



VALEC

Engenharia, Construções
e Ferrovias S.A.

Maturidade de Ouvidorias públicas

Plano de ação

SÚMARIO

1. INTRODUÇÃO	2
2. A OUVIDORIA	2
3. PANORAMA DA AUTOAVALIAÇÃO E EXPECTATIVA DE NÍVEL ALVO	3
1.1 INSTITUCIONALIDADE.....	3
1.2 CAPACIDADES E GARANTIAS DA EQUIPE	4
1.3 CAPACIDADES E GARANTIAS DO TITULAR.....	7
1.4 PLANEJAMENTO E GESTÃO EFICIENTE	9
1.5 INFRAESTRUTURA E ACESSIBILIDADE.....	13
2.1 GOVERNANÇA DE SERVIÇOS	16
2.2 TRANSPARÊNCIA E PRESTAÇÃO DE CONTAS.....	20
2.3 PROCESSOS ESSENCIAIS	22
2.4 GESTÃO ESTRATÉGICA DE INFORMAÇÕES	30
3.1 BUSCA ATIVA DE INFORMAÇÕES	34
3.2 CONSELHO DE USUÁRIOS.....	36
3.3 ARTICULAÇÃO INTERINSTITUCIONAL.....	38
4. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	40

1. INTRODUÇÃO

No ano de 2021, a Controladoria Geral da União – CGU instituiu o Modelo de Maturidade da Ouvidoria Pública - MMOuP, cuja finalidade é o levantamento de dados para apoio e melhoria contínua das unidades, por meio da autoavaliação, em que se verifica em qual o nível a unidade se encontra e até que nível se pode chegar.

O MMOuP abarca as dimensões estruturante, essencial e prospectiva, em que são apontados e verificados os processos e normativos relacionados a institucionalidade, capacidades e garantias da equipe e do titular, planejamento e gestão eficiente, infraestrutura e acessibilidade, governança de serviços, transparência e prestação de contas, processos essenciais, gestão estratégica de informações, busca ativa de informações, conselho de usuários e articulação institucional.

Destarte, o presente plano de ação tem como objetivo demonstrar quais providências e atividades estão previstas para serem tomadas a fim de elevar o nível da maturidade da Ouvidoria da Valec.

2. A OUVIDORIA

A Ouvidoria da Valec - OUVIR está formalmente instituída na Valec e parte do organograma da empresa, ligada diretamente ao Conselho de Administração, possuindo autonomia para a realização de suas atividades e atuando de forma alinhada às diretrizes, objetivos e o planejamento da Diretoria e dos Colegiados.

À OUVIR compete ser o meio de interlocução entre a Empresa e seus diferentes públicos, interno e externo recebendo, registrando e tratando as manifestações dos usuários, inclusive as relacionadas ao Serviço de Informação ao Cidadão, bem como atuando para a melhoria dos serviços oferecidos e na transparência das ações e atos da Valec.

3. PANORAMA DA AUTOAVALIAÇÃO E EXPECTATIVA DE NÍVEL ALVO

No presente capítulo é demonstrado em cada item avaliado, qual nível de maturidade em que a Ouvidoria da Valec se encontra e quais níveis alvos deseja-se alcançar no decorrer de 2022/2023, com as respectivas ações a serem tomadas.

Para a definição do nível alvo, a equipe da Ouvidoria analisou as lacunas, as possibilidades e o prazo estipulado para a implantação das ações. Nota-se no Plano que, em alguns casos, optou-se por manter os níveis atuais, uma vez que para a alteração de nível seria necessário ações e estudos macros, que não seriam atingidos no curto prazo. Nos casos em que a Ouvidoria da Valec já se encontra no nível máximo de atuação, as metas envolvem a manutenção desse patamar.

Cabe registrar durante a elaboração do plano ora em destaque constatou-se uma defasagem do diagnóstico feito pela equipe no preenchimento de alguns itens da matriz de avaliação de maturidade (1ª etapa), a qual será evidenciada no presente documento.

1.1 INSTITUCIONALIDADE

1.1.1 Relevância Institucional

Qual é a relevância da ouvidoria para os processos realizados pelos gestores de serviços na instituição?

Autoavaliação

Nível 03:

A ouvidoria é institucionalizada mediante a sua inserção formal no organograma da instituição, participa do processo de tomada de decisões sobre gestão de serviços do órgão.

**Observação:
reclassificação de nível**

No preenchimento inicial da planilha o nível escolhido (2) não reflete a realidade do setor.

Nível Alvo

Nível 04

Objetivo da ação

Atingir o nível 04: ser formalmente inserida nos foruns de governança estratégica do órgão ou entidade.

**Etapas e ações
para
alcance**

Alterações normativas e sensibilização da alta gestão

Previsão de início e de encerramento da realização das ações	2º semestre 2022
Orçamento	Não se aplica
Áreas envolvidas	CONSAD, PRESI, OUVIR
Responsável pela execução	Ouvidoria e SUINT

1.1.2 Locus organizacional

Qual a vinculação da ouvidoria na estrutura do órgão?

Autoavaliação	Nível 04: A ouvidoria possui, a fim de minimizar camadas hierárquicas, estrutura formal vinculada a alta direção do órgão ou entidade, compreendendo no caso dos ministérios o Ministro de Estado ou Secretário-Executivo, e nos demais o dirigente máximo ou conselho de administração.
Nível Alvo	Nível 04
Objetivo da ação	Manter o nível atual.
Etapas e ações para alcance	Não se aplica
Previsão de início e de encerramento da realização das ações	Não se aplica
Orçamento	Não se aplica
Áreas envolvidas	Não se aplica
Responsável pela execução	Não se aplica

1.2 CAPACIDADES E GARANTIAS DA EQUIPE

1.2.1 Rotatividade da equipe

Qual o índice de rotatividade de sua equipe? Para calcular esse índice, observe a seguinte fórmula (total de membros que saíram da equipe no último exercício + total de membros que ingressaram na equipe no último exercício)/total de membros da equipe) X100

Autoavaliação	Nível 02: entre 50% e 80%
Nível Alvo	Nível 04: Menos de 20%
Objetivo da ação	A rotatividade ocorreu por fatores alheios à gestão da Ouvidoria, uma vez que houve desligamento /transferência voluntaria de servidores.
	Deste modo, não se vislumbra ações a serem tomadas com relação à manutenção dos servidores existentes.
Etapas e ações para alcance	Não se aplica
Previsão de início e de encerramento da realização das ações	Não se aplica
Orçamento	Não se aplica
Áreas envolvidas	Não se aplica
Responsável pela execução	Não se aplica

1.2.2 Estabilidade da equipe

Qual é a proporção, na ouvidoria, de servidores públicos efetivos e agentes públicos comissionados ou terceirizados? (desconsiderar os atendentes em centrais de atendimento telefônico)

Autoavaliação	Nível 04: Os agentes públicos não efetivos (comissionados, terceirizados ou estagiários) compõem menos de 20% da força de trabalho da ouvidoria.
Nível Alvo	Nível 04
Objetivo da ação	Manter o nível atual.
Etapas e ações para alcance	Não se aplica
Previsão de início e de encerramento da realização das ações	Não se aplica
Orçamento	Não se aplica
Áreas envolvidas	Não se aplica

