



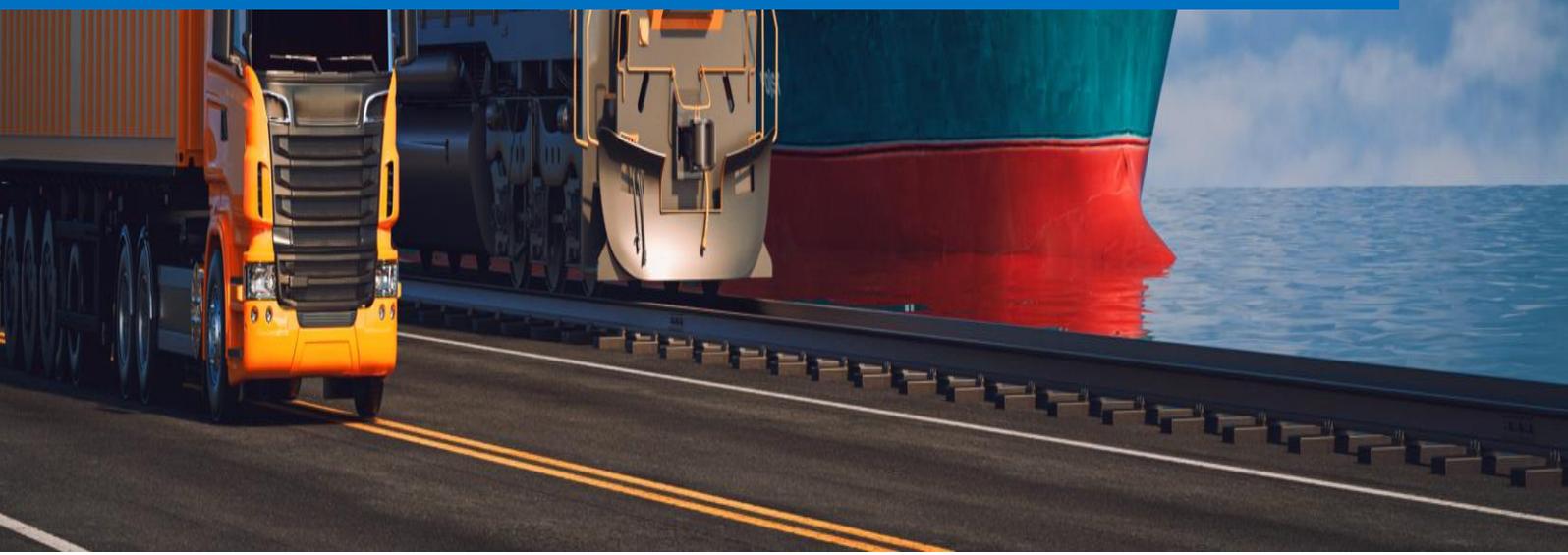
RELATÓRIO SIC/OUVIDORIA

Dezembro/2022

Brasília/DF



INFRA S.A.



Relatório do SIC/Ouvidoria – Dezembro/2022

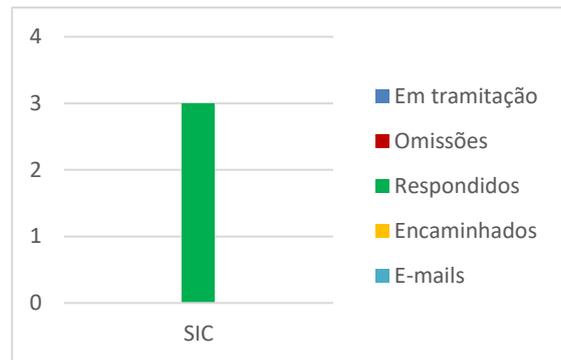
1. Serviço de Informação ao Cidadão - SIC

Pedidos recebidos Ranking*
3 Fala.Br 190º/302**

0 E-mails***

Tempo médio de resposta Ranking****
5,67 dias 99º/302

Gráfico 1 – Quantidade e status dos pedidos de SIC recebidos em Dezembro/2022*****.



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

**Foram recebidos 3 pedidos de acesso à informação e não houve encaminhamento para outro órgão

*** 0 (zero) 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.

Estas informações foram coletadas do Painel de Acesso à Informação (<http://www.paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm>).

O SIC recebeu **3 pedidos** de informação (LAI) em dezembro, destes **todos** foram encaminhados, via SEI, para as áreas com atribuição no tema, não houve pedidos respondidos pela própria Ouvidoria/SIC, conforme o **gráfico 2**.

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

“Recebidos” (no Fala.BR) = 3 Respondidos

Ou seja: Tratados internamente pelos setores da Infra S.A.

3

Encaminhados a outros órgãos/entidades

Ou seja: Que, atualmente, estão sob os cuidados de outras ouvidorias.

0

Demandas recebidas no e-mail da ouvidoria

Ou seja: Respondidas diretamente e não inseridas no FALA.BR

0

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 dezembro, **1** dos **3** pedidos de acesso à informação foram respondidos diretamente no Fala.Br, com tempo médio de resposta de 0 dias, consoante tabela abaixo. Com isso o SIC economizou 20 minutos de trabalho efetivo.

