



# RELATÓRIO SIC/OUVIDORI A

Março/2023

Brasília/DF

**INFRA** S.A.



# Relatório do SIC/Ouvidoria – março/2023

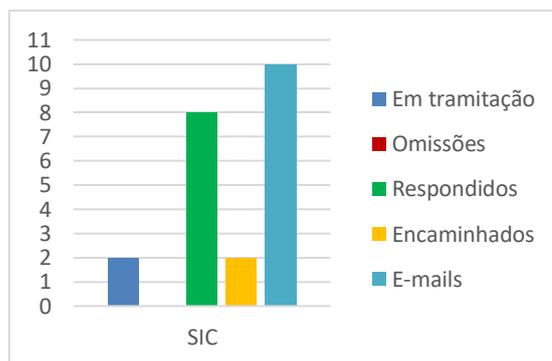
## 1. Serviço de Informação ao Cidadão - SIC

Pedidos recebidos Ranking\*  
**10\*\* Fala.Br 165º/312**

**10 E-mails\*\*\***

Tempo médio de resposta Ranking\*\*\*\*  
**4,88 dias 98º/312**

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



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

\*\*Foram recebidos 10 pedidos de acesso à informação e houve 2 reencaminhamentos para outros órgãos (Ministério da Economia e ANTT)

\*\*\* 10 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 **23 pedidos** de informação (LAI) em março, destes **10** foram encaminhados, via SEI, para as áreas com atribuição no tema, **11** foram recepcionados por e-mail, dos quais 1 pedido respondido pela própria Ouvidoria/SIC e 2 foram encaminhados para outros órgãos, sendo eles o Ministério da Economia e a ANTT, conforme o **gráfico 2**.

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

<p><b>“Recebidos”</b> (no Fala.BR) = 8 <b>Respondidos</b> + 2 <b>Em tramitação</b>            Ou seja: Tratados internamente pelos setores da Infra S.A.</p>	}	10
<p><b>Encaminhados a outros órgãos/entidades</b>            Ou seja: Que, atualmente, estão sob os cuidados de outras ouvidorias.</p>	}	2
<p><b>Demandas recebidas no e-mail da ouvidoria</b>            Ou seja: Respondidas diretamente e não inseridas no FALA.BR</p>	}	11

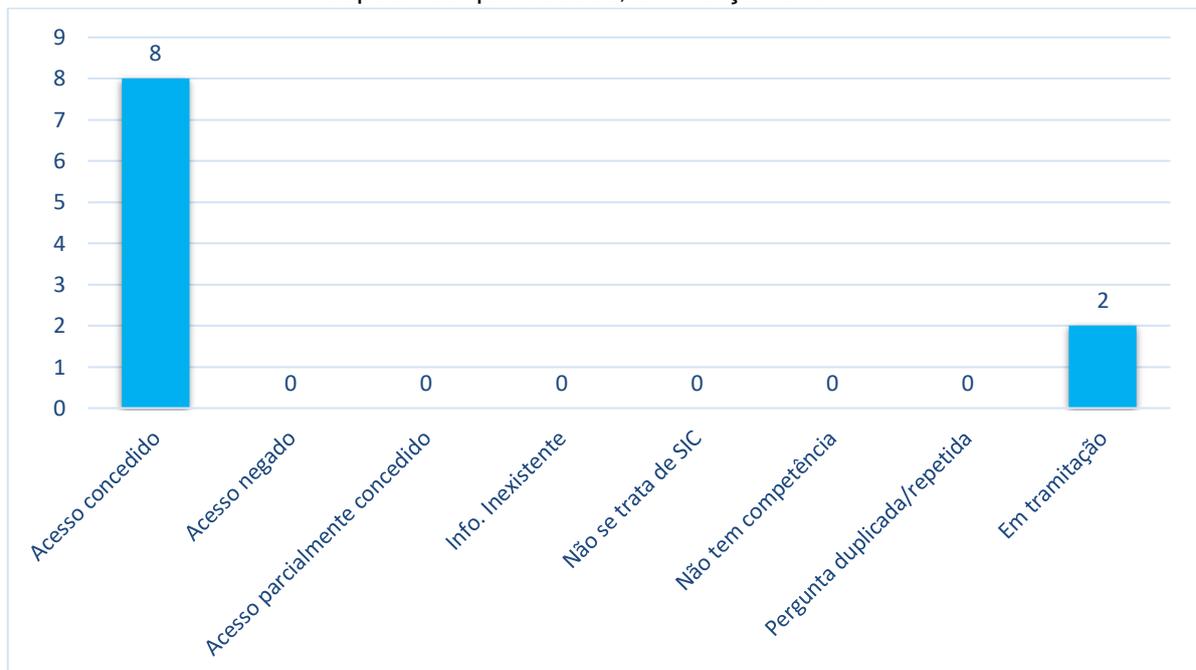
## Pedidos de Acesso à Informação respondidos diretamente no Fala.Br

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 março, **nenhum** dos **10** pedidos de acesso à informação foram respondidos diretamente no Fala.Br.