Responsável pela execução	Não se aplica
----------------------------------	---------------

1.2.3 Escolaridade da equipe	
Qual é o nível de escolaridade preponderante dos agentes públicos lotados na ouvidoria?	
Autoavaliação	Nível 04:
	Mais de 60% da força de trabalho da ouvidoria é composta por servidores com nível superior completo, e mais de 40% possuem pós-graduação lato-sensu ou strictu-sensu.
Observação: reclassificação de nível	No preenchimento inicial da planilha o nível escolhido (3) não reflete a realidade do setor.
Nível Alvo	Nível 04
Objetivo da ação	Manter o nível atual.
Etapas e ações para alcance	Não se aplica
Previsão de início e de encerramento da realização das ações	Não se aplica
Orçamento	Não se aplica
Áreas envolvidas	Não se aplica
Responsável pela execução	Não se aplica

1.2.4 Heterogeneidade da equipe	
Quantas formações acadêmicas distintas são encontradas na equipe lotada na ouvidoria?	
Autoavaliação	Nível 04: Mais de 5 formações distintas, ou, no caso de unidades com até 4 integrantes, 100% da equipe com formação distinta.
Nível Alvo	Nível 04
Objetivo da ação	Manter o nível atual.
Etapas e ações para alcance	Não se aplica

Previsão de início e de encerramento da realização das ações	Não se aplica
Orçamento	Não se aplica
Áreas envolvidas	Não se aplica
Responsável pela execução	Não se aplica

1.2.5 Condutas	
Há instrumento formal que defina as condutas desejáveis e vedadas aos seus servidores?	
Autoavaliação	Nível 03: A Ouvidoria possui instrumento formal institucionalizado que define as condutas desejáveis e vedadas a seus servidores, e estes são orientados continuamente nos termos do instrumento.
Nível Alvo	Nível 04
Objetivo da ação	Atingir o nível 04
Etapas e ações para alcance	Definir um plano de conduta a ser desenvolvido e atualizado periodicamente com a participação da própria equipe, a qual será orientada continuamente nos termos do instrumento.
Previsão de início e de encerramento da realização das ações	1º semestre de 2023
Orçamento	Não se aplica
Áreas envolvidas	Ouvidoria
Responsável pela execução	Ouvidor e equipe

1.3 CAPACIDADES E GARANTIAS DO TITULAR

1.3.1 Escolaridade do titular	
Qual é o nível de escolaridade do (a) ouvidor (a) em exercício?	
Autoavaliação	Nível 04: Pós-graduação lato sensu ou strictu sensu.
Nível Alvo	Nível 04
Objetivo da ação	Manter o nível atual.
Etapas e ações para alcance	Não se aplica

Previsão de início e de encerramento da realização das ações	Não se aplica
Orçamento	Não se aplica
Áreas envolvidas	Não se aplica
Responsável pela execução	Não se aplica

1.3.2 Garantias do titular	
O titular da unidade possui alguma proteção contra demissão, destituição ou exoneração sem critério legítimo?	
Autoavaliação	Nível 04: Há mecanismo institucionalizado por meio de instrumento formal, com supervisão ou monitoramento externo ao órgão.
Observação: reclassificação de nível	No preenchimento inicial da planilha o nível escolhido (3) não reflete a realidade do setor, já que há monitoramento da CGU, Minfra, TCU e SEST.
Nível Alvo	Nível 04
Objetivo da ação	Manter o nível atual.
Etapas e ações para alcance	Não se aplica
Previsão de início e de encerramento da realização das ações	Não se aplica
Orçamento	Não se aplica
Áreas envolvidas	Não se aplica
Responsável pela execução	Não se aplica

1.3.3 Critérios de nomeação do titular	
Existem critérios claros e objetivos para a nomeação ou designação do cargo de titular da unidade de ouvidoria?	

Autoavaliação	Nível 04: Há critério institucionalizado por meio de instrumento formal, que define as competências necessárias para o cargo de titular da unidade, bem como forma ou procedimento de seleção.
Nível Alvo	Nível 04
Objetivo da ação	Manter o nível atual.
Etapas e ações para alcance	Não se aplica
Previsão de início e de encerramento da realização das ações	Não se aplica
Orçamento	Não se aplica
Áreas envolvidas	Não se aplica
Responsável pela execução	Não se aplica

1.3.4 Acesso ao nível estratégico

Com qual frequência o ouvidor se reúne com o dirigente máximo da instituição?

Autoavaliação	Nível 04: O titular da unidade de ouvidoria e a autoridade máxima se comunicam periodicamente ao longo do ano, por meio de rotinas institucionalizadas e, quando necessário busca dialogar com a autoridade máxima para solução de casos concretos.
Nível Alvo	Manter o nível
Objetivo da ação	Não se aplica
Etapas e ações para alcance	Não se aplica
Previsão de início e de encerramento da realização das ações	Não se aplica
Orçamento	Não se aplica
Áreas envolvidas	Não se aplica
Responsável pela execução	Não se aplica

1.4 PLANEJAMENTO E GESTÃO EFICIENTE

1.4.1 Planejamento operacional	
A ouvidoria realiza o planejamento das atividades a serem executadas??	
Autoavaliação	Nível 02: Existe um procedimento anual de planejamento das ações de ouvidoria feito pela equipe e consolidado em um documento, contudo sem a validação pelo nível estratégico do órgão ou entidade a que a ouvidoria está vinculada.
Nível Alvo	Nível 02
Objetivo da ação	Atingir o nível 04
Etapas e ações para alcance	Vincular o plano de ação da Ouvidoria ao Planejamento Estratégico do órgão ou entidade a que está vinculada, o qual é consolidado em um documento com validação pelo nível estratégico da instituição. Além disso, este plano é periodicamente revisado ao longo do ano, a fim de adequar-se a eventuais novas contingências.
Previsão de início e de encerramento da realização das ações	2º semestre de 2022
Orçamento	Não se aplica
Áreas envolvidas	Ouvidoria e CONSAD
Responsável pela execução	Ouvidor e equipe

1.4.2 Formação de competências	
A Ouvidoria possui um plano de capacitação para a sua equipe?	
Autoavaliação	Nível 03: A ouvidoria possui lista de competências desejáveis para a sua equipe e realiza um mapeamento periódico das competências existentes, identificando, assim, lacunas que necessitem ser preenchidas por meio de capacitação. Estas informações são anualmente consolidadas por meio de um processo institucionalizado que resulta na produção de um instrumento formal, na forma de um Plano de Capacitação da empresa.
Nível Alvo	Nível 04
Objetivo da ação	Buscar inserir a Ouvidoria no processo de levantamento das necessidades de capacitação, incluindo as do setor, e como um dos agentes de monitoramento das capacitações realizadas, inclusive sobre a sua qualidade, para que tais informações sejam utilizadas para a revisão anual do Plano de Capacitação.
Etapas e ações para alcance	Sensibilização da alta gestão
Previsão de início e de encerramento a realização das ações	2º Semestre de 2022
Orçamento	Não se aplica
Áreas envolvidas	OUVIR, PRESI, CONSAD
Responsável pela execução	Ouvidoria

