Ouvidora-geral da União, set/2023;</p> <p>Intensivo de Sistemas: Fala.BR, set/2023;</p> <p>Seminários Nacionais de Ouvidoria de 2023 – terceira edição - Realizado em São Paulo, out/nov/2023;</p> <p>1º Seminário SisOuv, promovido pela Controladoria-Geral da União (CGU), realizado na UnB em Brasília/DF, nov/2023;</p> <p>I Fórum de Ouvidorias das Américas - "Democracia e Inclusão Social", organizado pela Ouvidora-geral do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome – MDS, nov/2023;</p> <p>LAI: Informações Classificadas, promovida pela CGU, nov/2023;</p> <p>Diversidade e Inclusão – Perspectivas nas Organizações Públicas”, Diretoria de Administração e Finanças e pela Comissão de Ética da Infra S.A., nov/2023;</p> <p>Primeiros passos para uso de Linguagem Simples – Escola nacional de Administração pública – ENAP, out/2023;</p> <p>CURSO CULTURA ANTIRRACISTA, Escola online Descola, fev/março/2024;</p> <p>O Evento “Dia da Ouvidoria”, Controladoria-Geral da União, março/2024; e</p> <p>1ª Reunião Ordinária da Rede de Integridade e Transparência do Ministério dos Transportes – RIT, fev/2024.</p> |

Cabe ressaltar que a Unidade informou, na resposta ao Questionário de Avaliação, que foi pactuada a capacitação de toda a equipe da Ouvidoria nos 5 cursos abaixo listados, com fundamento em uma das metas do projeto implementado em 2024 pela Ouvidoria intitulado Ouvidoria Cidadã, o qual será abordado em item específico deste Relatório:

1. Cultura Antirracista – DESCOLA
2. UX: como melhorar a experiência do usuário no serviço público digital – EVG
3. Introdução ao Relacionamento com Comunidades Tradicionais, Indígenas e Quilombolas - ESCON
4. ESG, o que todo profissional precisa saber – B³
5. Curso Online de Capacitação e Certificação em Ouvidoria/ Ombudsman – ABO.

Quanto a infraestrutura, a Unidade afirmou que dispõe de estrutura física adequada para o bom desempenho das atividades da Ouvidoria, sendo composta de

duas salas específicas, uma exclusiva para o atendimento presencial, estruturada de forma a favorecer o acolhimento e a expressão das manifestações de forma privada e segura.

A outra sala é destinada para as atividades dos colaboradores lotados na Ouvidoria e está equipada com computadores, rede de internet, telefones, material de escritório e outros recursos necessários para o bom desempenho das atividades da Unidade.

A.5 Mandato do Ouvidor

A atual titular da ouvidoria é a sra. Ladjane Pereira de Mello, ocupante de cargo comissionado de ouvidor vinculado ao Conselho de Administração (GF 0031), nomeada pela Resolução nº 22, de 03/08/2023, para o mandato de 04/08/2023 à 03/08/2026, podendo permanecer no cargo, se reconduzida, uma vez por igual período, portanto até 02/08/2029.

A anterior titular do cargo foi a sra. Rose Meire Cyrillo, que foi nomeada em 05/10/2022 e se manteve a titular até 18/07/2023.

A.6 Canais de Atendimento

Por meio dos caminhos: Canais de atendimento>Ouvidoria; ou acesso à informação>participação social>ouvidoria, é possível acessar a página da ouvidoria (<https://www.infrasa.gov.br/ouvidoria/>) no site da Infra.

Ao acessar a página da ouvidoria o cidadão visualiza a imagem abaixo, que contém orientações de como ele pode falar com a ouvidoria, utilizando um dos canais disponíveis de acordo com suas necessidades:

Como falar com a Ouvidoria

| | | | |
|---|--|---|---|
|  Atendimento Eletrônico Fala.BR Horário de Atendimento Ininterrupto (24hs) |  Atendimento Telefônico Sede +55 (61) 2029-6081 +55 (61) 2029-6017 +55 (61) 2029-6077 Horário de Atendimento Em dias úteis, de 2ª a 6ª, das 9hs às 17hs |  Atendimento Presencial e Carta SEDE SAUS, Quadra 01, Bloco "G", Lotes 3 e 5, Asa Sul, Brasília-DF, Sede da Infra, 9º andar, Brasília - DF, CEP: 70.070-010. Horário de Atendimento Em dias úteis, de 2ª a 6ª, das 9hs às 17hs Formulários |  Atendimento por e-mail ouvidoria@infrasa.gov.br Horário de Atendimento Ininterrupto (24hs) |
|---|--|---|---|

Fonte: Consulta realizada no Sítio Eletrônico da INFRA S.A. em 27/03/2024.

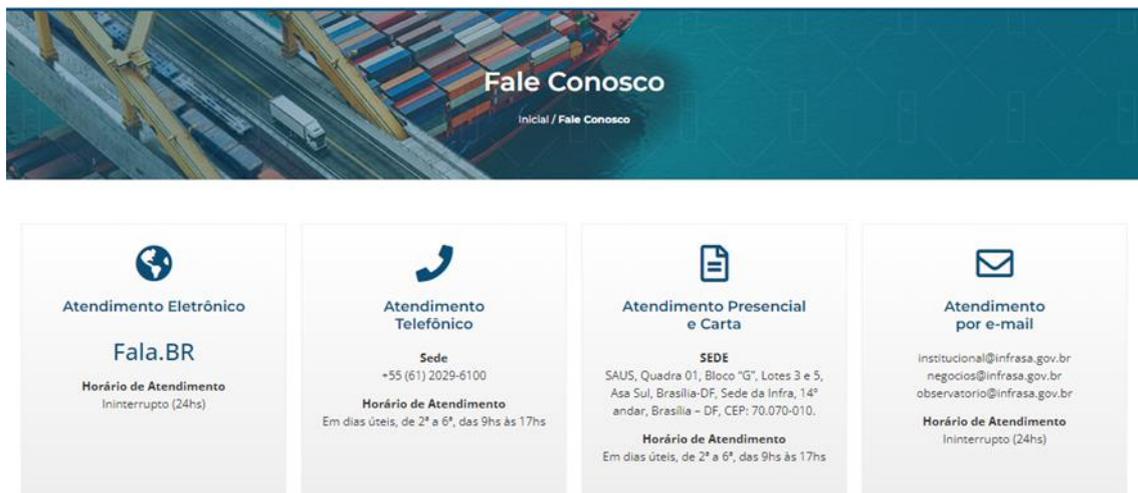
Verificou-se que a página de ouvidoria da Infra S.A. contém informações e orientações para facilitar a experiência do usuário/ cidadão. Assim sendo, disponibiliza os normativos da Infra aplicáveis as atividades da ouvidoria (Regimento Interno e Código de Conduta dos servidores/ colaboradores), bem como normativos internos da ouvidoria, a saber, a Resolução Normativa VALEC nº 9/2022/CONSAD-VALEC, de 29/04/2022, que regula os serviços de atendimento ao usuário feitos pela Ouvidoria e pelo Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, e a Resolução Normativa VALEC nº

10/2022, 29/04/2022, que dispõe sobre o recebimento, tratamento e tramitação de denúncias no âmbito da VALEC - Engenharia, Construções e Ferrovias S.A.

A página disponibiliza ainda os Relatórios Anuais de Gestão da Ouvidoria dos exercícios de 2016 a 2022, além do Plano de Trabalho da Ouvidoria dos exercícios de 2022 e 2023 e de Manuais da Ouvidoria.

Verificou-se, no entanto, que a página não contém o nome e o currículo vitae da titular da ouvidoria, nem disponibiliza os ícones de acesso à Plataforma Fala.BR (por tipologia de manifestações), conforme prescrição normativa (Portaria CGU nº 581/2021, artigo 71, Inciso I, e Inciso II, alíneas “d” e “f”).

A aba “Fale Conosco” (imagem abaixo) leva a uma tela parecida com a de acesso à Ouvidoria, os meios de acesso são os mesmos, com algumas diferenças com relação aos números de telefone, endereços de e-mails e endereço (andar) no prédio da Empresa.



Fonte: Consulta realizada no Sítio Eletrônico da INFRA S.A. em 02/04/2024.

Serviço de Acesso ao Cidadão

O Serviço de Acesso ao Cidadão (SIC) da Infra S.A. é vinculado à Ouvidoria e tem um colaborador designado para tratar dos pedidos, que nas suas ausências conta com um colaborador substituto capacitado em tratamento de SIC.

A página do Serviço de Acesso ao Cidadão da Infra S.A. é bem estruturada (<https://www.infrasa.gov.br/servico-deinformacao-ao-cidadao-sic/>). Traz texto informativo sobre a Lei de Acesso à Informação (LAI) e orienta o cidadão quanto a possibilidade de obtenção, mediante requerimento, de informações (suas ou que lhes dizem respeito) produzidas ou custodiadas pela Administração Pública.

Cita a Resolução Normativa nº 09/2022, que regula os serviços de atendimento ao usuário feitos pela Ouvidoria e pelo Serviço de Informação ao Cidadão – SIC no âmbito da Infra S.A., e informa que os pedidos podem ser realizados pessoalmente, de forma eletrônica, por meio do Fala.BR, por e-mail ou por carta, por meio dos quais é gerado um número de protocolo ao interessado, a fim de que possa acompanhar a tramitação do pedido.

