



# PLANO DE TRABALHO

Ouvidoria

2023



## **Diretoria Executiva INFRA**

Mateus Szwarcing

Marcelo Guerreiro Caldas

Alessandro Reichert

Alex Augusto Sanches Trevizan

Mariana Pescatori

## **Ouvidora**

Rose Meire Cyrillo

## **Gerente de Relacionamento**

Natália Alves Carvalho

## **Equipe Técnica**

Heloise de Oliveira

Walney Bezerra Mário

Luciana Linhares Andrade dos Santos

João Victor Pereira dos Santos

## INTRODUÇÃO

O presente Plano de Trabalho reúne as ações a serem desenvolvidas pela Ouvidoria da INFRA S.A., no ano de 2023, as quais foram definidas considerando os objetivos estratégicos da Companhia, conforme planejamento estratégico 2023-2027; o plano de negócios 2023; bem como o Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública – MMOuP proposto pela Controladoria-Geral da União<sup>1</sup>; as novas orientações estabelecidas na Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021; e as diretrizes governamentais estabelecidas nos Decretos nº 10.889 e 10.890, ambos publicados em dezembro de 2021.

O **planejamento estratégico de 2023 a 2027** da Infra S.A. fixa como metas, cuja unidade responsável pelas ações é a Ouvidoria, as seguintes:

- Realizar 1 interação a cada trimestre com os públicos que são diretamente impactados com os serviços prestados pela Infra S.A.
- Manter anualmente nota superior a 4 na pesquisa de satisfação do usuário da Plataforma fala.br, em relação ao atendimento prestado pela Ouvidoria.
- Realizar 4 campanhas anualmente para mobilização ativa junto aos usuários (Elemento do MMOut 3.1.2)
- Prestar atendimento às manifestações e pedidos de acesso à informação encaminhados à Ouvidoria em 2 dias abaixo do prazo legal.
- Implementar a metodologia e realizar a contabilização dos benefícios financeiros e não financeiros, decorrentes da atuação da Ouvidoria
- Alcançar o nível 4 no Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP).

---

<sup>1</sup> Disponível no endereço: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/modelo-de-maturidade-em-ouvidoria-publica>).

- Firmar termo de parceria com Instituição para desenvolvimento da metodologia de contabilização dos benefícios financeiros e não financeiros, decorrentes da atuação da Ouvidoria.

Em complemento, o **Plano de Negócios de 2023** fixa as seguintes metas para o ano, sob atribuição da Ouvidoria:

- **Quanto ao Objetivo 1.2 - Consolidar a imagem institucional, visando a evolução do negócio da INFRA S.A. -, a Ouvidoria possui as seguintes metas:**

META 1: Realizar 1 interação a cada trimestre com os públicos que são diretamente impactados com os serviços prestados pela Infra S.A.

META 2: Manter nota superior a 4 na pesquisa de satisfação do usuário da Plataforma fala.br, em relação ao atendimento prestado pela Ouvidoria.

META 3: Realizar 4 campanhas anualmente para mobilização ativa junto aos usuários (Elemento do MMOup 3.1.2)

META 4: Prestar atendimento às manifestações e pedidos de acesso à informação encaminhados à Ouvidoria em 2 dias abaixo do prazo legal.

- **Quanto ao Objetivo 3.3 - Aprimorar a governança e a integridade institucional, a Ouvidoria possui as seguintes metas:**

META 1: Implementar a metodologia e realizar a contabilização dos benefícios financeiros e não financeiros, decorrentes da atuação da Ouvidoria.

META 2: Firmar termo de parceria com Instituição para desenvolvimento da metodologia de contabilização dos benefícios financeiros e não financeiros, decorrentes da atuação da Ouvidoria.

META 3: Avançar em 1 nível em cada perspectiva do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP)

Sendo assim, o presente plano de trabalho foi estruturado em 4 (quatro) eixos de atuação, a fim de viabilizar o cumprimento dessas metas e avanço no cumprimento dos objetivos estratégicos. Os eixos de atuação estão definidos de acordo com a característica principal de cada ação, a saber: Eixo Interno Político, Eixo Interno Normativo, Eixo Interno Administrativo e Eixo Externo.

## 1.EIXO INTERNO POLÍTICO

### **OBJETIVOS ESPECIFICOS:**

- Promover o posicionamento estratégico da Ouvidoria, atuando junto às instâncias da Alta Administração para aperfeiçoamento dos serviços da Infra S.A.;
- Auxiliar no alinhamento da Empresa às diretrizes da pauta ESG, com a doção de métricas ESG, com ênfase no fator “S”, com foco no atendimento ao público interno e externo;
- Fortalecer a cultura organizacional nos aspectos de acolhimento, escuta e segurança psíquica dos colaboradores;
- Estabelecer a Ouvidoria como espaço confiável de desinterdição da fala;
- Auxiliar a Alta Administração na elaboração e implementação de uma Política de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral, sexual e da discriminação no âmbito da Valec e compor a comissão para implementação e monitoramento das medidas e ações que serão adotadas para enfrentamento dessas situações na Empresa.

