



RELATÓRIO SIC/OUVIDORIA

Trimestral (Jul/Ago/Set)/2024

Brasília/DF

INFRA S.A.



Relatório do SIC/Ouvidoria – 3º trimestre/2024

1. Serviço de Informação ao Cidadão - SIC

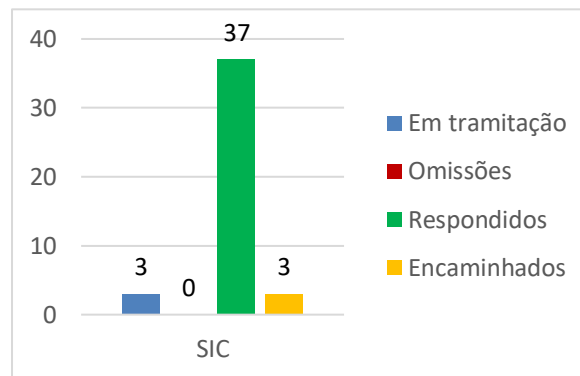
Pedidos recebidos
40 Fala.Br*

Ranking**
141º/320

Tempo médio de resposta
4,72 dias

Ranking***
19º/320

Gráfico 1 – Quantidade e status dos pedidos de SIC recebidos no 3º trimestre/2024****



*Foram recebidos 40 pedidos de acesso à informação e 3 encaminhamento 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 terceiro trimestre, foram recebidos pela Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação do Poder Executivo Federal, Fala.BR, **40 pedidos de acesso à informação (LAI)** e encaminhados às áreas com atribuição ao tema, além de haver 3 encaminhamentos, sendo 2 para a Agência Nacional de Transportes Terrestres - ANTT e 1 para o Ministério dos Transportes – MT, no mesmo período, observado no gráfico 1.

1.1 Pedidos de Acesso à Informação respondidos diretamente pela Ouvidoria

Neste trimestre, **15** dos **40** pedidos de acesso à informação foram respondidos diretamente pela Ouvidoria, com tempo médio de resposta de 0 dia, assim o SIC economizou 300 minutos de trabalho efetivo.

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

Assuntos	Qtd.	Tempo Médio de Resposta em Dias	Tempo Economizado em Minutos*
Transparência ativa	6	0	120
Recursos humanos	3	0	60
Transporte ferroviário	2	0	40
Transporte rodoviário	2	0	40
Serviços e sistemas	1	0	20
Ouvidoria	1	1	20

*Foi cronometrado o tempo necessário para, em sequência, copiar a manifestação de ouvidoria no Fala.Br, abrir um processo SEI, criar um ofício para a área competente e enviá-lo à Ouvidoria para assinatura e encaminhamento ao ponto

focal da área para fornecer a informação final. A média deste tempo resultou em um intervalo de vinte minutos.

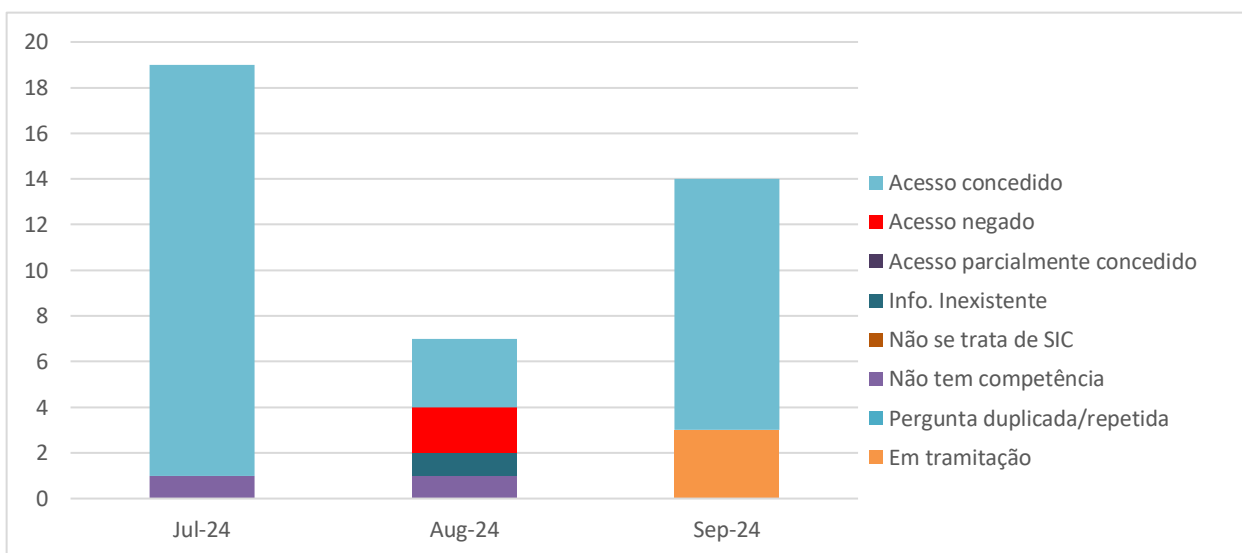
1.2 Tipos de respostas SIC no 2º Trimestre/2024

