



RELATÓRIO SIC/OUVIDORIA

Janeiro/2023

Brasília/DF

INFRA S.A.

Relatório do SIC/Ouvidoria – Janeiro/2023

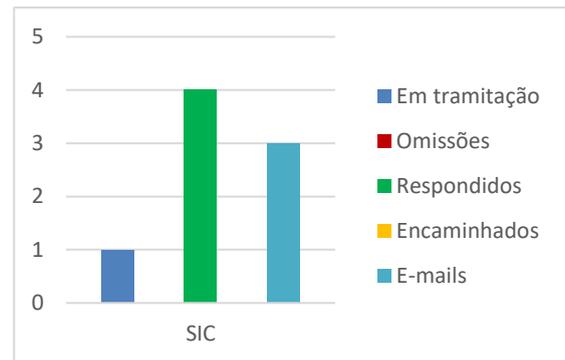
1. Serviço de Informação ao Cidadão - SIC

Pedidos recebidos Ranking*
5 Fala.Br 198º/302**

3 E-mails***

Tempo médio de resposta Ranking****
4 dias 70º/302

Gráfico 1 – Quantidade e status dos pedidos de SIC recebidos em Janeiro/2023****.



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

**Foram recebidos 5 pedidos de acesso à informação e não houve encaminhamento para outro órgão

*** 3 pedidos de acesso à informação recebidos por e-mail

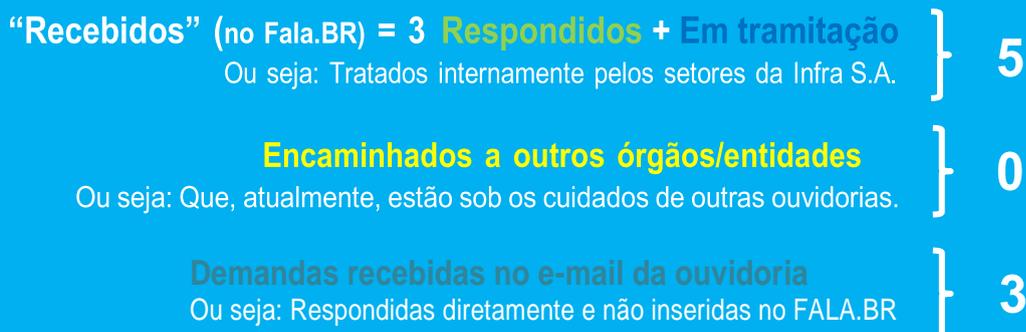
****Posição dos órgãos/entidades, em ordem decrescente, de acordo com o tempo médio de resposta aos pedidos.

*****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 **8 pedidos** de informação (LAI) em janeiro, destes **5** foram encaminhados, via SEI, para as áreas com atribuição no tema, e **3** foram recepcionados por e-mail, dos quais 1 pedido respondido pela própria Ouvidoria/SIC, conforme o **gráfico 2**.

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



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 janeiro, **1** dos **5** 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

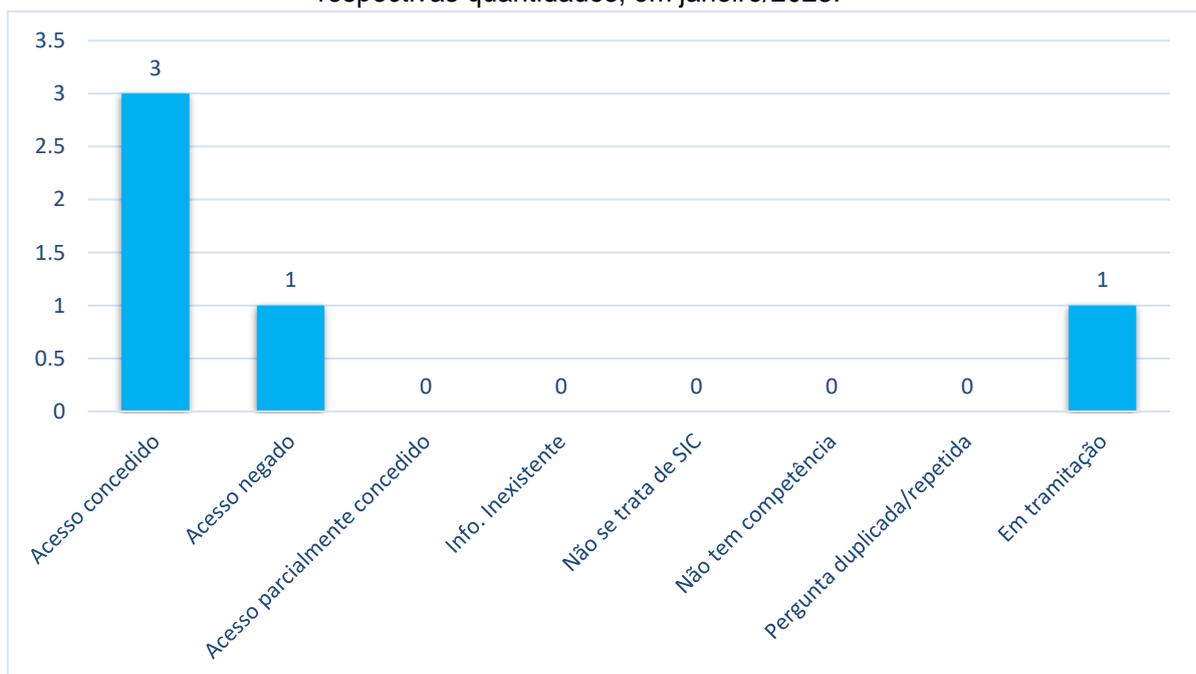
Assuntos	Subassunto	Quantidade	Tempo Médio de Resposta em Dias	Tempo Economizado em Minutos*
Acesso à informação	Concurso	1	0	20

*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 Janeiro/2023

Em janeiro de 2023, **3** pedidos de acesso à Informação recebidos via Fala.Br tiveram acesso concedido e 1 está em tramitação. Veja o gráfico abaixo:

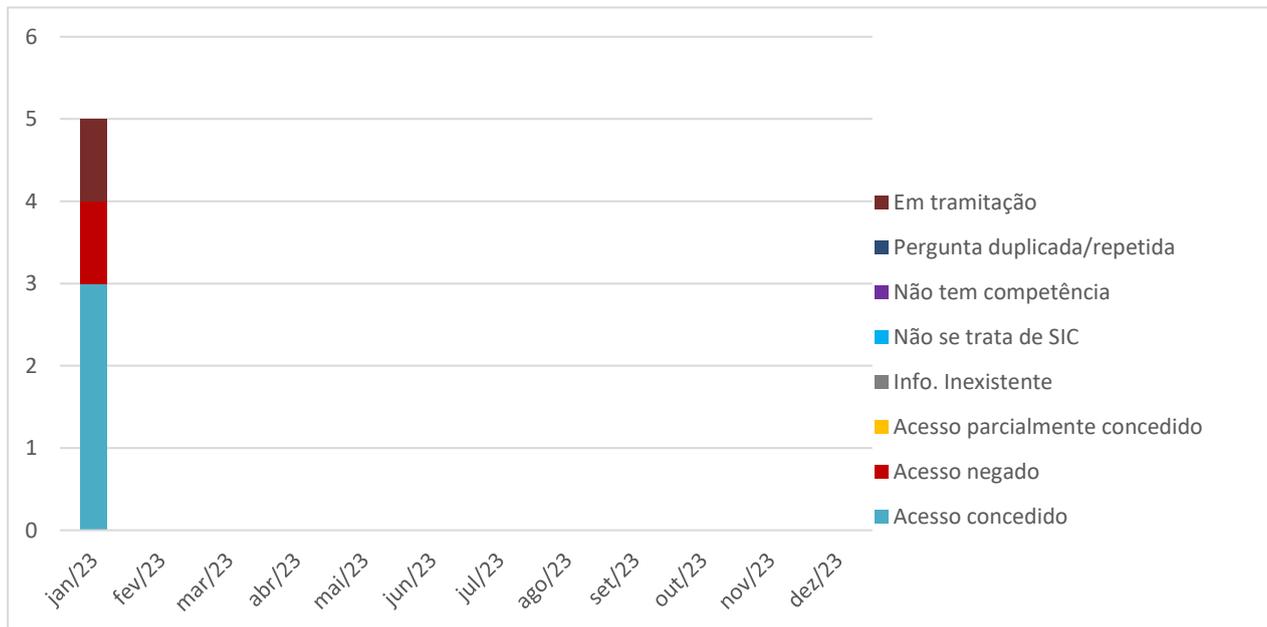
Gráfico 3 - Tipos de respostas oferecidas aos usuários pelo SIC e respectivas quantidades, em janeiro/2023.



Houve **1** registro de **acesso negado** em janeiro/2023.

Abaixo, no **gráfico 4**, consta a **proporção de Tipos de Respostas SIC ao longo de 2023**, 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 2023.



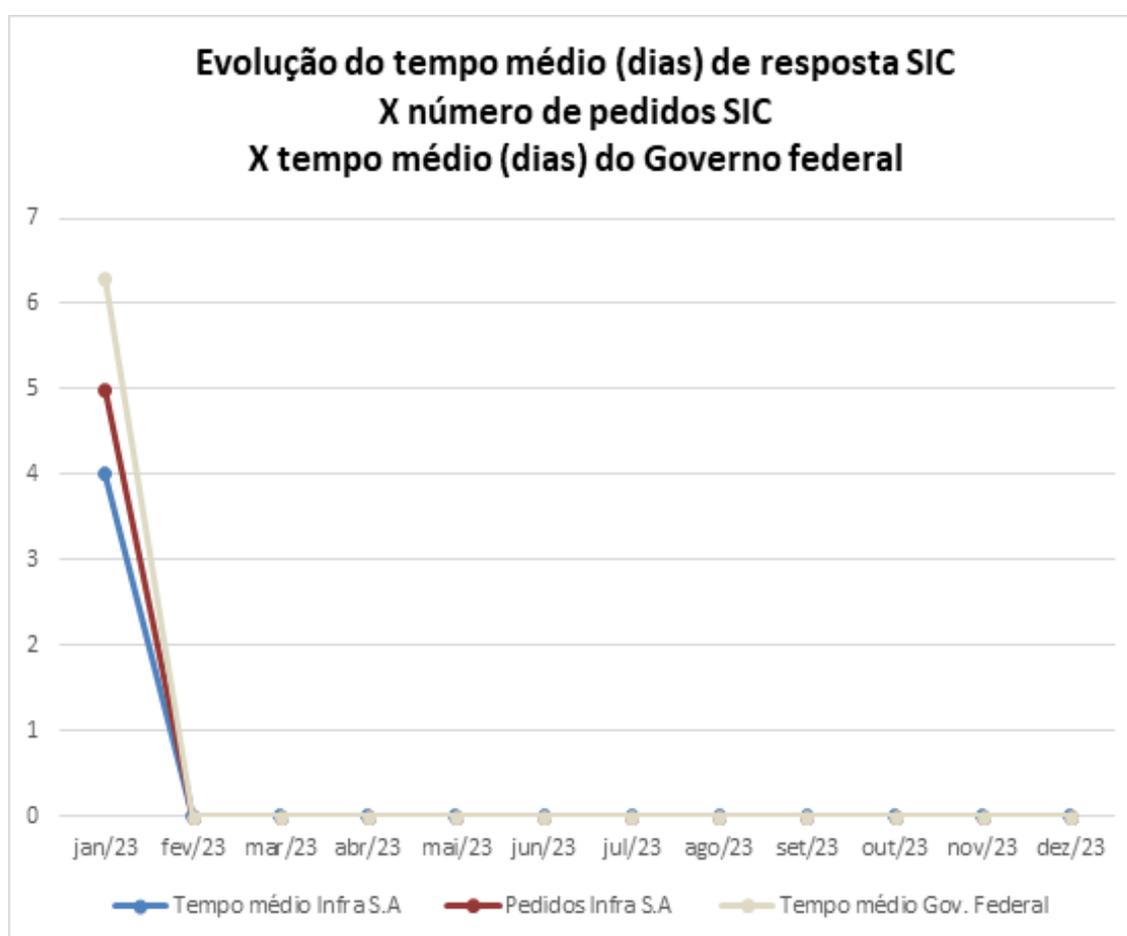
1.2 Tempo de resposta, SIC e setores respondentes

