



# RELATÓRIO SIC/OUVIDORIA

---

Agosto/2023

Brasília/DF

**INFRA** S.A.



# Relatório do SIC/Ouvidoria – agosto/2023

## 1. Serviço de Informação ao Cidadão - SIC

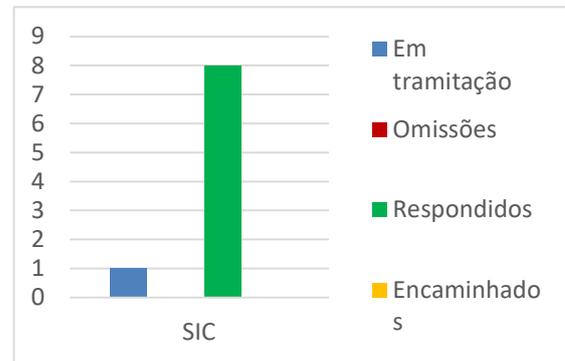
Pedidos recebidos  
**9 Fala.Br\***

Ranking\*\*  
**201º/322**

Tempo médio de resposta  
**5,13 dias**

Ranking\*\*\*  
**68º/322**

**Gráfico 1** – Quantidade e status dos pedidos de SIC recebidos em agosto/2023\*\*\*\*



\*Foram recebidos 9 pedidos de acesso à informação e não houve 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 mês de agosto, foram recebidos pela Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação do Poder Executivo Federal, Fala.BR, **9 pedidos de acesso à informação (LAI)**. Destes, 4 foram encaminhados, via SEI, para as áreas com atribuição ao tema, sendo que um deles encontra-se ainda em tramitação e 5 pedidos foram respondidos pela própria Ouvidoria/SIC, podendo ser observado no gráfico 1.

### 1.1 Pedidos de Acesso à Informação respondidos diretamente no Fala.BR

No mês de agosto, **5 dos 9** pedidos de acesso à informação foram respondidos diretamente no Fala.Br. Com tempo médio de resposta de 1 dia, assim o SIC economizou 100 minutos de trabalho efetivo.

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

Assuntos	Subassunto	Qtd.	Tempo Médio de Resposta em Dias	Tempo Economizado em Minutos*
Acesso à informação	E-mail	2	0,5	40
Acesso à informação	Casas da RFFSA	1	3	20
Acesso à informação	PCS	1	0	20
Acesso à informação	Terreno	1	1	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 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.

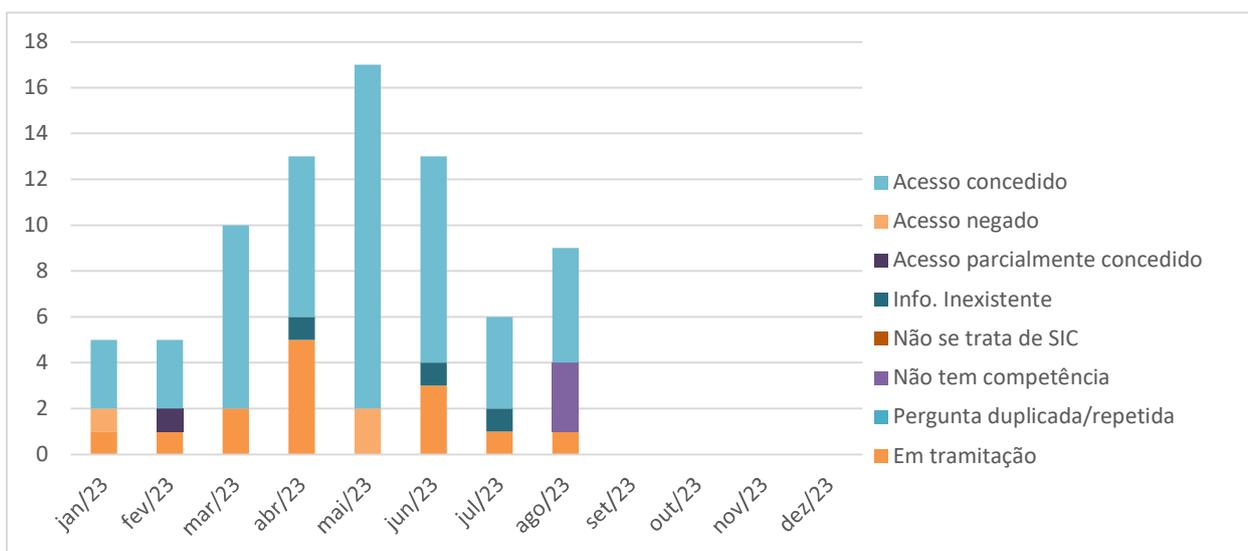
## 1.2 Tipos de respostas SIC em agosto/2023 (Fala.BR)

