



RELATÓRIO SIC/OUVIDORIA

Maio/2023

Brasília/DF

INFRA S.A.



Relatório do SIC/Ouvidoria – maio/2023

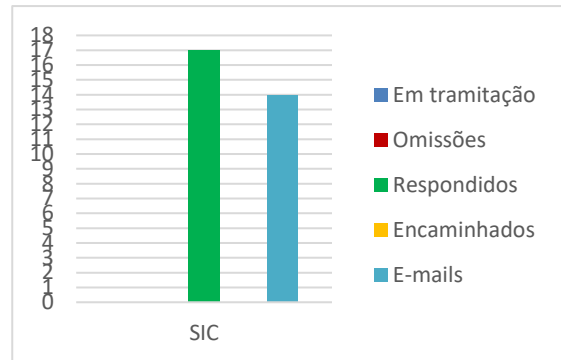
1. Serviço de Informação ao Cidadão - SIC

Pedidos recebidos Ranking*
17 Fala.Br 151º/319**

14 E-mails***

Tempo médio de resposta Ranking****
4,71 dias 70º/319

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



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

**Foram recebidos 17 pedidos de acesso à informação e não houve reencaminhamentos para outros órgãos

*** 14 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 **31 pedidos** de informação (LAI) em maio, destes **17** foram encaminhados, via SEI, para as áreas com atribuição no tema, dos quais 3 pedidos respondido pela própria Ouvidoria/SIC, **14** foram recepcionados por e-mail, e não foi encaminhado nenhum pedido para outros órgãos, conforme o **gráfico 2**.

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

“Recebidos” (no Fala.Br) = 17 Respondidos

Ou seja: Tratados internamente pelos setores da Infra S.A.

17

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

14

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 maio, **3** dos **17** 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.

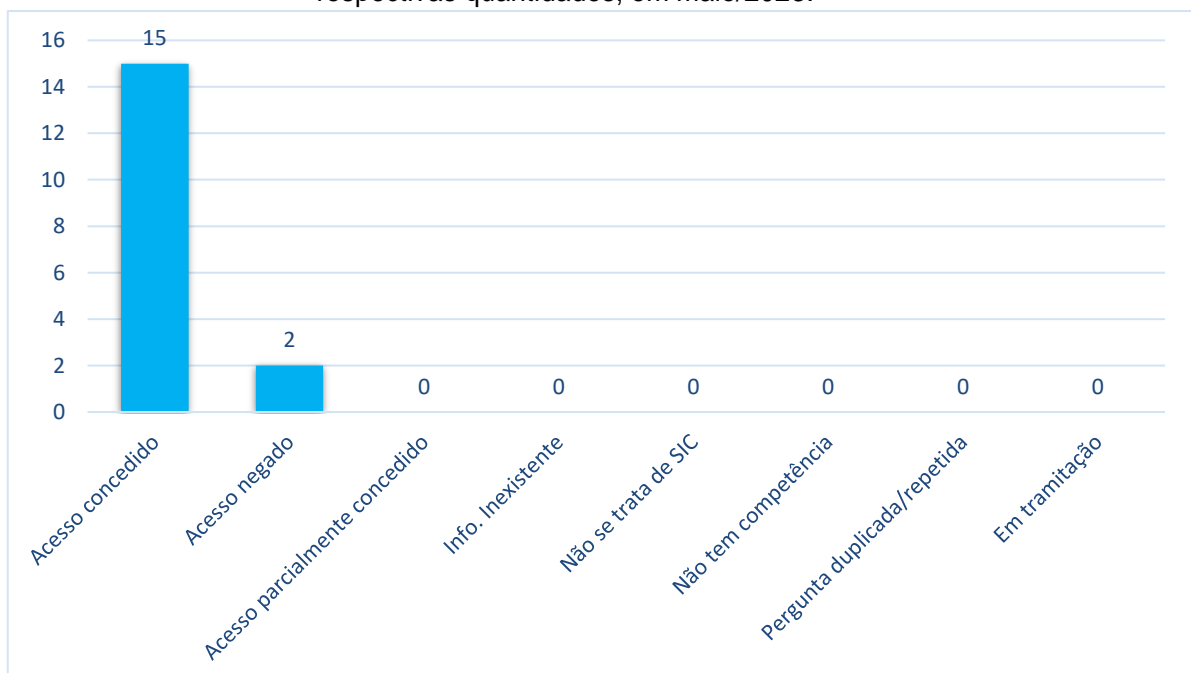
Assuntos	Subassunto	Quantidade	Tempo Médio de Resposta em Dias	Tempo Economizado em Minutos*
Acesso à informação	Remuneração da ouvidoria	1	0	20
Acesso à informação	Quadro funcional	1	0	20
Acesso à informação	Relatórios auditoria/demonstrações	1	0	20

*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.