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 janeiro de 2023, o SIC teve aumento no número de pedidos em relação a dezembro e o tempo de resposta ficou em 4 dias, índice menor que o mês anterior e abaixo da média do Governo Federal (6,3 dias), conforme o gráfico 5 e o extrato do Relatório do SIC de janeiro/2023:

Gráfico 5 – Comportamento mês a mês, ao longo de 2023, 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.

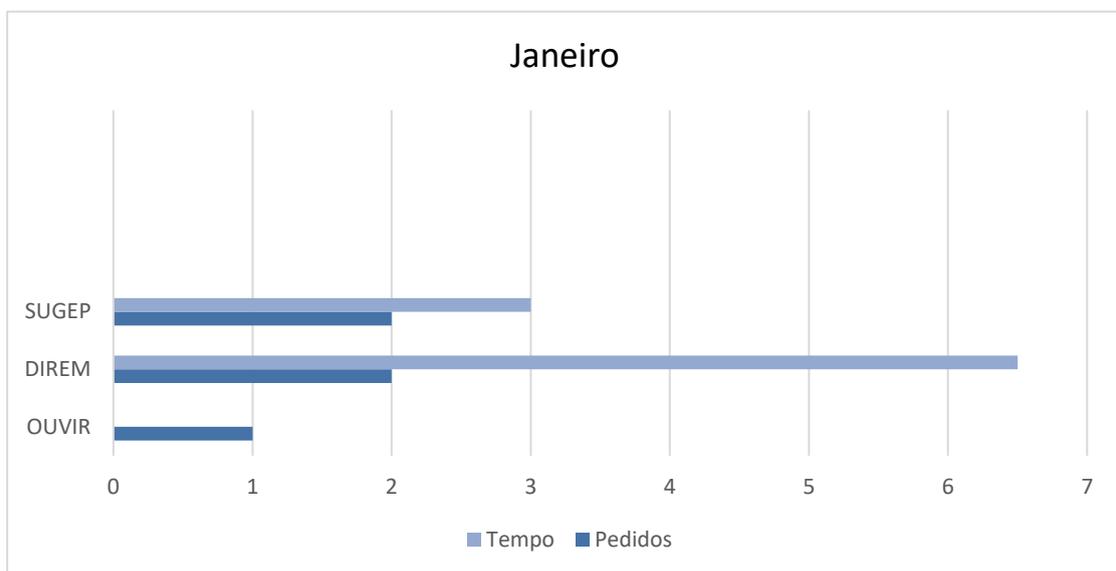


Pedidos X Setores demandados X Tempo médio de resposta do setor

Após consulta prévia aos pontos focais para conferir a competência e reduzir tramitações desnecessárias foram distribuídos **5 pedidos** às unidades da empresa via SEI.

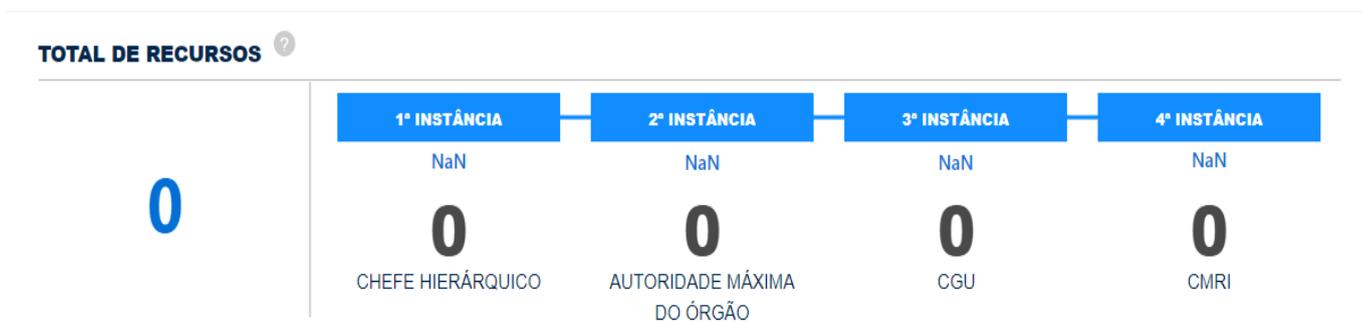
O gráfico 6, a seguir, demonstra a quantidade de pedidos por setor demandado no SEI e o tempo médio de retorno ao usuário. **Alguns pedidos de acesso podem possuir respostas finais oriundas de diversos setores distintos**, devido às competências relacionadas ao caso concreto.

Gráfico 6 – Tempo médio de resposta por Setor e SIC (em dias) e relação com o número de pedidos, em janeiro/2023.



1.3 Recursos SIC

Em janeiro não foram registrados nenhum recurso à empresa, segundo o Painel da LAI/CGU.