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, **5** destas tiveram o **acesso concedido**, **3** a **empresa não tinha competência para responder** e por fim, **o último pedido** ainda se encontra **em tramitação**

Abaixo, o gráfico 2 apresenta o comportamento mês a mês, dos Tipos de Respostas SIC ao longo de 2023, indicando a variação de respostas dos setores da empresa.

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

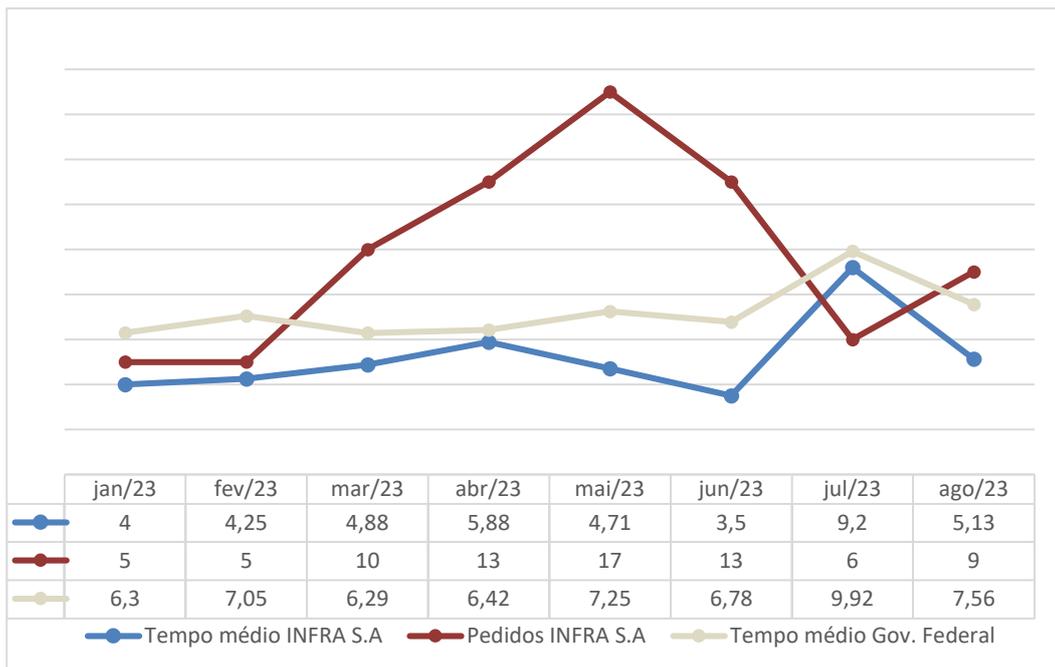


## 1.3 Indicador de Desempenho de Atendimento ao Cidadão (Fala.BR)

No mês de agosto de 2023, o SIC teve aumento no número de pedidos em relação a julho/2023 (6 pedidos) e o tempo médio de atendimento no Fala.BR ficou em 5,13 dias, índice menor que o mês anterior (9,2 dias) e abaixo da média do Governo Federal (7,56 dias).

O gráfico 3 abaixo apresenta a evolução mês a mês do 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), ao longo de 2023.

**Gráfico 3** – Evolução mensal do tempo médio de resposta SIC x números de pedidos SIC x tempo médio do Governo Federal.

