



RELATÓRIO DE GESTÃO OUVIDORIA 2022

Brasília - Julho de 2023



Departamento Nacional de Infraestrutura de Transportes - DNIT

Presidente da República

Jair Messias Bolsonaro

Ministro da Infraestrutura

Marcelo Sampaio de Cunha Filho

Diretor-Geral

Antônio Leite dos Santos Filho

Diretor Executivo

Euclides Bandeira de Souza Neto

Ouvidora, Encarregada pelo Tratamento de Dados Pessoais do DNIT (LGPD) e Autoridade

de Monitoramento da LAI

Thays da Rocha Moura Ribeiro



EQUIPE DA OUVIDORIA

Thays da Rocha Moura Ribeiro

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

Adriana Dias de Souza

Analai Braz Villar Trivelato

Brunno Alvares Barra

Cristiana Gomes Flor

Dálety Kathleen Rodrigues de Albuquerque

Eunice Guinancio Bacchini De Araujo Lima

Jaqueline de Sousa

João Aurélio Vilasboas Viana

João Marcelo Lima de Andrade

José Lucas Lima Barbosa

José Oliveira dos Santos Filho

Jucileide Galdino da Silva

Kênia Lemos Rodrigues

Mary Rose de Oliveira

Natália Mourão Ataides dos Reis Texeira

Regina Marta Ferreira Lopes

Rondinellis Silva Pereira

Vinícius Jatoba Botelho

Wilma Assunção



SUMÁRIO

Sumário

| | | |
|-----|--|----|
| 1. | APRESENTAÇÃO | 5 |
| 2. | INTRODUÇÃO | 6 |
| 3. | INSTITUCIONALIDADE | 7 |
| 4. | DADOS DE ATENDIMENTO..... | 11 |
| 5. | DADOS DE AVALIAÇÃO | 20 |
| 7. | MODELO DE MATURIDADE EM OUVIDORIA PÚBLICA..... | 26 |
| 8. | LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS | 27 |
| 9. | PLANO DE DADOS ABERTOS | 33 |
| 10. | CONSAD..... | 38 |
| 11. | CONCLUSÃO | 41 |



1. APRESENTAÇÃO

O presente Relatório de Gestão consolida informações sobre as manifestações típicas de Ouvidoria (sugestões, denúncias, comunicações, reclamações, elogios, pedidos de acesso à Informação, solicitações de providências e demandas de simplificação de serviços públicos), registradas por usuários (as) de serviços públicos no ano de 2022 em nossos canais de atendimento. Ademais, este documento tem como objetivo dar visibilidade aos resultados do ano de trabalho e garantir transparência às ações realizadas, além de disseminar o campo de atuação da Ouvidoria com objetivo de potencializar e aprimorar o atendimento do Departamento Nacional de Infraestrutura de Transportes - DNIT.

A Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção, e defesa dos direitos do(as) usuário(as) dos serviços públicos da administração pública, estabelece em seu artigo 14, inciso II, que as Ouvidorias públicas deverão elaborar, anualmente, relatório de gestão. Dessa forma, a construção desse 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 cidadãos(ãs), gestores(as) e beneficiários(as)/usuários(as) das políticas e programas do DNIT.

Outrossim, 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.

A Ouvidoria tem o dever de agir com presteza, compromisso e imparcialidade no atendimento das demandas recebidas, de forma a contribuir na efetividade da participação popular para o aprimoramento dos serviços públicos prestados.



2. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria tem como principal competência 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.

O objetivo fundamental é promover, em colaboração com os demais órgãos de defesa dos direitos do(a) usuário(a), a participação do cidadão(ã) 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 (Lei nº 13.460/2017).

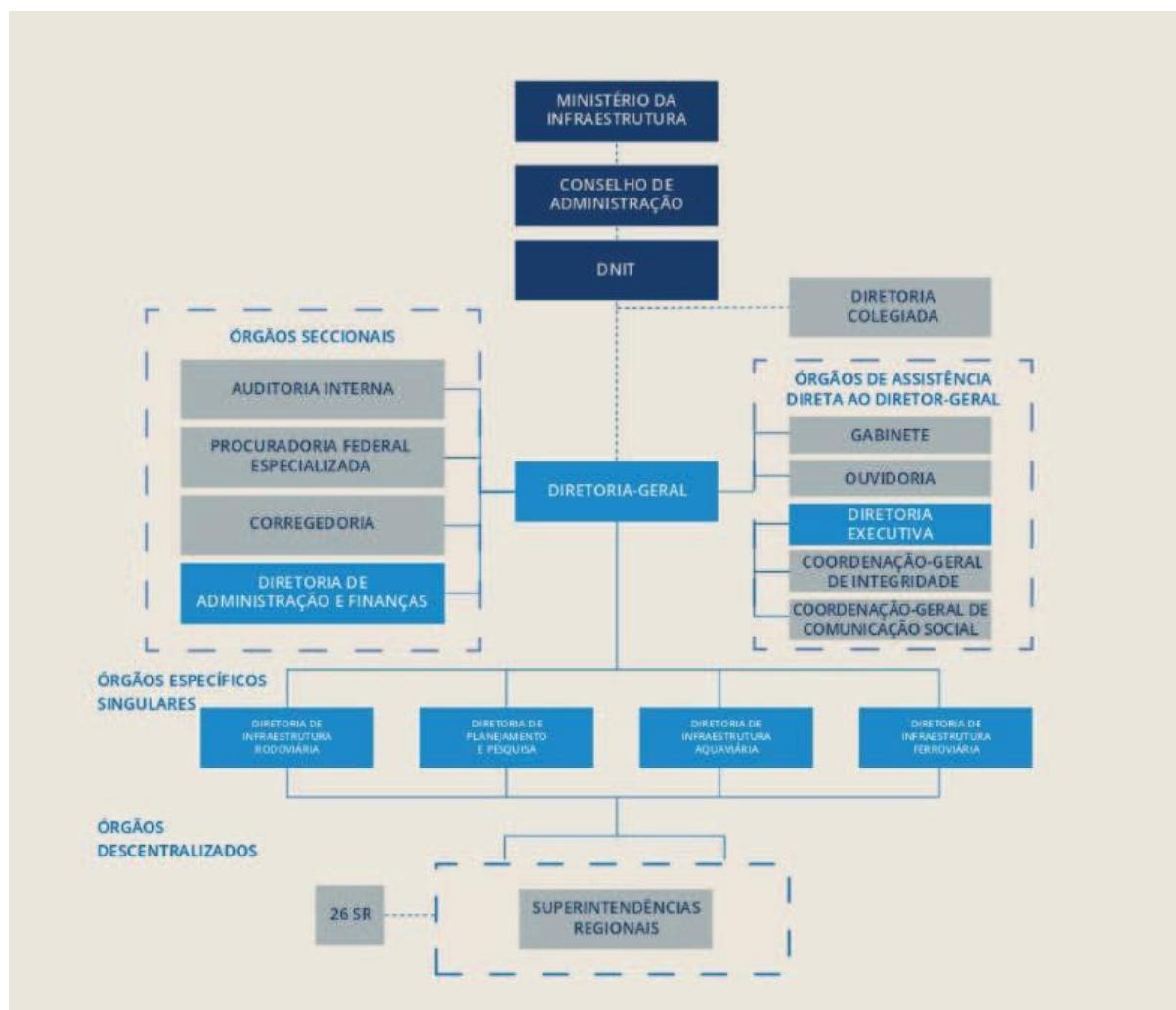
A seguir, serão descritas as diversas ações e resultados alcançados pela Ouvidoria do DNIT ao longo de 2022.



