

RELATÓRIO DE GESTÃO

Ouvidoria 2024



MINISTÉRIO DOS
TRANSPORTES



Departamento Nacional de Infraestrutura de Transportes – DNIT

Presidente da República

Luiz Inácio Lula da Silva

Ministro dos Transportes

Renan Filho

Diretor-Geral do DNIT

Fabricio de Oliveira Galvão

Ouvidor, Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais do DNIT (LGPD) e Autoridade de Monitoramento da LAI

Ebert Gustavo Ribeiro

Chefe do Serviço Especializado da Ouvidoria

Flávio Bazzano Franco

Chefe do Setor de Atendimento ao Cidadão (SIC)

Kênia Lemos Rodrigues

Equipe da Ouvidoria (Dez/2024)

Beathriz Marongio Araujo Montes

Brunno Alvares Barra

Camila Oliveira Reis

Helen Pereira da Silva

Janaína Pereira Santos

José Lucas Lima Barbosa

José Oliveira dos Santos Filho

Jucileide Galdino da Silva

Maíssa de Sousa Barbosa

Marcelo Cordeiro de Souza

Maria Mônica Ribeiro Inácio

Natália Mourão Ataides dos Reis Teixeira

Regina Marta Ferreira Lopes

Rondinellis Silva Pereira

Valdireni Aparecida Cenerini

Elaboração:

Brunno Alvares Barra

Valdireni Aparecida Cenerini

Diagramação:

Brunno Alvares Barra

SUMÁRIO

| | | | |
|--|----|---|----|
| Glossário..... | 4 | Transparéncia Pública Passiva (SIC)..... | 23 |
| Apresentação..... | 7 | Classificação dos Pedidos de Acesso..... | 24 |
| A Ouvidoria do DNIT..... | 8 | Percentual da Classificação..... | 25 |
| Competências da Ouvidoria do DNIT..... | 10 | Recursos (SIC)..... | 27 |
| Força de Trabalho..... | 11 | Transparéncia Pública Ativa..... | 28 |
| Procedimentos Internos..... | 12 | Carta de Serviços ao Usuário..... | 30 |
| Os atendimentos..... | 13 | Conselho de Usuários..... | 30 |
| As Manifestações..... | 14 | Plano de Dados Abertos..... | 31 |
| Classificação por Tipo de Manifestações..... | 15 | Fomento à Integridade..... | 32 |
| Denúncias..... | 16 | Lei Geral de Proteção de Dados..... | 35 |
| Avaliação dos Usuários..... | 17 | Pílulas de LGPD..... | 37 |
| Atendimento..... | 18 | Ações de Conscientização e Treinamento..... | 38 |
| Compreensão..... | 18 | Plano de Ação..... | 39 |
| Satisfação..... | 19 | Ações Exitosas..... | 40 |
| Relatórios Temáticos..... | 20 | Dificuldades Enfrentadas e Recomendações..... | 41 |
| Indicadores do DNIT..... | 21 | Considerações Finais..... | 42 |

GLOSSÁRIO

ANTT - Agência Nacional de Transportes Terrestres, é uma autarquia federal responsável por regular, supervisionar e fiscalizar a prestação de serviços e a exploração da infraestrutura de transportes terrestres federal.

Avaliação dos Usuários - Avaliação realizada pelos usuários de um determinado serviço público prestado pela administração pública.

Carta de Serviços - Instrumento de gestão pública, que contém informações sobre os serviços públicos prestados de forma direta ou indireta pelos órgãos e entidades da administração pública. Contempla as formas de acesso, padrões de qualidade e compromissos de atendimento aos usuários.

CGU - A Controladoria-Geral da União é o órgão do Governo Federal responsável pela defesa do patrimônio público e pelo incremento da transparência na gestão, por meio de ações de controle interno, auditoria pública, correição, ouvidoria e prevenção e combate à corrupção.

Conselho de Usuários - Conjunto de voluntários que se inscreveram na Plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos, visando uma nova forma de participação direta da sociedade na avaliação e melhoria dos serviços públicos, que

irá conectar os usuários aos gestores responsáveis pelo serviço. (<https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/avaliacao-de-servicos-publicos/conselhos-de-usuarios>).

CREMA - Contratos de Recuperação e Manutenção Rodoviária que preveem a recuperação funcional do pavimento.

ENAP - A Escola Nacional de Administração Pública é uma escola de governo do poder executivo federal brasileiro, que oferece formação e aperfeiçoamento sobre Administração Pública.

Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, por meio da qual o cidadão pode registrar suas manifestações. (<https://falabr.cgu.gov.br/web/home>).

FCE - Função Comissionada Executiva, utilizada para remuneração de servidores comissionados do Governo Federal.

Integridade Pública - Conjunto de arranjos institucionais que visam a fazer com que a Administração Pública não se desvie de seu objetivo principal: entregar os resultados esperados pela população de forma adequada, imparcial e eficiente.

Lei de Acesso à Informação (LAI) - Lei federal que dispõe sobre os procedimentos a serem observados pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios, com o fim de garantir o acesso a informações

previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal.

Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) - Lei federal que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.

Manifestação - Demanda apresentada pelo cidadão à Ouvidoria/DNIT que, de acordo com o seu teor, pode ser classificada como reclamação, solicitação de providências, elogio, sugestão, solicitação de simplificação, denúncia ou acesso à informação.

Painel LAI - Ferramenta desenvolvida pela Controladoria-Geral da União (CGU) para facilitar o acompanhamento do monitoramento e cumprimento da LAI pelos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal. (<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>).

Painel Resolveu? - Ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria (denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios e pedidos de simplificação) que a Administração Pública recebe diariamente pela Plataforma Fala.BR. (<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>).

PATO (Plano Anual de Trabalho e Orçamento) - Contratos que compreendem a execução dos serviços de conservação rotineira, preventiva periódica, emergencial e eventualmente demais serviços de manutenção com a finalidade de preservar as características técnicas e físico-operacionais do corpo estradal e da faixa de domínio, dentro de padrões de serviço estabelecidos, bem como intervenções que tenham caráter de urgência para sanar ocorrências indesejáveis.

Pedido de Acesso à Informação - Solicitação de informação realizada pelo cidadão com base na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, Lei de Acesso à informação – LAI.

Plano de Dados Abertos (PDA) - Ferramenta que institucionaliza a Política de Dados abertos do Poder Executivo Federal, com o objetivo de promover a publicação de dados contidos em bases de dados de órgãos e entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional sob a forma de dados abertos; aprimorar a cultura de transparéncia pública; e franquear aos cidadãos o acesso, de forma aberta, aos dados produzidos ou acumulados pelo Poder Executivo Federal.

Relatórios Temáticos - Relatórios elaborados pela Ouvidoria sobre temas específicos com o objetivo de auxiliar a tomada de decisão ou o aprimoramento da prestação de serviços públicos do órgão ou entidade a que esteja vinculada.

SIC - O Serviço de Informação ao Cidadão é a unidade responsável por atender os pedidos de acesso à informação feitos aos órgãos e entidades da administração pública.

SNV - Sistema Nacional de Viação instituído pela Lei nº 12.379, de 6 de janeiro de 2011.

SisOuv - O Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal é composto pelas ouvidorias da Administração Pública direta e indireta do Poder Executivo Federal integrados em uma estrutura de órgão central e unidades setoriais.

Transparéncia Pública Ativa - Publicação proativa na internet de informações de interesse coletivo ou geral, produzidas ou custodizadas por órgãos e entidades.

Transparéncia Pública Passiva - Atendimento aos pedidos de informação feitos diretamente a órgãos e entidades públicas.



APRESENTAÇÃO

O presente Relatório de Gestão contempla os resultados obtidos no ano de 2024, em cumprimento ao que determina a Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção, e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

A construção deste relatório, além de atender à exigência legal, demonstra a importância de estabelecer e fortalecer a atuação institucional da Ouvidoria como fomentadora estratégica de melhorias de processos, motivada pela participação de cidadão, gestores e beneficiários/usuários das políticas e programas do DNIT.

A disponibilização de informações por meio deste relatório visa atender a necessidade de transparência pública, ampliando a visibilidade dos resultados alcançados a partir da prestação de serviços públicos à sociedade. Do mesmo modo, o documento oferece aos gestores públicos subsídios para a tomada de decisões no que tange à possíveis alterações, correções ou mesmo implementação de novas ações, visando sempre a oferta de serviços públicos com qualidade.

Nesse contexto, observando as orientações estabelecidas pela **PORTARIA NORMATIVA CGU Nº 116, DE 18 DE MARÇO DE 2024**, este relatório abrangerá os seguintes temas:

- I. informações sobre a força de trabalho da unidade setorial do SisOuv;
- II. o número de manifestações recebidas no ano anterior;
- III. análise gerencial quanto aos principais tipos e motivos das manifestações;
- IV. a análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas;
- V. ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos;
- VI. informações sobre os serviços avaliados, as justificativas metodológicas, os resultados das avaliações e as melhorias decorrentes, quando houver, conforme determinação contida no art. 68 desta Portaria Normativa; e
- VII. informações acerca da atualização da Carta de Serviços do órgão ou entidade a que a unidade setorial de ouvidoria está vinculada.

A OUVIDORIA DO DNIT

A principal competência de uma Ouvidoria é atuar como interlocutora e canal de comunicação entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria dos serviços públicos prestados.

De acordo com a Lei nº 13.460/2017, de 26 de junho de 2017, o seu objetivo fundamental é promover, em colaboração com os demais órgãos de defesa dos direitos do usuário, a participação do usuário cidadão na administração pública, recebendo, analisando e encaminhando às autoridades competentes as manifestações, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação dos serviços públicos ofertados.

No DNIT, a Ouvidoria é um órgão de assistência direta e imediata ao Diretor-Geral, conforme estabelecido no regimento interno da autarquia, e de acordo com o art. 9º do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, que recomenda que as ouvidorias estejam, de preferência, diretamente subordinadas à autoridade máxima do órgão.

As competências da Ouvidoria do DNIT estão estabelecidas no **Art. 27 do Regimento Interno/DNIT**, aprovado pela **RESOLUÇÃO N° 39, de 17 de dezembro de 2020** e ainda na **Instrução Normativa nº 35/2020/GAB-DG/DNIT**, que define a responsabilidade das ações de participação social, os objetivos e os princípios, os instrumentos e as formas de comunicação com o usuário, o tratamento para denúncias, a estrutura e o funcionamento nas Superintendências Regionais, dentre outros.

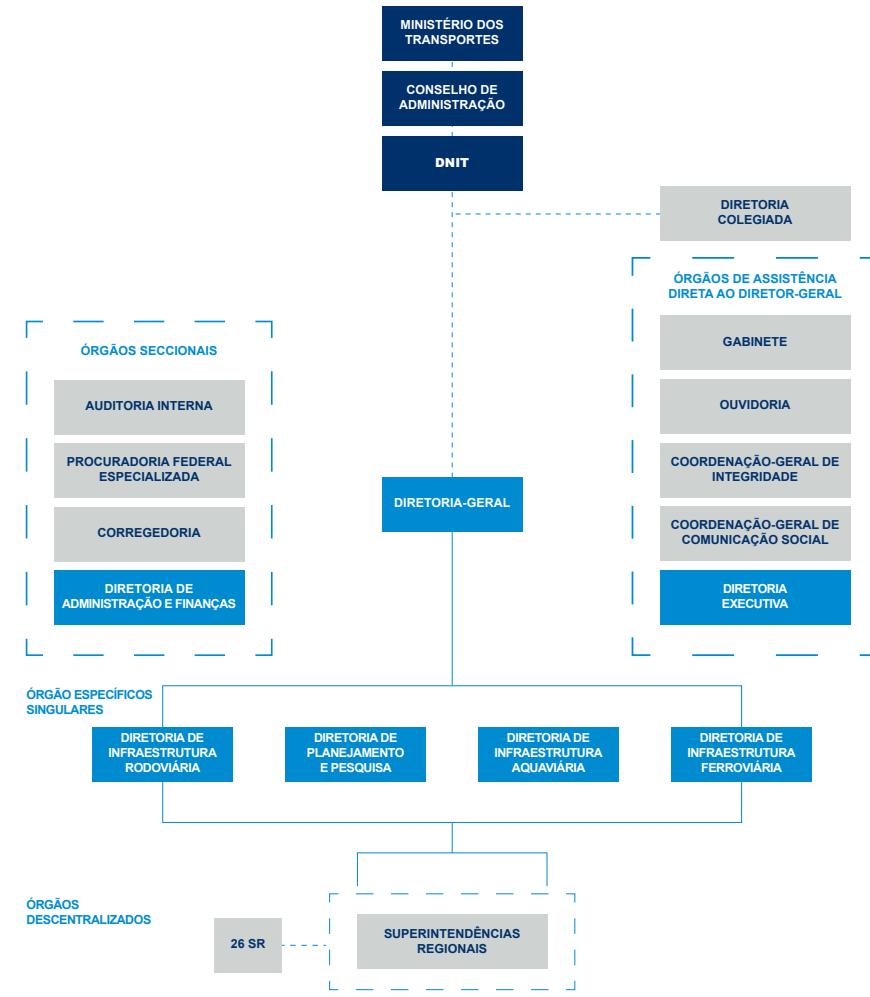


Figura 1: Organograma do DNIT.

