



# RELATÓRIO SIC/OUVIDORIA

---

Trimestral (Abr/Mai/Jun)/2024

Brasília/DF

**INFRA** S.A.



# Relatório do SIC/Ouvidoria – 2º trimestre/2024

## 1. Serviço de Informação ao Cidadão - SIC

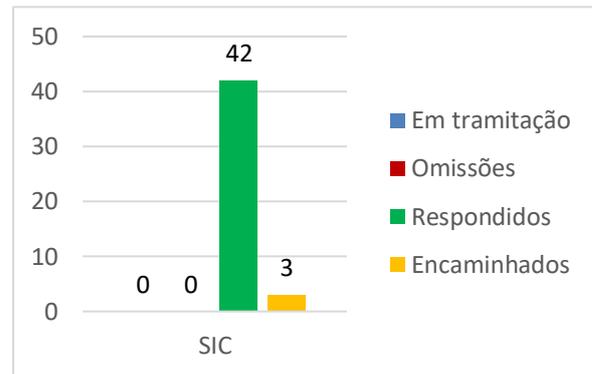
Pedidos recebidos  
**42 Fala.Br\***

Ranking\*\*  
**142º/321**

Tempo médio de resposta  
**7,93 dias**

Ranking\*\*\*  
**68º/321**

**Gráfico 1** – Quantidade e status dos pedidos de SIC recebidos no 2º trimestre/2024\*\*\*\*



\*Foram recebidos 42 pedidos de acesso à informação e 3 encaminhamento 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 segundo trimestre, foram recebidos pela Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação do Poder Executivo Federal, Fala.BR, **42 pedidos de acesso à informação** (LAI) e encaminhados às áreas com atribuição ao tema, além de haver 3 encaminhamentos, sendo 2 para o Ministério dos Transportes e 1 para o Ministério de Gestão e Inovação – MGI, no mesmo período, observado no gráfico 1.

### 1.1 Pedidos de Acesso à Informação respondidos diretamente pela Ouvidoria

Neste trimestre, **15** dos **42** pedidos de acesso à informação foram respondidos diretamente pela Ouvidoria, com tempo médio de resposta de 0 dia, assim o SIC economizou 180 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*
Transparência	7	0	140
Recursos humanos	5	0	100
Telecomunicações	1	0	20
Aposentadoria	1	0	20
Outros em habitação	1	0	20

\*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.

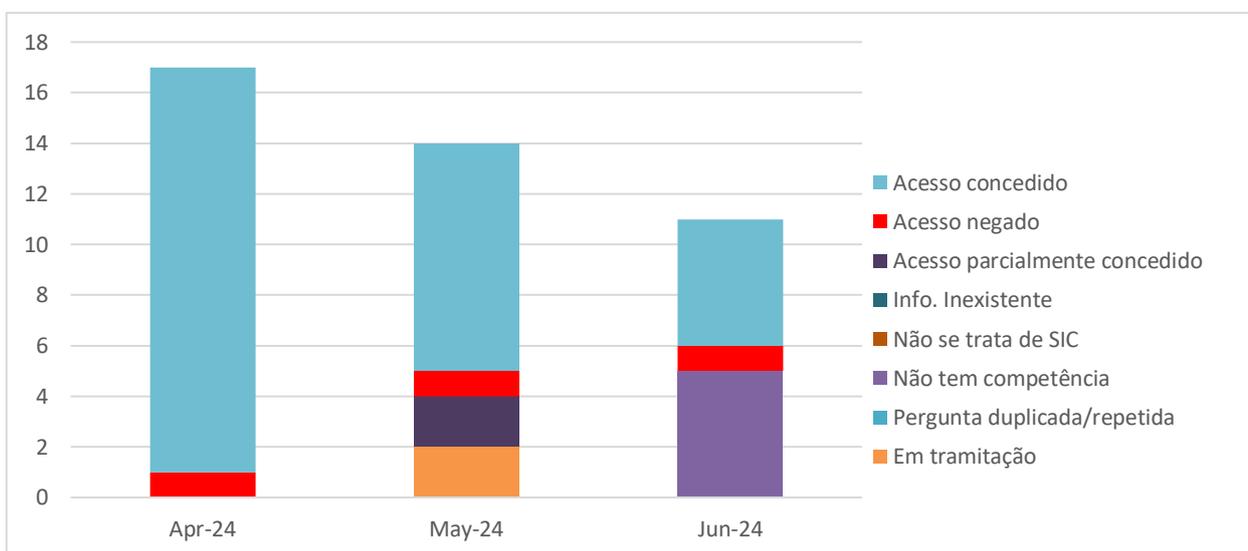
## 1.2 Tipos de respostas SIC no 2º Trimestre/2024

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 meses, **31** tiveram o **acesso concedido**, **3** com o **acesso negado**, **2** com **acesso parcialmente concedido** e **6** o **órgão não tem competência**.

