

# InSTRUÇÃO NORMATIVA nº 35/2020

FalaBR

## MINISTÉRIO DA INFRAESTRUTURA

### DEPARTAMENTO NACIONAL DE INFRAESTRUTURA DE TRANSPORTES

#### INSTRUÇÃO NORMATIVA N° 35/GAB - DG/DNIT SEDE, DE 26 DE NOVEMBRO DE 2020

Estabelece procedimentos relativos às atividades de ouvidoria, no âmbito do Departamento Nacional de Infraestrutura de Transportes.

**A DIRETORIA COLEGIADA DO DEPARTAMENTO NACIONAL DE INFRAESTRUTURA DE TRANSPORTES**, no uso da atribuição que lhe confere o inciso XII do art. 82 da Lei nº 10.233, de 5 de junho de 2001, e o inciso XII do art. 9º do Anexo I do Decreto nº 8.489, de 10 de julho de 2015, e tendo em vista o disposto no Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, no Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019, na Instrução Normativa nº 5, de 18 de julho de 2018, da Ouvidoria-Geral da União, e no art. 10 da Portaria nº 4.296, de 2 de outubro de 2019, do Ministério da Infraestrutura, e o constante nos processos nº 50600.028131/2020-12 e 50600.034604/2019-87, resolve:



## **CAPÍTULO I** **DISPOSIÇÕES PRELIMINARES**

---

**Art. 1º** Esta Instrução Normativa estabelece procedimentos relacionados às atividades de ouvidoria a serem observadas no âmbito do Departamento Nacional de Infraestrutura de Transportes - DNIT, tendo por finalidade regulamentar as atribuições, formas de atuação e os mecanismos administrativos e operacionais da Ouvidoria do DNIT.

de suas atividades e o encaminhar ao Diretor-Geral, ao Conselho de Administração e ao Ministério da Infraestrutura;

**V** - solicitar a abertura de processos administrativos aos setores competentes para a devida apuração de irregularidades, observada a existência de indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade, nos termos do § 2º do art. 23 do Decreto nº 9.492, de 2018;

**VI** - representar contra ilegalidade, omissão ou abuso de poder; e

**VII** - executar as demais atividades de ouvidoria previstas no art. 13 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

## **CAPÍTULO II** **DAS COMPETÊNCIAS**

---

**Art. 2º** À Ouvidoria do DNIT, órgão de assessoria direta e imediata ao Diretor-Geral e sujeita à orientação normativa e à supervisão técnica da Ouvidoria-Geral da União - OGU, nos termos do art. 7º do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, compete:

**I** - receber manifestações sociais afetas ao DNIT e responder diretamente aos interessados, cientificando a Coordenação-Geral de Integridade das denúncias recebidas;

**II** - oficiar às áreas competentes, cientificando-as das questões apresentadas e requisitando informações e documentos necessários ao atendimento das demandas;

**III** - propor adoção de providências ou de medidas para solução dos problemas identificados através das demandas, encaminhando-as aos setores competentes, quando necessário, para os devidos esclarecimentos;

**IV** - produzir, semestralmente, ou quando julgar oportuno, relatório circunstanciado

## **CAPÍTULO III** **DOS OBJETIVOS E PRINCÍPIOS**

---

**Art. 3º** A Ouvidoria do DNIT é um canal de comunicação entre o cidadão-usuário e o DNIT, com competência para receber demandas sobre os serviços prestados, tendo os seguintes objetivos:

**I** - desenvolver o controle social dos usuários sobre a prestação de serviços públicos para melhoria de sua eficiência;

**II** - facilitar o acesso do usuário de serviços públicos aos instrumentos de participação na gestão e na defesa de seus direitos;

**III** - zelar pela interlocução efetiva entre o usuário dos serviços públicos e o DNIT, como um instrumento de defesa de seus direitos, estimulando o exercício da cidadania;

**IV** - integrar e conscientizar as unidades de gestão do DNIT, estimulando-as na busca permanente da eficiência, eficácia e efetividade de seus produtos e serviços; e

**V** - promover a melhoria administrativa, operacional e das relações intraorganizacionais e interpessoais.

**Art. 4º** A Ouvidoria do DNIT desempenhará suas funções com estrita observância aos princípios previstos no art. 37, caput, da Constituição Federal e no art. 4º da Lei nº 13.460, de 2017, zelando pela sua aplicação nas unidades do DNIT.

