



RELATÓRIO SIC/OUVIDORIA

Trimestral (Out/Nov/Dez)/2024

Brasília/DF



Relatório do SIC/Ouvidoria – 4º trimestre/2024

1. Serviço de Informação ao Cidadão - SIC

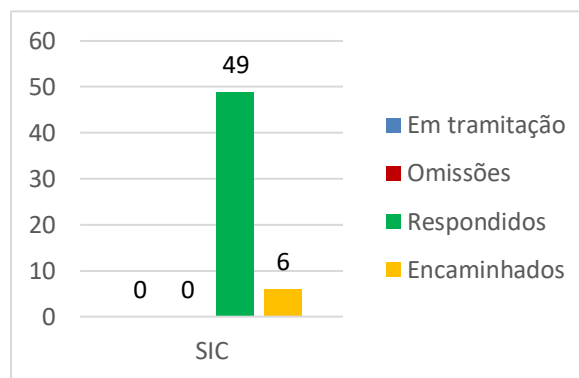
Pedidos recebidos
49 Fala.Br*

Ranking**
116º/320

Tempo médio de resposta
8,32 dias

Ranking***
54º/320

Gráfico 1 – Quantidade e status dos pedidos de SIC recebidos no 4º trimestre/2024****



*Foram recebidos 49 pedidos de acesso à informação e 6 encaminhamento para outros órgãos.

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

***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, omissões (ainda não respondido e com prazo de resposta expirado), respondidos e encaminhados.

Estas informações foram coletadas do Painel de Acesso à Informação (<http://www.paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm>).

No quarto trimestre, foram recebidos pela Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação do Poder Executivo Federal, Fala.BR, **49 pedidos de acesso à informação** (LAI) e encaminhados às áreas com atribuição ao tema, além de haver 6 encaminhamentos, sendo 3 para a Agência Nacional de Transportes Terrestres – ANTT, 1 para o Ministério da fazenda – MT, 1 para o Ministério dos portos e aeroportos – MPOR e 1 para o Departamento Nacional De Infraestrutura de Transportes – DNIT, no mesmo período, observado no gráfico 1.

1.1 Pedidos de Acesso à Informação respondidos diretamente pela Ouvidoria

Neste trimestre, **14 dos 49** pedidos de acesso à informação foram respondidos diretamente pela Ouvidoria, com tempo médio de resposta de 0 dia, assim o SIC economizou 280 minutos de trabalho efetivo.

Tabela 1 – teor da manifestação, tempo médio de resposta e tempo economizado.

Assuntos	Qtd.	Tempo Médio de Resposta em Dias	Tempo Economizado em Minutos*
Recursos Humanos	6	0	120
Transparência ativa	4	0	80
Transporte ferroviário	2	0	40
Transporte rodoviário	1	0	20
Assistência judiciária	1	0	20

*Foi cronometrado o tempo necessário para, em sequência, copiar a manifestação de ouvidoria no Fala.Br, abrir um processo SEI, criar um ofício para a área competente e enviá-lo à Ouvidora para assinatura e encaminhamento ao ponto

focal da área para fornecer a informação final. A média deste tempo resultou em um intervalo de vinte minutos.

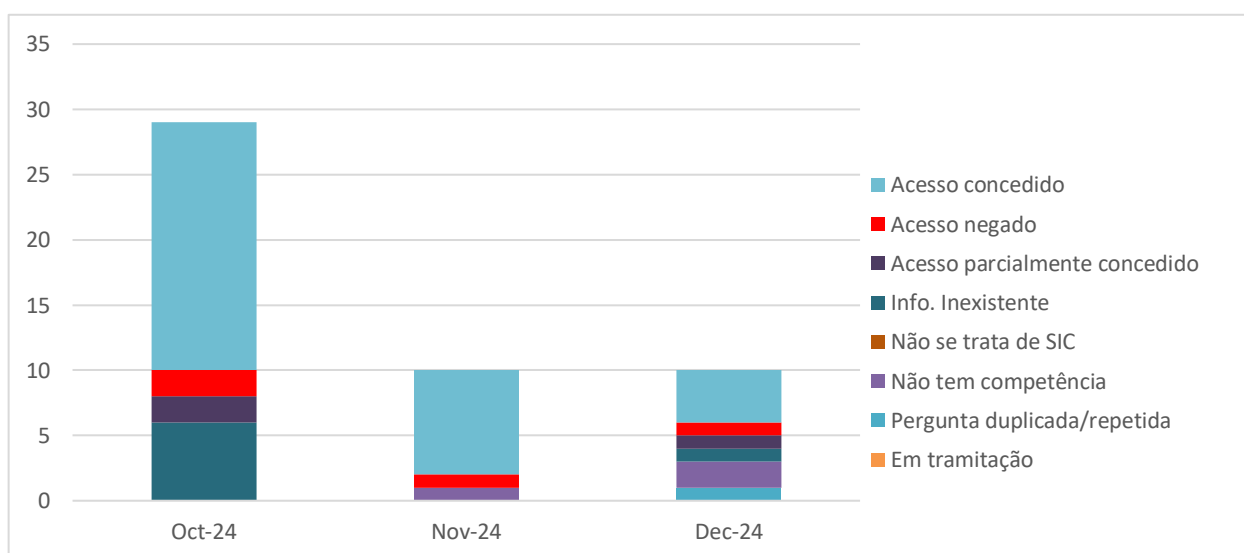
1.2 Tipos de respostas SIC no 4º Trimestre/2024

