



# RELATÓRIO SIC/OUVIDORIA

---

Dezembro/2023

Brasília/DF

**INFRA** S.A.



# Relatório do SIC/Ouvidoria – dezembro/2023

## 1. Serviço de Informação ao Cidadão - SIC

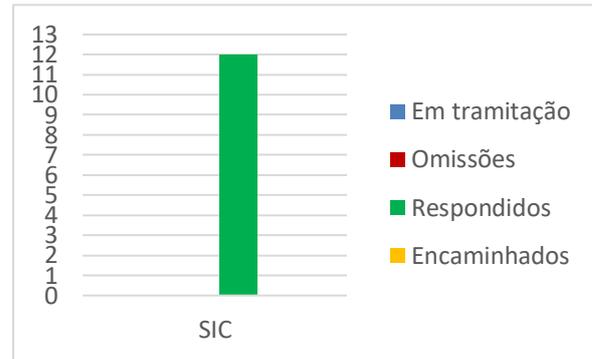
Pedidos recebidos  
**12 Fala.Br\***

Ranking\*\*  
**121º/324**

Tempo médio de resposta  
**5,68 dias**

Ranking\*\*\*  
**66º/324**

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



\*Foram recebidos 12 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 dezembro, foram recebidos pela Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação do Poder Executivo Federal, Fala.BR, **12 pedidos de acesso à informação** (LAI). Encaminhados, via SEI, para as áreas com atribuição ao tema, além de não haver nenhum encaminhamento para outros órgãos no período, observado no gráfico 1.

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

No mês de dezembro, **4 dos 12** pedidos de acesso à informação foram respondidos diretamente pela Ouvidoria, com tempo médio de resposta de 0 dia, assim o SIC economizou 80 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	Diretoria	1	0	20
Acesso à informação	Matérial	1	0	20
Transporte ferroviário	FIOL	1	0	20
Currículo	Recursos Humanos	1	0	20

\*Foi cronometrado o tempo necessário 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 para fornecer a informação final. A média deste tempo resultou em um intervalo de vinte minutos.

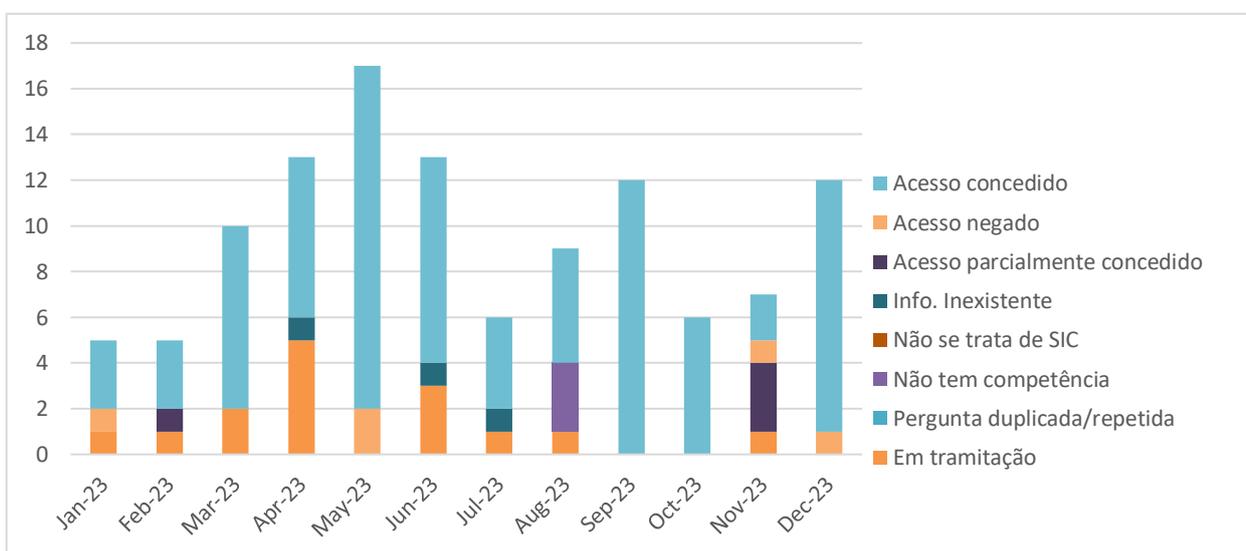
## 1.2 Tipos de respostas SIC em dezembro/2023

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, **11** tiveram o **acesso concedido** e **1** com **acesso negado**.

