



RELATÓRIO SIC/OUVIDORIA

Novembro/2022

Brasília/DF



INFRA S.A.



Relatório do SIC/Ouvidoria – Novembro/2022

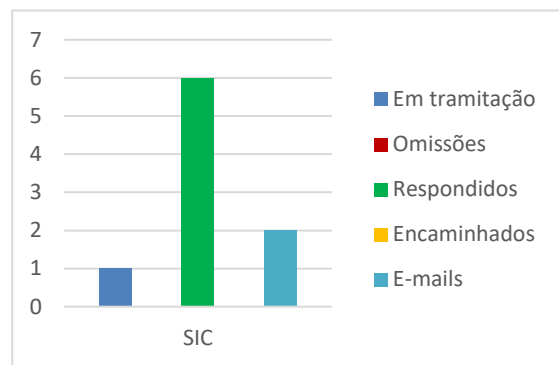
1. Serviço de Informação ao Cidadão - SIC

Pedidos recebidos Ranking*
7 Fala.Br 149º/301**

2 E-mails***

Tempo médio de resposta Ranking****
5,83 dias 89º/301

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



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

**Foram recebidos 7 pedidos de acesso à informação e não houve encaminhamento para outro órgão

*** 5 pedidos de acesso à informação foram 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 **7 pedidos** de informação (LAI) em novembro, 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) = **7 Respondidos**
 Ou seja: Tratados internamente pelos setores da VALEC. } **7**

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 } **2**

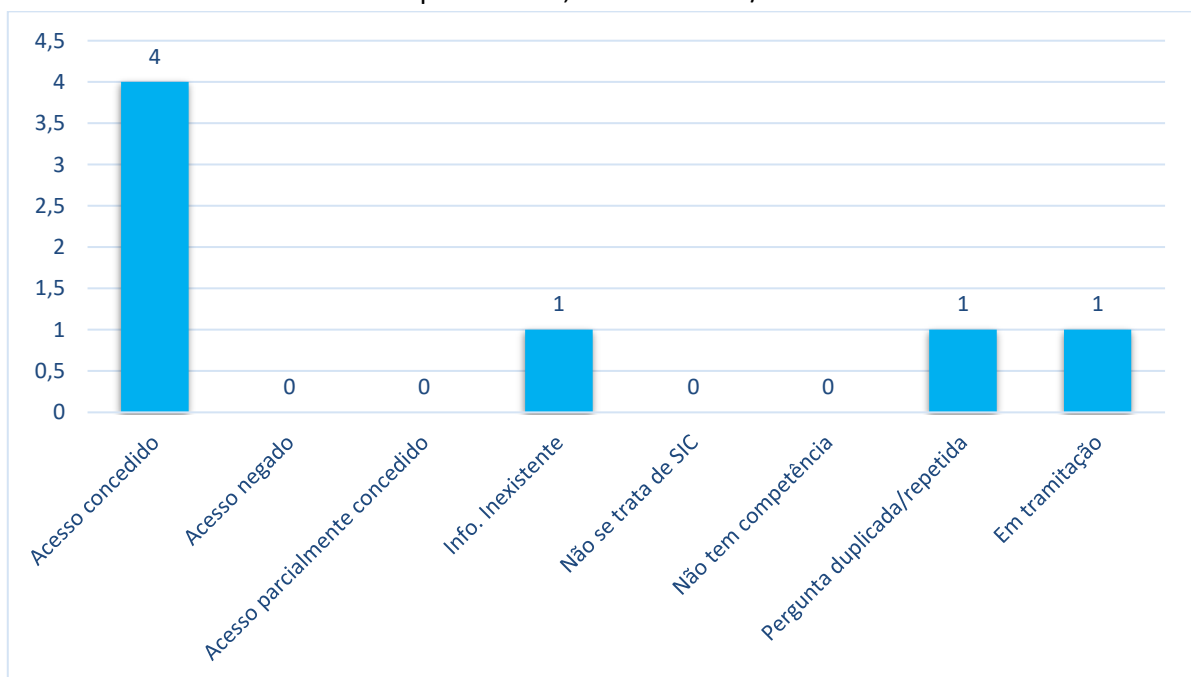
Pedidos de Acesso à Informação respondidos diretamente no Fala.Br

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 não há 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. Entretanto, no mês de novembro, não houve pedidos de acesso à informação respondidos diretamente no Fala.Br, tendo em vista a necessidade de manifestação técnica nos temas.

1.1 Tipos de respostas SIC em novembro/2022

Em novembro de 2022, dos 7 pedidos de acesso à Informação recebidos via Fala.Br, 4 tiveram acesso concedido, 1 informação inexistente, 1 pergunta duplicada e 1 em tramitação. Veja o gráfico abaixo:

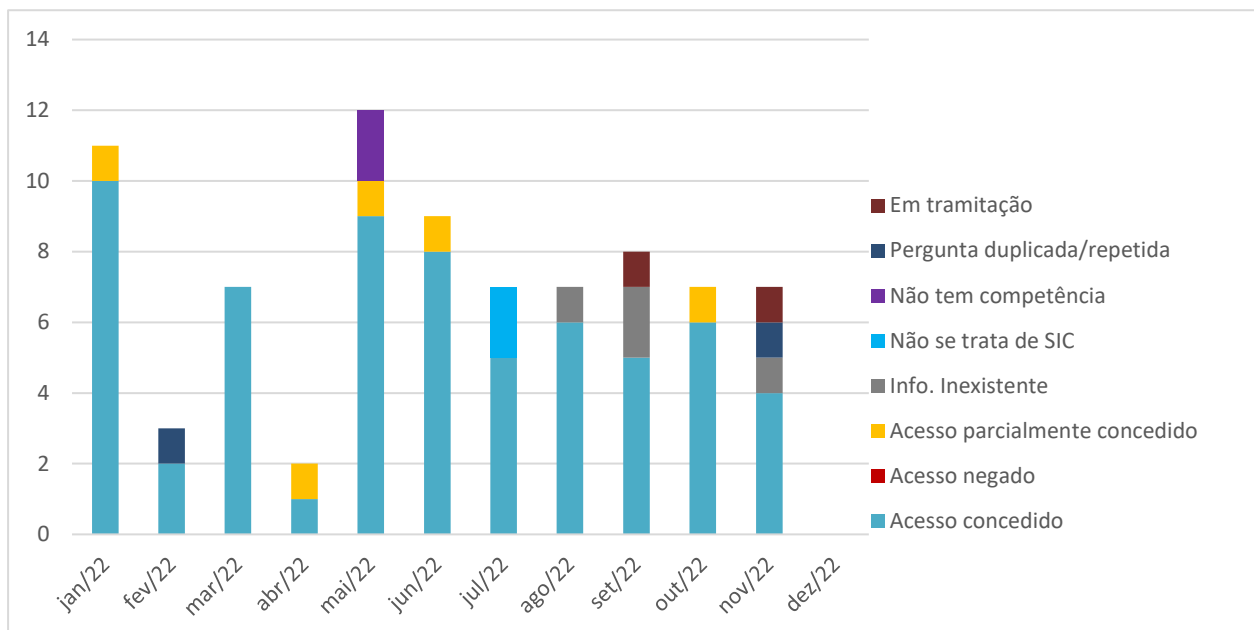
Gráfico 3 - Tipos de respostas oferecidas aos usuários pelo SIC e respectivas quantidades, em novembro/2022.



Não houve registro de **acessos negados** em novembro/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.

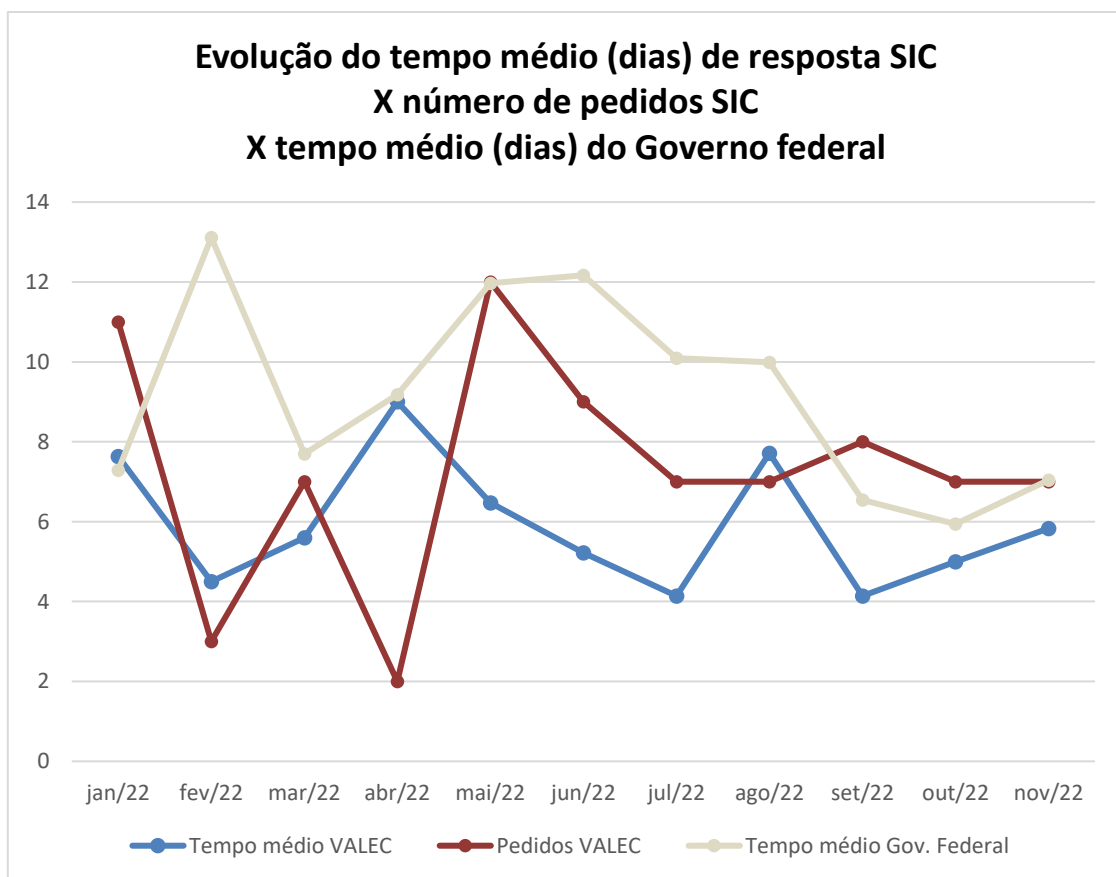


1.2 Tempo de resposta, SIC e setores respondentes

O indicador da unidade setorial **OUVIDORIA** é o “Tempo médio de atendimento ao cidadão” (em dias), definido pela alta administração da empresa.

No mês de novembro de 2022, o SIC teve estabilidade no número de pedidos em relação a outubro e o tempo de resposta ficou em 5,83 dias, índice maior que o mês anterior, tendo em vista que as demandas tiveram natureza técnica e exigiram que as áreas fossem instadas formalmente, via SEI, o que impactou nessa média. Ainda assim, o índice esteve abaixo da média do Governo Federal (7,04 dias), conforme o gráfico 5 e o extrato do Relatório do SIC de novembro/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.