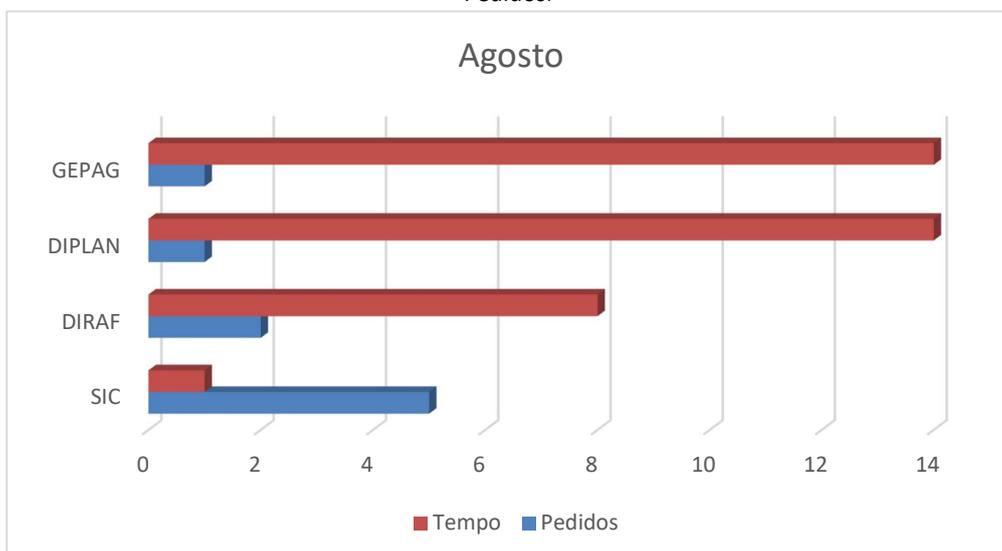


#### 1.4 Desempenho de Atendimento ao Cidadão por setor demandado (Fala.BR)

Após consulta prévia aos pontos focais para conferir a competência de cada demanda e reduzir tramitações desnecessárias, dos 9 pedidos recebidos no mês, 5 foram respondidos diretamente pela Ouvidoria e 4 foram enviados às áreas competentes pelo SEI, sendo 1 pedido encaminhado para a Gerência de Pagamento – GEPAG, 1 pedido para a Diretoria de Planejamento – DIPLAN e 2 pedidos para Diretoria de Administração e Finanças – DIRAF.

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.



## 1.5 Recursos SIC (Fala.BR)

Em agosto não foi registrado nenhum recurso à empresa, segundo o Painel da LAI/CGU.

## 1.6 Assuntos e Subassuntos SIC (Fala.Br)

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.

Além do Assunto, as manifestações também são classificadas por subassuntos e tags que permitem melhor tratamento do pedido e conseqüentemente, melhor resposta ao usuário.

Em agosto/2023, todos os pedidos recebidos pelo SIC foram de “acesso à informação” e foram classificados pela ouvidoria/sic nos subassuntos específicos, conforme gráfico abaixo:

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

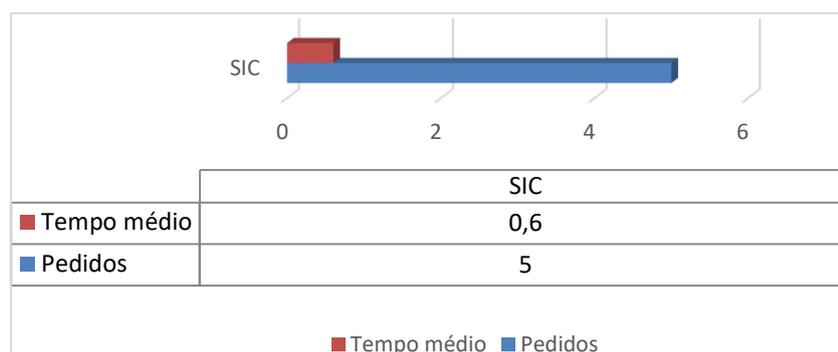


## 1.7 Pedidos de Acesso à Informação recebidos por e-mail da Ouvidoria/SIC

Além das informações coletadas no painel de acesso à informação Fala. BR, criado e controlado pela Controladoria Geral da União – CGU, a Ouvidoria/SIC da Infra S.A. recebeu **5 e-mails de pedido de acesso à informação no seu correio eletrônico**, que não tem impacto sobre as análises do painel da CGU.

