



RELATÓRIO SIC/OUVIDORIA

Abril/2023

Brasília/DF

INFRA S.A.



Relatório do SIC/Ouvidoria – abril/2023

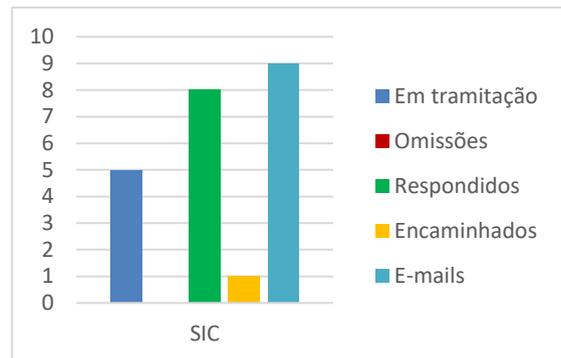
1. Serviço de Informação ao Cidadão - SIC

Pedidos recebidos **13** Fala.Br** Ranking* **133º/319**

9 E-mails***

Tempo médio de resposta **5,88 dias** Ranking**** **125º/319**

Gráfico 1 – Quantidade e status dos pedidos de SIC recebidos em abril/2023*****.



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

**Foram recebidos 13 pedidos de acesso à informação e houve 1 reencaminhamentos para outros órgãos (Ministério dos Transportes)

*** 9 pedidos de acesso à informação recebidos por e-mail

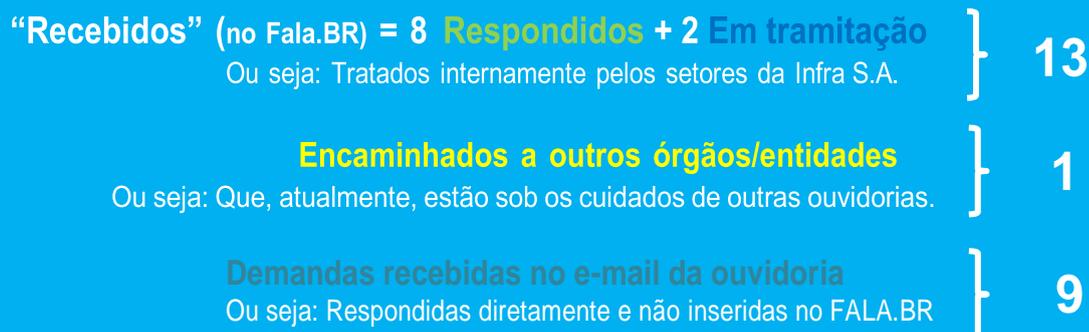
****Posição dos órgãos/entidades, em ordem decrescente, de acordo com o tempo médio de resposta aos pedidos.

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

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

O SIC recebeu **23 pedidos** de informação (LAI) em abril, destes **13** foram encaminhados, via SEI, para as áreas com atribuição no tema, **9** foram recepcionados por e-mail, dos quais 3 pedidos respondido pela própria Ouvidoria/SIC e **1** foi encaminhado para outros órgãos, sendo ele o Ministério dos transportes, conforme o **gráfico 2**.

Gráfico 2 – Resumo dos pedidos recebidos pelo SIC no Fala.Br



Pedidos de Acesso à Informação respondidos diretamente no Fala.Br

Desde a fixação dos pontos focais em dezembro de 2021, a Ouvidoria tem respondido aos pedidos de acesso à informação diretamente no Fala.Br quando possível, sem necessidade de abrir novos processos no SEI, reduzindo assim o tempo e aumentando a qualidade da resposta ao usuário, o que impacta positivamente a performance da empresa. No mês de abril, **3** dos **13** pedidos de acesso à informação foram respondidos diretamente no Fala.Br. Com tempo médio de resposta de 0 dias, consoante tabela abaixo. Com isso o SIC economizou 60 minutos de trabalho efetivo.

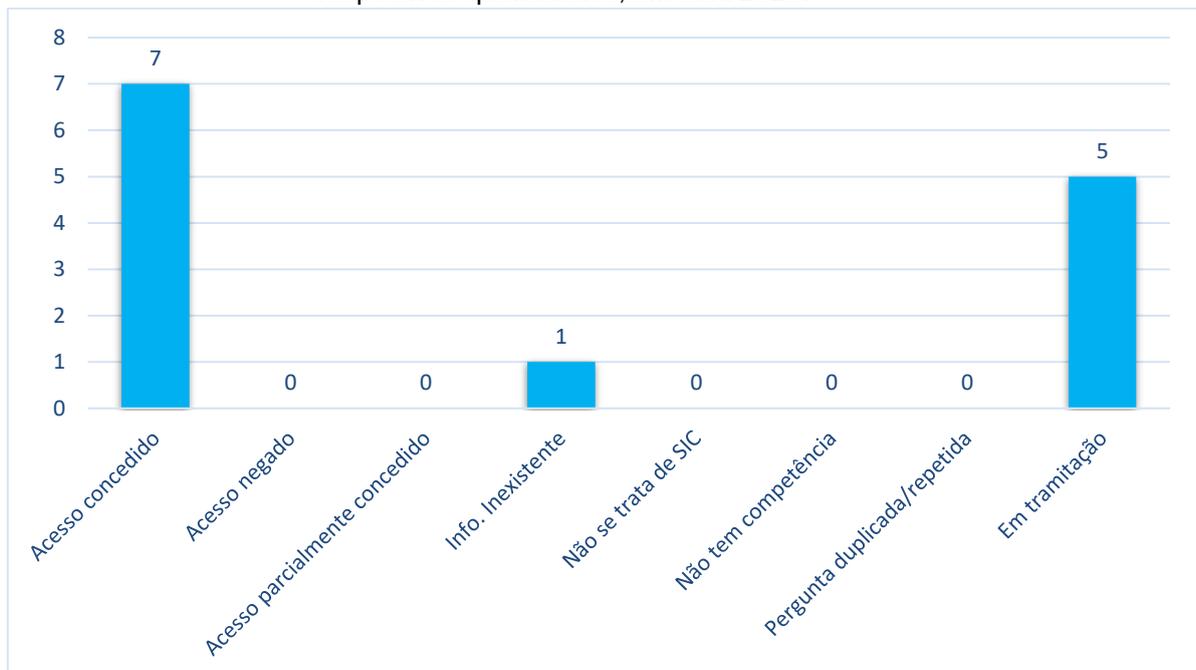
Assuntos	Subassunto	Quantidade	Tempo Médio de Resposta em Dias	Tempo Economizado em Minutos*
Acesso à informação	Problema	1	14	20
Acesso à informação	Norma de diárias e passagem	1	0	20
Licitações	Acesso à informação	1	0	20

*Foi cronometrado o tempo necessário apenas para, em sequência, copiar a manifestação de ouvidoria no Fala.Br, abrir um processo no SEI, criar um ofício para a área competente e enviá-lo à Ouvidoria 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.