Tabela 1 – Pedidos de Acesso à Informação Respondidos Diretamente pela Ouvidoria no Fala.Br

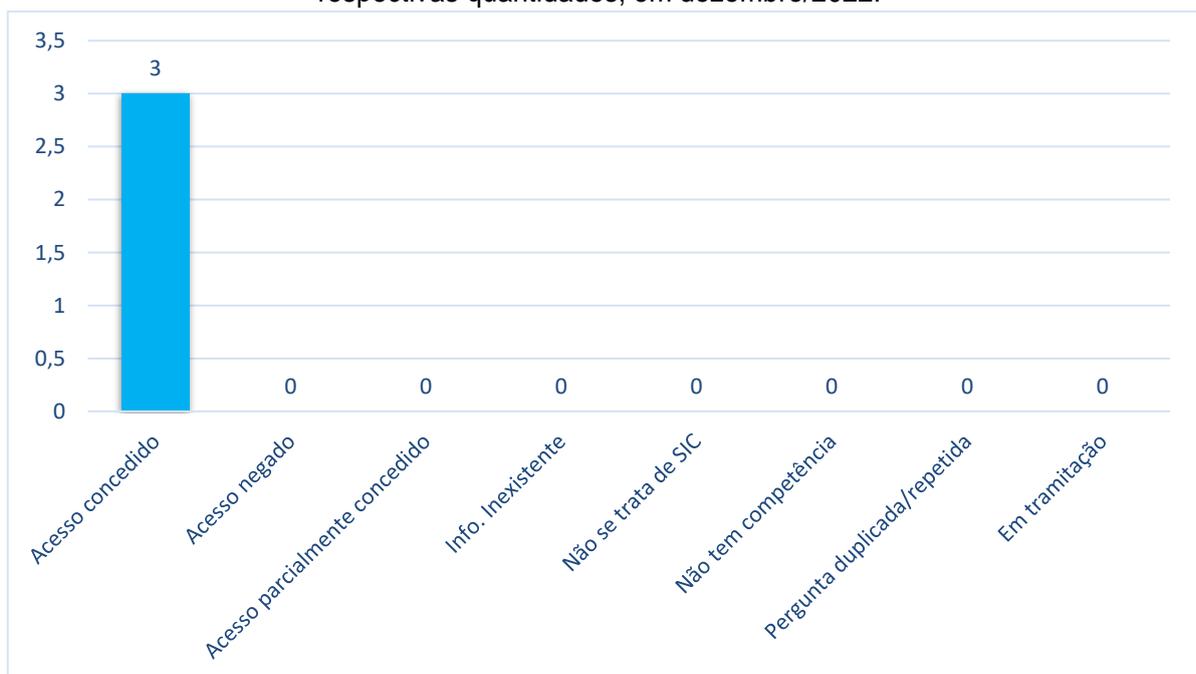
| Assuntos | Subassunto | Quantidade | Tempo Médio de Resposta em Dias | Tempo Economizado em Minutos* |
|---------------------|------------|------------|---------------------------------|-------------------------------|
| Acesso à informação | Biblioteca | 1 | 0 | 20 |

*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.

1.1 Tipos de respostas SIC em dezembro/2022

Em dezembro de 2022, os 3 pedidos de acesso à Informação recebidos via Fala.Br tiveram acesso concedido. Veja o gráfico abaixo:

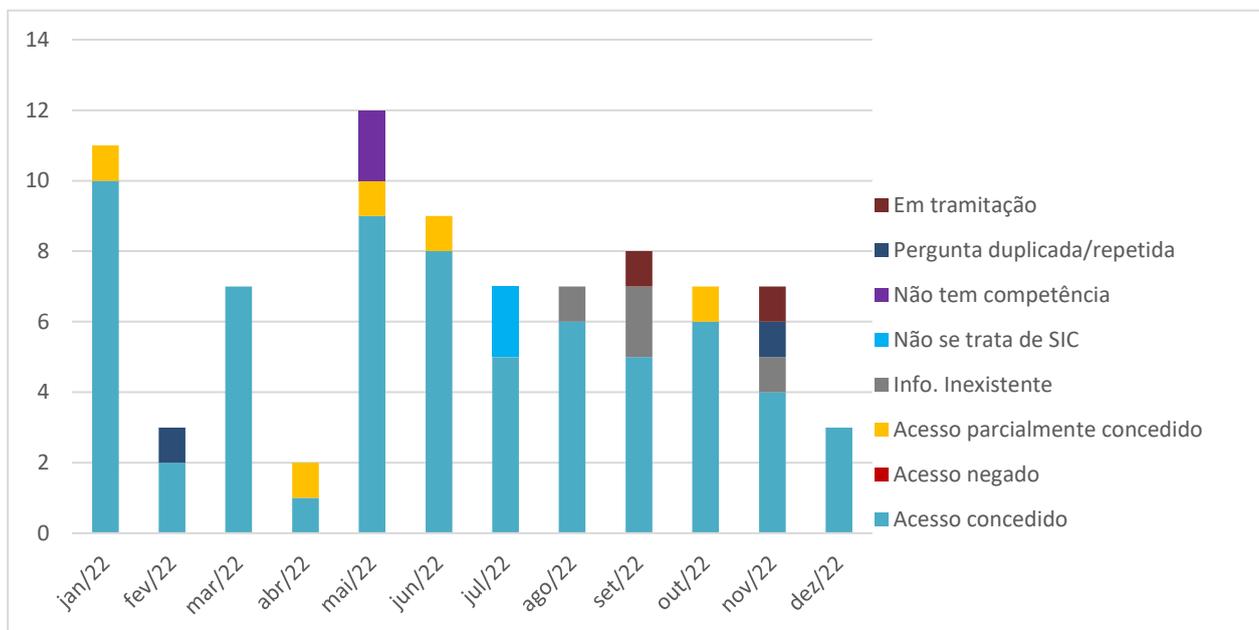
Gráfico 3 - Tipos de respostas oferecidas aos usuários pelo SIC e respectivas quantidades, em dezembro/2022.



