



RELATÓRIO SIC/OUVIDORIA

Fevereiro/2023

Brasília/DF

INFRA S.A.



Relatório do SIC/Ouvidoria – fevereiro /2023

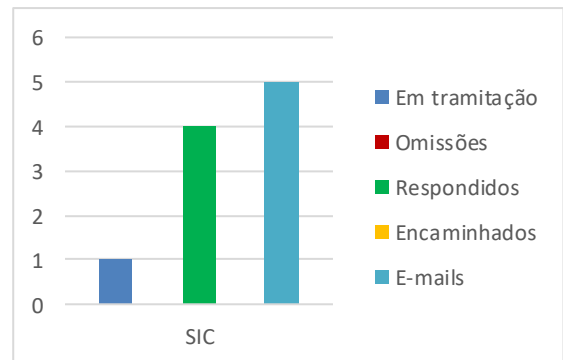
1. Serviço de Informação ao Cidadão - SIC

Pedidos recebidos Ranking*
5 Fala.Br 205º/302**

5 E-mails***

Tempo médio de resposta Ranking****
4,25 dias 70º/302

Gráfico 1 – Quantidade e status dos pedidos de SIC recebidos em fevereiro/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 reencaminhamento para outro órgão

*** 5 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 **10 pedidos** de informação (LAI) em fevereiro, destes **5** foram encaminhados, via SEI, para as áreas com atribuição no tema, e **5** 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

| | |
|--|----------|
| “Recebidos” (no Fala.BR) = 3 Respondidos + Em tramitação Ou seja: Tratados internamente pelos setores da Infra S.A. | 5 |
| 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 | 5 |

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 fevereiro, **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

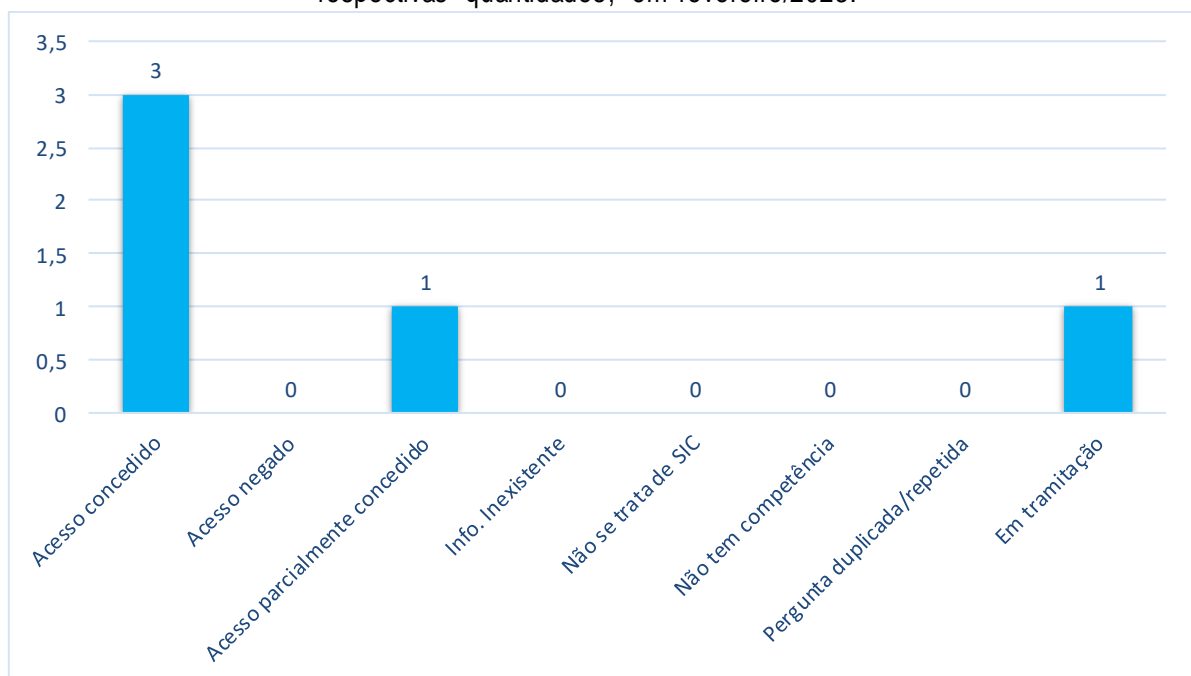
| Assuntos | Subassunto | Quantidade | Tempo Médio de Resposta em Dias | Tempo Economizado em Minutos* |
|---------------------|------------|------------|---------------------------------|-------------------------------|
| Acesso à informação | Concurso | 1 | 0 | 20 |

*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 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 fevereiro/2023 (Fala.Br)

