The cover features a grayscale background image of an industrial facility. A large, semi-transparent blue rectangle is centered on the page, containing the title text in white. Below the blue rectangle, there are horizontal decorative bars: a blue bar followed by a green bar.

**RELATÓRIO  
ANUAL DA  
OUVIDORIA  
- 2023 -**

# ESTRUTURA

---

**PRESIDENTE DA REPÚBLICA**

Luiz Inácio Lula da Silva

**MINISTRO DO TRANSPORTE**

José Renan Vasconcelos Calheiros Filho

**PRESIDENTE DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO INFRA S.A.**

Antônio Mathias Nogueira Moreira

**CONSELHEIRA REPRESENTANTE DO MINISTÉRIO DA FAZENDA**

Claudia Tavares Fernandes

**CONSELHEIRA REPRESENTANTE DO MINISTÉRIO DOS TRANSPORTES**

Helena Mulim Vasconcelos

**CONSELHEIRO REPRESENTANTE DOS EMPREGADOS**

Fernando Aldeia Loureiro

**DIRETOR PRESIDENTE DA INFRA S.A.**

Jorge Luiz Macedo Bastos

**CHEFE DE GABINETE DA PRESIDÊNCIA**

Silvia Maria Milhomem Brito Menezes

**OUVIDORA**

Ladjane Pereira de Mello

**GERENTE DE RELACIONAMENTO DA OUVIDORIA**

Barbara Tomaz Bonfim

**AUTORIDADE DE MONITORAMENTO DA LAI**

Barbara Tomaz Bonfim

**EQUIPE TÉCNICA**

Giselle Araújo de Jesus

João Victor Pereira dos Santos

Walney Bezerra Mário

# SUMÁRIO

---

**04**

**Apresentação**

**05**

**Equipe da  
ouvidoria**

**06**

**Atendimento**

**09**

**Prazo de  
atendimento**

**10**

**Análise das  
temáticas**

**12**

**Avaliação dos  
usuários**

**13**

**Aprimoramento e  
análise da  
ouvidoria**

**14**

**Considerações  
finais**

# APRESENTAÇÃO

---

Criada em 2016, a Ouvidoria da Infra S.A., atuando como instância de Participação Social, busca qualificar suas conexões, esforçando-se para atender às demandas e anseios de públicos diversos.

Esse compromisso com a escuta ativa e a resposta eficaz às necessidades dos usuários reflete o empenho da Infra S.A. em se posicionar como uma entidade moderna, democrática e orientada para a melhoria contínua.

A Ouvidoria da Estatal tem a missão de garantir o acesso à informação de forma ética, com transparência, prezando pela qualidade e inclusão social no atendimento, buscando a satisfação do usuário.

O Relatório de Gestão da Ouvidoria da Infra S.A. visa fornecer uma análise quantitativa e qualitativa do atendimento, apresentando e analisando as informações das atividades de ouvidoria da Infra S.A.

# EQUIPE DA OUVIDORIA

---

A unidade de ouvidoria conta com uma equipe diversificada e qualificada, composta por 4 cargos do quadro da empresa, um apoio terceirizado e 2 vagas para estagiários.

A Ouvidora, Ladjane Pereira De Mello é Advogada e já atuou nas rotinas de *Compliance*, Integridade, LGPD, atuou também junto a órgãos de Controle Interno e Externo, trabalhou na Assessoria especial do Ministro de Estado de Integração Nacional, na Assessoria Jurídica da Empresa de Planejamento e Logística – EPL e na Assessoria do Ministro Vital do Rêgo Filho, no Tribunal de Contas da União – TCU. É certificada em Ouvidoria, pela Ouvidoria-Geral da União e Escola Nacional de Administração Pública – Enap.

A Gerente de Relacionamento da Ouvidoria, Bárbara Tomaz Bonfim é graduada em Educação e certificada em Ouvidoria pela Enap. Desde 2002 atua no serviço público federal, passando pelo Ministério da Justiça, Ministério da Integração Nacional, além de 10 anos na Empresa de Planejamento e Logística S.A. Atualmente é Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação no âmbito da Infra S.A.

Walney Bezerra Mário é Assistente Administrativo do quadro permanente da Infra S.A. desde 2013 e atua como respondente de Ouvidoria desde sua implantação em 2016. Graduado em Gestão Pública, Letras Espanhol e Ciências da Religião, graduando em Administração de Empresas pela UNB.

