



# RELATÓRIO SIC/OUVIDORIA

---

Outubro/2023

Brasília/DF

**INFRA** S.A.



# Relatório do SIC/Ouvidoria – outubro/2023

## 1. Serviço de Informação ao Cidadão - SIC

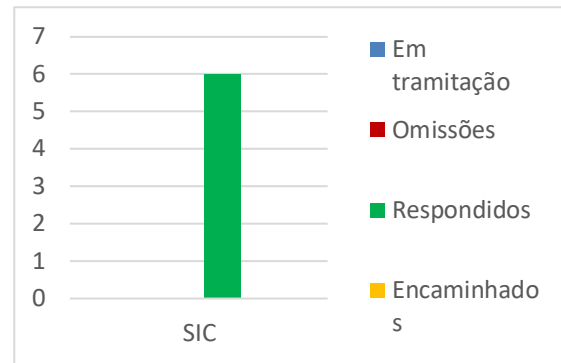
Pedidos recebidos  
**6 Fala.Br\***

Ranking\*\*  
**237º/323**

Tempo médio de resposta  
**5,83 dias**

Ranking\*\*\*  
**53º/323**

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



\*Foram recebidos 6 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 outubro, foram recebidos pela Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação do Poder Executivo Federal, Fala.BR, **6 pedidos de acesso à informação** (LAI). Destes, 5 foram encaminhados, via SEI, para as áreas com atribuição ao tema, e 1 pedido foi respondido pela própria Ouvidoria/SIC, podendo ser observado no gráfico 1.

### 1.1 Pedidos de Acesso à Informação respondidos diretamente pela Ouvidoria

No mês de outubro, **1** dos **6** 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.

**Tabela 1** – teor da manifestação, tempo médio de resposta e tempo economizado.

Assuntos	Subassunto	Qtd.	Tempo Médio de Resposta em Dias	Tempo Economizado em Minutos*
Acesso à informação	Site	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.

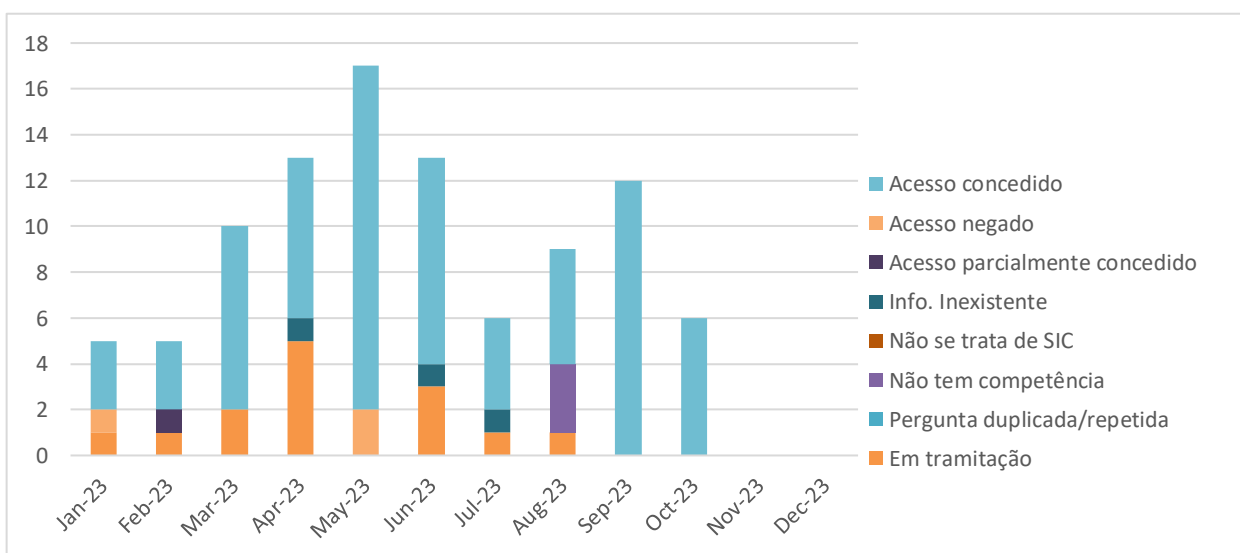
## 1.2 Tipos de respostas SIC em outubro/2023

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, **todas** tiveram o **acesso concedido**.

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.