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

Em março de 2023, **10** pedidos de acesso à Informação recebidos via Fala.Br **8** tiveram acesso concedido e **2** estão em tramitação. Veja o gráfico abaixo:

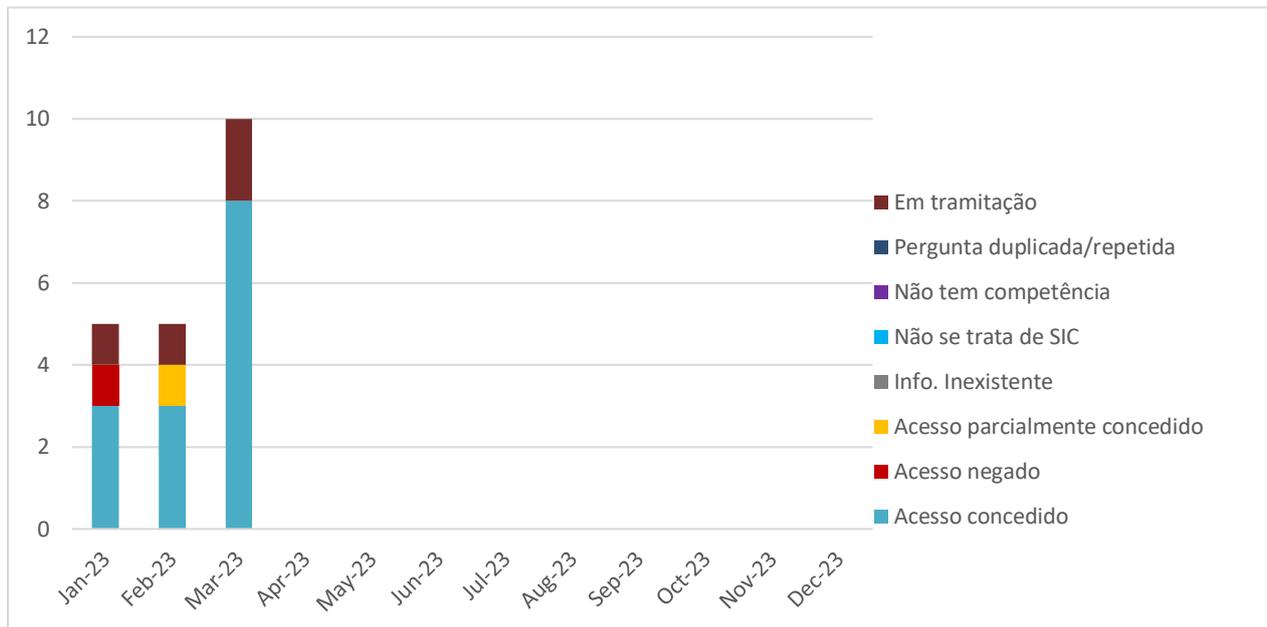
**Gráfico 3** - Tipos de respostas oferecidas aos usuários pelo SIC e respectivas quantidades, em março/2023.



Houve **0** registro de **acesso negado** em março/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.



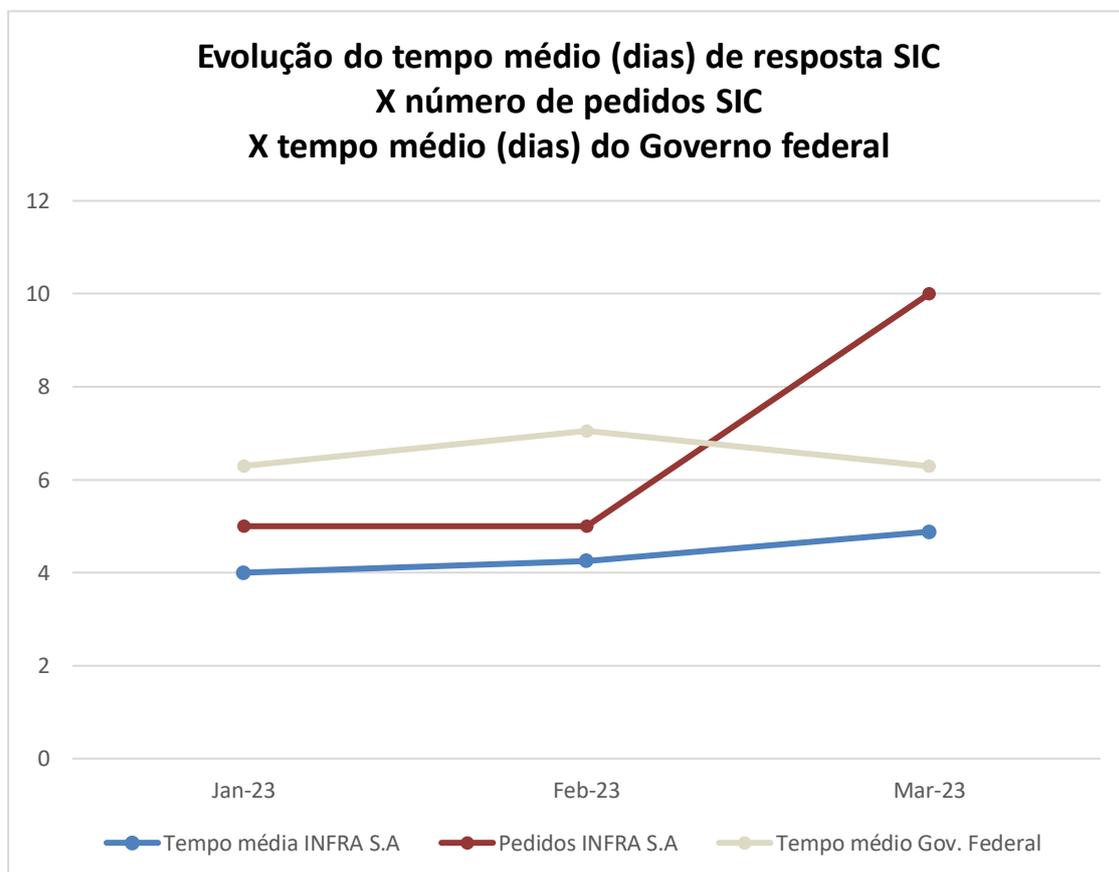
## 1.2 Tempo de resposta, SIC e setores respondentes