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

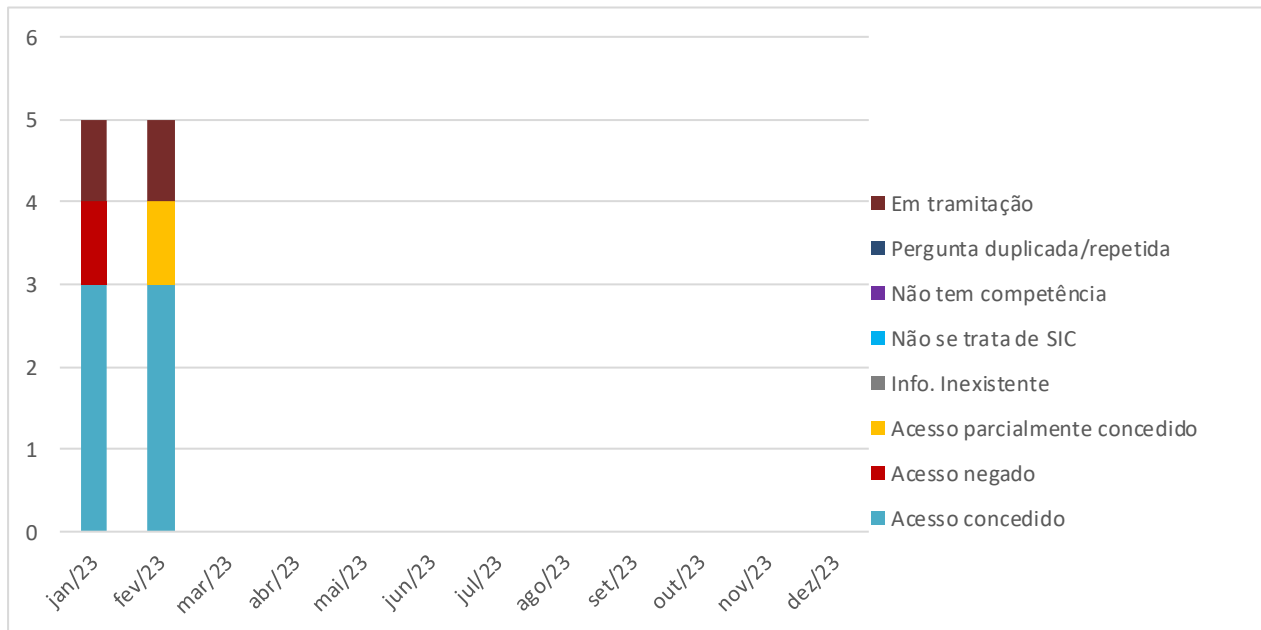
Gráfico 3 - Tipos de respostas oferecidas aos usuários pelo SIC e respectivas quantidades, em fevereiro/2023.



Houve **0** registro de **acesso negado** em fevereiro/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/Infra S.A no ano de 2023.



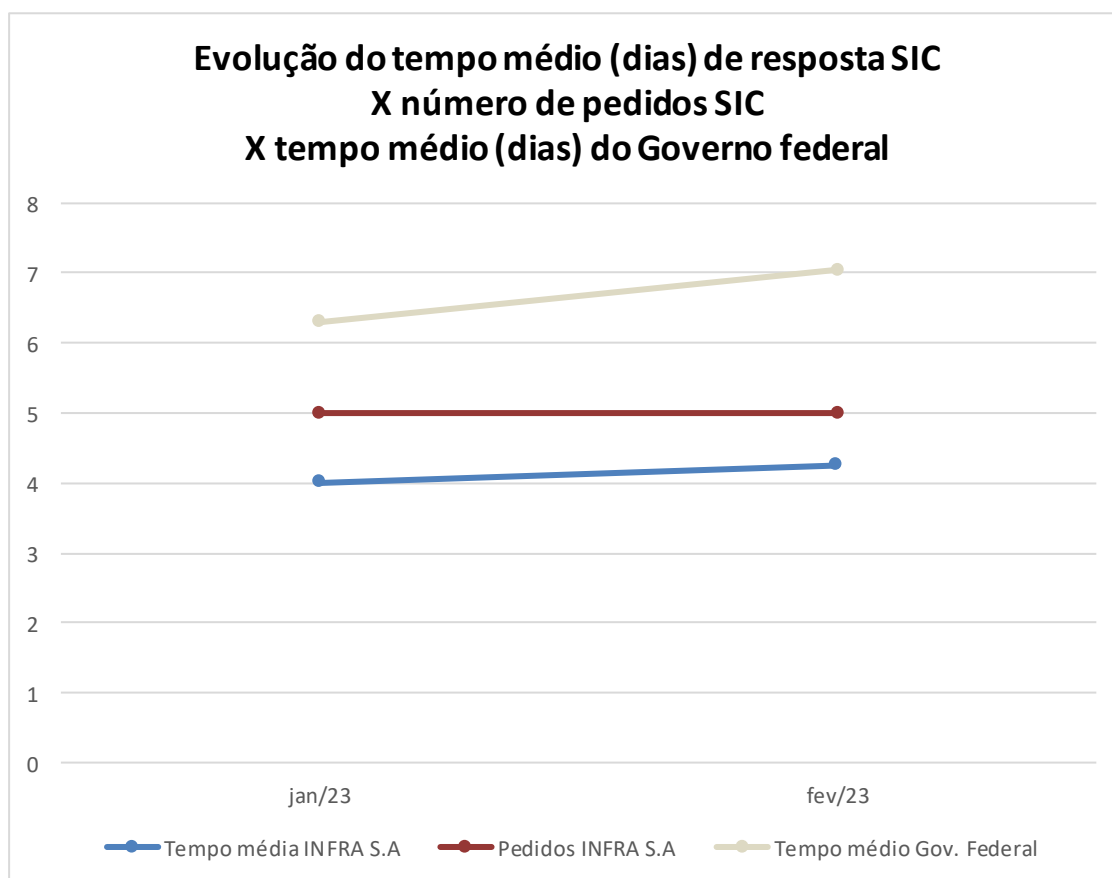
1.2 Tempo de resposta, SIC e setores respondentes

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 fevereiro de 2023, o SIC teve aumento no número de pedidos em relação a janeiro (8 pedidos) e o tempo de resposta ficou em 4,25 dias, índice maior que o mês anterior (4 dias) e abaixo da média do Governo Federal (7,05 dias), conforme o gráfico 5 e o extrato do Relatório do SIC de fevereiro/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 (somente Fala.Br) e com o Tempo Médio de Atendimento do Governo federal.