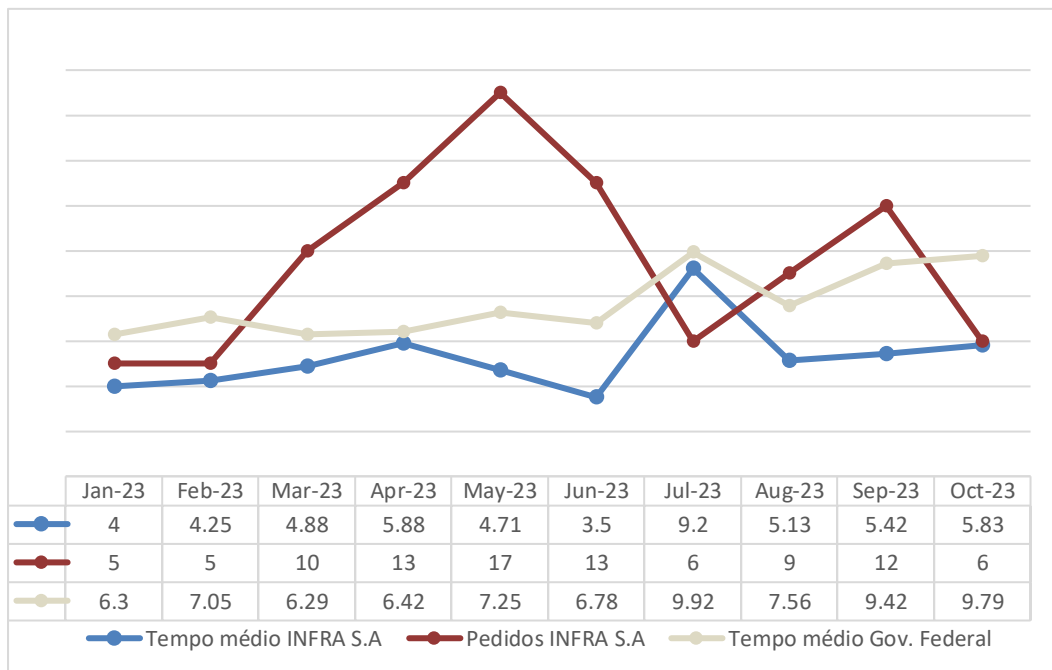


## 1.3 Indicador de Desempenho de Atendimento ao Cidadão

No mês de outubro de 2023, o SIC teve uma diminuição no número de pedidos em relação a setembro (12 pedidos) e o tempo médio de atendimento no Fala.BR ficou em 5,83 dias, índice maior que o mês anterior (5,42 dias), porém abaixo da média do Governo Federal (9,79 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.