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

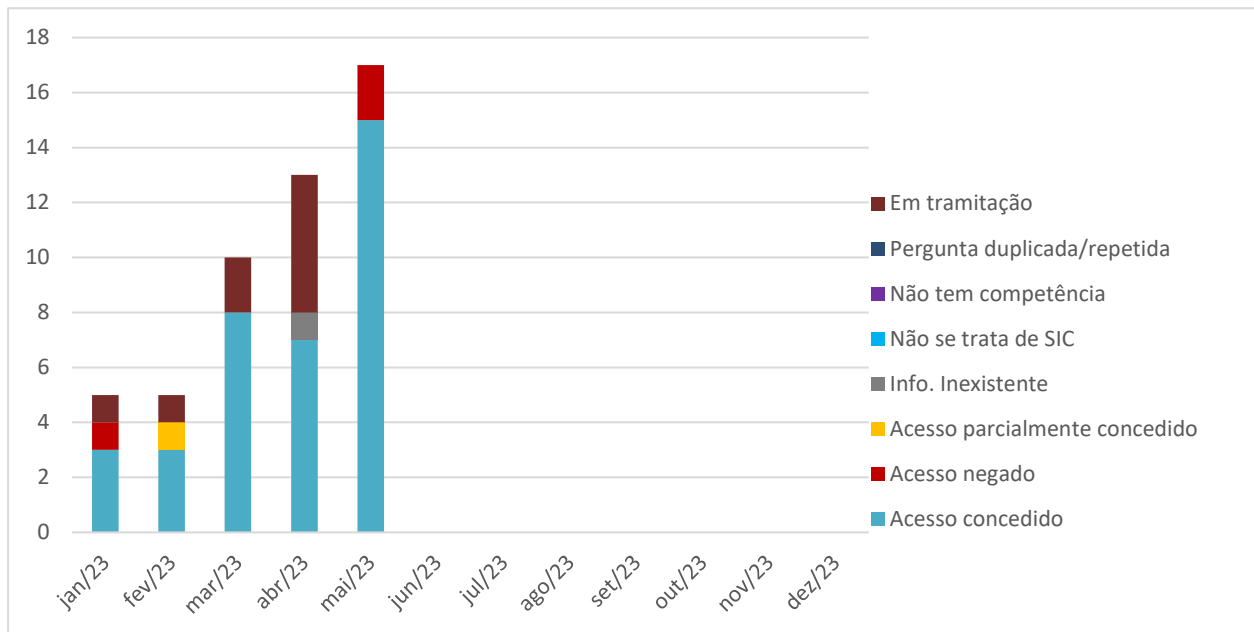
Em maio de 2023, **17** pedidos de acesso à Informação recebidos via Fala.Br **14** tiveram acesso concedido e **2** tiveram o acesso negado. Veja o gráfico abaixo:

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

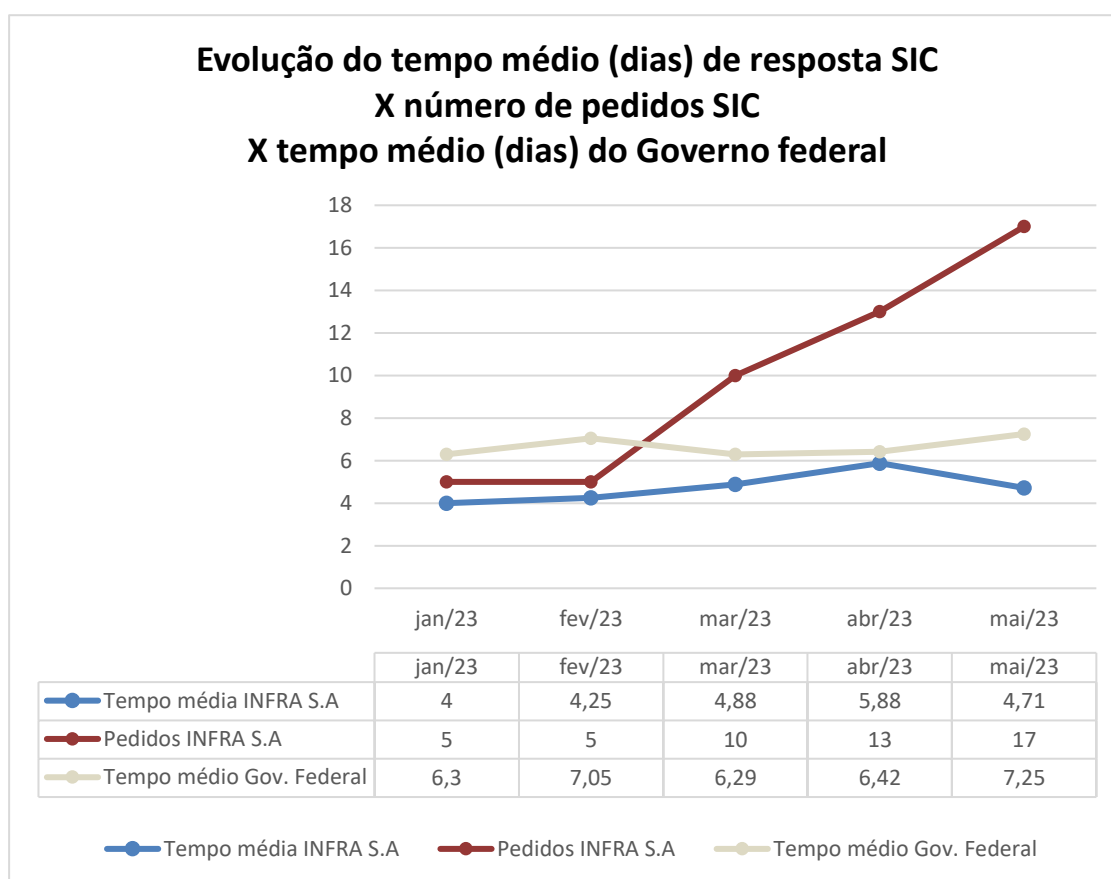


1.2 Tempo de resposta, SIC e setores respondentes

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

No mês de maio de 2023, o SIC teve aumento no número de pedidos gerais em relação a abril (23 pedidos) e o tempo de resposta no fala.br ficou em 4,71 dias, índice menor que o mês anterior (5,88 dias) e abaixo da média do Governo Federal (7,25 dias), conforme o gráfico 5 e o extrato do Relatório do SIC de maio/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.

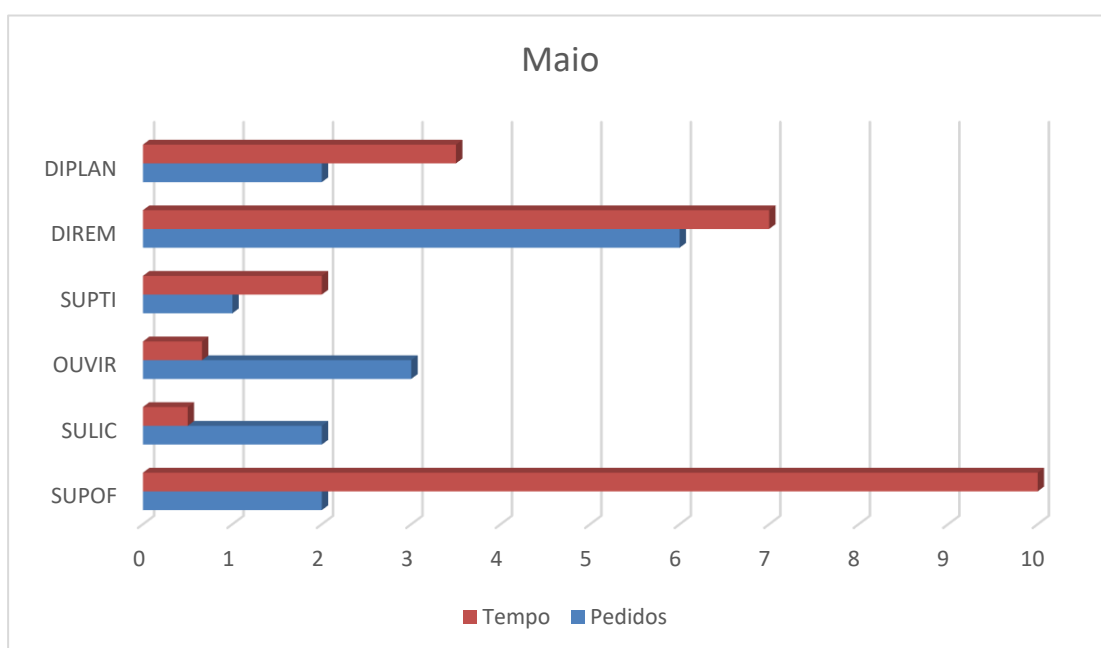


Pedidos X Setores demandados X Tempo médio de resposta do setor (Fala.Br)

Após consulta prévia aos pontos focais para conferir a competência e reduzir tramitações desnecessárias foram distribuídos **17 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 maio/2023.



1.3 Recursos SIC

Em maio foram registrados **3** recursos à empresa, segundo o Painel da LAI/CGU.

TOTAL DE RECURSOS [?]

