

RELATÓRIO DE GESTÃO

Ouvidoria 2025

Abril de 2026

DNIT

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/2025)

Andergleyson Souza do Nascimento Júnior

Brunno Alvares Barra

Camila Oliveira Reis

Henrique França Silva

Janaína Pereira Santos

José Lucas Lima Barbosa

José Oliveira dos Santos Filho

Jucileide Galdino da Silva

Junia Bezerra Clementino

Kelly Christiane de Araujo Lima

Lara Marcella Tavares Costa

Maíssa de Sousa Barbosa

Marcelo Cordeiro de Souza

Maria Mônica Ribeiro Inácio

Miriam Tereza Carneiro Ribeiro

Natália Mourão Ataides dos Reis Texeira

Regina Marta Ferreira Lopes

Rondinellis Silva Pereira

Rosiléa da Conceição Paiva

Valdireni Aparecida Cenerini

Soraia da Silva Santos

Elaboração:

Brunno Alvares Barra

Valdireni Aparecida Cenerini

Diagramação:

Brunno Alvares Barra

SUMÁRIO

Sumário Executivo	4
Glossário	7
Apresentação	11
A Ouvidoria do DNIT / Organograma	12
Competências da Ouvidoria	14
Força de Trabalho	15
Procedimentos Internos	16
Os Atendimentos da Ouvidoria	18
Classificação por Tipo de Manifestações	19
Denúncias	22
Avaliação dos Usuários	25
Relatórios Temáticos	30
Indicadores da Ouvidoria	31
Serviço de Informações ao Cidadão (SIC)	31
Transparência Pública Passiva (SIC)	32
Recursos (SIC)	39

Transparência Pública Ativa	40
Transparência em Painéis / Power BI	41
Carta de Serviços ao Usuário	42
Conselho de Usuários	42
Plano de Dados Abertos	43
Fomento à Integridade	44
3º Workshop de Ouvidoria	45
Programa Na Integra	46
A LGPD como Pilar de Confiança Pública	47
Lei Geral de Proteção de Dados (Pílulas de LGPD)	47
Ações Exitosas e Dificuldades Enfrentadas	68
Plano de Ação Ouvidoria	71
Plano de Comunicação	78
Dificuldades Enfrentadas e Recomendações	83
Considerações Finais	85
Links para Acesso	87

SUMÁRIO EXECUTIVO

Em 2025, a Ouvidoria do Departamento Nacional de Infraestrutura de Transportes (DNIT) consolidou seu papel como instância estratégica de articulação entre a sociedade e o órgão, contribuindo de maneira efetiva para o aprimoramento dos serviços públicos e para o fortalecimento da transparência e da governança institucional. Atuando com base nos princípios de integridade, responsabilidade e promoção da participação social, a Ouvidoria manteve seu compromisso de ampliar o acesso à informação e qualificar o tratamento das manifestações dos cidadãos.

Os resultados apresentados neste Relatório refletem o empenho contínuo da equipe interna da Ouvidoria e a efetiva participação das Diretorias e Superintendências Regionais, por meio de seus representantes de Ouvidoria. Ao longo de 2025, esse trabalho conjunto foi fundamental para o tratamento qualificado das manifestações dos cidadãos e para a adequada resposta aos pedidos de acesso à informação, contribuindo diretamente para os indicadores positivos alcançados.

Como parte das ações de transparência ativa, foram desenvolvidos e publicados painéis virtuais em Power BI, que disponibilizam ao público consultas sobre as demandas recebidas pela Ouvidoria, organizadas por rodovias, municípios e unidades federativas. Esses painéis se consolidaram como uma ferramenta estratégica de gestão, oferecendo aos gestores subsídios valiosos para a análise de tendências, identificação de necessidades e aprimoramento das decisões relacionadas à infraestrutura de transportes.

SUMÁRIO EXECUTIVO

Além dos avanços em monitoramento e divulgação, a Ouvidoria atuou de forma integrada com as demais Instâncias de Integridade do DNIT, promovendo campanhas, informativos e outras ações de sensibilização que reforçaram o compromisso institucional com a ética, a prevenção de irregularidades e a consolidação de um ambiente organizacional íntegro e orientado ao interesse público. Ao longo do ano, também se destacaram ações voltadas ao aperfeiçoamento dos fluxos internos, à modernização dos processos de trabalho e à ampliação da análise qualitativa das manifestações.

Essas iniciativas contribuíram para maior agilidade no atendimento, melhoria da resolutividade e uniformização das respostas encaminhadas aos cidadãos.

Embora o desempenho de 2025 tenha sido marcado por resultados positivos, o período também apresentou desafios, especialmente relacionados à complexidade das demandas e à necessidade de integração contínua com as unidades descentralizadas.

Esses desafios reforçam a importância do aprimoramento constante dos processos, da ampliação do uso de tecnologias e do fortalecimento da atuação articulada entre as áreas técnicas do órgão.

Para 2026, a Ouvidoria projeta avanços significativos na automatização de rotinas, no aprofundamento das análises de dados e na ampliação das iniciativas de comunicação ativa com os usuários. Tais esforços visam consolidar a Ouvidoria como instrumento essencial de governança pública, ampliando sua contribuição para a melhoria dos serviços e para o fortalecimento da relação entre o DNIT e a sociedade.

SUMÁRIO EXECUTIVO

CONQUISTAS E IMPACTOS DE 2025

1º Lugar no Ranking de Transparência Ativa

O DNIT reafirmou sua maturidade institucional no alinhamento às diretrizes federais de abertura.



Gestão Orientada por Dados via Power BI

Painéis virtuais permitem consultas públicas sobre demandas por rodovias, municípios e estados.



Automatização e Modernização de Rotinas

O foco será a agilidade processual e o aprofundamento da análise qualitativa de dados.



Ampliação da Comunicação Ativa

Consolidação da Ouvidoria como elo essencial entre o DNIT e os usuários dos serviços.



Integração com Instâncias de Integridade

Ações coordenadas promoveram a ética, prevenção de irregularidades e agilidade no atendimento ao cidadão.



DNIT

GLOSSÁRIO

- **ABO - Área de BackOffice da Ouvidoria**, responsável pelo suporte administrativo e operacional das demandas.
- **ANCINE - Agência Nacional do Cinema**
- **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.
- **CGGP - Coordenação-Geral de Gestão de Pessoas**, unidade responsável pela administração de recursos humanos.
- **CGINT - Coordenação-Geral de Integridade**, unidade responsável por ações relacionadas à integridade, ética e governança.
- **CGU - Controladoria-Geral da União**, 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.

GLOSSÁRIO

- **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, conectando os usuários aos gestores responsáveis pelo serviço
- **CREMA - Contratos de Recuperação e Manutenção Rodoviária** que preveem a recuperação funcional do pavimento.
- **DAF - Diretoria de Administração e Finanças**
- **EBC - Empresa Brasil de Comunicação**, empresa pública responsável pela gestão de veículos de comunicação do Governo Federal.
- **ENAP - Escola Nacional de Administração Pública**, 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.
- **FCE - Função Comissionada Executiva**, utilizada para remuneração de servidores comissionados do Governo Federal.
- **GSI/PR - Gabinete de Segurança Institucional da Presidência da República**
- **IDP – Índice de Desempenho**
- **Integridade Pública** - Conjunto de arranjos institucionais que visam garantir que a Administração Pública atue de forma adequada, imparcial e eficiente.

GLOSSÁRIO

- **Lei de Acesso à Informação (LAI)** - Lei federal que dispõe sobre os procedimentos para garantir o acesso a informações públicas.
- **Regionais. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)** - Lei federal que regula o tratamento de dados pessoais, visando proteger a privacidade e os direitos fundamentais.
- **Manifestação** - Demanda apresentada pelo cidadão à Ouvidoria/DNIT, podendo ser classificada como reclamação, solicitação, elogio, sugestão, denúncia ou acesso à informação.
- **MFA - Autenticação Multifator (Multi-Factor Authentication)**, mecanismo de segurança que utiliza dois ou mais fatores para validação da identidade do usuário.
- **Painel LAI** - Ferramenta desenvolvida pela CGU para acompanhamento do cumprimento da LAI.
- **Painel Resolveu?** - Ferramenta que reúne informações sobre manifestações registradas na Plataforma Fala.BR.
- **PAINT** - Plano Anual de Auditoria Interna
- **PATO (Plano Anual de Trabalho e Orçamento)** - Contratos que abrangem serviços de conservação e manutenção rodoviária, incluindo intervenções emergenciais.
- **PCs** - Pontos de Contato, unidades ou servidores responsáveis pelo recebimento e encaminhamento de demandas.
- **Pedido de Acesso à Informação** - Solicitação de informação realizada pelo cidadão com base na Lei nº 12.527/2011 (LAI).
- **Plano de Dados Abertos (PDA)** - Instrumento que institucionaliza a política de dados abertos, promovendo transparência e acesso público às informações governamentais.

GLOSSÁRIO

- **PPDP - Programa de Proteção de Dados Pessoais**, conjunto de diretrizes para adequação à LGPD.
- **PPSI** - Política de Proteção de Segurança da Informação
- **Relatórios Temáticos** - Relatórios elaborados pela Ouvidoria sobre temas específicos para apoio à tomada de decisão e melhoria dos serviços públicos.
- **SGD/MGI** - Secretaria de Governo Digital do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos
- **SIC - Serviço de Informação ao Cidadão**, unidade responsável por atender pedidos de acesso à informação.
- **SisOuv - Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal**, estrutura integrada das ouvidorias públicas federais.
- **SNV - Sistema Nacional de Viação**, instituído pela Lei nº 12.379/2011.
- **SRs - Superintendências Regionais**, unidades descentralizadas do DNIT nos estados.
- **TCU – Tribunal de Contas da União**
- **TED - Termo de Execução Descentralizada**
- **Transparência Pública Ativa** - Divulgação proativa de informações públicas na internet.
- **Transparência Pública Passiva** - Atendimento a pedidos de informação feitos pelos cidadãos.
- **ULs - Unidades Locais** - estruturas operacionais vinculadas às Superintendências Regionais do DNIT
- **UNB – Universidade de Brasília**

APRESENTAÇÃO

O presente Relatório de Gestão contempla os resultados obtidos no ano de 2025, 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 às 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 2025, 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.



DNIT

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 Nº 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.