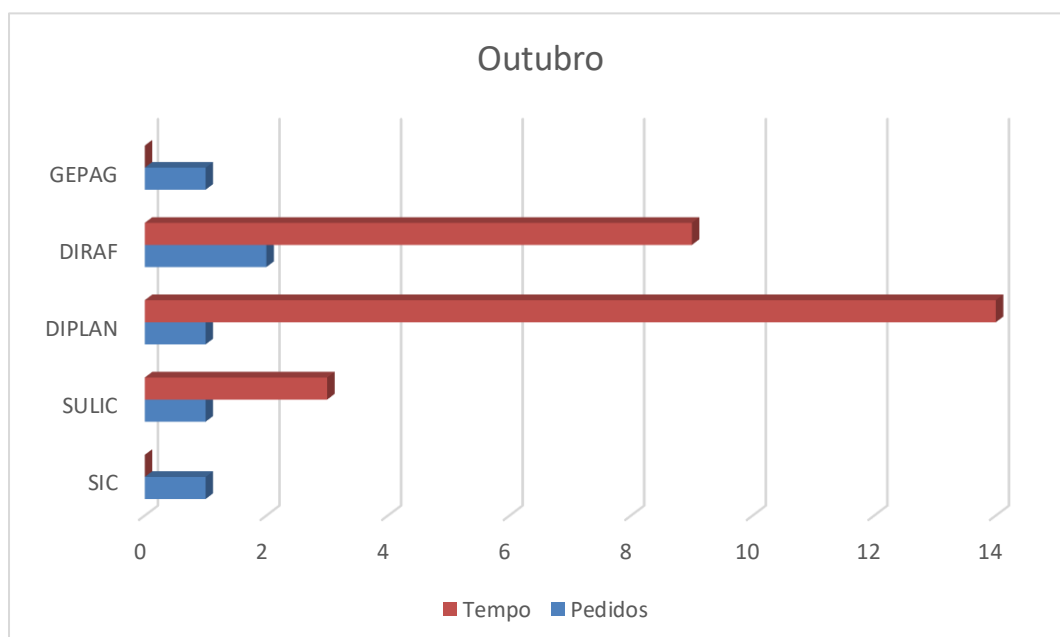


#### 1.4 Desempenho de Atendimento ao Cidadão por setor demandado

Após consulta prévia aos pontos focais para conferir a competência de cada demanda e reduzir tramitações desnecessárias, dos 6 pedidos recebidos no mês, 1 foi respondido diretamente pela Ouvidoria e 5 foram enviados às áreas competentes pelo SEI.

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.



## 1.5 Recursos SIC

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

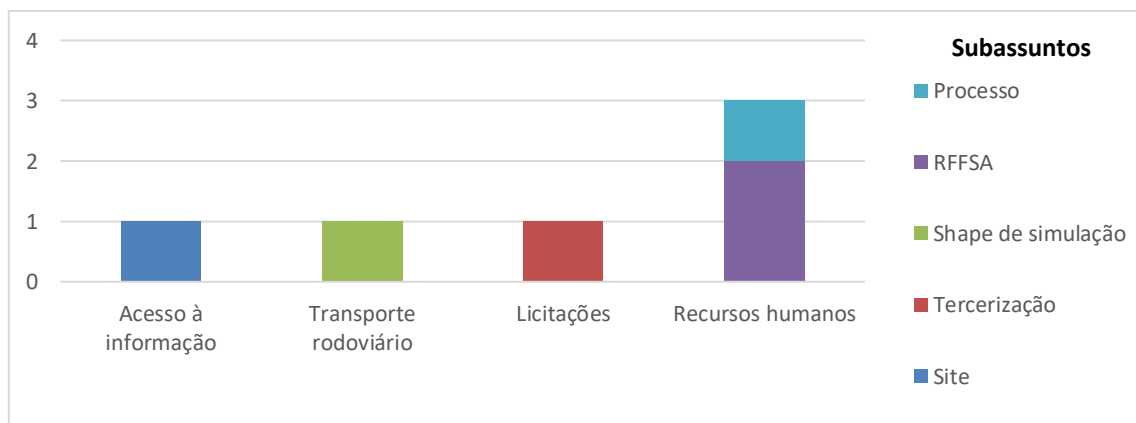
## 1.6 Assuntos e Subassuntos SIC

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 outubro/2023, os pedidos recebidos pelo SIC foram classificados em: “acesso à informação”, “Transporte rodoviário”, “Licitações” e “Recursos humanos”. 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

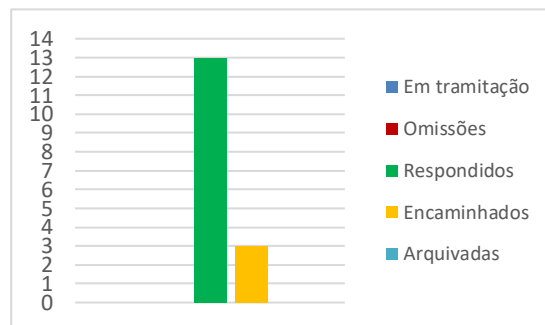
Manifestações recebidas\* (\*tramitados internamente) **13 Fala.Br**

Encaminhadas (a outro órgão/entidade) **3 encaminhados**

Tempo médio de resposta **3,69 dias**

Tempo médio do Gov. Federal **7,09 dias**

**Gráfico 6** – Quantidade e status das manifestações de OUV recebidos em outubro/2023



Estas informações foram coletadas do Painel Resolveu? (<http://painéis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>), outra ferramenta de Power BI do sistema Fala.BR/CGU.

No mês de outubro, foram recebidos pela Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação do Poder Executivo Federal, Fala.BR, **13** pedidos de Ouvidoria. Estes pedidos foram recebidos e respondidos pela própria ouvidoria, sem a necessidade de tramitação em outras áreas da empresa.

Destaca-as, também, que foram encaminhados **3** pedidos para outros órgãos (**1** para o IBAMA, **1** para o MGI e **1** para a Infraero).