3

1ª INSTÂNCIA

100,0 %

3

CHEFE HIERÁRQUICO

2ª INSTÂNCIA

0,0 %

0

AUTORIDADE MÁXIMA
DO ÓRGÃO

3ª INSTÂNCIA

0,0 %

0

CGU

4ª INSTÂNCIA

0,0 %

0

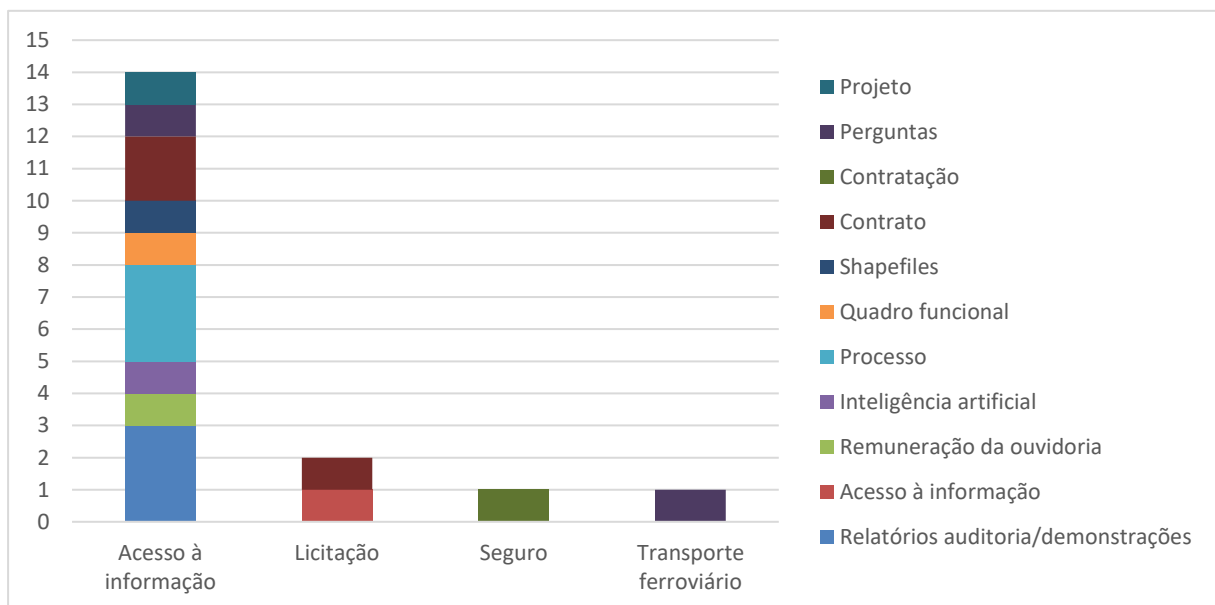
CMRI

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 maio/2023, o **assunto** dos pedidos de SIC foi “**acesso à informação**”, “**licitação**”, “**seguro**” e “**transporte ferroviário**”. Foram classificados nos **subassuntos** abaixo:

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



2. Ouvidoria

Manifestações
recebidas*
(*tramitados
internamente)

5 – Fala.Br

10 – E-mails

Encaminhadas
(a outro órgão/entidade)

4

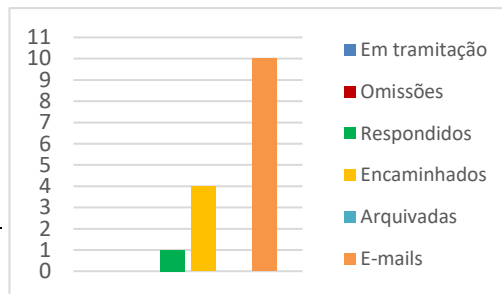
Tempo médio de resposta

10 dias

Tempo médio do Gov. Federal

5,14 dias

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



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 **15 manifestações em maio**, as quais foram respondidas/encaminhadas para as áreas internas. No mencionado período houve **4 encaminhamentos (3 para o Ministério do Meio Ambiente e 1 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**
Ou seja: Tratados internamente pelos setores da Infra S.A.

} **1**

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 maio **não houve** manifestações de ouvidoria respondida sem a consulta a outras unidades organizacionais da empresa.

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

Em maio de 2023, a Ouvidoria recebeu 1 solicitação típica de ouvidoria, 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 maio de 2023.