1.4.3 Eficiência de alocação de recursos	
A ouvidoria possui meios e estratégias para fazer frente à eventual variação extraordinária ou sazonal das demandas?	
Autoavaliação	Nível 02: Existe mapeamento sobre evolução do volume de demandas da ouvidoria para fins gerenciais e de prestação de contas.
Nível Alvo	Nível 04:
Objetivo da ação	Atingir o nível 03: Além de mapear o volume de demandas, fazer o levantamento de suas causas, de forma a permitir algum grau de previsibilidade no comportamento das demandas ao longo do exercício. Em seguida, utilizar esses insumos na produção do planejamento anual de atividades da ouvidoria, que deverá ser institucionalizado por meio de instrumento formal.
Etapas e ações para alcance	Estruturar a ouvidoria (pessoas, processos e tecnologia)
Previsão de início e de encerramento da realização das ações	1º semestre de 2023
Orçamento	Não se aplica
Áreas envolvidas	CONSAD, PRESI, OUVIR
Responsável pela execução	Ouvidoria e equipe.

1.4.4 Segurança da Informação	
Existem ações específicas no âmbito da unidade destinadas a mapear e tratar riscos de segurança da informação e comunicações?	
Autoavaliação	Nível 03: A instituição a que a ouvidoria está vinculada possui uma Política de Segurança da Informação e Comunicações institucionalizada, e a unidade possui no mapeamento de seus processos o diagnóstico de riscos de segurança de informações, realizando a gestão de riscos por meio de planos de ação periodicamente atualizados.
Observação: reclassificação de nível	No preenchimento inicial da planilha o nível escolhido (2) não reflete a realidade do setor já que há plano de ação para gestão de riscos.
Nível Alvo	Nível 04: Implementar uma gestão de riscos que seja realizada em todo o ciclo de vida das informações, e incorpore as ações relacionadas tanto à tutela dos direitos de solicitantes de acesso à informação, nos termos da Lei nº 12.527, de 2011, quanto dos titulares de dados pessoais, nos termos da Lei 13.709, de 2018.
Objetivo da ação	O alcance do nível alvo tem como principal objetivo identificar os riscos dos processos da Ouvidoria, inclusive relacionados à segurança da informação.
Etapas e ações para alcance	Realizar mapeamento dos processos da Ouvidoria, com diagnóstico de riscos, inclusive de segurança de informações, e plano de ação para a gestão de riscos
Previsão de início e de encerramento da realização das ações	2º Semestre de 2022
Orçamento	Não se aplica
Áreas envolvidas	Ouvidoria, com suporte das áreas de riscos e de segurança da informação.
Responsável pela execução	Ouvidoria

1.4.5 Planejamento e execução orçamentária	
Há previsão de alocação orçamentária nos planos internos do órgão ou há previsão orçamentária específica para a realização das ações de ouvidoria?	
Autoavaliação	Nível 01: Não há previsão de alocação orçamentária nos planos internos do órgão ou entidade, nem qualquer previsão orçamentária para as ações de ouvidoria.
Nível Alvo	Não há nível alvo para curto prazo.
Objetivo da ação	Não se aplica
Etapas e ações para alcance	Não se aplica
Previsão de início e de encerramento da realização das ações	Não se aplica
Orçamento	Não se aplica
Áreas envolvidas	Não se aplica
Responsável pela execução	Não se aplica

1.5 INFRAESTRUTURA E ACESSIBILIDADE

1.5.1 Infraestrutura tecnológica	
A ouvidoria possui sistema informatizado de gestão de processos e de informação?	
Autoavaliação	Nível 02: A ouvidoria possui apenas sistema de gestão de processos, o qual não é específico para as ações de ouvidoria.
Nível Alvo	Nível 04: obter para a ouvidoria um sistema específico para gestão de processos e de informação, com webservices ou barramento necessário ao compartilhamento de informações com outros sistemas, se necessário.
Objetivo da ação	Tornar a atuação do Ouvidor e da equipe mais robusta, célere e com padrões de acurácia elevados.
Etapas e ações para alcance	Estruturar a ouvidoria (pessoas, processos e tecnologia)

Previsão de início e de encerramento da realização das ações	2º semestre de 2022
Orçamento	Não se aplica
Áreas envolvidas	CONSAD, PRESI e OUVIR
Responsável pela execução	Equipe da Ouvidoria e da SUPTI

1.5.2 Infraestrutura de base de dados	
A ouvidoria possui sistema informatizado de gestão de processos e de informação?	
Autoavaliação	Nível 02: A ouvidoria não possui infraestrutura de base de dados para a gestão de suas informações, estando parte delas armazenadas nos discos rígidos dos computadores utilizados pela equipe e parte em bases de dados de suporte dos sistemas utilizados, fora de qualquer governança da ouvidoria.
Nível Alvo	Nível 04:
Objetivo da ação	Atingir o nível 04
Etapas e ações para alcance	As informações serão armazenadas em bases de dados em data centers ou nuvem, com previsão de instrumentos de governança da unidade de ouvidoria.
Previsão de início e de encerramento da realização das ações	1º semestre de 2023
Orçamento	Não se aplica
Áreas envolvidas	CONSAD, PRESI, OUVIR
Responsável pela execução	Ouvidoria e SUPTI

1.5.3 Infraestrutura física	
Como se dá a acessibilidade física ao local de atendimento da ouvidoria?	
Autoavaliação	Nível 03: A ouvidoria possui espaço de uso exclusivo para atendimento, mas este se encontra em local não evidente aos manifestantes que a procuram. Não há no setor uma sala para escuta, que traga privacidade, conforto e confidencialidade no atendimento pessoal.
Nível Alvo	Nível 04:
Objetivo da ação	Atingir o nível 04
Etapas e ações para alcance	Buscar junto à Administração Superior a adequação do espaço destinado à Ouvidoria e, enquanto não houver essa possibilidade, que seja destinada uma sala para escuta, próxima às instalações da Ouvidoria.
Previsão de início e de encerramento da realização das ações	1º semestre de 2022
Orçamento	Não se aplica
Áreas envolvidas	CONSAD, PRESI, OUVIR
Responsável pela execução	Ouvidoria e Presidência.