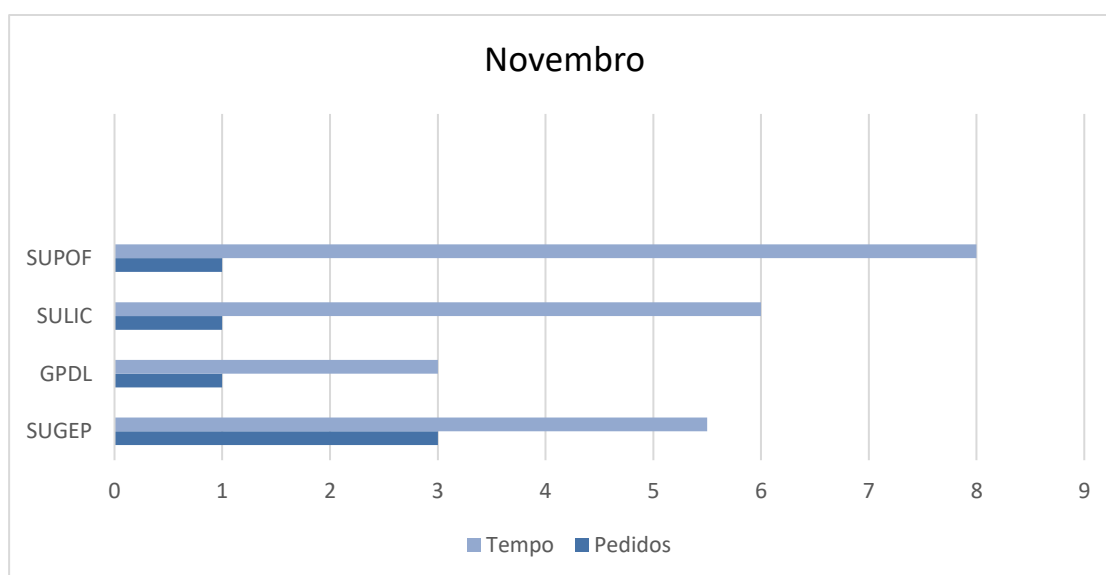


Pedidos X Setores demandados X Tempo médio de resposta do setor

Após consulta prévia aos pontos focais para conferir a competência e reduzir tramitações desnecessárias foram distribuídos **7 pedidos** às unidades da empresa via SEI.

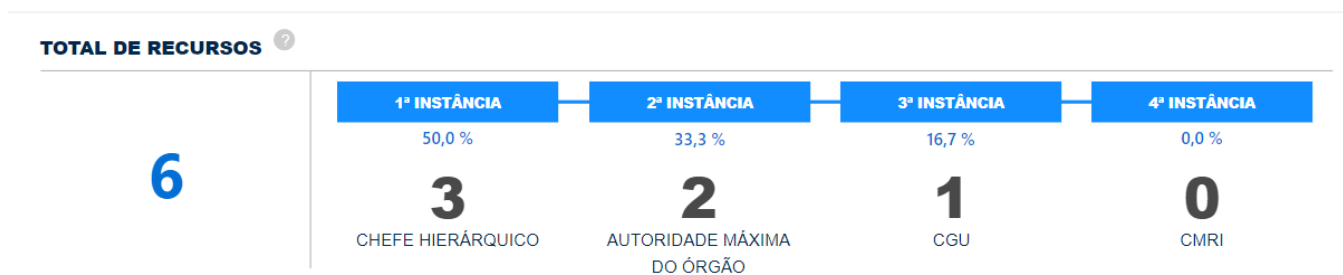
O gráfico 6, a seguir, demonstra a quantidade de pedidos por setor demandado no SEI e o tempo médio de retorno ao usuário. **Alguns pedidos de acesso podem possuir respostas finais oriundas de diversos setores distintos**, devido às competências relacionadas ao caso concreto.

Gráfico 6 - Tempo médio de resposta por Setor e SIC (em dias) e relação com o número de pedidos, em novembro/2022.



1.3 Recursos SIC

Em novembro foram registrados **3** recursos de primeira instância à empresa, **2** recursos de segunda instância e **1** recurso de terceira instância, segundo o Painel da LAI da CGU.



