



RELATÓRIO SIC/OUVIDORIA

Trimestral (Jan/Fev/Mar)/2024

Brasília/DF



Relatório do SIC/Ouvidoria – 1º trimestre/2024

1. Serviço de Informação ao Cidadão - SIC

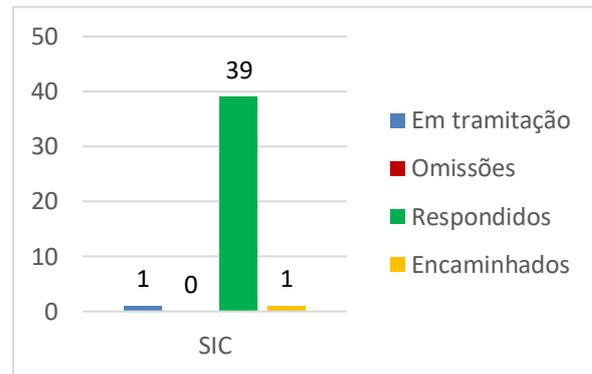
Pedidos recebidos
40 Fala.Br*

Ranking**
156º/321

Tempo médio de resposta
3,83 dias

Ranking***
18º/321

Gráfico 1 – Quantidade e status dos pedidos de SIC recebidos no 1º trimestre/2024****



*Foram recebidos 40 pedidos de acesso à informação e 1 reencaminhamento para outros órgãos.

**Posição dos órgãos/entidades, em ordem decrescente, de acordo com a quantidade de pedidos recebidos de cada órgão.

***Posição dos órgãos/entidades, em ordem decrescente, de acordo com o tempo médio de resposta aos pedidos.

****Quantidade de pedidos SIC, nas seguintes situações: em tramitação, omissões (ainda não respondido e com prazo de resposta expirado), respondidos e encaminhados.

Estas informações foram coletadas do Painel de Acesso à Informação (<http://www.paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm>).

No primeiro trimestre, foram recebidos pela Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação do Poder Executivo Federal, Fala.BR, **40 pedidos de acesso à informação** (LAI) e encaminhados às áreas com atribuição ao tema, além de haver 1 encaminhamento para o Ministério dos Transportes no mesmo período, observado no gráfico 1.

1.1 Pedidos de Acesso à Informação respondidos diretamente pela Ouvidoria

Neste trimestre, **17 dos 40** pedidos de acesso à informação foram respondidos diretamente pela Ouvidoria, com tempo médio de resposta de 0,2 dia, assim o SIC economizou 340 minutos de trabalho efetivo.

Tabela 1 – teor da manifestação, tempo médio de resposta e tempo economizado.

Assuntos	Qtd.	Tempo Médio de Resposta em Dias	Tempo Economizado em Minutos*
Licitações e contratos	1	0	20
Acesso à informação	3	0	60
Compras governamentais	2	0	40
Outros em habitação	1	1	20
Recursos humanos	3	0	60
Transporte rodoviário	2	1	40
Outros em administração	5	0,2	100

*Foi cronometrado o tempo necessário para, em sequência, copiar a manifestação de ouvidoria no Fala.Br, abrir um processo SEI, criar um ofício para a área competente e enviá-lo à Ouvidora para assinatura e encaminhamento ao ponto focal da área para fornecer a informação final. A média deste tempo resultou em um intervalo de vinte minutos.

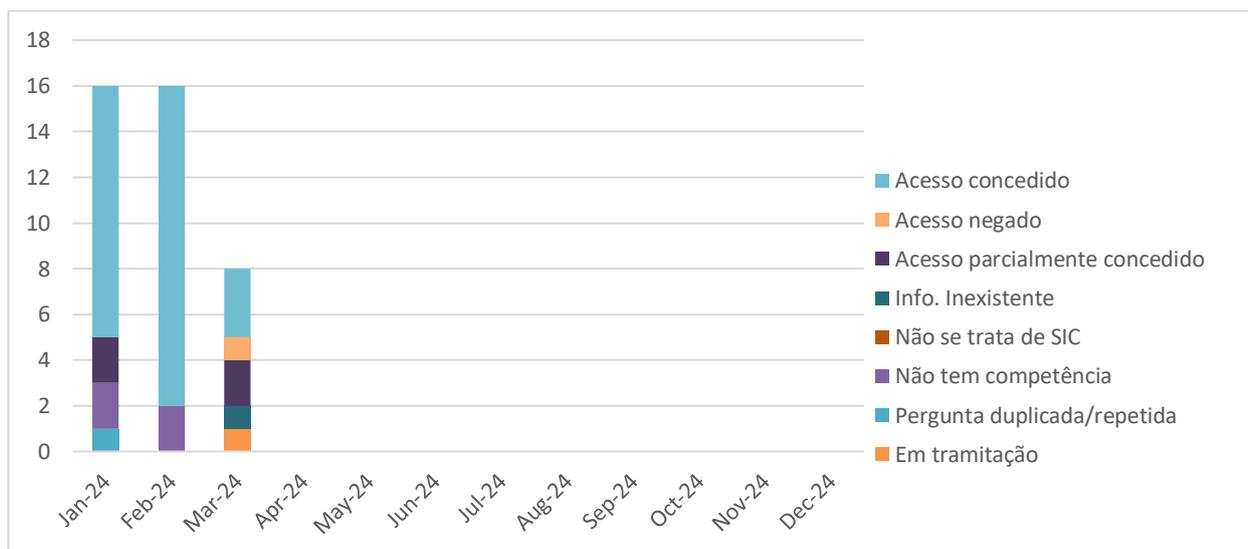
1.2 Tipos de respostas SIC no 1º Trimestre/2024