Quanto aos tipos de respostas aos pedidos de acesso à Informação recebidos via Fala.BR, eles são classificados pelo respondente conforme as opções sugeridas pela Plataforma Fala.BR, da seguinte forma: acesso concedido, acesso negado, acesso parcialmente concedido, informação inexistente, não se trata de Solicitação de informação, órgão não tem competência para responder sobre o assunto, pergunta duplicada/repetida e em tramitação.

Das demandas recebidas nos três meses, **31** tiveram o **acesso concedido**, **4** com o **acesso negado**, **3** tiveram o **acesso parcialmente concedido**, **7** com **informação inexistente**, **3** o **órgão não tem competência** e **1** com **pergunta duplicada/repetida**.

Abaixo, o gráfico 2 apresenta o comportamento dos Tipos de Respostas SIC, indicando a variação de respostas dos setores da empresa mês a mês.

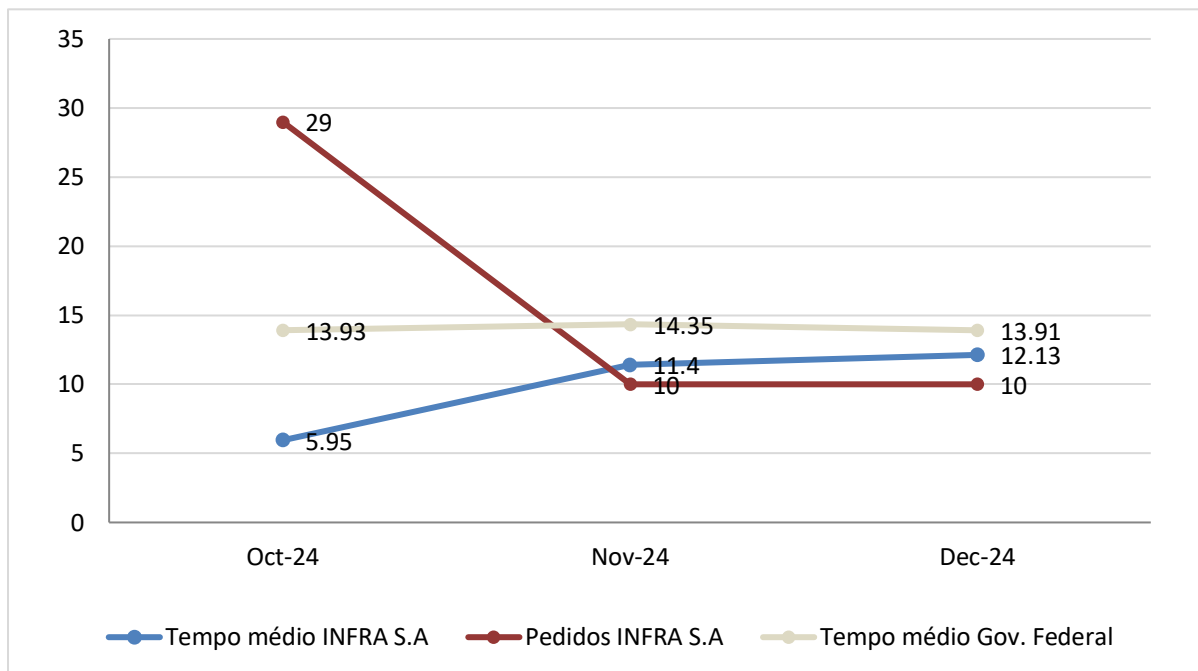
Gráfico 2 - Comportamento mês a mês dos Tipos de Respostas.



1.3 Indicador de Desempenho de Atendimento ao Cidadão

O gráfico 3 abaixo, apresenta o indicador de desempenho do Tempo Médio de Atendimento ao Cidadão (dias), apresentado mês a mês, em relação a quantidade de pedidos recebidos pelo Fala.BR e pelo tempo médio de atendimento do Governo Federal (dias).