Giselle Araújo de Jesus é Assistente Administrativo do quadro permanente da Infra S.A., desde 2013, Pedagoga e especialista em Psicopedagogia Clínica e Institucional, atualmente exercendo o cargo de Secretária na Ouvidoria e membro suplente da Comissão de Ética.

João Victor Pereira Dos Santos atuou dois anos como estagiário na Ouvidoria da Infra S.A., e foi recentemente incorporado ao contrato terceirizado de apoio administrativo. É bacharel em Administração de Empresas e certificado em ouvidoria pela Enap.

Em função de novas diretrizes da alta gestão, ocorreu a reestruturação da equipe, que até meados de agosto foi composta pela Ouvidora Rose Meire Cyrillo, os Gerentes de Relacionamento, Natália Alves Carvalho e Eduardo Rodrigues da Costa e contou ainda com a colaboração da estagiária Luciana Linhares Andrade Dos Santos.

# ATENDIMENTO

---

Em 2023, a Ouvidoria da Infra S.A. registrou um total de 204 demandas, abrangendo tanto o **Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)** quanto as **manifestações de ouvidoria**, recepcionados pela Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação do poder Executivo Federal, Fala.BR, gerenciada pela Controladoria-Geral da União - CGU.

Dessas demandas, 35 foram encaminhadas para outros órgãos e entidades, por não se tratar de temas sobre os quais a Infra S.A. tinha controle direto das informações e portanto, em tais circunstâncias não obtiveram uma tramitação interna.

Assim, o total de demandas tratadas pela Infra S.A. ao longo do ano foi de 169, resultante da soma dos 118 pedidos de acesso à informação e 51 manifestações de ouvidoria.

Além de receber manifestações diretamente por meio da Plataforma Fala.BR, a Infra S.A. mantém receptividade a cartas e e-mails. Nesse contexto, foram recepcionados 63 pedidos de acesso à informação e 73 manifestações de ouvidoria por e-mail. A partir do mês de outubro/23, as demandas recebidas por e-mail passaram a ser devidamente integradas à Plataforma Fala.BR pela equipe da área.

Ressalta-se que as demandas recepcionadas por e-mail, anteriores ao mês de outubro/23, não incluídas no Fala.BR, não constam nas métricas informadas pela plataforma.

Ao longo de 2023, a unidade de ouvidoria processou 305 demandas no total. É importante destacar que o número de demandas recebidas em 2023, apresentou um aumento significativo de 16% em comparação com o total de atendimentos registrados em 2022, e também seu crescimento ano a ano.



Fonte: Painel Resolveu: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

Fonte: Painel Lei De acesso à informação: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>

# ATENDIMENTO

---

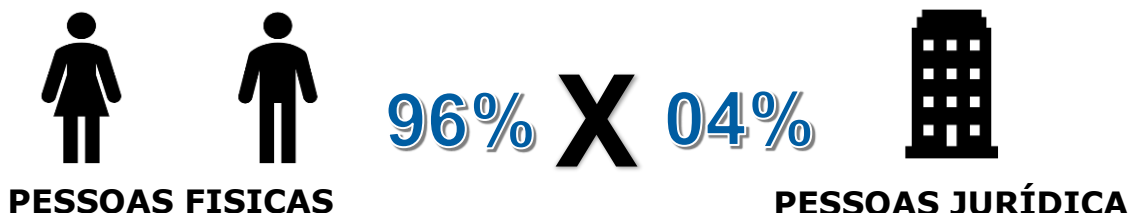
Esse aumento pode ser justificado pela incorporação da Empresa de Planejamento e Logística pela Valec Construções S.A., desde então a Infra S.A. ampliou seu escopo de entregas. Percebeu-se efetividade das ações realizadas durante o ano na relação mais próxima ao usuário, além de sedimentar à base de dados para o auxílio das tomadas de decisões pela alta gestão.

Com o compromisso de garantir acessibilidade no atendimento aos cidadãos e apesar das inovações tecnológicas, a Infra S.A. mantém o atendimento presencial. Essa abordagem também é registrada na plataforma Fala.BR, visando consolidar o repositório unificado de manifestações.