1.1 Tipos de respostas SIC em abril/2023 (Fala.Br)

Em abril de 2023, **13** pedidos de acesso à Informação recebidos via Fala.Br **7** tiveram acesso concedido, **1** teve a informação inexistente e **5** estão em tramitação. Veja o gráfico abaixo:

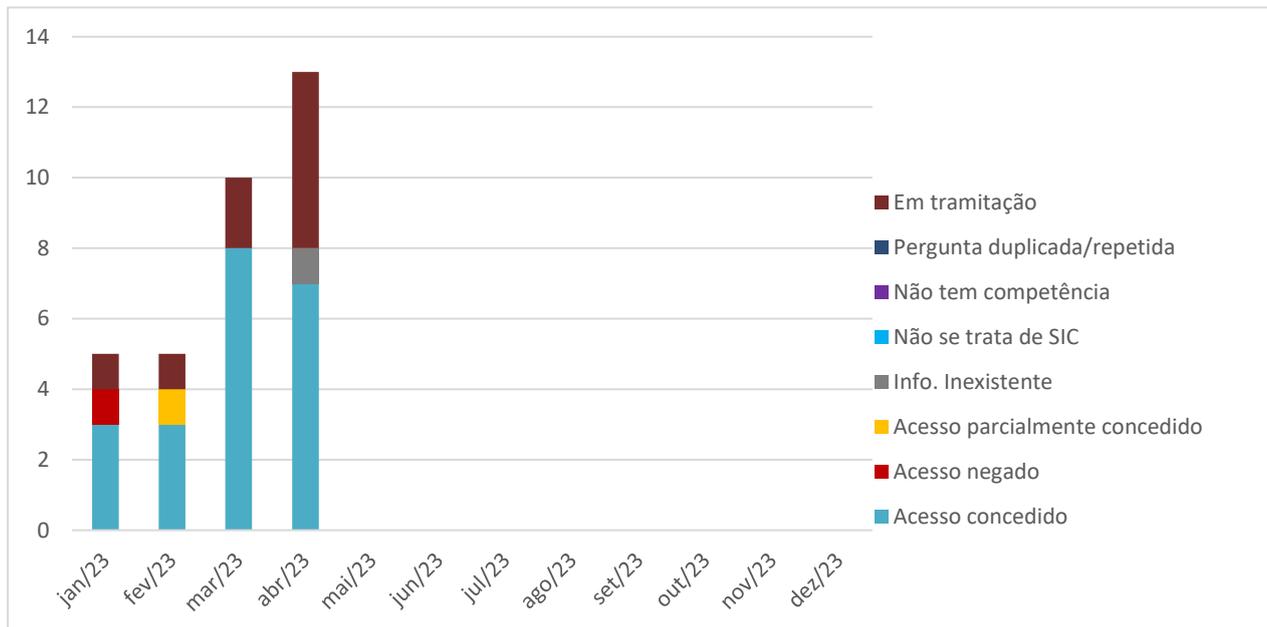
Gráfico 3 - Tipos de respostas oferecidas aos usuários pelo SIC e respectivas quantidades, em abril/2023.



Houve **0** registro de **acesso negado** em abril/2023.

Abaixo, no **gráfico 4**, consta a **proporção de Tipos de Respostas SIC ao longo de 2023**, indicando a variação de respostas dos setores da empresa.

Gráfico 4 - Comportamento mês a mês dos Tipos de Respostas oferecidas pelo SIC/Infra S.A no ano de 2023 (Fala.Br).



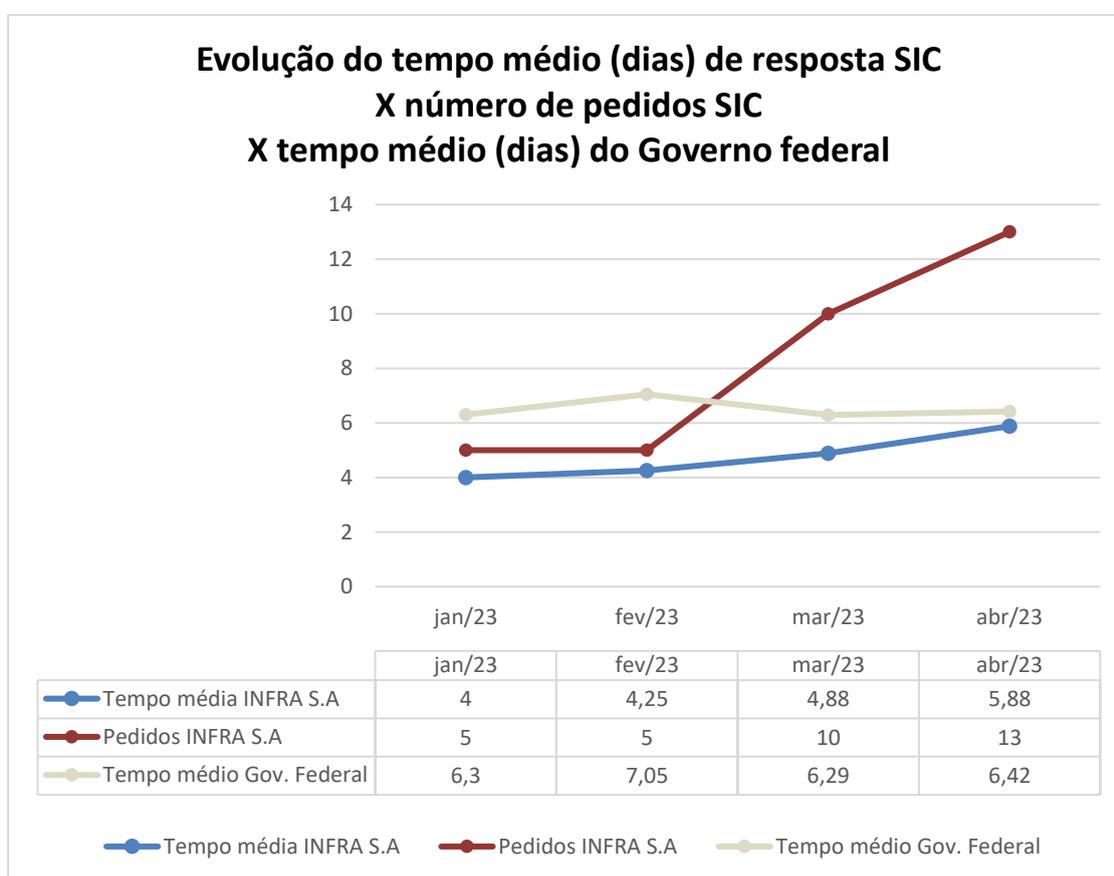
1.2 Tempo de resposta, SIC e setores respondentes

O **indicador** da unidade setorial **OUIDORIA** é o **“Tempo médio de atendimento ao cidadão”**

(em dias), definido pela alta administração da empresa.