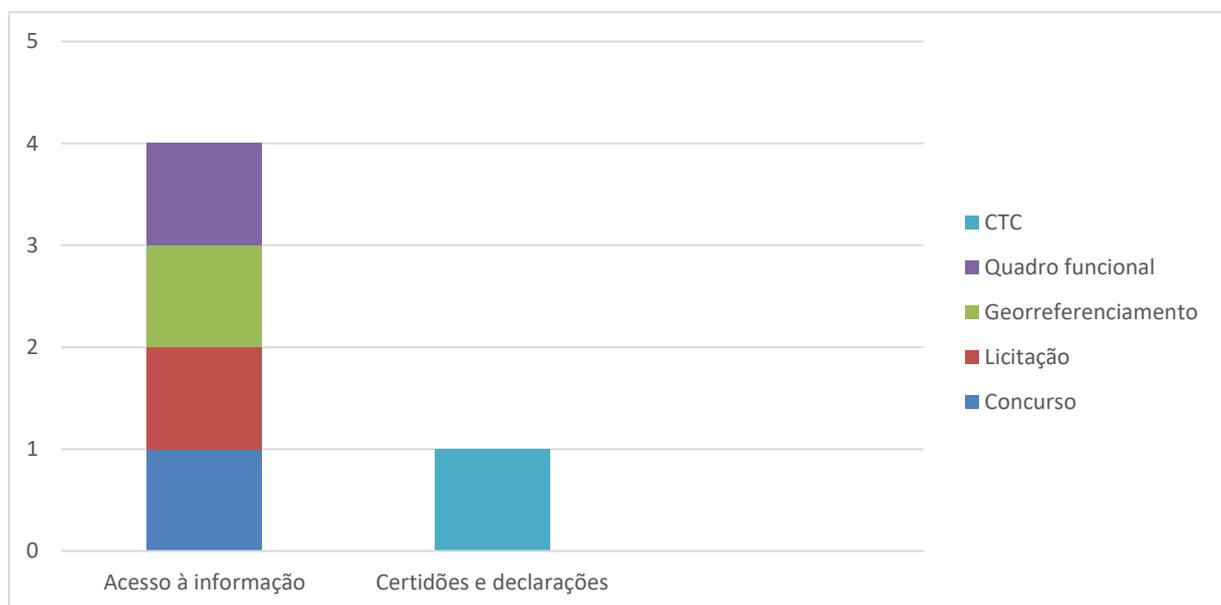


1.4 Assuntos e Subassuntos SIC

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 janeiro/2023, o **assunto** dos pedidos de SIC foi “**Acesso à informação**” e “**Certidões e declarações**”. Foram classificados nos **subassuntos abaixo**:

Gráfico 8 – Assuntos e subassuntos dos pedidos SIC e respectivas quantidades, em janeiro de 2023.



2. Ouvidoria

Manifestações
recebidas*
(*tramitados
internamente)

4 – Fala.Br

11 – E-mails

Encaminhadas
(a outro órgão/entidade)

0

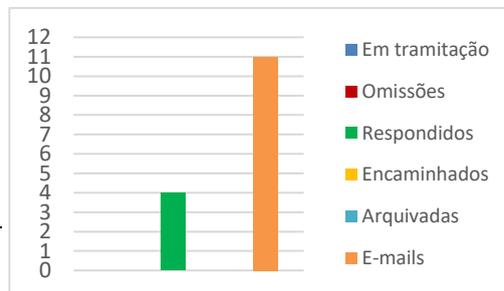
Tempo médio de resposta

5,25 dias

Tempo médio do Gov. Federal

4,59

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

A Infra SA recebeu 15 manifestações em janeiro, sendo que 4 foram **recepcionadas** pelo **Fala.Br** e tratadas pela empresa e 11 foram recebidas por e-mail e respondidas ou encaminhadas para as áreas internas. No mencionado período **nenhuma manifestação** foi redistribuída para outro órgão/entidade, conforme o gráfico abaixo:

“Recebidas” (no Fala.BR) = Respondidas

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

4

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

11

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 janeiro, **1** das **4** manifestações de ouvidoria foi respondida sem a consulta a outras unidades organizacionais da empresa, posto que foi arquivada em razão de ter sido cadastrada em duplicidade, Assim, foi economizado **20 minutos**, com a resposta feita diretamente no Fala.Br.

Assuntos	Subassunto	Quantidade	Tempo Médio de Resposta em Dias	Tempo Economizado em Minutos*
Irregularidade de servidores	documentação	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 janeiro/2023 (Fala.Br)

Em janeiro de 2023, a Ouvidoria recebeu através do Fala.Br **1** reclamações, **1** solicitações e **2** comunicações, 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 janeiro de 2023.