O gráfico 6, a seguir, demonstra o tempo médio de resposta ao usuário em relação ao número de pedidos recebidos por e-mail.

Gráfico 6 – Tempo médio de resposta por Setor X número de pedidos.



## 2. Ouvidoria

Manifestações recebidas\* (\*tramitados internamente)

**1 Fala.Br**

Encaminhadas (a outro órgão/entidade)

**3 encaminhados**

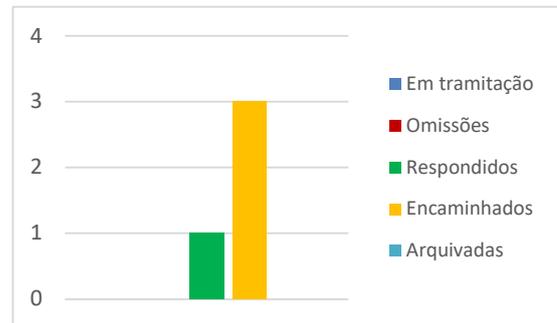
Tempo médio de resposta

**1 dia**

Tempo médio do Gov. Federal

**5,71 dias**

**Gráfico 7** – Quantidade e status das manifestações de OUV recebidos em agosto/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.

No mês de agosto, foram recebidos pela Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação do Poder Executivo Federal, Fala.BR, **1** pedido de Ouvidoria. Este pedido foi recebido e respondido pela própria ouvidoria, sem a necessidade de tramitação em outras áreas da empresa.

Destaca-as, também, que foram encaminhados **3** pedidos para outros órgãos (**2** para o Ministérios dos transportes – MT e **1** para o IBAMA).

### 2.1 Manifestações respondidas diretamente no Fala.Br

No mês de agosto, o único pedido de ouvidoria foi respondido diretamente no Fala.Br., com tempo médio de resposta de 1 dia e com isso a ouvidoria economizou 20 minutos de trabalho efetivo, consoante tabela abaixo:

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

Assuntos	Subassunto	Quantidade	Tempo Médio de Resposta em Dias	Tempo Economizado em Minutos*
Transporte ferroviário	Manifestação de apoio	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 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.

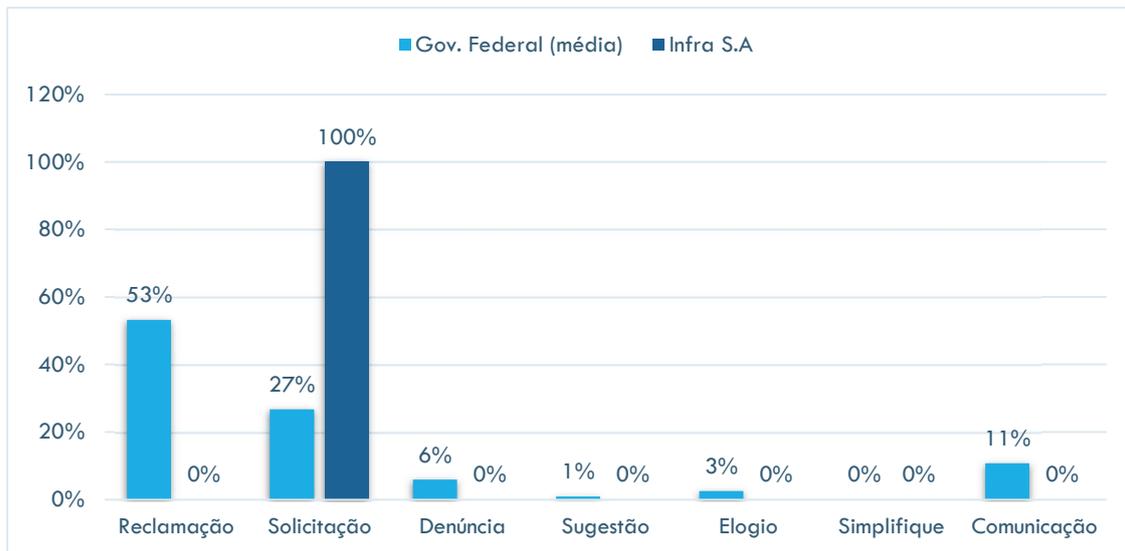
### 2.2 Tipos de manifestações e comparativo com o Governo Federal em agosto/2023 (Fala.Br)