3. INSTITUCIONALIDADE

3.1. Papel Institucional

A Ouvidoria do Dnit 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 atividades desenvolvidas pela Ouvidoria são estabelecidas pela 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.

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:

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

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

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

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

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

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

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

3.2 Participação da Ouvidoria nas Políticas do DNIT

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.

Ainda, esta Setorial, a título de assessoramento e sem direito a voto, 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. 12º do Regimento Interno.

A seguir, descreve-se a atuação da Ouvidoria em alguns grupos que tratam de temas relacionados às atividades do setor.

3.2.1. Instâncias 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.

No DNIT, a Coordenação-Geral de Integridade, juntamente com a Ouvidoria, a Corregedoria, a Auditoria Interna e a Comissão de Ética, compõe as Instâncias de Integridade. As Instâncias se reúnem semanalmente 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 no DNIT.

3.2.2 Comitê Técnico de Ouvidorias (CTO) das Entidades Vinculadas ao Ministério da Infraestrutura

O Comitê Técnico de Ouvidorias das Entidades Vinculadas ao MInfra - CTO foi instituído pela Portaria nº 2.871/2019, do Ministério da Infraestrutura, para funcionar como um fórum permanente de promoção de intercâmbio de técnicas, de boas práticas e de discussões sobre temas de interesse das ouvidorias vinculadas.

A Ouvidoria do DNIT integra este importante grupo e participa de encontros periódicos para alinhamento de entendimentos e capacitação da equipe.

Entre os dias 29 e 30 de junho e 01 de julho de 2022, a Ouvidoria do DNIT participou da Semana de Participação Social no Setor de Infraestrutura de Transportes: 1ª Reunião Reunião do CTO - 2022, realizado pelo CTO, presidido pela Ouvidora Geral do Minfra.

3.3. Estrutura Pessoal

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 composto por uma FCPE 101.3, uma função de Assistente de nível FCPE 102.2 e uma função de Assistente II nível FG-2.

Além dos servidores ocupantes de funções, a equipe da Ouvidoria contou com mais 10 membros, entre eles 02 (dois) servidores de carreira do DNIT e 09 (nove) colaboradores de nível médio e superior ao final do ano 2022.

Dos membros da equipe, a maioria já trabalha na Ouvidoria há mais de 03 (três) 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, pelo CTO, pela ENAP, entre outros.

Os servidores são avaliados anualmente por meio da avaliação de desempenho e os colaboradores mensalmente por relatório de avaliação das contratadas. Porém, o desempenho da equipe também é avaliado pelas metas e pela qualidade da entrega no âmbito da responsabilidade de cada um.



4. DADOS DE ATENDIMENTO

A Ouvidoria trata de manifestações do cidadão registradas principalmente na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Sistema Fala.BR, e de manifestações recepcionadas por outros canais de atendimento, as quais 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 SEI, para tratamento da manifestação junto às áreas técnicas do DNIT.

O DNIT conta com 26 (vinte e seis) 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, que possibilita acompanhar e registrar a tramitação na busca das informações necessárias e no atendimento da manifestação.

No SEI é inserido o PDF da manifestação, com os dados básicos da manifestação, como tipo de manifestação, o assunto, a data do cadastro, a data limite para resposta; bem como com o teor da manifestação. Neste arquivo PDF, exportado do próprio Fala.BR, são ocultadas as informações do usuário, salvaguardando o direito do manifestante quanto a sua identidade, principalmente nos casos de denúncias.

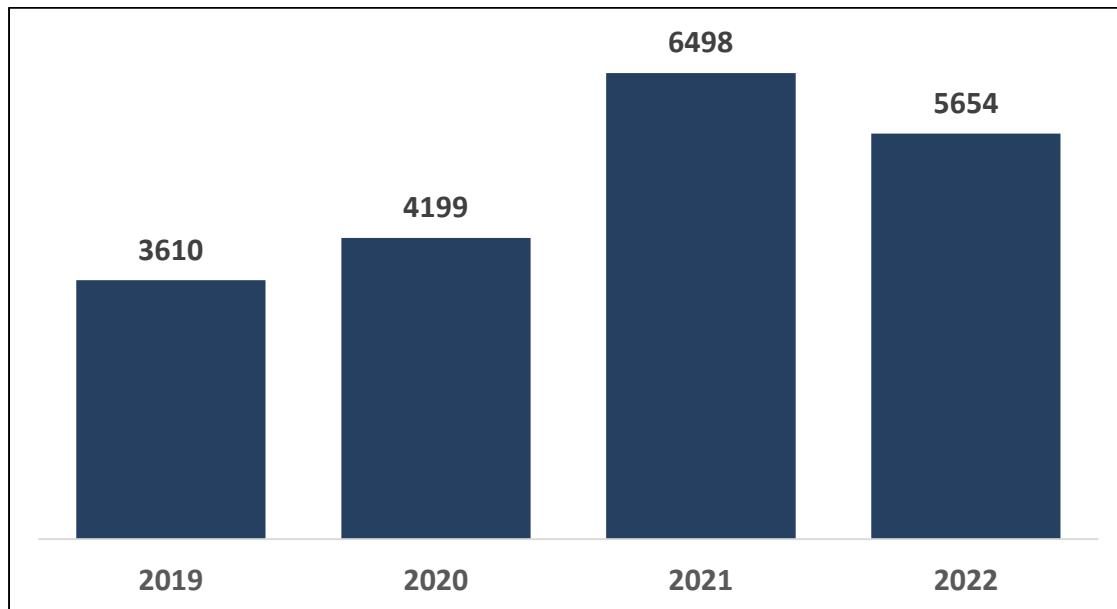
Para garantia do direito do usuário quanto ao prazo para atendimento das demandas, é sempre informado às áreas responsáveis pela tomada de providências o prazo de vinte dias contados do recebimento do pedido no setor competente, prorrogáveis de forma justificada uma única vez por igual período. Este 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 LAI.

Cumpre informar ainda, que o DNIT conta com representantes da Ouvidoria nos Estados, aos quais compete, sob gerência do superintendente regional, acompanhar, coordenar e avaliar o atendimento à demanda, em consonância com as diretrizes traçadas pela Ouvidoria.

