



Ouvidoria



CARTILHA

Como usar os canais da
Ouvidoria



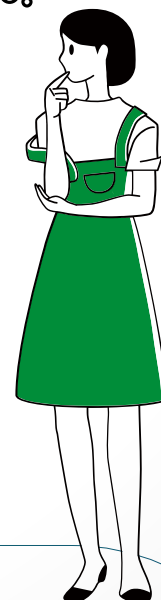
INFRA S.A.

O que é?



A **Ouvidoria da Infra S.A.** é uma unidade organizacional vinculada ao Conselho de Administração que tem como finalidade o acolhimento das demandas, interação com usuários (pessoa física e jurídica), primando pela qualidade dos serviços públicos prestados pela empresa.

É o canal por meio do qual a sociedade pode apresentar **sugestão, reclamação, solicitação, elogios, denúncias e pedidos de acesso à informação.**



Porta de entrada das manifestações



Qualquer pessoa ou empresa é parte legítima para registrar manifestações na **Ouvidoria da Infra S.A.**, podendo fazê-lo através da plataforma oficial do governo federal <https://falabr.cgu.gov.br> ou dos canais internos da empresa.



Escaneie o QR Code e acesse o **Fala.BR**

A Ouvidoria da Infra S.A. possui uma **sala de atendimento** para receber qualquer usuário em **dias úteis, de 2ª a 6ª, das 9hs às 17hs**. O usuário pode marcar horário por telefone ou se apresentar no momento que considerar pertinente. A equipe está preparada para receber de forma técnica, discreta e acolhedora.



Porta de entrada das manifestações



Nas mesmas condições, a **Ouvidoria da Infra S.A.** pode ser contactada **por telefone** nos números:



(61) 2029-6061, 2021-6081, 2021-6077 ou **2029-6017**

Horário de atendimento: Em dias úteis, de 2ª a 6ª, das 9hs às 17hs

Existe a opção de se manifestar **por carta** podendo ser enviada para:



SAUS, Quadra 01, Bloco "G", Lotes 3 e 5
9º andar, Sede da Infra S.A.
Asa Sul, Brasília-DF, CEP: 70.070-010

Horário de atendimento: Ininterrupto (24h)

E por fim, o usuário pode enviar um **e-mail** com sua manifestação ou pedido de acesso à informação para o endereço eletrônico:



ouvidoria@infrasa.gov.br ou **sic@infrasa.gov.br**

Horário de atendimento: Em dias úteis, de 2ª a 6ª, das 9hs às 17hs

Manifestações recebidas pela Ouvidoria



Tipos de manifestações Fala.BR



Prazos



A **Ouvidoria da Infra S.A.** tem um prazo de **30 (trinta) dias**, podendo **ser prorrogado** até, no máximo, **por mais 30 (trinta) dias**, para enviar a resposta para sua manifestação.



No caso de **pedidos de Acesso à Informação**, a Ouvidoria tem um prazo de **20 (vinte) dias**, podendo ser **prorrogado** se justificado até, no máximo, **por mais 10 (dez) dias**, para enviar a resposta para seu pedido.

No caso de **recurso**, quando o usuário não concorda com a informação recebida, **terá 10 (dez) dias** para entrar com recurso e a **Ouvidoria terá 5 (cinco) dias** para responder. Cabe ainda recurso para outras instâncias.

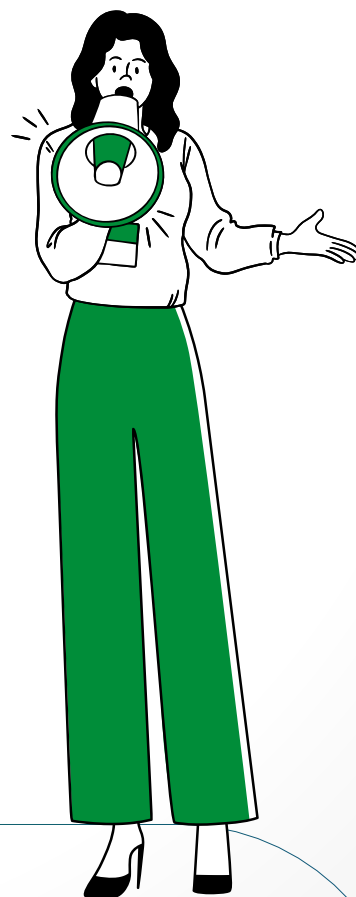
Importante!



Você **não precisa explicar os motivos** que te levaram a se manifestar. O simples direito de se pronunciar é garantido por lei!

É um direito e um dever exercer a cidadania.

Manifeste-se!





Ouvidoria

SAUS, Quadra 01, Bloco "G", Lotes 3 e 5,
9º andar, Sede da Infra S.A., Asa Sul,
Brasília-DF, CEP: 70.070-010

(61) 2029-6061

(61) 2021-6081

(61) 2021-6077

(61) 2029-6017

ouvidoria@infrasa.gov.br

sic@infrasa.gov.br

SIGA A **INFRA** S.A. NAS MÍDIAS SOCIAIS

 **infrasaoficial**

 **infra.oficial**

 **infra-oficial**

 **infrasa.oficial**

 **infra.oficial**

INFRA S.A.

