



# RELATÓRIO SIC/OUVIDORIA

---

Setembro/2023

Brasília/DF

**INFRA** S.A.



# Relatório do SIC/Ouvidoria – setembro/2023

## 1. Serviço de Informação ao Cidadão - SIC

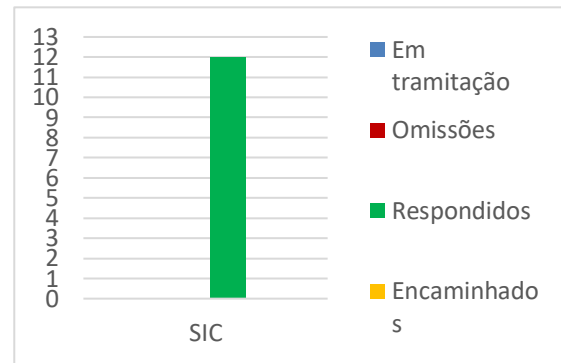
Pedidos recebidos  
**12 Fala.Br\***

Ranking\*\*  
**174º/323**

Tempo médio de resposta  
**5,42 dias**

Ranking\*\*\*  
**43º/323**

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



\*Foram recebidos 12 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 setembro, foram recebidos pela Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação do Poder Executivo Federal, Fala.BR, **12 pedidos de acesso à informação** (LAI). Destes, 11 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 setembro, **1** dos **12** 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	Contrato	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.

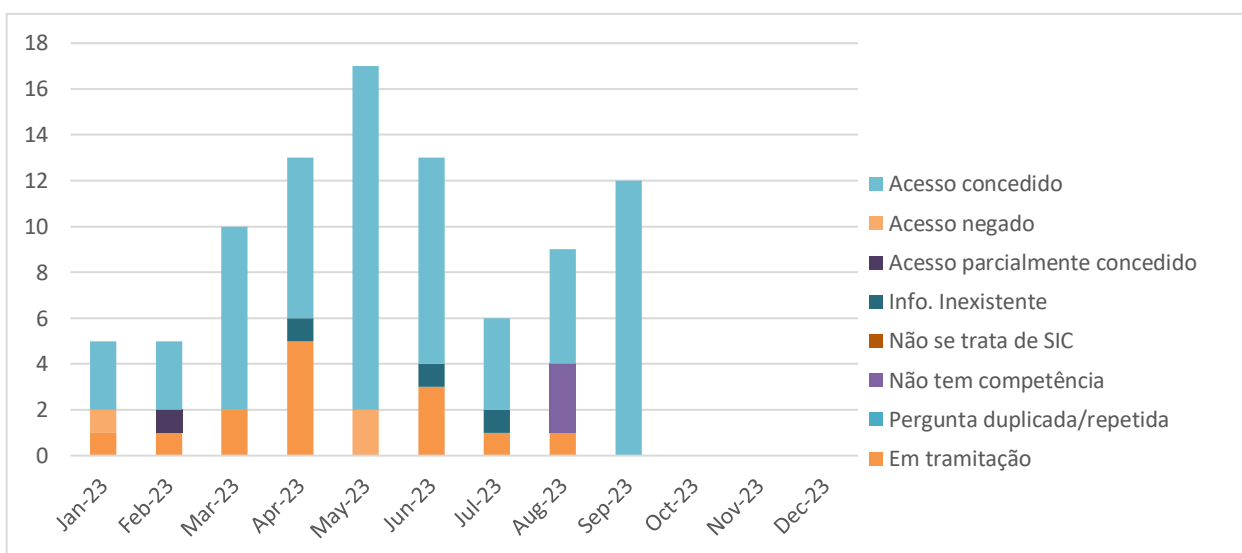
## 1.2 Tipos de respostas SIC em setembro/2023 (Fala.BR)

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.