No ano de 2022 houve uma queda na quantidade de manifestações recebidas de

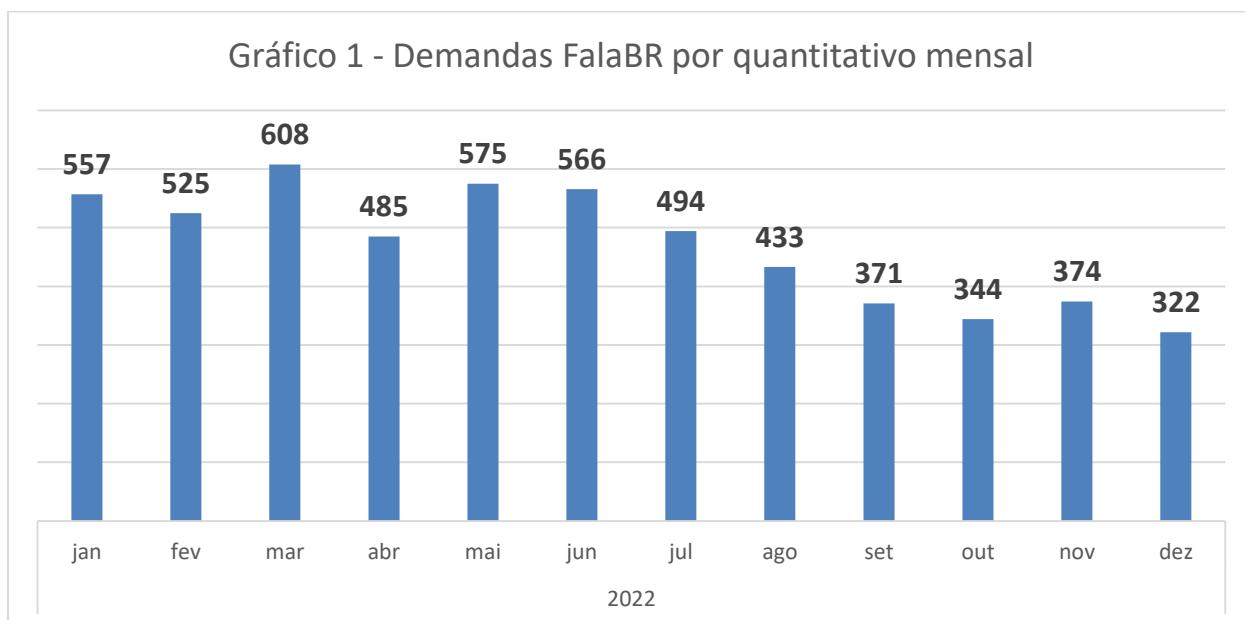


13,0% em relação ao ano de 2021.



Legenda: Números de manifestações recebidas pela Ouvidoria do DNIT nos anos de 2019, 2020, 2021 e 2022. Dados retirados do Sistema 'Fala.BR'

Considerando todos os tipos de manifestações registradas, a Ouvidoria do DNIT recebeu, em média, 471 (quatrocentos e setenta e uma) demandas por mês, ao longo de 2022.



Legenda: Quantidade mensal de manifestações recebidas no ano de 2022. retirados do Sistema Fala.BR

4.1 Canais de Atendimento



Os usuários que procuraram a Ouvidoria do DNIT para registrar alguma manifestação, utilizaram, principalmente, o canal digital, Fala.BR. No entanto, as demandas também foram recepcionadas pela Ouvidoria por telefone, e-mail, correspondências, presencialmente e outros canais de comunicação do DNIT.

4.1.1 E-mail

A Ouvidoria tem rotina diária para inclusão dos e-mails recebidos na caixa corporativa ouvidoria@dnit.gov.br, no FALABR. No ano de 2022, chegaram 1.114 demandas por e-mail, as quais foram analisadas, classificadas e cadastradas no portal.

4.1.2 Telefone

Em 2022, a Ouvidoria atendeu cerca de 2.000 ligações, das quais 174 geraram registro no Fala.BR, pela própria Ouvidoria. Na maioria das ligações, recomendava-se entrar diretamente no Portal para registro pelo próprio cidadão ou a demanda já era esclarecida pelo próprio setor.

4.1.3 Presencial

O DNIT conta com um espaço próprio para atendimento ao cidadão, o Serviço de Atendimento ao Cidadão -SIC, localizado no térreo do prédio, em área externa, de fácil acesso ao público.

4.1.4 Correspondência

A Ouvidoria recepcionou 19 (dezenove) correspondências, que foram recebidas, registradas no Fala.BR e encaminhadas para tratamento junto às áreas.

4.1.5 Outros

Por meio de outros canais de comunicação, entre eles o WhatsApp e as Redes Sociais, monitoradas pela Coordenação-Geral de Comunicação Social, em 2022, foram registradas manifestações da sociedade. Desses manifestações, 47 (quarenta e sete) foram inseridas para tratamento no Fala.BR.



4.1.6 Fala.BR

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 da Portaria nº 581/2021, a CGU orientou que sempre que possível, deveria ser utilizado o módulo de tratamento e triagem do Fala.BR para envio das manifestações às áreas responsáveis, a fim de cumprir requisitos de segurança e rastreabilidade.

Porém, a Ouvidoria do DNIT optou por utilizar o SEI, e conforme procedimentos descritos no item 4 deste relatório, tem realizado processos e medidas de forma a mitigar os riscos, e garantir a salvaguarda dos direitos dos manifestantes usuários dos serviços do DNIT.

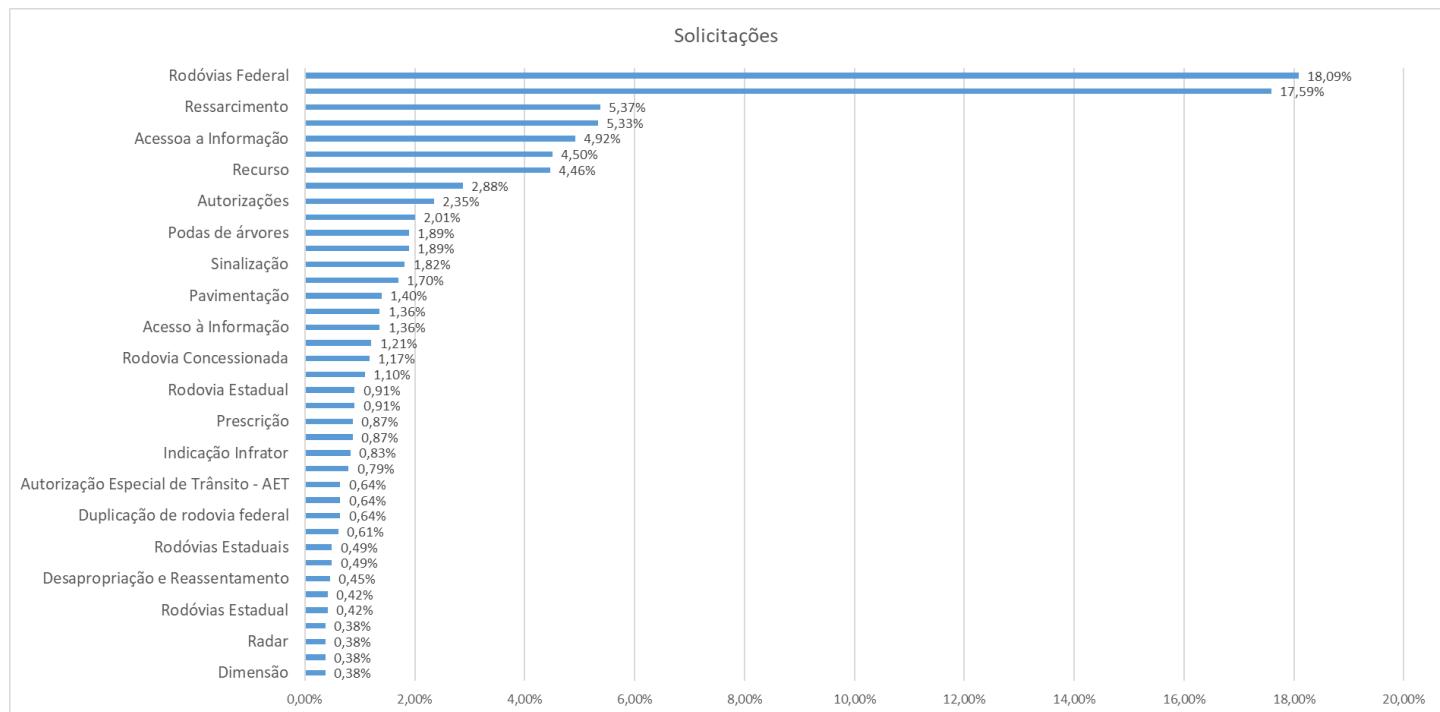
4.2 Resultados dos Atendimento por Tipos de Manifestações

A seguir, serão descritos os principais tipos de manifestações registradas no Fala.BR e que tiveram tratamento pela Ouvidoria do DNIT ao longo de 2022, classificados por tipos de manifestações.