Fonte: <https://www.gov.br/dnit/pt-br/acesso-a-informacao/institucional/organograma>

A Ouvidoria do DNIT atua junto às diversas áreas da autarquia, no sentido de coletar dados e informações para esclarecimentos à sociedade, bem como atua junto à sociedade, no sentido de obter informações que possam ajudar na elaboração das políticas públicas e na possível definição da destinação de recursos.

A título de assessoramento e sem direito a voto, a Ouvidoria do DNIT participa semanalmente e extraordinariamente das Reuniões da Diretoria Colegiada do DNIT, onde são tomadas decisões sobre os principais assuntos do órgão, conforme estabelecido no art. 12 do Regimento Interno.

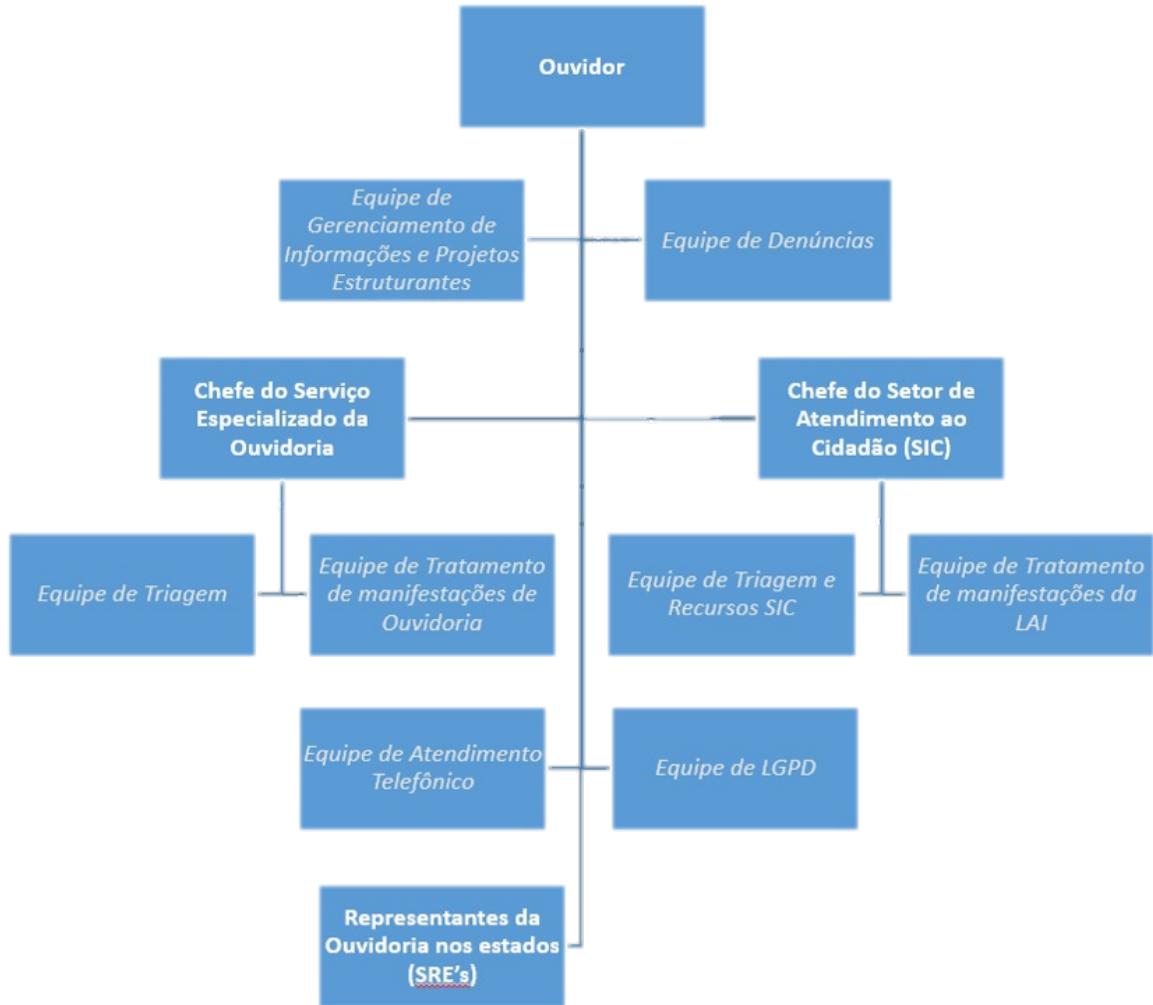


Figura 2: Organização interna da Ouvidoria.

Competências da Ouvidoria do DNIT

"Art. 2º À Ouvidoria do DNIT, órgão de assistência 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:

- receber manifestações sociais afetas ao DNIT e responder diretamente aos interessados, cientificando a Coordenação-Geral de Integridade das denúncias recebidas;
- oficiar às áreas competentes, cientificando-as das questões apresentadas e requisitando informações e documentos necessários ao atendimento das demandas;
- 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;

produzir, semestralmente, ou quando julgar oportuno, relatório circunstanciado de suas atividades e o encaminhar ao Diretor-Geral, ao Conselho de Administração e ao Ministério da Infraestrutura;

- 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;
- representar contra ilegalidade, omissão ou abuso de poder; e
- executar as demais atividades de ouvidoria previstas no art. 13 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017."

Fonte: INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 35/GAB - DG/DNIT SEDE, DE 26 DE NOVEMBRO DE 2020

Força de Trabalho

A Ouvidoria do DNIT, apesar das atribuições e competências que tem, conta com uma estrutura de cargos aquém do desejável.

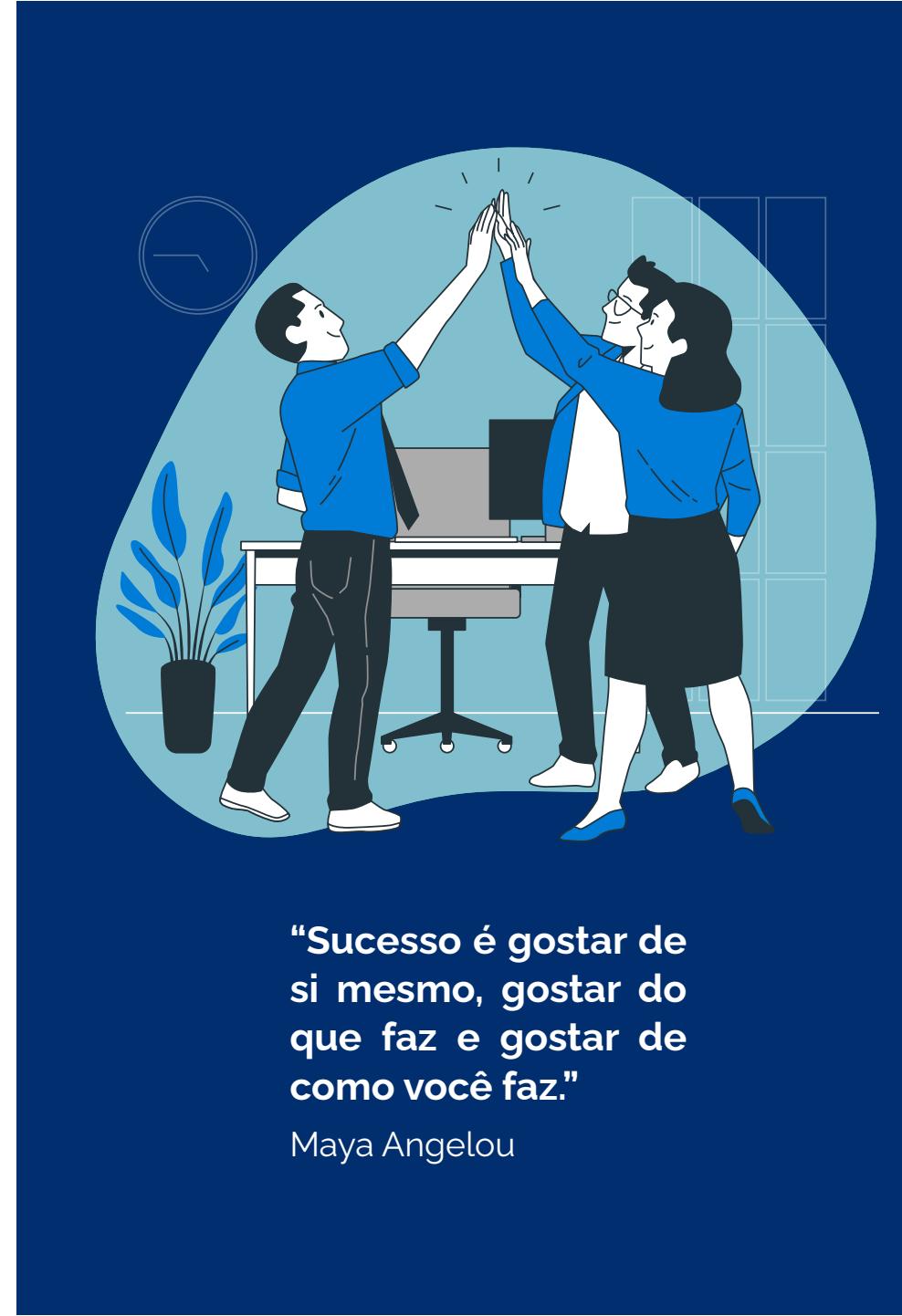
A Setorial conta com um quadro de funções/cargos, conforme definido pelo Decreto nº 11.225/2022, composto por uma FCE 1.10 (Ouvidor), uma FCE 1.06 (Chefe do Serviço Especializado da Ouvidoria) e uma FCE 1.02 (Chefe do Setor de Atendimento ao Cidadão).

Além dos servidores ocupantes de funções, a equipe da Ouvidoria conta com mais 15 membros, entre eles 2 servidores de carreira do DNIT, 12 colaboradores de nível médio e superior e 1 estagiário ao final do ano 2024.

Dos membros da equipe, a maioria já trabalha na Ouvidoria há mais de 3 anos.

A fim de alcançar a diversidade na realização das atividades, a equipe multidisciplinar realiza a revisão das respostas para o cidadão, elabora relatórios gerenciais, faz o atendimento ao público (*e-mail*, presencial e telefone), entre outras.

Quanto à capacitação, os membros da equipe são frequentemente incentivados a participar de eventos, seminários e cursos rotineiramente, entre eles os promovidos pela CGU, pela ENAP, entre outros.



“Sucesso é gostar de si mesmo, gostar do que faz e gostar de como você faz.”

Maya Angelou

Procedimentos Internos

As manifestações recebidas pelos diversos meios são posteriormente inseridas no Fala.BR pela equipe da Ouvidoria.

Quando registrada no Fala.BR, é realizada a conferência da classificação da manifestação do cidadão, com possível reclassificação pela equipe da Ouvidoria, e posterior distribuição entre os técnicos operacionais da Ouvidoria.

Após distribuição entre os técnicos do setor, é gerado processo no Sistema Eletrônico de Informações - SEI, para tratamento da manifestação junto às áreas técnicas do DNIT.