1.5.4 Acessibilidade tecnológica	
Como se dá a acessibilidade física ao local de atendimento da ouvidoria?	
Autoavaliação	Nível 04: A ouvidoria possui canais informatizados ou telefônicos para atendimento, estes estão disponibilizados no sítio da instituição a que está vinculada, e tanto o sistema quanto o sítio da instituição estão plenamente aderentes ao padrão de acessibilidade de governo eletrônico.
Nível Alvo	Nível 04
Objetivo da ação	Manter o nível atual.
Etapas e ações para alcance	Não se aplica
Previsão de início e de encerramento da realização das ações	Não se aplica
Orçamento	Não se aplica

Áreas envolvidas	Não se aplica
Responsável pela execução	Não se aplica

1.5.5 Experiência do usuário	
Qual o papel do perfil do usuário dos serviços do órgão ou entidade para a definição de processos, roteiros e canais de atendimento da ouvidoria?	
Autoavaliação	Nível 02: Existe levantamento de perfil dos usuários de serviços do órgão ou entidade, e esses dados são considerados de maneira pontual ou incidental, na definição dos procedimentos, roteiros e canais de atendimento da ouvidoria.
Nível Alvo	Nível 04: Integrar o procedimento de levantamento de perfil dos usuários com os processos de governança de serviços de tal forma que as alterações nos perfis dos usuários de serviços levem a ajustes periódicos em tais procedimentos, roteiros ou canais de atendimento.
Objetivo da ação	O alcance do nível alvo tem como principal objetivo aprimorar os procedimentos, roteiros e canais de atendimento da Ouvidoria.
Etapas e ações para alcance	Previsão em normativo Ouvidoria e da SUINT para que haja o levantamento dos dados a fim de dar subsídios para modificações e melhorias nos serviços prestados pela Valec, bem como nos canais de atendimento da Ouvidoria.
Previsão de início e de encerramento da realização das ações	1º semestre 2023
Orçamento	Não se aplica
Áreas envolvidas	Ouvidoria e SUINT
Responsável pela execução	Ouvidoria e SUINT

2.1 GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

2.1.1 Mapeamento de serviços
Como ocorre o processo de mapeamento de serviços no órgão ou entidade a que a ouvidoria está vinculada?

Autoavaliação	Nível 02: A ouvidoria apoia os gestores de serviço no processo de mapeamento de serviços do órgão ou entidade a que está vinculada, sem, contudo, haver procedimento e rotinas específicas para essa finalidade.
Nível Alvo	Nível 04: A ouvidoria participará da governança dos serviços prestados pelo órgão, conduzindo, junto aos gestores de serviços, o processo de mapeamento de serviços do órgão ou entidade a que está vinculada no âmbito de processos e rotinas institucionalizadas, em processo monitorado a fim de promover a aderência dos serviços existentes aos padrões de qualidade e direitos previstos na Lei de defesa dos usuários de serviços públicos (Lei nº 13.460/17), apontando a necessidade de adequações ou estruturação de novos serviços de acordo com as informações levantadas junto aos usuários, quando necessário.
Objetivo da ação	O alcance do nível alvo tem como principal objetivo aprimorar a prestação de serviços oferecidos pela Valec.
Etapas e ações para alcance	Alterar o Regimento Interno para contemplar essa participação da Ouvidoria.
Previsão de início e de encerramento da realização das ações	1º semestre de 2023
Orçamento	Não se aplica
Áreas envolvidas	CONSAD, PRESI, OUVIR
Responsável pela execução	Ouvidoria

2.1.2 Monitoramento da Carta de Serviços ao Usuário	
Como a ouvidoria produz e utiliza os dados oriundos das avaliações de serviços realizadas pelos usuários?	
Autoavaliação	Nível 03: A ouvidoria sistematiza e analisa dados coletados diretamente ou por outros meios, utilizando metodologia documentada a fim de avaliar a aderência da execução do serviço aos parâmetros definidos na Carta de Serviços, encaminhando as informações aos gestores dos serviços no âmbito de processos periódicos e institucionalizados.
Nível Alvo	Nível 04: A ouvidoria sistematizará e analisará dados coletados diretamente ou por outros meios, utilizando metodologia documentada a fim de avaliar a aderência da execução do serviço aos parâmetros definidos na Carta de Serviços, encaminhando as informações aos gestores dos serviços no âmbito de processos institucionalizados que abrangem, também, o acompanhamento da execução das providências por eles adotadas.
Objetivo da ação	O alcance do nível alvo tem como principal objetivo aprimorar a análise e o aproveitamento das informações coletadas.
Etapas e ações para alcance	Estruturar a ouvidoria (pessoas, processos e tecnologia)
Previsão de início e de encerramento da realização das ações	1º semestre de 2023
Orçamento	Não se aplica
Áreas envolvidas	CONSAD, PRESI, Ouvidoria e gestores dos serviços

Responsável pela execução	Gerência de Ouvidoria
----------------------------------	-----------------------

2.1.3 Qualidade da informação	
Como a ouvidoria contribui para a atualidade e a transparência das informações disponíveis na Carta de Serviços do órgão ou entidade a que está vinculada?	
Autoavaliação	Nível 02: A ouvidoria apoia o processo de atualização e revisão crítica das informações constantes na Carta de Serviços do órgão, sem, contudo, existirem procedimento e rotinas específicas para essa finalidade.
Observação: reclassificação de nível	No preenchimento inicial da planilha o nível escolhido (1) não reflete a realidade do setor. Em que pese a Ouvidoria não conduzir o processo de revisão e atualização da carta de serviços, dele participa ativa e periodicamente a convite da Superintendência de Integridade.
Nível Alvo	Nível 04: A ouvidoria conduzirá processo periódico de atualização e revisão crítica das informações constantes na Carta de Serviços do órgão, por meio de rotinas específicas instituídas formalmente para essa finalidade, monitorando os resultados por meio de indicadores previamente estabelecidos e adotando medidas corretivas junto aos gestores sempre que detectada nova oportunidade de atualização ou aperfeiçoamento da informação disponível.
Objetivo da ação	O alcance do nível alvo tem como principal objetivo aprimorar os serviços prestados pela Valec, mediante acompanhamento da Ouvidoria, levando em consideração o retorno dos usuários e o desempenho dos indicadores.

Etapas e ações para alcance	Inserção no Regimento Interno que a Ouvidoria sobre o procedimento de acompanhamento dos resultados e indicadores, bem como, quando da atualização da Carta em 2022, seja identificado melhorias e/ou a necessidade de criação de novos serviços e padrões a serem seguidos e monitorados, conforme Lei nº 13.460/2017, bem como levantamento dos indicadores eventualmente existentes a respeito dos serviços para o devido acompanhamento ou, quando inexistente, propor a sua criação.
Previsão de início e de encerramento da realização das ações	1º semestre de 2023
Orçamento	Não se aplica
Áreas envolvidas	CONSAD, PRESI, SUINT, Ouvidoria e gestores dos serviços
Responsável pela execução	Ouvidoria

2.2 TRANSPARÊNCIA E PRESTAÇÃO DE CONTAS

2.2.1 Controle social	
A ouvidoria disponibiliza ferramentas de avaliação da satisfação dos usuários em relação ao atendimento por ela prestado?	
Autoavaliação	Nível 03: Existem ferramentas disponíveis para a mensuração da satisfação do usuário com relação ao atendimento prestado pela ouvidoria e há procedimento periódico formalmente instituído de análise destes dados.
Nível Alvo	Nível 04: Implementar o monitoramento de providências adotadas em decorrência destas análises e dos resultados da implantação de tais providências.
Objetivo da ação	O alcance do nível alvo tem como principal objetivo oferecer ferramentas para que, por meio da avaliação dos usuários, seja possível verificar e analisar se a atuação da Ouvidoria está a contento e em conformidade com sua finalidade.
Etapas e ações para alcance	Ferramenta disponibilizadas no sistema do Fala-Br.Os relatórios trazem o resultado dessa métrica.