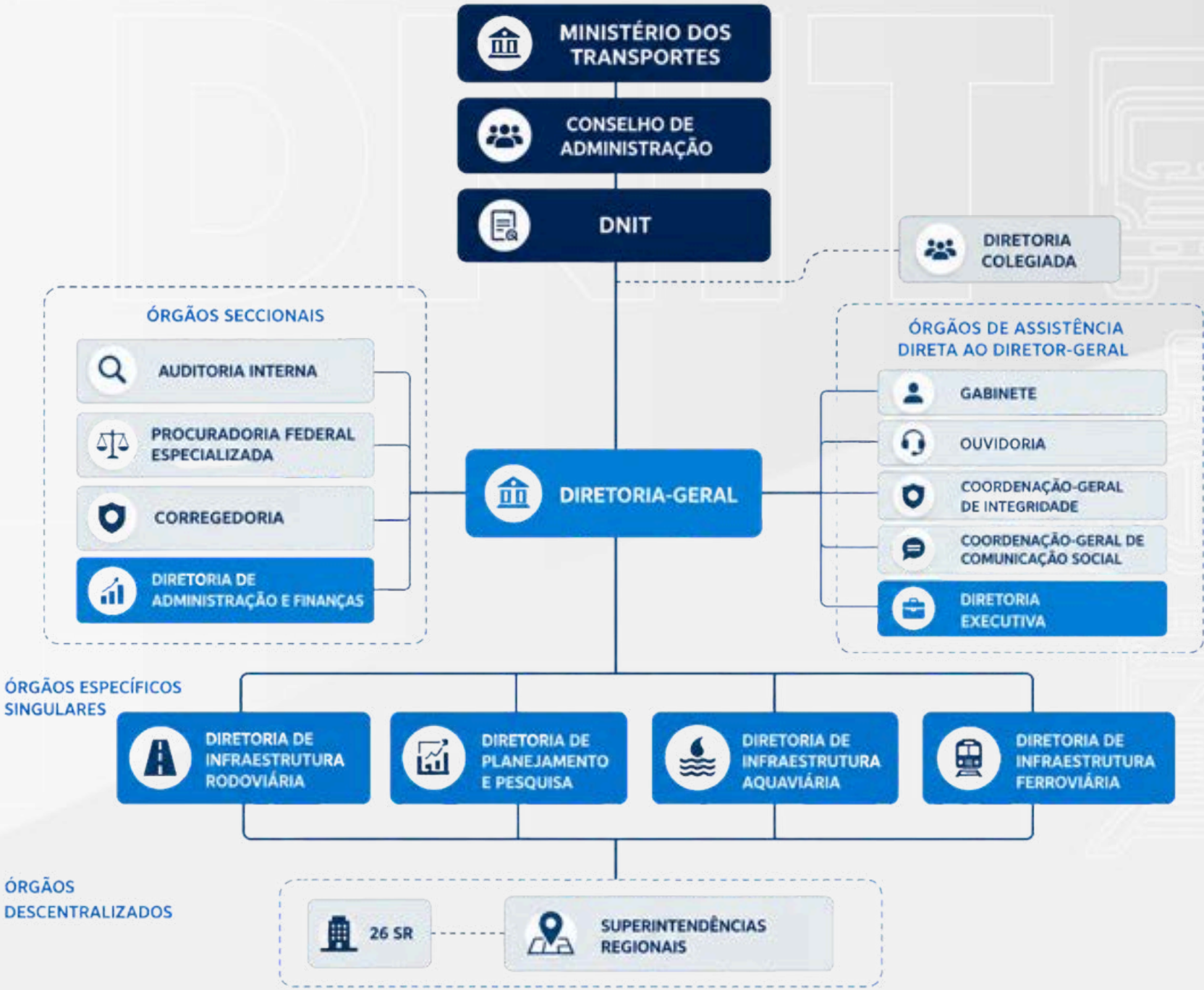


Figura 1: Organograma do DNIT.

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

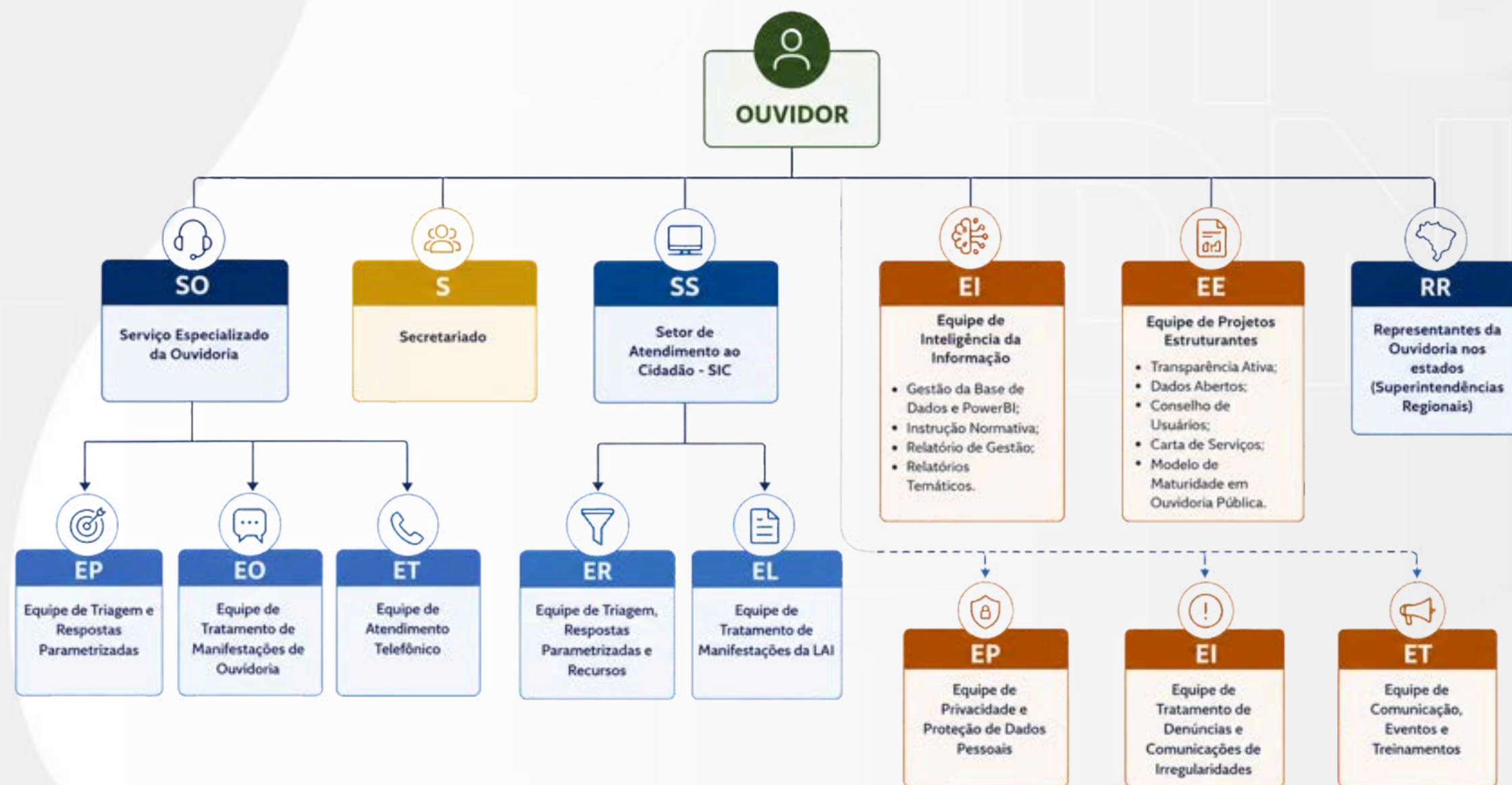


Figura 2: Organização interna da Ouvidoria.

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.

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:

- 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.”
- 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;

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), uma FCE 1.02 (Chefe do Setor de Atendimento ao Cidadão).

Além dos servidores ocupantes de funções, a equipe da Ouvidoria conta com mais 21 membros, entre eles 4 servidores de carreira do DNIT, 17 colaboradores de nível médio e superior ao final do ano 2025.

Dos membros da equipe, 10 trabalham na Ouvidoria há menos de 1 ano, 3 trabalham há 2 anos e os demais 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

DNIT

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.

DNIT



PROCEDIMENTOS INTERNOS

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



Conforme estabelecido no Decreto 9.492/2018, a Ouvidoria do DNIT realiza o atendimento das demandas dos cidadãos por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação.

Por meio de outros canais de comunicação, entre eles o aplicativo de mensagens (WhatsApp) e as Redes Sociais, monitoradas pela Coordenação-Geral de Comunicação Social do DNIT, em 2025, foram registradas manifestações da sociedade, das quais, 40 foram inseridas para tratamento no Fala.BR.

Ao longo de 2025, foram recepcionadas na Ouvidoria 253 manifestações provenientes do público interno do DNIT (servidores e colaboradores), perfazendo 40,03% do total de denúncias.

Diariamente os e-mails recebidos na caixa corporativa ouvidoria@dnit.gov.br, são analisados, classificados e cadastrados no portal Fala.BR.

Em 2025, a Ouvidoria atendeu cerca de 2.149 ligações, das quais 23 geraram registro no Fala.BR, pela própria Ouvidoria.

O DNIT conta com um espaço próprio para atendimento, o Serviço de Atendimento ao Cidadão - SIC, localizado no térreo do prédio, em área externa, de fácil acesso ao público, em cumprimento ao disposto no Art. 10 do Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012.

A Ouvidoria recepcionou 11 correspondências, que foram recebidas, registradas no Fala.BR e encaminhadas para tratamento junto às áreas.

DNIT



AS MANIFESTAÇÕES

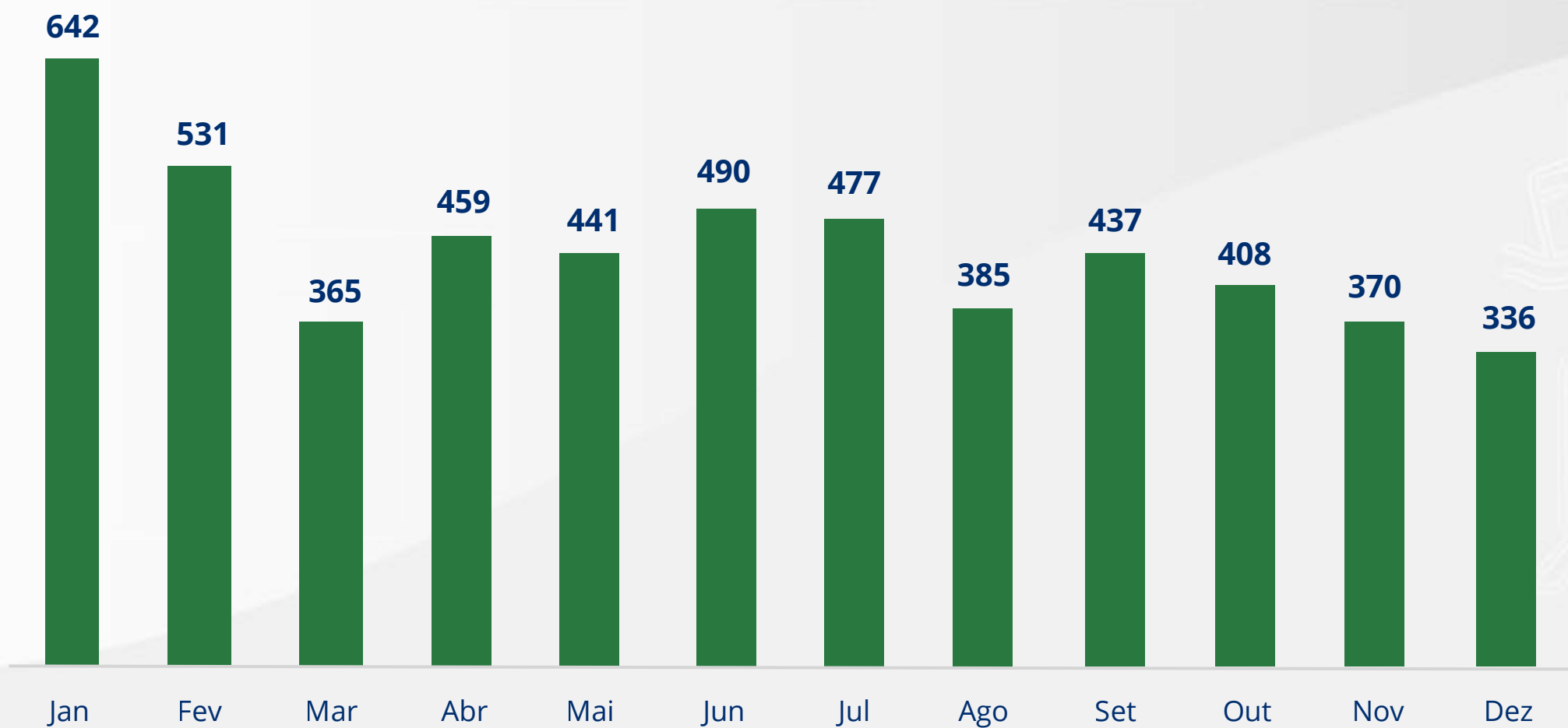
Observou-se que no ano de 2025 houve um aumento de 8,23% na quantidade de manifestações recebidas em relação ao ano de 2024, conforme demonstra o **Gráfico 1** a seguir. Isso demonstra que o cidadão está cada vez mais confiante na Ouvidoria/DNIT.