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

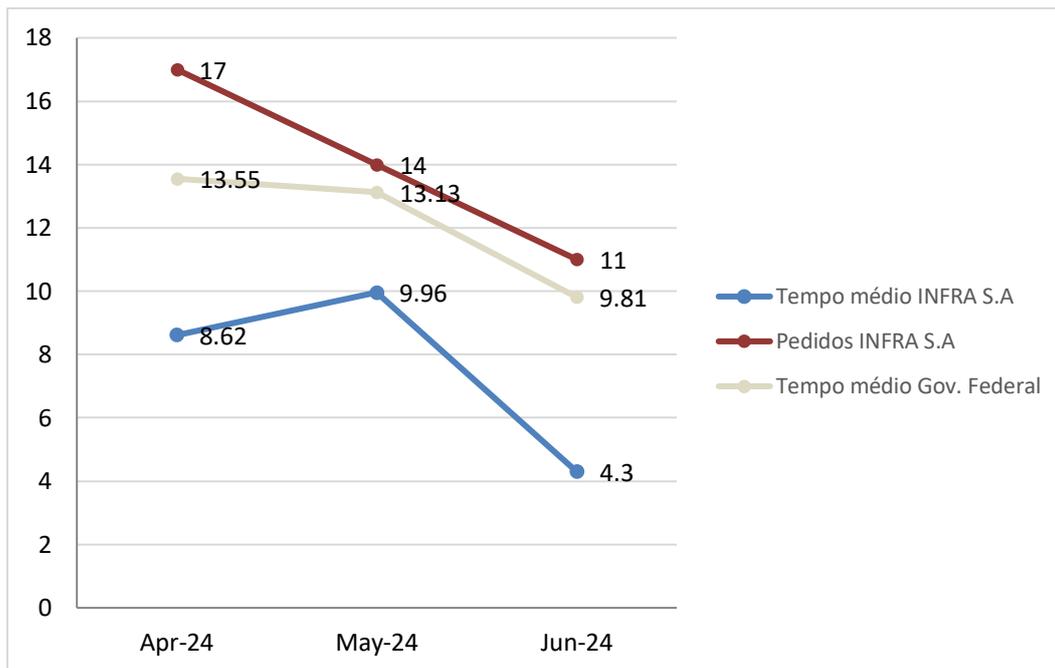
Gráfico 2 - Comportamento mês a mês dos Tipos de Respostas.



## 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), apresentado mês a mês, 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