Quanto ao **Serviço de Acesso a Informação (SIC)**, um aspecto relevante a ser destacado é a consistência observada no atendimento ao cidadão. Em 2023 todas as demandas recebidas foram devidamente respondidas dentro do prazo legalmente estipulado.

Importante enfatizar que, conforme dados extraídos da plataforma FALA.BR, a Ouvidoria da Infra S.A., mantém o padrão de respostas às demandas dentro do prazo. Esse dado exerce uma influência positiva na confiança do usuário, demonstrando segurança e a garantia do fornecimento das respostas dentro dos prazos estabelecidos pela lei, além de fortalecer a imagem institucional da empresa.

Quanto ao público demandante, destaca-se que a maioria são pessoas físicas.



Fonte: Painel Lei De acesso à informação: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>

# ATENDIMENTO

---

Dentro das **manifestações de ouvidoria** existem tipologias que são classificadas como Reclamação, Denúncia, Solicitação, Sugestão e Elogio, todas recebidas e tratadas seguindo o Código de Defesa do Usuário do Serviço Público (Lei nº 13.460 de 2017), além da tipologia Simplifique contida no Decreto Nº 9.094, de julho de 2017.

No caso de denúncia anônima, o Fala.BR trata como Comunicação.

Análise do total de manifestações de ouvidoria registradas no Fala.BR em porcentagem em relação às tipologias:

Tipologia	Quantidade	Percentual
Sugestão	0	0%
Denúncia	1	2%
Comunicação	6	12%
Solicitação	40	78%
Reclamação	4	8%
Elogio	0	0%
Simplifique	0	0%

Fonte: Painel Resolveu: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

Em análise, foi verificada a expressiva quantidade de manifestações classificadas como solicitações de providências, que representaram 78% do total de demandas direcionadas à Ouvidoria.

Percebe-se uma baixa adesão às tipologias agregadoras (Elogio, Simplifique e Sugestão), que têm um potencial para acrescentar valor à Infra S.A. Os elogios desempenham um papel crucial no reconhecimento dos envolvidos. Em relação às tipologias "Simplifique" e "Sugestão", elas têm um impacto direto nos processos de aprimoramento dos serviços e agentes públicos.

Com o intuito de aumentar essas demandas, a Ouvidoria prioriza a qualidade do atendimento, buscando incentivar a participação do usuário e influenciar positivamente a gestão da Empresa.



# PRAZO DE ATENDIMENTO

Segundo o painel de **acesso à informação** da Controladoria Geral da União – CGU, o prazo médio de atendimento das demandas em 2023 foi de 6,81 dias.

Constatou-se que a Infra S.A. permaneceu dentro do prazo legal em comparativo com todos os outros órgãos avaliados dentro do painel.

**A INFRA ficou muito bem posicionada.**

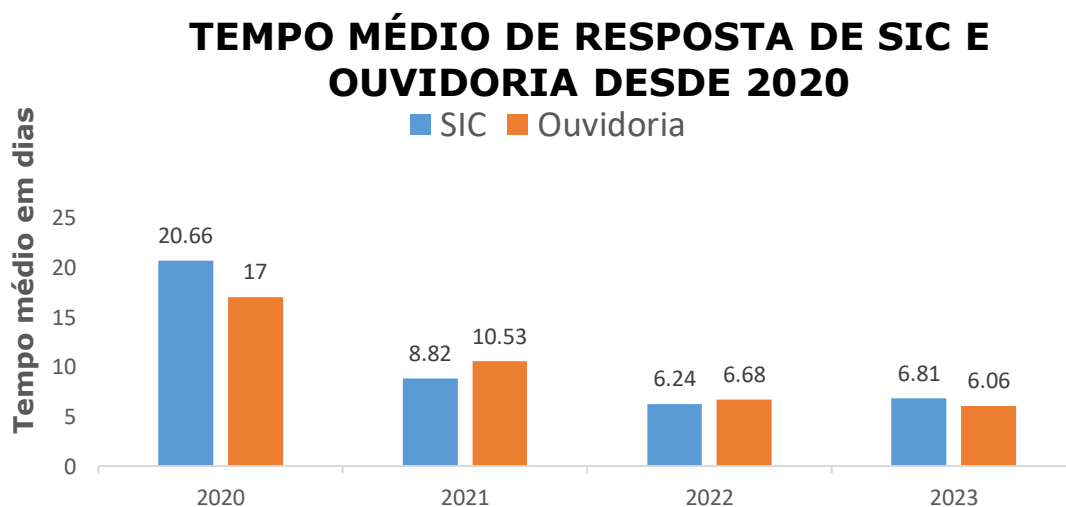
**INFRA S.A.**  
**37º/324º**  
**Ranking**

Fonte: Painel Lei De acesso à informação: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>

A média do tempo de resposta às **manifestações de ouvidoria** ficou em 6,06 dias, apresentando uma redução de 10% em relação ao ano de 2022.

