



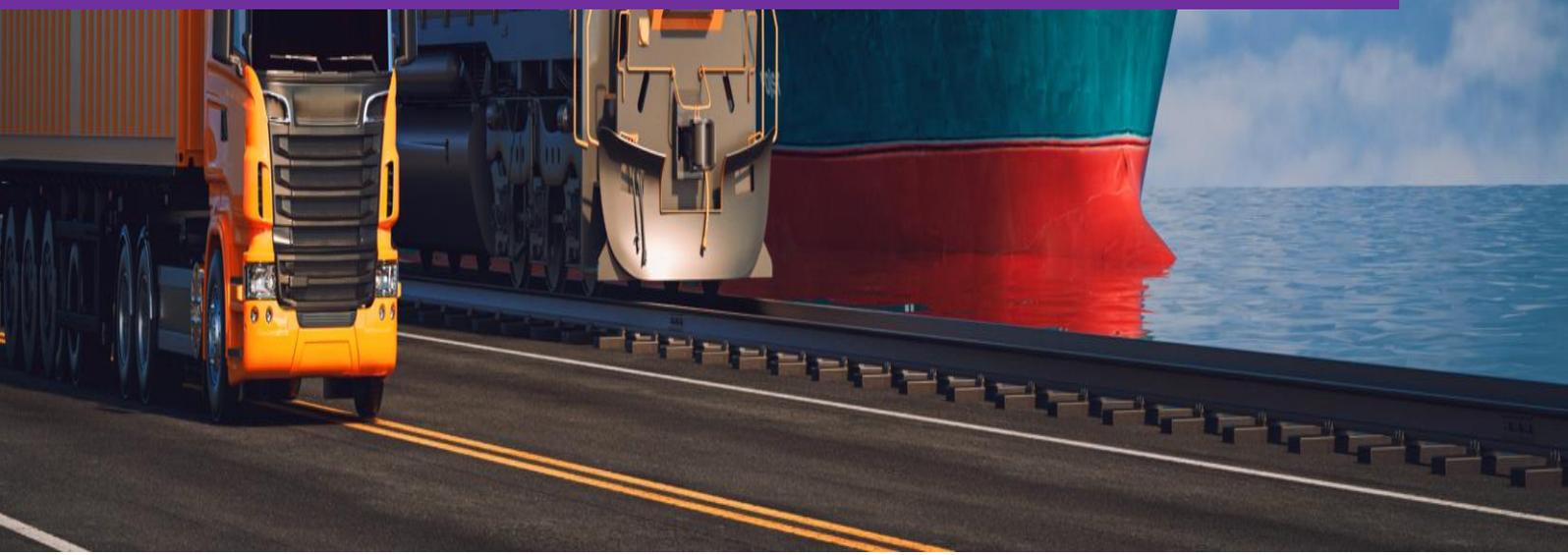
RELATÓRIO SIC/OUVIDORIA

Setembro/2022

Brasília/DF



INFRA S.A.



Relatório do SIC/Ouvidoria – Setembro/2022

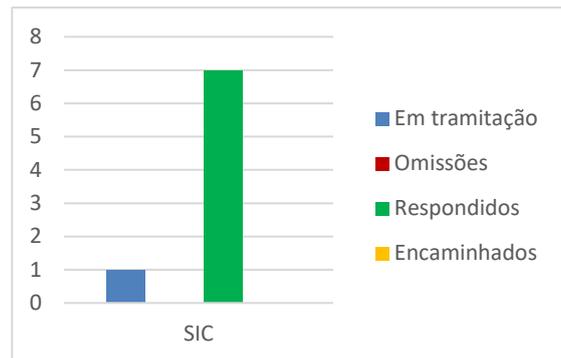
1. Serviço de Informação ao Cidadão - SIC

Pedidos recebidos Ranking*
8 Fala.Br** **127º/302**

0 E-mail

Tempo médio de resposta Ranking***
4,14 dias **76º/302**

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



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

**Foram recebidos 10 pedidos de acesso à informação, mas 2 foram reencaminhados para a ANTT

***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 **8 pedidos** de informação (LAI) em setembro, destes **5** foram encaminhados, via SEI, para as áreas com atribuição no tema e **3** foram respondidos pela própria Ouvidoria/SIC. Até o final de setembro apenas **1** pedido estava em tramitação, porém dentro do prazo de resposta, conforme o **gráfico 2**.

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

“Recebidos” (no Fala.BR) = 7 Respondidos + 1 em Tramitação } 8

Encaminhados a outros órgãos/entidades } 2

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

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. No mês de setembro, **3** dos **8** pedidos de acesso à informação foram respondidos diretamente no Fala.Br, com tempo médio de resposta de 1 dia, consoante tabela abaixo. Com isso o SIC economizou 60 minutos de trabalho efetivo.

