



# RELATÓRIO SIC/OUVIDORIA

---

Julho/2023

Brasília/DF



# Relatório do SIC/Ouvidoria – julho/2023

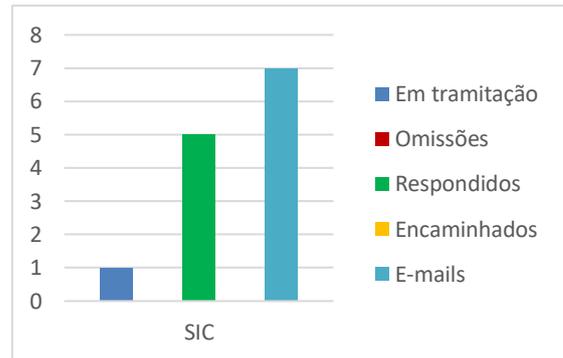
## 1. Serviço de Informação ao Cidadão - SIC

Pedidos recebidos Ranking\*  
**6\*\* Fala.Br 201º/323**

**7 E-mails\*\*\***

Tempo médio de resposta Ranking\*\*\*\*  
**9,2 dias 129º/323**

**Gráfico 1** – Quantidade e status dos pedidos de SIC recebidos em julho/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 não houve reencaminhamento para outros órgãos

\*\*\* 7 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 **13 pedidos** de informação (LAI) em julho destes, **6** foram encaminhados via SEI para as áreas com atribuição no tema, dos quais 1 pedido foi respondido pela própria Ouvidoria/SIC, **7** foram recepcionados por e-mail e não foram encaminhados pedidos para outros órgãos/entidades, conforme o **gráfico 2**.

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

“Recebidos” (no Fala.BR) = Respondidos Ou seja: Tratados internamente pelos setores da Infra S.A.	6
Encaminhados a outros órgãos/entidades Ou seja: Que, atualmente, estão sob os cuidados de outras ouvidorias.	0
Demandas recebidas no e-mail da ouvidoria Ou seja: Respondidas diretamente e não inseridas no FALA.BR	7

## 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 julho, 1 dos 6 pedidos de acesso à informação foi respondido diretamente no Fala.Br., com tempo médio de resposta de 15 dia, consoante tabela abaixo. Com isso o SIC economizou 20 minutos de trabalho efetivo.

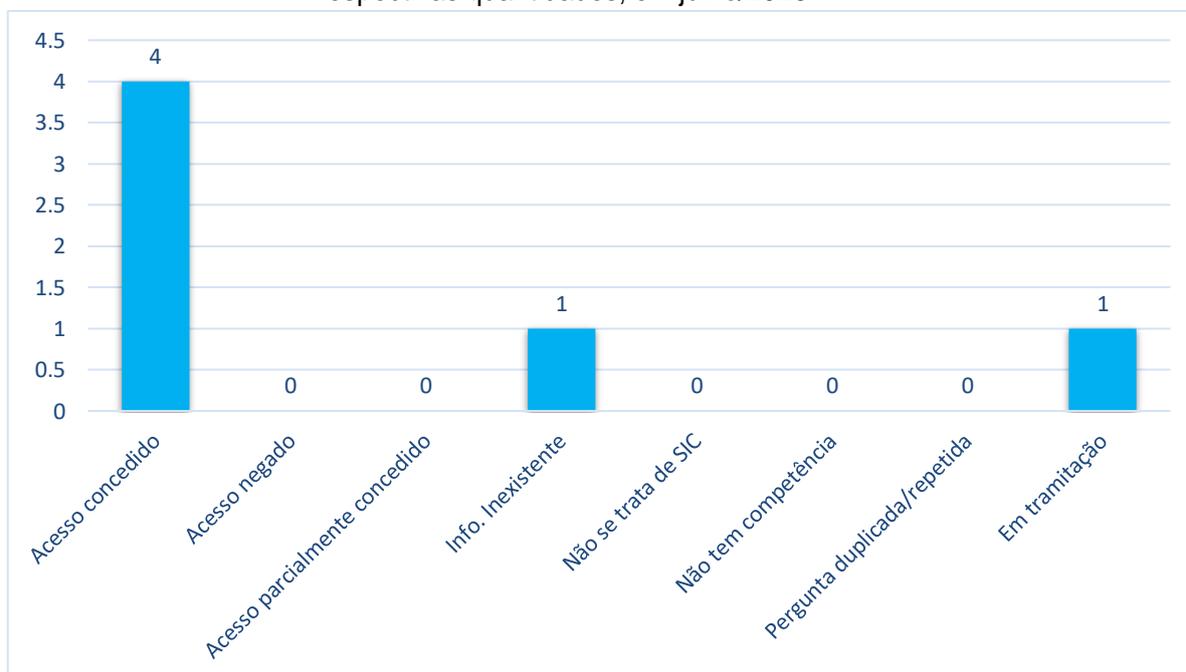
Assuntos	Subassunto	Quantidade	Tempo Médio de Resposta em Dias	Tempo Economizado em Minutos*
Revisão de pensão	Acesso à informação	1	0	20

\*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 julho/2023 (Fala.Br)