Informa ainda dos prazos de atendimento e da possibilidade de interposição de recursos para os casos de negativa de acesso, fazendo menção a possibilidade de consulta ao Manual do Cidadão e-SIC para dirimir dúvidas ou consultar rotinas e prazos.

A página também traz informações sobre a Equipe de Ouvidoria e do SIC e disponibiliza link de acesso ao painel de acompanhamento da LAI (<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>):

- Ouvidora: Ladjane Pereira de Mello
- Gerente de Relacionamento e Ouvidora Substituta: Bárbara Tomaz Bonfim
- Equipe técnica: W. B. M.; G. A. J.
- Autoridade de monitoramento da LAI: Barbara Tomaz Bonfim (Gerente de Relacionamento da Ouvidoria) e G. A. J. (Secretária)

A.7 Sistemas Informatizados

Quanto aos sistemas utilizados, a Ouvidoria utiliza a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação Fala.BR, para o recebimento de suas demandas. As demandas recepcionadas pela Ouvidoria pelos canais disponibilizados (telefone, presencial, carta e e-mail), são cadastrados na Plataforma Fala.BR, após o consentimento do usuário.

A esse respeito, a Unidade informou na resposta ao Questionário de Avaliação, que utiliza os recursos de ocultação de identificação disponíveis na Plataforma Fala.BR antes de enviar a manifestação por meio do SEI para as áreas técnicas ou de apuração.

Para tramitar as demandas internamente a Unidade utiliza o sistema SEI, por meio da criação de processos para cada demanda, onde são salvos os conteúdos das manifestações para encaminhamento às unidades técnicas e/ ou de apuração.

Para reduzir riscos de vazamento de dados a Unidade utiliza, como medida de mitigação, a classificação dos Processos SEI em restrita ou sigilosa (denúncias e comunicações), dependendo do caso, a fim de restringir a possibilidade de visualização dos documentos aos usuários das unidades pelas quais o processo tramitará por necessidade.

Nos casos em que as áreas técnicas e/ ou de apuração solicitem informações adicionais (identificação de denunciante ou conteúdo tarjado que possam identificá-los) necessárias para o bom andamento dos processos, a Ouvidoria examina, em particular, a motivação em cada caso, e examina a possibilidade de conceder os dados requeridos.

Nos casos em que haja a atualização de uma demanda a área técnica competente reabre o Processo SEI e complementa e/ ou atualizada a informação e reenvia o processo à Ouvidoria, que, por sua vez, reabre o processo no Fala.BR e complementa ou atualiza a resposta anteriormente cadastrada.

Quanto ao perfil de acesso dos colaboradores da ouvidoria à Plataforma Fala.BR, a Unidade explicou que os perfis são definidos pela gestão, de acordo com as atividades desempenhadas, sendo que do total de 6 colaboradores:

- Três possuem o perfil de Gestor: a Ouvidora, a Gerente de Relacionamento da área e um empregado efetivo, que é o colaborador que permanece na Ouvidoria desde sua implantação na Empresa, qual seja 2016; e
- Dois dos colaboradores possuem o perfil de Respondente, sendo que a estagiária não possui perfil para tratamento de manifestações.

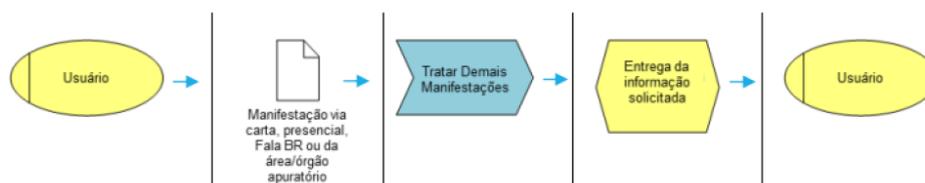
Por fim a Unidade ressaltou que realiza extrações periódicas nos Painéis "Resolveu?" e "Acesso à Informação", a fim de elaborar informes gerenciais que são direcionados à alta gestão por meio do Relatório de Gestão Trimestral e do Relatório de Gestão Anual.

A.8 Fluxo Interno de Tratamento

O Fluxo de Recebimento e Tratamento das demandas de ouvidoria da Infra S.A. segue rito específico registrado em Processo no âmbito da empresa (SEI nº 50050.008378/2023-39), divulgado às áreas por meio de pontos focais.

Não há distinção entre o tratamento dos usuários internos e externos da Infra S.A., sendo o fluxo de tratamento consignado no Guia de Atendimento ao Público, disponível no site eletrônico da empresa no endereço https://www.infrasa.gov.br/wp-content/uploads/2023/06/Guia_De_Atendimento_Ao_Publico_INFRA_SA.pdf que tem como objetivo orientar gestores, servidores, empregados em comissão e colaboradores sobre padrões para atendimento ao público de forma padronizada e humanizada, tanto para o público interno quanto para o público externo.

Foi disponibilizada documentação referente ao mapeamento dos fluxos da Unidade por tipologia: tratamento de manifestações em geral; tratamento de denúncias; e tratamento de Pedidos de Acesso, fluxos esses, referentes ao trecho em azul do diagrama abaixo, e que compreendem as etapas 1, 2 e 3, das ações da Unidade, dispostas no Quadro em sequência:



Com o objetivo de otimizar a interlocução e segurança das informações, o fluxo de trabalho segue a seguinte forma:

| Etapa 1 | Etapa 2 | Etapa 3 |
|--|--|--|
| Ouvidoria | Área Técnica Correspondente | Diretoria Respectiva |
| A unidade recebe a manifestação por meio dos canais de entrada (e-mail, telefone, carta, presencial e plataforma Fala.BR). | A unidade faz a instrução da resposta no processo SEI e envia à sua diretoria para validação e posterior envio à Ouvidoria. Caso a unidade respondente não obtiver as informações | A diretoria valida via despacho SEI e retorna os autos à Ouvidoria a fim de que providencie a resposta ao usuário. |

| | | |
|---|---|--|
| <p>Avalia previamente a demanda para inserção na plataforma caso chegue por outros canais. Entra em contato com o ponto focal designado pelas diretorias para alinhamento da demanda à área respondente. Instrui processo SEI com as informações da Demanda e prazo legal. Encaminha à unidade respondente com cópia à diretoria respectiva.</p> | <p>solicitadas, deverá enviar a diretoria respectiva para envio à unidade correta. Caso a unidade respondente necessite de dilação de prazo, deverá solicitar a Ouvidoria via diretoria respectiva.</p> | |
| <p>Observações:</p> | | |
| <ul style="list-style-type: none"> o tratamento dispensado aos usuários internos e externos da Infra S.A. é o mesmo, conforme as orientações constantes do Guia de Atendimento ao Público, disponível no sítio eletrônico da empresa no endereço https://www.infrasa.gov.br/wp-content/uploads/2023/06/Guia_De_Atendimento_Ao_Publico_INFRA_SA.pdf; a Diretoria respectiva deve validar a resposta da área técnica antes do envio à Ouvidoria; e nos casos em que haja alguma atualização na demanda, a área técnica reabre o Processo SEI, complementa e/ ou atualizada a informação, e o processo é novamente encaminhado para a Ouvidoria, que reabre o processo no Fala.BR e complementa ou atualiza a resposta anteriormente enviada ao manifestante. | | |

Os principais fluxos de atividades mapeados estão dispostos nos manuais a seguir:

- **Manual do processo “Tratar demais Manifestações”**, disponibilizado no site da Infra S.A. por meio do endereço eletrônico:

[02.01.01.02-Manual-de-Procedimentos.pdf \(infrasa.gov.br\)](https://www.infrasa.gov.br/02.01.01.02-Manual-de-Procedimentos.pdf)

- Quanto as demandas referentes às Denúncias e Comunicações de irregularidades a Infra S.A. segue o fluxo disposto no **Manual do processo Tratar Denúncia e Comunicação de irregularidades**, disponibilizado no site da Infra S.A. por meio do endereço eletrônico:

[02.01.01.01-Tratar-Denuncia-e-Comunicacoes-de-Irregularidades.pdf \(infrasa.gov.br\)](https://www.infrasa.gov.br/02.01.01.01-Tratar-Denuncia-e-Comunicacoes-de-Irregularidades.pdf)

- Além do procedimento para o tratamento das demandas, a Infra S.A. dispõe ainda fluxos internos para analisar o pronunciamento do usuário, para responder pedido de acesso à informação e atender recurso do usuário, disponibilizados respectivamente nos seguintes endereços:

[02.01.02.01-Analisar-pronunciamento-do-usuario.pdf \(infrasa.gov.br\)](https://www.infrasa.gov.br/02.01.02.01-Analisar-pronunciamento-do-usuario.pdf)

[02.01.02.02-Responder-pedido-de-acesso-a-informacao.pdf \(infrasa.gov.br\)](https://www.infrasa.gov.br/02.01.02.02-Responder-pedido-de-acesso-a-informacao.pdf)

[02.01.02.03-Atender-recurso-do-usuario.pdf \(infrasa.gov.br\)](https://www.infrasa.gov.br/02.01.02.03-Atender-recurso-do-usuario.pdf)

Quanto ao questionamento sobre as medidas tomadas para segurança dos dados e informações quando do encaminhamento das denúncias ou comunicações para as unidades de apuração, a Unidade informou da adoção de protocolo registrado em processo no sistema SEI (50050.008789/2023-24), em que toda equipe assumiu compromisso público, mediante assinatura de um Termo de Confidencialidade e Sigilo,

de manter a confidencialidade e o sigilo sobre as informações e documentos confidenciais a que tiver acesso/ ciência no desempenho de suas funções.