Quanto aos tipos de 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 nos três meses, **32** tiveram o **acesso concedido**, **2** com o **acesso negado**, **1** com **informação inexistente**, **2** o **órgão não tem competência** e **3** em **tramitação**.

Abaixo, o gráfico 2 apresenta o comportamento dos Tipos de Respostas SIC, indicando a variação de respostas dos setores da empresa mês a mês.

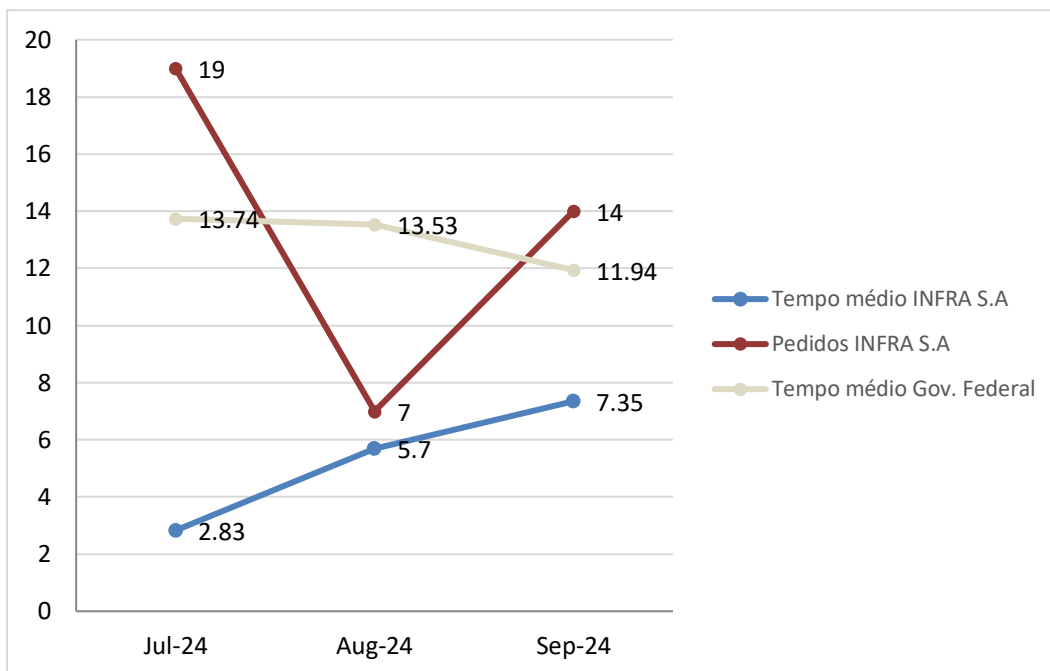
Gráfico 2 - Comportamento mês a mês dos Tipos de Respostas.



1.3 Indicador de Desempenho de Atendimento ao Cidadão

O gráfico 3 abaixo, apresenta o indicador de desempenho do Tempo Médio de Atendimento ao Cidadão (dias), apresentado mês a mês, em relação a quantidade de pedidos recebidos pelo Fala.BR e pelo tempo médio de atendimento do Governo Federal (dias).

Gráfico 3 – quadro 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



Cumpra salientar que o Tempo médio de resposta do trimestre foi de 4,72 dias, menor que a média do governo federal, que ficou em 12,80 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.

