



RELATÓRIO SIC/OUVIDORIA

Junho/2023

Brasília/DF

INFRA S.A.



Relatório do SIC/Ouvidoria – junho / 2023

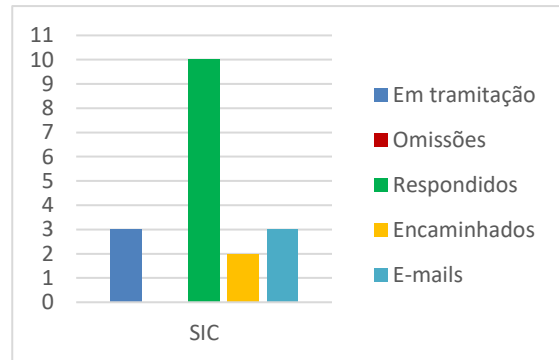
1. Serviço de Informação ao Cidadão - SIC

Pedidos recebidos Ranking*
15 Fala.Br 197º/323**

3 E-mails***

Tempo médio de resposta Ranking****
3,5 dias 47º/323

Gráfico 1 – Quantidade e status dos pedidos de SIC recebidos em junho/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 reencaminhamento para outros 2 órgãos (Ministério da gestão e integração e Ministério dos transportes)

*** 3 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 **18 pedidos** de informação (LAI) em junho, destes **13** foram tratados internamente pelas áreas da empresa (1 pedido foi respondido pela própria Ouvidoria/SIC), **3** foram recepcionados por e-mail, e foram encaminhados **2** pedidos para outros órgãos (**Ministério da Gestão e Inovação e Ministério dos Transportes**), 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.	13
Encaminhados a outros órgãos/entidades Ou seja: Que, atualmente, estão sob os cuidados de outras ouvidorias.	2
Demandas recebidas no e-mail da ouvidoria Ou seja: Respondidas diretamente e não inseridas no FALA.BR	3

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 junho, **1** dos **13** pedidos de acesso à informação foram respondidos diretamente no Fala.Br. Com tempo médio de resposta de 1 dia, consoante tabela abaixo. Com isso o SIC economizou 20 minutos de trabalho efetivo.

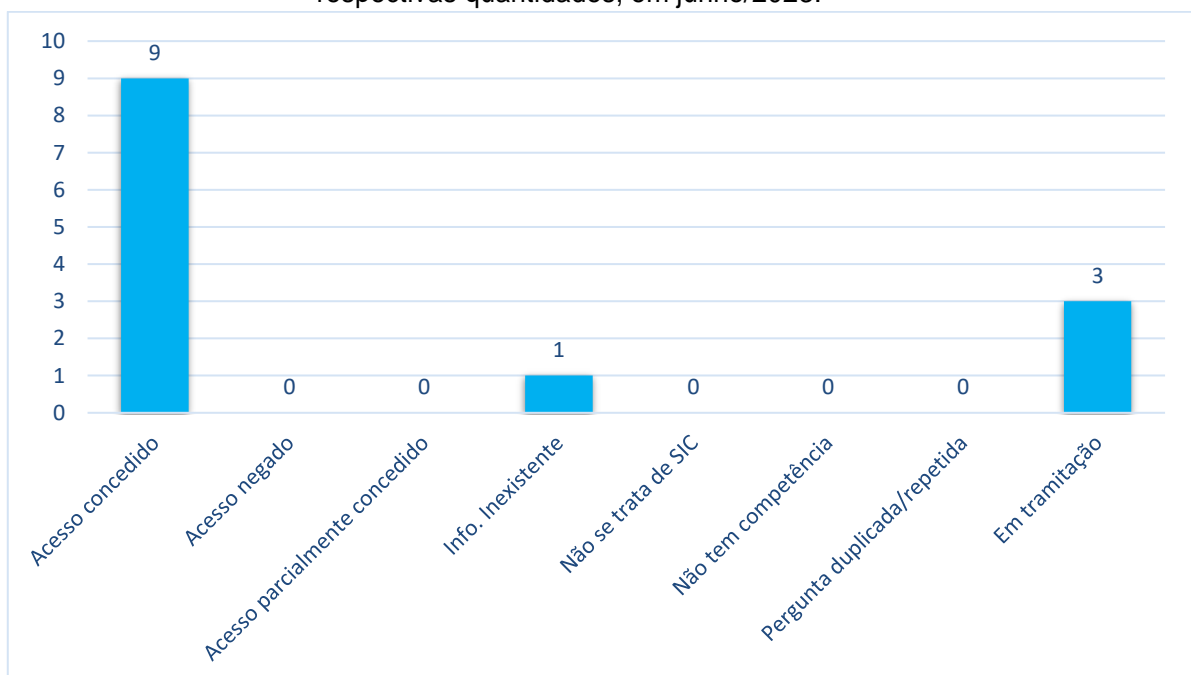
Assuntos	Subassunto	Quantidade	Tempo Médio de Resposta em Dias	Tempo Economizado em Minutos*
Serviços e sistemas	Acesso à informação	1	0	20

*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 junho/2023 (Fala.Br)