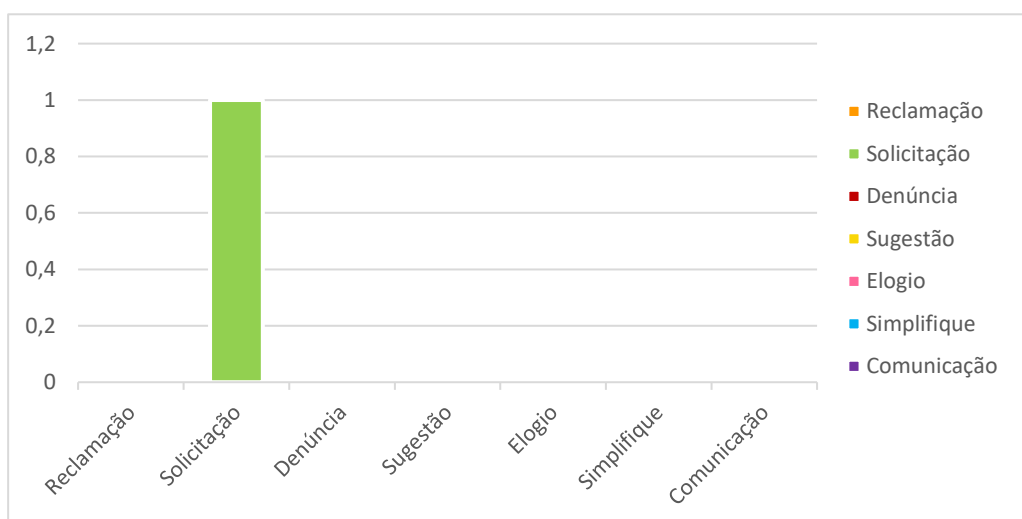
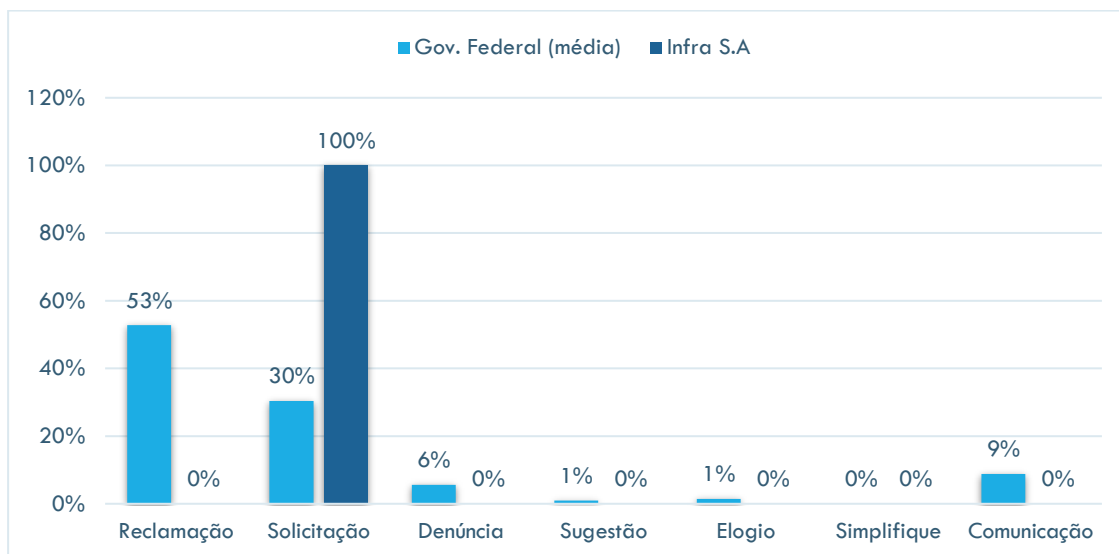
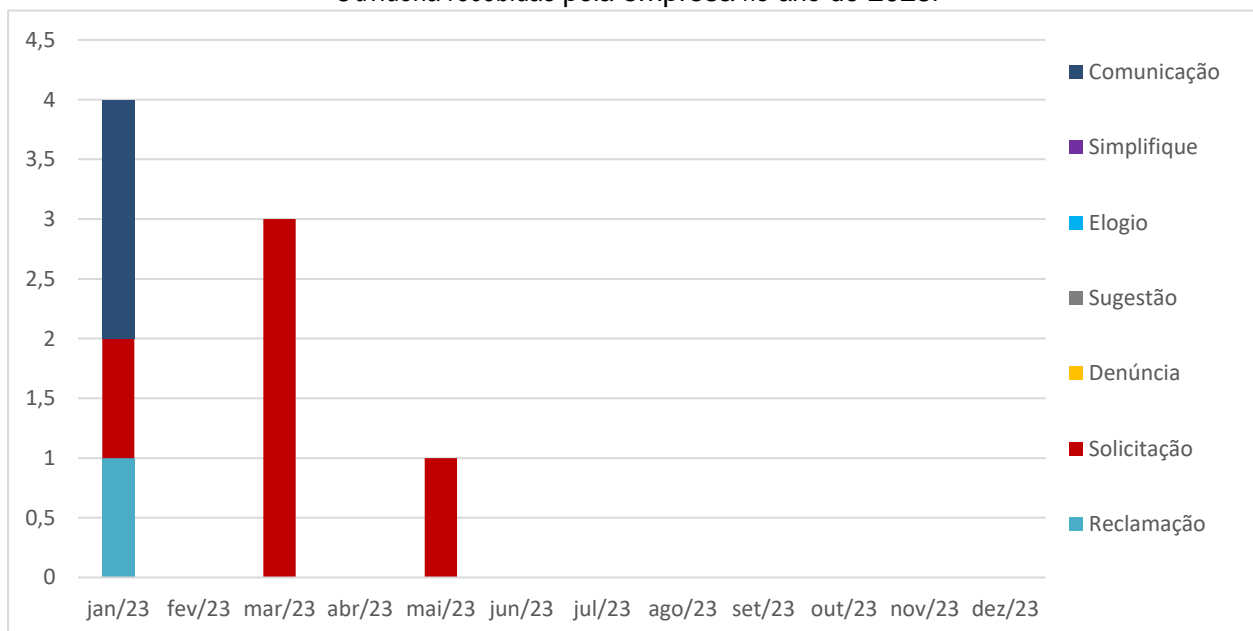


Gráfico 11 - Comparativo percentual dos Tipos de manifestações de ouvidoria recebidas pelo Governo Federal (média) e pela empresa em maio/2023.



2.2 Tipos de manifestações de Ouvidoria em maio/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 maio/2023 foi de **10,0 dias**.

Cabe salientar o aumento do número de pronunciamentos dos usuários em maio (11 manifestações) em comparação a abril (9 manifestações), pelo fato de não haver manifestações no Fala.Br no mês de abril não há um cotejamento entre os dois meses, com isso a Ouvidoria teve um tempo de resposta médio de **10 dias**, índice maior que a média nacional que foi de **5,14 dias**.