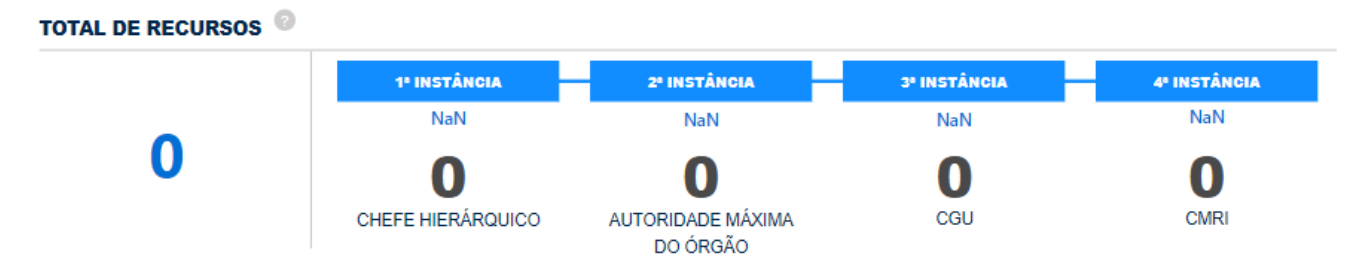
Gráfico 4 – Tempo médio de resposta por Setor e SIC e relação com o número de Pedidos.



*Os dados da SULIC e DIREM estão incompletos, pois as demandas dessas áreas ainda se encontram em tramitação.

1.4 Recursos SIC

Neste trimestre não foram registrados recursos aos pedidos de acesso à informação.

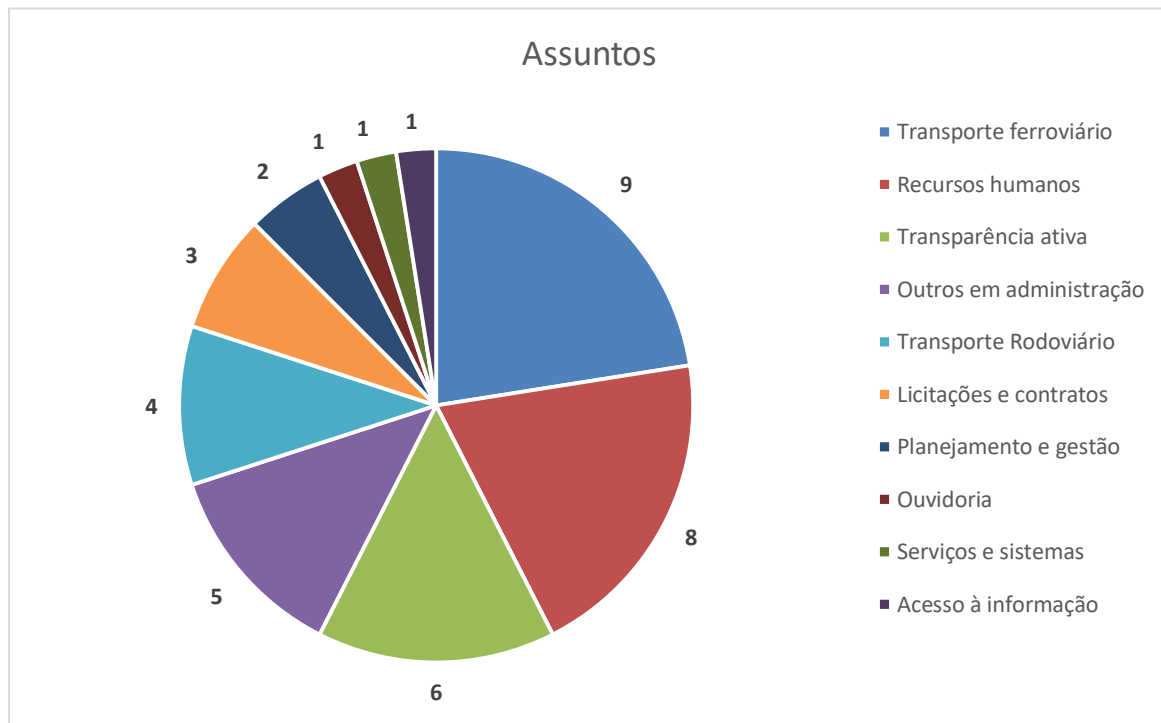


1.5 Assuntos SIC

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.

Nos três meses, os pedidos recebidos pelo SIC foram classificados em: “Transporte ferroviário”, “Recursos humanos”, “Transparência ativa”, “Outros em administração”, “Transporte rodoviário”, “Licitações e contratos”, “Planejamento e gestão”, “Ouvidoria”, “Serviços e sistemas” e “Acesso à informação”, conforme gráfico abaixo:

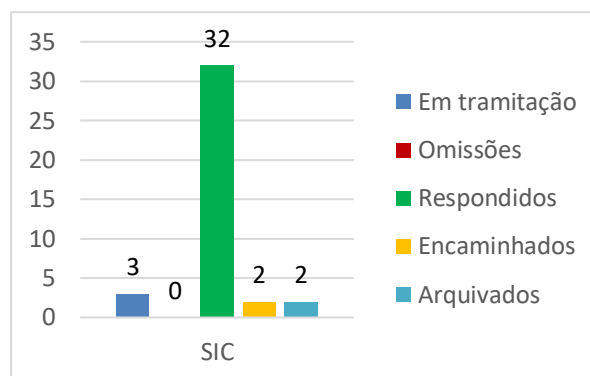
Gráfico 5 – Assuntos e subassuntos dos pedidos SIC x quantidades de pedidos



2. Ouvidoria

Manifestações recebidas*	Encaminhadas (a outro órgão/entidade)
37 Fala.Br	2 encaminhados
Tempo médio de resposta	Tempo médio do Gov. Federal
9,38 dias	10,13 dias

Gráfico 6 – Quantidade e status das manifestações de OUV recebidos no segundo trimestre/2024



*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 terceiro trimestre, foram recebidos pela Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação do Poder Executivo Federal, Fala.BR, **37** demandas de Ouvidoria, sendo respondidas diretamente pela ouvidoria ou encaminhadas para as áreas com atribuição ao tema, além de haver 2 encaminhamentos, sendo 1 enviado ao Ministério dos Transportes e 1 para o Departamento Nacional de Infraestrutura de Transportes - DNIT, podendo ser observado no gráfico 6.

2.1 Manifestações respondidas diretamente pela Ouvidoria

Nos três meses, **4** dos **37** pedidos de acesso à informação foram respondidos diretamente pela Ouvidoria, com tempo médio de resposta de 4 dias, assim a Ouvidoria economizou 80 minutos de trabalho efetivo, consoante tabela abaixo:

Tabela 2 – teor da manifestação, tempo médio de resposta e tempo economizado.

Assuntos	Qtd.	Tempo Médio de Resposta em Dias	Tempo Economizado em Minutos*
Informações Processuais	1	16	20
Acesso à informação	1	0	20
Agente público	1	0	20
Emprego	1	0	20

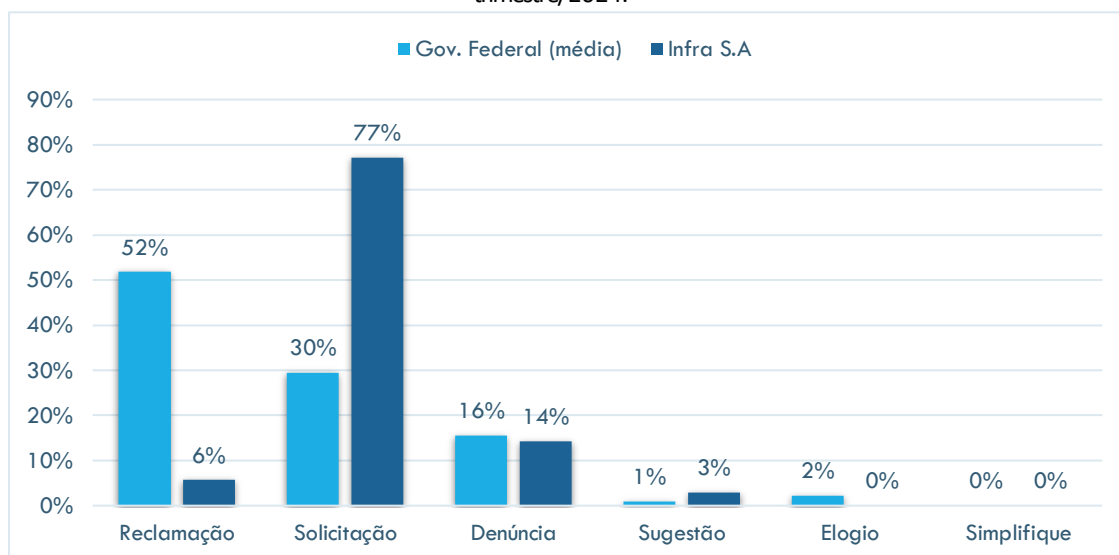
*Foi cronometrado o tempo necessário apenas para, em sequência, copiar a manifestação de ouvidoria no Fala.Br, abrir um processo SEI, criar um ofício para a área competente e enviá-lo à Ouvidora para assinatura e encaminhamento ao ponto focal da área competente para fornecer a informação desejada. A média deste tempo resultou em um intervalo de vinte minutos.

2.2 Tipos de manifestações e comparativo com o Governo Federal no 3º trimestre de 2024

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.