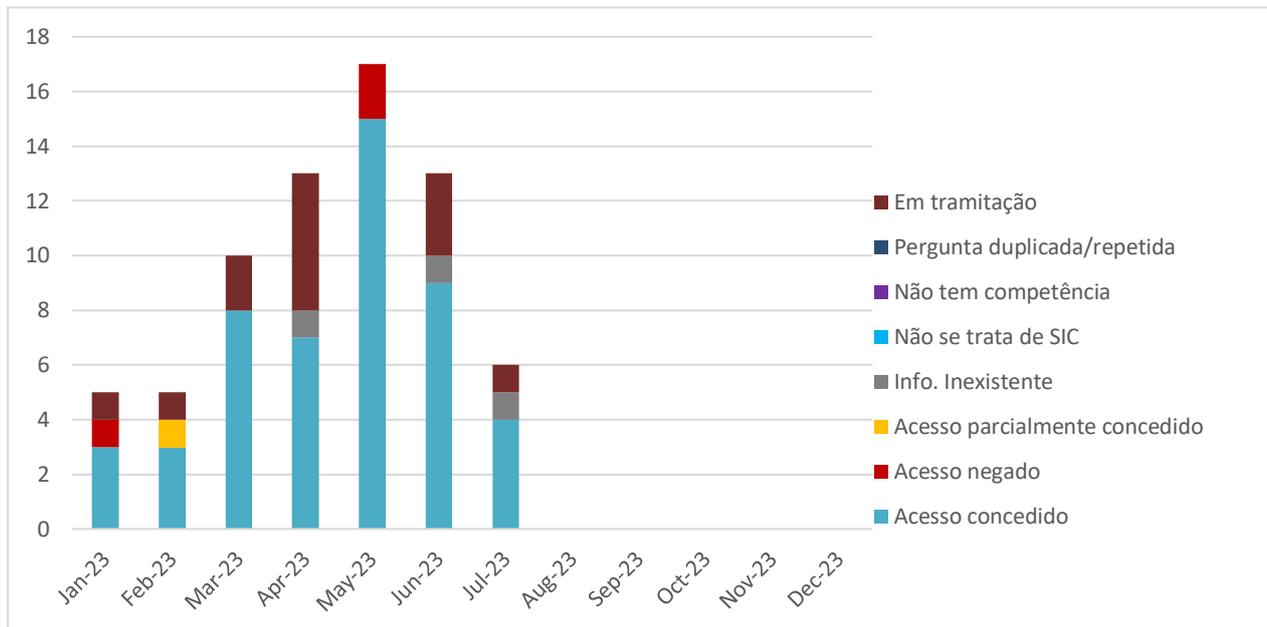
Em julho de 2023, 13 pedidos de acesso à Informação recebidos via Fala.Br, 4 tiveram acesso concedido, 1 teve a informação inexistente e 1 está em tramitação. Veja o gráfico abaixo:

**Gráfico 3** - Tipos de respostas oferecidas aos usuários pelo SIC e respectivas quantidades, em julho/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).**

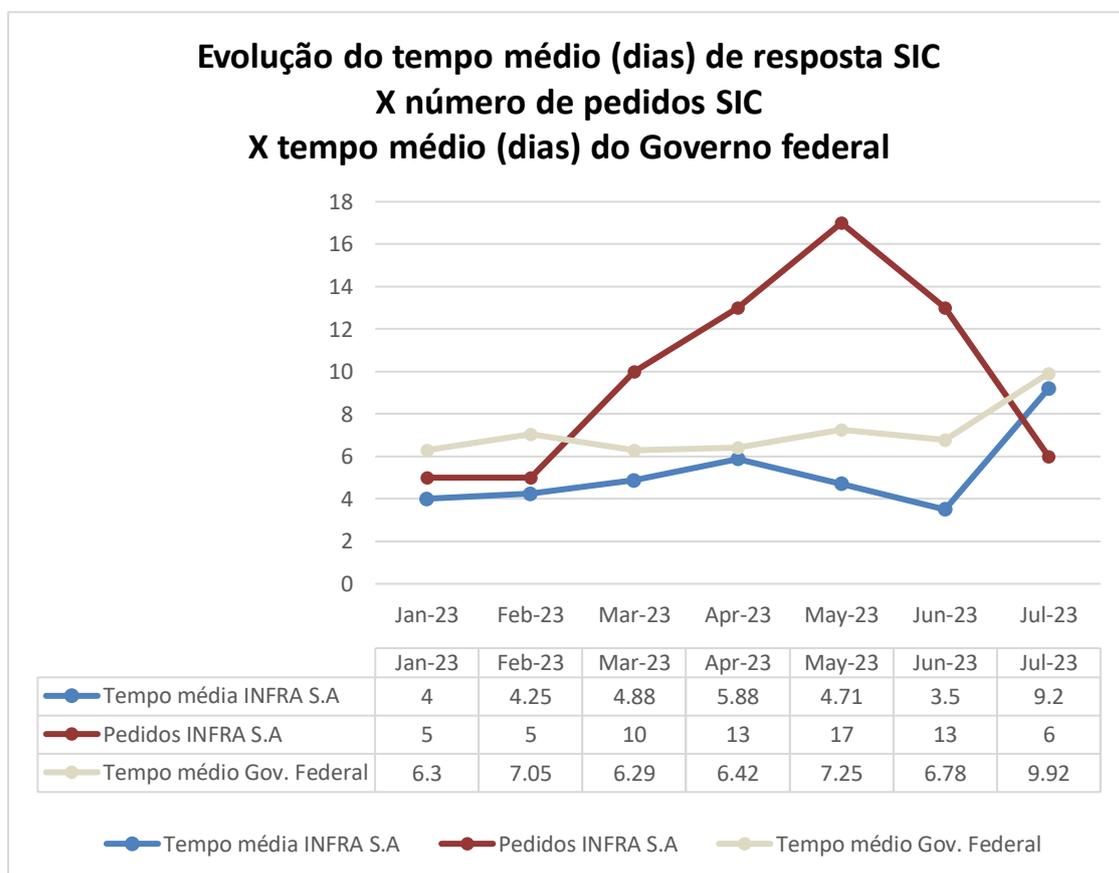


## 1.2 Tempo de resposta, SIC e setores respondentes

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 julho de 2023, o SIC teve diminuição no número de pedidos gerais em relação a junho de 2023 (18 pedidos) e o tempo de resposta no fala.br ficou em 9,2 dias, índice maior que o mês anterior (3,5 dias), abaixo da média do Governo Federal (9,92 dias), conforme o gráfico 5:

**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.

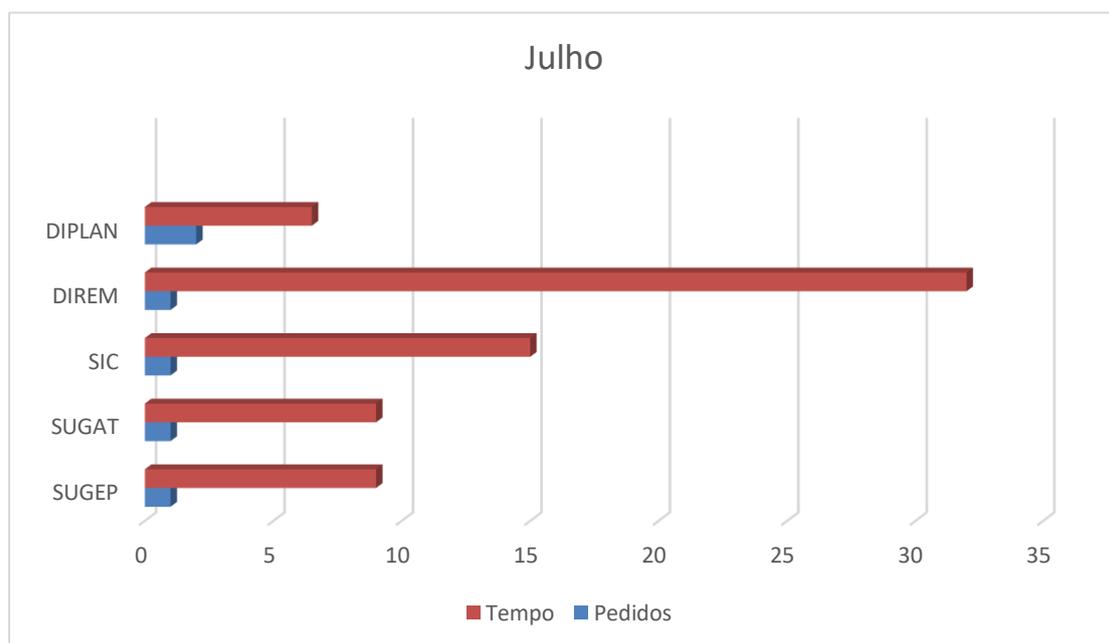


## Pedidos X Setores demandados X Tempo médio de resposta do setor (Fala.Br)

Após consulta prévia aos pontos focais para conferir a competência e reduzir tramitações desnecessárias, foram distribuídos **6 pedidos** às unidades da empresa via SEI.

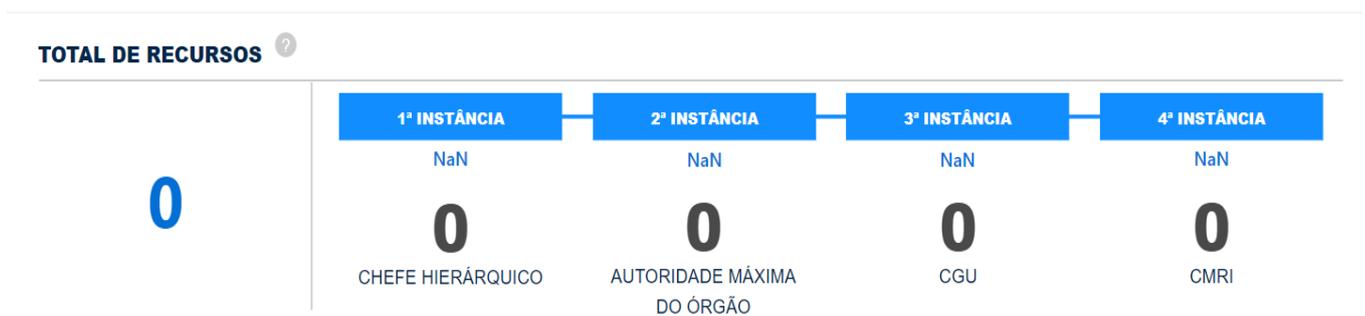
O gráfico 6, a seguir, demonstra a quantidade de pedidos por setor demandado no SEI e o tempo médio de retorno ao usuário. **Alguns pedidos de acesso podem possuir respostas finais oriundas de diversos setores distintos**, devido às competências relacionadas ao caso concreto.