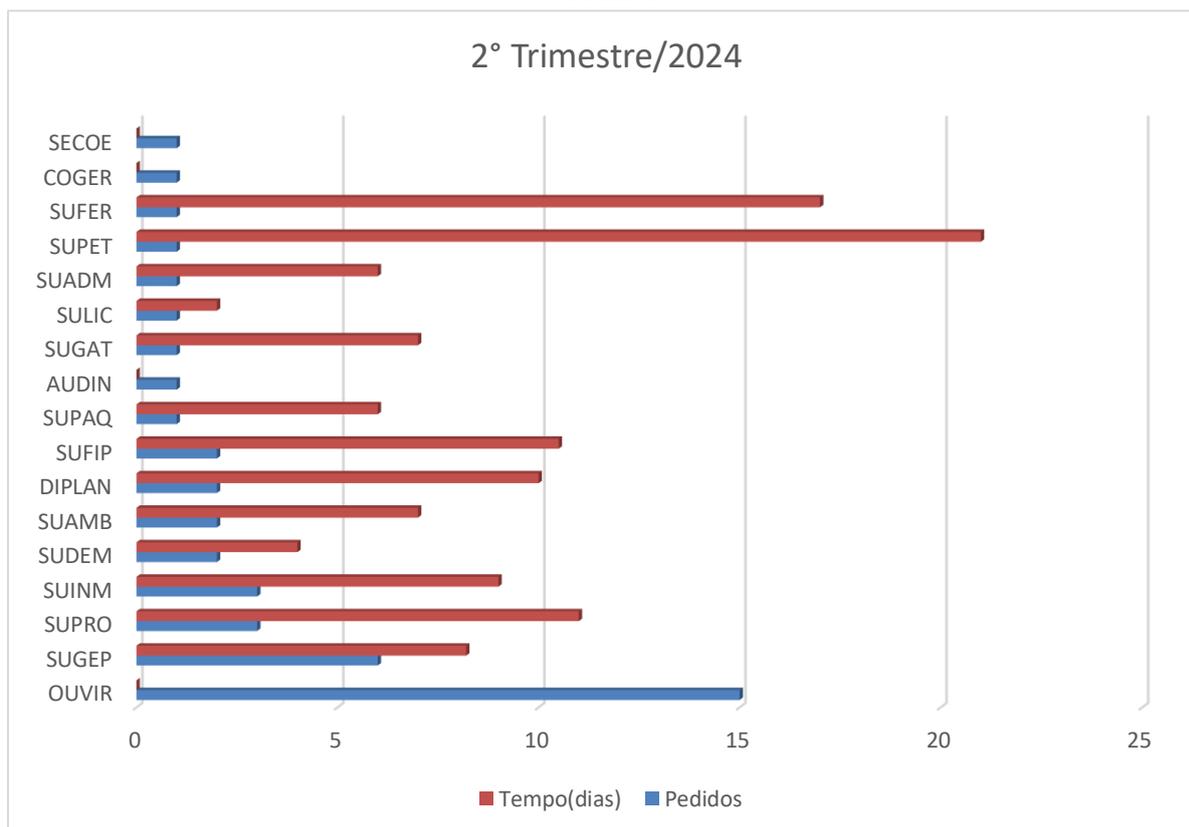


\*Os dados de junho estão incompletos, pois as demandas ainda se encontram em tramitação.

Cumprir salientar que o Tempo médio de resposta do trimestre foi de 7,93 dias, menor que a média do governo federal, que ficou em 12,43 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.



## 1.4 Recursos SIC

Neste trimestre foram registrados seis recursos aos pedidos de acesso à informação, abaixo pode ser visto os graus de instância dos recursos, destacando-os como de 1ª e 2ª instância.