Previsão de início e de encerramento da realização das ações	1º semestre de 2023
Orçamento	Não se aplica
Áreas envolvidas	Ouvidoria
Responsável pela execução	Ouvidoria

2.2.2 Transparência de desempenho

Como e a quais dados acerca de seu desempenho a ouvidoria dá transparência?

Autoavaliação	Nível 03: A ouvidoria produz relatórios quantitativos e qualitativos de seu desempenho com periodicidade mínima anual, no âmbito de procedimento formalmente instituído, ao qual é dado transparência.
Nível Alvo	Nível 04: Implementar plano de ação correspondente às ações de melhoria necessárias para o exercício subsequente, ao qual é dado transparência interna e externa ao órgão.
Objetivo da ação	
Etapas e ações para alcance	Estruturar a ouvidoria (pessoas, processos e tecnologia) e assim consolidar os dados e indicadores
Previsão de início e de encerramento da realização das ações	2º semestre de 2022
Orçamento	Não se aplica
Áreas envolvidas	CONSAD, PRESI, OUVIR
Responsável pela execução	Ouvidoria

2.2.3 Contabilização de benefícios	
A ouvidoria possui meios para a contabilização e evidênciação de benefícios financeiros ou não financeiros decorrentes de sua atuação?	
Autoavaliação	Nível 01: Não possui.
Nível Alvo	Nível 03: A ouvidoria possui registros de benefícios financeiros ou não financeiros decorrentes de sua atuação, que são quantificáveis de acordo com metodologia de contabilização formalmente instituída e validada pelas autoridades de nível estratégico do órgão ou entidade a que esteja vinculada.
Objetivo da ação	O alcance do nível alvo tem como principal objetivo demonstrar quais e como as ações da Ouvidoria podem gerar benefícios para a empresa.
Etapas e ações para alcance	Criar normativo que estabeleça diretrizes, critérios e meios de quantificar os benefícios decorrentes das atividades do setor, visando a possibilidade de mensuração das ações da Ouvidoria
Previsão de início e de encerramento da realização das ações	Previsão de elaboração do normativo no 1º semestre de 2023
Orçamento	Não se aplica
Áreas envolvidas	CONSAD, PRESI , OUVIR
Responsável pela execução	Ouvidoria

2.3 PROCESSOS ESSENCIAIS

2.3.1 Processo de tratamento de manifestações	
A ouvidoria possui processos mapeados, instituídos e com mecanismos de gestão de riscos, para tratamento de manifestações, assim como procedimentos definidos de revisão do processo, a fim de realizar ajustes e melhorias?	
Autoavaliação	Nível 03: A ouvidoria mapeou e instituiu formalmente os seus processos de tratamento de manifestações no âmbito do órgão a que está vinculada, em processo

	monitorado a fim de promover a aderência dos serviços existentes aos padrões de qualidade e à Lei nº 13.460, de 2017, bem como a suas regulamentações.
Nível Alvo	Nível 04: A ouvidoria mapeou e instituiu formalmente os seus processos de tratamento de manifestações no âmbito do órgão a que está vinculada, em processo monitorado a fim de promover a aderência dos serviços existentes aos padrões de qualidade e à Lei nº 13.460, de 2017, bem como a suas regulamentações. Adicionalmente, ela também realizou, nos últimos três anos, ao menos um mapeamento dos riscos do processo, adotando as medidas necessárias à sua mitigação
Objetivo da ação	O alcance do nível alvo tem como principal objetivo identificar, dentro do mapeamento do processo, os possíveis riscos e, assim, verificar quais ações devem ser tomadas para mitigá-los.
Etapas e ações para alcance	Realizar mapeamento dos processos da Ouvidoria, com diagnóstico de riscos, inclusive de segurança de informações, e plano de ação para a gestão de riscos
Previsão de início e de encerramento da realização das ações	A elaboração do mapeamento tem previsão para ocorrer no 2º semestre de 2022.
Orçamento	Não se aplica
Áreas envolvidas	Ouvidoria e área de riscos
Responsável pela execução	Ouvidoria

2.3.2 Processo de tratamento de ouvidoria interna

A ouvidoria possui processos mapeados, instituídos e com mecanismos de gestão de riscos, para tratamento de manifestações internas, assim como procedimentos definidos de revisão do processo, a fim de realizar ajustes e melhorias?

Autoavaliação	Nível 03: A ouvidoria mapeou e instituiu formalmente os seus processos de tratamento de manifestações internas no
----------------------	--

	âmbito do órgão a que está vinculada, em processo monitorado, ao qual foi dada divulgação dentro da instituição.
Nível Alvo	Nível 04: A ouvidoria mapeou e instituiu formalmente os seus processos de tratamento de manifestações internas no âmbito do órgão a que está vinculada, em processo monitorado, ao qual foi dada divulgação dentro da instituição. Adicionalmente, ela também realizou, nos últimos três anos, ao menos um mapeamento dos riscos do processo, adotando as medidas necessárias à sua mitigação.
Objetivo da ação	O alcance do nível alvo tem como principal objetivo identificar, dentro do mapeamento do processo, os possíveis riscos e, assim, verificar quais ações devem ser tomadas para mitigá-los.
Etapas e ações para alcance	Realizar mapeamento dos processos da Ouvidoria, com diagnóstico de riscos, inclusive de segurança de informações, e plano de ação para a gestão de riscos
Previsão de início e de encerramento da realização das ações	A elaboração do mapeamento tem previsão para ocorrer no 1º semestre de 2023.
Orçamento	Não se aplica
Áreas envolvidas	Ouvidoria e área de riscos
Responsável pela execução	Ouvidoria

2.3.3 Atendimento

A ouvidoria possui roteiros e orientações instituídas para a condução dos atendimentos presencial ou telefônico?

Autoavaliação	Nível 02: Existem orientações para o atendimento, no entanto elas estão esparsas e não versam sobre as etapas e possibilidades de atendimento. O atendimento é realizado preponderantemente com base na experiência dos atendentes.
----------------------	--

Nível Alvo	Nível 04: A ouvidoria possui roteiros e orientações para atendimento, os quais são instituídos por meio de manual ou outro documento de conhecimento da equipe responsável pelo acolhimento ao público, a qual possui competências específicas para a realização do atendimento. A ouvidoria possui processos definidos de revisão dos roteiros de atendimento, a fim de realizar ajustes e melhorias.
Objetivo da ação	O alcance do nível alvo tem como principal objetivo estabelecer roteiros e padrões de atendimento a fim de que este ocorra de forma respeitosa, ética e voltada ao usuário.
Etapas e ações para alcance	Elaborar manual de atendimento em que conste os roteiros e orientações quando da interação com a sociedade, especialmente os telefônicos e presenciais.
Previsão de início e de encerramento da realização das ações	A elaboração de roteiros e orientações para atendimento tem previsão para ocorrer no 1º semestre de 2023.
Orçamento	Não se aplica
Áreas envolvidas	Ouvidoria
Responsável pela execução	Ouvidoria

2.3.4 Proteção ao denunciante

Existem procedimentos instituídos para a proteção do denunciante?

