



RELATÓRIO SIC/OUVIDORIA

Novembro/2023

Brasília/DF

INFRA S.A.



Relatório do SIC/Ouvidoria – novembro/2023

1. Serviço de Informação ao Cidadão - SIC

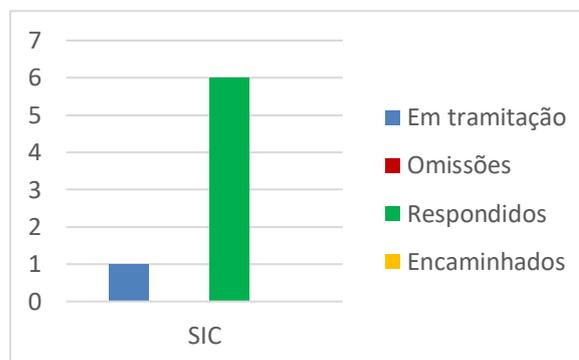
Pedidos recebidos
7 Fala.Br*

Ranking**
196º/323

Tempo médio de resposta
10,67 dias

Ranking***
189º/323

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



*Foram recebidos 7 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 novembro, foram recebidos pela Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação do Poder Executivo Federal, Fala.BR, **7 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, podendo ser observado no gráfico 1.

1.1 Pedidos de Acesso à Informação respondidos diretamente pela Ouvidoria

No mês de novembro, **nenhum** dos **7** pedidos de acesso à informação foram respondidos diretamente pela Ouvidoria.

1.2 Tipos de respostas SIC em novembro/2023

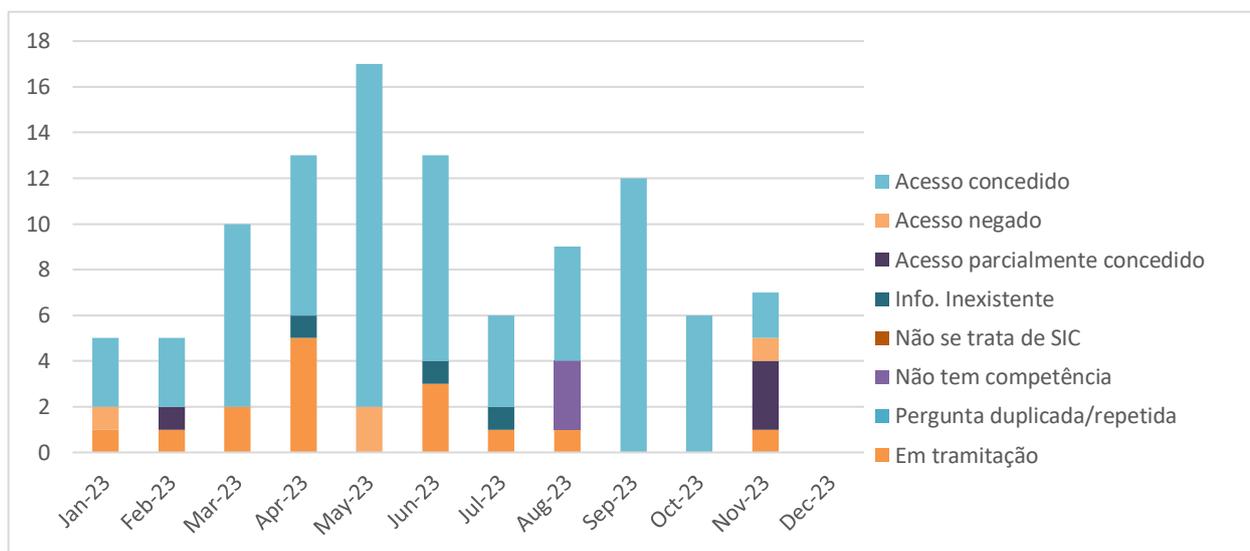
Quanto as respostas aos pedidos de acesso à Informação recebidos via Fala.BR, eles são classificados pelo respondente conforme as opções sugeridas pela Plataforma Fala.BR, da seguinte forma: acesso concedido, acesso negado, acesso parcialmente concedido, informação inexistente, não se trata de Solicitação de informação, órgão não tem competência para responder sobre o assunto, pergunta duplicada/repetida e em tramitação.