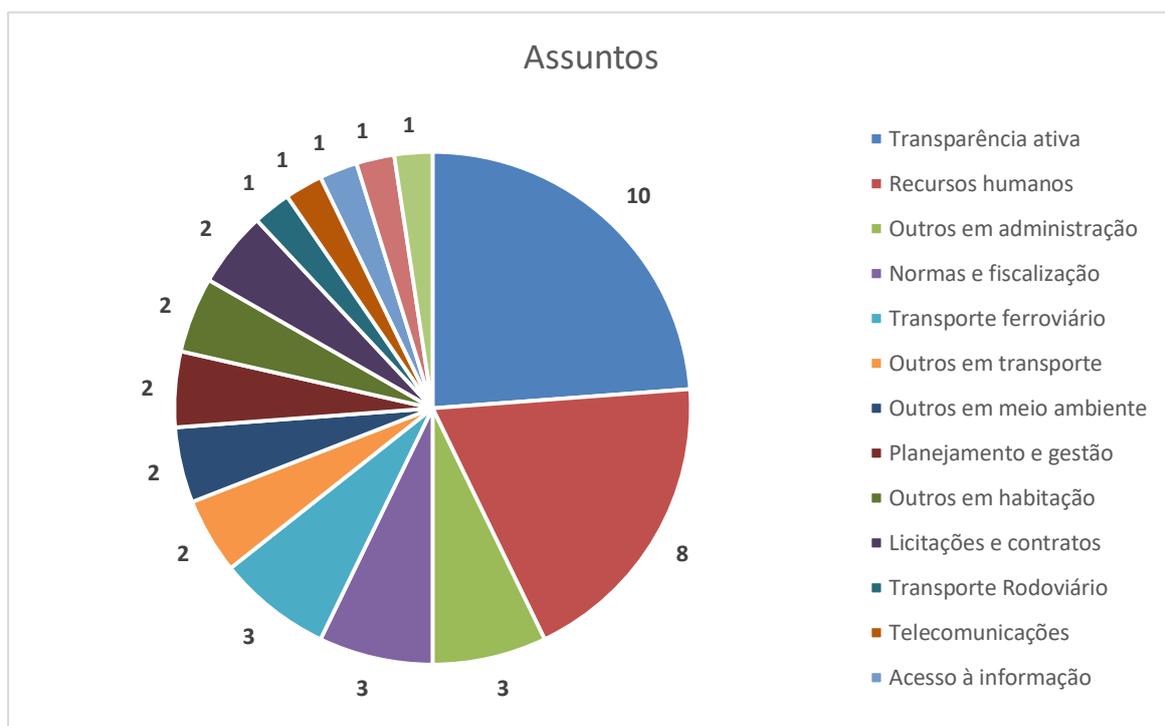


## 1.5 Assuntos SIC

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 meses, os pedidos recebidos pelo SIC foram classificados em: “Planejamento e Gestão”, “Recursos Humanos”, “Transparência”, “Transporte Ferroviário”, “Telecomunicações”, “Outros em Habitação”, “Outros em Administração”, “Licitações e Contratos”, “Normas e Fiscalização”, “Planejamento e Gestão”, “Outros em Pesquisa”, “Outros em Meio Ambiente”, “Transporte Hidroviário”, “Outros em Transporte”, “Transporte Rodoviário”, “Aposentadoria” e “Assédio moral” conforme gráfico abaixo:

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



## 2. Ouvidoria

Manifestações  
recebidas\*

**35 Fala.Br**

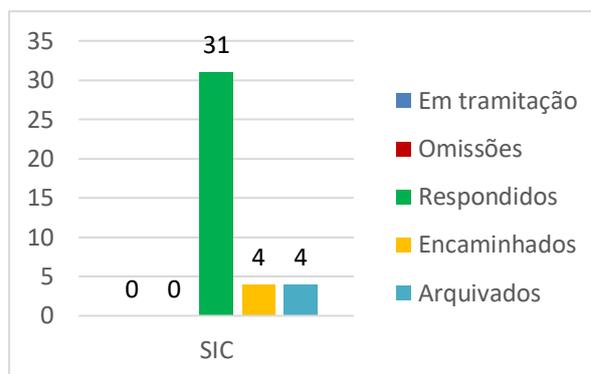
Tempo médio de  
resposta  
**6,35 dias**

Encaminhadas  
(a outro  
órgão/entidade)

**4 encaminhados**

Tempo médio do  
Gov. Federal  
**9,54 dias**

**Gráfico 6** – Quantidade e status das manifestações de OUV recebidos no segundo 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 segundo trimestre, foram recebidos pela Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação do Poder Executivo Federal, Fala.BR, **35** demandas de Ouvidoria, sendo respondidas diretamente pela ouvidoria ou encaminhadas para as áreas com atribuição ao tema, além de haver 4 encaminhamentos, sendo 2 enviados ao Ministério das Cidades, 1 para ANTT e 1 para o SENATRAN, podendo ser observado no gráfico 6.

### 2.1 Manifestações respondidas diretamente pela Ouvidoria

Nos três meses, **16** dos **35** pedidos de acesso à informação foram respondidos diretamente pela Ouvidoria, com tempo médio de resposta de 2 dias, assim o SIC economizou 280 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 Rodoviário	6	2,66	120
Outros em Administração	4	3,75	40
Emprego	2	0	40
Outros em Transporte	2	0	40
Aposentadoria	1	0	20
Recursos Humanos	1	0	20