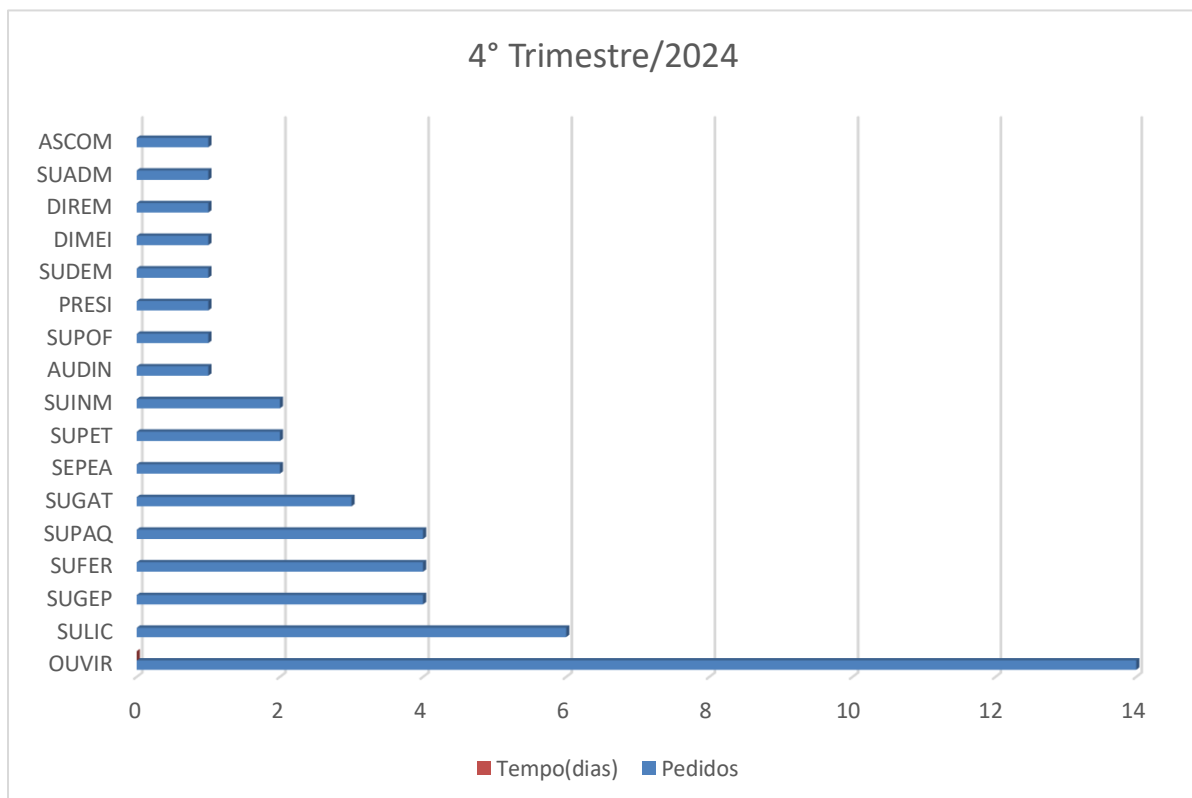
Gráfico 3 – quadro mensal do tempo médio de resposta SIC x números de pedidos SIC x tempo médio do Governo Federal. Desempenho de Atendimento ao Cidadão por setor demandado



Cumprir salientar que o Tempo médio de resposta do trimestre foi de 8,32 dias, menor que a média do governo federal, que ficou em 14,06 dias.

O gráfico 4, a seguir, visa mostrar o tempo médio de dias utilizados para o atendimento às demandas em relação ao número de pedidos recebidos e os setores responsáveis em responder a demanda.

Gráfico 4 – Tempo médio de resposta por Setor e SIC e relação com o número de Pedidos.



1.4 Recursos SIC

Neste trimestre foram registrados 4 recursos aos pedidos de acesso à informação, os quais 2 foram em 1ª instância e em ambos os casos evoluíram para 2ª instância.

TOTAL DE RECURSOS [?]