Não houve registro de **acessos negados** em dezembro/2022.

Abaixo, no **gráfico 4**, consta a **proporção de Tipos de Respostas SIC ao longo de 2022**, indicando a variação de respostas dos setores da empresa.

Gráfico 4 - Comportamento mês a mês dos Tipos de Respostas oferecidas pelo SIC/VALEC no ano de 2022.



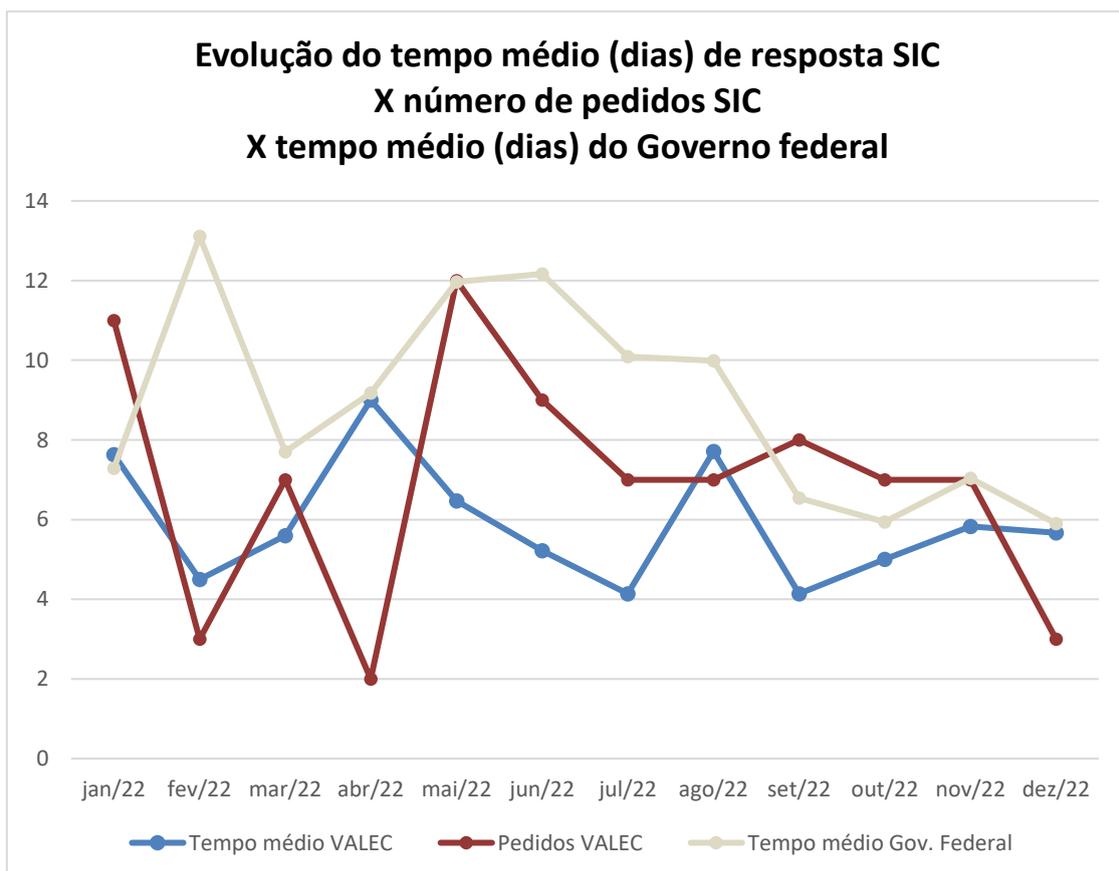
1.2 Tempo de resposta, SIC e setores respondentes

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 dezembro de 2022, o SIC teve diminuição no número de pedidos em relação a novembro e o tempo de resposta ficou em 5,67 dias, índice menor que o mês anterior e abaixo da média do Governo Federal (5,9 dias), conforme o gráfico 5 e o extrato do Relatório do SIC de dezembro/2022:

Gráfico 5 - Comportamento mês a mês, ao longo de 2022, do indicador de desempenho “Tempo Médio de Atendimento SIC”, sua relação com a quantidade de pedidos SIC e com o Tempo Médio de Atendimento do Governo federal.