Quanto as respostas aos pedidos de acesso à Informação recebidos via Fala.BR, eles são classificados pelo respondente conforme as opções sugeridas pela Plataforma Fala.BR, da seguinte forma: acesso concedido, acesso negado, acesso parcialmente concedido, informação inexistente, não se trata de Solicitação de informação, órgão não tem competência para responder sobre o assunto, pergunta duplicada/repetida e em tramitação.

Das demandas recebidas nos três primeiros meses, **27** tiveram o **acesso concedido**, **1** com o **acesso negado**, **4** com **acesso parcialmente concedido**, **1** com **informação inexistente**, **5** com **Órgão não tem competência para responder**, **1** Pergunta duplicada/repetida e **1** está em tramitação.

Abaixo, o gráfico 2 apresenta o comportamento dos Tipos de Respostas SIC, indicando a variação de respostas dos setores da empresa mês a mês.

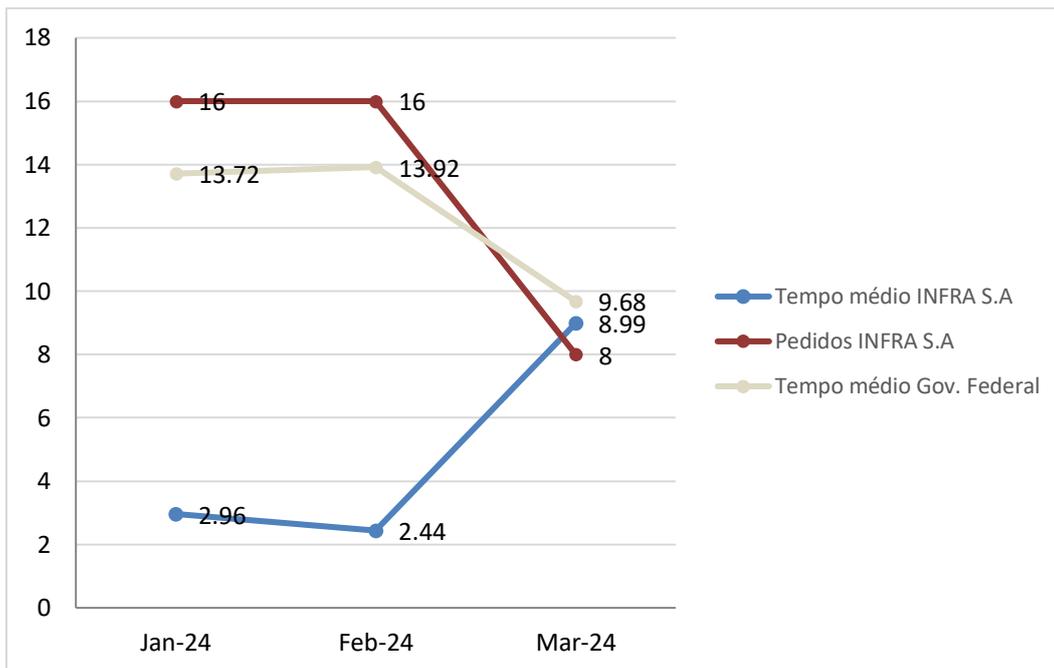
Gráfico 2 - Comportamento mês a mês dos Tipos de Respostas.



1.3 Indicador de Desempenho de Atendimento ao Cidadão

O gráfico 3 abaixo, apresenta o indicador de desempenho do Tempo Médio de Atendimento ao Cidadão (dias) em relação a quantidade de pedidos recebidos pelo Fala.BR e pelo tempo médio de atendimento do Governo Federal (dias).

Gráfico 3 – quadro mensal do tempo médio de resposta SIC x números de pedidos SIC x tempo médio do Governo Federal. Desempenho de Atendimento ao Cidadão por setor demandado