4.2.1 Solicitações de Providências

Em 2022, a Ouvidoria do DNIT atendeu 2.643 Solicitações de Providências, correspondendo a cerca de 47% do total de demandas tratadas no Fala.BR no órgão.

Classificando por temas, as Solicitações de Providências foram referentes a pedidos de acompanhamento de processos e solicitação de operação tapa-buracos nas rodovias federais.



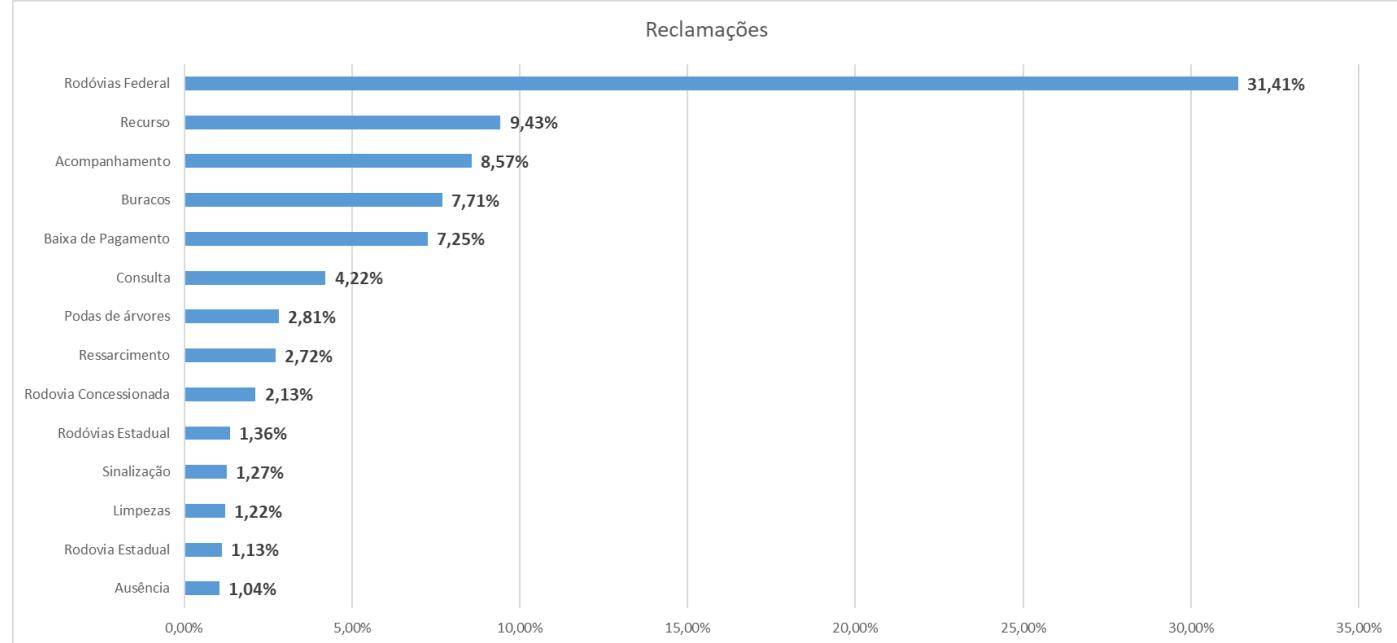
Legenda: principais temas das solicitações de providencias recebidas pela Ouvidoria do DNIT em 2022.

4.2.2 Reclamações

As reclamações são manifestações que expressam a insatisfação do cidadão com os serviços prestados pelo órgão. Em 2022, o DNIT recebeu pelo Fala.BR 2.206 reclamações, a maioria foi referente à falta de manutenção em rodovias, seguido de reclamações referentes a recursos de multas.



Reclamações



Legenda: principais temas das reclamações recebidas pela Ouvidoria do DNIT em 2022.

4.2.3 Sugestão

As sugestões recebidas pela Ouvidoria em 2022 representam 2% das manifestações registradas ao longo do ano para o órgão. Com um total de 111 sugestões, o DNIT deu tratamento a elas junto as áreas responsáveis pelos assuntos apontados.

4.2.4 Elogio

A quantidade de demandas classificadas como elogio em 2022 foi de 08 (oito), representando 0,1% do total de demandas.

4.2.5 Denúncia/Comunicação

Nas denúncias de irregularidades/comunicação recebidas, a Ouvidoria do DNIT realiza uma análise preliminar, que observa a competência do órgão, verifica a existência de requisitos mínimos de autoria, materialidade e relevância que amparem a apuração da denúncia.

No mesmo ano, foi desenvolvido um modelo na Ouvidoria de análise prévia de denúncias, que aponta a existência ou não de dados que classifiquem a denúncia como apta.