No mês de abril de 2023, o SIC se manteve no número de pedidos gerais em relação a março (23 pedidos) e o tempo de resposta no fala.br ficou em 5,88 dias, índice maior que o mês anterior (4,88 dias) e abaixo da média do Governo Federal (6,42 dias), conforme o gráfico 5 e o extrato do Relatório do SIC de abril/2023:

Gráfico 5 – Comportamento mês a mês, ao longo de 2023, do indicador de desempenho “Tempo Médio de Atendimento SIC”, sua relação com a quantidade de pedidos SIC (**somente Fala.Br**) e com o Tempo Médio de Atendimento do Governo federal.

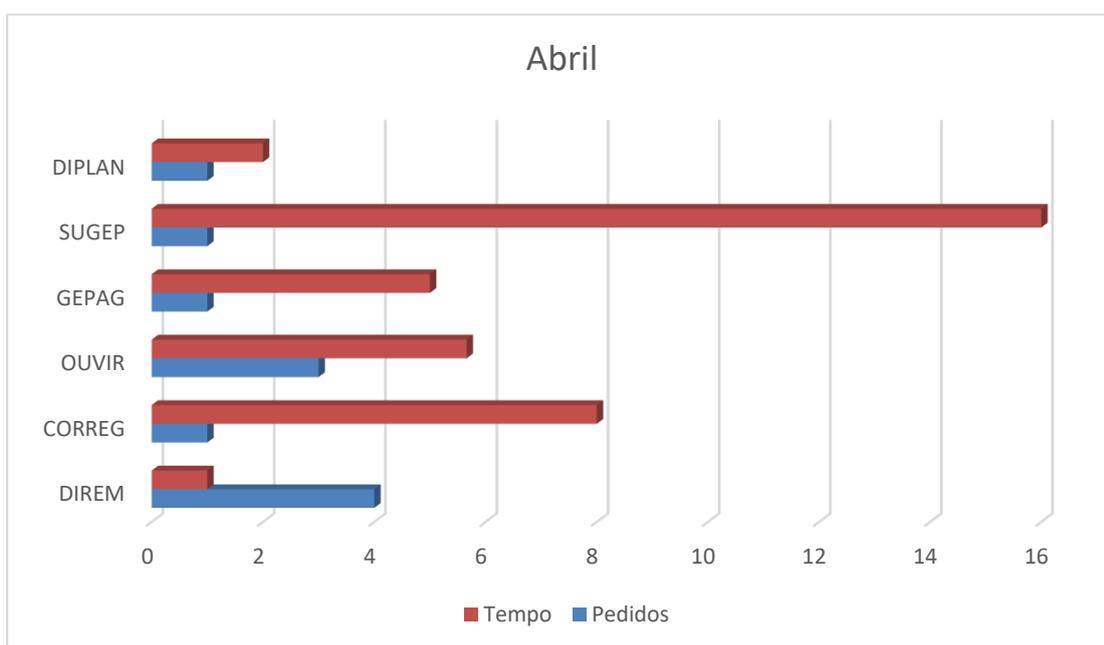


Pedidos X Setores demandados X Tempo médio de resposta do setor (Fala.Br)

Após consulta prévia aos pontos focais para conferir a competência e reduzir tramitações desnecessárias foram distribuídos **13 pedidos** às unidades da empresa via SEI.

O gráfico 6, a seguir, demonstra a quantidade de pedidos por setor demandado no SEI e o tempo médio de retorno ao usuário. **Alguns pedidos de acesso podem possuir respostas finais oriundas de diversos setores distintos**, devido às competências relacionadas ao caso concreto.

Gráfico 6 – Tempo médio de resposta por Setor e SIC (em dias) e relação com o número de pedidos, em abril/2023.



1.3 Recursos SIC

Em abril não foram registrados nenhum recurso à empresa, segundo o Painel da LAI/CGU.

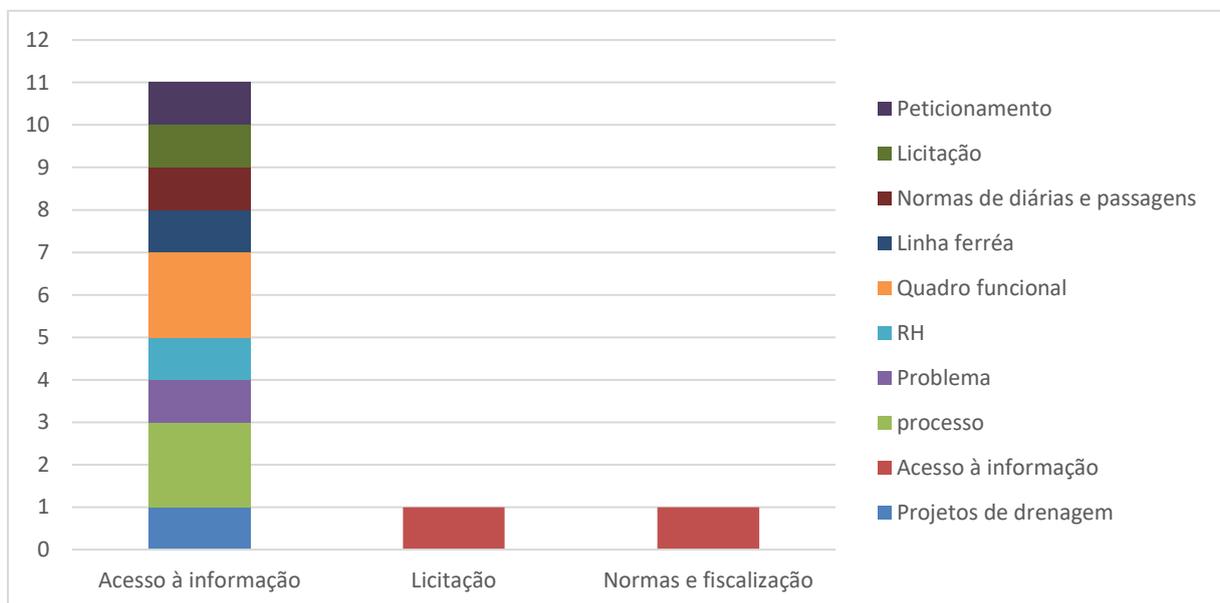


1.4 Assuntos e Subassuntos SIC (Fala.Br)

Os **Assuntos** no Fala.BR são indexadores fixos dessa plataforma da CGU, que são categorizados quando o usuário efetua o seu pedido de acesso à informação. As ouvidorias podem modificar essa categoria para otimizar a gestão interna e para produzir relatórios sobre os tópicos mais frequentes.