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



### 1.3 Recursos SIC

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

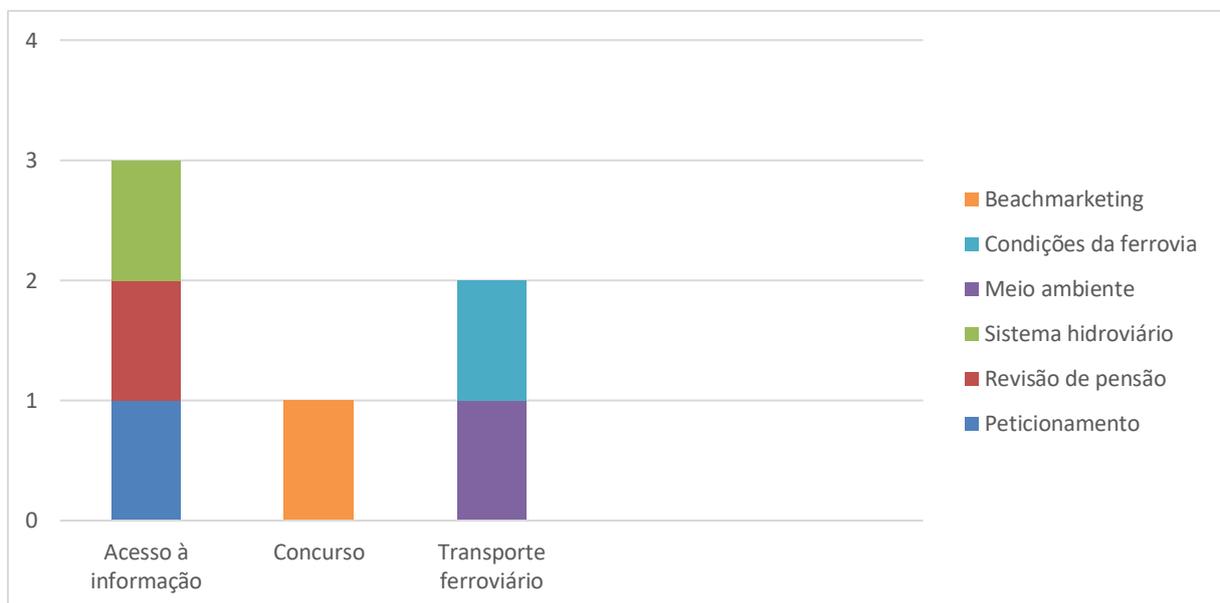


## 1.4 Assuntos e Subassuntos SIC (Fala.Br)

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 julho/2023, os **assuntos** dos pedidos de SIC foram “**acesso à informação**”, “**Concurso**” e “**Transporte ferroviário**”. Foram classificados nos **subassuntos** abaixo:

**Gráfico 7** – Assuntos e subassuntos dos pedidos SIC e respectivas quantidades, em julho de 2023.



## 2. Ouvidoria

Manifestações  
recebidas\*  
(\*tramitados  
internamente)

**2 – Fala.Br**

**7 – E-mails**

Encaminhadas  
(a outro órgão/entidade)

**3**

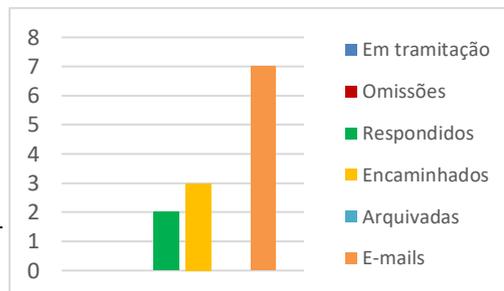
Tempo médio de resposta

**8,5 dias**

Tempo médio do Gov. Federal

**6,90 dias**

**Gráfico 8** – Quantidade e status das manifestações de Ouvidoria em julho/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 **12 manifestações em julho**, destas, **2** foram encaminhados via SEI para as áreas com atribuição no tema, houve **3 encaminhamentos (3 para o IBAMA)** de manifestações que chegaram pelo FALA.BR e cuja matéria não envolvia atribuição da empresa e **7** foram recepcionados por e-mail, conforme o gráfico 9 abaixo:

**Gráfico 9** – Resumo das manifestações recebidas pela Ouvidoria



## 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 julho, **1** das **2** manifestações de ouvidoria foi respondida sem a consulta a outras unidades organizacionais da empresa, assim, foi economizado **20 minutos**, com a resposta feita diretamente no Fala.Br.

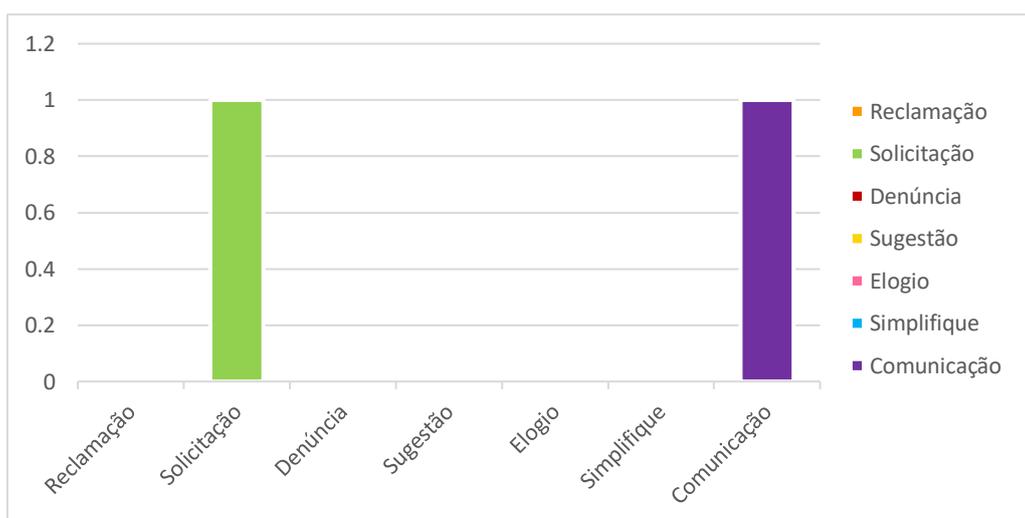
Assuntos	Subassunto	Quantidade	Tempo Médio de Resposta em Dias	Tempo Economizado em Minutos*
Transporte ferroviário	Condições da ferrovia	1	0	20

\*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.