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.

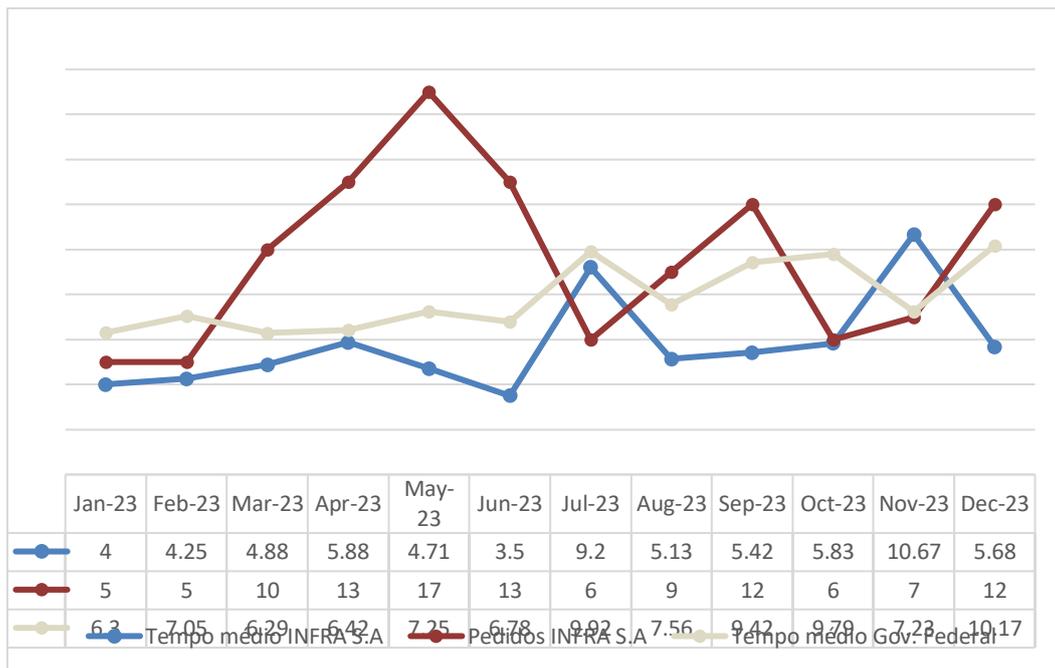


## 1.3 Indicador de Desempenho de Atendimento ao Cidadão

No mês de dezembro de 2023, o SIC teve um aumento no número de pedidos em relação a novembro (7 pedidos) e o tempo médio de atendimento no Fala.BR ficou em 5,68 dias, índice menor que o mês anterior (10,67 dias) e, abaixo da média do Governo Federal (10,17 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.