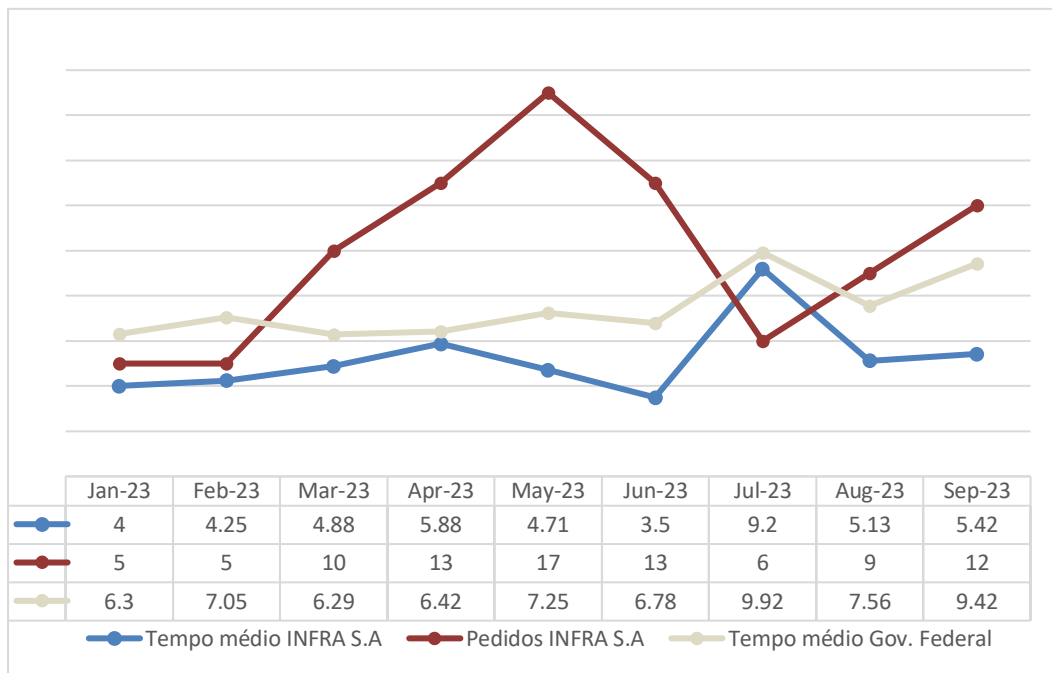


## 1.3 Indicador de Desempenho de Atendimento ao Cidadão

No mês de setembro de 2023, o SIC teve aumento no número de pedidos em relação a agosto (9 pedidos) e o tempo médio de atendimento no Fala.BR ficou em 5,42 dias, índice maior que o mês anterior (5,13 dias), porém abaixo da média do Governo Federal (9,42 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.