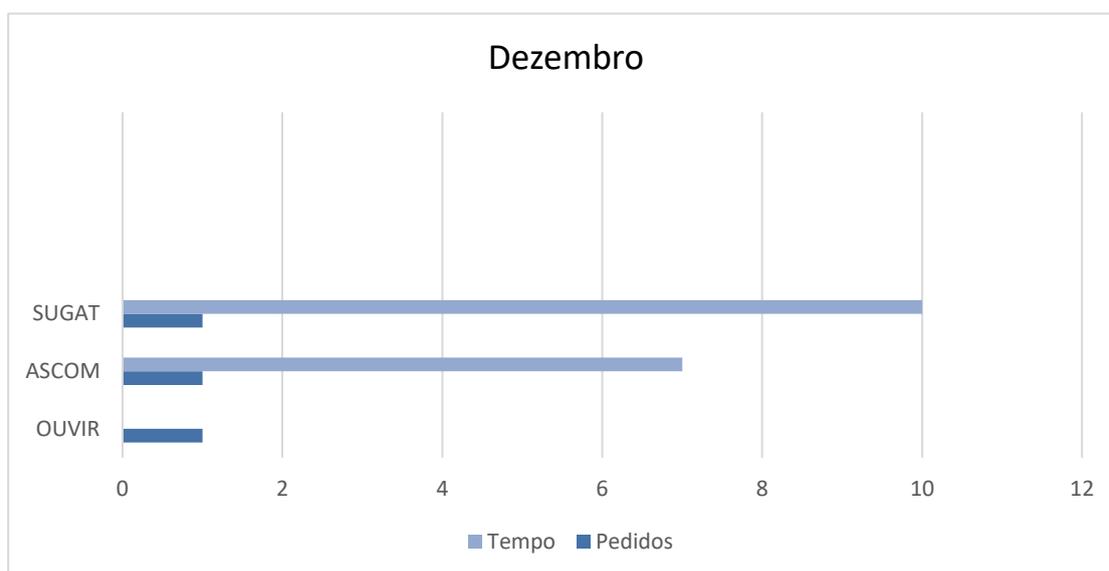


Pedidos X Setores demandados X Tempo médio de resposta do setor

Após consulta prévia aos pontos focais para conferir a competência e reduzir tramitações desnecessárias foram distribuídos **3 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 dezembro/2022.



1.3 Recursos SIC

Em dezembro foi registrado 1 recurso de primeira instância à empresa e 1 recurso de segunda instância, segundo o Painel da LAI/CGU.

TOTAL DE RECURSOS ?

2

1ª INSTÂNCIA

50,0 %

1

CHEFE HIERÁRQUICO

2ª INSTÂNCIA

50,0 %

1

AUTORIDADE MÁXIMA DO ÓRGÃO

3ª INSTÂNCIA

0,0 %

0

CGU

4ª INSTÂNCIA

0,0 %

0

CMRI

1.4 Assuntos e Subassuntos SIC

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 dezembro/2022, o **assunto** dos pedidos de SIC foi “**Acesso à informação**” e foram classificados nos **subassuntos abaixo**:

Gráfico 8 – Assuntos e subassuntos dos pedidos SIC e respectivas quantidades, em dezembro de 2022.



2. Ouvidoria

Manifestações
recebidas*

(*tramitados
internamente)

8 – Fala.Br

0 – E-mail

Encaminhadas
(a outro órgão/entidade)

1

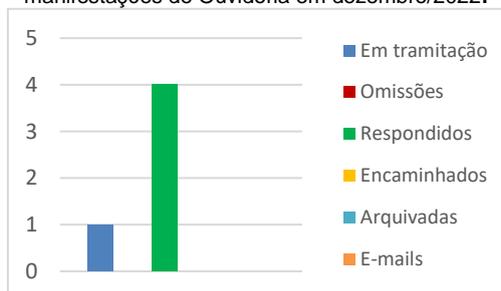
Tempo médio de resposta

3,13 dias

Tempo médio do Gov. Federal

6,04

Gráfico 9 – Quantidade e status das manifestações de Ouvidoria em dezembro/2022.



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.

A Infra SA recebeu 8 manifestações em dezembro, todas **recepcionadas** pelo **Fala.Br** e tratadas pela empresa. No mencionado período **1 manifestação** foi redistribuída para outro órgão/entidade, no caso, para a Ouvidoria do MINFRA.

“Recebidas” (no Fala.BR) = Respondidas + Em tramitação } **8**

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

Demandas recebidas no e-mail da ouvidoria } **0**
Ou seja: Respondidas diretamente e não inseridas no FALA.BR

Manifestações respondidas diretamente no Fala.Br ou por e-mail

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 dezembro, **3** das **8** manifestações de ouvidoria puderam ser respondidas sem a consulta a outras unidades organizacionais da empresa, sendo economizado **60 minutos**, diretamente no Fala.Br.

| Assuntos | Subassunto | Quantidade | Tempo Médio de Resposta em Dias | Tempo Economizado em Minutos* |
|------------|-----------------|------------|---------------------------------|-------------------------------|
| Reclamação | Processo | 1 | 6 | 20 |
| Reclamação | Nazaré-BA | 1 | 3 | 20 |
| Multa | Município do RJ | 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.

2.1 Tipos de manifestações de Ouvidoria em dezembro/2022 (Fala.Br)

Em dezembro de 2022, a Ouvidoria recebeu através do Fala.Br **2** reclamações, **4** solicitações e **2** denúncias conforme o painel Resoluiu do site da CGU e a planilha de controle da Ouvidoria, <http://painéis.cgu.gov.br/resoluiu/index.html>.

Gráfico 10 – Distribuição das manifestações de ouvidoria por “Tipos”, em dezembro de 2022.