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

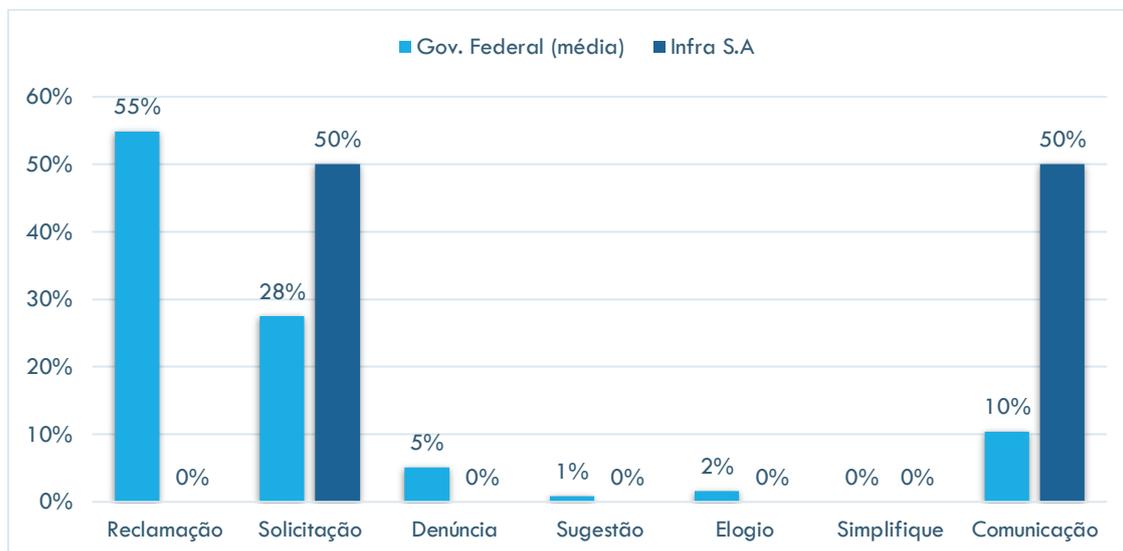
Em julho de 2023, a Ouvidoria recebeu **1** solicitação e **1** comunicação, através do Fala.Br, conforme o painel Resolveu do site da CGU e a planilha de controle da Ouvidoria, <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.html>. Conforme o gráfico 10.

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



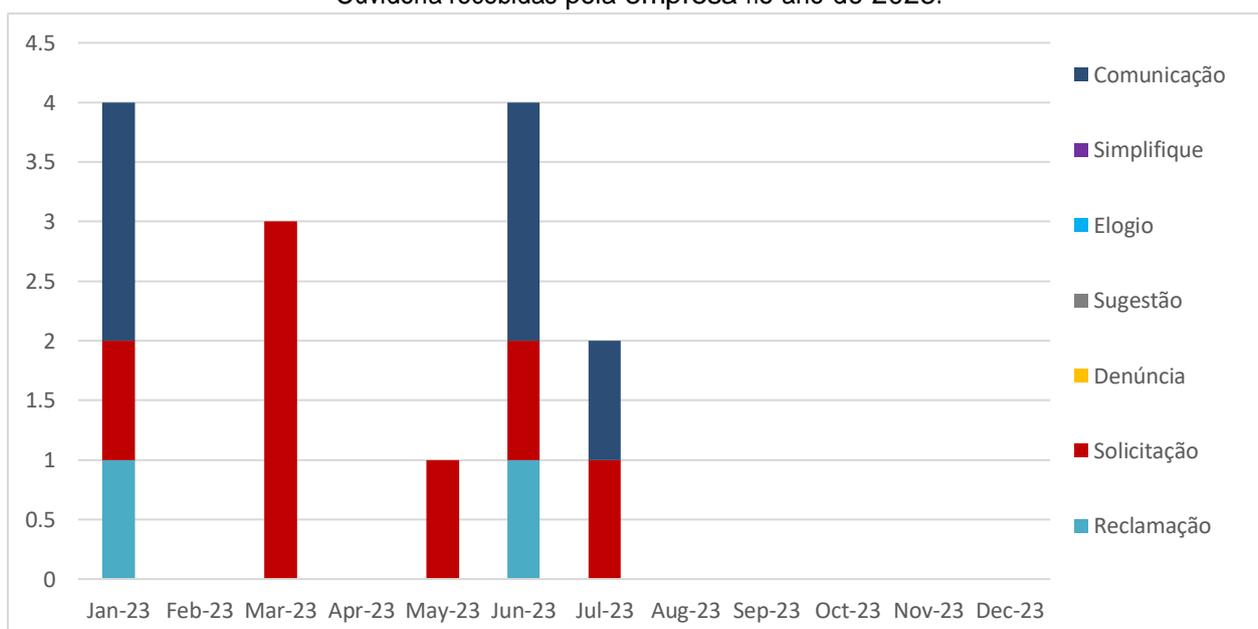
No gráfico 11, apresentamos o comparativo percentual das manifestações de ouvidorias recebidas pela Infra S.A. em relação ao Governo Federal:

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



## 2.2 Demonstrativo anual dos Tipos de manifestações de Ouvidoria em julho/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 **OUIDORIA** é o “Tempo médio de atendimento ao cidadão”

O tempo médio total de atendimento da Ouvidoria em julho/2023 foi de **8,5 dias**.

Cabe salientar a diminuição no número de pronunciamentos dos usuários em julho (12 manifestações) em comparação a junho (18 manifestações), onde houve um aumento no tempo de resposta de julho (8,5 dias), em relação ao mês de junho (8 dias), avaliando o cotejamento entre os dois meses. Com isso a ouvidoria teve um tempo de resposta médio de **8,5 dias** no mês apresentado, índice maior que a média nacional que foi de **6,90 dias**. Abaixo pode ser visto os dados da ouvidoria do mês anterior (Junho):

## 2. Ouvidoria

Manifestações recebidas\*  
(\*tramitados internamente)

**8 – Fala.Br**

**10 – E-mails**

Encaminhadas  
(a outro órgão/entidade)