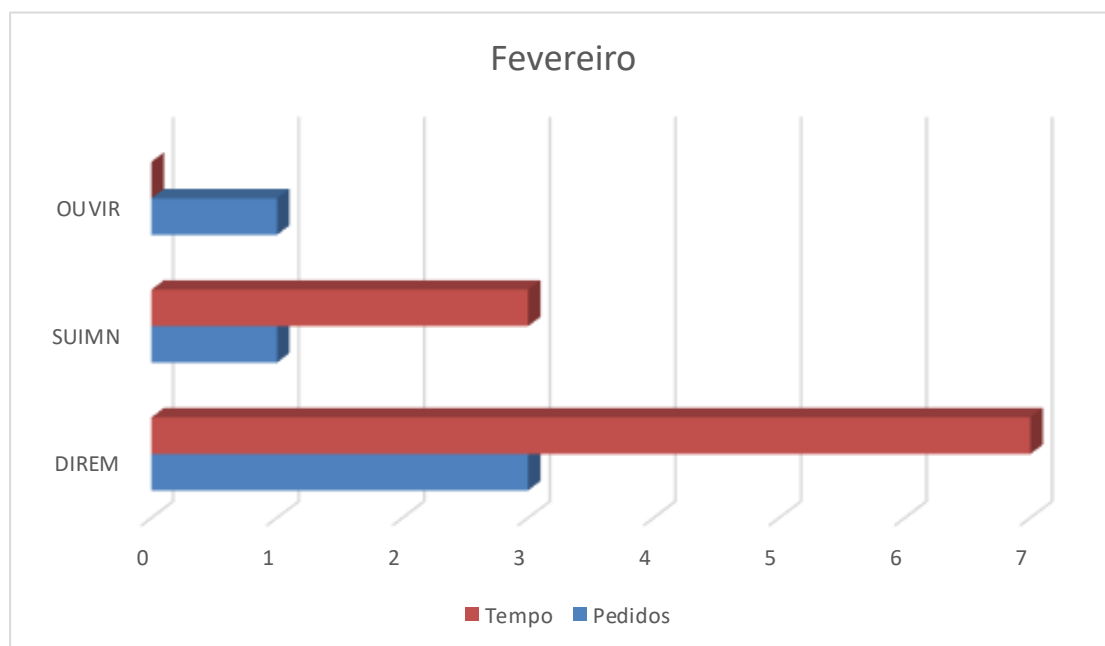


Pedidos X Setores demandados X Tempo médio de resposta do setor (Fala.Br)

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

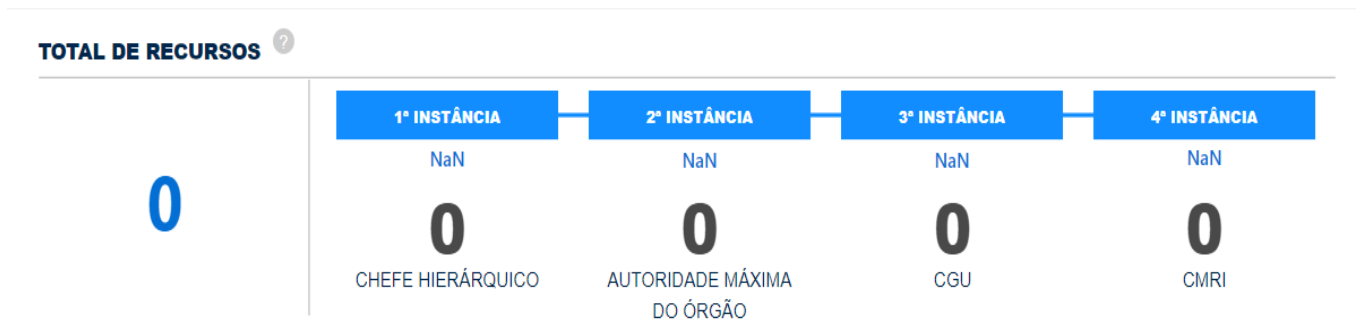
O gráfico 6, a seguir, demonstra a quantidade de pedidos por setor demandado no SEI e o tempo médio de retorno ao usuário. **Alguns pedidos de acesso podem possuir respostas finais oriundas de diversos setores distintos**, devido às competências relacionadas ao caso concreto.

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



1.3 Recursos SIC

Em fevereiro não foram registrados nem um recurso à empresa, segundo o Painel da LAI/CGU.

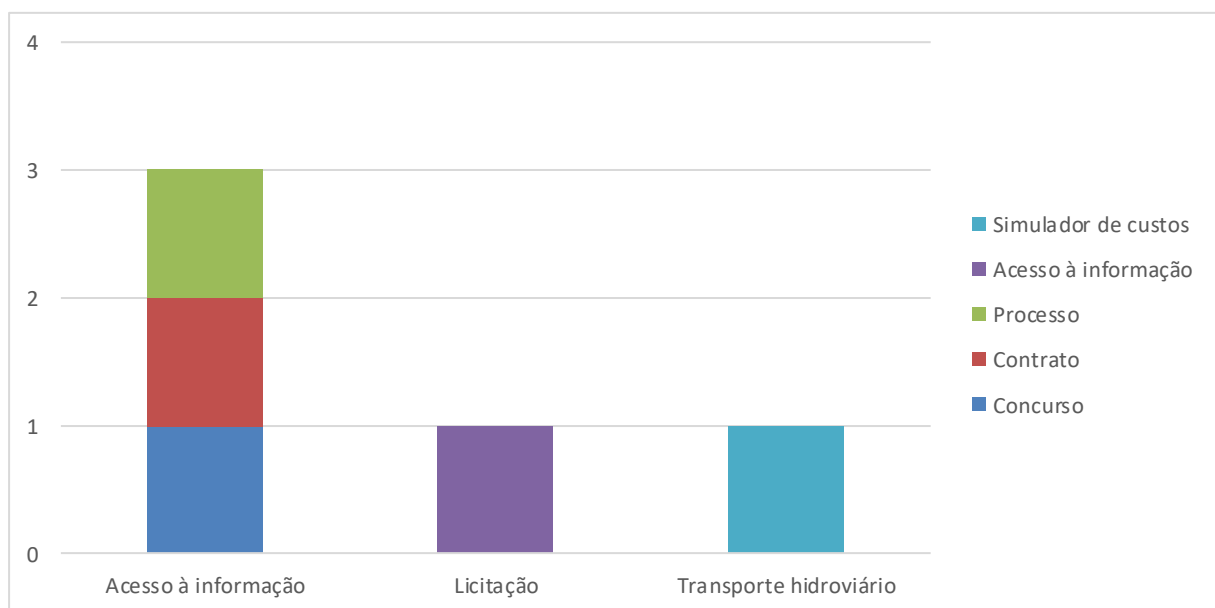


1.4 Assuntos e Subassuntos SIC (Fala.Br)

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 fevereiro/2023, o **assunto** dos pedidos de SIC foi “**Acesso à informação**”, “**Licitação**” e “**Transporte hidroviário**”. Foram classificados nos **subassuntos** abaixo:

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



2. Ouvidoria

Manifestações recebidas*
(*tramitados internamente)

0 – Fala.Br

5 – E-mails

Encaminhadas
(a outro órgão/entidade)

2

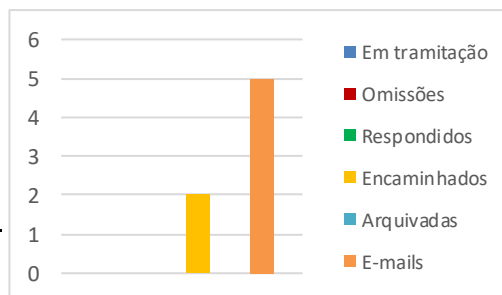
Tempo médio de resposta

0 dia

Tempo médio do Gov. Federal

5 dias

Gráfico 9 – Quantidade e status das manifestações de Ouvidoria em fevereiro/2023.



Estas informações foram coletadas do Painel Resolveu? (<http://painéis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>), outra ferramenta de Power BI do sistema Fala.BR/CGU.

A Infra SA recebeu via e-mail, 5 manifestações em fevereiro, as quais foram respondidas/encaminhadas para as áreas internas. No mencionado período houve **2 dois encaminhamentos (1 para a Presidência da República e 1 para a ANAC)**, de manifestações que chegaram pelo FALA.Br, mas cuja matéria não envolvia atribuição da empresa, conforme o gráfico abaixo:

“Recebidas” (no Fala.Br) = Respondidas } **0**
Ou seja: Tratados internamente pelos setores da Infra S.A.

Encaminhadas a outros órgãos/entidades } **2**
Ou seja: Que, atualmente, estão sob os cuidados de outras ouvidorias.

Demandas recebidas no e-mail da ouvidoria } **5**
Ou seja: Respondidas diretamente e não inseridas no FALA.BR

Manifestações respondidas diretamente no Fala.Br

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 fevereiro **não houve** manifestações de ouvidoria respondida sem a consulta a outras unidades organizacionais da empresa.

2.1 Tipos de manifestações de Ouvidoria em fevereiro/2023 (Fala.Br)

Em fevereiro de 2023, a Ouvidoria não recebeu nenhuma manifestação através do Fala.Br, conforme o painel Resoluiu do site da CGU e a planilha de controle da Ouvidoria, <http://paineis.cgu.gov.br/resoluiu/index.html>. Com isso o gráfico 10 ficou inalterado.

Gráfico 10 – Distribuição das manifestações de ouvidoria por “Tipos”, em fevereiro de 2023.