Ainda, quanto a análise prévia das denúncias e comunicações, a Unidade informou que a orientação da gestão é a análise de pertinência dos requisitos mínimos (competência; indícios de autoria e de materialidade) e o encaminhamento para a área de apuração competente, não cabendo a realização de diligências. Na sequência registra-se texto de resposta ao Questionário de Avaliação no tocante a esse quesito, que cita inclusive orientação desta CGOUV:

“A Ouvidoria entende que não cabe submissão pretérita da matéria a nenhuma autoridade ou unidade diretiva ou técnica, que possa influenciar na decisão de encaminhar ou não a manifestação para a unidade de apuração competente, acatando nesse sentido, orientações sobre o tratamento de denúncias, recebidas por meio do normativos pertinentes à matéria, bem como no Ofício Circular nº 177/2023/CGOUV/DOUV/OGU-CGU, de 30/11/2023.

Por outro lado, a Ouvidoria faz consulta à sua base de dados, no que tange informações públicas disponíveis que possam fornecer subsídios para análise prévia.” [Grifei]

A.9 Carta de Serviços aos Usuários

A Carta de Serviços é um instrumento de gestão pública e contém informações sobre os serviços públicos prestados de forma direta ou indireta pelos órgãos ou entidades. Assim sendo, deve estar facilmente acessível no sítio eletrônico do órgão ou entidade e deve contemplar as formas de acesso aos serviços, os prazos de atendimento e outras informações necessárias para dar suporte aos usuários dos serviços. Assim prescreve o art. 6º da Lei nº 13.460/2017:

“Art. 6º São direitos básicos do usuário: (...)

VI - obtenção de informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação do serviço, assim como sua disponibilização na internet, especialmente sobre:

- a) horário de funcionamento das unidades administrativas;
- b) serviços prestados pelo órgão ou entidade, sua localização exata e a indicação do setor responsável pelo atendimento ao público;
- c) acesso ao agente público ou ao órgão encarregado de receber manifestações;
- d) situação da tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado; e
- e) valor das taxas e tarifas cobradas pela prestação dos serviços, contendo informações para a compreensão exata da extensão do serviço prestado. (...).”

Não obstante, por ocasião às consultas no sítio eletrônico da Infra S.A., em maio/2024, verificou-se que o acesso à Carta de Serviços da Infra S.A. encontrava-se bastante dificultado (a pesquisa na Lupa e as consultas à Plataforma de Serviços do GOV.BR não trouxeram como resultados informações que possibilitassem ao cidadão o acesso à Carta.

Depois de algumas tentativas, o acesso à versão/ 2022 da Carta se deu por meio da aba “Mapa do Site” no link <https://www.infrasa.gov.br/mapa-do-site/>, menu “Canais de Atendimento”>Carta de Serviços ao Usuário, que também pode ser acessada diretamente pelo link abaixo: <https://www.infrasa.gov.br/wp-content/uploads/2023/06/CartaDeServicosAoUsuario.pdf>

Verificou-se que a Carta disponível nesse endereço é a versão atualizada até 2022. No entanto, em resposta ao Questionário de Avaliação, a Unidade informou outro link de acesso a uma versão 2023 da Carta, conforme abaixo transcrito:

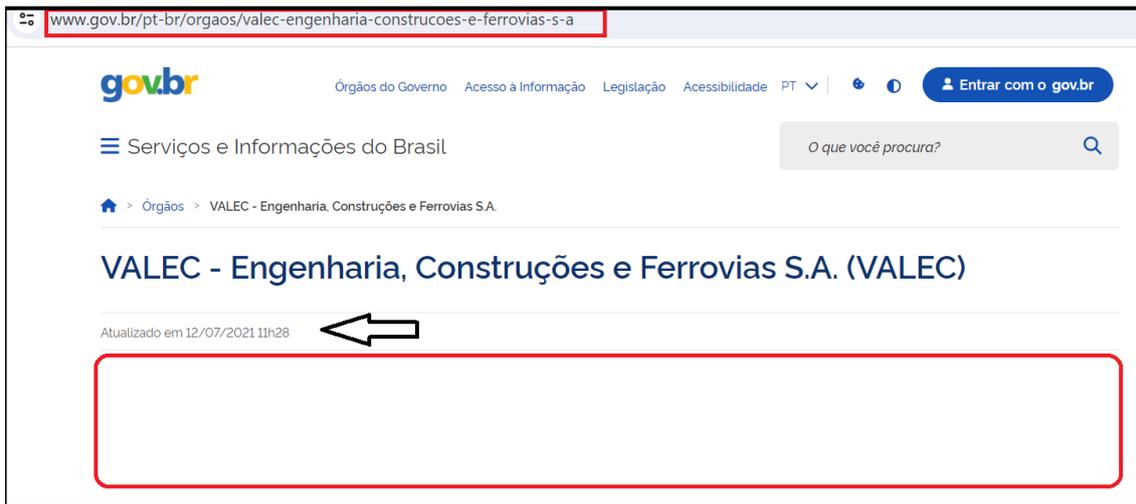
[https://www.infrasa.gov.br/wp-content/uploads/2024/04/Carta de Servicos ao Usuario Infra SA 2024.pdf](https://www.infrasa.gov.br/wp-content/uploads/2024/04/Carta%20de%20Servicos%20ao%20Usuario%20Infra%20SA%202024.pdf)

A Unidade ressaltou ainda que a Carta de Serviços da Infra S.A. vem sendo atualizada anualmente em decorrência da velocidade de mudança nas diretrizes da alta gestão, a exemplo da incorporação da Empresa de Planejamento e Logística - EPL pela VALEC Construções e Ferrovias S.A. em setembro de 2022; da mudança de titularidade da Empresa, bem assim da estruturação da atual equipe de em agosto de 2023. Complementou informando que a atual atualização para 2024 já se encontra em curso.

Verificou-se, quanto à análise dos conteúdos das versões 2022 e 2023 das Cartas de Serviço, **que em ambas as versões, as informações não estão organizadas (conteúdos e forma de apresentação) de acordo com padrão/ modelo estabelecido aos órgãos e entidades do Poder Executivo federal** (art. 11 do Decreto nº 9.094/2017, de 17/07/2017), e atualizações, disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/decreto/d9094.htm, não obstante, verificamos que os Documentos apresentam conteúdo bastante significativo sobre a Infra S. A., suas formas de atuação, o retorno de suas ações para os parceiros de negócios e para a sociedade etc.

Vale ressaltar que **também foi consultado o Portal de Serviços no portal Gov.BR com o intuito de acessar o conteúdo à Carta de Serviços da Infra S.A., no entanto, utilizando-se como filtro de pesquisa a denominação: Infra S.A., não trouxe resultado.**

Realizando-se a mesma pesquisa para a VALEC Engenharia, Construções e Ferrovias S.A. (<https://www.gov.br/pt-br/orgaos/valec-engenharia-construcoes-e-ferrovias-s-a>) trouxe como resultado o que deveria ser o texto da carta, atualizada até 12/07/2021, no entanto o campo que deveria apresentar o texto da Carta de Serviços está vazio, não apresenta o conteúdo da Carta, conforme demonstra a imagem da pesquisa realizada em maio/2024.



Fonte: Consulta ao Portal de Serviços Gov.BR, realizada em maio/2024.

Assim, ainda que considerando as peculiaridades do portfólio/ dos usuários de serviços da Infra S.A., **verificou-se, diante das análises, a necessidade de a Empresa adequar o conteúdo da Carta de Serviços nos termos e nos moldes do estabelecido no art. 11, do Decreto nº 9.094/2017, bem assim no tocante a necessidade de publicização da Carta na Plataforma de Serviços GOV.BR, como em outras plataformas de acesso considerando os perfis e as necessidades de seus usuários (§ 3º do art. 65 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024).**

Posto isso, e diante da necessidade de tentar delimitar os liames de competência e responsabilidade da Unidade de Ouvidoria quanto à adequação da Cartas de Serviços da INFRA S.A., relata-se, na sequência, trechos dos normativos que regem a matéria.

De acordo com o estabelecido na Lei nº 13.460/2017, art. 7º, §§4º, 5º e 6º:

“Art. 7º Os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei divulgarão Carta de Serviços ao Usuário. (...)”

§ 4º A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet.

§ 5º Regulamento específico de cada Poder e esfera de Governo disporá sobre a operacionalização da Carta de Serviços ao Usuário.

§ 6º Compete a cada ente federado disponibilizar as informações dos serviços prestados, conforme disposto nas suas Cartas de Serviços ao Usuário, na Base Nacional de Serviços Públicos, mantida pelo Poder Executivo federal, em formato aberto e interoperável, nos termos do regulamento do Poder Executivo federal.”

O Decreto nº 9.492/2018, que regulamenta a Lei nº 13.460/2017, institui, no art. 5º, os objetivos do SisOuv, entre os quais o acompanhamento da implementação da Carta de Serviços ao Usuário. Vejamos:

“Art. 5º São objetivos do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal: (...)”

IV - acompanhar a implementação da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o [art. 7º da Lei nº 13.460, de 2017](#), de acordo com os procedimentos adotados pelo [Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017](#).”