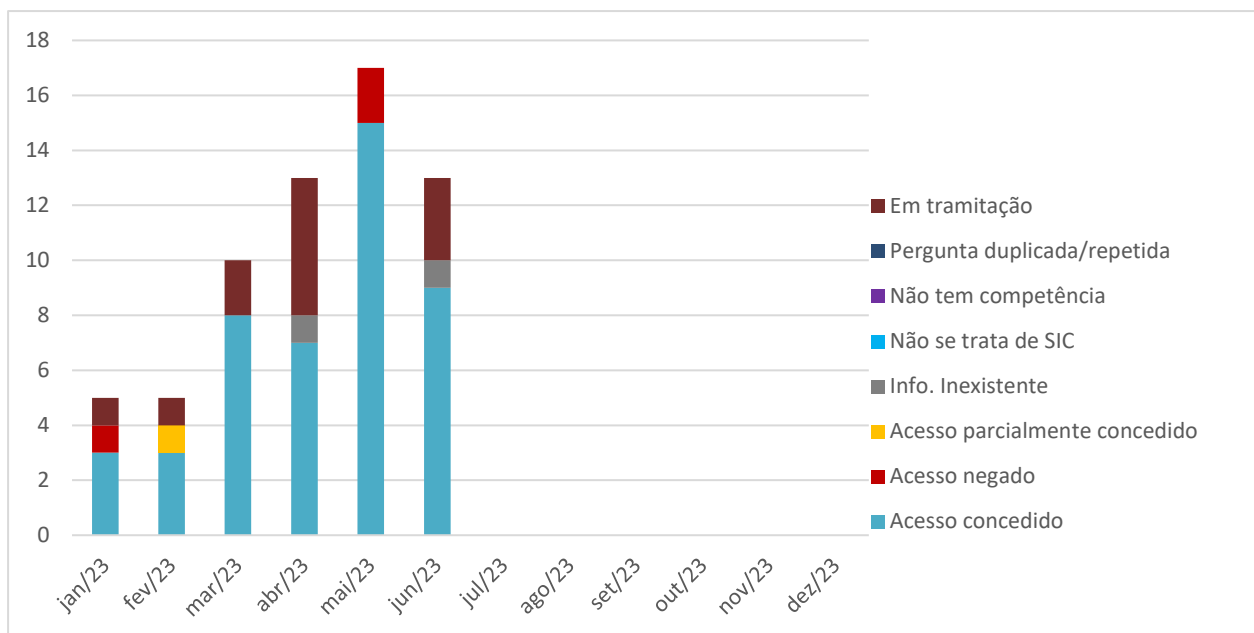
Em junho de 2023, **13** pedidos de acesso à Informação recebidos via Fala.Br **9** tiveram acesso concedido e **1** informação solicitada não consta do banco de dados da empresa. Veja o gráfico abaixo:

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

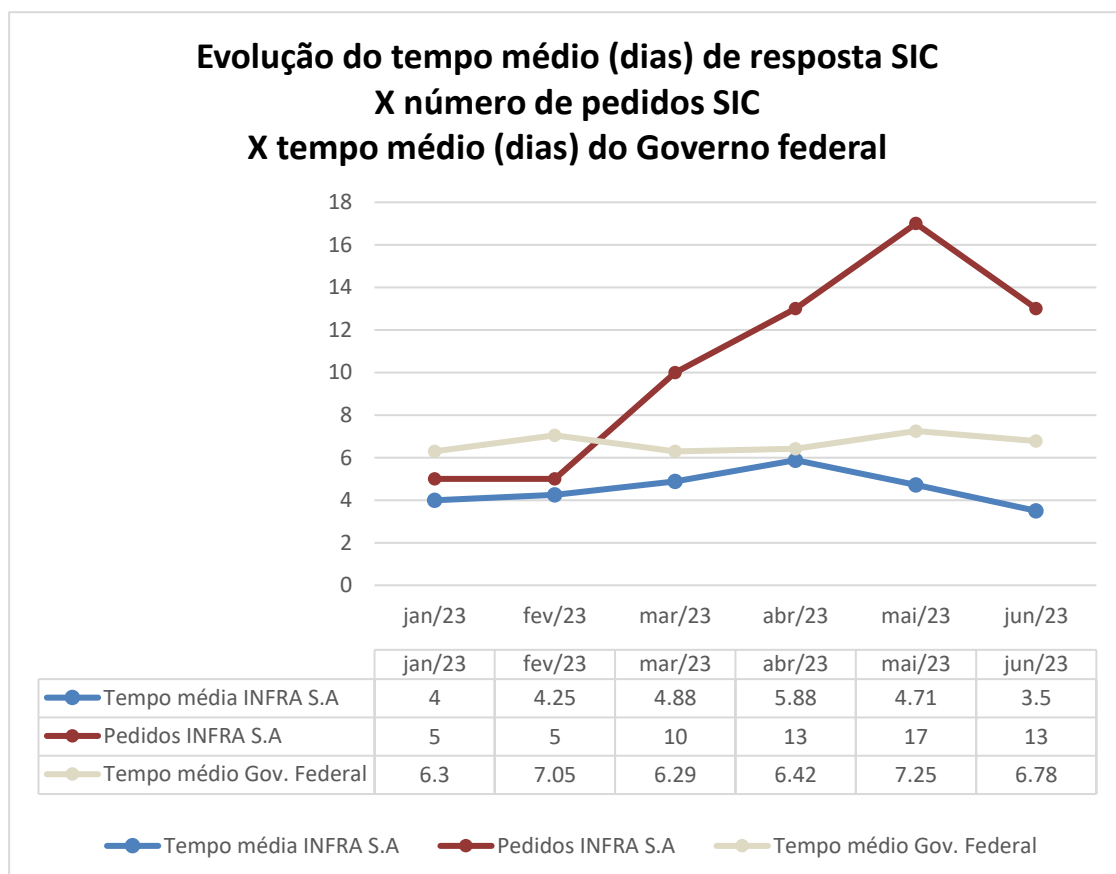


1.2 Tempo de resposta, SIC e setores respondentes

O indicador da unidade setorial OUIVORIA é o “Tempo médio de atendimento ao cidadão” (em dias), definido pela alta administração da empresa.