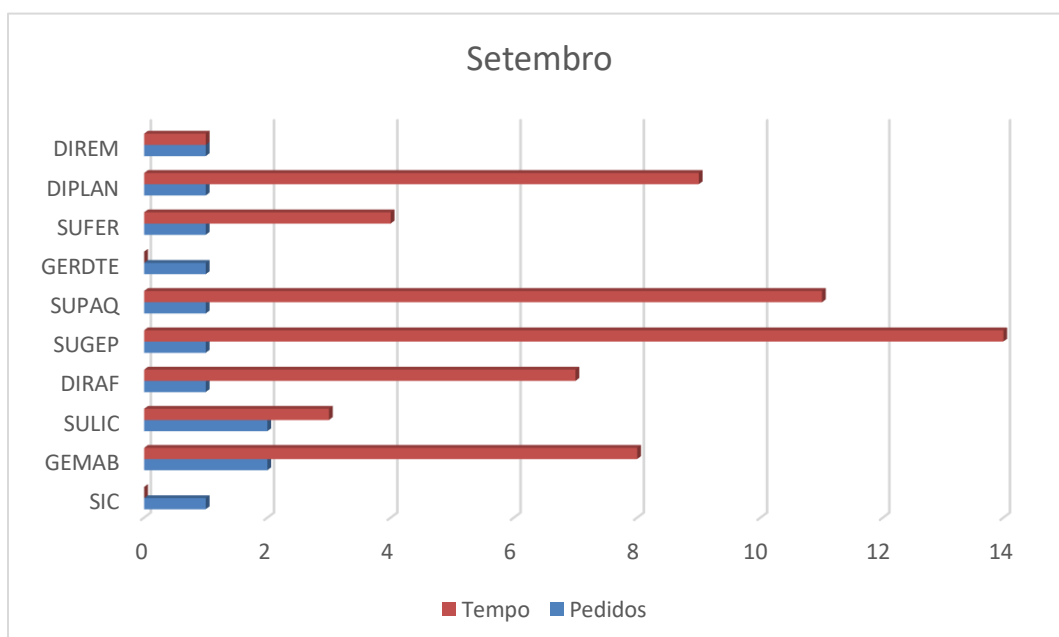


#### 1.4 Desempenho de Atendimento ao Cidadão por setor demandado

Após consulta prévia aos pontos focais para conferir a competência de cada demanda e reduzir tramitações desnecessárias, dos 12 pedidos recebidos no mês, 1 foi respondido diretamente pela Ouvidoria e 11 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 setembro não foi registrado nenhum recurso à empresa, segundo o Painel da LAI/CGU.

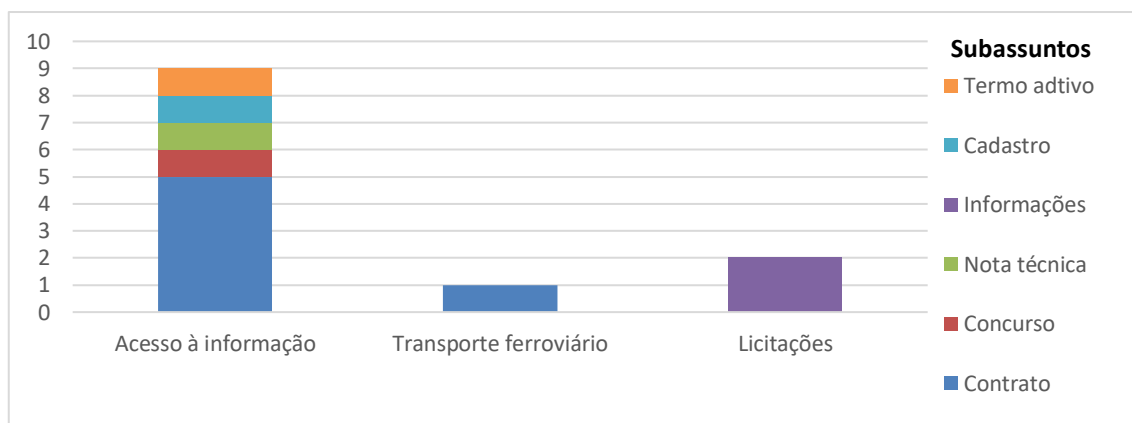
## 1.6 Assuntos e Subassuntos SIC (Fala.Br)

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 setembro/2023, os pedidos recebidos pelo SIC foram classificados em: “acesso à informação”, “Transporte ferroviário” e “Licitações”. Sendo classificados pela ouvidoria/sic nos subassuntos específicos, conforme gráfico abaixo:

**Gráfico 5 – Assuntos e subassuntos dos pedidos SIC x quantidades de pedidos**

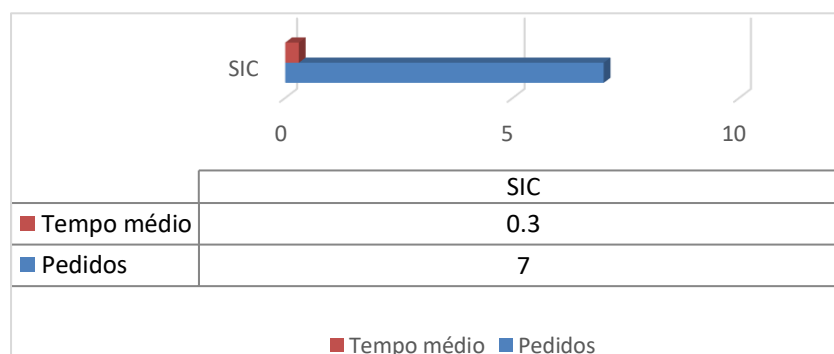


## 1.7 Pedidos de Acesso à Informação recebidos por e-mail da Ouvidoria/SIC

Além das informações coletadas no painel de acesso à informação, Fala. BR, criado e controlado pela Controladoria Geral da União – CGU, a Ouvidoria/SIC da Infra S.A. recebeu **7 e-mails de pedido de acesso à informação** no seu correio eletrônico, que não tem impacto sobre as análises do painel da CGU. Em setembro todos os pedidos de acesso a informação recebidos por e-mail foram respondidos diretamente pela Ouvir.