Melhor média já praticada desde a implantação da ouvidoria dentro da Infra S.A.

Os prazos médios das demandas dos anos anteriores ilustram a evolução de SIC e Ouvidoria, conforme abaixo:



Fonte: Painel Resolveu: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

Fonte: Painel Lei De acesso à informação: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>

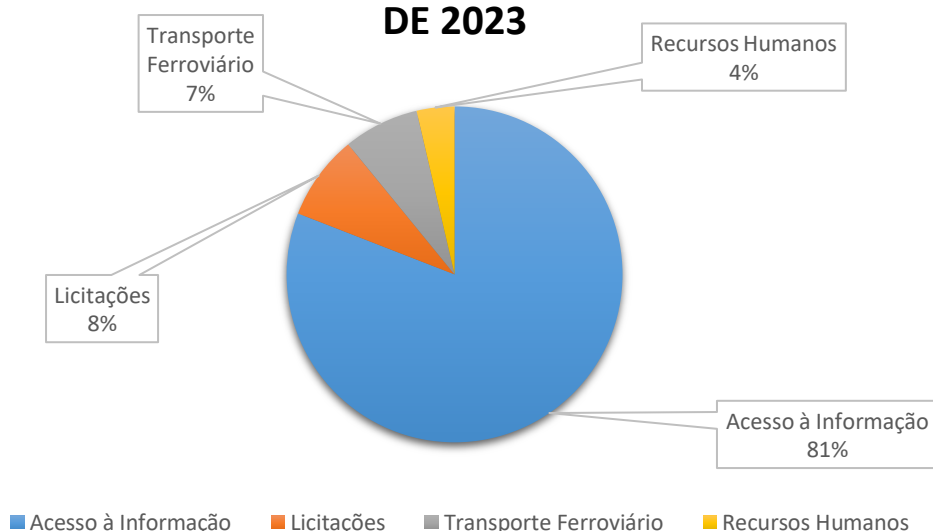
# ANÁLISE DAS TEMÁTICAS

Destaca-se a evolução ao longo dos anos, evidenciando uma tendência de diminuição do tempo médio de resposta, tanto do SIC, quanto da Ouvidoria. Dados que contribuem para a seguridade e celeridade no processo de resposta, impactando a satisfação e, repisa-se, a confiança do usuário.

A Ouvidoria vem revisando seus processos, atualizando os pontos focais junto a cada Diretoria e instituindo novas rotinas a fim de aperfeiçoar seu atendimento e posicionar a Infra S.A. cada vez mais numa posição melhor no Ranking Nacional.

No total, 15 assuntos foram registrados nos **pedidos de acesso à informação**, Porém em 90% dos casos foram classificados em apenas 4 macrotemas:

## PRINCIPAIS ASSUNTOS SIC REGISTRADOS NO ANO DE 2023



Fonte: Painel Lei De acesso à informação: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>

Dentro do gráfico analisado, destaca-se o macrotema Acesso à Informação que representa 81% dos principais assuntos registrados no SIC.