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

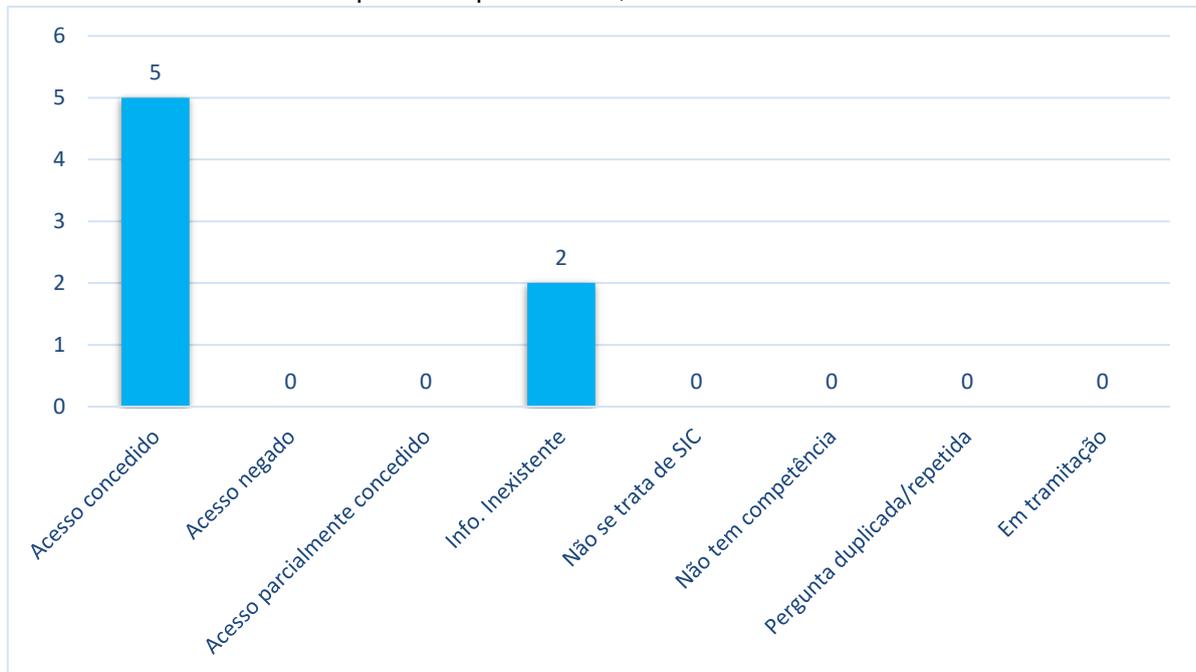
Assuntos	Subassunto	Quantidade	Tempo Médio de Resposta em Dias	Tempo Economizado em Minutos*
Acesso à Informação	Não protocolado	1	0	20
Acesso à Informação	Projeto de Drenagem	1	0	20
Acesso à Informação	Normas e Fiscalização	1	0	20

*Foi cronometrado o tempo necessário apenas para, em sequência, copiar o pedido de acesso à informação 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

1.1 Tipos de respostas SIC em setembro/2022

Em setembro de 2022, todos os pedidos de acesso à Informação tramitados internamente pelo SEI tiveram acessos concedidos. Veja o gráfico abaixo:

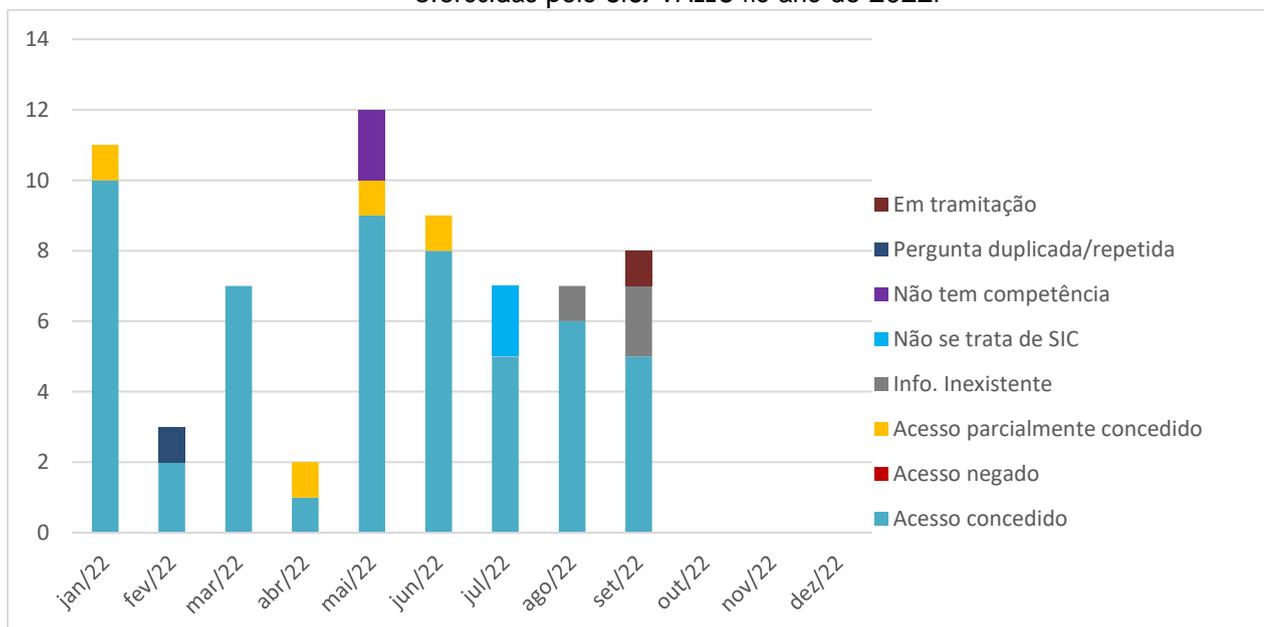
Gráfico 3 - Tipos de respostas oferecidas aos usuários pelo SIC e respectivas quantidades, em setembro/2022.