Autoavaliação	Nível 03: Existem procedimentos formalmente instituídos para a proteção do denunciante, os quais incluem a proteção da identidade e os mecanismos de representação contra represálias decorrentes da denúncia, observado o disposto na Lei n] 13.608, de 2018, e demais normativos vigentes.
----------------------	--

Observação: reclassificação de nível	No preenchimento inicial da planilha o nível escolhido (4) não reflete realidade do setor que não dispõe de infraestrutura tecnológica adequada para pseudonimização e anonimização dos dados pessoais do denunciante e das demais pessoas envolvidas no relato.
Nível Alvo	Nível 04: A ouvidoria necessita infraestrutura tecnológica adequada para a realização de processos de pseudonimização e os controles físicos e digitais para a mitigação de riscos ao denunciante e demais pessoas envolvidas no relato.
Objetivo da ação	Obter ferramentas tecnológicas adequadas para a realização de processos de pseudonimização e os controles físicos e digitais para a mitigação de riscos ao denunciante no âmbito da Ouvidoria
Etapas e ações para alcance	A Ouvidoria já solicitou esse aporte tecnológico à SUPTI (PDTIC)
Previsão de início e de encerramento da realização das ações	Não há previsão
Orçamento	Não se aplica
Áreas envolvidas	SUPTI e OUVIR
Responsável pela execução	SUPTI e OUVIR

2.3.5 Processo de realização de resolução pacífica de conflitos

A ouvidoria possui procedimentos mapeados e instituídos para realização de resolução pacífica de conflitos?

Autoavaliação	Nível 02: Existe registro do mapeamento dos processos de resolução pacífica de conflitos no âmbito do órgão ou entidade a que a ouvidoria está vinculada, no entanto, tais processos não estão formalmente instituídos.
----------------------	--

Nível Alvo	Nível 03: A ouvidoria mapeou e instituiu formalmente os seus processos de resolução pacífica de conflitos no âmbito do órgão a que está vinculada, em processo monitorado, ao qual foi dada divulgação dentro e fora da instituição.
Objetivo da ação	O alcance do nível alvo tem como principal objetivo estabelecer as rotinas e procedimento quando da necessidade, pela Ouvidoria, de mediar e pacificar conflitos.
Etapas e ações para alcance	Definição de diretrizes e/ou normativos que definam os processos de resolução pacífica de conflitos a ser adotado pela Ouvidoria.
Previsão de início e de encerramento da realização das ações	1º semestre de 2023
Orçamento	Não se aplica
Áreas envolvidas	Ouvidoria
Responsável pela execução	Ouvidoria

2.3.6 Análise preliminar

Como a ouvidoria realiza a análise preliminar antes do encaminhamento das manifestações às áreas internas?

Autoavaliação	Nível 04: A ouvidoria recebe a manifestação, identifica a área responsável, avalia, conforme o tipo de manifestação, a necessidade de salvaguardar alguma informação e a encaminha, juntando informações coletadas pela ouvidoria acerca de outras manifestações e bases de dados que tenham correlação com a manifestação recebida. As etapas deste procedimento estão mapeadas e incorporadas ao processo de tratamento da manifestação, e os sistemas informatizados utilizados permitem a automatização da busca de informações necessárias a esta qualificação da informação.
Observação: reclassificação de nível	No preenchimento inicial da planilha o nível escolhido (3) não se reflete a realidade do setor, posto que o sistema utilizado pela Ouvidoria permite que sejam feitas busca de informações para a qualificação da manifestação recebida.
Nível Alvo	Nível 04
Objetivo da ação	Manter o nível atual.
Etapas e ações para alcance	Não se aplica
Previsão de início e de encerramento da realização das ações	Não se aplica
Orçamento	Não se aplica
Áreas envolvidas	Não se aplica
Responsável pela execução	Ouvidoria

2.3.7 Linguagem e adequação de respostas

Como ocorre o procedimento de elaboração de respostas na unidade de ouvidoria?

Autoavaliação	Nível 02: A ouvidoria recebe a resposta do gestor, analisa a sua adequação a padrões de linguagem clara e simples, podendo sugerir ajustes, e a encaminha ao manifestante.
----------------------	---

Nível Alvo	Nível 03: A ouvidoria recebe a resposta do gestor, analisa a sua adequação a padrões de linguagem clara e simples, podendo sugerir ajustes no âmbito de procedimento de revisão formalmente instituído, e a encaminha ao manifestante.
Objetivo da ação	Instituir procedimento formal de revisão
Etapas e ações para alcance	Elaborar e propor a instituição de um procedimento formal de revisão de resposta dos gestores
Previsão de início e de encerramento da realização das ações	1º semestre de 2023
Orçamento	Não se aplica
Áreas envolvidas	Ouvidoria e setores respondentes
Responsável pela execução	Ouvidoria

2.3.8 Acompanhamento da conclusão de denúncias

Como a ouvidoria acompanha a conclusão dos processos de apuração resultantes de denúncias por ela recebidas?

Autoavaliação	Nível 04: A ouvidoria possui meios automatizados que possibilitam a rastreabilidade da conclusão do processo iniciado por meio da denúncia recebida, mantendo rotinas formalmente instituídas para informar ao denunciante os resultados das apurações concluídas quando sobre elas não recaiam restrição de acesso.
Observação: reclassificação de nível	No preenchimento inicial da planilha o nível escolhido (2) não reflete a realidade do setor, posto que o sistema utilizado pela Ouvidoria permite que sejam feitas buscas de informações sobre os resultados das apurações relacionadas às denúncias recebidas por seus canais.
Nível Alvo	Nível 04:
Objetivo da ação	Manter o nível
Etapas e ações para alcance	Não se aplica

Previsão de início e de encerramento da realização das ações	Não se aplica
Orçamento	Não se aplica
Áreas envolvidas	Ouvidoria
Responsável pela execução	Ouvidoria

2.3.9 Acompanhamento efetivo de manifestações.

Como a ouvidoria acompanha o cumprimento dos compromissos firmados para implementação de sugestões ou adoção de providências resultantes das manifestações?

Autoavaliação	Nível 02: Sempre que solicitada pelo manifestante ou pela gestão do órgão, a ouvidoria busca informações junto às áreas responsáveis, consolidando as informações.
Nível Alvo	Nível 04: A ouvidoria possui meios que possibilitam a rastreabilidade das medidas adotadas em decorrência da manifestação recebida, mantendo rotinas formalmente instituídas de acompanhamento destas, e o manifestante é informado acerca da sua conclusão e resultado.
Objetivo da ação	O alcance do nível alvo tem como principal objetivo promover a transparência e demonstrar os resultados das análises das manifestações.
Etapas e ações para alcance	Alinhar com os setores demandados e com o SUPTI
Previsão de início e de encerramento da realização das ações	1º semestre de 2023
Orçamento	Não se aplica
Áreas envolvidas	Ouvidoria e setores envolvidos
Responsável pela execução	Ouvidoria