**4**

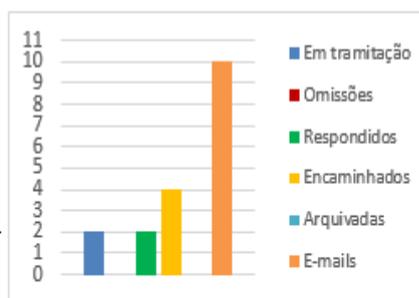
Tempo médio de resposta

**8 dias**

Tempo médio do Gov. Federal

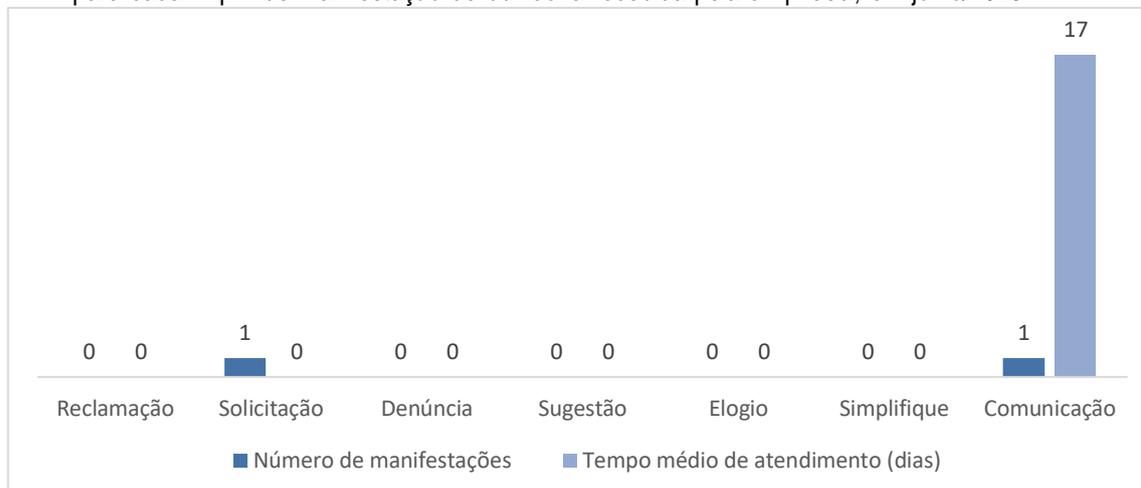
**5,72 dias**

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



Abaixo, no gráfico 13, está categorizado o **tempo médio por tipo** de manifestação respondida em julho:

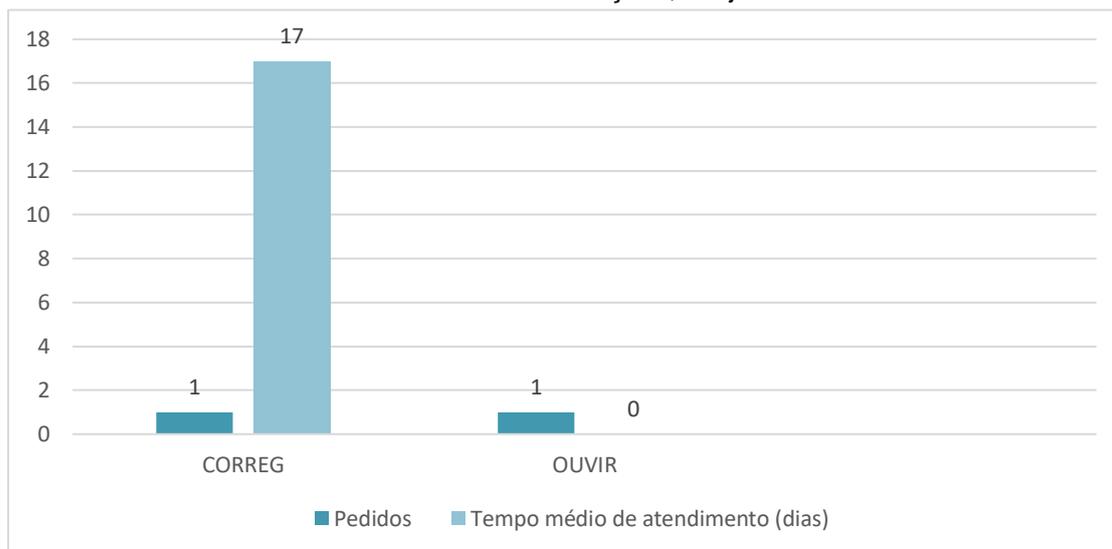
**Gráfico 13** – Relação do Tempo médio de atendimento ao cidadão para cada “Tipo” de manifestação de ouvidoria recebida pela empresa, em julho/2023.



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

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, além de haver manifestações que ainda estão em tramitação.

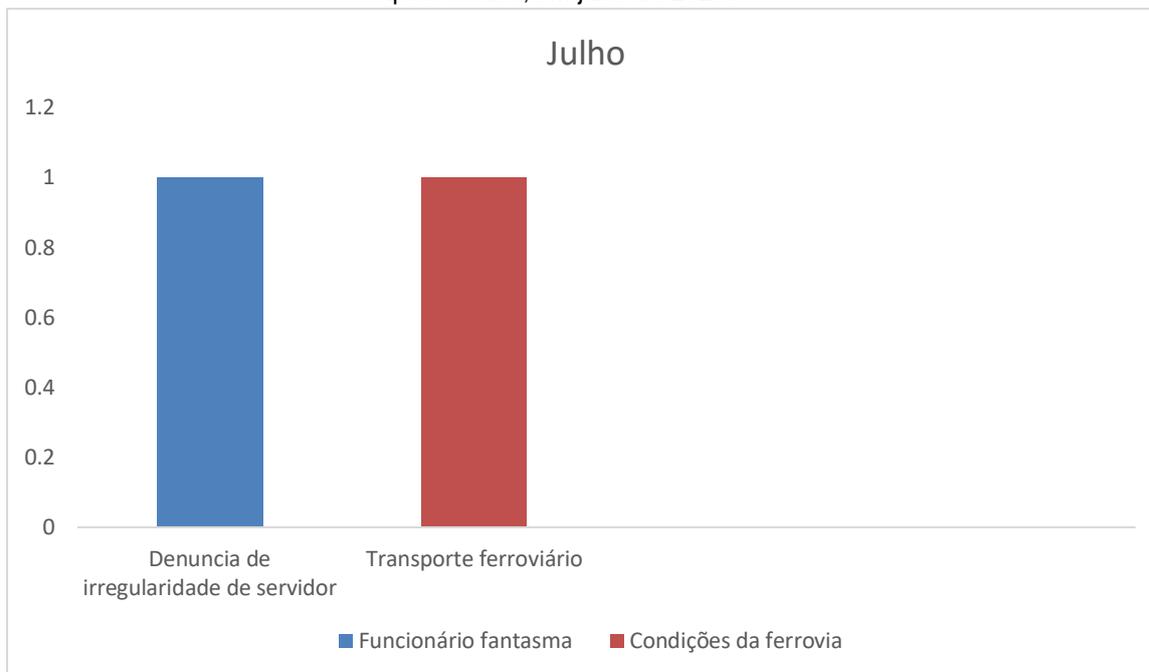
**Gráfico 14** – Tempo médio de resposta por Setor/Ouv (em dias) e relação com o número de manifestações, em julho/2023.