AS MANIFESTAÇÕES

Considerando todos os tipos de manifestações registradas, do total de 5.341 recebidas pela Ouvidoria do DNIT, em média, foram 445 demandas por mês, ao longo de 2025, como pode ser visto no **Gráfico 2**.





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.



DENÚNCIAS

- TOTAL DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS:
- DENÚNCIAS: 282

Os principais temas abordados ao longo do ano de 2025 foram:

 Denúncia de irregularidades de servidores	109	 Patrimônio	16	 Relações de Trabalho	4
 Assédio Moral	37	 Serviços Públicos	13	 Violência contra Mulher	2
 Normas e Fiscalização	35	 Processo Seletivo	6	 Sonegação Fiscal	1
 Licitações	31	 Assédio Sexual	5	 Discriminação	1
 Denúncia Crime	18	 Frequência de Servidores	4		

- 66% COMUNICAÇÃO (ANÔNIMO)
- 27% DENÚNCIA (CIDADÃO)
- 7% DENÚNCIA (PSEUDONIMIZADA)



As tabelas a seguir apresentam os tipos de manifestações registradas no Fala.BR que foram tratadas pela Ouvidoria do DNIT ao longo de 2025. Ao todo, foram 5.341 demandas respondidas.

Adicionalmente, registram-se 1.453 demandas que passaram por tratamento e identificação: parte delas foi arquivada, enquanto outra parte foi devidamente encaminhada para outros órgãos competentes.



Gráfico 3: Quantidade de manifestações recebidas no ano de 2025.

Fonte: Painel Resolveu



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 direcionamento 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.

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 ressarcimento 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



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.

A resposta fornecida foi fácil de compreender?

☐ Muito fácil de compreender

☐ Fácil de compreender

☐ Regular

☐ Difícil de compreender

☐ Muito difícil de compreender

Obrigatório.

Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?

☐ 🟡 Muito insatisfeito

☐ 🟡 Insatisfeito

☐ 🟡 Regular

☐ 🟡 Satisfeito

☐ 🔴 Muito Satisfeito

Obrigatório.

Deixe aqui seu comentário:

Limite máximo de 8000 caracteres

➡ **RESOLUÇÃO
(ATENDIMENTO)**

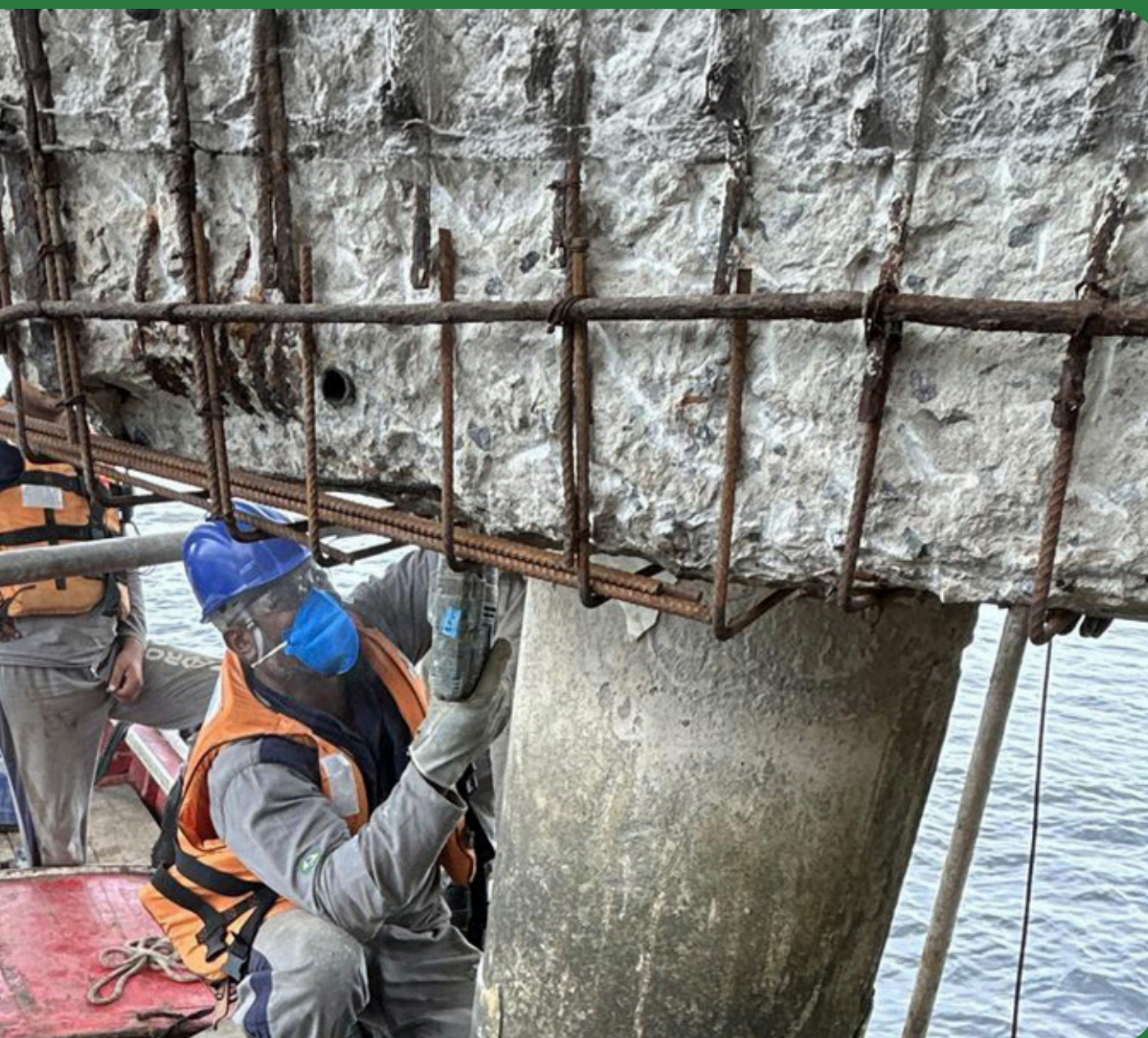
➡ **COMPREENSÃO**

➡ **SATISFAÇÃO**

DNIT

ÍNDICE DE
APROVAÇÃO

2024
59,54%



DNIT

↓ -4,19% 2025
55,35%



ATENDIMENTO

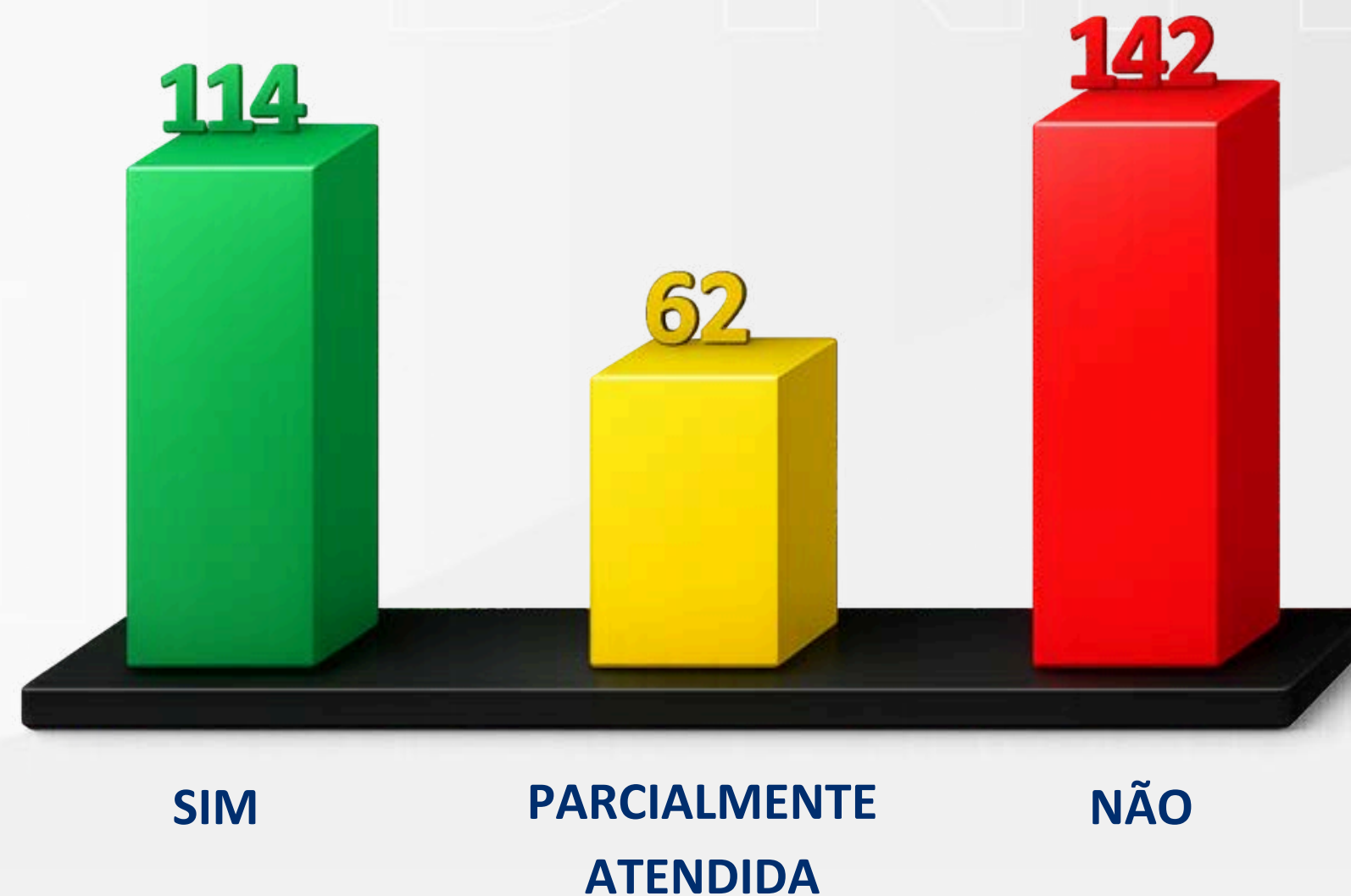


Gráfico 4: Avaliação dos usuários sobre se a demanda foi atendida pelo Órgão.