Das demandas recebidas, **2** tiveram o **acesso concedido**, **1** com **acesso negado**, **3** com o **acesso parcialmente concedido** e **1** está em **tramitação**.

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.

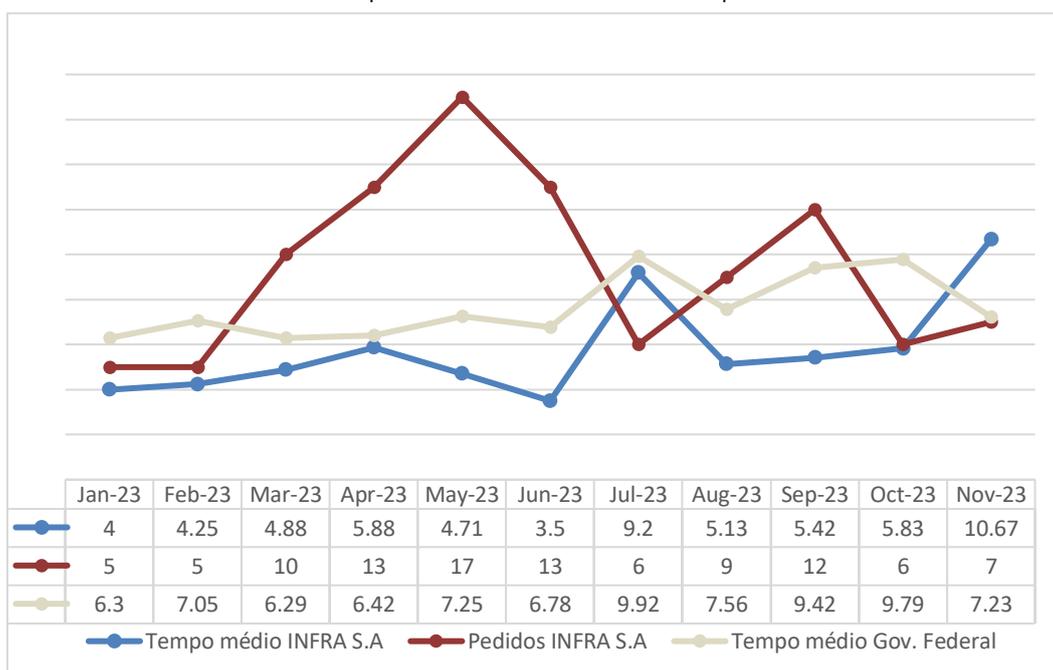


1.3 Indicador de Desempenho de Atendimento ao Cidadão

No mês de novembro de 2023, o SIC teve um aumento no número de pedidos em relação a outubro (6 pedidos) e o tempo médio de atendimento no Fala.BR ficou em 10,67 dias, índice maior que o mês anterior (5,83 dias) e, também, acima da média do Governo Federal (7,23 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