Análise prévia de Denúncias – Ouvidoria

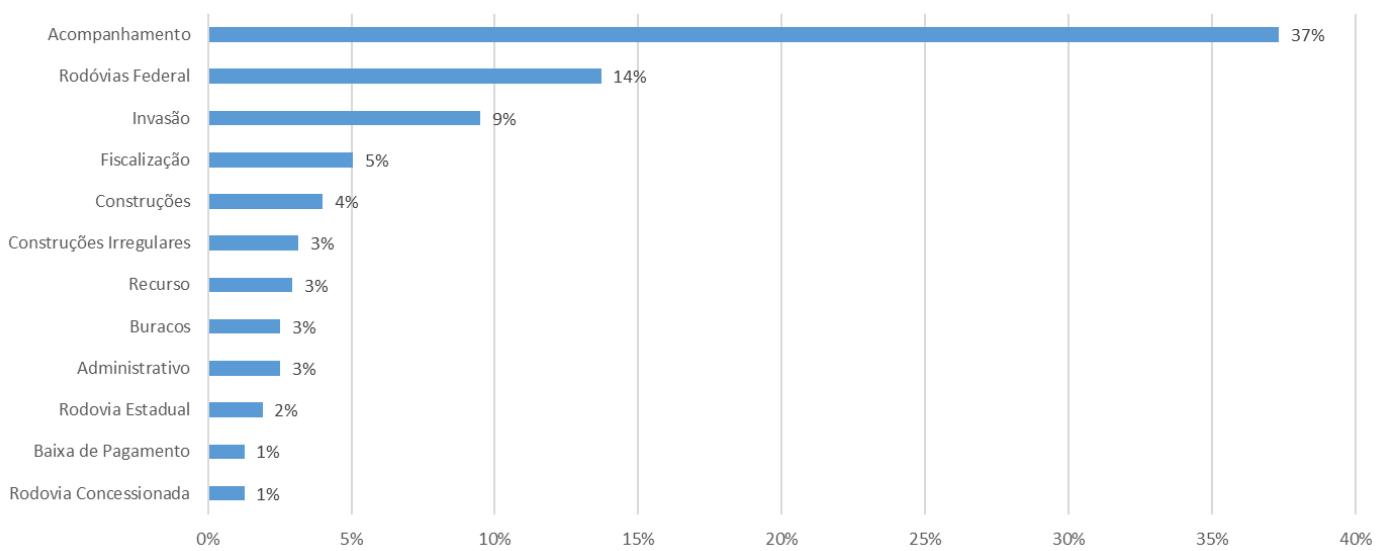
| 1. Análise relativa à verificação de existência de elementos mínimos de relevância, autoria e materialidade: | | Sim | Não | Observações (opcional) |
|--|---|-----|-----|------------------------|
| Descrição da irregularidade ou indícios? | | | | |
| Data da ocorrência do fato? | | | | |
| Local da ocorrência do fato? | | | | |
| Indicação do valor estimado envolvido (se houver)? | | | | |
| Identificação do denunciado? | | | | |
| Informações que possibilitem a identificação do denunciado? | | | | |
| Provas, testemunhas, fatos ou indícios da irregularidade? | | | | |
| | | | | |
| 2. Elementos mínimos necessários: | | Sim | Não | Observações (opcional) |
| A denúncia contém elementos mínimos? | | | | |
| Necessário solicitar complementação de informações ao usuário? | | | | |
| Obs.: Caso sejam necessárias novas informações e as mesmas não sejam apresentadas pelo denunciante no prazo previsto no Decreto nº 9.492, de 2018, acarretará o arquivamento da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva. | | | | |
| | | | | |
| 3. Condições de encerramento da denúncia: | | Sim | Não | Observações (opcional) |
| Os fatos relatados são de competência de órgão ou entidade não pertencente ao Poder Executivo federal? | | | | |
| Os fatos foram expostos conforme a verdade? | | | | |
| O denunciante age com lealdade, urbanidade e boa-fé? | | | | |
| O denunciante age de modo temerário/injusto? | | | | |
| Com base na análise da denúncia, em relação ao Juízo de Admissibilidade, conclui-se que a denúncia é passível de admissão? | | | | |
| | | | | |
| 4. Com relação à apuração dos fatos: | | Sim | Não | Observações (opcional) |
| Encaminhar à Corregedoria quando: apuração de questões disciplinares praticadas por servidores ou atos lesivos praticados por pessoa jurídica contra o DNIT, nos termos da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013. | | | | |
| Encaminhar à Comissão de Ética quando: apuração de assuntos de desvios éticos; | | | | |
| Encaminhar à Auditoria quando: apuração de fatos relacionados à eventuais ações de controle. | | | | |
| O fato foi incluído na plataforma Fala.BR? | | | | |
| Foi dado o devido tratamento de restrição ou sigilo ao processo, de acordo com o caso concreto? | | | | |
| Foram adotados os procedimentos para proteção à identidade do denunciante ou <u>pseudonimização</u> , com a restrição de suas informações pessoais? | | | | |
| <i>I - em registros fotográficos ou fonográficos, verificar a existência de dados biométricos tais como voz do denunciante ou imagem sua, ou que permitam identificá-lo; e</i> | - | - | - | |
| <i>II - na descrição do fato e no texto de documentos anexos, verificar a existência de narrativas em primeira pessoa que associem o denunciante a indivíduos, locais, tempos ou fatos específicos.</i> | - | - | - | |
| Enviar o fato à área técnica pode causar embaraço à sua apuração? | | | | |
| Observações adicionais (opcional): | | | | |



A Ouvidoria do DNIT recepcionou 677 manifestações classificadas como denúncias ou comunicação, representando 12% das manifestações registradas no Fala.BR no ano de 2022.

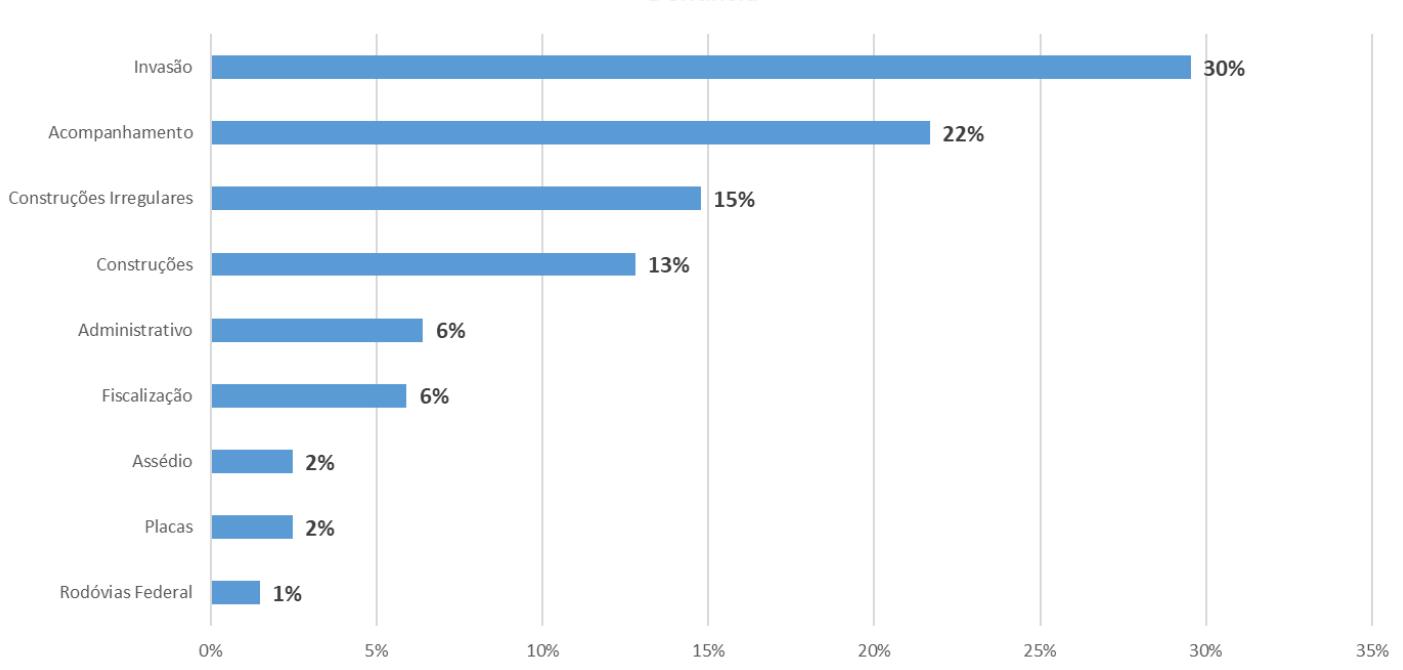
Os principais assuntos das denúncias foram referentes a construções de rodovias e a questões administrativas do órgão.

Comunicação



Legenda: principais assuntos das comunicações recebidas.

Denúncia



Legenda: principais assuntos das comunicações recebidas.



Como resposta ao cidadão a Ouvidoria sempre informa sobre encaminhamento da manifestação às unidades apuratórias competentes. Além disso, informa a Coordenação-Geral de Integridade para atuação nas suas competências regimentais; ou sobre seu arquivamento ou classificação como inapta.

4.3 Resultados

A partir dos dados das manifestações e considerando os tipos e os principais assuntos, a Ouvidoria elabora relatórios mensais, que são encaminhados a algumas áreas do DNIT, para conhecimento, análise e busca de soluções.