A Ouvidoria da empresa criou subassuntos para cada assunto mais utilizado. Assim, revisitou todos os pedidos de acesso de 2022 para classificá-los corretamente por assuntos e subassuntos que melhor definem a realidade da empresa e dos pedidos recebidos. Em abril/2023, o **assunto** dos pedidos de SIC foi “**Acesso à informação**”, “**Licitação**” e “**Normas e fiscalização**”. Foram classificados nos **subassuntos** abaixo:

Gráfico 8 – Assuntos e subassuntos dos pedidos SIC e respectivas quantidades, em abril de 2023.



2. Ouvidoria

Manifestações recebidas* (**tramitados internamente*)

0 – Fala.Br

6 – E-mails

Encaminhadas (a outro órgão/entidade)

3

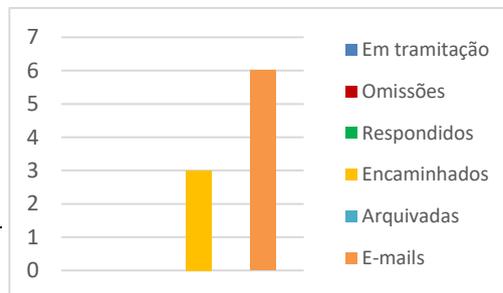
Tempo médio de resposta

0 dias

Tempo médio do Gov. Federal

5,54 dias

Gráfico 9 – Quantidade e status das manifestações de Ouvidoria em abril/2023.



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.

A Infra SA recebeu via e-mail **6 manifestações em abril**, as quais foram respondidas/encaminhadas para as áreas internas. No mencionado período houve **3 encaminhamentos (para o Ministério do Meio Ambiente e 2 para o Ministério dos Transporte)**, de manifestações que chegaram pelo FALA.BR, mas cuja matéria não envolvia atribuição da empresa, conforme o gráfico abaixo:

“Recebidas” (no Fala.BR) = **Respondidas** } **0**
Ou seja: Tratados internamente pelos setores da Infra S.A.

Encaminhadas a outros órgãos/entidades } **3**
Ou seja: Que, atualmente, estão sob os cuidados de outras ouvidorias.

Demandas recebidas no e-mail da ouvidoria } **6**
Ou seja: Respondidas diretamente e não inseridas no FALA.BR

Manifestações respondidas diretamente no Fala.Br

Quando as manifestações típicas de ouvidoria chegam pelo sistema Fala.Br e podem ser respondidas sem a necessidade de abrir processo no SEI, a Ouvidoria assim o faz, adotando o mesmo procedimento quando a manifestação chega por e-mail e a resposta já está em transparência ativa.

No mês de abril **não houve** manifestações de ouvidoria respondida sem a consulta a outras unidades organizacionais da empresa.

2.1 Tipos de manifestações de Ouvidoria em abril/2023 (Fala.Br)

Em abril de 2023, a Ouvidoria não recebeu manifestações através do Fala.Br, conforme o painel Resolveu do site da CGU e a planilha de controle da Ouvidoria, <http://painéis.cgu.gov.br/resolveu/index.html>. Com isso o gráfico 10 ficou inalterado.

Gráfico 10 – Distribuição das manifestações de ouvidoria por “Tipos”, em abril de 2023.