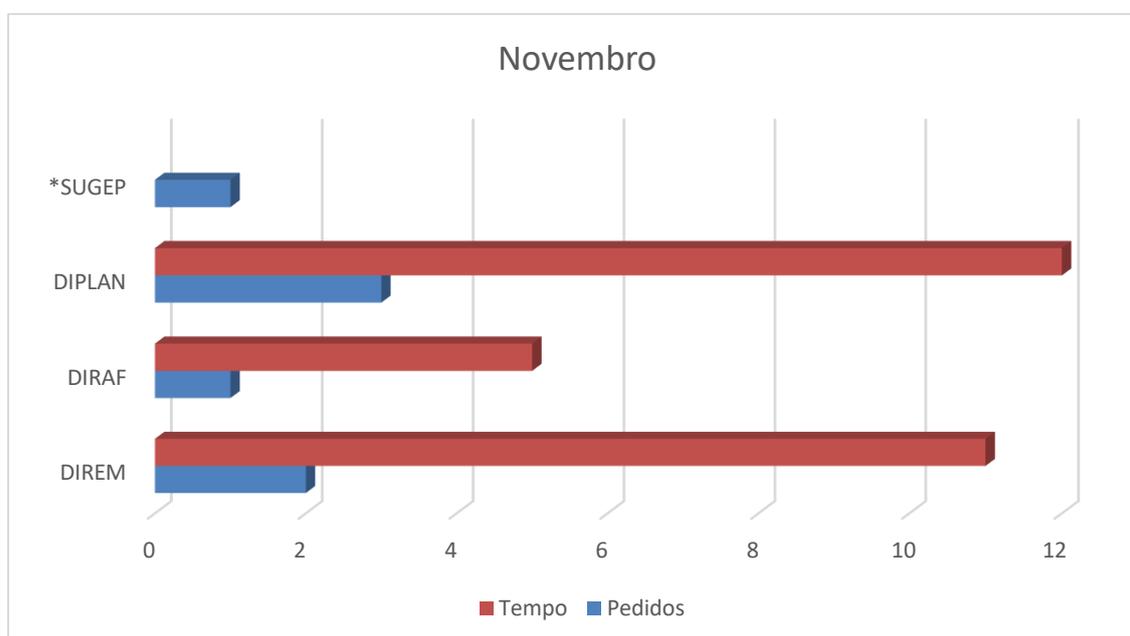


Após consulta prévia aos pontos focais para conferir a competência de cada demanda e reduzir tramitações desnecessárias, dos 7 pedidos recebidos no mês, nenhum foi respondido diretamente pela Ouvidoria e 7 foram enviados às áreas competentes pelo SEI.

Destacamos que em relação ao tempo médio de atendimento, no mês de novembro 10,67 dias, tanto a Diretoria de Planejamento – DIPLAN como a Diretoria de Empreendimentos – DIREM, ultrapassaram o prazo de resposta de 10 dias, conforme estipulado pelo artigo 37 da Resolução Normativa VALEC Nº 09/2022/CONSAD-VALEC, o que elevou o prazo médio da Ouvidoria ao índice acima da média do Governo Federal (7,23 dias).

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.



*O pedido de acesso à informação enviado para a SUGEP ainda se encontra em tramitação até o momento em que foi concluído este relatório, portanto não foi possível mensurar o tempo médio de resposta.

1.4 Recursos SIC

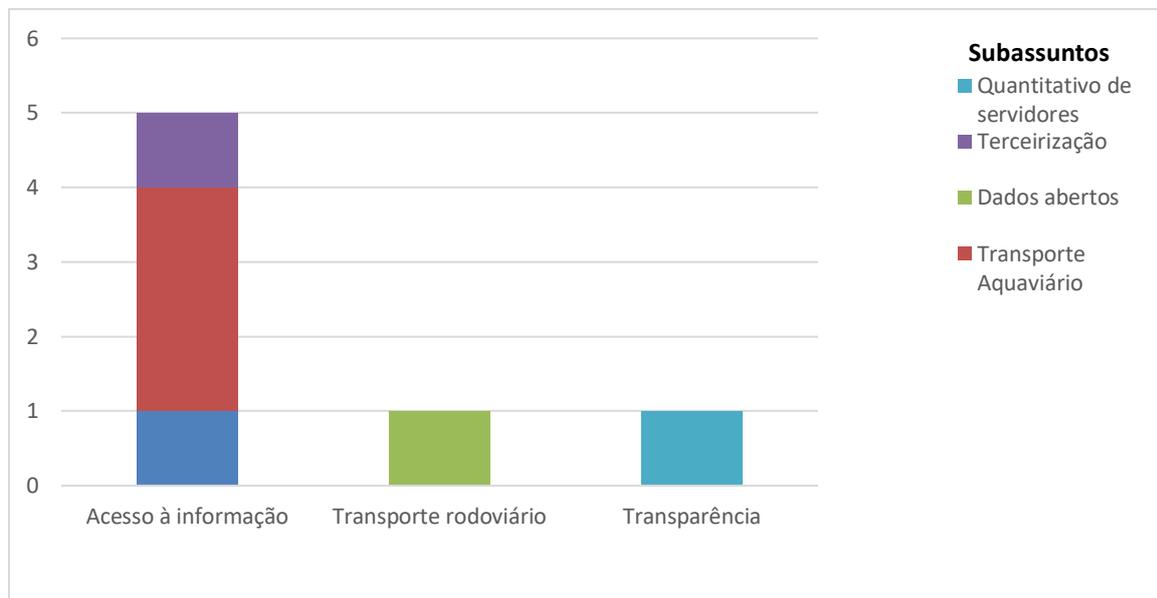
Em novembro não foi registrado nenhum recurso à empresa, segundo o Painel da LAI/CGU.