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.

A única demanda recebida foi feita por meio de uma solicitação.

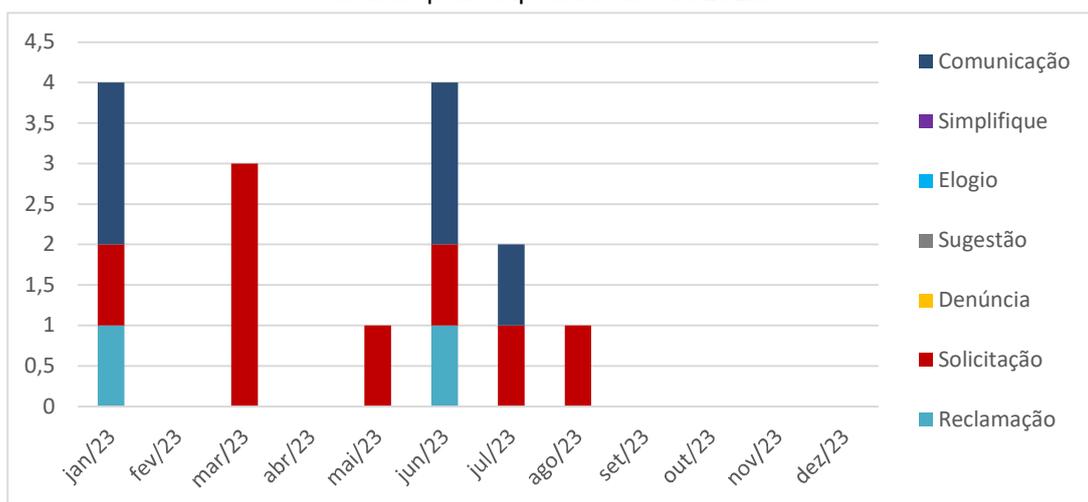
O gráfico abaixo mostra a comparação, em porcentagem, dos tipos de manifestações recebidas pela nossa empresa em relação à média de todas as ouvidorias cadastradas na plataforma Fala.BR.

**Gráfico 8** - Comparativo percentual dos Tipos de manifestações recebidas pelo Governo Federal (média) e pela empresa em agosto/2023.



Abaixo, o gráfico 9 apresenta o comportamento mês a mês, dos Tipos de manifestações ao longo de 2023, indicando a variação de escolha por parte dos usuários.

**Gráfico 9** - Comportamento mês a mês dos Tipos de Manifestações de Ouvidoria recebidas pela empresa no ano de 2023.



### 2.3 Indicador de Desempenho da Ouvidoria por tipo de manifestação (Fala.BR)

O indicador de desempenho mostra 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.

Como no mês de agosto só foi recebido 1 demanda e respondida imediatamente pela Ouvidoria, o tempo médio de atendimento foi de 1 dia, ficando abaixo da média do Governo Federal (5,71 dias).

## 2.4 Assuntos e Subassuntos da Ouvidoria (Fala.Br)

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.

Além do Assunto, as manifestações também são classificadas por subassuntos e tags que permitem melhor tratamento do pedido e conseqüentemente, melhor resposta ao usuário. As ouvidorias podem modificar essas categorias para otimizar a gestão interna e para produzir relatórios sobre os tópicos mais frequentes.