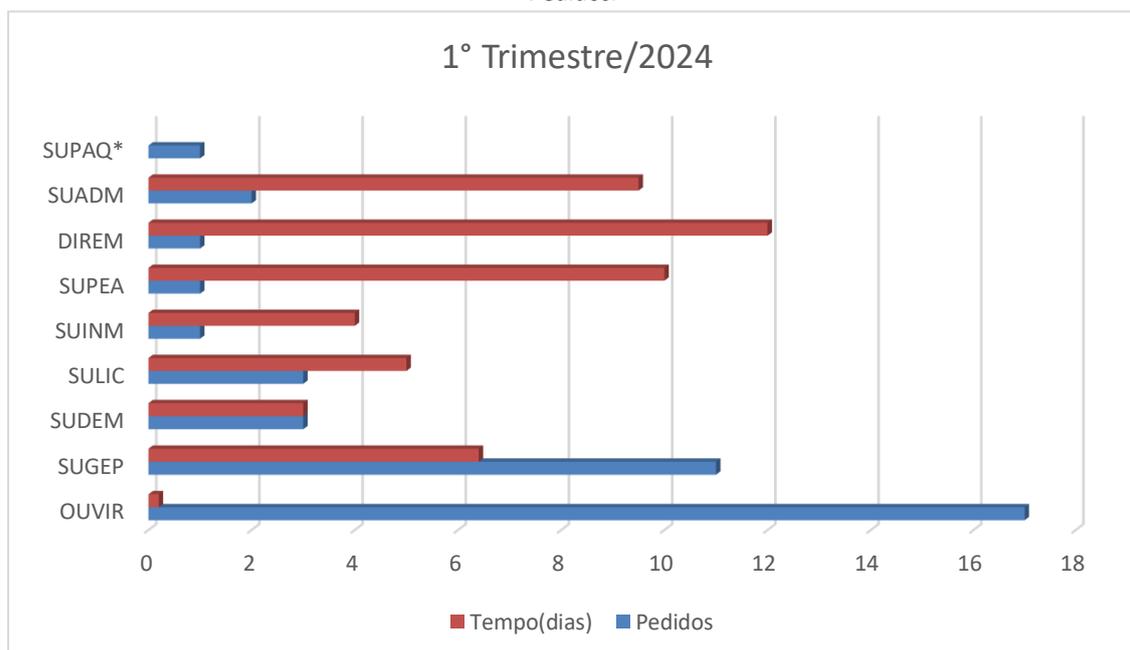


Após consulta prévia aos pontos focais para conferir a competência de cada demanda e reduzir tramitações desnecessárias, dos 40 pedidos recebidos no trimestre, 17 foram respondidos diretamente pela Ouvidoria e 23 foram enviados às áreas competentes pelo SEI.

Cumpra salientar que o Tempo médio de resposta do trimestre foi de 3,83 dias, pouco mais de três vezes menos que a média do governo federal, que ficou em 12,95 dias.

O gráfico 4, a seguir, visa mostrar o tempo médio de dias utilizados para o atendimento às demandas em relação ao número de pedidos recebidos e os setores responsáveis em responder a demanda.

Gráfico 4 – Tempo médio de resposta por Setor e SIC e relação com o número de Pedidos.



*O pedido enviado à SUPAQ não foi concluído até o momento do fechamento deste relatório, portanto não

se obteve dados a respeito do tempo de resposta da área.

1.4 Recursos SIC

No primeiro trimestre foram registrados três recursos aos pedidos de acesso à informação, sendo direcionados 2 à Superintendência de Desenvolvimento de Empreendimentos – SUDEM e 1 à Superintendência de Gestão de Pessoas – SUGEP, tendo todos os recursos respondidos dentro do prazo legal. Abaixo pode ser visto os graus de instância dos recursos, destacando-os como de 1ª instância.

TOTAL DE RECURSOS [?]

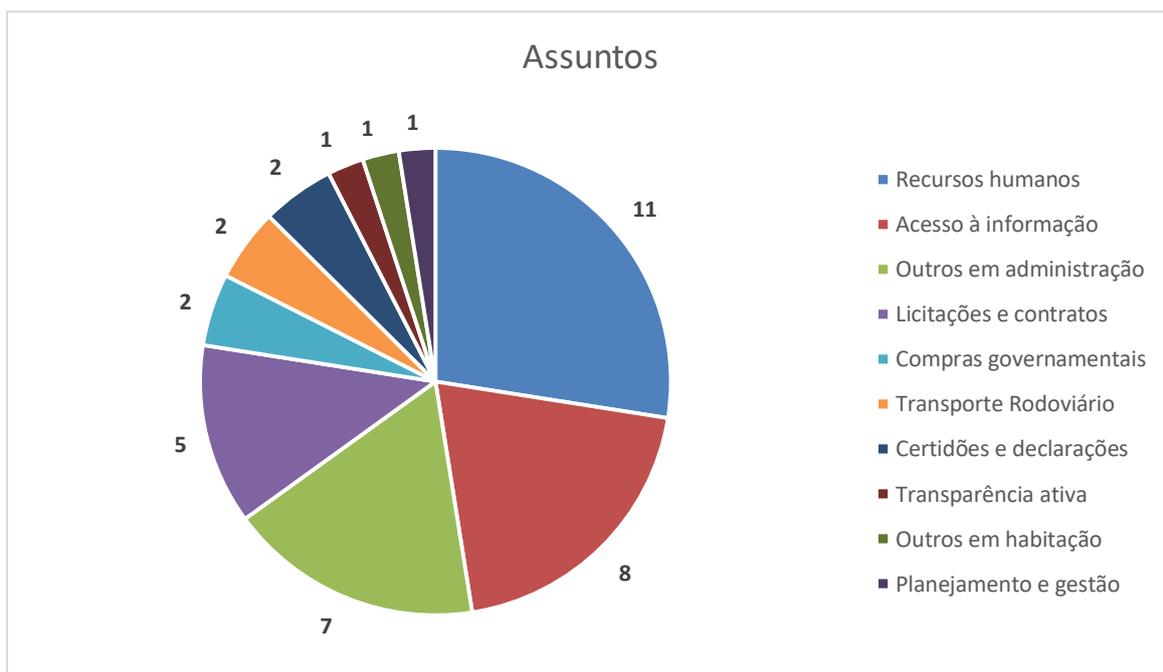


1.5 Assuntos SIC

No Fala.BR, as manifestações são classificadas por Assuntos, que são indexadores fixos da plataforma, e são categorizados pelo próprio usuário quando ele efetua o seu pedido de acesso à informação.