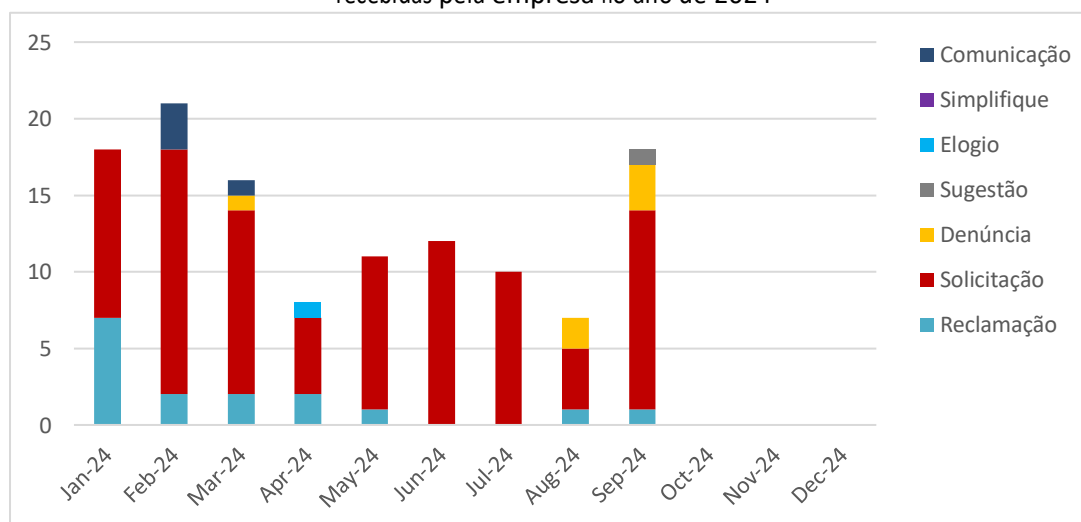
No presente trimestre, houve uma variação nos tipos de manifestações registradas pelos usuários, sendo registrados **2 reclamações, 27 solicitações, 5 denúncias e 1 sugestão**, além das **2 manifestações arquivadas**. O gráfico abaixo mostra a comparação, em porcentagem, dos tipos de manifestações recebidas pela nossa empresa em relação à média de todas as ouvidorias cadastradas na plataforma Fala.BR. Vale ressaltar, que as demandas arquivadas por falta de complementação por parte do cidadão, não foram contabilizadas nas métricas.

Gráfico 7 - Comparativo percentual dos Tipos de manifestações recebidas no Governo Federal (média) e pela Infra S.A. no 3º trimestre/2024.



Abaixo, o gráfico 8 apresenta o comportamento mês a mês, dos Tipos de manifestações ao longo de 2024, 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 2024