### **ENVOLVIDOS:**

- Ouvidoria e todas as Unidades da Infra.

### **RECURSOS NECESSÁRIOS:**

- Agentes públicos e colaboradores da Empresa, além dos recursos tecnológicos disponíveis na Infra.

### **RESULTADOS ESPERADOS:**

- Ouvidoria como parceira da alta administração na construção de uma vida profissional digna, segura e saudável para os seus colaboradores;
- Repositório de soluções positivas em ambiente de Ouvidoria oriundas das manifestações apresentadas;
- Empresa com ambiente laboral livre dos assédios e da violência.

## 2.EIXO INTERNO NORMATIVO

### **OBJETIVOS ESPECIFICOS:**

- Conformidade com as Leis nº 12.527/2011 e nº 13.709/2018.
- Harmonizar os princípios constitucionais da Transparência, da Privacidade e da Proteção de dados pessoais.

### **ENVOLVIDOS:**

- Ouvidoria, a Procuradoria Jurídica, a Superintendência de Integridade e Riscos e a Superintendência de Governança

### **RECURSOS NECESSÁRIOS:**

- Agentes públicos e colaboradores da Empresa, além dos recursos tecnológicos disponíveis na Infra.

### **RESULTADOS ESPERADOS:**

- Repositório de soluções positivas em ambiente de Ouvidoria oriundas dos normativos apresentados.
- Conformidade da Infra com os temas normatizados.

## 3.EIXO INTERNO ADMINISTRATIVO

### **OBJETIVO ESPECÍFICO:**

- Elevação da maturidade da Ouvidoria dentro do MMOuP;
- Promover o alinhamento da Ouvidoria da Infra S.A. com as melhores práticas de governança.

### **ENVOLVIDOS:**

- Equipe da Ouvidoria

**RESULTADOS ESPERADOS:**

- Aperfeiçoamento das atividades e rotinas da área;
- Conformidade da Infra com a Lei nº 13.709/2018.

## 4.EIXO EXTERNO

**OBJETIVOS:**

- Promover o alinhamento da Ouvidoria da Infra S.A. com as melhores práticas adotadas no mercado, além de prospectar à Infra S.A.;
- Facilitar o acesso do usuário aos instrumentos de participação na gestão e na defesa de seus direitos;
- Promover a troca de experiências e boas práticas;
- Integrar a Ouvidoria da INFRA SA às redes, fóruns, comitês e entidades do gênero;
- Consolidação de ações de fortalecimento da participação social e dos direitos dos usuários de serviços públicos.

**ENVOLVIDOS:**

- Ouvidoria da Infra S. A. e redes, fóruns, comitês e entidades congêneres.

**RECURSOS NECESSÁRIOS:**

- Para essa ação não haverá uso de recursos adicionais tecnológicos, orçamentários ou materiais daqueles já disponibilizados pela Infra S.A.

**RESULTADOS ESPERADOS**

- Integração dos trabalhos da Ouvidoria com os demais membros das redes, fóruns, comitês e entidades do gênero;
- Maior visibilidade e influência da Ouvidoria da INFRA SA; e
- Participar das decisões nacionais que envolvam os interesses da Ouvidoria da Infra S.A.



# OUVIDORIA

## PLANO DE TRABALHO ANUAL - EXERCÍCIO 2023

### CRONOGRAMA E AÇÕES

#### 1. EIXO INTERNO POLÍTICO

AÇÕES		1º Tri.	2º Tri.	3º Tri.	4º Tri.	Contínua	Sob Demanda
1.1	Apoiar na implementação da Política de enfrentamento e prevenção aos assédios à violência laboral, com projeto de ação com as demais unidades da Empresa						X
1.2	Desenvolver guia e cartilhas orientativas com princípios básicos e medidas para prevenir, abordar e eliminar a violência e os assédios no ambiente de trabalho			X			
1.3	Desenvolvimento da Ouvidoria como espaço confiável de desinterdição da fala, com elaboração de manual de atendimento ao usuário da INFRA e evento de conscientização	X					
1.4	Realizar oficinas para capacitações de gestores sobre os principais temas objeto de manifestações de ouvidoria e a importância do atendimento ao usuário, alinhando as ações da Ouvidoria com as demais unidades		X				
1.5	Elaborar e propor a instituição de um procedimento formal de revisão de resposta dos gestores (Elemento do MMOp 2.3.7)		X				
1.6	Elaborar do Relatório de Atividades Mensal	X	X	X	X	X	
1.7	Elaborar o Relatório de Gestão (Elemento do MMOp 1.4.3)	X					
1.8	Integrar e participar de grupos de estudo, comissões e comitês internos que envolvam temas afetos à governança e integridade.						X
1.9	Participação mensal nas reuniões da DIREX e do CONSAD (Elemento do MMOp 1.3.4)	X	X	X	X	X	

#### 2. EIXO NORMATIVO

2.1	Propor a normatização da LGPD no âmbito da INFRA S.A.		X				
2.2	Propor a normatização da LAI no âmbito da INFRA S.A.	X					
2.3	Propor normativo que viabilize a integração do 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 (Elemento do MMOp 1.5.5)			X			