## **CAPÍTULO IV** **DOS INSTRUMENTOS E FORMAS DE COMUNICAÇÃO DO USUÁRIO**

---

**Art. 5º** A Ouvidoria tem como instrumentos de recebimento de demandas para usuários internos e externos, os seguintes meios:

**I** - Sistema Nacional Informatizado de Ouvidorias (e-Ouv), como plataforma única de registro vigente (Fala.BR);

**II** - correspondência física;

**III** - central de atendimento; e

**IV** - comparecimento presencial do interessado às dependências da Ouvidoria do DNIT, em Brasília, ou às Superintendências Regionais.

**Parágrafo Único.** A resposta deverá ser dada, preferencialmente, pelo mesmo meio utilizado pelo usuário.

**Art. 6º** As demandas para a Ouvidoria do DNIT são as seguintes:

**I** - reclamação, conforme art. 3º, inciso I, do Decreto nº 9.492, de 2018;

**II** - elogio, conforme art. 3º, inciso III, do Decreto nº 9.492, de 2018;

**III** - sugestão, conforme art. 3º, inciso IV, do Decreto nº 9.492, de 2018;

**IV** - solicitação de providências, conforme art. 3º, inciso V, do Decreto nº 9.492, de 2018;

**V** - solicitação de simplificação (Simplifique!), conforme art. 13 do Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017;

**VI** - denúncia, conforme art. 3º, inciso II, do Decreto nº 9.492, de 2018, e seções I e II desta Instrução Normativa; e

**VII** - acesso à informação, conforme art. 11 do Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012.

**Art. 7º** A Ouvidoria do DNIT responderá às manifestações em linguagem clara, objetiva, simples e compreensível, nos termos do art. 1º, inciso VII, do Decreto nº 9.094, de 2017, e art. 10 da Instrução Normativa nº 5, de 18 de julho de 2018, da Ouvidoria-Geral da União. Parágrafo único. A Ouvidoria poderá solicitar informações às áreas responsáveis do DNIT pela tomada de providências, as quais deverão responder no prazo de 20 (vinte) dias contados do recebimento do pedido, prorrogáveis uma única vez por igual período, de forma justificada.

**Art. 8º** As manifestações aos usuários, as informações complementares e os subsídios

para resposta enviados à Ouvidoria do DNIT serão encaminhados rigorosamente nos prazos determinados pelo Decreto nº 9.492, de 2018.

**§ 1º** O gestor ou servidor que descumprir o prazo definido nos normativos de referência sem a devida justificativa ficará sujeito à responsabilização, a ser apurada no competente procedimento disciplinar.

**§ 2º** Nos casos em que a resposta à demanda não puder ser realizada de forma conclusiva, deverá ser enviada resposta intermediária ao usuário, tantas vezes quanto necessário, prestando-lhe informação do registro, das providências e dos encaminhamentos internos adotados, para posterior resposta definitiva.

**Art. 9º** Cabe ao Serviço de Informações ao Cidadão - SIC, assegurar o atendimento de pedidos de acesso à informação realizados com base na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e no Decreto nº 7.724, de 2012.

**Parágrafo único.** O Serviço de Informação ao Cidadão – SIC será chefiado pelo Ouvidor do DNIT.

**Art. 10.** Os pedidos de acesso à informação poderão ser enviados, preferencialmente, por meio do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC), unificado ao Sistema Nacional Informatizado de Ouvidorias (e-Ouv, Fala.BR), como também pelos demais meios regulares de recebimento de demandas da Ouvidoria.

**Art. 11.** A Ouvidoria do DNIT assegurará a proteção da identidade e dos elementos que permitam a identificação do usuário ou do autor da manifestação, nos termos do dis-

posto no art. 31 da Lei nº 12.527, de 2011.

## SEÇÃO I

### Do recebimento de denúncias

**Art. 12.** As denúncias apresentadas pelos usuários serão recebidas pela Ouvidoria, que promoverá seu registro.

Parágrafo único. Na hipótese de a denúncia ser recebida pelos meios previstos nos incisos II a IV do art. 5º, a Ouvidoria do DNIT promoverá a sua inserção imediata no Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo federal (Fala.Br);

**Art. 13.** A denúncia recebida por qualquer unidade do DNIT deverá ser encaminhada, imediatamente, à Ouvidoria, para cadastro no Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo federal (Fala.Br), observando o princípio de sigilo da fonte denunciante e do conteúdo apresentado.

**Art. 14.** É garantido ao denunciante de boa-fé o direito ao sigilo, inclusive das questões relativas aos motivos que determinaram a apresentação de denúncia, o anonimato e a não retaliação, bem como todos os direitos e garantias previstos no Decreto nº 10.153, de 2019.

**§ 1º** Quando o denunciante for vítima da conduta apurada, ser-lhe-á facultado o acesso aos autos da Ouvidoria durante a tramitação e poderá ser garantida a restrição de acesso de sua identidade a terceiros, se previamente requerida pela vítima, nos termos do art. 31 da Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011.