O gráfico 6, a seguir, demonstra o tempo médio de resposta ao usuário em relação ao número de pedidos recebidos por e-mail.

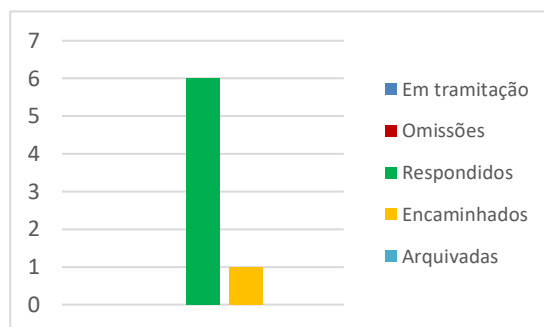
**Gráfico 6 – Tempo médio de resposta por Setor X número de pedidos.**



## 2. Ouvidoria

Manifestações recebidas* (*tramitados internamente)	Encaminhadas (a outro órgão/entidade)
<b>6 Fala.Br</b>	<b>1 encaminhado</b>
Tempo médio de resposta	Tempo médio do Gov. Federal
<b>0 dias</b>	<b>5,30 dias</b>

**Gráfico 7** – Quantidade e status das manifestações de OUV recebidos em setembro/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 setembro, foram recebidos pela Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação do Poder Executivo Federal, Fala.BR, **6** 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 foi encaminhado **1** pedidos para outro órgão (**1** para o IBAMA).

### 2.1 Manifestações respondidas diretamente pela Ouvidoria

No mês de setembro, todos os pedidos de ouvidoria foram respondidos diretamente pela Ouvidoria, com tempo médio de resposta de 0 dias, ou seja, foram respondidos no mesmo dia e com isso a ouvidoria economizou 120 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*
Transporte ferroviário	Manifestação de apoio	6	0	120

\*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.

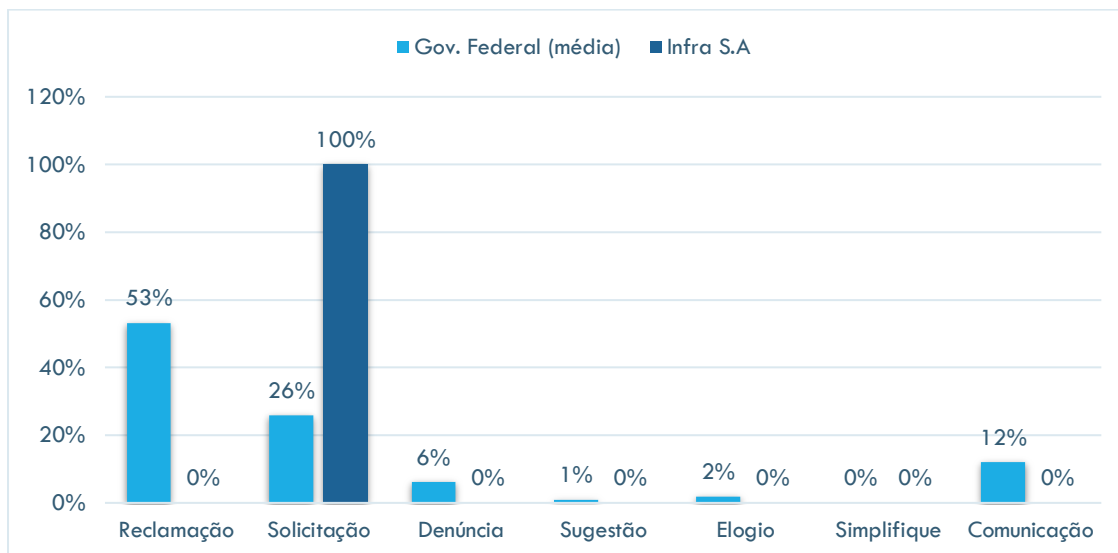
### 2.2 Tipos de manifestações e comparativo com o Governo Federal em setembro/2023 (Fala.Br)

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 demandas recebidas foram classificadas como solicitação.