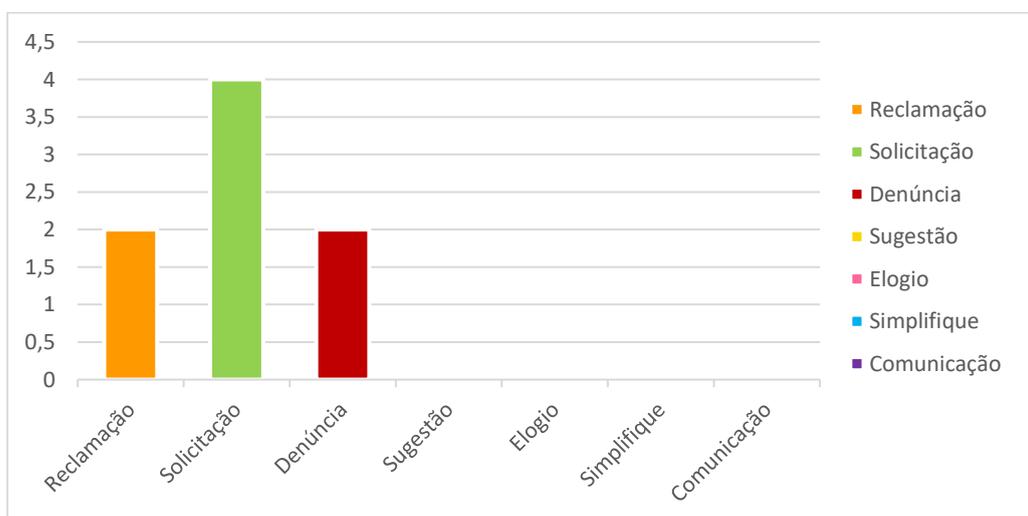
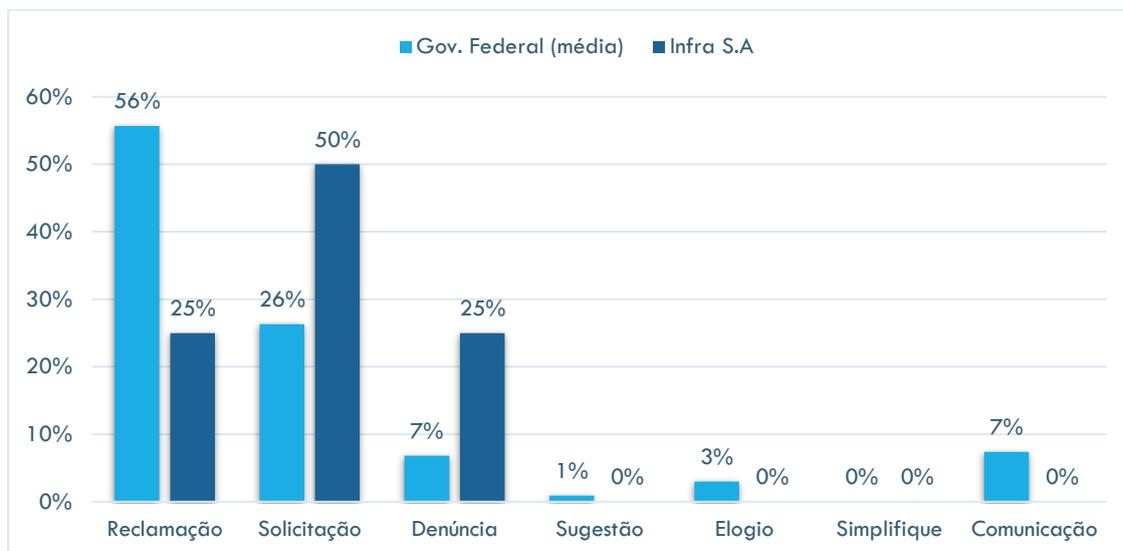
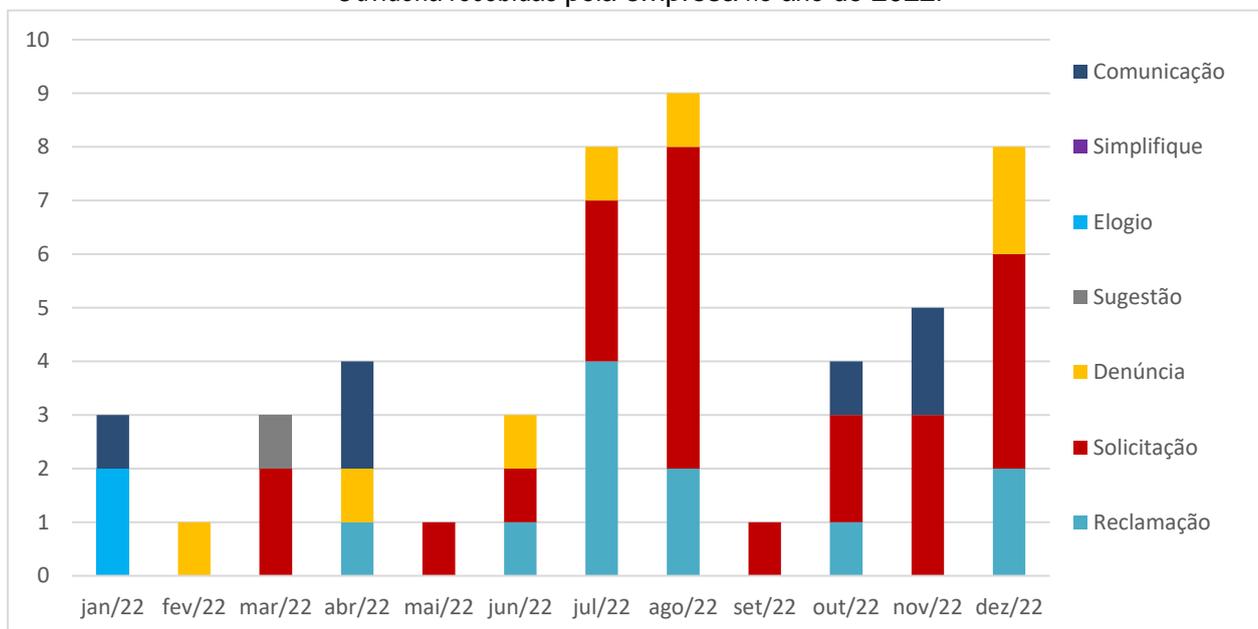


Gráfico 11 - Comparativo percentual dos Tipos de manifestações de ouvidoria recebidas pelo Governo Federal (média) e pela empresa em dezembro/2022.



