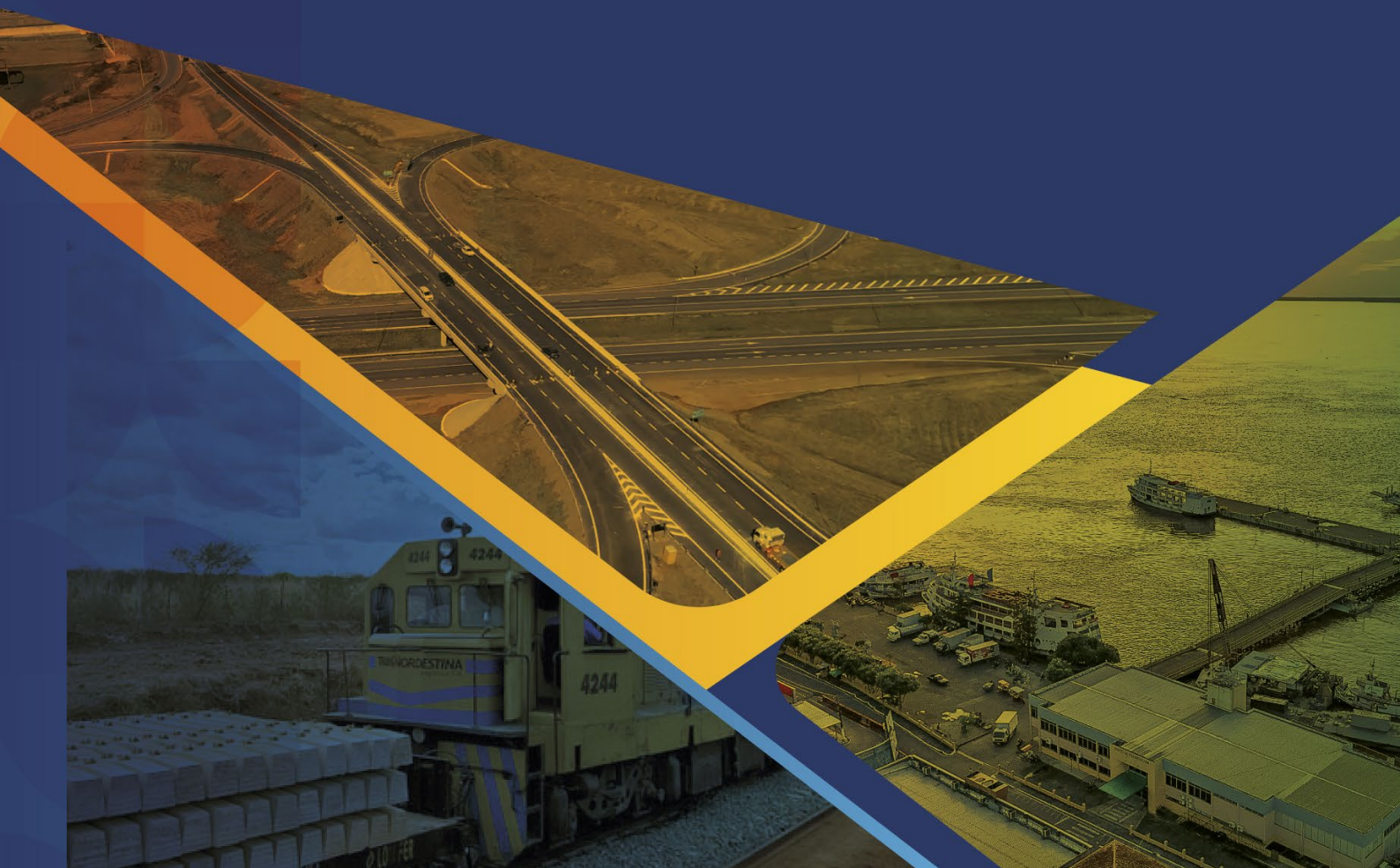


Guia Orientativo para Atendimento das Demandas de Ouvidoria

ORIENTAÇÕES AS SETORIAIS DO DNIT PARA O CORRETO ATENDIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA RECEBIDOS.