No mês de junho de 2023, o SIC teve diminuição no número de pedidos em relação a maio (31 pedidos) e o tempo de resposta no Fala.Br ficou em 3,5 dias, índice menor que o mês anterior (4,71 dias) e abaixo da média do Governo Federal (6,78 dias), conforme o gráfico 5 e o extrato do Relatório do SIC de junho/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.

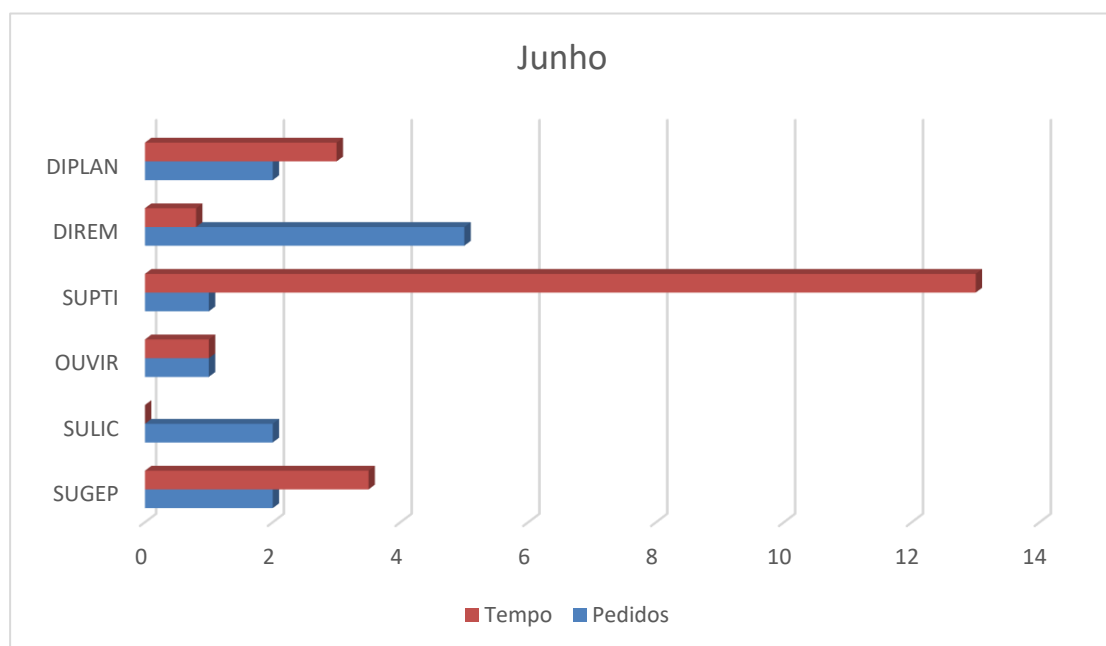


Pedidos X Setores demandados X Tempo médio de resposta do setor (Fala.Br)

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 junho/2023.

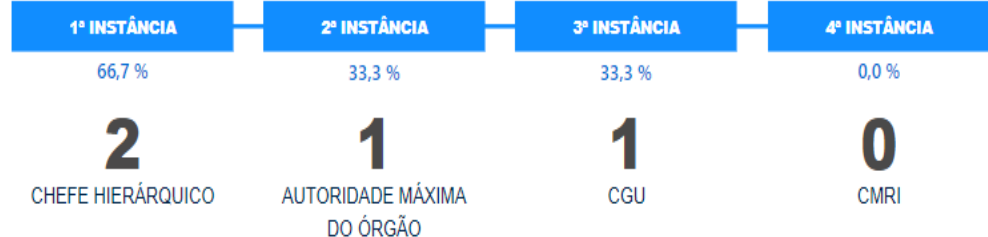


1.3 Recursos SIC

Em junho foram registrados **3** recursos à empresa, sendo **2** recursos de **1ª instância** e **1** de **2ª instância**, segundo o Painel da LAI/CGU.

TOTAL DE RECURSOS ?