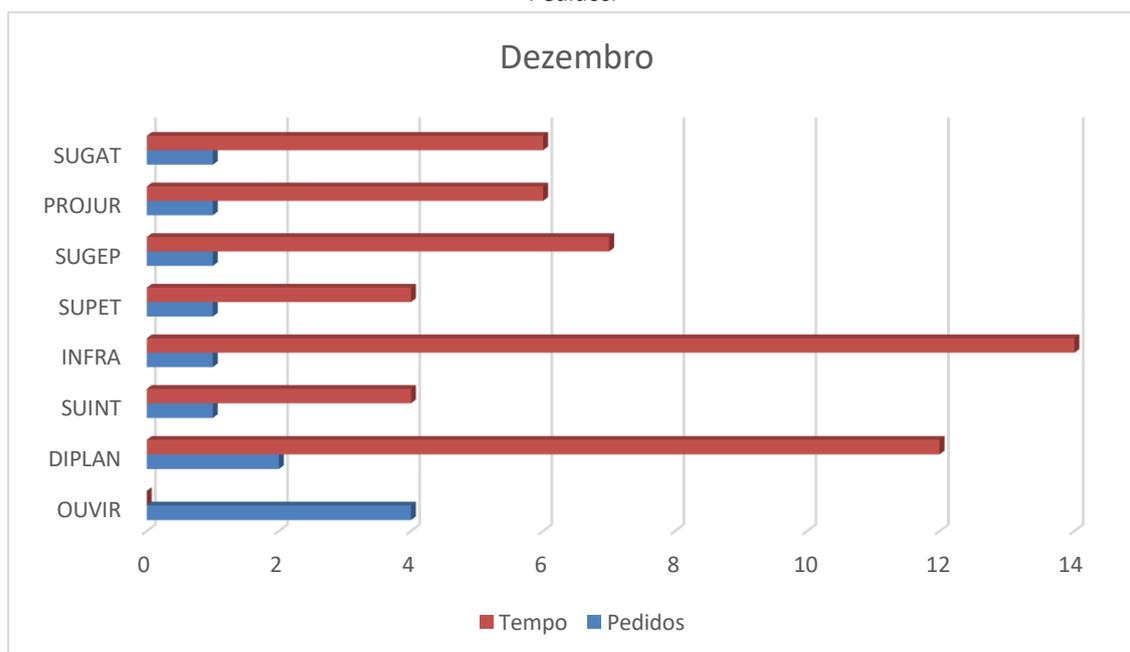
**Gráfico 3** – Evolução mensal do tempo médio de resposta SIC x números de pedidos SIC x tempo médio do Governo Federal. Desempenho de Atendimento ao Cidadão por setor demandado



Após consulta prévia aos pontos focais para conferir a competência de cada demanda e reduzir tramitações desnecessárias, dos 12 pedidos recebidos no mês, 4 foram respondidos diretamente pela Ouvidoria e 8 foram enviados às áreas competentes pelo SEI.