O DNIT conta com 26 Superintendências Regionais - SR, cada uma conta com uma estrutura composta por unidades locais, núcleos, serviços e coordenações. Considerando que as unidades do DNIT estão distribuídas em todo o país, a utilização do SEI para o tratamento das manifestações, se tornou mais viável,

uma vez que todas elas já utilizam o sistema, possibilitando acompanhar e registrar a tramitação na busca das informações necessárias e no atendimento da manifestação.

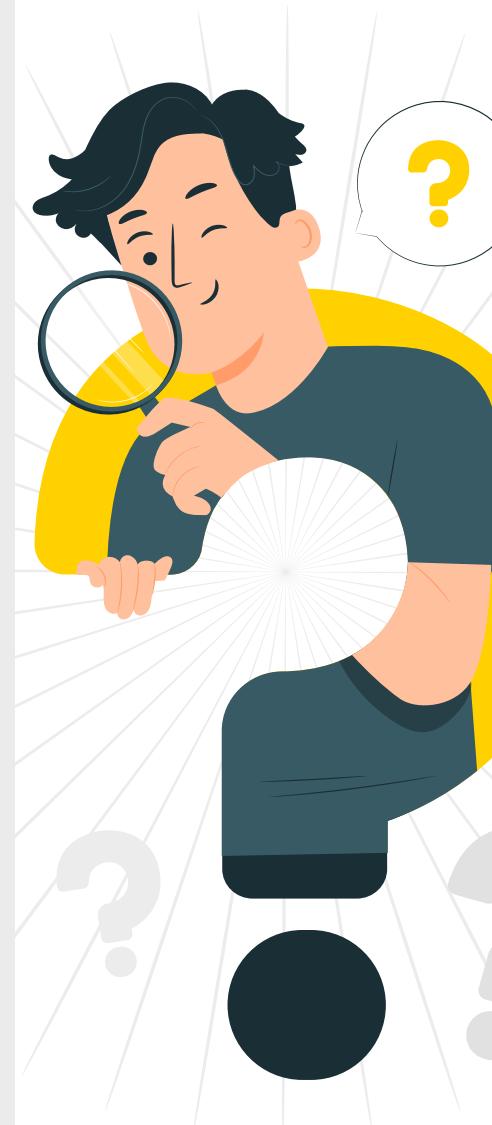
No SEI é inserido o arquivo em extensão .pdf da manifestação, onde constam as informações básicas, como tipo, assunto, data do cadastro, data limite para resposta, bem como o teor da manifestação. Nesse arquivo .pdf, exportado do próprio sistema Fala.BR, são ocultadas as informações do usuário, salvaguardando o direito do manifestante quanto a sua identidade, principalmente nos casos de denúncias.

Em todo o momento, desde o recebimento da manifestação do usuário, nos processos de triagem, distribuição, tratamento, até a resposta final, são observados os preceitos estabelecidos pela Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD.

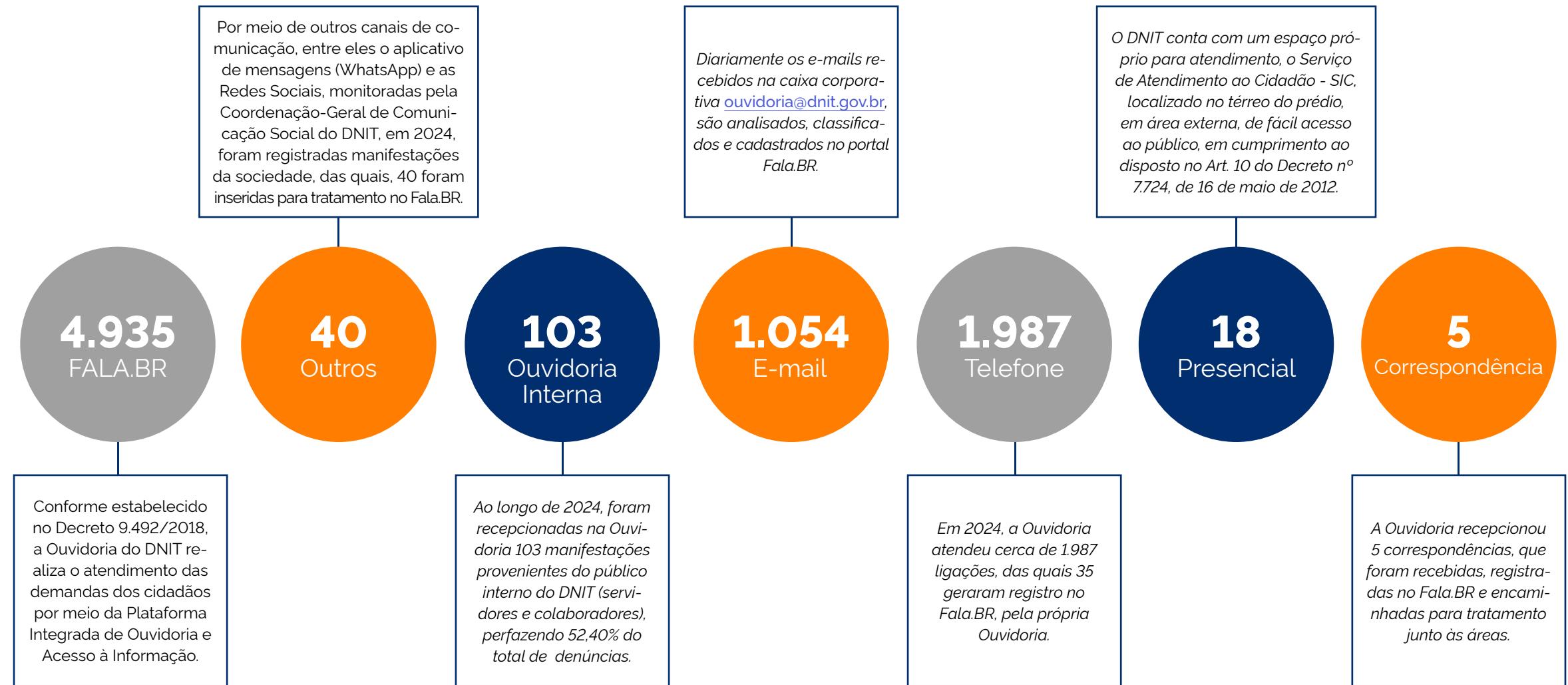
Para garantia do direito do usuário

quanto ao prazo para atendimento das demandas, é sempre informado às áreas responsáveis pela tomada de providências o prazo de 20 dias contados do recebimento do pedido no setor competente, prorrogáveis de forma justificada uma única vez por igual período. O prazo é sempre monitorado pela Ouvidoria, que mantém controle das manifestações no Fala.BR. Para as manifestações de pedido de acesso à informação, é informado o prazo previsto na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI).

Cumpre informar ainda, que o DNIT possui representantes da Ouvidoria nas 26 Superintendências Regionais, aos quais compete, sob gerência do Superintendente Regional, acompanhar, coordenar e avaliar o atendimento à demanda, em consonância com as diretrizes traçadas pela Ouvidoria e de acordo com o previsto na Instrução Normativa nº 35/2020/GAB-DG/DNIT, de 26 de dezembro de 2020.



Os atendimentos



As Manifestações

Observou-se que no ano de 2024 houve um aumento de 2,02% na quantidade de manifestações recebidas em relação ao ano de 2023, conforme demonstra o Gráfico 1 a seguir.

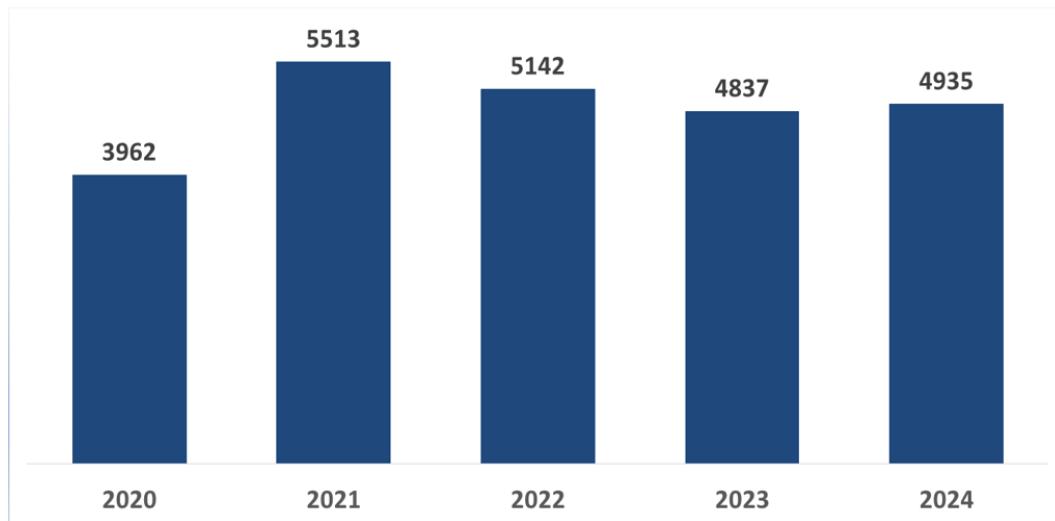


Gráfico 1: Número de manifestações recebidas pela Ouvidoria do DNIT nos anos de 2020 a 2024.

Fonte: Sistema Fala.BR

Considerando todos os tipos de manifestações registradas, do total de 4.935 recebidas pela Ouvidoria do DNIT, em média, foram 411 demandas por mês, ao longo de 2024, como pode ser visto no Gráfico 2.

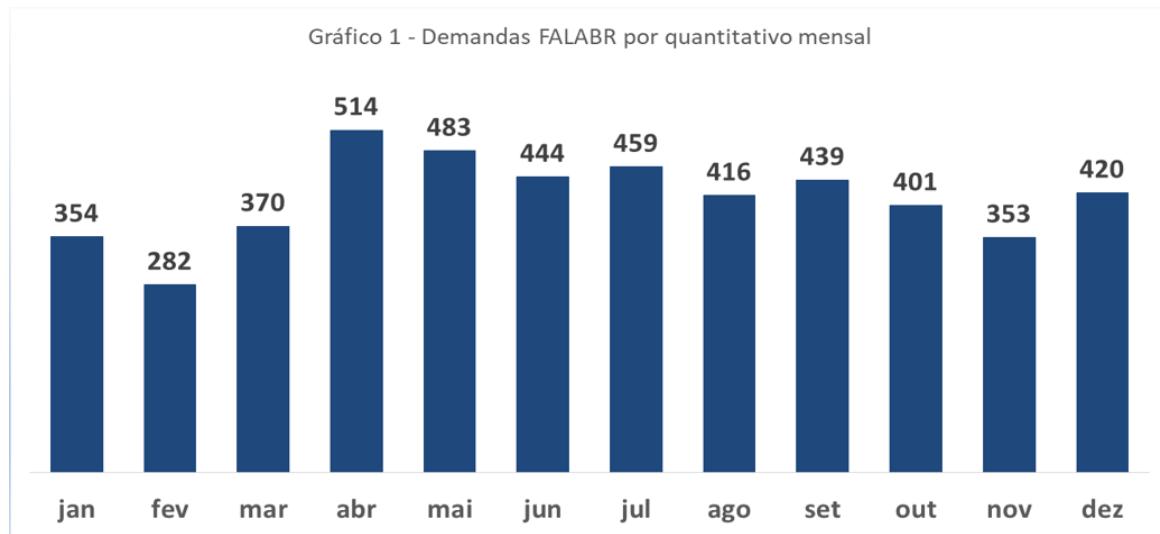


Gráfico 2: Quantidade mensal de manifestações recebidas no ano de 2024.

Fonte: Sistema Fala.BR

Classificação por Tipo de Manifestações

As demandas recebidas são classificadas de acordo com o art. 6º da INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 35/GAB - DG/DNIT SEDE, de 26 de dezembro de 2020:

- 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.

As tabelas a seguir representam os tipos de manifestações registradas no Fala.BR e que tiveram tratamento pela Ouvidoria do DNIT ao longo de 2024. Foram 4.935 demandas tratadas, 1.090 demandas arquivadas e encaminhadas para outros órgãos.