3

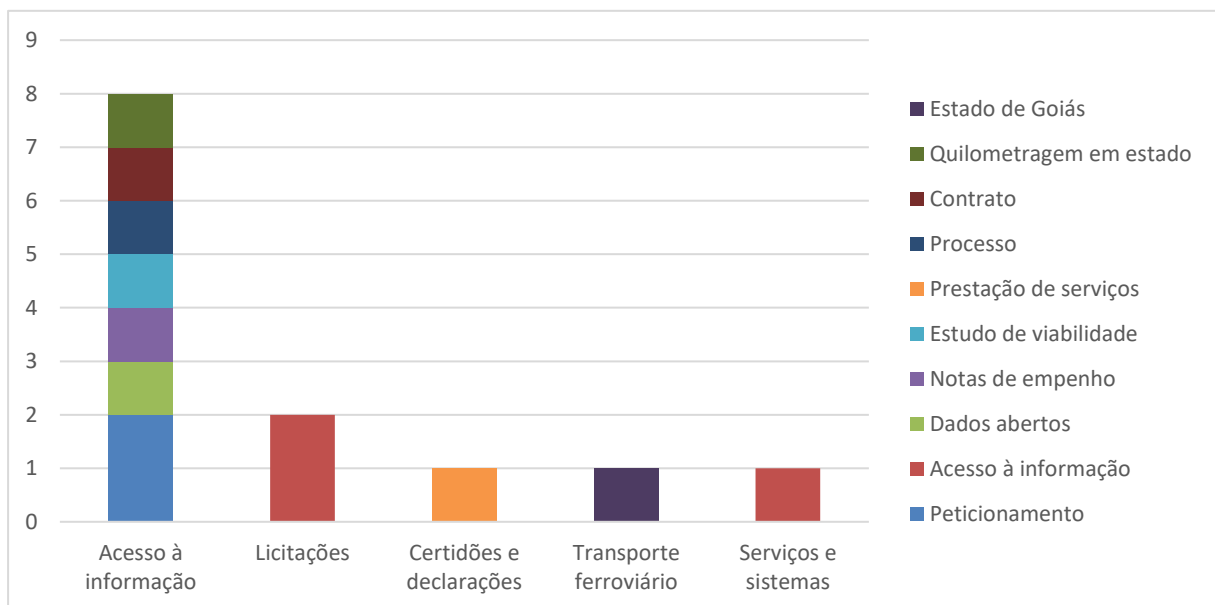


1.4 Assuntos e Subassuntos SIC (Fala.Br)

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 junho/2023, o **assunto** dos pedidos de SIC foi “**acesso à informação**”, “**licitações**”, “**Certidões e declarações**”, “**Transporte ferroviário**” e “**Serviços e sistemas**”. Foram classificados nos **subassuntos** abaixo:

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



2. Ouvidoria

Manifestações recebidas* (*tramitados internamente)

8 – Fala.Br

10 – E-mails

Encaminhadas (a outro órgão/entidade)

4

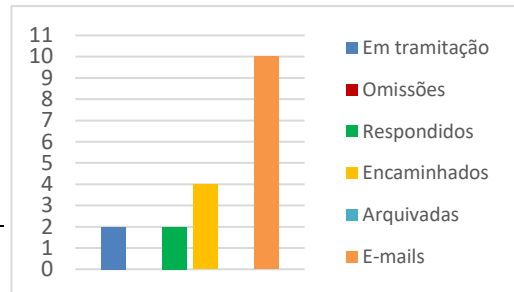
Tempo médio de resposta

8 dias

Tempo médio do Gov. Federal

5,72 dias

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



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 **18 manifestações em junho**, destes **4** foram encaminhados, via SEI, para as áreas com atribuição no tema, houve **4 encaminhamentos (2 para o Ministério do Meio Ambiente, 1 para o Ministério dos Transporte e 1 para o Ministério da Gestão e Inovação)** de manifestações que chegaram pelo Fala.Br, mas cuja matéria não envolvia atribuição da empresa, e **10** foram recepcionados por e-mail, conforme o gráfico abaixo:

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

} **4**

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

} **4**

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

} **10**

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 junho **não houve** manifestações de ouvidoria respondida diretamente no Fala.Br, sem a consulta ou envio a outras unidades organizacionais da empresa.

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

Em junho de 2023, a Ouvidoria recebeu **1** solicitação, **1** reclamação e **2** comunicações, através do Fala.Br, conforme o painel Resolveu do site da CGU (que não computa as **4** manifestações que foram encaminhadas para outros órgãos) e a planilha de controle da Ouvidoria, <http://painéis.cgu.gov.br/resolveu/index.html>.