Por sua vez, a **Portaria Normativa CGU nº 116/2024**, estabelece no art. 65, §1º, inciso VII; e §§ 2º e 3º, que **as unidades do SisOuv deverão atuar em coordenação com as demais unidades dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas na elaboração e atualização da Carta de Serviços ao Usuário**. Vejamos:

Art. 65. As unidades do SisOuv atuarão em coordenação com as demais unidades dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas na elaboração e atualização da Carta de Serviços ao Usuário.

§ 1º As atividades de elaboração e atualização da Carta de Serviços ao Usuário compreendem, dentre outros processos: (...)

VII - a atualização contínua das informações que compõem a Carta de Serviços ao Usuário, sempre que necessário.

§ 2º A despeito de sua atualização contínua, as informações que compõem a Carta de Serviços ao Usuário deverão ser objeto de revisão anual, mediante consulta pelas unidades do SisOuv às unidades gestoras de serviços dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas.

§ 3º Além da publicação dos serviços públicos no portal único "gov.br", as unidades do SisOuv poderão adotar outras formas de publicidade, divulgação ou disseminação da Carta de Serviços ao Usuário, considerando os perfis e as necessidades de seus usuários."

Ademais, o art. 7º, inciso VII, da citada Portaria, estipula entre as atividades das Unidades Setoriais de Ouvidoria:

Art. 7º São atividades de ouvidoria, sem prejuízo de outras que lhes sejam atribuídas por norma específica: (...)

VII - zelar pela adequação, atualidade e qualidade das informações constantes nas Cartas de Serviços dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas;

Ainda, conforme já registrado no Apêndice A deste Relatório, em A.2 (pág. 17), onde constam elencadas **as competências da Ouvidoria da INFRA S.A.** – verificou-se que o artigo 10 do Regimento Interno da INFRA S.A., ao se referir às competências da Unidade, remete às competências da Ouvidoria exaradas no Estatuto Social vigente da Empresa (arts. 91 e 92) – **em cujo teor, verificou-se, não consta dispositivo estabelecendo explicitamente como sendo atribuição da Ouvidoria, a reponsabilidade pela elaboração, atualização e divulgação da Carta de Serviços da Empresa.**

Assim, considerando-se a análise conjunta dos normativos legais e infralegais, **o que prevalece é que a responsabilidade por manter a Carta de Serviços da INFRA S.A. atualizada e de fácil acesso ao cidadão não é exclusiva da Ouvidoria, e sim, coordenada com as demais unidades da Empresa.**

Cabe ainda ressaltar, no tocante a esse respeito e ao teor do estabelecido no §5º, do art. 7º, da Lei nº 13.460/2017, **a ausência de regulamentação específica sobre a operacionalização da Carta de Serviços pelo poder Executivo Federal**, que deixe claro os papéis e as responsabilidades de cada unidade (Setoriais de Ouvidoria, Unidades finalísticas e Unidades responsáveis pela publicização/ comunicação com o usuário dos serviços) do órgão ou entidade no processo de elaboração, atualização e publicação da Carta de Serviços.

Assim sendo, embora essa fragilidade tenha sido detectada como um dos achados da Avaliação durante a fase preliminar da relatoria, concluiu-se que seu

conteúdo não constará do Relatório Final, segundo o entendimento assentado no disposto no art. 7º, inciso VII, da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, combinado com o disposto no art. 65 Caput, do mesmo normativo.

[grifos nossos]

A.10 Promoção da Participação Social e Resolução Pacífica de Conflitos

Em resposta ao Questionário da Avaliação, no tocante a questionamento sobre se a Ouvidoria da Infra S.A. realiza a mediação de conflitos e a conciliação entre o usuário e a Empresa, a Unidade pontuou que:

“Faz parte das atribuições da Ouvidoria da Infra S.A. promover mediação e a conciliação entre o usuário e a Empresa.”

De acordo com pesquisa à legislação, verificou-se que essa atribuição advém dos arts. 91 (Inciso III) e 92, do Estatuto Social da Empresa (já transcritos no item A.2 Competências); com reforço no art. 23 (que estabelece as competências desejáveis para o titular da Ouvidoria), Inciso VII, da Resolução Normativa VALEC nº 9/2022/CONSAD-VALEC, a saber:

“Art. 23. São competências desejáveis para o titular de ouvidoria:

(...)

VII - ter conhecimento sobre técnicas de mediação de conflitos, a fim de atuar na prevenção de potenciais controvérsias e na mediação em caso de situações conflituosas; (...).”

A esse respeito a Unidade informou que todos os colaboradores da Ouvidoria obtiveram a Certificação em Ouvidoria concedida pela OGU em parceria com a Enap, cujo conteúdo inclui módulo de Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias (<https://www.escolavirtual.gov.br/trilha/154/curso/120>).

A Unidade informou ainda que para promover ações de mediação, a Equipe da Ouvidoria utiliza ferramentas de qualificação do diálogo como as técnicas de *Rapport* (buscar conexão; demonstrar interesse de forma rápida e honesta; demonstrar empatia etc.), de forma a estabelecer um vínculo de confiança com o usuário por meio de um acolhimento qualificado.

São aplicadas também as técnicas como a **Escuta Ativa** (manter o foco e atenção totalmente voltados para o usuário quando ele estiver falando); o **Parafraseamento** (reformular a frase dita de forma agressiva, por exemplo, para que a outra parte possa entender a essência do que foi dito, apenas modificando a maneira de expressão), quando há necessidade de aconselhamento ao usuário (exasperado) no sentido de que ele mantenha a calma e a urbanidade.

Ainda, a técnica **Caucus** (realização de reuniões privadas com as partes; estimular a confiança entre as partes; estabelecer relação de proximidade), aplicada quando o usuário está emocionalmente exaltado e há dificuldade de manter uma conversa tranquila, ou está envergonhado ou acanhado por alguma situação constrangedora.

Como registro, a Unidade informou um número de protocolo NUP em que foi possível checar o registro/ histórico das tratativas realizadas pela Unidade junto as partes. Na sequência transcreve-se trecho da resposta da Unidade:

No NUP em questão

“consta um termo de atendimento no qual o usuário enviou 13 manifestações dentre elas Reclamações, Solicitações e um Elogio. Ele veio à Brasília para o atendimento presencial porque entedia que precisava ser convincente em sua causa. Em alguns momentos ele se exaltou e em outros foi cortês, porém sempre enérgico e insistente. Nesse caso utilizamos muitos recursos e toda atenção e escuta ativa. Por fim, ele fez um elogio à Ouvidoria por meio da plataforma Fala.BR. Todas às tratativas foram registradas no processo com os devidos cuidados de segurança da informação.”

Cabe registrar que a Portaria Normativa CGU nº 116/2024, dispõe de título específico contendo orientações para a resolução pacífica de conflitos, dos quais ressaltamos trechos mais sensíveis. Leia-se:

“Seção IX

Da resolução pacífica de conflitos

Art. 52. As unidades setoriais do SisOuv poderão utilizar meios de resolução pacífica de conflitos, em especial para a solução de controvérsias, sendo necessária a direta e voluntária participação dos envolvidos.

§ 1º O disposto no caput deste artigo não afasta os direitos básicos e deveres dos usuários, constantes do Capítulo II da Lei nº 13.460, de 2017.

§ 2º Os meios de resolução pacífica de conflitos **não serão elegíveis quando:**

I - qualquer das partes no conflito não tenha consentido com o uso da metodologia de resolução pacífica de conflitos;

II - o objeto do conflito seja um direito indisponível;

III - a resolução implicar a transigência sobre aplicação de ato normativo ou sobre conduta passível de responsabilização de agente público; ou

IV - quando decorrente de denúncia.

Art. 53. Caberá ao responsável pelo processo de resolução pacífica de conflitos:

I - assegurar às partes igualdade de tratamento;

II - **assegurar às partes o acesso às informações necessárias** à tomada de decisão livre e informada;

III - zelar pela rápida solução do conflito;

IV - aproximar as partes para que elas negociem diretamente a solução desejada de sua divergência;

V - **manter registros de todo o processo de resolução pacífica do conflito**, colhendo os compromissos das partes, quando cabível, resguardando o sigilo dos dados; e

VI - adotar as medidas necessárias à formalização do acordo entre as partes.

Art. 54. As unidades setoriais do SisOuv poderão propor o uso de meios de resolução pacífica de conflitos de ofício ou a pedido do usuário ou gestor.

Art. 55. As ações relacionadas à **resolução pacífica de conflitos deverão ser executadas por agente público devidamente capacitado para a realização, por meio de procedimento regulamentado** no âmbito do órgão ou entidade a que a unidade setorial do SisOuv esteja vinculada.”

A.11 Dados do Painel *Resolveu?* e Atendimento dos Prazos Legais e Satisfação do Usuário

a) Quantitativo Geral:

Imagem 01: Quantitativo de Manifestações - 1º/01/2023 a 31/12/2023



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>, consulta realizada em 27/03/2024, quantitativo de manifestações da Infra S.A. no período avaliado.

b) Tipologia das manifestações:

Imagem 02: Quantitativo de Manifestações por Tipo – 1º/01/2023 a 31/12/2023



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>, consulta realizada em 27/03/2024, quantitativo de manifestações por tipo no período avaliado.

c) Resolutividade da demanda:

Imagem 03: Quantitativo de Manifestações – 1º/01/2023 a 31/12/2023



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>, consulta realizada em 27/03/2024, percentuais de resolutividade da demanda no período avaliado.

d) Satisfação com a resposta:

Imagem 04: Quantitativo de Manifestações – 1º/01/2023 a 31/12/2023



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>, 27/03/2024, satisfação dos usuários com as respostas emitidas pela ouvidoria no período analisado.