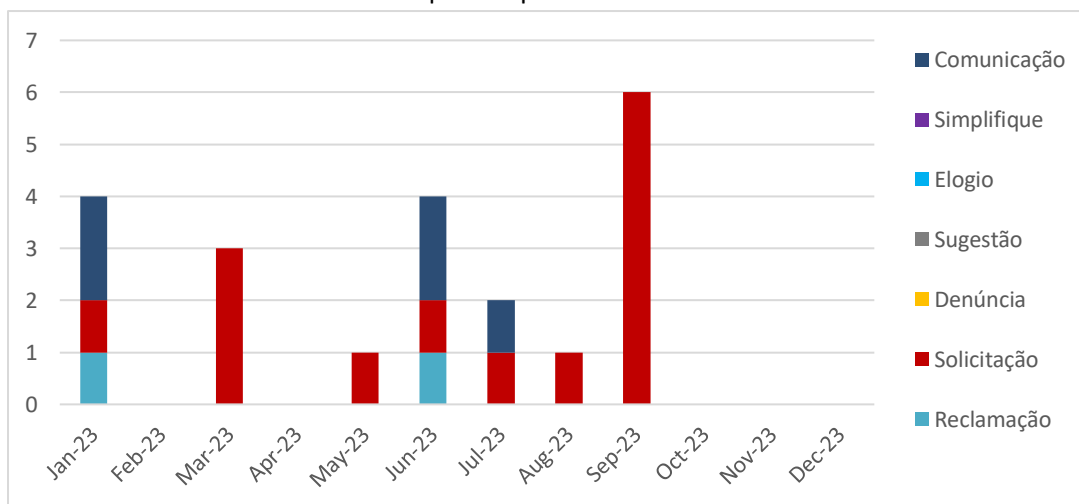
O gráfico abaixo mostra a comparação, em porcentagem, dos tipos de manifestações recebidas pela nossa empresa em relação à média de todas as ouvidorias cadastradas na plataforma Fala.BR

**Gráfico 8** - Comparativo percentual dos Tipos de manifestações recebidas pelo Governo Federal (média) e pela empresa em setembro/2023.



Abaixo, o gráfico 9 apresenta o comportamento mês a mês, dos Tipos de manifestações ao longo de 2023, indicando a variação de escolha por parte dos usuários.

**Gráfico 9** - Comportamento mês a mês dos Tipos de Manifestações de Ouvidoria recebidas pela empresa no ano de 2023



## 2.3 Assuntos e Subassuntos da Ouvidoria (Fala.Br)

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 setembro/2023, todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria foram de “Transporte ferroviário” sendo classificadas pela ouvidoria/sic em um subassunto específico de “Manifestação de apoio”.

## 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 setembro o setor não prestou atendimento à expropriados.

## 2.5 Manifestações recebidos por e-mail da ouvidoria/SIC

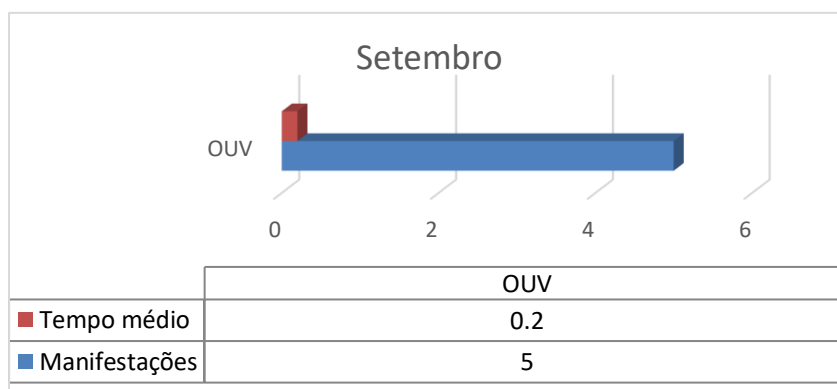
Além das informações coletadas através da Plataforma Fala.BR, a Ouvidoria/SIC da Infra S.A. recebeu **5 e-mails de manifestações de ouvidoria** no seu correio eletrônico, que não tem impacto sobre as análises do Painel Resolveu.