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

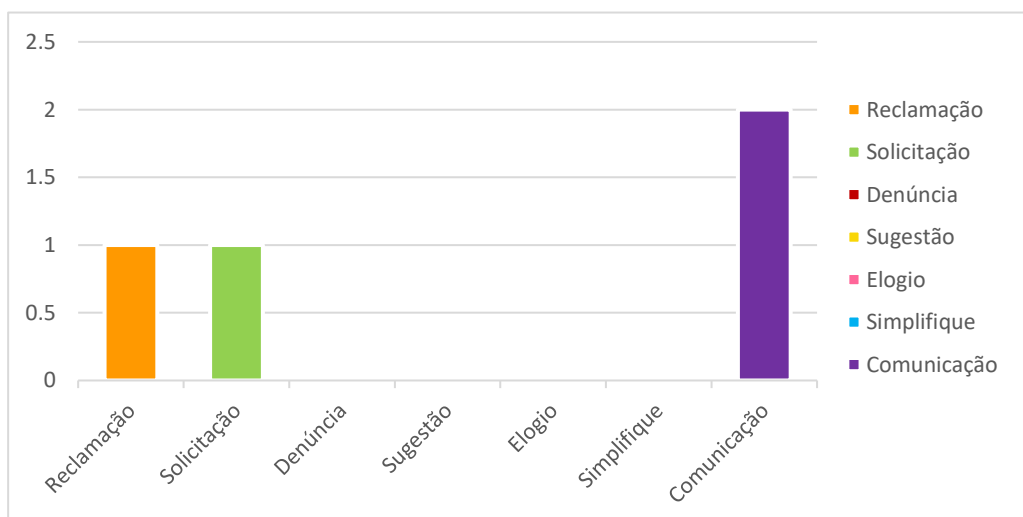
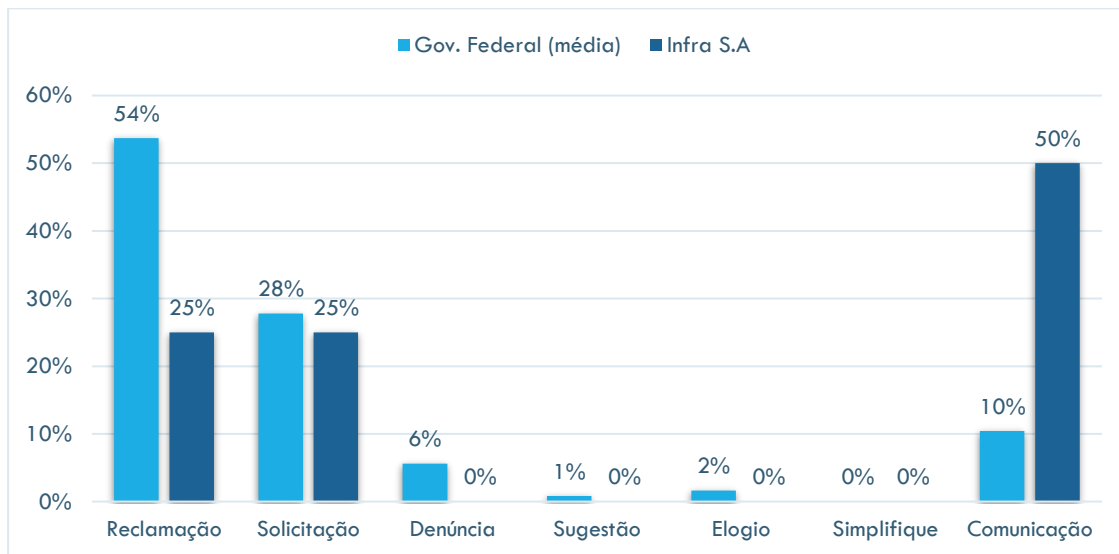
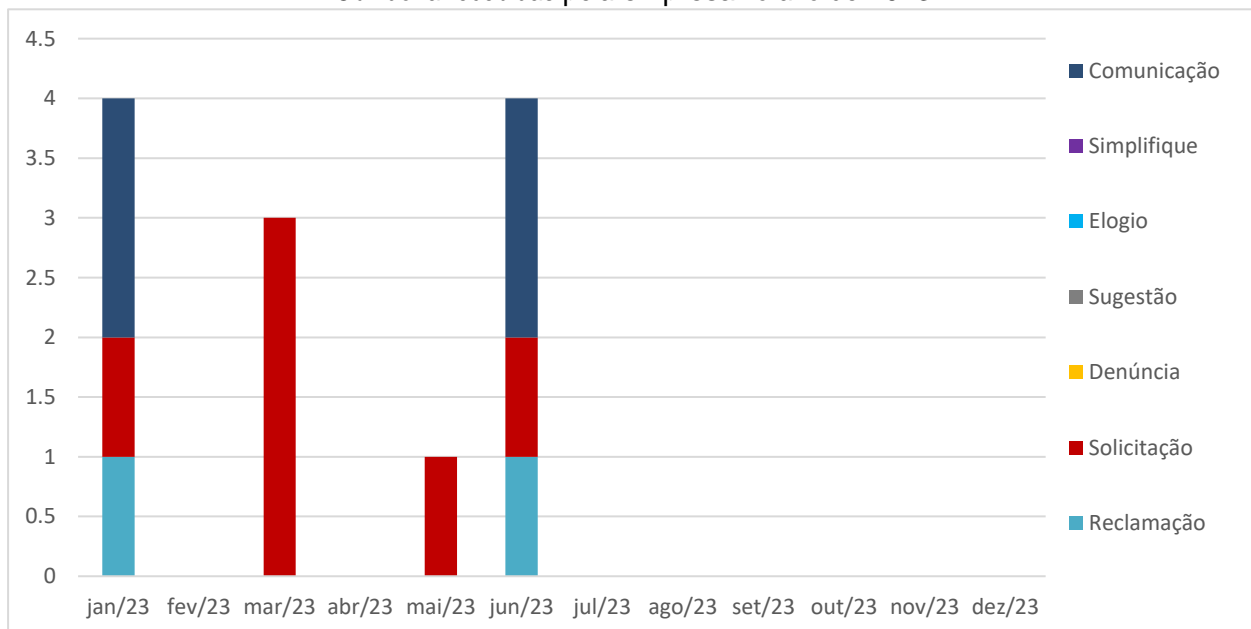


Gráfico 11 - Comparativo percentual dos Tipos de manifestações de ouvidoria recebidas pelo Fala.Br - Governo Federal (média) e pela empresa em junho/2023.



2.2 Tipos de manifestações de Ouvidoria em junho/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 junho/2023 foi de **8,0 dias**.

Cabe salientar que embora tenha ocorrido um aumento no número de pronunciamentos dos usuários em junho (18 manifestações), em comparação a maio (11 manifestações), houve uma diminuição no tempo de resposta de junho (8 dias), em relação ao mês de maio (10 dias), índice maior que a média nacional que foi de **5,72 dias**.

2. Ouvidoria

Manifestações recebidas*
(*tramitados internamente)

5 – Fala.Br

10 – E-mails

Encaminhadas
(a outro órgão/entidade)