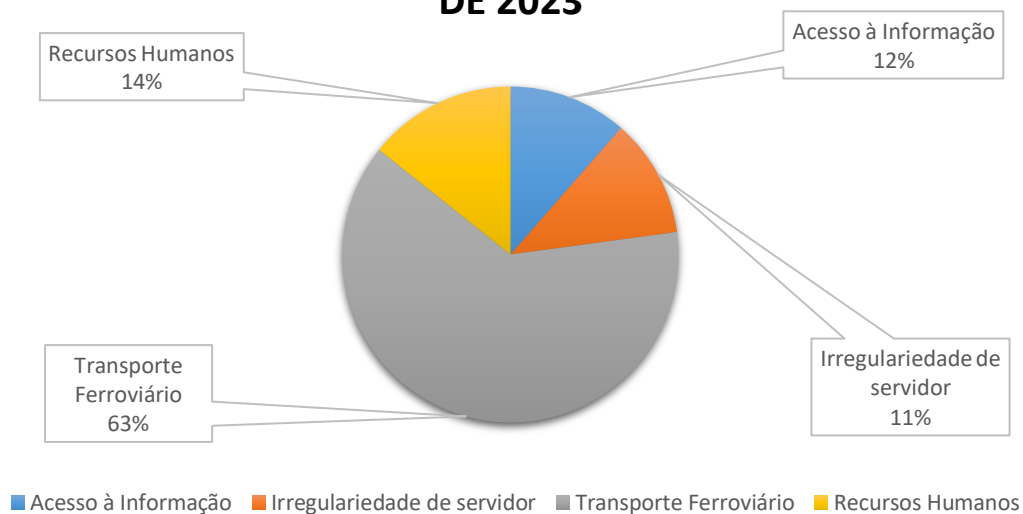
Observa-se que esse é um macrotema genérico e está sendo utilizado de forma recorrente pelo usuário.

Para o melhor agrupamento dos pedidos de acesso à informação, a ouvidoria implementou novas rotinas de classificação dos assuntos para que no momento do tratamento possam ser reclassificados de forma mais adequada à necessidade do usuário.

# ANÁLISE DAS TEMÁTICAS

Em análise aos temas de **manifestações de ouvidoria** observou-se a presença de 15 assuntos distintos, dentre eles destacam-se os mais recorrentes:

## PRINCIPAIS ASSUNTOS OUV REGISTRADOS NO ANO DE 2023



Fonte: Painel Resolveu: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

Nas manifestações de ouvidoria, percebeu-se um foco maior em assuntos específicos, o que possibilita maior facilidade no atendimento e a identificação rápida da área a ser demandada, o que possibilita uma maior celeridade na resposta por parte da Empresa.

# AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS

A avaliação quanto ao atendimento das demandas é feito por intermédio de uma pesquisa de satisfação automática da plataforma Fala.BR, que pode ser preenchida pelo usuário após o atendimento.

Constatou-se uma adesão considerável dos usuários à pesquisa de satisfação de **acesso à informação**, o que contribuiu para a análise da percepção dos cidadãos em relação aos serviços prestados pela Infra S.A.

Foram contabilizadas 21 respostas entre os 118 pedidos de acesso à informação registrados no ano, contando assim com uma adesão de 18%. A pesquisa teve um *feedback* positivo, no qual a Infra S.A. obteve as seguintes pontuações quanto ao atendimento e a compreensão:

**A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu**



**A resposta foi de fácil compreensão?**



Fonte: Painel Lei De acesso à informação: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>

A perspectiva é sustentar uma trajetória de crescimento contínuo, com o objetivo de ampliar a participação dos usuários, para que a Infra S.A. possa fortalecer seu atendimento e buscar melhorias.

Quanto às respostas à pesquisa de satisfação das **manifestações de ouvidoria**, houve apenas uma resposta entre as 51 manifestações registradas no ano, contando assim com uma adesão de apenas 2%, o que demonstra baixa adesão no preenchimento das pesquisas e dificulta a análise do serviço prestado.

Da mesma forma, no momento da resposta, a Ouvidoria buscou incentivar o usuário, alertando quanto à importância do preenchimento da pesquisa para a melhoria do atendimento.

Apesar da baixa participação na pesquisa de satisfação, destaca-se que a avaliação referente à satisfação dos usuários foi completamente positiva. Quanto à resolutividade, os usuários avaliaram que 100% de suas demandas foram atendidas.

# APRIMORAMENTO E ANÁLISE DA OUVIDORIA

---

No último ano, a Ouvidoria percebeu oportunidades de melhorias em diferentes frentes interna e externamente à Empresa. Toma-se como exemplo a possibilidade de estabelecer o atendimento integrado ao cidadão em regiões diretamente envolvidas com as frentes de obras e suas questões socioambientais, como a desapropriação e assuntos de meio-ambiente e de obras.

Nesse sentido, percebe-se, para todas as atividades desenvolvidas pela Infra S.A., já vislumbrando suas potencialidades de atuação, a integração ativa da Ouvidoria fazendo frente às diferentes demandas sociais necessárias.