Para a Diretoria de Infraestrutura Rodoviária é encaminhado relatório com dados das demandas por Superintendência Regional, com identificação das principais rodovias que os cidadãos apresentam algum tipo de manifestação.

Os dados identificados pela Ouvidoria possibilitam à Diretoria realizar avaliação das rodovias que necessitem de um aporte maior de recursos, 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 precisas intervenções para implantação de dispositivos de redução de velocidade, entre outras ações para a melhoria do serviço prestado.

Da mesma forma, relatório com dados das denúncias é encaminhado às Instâncias de Integridade.



5. DADOS DE AVALIAÇÃO

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

Com a prestação de serviços à sociedade, a avaliação destes serviços é de grande importância para o órgão, pois atender ao que o cidadão precisa é a essência da existência da administração pública.

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.

5.1 Avaliação do Atendimento às Manifestações

A avaliação do atendimento da Ouvidoria, para o ano de 2022, foi extraída do Painel Resolveu do Governo Federal, ferramenta utilizada no auxílio da gestão da Ouvidoria.

O painel traz informações sobre os prazos de atendimento de demandas respondidas, em tratamento, arquivadas e em resolutividade. Outras informações apontam a satisfação do usuário, tipos de manifestação, série histórica, ranking dos assuntos, quantidade e tempo, além de uma descrição do perfil do cidadão.



Legenda: dados do Painel resolveu referentes ao ano de 2022.



5.2 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.

No ano de 2021 foi realizada reunião com os conselheiros de usuários de serviços públicos, através de plataforma disponibilizada pela CGU.

A Ouvidoria do DNIT conta com 112 conselheiros, distribuídos por alguns dos serviços do órgão.

| Serviços | Contagem de Conselheiros |
|--|--------------------------|
| **Todos serviços do órgão** | 71 |
| Apresentar Defesa da Autuação (Defesa Prévia) | 3 |
| Apresentar Formulário de Identificação do Condutor Infrator | 7 |
| (Transferência de Pontuação) | |
| Apresentar Indicação do Responsável por Infração de Trânsito | 2 |
| Apresentar Recurso contra Penalidade de Multa de Trânsito | 26 |
| Apresentar Solicitação para Substituir Multa por Advertência | 5 |
| Consultar multas aplicadas pelo Departamento Nacional de Infraestrutura de Transportes | 7 |
| Emitir e Validar Nada Consta | 2 |
| Solicitar Restituição de Multa de Trânsito | 1 |
| Solicitar uso de faixa de domínio adjacentes às rodovias federais | 14 |



6. PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Os pedidos de acesso à informação registrados no Fala.BR são atendidos conforme previsto na LAI, Lei 12.527 de 2011.

No ano de 2022, a Ouvidoria do DNIT recebeu 2609 pedidos de acesso à informação, representando um aumento de 22% em relação ao ano de 2021.

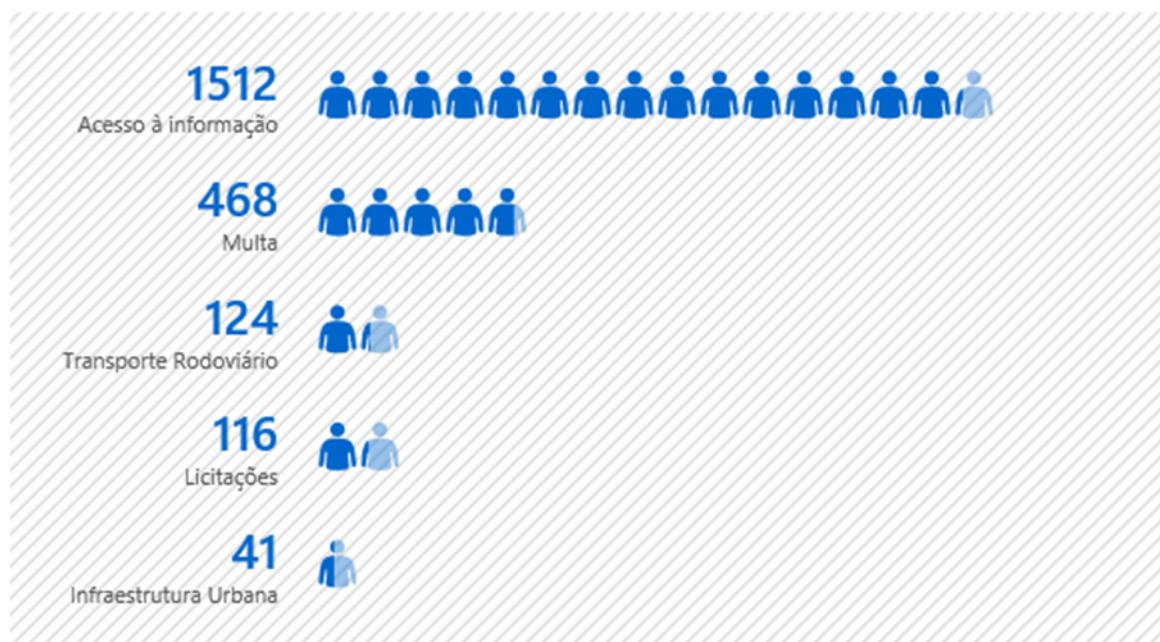
| Ano | Quantidade | Comparação |
|------|------------|------------|
| 2020 | 1842 | - |
| 2021 | 2138 | 16% |
| 2022 | 2609 | 22% |

Este aumento pode estar relacionado ao fato do DNIT ter desabilitado a função de consulta pública do SEI, em atendimento à LGPD, que condicionou aos cidadãos realizar o pedido de acesso externo a processos no SEI.

A maioria dos pedidos de acesso à informação estão relacionados a questões de multas aplicadas pelo órgão, onde o cidadão solicita informação sobre o auto de infração recebido, o resultado de recurso apresentado, o pedido do relatório do auto de infração, entre outros.



6. ACESSO À INFORMAÇÃO



Legenda: Nuvem de palavras dos principais temas dos pedidos de acesso à Informação.

Conforme o Painel da LAI, da CGU, o DNIT configurou como o 12º (decimo segundo) órgão, de 302, na quantidade de pedidos recebidos; e como 134º (centésimo trigésimo quarto) no tempo médio de resposta, com uma média de 11,08 dias.

Ainda conforme o Painel, a satisfação média do atendimento dos pedidos de acesso à informação, foi de 3,95 de um total de 05 (cinco) pontos para atendimento do pedido, e 3,80 para facilidade de compreensão da informação apresentada.

A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido?