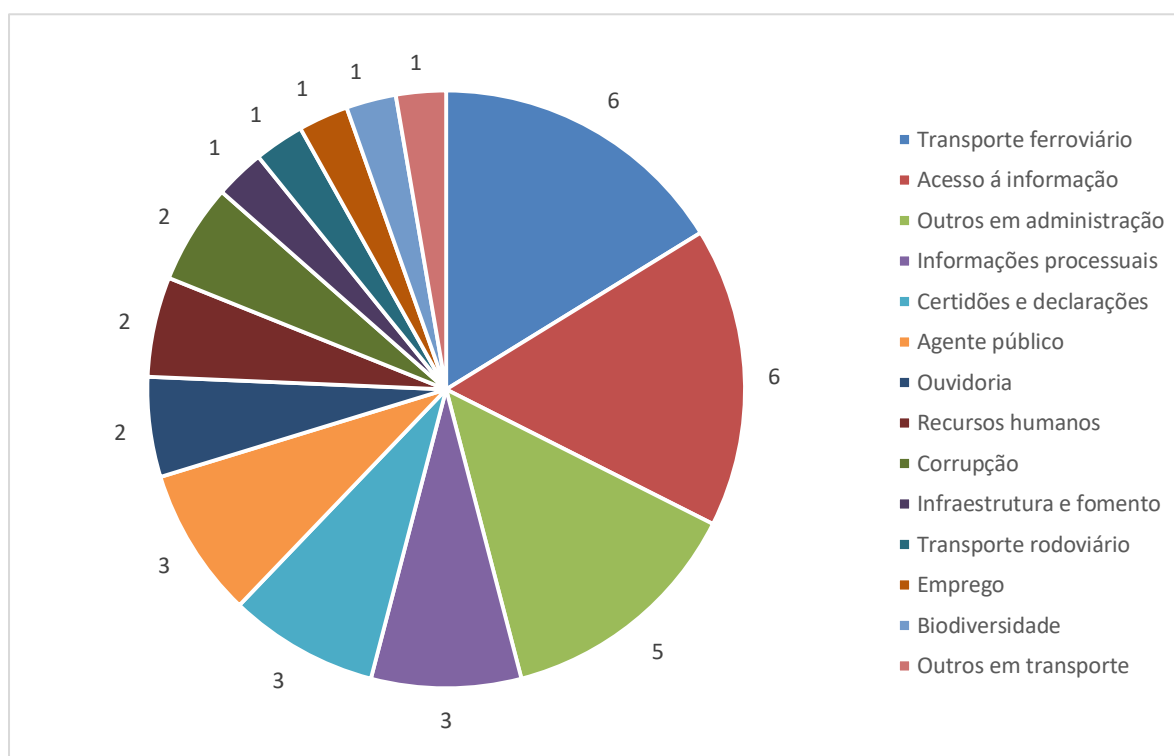


2.3 Assuntos da Ouvidoria

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.

Os pedidos recebidos pela ouvidoria foram classificados em: “Transporte ferroviário”, “Acesso à informação”, “Outros em administração”, “Informações processuais”, “Certidões e declarações”, “Agente público”, “Ouvidoria”, “Recursos humanos”, “Corrupção”, “Infraestrutura e fomento”, “Transporte rodoviário”, “Emprego”, “Biodiversidade” e “Outros em transporte”, conforme gráfico abaixo:

Gráfico 9 – Assuntos 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 de julho a 30 de setembro o setor não prestou atendimento à expropriados.

3. Avaliação

3.1 Canais de Entrada - SIC e Ouvidoria

Nos três meses a empresa totalizou com 40 pedidos de acesso à informação recebidos, contando ainda com 3 encaminhamentos, sendo 2 para a Agência Nacional de Transporte Terrestre – ANTT e 1 para o Ministério dos Transportes – MT.

Quanto aos pedidos de Ouvidoria, totalizou com 37 manifestações recebidas, além dos 2 encaminhamentos para Ministério dos Transportes - MT e 1 para o Departamento Nacional de Infraestrutura de Transportes – DNIT.

No terceiro trimestre de 2024, o canal de **SIC** foi o mais utilizado pelos usuários.

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.

Nas solicitações de acesso à informação, foi alcançado uma taxa de resolução de aproximadamente 92%, visto que 37 dos 40 pedidos recebidos foram respondidos.

O Índice de Resolutividade do setor para dados de Ouvidoria no trimestre foi de aproximadamente 95%, visto que 35 das 37 manifestações recebidas foram respondidas até 30 de setembro.

Quanto a Pesquisa de Satisfação ao usuário, **de preenchimento facultativo**, a mesma pode ser preenchida pelo demandante após recebimento da resposta enviada pela empresa.

A Pesquisa possui duas perguntas e o solicitante responde marcando em uma escala de 1 a 5.

Neste trimestre, houve **2 respostas** à Pesquisa de Satisfação em relação ao atendimento da **ouvidoria** e **5 repostas** referente aos **pedidos de acesso à informação**.



Imagem 1 – Resposta à pesquisa de satisfação dos pedidos da LAI

RESOLUTIVIDADE (Indicada pela Ouvidoria)



Sim
100,00%

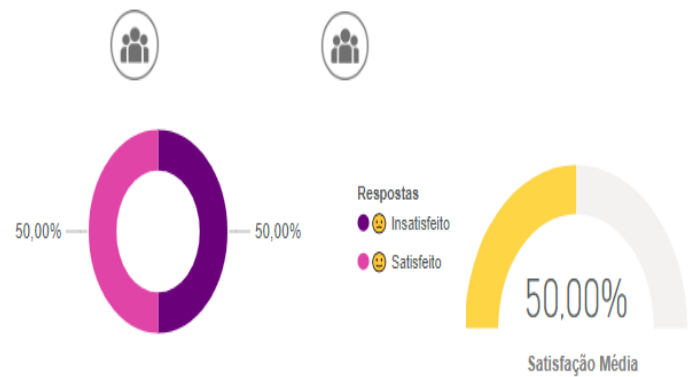


Não
0,00%

* Considera as manifestações com resposta conclusiva pela Ouvidoria

Imagem 2 – Resposta à pesquisa de resolutividade da Ouvidoria

SATISFAÇÃO DO USUÁRIO (Você está satisfeito(a) com o atendimento?)