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

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

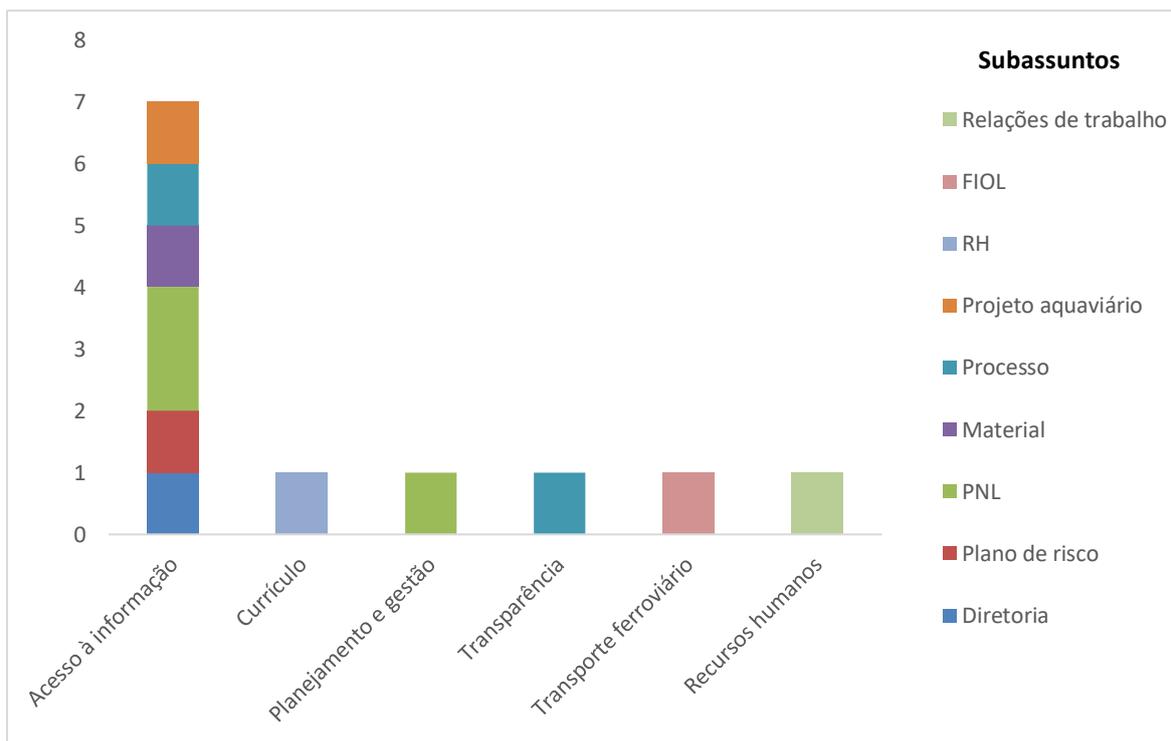
## 1.5 Assuntos e Subassuntos SIC

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.

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 dezembro/2023, os pedidos recebidos pelo SIC foram classificados em: “Acesso à informação”, “Currículo”, “Planejamento e Gestão”, “Transparência”, “Transporte Ferroviário” e “Recursos Humanos”. Sendo classificados pela ouvidoria/sic nos subassuntos específicos, conforme gráfico abaixo:

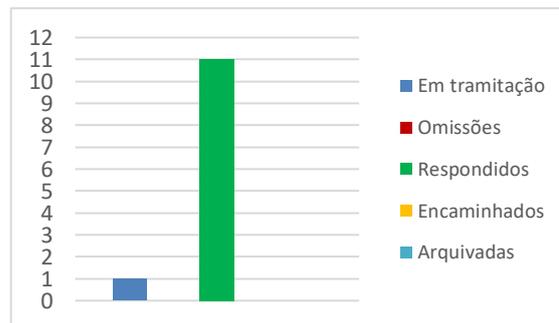
**Gráfico 5 – Assuntos e subassuntos dos pedidos SIC x quantidades de pedidos**



## 2. Ouvidoria

Manifestações recebidas*	Encaminhadas (a outro órgão/entidade)
<b>12 Fala.Br</b>	<b>0 encaminhados</b>
Tempo médio de resposta	Tempo médio do Gov. Federal
<b>8,36 dias</b>	<b>5,54 dias</b>

**Gráfico 6** – Quantidade e status das manifestações de OUV recebidos em dezembro/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 dezembro, foram recebidos pela Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação do Poder Executivo Federal, Fala.BR, **12** pedidos de Ouvidoria. Encaminhados, via SEI, para as áreas com atribuição ao tema, além de não haver nenhum encaminhamento para outros órgãos no período, podendo ser observado no gráfico 6.

### 2.1 Manifestações respondidas diretamente pela Ouvidoria

No mês de dezembro, **1** dos **12** pedidos de acesso à informação foi respondido diretamente pela Ouvidoria, com tempo médio de resposta de 0 dia, assim o SIC 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*
Outros em administração	Estágio	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.

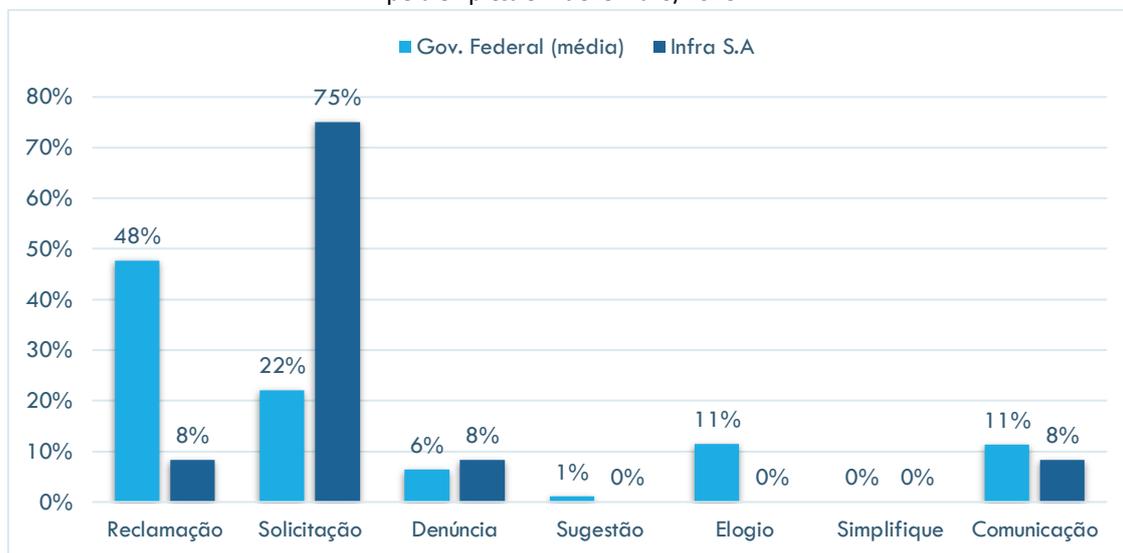
## 2.2 Tipos de manifestações e comparativo com o Governo Federal em dezembro/2023