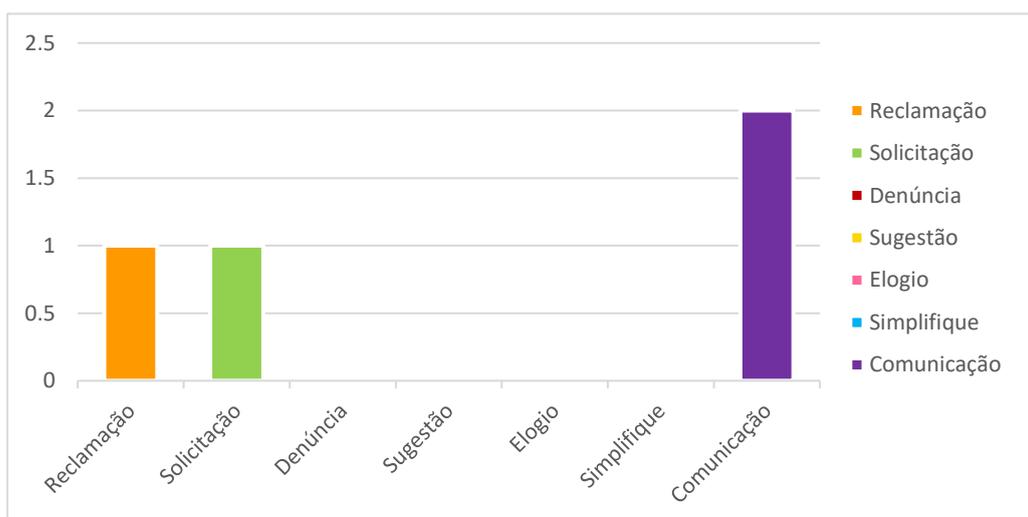
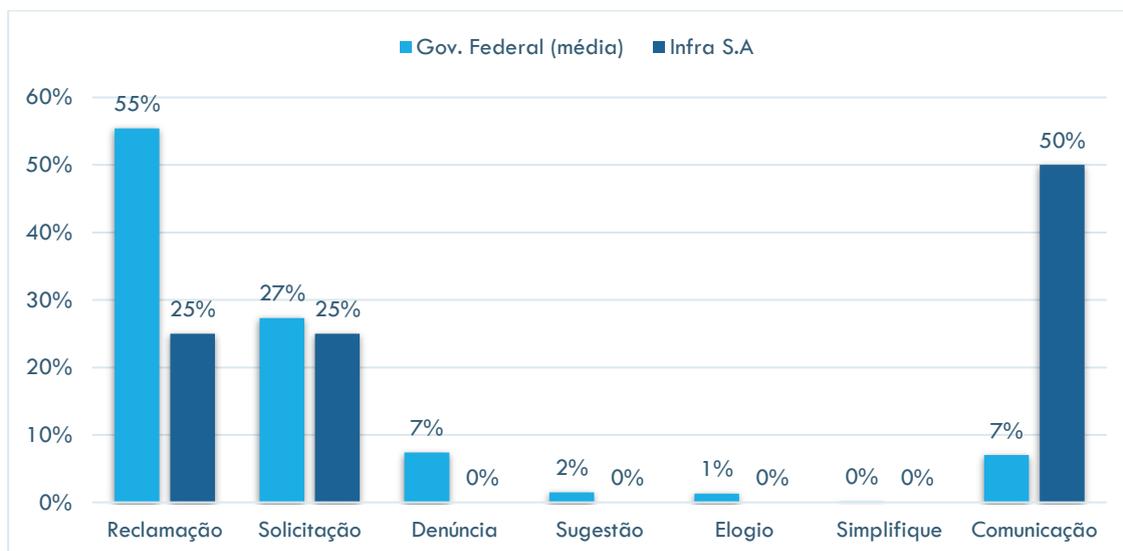
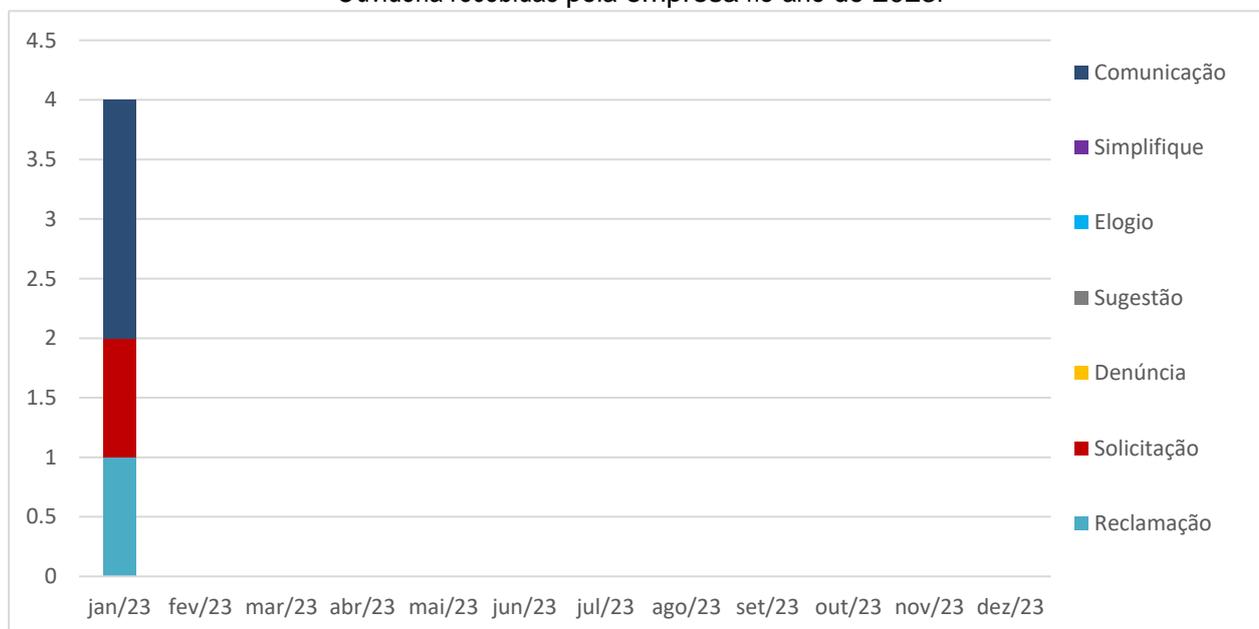


Gráfico 11 - Comparativo percentual dos Tipos de manifestações de ouvidoria recebidas pelo Governo Federal (média) e pela empresa em janeiro/2023.



2.2 Tipos de manifestações de Ouvidoria em janeiro/2023 (Fala.Br)

Gráfico 12 - Comportamento mês a mês dos Tipos de Manifestações de Ouvidoria recebidas pela empresa no ano de 2023.

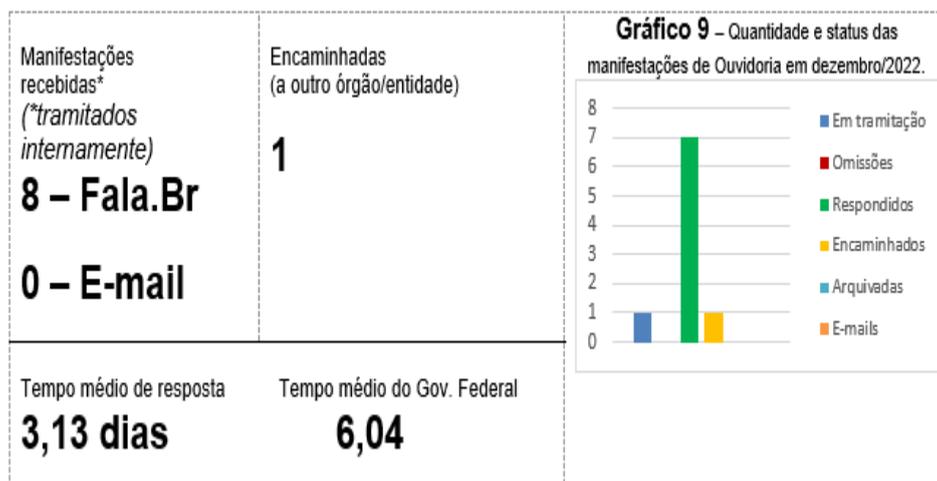


2.3 Tempo de resposta, Ouvidoria e setores respondentes

O indicador da unidade setorial **OUIDORIA** é o “Tempo médio de atendimento ao cidadão”