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 novembro/2023, os pedidos recebidos pelo SIC foram classificados em: “acesso à informação”, “Transporte rodoviário” e “Transparência”. 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

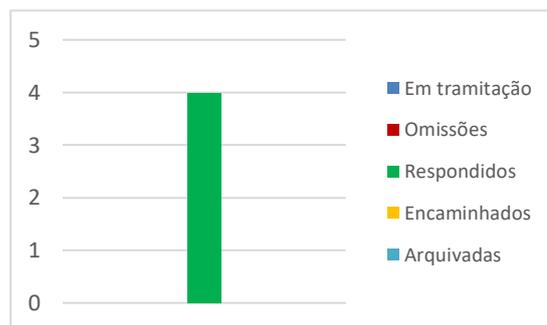
Manifestações recebidas* (*tramitados internamente)
4 Fala.Br

Encaminhadas (a outro órgão/entidade)
0 encaminhados

Tempo médio de resposta
2,5 dias

Tempo médio do Gov. Federal
5,88 dias

Gráfico 6 – Quantidade e status das manifestações de OUV recebidos em novembro/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 novembro, foram recebidos pela Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação do Poder Executivo Federal, Fala.BR, **4** pedidos de Ouvidoria. Estes pedidos foram recebidos e respondidos pela própria ouvidoria, sem a necessidade de tramitação em outras áreas da empresa, também, que não foram encaminhados nenhum pedido para outros órgãos.

2.1 Manifestações respondidas diretamente pela Ouvidoria

No mês de novembro, **1** dos **4** 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*
Concurso	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 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.

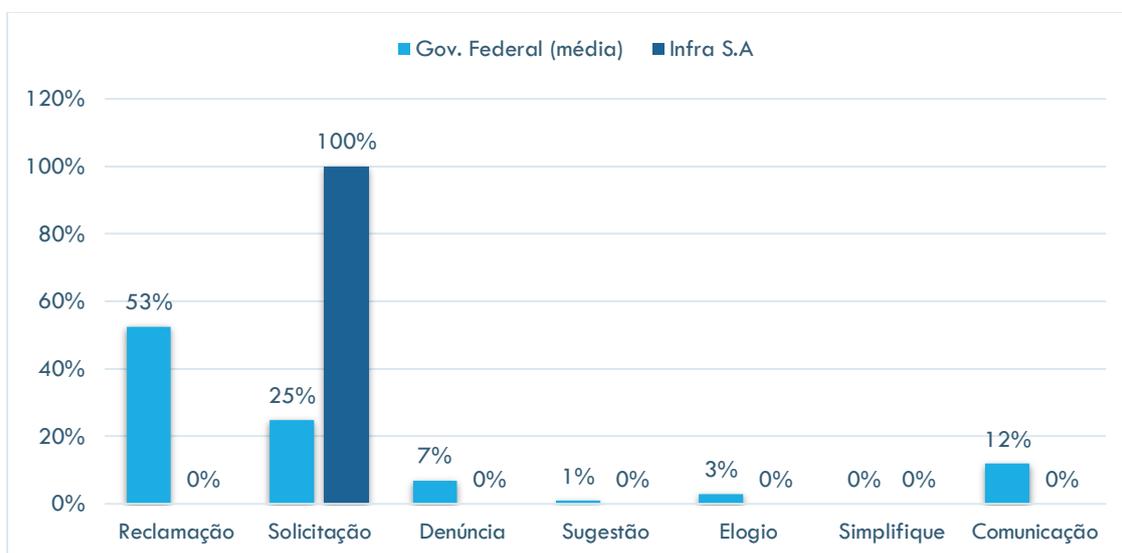
2.2 Tipos de manifestações e comparativo com o Governo Federal em novembro/2023

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.