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 mês, houve uma variação nos tipos de manifestações registradas pelos usuários, sendo registrados **9 solicitações, 1 reclamação, 1 denúncia e 1 comunicação**.

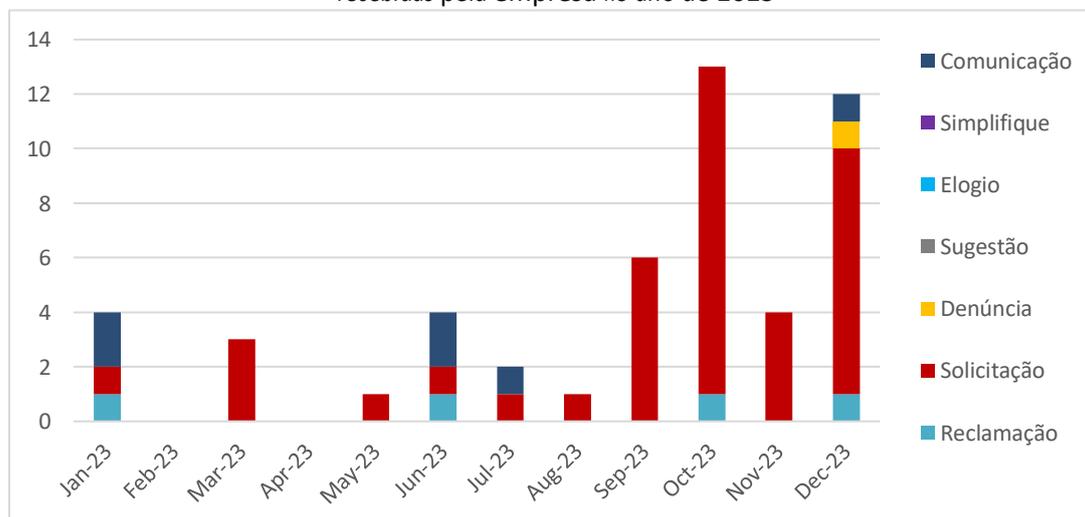
O gráfico abaixo mostra a comparação, em porcentagem, dos tipos de manifestações recebidas pela nossa empresa em relação à média de todas as ouvidorias cadastradas na plataforma Fala.BR.

**Gráfico 7** - Comparativo percentual dos Tipos de manifestações recebidas pelo Governo Federal (média) e pela empresa em dezembro/2023.



Abaixo, o gráfico 8 apresenta o comportamento mês a mês, dos Tipos de manifestações ao longo de 2023, 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 2023