2.2 Tipos de manifestações de Ouvidoria em dezembro/2022 (Fala.Br)

Gráfico 12 - Comportamento mês a mês dos Tipos de Manifestações de Ouvidoria recebidas pela empresa no ano de 2022.



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 dezembro/2022 foi de **3,13 dias**.

Cabe destacar o aumento do número de pronunciamentos dos usuários em dezembro (8 manifestações) em comparação a novembro (5 manifestações), juntamente com a diminuição no tempo médio de respostas cotejando-se os dois meses, com isso a ouvidoria ficou abaixo da média nacional que foi de 6,04 dias:

2. Ouvidoria

Manifestações recebidas*
(*trmitados internamente)

5 – Fala.Br

0 – E-mail

Encaminhadas
(a outro órgão/entidade)

0

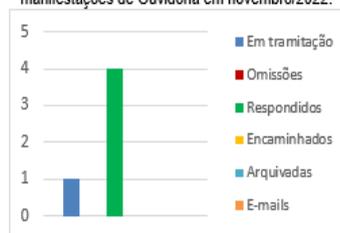
Tempo médio de resposta

6,25 dias

Tempo médio do Gov. Federal

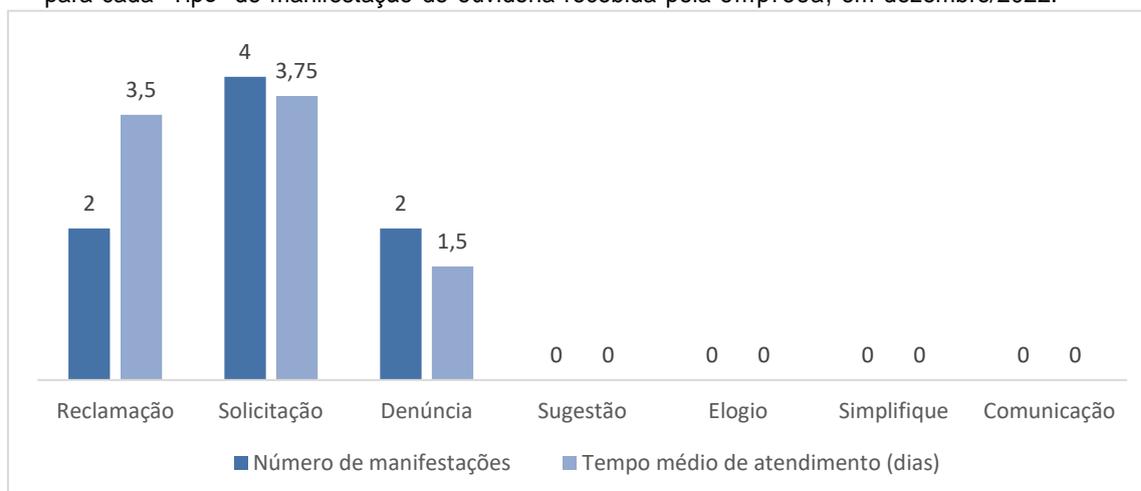
6,21

Gráfico 9 – Quantidade e status das manifestações de Ouvidoria em novembro/2022.



Abaixo no gráfico 13, está categorizado o **tempo médio por tipo** de manifestação respondida em dezembro:

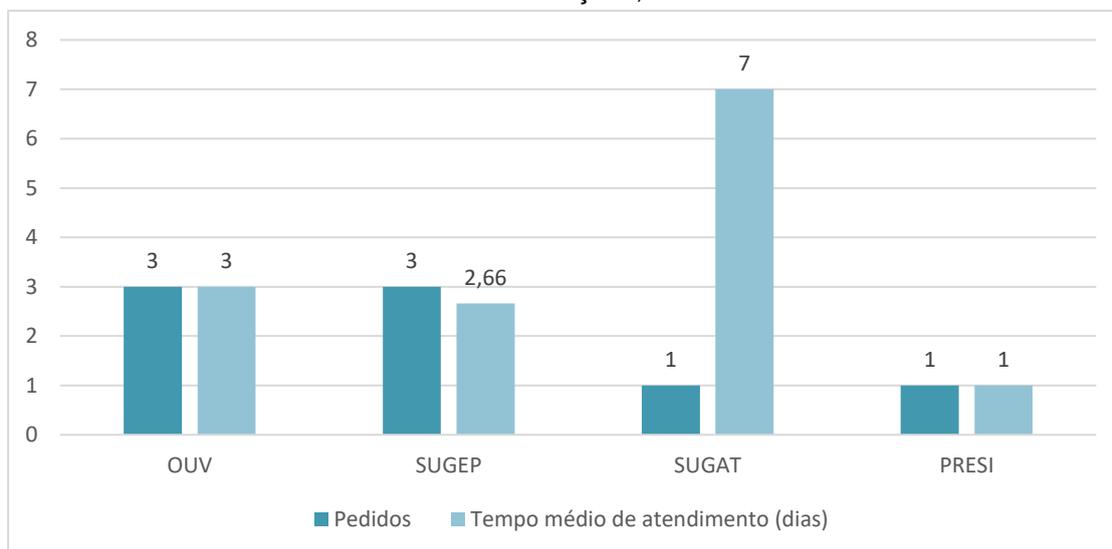
Gráfico 13 – Relação do Tempo médio de atendimento ao cidadão para cada “Tipo” de manifestação de ouvidoria recebida pela empresa, em dezembro/2022.