Todas as manifestações registradas pelos usuários foram de **solicitação**.

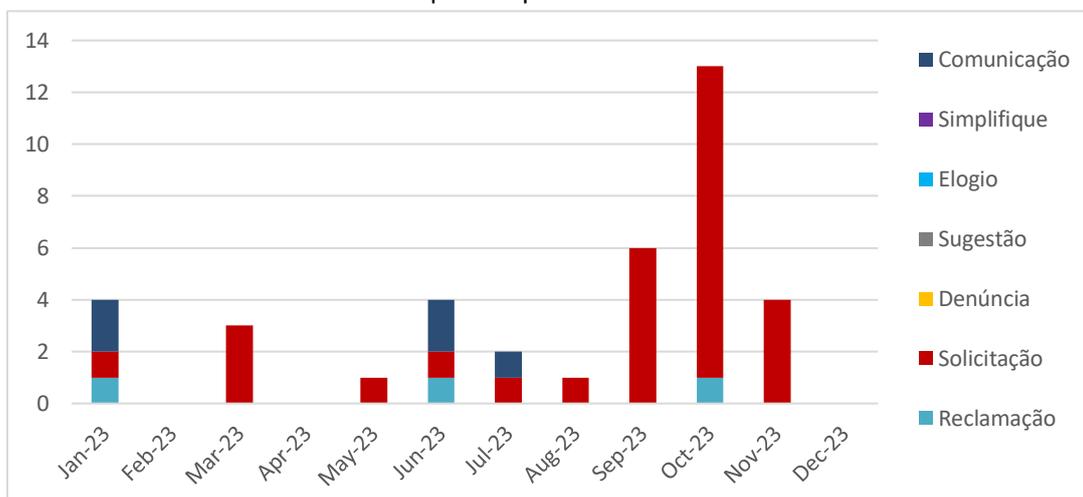
O gráfico abaixo mostra a comparação, em porcentagem, dos tipos de manifestações recebidas pela nossa empresa em relação à média de todas as ouvidorias cadastradas na plataforma Fala.BR.