Ainda, nesse mesmo sentido, tendo em vista o trabalho realizado em 2023, foram identificadas as seguintes oportunidades de aprimoramento, bem como possibilidades para atuação desta Ouvidoria:

- Figurar no *Environmental, Social and Governance* (ESG) da Infra S.A. promovendo a Ouvidoria Cidadã;
- Incentivar a participação da unidade em eventos, capacitações e iniciativas de *benchmark* sobre Ouvidoria;
- Fomentar e promover a adesão do usuário às pesquisas de satisfação;
- Promover maior interação da Ouvidoria em relação as outras áreas da Empresa;
- Reforçar a imagem da Ouvidoria perante a empresa e aos cidadãos;
- Otimizar os mecanismos de gestão da unidade;
- Inovar o monitoramento das demandas por meio da ferramenta *Business Intelligence (BI)*;
- Fornecer informações competitivas à alta gestão que contribuam na mitigação de riscos e tomada de decisões.

As sugestões acima visam fortalecer o trabalho da Ouvidoria, garantindo uma abordagem abrangente e alinhada às expectativas da alta gestão bem como às necessidades dos usuários.

# CONSIDERAÇÕES FINAIS

---

Ao longo de 2023, a Ouvidoria demonstrou seu compromisso em aprimorar continuamente o atendimento oferecido aos cidadãos, prezando pela qualidade no tratamento das manifestações recebidas.

Com o objetivo de fomentar a transparência, orientar os colaboradores sobre os normativos e assegurar o direito do cidadão e a publicidade das atividades governamentais, a Ouvidoria desenvolveu e deu publicidade ao Guia de Atendimento ao Público e promoveu a veiculação das cartilhas da LAI e LGPD.

A atuação ativa da Ouvidoria proporcionou a aquisição de novos conhecimentos e boas práticas que vem sendo praticadas por outros órgãos, com destaque na participação da equipe da Infra S.A. no XXVI Congresso Brasileiro de Ouvidores – “A Ouvidoria Estratégica e a Inclusão Cidadã: ações e inovações”, com ouvidorias de diferentes estados e esferas diversas.

A Ouvidoria também participou do II Mutirão de Desapropriação da Ferrovia de Integração Centro-Oeste - FICO, nos dias 20 a 24 de novembro em Goiás, nas Cidades de Uruaçu, Crixás e Goiânia, que acompanhou, juntamente com a Procuradoria Jurídica (PROJUR) e a Superintendência de Gestão Ambiental e Territorial (SUGAT), às audiências de Conciliação, levando a Ouvidoria para perto do cidadão.

A equipe teve oportunidade de se capacitar de forma constante, destacando-se pela busca de estratégias para se adaptar ao novo contexto institucional.

As manifestações dos usuários são um importante instrumento de trabalho para os gestores, auxiliando na avaliação e aprimoramento dos serviços prestados, e para a imagem institucional da Empresa. Assim, o Relatório de Gestão Anual tem a função de subsidiar a alta gestão na tomada de decisões sobre o futuro da Estatal.

Importante ressaltar que o presente trabalho destacou a importância da Ouvidoria nas entregas da Infra S.A., enfatizando os processos de escuta técnica, qualidade no atendimento, efetividade nas respostas e boa relação com as demais áreas da empresa construindo diariamente um serviço público de excelência.

Por fim, ressaltar a importância do papel da Ouvidoria como instância de Participação e Controle Social e que permite à Infra S.A. dar transparência de suas ações e potencializar seus resultados, promover uma gestão mais aberta, responsiva e alinhada às expectativas da comunidade e demais partes interessadas.

# INFRA S.A.



## CONTATOS



**+55 (61) 2029-6081**  
**+55 (61) 2029-6017**  
**+55 (61) 2029-6077**



**SAUS, Quadra 01, Bloco "G", Lotes 3 e 5,  
Asa Sul, Brasília-DF, Sede da Infra, 9º  
andar, Brasília – DF, CEP: 70.070-010.**



**[ouvidoria@infrasa.gov.br](mailto:ouvidoria@infrasa.gov.br)**  
**[sic@infrasa.gov.br](mailto:sic@infrasa.gov.br)**



**EMAIL E FALA.BR: Ininterrupto (24hs)**  
**TELEFONE E PRESENCIAL: Em dias  
úteis, de 2ª a 6ª, das 9hs às 17hs**