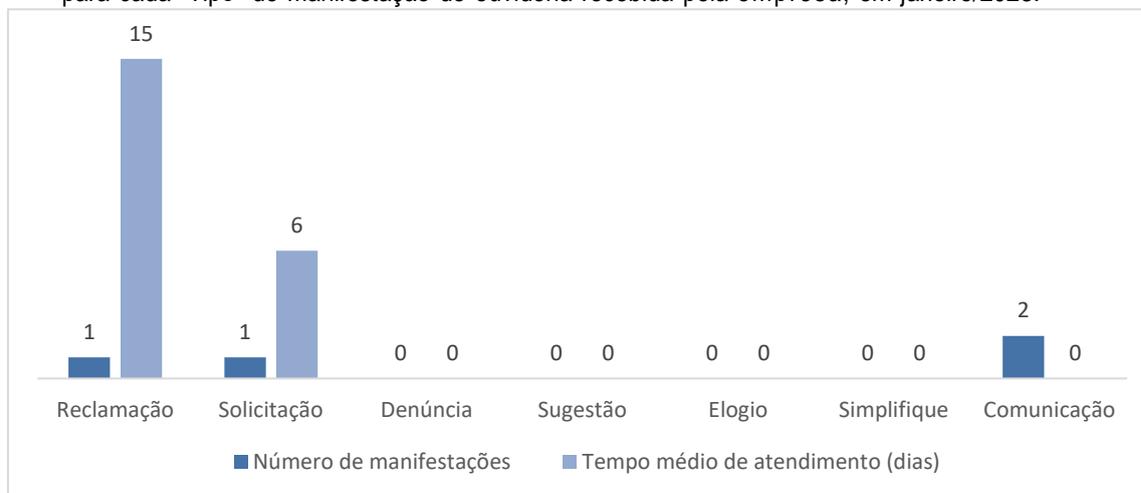
O tempo médio total de atendimento da Ouvidoria em janeiro/2023 foi de **5,25 dias**.

Cabe destacar o aumento do número de pronunciamentos dos usuários em janeiro (15 manifestações) em comparação a dezembro (8 manifestações), juntamente com o aumento no tempo médio de respostas cotejando-se os dois meses, com isso a Ouvidoria ficou acima da média nacional que foi de 4,59 dias, média jamais alcançada em 2022:



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

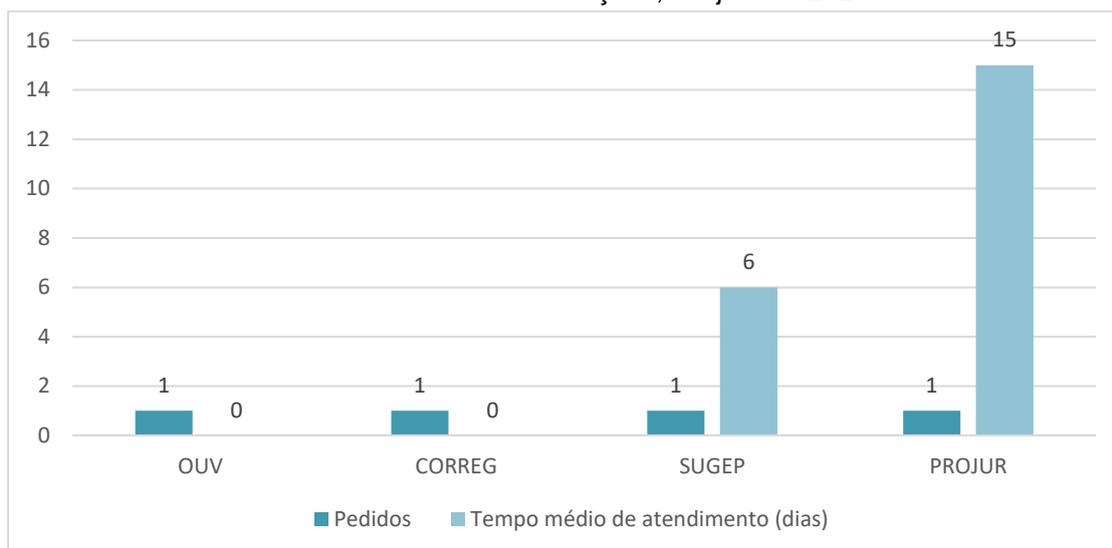
Gráfico 13 – Relação do Tempo médio de atendimento ao cidadão para cada “Tipo” de manifestação de ouvidoria recebida pela empresa, em janeiro/2023.



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.