Nos três primeiros meses de 2024, os pedidos recebidos pelo SIC foram classificados em: “Acesso à informação”, “Recursos Humanos”, “Transparência Ativa”, “Licitações e contratos”, “Compras Governamentais”, “Outros em Habitação”, “Outros em administração”, “Transporte Rodoviário”, “Certidões e declarações”, “Planejamento e gestão” conforme gráfico abaixo:

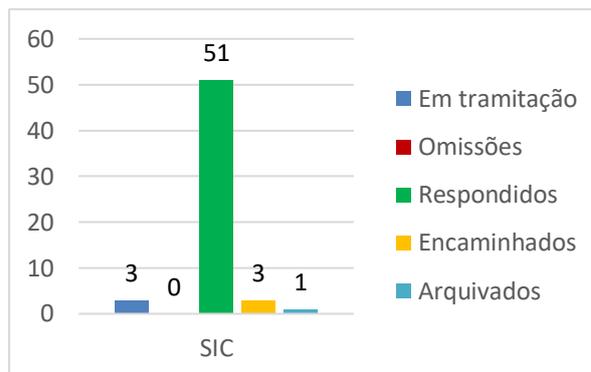
Gráfico 5 – Assuntos e subassuntos dos pedidos SIC x quantidades de pedidos



2. Ouvidoria

Manifestações recebidas*	Encaminhadas (a outro órgão/entidade)
55 Fala.Br	3 encaminhados
Tempo médio de resposta 7,65 dias	Tempo médio do Gov. Federal 7,42 dias

Gráfico 6 – Quantidade e status das manifestações de OUV recebidos no primeiro trimestre/2024



*Estas informações foram coletadas do Painel Resolveu? (<http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>), outra ferramenta de Power BI do sistema Fala.BR/CGU.

No primeiro trimestre, foram recebidos pela Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação do Poder Executivo Federal, Fala.BR, **55** demandas de Ouvidoria, sendo respondidas diretamente pela ouvidoria ou encaminhadas para as áreas com atribuição ao tema, além de haver 3 encaminhamentos, sendo todos enviados ao Ministério dos Transportes - MT, podendo ser observado no gráfico 6.

2.1 Manifestações respondidas diretamente pela Ouvidoria

Nos três primeiros meses, **17** dos **55** pedidos de acesso à informação foram respondidos diretamente pela Ouvidoria, com tempo médio de resposta de 1,3 dia, assim o SIC economizou 320 minutos de trabalho efetivo, consoante tabela abaixo:

Tabela 2 – Teor da manifestação, tempo médio de resposta e tempo economizado.

Assuntos	Qtd.	Tempo Médio de Resposta em Dias	Tempo Economizado em Minutos*
Transporte ferroviário	2	0	40
Recursos humanos	2	0	40
Outros em administração	2	0	40
Acesso à informação	1	0	20
Denúncia de irregularidade	1	8	20
Transporte rodoviário	6	2,3	120
Emprego	2	0	40
Atendimento	1	0	20

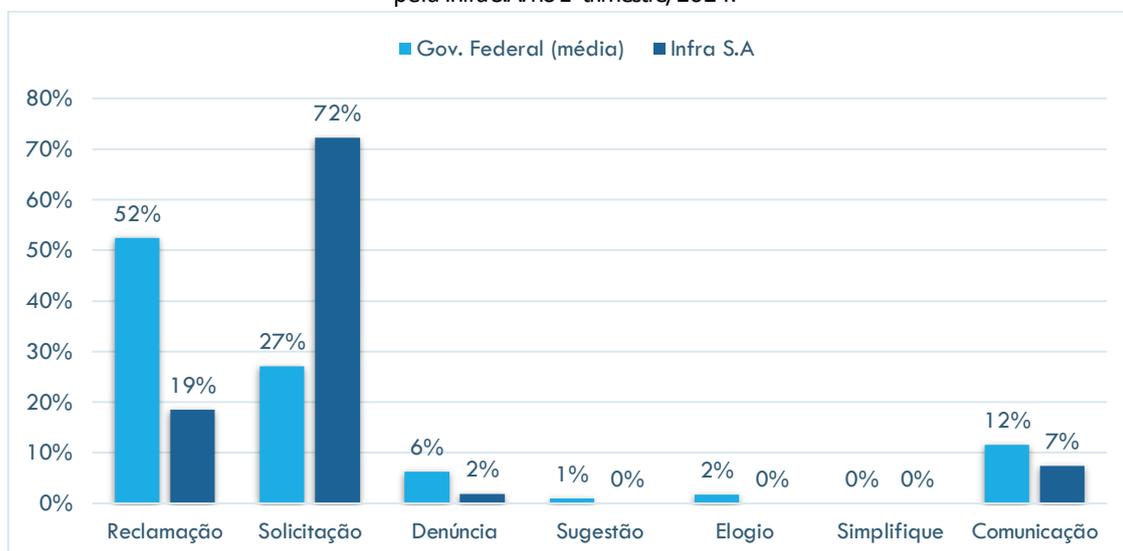
*Foi cronometrado o tempo necessário apenas para, em sequência, copiar a manifestação de ouvidoria no Fala.Br, abrir um processo SEI, criar um ofício para a área competente e enviá-lo à Ouvidora para assinatura e encaminhamento ao ponto focal da área competente para fornecer a informação desejada. A média deste tempo resultou em um intervalo de vinte minutos.