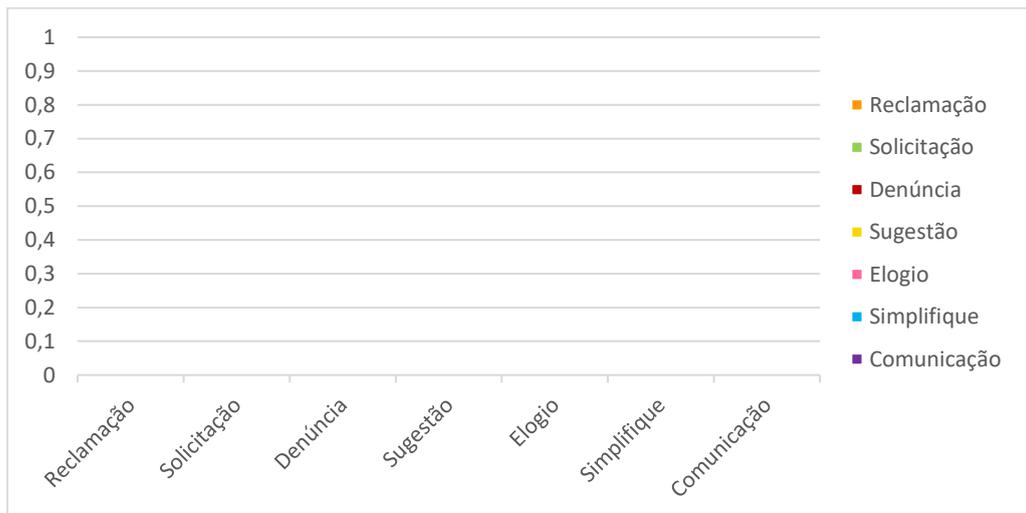
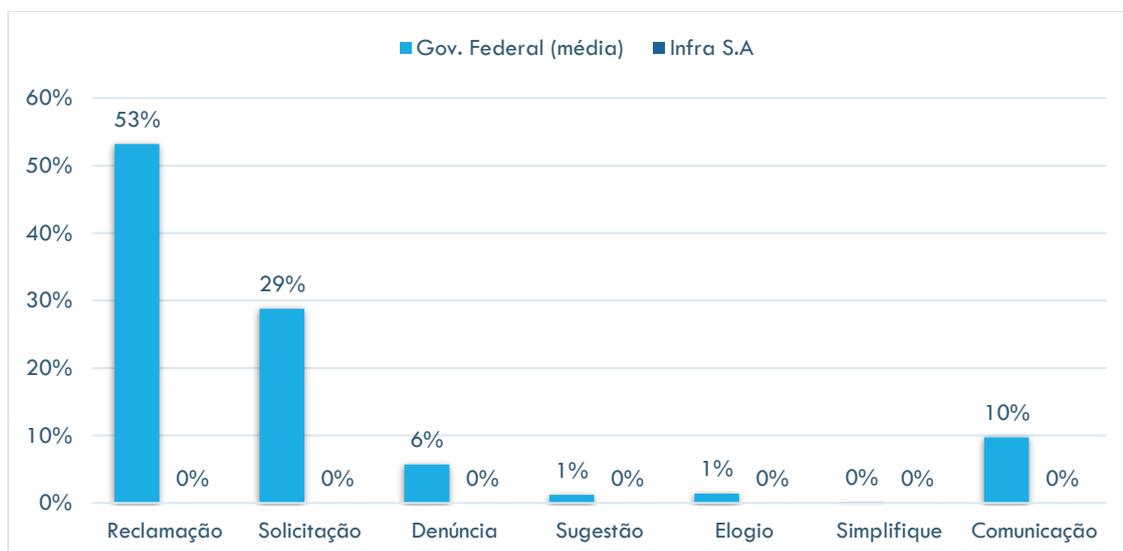
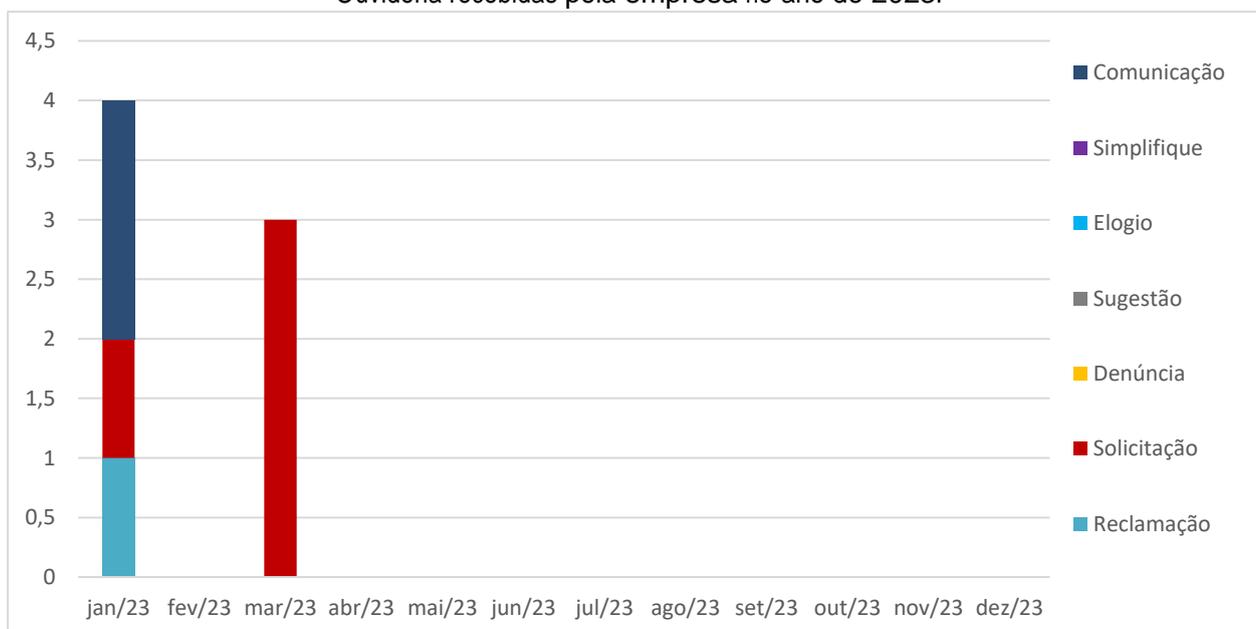


Gráfico 11 - Comparativo percentual dos Tipos de manifestações de ouvidoria recebidas pelo Governo Federal (média) e pela empresa em abril/2023.



2.2 Tipos de manifestações de Ouvidoria em abril/2023 (Fala.Br)

Gráfico 12 - Comportamento mês a mês dos Tipos de Manifestações de Ouvidoria recebidas pela empresa no ano de 2023.



2.3 Tempo de resposta, Ouvidoria e setores respondentes

O indicador da unidade setorial **OUVIDORIA** é o “Tempo médio de atendimento ao cidadão”

O tempo médio total de atendimento da Ouvidoria em abril/2023 foi de **0,0 dias**.

Cabe salientar a diminuição do número de pronunciamentos dos usuários em abril (9 manifestações) em comparação a março (17 manifestações), pelo fato de não haver manifestações no Fala.Br no mês de abril não há um cotejamento entre os dois meses, e com isso Ouvidoria não teve um tempo de resposta médio para ser comparado com a média nacional que foi de **5,54 dias**.

2. Ouvidoria

Manifestações recebidas*
(*trmitados internamente)

3 – Fala.Br

13 – E-mails

Encaminhadas
(a outro órgão/entidade)

1

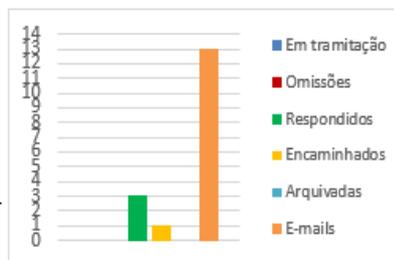
Tempo médio de resposta

9,33 dias

Tempo médio do Gov. Federal

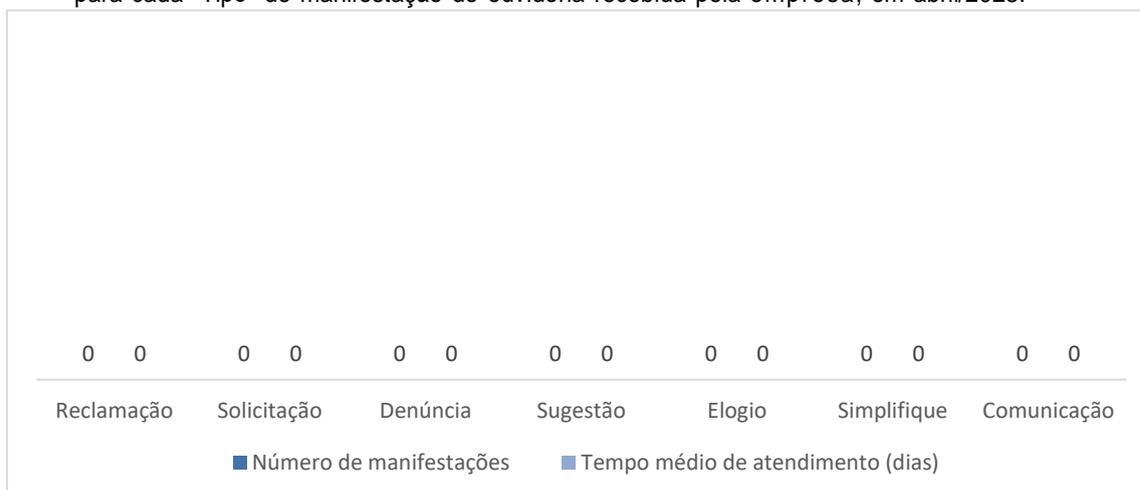
5,56 dias

Gráfico 9 – Quantidade e status das manifestações de Ouvidoria em março/2023.