### 2.1 Manifestações respondidas diretamente pela Ouvidoria

No mês de outubro, **5** dos **13** pedidos de acesso à informação foram respondidos diretamente pela Ouvidoria, com tempo médio de resposta de 1,4 dia, assim o SIC economizou 100 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*
Água	Cobrança indevida	1	2	20
Atendimento	Falta de resposta	1	0	20
Transporte ferroviário	Traçado	1	3	20
RH	Currículo	1	0	20
Outros em ADM	MT	1	2	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.

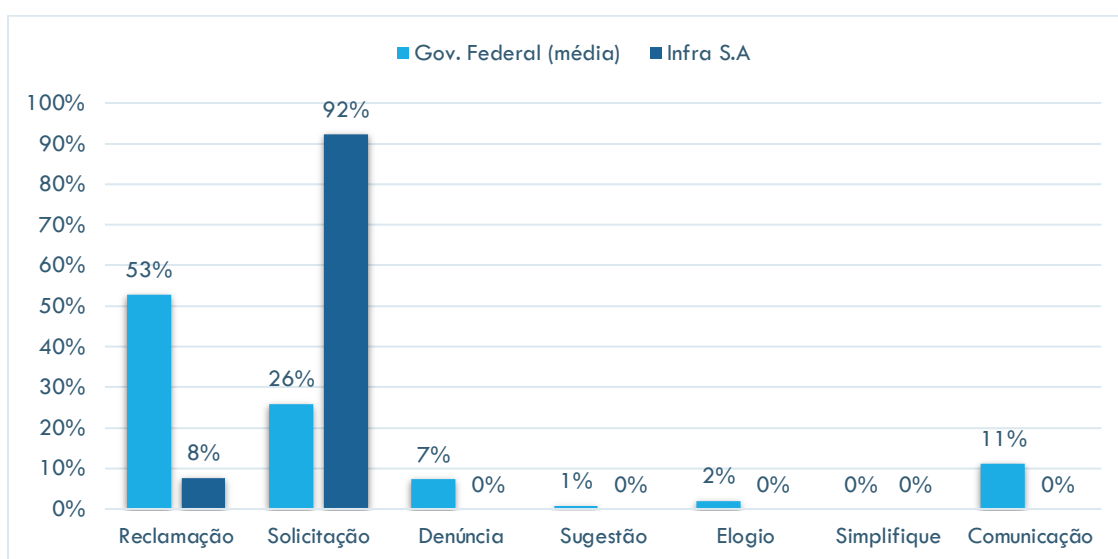
## 2.2 Tipos de manifestações e comparativo com o Governo Federal em outubro/2023

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.

Das 13 demandas recebidas, **12** foram solicitações e **1** reclamação.

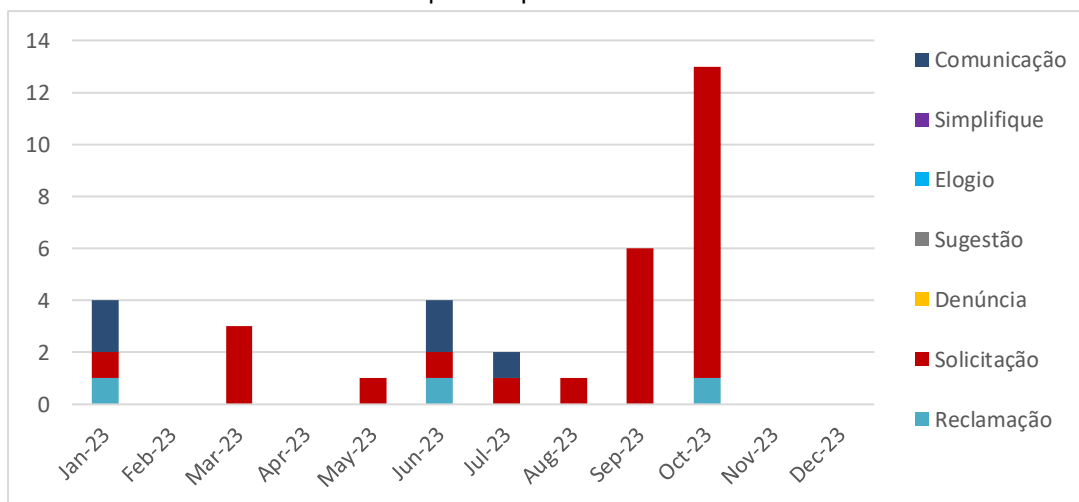
O gráfico abaixo mostra a comparação, em porcentagem, dos tipos de manifestações recebidas pela nossa empresa em relação à média de todas as ouvidorias cadastradas na plataforma Fala.BR.