Fonte: Fala.BR – Pesquisa de Satisfação

ÍNDICE DE
APROVAÇÃO

2024
70,34%



DNIT

↑ 3,64 2025
73,98%



COMPREENSÃO

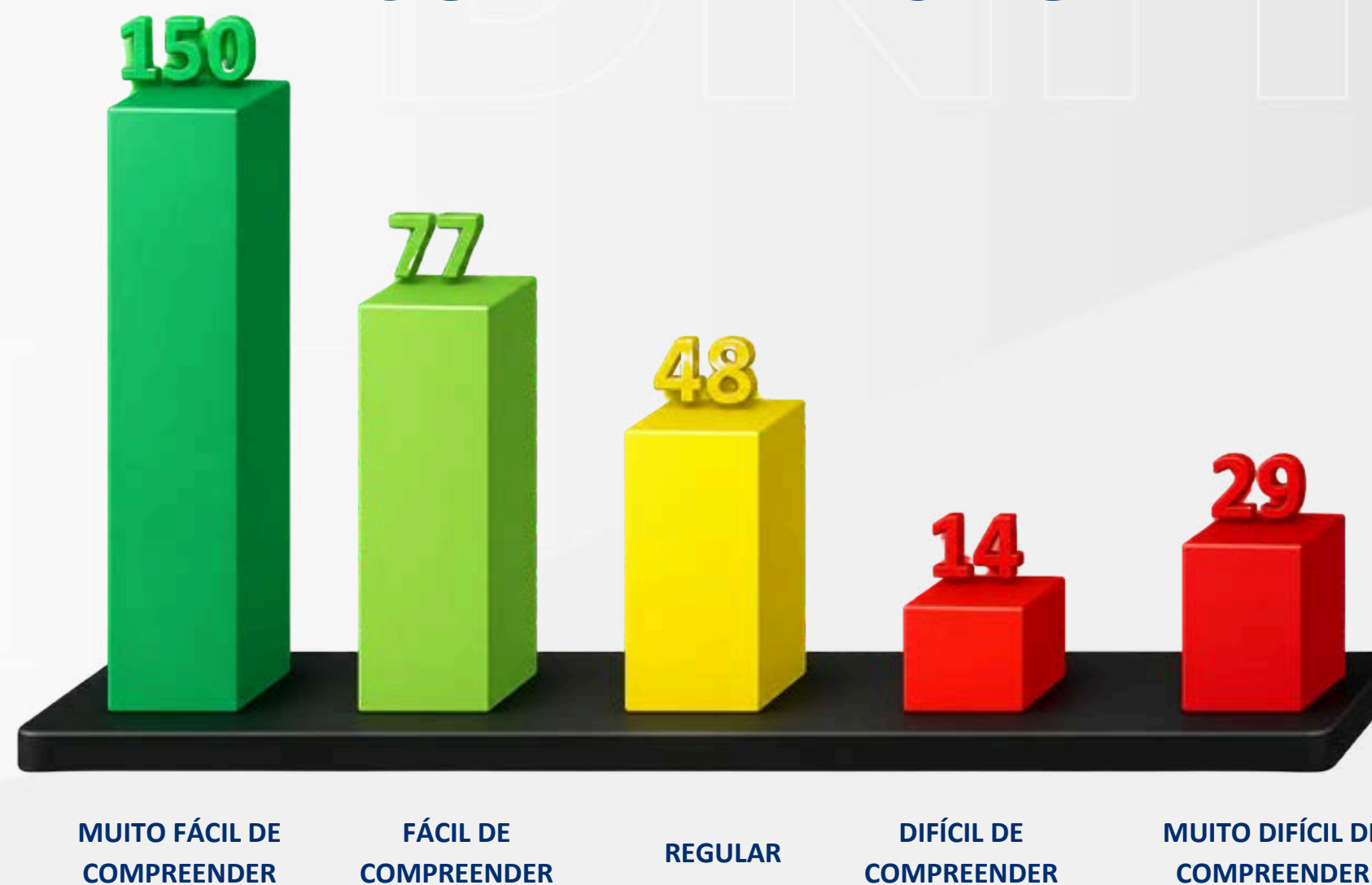


Gráfico 5: Avaliação dos usuários sobre a Compreensão à resposta.
Fonte: Fala.BR – Pesquisa de Satisfação

SATISFAÇÃO MÉDIA

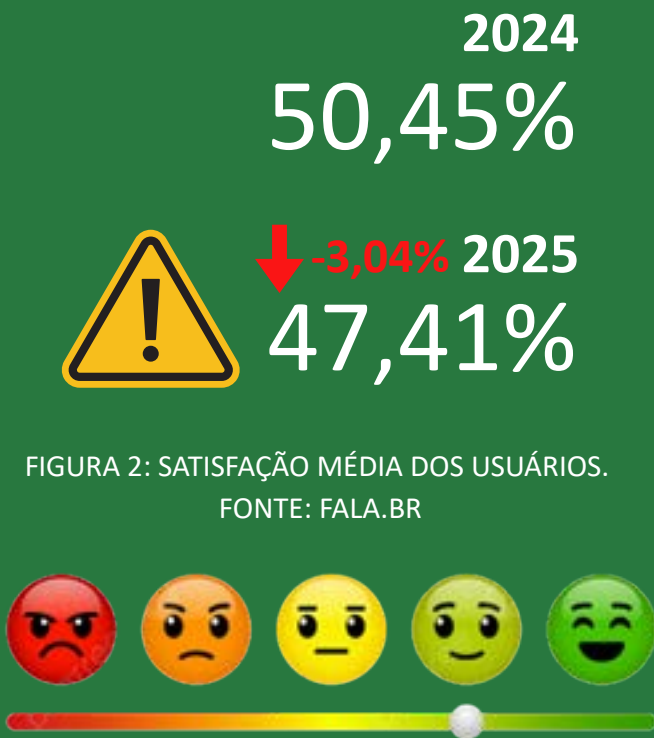
SATISFAÇÃO

SATISFAÇÃO MÉDIA (CORRIGIDA)

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 2025 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 equivoco, temos o aumento das demandas “Muito Satisfeita”, aumentando o índice de Satisfação.



RELATÓRIOS TEMÁTICOS



Fundamentação no Cronograma
Respostas devem citar datas precisas baseadas no cronograma físico-financeiro das obras.



Mapa de Riscos
Atualizar constantemente o Mapa de Riscos durante a execução dos contratos.



Prova de Execução
Anexar evidências (fotos/documentos) ao processo SEI antes de encerrar a demanda.



Fluxo Prioritário
Designar servidores setoriais para auxiliar chefes de Unidade nas respostas à Ouvidoria.



Os relatórios temáticos da Ouvidoria do DNIT, referentes ao segundo semestre de 2025, apresentam um diagnóstico das manifestações registradas no Fala.BR para as superintendências do Acre, Amapá, Alagoas, Bahia e Roraima. O objetivo central desses documentos é servir como ferramenta estratégica de gestão, utilizando análises quantitativas e qualitativas para identificar pontos críticos, como problemas de pavimentação e sinalização, e subsidiar a tomada de decisão para aprimorar os serviços e a governança nas rodovias federais.

Em termos de desempenho, os estados apresentam cenários distintos: enquanto o Acre subiu da 11ª para a 3ª posição nacional em rapidez de resposta, com média de 16 dias no quarto trimestre, a Bahia registrou um desempenho crítico, puxando a média nacional para baixo com unidades locais levando até 52 dias para responder. No Amapá, o volume de ocorrências foi reduzido, mas houve uma queda drástica no ranking de prazos entre os trimestres devido ao redirecionamento complexo de demandas sobre integração regional e pavimentação da BR-156/AP.

As principais reclamações dos usuários concentram-se em problemas de manutenção, como buracos na pista, e pedidos de ressarcimento por danos a veículos, especialmente em rodovias como a BR-324 na Bahia e a BR-364 no Acre. Como solução, a Ouvidoria propõe o planejamento proativo via Plano de Contratações Anual, fiscalização rigorosa das contratadas e maior integração com órgãos como a Polícia Rodoviária Federal para monitorar ocupações irregulares em faixas de domínio.

INDICADORES

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.

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.



INDICADORES DA OUVIDORIA NA AUTARQUIA

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.



DESEMPENHO
EM 2025
95%

Figura 3 Número dos indicadores da Ouvidoria do DNIT no ano de 2025.
Fonte: Painéis DIREX



ACESSO À INFORMAÇÃO

DNIT

TRANSPARÊNCIA PÚBLICA PASSIVA (SIC)

No período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2025, o SIC recebeu e tratou 3.149.

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 13 % 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 transparência ativa pelo DNIT.

Pedidos de acesso à informação. Foram encaminhados para outros órgãos 42 pedidos.



Gráfico 7: Percentual das demandas classificadas pela Ouvidoria para o ano de 2025.

Fonte: Fala.BR

CLASSIFICAÇÃO DOS PEDIDOS DE ACESSO



GRÁFICO 8: CLASSIFICAÇÃO DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO.
FONTE: DADOS INTERNOS

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

PEDIDOS TIVERAM SEU TIPO ALTERADO, POR TRATAREM DE DEMANDAS DE OUVIDORIA, E NÃO DE PEDIDOS DE ACESSO.



PERCENTUAL DA CLASSIFICAÇÃO

QUANTIDADE, RANKING, TEMPO



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	59%
Acesso a documentação	9%
Acesso a Informações processual	6%
Consulta Técnica	6%
Cópia de documentação	4%
Licitação	2%
Cópia de processo administrativo	2%
Responsabilidade pela administração	2%
Rodovia Federal	1%
Projeto Executivo	1%
Dados de Obras	1%
Rede Ferroviária Federal S/A - RFFSA	1%
Multas	Percentual
Cópia de Processo Administrativo	22%
Consulta	19%
Cópia de Auto de Infração	18%
Barreira Eletrônica/Radares	9%
Cópia de documentos	4%
Registros de Veículos por Radares	4%
Recurso	4%
Acesso à Informação	4%
Defesa de Autuação	3%
Ressarcimento	2%
Boleto de Pagamento	2%
Motivo do Indeferimento	1%
Contagem de Veículos	1%
Indicação do Infrator	1%
PNCV	1%
Cancelamento	1%
Prescrição	1%
JARI	1%
Faixa_de_Domínio	Percentual
Dimensão	52%
Desapropriação e Reassentamento	18%
Consulta	18%
Autorização	3%
Construções Irregulares	2%
Ferrovia	1%
Informações	1%
Construção	1%
Certidões	1%

FIGURA 5: CLASSIFICAÇÃO DETALHADA DAS MANIFESTAÇÕES.
FONTE: DADOS INTERNOS DA OUVIDORIA/DNIT

PERCENTUAL DA CLASSIFICAÇÃO

QUANTIDADE, RANKING, TEMPO



Tivemos um total de 86 demandas com atendimento presencial no SIC. Em sua maioria estão classificadas como demandas de outros Órgãos, principalmente sobre assuntos relacionados à ANTT.



De acordo com o Painel da Lei de Acesso à Informação o DNIT figurou em 10º lugar do total de 319 órgãos, na quantidade de pedidos recebidos.

ATENDIMENTO E COMPREENSÃO

CONCEDIDOS

SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO - SIC

Na pesquisa de satisfação, duas perguntas são utilizadas para avaliar os aspectos de Atendimento e Compreensão. A partir dos dados coletados, é realizada a média dos resultados dessas questões. As perguntas consideradas são: “A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido?” e “A resposta fornecida foi fácil de compreender?”. Como resultado, foram obtidos índices positivos, sendo 90,56% para Compreensão e 91,13% para Atendimento.



GRÁFICO 9 SATISFAÇÃO MÉDIA DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO DA OUVIDORIA DO DNIT EM 2025.
FONTE: PAINEL LAI - [HTTPS://CENTRALPAINEIS.CGU.GOV.BR/VISUALIZAR/LAI](https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai).



ATENDIMENTO E
COMPREENSÃO

CONCEDIDOS

SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO - SIC

DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO RECEBIDOS, 79,17% FORAM CONCEDIDOS.



GRÁFICO 10: PERCENTUAL DOTIPO DE DECISÃO PARA OS PEDIDOS DA LAI DE 2025.
FONTE: PAINEL LAI - [HTTPS://CENTRALPAINEIS.CGU.GOV.BR/VISUALIZAR/LAI](https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai).



SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO - SIC



GRÁFICO 6: SATISFAÇÃO MÉDIA DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO DA OUVIDORIA DO DNIT EM 2025.
FONTE: PAINEL LAI - [HTTPS://CENTRALPAINEIS.CGU.GOV.BR/VISUALIZAR/LAI](https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai).

Satisfação = 4,33 dividido por 5,00 multiplicado por 100.