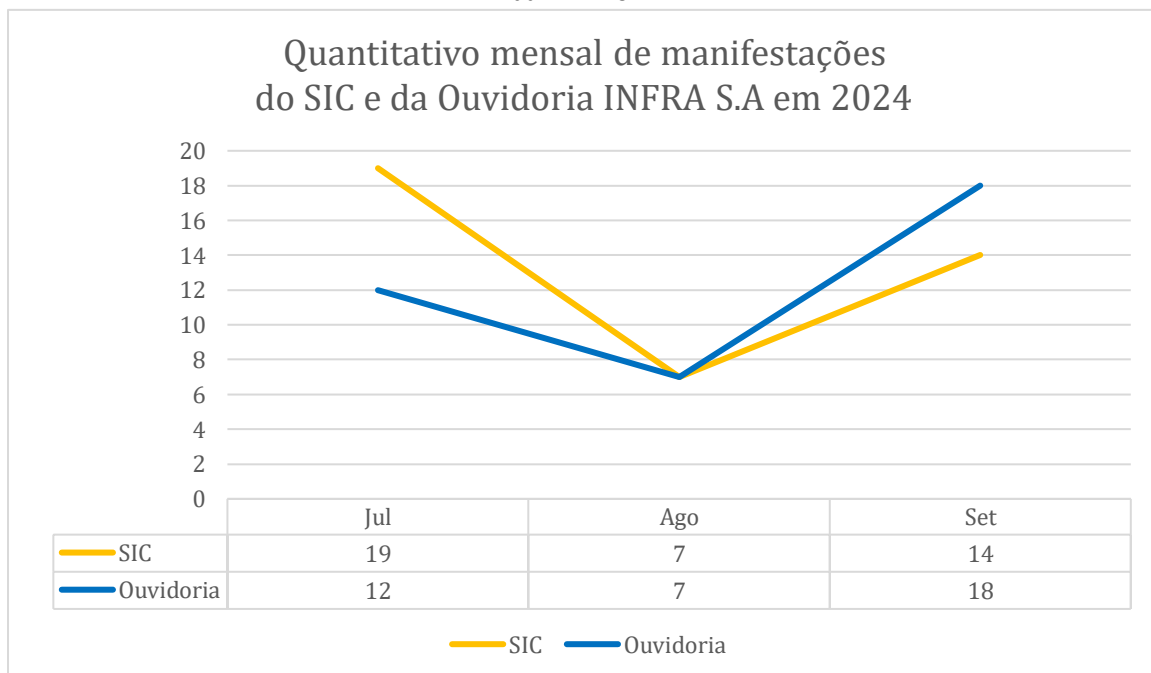
TOTAL DE RESPOSTAS 2

Imagem 3 – Resposta à pesquisa de satisfação da Ouvidoria

3.3 Origem e evolução das manifestações

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, a Ouvidoria da Infra S.A. tem ficado dentro da média nacional, como demonstrado nas informações apresentadas acima.

Essa média 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.

Em que pese tais variáveis, a Ouvidoria além de ter ficado dentro da média nacional, observou-se um aumento no número de resposta à pesquisa de satisfação do Serviço de acesso à informação.

Em relação ao mês de Agosto/2024, observou-se uma queda atípica na quantidade de demandas recebidas, pois tem-se observado sempre um crescimento constante mês a mês, inclusive observando-se o ano anterior.

Apresentação de projeto de sustentabilidade da Ouvidoria em evento da ABCR

Um marco significativo foi a participação da Ouvidoria da Infra S.A. no evento Bial da Rodovias, realizado pela Associação Brasileira de Concessionárias de Rodovias (ABCR), em 07/08/2024, representado pela Ouvidora, Ladjane Pereira de Mello, que na oportunidade, participou como Palestrante do painel “O PAPEL DAS OUVIDORIAS NA PROMOÇÃO DA SUSTENTABILIDADE NAS CONCESSÕES” com a apresentação do **Projeto Ouvidoria Cidadã**, onde foi debatido a importância do projeto que foi criado para integrar a sustentabilidade nas ações da empresa e estabelecer uma comunicação mais eficaz entre os colaboradores, por meio de três fundamentos: Inovação, Inclusão e Capacitação, o que proporciona maior inserção da Empresa na pauta ESG .