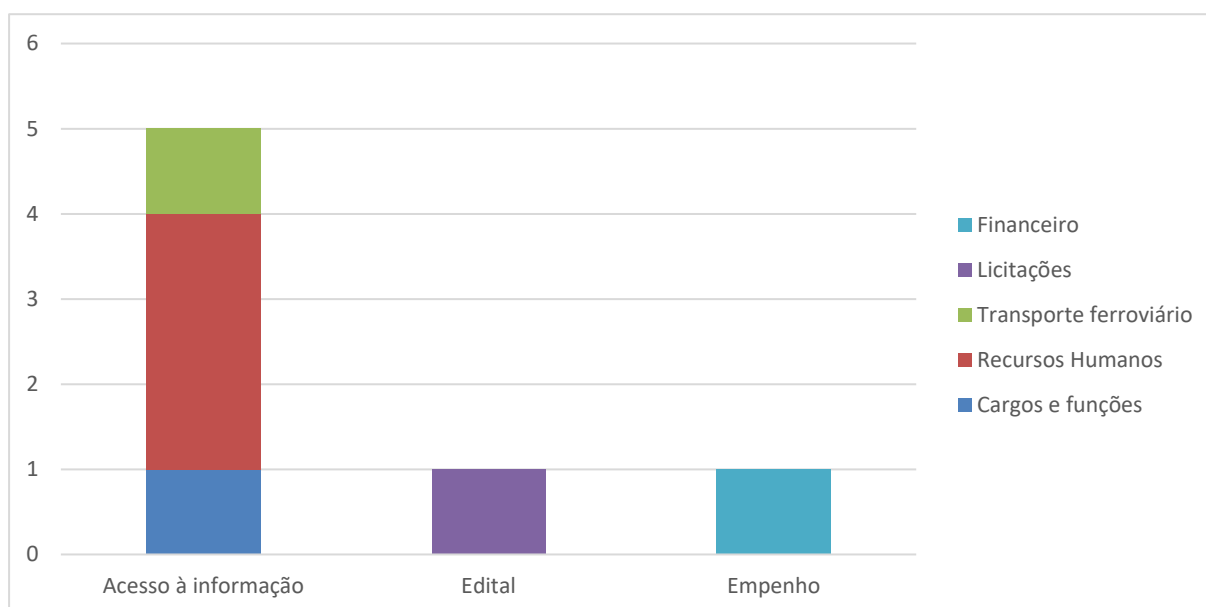
1.4 Assuntos e Subassuntos SIC

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 novembro/2022, os **assuntos** dos pedidos de SIC foram “**Acesso à informação**”, “**Editais**” e “**Empenho**” e foram classificados nos **subassuntos abaixo**:

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



2. Ouvidoria

Manifestações
recebidas*
(*tramitados
internamente)

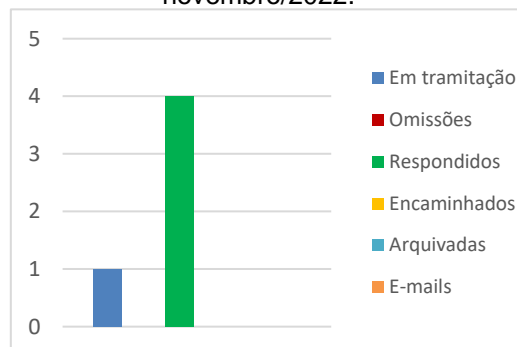
Encaminhadas
(a outro órgão/entidade)

0

5 – Fala.Br

0 – E-mail

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



Tempo médio/resposta Tempo médio do Gov. Federal

6,25 dias

5,79

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 S.A recebeu 5 manifestações em novembro. **Todas as manifestações foram recepcionadas no Fala.Br e tratadas pela empresa, conforme o gráfico 9.**

“Recebidas” (no Fala.BR) = Respondidas + Em tramitação } 5

Encaminhadas a outros órgãos/entidades } 0
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 às 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 novembro, **1** das **5** manifestações de ouvidoria puderam ser respondidas sem a consulta a outras unidades organizacionais da empresa, diretamente no Fala.Br. Com isso a Ouvidoria economizou 20 minutos de trabalho efetivo.

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

Em novembro de 2022, a Ouvidoria recebeu através do Fala.Br **2** comunicações e **3** solicitações, conforme o painel Resolveu do site da CGU e a planilha de controle da Ouvidoria, <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.html>.