A Ouvidoria do DNIT faz uma subclassificação das manifestações de acordo com o seu tema, como por exemplo “acompanhamento-de processo”, “acesso à informação” e “manutenção e pavimentação das rodovias federais”. Essa subclassificação é importante para o di-

recionamento das manifestações às diversas áreas de atuação do DNIT. Na Tabela 1 é apresentado o *ranking* das 3 subcategorias mais demandadas de acordo com o tipo de manifestação.

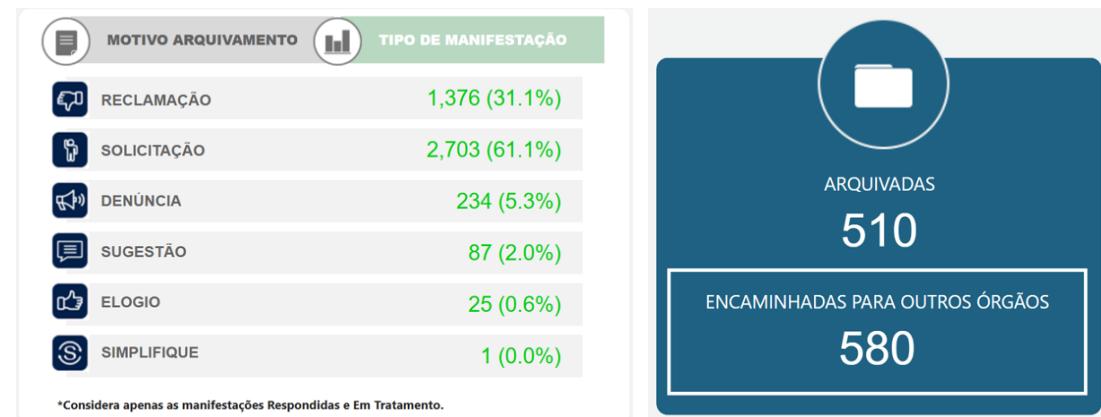


Gráfico 3: Quantidade de manifestações recebidas no ano de 2024.

Fonte: Painel Resolveu

| MANIFESTAÇÃO | RANKING | | |
|--------------|---|--------------------------------|--------------------------------------|
| | 1º | 2º | 3º |
| Comunicação | manutenção e pavimentação das rodovias federais | fiscalização | construções irregulares |
| Reclamação | manutenção e pavimentação nas rodovias federais | acesso à informação | concessões federais |
| Solicitação | manutenção e pavimentação nas rodovias federais | pedidos de acesso à informação | solicitação de resarcimento de danos |
| Sugestão | manutenção e pavimentação das rodovias federais | acompanhamento de processo | sinalização viária |

Tabela 1: Ranking das subcategorias mais demandadas de acordo com o tipo de manifestação.

Fonte: Dados internos

Denúncias

Após o recebimento das manifestações cadastradas como Denúncias e Comunicações, é feito um trabalho de triagem, no intuito de avaliar a correta classificação do tipo da manifestação e, em seguida, é realizada a análise prévia dos relatos de irregularidades.

Considerando este tratamento, a Equipe de Denúncias da Ouvidoria identificou:

Total de manifestações tratadas: 126

Denúncias: 54

Comunicações de irregularidades: 72

Os principais temas abordados ao longo do ano de 2024 foram:

Denúncia de irregularidades de servidores (por tema)

Assédio moral: 18

Corrupção: 13

Denúncia de Irregularidades de Servidores (por tipo)

19 Comunicações (anônimas)

9 Denúncias (pseudonimizada)

Assédio Moral

6 Comunicações (anônimas)

12 Denúncias (pseudonimizada)

Corrupção

12 Comunicações (anônimas)

1 Denúncia (pseudonimizada)



Avaliação dos Usuários

O DNIT tem atuado constantemente e diariamente para manter a malha terrestre (rodovias e ferrovias) e aquaviária, sob sua responsabilidade, em boas condições de trafegabilidade.

São implementadas rotineiramente a operação, a manutenção, a restauração, a adequação de capacidade e a ampliação das vias, com contratos em todas as Superintendências Regionais de acordo com os recursos disponíveis.

A Ouvidoria, em contato com a sociedade, tem um papel importante junto ao DNIT na decisão assertiva da implementação da política pública, apoiando o processo decisório com a disponibilização de informações estratégicas da comunicação com o cidadão.

Por meio do contato com o cidadão, a Ouvidoria pode identificar problemas, soluções e melhorias nos serviços prestados, seja por meio das demandas recebidas ou por meio de pesquisas estruturadas.

A avaliação dos serviços prestados à sociedade é de grande importância, pois atender ao que o cidadão precisa é a essência da existência da administração pública.

Por meio do formulário eletrônico Responder Pesquisa de Satisfação, contido no Fala.BR, o usuário, após o recebimento da resposta à sua manifestação, pode avaliar o atendimento prestado pelo órgão.

A sua demanda foi atendida?

Sim
 Não
 Parcialmente Atendida

Obrigatório.

Resolução
(atendimento)

A resposta fornecida foi fácil de compreender?

Muito fácil de compreender
 Fácil de compreender
 Regular
 Difícil de compreender
 Muito difícil de compreender

Obrigatório.

Compreensão

Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?

😠 Muito Insatisfeito
 😡 Insatisfeito
 😐 Regular
 😃 Satisfeito
 😍 Muito Satisfeito

Obrigatório.

Satisfação

Deixe aqui seu comentário:

Límite máximo de 8000 caracteres

Atendimento

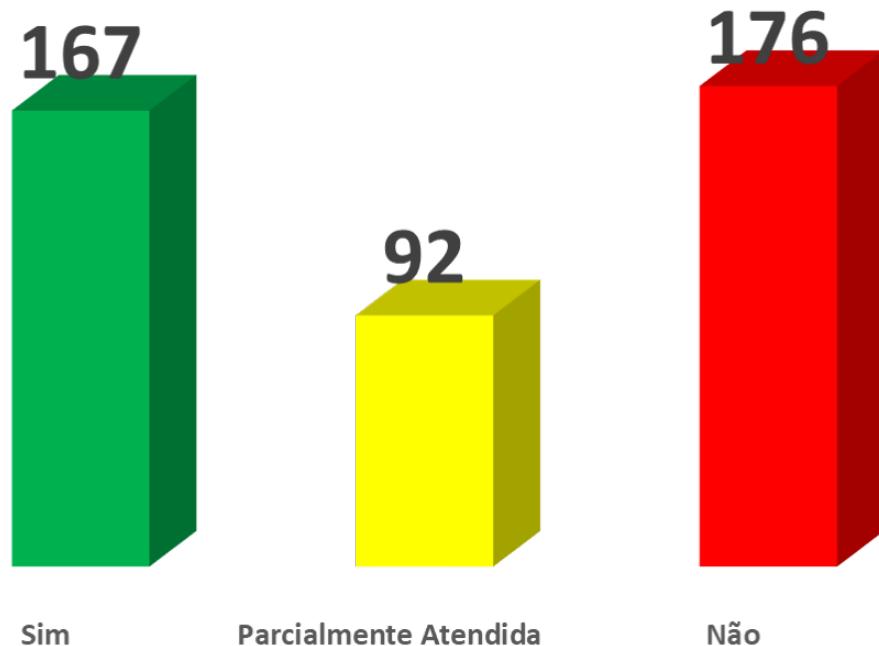
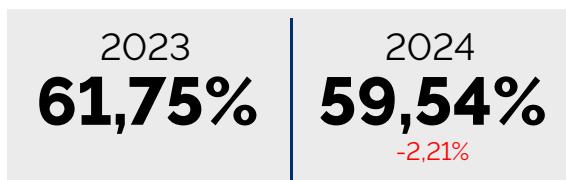


Gráfico 4: Avaliação dos usuários sobre se a demanda foi atendida pelo Órgão.

Fonte: Fala.BR – Pesquisa de Satisfação

Índice de Aprovação



Compreensão

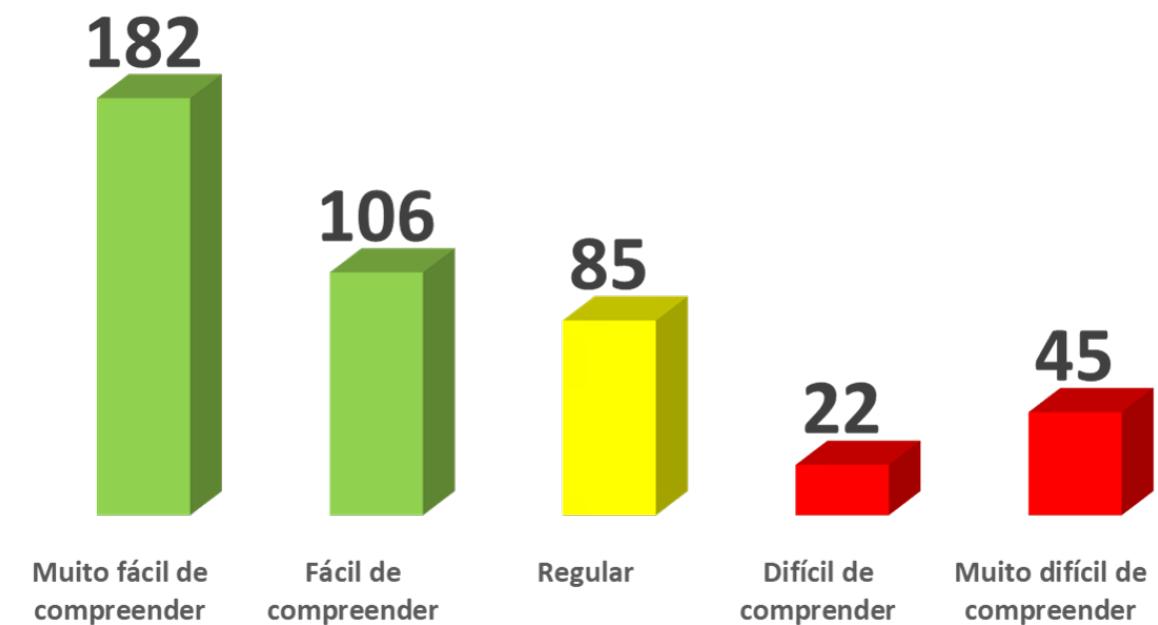
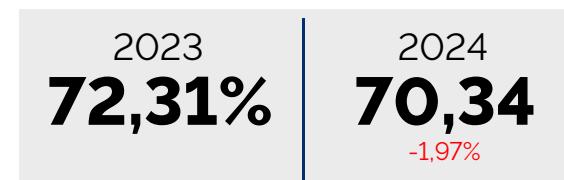


Gráfico 5: Avaliação dos usuários sobre a Compreensão à resposta.

Fonte: Fala.BR – Pesquisa de Satisfação

Compreensão Média



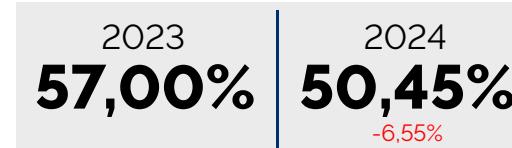
Satisfação

Recentemente, observamos que a ferramenta de avaliação de satisfação está induzindo os cidadãos a classificar suas demandas como "muito insatisfeitos" mesmo quando estas foram devidamente atendidas.

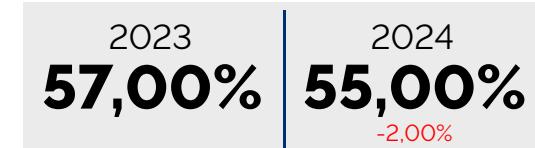
A esse respeito, no formulário "Resposta às Pesquisas de Satisfação" do FALA.BR, baixamos a base de dados contendo todas as pesquisas registradas referente a esse Órgão, conforme anexo. Verificamos que há demandas positivas nos itens "Sua demanda foi atendida?" e "A resposta fornecida foi fácil de compreender?", mas no item "Você está satisfeito com o atendimento prestado?", aparece como "Muito Insatisfeito", sendo que no campo "Deixe aqui seu comentário" há elogios. Esse erro compromete a precisão dos dados coletados, impactando negativamente a avaliação do serviço prestado.