83,00%
2024

Satisfação = 4,40 dividido por 5,00 multiplicado por 100.

88,00%
2025



FIGURA 4: QUANTITATIVO DAS DEMANDAS RECEBIDAS SIC
FONTE: [HTTPS://CENTRALPAINEIS.CGU.GOV.BR/VISUALIZAR/LAI](https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai)

A satisfação média da Ouvidoria, conforme os painéis da CGU, apresentou um crescimento significativo de 2024 para 2025, passando de 83% para 88%, um aumento de 5 pontos percentuais.

Esse resultado é obtido a partir dos indicadores de compreensão, atendimento e da própria pesquisa de satisfação, todos mensurados por meio da escala Likert.





RECURSOS (SIC)

1ª Instância	2ª Instância	3ª Instância (CGU)	4ª Instância (CMRI)
86 (2,73% dos pedidos) Recebidos	23 (0,73% dos pedidos) Recebidos	13 (0,41% dos pedidos) Recebidos	2 (0,06% dos pedidos) Recebidos
86 (100,00%) Respondidos	21 (91,30%) Respondidos	13 (100,00%) Respondidos	0 (0,00%) Respondidos

FIGURA 7: QUANTIDADE DE RECURSOS INTERPOSTOS POR INSTÂNCIA. FONTE: PAINEL LAI - [HTTPS://CENTRALPAINEIS.CGU.GOV.BR/VISUALIZAR/LAI](https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai).

Do total de demandas recepcionadas pela Ouvidoria do DNIT, no ano de 2025 com base na LAI, 86 tiveram recurso interposto, representando 2,13% da quantidade de Pedidos de Acesso. Nota-se que esse percentual teve uma aumento quando comparado com o ano de 2024.

Entende-se que o registro do aumento não decorre de irregularidade na condução do atendimento, mas possivelmente de percepção subjetiva quanto ao conteúdo da resposta ou à expectativa do solicitante em relação ao desfecho do pedido, o que não caracteriza, por si só, falha administrativa.

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



- CONTATO TELEFÔNICO COM O CIDADÃO;
- CONTATO COM AS ÁREAS TÉCNICAS PARA SANAR DÚVIDAS NA QUALIDADE DAS RESPOSTAS;

2024
61 RECURSOS
↑ -40,98%
2025
86 RECURSOS



TRANSPARÊNCIA PÚBLICA ATIVA

OUVIDORIA/DNIT

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

A Transparência 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 TRANSPARÊNCIA ATIVA
FONTE: PAINEL LAI - [HTTPS://CENTRALPAINEIS.CGU.GOV.BR/VISUALIZAR/LAI](https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai).



PAINEL 2: PERCENTUAL DA TRANSPARÊNCIA ATIVA
FONTE: PAINEL LAI - [HTTPS://CENTRALPAINEIS.CGU.GOV.BR/VISUALIZAR/LAI](https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai).



PAINEL 3: QUANTITATIVO POR TEMA CUMPRIDOS FONTE: PAINEL LAI - [HTTPS://CENTRALPAINEIS.CGU.GOV.BR/VISUALIZAR/LAI](https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai).

O **DNIT** MANTEVE O 1º LUGAR, EMPATADO COM OUTROS ÓRGÃOS, DOS 319 CADASTRADOS.

DNIT



TRANSPARÊNCIA EM PAINÉIS

Para o ano de 2025, foram publicados 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.



PAINEL OUVIDORIA SNV

UF	BR	Local de Início	Local de Fim	km inicial	km final	Administração	Unidade Local	Código
CE	20	CARIDADE	ENTR CE-162	326,20	335,50	Federal	Fortaleza	020BCE0610
CE	20	DIV PUCI	ENTR CE-277 (P/VAJAMARU)	0,00	34,70	Federal	Boa Viagem	020BCE0510
CE	20	ENTR BR-222	MARCO ZERO FORTALEZA	406,60	418,60	Federal	Fortaleza	020BCE0665
CE	20	ENTR BR-225 (SANTA CRUZ DO BANABUI)	ENTR CE-166/266 (BOA VIAGEM)	153,80	203,20	Federal	Boa Viagem	020BCE0550
CE	20	ENTR BR-404CE-176/187/363 (P/TAJAU)	ENTR BR-226 (SANTA CRUZ DO BANABUI)	83,10	155,80	Federal	Boa Viagem	020BCE0540
CE	20	ENTR CE-162	ENTR CE-253 (CAMPOS BELOS)	335,50	348,50	Federal	Fortaleza	020BCE0630
CE	20	ENTR CE-166/266 (BOA VIAGEM)	ENTR CE-265 (MADALENA)	203,20	239,10	Federal	Boa Viagem	020BCE0560
CE	20	ENTR CE-187 (P/AMARALCO)	ENTR BR-404CE-176/187/363 (P/TAJAU)	65,30	65,10	Federal	Boa Viagem	020BCE0530
CE	20	ENTR CE-253 (CAMPOS BELOS)	ENTR CE-354 (P/ITAPERIBUSSO)	348,50	358,90	Federal	Fortaleza	020BCE0640
CE	20	ENTR CE-257 (CANINDÉ)	CARIDADE	308,80	374,20	Federal	Fortaleza	020BCE0600
CE	20	ENTR CE-265 (MADALENA)	ENTR CE-366 (P/LAGOA DO MATO)	239,10	253,60	Federal	Boa Viagem	020BCE0570
CE	20	ENTR CE-277 (P/AMARALCO)	ENTR CE-187 (P/AMARALCO)	34,70	65,30	Federal	Boa Viagem	020BCE0520
CE	20	ENTR CE-354 (P/ITAPERIBUSSO)	ENTR BR-222	358,90	406,60	Federal	Fortaleza	020BCE0650
CE	20	ENTR CE-366 (P/LAGOA DO MATO)	ENTR CE-456 (P/ITAPERIBUSSO)	253,60	279,90	Federal	Boa Viagem	020BCE0580
CE	20	ENTR CE-456 (P/ITAPERIBUSSO)	ENTR CE-257 (CANINDÉ)	279,90	308,80	Federal	Boa Viagem	020BCE0590
CE	116	ACESSO NORTE CHOROZINHO	ENTR BR-122/14CE-354 (CHOROZINHO)	64,70	65,70	Federal	Russas	116BCE0095
CE	116	ACESSO NORTE CHOROZINHO	INICIO DUPLICAÇÃO	0,00	0,70	Federal	Russas	116BCE0090
CE	116	ACESSO NORTE DE HORIZONTE	ACESSO SUL DE HORIZONTE	38,30	42,50	Federal	Fortaleza	116BCE0060
CE	116	ACESSO NORTE DE PACAUS	ACESSO SUL DE PACAUS	46,30	54,00	Federal	Fortaleza	116BCE0080
CE	116	ACESSO NORTE PACAUS	ACESSO SUL PACAUS	0,00	6,40	Comissão Adm.Federal/Unidade	Fortaleza	116BCE0005
CE	116	ACESSO SUL DE HORIZONTE	ENTR BR-122/14CE-354 (CHOROZINHO)	47,70	55,70	Federal	Russas	116BCE0105



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 442 conselheiros, distribuídos por alguns dos serviços do órgão, como expõe a Tabela 2 a seguir.



TABELA 2 QUANTIDADE DE CONSELHEIROS DISTRIBUÍDA POR TEMA.
FONTE: [HTTPS://CONSELHODEUSUARIOS.CGU.GOV.BR/HOME](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 estratégico, 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 2024, o PDA para o biênio 2024-2025. Após uma atualização no documento, foi aprovada e publicada por meio da Portaria nº 3.145, de 25 de junho de 2025, ficando em vigência o último documento publicado para o biênio de 2025-2026.

Com o PDA 2025-2026, o DNIT alcançou os 100% da Transparência ATIVA.

Acompanhamento de contratos

Hidroviás

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

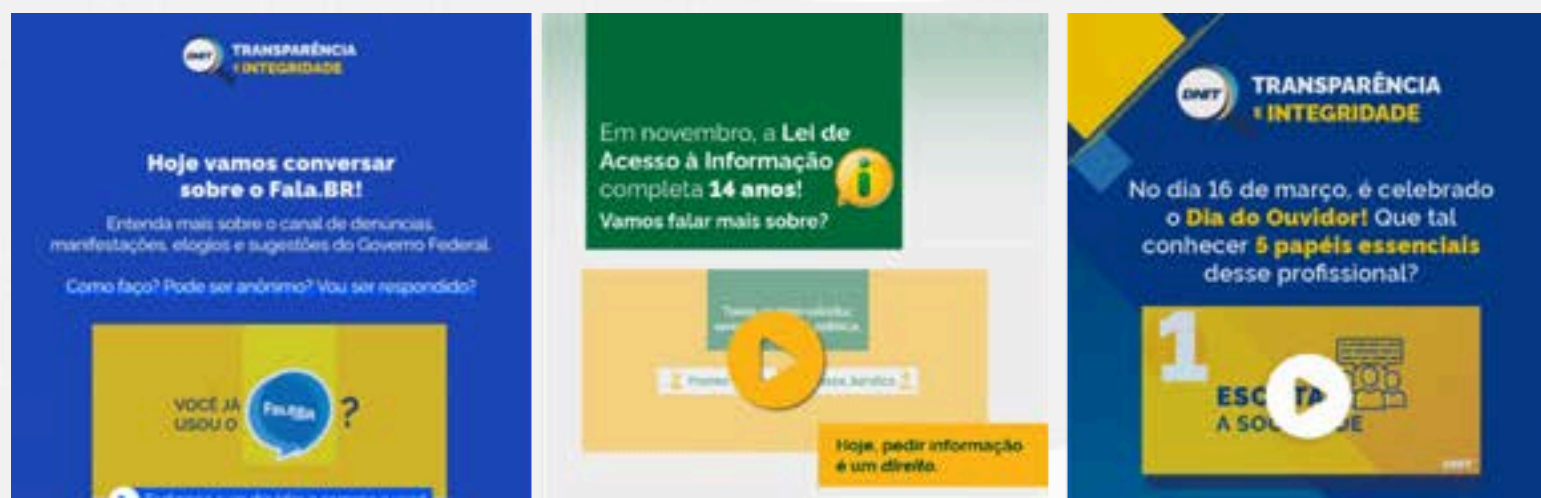
O Relatório de Execução do Plano de Integridade referente ao exercício de 2025, elaborado com base no Ofício nº 21549/2026 da Ouvidoria do DNIT, apresenta um panorama consolidado das principais ações desenvolvidas pela unidade ao longo do período. O objetivo central foi reunir e sistematizar informações alinhadas às diretrizes do Plano de Integridade, evidenciando o comprometimento institucional com a governança, a transparência e o fortalecimento dos mecanismos de controle. Destaca-se a atuação ativa da Ouvidoria em diferentes instâncias estratégicas, contribuindo diretamente para o alcance das metas estabelecidas.

No âmbito da participação institucional, a Ouvidoria demonstrou elevado nível de engajamento, com presença integral nas reuniões da Rede de Integridade do Ministério dos Transportes e participação confirmada nos encontros do Comitê de Raça, Gênero e Diversidade. Além disso, a unidade atuou como convidada em todas as reuniões da Diretoria Colegiada ao longo do exercício, reforçando seu papel consultivo e estratégico. Como resultado, todas essas iniciativas atingiram plenamente as metas previstas, evidenciando a integração da Ouvidoria nos processos decisórios e de governança. Ressalta-se, contudo, a ausência de convocações

relacionadas ao SITAI, apesar da designação formal da unidade como responsável setorial.