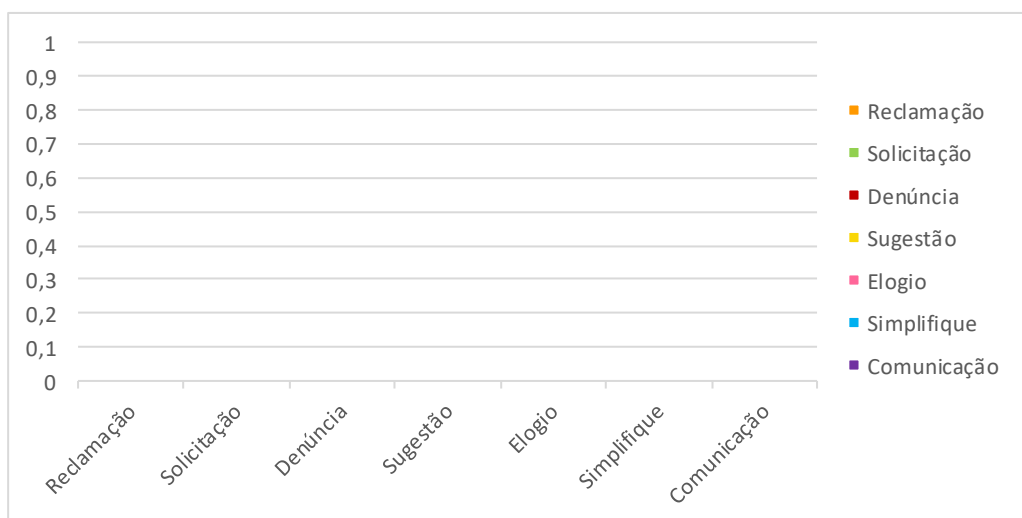
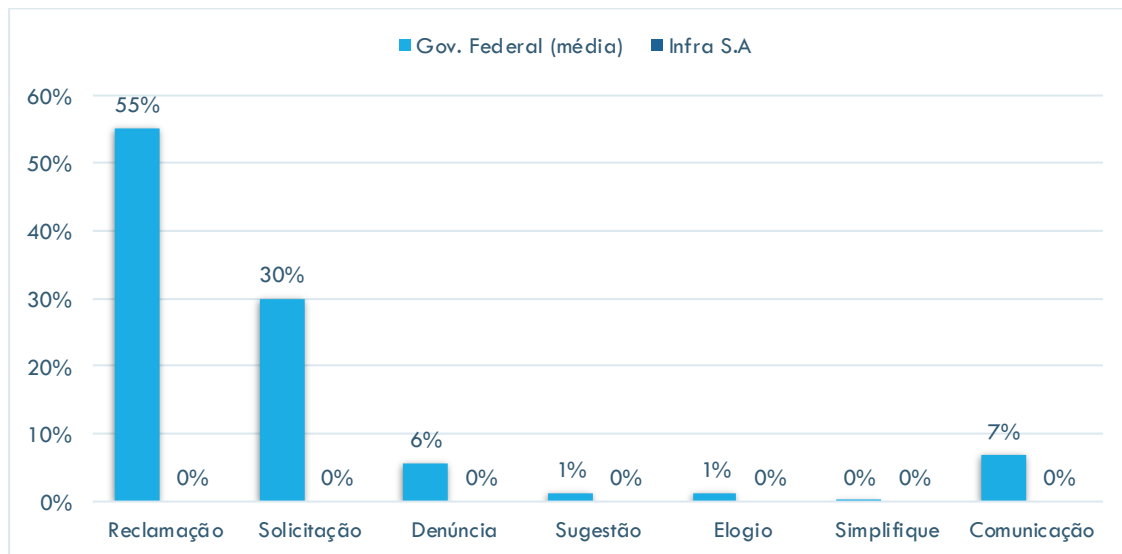
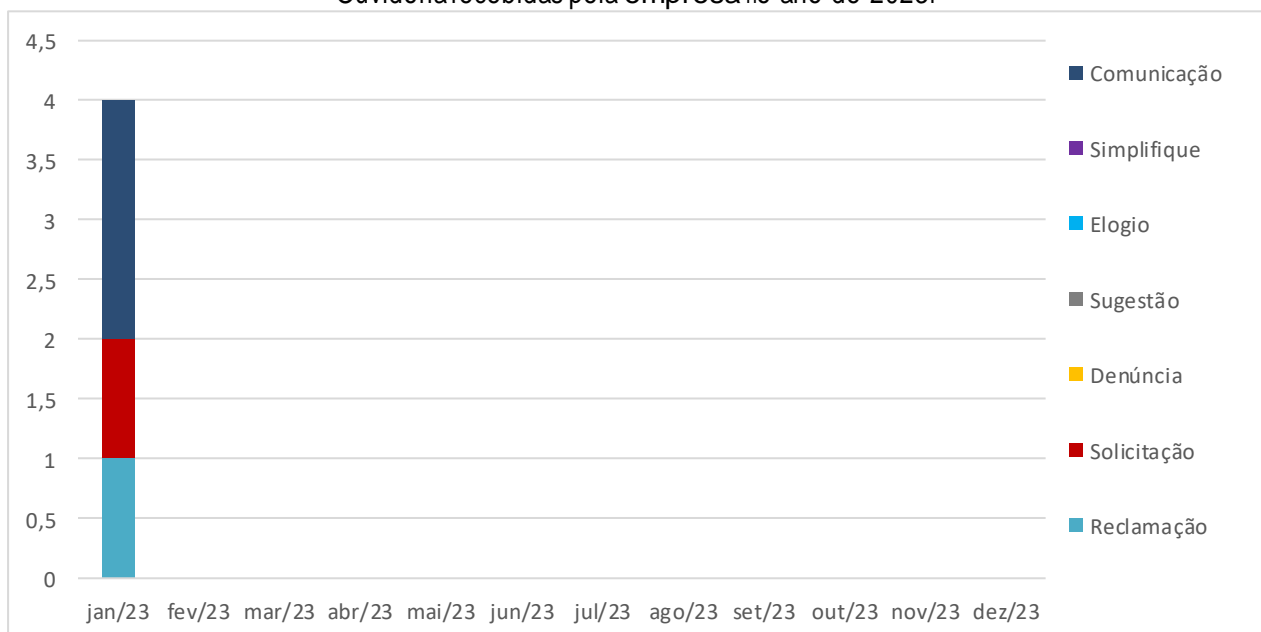


Gráfico 11 - Comparativo percentual dos Tipos de manifestações de ouvidoria recebidas pelo Governo Federal (média) e pela empresa em fevereiro/2023.



2.2 Tipos de manifestações de Ouvidoria em fevereiro/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 fevereiro/2023 foi de **0 dia**, considerando que não houve ingresso de pronunciamento pela Plataforma Fala.Br.

Cabe destacar a diminuição do número de pronunciamentos dos usuários em fevereiro (5 manifestações) em comparação a janeiro (15 manifestações), pelo fato de não haver manifestações no Fala.Br não há um cotejamento entre os dois meses, com isso a Ouvidoria não teve dados para serem comparados com a média nacional que foi de **5 dias**.

2. Ouvidoria

Manifestações
recebidas*
(*trmitados
internamente)

4 – Fala.Br

11 – E-mails

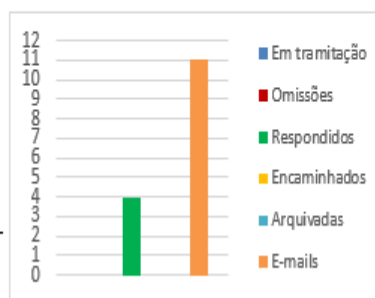
Encaminhadas
(a outro órgão/entidade)

0

Tempo médio de resposta
5,25 dias

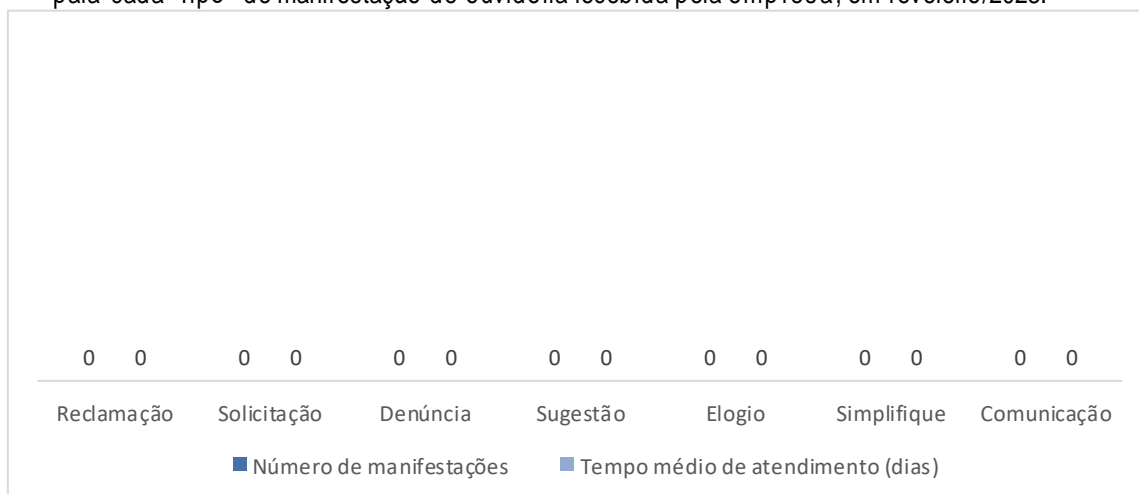
Tempo médio do Gov. Federal
4,59

Gráfico 9 – Quantidade e status das manifestações de Ouvidoria em janeiro/2023.