Levando em consideração as demandas que foram marcadas como "Sim" atendidas e as de "Fácil de compreender e Muito Fácil de compreender", do final de 2024 até os dias atuais, época da qual identificamos essa mudança na ordem dos itens da satisfação média, houve um aumento de demandas classificadas como "Muito Insatisfeitas". Revertendo esse equívoco, temos o aumento das demandas "Muito Satisfi- ta", aumentando o índice de Satisfação.

Satisfação Média



Satisfação Média (corrigida)



Relatórios Temáticos

Os dados identificados pela Ouvidoria possibilitam às áreas técnicas a realizar avaliação das rodovias que necessitem de um aporte maior de recurso, quando da existência de um grande número de reclamações sobre a condição da via. Tais dados também auxiliam na fiscalização das empresas prestadoras de serviços de manutenção, bem como possibilitam a identificação de pontos em que sejam necessárias intervenções para implantação de dispositivos de redução de velocidade, entre outras ações para a melhoria dos serviços prestados pela Autarquia.

No período de 1º de janeiro de 2023 à 9 de maio de 2024, a Ouvidoria identificou reclamações recorrentes a respeito da vegetação às margens de rodovias federais sob a jurisdição do DNIT, principalmente nos Estados do Piauí, Maranhão e Tocantins. Inicialmente as manifestações dos usuários foram encaminhadas para análise das Superintendências Regionais e/ou Unidades Locais, que em sua maioria informaram que os serviços de poda das árvores e vegetação localizada nas proximidades das rodovias não faziam parte dos contratos vigentes, sendo necessário incluí-los por intermédio de aditivos ou inseri-los em contratos futuros que viessem a ser celebrados.

Dante da constatação da continuidade das reclamações e o baixo índice na avaliação por parte dos usuários, a Ouvidoria tabulou os dados e encaminhou oficialmente à Diretoria de Infraestrutura Rodoviária - DIR, solicitando:

"Nesse sentido, solicito os bons préstimos dessa Diretoria no sentido de orientar as Superintendências Regionais e Unidades Locais, em especial aquelas dos Estados supracitados, acerca da necessidade de incluir os serviços de poda da vegetação lindeira das rodovias nos contratos, ou demais instrumentos legais, por meio dos quais sejam envidadas ações de manutenção nas mesmas (PATO, CREMA), não só com o objetivo de melhorar os índices de aprovação do DNIT no atendimento das demandas mas também, o que é mais relevante, proporcionar boas e seguras condições de trafegabilidade aos usuários das vias."

Após o encaminhamento das orientações feitas pela DIR às Superintendências Regionais dos estados do Piauí, Maranhão e Tocantins, foi notado pela Ouvidoria que as reclamações referentes àqueles estados, até o final do ano de 2024, haviam reduzido.

Indicadores do DNIT

Em 2023, foram lançados painéis com informações detalhadas sobre os indicadores do DNIT, dentre os quais a Ouvidoria contribuiu com três indicadores principais: **Quantidade, Transparência e Satisfação**.

Em 2024, a Ouvidoria solicitou uma atualização nos indicadores. Considerou-se que a redução na quantidade de demandas não poderia ser mensurada adequadamente, pois depende diretamente do desempenho do Órgão e de fatores externos imprevisíveis, como, por exemplo, o excesso de chuvas. Diante disso, solicitamos a retirada deste indicador.

Indicadores Mantidos

Mantivemos os indicadores de **Transparência Ativa** e **Satisfação**, por se tratarem de métricas fundamentais para avaliar o desempenho e a qualidade dos serviços prestados pela Ouvidoria:

1. Transparência Ativa: Refere-se ao fornecimento claro, preciso e acessível de informações ao público, de forma proativa, garantindo que os dados estejam disponíveis sem necessidade de solicitação prévia. Este indicador mede o comprometimento da Ouvidoria com a publicidade e clareza das informações divulgadas

2. Satisfação: Mede a percepção dos cidadãos quanto à qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria, avaliando aspectos como

cordialidade, clareza nas respostas, eficiência no atendimento e resolução adequada das demandas apresentadas.

Novos Indicadores Inseridos

Além dos indicadores mantidos, foram adicionados novos indicadores para aprimorar o monitoramento e a avaliação do desempenho da Ouvidoria:

3. Ciclo Médio: Refere-se ao tempo médio necessário para que uma demanda seja atendida desde o seu registro até a resposta final. Este indicador busca garantir agilidade e eficiência no atendimento.

4. Resposta da Ouvidoria dentro do Prazo Legal: Mede a conformidade do atendimento da Ouvidoria com os prazos estabelecidos por lei, garantindo que as demandas sejam tratadas dentro dos limites normativos vigentes.

5. Percepção do Cidadão na Compreensão da Resposta: Avalia o quanto o cidadão considera a resposta recebida clara e compreensível, demonstrando se a comunicação foi adequada e objetiva.

6. Registro de Resolutividade: Indica a capacidade da Ouvidoria em solucionar as demandas apresentadas, proporcionando resoluções efetivas e satisfatórias para os cidadãos.

7. Percepção do Cidadão sobre o Atendimento à Solicitação: Mede a satisfação do cidadão em relação ao atendimento prestado, considerando aspectos como cortesia, clareza, tempestividade e efetividade na resposta.

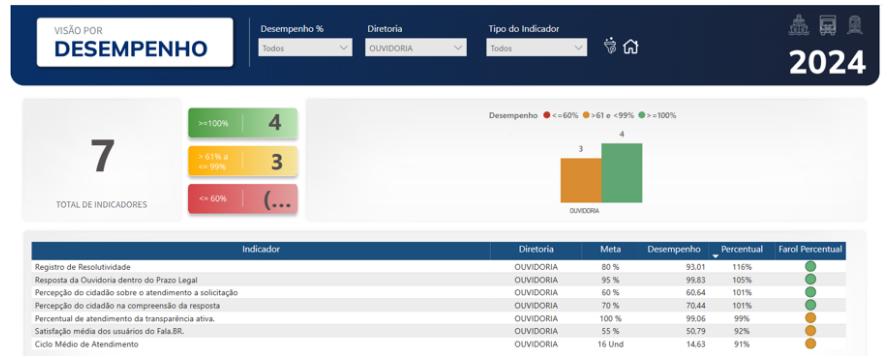


Figura 3: Número dos indicadores da Ouvidoria do DNIT no ano de 2024.

Fonte: Painéis DIREX

Futuros Indicadores da OUVIDORIA

Encontra-se em análise na Ouvidoria a possibilidade de incluir novos indicadores do Setor, de modo a constar a satisfação do usuário das demandas do SIC e o tempo médio de resposta às referidas demandas.

SIC



Gráfico 6: Satisfação média dos pedidos de acesso à informação da Ouvidoria do DNIT em 2024.

Fonte: Painel LAI - <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>.

PEDIDOS RECEBIDOS

RANKING

1.998

12º / 320

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

13,33

Tempo médio de resposta aos pedidos de acesso à informação.

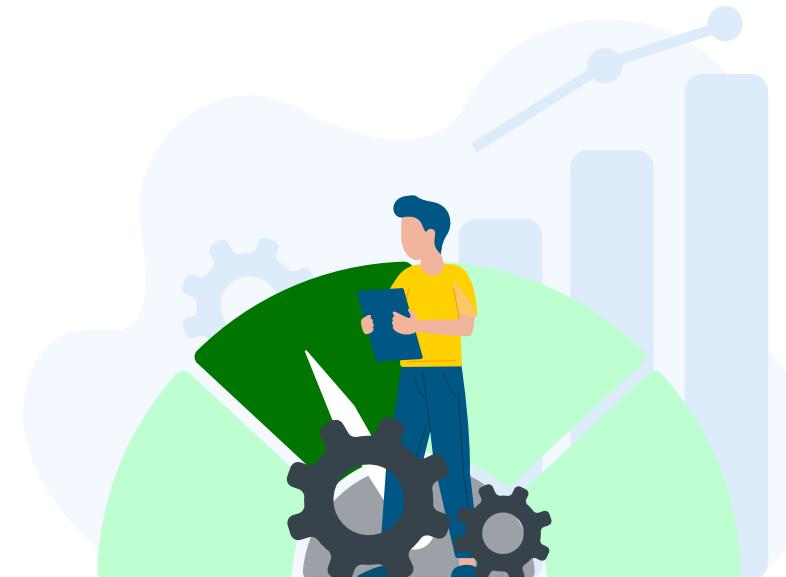
RANKING

Selecione um órgão para ver o posicionamento dele.

161º / 320

Figura 4: Quantitativo das demandas recebidas SIC

Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>



Transparéncia Pública Passiva (SIC)

No período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2024, o SIC recebeu e tratou 1.998 manifestações com base na Lei de Acesso à Informação.

Recebidos os pedidos de acesso à informação, o SIC responde de imediato uma parcela considerável dos pedidos, conforme recomendado pela Lei 12.527/2011. Não sendo possível a resposta imediata do pedido, o SIC aciona as áreas internas do órgão para que avaliem a possibilidade de disponibilizar a informação requerida.

Este ano o SIC respondeu diretamente a cerca de 11 % dos pedidos, sem que precisassem ser analisados pelas setoriais e Superintendências do DNIT. Esse resultado é fruto do amadurecimento das competências do SIC, o que lhe permite tratar um quantitativo substancial de pedidos, além da prática exemplar de divulgação de informações em transparéncia ativa pelo DNIT.

Dos pedidos de acesso à informação recebidos, 42 foram encaminhados para outros órgãos.

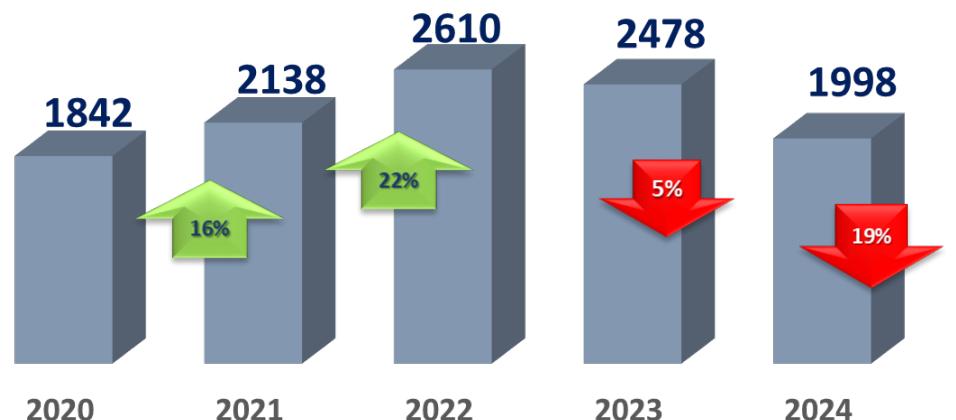


Gráfico 7: Satisfação média dos pedidos de acesso à informação da Ouvidoria do DNIT em 2024.

Fonte: Painel LAI - <https://central-paineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>.

Classificação dos Pedidos de Acesso

Assuntos Cadastrados no FALA.BR

A maioria dos pedidos de acesso à informação está relacionada a consulta de processos e multas aplicadas pelo órgão, como por exemplo, acesso a processo, consulta técnica, cópia de documentação, cópia de processo administrativo, auto de infração recebido, resultado de recurso apresentado, pedido do relatório do auto de infração, entre outros.

Atendimento Presencial (SIC)

Tivemos um total de 102 demandas com atendimento no SIC. Em sua maioria estão classificadas como demandas de outros Órgãos, principalmente sobre assuntos relacionados à ANTT.

Pedidos que tiveram seu tipo alterado, entre demandas de ouvidoria e pedidos de acesso à informação.