No que se refere à governança e à conformidade normativa, houve avanços significativos, especialmente na implementação de medidas voltadas à proteção de dados e ao combate ao assédio. Destaca-se a instituição da Política de Prevenção e Enfrentamento ao Assédio e à Discriminação, bem como a criação de canais estruturados de acolhimento às vítimas, incluindo iniciativas para disponibilização de espaço físico adequado. No campo da Lei Geral de Proteção de Dados, foi consolidado o inventário de dados pessoais das Diretorias da Sede, demonstrando maturidade na gestão da informação. Ainda, foram realizadas ações de capacitação que alcançaram parte significativa dos servidores, embora a meta tenha sido parcialmente atingida.

Por fim, observa-se o fortalecimento da cultura de integridade por meio de ações de comunicação e capacitação. O programa “Na Integra” promoveu treinamentos e atividades de conscientização em diversas unidades, contribuindo para a disseminação de boas práticas institucionais. Paralelamente, campanhas realizadas em parceria com a área de comunicação ampliaram a visibilidade de temas relevantes, como o uso do sistema Fala.BR, segurança digital e a Lei de Acesso à Informação. A realização do 3º Workshop de Ouvidoria, com ampla participação, reforçou o intercâmbio de conhecimentos e experiências. Essas iniciativas consolidam a Ouvidoria como agente essencial na promoção de uma gestão ética, transparente e orientada ao cidadão.



FOMENTO À INTEGRIDADE

Dentre as ações de fomento à Integridade do órgão, a Ouvidoria do DNIT realizou o terceiro Workshop de Ouvidoria do DNIT, realizado na sede em Brasília/DF, nos dias 27 e 28 de agosto.

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



PROGRAMAÇÃO E TEMÁTICAS	
1	Ouvidoria de Propósito: Integridade, Acolhimento e Transformação
2	Oficina de Linguagem Simples
3	Comunicação Assertiva e Empática
4	Tratamento de denúncias: O que você precisa saber
5	Ouvidoria em números: Análise de dados do último ano
6	LAI e LGPD: Conflito ou complemento?
7	Painel: Boas práticas para aumentar a satisfação do usuário (Sede x Estados)

PROGRAMA NA ÍNTEGRA

Durante o exercício de 2025, 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 desenvolvido 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 às 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 de São Paulo;
- Superintendência Regional do DNIT no estado do Amapá;
- Superintendência Regional do DNIT no estado do Rio de Janeiro;
- Coordenação-Geral de Recursos Logísticos/Sede.



DNIT

AÇÕES DE ADEQUAÇÃO DO DNIT À LGPD - (EXERCÍCIO 2025)



A seguir estão as ações desenvolvidas pelo Departamento Nacional de Infraestrutura de Transportes – DNIT, no exercício de 2025, no âmbito da adequação à Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD).



A atuação institucional nessa temática está alinhada ao fortalecimento da governança pública, com ênfase na gestão de riscos, na conformidade regulatória e na proteção dos direitos fundamentais dos titulares de dados pessoais.



No âmbito dessa estrutura de governança, destaca-se a atuação do Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais, função atualmente exercida pelo Ouvidor da Autarquia, Sr. Ebert Gustavo Ribeiro, que junto a sua equipe, desempenha as funções de orientar as unidades administrativas, promover a disseminação de boas práticas e contribuir para o aprimoramento contínuo dos mecanismos de governança e controle relacionados à proteção de dados pessoais no DNIT.

EIXOS DE ATUAÇÃO

AS AÇÕES FORAM ORGANIZADAS NOS SEGUINTE EIXOS ESTRATÉGICOS:



Consultoria e
orientação técnica



Gestão de
incidentes de
segurança com
dados pessoais



Mapeamento e
inventário de
dados pessoais



Parcerias
institucionais



Adequação
normativa



Adequação
contratual



Atendimento a
órgãos de controle



Capacitação e
desenvolvimento



Conscientização e
maturidade
institucional



AÇÕES DESENVOLVIDAS

Consultoria e Orientação Técnica

No exercício de 2025, foram prestadas orientações às unidades do DNIT, com vistas à adequada aplicação da **LGPD** nas atividades institucionais:



Processo nº
50600.014784/2025-29



elaboração de resposta técnica para avaliação de serviços públicos digitais ofertados ao cidadão;



Processos nº
50620.000937/2025-12
e **50001.078366/2025-19**



atendimento a consultas formuladas por áreas técnicas e Superintendências Regionais;



Atendimento contínuo a demandas encaminhadas via **e-mail institucional**, incluindo:

- ✓ esclarecimentos sobre aplicação prática da LGPD;
- ✓ tratamento de denúncias envolvendo dados pessoais sensíveis;
- ✓ suporte técnico no preenchimento de Inventários de Dados Pessoais (IDP).



GESTÃO DE INCIDENTES DE SEGURANÇA COM DADOS PESSOAIS

Atuação na apuração, tratamento e comunicação de incidentes envolvendo **dados pessoais**:



análise de incidente envolvendo dados pessoais sensíveis;



elaboração do Relatório de Incidente nº 1/2025;



comunicação à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) e aos titulares afetados;



encaminhamento de incidente à Corregedoria para apuração.



agendamento de capacitação com as equipes envolvidas.



Inventário de Dados Pessoais (IDP)



Processo nº 50600.010951/2025-62:



elaboração do **formulário de Inventário** de Dados Pessoais (IDP);



orientação às unidades da Sede;



monitoramento do preenchimento;

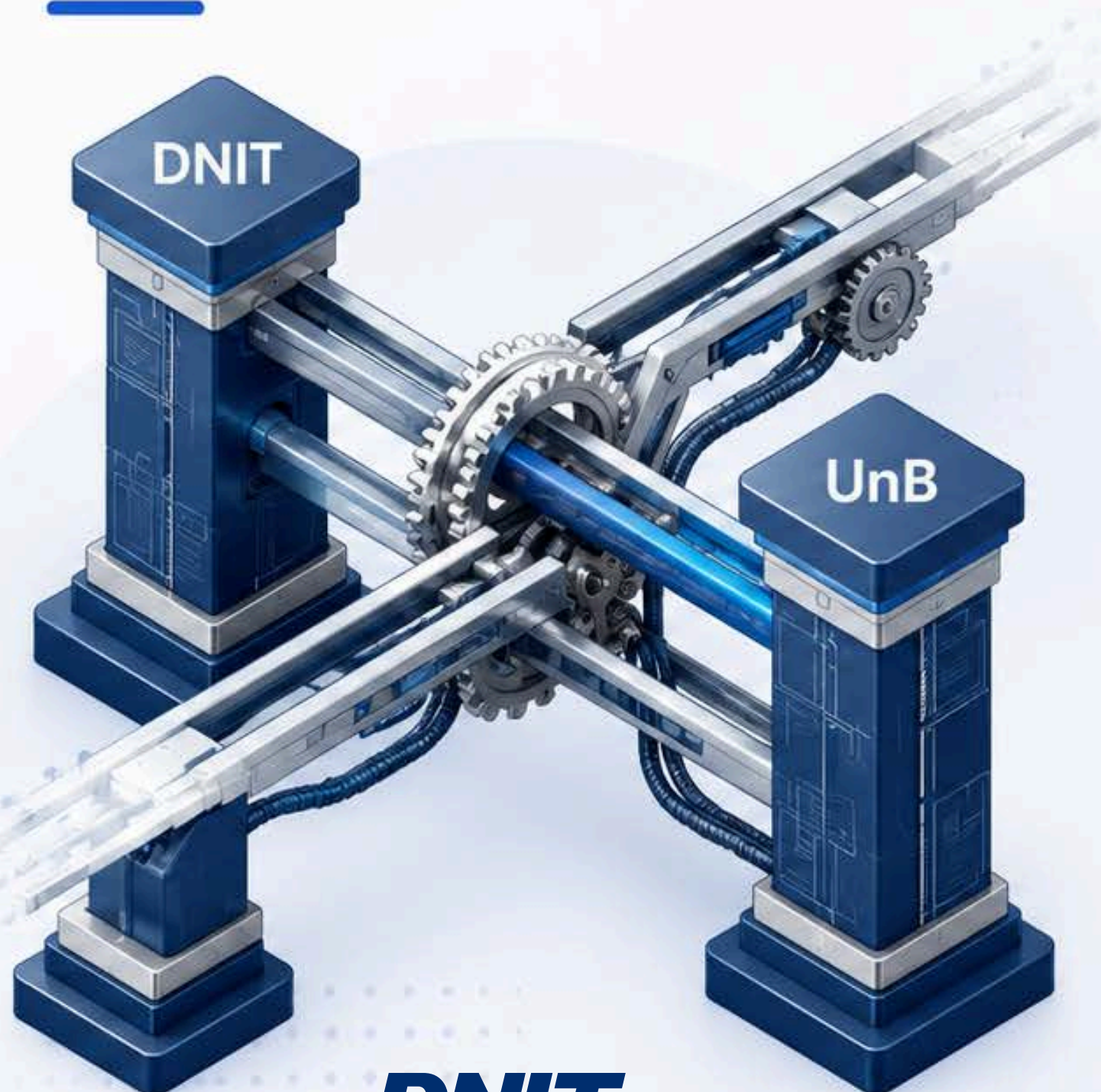


levantamento dos dados.



Durante essa etapa, foi disponibilizado **suporte técnico contínuo**, contribuindo para o fortalecimento da cultura de proteção de dados e para o mapeamento das atividades de tratamento no âmbito institucional.

Parceria Institucional (TED DNIT/UnB)



DNIT



Processo nº **50600.016863/2024-93:**

01



análise e adequação do
Projeto Básico e Plano de
Trabalho;

02



participação em
reuniões técnicas;

03



aprovação pela
Diretoria Colegiada
em 23/12/2025;

04



formalização de Termo
de Execução Descentralizada
(TED) com a Universidade
de Brasília (UnB).



O TED tem por objetivo fomentar projetos de pesquisa voltados à **privacidade e segurança da informação**, com apoio técnico-científico especializado.

As Metas do TED: Estruturação e Diagnóstico

09



Meta 9 – Metodologia e execução do Inventário de dados pessoais

O objetivo é criar e manter o Registro das Operações de Tratamento de Dados Pessoais, fornecendo visibilidade completa sobre o ciclo de vida dos dados na instituição. Este inventário detalhará quais dados são coletados, para qual especificamente, como são armazenados e compartilhados, fornecidos como ferramenta essencial para a gestão de riscos de privacidade e para a demonstração de conformidade à ANPD.

10



Meta 10 – Estruturação do Arcabouço Normativo de Privacidade de Dados

Esta meta busca traduzir os princípios da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) em um conjunto de regras operacionais claras e aplicáveis à realidade do DNIT. O objetivo é criar o arcabouço normativo de privacidade, um instrumento de governança que orienta os servidores e colaboradores do órgão sobre o tratamento correto de dados pessoais.

11



Meta 11 – Avaliação de Maturidade em Privacidade de Dados Pessoais

O foco desta meta é a criação de um método para diagnosticar periodicamente o grau de evolução do Programa de Privacidade, com base nos controles 19 a 31 do Programa de Privacidade e Segurança da Informação – PPSI, para prejudicar a eficácia real das práticas de privacidade no DNIT. Esta medição fornecerá à alta gestão uma visão clara sobre os pontos fortes e as carências do programa, viabilizando decisões mais inteligentes sobre onde alocar recursos e esforços.

As Metas do TED: Cultura e Tecnologia



META 12

Conscientização Institucional em Privacidade e Cibersegurança



O objetivo desta meta é **disseminar conhecimento prático** sobre privacidade e cibersegurança para todos os servidores do DNIT. A busca pela iniciativa transforma a percepção sobre o tema, promovendo hábitos seguros e uma atenção de vigilância compartilhada, onde cada indivíduo é liberado como um **agente de proteção**.