4

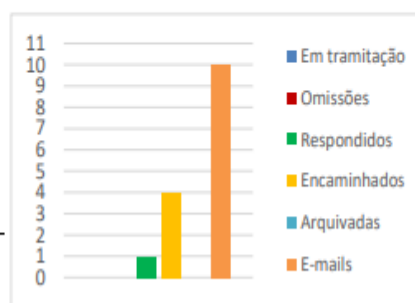
Tempo médio de resposta

10 dias

Tempo médio do Gov. Federal

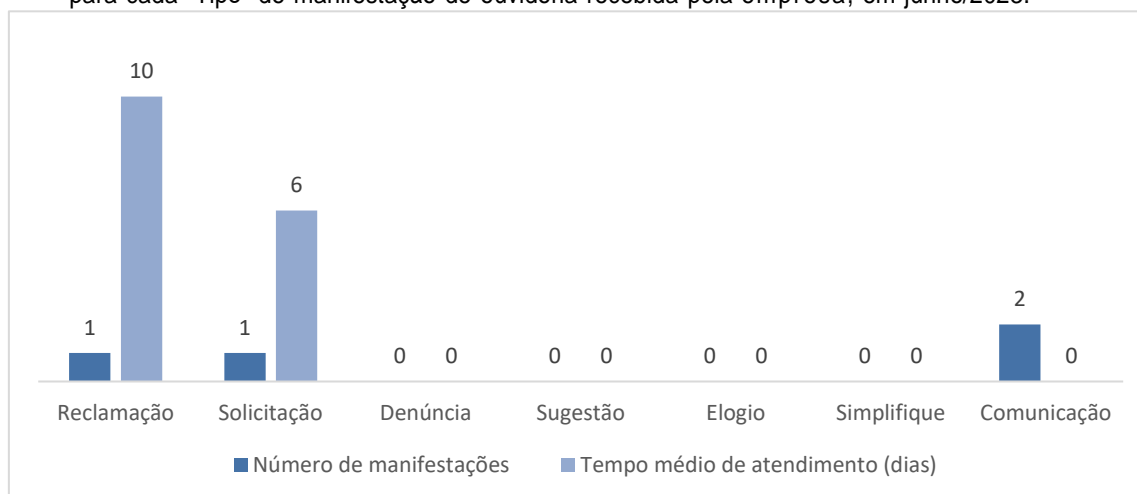
5,14 dias

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



Abaixo no gráfico 13, está categorizado o **tempo médio por tipo** de manifestação respondida em junho, destacando-se a ausência de dados em relação às comunicações, em virtude das mesmas estarem em tramitação até a data de finalização deste Relatório.

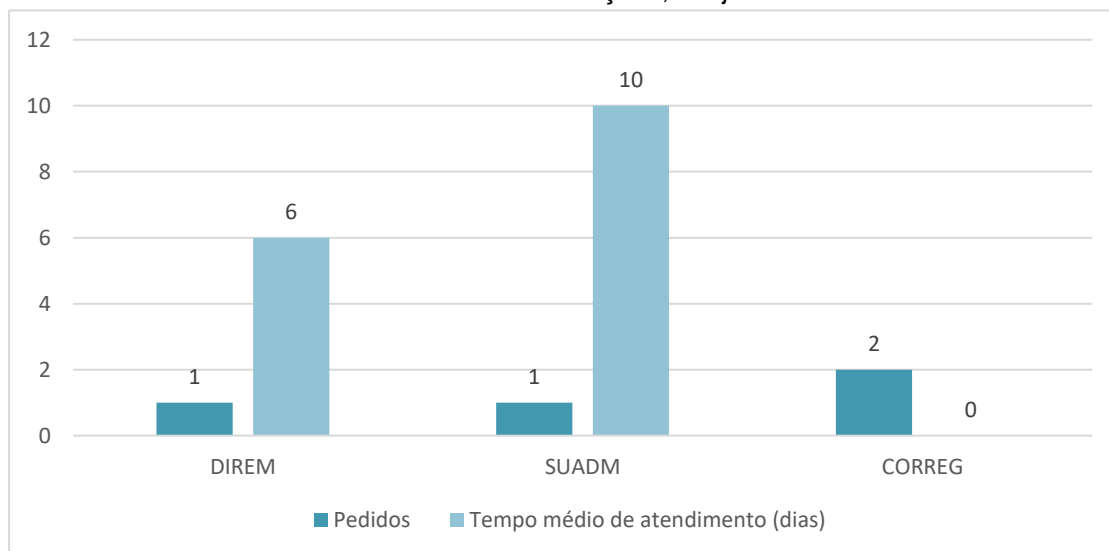
Gráfico 13 – Relação do Tempo médio de atendimento ao usuário para cada “Tipo” de manifestação de ouvidoria recebida pela empresa, em junho/2023.



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.

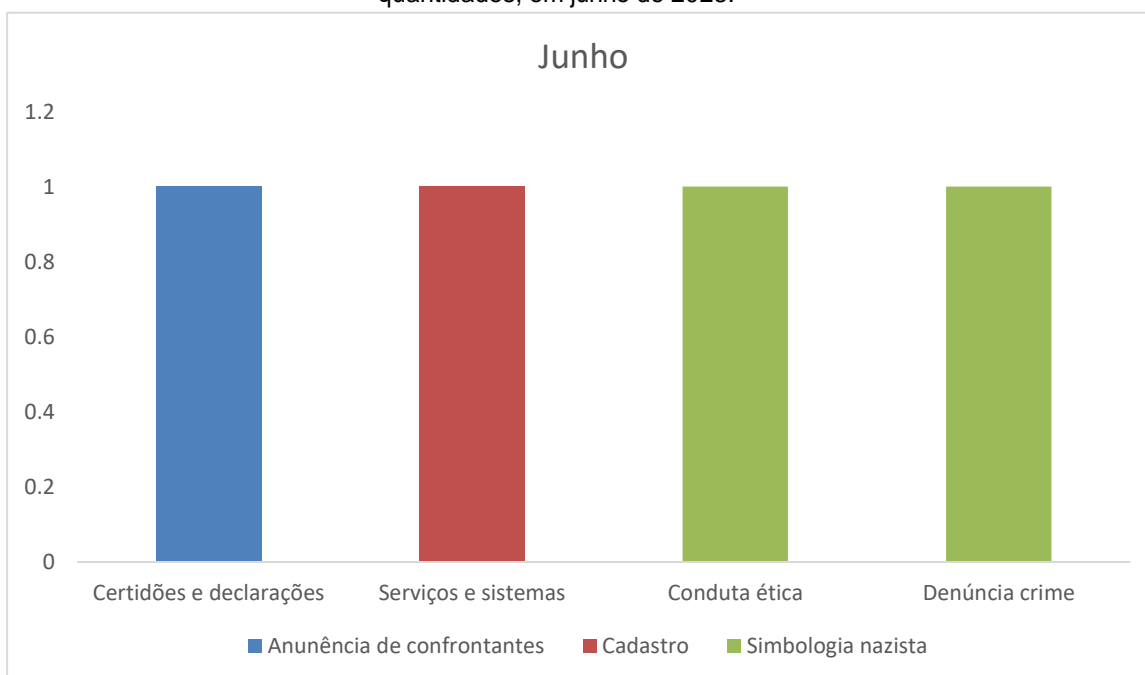
Gráfico 14 – Tempo médio de resposta por Setor/Ouv (em dias) e relação com o número de manifestações, em junho/2023.