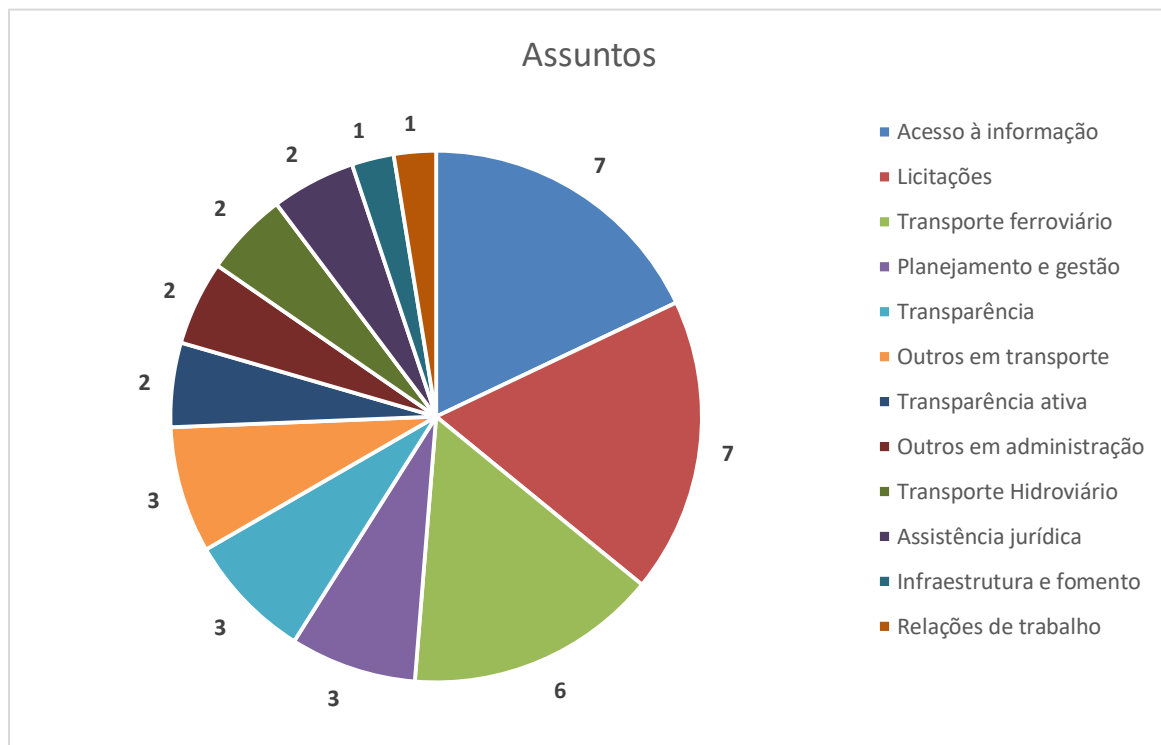


1.5 Assuntos SIC

No Fala.BR, as manifestações são classificadas por Assuntos, que são indexadores fixos da plataforma, e são categorizados pelo próprio usuário quando ele efetua o seu pedido de acesso à informação.

Nos três meses, os pedidos recebidos pelo SIC foram classificados em: “Transporte ferroviário”, “Recursos humanos”, “Transparência ativa”, “Outros em administração”, “Transporte rodoviário”, “Licitações e contratos”, “Planejamento e gestão”, “Ouvidoria”, “Serviços e sistemas” e “Acesso à informação”, conforme gráfico abaixo:

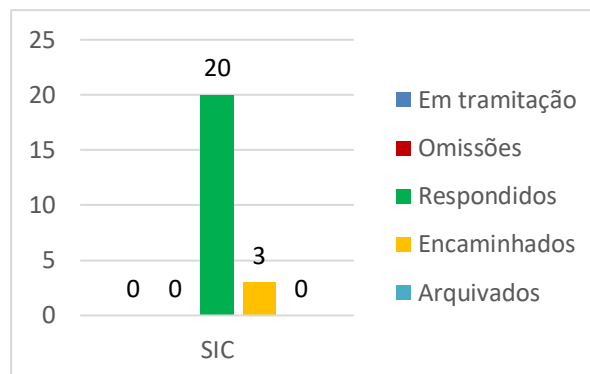
Gráfico 5 – Assuntos e subassuntos dos pedidos SIC x quantidades de pedidos



2. Ouvidoria

Manifestações recebidas*	Encaminhadas (a outro órgão/entidade)
20 Fala.Br	3 encaminhados
Tempo médio de resposta 8,15 dias	Tempo médio do Gov. Federal 15,03 dias

Gráfico 6 – Quantidade e status das manifestações de OUV recebidos no quarto trimestre/2024



*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.

No terceiro trimestre, foram recebidos pela Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação do Poder Executivo Federal, Fala.BR, **20** demandas de Ouvidoria, sendo respondidas diretamente pela ouvidoria ou encaminhadas para as áreas com atribuição ao tema, além de haver 3 encaminhamentos, sendo 1 enviado ao Ministério de Gestão e Inovação, 1 para o Departamento Nacional de Infraestrutura de Transportes – DNIT e 1 para o Ministério dos Transportes - MT, podendo ser observado no gráfico 6.

2.1 Manifestações respondidas diretamente pela Ouvidoria

Nos três meses, **7** das **20** manifestações foram respondidas diretamente pela Ouvidoria, com tempo médio de resposta de 0,4 dias, assim a Ouvidoria economizou 140 minutos de trabalho efetivo, consoante tabela abaixo:

Tabela 2 – teor da manifestação, tempo médio de resposta e tempo economizado.