2.2 Tipos de manifestações e comparativo com o Governo Federal no 1º trimestre de 2024

Quanto aos tipos de manifestações recebidas via Fala.BR, elas são classificadas pelo usuário conforme as opções sugeridas pela Plataforma Fala.BR, da seguinte forma: reclamação, solicitação, denúncia, sugestão, elogio, simplifique e comunicação. O manifestante analisa e seleciona a opção que melhor se enquadra na sua manifestação.

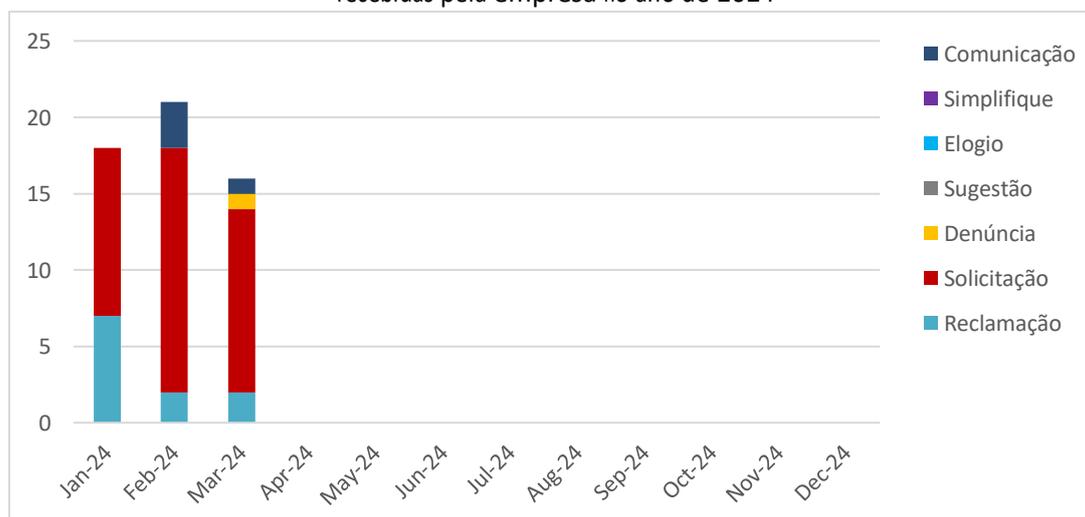
No presente trimestre, houve uma variação nos tipos de manifestações registradas pelos usuários, sendo registrados **10 reclamações, 39 solicitações, 1 denúncia e 4 comunicações**. O gráfico abaixo mostra a comparação, em porcentagem, dos tipos de manifestações recebidas pela nossa empresa em relação à média de todas as ouvidorias cadastradas na plataforma Fala.BR. Vale ressaltar, que a demanda arquivada por falta de complementação por parte do cidadão, não foi contabilizada nas métricas, exceto ao comportamento mês a mês dos Tipos de Manifestações.

Gráfico 7 - Comparativo percentual dos Tipos de manifestações recebidas no Governo Federal (média) e pela Infra S.A. no 1º trimestre/2024.



Abaixo, o gráfico 8 apresenta o comportamento mês a mês, dos Tipos de manifestações ao longo de 2024, indicando a variação de escolha por parte dos usuários.

Gráfico 8 - Comportamento mês a mês dos Tipos de Manifestações de Ouvidoria recebidas pela empresa no ano de 2024