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



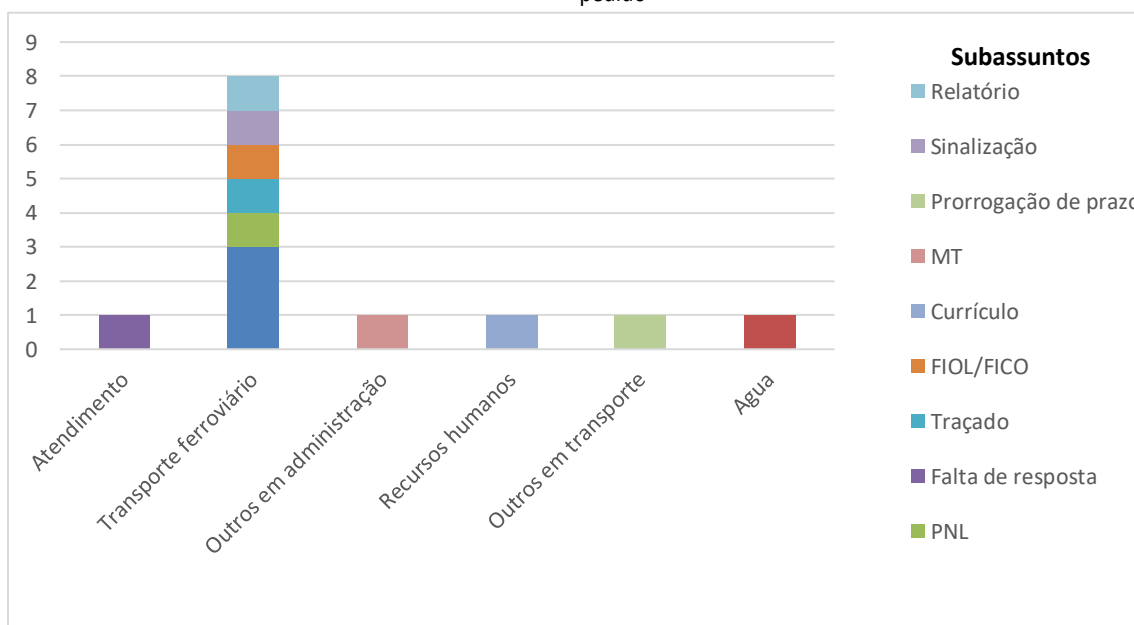
## 2.3 Assuntos e Subassuntos da Ouvidoria

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 outubro/2023, os pedidos recebidos pela ouvidoria foram classificados em: “Atendimento”, “Transporte Ferroviário”, “Outros em Administração”, “Recursos Humanos”, “Outros em Transporte” e “Água”. 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 31 de outubro o setor não prestou atendimento à expropriados.



## 3. Avaliação

### 3.1 Canais de Entrada - SIC e Ouvidoria

No mês de outubro a empresa totalizou com 6 pedidos de informação recebidos, porém não contando com nenhum encaminhamento para outros órgãos

Quanto aos pedidos de Ouvidoria, totalizou com 13 manifestações recebidas, além de terem sido encaminhados 3 manifestações para outros órgãos

O **canal mais utilizado** na empresa, **dentre SIC e Ouvidoria**, em outubro de 2023, foi a **ouvidoria**, 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 100%, pois 6 dos 6 pedidos foram completamente atendidos até 31 de outubro.

O Índice de Resolutividade do setor para dados de Ouvidoria em outubro também foi de 100%, visto que das 13 manifestações recebidas foram respondidas até 31 de outubro.