Assuntos	Qtd.	Tempo Médio de Resposta em Dias	Tempo Economizado em Minutos*
Outros em Administração	3	0	60
Recursos Humanos	2	0	40
Transporte Ferroviário	1	3	20
Emprego	1	0	20

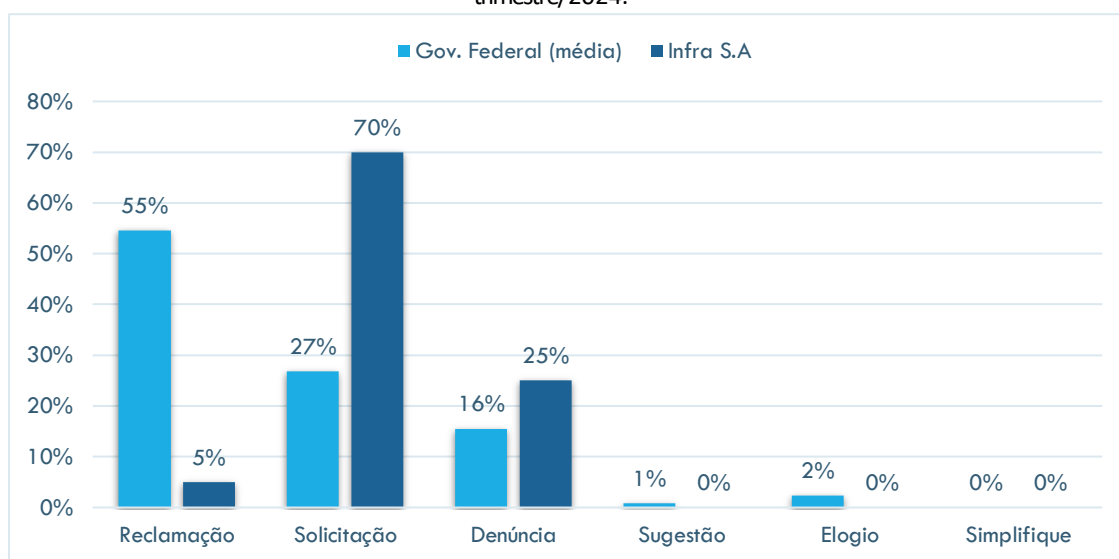
*Foi cronometrado o tempo necessário apenas para, em sequência, copiar a manifestação de ouvidoria no Fala.Br, abrir um processo SEI, criar um ofício para a área competente e enviá-lo à Ouvidora para assinatura e encaminhamento ao ponto focal da área competente para fornecer a informação desejada. A média deste tempo resultou em um intervalo de vinte minutos.

2.2 Tipos de manifestações e comparativo com o Governo Federal no 4º trimestre de 2024

Quanto aos tipos de manifestações recebidas via Fala.BR, elas são classificadas pelo usuário conforme as opções sugeridas pela Plataforma Fala.BR, da seguinte forma: reclamação, solicitação, denúncia, sugestão, elogio, simplifique e comunicação. O manifestante analisa e seleciona a opção que melhor se enquadra na sua manifestação.

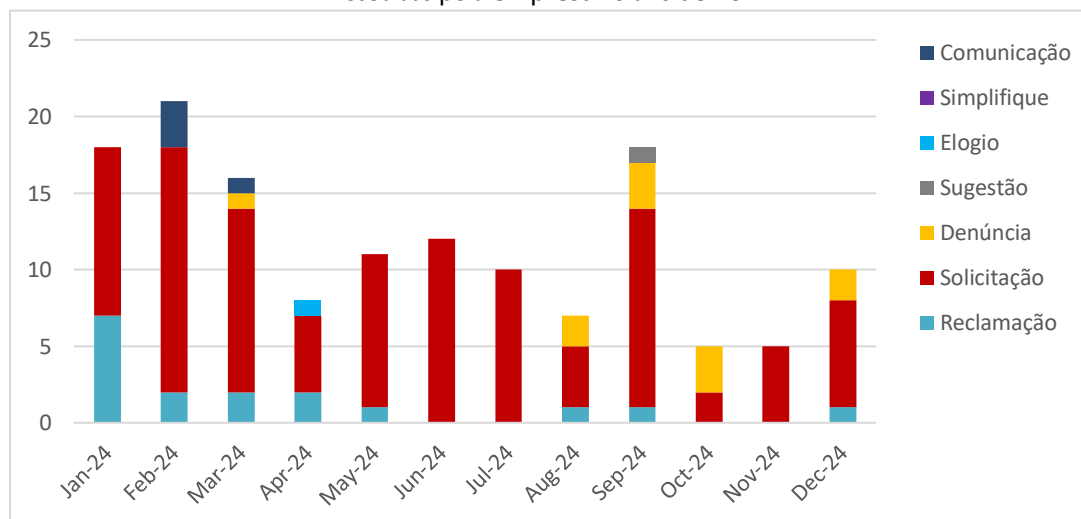
No presente trimestre, houve uma variação nos tipos de manifestações registradas pelos usuários, sendo registrados **1 reclamação, 14 solicitações, e 5 denúncias**. O gráfico abaixo mostra a comparação, em porcentagem, dos tipos de manifestações recebidas pela nossa empresa em relação à média de todas as ouvidorias cadastradas na plataforma Fala.BR.