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



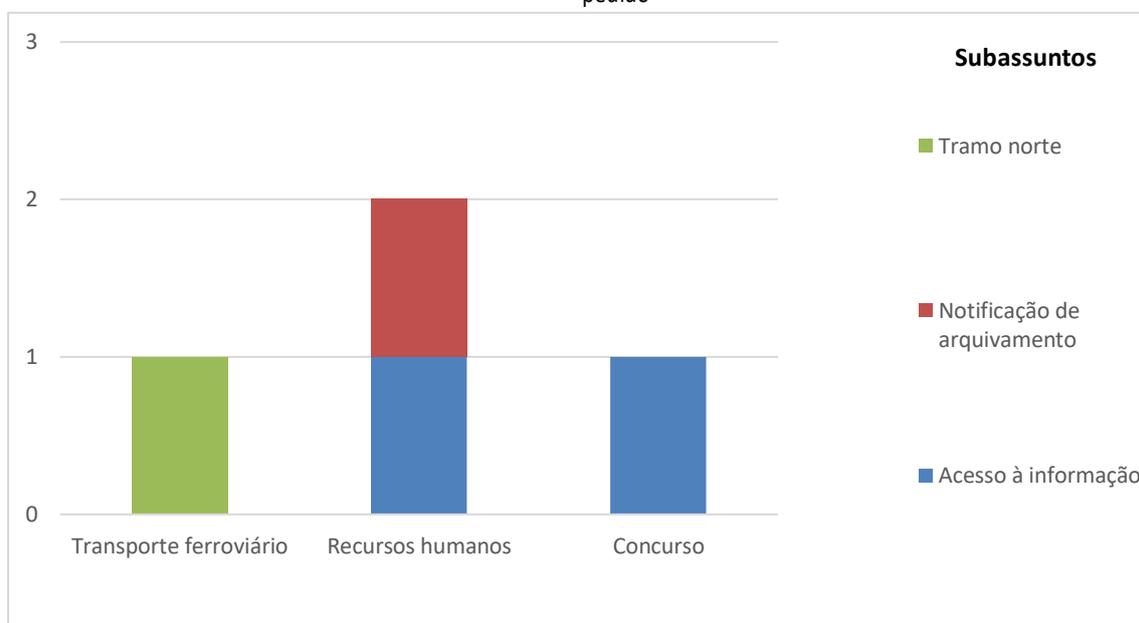
2.3 Assuntos e Subassuntos da Ouvidoria

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 novembro/2023, os pedidos recebidos pela ouvidoria foram classificados em: “Transporte Ferroviário”, “Recursos Humanos” e “Concurso”. 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 30 de novembro o setor não prestou atendimento à expropriados.

3. Avaliação

3.1 Canais de Entrada - SIC e Ouvidoria

No mês de novembro a empresa totalizou com 7 pedidos de informação recebidos, porém não contando com nenhum encaminhamento para outros órgãos.

Quanto aos pedidos de Ouvidoria, totalizou com 4 manifestações recebidas, contando, também, com nenhuma manifestação encaminhada para outros órgãos.

O **canal mais utilizado** na empresa, **dentre SIC e Ouvidoria**, em novembro de 2023, foi o **SIC**, de acordo com os painéis da CGU.

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.

Nos pedidos de acesso à informação, o índice de resolutividade foi de 86%, pois 7 dos 6 pedidos foram atendidos até 30 de novembro.

O Índice de Resolutividade do setor para dados de Ouvidoria em novembro foi de 100%, visto que as 4 manifestações recebidas foram respondidas até 30 de novembro.

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 novembro não houve nenhuma resposta à Pesquisa de Satisfação, tanto em relação ao atendimento do **SIC** e quanto as demandas de **ouvidoria**.