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

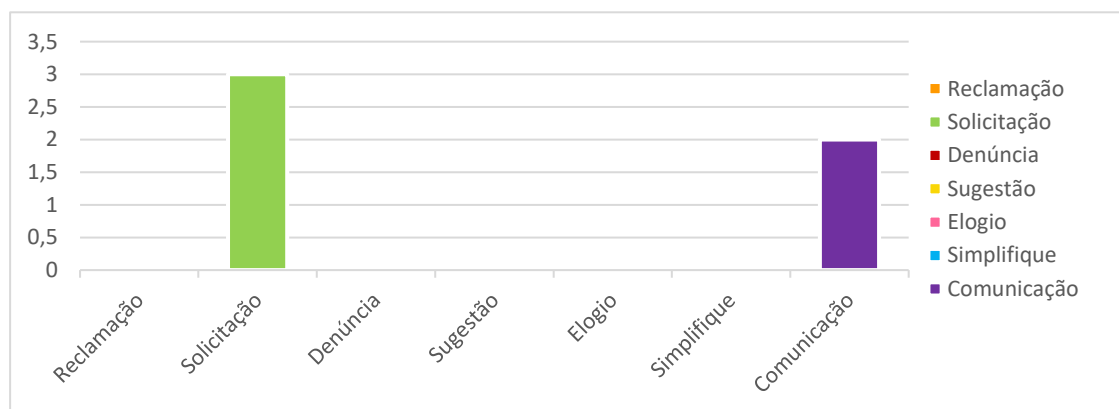
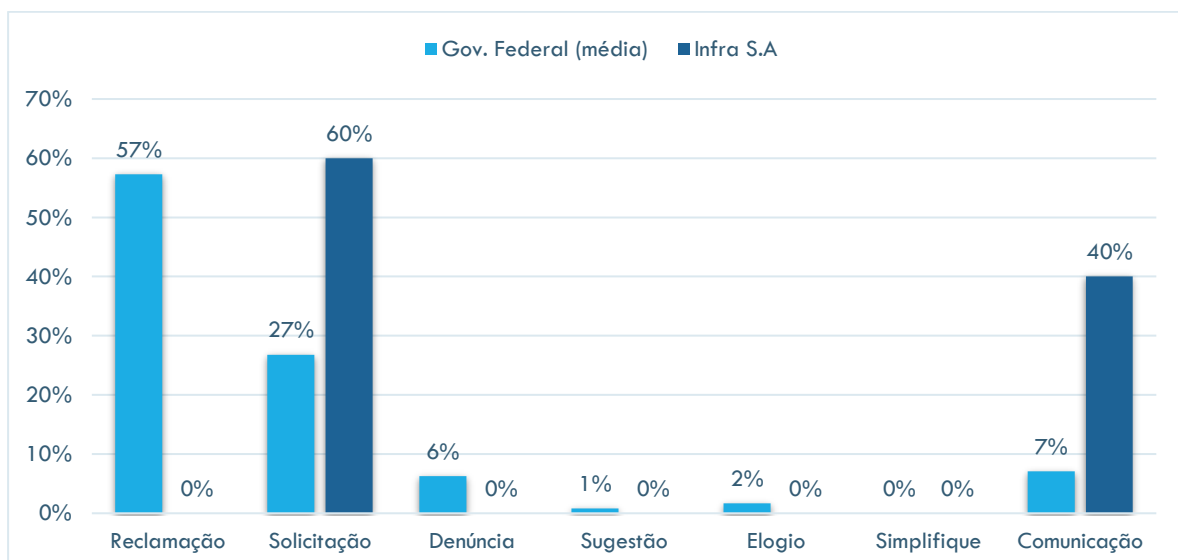
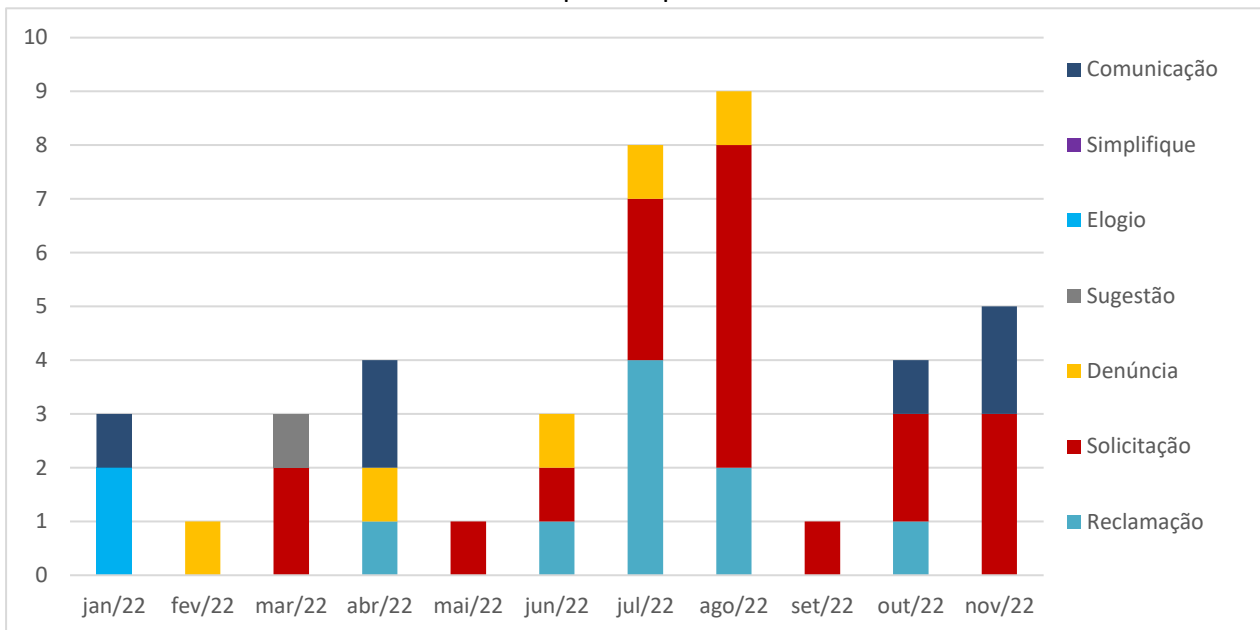


Gráfico 11 - Comparativo percentual dos Tipos de manifestações de ouvidoria recebidas pelo Governo Federal (média) e pela empresa em novembro/2022.



2.2 Tipos de manifestações de Ouvidoria em novembro/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 novembro/2022 foi de **6,25 dias**.

Destaca-se que a diminuição do número de pronunciamentos dos usuários em novembro (5 manifestações) em comparação a outubro (8 manifestações). Além disso, houve aumento no tempo médio de respostas, cotejando-se os dois meses. Com isso, a ouvidoria ficou acima da média nacional (que foi de 6,21 dias), pela primeira vez no ano, por 4 décimos. Abaixo os números do mês anterior.

2. Ouvidoria

Manifestações recebidas*
(*tramitados internamente)

4 – Fala.Br

1 – E-mail

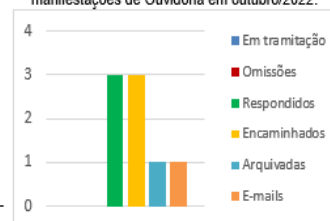
Tempo médio de resposta
4,67 dias

Encaminhadas
(a outro órgão/entidade)