Gráfico 7 - Comparativo percentual dos Tipos de manifestações recebidas no Governo Federal (média) e pela Infra S.A. no 4º trimestre/2024.



Abaixo, o gráfico 8 apresenta o comportamento mês a mês, dos Tipos de manifestações ao longo de 2024, indicando a variação de escolha por parte dos usuários.

Gráfico 8 - Comportamento mês a mês dos Tipos de Manifestações de Ouvidoria recebidas pela empresa no ano de 2024

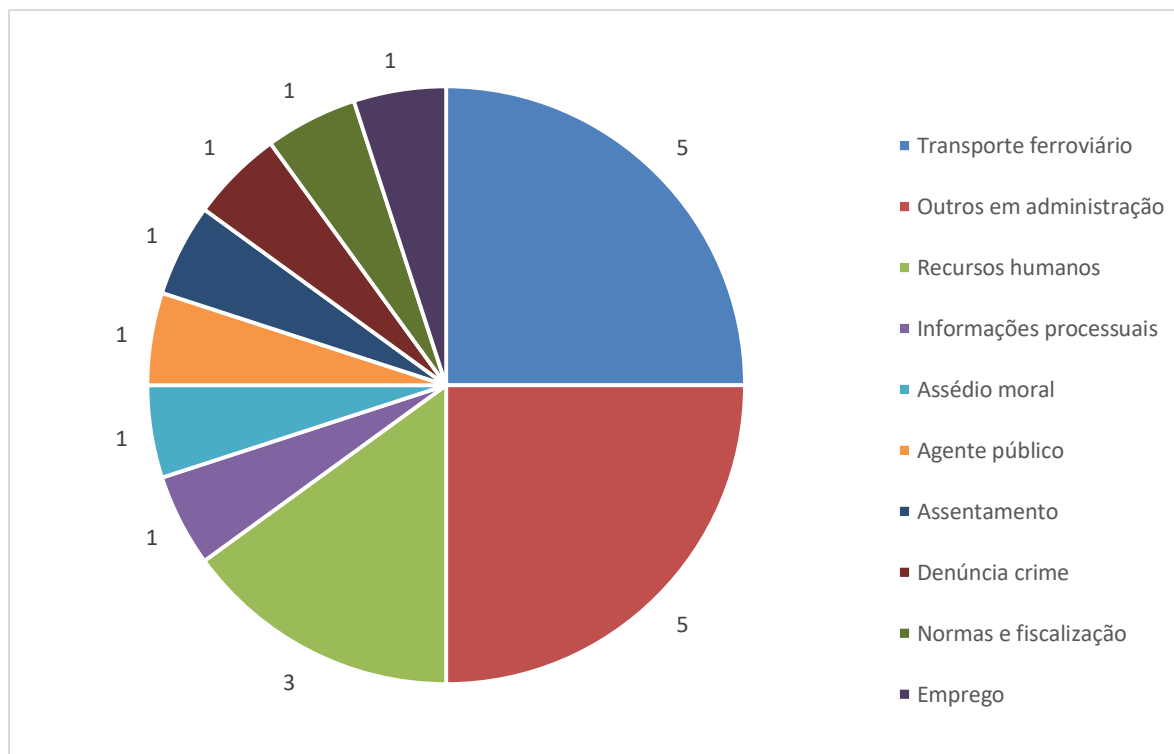


2.3 Assuntos da Ouvidoria

No Fala.BR, as manifestações são classificadas por Assuntos, que são indexadores fixos dessa plataforma da CGU, e são categorizados pelo próprio usuário quando ele faz a sua manifestação.

Os pedidos recebidos pela ouvidoria foram classificados em: “Transporte ferroviário”, “Outros em administração”, “Informações processuais”, “Recursos humanos”, “Assédio moral”, “Agente público”, “Assentamento”, “Denúncia crime”, “Normas e fiscalização” e “Emprego”, conforme gráfico abaixo:

Gráfico 9 – Assuntos dos pedidos de ouvidoria x quantidades de pedido



3. Avaliação

3.1 Canais de Entrada - SIC e Ouvidoria

Nos três meses a empresa totalizou 49 pedidos de acesso à informação recebidos, contando ainda com 6 encaminhamentos, sendo 3 para a Agência Nacional de Transportes Terrestres – ANTT, 1 para o Ministério da fazenda – MT, 1 para o Ministério dos portos e aeroportos – MPOR e 1 para o Departamento Nacional De Infraestrutura de Transportes – DNIT.