Apêndice B

Relato da Análise da Amostra

O método de amostragem utilizado consistiu em selecionar as manifestações aleatoriamente e sem reposição, de forma proporcional ao tipo de manifestação. Dessa forma, a amostra foi estratificada em cinco grupos (denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão), buscando manter, em cada um deles, um quantitativo de manifestações proporcional ao total verificado no período avaliado.

Cabe ressaltar que não se trata de uma amostragem probabilística, uma vez que não permite fazer inferências para todas as manifestações da Unidade avaliada. Entretanto, as conclusões obtidas a partir da amostra podem apontar a existência de eventuais falhas, subsidiando o processo de identificação e avaliação de riscos da Unidade avaliada.

B.1 Metodologia para Obtenção e Análise da Amostra

A amostra foi realizada sobre a totalidade das manifestações recebidas pela unidade avaliada, cadastradas e concluídas no Fala.BR entre 1º/01/2023 e 31/12/2023, compreendendo 51 manifestações.⁵

Esse quantitativo de manifestações foi estratificado de acordo com a tipologia das manifestações, quais sejam: comunicação, denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão.

O método de amostragem utilizado nas avaliações do SisOuv consiste em selecionar um quantitativo de 100 (cem) manifestações escolhidas aleatoriamente e sem reposição, de forma proporcional ao tipo de manifestação (denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão).

Não obstante, durante o período analisado, a Infra S.A. recebeu apenas 51 manifestações por meio da Plataforma Fala.BR. Assim sendo, foi analisado o total de manifestações (universo) da Unidade no período.

O quadro a seguir contém a composição da amostra por tipo de manifestação.

Quadro 02: Composição da amostra

| Tipo | Quantidade |
|--------------|------------|
| Comunicação | 6 |
| Denúncia | 1 |
| Elogio | 0 |
| Reclamação | 4 |
| Solicitação | 40 |
| Sugestão | 0 |
| Total | 51 |

Fonte: elaboração própria a partir dos dados obtidos do Fala.BR.

⁵ Considerando apenas as manifestações que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria no período, ou seja, foram excluídas aquelas que não apresentaram uma resposta conclusiva inicial.

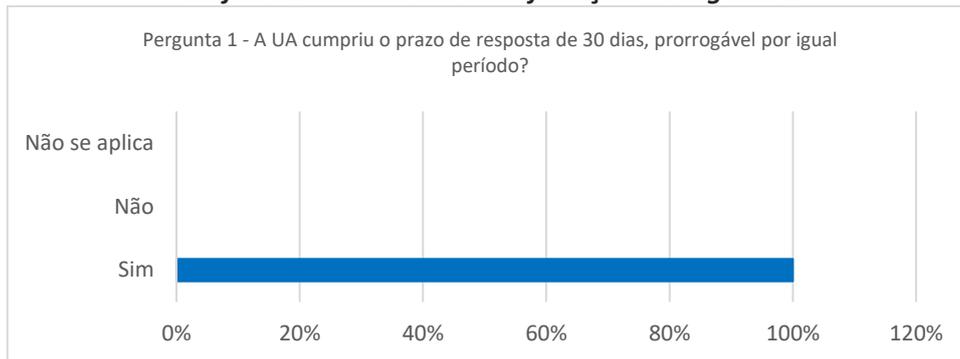
A avaliação foi realizada a partir de quatro dimensões distintas, com o objetivo de mapear a atuação da Ouvidoria com foco no tratamento das manifestações registradas pelos usuários no Fala.BR, bem como de apontar a necessidade de correções e reconhecer boas práticas

- a) **Prazo de atendimento da manifestação:** atende ao disposto no art. 16 da Lei nº 13.460/2017, e no art. 12, inciso III § 2º da Portaria CGU nº 581/2021; ambos definem prazos para o tratamento das manifestações, devendo a administração pública elaborar e apresentar resposta conclusiva em até trinta dias contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa. Nesse sentido, são consideradas em desconformidade as seguintes situações das manifestações recebidas pela Ouvidoria: 1) passados 30 dias contados do seu recebimento, não foi registrada prorrogação no Fala.BR nem enviado “pedido de complementação”; e 2) passados 30 dias após o registro de prorrogação no Fala.BR, não foi enviada resposta conclusiva ao manifestante;
- b) **Satisfação do usuário:** é necessário destacar que o Fala.BR disponibiliza ao usuário a realização da pesquisa de satisfação sempre que lhe é enviada uma resposta conclusiva, sendo seu preenchimento facultativo. Embora quantitativamente não seja métrica de abrangência geral – poucos são os cidadãos que realizam a pesquisa, é um ponto importante a ser analisado, já que é possível estimar a resolutividade da demanda e o nível de satisfação com o atendimento da Ouvidoria;
- c) **Qualidade no tratamento da manifestação:** no art. 3º do Decreto nº 9.492/2018, são descritos os tipos de manifestações. Nessa esteira, por exemplo, a Ouvidoria deve sempre reclassificar a manifestação no Fala.BR de acordo com sua tipologia real, independentemente da maneira como ela tenha sido registrada no sistema pelo usuário, exceto no caso de Comunicação de Irregularidade. O assunto também deve ser readequado, se for o caso;
- d) **Qualidade da resposta conclusiva:** avalia os procedimentos de recebimento, análise e resposta das manifestações previstos nos arts. 12 a 24-B do Decreto nº 9.492/2018. Ademais, a Lei nº 13.460/2017 e a Portaria CGU nº 581/2021 dispõem em seus arts. 5º e 18, respectivamente, que seja utilizada linguagem simples e compreensível no tratamento com o usuário de serviços públicos.

A partir dessas quatro dimensões foi proposto um questionário composto pelas perguntas detalhadas no item a seguir B.2 com os quantitativos consolidados das respostas e respectivas análises.

B.2 Estatísticas dos Resultados da Análise da Amostra

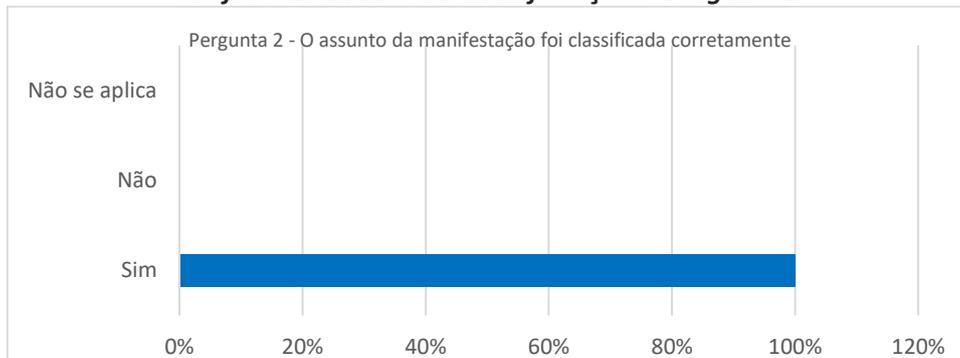
Gráfico 01: Análise das Manifestações - Pergunta 1



Fonte: elaboração própria.

Como se observa no gráfico, a ouvidoria respondeu todas as manifestações no prazo estipulado na legislação, considerando a eventual prorrogação de prazo prevista na legislação.

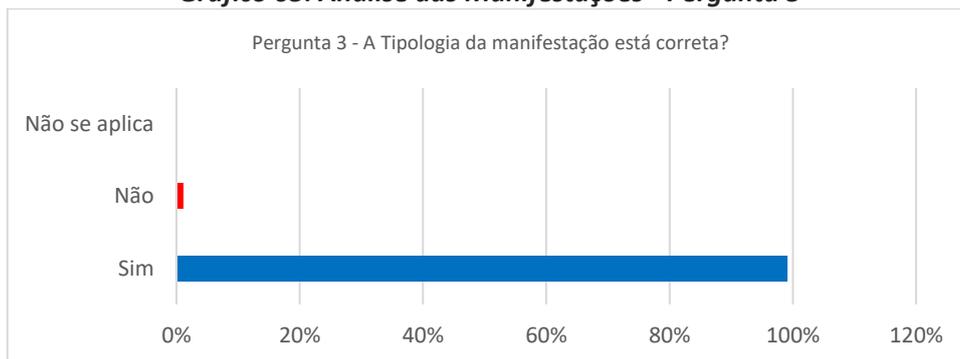
Gráfico 02: Análise das Manifestações - Pergunta 2



Fonte: elaboração própria.

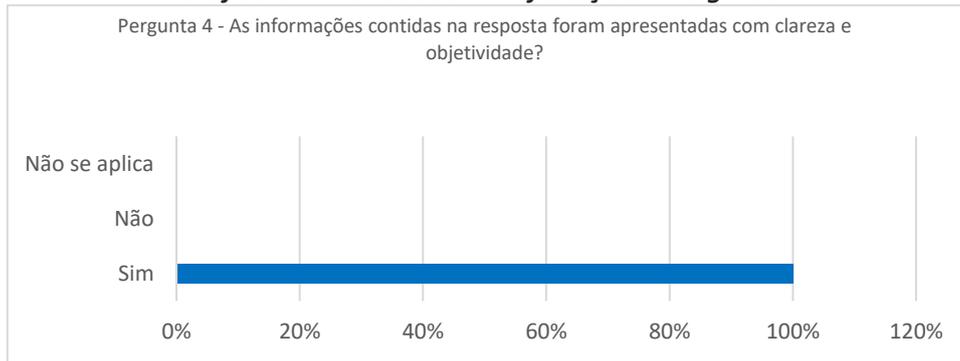
Quanto à classificação das manifestações, observa-se que em sua totalidade foram classificadas corretamente.