No mês de agosto, a única manifestação recebida pela Ouvidoria foi de “Transporte ferroviário” sendo classificada pela ouvidoria/sic em um subassunto específico de “Manifestação de apoio”.

## 2.5 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 a 31 de agosto o setor não prestou atendimento à expropriados.

## 2.6 Manifestações recebidos por e-mail da ouvidoria/SIC

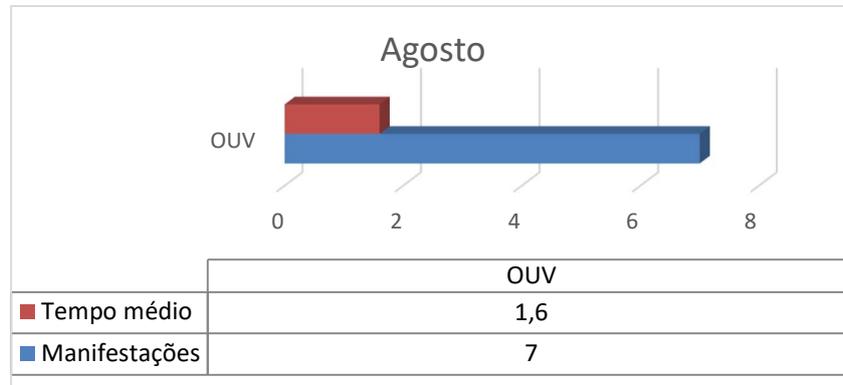
Além das informações coletadas no Painel Resolveu, Fala.BR, criado e controlado pela Controladoria Geral da União – CGU, a Ouvidoria/SIC da Infra S.A. recebeu 7 manifestações pelo seu correio eletrônico. Essas manifestações recebidas por e-mail não tem impacto sobre as análises do painel da CGU.

## 2.7 Tipos de respostas e setor respondente Ouvidoria em agosto/2023 (E-mail)

Em agosto, das 7 manifestações recebidas por e-mail, todos tiveram acesso concedido ao usuário.

O gráfico 10, a seguir, demonstra o tempo médio de resposta ao usuário em relação ao número de pedidos recebidos por e-mail.

Gráfico 10 – Tempo médio de resposta por Setor X número de pedidos.



## 3. Avaliação

### 3.1 Canais de Entrada - SIC e Ouvidoria

No mês de agosto a empresa totalizou 14 pedidos de informação recebidos, sendo 9 pedidos de acesso à informação encaminhados pelo Fala.Br e 5 pedidos por e-mail.

Quanto aos pedidos de Ouvidoria, a empresa totalizou 8 manifestações recebidas, sendo 1 manifestação encaminhada pelo Fala.Br, e 7 manifestações por e-mail.

O **canal mais utilizado** na empresa, **dentre SIC e Ouvidoria**, em agosto de 2023, foi o **SIC**, de acordo com os painéis da CGU e as demandas recebidas pelos 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.

### 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.

Nos pedidos de acesso à informação, o índice de resolutividade foi de 93%, pois 13 dos 14 foram completamente atendidos até 31 de agosto.

O Índice de Resolutividade do setor para dados de Ouvidoria em agosto foi de 100%, visto que das 8 manifestações recebidas no fala.br e e-mail, todas foram respondidas até 31 de agosto.

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

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

Em agosto não foram preenchidas pesquisas em relação ao atendimento do SIC e a ouvidoria.