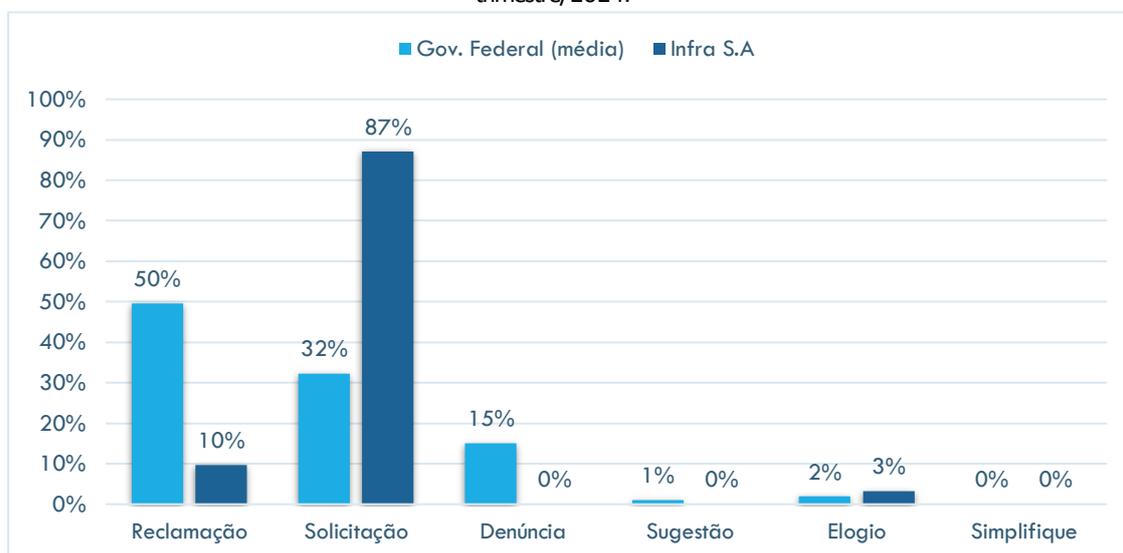
\*Foi cronometrado o tempo necessário apenas para, em sequência, copiar a manifestação de ouvidoria no Fala.Br, abrir um processo SEI, criar um ofício para a área competente e enviá-lo à Ouvidora para assinatura e encaminhamento ao ponto focal da área competente para fornecer a informação desejada. A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

## 2.2 Tipos de manifestações e comparativo com o Governo Federal no 2º 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.

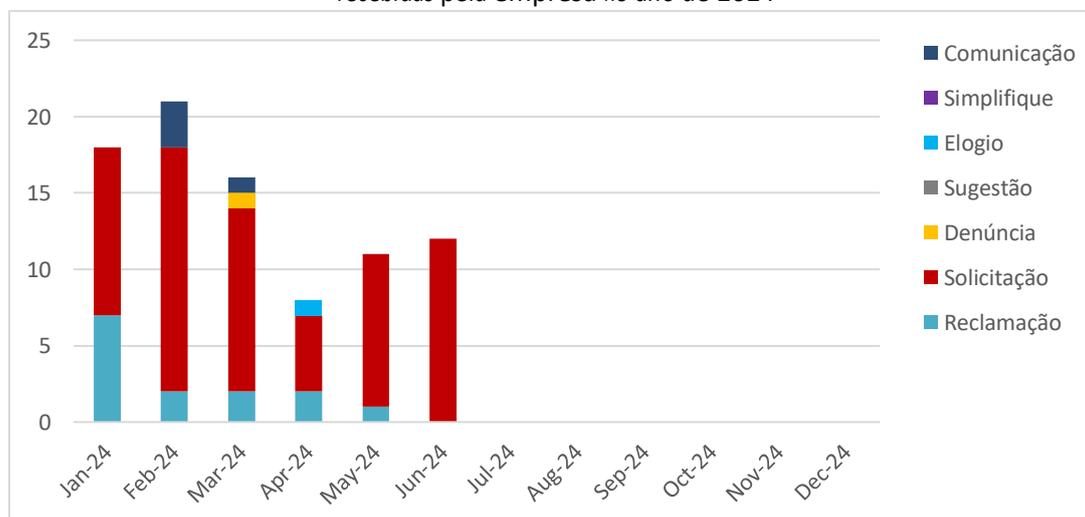
No presente trimestre, houve uma variação nos tipos de manifestações registradas pelos usuários, sendo registrados **3 reclamações, 27 solicitações, 1 elogio**, Além das **4 manifestações arquivadas**. O gráfico abaixo mostra a comparação, em porcentagem, dos tipos de manifestações recebidas pela nossa empresa em relação à média de todas as ouvidorias cadastradas na plataforma Fala.BR. Vale ressaltar, que as demandas arquivadas por falta de complementação por parte do cidadão, não foram contabilizadas nas métricas.

