



Ouvidoria

INFRA S.A.

PLANO DE TRABALHO
OUVIDORIA INFRA S.A.
Exercício 2024

Brasília,
janeiro de 2024



CONTEÚDO

PLANO DE TRABALHO OUVIDORIA INFRA S.A. 2024	3
1. Introdução	3
2. Meta estratégica - Ouvidoria Cidadã	3
2.1 Ações previstas para o projeto OuvidoriaCidadã em 2024	4
2.2 Resultados esperados	4
3. Meta Tática	5
4. Metas Operacionais	5
5. Meta de Integridade	5
6. CRONOGRAMA E AÇÕES	5
Meta Estratégica.....	5
Meta Tática	6
Meta Operacional	6
Meta de Integridade	6



PLANO DE TRABALHO OUVIDORIA INFRA S.A. 2024

1. Introdução

Este Plano de Trabalho estabelece as diretrizes e ações a serem desenvolvidas pela Ouvidoria da Infra S.A. no ano de 2024, alinhadas aos objetivos estratégicos da Empresa, conforme o Planejamento Estratégico 2023-2027.

Dessa forma, anualmente, a Ouvidoria da Infra S.A. publica em seu site institucional um conjunto de ações e atividades integradas para fortalecer a participação social e aprimorar as políticas e serviços prestados. O plano contempla medidas detalhadas para a melhoria contínua dos resultados e o cumprimento de suas competências legais, em conformidade com a Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), a Lei nº 13.460/2017 (Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos), o Decreto nº 9.094/2017, o Decreto nº 9.492/2018 e a Portaria nº 581, de 9 de março de 2021, da Controladoria Geral da União - CGU.

Com essa abordagem estruturada, a Ouvidoria garante ampla publicidade e reafirma seu compromisso com a transparência, a eficiência e a qualidade no atendimento às demandas da sociedade.

2. Meta estratégica - Ouvidoria Cidadã

A Ouvidoria da Infra S.A. em consonância com o Mapa estratégico da Empresa propôs como meta estratégica para o Portifólio de Negócios em 2024, o projeto OUVIDORIA CIDADÃ.

Com o objetivo de fomentar o exercício da cidadania a Ouvidoria da Infra S.A. assume uma postura de atuação proativa na busca pelo desenvolvimento sustentável econômico, social e ambiental, norteada pela otimização dos recursos em projetos que tragam resultados numa perspectiva de qualidade de vida e do bem-estar dos cidadãos e usuários dos serviços públicos prestados pela empresa.

Nessa direção, vislumbrou-se a atuação da Ouvidoria observando o conceito ESG (Environmental, Social e Governance) bem como os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) criados pela ONU, apelo global para acabar com a pobreza, proteger o meio ambiente e o clima, a serem atingidos até 2030, em suas atividades.

Por sua vez, oportuno destacar que as práticas ESG têm se tornado cada vez mais importantes para as Ouvidorias, onde destacam-se:

- I. Apoio na busca pelo desenvolvimento sustentável por meio do trabalho da Ouvidoria na Governança Corporativa, Responsabilidade Social e Ambiental;
- II. A busca do usuário e suas necessidades, promovendo novas formas de atendimento;



- III. Atuação de forma inclusiva, transparente e responsável;
- IV. Recebimento de Denúncias;
- V. Agregação de dados para subsidiar a tomada de decisões estratégicas da alta gestão;
- VI. Melhora a reputação da empresa frente à sociedade.

O objetivo da Ouvidoria Cidadã é conectar os usuários à organização de forma proativa, gerando dados estratégicos para a empresa e atendendo o usuário com excelência, com uma visão de futuro verde, digital e inclusiva.

2.1 Ações previstas para o projeto OuvidoriaCidadã em 2024

- Ir *in loco* nas obras e empreendimentos da Infra S.A. prestando serviço proativo de Ouvidoria por meio da ação Ouvidoria Itinerante;
- Buscar soluções de automação e IA para as ferramentas digitais da Ouvidoria;
- Fazer benchmark para a melhoria e aceleração nos processos de trabalho;
- Criar e publicar o Plano de Comunicação da Ouvidoria;
- Participação na RIT – Rede de Integridade dos transportes; e
- Participação na Rede Nacional de Ouvidorias.

2.2 Resultados esperados

- 2 (duas) ações de Ouvidoria Itinerante;
- Busca e definição de sistema de gerenciamento de manifestações de SIC e teste de ferramentas;
- Busca e definição de sistema de Chatbot para captação de manifestações;
- Capacitação da equipe de Ouvidoria em letramento para diversidade e relações étnico-raciais, Experiência do usuário no serviço público, Certificação em Ouvidoria e Conhecimentos em ESG;
- 5 (cinco) matérias publicadas no site da Infra S.A. e Intranet com as ações e conteúdos da Ouvidoria;
- 2 (dois) eventos de pequeno porte no âmbito da Ouvidoria;
- Participação nas reuniões ordinárias na Camara CTTADP RIT; e

- Renovação da inscrição na Rede Nacional de Ouvidorias – RENOUV.

3. Meta Tática

- Atualização e alinhamento com os pontos focais da Diretorias para tratativas das demandas de Ouvidoria e SIC; e
- Atualização das Perguntas frequentes no sítio eletrônico da Infra S.A.

4. Metas Operacionais

- Relatório trimestral CONSAD, Relatório anual;
- Relatório AMLAI;
- Monitoramento de respostas e controle de prazos; e
- Gestão da informação e elaboração de relatórios gerenciais.

5. Meta de Integridade

- MMouP; e
- Transparência ativa em 100%.

6. CRONOGRAMA E AÇÕES

Meta Estratégica

Ações	1ºtri	2ºtri	3ºtri	4ºtri	Continua	Sob demanda
Ouvidoria Cidadã: 2 (duas) ações de Ouvidoria Itinerante				X		
Ouvidoria Cidadã: Busca e definição de sistema de gerenciamento de manifestações de SIC e teste de ferramentas			X	X		
Ouvidoria Cidadã: Busca e definição de sistema de Chatbot para captação de manifestações			X	X		



Ouvidoria

Ouvidoria Cidadã: Capacitação da equipe de Ouvidoria em letramento para diversidade e relações étnico-raciais, Experiência do usuário no serviço público, Certificação em Ouvidoria e Conhecimentos em ESG			X			
Ouvidoria Cidadã: 5 (cinco) matérias publicadas no site da Infra S.A. e Intranet com as ações e conteúdos da Ouvidoria	X	X	X	X		
Ouvidoria Cidadã: 2 (dois) eventos de pequeno porte no âmbito da Ouvidoria	X			X		
Ouvidoria Cidadã: Participação nas reuniões ordinárias na Camara CTTADP RIT	X			X		
Ouvidoria Cidadã: Renovação da inscrição na Rede Nacional de Ouvidorias – RENOUV			X			

Meta Tática

Ações	1°tri	2°tri	3°tri	4°tri	Continua	Sob demanda
Atualização e alinhamento com os pontos focais da Diretorias para tratativas das demandas de Ouvidoria e SIC	X					
Atualização das Perguntas frequentes no sítio eletrônico da Infra S.A.				X		

Meta Operacional

Ações	1°tri	2°tri	3°tri	4°tri	Continua	Sob demanda
Gestão da informação e elaboração de relatórios gerenciais					X	
Relatório AMLAI	X					

Meta de Integridade

Ações	1° tri	2°tri	3°tri	4°tri	Continua	Sob demanda
Aplicação no MMouP			X			
Transparência ativa 100%	X					