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 março de 2023, o SIC teve aumento no número de pedidos em relação a fevereiro (10 pedidos) e o tempo de resposta ficou em 4,88 dias, índice maior que o mês anterior (4,25 dias) e abaixo da média do Governo Federal (6,29 dias), conforme o gráfico 5 e o extrato do Relatório do SIC de março/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.

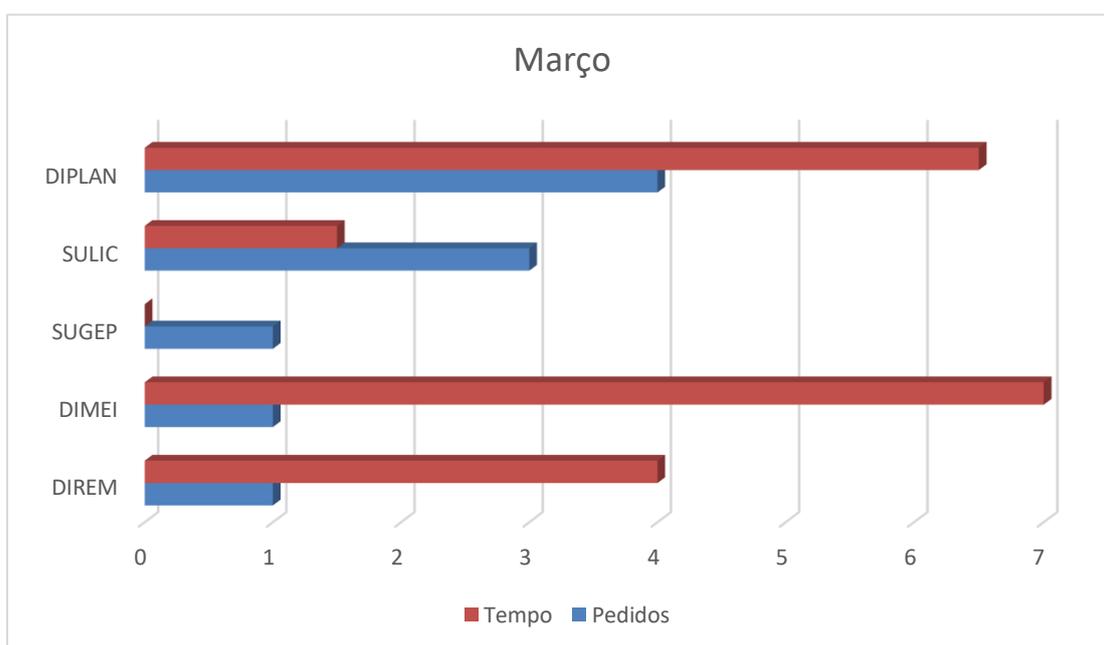


## Pedidos X Setores demandados X Tempo médio de resposta do setor (Fala.Br)

Após consulta prévia aos pontos focais para conferir a competência e reduzir tramitações desnecessárias foram distribuídos **10 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 março/2023.



### 1.3 Recursos SIC

Em março não foram registrados nenhum recurso à empresa, segundo o Painel da LAI/CGU.