Departamento Nacional de Infraestrutura de Transportes

Setor de Autarquias Norte | Quadra 03 Lote A | Ed. Núcleo dos Transportes |

Brasília/DF | CEP: 70040-902 - E-mail: ouvidoria@dnit.gov.br

Fabricio de Oliveira Galvão

Diretor-Geral

Carlos Antônio Rocha de Barros

Diretor-Executivo

Fernanda Gimenez Machado Faé

Diretor de Administração e Finanças substituta

Luiz Guilherme Rodrigues De Mello

Diretor de Planejamento e Pesquisa

Edme Tavares de Albuquerque Filho

Diretor de Infraestrutura Aquaviária substituto

Fábio Pessoa da Silva Nunes

Diretor de Infraestrutura Rodoviária

Eloi Angelo Palma Filho

Diretor de Infraestrutura Ferroviária substituto

Ebert Gustavo Ribeiro

Ouvidor

Diagramação: Coordenação-Geral de Comunicação Social

Elaboração: Ouvidoria do DNIT

Brasília, abril de 2026

SUMÁRIO

O que é uma manifestação de Ouvidoria?

Quem pode se manifestar?

O manifestante precisa apresentar os motivos da sua solicitação?

Que áreas do DNIT podem ser demandadas?

Qual é o prazo para atendimento da manifestação?

E se a área não responder no prazo de 60 (sessenta) dias

O que fazer se não for possível cumprir o prazo concedido de 20 (vinte) dias?

Quem é o responsável pela análise da demanda?

Ao analisar a demanda, notamos que a competência é de outro Setor, e agora?

Não foi possível entender o pedido do usuário por falta de informações ou compreensão, e agora?

Sou obrigado a responder uma manifestação de Ouvidoria?

O que devo observar ao responder uma manifestação vinda da Ouvidoria?

O que é uma manifestação de Ouvidoria?

São as *reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários* que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.

Tipos de manifestações:

Reclamação - demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;

Denúncia – relato de irregularidades ou de ilícitos contra a administração pública federal, cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;*

Elogio - demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido;

Sugestão - apresentação de ideia ou formulação de proposta de melhoria de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal;

Solicitação de providências - pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades administração pública federal;

Solicitação de simplificação - apresentação de ideia para simplificação ou desburocratização do serviço público.

Você sabia?

As manifestações recebidas pelas unidades de Ouvidoria da administração pública federal são, obrigatoriamente, registradas na Plataforma Fala.BR.

Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas, sob pena de responsabilidade do agente público.

* A irregularidade também pode ser informada de forma totalmente anônima. Nesse caso, é conhecida como Comunicação de Irregularidades.

Para saber mais, acesse a Cartilha de Orientações sobre Denúncias DNIT: https://www.gov.br/dnit/pt-br/composicao/orgaos-vinculados/ouvidoria/informativos/cartilha_ouvidoria_denuncia_12-2024.pdf

Quem pode se manifestar?

Qualquer pessoa, física ou jurídica.

O manifestante precisa apresentar os motivos da sua solicitação?

Não. Veja o que diz a lei.

Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017:

“Art. 10. A manifestação será dirigida à ouvidoria do órgão ou entidade responsável e conterá a identificação do requerente.

§ 1º A identificação do requerente não conterá exigências que inviabilizem sua manifestação.

§ 2º São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação de manifestações perante a ouvidoria.”

Que áreas do DNIT podem ser demandadas?

Qualquer área técnica ou setorial do DNIT pode ser instada a responder as demandas de Ouvidoria.

Como saber se é um processo da Ouvidoria?

- Início da numeração com 50001: Ex.: **50001**.123456/2025-00;
- Identificação da Ouvidoria após os primeiros documentos.



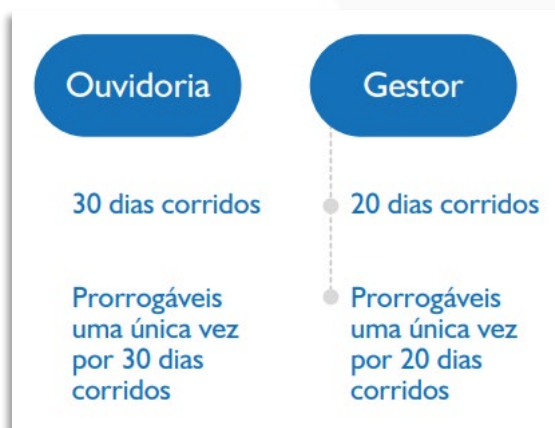
Qual é o prazo para atendimento da manifestação?