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

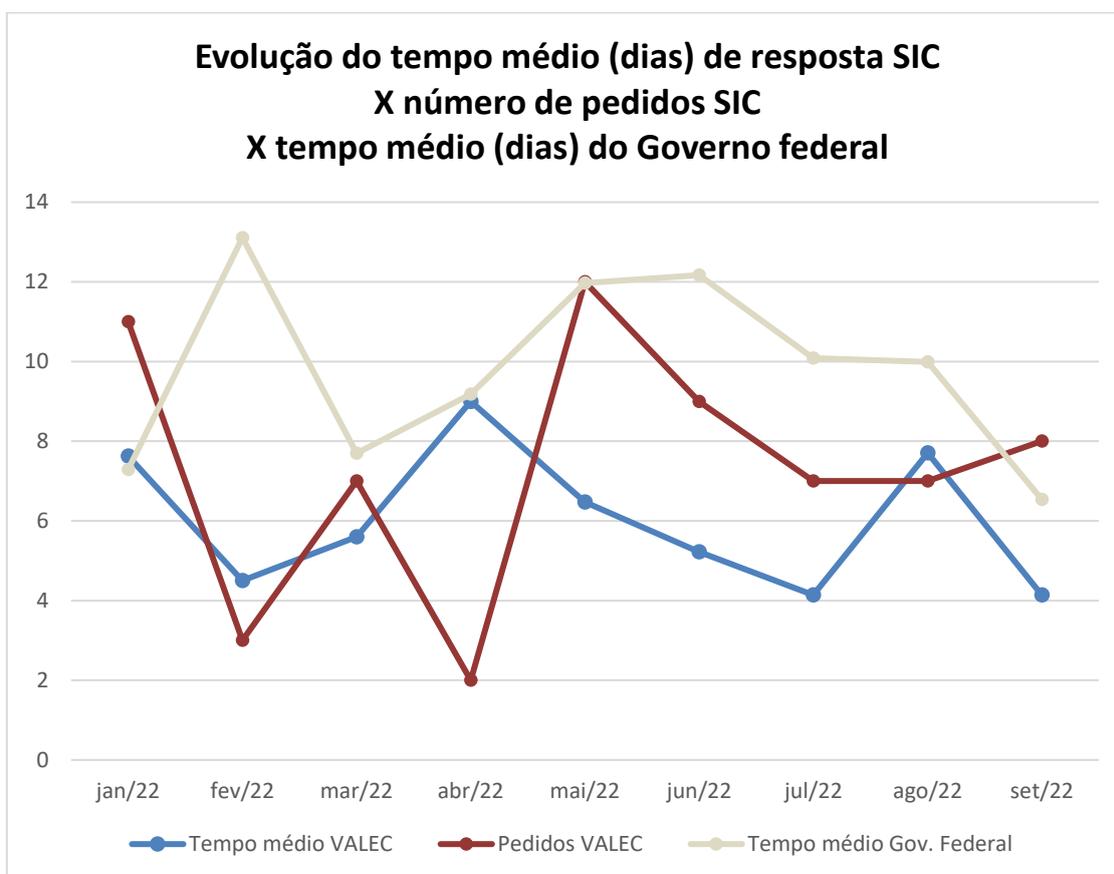


1.2 Tempo de resposta, SIC e setores respondentes

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 setembro de 2022, o SIC teve aumento no número de pedidos em relação a agosto e o tempo de resposta ficou em 4,14 dias, índice menor que o mês anterior e abaixo da média do Governo Federal (6,22 dias), conforme o gráfico 5 e o extrato do Relatório do SIC de Setembro/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.

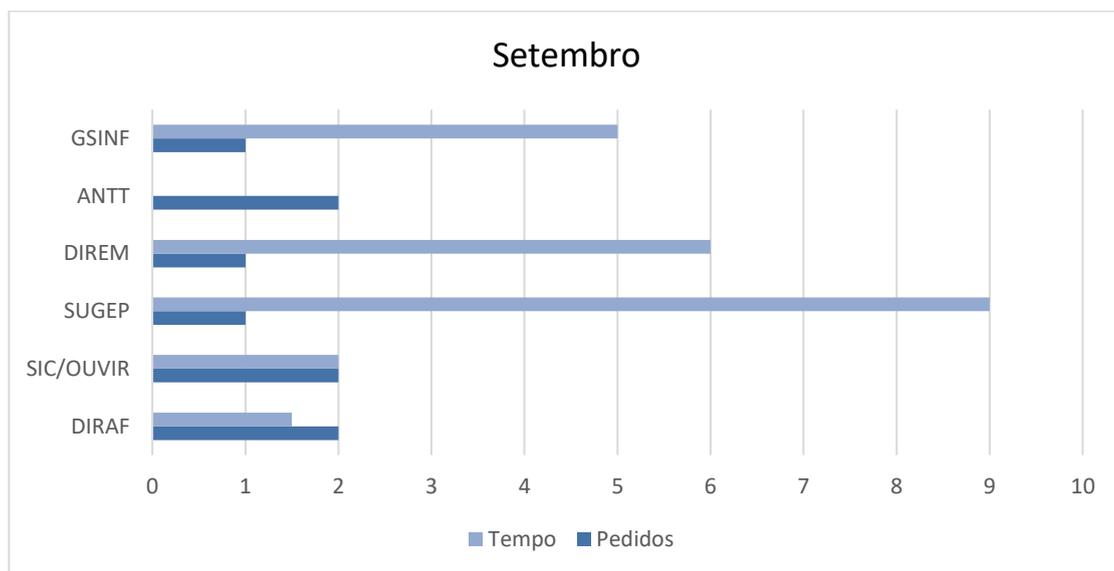


Pedidos X Setores demandados X Tempo médio de resposta do setor

Após consulta prévia aos pontos focais para conferir a competência e reduzir tramitações desnecessárias foram distribuídos **5 pedidos** às unidades da empresa via SEI e **3 pedidos** foram respondidos diretamente pela equipe da Ouvidoria no Fala.Br.

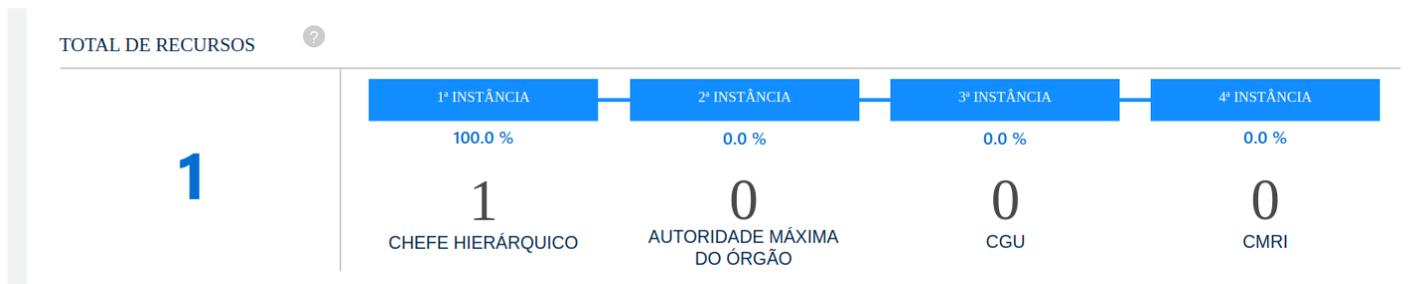
O gráfico 6, a seguir, demonstra a quantidade de pedidos por setor demandado no SEI e o tempo médio de retorno ao usuário. **Alguns pedidos de acesso podem possuir respostas finais oriundas de diversos setores distintos**, devido às competências relacionadas ao caso concreto.