#### TOTAL DE RECURSOS ?

0

1ª INSTÂNCIA

NaN

0

CHEFE HIERÁRQUICO

2ª INSTÂNCIA

NaN

0

AUTORIDADE MÁXIMA  
DO ÓRGÃO

3ª INSTÂNCIA

NaN

0

CGU

4ª INSTÂNCIA

NaN

0

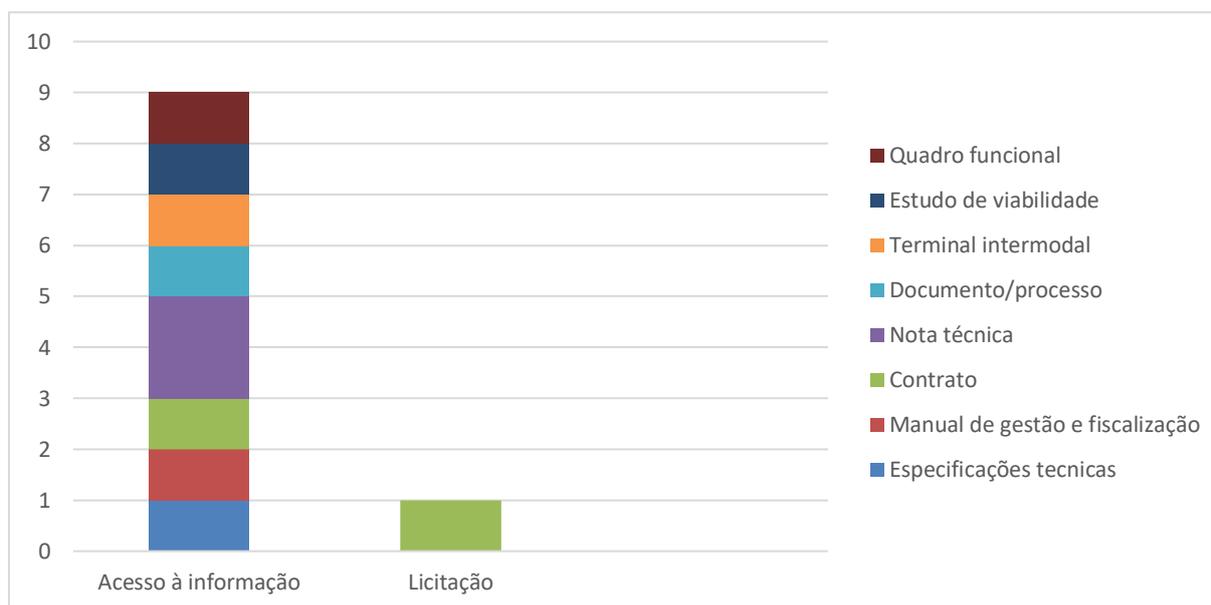
CMRI

## 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 março/2023, o **assunto** dos pedidos de SIC foi “**Acesso à informação**” e “**Licitação**”. Foram classificados nos **subassuntos abaixo**:

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



## 2. Ouvidoria

Manifestações  
recebidas\*  
(\*tramitados  
internamente)

**3 – Fala.Br**

**13 – E-mails**

Encaminhadas  
(a outro órgão/entidade)

**1**

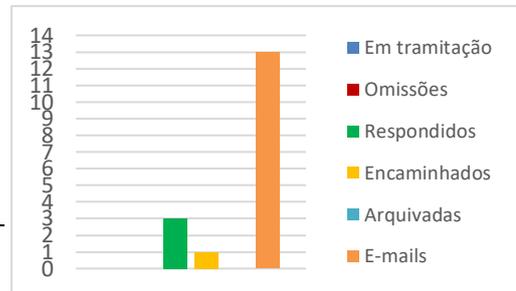
Tempo médio de resposta

**9,33 dias**

Tempo médio do Gov. Federal

**5,56 dias**

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

“Recebidas” (no Fala.BR) = **Respondidas** } **3**  
Ou seja: Tratados internamente pelos setores da Infra S.A.

**Encaminhadas a outros órgãos/entidades** } **1**  
Ou seja: Que, atualmente, estão sob os cuidados de outras ouvidorias.

**Demandas recebidas no e-mail da ouvidoria** } **13**  
Ou seja: Respondidas diretamente e não inseridas no FALA.BR

A Infra SA recebeu 17 manifestações em março, as quais foram respondidas/encaminhadas para as áreas internas. No mencionado período houve **1 encaminhamento (para a ANTT)**, de manifestações que chegaram pelo FALA.Br, mas cuja matéria não envolvia atribuição da empresa, conforme o gráfico abaixo

## Manifestações respondidas diretamente no Fala.Br

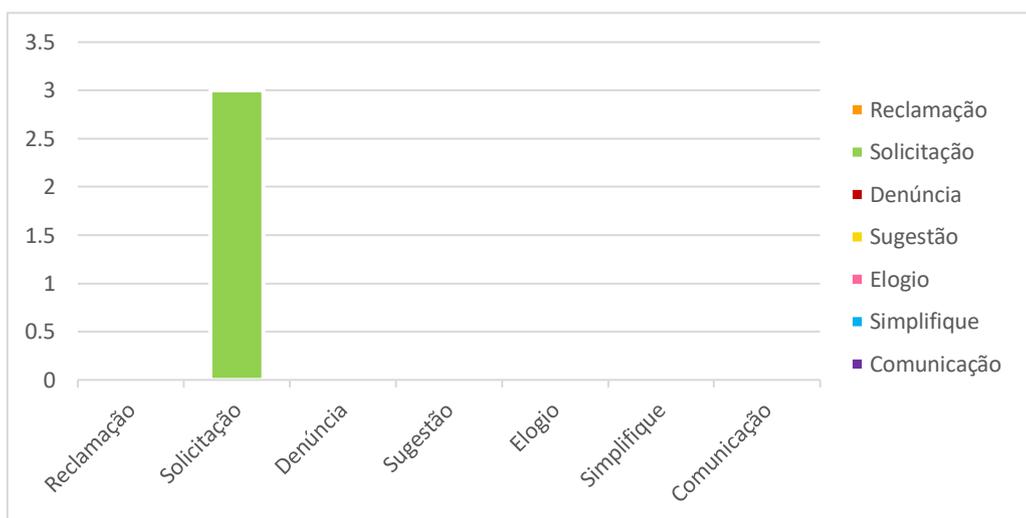
Quando as manifestações típicas de ouvidoria chegam pelo sistema Fala.Br e podem ser respondidas sem a necessidade de abrir processo no SEI, a Ouvidoria assim o faz, adotando o mesmo procedimento quando a manifestação chega por e-mail e a resposta já está em transparência ativa.