Segundo a Lei de defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos, acima citada (art. 16, parágrafo único), as manifestações de Ouvidoria **devem ser atendidas pelas áreas responsáveis no prazo de até vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.**

Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017:

*“Art. 16. A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o **prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.**”*

*Parágrafo único. Observado o prazo previsto no caput, **a ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.**”*



Após o prazo de 60 (sessenta) dias, o órgão é considerado omissor pela Controladoria-Geral da União (CGU), até que seja sanada a irregularidade e apresentada resposta ao usuário.

IMPORTANTE!!

Atendimento = dar satisfação referente ao assunto; responder.

O atendimento à demanda deve ser tempestivo. Ou seja, a setorial deve prestar seus esclarecimentos dentro do prazo máximo concedido pela lei, em até 60 (sessenta) dias.

Isso não significa que deve-se esperar a conclusão de todos os atos administrativos referentes à análise ou acolhimento do pedido.

Orienta-se que sejam informadas as providências adotadas até o momento, e a previsão para as demais ações a serem realizadas.

E se a área não responder no prazo de 60 (sessenta) dias?

O órgão fica em omissão perante a Controladoria-Geral da União e é demandado para corrigir a situação, sob pena de responsabilização dos agentes públicos envolvidos.

Após o prazo de 60 (sessenta) dias, a CGU determina que a manifestação seja respondida de forma conclusiva no prazo de 20 (vinte) dias.

Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018:

“Art. 11. Compete ao órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal:

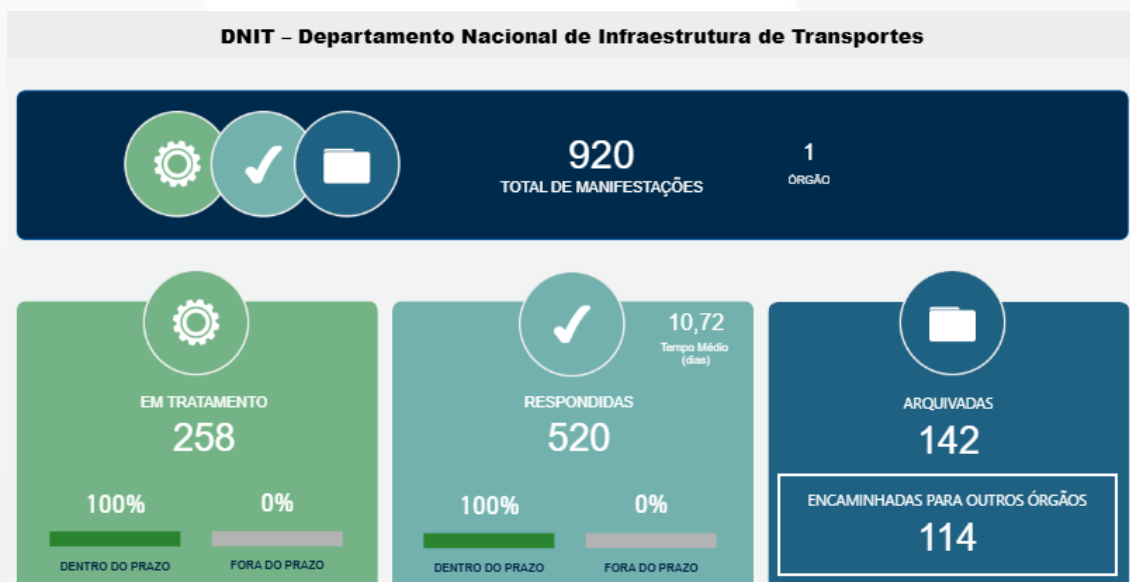
(...)

II - monitorar a atuação das unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal no tratamento das manifestações recebidas;

(...)

VIII - propor e monitorar a adoção de medidas para a prevenção e a correção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos.”

A Controladoria-Geral da União monitora o atendimento das demandas por meio do **Painel Resolveu?**, que pode ser visualizado no link: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu> .



O que fazer se não for possível cumprir o prazo concedido de 20 (vinte) dias?

Poderá ser solicitada à Ouvidoria a prorrogação da demanda, mediante justificativa, uma única vez, pelo período de 20 (vinte) dias – art. 16, parágrafo único, da Lei nº 13.460/2017.