META 13

Desenvolvimento de Protótipo Funcional de Sistema Integrado de Gestão de Privacidade e Segurança da Informação



Esta meta tem como objetivo projetar e desenvolver um protótipo funcional de uma plataforma digital que apoie a **governança integrada** das áreas de privacidade e segurança da informação no DNIT.

O protótipo permitirá a **automação de processos**, o **monitoramento de indicadores** e a **gestão da conformidade** com os requisitos legais e normativos regulamentares, e ainda, facilitará o registro estruturado de riscos, controles, inventários, planos de ação, evidências de conformidade e demais artefatos essenciais para o funcionamento do PPSI.



Adequação Normativa

Atuação na análise e proposição de instrumentos normativos internos:

01

Processo nº
50600.021339/2023-53:



- recomendações à minuta sobre o Sistema **ECOSISTEMA**;



02

Processo nº
50600.028185/2025-92:



- sugestão de inclusão de **cláusulas de proteção de dados** em normativos;
- proposição de ajustes à Política de Segurança da Informação (**POSIC**);



03

Processo nº
50600.015568/2024-10:



- sugestões de aprimoramento do **Plano de Resposta a Incidentes**;



04

Processo nº
50600.017180/2025-34:



- elaboração da Política de Proteção de Dados Pessoais do DNIT (**PPDP**), com aprovação da Diretoria Colegiada e da Procuradoria Federal Especializada.



Adequações Contratuais e Licitatórias



Realização de reunião interna
em 01/10/2025 para alinhamento
institucional;



Processo nº 50600.036449/2025-81:
recomendações para adequação de
editais e contratos com base em
modelos da AGU;



Processo nº 50600.034135/2025-44:
orientação às Superintendências Regionais
quanto à adequação de instrumentos
contratuais à LGPD.



Atendimento a Órgãos de Controle e Programas Governamentais



Capacitação da Equipe de LGPD

Participação em **cursos, seminários e eventos estratégicos**, incluindo:



Investir em conhecimento é fortalecer a cultura de proteção de dados e impulsionar a transformação digital com **segurança e confiança**.

DNIT

Conscientização e Maturidade Institucional



Campanha: “Sua Segurança Digital importa”;



Participação no Comitê de Segurança da Informação (COSIC);



Realização de pesquisa de maturidade em proteção de dados pessoais no DNIT.



Conscientizar, participar e evoluir.

Juntos, fortalecemos a cultura de proteção de dados e a maturidade institucional do DNIT.

Plano de Capacitação em LGPD

1



Processo nº
50600.003548/2025-87:
realização da 2ª turma do
treinamento prático em
LGPD (abril/2025);

2



Processo nº
50600.029784/2025-23:
realização da 3ª turma do
treinamento prático em
LGPD (novembro/2025);

3



Processo nº
50600.042049/2025-13:
Expedição de orientações
complementares aos
participantes do Treinamento
Prático em LGPD.



Os treinamentos foram realizados semestralmente,
com foco na **capacitação prática** de servidores e colaboradores.

AÇÕES EXITOSAS DA OUVIDORIA

Ao longo de 2025, a Ouvidoria do DNIT deu continuidade ao aprimoramento de suas atividades, consolidando avanços significativos no desempenho de seu papel perante a sociedade. Destacam-se o fortalecimento do atendimento ao cidadão, pautado na empatia, eficiência e responsabilidade, sempre em conformidade com a legislação vigente.

Ressalta-se, ainda, o contínuo alinhamento da Ouvidoria com as diversas áreas da Autarquia, assegurando uma atuação integrada e orientada à excelência na prestação de serviços públicos. Nesse contexto, diversas iniciativas estratégicas foram implementadas, dentre as quais se destacam:

Elogios recebidos pelo Fala.BR: Manutenção do reconhecimento positivo por parte dos usuários, refletindo a qualidade e eficiência do atendimento, especialmente por meio das pesquisas de satisfação.

Atualização contínua da Cartilha de Orientações sobre Denúncias: Aprimoramento permanente do material, garantindo maior clareza e efetividade no tratamento das manifestações.

Elaboração da Cartilha de Normas Técnicas em Engenharia: Desenvolvimento de material orientativo para padronização e qualificação das análises técnicas, contribuindo para maior segurança e assertividade nos encaminhamentos.

Reuniões mensais de alinhamento: Fortalecimento da comunicação interna e melhoria contínua do ambiente organizacional, promovendo maior integração da equipe.

Melhoria na avaliação do usuário (SIC/LAI): Evolução dos processos com base no feedback dos cidadãos, elevando os índices de satisfação.

AÇÕES EXITOSAS DA OUVIDORIA

Ações de LGPD: Ampliação das medidas de proteção de dados pessoais, assegurando maior conformidade com a legislação.

Cursos externos de aprimoramento em LGPD: Capacitação contínua da equipe, elevando o nível técnico e a segurança no tratamento das informações.

Aprovação e construção do novo SIC: Modernização do sistema de atendimento ao cidadão, proporcionando maior eficiência, transparência e acessibilidade.

Ampliação da equipe e implementação do atendimento telefônico: Reforço no quadro de pessoal e criação de normativa de bom atendimento, garantindo maior agilidade e qualidade no contato direto com o cidadão.

Evolução do Relatório de Maturidade: Aprimoramento dos indicadores e análise mais robusta da atuação da Ouvidoria, evidenciando crescimento institucional e maior capacidade de gestão.

Ações de fomento à integridade: Continuidade na promoção de iniciativas que fortalecem a ética, a transparência e a governança no âmbito da Ouvidoria.

Elogios

FALA.BR



22+

Elogios recebidos
na FALA.BR



Pesquisa de Satisfação



135
(Ouvidoria)

+



192
(SIC)

=



349
Total



Compreensão Média das respostas

81%



No ano de 2025, o DNIT recebeu feedback positivo em **349** demandas, por meio de elogios diretos registrados no Fala.BR e também pela pesquisa de satisfação. Entre todas as demandas respondidas pelo órgão, apenas **6%** tiveram participação na pesquisa. Dentre essas respostas, foram selecionadas as **10** melhores observações de usuários de diversas regiões do país.



1. "Fantástico o trabalho da Ouvidoria, nunca imaginei tamanha eficiência. Denunciei sem expectativa de retorno."

2. "Quero parabenizar o canal de solicitação e execução da denúncia. Fui muito bem informado e tive a grata satisfação de minha solicitação ter sido atendida super rápido e muito bem executada."

3. "Excelente canal de comunicação com o cidadão, confiável e eficiente."

4. "Muito satisfeita com o atendimento, espero que as coisas se resolvam da melhor forma."

5. "Atendimento rápido, atencioso, bem explicado... achei até que teria a manifestação ignorada. Valeu a experiência!"

6. "Fiquei impressionada pela rapidez na devolutiva e as respostas positivas."

7. "Parabéns DNIT. Muito obrigado pela rapidez e presteza com que atendeu nossa alerta e denúncia."

8. "Foi resolvido o problema na sinalização. Com certeza vai evitar um acidente grave naquele local."

9. "Gostaria de expressar meu sincero agradecimento... pela oportunidade de participar ativamente do processo de melhoria dos serviços públicos."

10. "O melhor canal para tirar dúvidas e fazer solicitações. Estou muito satisfeita e agradeço muito pela presteza em responder."

PLANO DE AÇÃO DA OUVIDORIA DO DNIT PARA O ANO DE 2026

O Plano de Ação 2026 da Ouvidoria do DNIT consolida-se como um marco na gestão pública de infraestrutura, atuando como um divisor de águas para a governança de dados e o atendimento ao cidadão. Este planejamento não se limita a métricas operacionais; ele projeta a Ouvidoria como uma unidade central de inteligência estratégica, capaz de transformar a percepção social do órgão por meio de uma administração moderna, transparente e tecnologicamente robusta.

A "Missão Visual" da Ouvidoria para este ciclo traduz o propósito institucional em três pilares narrativos:

- **Transparência Ativa:** Consolidar o DNIT como referência na democratização da informação, utilizando linguagem simples e acessível.
- **Proteção de Dados:** Elevar a maturidade institucional em relação à LGPD, garantindo que a segurança cibernética seja um alicerce da rotina.
- **Confiança e Integridade:** Erradicar o assédio e estreitar os laços entre a alta gestão e o corpo técnico através da escuta ativa.

Este documento funciona como o "Blueprint da Confiança", uma arquitetura desenhada para garantir que cada entrega técnica reforce a integridade institucional.

O DESEMPENHO EM NÚMEROS

O vigor metodológico deste plano reflete o compromisso com a escala e a precisão técnica. Os números abaixo não são apenas estatísticas, mas a representação do valor público gerado pela Ouvidoria.

- **22 Iniciativas Estratégicas:** Projetos com escopo rigoroso voltados à expansão da capacidade operacional e entrega de resultados tangíveis à sociedade.
- **4 Frentes Contínuas:** Ações estruturais operando 365 dias por ano, garantindo que o atendimento e a transparência nunca sofram interrupções.
- **>1.000 Dias de Esforço LGPD:** Representa a maior alocação de tempo do plano, refletindo a centralidade da governança de dados na estratégia de conformidade regulatória.

Essa volumetria de esforço é o que sustenta a transição do DNIT para um modelo de gestão baseado em evidências e segurança da informação.

PLANO DE AÇÃO DA OUVIDORIA DO DNIT PARA O ANO DE 2026

OS 4 EIXOS DE ATUAÇÃO

A estrutura do plano baseia-se em uma lógica de interdependência progressiva. A sustentação diária permite a conformidade legal, que por sua vez viabiliza a modernização digital, culminando na maturidade institucional definitiva.

 Eixo de Atuação	 Foco Principal	 Objetivo Final	 Valor Estratégico
 1. Fundação Contínua	Rotinas essenciais de atenção ao cidadão	Estabilidade e engajamento ininterrupto	Manutenção da Reputação e Continuidade do Serviço
 2. Jornada LGPD	Governança e Privacidade	Implementação rigorosa da Lei Geral de Proteção de Dados	Conformidade Regulatória e Mitigação de Riscos
 3. Transformação Digital	Inteligência de Dados e Sistemas	Modernização da infraestrutura e análise via Power BI	Eficiência Operacional e Tomada de Decisão Baseada em Dados
 4. Maturidade Institucional	Normatização e Capacitação	Perenização do conhecimento e guias de boas práticas	Consolidação da Cultura e Padronização de Processos

A maturidade institucional não é um evento fortuito, mas o resultado técnico e cumulativo da execução integrada desses eixos, onde o Eixo 1 atua como o alicerce imutável do sistema.

PLANO DE AÇÃO DA OUVIDORIA DO DNIT PARA O ANO DE 2026

FUNCIONAMENTO CONTÍNUO

A excelência operacional exige que as funções críticas funcionem sem hiatos. O Eixo 1 garante que a engrenagem institucional gire 365 dias por ano, independentemente da implementação de novos projetos.

- As frentes de atenção ao cidadão em 2026 focam na:
- Melhoria contínua da avaliação do usuário nas manifestações.
- Manutenção rigorosa da Transparência Ativa.
- Participação estratégica na Diretoria Colegiada.
- Atuação ativa no Comitê Permanente de Raça, Gênero e Diversidade.

Ao integrar esses comitês e instâncias decisórias, a Ouvidoria deixa de ser um órgão meramente reativo para se tornar um agente influenciador na formulação de políticas institucionais.

PLANO DE AÇÃO DA OUVIDORIA DO DNIT PARA O ANO DE 2026

A JORNADA DE GOVERNANÇA EM PRIVACIDADE (LGPD)

A estratégia de privacidade em 2026 adota um modelo de maturidade progressiva. Destaco, como consultor, a sobreposição de prazos no segundo trimestre como um risco calculado e necessário para acelerar a curva de aprendizado e conformidade do DNIT.