Abaixo no gráfico 13, está categorizado o **tempo médio por tipo** de manifestação respondida em abril, que assim como o gráfico 10 ficou zerado:

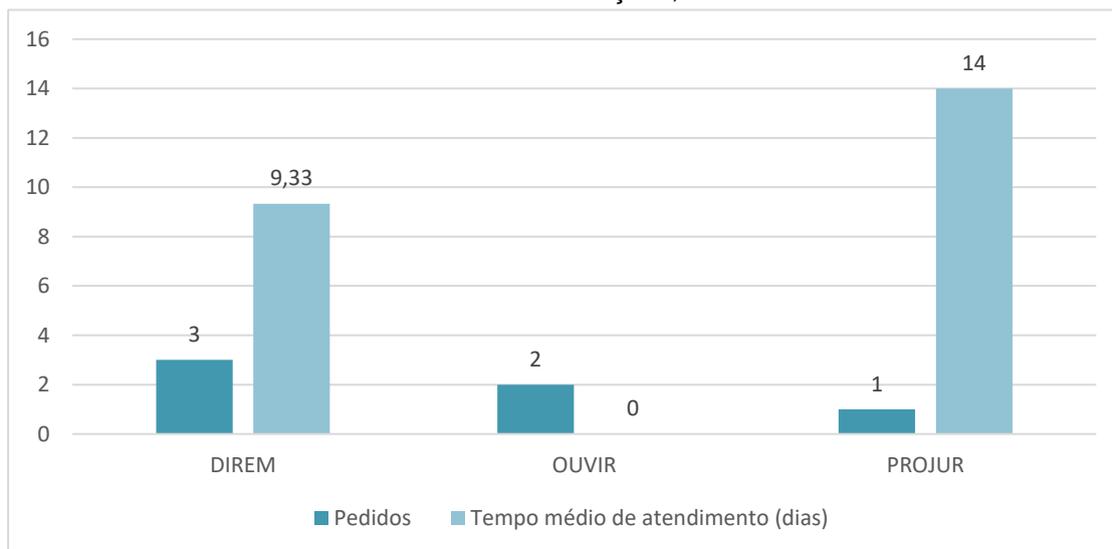
Gráfico 13 – Relação do Tempo médio de atendimento ao cidadão para cada “Tipo” de manifestação de ouvidoria recebida pela empresa, em abril/2023.



Pedidos X Setores demandados X Tempo médio de resposta do setor (Fala.BR e E-mail)

O gráfico abaixo demonstra a quantidade de manifestações por setor demandado no SEI e o tempo médio de retorno ao usuário. **Algumas manifestações podem possuir respostas finais oriundas de diversos setores distintos**, devido às competências relacionadas ao caso concreto.

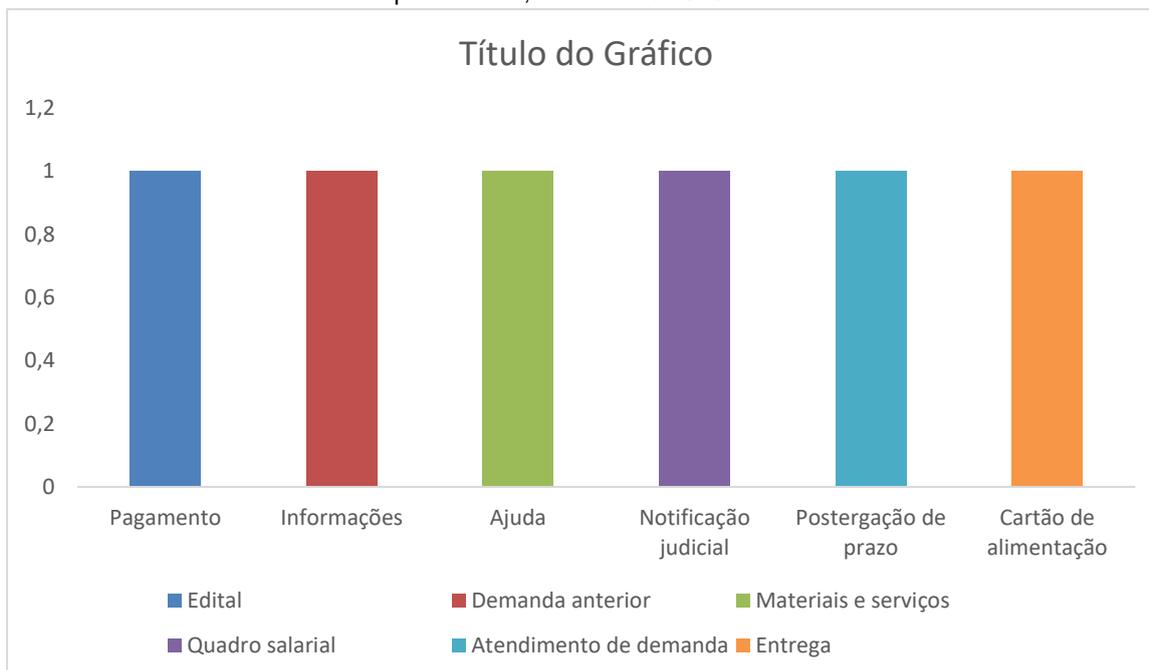
Gráfico 14 – Tempo médio de resposta por Setor/Ouv (em dias) e relação com o número de manifestações, em abril/2023.



2.4 Assuntos e Subassuntos da Ouvidoria em abril/2023 (Fala.Br e E-mail)

Em abril/2023, os principais **assuntos** das manifestações de Ouvidoria foram **“Acesso à informação”** e **“RH”**.

Gráfico 15 – Assuntos das manifestações da Ouvidoria e respectivas quantidades, em abril de 2023.



