



**Ouvidoria**

INFRA S.A.

PLANO DE TRABALHO  
OUVIDORIA INFRA S.A.  
Exercício 2025

Brasília,  
janeiro de 2025



## CONTEÚDO

PLANO DE TRABALHO OUVIDORIA INFRA S.A. 2025 .....	3
1. Introdução .....	3
2. Meta estratégica - Ouvidoria Cidadã .....	3
2.1 Ações previstas para o projeto Ouvidoria Cidadã em 2025.....	3
3. Metas Táticas .....	4
4. Metas Operacionais .....	4
5. Meta de Integridade .....	4
6. CRONOGRAMA .....	5
Meta Estratégica.....	5
Meta Tática .....	5
Meta Operacional .....	6
Meta de Integridade .....	6



## PLANO DE TRABALHO OUVIDORIA INFRA S.A. 2025

### 1. Introdução

O presente Plano de Trabalho apresenta informações sobre as ações a serem desenvolvidas segundo o propósito da unidade de Ouvidoria frente os objetivos e desafios da Infra S.A. no ano de 2025, as quais foram definidas considerando os objetivos estratégicos da Empresa, conforme Planejamento Estratégico 2023-2027, bem como o Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública – MMOuP proposto pela Controladoria Geral da União, o Planejamento resultante da Avaliação da Ouvidoria Geral da União – OGU, o planejamento da Ouvidoria dentro do Plano de Integridade.

Dessa forma, a Ouvidoria da Infra S.A. publica em seu sítio eletrônico anualmente, um conjunto de ações e atividades integradas para promover maior participação social e contribuir para as políticas e serviços públicos prestados pela Empresa, apresentando, de forma detalhada e organizada, propostas de ações visando a melhoria dos resultados, bem como o cumprimento de suas competências legais, conforme disposto na Lei nº 12.527/2011, Lei nº 13.460/2017, ao Decreto nº 9.094/2017, ao Decreto nº 9.492/2018 e a Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024.

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 para o Portifólio de Negócios em 2024, o projeto OUVIDORIA CIDADÃ, com ações voltadas a maior inclusão e participação social, com ênfase na inclusão social, acessibilidade e responsabilidade ambiental, buscando soluções eficientes e inovadoras para melhorar a experiência dos usuários.

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 Ouvidoria Cidadã em 2025.

Entre as principais ações do Projeto Ouvidoria Cidadã destacam-se:



- **Ouvidoria Itinerante:** Com a intenção de oferecer seus serviços *in loco*, a Ouvidoria realizará duas visitas presenciais em empreendimentos da Infra S.A., deliberado pelo Conselho de Administração, conforme a conveniência e prioridade da Empresa.
- **Automação das Ferramentas Digitais:** A Ouvidoria, em parceria com a Ouvidoria Geral da União, está implantando no âmbito da Empresa a utilização do Módulo de tratamento de Demandas do sistema Fala.BR. A nova funcionalidade permitirá que as demandas de ouvidoria sejam tratadas do início ao fim dentro da plataforma Fala.BR sem a utilização do Sistema SEI. Essa iniciativa visa assegurar maior sigilo das informações e melhorar a gestão de demandas da unidade.  
Para o serviço de Informação ao Cidadão, está sendo desenvolvido junto a Superintendência de TI um sistema integrado de gestão de demandas e chatbot para a melhoria da qualidade no atendimento ao usuário.
- **Papel pedagógico:** em 2024, o foco da Ouvidoria foi treinar a equipe. Em 2025, a Ouvidoria planeja realizar 2 (dois) eventos e 5 (cinco) publicações da campanhas de sensibilização quanto os direitos do usuário bem como a divulgação de seus canais de atendimento.

### 3. Metas Táticas

- Publicação da Carta de Serviços ao Usuário no Gov.br; e
- Atualização da aba da Ouvidoria e SIC no sítio eletrônico da Infra S.A.

### 4. Metas Operacionais

- Relatório trimestral CONSAD e COAUD, Relatório anual; e
- Publicação do Relatório da Autoridade de Monitoramento da LAI;

### 5. Meta de Integridade

- Acompanhamento do resultado da aplicação do MMouP;
- Divulgação do Painel online com manifestações de Ouvidoria; e
- Revisão das Resoluções Normativa do CONSAD que regem as atividades da Ouvidoria e SIC.

## 6. CRONOGRAMA

### Meta Estratégica

Ações	1° tri	2°tri	3°tri	4°tri	Continua	Sob demanda
Ouvidoria Cidadã: 2 (duas) ações de Ouvidoria Itinerante		X		X		A definir com as áreas
Ouvidoria Cidadã: Teste de ferramentas e Implantação de sistema de gerenciamento de manifestações de SIC, elaborado em parceria com a SUPTI	X	X	X	X		
Ouvidoria Cidadã: Teste e Implantação do sistema de Chatbot para captação de manifestações, em parceria com a SUPTI		X	X	X		
Campanha de divulgação dos canais da Ouvidoria	X		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 e RIT	X		X			Definição pelo Ministério dos transportes

### Meta Tática

Ações	1° tri	2°tri	3°tri	4°tri	Continua	Sob demanda
Atualização e alinhamento com as áreas para elaboração da Carta de Serviços ao Usuário		X				
Atualização da aba da Ouvidoria e SIC no sítio eletrônico da Infra S.A.					X	

## Meta Operacional

Ações	1° tri	2°tri	3°tri	4°tri	Continua	Sob demanda
Relatório trimestral CONSAD e COAUD, Relatório anual;	X	X	X	X		
Relatório AMLAI;	X					

## Meta de Integridade

Ações	1° tri	2°tri	3°tri	4°tri	Continua	Sob demanda
Acompanhamento do resultado da Aplicação no MMouP					X	
Disponibilizar painel online de manifestações de ouvidoria.			X			
Revisão das Resoluções Normativas do CONSAD que regem as atividades da Ouvidoria.				X		