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



1.3 Recursos SIC

Em setembro foi registrado **1** recurso de primeira instância à empresa, segundo o Painel da LAI da CGU.

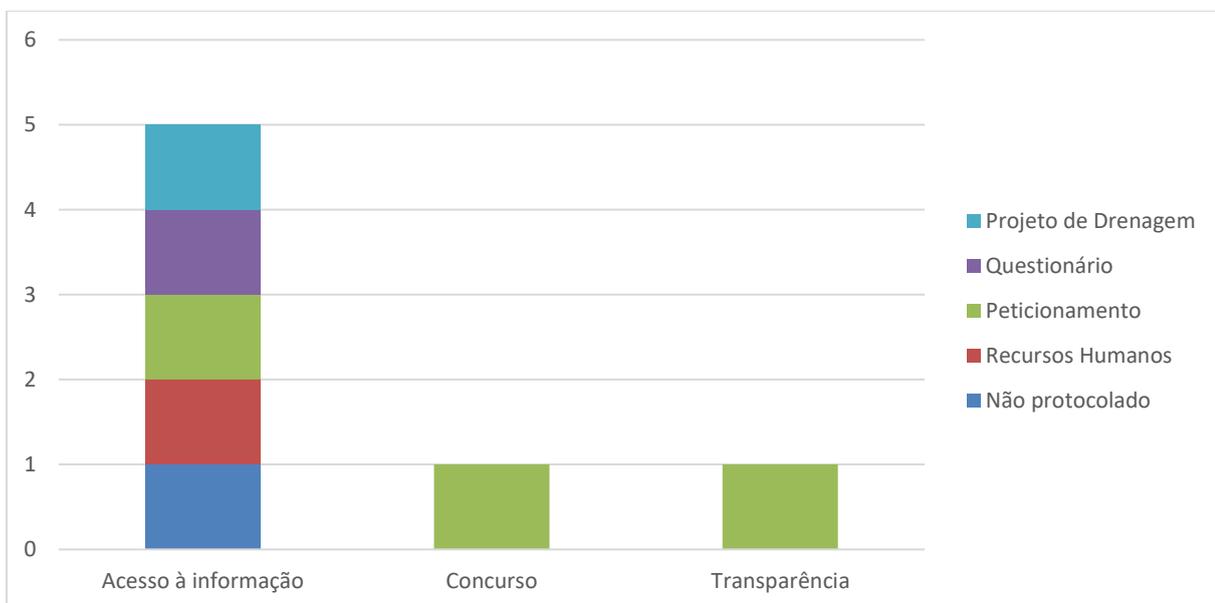


1.4 Assuntos e Subassuntos SIC

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 setembro/2022, os **assuntos** dos pedidos de SIC foram “**Acesso à informação**”, “**Concurso**”, e “**Transparência**” e foram classificados nos **subassuntos** abaixo:

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



2. Ouvidoria

Manifestações recebidas*
(*trmitados internamente)

1 – Fala.Br

8 – E-mail

Encaminhadas
(a outro órgão/entidade)

0

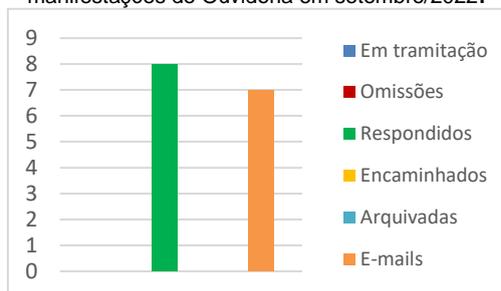
Tempo médio de resposta

5 dias

Tempo médio do Gov. Federal

5,91

Gráfico 9 – Quantidade e status das manifestações de Ouvidoria em setembro/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 Valec recebeu 9 manifestações em setembro. **1 manifestação** foi **recepcionada no Fala.Br** e tratada pela empresa e **8 manifestações** foram recebidas e respondidas por e-mail, conforme o **gráfico 9**.

“Recebidas” (no Fala.BR) = Respondidas + Em Tramitação

} 1

Encaminhadas 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

} 8

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

Quando as manifestações de ouvidoria que chegam pelo sistema Fala.Br, estas podem ser respondidas sem a necessidade de abrir processo no SEI. Quando não há esta necessidade, a Ouvidoria assim o faz, mesmo procedimento adotado quando a manifestação chega por e-mail e a resposta já está em transparência ativa.

No mês de setembro, 9 das 9 manifestações de ouvidoria puderam ser respondidas sem a consulta a outras unidades organizacionais da empresa, diretamente no Fala.Br ou por e-mail, conforme a tabela abaixo. Com isso a Ouvidoria economizou 180 minutos de trabalho efetivo.

Assunto	Subassunto	Quantidade	Tempo Médio de Resposta em Dias	Tempo Economizado em Minutos*
Acesso à Informação	Peticionamento	5	0	100
Telecomunicações	Ausência	1	0	20
Pedidos de ajuda e contribuição	Comboio do Bem	1	0	20
Acesso à Informação	Reajuste	1	0	20
Elogio	atendimento	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 setembro/2022 (Fala.Br)

Em setembro de 2022, a Ouvidoria recebeu 1 solicitação, conforme o painel Resolveu do site da CGU e a planilha de controle da Ouvidoria, <http://painéis.cgu.gov.br/resolveu/index.html>.