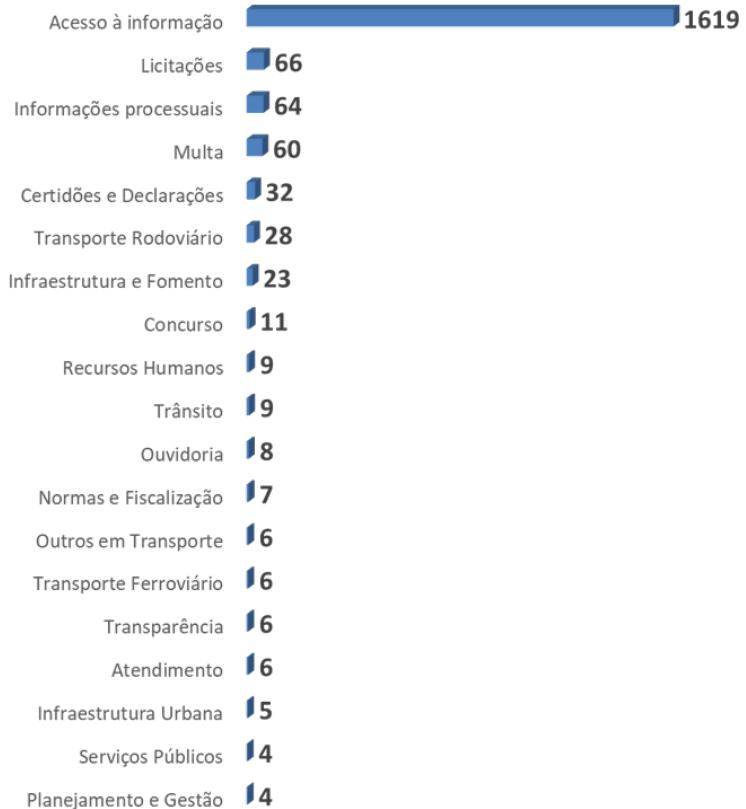
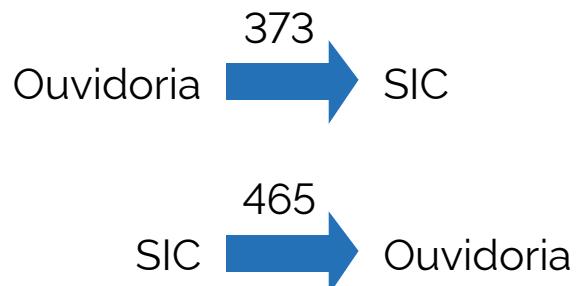


Gráfico 8: Classificação dos pedidos de Acesso à Informação.
Fonte: Dados internos

Percentual da Classificação

Na Ouvidoria/DNIT, é feita uma classificação mais detalhada dos temas e assim, com o uso de planilhas auxiliares, foi possível obter o ranking apresentado na Figura 5 a seguir.

| Informações_Gerais | Percentual |
|--------------------------------------|------------|
| Acesso a Processo | 75% |
| Consulta Técnica | 8% |
| Cópia de documentação | 7% |
| Cópia de processo administrativo | 3% |
| Acesso à Informação | 1% |
| Certidões e Declaração | 1% |
| Certidão de Desapropriação | 1% |
| Rede Ferroviária Federal S/A - RFFSA | 1% |
| Multas | Percentual |
| Cópia de Processo Administrativo | 43% |
| Cópia de Auto de Infração | 20% |
| Cópia de processo administrativo | 14% |
| Cópia de documentação | 4% |
| Consulta | 3% |
| Consulta Técnica | 3% |
| Motivo do Indeferimento | 2% |
| Relatórios Gerenciais | 2% |
| Faixa_de_Domínio | Percentual |
| Consulta | 30% |
| Dimensão | 20% |
| Consulta Técnica | 17% |
| Autorização | 13% |
| Desapropriação e Reassentamento | 7% |

Figura 5: Classificação detalhada das manifestações.
Fonte: dados internos da Ouvidoria/DNIT

Quantidade, Ranking, Tempo.

De acordo com o Painel da Lei de Acesso à Informação, o DNIT figurou em 12º lugar do total de 320 órgãos, na quantidade de pedidos recebidos; e em 161º posição em tempo médio de resposta, com uma média de 13,33 dias.



Figura 6: Quantitativo das demandas recebidas SIC
Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>

Atendimento e Compreensão

Ainda conforme o Painel, a satisfação média do atendimento dos pedidos de acesso à informação, de um total de 5 pontos, foi de 4,19 (83,80%) para **Atendimento do Pedido**, e 4,15 (83,00%) para **Facilidade de Compreensão da Informação Apresentada**, como ilustra a Gráfico 9 a seguir.



Gráfico 9: Satisfação média dos pedidos de acesso à informação da Ouvidoria do DNIT em 2024.

Fonte: Painel LAI - <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>.

Concedidos e Prazo

Dos pedidos de acesso à informação recebidos, 81,83% foram concedidos e 99,85% foram respondidos dentro do prazo estabelecido em lei.

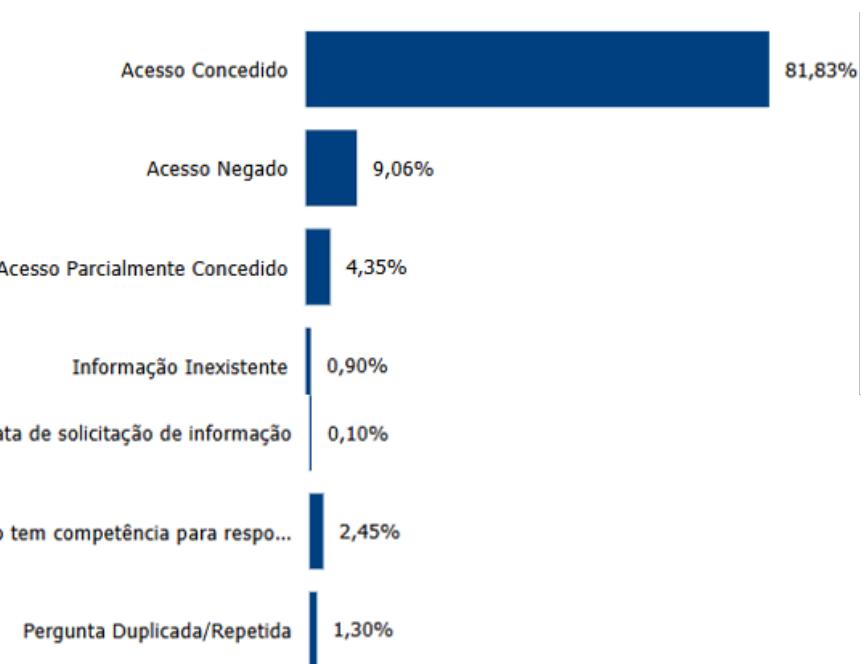


Gráfico 10: Percentual do tipo de decisão para os pedidos da LAI de 2024.

Fonte: Painel LAI - <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>.

Recursos (SIC)

Do total de demandas recepcionadas pela Ouvidoria do DNIT, no ano de 2024, com base na LAI, 86 tiveram recurso interposto, representando 4,30%. Nota-se que esse percentual teve uma grande redução quando comparado com o ano de 2023, o que demonstra que a qualidade das respostas ofertadas aos cidadãos aumentou significativamente, com o empenho da equipe da Ouvidoria/DNIT.

As instâncias de recursos são: 1^a Instância (Chefe do Setor – Superintendente/Diretor Setorial), 2^a Instância (Diretor-Geral), 3^a Instância (Controladoria-Geral da União - CGU) e 4^a Instância (Comissão Mista de Reavaliação de Informações - CMRI).



Figura 7: Quantidade de recursos interpostos por instância.
Fonte: Painel LAI - <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>.



Os principais motivos relacionados pelos usuários para interposição de recursos são:

- Informação Incompleta;
- Informação recebida não corresponde à solicitada;
- Justificativa para o sigilo insatisfatória/ não informada.

MELHORIAS NO TRATAMENTO IMPLEMENTADAS PELO SIC

- Contato telefônico com o cidadão; e
- Contato com as áreas técnicas para sanar dúvidas na qualidade das respostas.



Transparéncia Pública Ativa

Ouvidoria/DNIT

O DNIT atingiu e mantém uma importante marca: **100% da Transparéncia Pública Ativa.**

A Transparéncia Ativa é monitorada pela CGU por meio do Painel Lei de Acesso à Informação, que pode ser acessado pelo link: <https://www.gov.br/acessoainformacao/pt-br/perguntas-frequentes/painel-lei-de-acesso-a-informacao>.



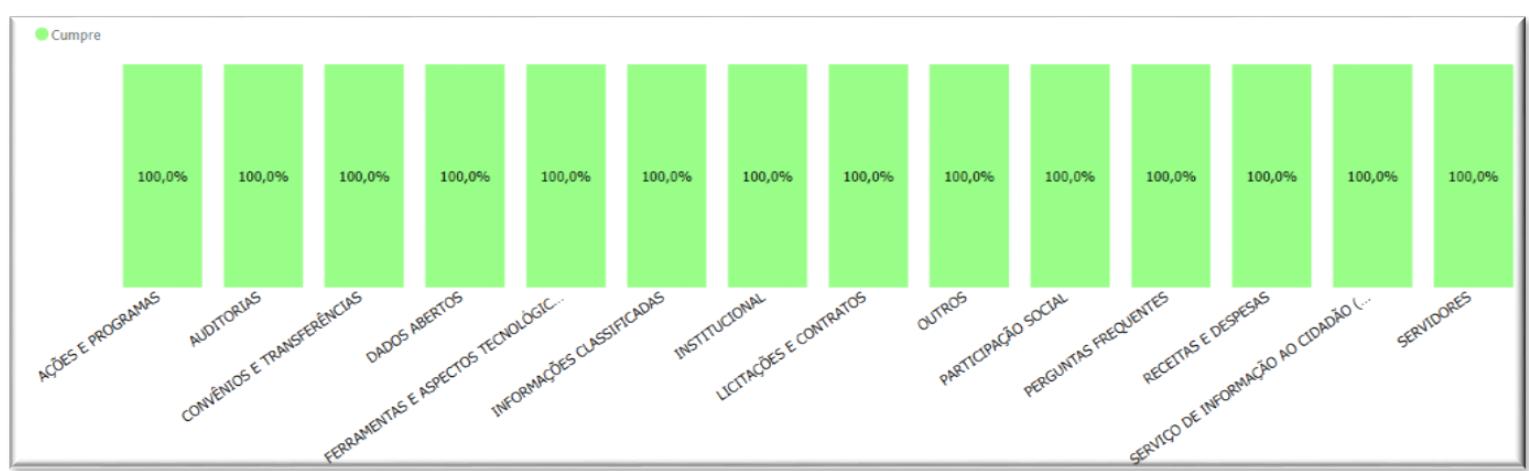
Painel 1: Quantitativos da Transparéncia Ativa

Fonte: Painel LAI - <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>.



Painel 2: Percentual da Transparéncia Ativa

Fonte: Painel LAI - <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>



Painel 3: Painel 3: Quantitativo por Tema Cumpridos

Fonte: Painel LAI - <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>.

O DNIT saltou do 15º lugar do ranking de cumprimento para 1º lugar, empatado com outros Órgãos, dos 320 Cadastrados.

Transparência em Painéis

Para o ano de 2024, foram desenvolvidos painéis virtuais para demonstrar as demandas recebidas, classificadas originalmente como comunicação, elogio, reclamação, solicitação, sugestão, simplifique e denúncia, ou agrupadas por temáticas sem identificação específica. Esses painéis também apresentam os quantitativos de respostas e demandas, com estratificações por BRs (rodovias), municípios e unidades federativas (UF), além de resumos, gráficos, Mapa de Calor, SNV e Satisfação.

Os dashboards já foram disponibilizados internamente na Ouvidoria para testes, com previsão de publicação em abril de 2025.



Carta de Serviços ao Usuário

A Carta de Serviços ao Usuário encontra-se disponível no *site* do DNIT (<https://www.gov.br/pt-br/orgaos/departamento-nacional-de-infraestrutura-de-transportes>) e conta com informações atinentes a vários serviços prestados pela Autarquia. No tocante à sua atualização e manutenção, a Ouvidoria mantém contato direto com as diversas áreas técnicas do DNIT em busca de novas informações que possam otimizar a busca dos usuários.

Conselho de Usuários

A participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos também é feita por meio de conselhos de usuários.

Os conselhos são órgãos consultivos dotados de algumas atribuições, como acompanhar a prestação do serviço, participar na avaliação do serviço e propor melhorias.