Participação da equipe em curso de letramento em diversidade e relações étnico-raciais

No decorrer do semestre, a equipe da Ouvidoria participou de uma capacitação significativa voltada para o aprofundamento em temas fundamentais como direitos humanos, etarismo, diversidade, racismo e políticas públicas de equidade racial. O curso, com carga horária de 42 horas, foi ministrado de forma presencial e teve como objetivo trazer a aplicabilidade desses conceitos para a Empresa, bem como promover maior conscientização e preparo para lidar com questões relacionadas a esses temas no ambiente corporativo.



Imagem 4 – Ouvidora e outros palestrantes no Bial das Rodovias.



Imagem 5 – Registro da professora e alunos no curso de diversidade e relações étnico-raciais.

Contribuição da Ouvidoria da Infra S.A. para avanço da agenda ESG na empresa

A Ouvidoria da Infra S.A. participou do Grupo de Trabalho voltado à estruturação da Jornada ASG na Infra S.A., instituído pela Portaria nº 94, de 22 de março de 2024, com ações direcionadas ao alcance dos objetivos estratégicos “Implementar e valorizar iniciativas ambientais e sociais” e “Aprimorar a governança e a integridade institucional”.

O **Projeto Ouvidoria Cidadã**, foi destacado como Promoção de responsabilidade social na cadeia de valor, por ter como pilar a inclusão social na atuação pedagógica itinerante de aproximação dos usuários dos serviços públicos de forma humanizada e ainda atuando de forma a proporcionar maior participação dos usuários de modo que o tratamento dos dados coletados sejam transformados em informações estratégicas para as decisões da alta gestão.

Adesão à Rede Nacional de Ouvidoria – Renov

Neste semestre, a Ouvidoria também passou a integrar a Rede Nacional de Ouvidoria – Renov, formalizado por meio do processo 50050.004851/2024-90, a rede tem a finalidade de integrar às ações de simplificação desenvolvidas pelas ouvidorias dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios. A Rede é coordenada pela Ouvidoria-Geral da União, e todas as ouvidorias que fazem a adesão podem ter acesso às ações de capacitação para agentes públicos em matéria de ouvidoria, acesso à informação, simplificação de serviços, participar de eventos, grupos de trabalho, compartilhamento de boas práticas, concursos entre outros.

Participação da Ouvidoria no XXVII Congresso brasileiro de ouvidores

A Ouvidoria da Infra S.A. participou do 27º Congresso Brasileiro de Ouvidores nos dias 1,2 e 3 de setembro, promovido pela Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman (ABO). O tema central do congresso foi "A Ouvidoria e o Compromisso Ético: Metas e Resolutividade", abordando as nuances desse compromisso e proporcionando a troca de experiências com profissionais da área de todo o país. O evento foi uma oportunidade valiosa para discutir e compartilhar as melhores práticas em Ouvidorias, com foco no aprimoramento da atuação e na busca por resultados eficazes.

Participação da Ouvidoria no 9º encontro da RedeSIC

Nos dias 18 e 19 de setembro, a Ouvidoria, representada pelos colaboradores Bárbara Tomaz Bonfim, Giselle Araújo de Jesus e Walney Bezerra Mário, participou do 9º Encontro da RedeSIC. O evento teve como objetivo promover a cooperação e o intercâmbio de conhecimentos e experiências dos Serviços de Informações ao Cidadão (SICs) de diversos órgãos, incluindo o Poder Executivo Federal, Estados, Municípios e Serviços Sociais Autônomos.

Foram abordados temas como transparência, informações classificadas e o uso de linguagem simples na comunicação. Diversas oficinas foram oferecidas, permitindo aos participantes a escolha de temas específicos relacionados ao serviço de acesso à informação, proporcionando uma oportunidade de aprendizado e troca de experiências entre os presentes.



Imagem 6 – logomarca da Rede Nacional de Ouvidorias - Renouv



Imagem 7 – Colaboradores da Infra no congresso

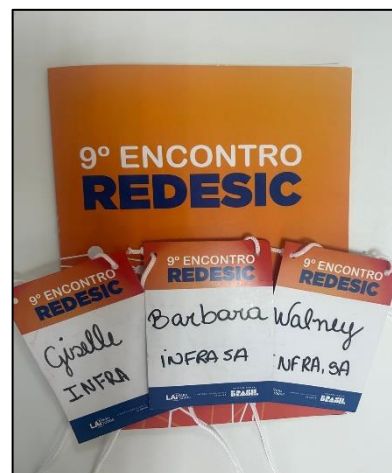


Imagem 8 – Credenciais de acesso dos colaboradores da Ouvidoria ao evento