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

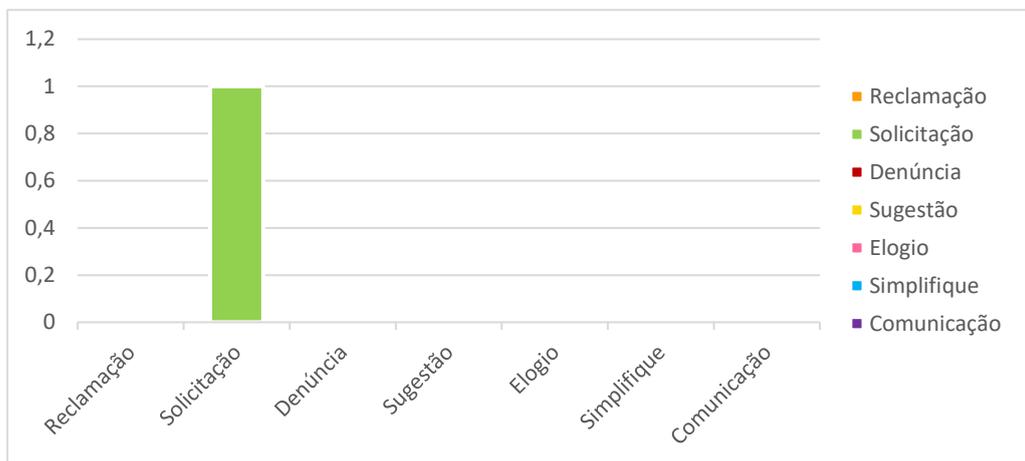
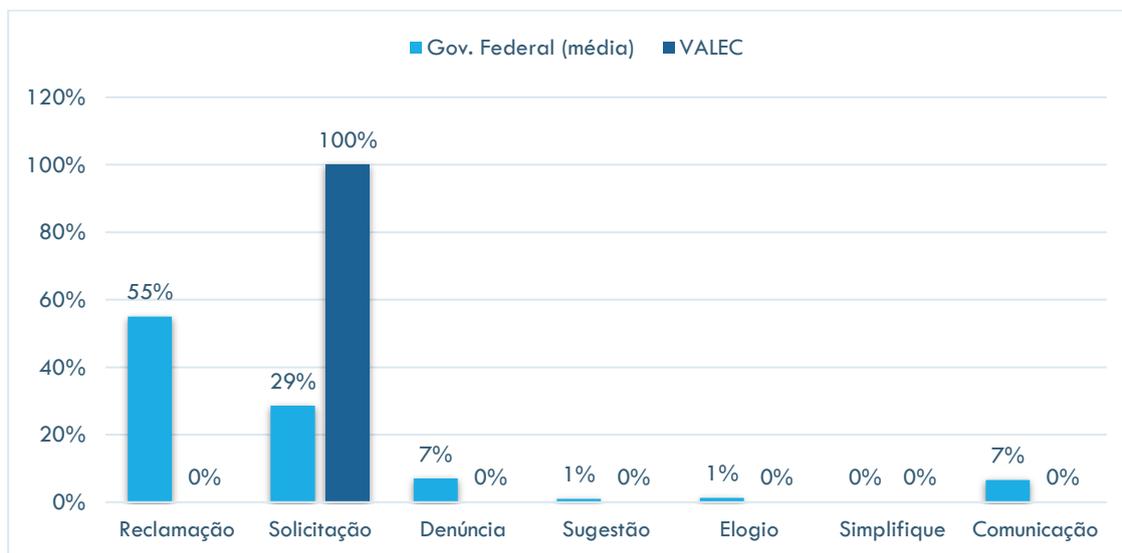
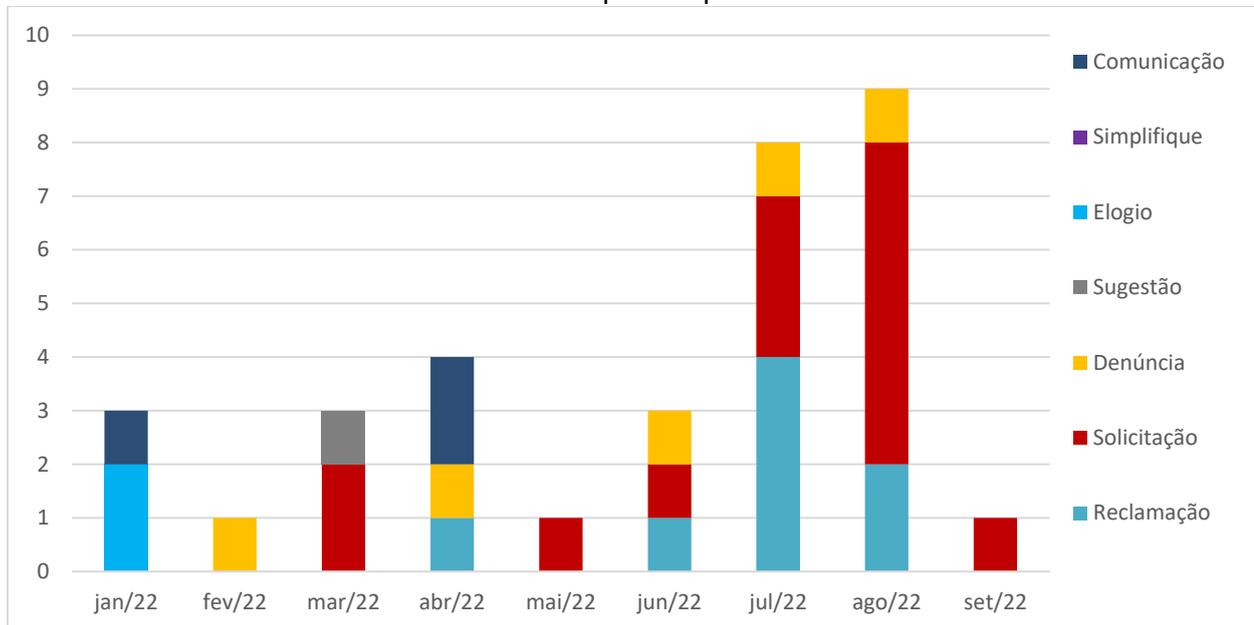


Gráfico 11 - Comparativo percentual dos Tipos de manifestações de ouvidoria recebidas pelo Governo Federal (média) e pela empresa em setembro/2022.



2.2 Tipos de manifestações de Ouvidoria em setembro/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**” (em dias), definido pela alta administração da empresa.

O **tempo médio total** de atendimento da Ouvidoria em setembro/2022 foi de **5,00 dias**.