Quanto aos pedidos de Ouvidoria, totalizou com 20 manifestações recebidas, além dos 3 encaminhamentos, sendo enviado 1 ao Ministério de Gestão e Inovação, 1 para o Departamento Nacional de Infraestrutura de Transportes – DNIT e 1 para o Ministério dos Transportes.

No quarto trimestre de 2024, o canal de **SIC** foi o mais utilizado pelos usuários.

3.2 Índice de Resolutividade e Pesquisa de Satisfação do Usuário - SIC e Ouvidoria

O Índice de Resolutividade refere-se ao andamento das demandas recebidas, que podem ser concluídas ou continuar em tramitação.

Nas solicitações de acesso à informação, foi alcançado uma taxa de resolução de aproximadamente 100%, visto que 49 dos 49 pedidos recebidos foram respondidos.

O Índice de Resolutividade do setor para dados de Ouvidoria no trimestre foi de aproximadamente 100%, visto que todas 20 manifestações recebidas foram respondidas até 31 de dezembro.

Quanto a Pesquisa de Satisfação ao usuário, **de preenchimento facultativo**, a mesma pode ser preenchida pelo demandante após recebimento da resposta enviada pela empresa.

A Pesquisa possui duas perguntas e o solicitante responde marcando em uma escala de 1 a 5.

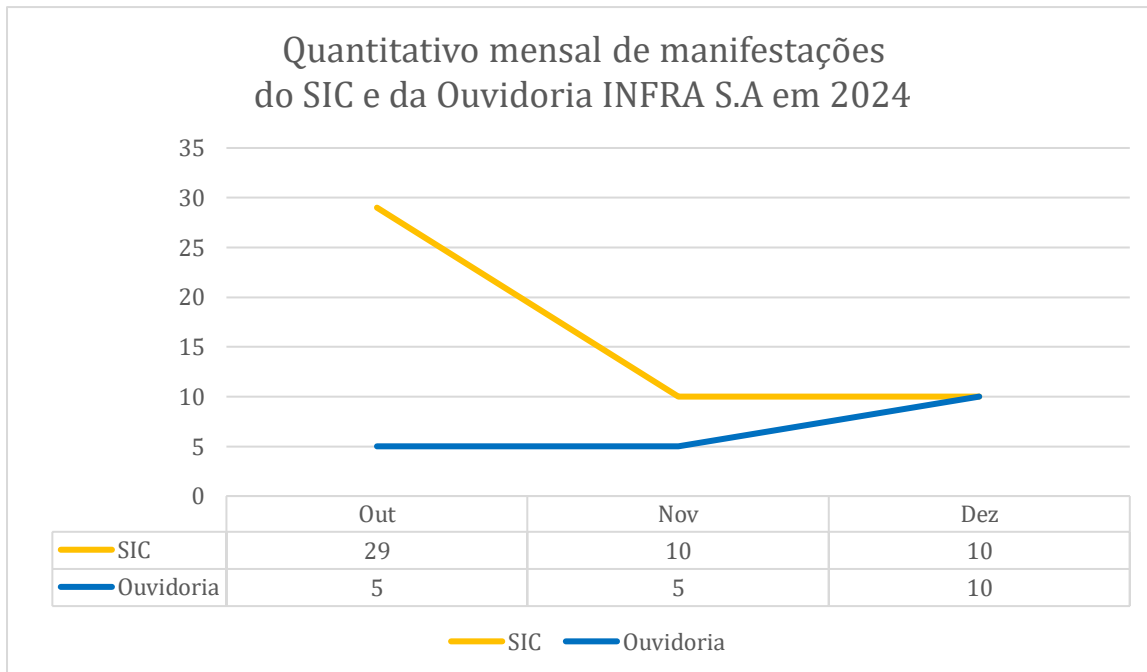
Neste trimestre, não houve respostas à Pesquisa de Satisfação em relação ao atendimento da **ouvidoria** e houve **5 repostas** referente às pesquisas dos **pedidos de acesso à informação**, conforme imagem1.



3.3 Origem e evolução das manifestações

Quanto a evolução das demandas, o gráfico 10 apresenta a evolução mês a mês da quantidade de manifestações de SIC e Ouvidoria.

Gráfico 10 - Evolução mês a mês da quantidade de manifestações de SIC e de Ouvidoria da INFRA S.A.



4. Considerações finais

Com relação aos indicadores típicos das atividades de Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão, a Ouvidoria da Infra S.A. tem ficado dentro da média nacional, como demonstrado nas informações apresentadas acima.