A Ouvidoria do DNIT conta com 369 conselheiros, distribuídos por alguns dos serviços do órgão, como expõe a Tabela 2 a seguir.

| Serviços | Quantidade |
|---|------------|
| Todos os Serviços do Órgão | 216 |
| Apresentar Recurso contra Penalidade de Multa de Trânsito - DNIT | 63 |
| Solicitar uso de faixa de domínio adjacentes às rodovias federais - DNIT | 33 |
| Apresentar Formulário de Identificação do Condutor Infrator (Transferência de Pontuação) - DNIT | 32 |
| Consultar multas aplicadas pelo Departamento Nacional de Infraestrutura de Transportes - DNIT | 11 |
| Aderir ao Programa Nacional de Educação para o Trânsito | 4 |
| Apresentar Defesa da Autuação (Defesa Prévia) - DNIT | 3 |
| DNIT - Apresentar Solicitação para Substituir Multa por Advertência | 3 |
| Protocolar documentos junto ao DNIT | 2 |
| Solicitar Restituição de Multa de Trânsito - DNIT | 1 |
| Emitir Autorização Especial de Trânsito - DNIT | 1 |
| Total Geral | 369 |

Tabela 2: Quantidade de Conselheiros distribuída por tema.

Fonte: <https://conselhodeusuarios.cgu.gov.br/home>

Plano de Dados Abertos

A elaboração de Plano de Dados Abertos - PDA compete aos órgãos e entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional. O órgão deve publicar o PDA a cada 2 anos, conforme as orientações contidas no Decreto nº 8.777/2016 e na Resolução nº 3/2017 do CGINDA - Comitê Gestor da Infraestrutura Nacional de Dados Abertos.

O PDA é o documento orientador para as ações de implementação e promoção de abertura de dados na Controladoria-Geral da União, obedecendo a padrões mínimos de qualidade, de forma a facilitar o entendimento e a reutilização das informações. É ele quem organiza o planejamento referente à implantação e racionalização dos processos de publicação de dados abertos nas organizações públicas.

Compete à Autoridade de Monitoramento da LAI monitorar a implementação do PDA, supervisionar a sua execução em nível es-

tratégico, bem como elaborar o relatório anual sobre o cumprimento do Plano, cuja vigência é bienal.

No âmbito do DNIT, foi publicado por meio da Portaria nº 7.159, de 20 de dezembro de 2023, o PDA para o biênio 2023-2025. Após uma atualização no documento, foi aprovada e publicada por meio da Portaria nº 3.145, de 25 de junho de 2024, ficando em vigência o último documento publicado para o biênio de 2024-2026.

Com o PDA 2024-2026, o DNIT alcançou os 100% da Transparência ATIVA.



Acompanhamento
de contratos

Hidrovias

Informações Esclusas

Georreferenciadas

Instalações Portuárias

Portos Organizados

Trechos e
subtrechos do Atlas

Andamento de Obras

Condições
do pavimento

Contagem de Tráfego

Controle de
Velocidade

Jurisdição de vias

Pesagem

Fomento à Integridade

A Ouvidoria, juntamente com a Coordenação-Geral de Integridade, a Corregedoria, a Auditoria Interna e a Comissão de Ética, compõe as Instâncias de Integridade do DNIT.

As Instâncias se reúnem quinzenalmente para discutir assuntos relacionados à gestão da integridade do órgão, contribuindo com a elaboração de políticas voltadas à promoção e à gestão da cultura de integridade.

A integridade tem como significado a qualidade ou estado de alguém que é íntegro, possuindo conduta reta, ética, justa, honesta e proba. O tema tornou-se muito importante nos órgãos públicos. Por isso, o DNIT tem atuado constantemente com relação ao tema, onde vem implementando uma série de ações para fortalecer a cultura da integridade, particularmente no campo da ética e da prevenção.



Durante o exercício de 2024, a Ouvidoria também participou do Programa Na Íntegra, organizado pela Coordenação-Geral de Integridade, que tem como objetivo de unificar as ações preventivas e disseminar conhecimentos relevantes referentes à atuação de cada setorial.

O Programa é executado mediante visitas técnicas às Superintendências Regionais, Unidades Locais e Diretorias, sendo desen-

volvido por meio de palestras e/ou reuniões, de caráter presencial, com interlocuções dinâmicas e participativas, nas quais os gestores das instâncias apresentam temas julgados relevantes para a diretoria ou superintendência alvo da ação e se colocam à disposição para esclarecimento de dúvidas relacionadas as suas respectivas unidades, ficando ressalvado, por força legal, o fornecimento de quaisquer informações protegidas por sigilo.

O Ouvidor foi palestrante no programa Na Íntegra e participou das reuniões orientativas aos gestores na:

- Superintendência Regional do DNIT no estado da Paraíba;
- Unidade Local de Campina Grande/PB;
- Superintendência Regional do DNIT no estado da Bahia;
- Unidade Local de Feira de Santana/BA;
- Superintendência Regional do DNIT no estado de São Paulo;
- Superintendência Regional do DNIT no estado de Mato Grosso; e
- Unidade Local de Cáceres/MT



O Ouvidor ainda participou do 11º Congresso Internacional de Compliance em São Paulo, entre os dias 17 e 25/6/2024, visando fortalecer e aprimorar conhecimentos nas áreas/temas de integridade, transparência, assédio e *compliance*.

E foi palestrante no 1º Workshop: Fortalecendo a Corregedoria e Valorizando a Integridade, realizado na Superintendência Regional do DNIT no Estado de Pernambuco - SRE/PE, nos dias 4 e 5/12/2024.

Dentre as ações de fomento à Integridade do órgão, a Ouvidoria do DNIT realizou o segundo Workshop de Ouvidoria do DNIT, realizado na sede em Brasília/DF, nos dias 10 e 11 de outubro.

O cartaz é colorido, com fundo azul e laranja. O topo diz "2º workshop de Ouvidoria do DNIT". Abaixo, "10 a 11 de OUTUBRO". Detalhes: "Horário: 8h30 - 17h00 (dia 10) e 8h30 - 12h00 (dia 11)" e "Local: Auditório térreo DNIT".
A seção de fotos mostra: 1. Pessoas escrevendo em cadernos. 2. Um grupo de pessoas sorrindo. 3. Uma pessoa falando ao microfone. 4. Pessoas em um auditório. 5. Pessoas em um corredor.

O Workshop contou com diversas autoridades que contribuíram com temas relacionados ao trabalho da Ouvidoria.

Temáticas:

- 1.** A Relevância Estratégica das Ouvidorias Públicas;
- 2.** Acesso à Informação no Governo Federal: Avanços e Desafios;
- 3.** Integridade Pública: Atuação das Ouvidorias na Integração das Áreas ;
- 4.** Rede de Integridade do Ministério dos Transportes;
- 5.** Ações da Ouvidoria/MT – Chatbot Mauá;
- 6.** O Poder Público e a Proteção de Dados Pessoais;
- 7.** Framework de Privacidade e Segurança da Informação;
- 8.** Ética e Ouvidoria: Estratégias de Comunicação para Promover a Ética nas Organizações;
- 9.** O papel da Auditoria Interna nas denúncias;
- 10.** Novas Perspectivas sobre o Assédio Moral na Administração Pública;
- 11.** Integridade e Ouvidoria: Colaboração Prática para a Eficiência nas Análises e Apurações;
- 12.** Como se tornar um agente antidiscriminatório – letramento básico;
- 13.** Oficina Interna de Ouvidoria para Equipe da Ouvidoria do DNIT/SEDE e Representantes da Ouvidoria do DNIT nos estados. Alinhamento de ações e entendimentos.



Lei Geral de Proteção de Dados

A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) representa um marco significativo na regulamentação do uso e proteção de dados pessoais no Brasil. Sua promulgação reflete uma crescente preocupação global com a privacidade e segurança das informações pessoais, em resposta ao aumento exponencial da coleta e processamento de dados. A LGPD estabelece diretrizes sobre como as organizações devem coletar, armazenar, tratar e compartilhar dados pessoais, visando proteger os direitos fundamentais de privacidade e liberdade dos indivíduos.

Segundo a LGPD, os controladores e operadores devem indicar uma pessoa para atuar como canal de comunicação entre o controlador, os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), que é chamado de Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais (art. 5º, VIII) e tem as seguintes principais atividades:

"Art. 41. O controlador deverá indicar encarregado pelo tratamento de dados pessoais.

§ 1º A identidade e as informações de contato do encarregado deverão ser divulgadas publicamente, de forma clara e objetiva, preferencialmente no sítio eletrônico do controlador.

§ 2º As atividades do encarregado consistem em:

I - aceitar reclamações e comunicações dos titulares, prestar esclarecimentos e adotar providências;

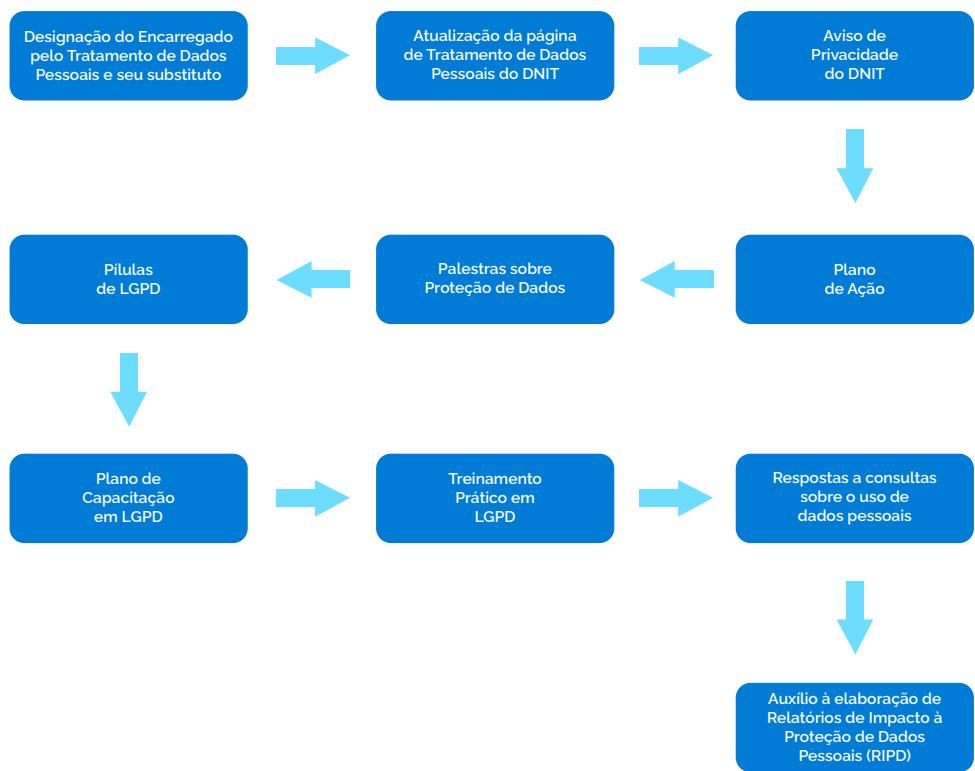
II - receber comunicações da autoridade nacional e adotar providê-

cias;

III - orientar os funcionários e os contratados da entidade a respeito das práticas a serem tomadas em relação à proteção de dados pessoais; e

IV - executar as demais atribuições determinadas pelo controlador ou estabelecidas em normas complementares."

Principais ações sobre LGPD em 2024



No DNIT (controlador), o Ouvidor acumula o encargo de Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais – Portaria nº 549, de 1º de fevereiro de 2024, publicada no Diário Oficial da União de 2 de fevereiro de 2024, seção 2, página 55 (<https://www.gov.br/dnit/pt-br/acesso-a-informacao/tratamento-de-dados-pessoais>).

Desde sua designação, o Ouvidor vem trabalhando em diversas frentes, buscando a conscientização e treinamento dos servidores e colaboradores do DNIT sobre a proteção de dados pessoais e promovendo o aumento da maturidade na Autarquia.

Ressalta-se que a Ouvidoria não possui orçamento próprio para contratar ferramentas que garantam a conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). No entanto, em parceria com a Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação (CGTI), foram realizadas reuniões com diversas empresas para buscar soluções inovadoras.

Em 2024, não foram contratadas ferramentas de proteção de dados, mas processos para isso estão em andamento. A Ouvidoria também se reuniu com outros órgãos para conhecer boas práticas de anonimização e tratamento de dados.