3

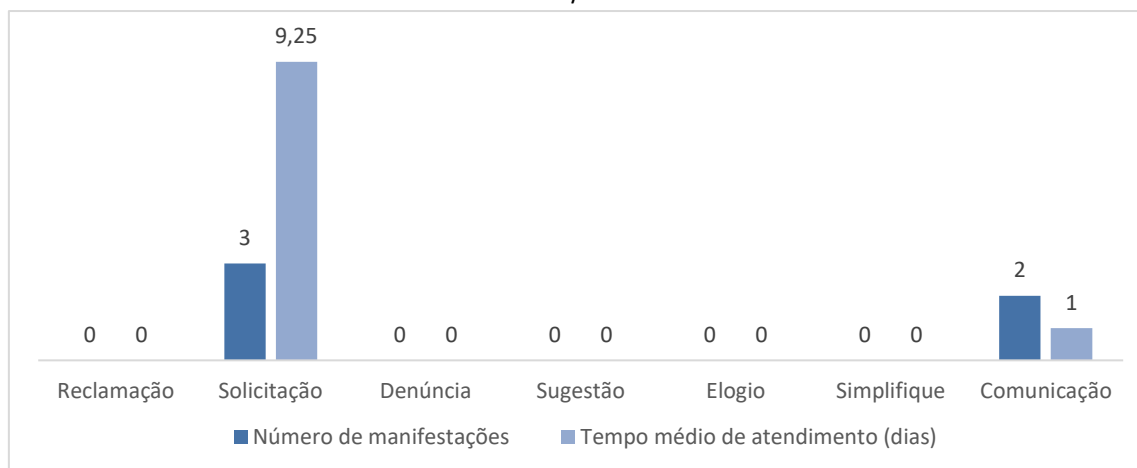
Tempo médio do Gov. Federal
5,79

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



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

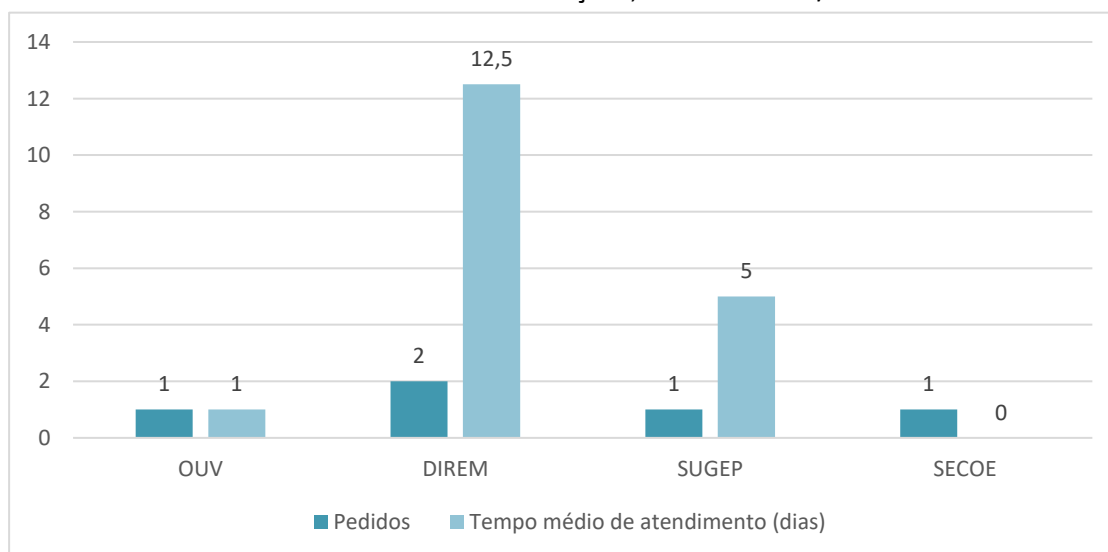
Gráfico 13 – Relação do Tempo médio de atendimento ao cidadão para cada “Tipo” de manifestação de ouvidoria recebida pela empresa, em novembro/2022.



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.

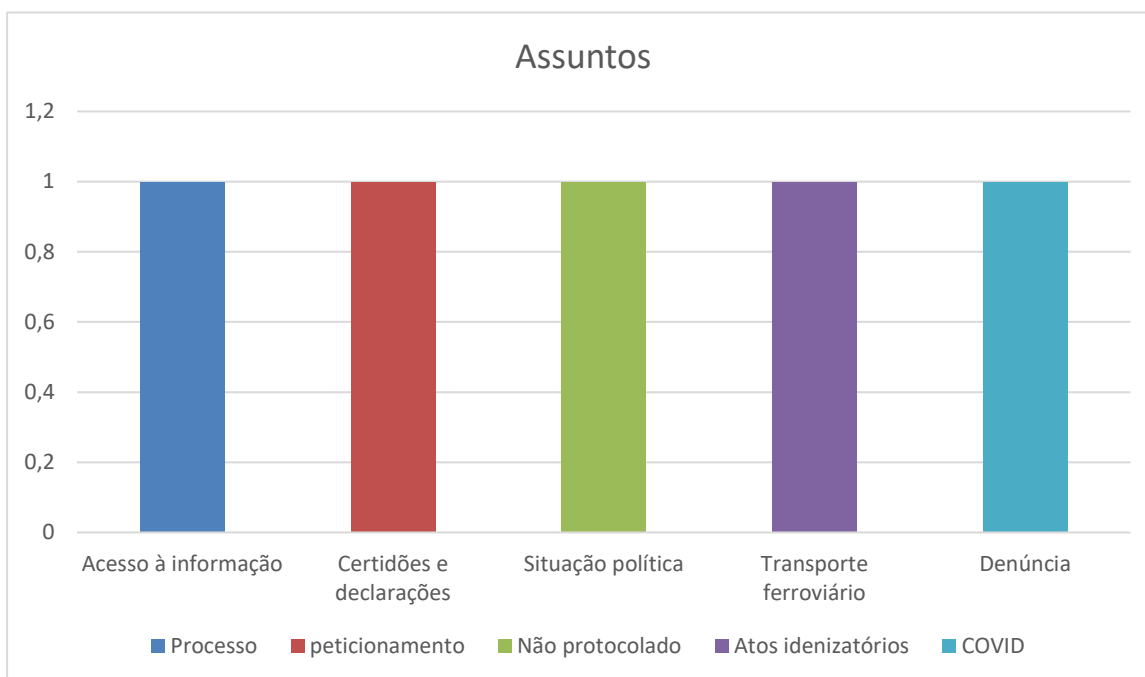
Gráfico 14 – Tempo médio de resposta por Setor/Ouv (em dias) e relação com o número de manifestações, em novembro/2022.



2.4 Assuntos e Subassuntos da Ouvidoria em novembro/2022

Em novembro/2022, os principais assuntos das manifestações de Ouvidoria foram “Acesso à Informação”, “Certidões e declarações”, “Situação política”, “Transporte ferroviário” e “Denúncia”.