Gráfico 03: Análise das Manifestações - Pergunta 3



Fonte: elaboração própria.

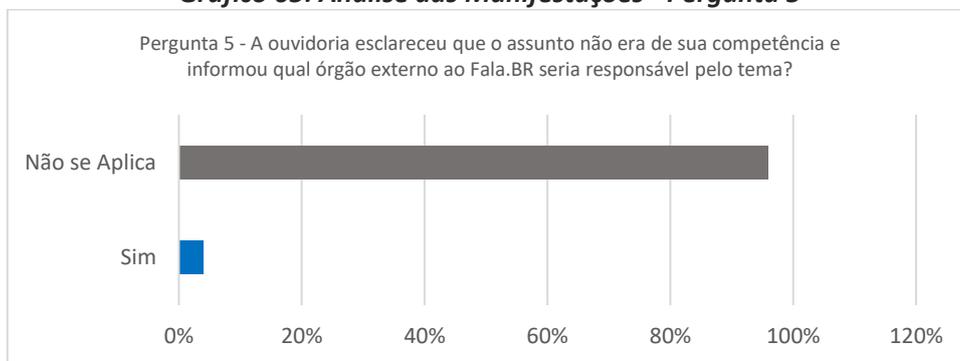
Gráfico 04: Análise das Manifestações - Pergunta 4



Fonte: elaboração própria.

Em relação à objetividade e clareza das respostas a Unidade teve êxito na totalidade das manifestações analisadas.

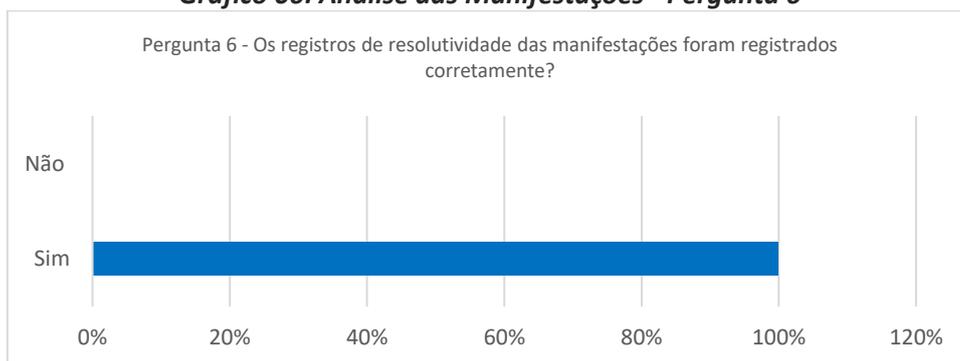
Gráfico 05: Análise das Manifestações - Pergunta 5



Fonte: elaboração própria.

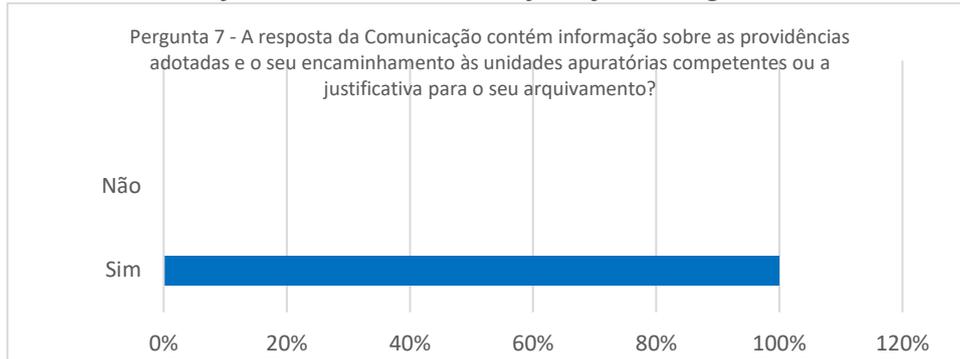
Do gráfico acima, verifica-se que em 4 manifestações a ouvidoria respondeu corretamente que a demanda não era de sua competência, informando o órgão/entidade responsável pelo tema. Nos demais casos, a pergunta não se aplica pois tratava-se de demanda de sua competência.

Gráfico 06: Análise das Manifestações - Pergunta 6



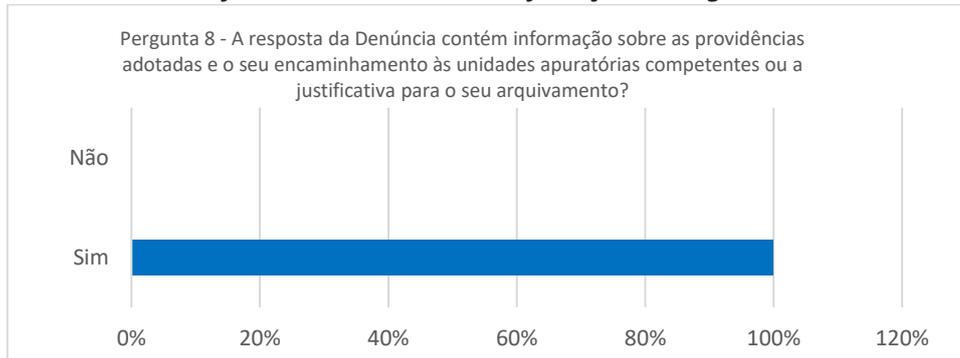
Fonte: elaboração própria.

Gráfico 07: Análise das Manifestações - Pergunta 7



Fonte: elaboração própria.

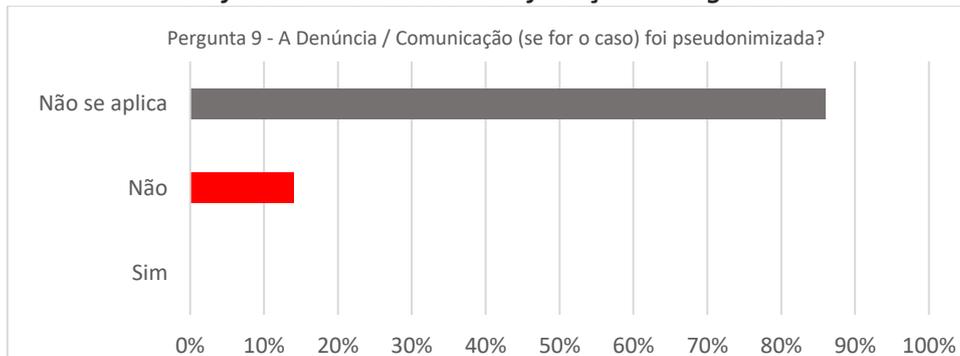
Gráfico 08: Análise das Manifestações - Pergunta 8



Fonte: elaboração própria.

Houve apenas uma denúncia no período analisado sendo que o teor da resposta conclusiva da ouvidoria informou ao usuário sobre o encaminhamento à unidade de apuração.

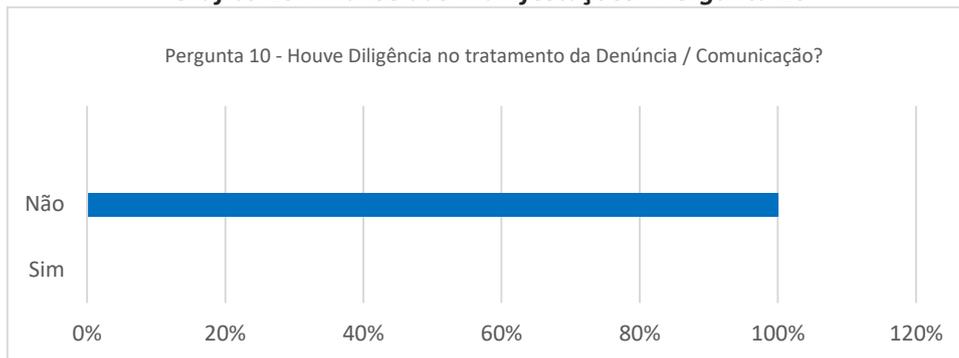
Gráfico 09: Análise das Manifestações - Pergunta 9



Fonte: elaboração própria.

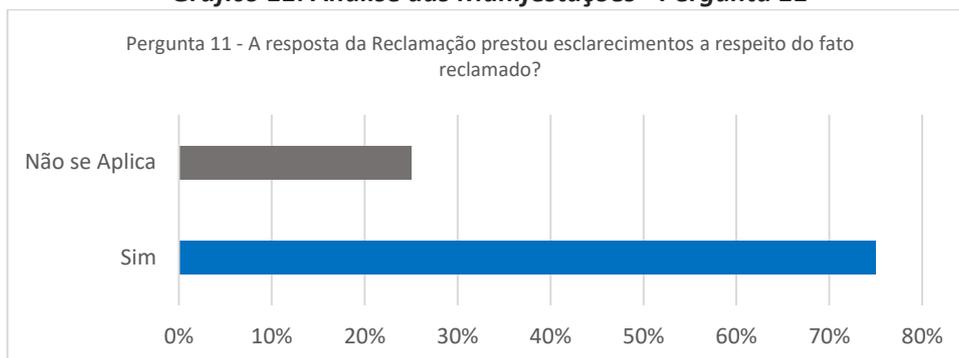
Das sete manifestações do tipo denúncia/ comunicação apenas uma não foi pseudonimizada, totalizando 14%.