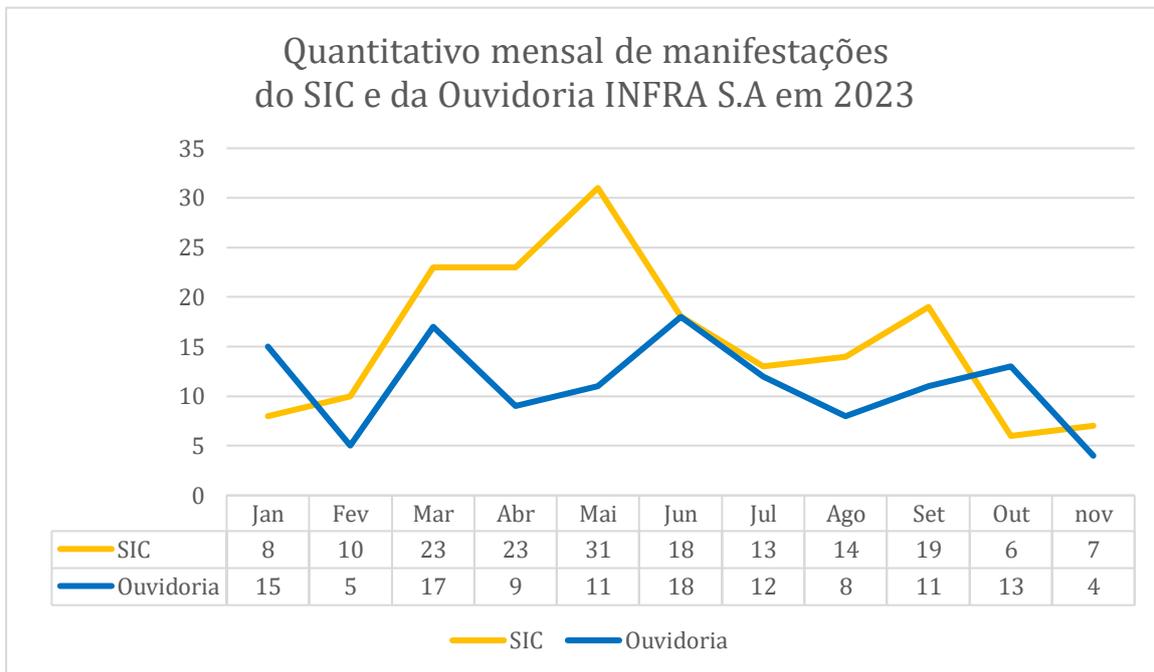
3.3 Origem e evolução das manifestações

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 novembro, os 7 pedidos de informação ao Cidadão e as 4 demandas de ouvidoria, todos tiveram origem “externo”, perfazendo 100% das demandas.

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 contexto institucional interno, registramos um significativo incremento no contingente de colaboradores da área, evidenciando o contínuo crescimento e fortalecimento da equipe da ouvidoria. Na oportunidade, houve a transição do até então, estagiário, João Victor Pereira Dos Santos, sendo integrado de maneira integral ao quadro de colaboradores. Esta transição representa não apenas uma ampliação quantitativa, mas também um aprimoramento qualitativo na força de trabalho da ouvidoria, uma vez que contamos agora com a experiência e habilidades consolidadas desse profissional em nossa equipe permanente.

Em novembro houve uma grande participação do quadro da ouvidoria em atividades externas, um notável destaque no mês foi a presença da ouvidoria no 1º Seminário SisOuv, promovido pela Controladoria-Geral da União (CGU) entre os dias 20 e 21 de novembro, na Faculdade de Tecnologia/UnB em Brasília/DF. O propósito central do Seminário consistiu em proporcionar um espaço de convergência para as ouvidoras e ouvidores das unidades setoriais do SisOuv, promovendo a disseminação de conhecimentos e fomentação à troca de experiências entre os participantes.

Nos dias 22 a 24 de novembro, a equipe da ouvidoria participou do I Fórum de Ouvidorias das Américas - "Democracia e Inclusão Social". Organizado pela Ouvidoria-Geral do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome - MDS, com apoio da Central IT, o fórum promoveu a discussão sobre o papel das ouvidorias na promoção da democracia e inclusão social nas Américas, além de mostrar como esse espaço pode ser usado para compartilhar boas práticas, experiências e desafios enfrentados pelas ouvidorias da região.



Um grande marco mensal foi a participação da ouvidoria no XXVI Congresso Brasileiro de Ouvidores – “A Ouvidoria Estratégica e a Inclusão Cidadã: ações e inovações”, que aconteceu nos dias 27, 28 e 29 de novembro. Promovida pela Associação Brasileira de Ouvidores (ABO), o congresso abordou o uso dos avanços tecnológicos em prol dos cidadãos; a disseminação da educação para a cidadania e a necessidade de atendimento mais personalizado e próximo. O evento reuniu aproximadamente 350 Ouvidores e profissionais de todo o país e de todas as esferas, contando com participações como a ouvidora-geral da União, Ariana Frances.



Por fim, a ouvidoria participou de outras atividades, como o evento “Diversidade e Inclusão – Perspectivas nas Organizações Públicas”, realizado pela Diretoria de Administração e Finanças e pela Comissão de Ética da Infra S.A no dia 29 de novembro. Marcou presença na Assembleia-Geral Ordinária da Rede Nacional de Ouvidoria, realizado virtualmente no dia 23, que tratou tanto da apresentação do que foi alcançado em 2023, quanto da preparação do que será feito em 2024, também participou da transmissão: LAI: Informações Classificadas, promovida pela CGU no dia 27 de novembro.



Destacamos ainda a participação da ouvidora, Ladjane Pereira de Mello, no II Mutirão de Desapropriação da FICO, nos dias 20 a 24 de novembro em Goiás, nas Cidades de Uruaçu, Crixás e Goiânia, onde acompanhou, juntamente com a Projur e a SUGAT, às audiências de Conciliação, inserindo e trazendo a Ouvidoria para perto do cidadão, podendo dessa forma trazer um feedback para a empresa.