Pedidos X Setores demandados X Tempo médio de resposta do setor

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.

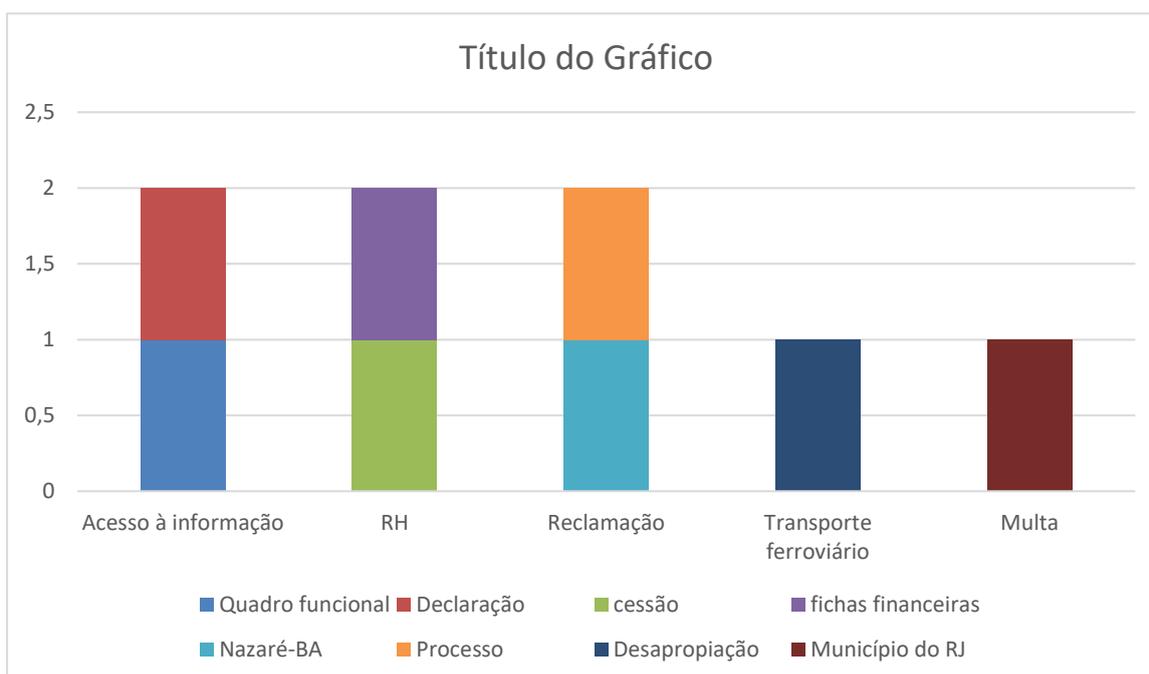
Gráfico 14 – Tempo médio de resposta por Setor/Ouv (em dias) e relação com o número de manifestações, em dezembro/2022.



2.4 Assuntos e Subassuntos da Ouvidoria em dezembro/2022

Em dezembro/2022, os principais **assuntos** das manifestações de Ouvidoria foram “**Acesso à Informação**”, “**RH**”, “**Reclamação**”, “**Transporte ferroviário**” e “**Multa**”.

Gráfico 15 – Assuntos das manifestações da Ouvidoria e respectivas quantidades, em dezembro de 2022.



2.5 Atendimento de Expropriados FICO/FIOL II pela Ouvidoria em dezembro/2022

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 dezembro 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 dezembro de 2022, foi a **Ouvidoria**, pela segunda e última vez no ano, de acordo como os painéis da CGU.

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

O **Índice de Resolutividade do setor para dados do SIC**, no período de 01/12/22 a 31/12/2022 foi de **100%**, pois **3 dos 3 pedidos** de acesso à informação foram completamente atendidos até 31 de dezembro.

Gráfico 16 – Resolutividade do setor, em dados SIC entre 01/12/22 e 31/12/2022.



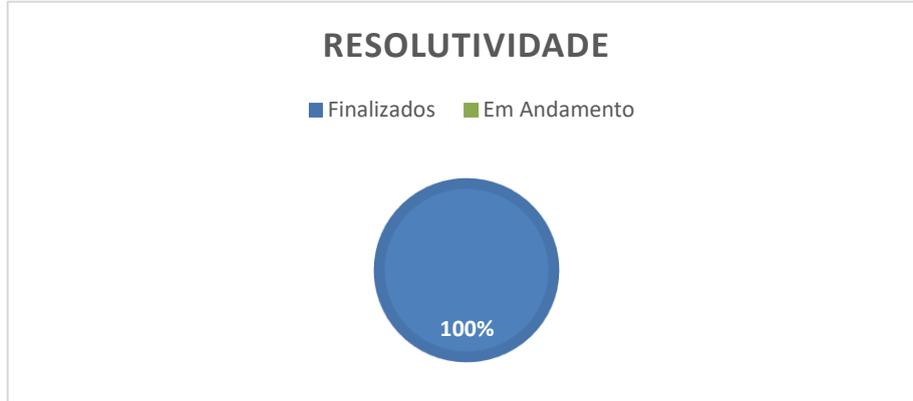
Fonte: Painel LAI (<https://www.gov.br/cgu/pt-br/centrais-de-conteudo/paineis/lai>)

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 dezembro não foi preenchida nenhuma pesquisa em relação ao atendimento do SIC:

Ouvidoria

O **Índice de Resolutividade do setor para dados de Ouvidoria** em dezembro foi de **100%**, visto que **8 das 8** manifestações no fala.br foram respondidas até 31 de dezembro.