### 3.3 Origem e evolução das manifestações (Fala.Br e e-mail)

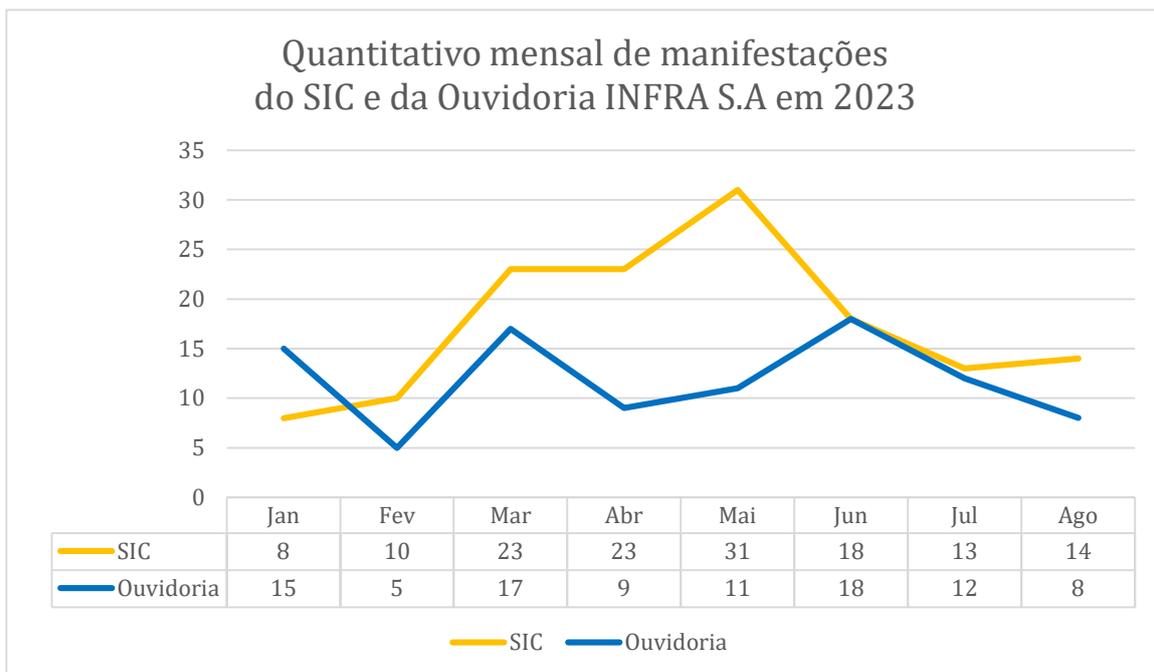
Destacamos ainda, quanto a origem das manifestações da Ouvidoria/SIC, as mesmas podem ser classificadas quanto ao tipo de público, como público “externo”, “Interno” e “não identificado”.

No mês de agosto, dos 14 pedidos de informação ao Cidadão, 13 tiveram origem “externo”, perfazendo 93% das demandas e 1 pedido origem “interna”, o que equivale a 7% das demandas.

Em relação às 8 demandas de ouvidoria, todas tiveram origem “externo”.

Quanto a evolução das demandas, o gráfico 11 apresenta a evolução mês a mês da quantidade de manifestações de SIC e Ouvidoria.

**Gráfico 11** - Evolução mês a mês da quantidade de manifestações de SIC e de Ouvidoria da INFRA S.A. (Fala.BR e E-mails).



## 4. 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.

Cabe salientar que, em relação ao tempo médio de atendimento, ficamos abaixo do tempo médio de atendimento do Governo Federal, tanto nos pedidos de SIC como nas manifestações de ouvidoria.

No ambiente interno, a ouvidoria da INFRA S.A. teve um grande ganho no seu quadro, com a chegada da nova Ouvidora, Ladjane Pereira Mello, com o papel importante de estar à frente das ações realizadas pela ouvidoria, que é o canal de comunicação entre a instituição e o público externo.

Além disso, ocorreu a saída do gerente de relacionamento, Eduardo Rodrigues Da Costa.

Já no ambiente externo, cabe registrar a participação dos colaboradores da ouvidoria na capacitação: “Treinamento PROFOCO: Implantação e Gestão de Ouvidorias”, que abordou sobre as normas e práticas relacionadas à implantação de ouvidorias e informações que podem auxiliar na melhoria da gestão da ouvidoria nos órgãos e entidades, com o compartilhamento de experiências de ouvidorias federais e municipais. Foi realizado por meio de três aulas ao vivo nos dias 22, 23 e 24 de agosto. Após a participação, foi disponibilizado um questionário no EAD CGU para resposta sobre o assunto e, posteriormente, emissão do respectivo Certificado de Participação.