## 2.4 Assuntos e Subassuntos da Ouvidoria em julho/2023 (Fala.Br)

Em julho/2023, os principais **assuntos** das manifestações de Ouvidoria foram “**Denúncia de irregularidade de servidor**” e “**Transporte ferroviário**”.

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



## 2.5 Atendimento de Expropriados FICO/FIOL II pela Ouvidoria em julho/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 passou a examinar as solicitações e encaminhará diretamente aos setores competentes, otimizando o fluxo de informações e mediando possíveis conflitos.

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

## 3. Avaliação

### 3.1 Canais de Entrada - SIC e Ouvidoria

O **canal mais utilizado** na empresa, **dentre SIC e Ouvidoria**, em julho 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, da seguinte forma:

- a. **Se o usuário possuir os meios de acesso necessário**, 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 o usuário 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**, 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); e
- 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 01/07/2023 a 31/07/2023 foi de **92%**, pois **12 dos 13 pedidos** de acesso à informação foram completamente atendidos até 31 de julho.

**Gráfico 16** – Resolutividade do setor, em dados SIC entre 01/07/2023 e 31/07/2023.



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

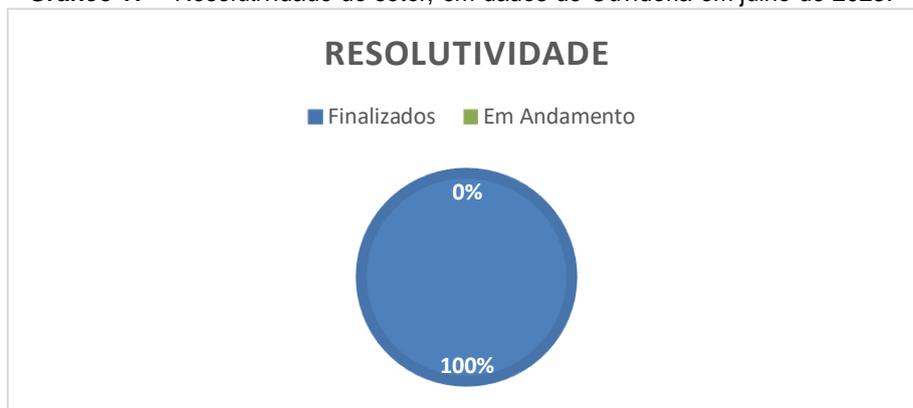
A **Pesquisa de Satisfação ao usuário, de preenchimento facultativo**, é preenchida pelo solicitante após receber a resposta da empresa. Possui **duas perguntas** e o solicitante responde marcando em uma **escala de 1 a 5**. Em julho foi preenchida **1** pesquisa em relação ao atendimento do SIC, conforme imagem abaixo:



## Ouvidoria

O **Índice de Resolutividade do setor para dados de Ouvidoria** em julho foi de **100%**, visto que **12 das 12** manifestações no fala.br e e-mail foram respondidas até 31 de julho.

**Gráfico 17** – Resolutividade do setor, em dados de Ouvidoria em julho de 2023.



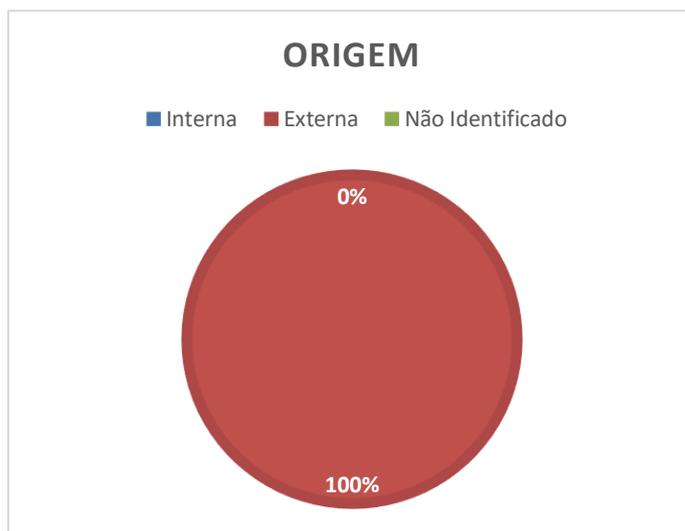
Fonte: Painel Resolveu? (<http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>)