No mês de março **não houve** manifestações de ouvidoria respondida sem a consulta a outras unidades organizacionais da empresa.

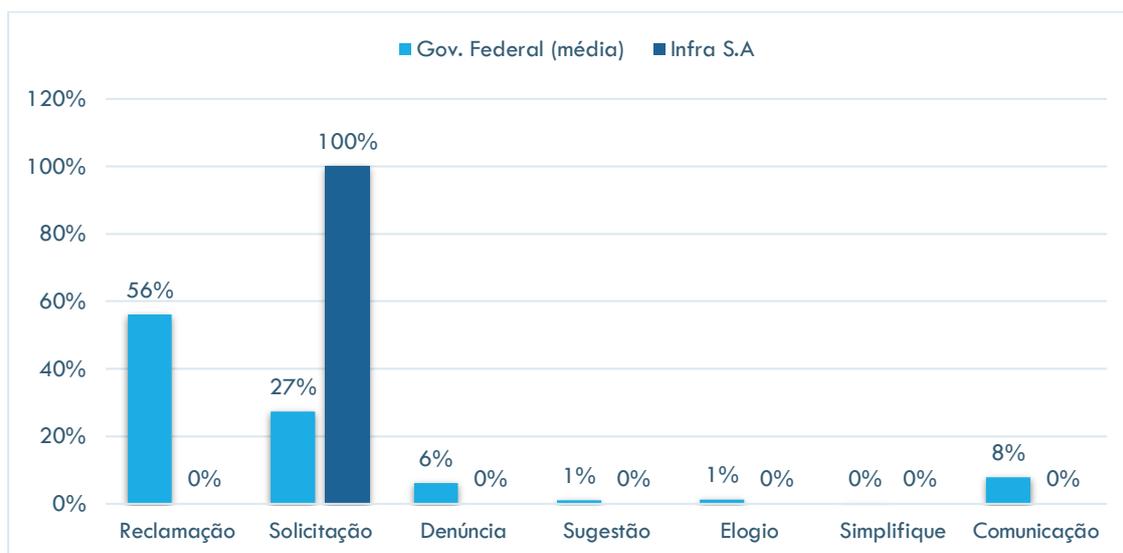
### 2.1 Tipos de manifestações de Ouvidoria em março/2023 (Fala.Br)

Em março de 2023, a Ouvidoria recebeu 3 manifestações através do Fala.Br, sendo **3** solicitações, conforme o painel Resolveu do site da CGU e planilha de controle da Ouvidoria, <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.html>.

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



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



## 2.2 Tipos de manifestações de Ouvidoria em março/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 março/2023 foi de **9,33 dias**.

Cabe destacar o aumento do número de pronunciamentos dos usuários em março (17 manifestações) em comparação a fevereiro (5 manifestações), pelo fato de não haver manifestações no Fala.Br no mês de fevereiro não há um cotejamento entre os dois meses, a Ouvidoria teve um tempo de resposta superior à média nacional que foi de **5,40 dias**.

## 2. Ouvidoria

Manifestações  
recebidas\*  
(\*trmitados  
internamente)

**0 – Fala.Br**

**5 – E-mails**

Tempo médio de resposta

**0 dia**

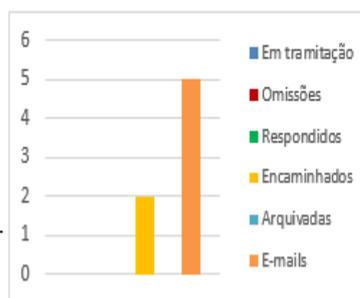
Encaminhadas  
(a outro órgão/entidade)