Ainda em 2024, a Ouvidoria manifestou interesse junto à Diretoria de Administração e Finanças em participar de um futuro Termo de Execução Descentralizada (TED) com a Universidade de Brasília (UnB), cuja instrução está em andamento. Essa parceria visa trazer

mão de obra qualificada e conhecimento especializado, permitindo a alocação de estudantes e pesquisadores da UnB para ajudar na implementação da LGPD. Além disso, a colaboração proporcionará treinamentos e capacitações para os colaboradores do DNIT, promovendo uma cultura de privacidade e segurança de dados. O TED busca garantir a eficiência e a sustentabilidade das práticas de proteção de dados a longo prazo, fortalecendo a conformidade e a confiança da sociedade na gestão de dados pessoais pelo DNIT.



Pílulas de LGPD

As Pílulas da LGPD são uma série de informativos sobre a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). O objetivo é conscientizar e esclarecer os objetivos e diretrizes da lei.

Esses informativos são divulgados com auxílio da Coordenação-Geral de Comunicação Social do DNIT e enviados a todos os servidores e colaboradores por e-mail institucional, além de divulgados por meio da mídia indoor.



Ações de Conscientização e Treinamento

Curso de formação para novos servidores: **Noções de LGPD** (05 de setembro de 2024)

Evento: **2º Workshop de Ouvidoria do DNIT**

Palestras em 10 de outubro de 2024:

'O Poder Público e a Proteção de Dados Pessoais' e 'Framework de Privacidade e Segurança da Informação'

Participantes: 90 pessoas

Evento: **Dia de Conscientização sobre Proteção de Dados Pessoais** (12 de novembro de 2024)

Curso: **Treinamento Prático em LGPD, Proteção de Dados e Segurança da Informação** (12 de novembro a 3 de dezembro de 2024)

Participantes: 43 pessoas



PROGRAMAÇÃO

Apresentação Inaugural
A LGPD no DNIT: Apresentação do Programa e Objetivos
Ebert Ribeiro - Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais do DNIT

Palestra 1
O Crescente Risco dos Ataques à Privacidade
Edvan Gomes - Analista do BB e Mestrando em Cybersegurança

Palestra 2
Estudo de Caso: Experiências em implantação da LGPD em um Tribunal
Marcus Georg - Servidor do STJ e Mestre em Cybersegurança

CLIQUE AQUI PARA FAZER SUA INSCRIÇÃO
Vagas Limitadas
Transmissão no YouTube

Adote práticas e se proteja contra ameaças cibernéticas.

DNIT

Plano de Ação

Para o ano de 2025, manteremos as Ações dos anos anteriores e implementaremos novas. Seguem demonstradas abaixo, sendo as primeiras contínuas e as outras esporádicas, num total de 20 ações.

| Plano de Ação 2025 - Ouvidoria/DNIT | Janeiro | Fevereiro | Março | Abril | Maio | Junho | Julho | Agosto | Setembro | Outubro | Novembro | Dezembro |
|---|---------|-----------|-------|-------|------|-------|-------|--------|----------|---------|----------|----------|
| Melhoria na avaliação do usuário nas manifestações de Ouvidoria | | | | | | | | | | | | |
| Manutenção da Transparência Ativa | | | | | | | | | | | | |
| Participação no Comitê Permanente de Raça, Gênero e Diversidade | | | | | | | | | | | | |
| Participação na Diretoria Colegiada | | | | | | | | | | | | |
| Participação no Programa Na Íntegra | | | | | | | | | | | | |
| Atualização Instrução Normativa DNIT | | | | | | | | | | | | |
| Política de Proteção de Dados Pessoais | | | | | | | | | | | | |
| Inventário de dados pessoais | | | | | | | | | | | | |
| Programa de Governança em Privacidade | | | | | | | | | | | | |
| Manuais Ouvidoria | | | | | | | | | | | | |
| Carta de Serviços | | | | | | | | | | | | |
| Aprimoramento do Conselho de Usuários | | | | | | | | | | | | |
| Guias de orientação para o atendimento de demandas de Ouvidoria | | | | | | | | | | | | |
| Curso de Redação oficial | | | | | | | | | | | | |
| Guia boas práticas SEI | | | | | | | | | | | | |
| Curso de Power Apps | | | | | | | | | | | | |
| Incremento no atendimento telefônico | | | | | | | | | | | | |
| Painéis em Dashboards da Ouvidoria (BI) | | | | | | | | | | | | |
| 2ª Turma do Treinamento Prático em LGPD | | | | | | | | | | | | |
| Realização do 3 Workshop de Ouvidoria | | | | | | | | | | | | |

Ações Exitosas

Ao longo de 2024, a Ouvidoria do Dnit empreendeu várias ações exitosas no desempenho de seu papel perante a sociedade. Dentre elas é possível destacar o atendimento ao cidadão com empatia e responsabilidade, no cumprimento da legislação vigente.

Destaca-se também o envolvimento da Ouvidoria com as várias áreas da Autarquia, prezando pela garantia de uma prestação de serviços com excelência à sociedade, a exemplo das ações já mencionadas no presente relatório. Além disso, foram realizadas diversas iniciativas estratégicas, tais como:

- **Elogios recebidos pelo Fala.BR:** Reconhecimento positivo por parte dos usuários, evidenciando a qualidade e eficiência do atendimento prestado. Em sua maioria são feitas através da pesquisa de Satisfação, inserindo comentários positivos.
 - **Atualização da Cartilha de Orientações sobre Denúncias:** Revisão e aprimoramento do material de orientação para melhor atendimento e encaminhamento de denúncias.
 - **Implantação das Reuniões mensais de alinhamento com equipe e melhoria no ambiente de trabalho da Ouvidoria:** Iniciativa voltada para a comunicação interna eficaz e melhoria do clima organizacional.
 - **Melhoria na avaliação do usuário (pesquisa de satisfação) das demandas SIC/LAI:** Aperfeiçoamento dos processos de atendimento com base no feedback recebido dos usuários.

- **Ações de LGPD:** Implementação de medidas relacionadas à proteção de dados pessoais, garantindo conformidade com a legislação vigente.
 - **Ações de fomento à integridade:** Promoção de iniciativas que fortalecem os princípios éticos e de transparência na atuação da Ouvidoria.

Elogios

FALA.BR

25 + **177** + **87** = **289**
Pesquisa de
Satisfação
(Ouvidoria) (SIC) no TOTAL

Pesquisa de Satisfação (Ouvic)

(SIC)

no TOTAL

"Gostaria de parabenizar a todos os envolvidos na minha solicitação. O serviço foi executado de forma ágil e em curto espaço de tempo. Vocês dão o exemplo de como todo serviço público deveria ser. Obrigado!" (Ouvíndoria)

"Excelente atendimento, rápido e eficiente, deve servir de exemplo para outros órgãos estaduais e federais" (SIC)

"Excelente atendimento por parte da empresa responsável. Rápido e eficiente! Problema resolvido!"
(Ouvidoria)

*"Muito obrigado pelas explicações.
Acho importante sempre que possível divulgar com
antecedência as ações de sustentabilidade para que
todos possam tomar conhecimento e maior
conscientização de sua importância. Muito obrigado."*

"Agradeço pelo atendimento e pela atenção recebida. O serviço prestado foi rápido, eficiente, claro e todas as informações foram transmitidas com clareza. A equipe foi profissional e sempre esteve disponível para esclarecer minhas dúvidas. Continuem com esse padrão de excelência, pois ele faz a diferença no atendimento ao cidadão." (SIC)

“Agradeço Pela resposta e por ter resolvido a denúncia”

“Desde já agradeço a ouvidoria do DNIT pela atenção, não só pela resposta, mas sim, pela resolução de um problema que estava afetando toda a população no seu direito de ir e vir, os Cidadãos da nossa cidade (Demerval LoBão) agradecem a resolução do problema por parte da empresa responsável LCM,,”

O direito de ir e vir ésta na constituição..."

“Ótimo. Amamos o trabalho feito.”

"Me encaminhou para o canal certo para minha solicitação, no órgão estadual, providenciando o link certo. Obrigado!"

"Agradeço pelo atendimento. Posturas como essa aquecem nosso coração e nos dá satisfação com relação ao serviço público!"

“Parabéns pela seriedade, compromisso ético e profissionalismo!”

Elogios dos usuários sobre as respostas recebidas.

Fonte: Fala.BR - Pesquisa de Satisfação

Dificuldades Enfrentadas e Recomendações

- **Atendimento das demandas de Ouvidoria e LAI:** Recomenda-se a todas as Setoriais da Autarquia a conscientização de suas equipes sobre a necessidade do correto atendimento das demandas recebidas. A qualidade das respostas e a observância do prazo, em especial, devem ser consideradas. As áreas podem demandar a Ouvidoria para conhecer os pontos de melhoria de sua atuação do ponto de vista do cidadão.
- **Podas de árvores:** As demandas relacionadas a pedidos de manutenção das vias, referente a podas de árvores merecem destaque. Esse assunto foi objeto de análise pela Ouvidoria e pela Diretoria de Infraestrutura Rodoviária, resultando na orientação às Superintendências Regionais nos Estados de Tocantins, Piauí e Maranhão. Esse assunto precisa de ação contínua do órgão, de modo a não prejudicar os usuários das rodovias federais.
- **Falta de servidores nas Unidades Locais:** Nota-se que o atraso no atendimento de várias manifestações ocorre em razão do número diminuto de servidores em algumas Unidades Locais. Recomenda-se aos Gestores avaliar o remanejamento de servidores para tais setores, ou ainda, a possibilidade de atendimento de parte das demandas por outros Setores, como na Sede da Superintendência Regional, se possível.
- **Faixa de domínio:** Nota-se uma quantidade considerável de demandas relacionadas à invasões e/ou uso irregular de faixas de domínio. O órgão encontra dificuldades, devido à extensa malha rodoviária que percorre todo o país, contudo, deve continuar seu empenho na regularização dessas situações.

- **Pedidos de ressarcimento:** A Ouvidoria também recebeu diversas manifestações de usuários referente a pedido de ressarcimento devido a danos veiculares ocorridos em rodovias federais. Devido ao atual entendimento da Procuradoria Federal Especializada, recomenda-se à Autarquia a normatização do tema, de modo a uniformizar o tratamento administrativo aos pedidos dessa natureza.



Considerações Finais

A Ouvidoria do DNIT deu continuidade, em 2024, ao seu compromisso em aprimorar constantemente o atendimento prestado aos cidadãos, bem como o tratamento das manifestações recebidas, capacitando sua equipe e articulando-se internamente no esforço de pensar em estratégias de adaptações ao contexto institucional.

Pode-se afirmar que em 2024, a Ouvidoria do DNIT teve êxito, nos processos e trabalhos sob sua competência, lembrando que o aprimoramento da qualidade do atendimento das políticas públicas prestadas pelo DNIT deve ser compromisso constante.

Portanto, em virtude de os assuntos tratados nas manifestações terem relação direta com os serviços prestados pelo poder público, o presente relatório é instrumento importante na tomada de decisão sobre as políticas públicas. As manifestações dos usuários de serviços públicos são um termômetro para os gestores.

Em 2025 permanecerá a busca da melhoria contínua no atendimento aos cidadãos, de forma tempestiva, transparente e efetiva, objetivando posicionar a Ouvidoria como um dos pilares da integridade pública, apoiando e atuando como facilitador no alcance da melhoria da governança, como:

- Divulgação dos painéis Digitais em Power BI da Ouvidoria no Site do DNIT.
- Aprimoramento da Carta Serviços com auxílio do Conselho de usuários, com comunicados para os e-mails cadastrados.
- Acompanhamento semanal da Transparência Ativa.
- Relatórios temáticos para os setores com indicadores de resultados e sugestões;
- Diminuições do prazo médio de resposta em algumas Superintendências poderão auxiliar a Ouvidoria no crescimento da Satisfação do Usuário; e
- Criação de manuais internos, triagem, tratamento, comunicação com as áreas, elaboração de respostas, finalização e avaliação da Satisfação.





MINISTÉRIO DOS
TRANSPORTES

GOVERNO FEDERAL
BRASIL
UNIÃO E RECONSTRUÇÃO