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

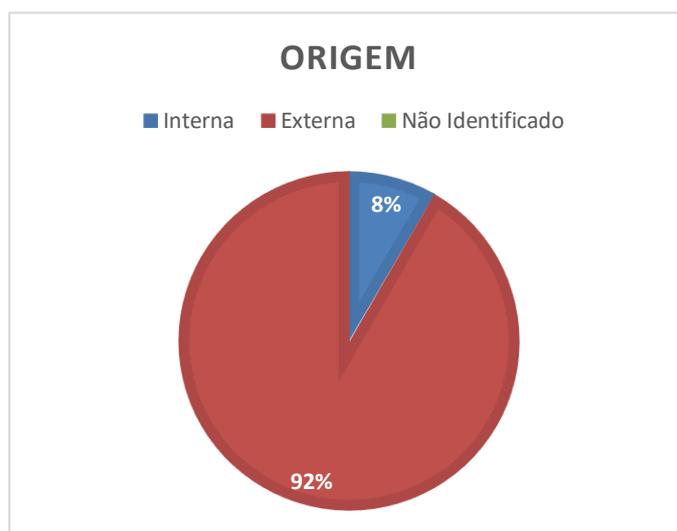
### 3.3 Origem e evolução das manifestações do SIC e da Ouvidoria (Fala.Br e e-mail)

Destacamos ainda a origem das manifestações da Ouvidoria/SIC-LAI no período de 01/07/2023 a 31/07/2023 quanto ao tipo de público classificado como público “externo”, “Interno” e “não identificado” como mostrado nos gráficos 17 e 18 abaixo:

**Gráfico 18** – Origem das manifestações do SIC entre 01/07/2023 e 31/07/2023

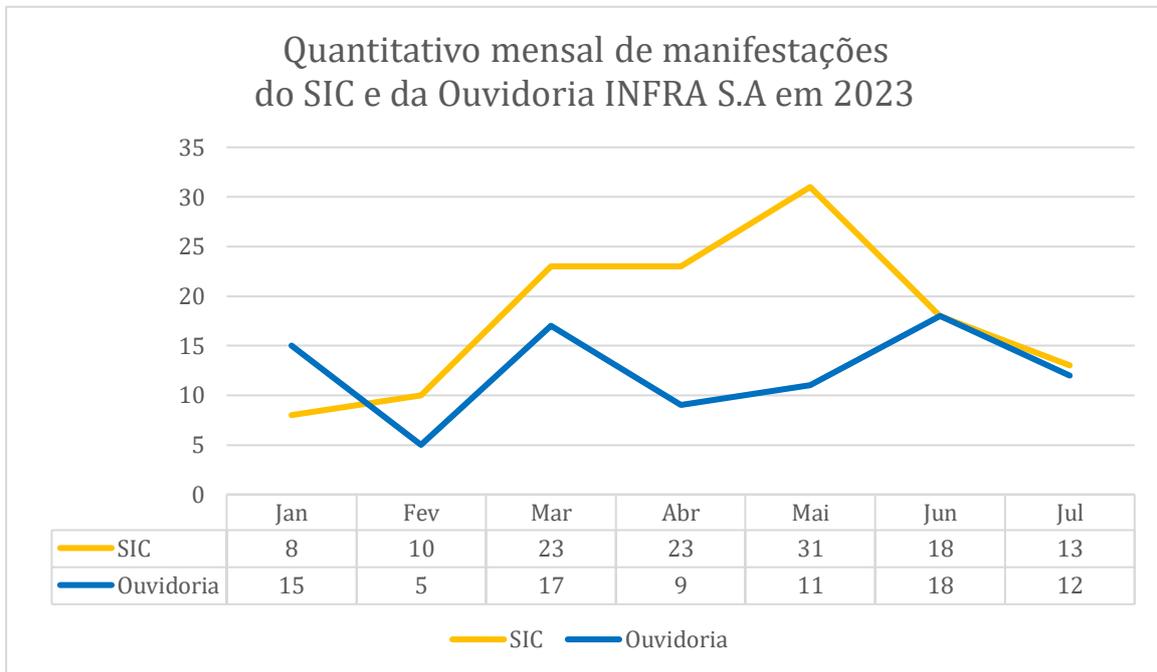


**Gráfico 19** – Origem das manifestações da Ouvidoria entre 01/07/2023 a 31/07/2023



Quanto a evolução mês a mês da quantidade de manifestações do Sic e da Ouvidoria, podemos observar a evolução através do gráfico 19 abaixo:

**Gráfico 20** - 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, a Infra S.A. tem buscado ficar dentro da média nacional, como demonstrado nas informações apresentadas acima.

Esses indicadores são variáveis mês a mês pois dependem de uma série de fatores, como por exemplo a quantidade e a complexidade das respostas às manifestações e pedidos de acesso à informação recebidos no período, das respostas das áreas respondentes e bem como da própria equipe da Ouvidoria, cujo resultado pode variar ante a períodos de férias dos colaboradores e outros afastamentos.

No ambiente interno, a ouvidoria da INFRA S.A. teve uma mudança no seu quadro funcional com a saída da Ouvidora, Rose Meire Cirylo, e da Gerente de Relacionamento, Natália Alves Carvalho e, se tratando dos dois cargos mais importantes dentro da estrutura da Ouvidoria, causou um déficit nos trabalhos internos. Em contrapartida, ao fim do mês, ocorreu a chegada do novo gerente de relacionamento, Eduardo Rodrigues Da Costa, com a função de exercer esse cargo estratégico.

Ainda no ambiente interno, vale ressaltar que com a definição e entrega do local da nova Sede da Infra S.A., foi apresentado o novo espaço para a equipe da ouvidoria, que ficará alocada em uma sala no 9º andar, juntamente com a nova sala de acolhimento, localizada no mesmo andar.

Já no ambiente externo, cabe destacar a participação virtual da ouvidoria no evento: Seminários Nacionais de Ouvidoria 2023 - segunda edição, que foi realizado nos dias 11 e 12 de julho de 2023, no Campus Nova Suíça do CEFET-MG, em Belo Horizonte, transmitido online pelo canal da CGU. Disponíveis nos links: Manhã: <https://www.youtube.com/watch?v=YcBV3nwoRns> Tarde: <https://www.youtube.com/watch?v=FLOMrgBzN44> do dia 11/7.



Sala da Ouvidoria, localizada no 9º andar



Sala de acolhimento da Ouvidoria, localizada no 9º andar