**2**

Tempo médio do Gov. Federal

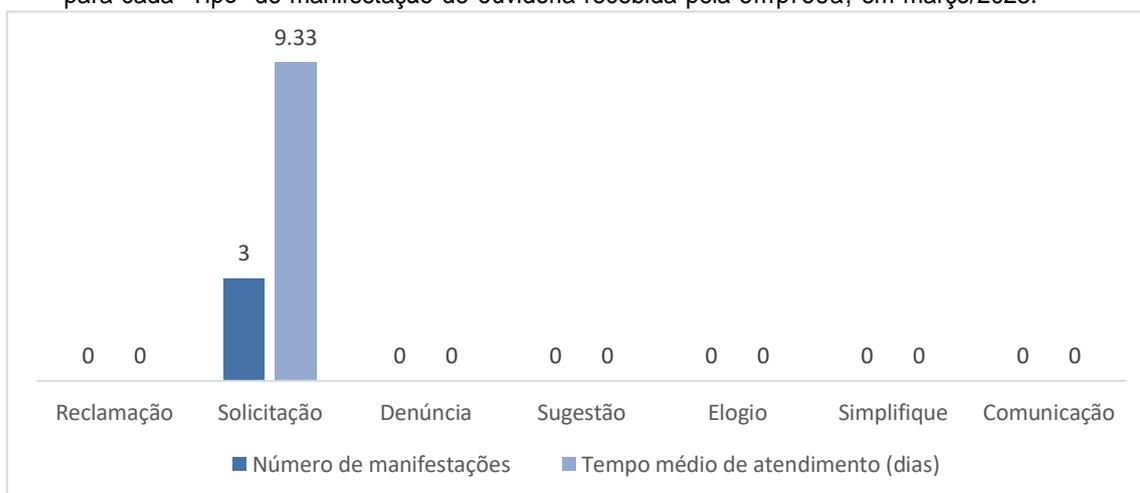
**5 dias**

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



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

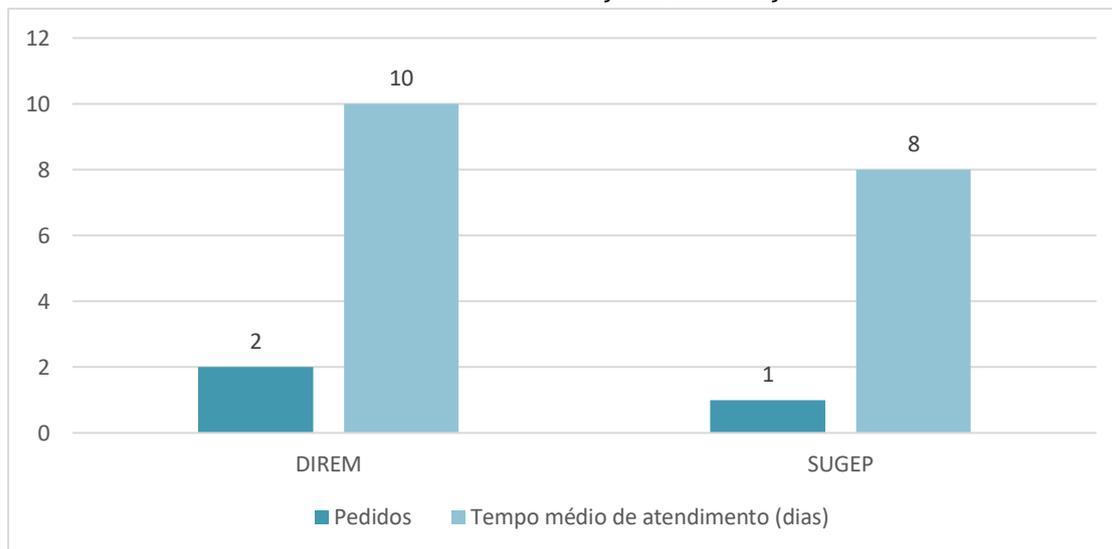
**Gráfico 13** – Relação do Tempo médio de atendimento ao cidadão para cada “Tipo” de manifestação de ouvidoria recebida pela empresa, em março/2023.



## 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.

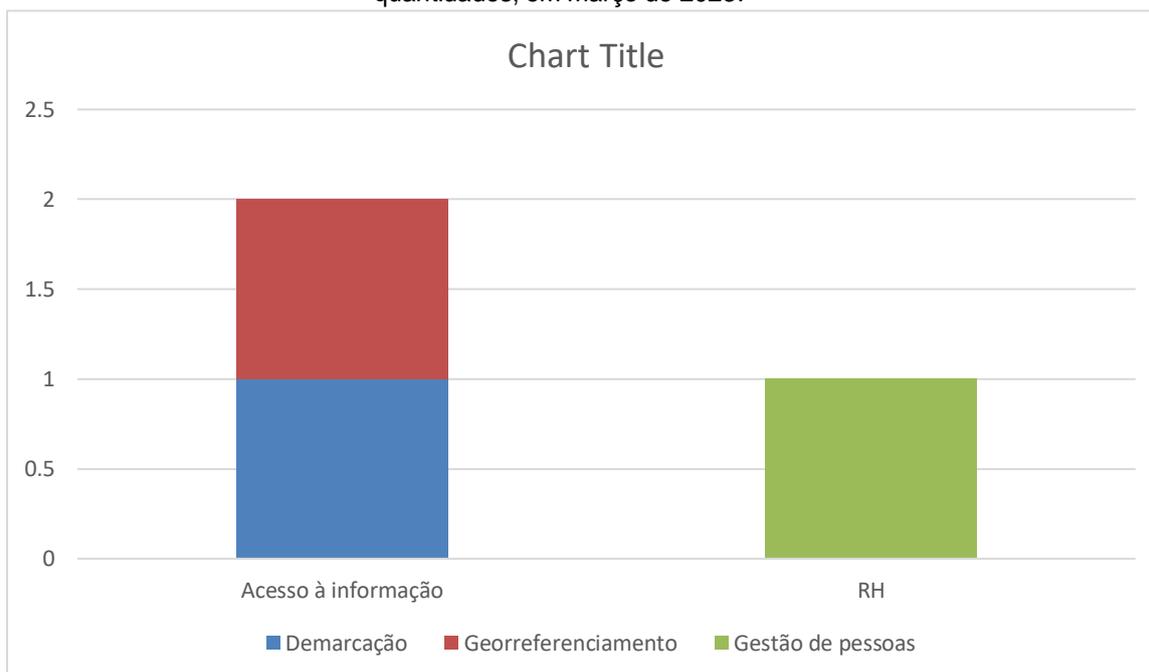
**Gráfico 14** – Tempo médio de resposta por Setor/Ouv (em dias) e relação com o número de manifestações, em março/2023.