2.4 GESTÃO ESTRATÉGICA DE INFORMAÇÕES

2.4.1 Armazenamento de informações	
Como a ouvidoria armazena as informações coletadas?	
Autoavaliação	Nível 03: As informações coletadas por meios distintos são mantidas em base única ou interoperável, e recebem tratamento específico com vistas a garantir a sua disponibilidade, integridade, confidencialidade e autenticidade, permitindo a recuperação de toda a informação existente por meio de metadados adequados à necessidade dos processos decisórios da instituição.
Nível Alvo	Nível 04: As informações coletadas por meios distintos são mantidas em base única ou interoperável, e recebem tratamento específico com vistas a garantir a sua disponibilidade, integridade, confidencialidade e autenticidade, permitindo a recuperação de toda a informação existente por meio de metadados adequados à necessidade dos processos decisórios da instituição, além de permitir a disponibilização pública, automatizada e em formato legível por máquina de dados passíveis de transparência.
Objetivo da ação	Segurança da informação e dos ativos informacionais da Ouvidoria.
Etapas e ações para alcance	Em 17/11/2021 a Ouvidoria da Valec instou a SUPTI-Vaçec a pronunciar-se sobre questões envolvendo segurança em softwares de leitura e edição de PDFs em tarjamento de informações/dados pessoais.
Previsão de início e de encerramento da realização das ações	1º semestre de 2023
Orçamento	Não se aplica
Áreas envolvidas	Não se aplica
Responsável pela execução	Ouvidoria e SUPTI

2.4.2 Perfil dos manifestantes	
A ouvidoria produz dados acerca do perfil dos manifestantes que recorrem a ela?	
Autoavaliação	Nível 03: A ouvidoria coleta dados acerca do perfil sociodemográfico dos manifestantes, os quais contribuem para a geração de informações relevantes relacionadas aos serviços, as quais são produzidas e encaminhadas periodicamente, no âmbito de processos formalmente instituídos.

Nível Alvo	Nível 04: A ouvidoria coleta dados acerca do perfil sociodemográfico dos manifestantes, os quais contribuem para a geração de informações relevantes relacionadas aos serviços do órgão ou entidade, as quais são produzidas e encaminhadas periodicamente, no âmbito de processos formalmente instituídos. Adicionalmente, a unidade de ouvidoria conta com mecanismos de validação de seus achados, por meio de pesquisas específicas com os manifestantes.
Objetivo da ação	O alcance do nível alvo tem como principal objetivo demonstrar aos gestores dos serviços as características de seus usuários a fim de que tais dados possam embasar as tomadas de decisões a respeito dos procedimentos adotados.
Etapas e ações para alcance	Inserção nas tarefas rotineiras da Ouvidoria o levantamento dos dados e encaminhamento no âmbito dos processos.
Previsão de início e de encerramento da realização das ações	1º semestre de 2023
Orçamento	Não se aplica
Áreas envolvidas	Ouvidoria
Responsável pela execução	Ouvidoria

2.4.3 Análise de dados

Como a ouvidoria analisa os dados coletados?

Autoavaliação	Nível 04: A ouvidoria realiza análises quantitativas e qualitativas dos dados coletados, segundo metodologia científica transparente e validada e por meio de parâmetros definidos em conjunto por ela e pelos gestores responsáveis pela tomada de decisão.
----------------------	---

Nível Alvo	Nível 04: Permanecer no nível atual.
Objetivo da ação	Não se aplica
Etapas e ações para alcance	Não se aplica
Previsão de início e de encerramento da realização das ações	Não se aplica
Orçamento	Não se aplica
Áreas envolvidas	Ouvidoria
Responsável pela execução	Ouvidoria

2.4.4 Produção de informações estratégicas

Como e quando a ouvidoria transmite as informações analisadas aos gestores de serviços e ao nível estratégico?

Autoavaliação	Nível 03: Além do encaminhamento dos processos de manifestações de ouvidoria, a unidade produz anualmente o Relatório de Gestão de que tratam os artigos 14 e 15 da Lei 13.460, de 2017, e instituiu rotinas de comunicação aos gestores dos serviços, periodicamente ou em decorrência de eventos concretos por ela identificados.
Nível Alvo	Nível 04: Além do encaminhamento dos processos de manifestações de ouvidoria, a unidade produz anualmente o Relatório de Gestão de que tratam os artigos 14 e 15 da Lei 13.460, de 2017, e instituiu rotinas de comunicação aos gestores dos serviços, periodicamente ou em decorrência de eventos concretos por ela identificados. Adicionalmente, dados quantitativos relacionados às avaliações de serviços e manifestações são disponibilizadas automaticamente aos gestores por meio de painéis gerenciais.
Objetivo da ação	O alcance do nível alvo tem como principal objetivo criar procedimentos de comunicação com os gestores a respeito dos dados levantados acerca dos serviços prestados.
Etapas e ações para alcance	Implementar rotina de comunicação aos gestores das informações analisadas de forma periódica através de painel gerencial.
Previsão de início e de encerramento da realização das ações	1º semestre de 2023

Orçamento	Não se aplica
Áreas envolvidas	Ouvidoria
Responsável pela execução	Ouvidoria

3.1 BUSCA ATIVA DE INFORMAÇÕES

3.1.1 Capacidades para pesquisa	
A ouvidoria realiza pesquisas para a coleta de informações acerca da prestação de serviços junto aos usuários?	
Autoavaliação	Nível 01: Não realiza pesquisas periódicas junto aos usuários de serviços públicos.
Nível Alvo	Nível 03: Realiza pesquisas periódicas junto aos usuários de serviços públicos com metodologia específica definida em conjunto com o gestor responsável pelo serviço avaliado, de acordo com as necessidades observadas de coleta de dados. Os resultados das pesquisas são encaminhados aos gestores e geram informações sujeitas a monitoramento por meio de indicadores relevantes, claros, específicos e verificáveis para fins de avaliação das medidas implementadas em decorrência destes.
Objetivo da ação	O alcance do nível alvo tem como principal objetivo criar procedimentos, métodos a respeito do levantamento de dados e comunicação com os gestores, visando o aprimoramento dos serviços oferecidos.
Etapas e ações para alcance	Atualizar a Carta de Serviços ao Usuário, identificando melhorias e/ou a necessidade de criação de novos serviços e padrões a serem seguidos e monitorados, conforme Lei nº 13.460/2017, bem como levantamento dos indicadores eventualmente existentes a respeito dos serviços para o devido acompanhamento ou, quando inexistente, propor a sua criação;

Previsão de início e de encerramento da realização das ações	1º semestre de 2023
Orçamento	Não se aplica
Áreas envolvidas	Ouvidoria e gestores dos serviços
Responsável pela execução	Ouvidoria

3.1.2 Mobilização ativa junto aos usuários	
A ouvidoria realiza ações proativas para coleta de informações no âmbito da jornada dos usuários?	
Autoavaliação	Nível 01: Não realiza.
Nível Alvo	Nível 02: A ouvidoria realiza ações proativas esporádicas, aproveitando oportunidades específicas. As informações coletadas são encaminhadas aos gestores responsáveis pela tomada de decisão.
Objetivo da ação	O alcance do nível alvo tem como principal objetivo estreitar a relação entre a Valec, usuários e impactadas com atividades ferroviárias.
Etapas e ações para alcance	Desenvolver a relação com a sociedade por meio do contato direto com os moradores e as associações das áreas limítrofes a empreendimentos de responsabilidade da Valec, com o objetivo de conscientizar a sociedade sobre o papel da Ouvidoria e sua utilidade como canal de acesso e ferramenta de resolução de conflitos relacionados às atividades da empresa, bem como para coletar informações junto aos cidadãos.