## 2.6 Tipos de respostas e setor respondente Ouvidoria em setembro/2023 (E-mail)

Em setembro, das 5 manifestações recebidas por e-mail, todas tiveram acesso concedido ao usuário.

O gráfico 10, a seguir, demonstra o tempo médio de resposta ao usuário em relação ao número de pedidos recebidos por e-mail.

Gráfico 10 – Tempo médio de resposta por Setor X número de pedidos.





## 3. Avaliação

### 3.1 Canais de Entrada - SIC e Ouvidoria

No mês de setembro a empresa totalizou com 19 pedidos de informação recebidos, sendo 12 pedidos de acesso à informação encaminhados pelo Fala.Br e 7 pedidos por e-mail.

Quanto aos pedidos de Ouvidoria, totalizou com 11 manifestações recebidas, sendo 6 manifestações encaminhadas pelo Fala.Br, e 5 por e-mail.

O **canal mais utilizado** na empresa, **dentre SIC e Ouvidoria**, em setembro de 2023, foi o **SIC**, de acordo com os painéis da CGU e as demandas recebidas pelos e-mails da unidade.

O principal **canal de entrada** dos pedidos de acesso do SIC foi a plataforma Fala.BR e, igualmente em relação às manifestações típicas de ouvidoria.

### 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 19 dos 19 foram completamente atendidos até 30 de setembro, tanto no Fala.BR como no e-mail.

O Índice de Resolutividade do setor para dados de Ouvidoria em setembro foi de 100%, visto que das 11 manifestações recebidas no fala.br e e-mail, todas foram respondidas até 30 de setembro.

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 setembro foram preenchidas 3 pesquisas em relação ao atendimento do **SIC** e quanto as demandas de **ouvidoria**, não houve nenhuma resposta à Pesquisa de Satisfação.

O gráfico 11 abaixo demonstra o resultado da Pesquisa.

Gráfico 11 – Resultado da Pesquisa de Satisfação



### 3.3 Origem e evolução das manifestações (Fala.Br e e-mail)

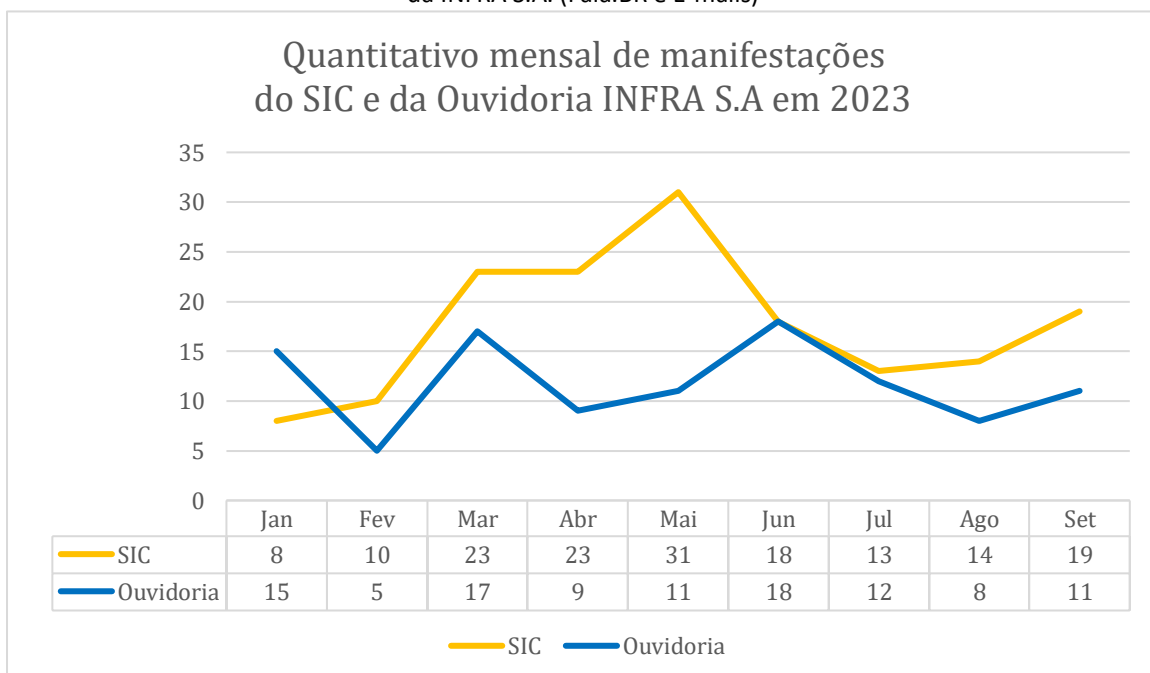
Destacamos ainda, quanto a origem das manifestações da Ouvidoria/SIC, as mesmas podem ser classificadas quanto ao tipo de público, como público “externo”, “Interno” e “não identificado”.