Gráfico 10: Análise das Manifestações - Pergunta 10



Fonte: elaboração própria.

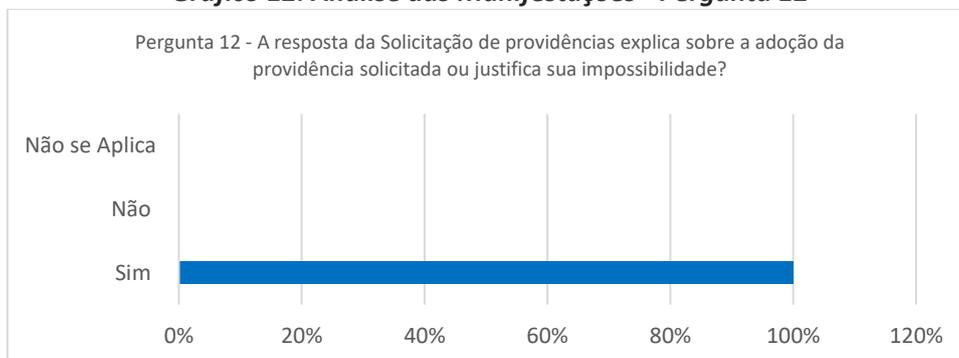
Gráfico 11: Análise das Manifestações - Pergunta 11



Fonte: elaboração própria.

Das 4 reclamações constantes da amostra, em 3 a ouvidoria prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado, constituindo 75%.

Gráfico 12: Análise das Manifestações - Pergunta 12



Fonte: elaboração própria.

Em relação às manifestações enquadradas na tipologia de Solicitação, observa-se que em sua totalidade foi emitida resposta conclusiva contendo informações sobre adoção de providências ou justificativa de impossibilidade.

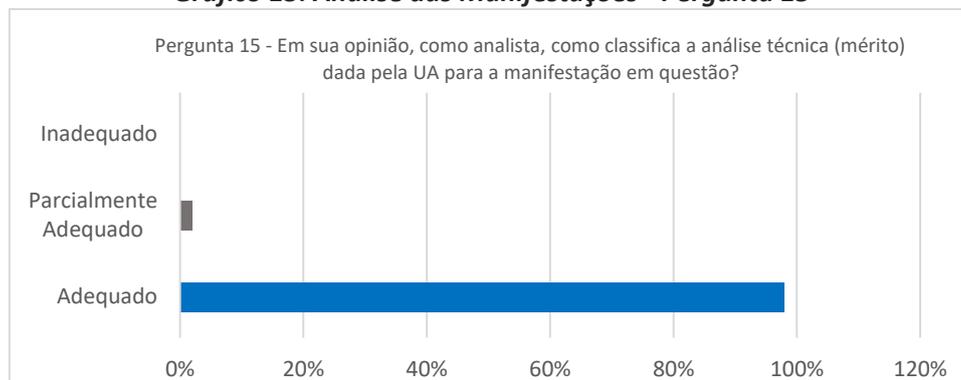
Os gráficos referentes às Perguntas 13 e 14 não serão apresentados pois não houve manifestações das tipologias Sugestão e Elogio, respectivamente.

B.3 Avaliação Final

Por fim, baseado nas perguntas avaliadas e, especialmente, no tratamento dado pela Ouvidoria para as manifestações da amostra, foi realizada uma avaliação geral quanto aos procedimentos de tratamento. Das 51 manifestações analisadas, verifica-se

que: 50 foram consideradas adequadas e apenas uma foi considerada parcialmente adequada.

Gráfico 13: Análise das Manifestações - Pergunta 15



Fonte: elaboração própria.

As manifestações cujo tratamento foi considerado parcialmente são assim consideradas quando a resposta conclusiva se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas necessita de algum ajuste ou aperfeiçoamento a ser realizado, ou quando a resposta conclusiva não se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas traz todos os esclarecimentos necessários acerca do fato narrado.

Na amostra analisada houve apenas uma manifestação, do tipo Solicitação, em que o tratamento foi considerado parcialmente adequado, pois apesar de a resposta conclusiva ter sido clara, tempestiva e alinhada com o objeto da demanda, a manifestação não foi encaminhada diretamente (no Fala.BR) ao Ministério da Economia por competência, uma vez que na resposta conclusiva foi informado ao cidadão que ele deveria registrar a solicitação junto àquele Ministério. O tratamento da ouvidoria teria sido adequado se o encaminhamento tivesse sido feito diretamente, evitando idas e vindas do usuário e, por decorrência, melhorando a percepção do cidadão sobre a efetividade do serviço prestado.

De outro modo, as manifestações são classificadas como inadequadas quando a resposta conclusiva se coaduna ou não ao tipo de manifestação em análise, mas apresenta distorção relevante, como um procedimento errôneo ou intempestivo, e/ou carece de uma determinada providência a ser adotada. Não houve nenhum tratamento considerado inadequado na amostra analisada.

Finalmente, a lista das 51 manifestações da amostra (universo/ totalidade das manifestações da ouvidoria no período analisado), especificadas por tipo, bem como a avaliação da resposta conclusiva de cada uma, configura a chamada Análise Individual das Manifestações⁶. Ressalta-se que o intuito é demonstrar as boas práticas e oportunidades de melhoria no tratamento dado a cada uma delas, não sendo a análise realizada pela equipe de avaliação um padrão único de resposta.

⁶ Documento encaminhado via ofício somente à unidade avaliada, junto ao relatório preliminar.

Apêndice C

Manifestação da Unidade Avaliada

A versão preliminar do Relatório de Avaliação foi encaminhada à Unidade, por meio do Ofício nº 11840/2024/CGOUV/OGU/CGU, de 09/08/2024, a fim de que ela pudesse se manifestar formalmente quanto aos Achados/ Recomendações.

Na sequência apresentamos os Achados do Relatório (alíneas de “a” à “c”, todos acatados pela Unidade), com suas respectivas recomendações e as manifestações da Unidade, as quais foram formalizadas no Ofício nº 96/2024/OUVIR-INFRA/CONSAD-INFRA/AG-INFRA, de 22/08/2024.

Achado a): Desconformidade no cumprimento das obrigações de transparência quanto às informações da seção de Ouvidoria do sítio eletrônico da entidade.

Recomendação I: ~~Atualizar a seção de Ouvidoria do sítio da Infra S.A. de forma a incluir todos os itens que compõem os requisitos de transparência elencados no art. 71 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024 – Não constará da versão final do Relatório, uma vez que a Unidade se comprometeu, a curto prazo, a sanear as causas do Achado, conforme registrado na sequência:~~

Resposta Ouvidoria/Infra S.A.: A Ouvidoria setorial da Infra S.A. se compromete a atualizar o item I por completo e o item II, letras “d” e “e”, até o dia 20/09/2024. Entendemos não ser necessário constar como achado no relatório final, uma vez que se trata de uma ação rápida e simples, e ainda que essa Ouvidoria reconhece a necessidade de avaliação e atualização mensal das informações contidas no portal.

d) o link de acesso ao painel de Ouvidoria;

e) o nome, o currículo e a data de ingresso e de fim de mandato do titular da unidade da ouvidoria;

Esta unidade enviará e-mail para a senhora Silvia Escovar, confirmando a finalização da ação com o link das alterações no portal.

Análise da Equipe de Avaliação: Conforme acordado na reunião de busca conjunta, confirmada por meio dessa manifestação formal em análise, houve o comprometimento da Unidade para saneamento dos apontamentos registrados no Achado até 20/09/2024, motivo pelo qual a recomendação (I) para saneamento do Achado será suprimida da versão Final de Relatório.

~~**Achado b):** Acesso dificultado à Carta de Serviços da Infra S.A. no sítio eletrônico da Empresa, bem como a Carta não apresenta os conteúdos e forma de apresentação de acordo com padrão/ modelo estabelecido às entidades do Poder Executivo federal – Achado removido da versão Final do Relatório, segundo o entendimento assentado no disposto no art. 7º, inciso VII, da Portaria CGU nº 116/2024, combinado com o disposto no art. 65, Caput, do mesmo normativo (det. No Apêndice A, em A.9).~~

~~**Recomendação II:** Atuar em conjunto com os gestores de serviço da Infra S.A. para a elaboração e atualização da Carta de Serviços ao Usuário no portal Gov.BR, em aderência aos arts. 65 e 66 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.~~

~~**Resposta Ouvidoria/Infra S.A.** (desconsiderar, conforme consignado no teor da Análise da Equipe de Avaliação): Ouvidoria setorial da Infra S.A. se compromete a criar plano de ação para a resolução das seguintes questões:~~

~~Posicionar o acesso (link do Portal de Serviços no portal Gov.BR) a Carta de Serviços em local visível e rápido para o usuário, no sítio eletrônico da Infra S.A.;~~

~~Retirar a versão 2022 do sítio;~~

~~Retirar a versão 2023 do sítio;~~

~~Inserir no Portal de Serviços no portal Gov.BR, Carta de Serviços atualizada nos termos e nos moldes do estabelecido no art. 11, do Decreto 9.094/2017; e~~

~~Publicizar a Carta de Serviços nas diversas plataformas de acesso considerando os perfis e as necessidades de seus usuários (§3º do art. 65 da Portaria Normativa nº 116/2024).~~

Análise da Equipe de Avaliação: O Achado/Recomendação referente ao “Acesso dificultado à Carta de Serviços da Infra S.A. no sítio eletrônico da Empresa, bem como a Carta não apresenta os conteúdos e forma de apresentação de acordo com padrão/ modelo estabelecido às entidades do Poder Executivo federal”, serão removidos do Relatório Final, segundo o entendimento assentado no disposto no art. 7º, inciso VII, da Portaria CGU nº 116/2024, combinado com o disposto no art. 65, Caput, do mesmo normativo (os apontamentos referentes ao Achado serão mantidos no Apêndice A deste Relatório, em A.9, como registro do histórico e fundamentação).