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

Em junho/2023, os principais assuntos das manifestações de Ouvidoria foram “**Certidões e declarações**”, “**Serviços e sistemas**”, “**Conduta ética**” e “**Denúncia crime**”.

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



2.5 Atendimento de Expropriados FICO/FIOL II pela Ouvidoria em junho/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 30 de junho 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 junho de 2023, considerando os pronunciamentos que ingressaram via Fala.Br, foi **o SIC**, de acordo com os painéis da CGU. Já considerando as demandas recebidas também pelos e-mails da unidade (SIC/OUVIR), houve um empate.

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:

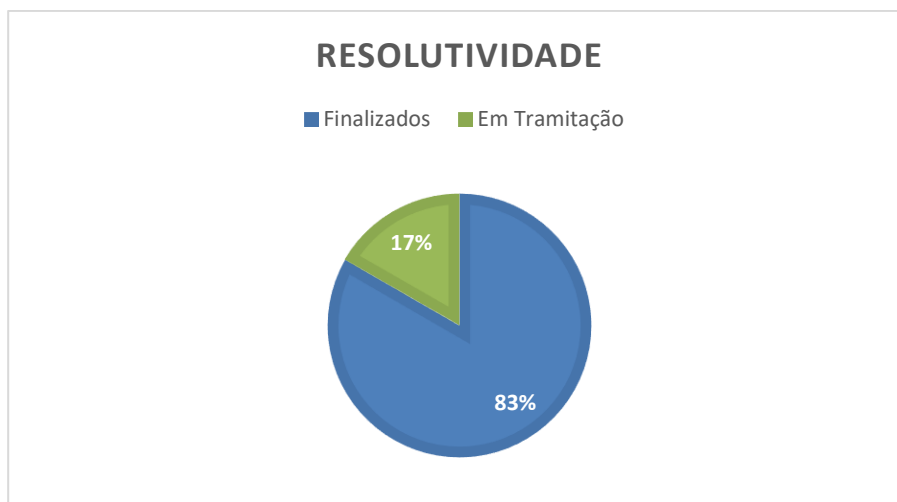
- 1) Geração de Número Único de Protocolo (NUP);
- 2) Cadastro único para manifestação a qualquer órgão ou entidade integrantes do SisOUV, do Executivo federal;
- 3) Garantia de contagem de prazo dentro da lei;
- 4) Garantia da qualidade da resposta dentro da lei;
- 5) Rastreabilidade pela CGU em caso 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 01/06/23 a 30/06/2023 foi de **83%**, pois **15 dos 18 pedidos** de acesso à informação foram completamente atendidos até 30 de junho.

Gráfico 16 – Resolutividade do setor, em dados SIC entre 01/06/23 e 30/06/2023.



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

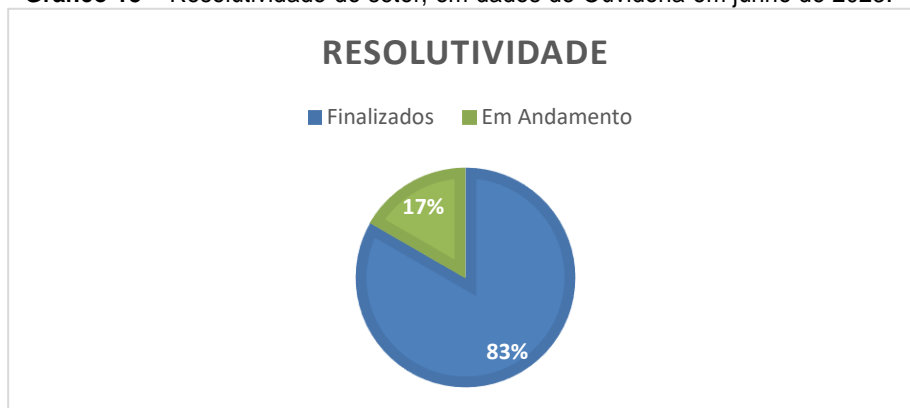
A **Pesquisa de Satisfação ao usuário, de preenchimento facultativo**, é preenchida pelo solicitante após receber a resposta da empresa. Possui **duas perguntas** e o solicitante responde marcando em uma **escala de 1 a 5**. Em junho foram preenchidas **2** pesquisas em relação ao atendimento do SIC, conforme imagem abaixo:



Ouvidoria

O **Índice de Resolutividade do setor para dados de Ouvidoria** em maio foi de **83%**, visto que **15** das **18** manifestações foram respondidas até 30 de junho.

Gráfico 18 – Resolutividade do setor, em dados de Ouvidoria em junho 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 junho 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 (Fala.Br e e-mail)

Destacamos ainda as informações apresentando a origem das manifestações da Ouvidoria/SIC-LAI no período de 01/06/2023 a 30/06/2023, 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 01/06/2023 e 30/06/2023