Previsão de início e de encerramento da realização das ações	Estabelecer um cronograma de visitas aos locais (moradores e associações) – 2º semestre de 2022
Orçamento	Não se aplica
Áreas envolvidas	Ouvidoria, PRESI
Responsável pela execução	Ouvidoria

3.2 CONSELHO DE USUÁRIOS

3.2.1 Relacionamento com os Conselhos de usuários	
Como se relaciona a ouvidoria com os conselhos de usuários de serviços públicos do órgão?	
Autoavaliação	Nível 01: Não se relaciona.
Nível Alvo	Nível 03: A ouvidoria concentra a interlocução entre Conselheiros e gestores por meio de procedimentos e periodicidade instituídos formalmente.
Objetivo da ação	Estreitar a interlocução com os públicos que interagem com a empresa.
Etapas e ações para alcance	Avaliar se há demanda/viabilidade para criação do Conselho
Previsão de início e de encerramento da realização das ações	A avaliação sobre a viabilidade da criação do Conselho terá início 2º semestre de 2022
Orçamento	Não se aplica
Áreas envolvidas	OUVIR, CONSAD, PRESI
Responsável pela execução	Ouvidoria

3.2.2 Engajamento de conselheiros	
Qual o papel da ouvidoria no processo de chamamento e de engajamento de voluntários ao Conselho de Usuários do órgão a que está vinculada?	
Autoavaliação	Nível 01: Não exerce nenhum papel.
Nível Alvo	Nível 03: Realiza consultas com periodicidade mínima anual, com metodologia transparente e definida em diálogo com o gestor do serviço avaliado, utilizando sistema digital de coleta e análise dos dados, e apresenta os resultados das consultas ao gestor do serviço.
Objetivo da ação	O alcance do nível alvo tem como principal objetivo realizar o chamamento, de forma eficiente, para composição do Conselho de Usuários da Valec.
Etapas e ações para alcance	Sem previsão a curto prazo
Previsão de início e de encerramento da realização das ações	Não se aplica
Orçamento	Não se aplica
Áreas envolvidas	Não se aplica
Responsável pela execução	Ouvidoria

3.2.3 Utilidade da relação	
Qual o papel da ouvidoria na produção de consultas realizadas aos conselheiros dos serviços prestados pelo órgão a que está vinculada?	
Autoavaliação	Nível 01: Não realiza consultas a conselheiros de serviços públicos.
Nível Alvo	Nível 03: Realiza consultas com periodicidade mínima anual, com metodologia transparente e definida em diálogo com o gestor do serviço avaliado, utilizando sistema digital de coleta e análise dos dados, e apresenta os resultados das consultas ao gestor do serviço.
Objetivo da ação	O alcance do nível alvo qualificaria a interlocução entre a empresa e seus públicos e impactaria na melhoria dos

	serviços avaliados.
Etapas e ações para alcance	Não há previsão a curto prazo
Previsão de início e de encerramento da realização das ações	Não se aplica
Orçamento	Não se aplica
Áreas envolvidas	Não se aplica
Responsável pela execução	Ouvidoria

3.3 ARTICULAÇÃO INTERINSTITUCIONAL

3.3.1 Articulação interinstitucional ampla

Como se dá o relacionamento da ouvidoria com outros órgãos de defesa dos usuários?

Autoavaliação	Nível 04: A ouvidoria interage com outros órgãos e entidades de defesa do usuário de serviços públicos com base em instrumentos formais de cooperação/interação e, também, esporadicamente, quando há a necessidade de promover ações e projetos conjuntos. Em todos os casos, a interação ocorre com base em plano de trabalho previamente acordado entre as partes, que indique elementos mínimos de governança, obrigações, produtos e metas verificáveis resultantes da interação.
Nível Alvo	Nível 04
Objetivo da ação	Manter o nível atual.
Etapas e ações para alcance	Não se aplica
Previsão de início e de encerramento da realização das ações	Não se aplica
Orçamento	Não se aplica
Áreas envolvidas	Não se aplica
Responsável pela execução	Ouvidoria

3.3.2 Articulação interinstitucional específica	
A ouvidoria estabelece relações diretas com as ouvidorias de outros órgãos e entidades no tratamento de manifestações comuns?	
Autoavaliação	Nível 03: Sim. Quando a ouvidoria recebe uma manifestação que extrapola sua competência ela encaminha a manifestação para a ouvidoria competente e dá tratamento à parte da manifestação que lhe compete, se houver.
Nível Alvo	Nível 04: Sim. Quando a ouvidoria recebe uma manifestação que extrapola sua competência ela encaminha a manifestação para a ouvidoria competente, no âmbito de procedimento que avalie eventuais riscos ao manifestante, e dá tratamento à parte da manifestação que lhe compete, se houver; e, se há oportunidade de ação conjunta, a ouvidoria promove a ação conjunta entre os órgãos ou entidades competentes.
Objetivo da ação	O alcance do nível alvo tem como principal objetivo a ação conjunta entre as Ouvidorias a fim de que haja troca de experiências, conhecimentos e otimização de ações dos órgãos e entidades quando da necessidade de providências quanto a mesma demanda.
Etapas e ações para alcance	Prever em rotina a possibilidade de eventual ação conjunta com outras ouvidorias, quando do caso concreto. A nível macro normatizar a possibilidade da Ouvidoria atuar em conjunto com outras unidades similares, quando do caso concreto. Tal possibilidade pode ser articulada entre os membros da Rede Nacional de Ouvidorias – OGU/CGU.
Previsão de início e de encerramento da realização das ações	Aguardando a oportunidade de trabalho conjunto e parcerias com outras ouvidorias
Orçamento	Não se aplica
Áreas envolvidas	OGU, Ouvidoria da Valec e outras
Responsável pela execução	OGU, Ouvidorias e seus gestores

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A autoavaliação realizada pela equipe da Ouvidoria da Valec e validada pelas instâncias superiores da empresa revela que há muitas adequações a serem feitas para que os processos sejam devidamente definidos e estruturados, a fim de mitigar riscos e impactar positivamente na imagem da corporação junto aos seus públicos.

A Ouvidoria da Valec tem buscado constantemente o aperfeiçoamento de suas atividades, como por exemplo com a previsão de sua atuação em normativos internos (Norma de Atendimento ao Usuário, Norma de Tratamento de Denúncia, Programa de Prevenção e Enfrentamento aos Assédios e à Violência, Norma de disciplinamento da Lei de Acesso à Informação, entre outras).

A expectativa para 2022/2023 é que as ações previstas neste plano sejam realizadas dentro do tempo estimado para que os objetivos sejam alcançados e que haja aprimoramento dos processos e serviços da Valec em benefício da sociedade.

EQUIPE DA OUVIDORIA