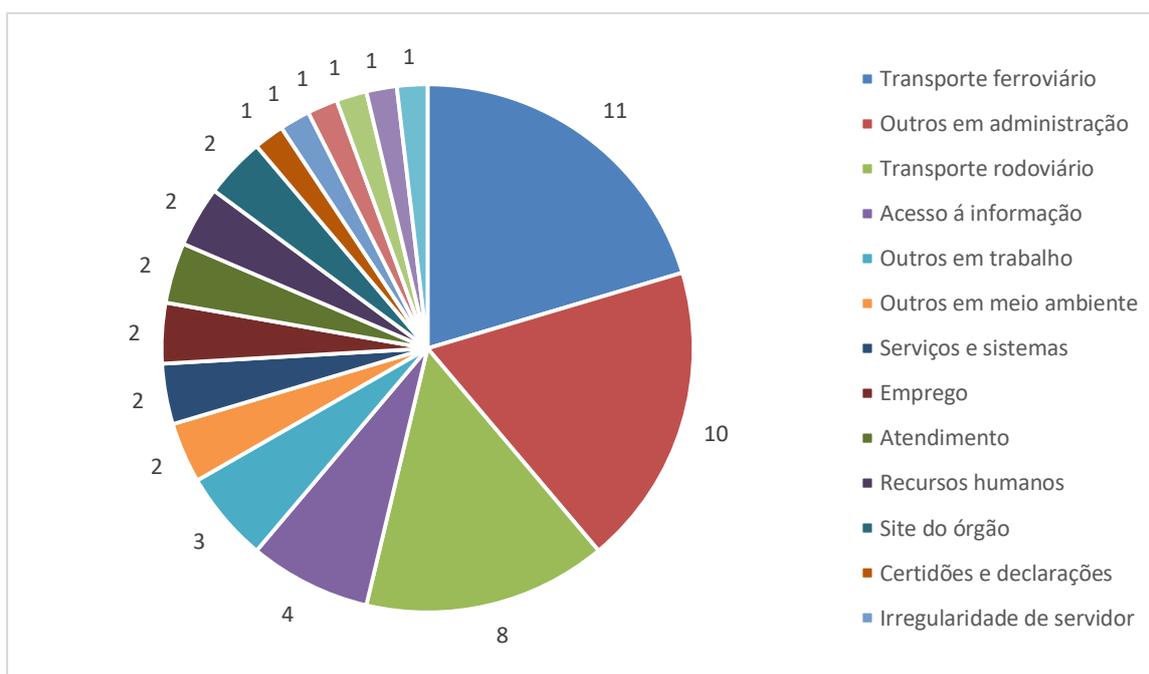


2.3 Assuntos e Subassuntos da Ouvidoria

No Fala.BR, as manifestações são classificadas por Assuntos, que são indexadores fixos dessa plataforma da CGU, e são categorizados pelo próprio usuário quando ele faz a sua manifestação.

Os pedidos recebidos pela ouvidoria foram classificados em: “Transporte Ferroviário”, “Recursos Humanos”, “Outros em meio ambiente”, “Serviços e sistemas”, “Certidões e declarações”, “Outros em administração”, “Outros em trabalho”, “Transporte rodoviário”, “Acesso à informação”, “Site do órgão”, “Irregularidade de servidor”, “Relações de trabalho”, “Agente público”, “Emprego”, “Atendimento”, “Licitações” e “Assédio moral”, conforme gráfico abaixo:

Gráfico 9 – Assuntos dos pedidos de ouvidoria x quantidades de pedido



2.4 Atendimento de Expropriados da FICO/FIOL II pela Ouvidoria

Em atendimento aos expropriados da FICO/FIOL II, em 17 de setembro de 2022 a empresa passou a divulgar a Ouvidoria como o canal de atendimento adequado para receber sugestões e reclamações referentes aos serviços de desapropriação, monitoramento e gestão fundiária.

A iniciativa, conduzida pela Superintendência de Gestão Ambiental e Territorial (SUGAT), foi desenvolvida com o objetivo de receber informações e aperfeiçoar o processo expropriatório entre a estatal e expropriados das áreas desapropriadas para a instalação da Ferrovia de Integração Oeste- Leste (FIOL) e Ferrovia de Integração Centro-Oeste (FICO).

Com o novo serviço, a equipe da Ouvidoria examina as solicitações e encaminha diretamente aos setores competentes, otimizando o fluxo de informações e mediando possíveis conflitos.

De 1 de janeiro a 31 de março o setor não prestou atendimento à expropriados.

3. Avaliação

3.1 Canais de Entrada - SIC e Ouvidoria

Nos três primeiros meses a empresa totalizou com 40 pedidos de informação recebidos, contando ainda com um encaminhamento para Ministério dos Transportes.

Quanto aos pedidos de Ouvidoria, totalizou com 55 manifestações recebidas, além dos 3 encaminhamentos para o Ministério dos Transportes.

No primeiro trimestre de 2024, o canal de **Ouvidoria** foi o mais utilizado pelos usuários.

3.2 Índice de Resolutividade e Pesquisa de Satisfação do Usuário - SIC e Ouvidoria

O Índice de Resolutividade refere-se ao andamento das demandas recebidas, que podem ser concluídas ou continuar em tramitação.

Nas solicitações de acesso à informação, foi alcançado uma taxa de resolução de aproximadamente 97,5%, visto que dos 40 pedidos recebidos, apenas um ficou em tramitação nos três primeiros meses.

O Índice de Resolutividade do setor para dados de Ouvidoria no trimestre foi de aproximadamente 95%, visto que 52 das 55 manifestações recebidas foram respondidas até 31 de março, restando apenas três em tramitação.

Quanto a Pesquisa de Satisfação ao usuário, **de preenchimento facultativo**, a mesma pode ser preenchida pelo demandante após recebimento da resposta enviada pela empresa.

A Pesquisa possui duas perguntas e o solicitante responde marcando em uma escala de 1 a 5.