Abaixo no gráfico 13, está categorizado o **tempo médio por tipo** de manifestação respondida em fevereiro, que assim como o gráfico 10 ficou zerado:

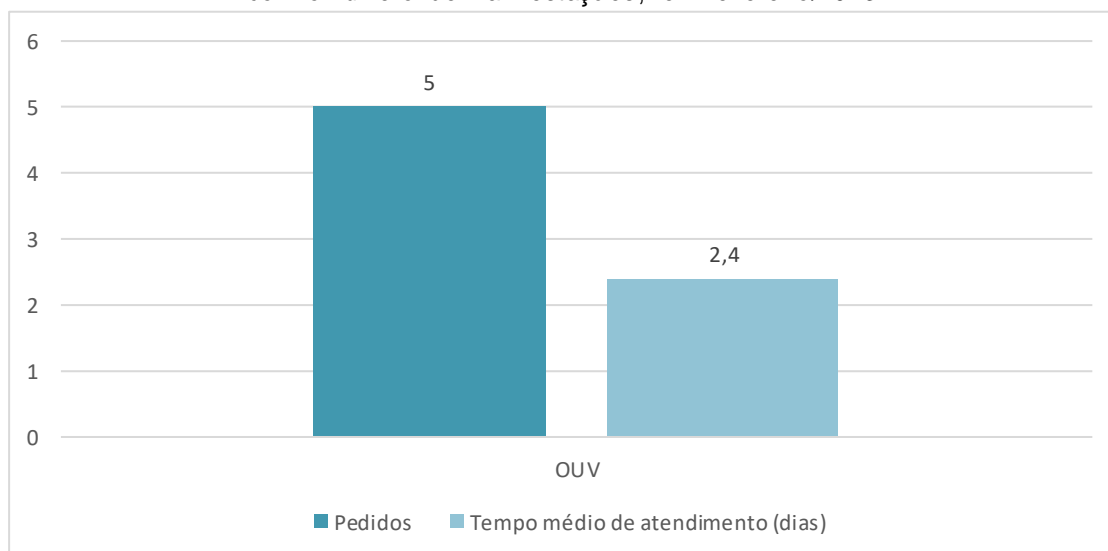
Gráfico 13 – Relação do Tempo médio de atendimento ao cidadão para cada “Tipo” de manifestação de ouvidoria recebida pela empresa, em fevereiro/2023.



Pedidos X Setores demandados X Tempo médio de resposta do setor (Fala.BR e E-mail)

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.

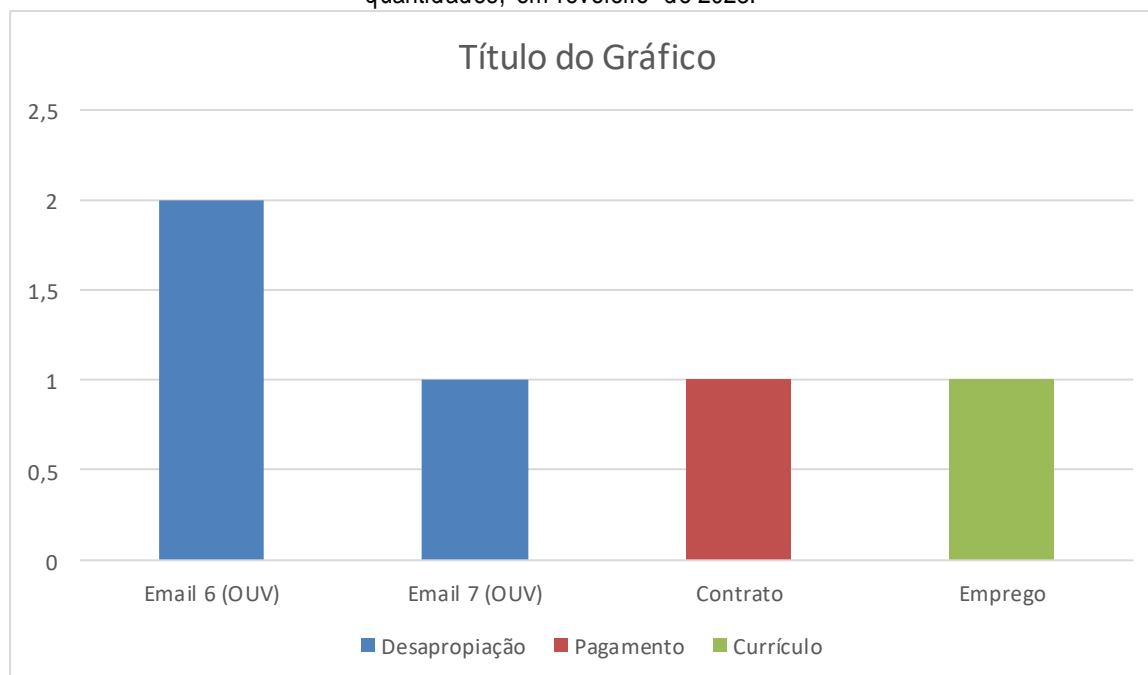
Gráfico 14 – Tempo médio de resposta por Setor/Ouv (em dias) e relação com o número de manifestações, em fevereiro/2023.



2.4 Assuntos e Subassuntos da Ouvidoria em fevereiro/2023 (Fala.Br e E-mail)

Em fevereiro/2023, os principais **assuntos** das manifestações de Ouvidoria foram “E-mail 6”, “E-mail 7”, “Contrato” e “Emprego”.