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



2.5 Atendimento de Expropriados FICO/FIOL II pela Ouvidoria em novembro/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 30 de novembro 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 novembro de 2022, foi o **SIC**, 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 foi 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:

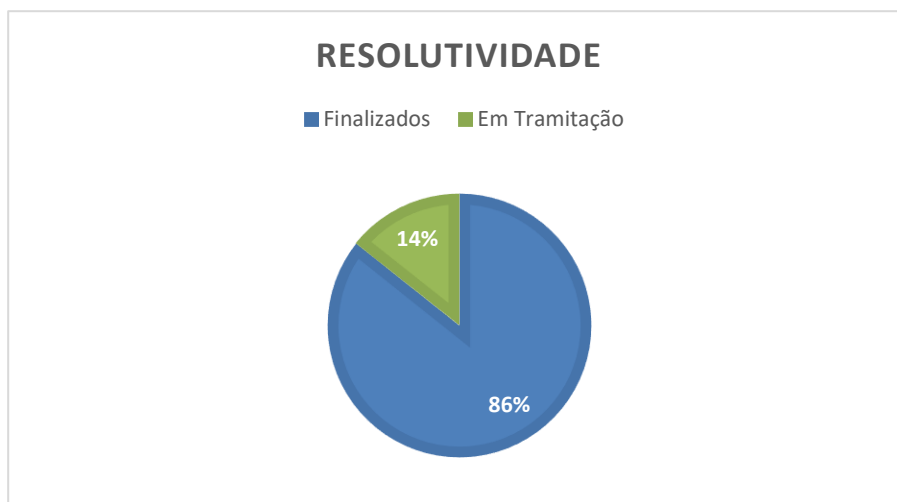
- 1) Geração de Número Único de Protocolo (NUP);
- 2) Cadastro único para manifestação a qualquer órgão ou entidade integrantes do SisOUV, do Executivo federal;
- 3) Garantia de contagem de prazo dentro da lei;
- 4) Garantia da qualidade da resposta dentro da lei;
- 5) Rastreabilidade pela CGU em caso 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 01/11/22 a 30/11/2022, foi de **86%**, pois **6 dos 7 pedidos** de acesso à informação foram completamente atendidos até o fim de outubro.

Gráfico 16 – Resolutividade do setor, em dados SIC entre 01/11/22 e 30/11/2022.



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

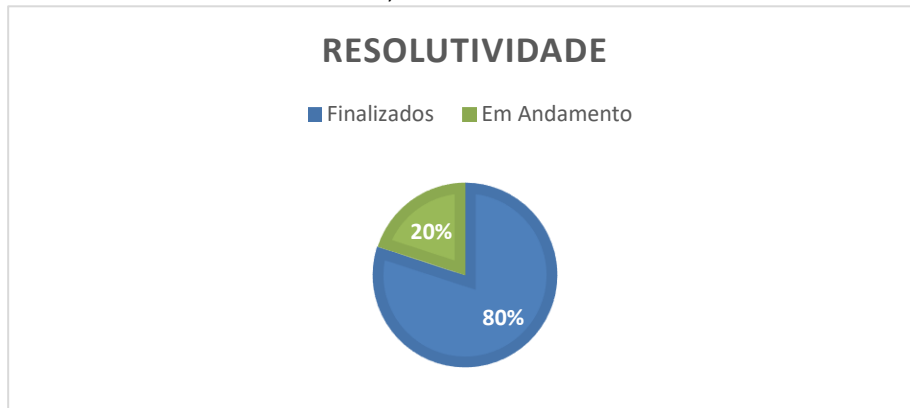
A **Pesquisa de Satisfação ao usuário, de preenchimento facultativo**, é preenchida pelo solicitante após receber a resposta da empresa. Possui **duas perguntas** e o solicitante responde marcando em uma **escala de 1 a 5**.

Em novembro não foi preenchida nenhuma pesquisa em relação ao atendimento do SIC.

Ouvidoria

O **Índice de Resolutividade do setor para dados de Ouvidoria** em novembro foi de **80%**, visto que **4** das **5** manifestações no fala.br foram respondidas até 30 de novembro.

Gráfico 18 – Resolutividade do setor, em dados de Ouvidoria em novembro 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 novembro 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 01/11/2022 a 30/11/2022, 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 01/11/2022 e 30/11/2022