Neste trimestre, houve **2 respostas** à Pesquisa de Satisfação em relação ao atendimento da **ouvidoria** e **3 repostas** relativo aos **pedidos de acesso à informação**.

Imagem 1 – Resposta à pesquisa de satisfação dos pedidos da LAI



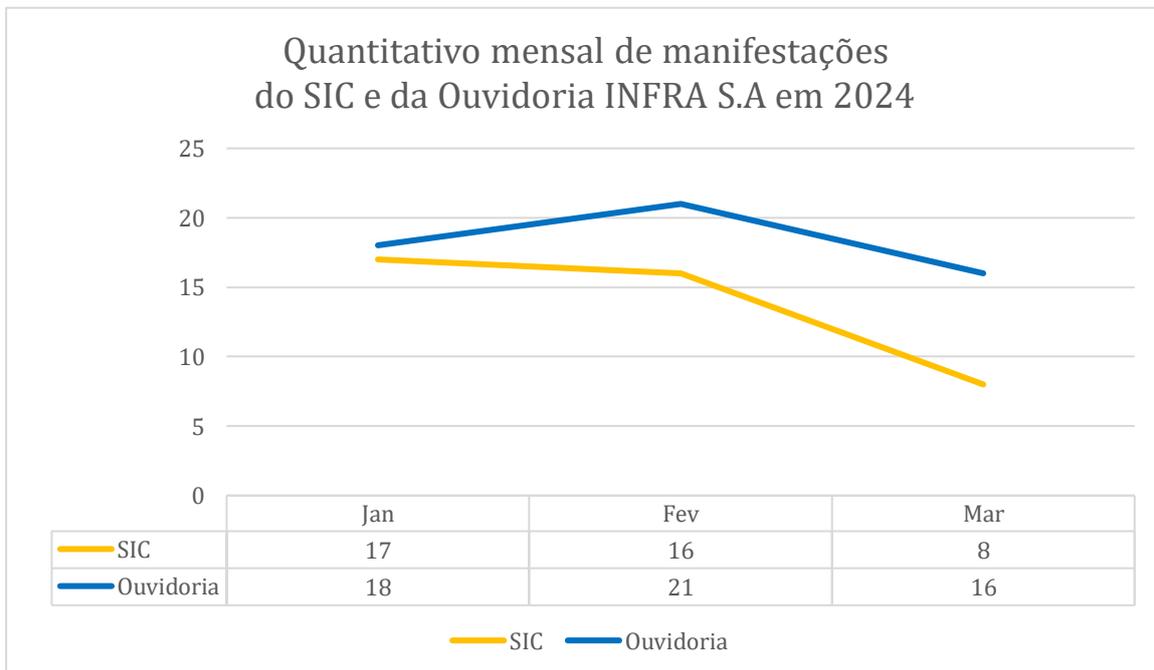
Imagem 2 e 3 – Resposta à pesquisa de satisfação das manifestações de ouvidoria



3.3 Origem e evolução das manifestações

Quanto a evolução das demandas, o gráfico 10 apresenta a evolução mês a mês da quantidade de manifestações de SIC e Ouvidoria.

Gráfico 10 - Evolução mês a mês da quantidade de manifestações de SIC e de Ouvidoria da INFRA S.A.



4. Considerações finais

Com relação aos indicadores típicos das atividades de Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão, a Ouvidoria da Infra S.A tem ficado dentro da média nacional, como demonstrado nas informações apresentadas acima.

Essa média depende da quantidade e da complexidade das respostas às manifestações e pedidos de acesso à informação recebidos no período, como também da disponibilidade das áreas respondentes e da própria capacidade da equipe, cujo desempenho laboral pode variar ante a períodos de férias dos colaboradores e outros afastamentos.

Em que pese tais variáveis, a Ouvidoria além de ter ficado dentro da média nacional, observou-se um aumento no número de demandas e um ótimo desempenho em relação ao tempo de resposta.

No âmbito interno, uma grande entrega no mês de janeiro foi o Relatório de Gestão Anual da Ouvidoria, contendo análise quantitativa e qualitativa do atendimento das manifestações, detalhando e examinando as informações pertinentes às atividades da Ouvidoria da Infra S.A. no ano de 2023.

Outro marco interno no trimestre foi a realização do Dia do Ouvidor na Infra S.A., na oportunidade foi feito um café da manhã dentro da Sala da Ouvidoria, que além de proporcionar o conhecimento do espaço físico da área por parte dos convidados, foi uma janela de oportunidade para a Ouvidoria apresentar seu projeto de Ouvidoria Cidadã. O dia do ouvidor é celebrado no dia 16 de março, mas pela impossibilidade de ser realizado no dia, o café da manhã foi realizado no dia 14 de março.