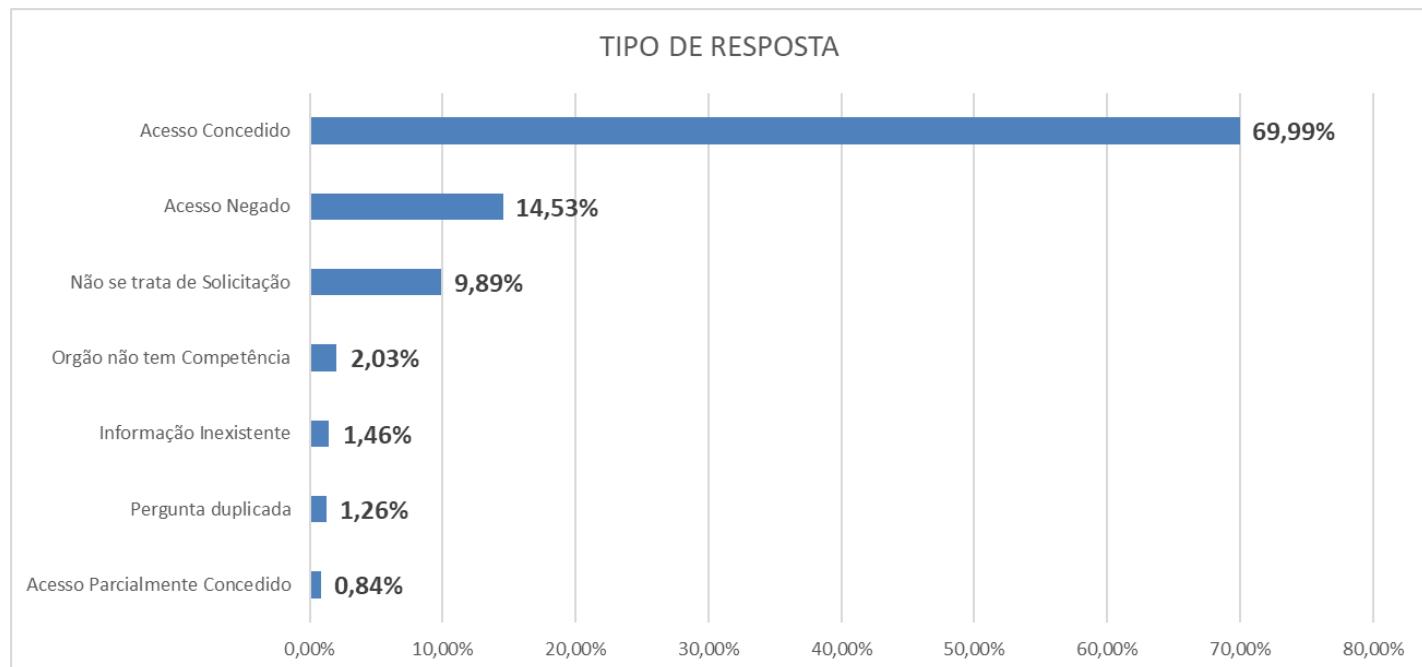
A resposta fornecida foi de fácil compreensão?



Legenda: Satisfação média dos pedidos de acesso à informação da Ouvidoria do DNIT em 2022.



Dos pedidos de acesso à informação recebidos, 69,99% foram concedidos; e 233 pedidos tiveram recurso interposto, sendo 172 em 1^a instância (Chefe Hierárquico), 46 em segunda instância (Autoridade Máxima do Órgão) e 15 (quinze) em 3^a (CGU).



Legenda: % do tipo de decisão para os pedidos da LAI de 2022.

Com relação ao cumprimento dos prazos, em 2022 a Ouvidoria do DNIT atendeu 100% dos pedidos dentro do prazo. Cumprindo a meta estabelecida para o ano.



7. MODELO DE MATURIDADE EM OUVIDORIA PÚBLICA

A Controladoria-Geral da União desenvolveu o Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública – MMOuP, para apoiar as Ouvidorias na melhoria da gestão e na promoção do fortalecimento da integridade pública, mediante autoavaliação, seguindo parâmetros comuns de atuação.

O MMOuP está estruturado em quatro dimensões, quais sejam:

Dimensão Estruturante: dimensão que agrupa aspectos gerais sobre infraestrutura, planejamento, gestão de pessoas e garantias do titular da unidade de ouvidoria;

Dimensão Essencial: dimensão eminentemente voltada à aferição da profissionalização dos processos da ouvidoria, tais como aqueles relacionados ao tratamento de manifestações ou à governança de serviços da instituição à qual a unidade de ouvidoria está vinculada;

Dimensão Prospectiva: dimensão voltada à aferição da maturidade dos projetos levados a cabo pela ouvidoria, em especial aqueles que buscam, de forma ativa ou proativa, informações úteis à gestão junto aos usuários de serviços públicos; e

Dimensão Específica: dimensão modular, a ser desenvolvida de acordo com as características específicas de um dado conjunto de unidades de ouvidoria, com vistas a aferir a maturidade das capacidades necessárias à execução de atividades específicas (ex.: atuação como órgão central de rede ou sistema). Esta dimensão não consta no ciclo avaliativo do primeiro biênio do MMOuP.

O 1º Ciclo Integral de Avaliação de Maturidade do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal, iniciou em 2021 e tem vigência compreendida entre 16 de março de 2021 e 15 de março de 2023.

Encontra- se em andamento, o preenchimento do formulário de autodiagnóstico, realizado via e-Aud, posteriormente será enviado a CGU, seguindo o cronograma do referido ciclo.



8. LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS

A Ouvidoria foi delegada pelo tratamento de dados pessoais, conforme a LGPD, da Coordenação-Geral de Modernização e Gestão Estratégica, vinculada à Diretoria Executiva do órgão.

Para o ano de 2022 foram analisados 09 processos do Órgão para posicionamentos sobre a LGPD.

8.1 - 6º Ofício_LGPD_Tratamento de dados

O Ofício descreve sobre como serão feitos o tratamento dos dados pessoais dos lindeiros às Rodovias Federais do Lote 1.

Posteriormente, foi questionado por esta Encarregada se realmente é necessária a coleta dos dados bancários (Banco, Agência e Número de Contas Bancárias) e a Carteira Nacional de Habilitação (CNH) de seus titulares, a fim de haver compatibilidade do tratamento com as finalidades informadas.

Tal questionamento baseia-se no princípio da necessidade, o qual estabelece que o tratamento deve ser limitado ao “mínimo necessário para a realização de suas finalidades”, abrangendo apenas os “dados pertinentes, proporcionais e não excessivos em relação às finalidades do tratamento de dados” (art. 6º, III LGPD).

Foi afirmado ainda que o modelo de Termo de Consentimento apresentado está de acordo com a LGPD, não existindo para aquele momento nenhuma orientação/contribuição de alteração do mesmo.

Ainda, considerando o II e III, art. 7º, da Lei nº 13.709/2018, foi esclarecido que, quando se tratar de implementação de políticas públicas, o dado pessoal poderá ser tratado sem o consentimento do titular. Caso a ação em questão (Execução de serviços técnicos especializados de engenharia para regularização das faixas de domínio da União), seja uma política pública, não é necessário o preenchimento do termo.

Desta forma, questionou-se: “a Execução de serviços técnicos especializados de engenharia para regularização das faixas de domínio, incluindo o seu levantamento topográfico cadastral, elaboração, revisão e complementação de cadastros técnicos, levantamento documental e auxílio na administração patrimonial das faixas, a exemplo do Ofício nº 06/2022 - CONSÓRCIO FAIXAS DO BRASIL ENGEMAP (e-mail anexo) está abrangida pelas hipóteses dos incisos II e III, art. 7º, da Lei nº 13.709/2018 (LGPD)?”

O objetivo do questionamento é o fato de que administração pública encontra-se



autorizada a realizar o tratamento de dados de terceiras pessoas, sem o consentimento expresso do seu titular, tanto no cumprimento de obrigação legal ou regulatória pelo controlador (art. 7º, II, LGPD) quanto para o tratamento e uso compartilhado de dados necessários à execução de políticas públicas previstas em leis e regulamentos ou respaldadas em contratos, convênios ou instrumentos congêneres (art. 7º, III, LGPD).