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



2.5 Atendimento de Expropriados FICO/FIOL II pela Ouvidoria em fevereiro/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 28 de fevereiro 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 fevereiro de 2023, foi o **SIC**, 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:

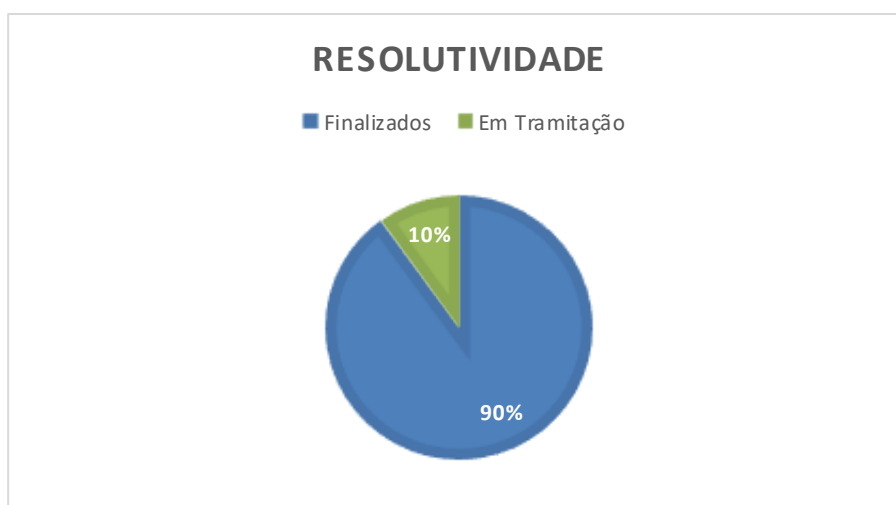
- 1) Geração de Número Único de Protocolo (NUP);
- 2) Cadastro único para manifestação a qualquer órgão ou entidade integrantes do SisOUV, do Executivo federal;
- 3) Garantia de contagem de prazo dentro da lei;
- 4) Garantia da qualidade da resposta dentro da lei;
- 5) Rastreabilidade pela CGU em caso 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 (Fala.Br e E-mail)

O **Índice de Resolutividade do setor para dados do SIC**, no período de 01/02/23 a 28/02/2023 foi de **90%**, pois **9 dos 10 pedidos** de acesso à informação foram completamente atendidos até 28 de fevereiro.

Gráfico 16 – Resolutividade do setor, em dados SIC entre 01/02/23 e 28/02/2023.



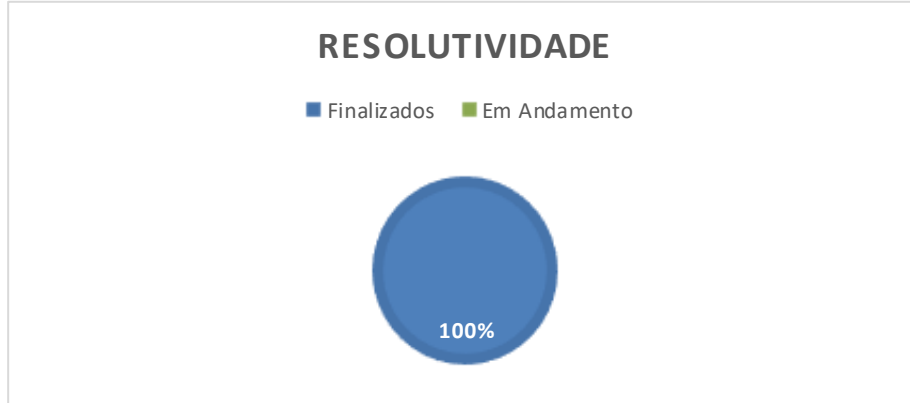
Fonte: Painel LAI (<https://www.gov.br/cgu/pt-br/centrais-de-conteudo/paineis/lai>)

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 fevereiro 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 **5** das **5** manifestações no fala.br e E-mail foram respondidas até 28 de fevereiro.

Gráfico 18 – Resolutividade do setor, em dados de Ouvidoria em fevereiro 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 fevereiro 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 01/02/2023 a 28/02/2023, 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 01/02/2023 e 28/02/2023