Quem é o responsável pela análise da demanda?

A área técnica ou setorial que detiver a competência ou atribuição regimental para fornecer a informação ou adotar a providência solicitada.

Ao analisar a demanda, notamos que a competência é de outro Setor, e agora?

Ao perceber que o assunto é afeto à outra Setorial, ou ainda, que é de sua área e de outra, encaminhe o processo à referida área, para providências.

Não demore a enviar o processo à área que entender pertinente!

Não foi possível entender o pedido do usuário por falta de informações ou compreensão, e agora?

A pedido da área técnica, a Ouvidoria poderá solicitar ao usuário complementação de informações, quando os elementos apresentados por ele forem insuficientes para a análise da manifestação.

O pedido de complementação de informações suspende a contagem original, abrindo prazo de 20 dias para que o usuário apresente as informações solicitadas. Se não houver retorno nesse período a manifestação poderá ser arquivada automaticamente, ou seja, encerrada sem uma resposta conclusiva.

Observação: O pedido de complementação de informações deve ser utilizado de forma cuidadosa, apenas quando os dados constantes da manifestação inicial não contiverem elementos mínimos que permitam a ação da área técnica.

Sou obrigado a responder uma manifestação de Ouvidoria?

Caso sua área tenha competência sobre o assunto, sim.

Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017:

“Art. 11. Em nenhuma hipótese, será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Lei, sob pena de responsabilidade do agente público.”

Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017:

“Art. 16. O servidor público ou o militar que descumprir o disposto neste Decreto estará sujeito às penalidades previstas, respectivamente, na Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990, e na Lei nº 6.880, de 9 de dezembro de 1980.”

Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019:

“Art. 4º A denúncia será dirigida à unidade de ouvidoria do órgão ou entidade responsável, observado o disposto no Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.

§ 1º Os órgãos e entidades adotarão medidas que assegurem o recebimento de denúncia exclusivamente por meio de suas unidades de ouvidoria.

§ 2º Não será recusado o recebimento de denúncia formulada nos termos do disposto neste Decreto, sob pena de responsabilidade do agente público que a recusou.”

Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990:

“Art. 116. São deveres do servidor:

I - exercer com zelo e dedicação as atribuições do cargo;

(...)

III - observar as normas legais e regulamentares;

(...)

V - atender com presteza:

a) ao público em geral, prestando as informações requeridas, ressalvadas as protegidas por sigilo;

b) à expedição de certidões requeridas para defesa de direito ou esclarecimento de situações de interesse pessoal;”

“Art. 117. Ao servidor é proibido:

(...)

IV - opor resistência injustificada ao andamento de documento e processo ou execução de serviço;

(...)

XV - proceder de forma desidiosa;”

“Art. 121. O servidor responde civil, penal e administrativamente pelo exercício irregular de suas atribuições.

Art. 122. A responsabilidade civil decorre de ato omissivo ou comissivo, doloso ou culposo, que resulte em prejuízo ao erário ou a terceiros.”

“Art. 129. A advertência será aplicada por escrito, nos casos de violação de proibição constante do art. 117, incisos I a VIII e XIX, e de inobservância de dever funcional previsto em lei, regulamentação ou norma interna, que não justifique imposição de penalidade mais grave.

Art. 130. A suspensão será aplicada em caso de reincidência das faltas punidas com advertência e de violação das demais proibições que não tipifiquem infração sujeita a penalidade de demissão, não podendo exceder de 90 (noventa) dias.”

“Art. 132. A demissão será aplicada nos seguintes casos:

(...)

XIII - transgressão dos incisos IX a XVI do art. 117.”

O que devo observar ao responder uma manifestação vinda da Ouvidoria?

Observe principalmente os seguintes fatores:

- **Prazo:** Atente-se ao prazo da demanda. Organize suas atividades de modo a cumprir o prazo. Caso necessário, solicite prorrogação da demanda, até o limite concedido por lei;
- **Objeto:** Identifique o que o manifestante requer, e a partir disso, direcione as ações administrativas de modo a obter um posicionamento;
- **Qualidade da informação:** As informações encaminhadas pela área em resposta à Ouvidoria devem ser específicas, apresentando justificativas e ações referentes ao caso;
- **Linguagem adequada/acessível:** Segundo a Lei de defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos, a adequada prestação dos serviços inclui o dever de os agentes públicos utilizarem linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos.
 - Por exemplo: Para o cidadão comum, o que seria um PATO, CREMA, OAE, EVTEA, etc?

Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017:

“Art. 5º O usuário de serviço público tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo os agentes públicos e prestadores de serviços públicos observar as seguintes diretrizes:

(...)

XIV - utilização de linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos;”

A seguir, apresentamos alguns exemplos de textos aperfeiçoados, com linguagem objetiva, simples e de fácil compreensão:

| Texto técnico | Adequação à Linguagem simples |
|---|---|
| Ressalta-se que as intervenções mais robustas ocorrerão conforme a liberação de recursos orçamentários e financeiros, tendo em vista a atual restrição imposta pela ausência de limite de empenho, decorrente da vigência do Decreto nº 12.448, de 30 de abril de 2025. | O Decreto 12.448/25 limitou a liberação mensal dos recursos orçamentários para a obra. Assim, as intervenções na rodovia só poderão ocorrer à medida em que a verba for liberada. |

| Texto técnico | Adequação à Linguagem simples |
|---|--|
| Cabe ressaltar que, apesar dos esforços por parte deste Órgão para viabilizar os serviços em comento, deve-se levar em consideração que a aprovação "tardia" do Orçamento da União pelo "Congresso Nacional (Senadores e Deputadas), representante do povo em seus estados", comprometeu o fluxo dos investimentos geridos por esta Autarquia para o exercício de 2025. | O DNIT vem se esforçado para viabilizar os serviços, mas a aprovação tardia do Orçamento da União pelo Congresso Nacional comprometeu o fluxo dos investimentos para 2025. |

| Texto técnico | Adequação à Linguagem simples |
|---|---|
| Considerando o Ofício nº 145403/2025/OUVIDORIA/DNIT SEDE, apresentamos os esclarecimentos para encaminhamento ao usuário solicitante: Há aproximadamente dois meses, o Departamento Nacional de Infraestrutura de Transportes assumiu a responsabilidade pela BR-324. Desde então, vem atuando de forma contínua, com ações voltadas à manutenção, operacionalização e execução de todos os procedimentos necessários para garantir boas condições de trafegabilidade na rodovia. | O Departamento Nacional de Infraestrutura de Transportes assumiu a responsabilidade pela BR-324 há cerca de dois meses. Desde então, tem executado todos os procedimentos necessários para garantir boas condições de tráfego na rodovia. |

| Texto técnico | Adequação à Linguagem simples |
|---|--|
| <p>Informa-se que, após análise realizada pela equipe técnica deste DNIT, a Rodovia BR-020/CE, que compreende o trecho do km 0,0 (Divisa PI/CE) ao km 406,60 (entroncamento com a BR-222/CE), está contemplada por quatro contratos de manutenção que incluem serviços de conservação rotineira, como tapa-buracos, limpeza de faixa de domínio e drenagem, além de intervenções mais robustas, como reciclagem de base, aplicação de CBUQ, fresagem e microrrevestimento em pontos críticos.</p> | <p>A rodovia BR-020/CE conta com quatro contratos de manutenção, que incluem os seguintes serviços: - Tapa-buracos - Limpeza de acostamento, canteiros centrais e áreas de escape - Drenagem - Reciclagem do revestimento de asfalto - Aplicação de concreto - Microrrevestimento do asfalto em pontos críticos</p> |

| Texto técnico | Adequação à Linguagem simples |
|---|---|
| <p>Prezado(a) Senhor(a), primeiramente, gostaríamos de cumprimentá-la(o) pela preocupação com as condições de trafegabilidade de nossas rodovias e pela iniciativa em utilizar os canais de comunicação com o Governo Federal. Esteja certa(o) que compartilhamos o desejo de que nossa malha viária apresente um bom estado de conservação e de segurança aos que dela fazem uso, buscando trabalhar para sua concretização. Informamos que recentemente foi licitado o novo Plano Anual de Trabalho e Orçamento – PATO, para a Contratação de empresa especializada para Execução dos Serviços Necessários de Manutenção Rodoviária (Conservação/Recuperação) na Rodovia BR-282/SC, segmentos do km 599,5 - km 643,7 e km 650,3 - km 681,4 e na rodovia BR-163/SC, segmento km 64,4 - km 78,62.</p> | <p>De fato, a ordem de início de serviços para o novo contrato foi autorizada a partir de 03/03/2025. Dessa forma, comunicamos que devido aos períodos de chuvas e as condições da rodovia, vários defeitos surgiram, porém já foram corrigidos, no âmbito do contrato 080/2025-00. A programação indica que soluções definitivas ao pavimento vão ser executadas no segundo semestre deste ano. Agradecemos o contato e permanecemos à disposição.</p> |