Achado b): Fragilidade do meio utilizado para encaminhamento das denúncias às unidades internas e de apuração, em razão da não utilização do módulo de triagem e tratamento do Fala.BR.

Recomendação I: Utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR para o trâmite interno das manifestações, nos termos da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, a fim de possibilitar maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas.

Resposta Ouvidoria/Infra S.A.: Ouvidoria setorial da Infra S.A. se compromete a criar plano de ação para a resolução das seguintes questões:

Implantar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR para o trâmite interno das manifestações, nos termos da Portaria Normativa CGU nº 116/2024; e

Suspender a utilização do sistema SEI para tramitação de manifestações de Ouvidoria.

Análise da Equipe de Avaliação: os apontamentos decorrentes do Achado/ Recomendação serão mantidos e acompanhados durante o monitoramento do Plano de Ação da Unidade.

Apêndice D

Plano de Ação da Unidade Avaliada

Por meio do Ofício nº 119/2024/OUVIR-INFRA/CONSAD-INFRA/AG-INFRA, de 26/11/2024, a Unidade encaminhou o Plano de Ação referente às recomendações do Relatório (ambos arquivados no SEI CGU 00190.102386/2024-89), cujo e quadro e comentário dessa análise encontram-se dispostos na sequência:

Plano de ação da INFRA SA para os achados e recomendações da CGU

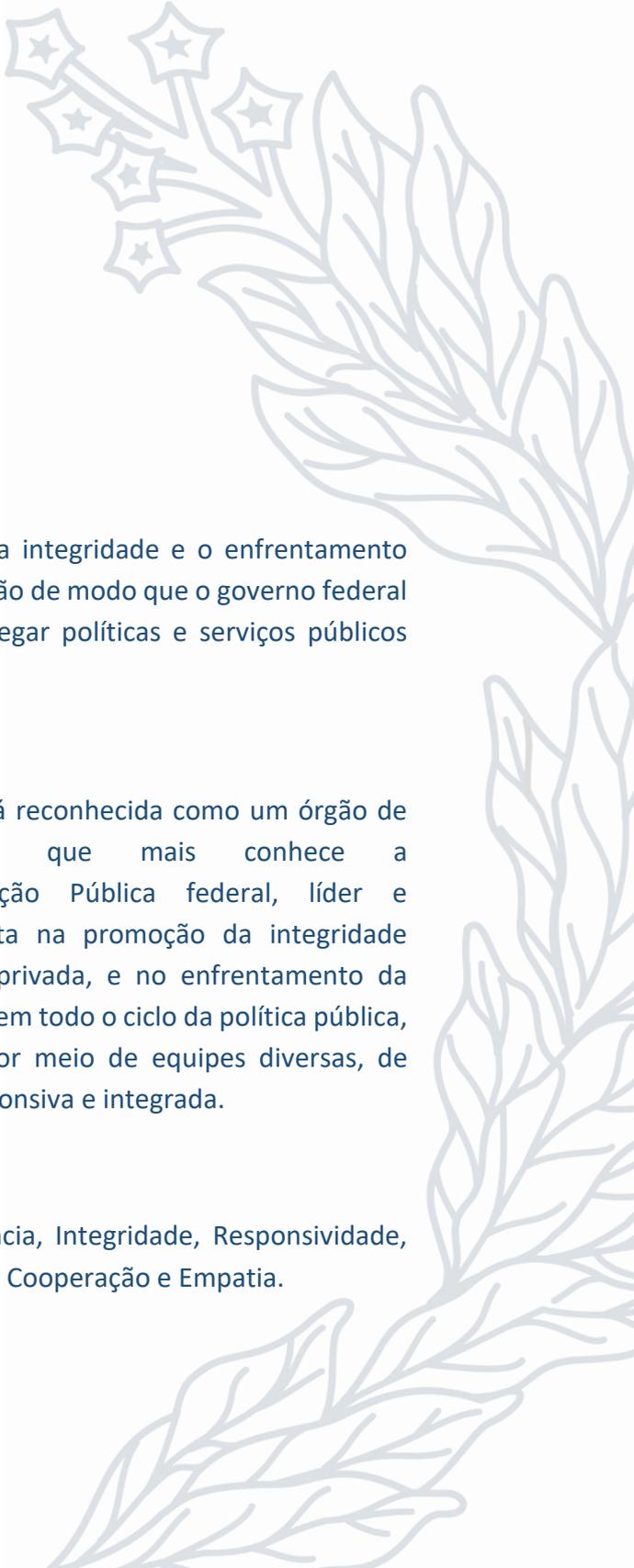
| | |
|--|--|
| ACHADO/RECOMENDAÇÃO | Utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR para o trâmite interno das manifestações de ouvidoria. |
| PROVIDÊNCIAS PARA CUMPRIMENTO | <ul style="list-style-type: none"> • Apresentação do plano de ação para CGU • Notificação ao CONSAD e demais diretorias • Reunião com a TI para tratativas da implantação do módulo no ambiente digital da Infra S.A. • Fase de testes • Homologação • Aprovação • Comunicação • Treinamento das áreas envolvidas • Usar oficialmente a solução • Comunicar a OGU/ CGU |
| ETAPAS E DATAS DE IMPLEMENTAÇÃO | <p>Pesquisar o assunto</p> <p>Definição de metas</p> <p>Benchmark</p> <p>Mapeamento dos riscos</p> <p>Definição dos papéis Testes e avaliações</p> <p>Plano de comunicação</p> <p>Treinamento para os usuários</p> <p>Validação da Diretoria</p> <p>Cronograma de implementação nas áreas técnicas</p> |
| BENEFÍCIO ESPERADO COM A AÇÃO | Possibilitar rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando a replicação de informações sensíveis em outros sistemas. |
| PARTES E SETORES ENVOLVIDOS | CGU, CONSAD INFRA, DIREX INFRA, Superintendências e assessorias. |

Objetivo: Utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR para o Trâmite interno das manifestações de ouvidoria.

| Etapas | Entregas/ações | Descrição | Data |
|--------|----------------------------------|--|--|
| 1 | Plano de ação | Entrega do plano de ação à CGU | 26/11/2024 |
| 2 | Notificação ao CONSAD e DIREX | Apresentação da avaliação e plano de ação para o Conselho de Administração da Infra S.A. | 28/11/2024 |
| 3 | Reunião com a TI | <ul style="list-style-type: none"> - Reunião com a TI para tratativas da implantação do módulo no ambiente digital da Infra S.A. - Estabelecer as metas para o projeto em conjunto com a Diretoria Executiva e a Superintendência de Tecnologia da Informação - Identificar e mapear os riscos potenciais que podem impactar a implantação do módulo. | 28/02/2025 28/04/2025 30/06/2025 |
| 4 | Testes e avaliações | Conduzir testes e avaliações para garantir que todas as partes do projeto funcionem conforme esperado. Projeto piloto com diretoria da presidência | 30/09/2025 |
| 5 | Aprovação da autoridade do órgão | Obter a validação e aprovação da Diretoria Executiva e Conselho de Administração para implementação e utilização do módulo de tratamento pelas áreas técnicas da Infra S.A. | 30/11/2025 |
| 6 | Plano de comunicação | Manter todas as partes interessadas informadas sobre o progresso do projeto e sua implementação. | 30/01/2026 |
| 7 | Treinamento para os usuários | Organizar sessões de treinamento junto a Superintendência de Gestão de Pessoas para garantir que os usuários estejam preparados para utilizar as novas ferramentas e processos. | 27/02/2026 |
| 8 | Comunicar a OGU/ CGU | | 30/06/2026 |

Verifica-se que o Plano de Ação apresenta oito etapas, com as devidas datas de implementação, havendo previsão de iniciar treinamento o dos usuários do sistema para garantir que estejam preparados para utilizar as novas ferramentas e processos. Na última etapa está prevista a comunicação à esta OGU/CGU sobre a implementação efetiva do módulo de tramitação do Fala.BR.

Por ocasião de futuros monitoramentos realizados na Unidade, serão checados os resultados das etapas/ etapa final de implementação.



MISSÃO

Promover a integridade e o enfrentamento da corrupção de modo que o governo federal possa entregar políticas e serviços públicos efetivos.

VISÃO

A CGU será reconhecida como um órgão de excelência, que mais conhece a Administração Pública federal, líder e protagonista na promoção da integridade pública e privada, e no enfrentamento da corrupção em todo o ciclo da política pública, atuando por meio de equipes diversas, de forma responsiva e integrada.

VALORES

Transparência, Integridade, Responsividade, Resiliência, Cooperação e Empatia.