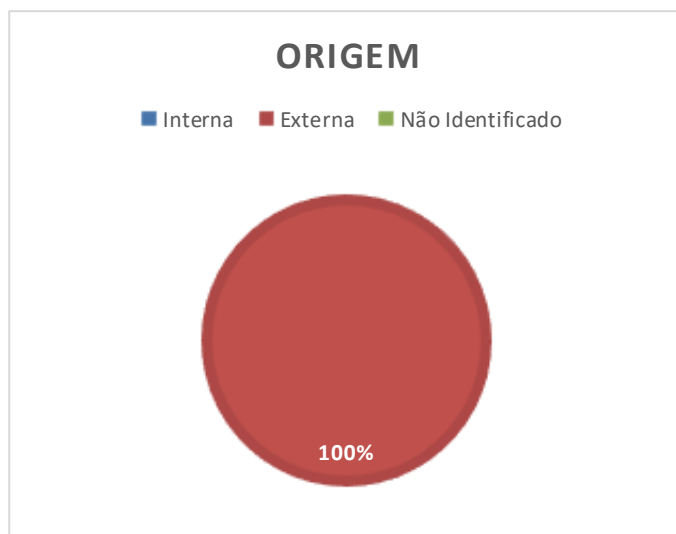


Gráfico 18 – Origem das manifestações da Ouvidoria entre 01/02/2023 a 28/02/2023

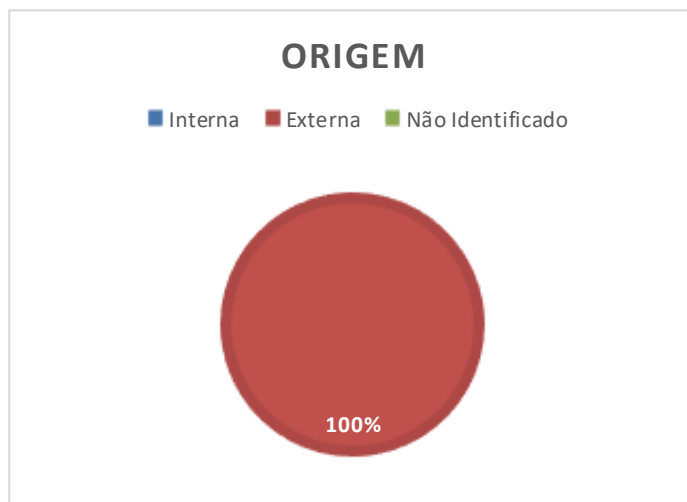
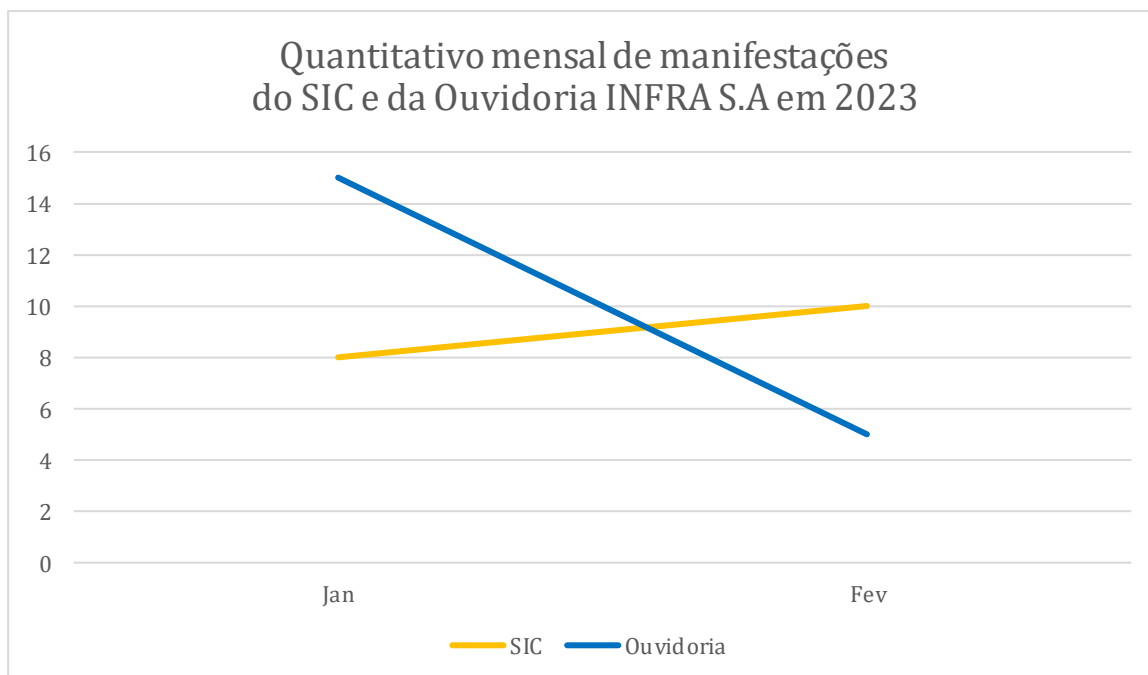


Gráfico 19 - Evolução mês a mês da quantidade de manifestações de SIC e de Ouvidoria da INFRA S.A em 2023.



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.

Cabe destacar que em fevereiro a Ouvidoria da Infra S.A. passou a contar com um novo espaço de escuta e acolhimento. O espaço, localizado nas salas 4 e 8 do 7º andar da Filial, Edifício Parque Corporate e está aberta para a visita de colaboradores que desejem registrar sugestões, reportar algum incômodo, tirar dúvidas, entre outras manifestações.

Ainda no ambiente interno, cabe registrar a aprovação e publicação da Política de Prevenção e Enfrentamento aos Assédios e à Violência Laboral da Infra S.A. (Resolução Normativa INFRASA nº 1/2023 CONSAD/INFRASA), uma das ações que inaugurou o Plano de Trabalho da Ouvidoria da então Valec, no início de 2022, um importante marco para alinhar a Infra às diretrizes da Convenção 190 e da Recomendação 206, ambas da OIT, entre outros normativos, bem como para fortalecer a cultura organizacional nos aspectos de acolhimento, escuta e segurança psíquica dos colaboradores, incremento necessário às métricas de ESG, com ênfase no fator “S”.



POLÍTICA DE PREVENÇÃO E ENFRENTAMENTO AOS ASSÉDIOS E À VIOLÊNCIA LABORAL

Você sabia que a Infra S.A. possui uma Política de Enfrentamento aos Assédios e à Violência Laboral?

Instituído em fevereiro deste ano, o objetivo desse normativo é fortalecer a cultura organizacional de respeito mútuo. Um dos mecanismos criados pela política é o estabelecimento da Comissão de Prevenção e Enfrentamento aos Assédios e à Violência Laboral.

De acordo com a ouvidora da Infra S.A., Rose Meire Cyrillo, caberá à Comissão a implementação e o monitoramento da política. “Ela será composta por integrantes das áreas de Integridade, Ouvidoria, Corregedoria, Gestão de Pessoas e das representantes dos Sindicatos e das Associação de Empregados da Infra S.A. O objetivo é que os empregados sejam protagonistas na construção de um ambiente de trabalho saudável e seguro para todos”, afirmou Cyrillo.

Quer saber mais sobre a política de prevenção ao assédio?

[Clique Aqui!](#)

INFRA S.A.



OUVIDORIA

Confira os novos enunciados da **Lei de Acesso à Informação (LAI)**, atualizados este mês, pela Controladoria-Geral da União.

O objetivo é sanar dúvidas acerca de fundamentos legais e entendimentos que devem orientar a elaboração de respostas a pedidos de acesso à informação na administração pública.

[Acesse o documento anexo.](#)

INFRA S.A.