**§ 2º** A solicitação de certificação de identidade do usuário somente poderá ser

exigida quando a resposta à manifestação implicar o acesso a informação pessoal própria ou de terceiros.

**§ 3º** São gratuitos os procedimentos de que trata esta Instrução Normativa, vedada a cobrança de quaisquer importâncias do usuário.

**Art. 15.** A denúncia de que trata esta Instrução Normativa não elide o servidor do DNIT do dever de representar contra ilegalidade, omissão e abuso de poder, nos termos do art. 116, inciso XII, da Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990.

**Art. 16.** A denúncia deverá ser encaminhada ao órgão competente, quando não for da competência de apuração no âmbito do DNIT.

**Art. 17.** A Ouvidoria deverá informar, mediante sistema próprio do Governo Federal, à Ouvidoria-Geral da União, a existência de denúncia em face de agente público no exercício de cargo comissionado ou Grupo Direção e Assessoramento Superiores - DAS a partir do nível 4 (quatro) ou equivalente.

## **SEÇÃO II** **Do tratamento de denúncias**

**Art. 18.** À denúncia recebida pela Ouvidoria será oferecida resposta, ao denunciante nos prazos determinados pelo Decreto nº 9.492, de 2018.

**Art. 19.** Recebida a denúncia, a Ouvidoria procederá à análise prévia relativa à verificação da existência dos elementos mínimos de relevância, autoria e materialidade.

**§ 1º** São considerados elementos mínimos descritivos da denúncia:

- I** – a descrição da(s) irregularidade(s) ou indícios de irregularidade, com a indicação de data e local de ocorrência, quando necessário para análise do fato;
- II** – a autoria (identificação do denunciado ou a indicação de meios possíveis para sua identificação); e
- III** – materialidade (provas, testemunhas, fatos ou indícios da ocorrência da irregularidade).

**§ 2º** O site do DNIT deverá conter orientações aos denunciantes quanto à apresentação do máximo de informações de que se tenha conhecimento, descrevendo, se possível, os seguintes aspectos:

- I** – como a situação está ocorrendo;
- II** – quem é (são) a(s) pessoa(s) envolvida(s);
- III** – onde ou que setor ocorre;
- IV** – quando começou; e
- V** – qual o valor estimado envolvido (se houver).

**§ 3º** A denúncia será conhecida na hipótese de conter elementos mínimos descritivos de irregularidade ou indícios que permitam ao DNIT identificá-los, podendo a Ouvidoria solicitar ao usuário informações complementares, na forma e prazo previstos no Decreto nº 9.492, de 2018.

**§ 4º** A falta da complementação da informação pelo denunciante no prazo previstos no Decreto nº 9.492, de 2018, acarretará o arquivamento da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva.

**§ 5º** A denúncia também poderá ser encerrada, sem produção de resposta conclusiva, quando o seu autor descumprir os deveres de:

- I - expor os fatos conforme a verdade;**
- II - proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé; e**
- III - não agir de modo temerário.**

**Art. 20.** Conhecida a denúncia, o processo deverá ser encaminhado à Coordenação-Geral de Integridade para atuação nos termos de sua competência regimental, sem prejuízo do envio:

- I -** à Corregedoria para apuração de questões disciplinares praticadas por servidores ou atos lesivos praticados por pessoa jurídica contra o DNIT, nos termos da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013;
- II -** à Comissão de Ética para apuração de assuntos de desvios éticos; e
- III -** à Auditoria Interna, quando os fatos relatados remeterem à eventuais ações de controle.

**§ 1º** Quando identificada a competência de apuração concorrente ou necessidade de conhecimento por mais de uma das áreas elencadas nos incisos I ao III, em razão dos critérios identificados no fato ou ato comunicado, a denúncia será encaminhada, concomitantemente, às respectivas áreas apuratórias.

**§ 2º** Os órgãos terão o prazo de 20 (vinte) dias, após o recebimento da denúncia, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa, para comunicar à Ouvidoria e à CGInt o encaminhamento dado

à matéria.

**§ 3º** Para apuração por qualquer das áreas responsáveis, a denúncia será instruída e formalizada mediante procedimento administrativo próprio, referenciando a identificação da denúncia recebida na Ouvidoria.

**§ 4º** Concluído o tratamento da denúncia por qualquer das áreas responsáveis, o resultado deverá ser comunicado à Ouvidoria, para registro das providências junto ao sistema de uso comum do Governo Federal e à Coordenação de Integridade para cadastro.

**§ 5º** A comunicação do resultado, de que trata o parágrafo anterior, não abordará o resultado de eventual procedimento correcional instaurado, mas apenas informações sobre encaminhamento da denúncia para análise de juízo de admissibilidade.