Cabe destacar que a diminuição do número de pronunciamentos dos usuários em setembro (8 manifestações) em comparação a agosto (16 manifestações), acompanhou a queda no tempo médio de respostas cotejando-se os dois meses:

2. Ouvidoria VALEC

Manifestações recebidas*
(*tramitados internamente)
9 – Fala.Br
7 – E-mail

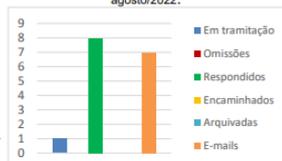
Encaminhadas
(a outro órgão/entidade)

0

Tempo médio de resposta
6,38 dias

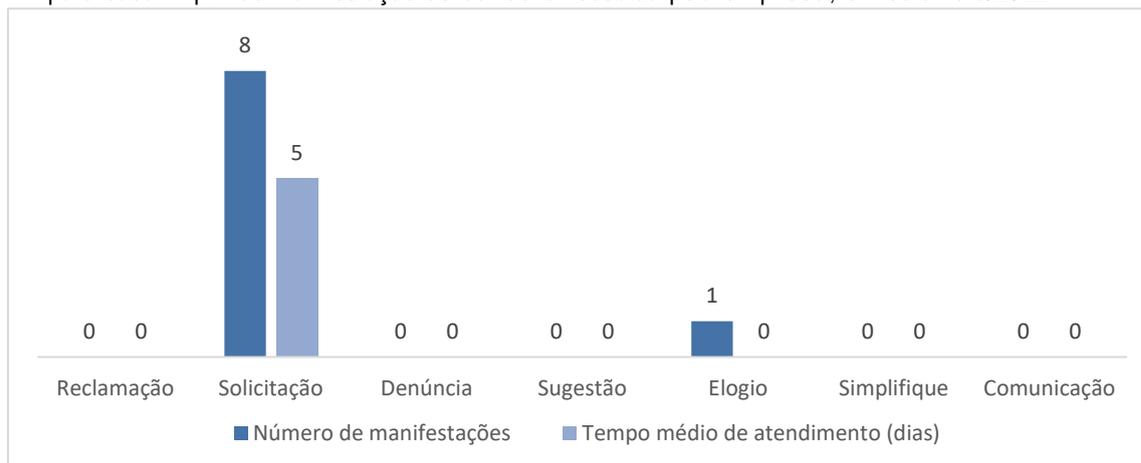
Tempo médio do Gov. Federal
5,29

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



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

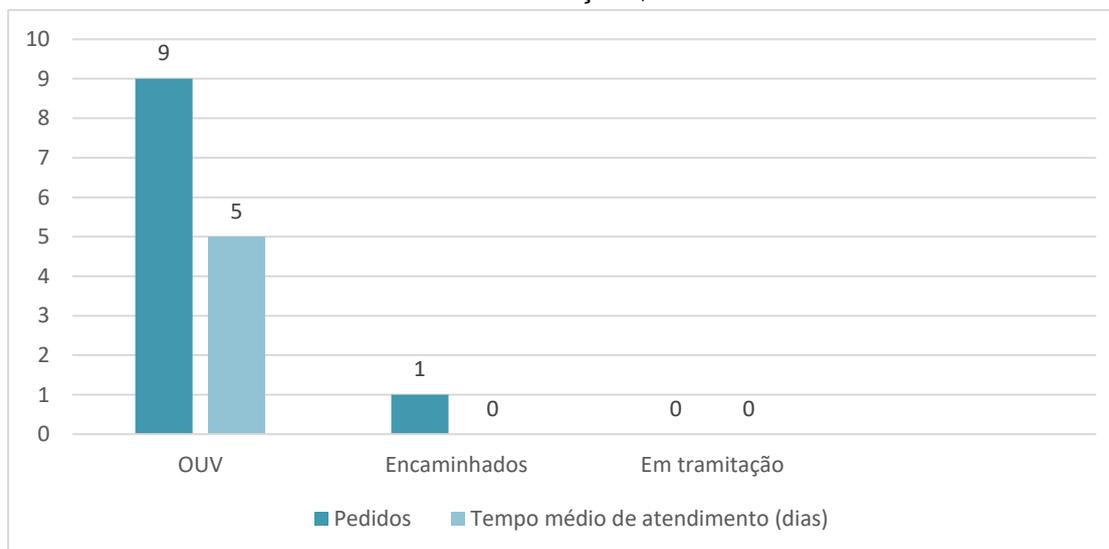
Gráfico 13 – Relação do Tempo médio de atendimento ao cidadão para cada “Tipo” de manifestação de ouvidoria recebida pela empresa, em setembro/2022.



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.

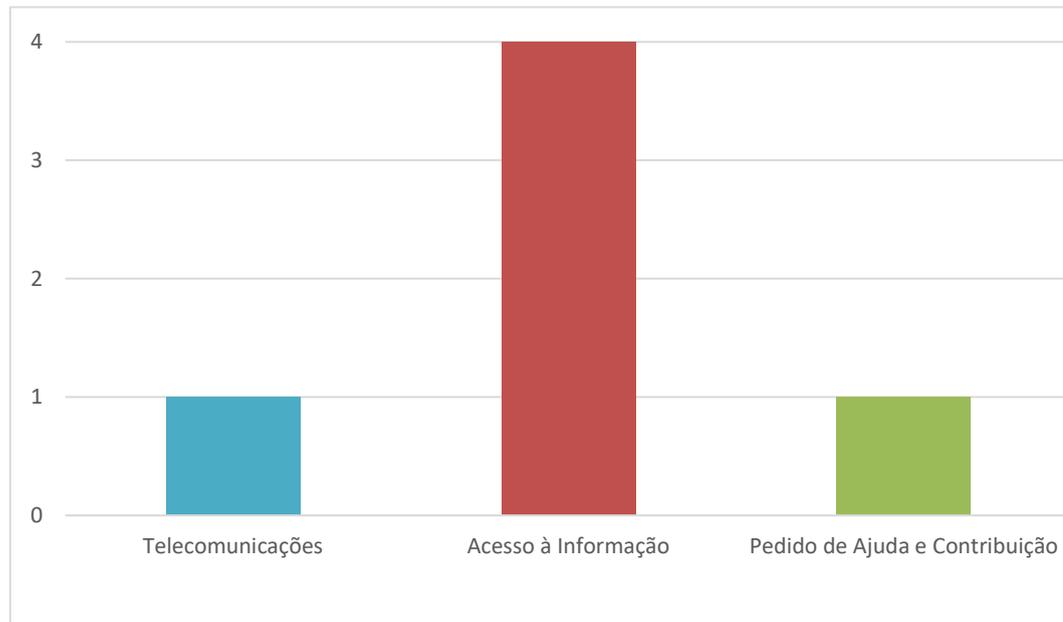
Gráfico 14 – Tempo médio de resposta por Setor/Ouv (em dias) e relação com o número de manifestações, em setembro/2022.