**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

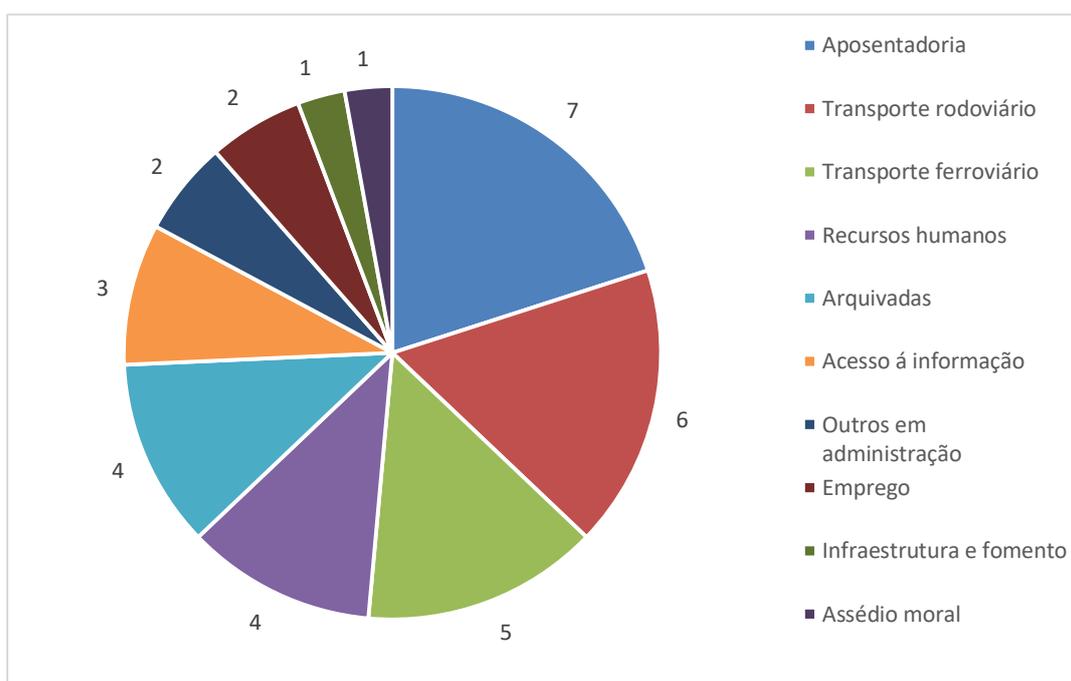


### 2.3 Assuntos e Subassuntos da Ouvidoria

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”, “Aposentadoria”, “Infraestrutura e Fomento”, “Outros em Administração”, “Transporte Rodoviário”, “Acesso à Informação”, “Emprego”, 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 abril a 30 de junho o setor não prestou atendimento à expropriados.

## 3. Avaliação

### 3.1 Canais de Entrada - SIC e Ouvidoria

Nos três meses a empresa totalizou com 42 pedidos de informação recebidos, contando ainda com três encaminhamento para Ministério dos Transportes.

Quanto aos pedidos de Ouvidoria, totalizou com 35 manifestações recebidas, além dos 4 encaminhamentos para Ministério das Cidades, ANTT e SENATRAN

No segundo trimestre de 2024, o canal de **SIC** 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 100%, visto que todos os 42 pedidos recebidos foram respondidos.

O Índice de Resolutividade do setor para dados de Ouvidoria no trimestre foi de aproximadamente 100%, visto que todas as manifestações recebidas foram respondidas até 30 de junho.

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, não houve resposta à Pesquisa de Satisfação em relação ao atendimento da **ouvidoria** e **4 repostas** relativo aos **pedidos de acesso à informação**.