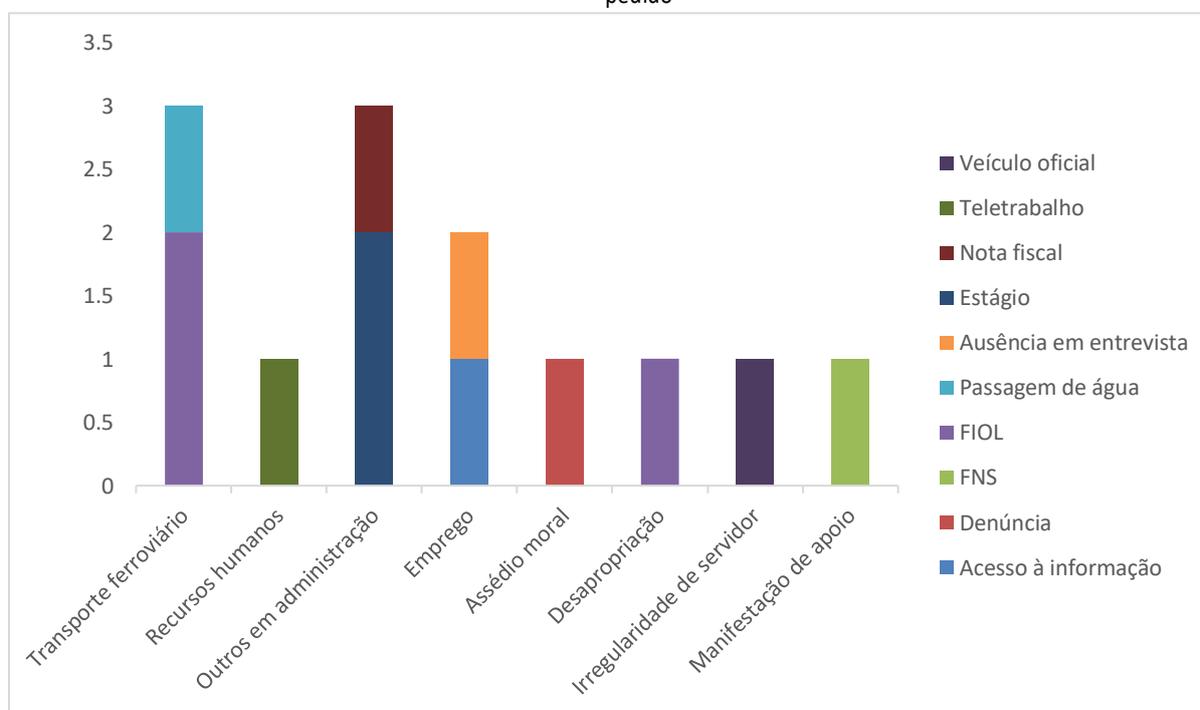
## 2.3 Assuntos e Subassuntos da Ouvidoria

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.

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.

Em dezembro/2023, os pedidos recebidos pela ouvidoria foram classificados em: “Transporte Ferroviário”, “Recursos Humanos”, “Outros Em Ouvidoria”, “Emprego”, “Assédio Moral”, “Desapropriação”, “Irregularidade de Servidor” e “Manifestação De Apoio”. Sendo classificados pela ouvidoria/sic nos subassuntos específicos, conforme gráfico abaixo:

**Gráfico 9** – Assuntos e subassuntos 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 a 31 de dezembro o setor não prestou atendimento à expropriados.

## 3. Avaliação

### 3.1 Canais de Entrada - SIC e Ouvidoria

No mês de dezembro a empresa totalizou com 12 pedidos de informação recebidos, porém não contando com nenhum encaminhamento para outros órgãos.

Quanto aos pedidos de Ouvidoria, totalizou com 12 manifestações recebidas, contando, também, com nenhuma manifestação encaminhada para outros órgãos.

No mês de dezembro, **ambos os canais** tiveram o mesmo número de demandas, tendo uma paridade nesse quesito.

### 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 100%, visto que todos os 12 pedidos foram atendidos até o dia 31 de dezembro.

O Índice de Resolutividade do setor para dados de Ouvidoria em dezembro foi de 92%, visto que 11 das 12 manifestações recebidas foram respondidas até 31 de dezembro.