2.5 Atendimento de Expropriados FICO/FIOL II pela Ouvidoria em abril/2023

Em 17 de setembro de 2022 a empresa passou a divulgar a Ouvidoria como o canal de atendimento 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 examinará as solicitações e encaminhará diretamente aos setores competentes, otimizando o fluxo de informações e mediando possíveis conflitos.

De 1 a 31 de abril o setor (GEDAF) prestou 1 atendimento à expropriados da FICO.

DATA	FICO / FIOL	ENCAMINHAMENTO / ORIENTAÇÃO	
		FALA.BR	SETOR COMPETENTE
05/04	x	x	

3. Avaliação

3.1 Canais de Entrada - SIC e Ouvidoria

O **canal mais utilizado** na empresa, **dentre SIC e Ouvidoria**, em abril de 2023, foi o **SIC**, de acordo com os painéis da CGU e as demandas recebidas nos e-mails da unidade.

O principal **canal de entrada** dos pedidos de acesso do SIC foi a plataforma Fala.Br e, das manifestações típicas de ouvidoria, o e-mail.

Quando o usuário procura a Ouvidoria por telefone, e-mail ou presencial e a questão posta não pode ser prontamente respondida, verificamos se ele possui condições de acessar o formulário eletrônico disponibilizado no sistema Fala.BR, com o intuito de capacitá-lo a registrar a sua manifestação através desse canal.

- a. **Se ele possuir os meios de acesso**, instruímos detalhadamente sobre cadastro, registro e acompanhamento de sua manifestação no Fala.BR, seja por e-mail ou acompanhando o usuário fazendo um “passo a passo” por telefone.
- b. **Se ele NÃO possuir acesso a computador ou a celular**, a equipe da Ouvidoria efetua o registro da manifestação no Fala.BR e informa o **NUP** e o **código de acesso** do Fala.BR para o usuário.

Porém, a **prioridade** é que o **usuário seja capacitado a utilizar o Fala.BR** pelas ouvidorias, devido aos exemplos de vantagens abaixo:

- 1) Geração de Número Único de Protocolo (NUP);
- 2) Cadastro único para manifestação a qualquer órgão ou entidade integrantes do SisOUV, do Executivo federal;
- 3) Garantia de contagem de prazo dentro da lei;
- 4) Garantia da qualidade da resposta dentro da lei;
- 5) Rastreabilidade pela CGU em caso de Recursos ou irregularidades no tratamento da manifestação;
- 6) Acompanhamento do andamento do pedido em tempo real;
- 7) Notificações por e-mail (exceto ao cidadão anonimizado);
- 8) Registro histórico de todas as manifestações abertas para o Executivo federal, dentre outras.

3.2 Índice de Resolutividade e Pesquisa de Satisfação do Usuário

Serviço de Informação ao Cidadão – SIC (Fala.Br e E-mail)

O **Índice de Resolutividade do setor para dados do SIC**, no período de 01/04/23 a 30/04/2023 foi de **78%**, pois **18 dos 23 pedidos** de acesso à informação foram completamente atendidos até 30 de abril.

Gráfico 16 – Resolutividade do setor, em dados SIC entre 01/04/23 e 30/04/2023.



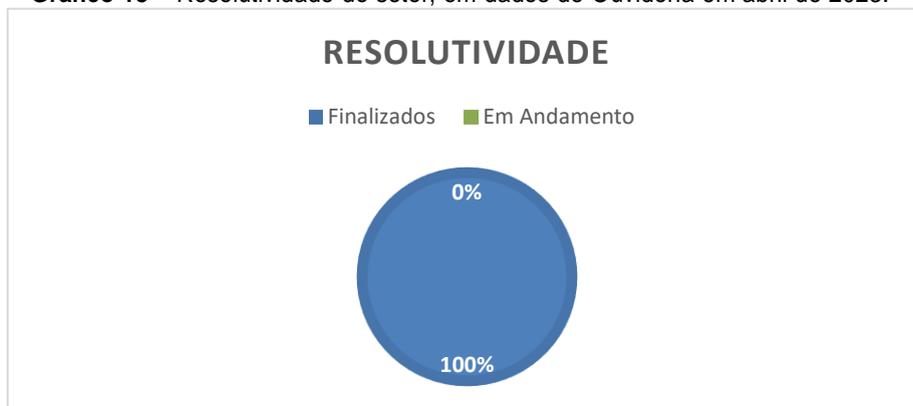
Fonte: Painel LAI (<https://www.gov.br/cgu/pt-br/centrais-de-conteudo/paineis/lai>)

A **Pesquisa de Satisfação ao usuário, de preenchimento facultativo**, é preenchida pelo solicitante após receber a resposta da empresa. Possui **duas perguntas** e o solicitante responde marcando em uma **escala de 1 a 5**. Em abril não foram preenchidas pesquisas em relação ao atendimento do SIC.

Ouvidoria

O **Índice de Resolutividade do setor para dados de Ouvidoria** em abril foi de **100%**, visto que **9** das **9** manifestações no fala.br e E-mail foram respondidas até 30 de abril.

Gráfico 18 – Resolutividade do setor, em dados de Ouvidoria em abril de 2023.



Fonte: Painel Resolveu? (<http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>)

A **Pesquisa de Satisfação ao usuário, de preenchimento facultativo**, é preenchida pelo solicitante após receber a resposta da empresa. Possui **duas perguntas** e o solicitante responde marcando em uma **escala de 1 a 5**. Em abril não foi preenchida nenhuma pesquisa em relação ao atendimento da Ouvidoria, no sistema Fala.Br.