No mês de setembro, dos 19 pedidos de informação ao Cidadão, 19 tiveram origem “externo”, perfazendo 100% das demandas.

Em relação às 11 demandas de ouvidoria, todas tiveram origem “externo”.

Quanto a evolução das demandas, o gráfico 12 apresenta a evolução mês a mês da quantidade de manifestações de SIC e Ouvidoria.

**Gráfico 12** - Evolução mês a mês da quantidade de manifestações de SIC e de Ouvidoria da INFRA S.A. (Fala.BR e E-mails)



## 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 organizacional da INFRA S.A., é notável um significativo avanço no âmbito da ouvidoria, decorrente da agregação da nossa nova Gerente de Relacionamento, Barbara Tomaz Bonfim. Essa adição estratégica ao nosso time interno representa uma valiosa aquisição para a área, com potencial para otimizar consideravelmente a eficiência e eficácia de nossos processos, além de auxiliar nas ações da ouvidora.

Cabe também registrar, a participação virtual da equipe na primeira edição da série "Construindo a Ouvidoria Inteligente, Criativa e Participativa", realizada pela Ouvidoria-Geral da União, que contou com debates online e ao vivo visando promover o compartilhamento de conhecimento, abordagens e práticas inovadoras no campo das ouvidorias públicas. Houve a transmissão por meio do canal da CGU no Youtube no dia 6 de setembro com início às 11 horas, disponível no link: [https://www.youtube.com/watch?v=tQ883AWy\\_tA](https://www.youtube.com/watch?v=tQ883AWy_tA).

Além do mais, houve a participação de todo o quadro da ouvidoria na capacitação: "Intensivo de Sistemas: Fala.BR", onde foram abordadas as funcionalidades da plataforma Fala.BR, atualizações implementadas nos últimos meses e técnicas de utilização do módulo de triagem e tratamento do Fala.BR. Transmitidas pelo canal da CGU no Youtube nos dias 26 e 27 de setembro, das 14h às 17h, além da inscrição no ambiente EAD da CGU, que possibilita a emissão de certificado. No Youtube, estão disponíveis nos links: 26/9: <https://www.youtube.com/watch?v=G4KmcSm5Wqo> 27/9: <https://www.youtube.com/watch?v=nrJ8hEIQGEA&t=4509s>.

**Construindo a Ouvidoria  
INTELIGENTE, CRIATIVA  
E PARTICIPATIVA**

**Avaliação e desenho de serviços públicos  
a partir da experiência do usuário**

Ariana Frances - Ouvidora-Geral da União/CGU  
Rodrigo Lofrano - Diretor de Proteção e Defesa do Usuário de Serviço Público/OGU/CGU  
Maria Soledad Maroca de Castro - Especialista em Experiência do Usuário e Desenho de Serviços - SGD/MGI

**6 DE SETEMBRO • 11H**  
no canal da CGU no Youtube (@cguoficial)

GOVERNO FEDERAL  
BRASIL  
UNIDADE E RECONSTRUÇÃO

**prof@o** ▶ ao vivo

**INTENSIVO DE  
SISTEMAS:  
FALA.BR**

**26 e 27 de setembro  
das 14h às 17h**

Inscrições no ambiente  
EAD da CGU  
[cgu.gov.br](http://cgu.gov.br)