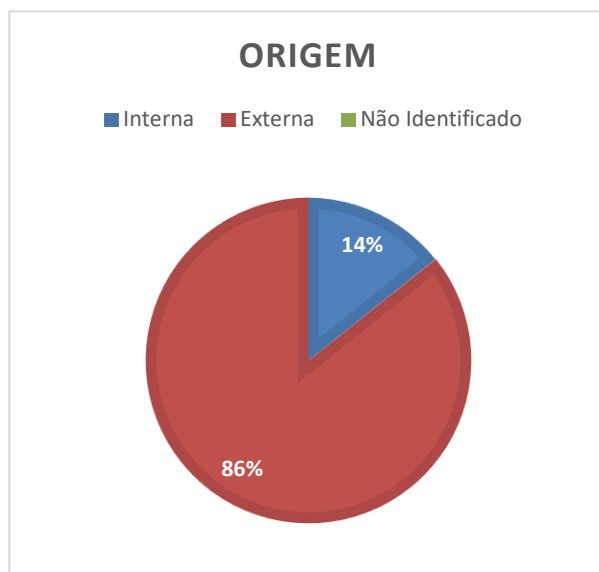


Gráfico 18 – Origem das manifestações da Ouvidoria entre 01/11/2022 a 30/11/2022

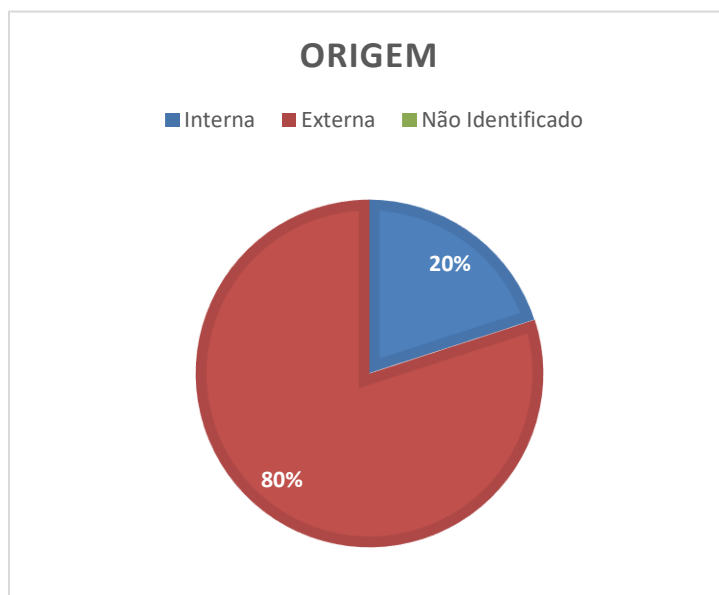
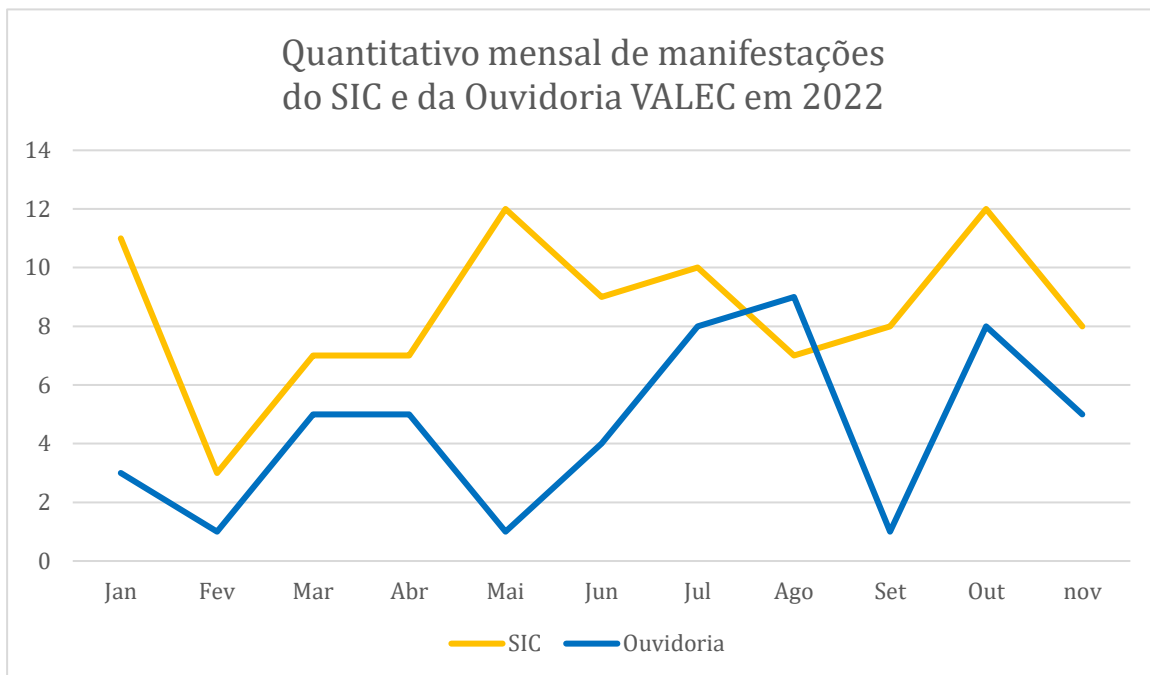


Gráfico 19 - Evolução mês a mês da quantidade de manifestações de SIC e de Ouvidoria da VALEC em 2022.



Considerações finais

Com relação aos indicadores típicos das atividades de Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão, o objetivo da OUVIR é ficar dentro da média nacional, como demonstrado nas informações apresentadas acima. No entanto, o resultado é impactado pela quantidade e pela 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 devido a períodos de férias dos colaboradores e outros afastamentos.

Vale ser pontuado que em novembro, com a saída das equipes do 14º andar para a “filial”, exceto a ouvidoria, houve a mudança da estação de trabalho para uma sala mais ampla, na qual anteriormente ficava a assessoria administrativa. O novo espaço disponibilizado para a ouvidoria é mais adequado para comportar a equipe e para a realização das atividades.

Em ações de interlocução externa, os colaboradores da Ouvidoria, Walney Mário e Heloíse De Oliveira, participaram do evento do **XXV Congresso Brasileiro de Ouvidores**, nos dias 09, 10 e 11 de novembro, em Fortaleza - CE. Na oportunidade, destacou a importância da ouvidoria ao longo dos anos, juntamente com a notabilidade nas articulações e no compartilhamento de informações entre os pares, como por exemplo, a corregedoria com a auditoria.



Ademais, a colaboradora Natália Alves Carvalho participou da última edição do evento **Seminários Nacionais de Ouvidoria**, realizado no Instituto Federal Catarinense (IFC), em Camboriú (SC), nos dias 22 e 23 de novembro, no qual foi enfatizado o papel das ouvidorias das empresas, a relação entre a Lei de Acesso à Informação e a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais e governança de serviço. O evento foi organizado pela Controladoria Geral da União – CGU.