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 dezembro não houve nenhuma resposta à Pesquisa de Satisfação em relação ao atendimento da **ouvidoria**. Já nos pedidos de acesso à informação houve uma resposta à pesquisa

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



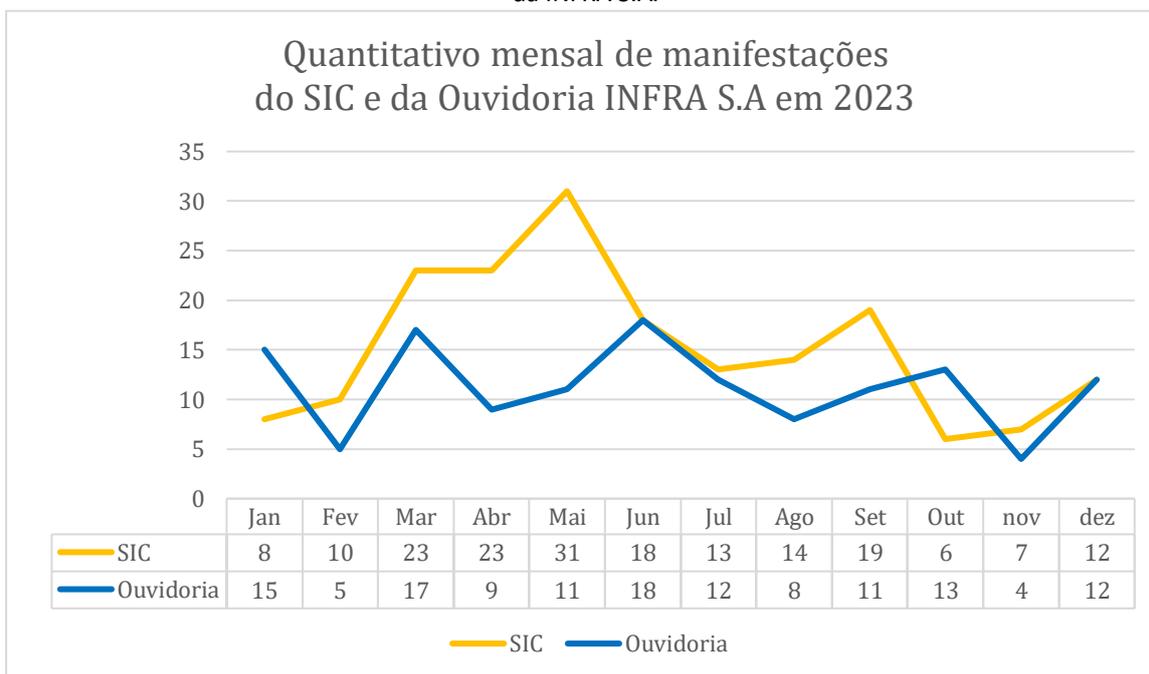
### 3.3 Origem e evolução das manifestações

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 dezembro, 11 dos 12 pedidos de informação ao Cidadão e das demandas de ouvidoria tiveram origem “externo”, perfazendo 92% das demandas de ambos os canais.

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, 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 âmbito das iniciativas internas, foram realizadas reuniões estratégicas voltadas para o alinhamento e projeções das atividades da ouvidoria, tanto internas quanto externas. O objetivo primordial desses encontros foi promover o aprimoramento e a disseminação eficaz do trabalho realizado na área.



**Imagem 2** – Equipe da ouvidoria juntos em uma reunião

No âmbito institucional externo, a ouvidora, Ladjane Pereira De Mello, participou de uma visita técnica nas obras da Ferrovia de Integração Oeste-Leste (FIOL). O propósito dessa visita foi aprimorar os conhecimentos técnicos, absorver boas práticas e compartilhar experiências bem-sucedidas na área de foco da inspeção, estimulando a troca de ideias para aprimorar a atuação técnica.

Na oportunidade, a participação da ouvidoria na visita técnica desempenhou um papel fundamental na ampliação do conhecimento. A experiência contribuiu para uma compreensão mais aprofundada dos processos envolvidos na construção da ferrovia, além de proporcionar uma visão direta da linha de frente responsável pelas obras, permitindo uma compreensão mais abrangente das variadas demandas que os usuários podem apresentar. Esta interação direta fortaleceu o compromisso da ouvidora em entender as complexidades do setor e melhorar continuamente sua abordagem técnica em benefício da qualidade do serviço prestado.



**Imagem 3** – Colaboradores da Infra S.A. sob a ferrovia