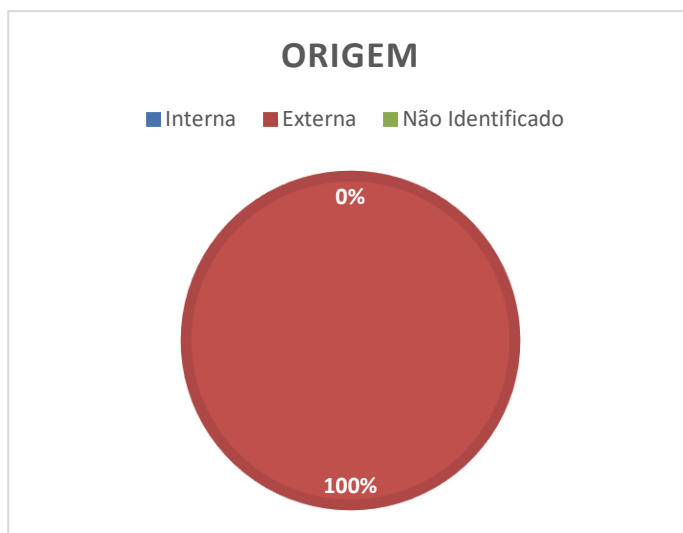


Gráfico 18 – Origem das manifestações da Ouvidoria entre 01/06/2023 a 30/06/2023

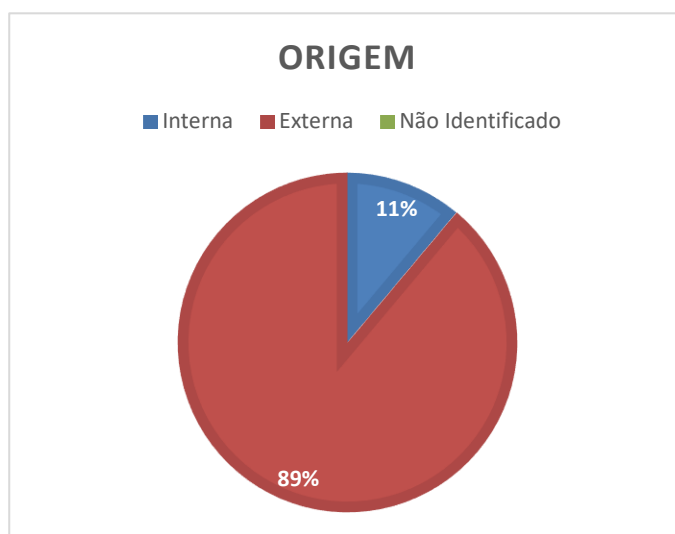
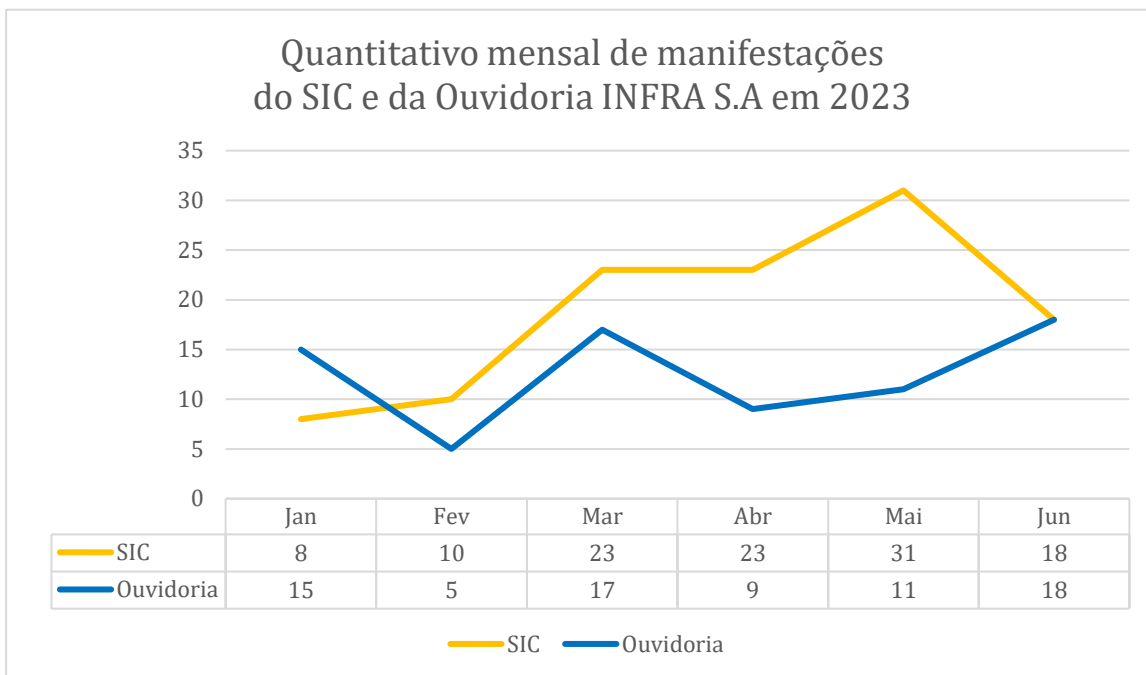


Gráfico 19 - Evolução mês a mês da quantidade de manifestações de SIC e de Ouvidoria da INFRA S.A em 2023.



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 realocação da equipe, que está atuando presencialmente, para uma nova sala, apenas esperando o término das obras que estão em andamento no prédio escolhido para a alocação dos servidores da Infra S.A., onde Ouvidoria estará localizada no 9º andar, junto a outras unidades que compõem o sistema de integridade e governança da empresa.

Já no ambiente externo, integrantes da Ouvidoria participaram remotamente do evento “Guia Lilás na Prática: papel das Ouvidorias e Corregedorias nas denúncias de assédio sexual”, que ocorreu no dia 16 de junho de 2023. O evento abordou questões relacionadas às denúncias de assédio sexual recebidas dentro da Administração Pública Federal, como as unidades de Ouvidoria podem recebê-las e como as Corregedorias podem melhor tratá-las. O Webinar foi transmitido no canal da CGU e ainda pode ser acesso por meio do link: <https://www.youtube.com/watch?v=N-42dYJ26dY>