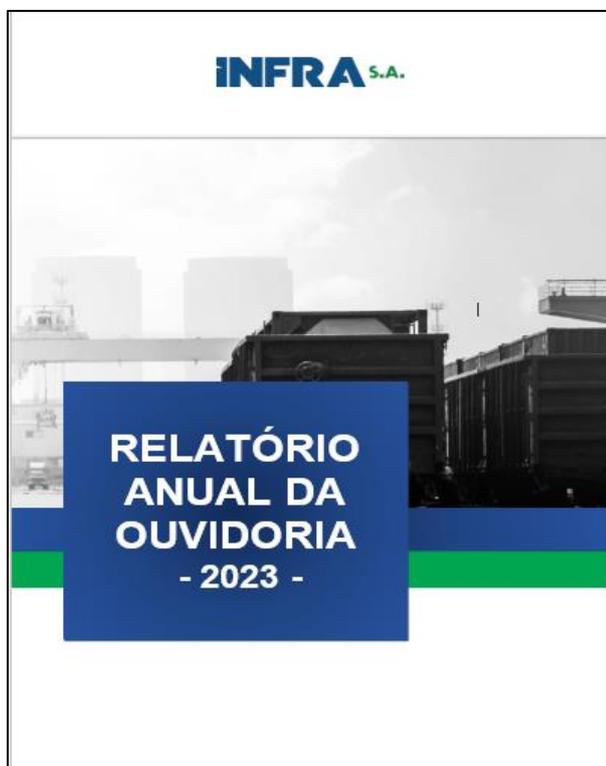


Imagem 4 – Capa do Relatório Anual de Gestão



Imagem 5 – Compilado de fotos do café da manhã do dia do ouvidor na Infra S.A.

Já nas interlocuções externas, a Ouvidoria da Infra S.A., representada pela Ouvidora, Ladjane Pereira De Mello, e pela Gerente de Relacionamento, Bárbara Tomaz Bomfim, participou da 1ª Reunião Ordinária da Rede de Integridade e Transparência do Ministério dos Transportes - RIT, instituída pela Portaria do Ministério dos Transportes nº 1.168, de 05 de dezembro de 2024, que tem como objetivo criar um ambiente mais integrado e melhorar a gestão de risco nas políticas do setor, realizada no ministério dos Transportes no dia 28 de fevereiro. O grupo é composto por representantes da pasta e das entidades vinculadas – Departamento Nacional de Infraestrutura de Transportes (DNIT), Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT) e Infra S.A.

no dia 11 de março, houve um encontro da Ouvidoria da Infra S.A, representada pela Ouvidora, Ladjane Pereira De Mello, e pela Gerente de Relacionamento, Bárbara Tomaz Bomfim, com a Ouvidora-Geral da União, Ariana Frances de Carvalho e com a Diretora de Articulação, Monitoramento e Supervisão do Sistema de Ouvidorias, Simone Gama Andrade, na sede da Controladoria Geral da União. Na Reunião, foram pautados vários assuntos, incluindo a atuação entre as áreas de Ouvidoria, Comissão de Ética, Auditoria e Corregedoria, denúncias e suas nuances, Modelo de Maturidade de Ouvidorias – MMOuP, a implementação da Ouvidoria Cidadã na Infra S.A., entre outros.



Imagem 6 – Ladjane e Barbara representando a Infra S.A e Ariana e Simone representando a CGU



Imagem 7 – Representantes do DNIT, ANTT, MT e INFRA reunidos

Ocorreu também a interação da ouvidoria da Infra, representada pela Ouvidora, Ladjane Pereira De Mello, e pela Gerente de Relacionamento, Bárbara Tomaz Bomfim, no evento da ABO-RJ, que celebrou o “Dia do Ouvidor” com uma roda de conversa, que remeteu à seguinte reflexão “Existe relação entre a Ouvidoria e o ESG?”, o evento foi realizado no dia 18 de março no Auditório do Conselho Regional de Contabilidade do Estado do Rio de Janeiro (CRC-RJ).

Ainda em comemoração ao dia do Ouvidor, no dia 19 de março, a Controladoria-Geral da União (CGU), por meio da Ouvidoria Geral Da União (OGU), realizou o evento em especial ao dia, na ocasião, o Ministro da CGU assinou a portaria de procedimentos do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (Sisouv). O normativo substituirá a Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021, que estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sisouv. Além disso o evento abordou o papel dos servidores integrantes do SisOuv na promoção da transparência e da participação cidadã, além da difusão de conhecimentos e troca de experiências.



Imagem 8 - Ouvidora da Infra e Presidente da ABO do Rio de Janeiro



Imagem 9 – Colaboradores da Ouvidoria da Infra no Dia do Ouvidor realizado pela CGU

A Infra S.A, também sediou a 1ª Reunião Extraordinária da Câmara Técnica de Transparência, Acesso à Informação, Participação Social e Diversidade – CTTAPD, no dia 28 de março, que pautou o Plano de Trabalho Anual da CTTAPD, definindo a metodologia, temas a serem abordados, elaboração do cronograma das próximas reuniões extraordinárias, além da definição da próxima reunião e local.

Ainda nessa mesma reunião houve também a apresentação do segundo ciclo do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP), com a participação de representantes da CGU, que cuidam do MMOUP. A reunião contou com todos os colaboradores da Ouvidoria da Infra S.A, juntamente com representantes da Ouvidoria do Departamento Nacional de Infraestrutura de Transportes - DNIT, Agência Nacional de Transportes Terrestres – ANTT, Ministério dos Transportes e CGU.