| Texto técnico | Adequação à Linguagem simples |
|--|--|
| <p>Em relação à manutenção na BR-290/RS, no trecho entre o Corredor de Bagé e o trevo de acesso a São Gabriel, informa-se que o segmento está contemplado pelo Contrato de Manutenção nº 216/2025. Contudo, devido à severa restrição orçamentária enfrentada desde 2024, há significativa dificuldade na execução de todos os serviços necessários.</p> | <p>O trecho entre o Corredor de Bagé e o trevo de acesso a São Gabriel da BR-290/RS está sob o Contrato de Manutenção 216/2025. Contudo, enfrentamos graves dificuldades para executar todos os serviços necessários devido à restrição orçamentária que vem ocorrendo desde 2024.</p> |

Algumas palavras sobre a empatia

A empatia é fator essencial para a excelência no atendimento ao público. Esse é um tema muitas vezes negligenciado, mas a utilização adequada dessa habilidade no momento em que as pessoas interagem é fundamental. Trata-se de uma resposta afetiva apropriada à situação de outra pessoa, e não à própria situação. É a capacidade de identificar-se com o sentimento ou a reação de outra pessoa e compreendê-la, imaginando-se nas mesmas circunstâncias.

A empatia não é algo dado, mas uma construção diária, um exercício permanente de alteridade, de tolerância com a diferença. A adoção de uma postura empática durante o atendimento ao usuário pode facilitar a comunicação com o profissional da Ouvidoria, bem como possibilitar a resolução de conflitos.

Em caso de dúvidas sobre o atendimento das manifestações de Ouvidoria, ou ainda, sugestões sobre este Guia, contate a Ouvidoria, por meio do e-mail: ouvidoria@dnit.gov.br.

Para mais informações, acesse

Página da Ouvidoria do DNIT:

<https://www.gov.br/dnit/pt-br/composicao/orgaos-vinculados/ouvidoria>

Cartilha de Orientações sobre Denúncias DNIT:

https://www.gov.br/dnit/pt-br/composicao/orgaos-vinculados/ouvidoria/informativos/cartilha_ouvidoria_denuncia_12-2024.pdf

Para as manifestações provenientes do SIC, que são baseadas na Lei de Acesso à Informação, consulte o Guia Aplicação da Lei de Acesso à Informação na Administração Pública Federal:

https://www.gov.br/acessoainformacao/pt-br/lai-para-sic/transparencia-passiva/guias-e-orientacoes/aplicacao_da_lai_2019_defeso-1.pdf

Em breve será lançado o **Guia Orientativo para Atendimento das Demandas SIC/DNIT**

Informações da OGU/CGU

Orientações, Manuais e Publicações:

<https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/central-de-conteudos/biblioteca>

Guia Lilás: Enfrentamento ao Assédio e à Discriminação:

<https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/prevencao-e-enfretamento-assedio-discriminacao/guia-lilas>

Perguntas e Respostas da OGU/CGU:

<https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/central-de-conteudos/perguntas-frequentes-2019>

Referências:

Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017

Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990

Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017

Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018

Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019

Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024

Instrução Normativa nº 35/GAB - DG/DNIT SEDE, de 26 de novembro de 2020

<https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/instrucao-normativa-n-35/gab-dg/dnit-sede-de-26-de-novembro-de-2020-290864550>

Manual de Ouvidoria Pública da CGU

https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/central-de-conteudos/biblioteca/arquivos/ManualdeOuvidoriaPublica2019_web.pdf

Cartilha de Orientações sobre Denúncias DNIT

https://www.gov.br/dnit/pt-br/composicao/orgaos-vinculados/ouvidoria/informativos/cartilha_ouvidoria_denuncia_12-2024.pdf