2.4	Avaliar a aderência da INFRA à Lei de defesa dos usuários de serviços públicos - Lei nº 13.460/17 - e aos parâmetros definidos na Carta de Serviços (Elemento do MMOup 2.1.1 e 2.1.2)			X			
2.5	Realizar estudo para definição de diretrizes, critérios e meios de quantificar os benefícios decorrentes das atividades do setor, visando a possibilidade de mensuração das ações da Ouvidoria (Elemento do MMOup 2.2.3)		X				
2.6	Avaliar as diretrizes e/ou normativos que definam os processos de resolução pacífica de conflitos a ser adotado pela Ouvidoria (Elemento do MMOup 2.3.5)		X				
3. EIXO INTERNO ADMINISTRATIVO							
3.1	Qualificar as manifestações e pedidos de acesso à informação encaminhados à Ouvidoria						X
3.2	Integrar os grupos e comissões das redes, fóruns, comitês e entidades do gênero						X
3.3	Aprovação do Plano de Trabalho Anual	X					
3.4	Avaliar o índice de rotatividade da equipe; a proporção, na ouvidoria, de servidores públicos efetivos e agentes públicos comissionados ou terceirizados; o nível de escolaridade preponderante dos agentes públicos lotados na ouvidoria; e quantas formações acadêmicas distintas são encontradas na equipe lotada na ouvidoria (Elementos 1.2.1; 1.2.2; 1.2.3; e 1.2.4)				X		
3.5	Avaliar a viabilidade de obtenção de sistema específico para gestão de processos e de informação, com webservices ou barramento necessário ao compartilhamento de informações com outros sistemas, se necessário (1.5.1 e 1.5.2)		X				
3.6	Avaliar como se dá a acessibilidade física e tecnológica à ouvidoria (Elemento do MMOup 1.5.4)			X			
3.7	Avaliar a necessidade de atualização da Carta de Serviços (Elemento do MMOup 2.1.3)	X					
3.8	Realizar ao menos um mapeamento dos processos da Ouvidoria, com diagnóstico de riscos, inclusive de segurança de informações, e plano de ação para a gestão de riscos (Elementos do MMOup (1.4.4 e 2.3.2)		X				
3.9	Elaborar manual de atendimento em que conste os roteiros e orientações sobre interação com a sociedade, especialmente os telefônicos e presenciais (Elemento do MMOup 2.3.3)	X					
3.10	Aquisição de 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 (Elemento do MMOup 2.3.4)		X				
3.11	Avaliar os meios que possibilitam a rastreabilidade das medidas adotadas em decorrência da manifestação recebida, mantendo rotinas formalmente instituídas de acompanhamento e como a ouvidoria armazena as informações coletadas (Elemento do MMOup 2.3.9 e 2.4.1)				X		

3.12	Avaliar a criação de painéis gerenciais para que dados quantitativos relacionados às avaliações de serviços e manifestações sejam disponibilizadas automaticamente aos gestores (Elemento do MMOp 2.4.4)			X			
3.13	Cumprimento de 100 horas/anual, por colaborador, de capacitação, conforme Plano de Capacitação Anual da Ouvidoria					X	
3.14	Integrar os fóruns de governança estratégica da entidade e participar do processo de tomada de decisões sobre a gestão de serviços do órgão (Elemento do MMOp 1.1.1)						X
<b>4. EIXO EXTERNO</b>							
4.1	Avaliar a formalização de instrumentos formais de cooperação/integração da Ouvidoria com unidades congêneres de outros órgãos (Elemento do MMOp 3.3.1 e 3.3.2), para o compartilhamento de expertise e ferramentas tecnológicas.				X		
4.2	Integrar os grupos e comissões das redes, fóruns, comitês e entidades que atuam com a temática de Ouvidoria, participação social, acesso à informação e proteção de dados pessoais.						X
4.3	Participar congressos, seminários e eventos análogos, cuja temática envolva assuntos afeto à Ouvidoria, participação social, acesso à informação e proteção de dados pessoais.					X	
4.4	Avaliar a viabilidade de realizar pesquisas periódicas junto aos usuários de serviços públicos (Elemento do MMOp 3.1.1)			X			
4.5	Realizar campanhas anualmente para mobilização ativa junto aos usuários e sociedade (Elemento do MMOp 3.1.2 e 3.1.2)	X	X	X	X		
4.6	Avaliar sobre a viabilidade da criação do Conselho de Usuários (Elemento do MMOp 3.2.1)		X				



**INFRA** S.A.

## OUVIDORIA

**Telefones:** (61) 2029-6075, 6076, 6077 e 6078

**E-mail:** [ouvidoria@infrasa.gov.br](mailto:ouvidoria@infrasa.gov.br)

**Atendimento pessoal**  
SAUS, Quadra 01, Bloco 'G', Lotes 3 e 5  
Asa Sul, Brasília-DF, Filial da Infra