3.3 Origem e evolução das manifestações do SIC e da Ouvidoria

Destacamos ainda as informações apresentando a origem das manifestações da Ouvidoria/SIC-LAI no período de 01/04/2023 a 30/04/2023, quanto ao tipo de público classificado como público “externo”, “Interno” e “não identificado” como mostrado nos gráficos 17 e 18 abaixo:

Gráfico 17 – Origem das manifestações do **SIC** entre 01/04/2023 e 30/04/2023

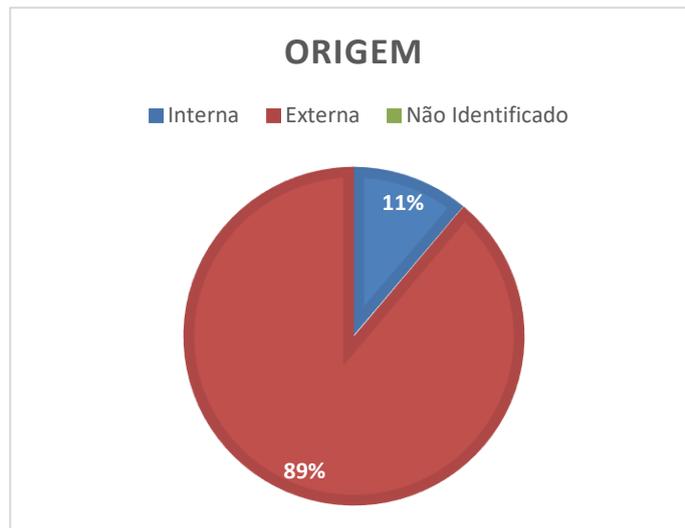


Gráfico 18 – Origem das manifestações da Ouvidoria entre 01/04/2023 a 30/04/2023

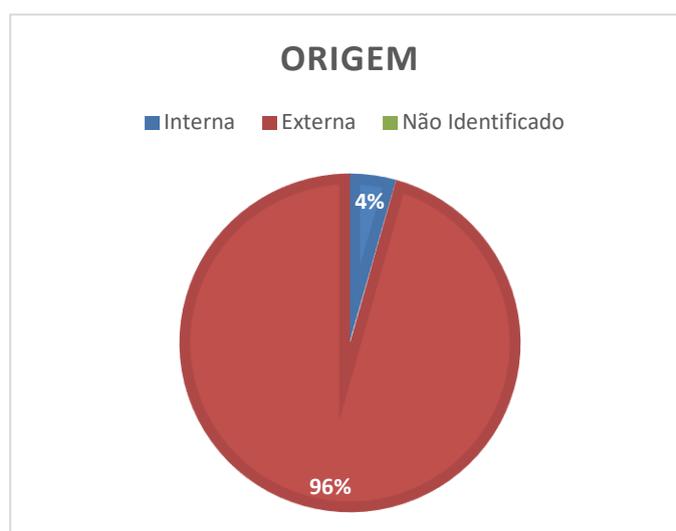
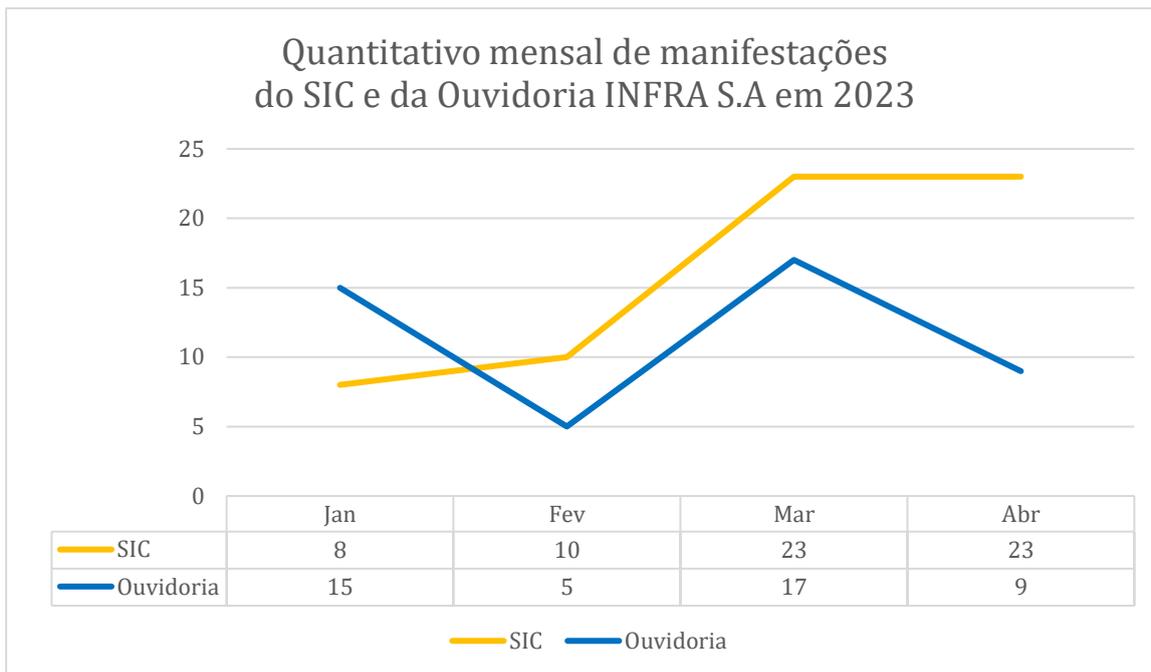


Gráfico 19 - Evolução mês a mês da quantidade de manifestações de SIC e de Ouvidoria da INFRA S.A em 2023.



Considerações finais

Com relação aos indicadores típicos das atividades de Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão, tem-se buscado ficar dentro da média nacional, como demonstrado nas informações apresentadas acima. Isto é um ponto sempre variável e 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.

No ambiente interno, houve a veiculação das cartilhas da LAI e LGPD com o objetivo de promover a transparência, orientar os colaboradores sobre os normativos e garantir o direito à publicidade das atividades governamentais, bem como, ampliar o controle social do cidadão. Além disso, ocorreu o compartilhamento do curso de acesso à informação, disponibilizado por meio da EVG, contendo bases normativas, conceituais e operacionais que podem ser utilizadas na aplicação da Lei de Acesso à Informação (LAI), e oferecendo subsídios aos cidadãos e à administração pública em geral para a realização consciente e eficiente de atos relacionados a essa área.



Em atividade de interlocução externa, a equipe da Ouvidoria da Infra S.A., representada pela Ouvidora e a Gerente de Relacionamento, também encarregadas de dados e autoridades de monitoramento da Lei de Acesso à Informação (LAI) na empresa, realizaram no dia 06 de abril, uma capacitação à representantes da Companhia das Docas do Estado da Bahia (CODEBA), o Ouvidor e Autoridade de Monitoramento da LAI da Jorge Silva Junior, e da substituta, Maria Regina do Carmo.

Na oportunidade, foram apresentados os principais pontos de atenção em relação ao trabalho da ouvidoria na recepção de manifestações e de pedidos de acesso à informação, bem como, as atribuições de monitoramento da LAI e sua necessária harmonização com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).



Por fim, cabe destacar a participação do colaborador Walney Bezerra Mário, em visita técnica que objetivou o cumprimento de uma das metas do plano de trabalho de 2023 da Ouvidoria, a visita ocorreu na cidade de Mara Rosa/GO. Mais detalhes sobre a participação da Ouvidoria na referida ação segue no Anexo I do presente Relatório.