2.4 Assuntos e Subassuntos da Ouvidoria em setembro/2022

Em setembro/2022, os principais **assuntos** das manifestações de Ouvidoria foram “**Acesso à Informação**”, “**Telecomunicações**” e “**Pedido de Ajuda e Contribuição**”.

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



2.5 Atendimento de Expropriados FICO/FIOL II pela Ouvidoria em setembro/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 17 a 30 de setembro o setor prestou atendimento a 1 um expropriado da FIOL e encaminhou sua solicitação ao setor competente (SUGAT), conforme a tabela abaixo:

DATA	FICO / FIOL		ENCAMINHAMENTO / ORIENTAÇÃO	
			FALA.BR	SETOR COMPETENTE
26/09		x		x

3. Avaliação

3.1 Canais de Entrada - SIC e Ouvidoria

O **canal mais utilizado** na empresa, **dentre SIC e Ouvidoria**, em setembro 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, 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 01/09/22 a 30/09/2022 foi de **87%**, pois **7 dos 8 pedidos** de acesso à informação foram completamente atendidos até o fim de setembro.

Gráfico 16 – Resolutividade do setor, em dados SIC entre 01/09/22 e 30/09/2022.



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 setembro foram preenchidas 03 pesquisas em relação ao atendimento do SIC:

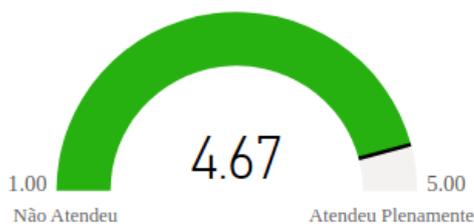
SATISFAÇÃO DO USUÁRIO ?

All

TOTAL DE RESPOSTAS: 3

A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido?

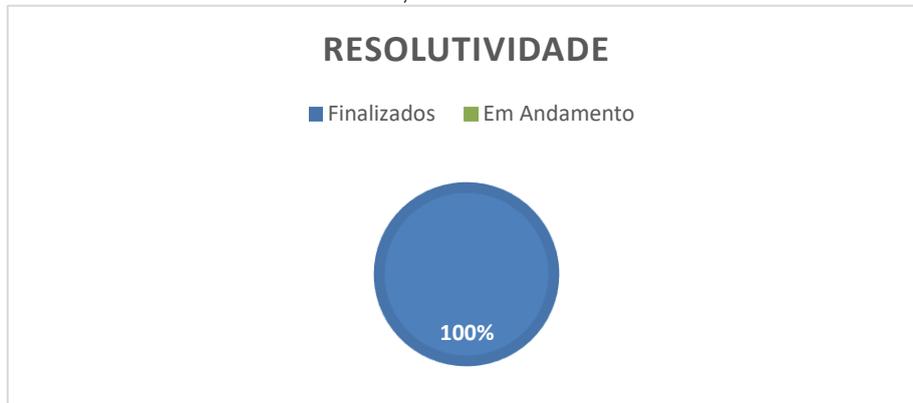
A resposta fornecida foi de fácil compreensão?



Ouvidoria

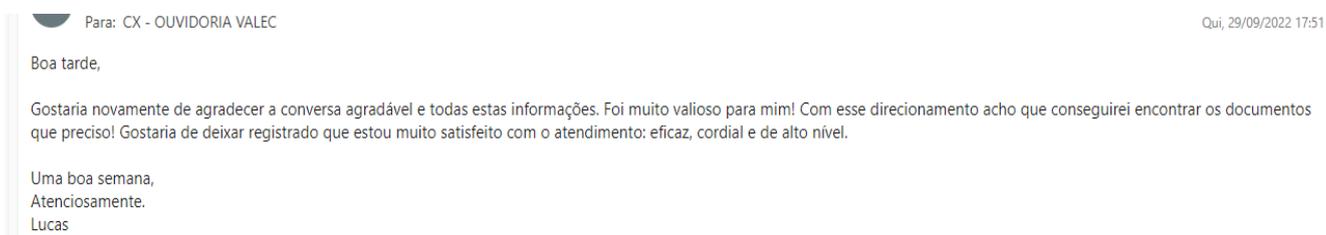
O **Índice de Resolutividade do setor para dados de Ouvidoria** em setembro foi de 100%, visto que **9** das **9** manifestações (1 via Fala.Br + 8 via e-mail) foram respondidas até 30 de setembro.