2. Ouvidoria

Manifestações recebidas*
(*tramitados internamente)

0 – Fala.Br

6 – E-mails

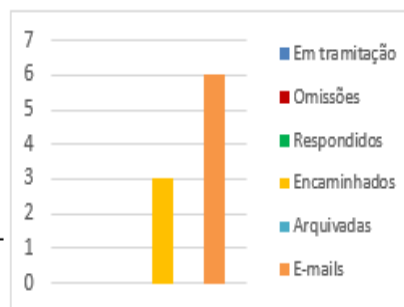
Encaminhadas
(a outro órgão/entidade)

3

Tempo médio de resposta
0 dias

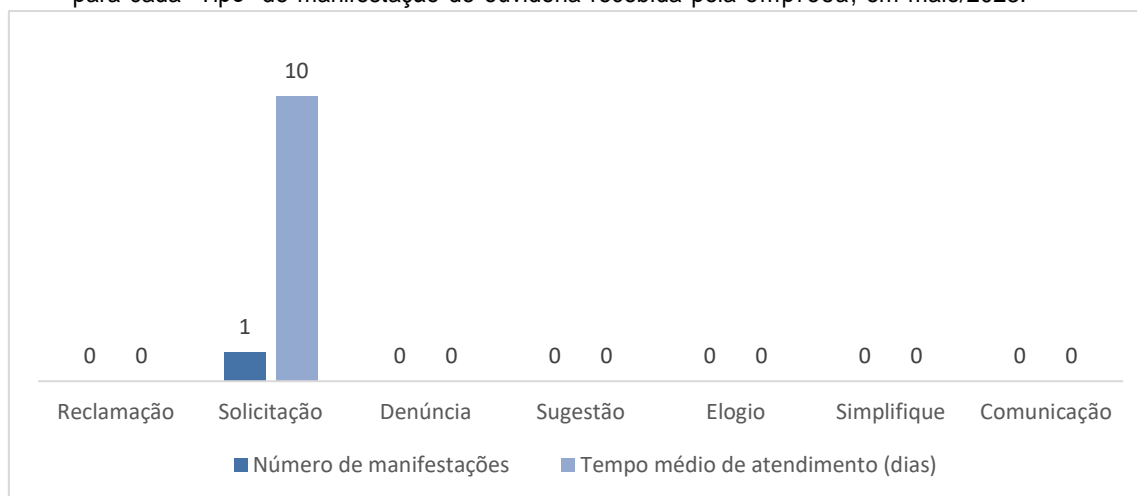
Tempo médio do Gov. Federal
5,54 dias

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



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

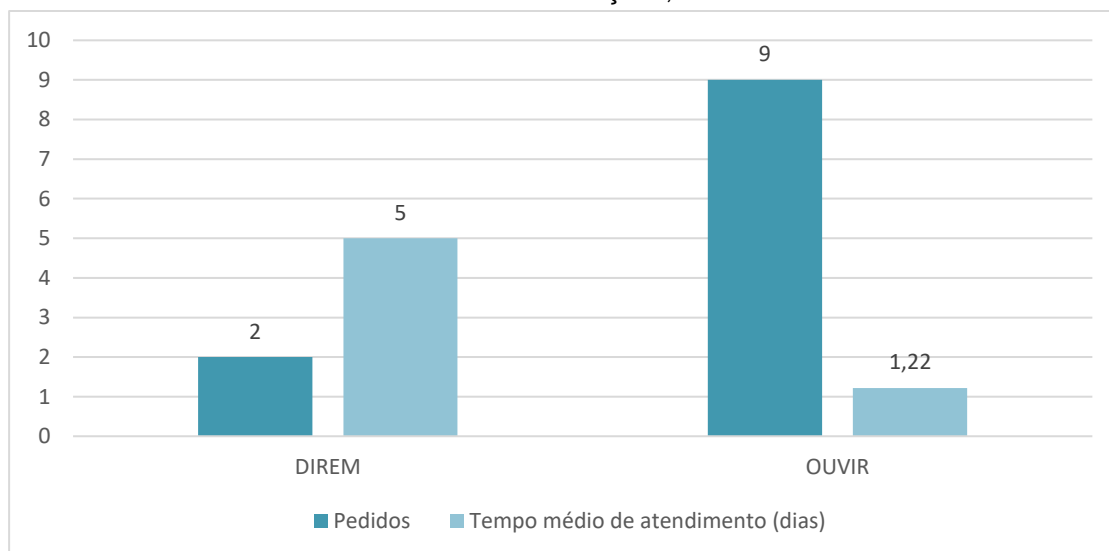
Gráfico 13 – Relação do Tempo médio de atendimento ao cidadão para cada “Tipo” de manifestação de ouvidoria recebida pela empresa, em maio/2023.



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 maio/2023.



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

Em maio/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 maio de 2023.



2.5 Atendimento de Expropriados FICO/FIOL II pela Ouvidoria em maio/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 maio 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 maio 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:

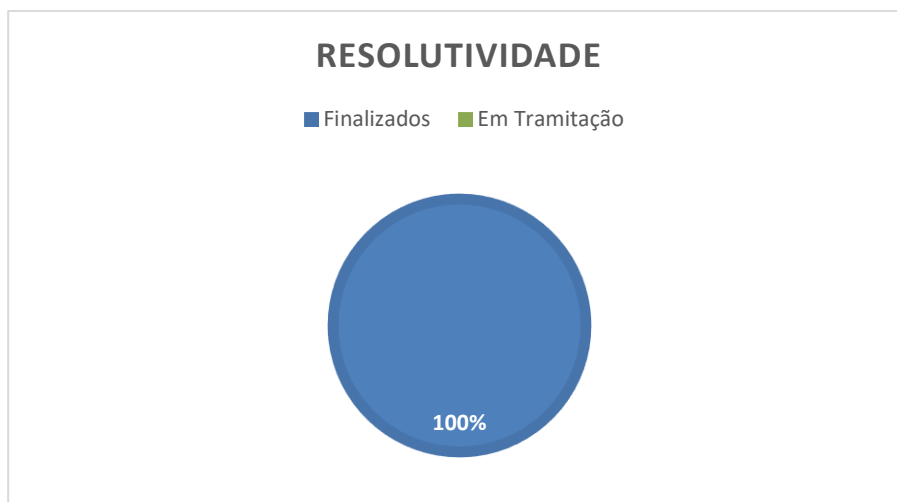
- 1) Geração de Número Único de Protocolo (NUP);
- 2) Cadastro único para manifestação a qualquer órgão ou entidade integrantes do SisOUV, do Executivo federal;
- 3) Garantia de contagem de prazo dentro da lei;
- 4) Garantia da qualidade da resposta dentro da lei;
- 5) Rastreabilidade pela CGU em caso 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 01/05/23 a 31/05/2023 foi de **100%**, pois **31 dos 31 pedidos** de acesso à informação foram completamente atendidos até 31 de maio.

Gráfico 16 – Resolutividade do setor, em dados SIC entre 01/05/23 e 31/05/2023.



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 maio foram preenchidas **3 pesquisas** em relação ao atendimento do SIC, conforme imagem abaixo:



Além dessas avaliações, a Ouvidoria da Infra S.A. recebeu elogio sobre o atendimento prestado via e-mail, o qual transcrevemos abaixo:

De: (omissão)
Enviada em: quarta-feira, 24 de maio de 2023 14:04
Para: (omissão)
Assunto: Re: NUP 50005.000064/2023-33

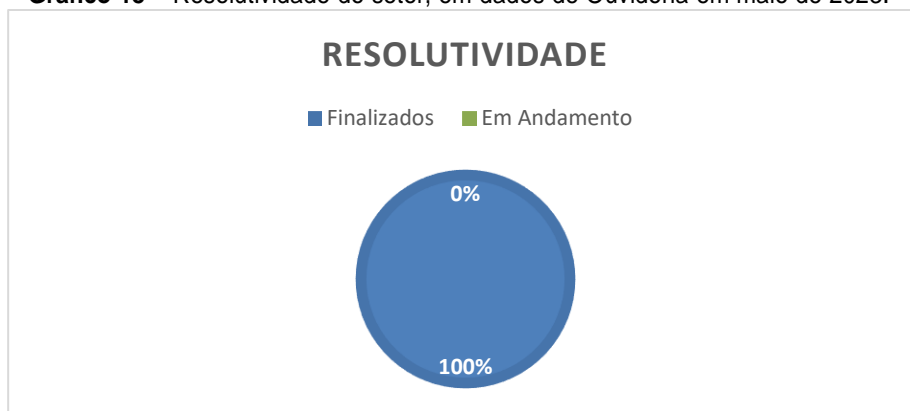
Prezada (omissão),

Muito grato pelas informações fornecidas. Quanta gentileza, além de terem fornecido todas as informações disponíveis, ainda indicaram os números das páginas no arquivo, o que facilitou muito a busca. Vocês estão de parabéns pelo trabalho e pelo respeito com o cidadão. Grande abraço.

Ouvidoria

O **Índice de Resolutividade do setor para dados de Ouvidoria** em maio foi de **100%**, visto que **11** das **11** manifestações no fala.br e E-mail foram respondidas até 31 de maio.

Gráfico 18 – Resolutividade do setor, em dados de Ouvidoria em maio 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 maio 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 01/05/2023 a 31/05/2023, 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 01/05/2023 e 31/05/2023