Essa média 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 que pese tais variáveis, a Ouvidoria além de ter ficado dentro da média nacional, observou-se um aumento no número de resposta à pesquisa de satisfação do Serviço de acesso à informação.

Percebe-se que, apesar do pico registrado em outubro no SIC, a tendência geral para o trimestre foi de estabilização das manifestações.

Participação no 2º Workshop de Ouvidoria do DNIT

A Ouvidoria da Infra S.A. participou ativamente do segundo workshop promovido pelo Departamento Nacional de Infraestrutura de Transportes (DNIT), realizado nos dias 10 e 11 de outubro de 2024. O evento foi uma plataforma estratégica para o compartilhamento de boas práticas e experiências, com o objetivo de aprimorar a eficiência, a transparência no atendimento ao cidadão e a gestão pública. A presença da Ouvidoria nesse encontro reforça o compromisso da Infra S.A. em alinhar suas práticas aos mais altos padrões de governança e qualidade no serviço público, além de estreitar laços institucionais e buscar soluções inovadoras para a melhoria contínua de seus processos.

Participação na reunião da Câmara Técnica de Transparência, Acesso à Informação, Participação Social e Diversidade – CTTAPD

A Ouvidoria da Infra S.A., representada pela Ouvidora, Ladjane Pereira de Mello, e pela Gerente de Relacionamento, Bárbara Tomaz Bonfim, participou da reunião da Câmara Técnica realizada na sede do Departamento Nacional de Infraestrutura de Transportes (DNIT) no dia 5 de novembro de 2024.

Durante o encontro, foram discutidos temas de alta relevância institucional, como o Acordo de Cooperação Técnica CGU/MT nº 06/2024, que aborda a prevenção ao nepotismo, e o Decreto nº 12.122, de 30 de julho de 2024, que institui o Programa Federal de Prevenção e Enfrentamento do Assédio e da Discriminação.



Imagem 2 – Ouidora e equipe acompanhados da Ouidora Geral da União



Imagem 3 – Ouidora e Gerente de relacionamento na reunião da Câmara Técnica

Fortalecimento da Comunicação entre a Infra S.A. e Comunidades Impactadas



Imagem 4 – Colaboradora da Ouidoria presente nos canteiros de obras da FICO.

A Ouidoria da Infra S.A. (OUVIR) realizou uma importante ação de aproximação com os responsáveis pelos canteiros de obra da Ferrovia Centro-Oeste – FICO nos dias 7, 8 e 9 de novembro. Essa interação teve como objetivo principal divulgar o trabalho da Ouidoria como um canal estratégico de comunicação entre a sociedade e a empresa, promovendo maior transparência, eficiência e agilidade nos processos internos e nos serviços prestados.

Durante a visita, foi entregue material informativo contendo os contatos da Ouidoria, com orientações para que esses materiais fossem afixados em locais visíveis nos escritórios dos canteiros de obras. Adicionalmente, folhetos com o mesmo teor informativo foram distribuídos para serem compartilhados com as comunidades locais, reforçando o compromisso com a inclusão e acessibilidade à informação.

Outra ação importante de interação direta com os usuários foi a participação da Ouidoria no Mutirão de Conciliação de Desapropriação, em Goiânia, no período de 1 a 4 de outubro, com o objetivo de estimular acordos de desapropriação das áreas que se encontram localizadas dentro da faixa de domínio da construção da Ferrovia de Integração Centro Oeste – FICO.

O intuito foi de divulgar o trabalho da ouvidoria da Infra S.A., como facilitadora na comunicação entre a sociedade e a empresa, estabelecendo aproximação entre as partes e possível acolhida de

manifestações, de forma a contribuir para a reduzir as consequências das desapropriações, fornecer transparência, eficiência e agilidade dos processos internos e dos serviços prestados pela INFRA.

Café da Manhã para Compartilhamento de Resultados e Fortalecimento Institucional

No dia 29 de outubro de 2024, a Ouvidoria da Infra S.A. promoveu um café da manhã com o objetivo de compartilhar com os colaboradores da empresa os resultados da avaliação realizada pela Controladoria-Geral da União (CGU) sobre sua atuação.

Durante o evento, foram destacados os pontos positivos identificados pela CGU, bem como as áreas de melhoria, reforçando o reconhecimento pelo desempenho e pelas ações implementadas pela Ouvidoria ao longo do período.

Além de proporcionar um momento de alinhamento institucional, o evento foi realizado na própria sala da Ouvidoria, com o intuito de aproximar os colaboradores desse espaço, promovendo acolhimento e fortalecendo a percepção de segurança e acessibilidade no ambiente destinado à escuta e interação com a sociedade.



Imagem 5 – Compilado de fotos da equipe de Ouvidoria com o Diretor Presidente e a Diretora de Finanças da Infra S.A.