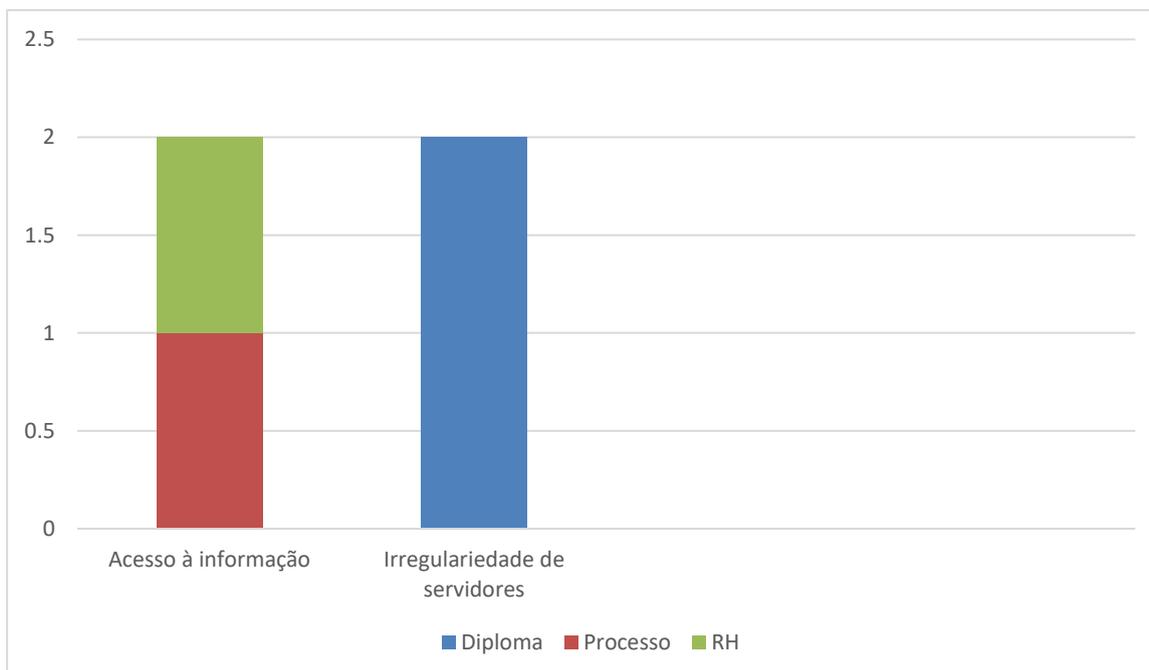
Gráfico 14 – Tempo médio de resposta por Setor/Ouv (em dias) e relação com o número de manifestações, em janeiro/2023.



2.4 Assuntos e Subassuntos da Ouvidoria em janeiro/2023

Em Janeiro/2023, os principais **assuntos** das manifestações de Ouvidoria foram “**Acesso à Informação**” e “**Irregularidade de servidores**”.

Gráfico 15 – Assuntos das manifestações da Ouvidoria e respectivas quantidades, em janeiro de 2023.



2.5 Atendimento de Expropriados FICO/FIOL II pela Ouvidoria em janeiro/2023

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 janeiro 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 janeiro de 2023, foi a **Ouvidoria**, de acordo com os painéis da CGU e as demandas recebidas nos e-mails da unidade.

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:

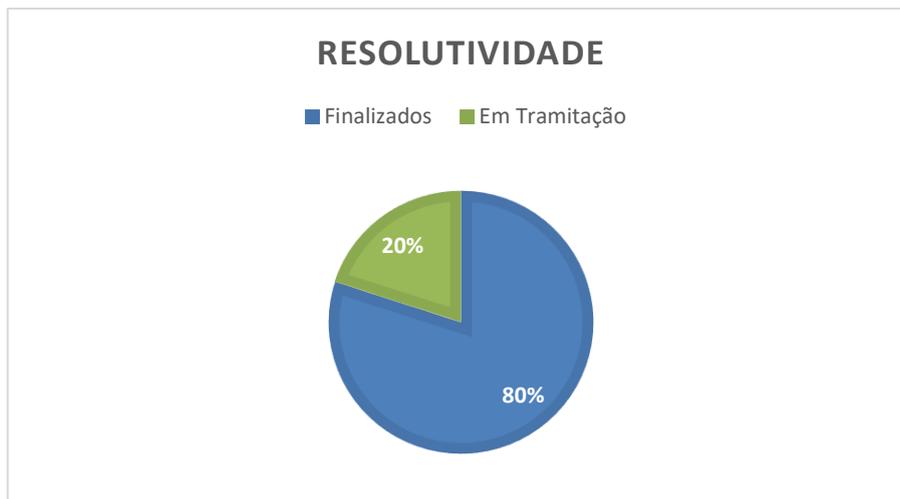
- 1) Geração de Número Único de Protocolo (NUP);
- 2) Cadastro único para manifestação a qualquer órgão ou entidade integrantes do SisOUV, do Executivo federal;
- 3) Garantia de contagem de prazo dentro da lei;
- 4) Garantia da qualidade da resposta dentro da lei;
- 5) Rastreabilidade pela CGU em caso 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 01/01/23 a 31/01/2023 foi de **80%**, pois **4 dos 5 pedidos** de acesso à informação foram completamente atendidos até 31 de janeiro.

Gráfico 16 – Resolutividade do setor, em dados SIC entre 01/01/23 e 31/01/2023.



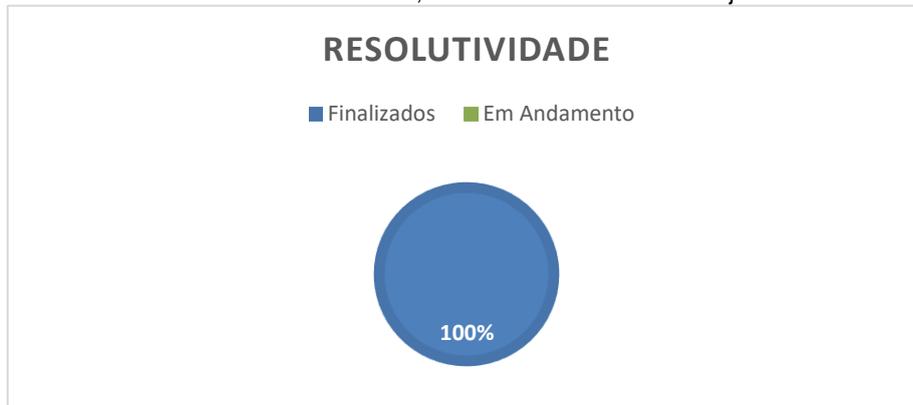
Fonte: Painel LAI (<https://www.gov.br/cgu/pt-br/centrais-de-conteudo/paineis/lai>)

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 janeiro 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 **4 das 4** manifestações no fala.br foram respondidas até 31 de janeiro.