Gráfico 18 – Resolutividade do setor, em dados de Ouvidoria em dezembro de 2022.



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 dezembro 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 01/12/2022 a 31/12/2022, 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 01/12/2022 e 31/12/2022

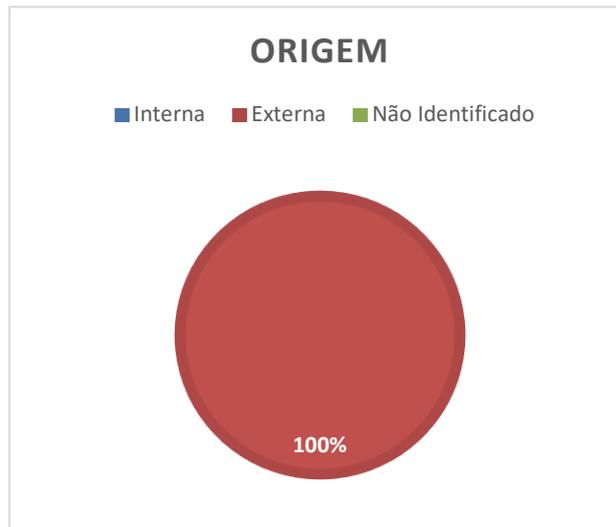


Gráfico 18 – Origem das manifestações da Ouvidoria entre 01/12/2022 a 31/12/2022

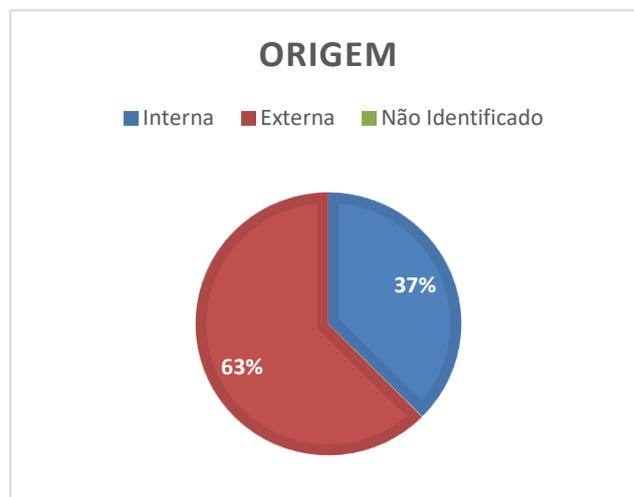
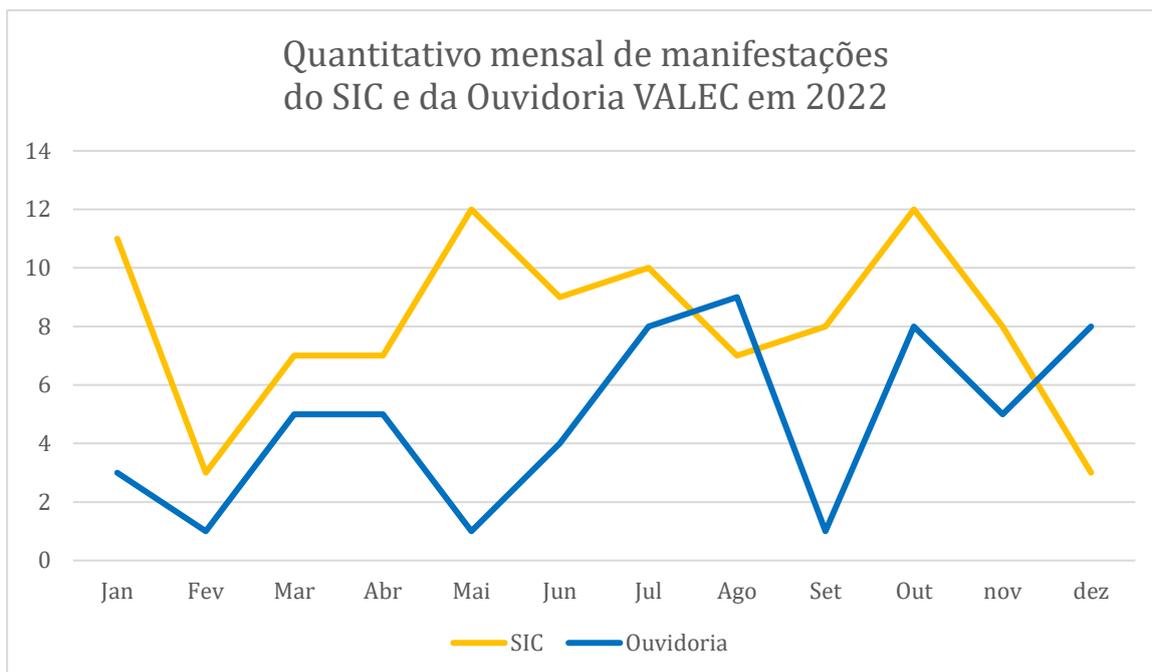


Gráfico 19 - Evolução mês a mês da quantidade de manifestações de SIC e de Ouvidoria da VALEC em 2022.



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 que se refere às atividades de interlocução externa, A Ouvidora substituta, Natália Alves Carvalho participou da reunião do Comitê Técnico das Ouvidorias do Ministério da Infraestrutura e entidades vinculadas, nos dias 05 e 06 de dezembro e, no dia 07 de dezembro representou a Ouvidoria da Infra SA no lançamento do sistema “Participa DF”, da Ouvidoria-Geral do Governo do Distrito Federal.