Gráfico 18 – Resolutividade do setor, em dados de Ouvidoria em setembro 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 setembro não foi preenchida nenhuma pesquisa em relação ao atendimento da Ouvidoria, no sistema Fala.Br. Outrossim, o setor recebeu **1 elogio por e-mail**, em relação ao atendimento prestado pelo colaborador Walney Mário, conforme abaixo retratado:



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 01/09/2022 a 30/09/2022, 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 01/09/2022 e 30/09/2022

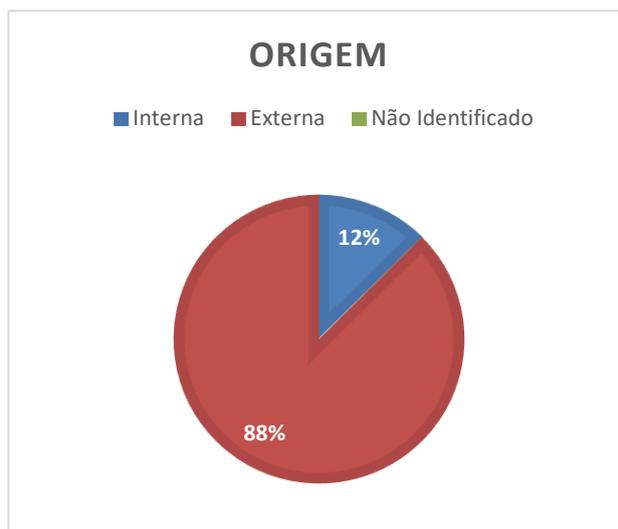


Gráfico 18 – Origem das manifestações da Ouvidoria entre 01/09/2022 a 30/09/2022

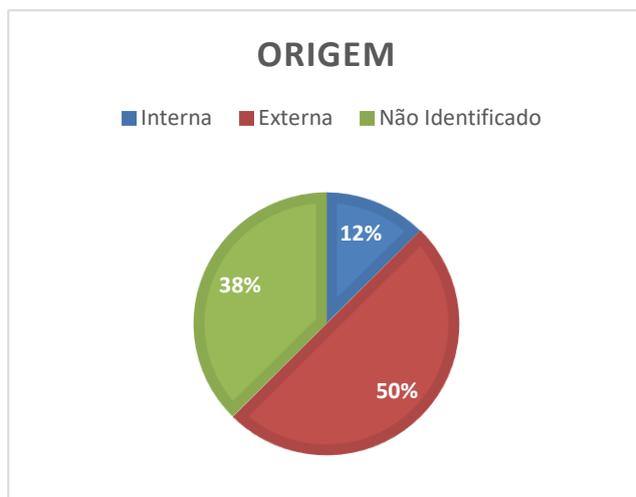
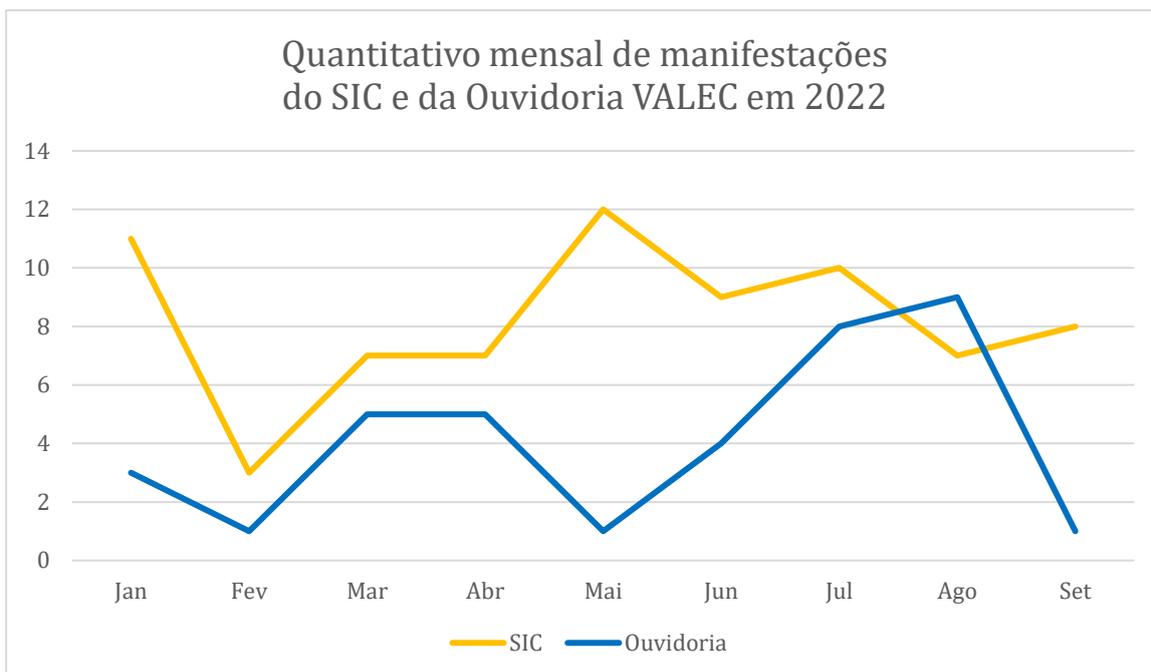


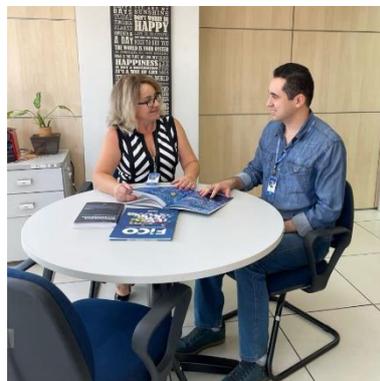
Gráfico 19 - Evolução mês a mês da quantidade de manifestações de SIC e de Ouvidoria da VALEC em 2022.



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.

Em ações de interlocução interna, no mês de setembro foi realizada mais uma edição do projeto “Café com o Ouvidor”, com a presença do Secretário da Comissão de Ética, Renan Paixão Barbosa. Na oportunidade foram alinhadas a atuação e os pontos de intersecção que envolvem a escuta corporativa praticada em ambas as unidades, fortalecendo a parceria de trabalho da Ouvidoria com a SECOE em prol do alcance dos objetivos estratégicos da empresa nos eixos da ética, da integridade e da boa governança.



Em ações de interlocução externa, a equipe da Ouvidoria participou do Workshop de integração, treinamento e desenvolvimento dos Gestores da **EPL** e **VALEC**, ocorrido em 02 de setembro, bem como da Oficina de construção do Plano de Ação das equipes de Governança, Integridade e Ouvidoria, em 08 de setembro, oportunidade em que a Ouvidora pode participar da apresentação do resultado das reflexões do grupo de trabalho (Ouvidoria, Corregedoria e Assessoria de Relações Institucionais) para os integrantes da Alta Administração das mencionadas empresas, que hoje, juntas, formam a Infra S.A.