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

Em março/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 março de 2023.



## 2.5 Atendimento de Expropriados FICO/FIOL II pela Ouvidoria em março/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 março o setor não prestou atendimento à expropriados da FIOL.

## 3. Avaliação

### 3.1 Canais de Entrada - SIC e Ouvidoria

O **canal mais utilizado** na empresa, **dentre SIC e Ouvidoria**, em março 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 01/03/23 a 31/03/2023 foi de **91%**, pois **2 dos 22 pedidos** de acesso à informação foram completamente atendidos até 31 de março.

**Gráfico 16** – Resolutividade do setor, em dados SIC entre 01/03/23 e 31/03/2023.



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

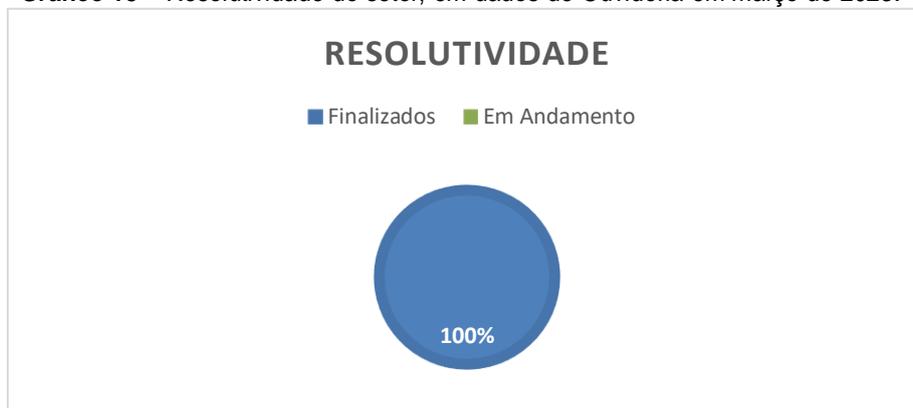
A **Pesquisa de Satisfação ao usuário, de preenchimento facultativo**, é preenchida pelo solicitante após receber a resposta da empresa. Possui **duas perguntas** e o solicitante responde marcando em uma **escala de 1 a 5**. Em março foram preenchidas 2 pesquisas em relação ao atendimento do SIC:



## Ouvidoria

O **Índice de Resolutividade do setor para dados de Ouvidoria** em março foi de **100%**, visto que **17** das **17** manifestações no fala.br e E-mail foram respondidas até 31 de março.

**Gráfico 18** – Resolutividade do setor, em dados de Ouvidoria em março de 2023.



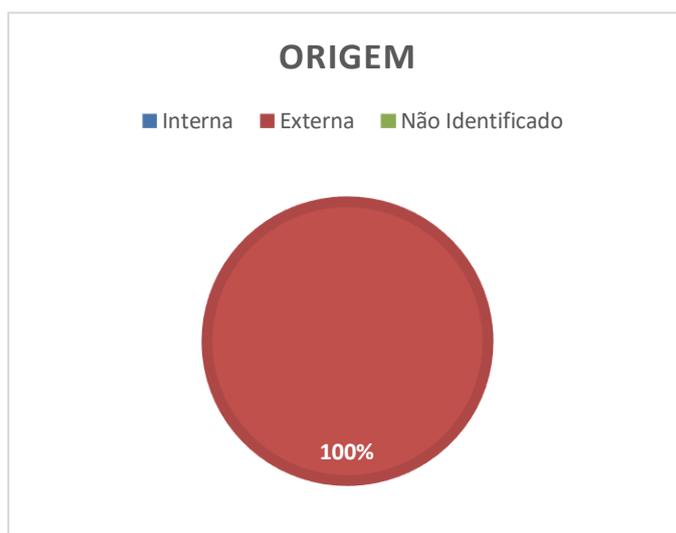
Fonte: Painel Resolveu? (<http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>)

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 março não foi preenchida nenhuma pesquisa em relação ao atendimento da Ouvidoria, no sistema Fala.Br.