A jornada é estruturada em 5 passos críticos:

1. **Contratação TED UNB:** 45 dias (05/02 a 21/03).
2. **Software para Acompanhamento da Evolução:** 51 dias (01/03 a 20/04).
3. **Inventário de Dados Pessoais:** 122 dias (01/04 a 31/07).
4. **Política de Proteção de Dados Pessoais:** 123 dias (01/05 a 31/08).
5. **Programa de Governança em Privacidade:** 122 dias (01/06 a 30/09).

A criação do software próprio é o diferencial competitivo deste eixo, servindo como o feeder system (sistema alimentador) para os dashboards de inteligência, unindo a proteção de dados à infraestrutura de sistemas.

PLANO DE AÇÃO DA OUVIDORIA DO DNIT PARA O ANO DE 2026

MATRIZ DE SISTEMAS E INTELIGÊNCIA DE DADOS

A tecnologia é o vetor de modernização que permite o salto da Ouvidoria para a análise preditiva. O uso de Power BI converte o volume bruto de manifestações em insights gerenciais.

O cronograma de infraestrutura inicia-se em **Janeiro (20-21/01)** com a inauguração física do atendimento ao cidadão, seguido pelo incremento telefônico (10 a 31/01). A estratégia de dados é dividida em:

Atendimento Direto: Foco na experiência do usuário e agilidade de resposta.

Inteligência & Análise: Implementação de Dashboards da Ouvidoria em Abril e a entrega dos Painéis do SIC com consulta de dados aberta em Novembro/Dezembro.

A transparência de dados aberta ao final do ano representa a prestação de contas definitiva da gestão.

PLANO DE AÇÃO DA OUVIDORIA DO DNIT PARA O ANO DE 2026

NORMATIZAÇÃO E MATURIDADE INSTITUCIONAL

Para que o conhecimento não se perca, a normatização é essencial. Este eixo foca na criação de um legado documental que padroniza a excelência do DNIT.

Os entregáveis seguem cronogramas rigorosos:

- Guias de orientação para atendimento: Fev-Abr (89 dias).
- **Guia de boas práticas SEI:** Jun-Jul (61 dias).
- **Carta de Serviços:** Jul-Nov (133 dias).
- **Manuais Ouvidoria:** Setembro (30 dias).

A consolidação de processos serve como o fechamento do ciclo de maturidade, garantindo que a transformação iniciada em 2026 torne-se o novo padrão normativo do órgão.

Plano de Comunicação da Ouvidoria ***DNIT 2026***



ESTRATÉGIA DE COMUNICAÇÃO INTEGRADA

A campanha "**Sua Segurança Importa**" é o pano de fundo conceitual que permeia todo o ano. Ela não é apenas informativa, mas utiliza "nudges" comportamentais para fortalecer a segurança: "Utilize MFA no SEI", "Bloqueie seu computador antes de se levantar" e "Não compartilhe suas senhas".

A comunicação divide-se em 4 Eixos:

1. **Transparência:** Revitalização do SIC (Fev) e campanhas "Fato ou Fake".
2. **Privacidade:** Divulgação da política de dados e cursos ENAP.
3. **Integridade:** Foco no combate ao assédio (Maio e Agosto Lilás), incluindo táticas como a "Cartilha em banheiros femininos" e palestras especializadas.
4. **Proximidade:** Programa "O Ouvidor quer te ouvir", operando em um ciclo de 4 passos (Convite/Café com Ouvidor -> Eventos/Workshop -> Suporte Físico/Cartilha -> Resultado/Detecção de Irregularidades).

CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO E MARCOS LOGÍSTICOS

Adotamos a metodologia de Sprints para projetos de alta complexidade, garantindo revisões cíclicas. O esforço é não-linear:

- **IN DNIT (97 dias):** Sprints em Abr, Mai, Jun/Jul, Ago e Set.
- **Relatório de Maturidade (158 dias):** Ciclo inicial (Jan-Abr), pulso de monitoramento (Jul) e finalização (Set-Out).

Marcos Logísticos e Semestrais

- **Fev:** Inauguração do SIC e revitalização.
- **Mar:** Celebração do Dia do Ouvidor.
- **Abr:** 4º Workshop de Ouvidoria (PR) e consulta de dados abertos.
- **Mai:** Ação conjunta de combate ao assédio (Mês Destaque).
- **Nov:** 15 anos da LAI e Conselho de Usuários.

O primeiro semestre foca em estruturação e infraestrutura; o segundo, em consolidação normativa e entrega de inteligência de dados.

O Alicerce Contínuo: “Sua Segurança **Importa**”

Uma campanha onipresente, ativa de **Janeiro a Dezembro**, garantindo que a segurança da informação seja um hábito, não um evento.



Bloqueie seu computador antes de se levantar.



Utilize **MFA** no SEI.



Não **compartilhe** suas **senhas**.



JAN



FEV



MAR



ABR



MAI



JUN



JUL



AGO



SET



OUT



NOV



DEZ

 **O Alicerce**



Esta campanha servirá como o “**pano de fundo**” visual e conceitual para todas as ações de 2026.

Os 5 Grandes Marcos Logísticos de 2026

Eventos que exigem coordenação prévia de infraestrutura, parcerias intersetoriais e suporte audiovisual.





Plano de Execução: Semestre 1

JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
 Guia Linguagem Simples	 Formulário LGPD	 Treinamento LGPD ES	 Workshop PR	 Combate Assédio & Palestra	 Lei 13.460 / Código Usuários
 2ª Pesquisa LGPD	 Inauguração SIC	 Dia do Ouvidor	 "O ouvidor quer te ouvir"	 Cartilha/Relatório Denúncias	 100% Transparência
	 Fala.BR Fato/Fake	 Encarregado/ PPDP	 Cartilha Manifestações	 Fato ou *Fake* LGPD	 Cursos ENAP
		 Resultados LGPD	 Consulta Dados Abertos	 Assédio em Banheiros	 Cartilha SIC



Alicerce Constante: Sua Segurança Importa





Plano de Execução: Semestre 2

JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
 Fala.BR	 Agosto Lilás	 "O ouvidor quer te ouvir"	 PPDP	 15 anos da LAI	 Fala.BR
 Cartilha Manifestações	 PPDP	 Cartilha Manifestações	 Cartilha Manifestações	 Cartilha SIC	 Cartilha Manifestações



Alicerce Constante: Sua Segurança Importa

DIFICULDADES ENFRENTADAS E RECOMENDAÇÕES

- **A Lei de Acesso à Informação** estabelece prazos específicos para o atendimento dos pedidos de acesso à informação apresentados pelos cidadãos, bem como para a análise dos recursos administrativos interpostos quando o solicitante não se considera satisfeito com a resposta recebida. Nesse contexto, torna-se fundamental promover a conscientização e o alinhamento institucional de todas as Superintendências Regionais (SREs), Unidades Locais (ULs) e de todas as áreas internas do DNIT quanto à observância rigorosa desses prazos legais.
- **Ausência de manutenção rodoviária:** A Ouvidoria recepcionou diversas demandas relacionadas à manutenção rodoviária em contratos do tipo PATO. Após consulta à área técnica competente, foi informado que não havia contrato de manutenção vigente, em razão de a licitação encontrar-se em fase interna e/ou de o quantitativo contratual ter sido exaurido.
- Dessa forma, registra-se a ocorrência de descontinuidade na prestação dos serviços de manutenção rodoviária, associada à ausência de contratos vigentes e à insuficiência de quantitativos previamente estabelecidos, conforme relatado nas manifestações recebidas.
- **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.

DIFICULDADES ENFRENTADAS E RECOMENDAÇÕES

- **Faixa de domínio:** Em 2025, esse índice manteve-se elevado, evidenciando a continuidade desse tipo de ocorrência. O órgão ainda enfrenta dificuldades em razão da extensa malha rodoviária que percorre todo o país, contudo, deve manter seu empenho na regularização dessas situações.
- **Pedidos de ressarcimento:** Em 2024, a Ouvidoria recebeu um volume significativo de manifestações de usuários relacionadas a pedidos de ressarcimento por danos veiculares ocorridos em rodovias federais. Em 2025, esse índice manteve-se elevado, demonstrando a continuidade da demanda. Diante do entendimento da Procuradoria Federal Especializada, permanece a recomendação à Autarquia para a normatização do tema, visando uniformizar o tratamento administrativo desses pedidos.
- **Reforço da equipe:** Os dados apresentados na página 12 evidenciam que o número de colaboradores não acompanha o crescimento das demandas da Ouvidoria/SIC. Diante desse cenário, a atual força de trabalho tem sido constantemente direcionada a atuar em múltiplas frentes, a fim de suprir as necessidades operacionais e manter a qualidade dos serviços prestados. Entretanto, essa condição reforça a necessidade de ampliação do quadro, tanto com a incorporação de novos servidores quanto de colaboradores de nível superior. O fortalecimento da equipe é fundamental não apenas para garantir maior eficiência no atendimento, mas também para promover melhores condições de trabalho, contribuindo diretamente para a motivação e o engajamento dos profissionais.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em 2025, a Ouvidoria do DNIT manteve seu compromisso com o aprimoramento contínuo do atendimento ao cidadão e com o tratamento qualificado das manifestações recebidas. Ao longo do ano, investiu na capacitação de sua equipe e no fortalecimento da articulação interna, buscando estratégias capazes de responder às demandas da sociedade e de se adaptar ao contexto institucional em constante evolução.

Os resultados obtidos demonstram que a Ouvidoria teve êxito no desempenho de suas competências, contribuindo para a melhoria dos serviços prestados pelo DNIT. Contudo, aprimorar a qualidade do atendimento ao usuário deve permanecer como compromisso permanente, considerando que as manifestações refletem diretamente a percepção do cidadão sobre as políticas públicas executadas. Assim, este relatório se apresenta como instrumento essencial para apoiar gestores na tomada de decisões, já que as manifestações funcionam como um importante termômetro da atuação institucional.

Para 2026, a Ouvidoria reforça sua determinação em avançar na qualidade, tempestividade e transparência do atendimento, consolidando-se como um dos pilares da integridade pública e fortalecendo sua contribuição para a governança do DNIT. Entre as ações previstas, destacam-se:

CONSIDERAÇÕES FINAIS

- **Divulgação ampliada** dos painéis digitais em Power BI no site do DNIT, estimulando o uso das informações como ferramenta de gestão.
- **Aprimoramento da Carta de Serviços**, com apoio do Conselho de Usuários e envio de comunicados aos usuários cadastrados.
- **Monitoramento semanal da Transparência Ativa**, garantindo a manutenção dos padrões alcançados.
- **Elaboração de relatórios temáticos direcionados às áreas técnicas**, contendo indicadores, análises e sugestões de melhoria.
- **Acompanhamento dos prazos de resposta nas Superintendências Regionais**, visando à redução dos tempos médios e ao aumento da satisfação do usuário.
- **Desenvolvimento de manuais internos, cobrindo todas as etapas do processo de ouvidoria**: triagem, tratamento das manifestações, comunicação com as áreas técnicas, elaboração de respostas, finalização e avaliação da satisfação.
- **Implementação rigorosa da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD**, desde o inventário de dados até a política final de tratamento.
- **Publicação da Nova Instrução Normativa da Ouvidoria**, que servirá de base para os procedimentos e rotinas a serem observados na setorial e demais áreas da Autarquia, no que diz respeito ao atendimento ao cidadão.

Dessa forma, a Ouvidoria reafirma seu compromisso com a melhoria contínua, a integridade, a transparência e a busca constante por serviços públicos mais eficientes e responsivos às necessidades da sociedade.



<https://falabr.cgu.gov.br/web/home>



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



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



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



<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/dadosabertos>