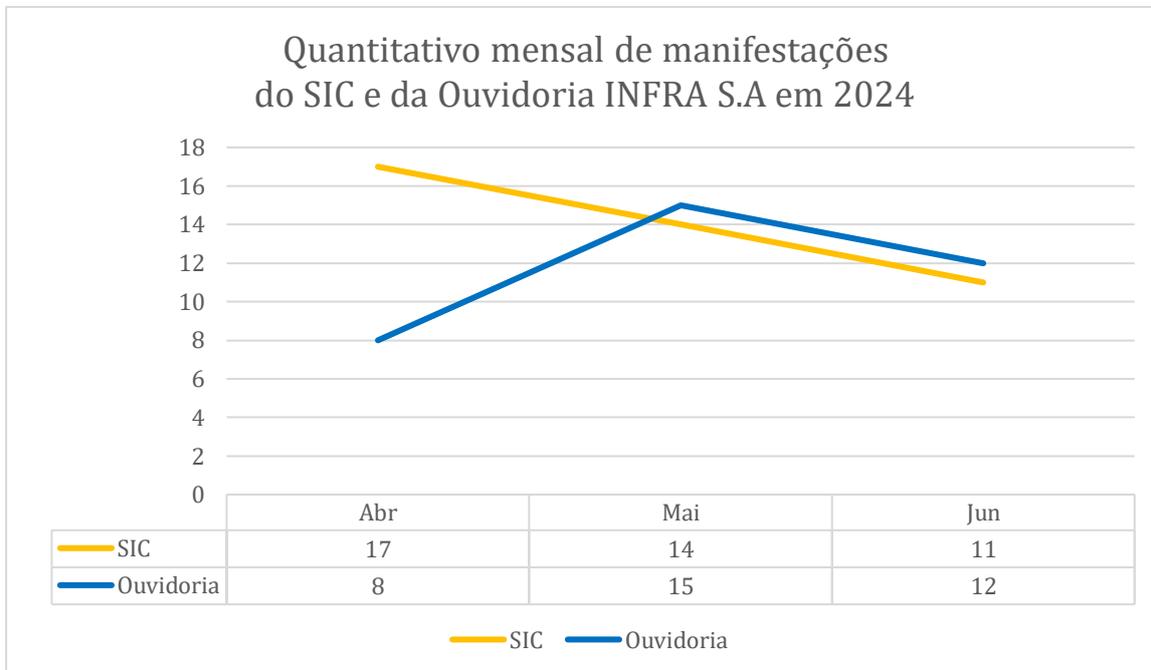
Imagem 1 – Resposta à pesquisa de satisfação dos pedidos da LAI



### 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 resposta à pesquisa de satisfação do Serviço de acesso à informação.

### Grupo de Trabalho para Estruturação da Jornada ESG

Um marco significativo foi a participação ativa no Grupo de Trabalho para a estruturação da Jornada ESG (Ambiental, Social e Governança) no âmbito da Infra S.A. e suas unidades organizacionais. Este grupo, com duração de 180 dias, está alinhado ao projeto de Ouvidoria Cidadã, fortalecendo a integração das práticas ESG dentro da empresa e, em especial, na Ouvidoria.

### Avaliação da Ouvidoria pela OGU

Outro marco importante no semestre foi a resposta ao questionário da fase de execução da sistemática de Avaliação de Ouvidoria, implementada pela Ouvidoria-Geral da União (OGU). Este processo visa obter uma compreensão abrangente da estrutura, funcionamento, processos de trabalho e desempenho da Ouvidoria da Infra S.A., além de identificar pontos de melhoria para a unidade. Até o presente momento, ainda não foi enviado o feedback por parte da OGU.



Imagem 2 – Capa da apresentação da jornada ESG da Infra S.A.



Imagem 3 – Cabeçalho do questionário de monitoramento e avaliação de Ouvidoria

## Seminário Nacional de Ouvidoria 2024

A ouvidoria da Infra S.A. participou da 1ª edição do Seminário Nacional de Ouvidoria de 2024, realizado em João Pessoa -PB, nos dias 4 e 5 de junho. O evento incluiu atividades focadas na avaliação de serviços públicos e na construção de cartas de serviços, a relação entre ouvidoria e corregedoria no tratamento de denúncias de assédio, o papel da ouvidoria no engajamento social e as competências necessárias para um atendimento de excelência em ouvidoria.

## Curso de Capacitação e Certificação em Ouvidoria

Todos os colaboradores da Ouvidoria participaram e foram aprovados no Curso Online de Capacitação e de Certificação em Ouvidoria/Ombudsman, promovido pela Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman.



**Imagem 4 – Uma das apresentações do primeiro dia de evento**



**Imagem 5 – Certificado de um dos colaboradores da Ouvidoria**