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

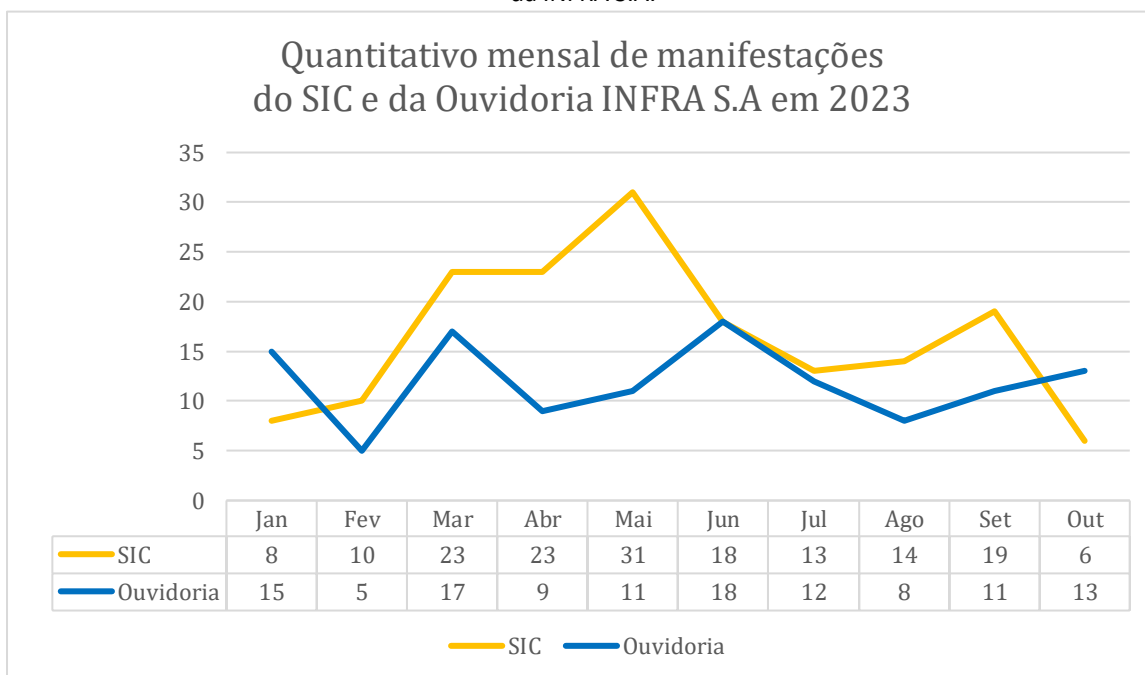
### 3.3 Origem e evolução das manifestações

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 outubro, os 6 pedidos de informação ao Cidadão e as 13 demandas de ouvidoria, todos tiveram origem “externo”, perfazendo 100% das demandas.

Quanto a evolução das demandas, o gráfico 12 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 âmbito das atividades externas da Infra S.A., um notável destaque no mês de outubro foi a presença dos colaboradores da ouvidoria: Ladjane Pereira de Mello, ouvidora da Infra S.A.; Walney Bezerra Mário e Giselle Araújo de Jesus, no 8º Encontro da Rede SIC, promovido pela Controladoria-Geral da União (CGU) realizado na Escola Superior de Defesa – Brasília (DF), nos dias 9 e 10 de outubro de 2023.

No início do evento, durante a manhã do primeiro dia, foram apresentadas palestras que exploraram temas como a Política de Transparência e Acesso à Informação e as Atualizações no Decreto nº 7.724/2012, Qualidade na Prestação de Serviço de Informação ao Cidadão e a Transparência Ativa: Obrigações Legais na Prática. À tarde, foram oferecidas oficinas para os participantes. No dia 10, o evento se restringiu ao período da manhã, apenas com oficinas. Os membros da equipe da ouvidoria participaram das oficinas "Como Elevar o Cumprimento das Obrigações de Transparência Ativa" e "Harmonização entre LAI e LGPD".

Além do mais, houve a participação remota de todo o quadro da ouvidoria na terceira edição do evento: "Seminários Nacionais de Ouvidoria de 2023" realizado em São Paulo nos dias 30 e 31 de outubro e 1 de novembro, com o objetivo de reunir ouvidoras e ouvidores de todos os entes federativos e poderes para a difusão de conhecimentos e troca de experiências, foram apresentados alguns painéis relacionados à temática da ouvidoria. Foi transmitido pelo canal da CGU no Youtube nos dias 30 e 31 de outubro. Estão disponíveis nos links: 30/10: <https://www.youtube.com/watch?v=Lv1eN8O6bhk> e 31/10: <https://www.youtube.com/watch?v=Y0wrf7iPoyE>.