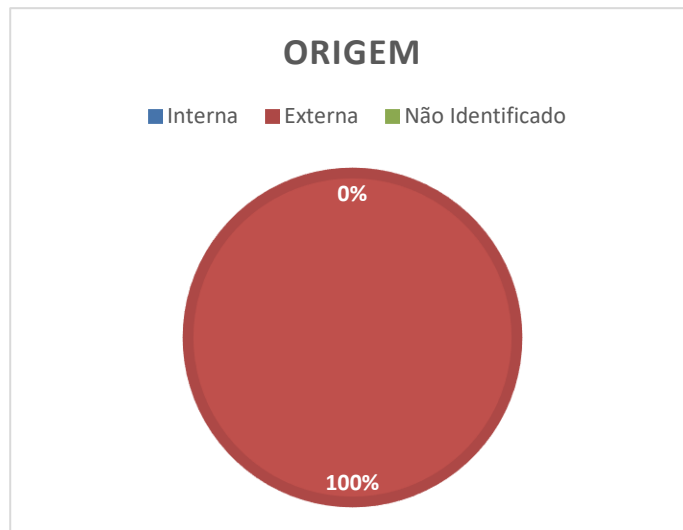


Gráfico 18 – Origem das manifestações da Ouvidoria entre 01/05/2023 a 31/05/2023

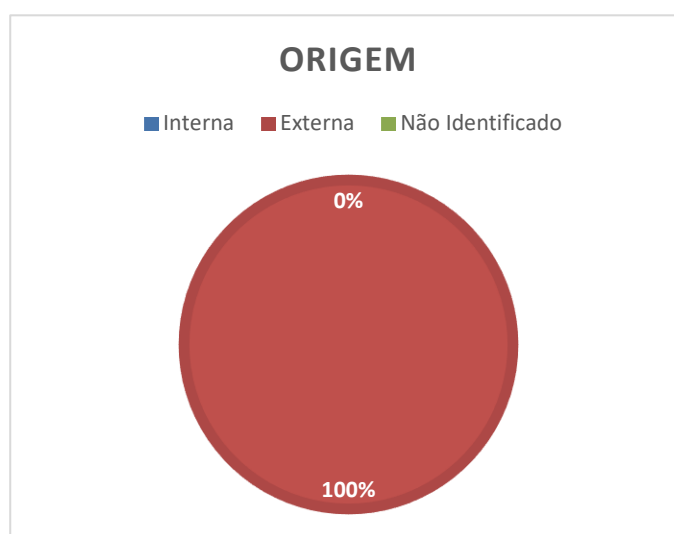
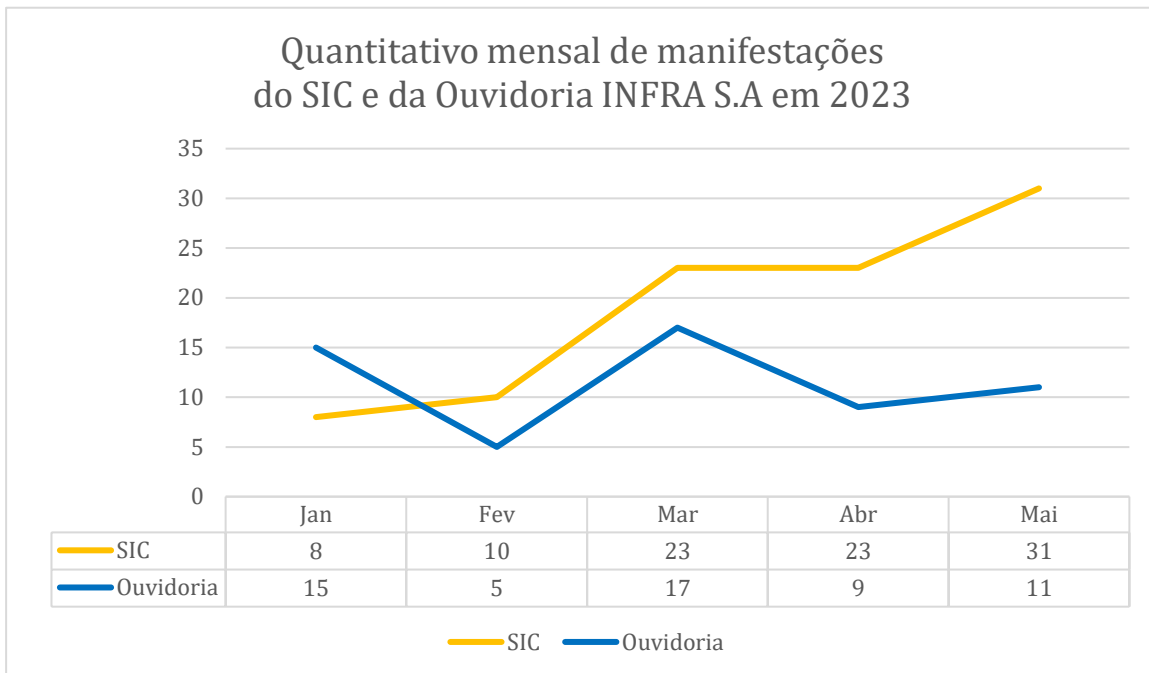


Gráfico 19 - Evolução mês a mês da quantidade de manifestações de SIC e de Ouvidoria da INFRA S.A em 2023.



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, em alusão à promoção do mês de ética e integridade feita pela Infra S.A. e aos 7 anos de ouvidoria no âmbito da empresa, completados no mês de maio, a Ouvidora, Rose Meire Cyrillo, falou sobre a importância do enfrentamento ao assédio e à discriminação, ressaltando na ocasião o papel desempenhado pelo setor no tema, além de citar os canais de atendimento para possíveis denúncias e outras manifestações.

Já no ambiente externo, os colaboradores da ouvidoria, Natália Alves Carvalho e Walney Bezerra Mário, participaram do evento: Transparência e Acesso à Informação: Desafios para uma nova Década, que ocorreu nos dias 16 e 17 de maio de 2023. O evento celebrou os 11 anos da Lei de Acesso à Informação (LAI), promovido pela Controladoria-Geral da União (CGU), no qual teve na cerimônia de abertura o presidente da República, Luiz Inácio Lula da Silva, o presidente do TCU, ministro Bruno Dantas, e o ministro da Controladoria-Geral da União (CGU) Vinícius de Carvalho. Também participaram o diretor-presidente do Instituto Ethos, Caio Magri, a diretora-executiva da Artigo 19, Eliana Soares, e Denise Dora, que representou os cidadãos.

No evento, o presidente Lula assinou três decretos importantes para promoção do acesso à informação, os quais visam a consolidação dos princípios e diretrizes da transparência pública e à instituição do Conselho de Transparência, Integridade e Combate à Corrupção (CTICC). As medidas têm como objetivo ampliar a transparência e o acesso a informações públicas.