Gráfico 18 – Resolutividade do setor, em dados de Ouvidoria em janeiro de 2023.



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 janeiro 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 01/01/2023 a 31/01/2023, 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 01/01/2023 e 31/01/2023

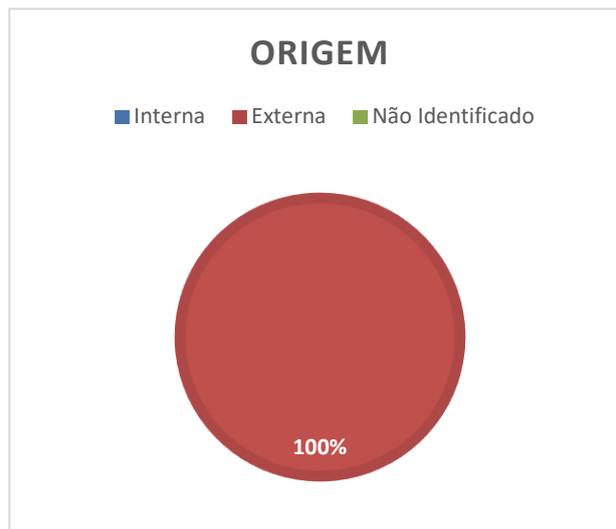


Gráfico 18 – Origem das manifestações da Ouvidoria entre 01/01/2023 a 31/01/2023

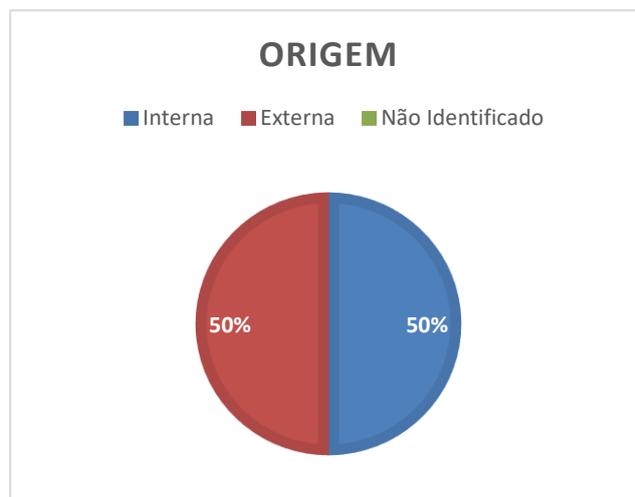
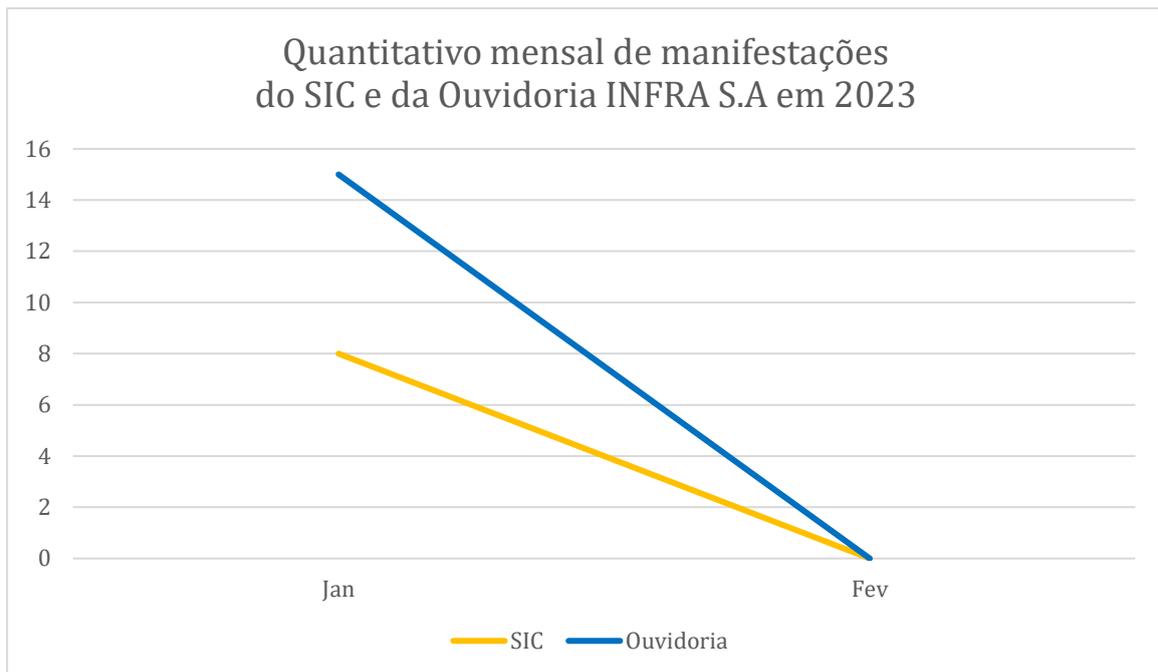


Gráfico 19 - Evolução mês a mês da quantidade de manifestações de SIC e de Ouvidoria da INFRA S.A em 2023.



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 interna, foram abordadas diversas pautas relativas ao trabalho da Ouvidoria na primeira reunião do CONSAD no ano de 2023, onde foram aprovados o plano de trabalho da ouvidoria de 2023, o relatório de gestão de 2022 e a Política de Prevenção e Enfrentamento aos Assédios e à Violência Laboral e da Comissão de Prevenção e Enfrentamento aos Assédios e à Violência Laboral - COPEAV no âmbito da Infra S. A.

Merece destaque, ainda, a publicação do Guia de Atendimento ao Público que foi elaborado pela equipe do setor, com o objetivo de reunir orientações que impactem positivamente no atendimento prestado aos diferentes públicos que interagem com a empresa, através de seus multicanais de acesso. O material está disponível no site da Infra, no espaço destinado aos usuários, e pode ser acessado no seguinte link: https://portal.valec.gov.br/documentos/Guia_De_Atendimento_Ao_Publico_INFRA_SA.pdf