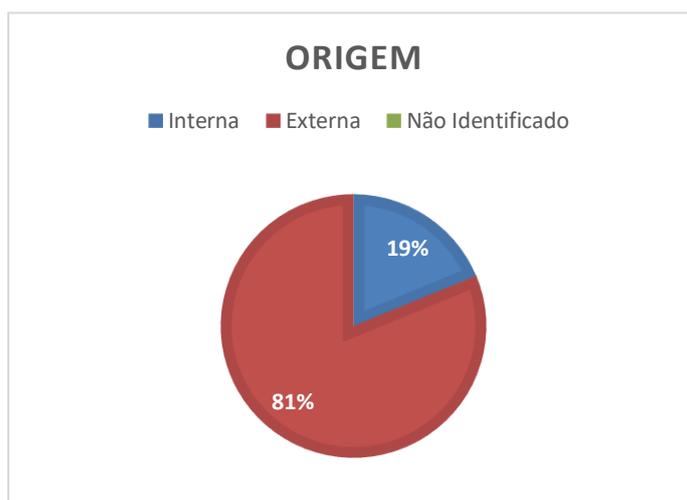
### 3.3 Origem e evolução das manifestações do SIC e da Ouvidoria

Destacamos ainda as informações apresentando a origem das manifestações da Ouvidoria/SIC-LAI no período de 01/03/2023 a 31/03/2023, quanto ao tipo de público classificado como público “externo”, “Interno” e “não identificado” como mostrado nos gráficos 17 e 18 abaixo:

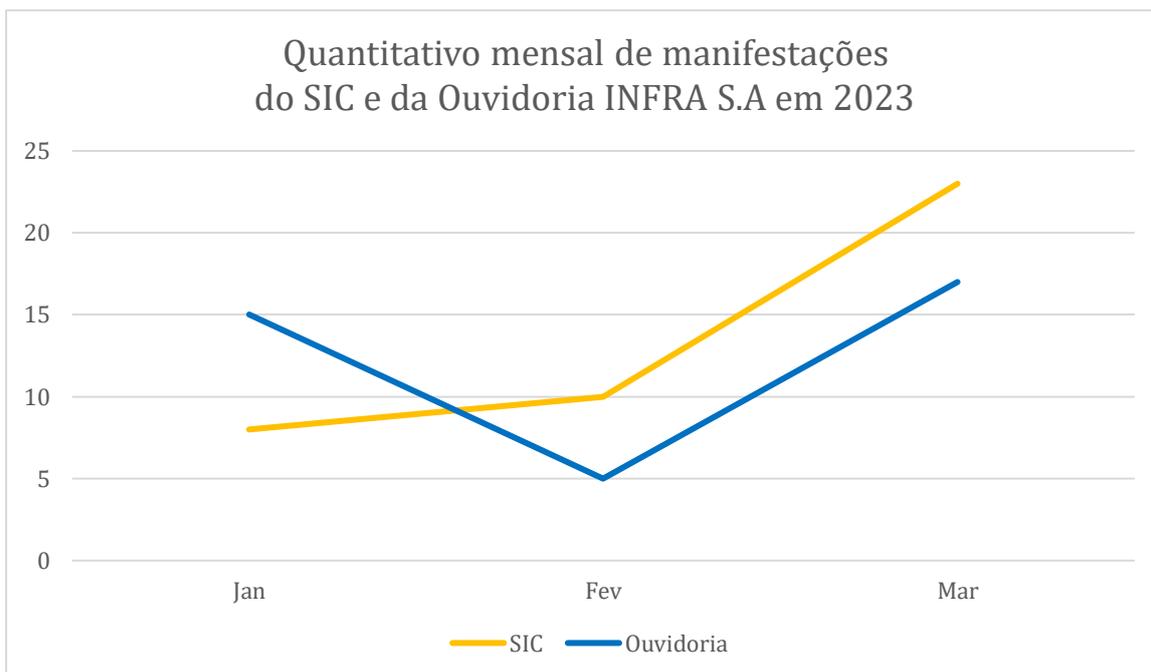
**Gráfico 17** – Origem das manifestações do **SIC** entre 01/03/2023 e 31/03/2023



**Gráfico 18** – Origem das manifestações da Ouvidoria entre 01/03/2023 a 31/03/2023



**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.

Um importante acontecimento no mês de março foi a participação da Ouvidora Rose Meire Cyrillo no evento: “Ouvidoria Day” que aconteceu no auditório do tribunal de contas do Espírito Santo no dia 16/03, onde lecionou sobre a nova lei de licitações e o reflexo nas Ouvidorias Públicas. O evento teve transmissão ao vivo e está disponível por meio do link: [OUVIDORIA DAY - 16-03-2023 - YouTube](https://www.youtube.com/watch?v=6vd3o8weHFQ), que teve participação da nossa Ombudsman dos minutos 1:48 até 2:36.

Ainda no ambiente externo, cabe ressaltar a participação da Gerente de Relacionamento da Ouvidoria Natália Alves Carvalho no evento “Transformando serviços públicos e melhorando vidas” em homenagem ao dia da ouvidoria, ocorrido no auditório do CBMDF no dia 09/03, que abordou sobre as boas práticas em ouvidoria, como a ouvidoria é impulsionadora dos serviços, além de destacar em como a participação social, através das Ouvidorias, é um direito dos cidadãos e um dever do Estado, apresentando as boas experiências no GDF nesse sentido, como exemplo. Apesar da não representação presencialmente, também foi acompanhado, digitalmente, o evento do Seminário Nacional de Ouvidoria, que aconteceu em Fortaleza por meio do You Tube disponível no link: <https://www.youtube.com/watch?v=6vd3o8weHFQ>.