## **CAPÍTULO V**

### **DA ESTRUTURA E DO FUNCIONAMENTO NAS SUPERINTENDÊNCIAS**

---

**Art. 21.** As Superintendências Regionais deverão designar servidor com formação, habilidade e aptidão compatíveis com as atividades de ouvidoria, para ser o responsável, na respectiva unidade, pelo gerenciamento e atendimento às demandas de que trata o art. 6º, sem prejuízo das atribuições do cargo.

**§ 1º** O servidor designado contará com um substituto, sendo ambos submetidos à avaliação do Ouvidor para aprovação e nomeação mediante ato conjunto do Ouvidor e do Diretor-Geral.

**§ 2º** O desligamento do servidor de que trata o caput ocorrerá mediante decisão do Superintendente Regional, respaldada por ato conjunto do Ouvidor e do Diretor-Geral.

**§ 3º** A designação de que trata o caput não isenta de responsabilidade o Superintendente Regional pelo correto e tempestivo atendimento à demanda.

**§ 4º** O servidor designado exercerá suas atribuições com autonomia, independência e no interesse geral dos cidadãos, buscando o aprimoramento do processo de prestação do serviço público por parte dos agentes na sua circunscrição.

**Art. 22.** Ao servidor designado incumbe, sob gerência do Superintendente Regional, acompanhar, coordenar e avaliar o atendimento à demanda, em consonância com as diretrizes traçadas pelo Ouvidor, e especificamente:

**I** - ouvir os cidadãos em suas reivindicações no âmbito da sua circunscrição;

**II** - receber, examinar e dar encaminhamento às manifestações dos cidadãos referentes a procedimentos e ações de agentes, diretamente ligados ou subordinados à Superintendência Regional;

**III** - zelar pela qualidade do registro das manifestações que visem a plena comunicação, interna e externa, sobre o andamento e a solução dos pleitos dos cidadãos;

**IV** - acompanhar as providências adotadas e, se necessário, promover entendimentos na busca de soluções por parte da Superintendência Regional;

**V** - guardar sigilo referente a informações levadas a seu conhecimento, no exercício de suas funções;

**VI** - utilizar as ferramentas disponíveis para apoio aos trabalhos relacionados às atividades de ouvidoria na respectiva Superintendência Regional;

**VII** - propor ao Ouvidor a adoção de providências visando melhorar o desempenho da Superintendência Regional; e

**IX** - exercer outras atividades que lhe forem atribuídas pelo Ouvidor.

**Art. 23.** As demandas encaminhadas pelos cidadãos à Superintendência Regional deverão ser registradas no Sistema Nacional Informatizado de Ouvidorias (e-Ouv, Fala.BR), com conhecimento da Ouvidoria do DNIT para controle e monitoramento.

## **CAPÍTULO VI** **DA TRANSPARÊNCIA ATIVA**

---

**Art. 24.** Para possível disponibilização em transparência ativa, a Ouvidoria deverá encaminhar à Coordenação-Geral de Comunicação as informações mais procuradas pelo cidadão por meio de pedidos de acesso à informação e manifestações recebidas, nos termos do Capítulo III do Decreto nº 7.724, de 2012.

**Parágrafo único.** Com base nos pedidos de acesso à informação, a Ouvidoria poderá propor soluções de transparência ativa para divulgação das informações produzidas pelo DNIT.

## CAPÍTULO VII

### DAS GARANTIAS DE ATUAÇÃO

---

**Art. 25.** Ao Ouvidor e aos servidores no exercício da função são asseguradas autonomia e independência de atuação, sendo-lhes franqueado livre acesso a setores, pessoas, processos e documentos de qualquer natureza, desde que necessários ao pleno exercício de suas atribuições, e ficando responsáveis por qualquer uso ou divulgação indevida.

**Parágrafo único.** É dever dos dirigentes e dos servidores do DNIT atender, com presteza, os pedidos de informação e as requisições de que trata o caput.

## CAPÍTULO VIII

### DISPOSIÇÕES FINAIS

---

**Art. 26.** As situações omissas serão resolvidas pelo Ouvidor, com fundamento nas instruções normativas, orientações, manuais e procedimentos expedidos pela OGU.

**Art. 27.** Ficam revogados os seguintes atos normativos:

**I** – A Instrução de Serviço nº 1, de 14 de agosto de 2007, da Ouvidoria do DNIT, anexa à Portaria DNIT nº 1.398, de 3 de setembro de 2007;

**II** – A Instrução Normativa nº 5, de 11 de março de 2020.

**Art. 28.** Esta Instrução Normativa entra em vigor em 4 de janeiro de 2021.