8.2 - Auditoria feita pelo TCU para avaliar a adequação das organizações públicas federais à LGPD

Possui como objeto o Acórdão 1384/2022-TCU-Plenário, prolatado no TC 039.606/2020-1, encaminhado ao DNIT referindo-se à auditoria realizada em 382 organizações públicas federais com o objetivo de avaliar as ações governamentais e os riscos à proteção de dados pessoais por meio de diagnóstico acerca dos controles implementados pelas referidas organizações para adequação à Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD.

Assim, embora o principal escopo do aludido Acórdão fosse a notificação às organizações públicas federais, dentre elas o DNIT, acerca de várias recomendações feitas ao Ministério da Economia, ao CNJ, CNMP, à Casa Civil da Presidência da República, à ANPD e à Secretaria de Fiscalização de Tecnologia da Informação (SEFTI) do TCU, a Encarregada de dados pessoais verificou a necessidade de implementação de algumas medidas concretas a serem realizadas pelo DNIT, tendo sugerido às áreas interessadas a adoção de medidas necessárias para consolidação das iniciativas acerca de cada tema proposto pelo TCU, de forma a guiar os responsáveis na implantação de controles para adequação à LGPD.

Ademais, foram elaboradas por esta Encarregada medidas referentes aos aludidos autos, por ocasião de futura necessidade de atualização do questionário eletrônico de auto avaliação encaminhado pelo TCU, com respostas descrevendo as ações concretizadas, não concretizadas e em andamento, para que os responsáveis implantem os controles para adequação à LGPD,

Por fim, recomendou-se à autarquia para que esta publicasse em seu próprio site, as informações contidas no relatório do TCU encaminhado.



8.3 - Processo sobre Delimitação dos agentes de tratamento no âmbito do DNIT

Foi elaborada uma primeira consulta sobre delimitação da relação entre os agentes de tratamento no âmbito do DNIT à Procuradoria Federal Especializada, com a definição de suas competências e responsabilidades, quais sejam o controlador, seu eventual representante, bem como o operador e o suboperador de tratamento de dados pessoais, com objetivo de estabelecimento de um Plano de Resposta a Incidentes de Segurança com Dados Pessoais nesta Autarquia, em consonância com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD;

Posteriormente, foi suscitada outra dúvida em conformidade com as orientações do Guia para definições dos agentes de tratamento de dados pessoais e do encarregado, elaborado pela ANPD, o qual informa que o operador será sempre pessoa jurídica distinta do controlador; informa ainda que, as unidades organizacionais ali descritas não se caracterizam como agentes de tratamento, fatos que diferem das orientações fornecidas pela PFE.

8.4 - Processo sobre Comitê de Governança Digital - Proposta de fusão ao Comitê Gestor de TI.

Cuidam os autos do Decreto nº 10.332/2020, que institui a Estratégia de Governo Digital para o período de 2020 a 2022, no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, no qual se determina a instituição de Comitê de Governança Digital para deliberar sobre os assuntos relativos à implementação das ações de governo digital e ao uso de recursos de tecnologia da informação e comunicação.

O referido Comitê também é composto pelo encarregado do tratamento de dados pessoais. Portanto, recomendou-se às áreas interessadas a consolidação do tema em ato único(minuta), informando os atos a serem revogados, a composição do novo comitê, a autoridade competente para sua edição, o embasamento legal dos referidos comitês, a vantajosidade ao serviço público na consecução do pleito; informações úteis à tomada de decisão pelos Diretores, a explicitação das atribuições de cada servidor e setor, bem como a revisão das Portarias nº 263/2022 e nº 888/2022, observando-se, no que couber, as disposições contidas no citado Decreto.

Sugeriu-se, ademais, a seguinte composição:



Presidente: Diretor Executivo;

Membros: Diretores de Infraestrutura Rodoviária, Ferroviária, Aquaviária, Planejamento e Pesquisa, Administração e Finanças;

Encarregada do tratamento de dados pessoais (DPO): Ouvidora.

Além disso, requereu à DAF que fizesse a indicação da Encarregada pelo Tratamento dos Dados Pessoais à Secretaria de Governo Digital do Ministério da Economia

Após as providências tomadas pelas áreas citadas nos autos, sugeriu-se que se instituísse ato normativo de criação do Comitê em tela, com sua publicação e designação dos respectivos membros; submetendo à apreciação e deliberação do Comitê Gestor de TI e, caso necessário, validação pela Diretoria Colegiada.

Por fim, recomendou-se a manifestação da Diretoria-Geral, caso desejasse, sobre a inviabilidade de disponibilização de apoio técnico para complementação de força de trabalho da CGTI, bem como sobre a capacitação de pessoal.

8.5 - Processo sobre Fluxo de comunicação de incidentes de segurança com dados pessoais - LGPD

Nos autos que se visa estabelecer o procedimento em caso de incidente de segurança, em consonância com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais -LGPD, foi elaborada Nota Técnica por esta Encarregada, fundamentando os seguintes pontos:

- i. Dos atores envolvidos no processo de tratamento de dados
- ii. Da necessidade de regulamentação da relação controlador/operador no âmbito do DNIT
- iii. Da comunicação de incidentes de segurança
- iv. Do Incidente de Segurança com dados pessoais:
- v. Da gestão de incidentes:
- vi. Do princípio da responsabilização e prestação de contas
- vii. Das complementações desta Encarregada acerca do fluxograma apresentado.

Concluiu-se, portanto, pela necessidade de apreciação das áreas interessadas a fim de que propusessem detalhamento acerca dos referidos incidentes, bem quanto à formalização da indicação do operador no âmbito do DNIT.



8.6 Processo sobre Inventário de dados e Programa de Governança em Privacidade

O referido processo trata sobre as ações empreendidas pelo DNIT no intuito de se adequar a Autarquia à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), com sugestão de revisão do Programa de Governança em Privacidade - PGP.

Considerando-se a necessidade de sanear o processo, as temáticas abordadas nos autos foram as seguintes:

1 - realização de adequação do DNIT à LGPD, considerando-se as ações já concretizadas, em andamento, bem como as pendentes.

2 - realização de inventário dos dados pessoais referentes a cada área técnica, tendo havido o levantamento da base de dados por algumas delas.

3 - revisão do Programa de Governança em Privacidade (PGP).

Foram dadas orientações relacionadas ao processo de implementação do Programa de Governança em Privacidade (PGP) estabelecido através de suas fases.

Ressaltou-se que a continuidade das sugestões de mudanças da minuta do Programa de Governança em Privacidade (PGP) por esta Encarregada encontra-se especificada em outro processo a este vinculado, a fim de estabelecer a correta destinação a cada uma das ações de adequação do DNIT à LGPD.

8.7 - Processo sobre a necessidade de definições Acerca da Liberação dos Acessos aos Processos SEI

A Encarregada se manifestou sobre os questionamentos suscitados pela área técnica interessada a fim de complementar as respostas prestadas pelas demais áreas acerca da liberação dos acessos aos processos SEI.

Ainda, fez referência à Orientação Conjunta nº 1/2021/ME/CGU, através da qual a Comissão de Assessoramento ao Sistema Eletrônico de Informações - COMSEI e a Comissão de análise e implementação da Lei Geral de Proteção de Dados - CLGPD divulgaram as orientações do Ministério da Economia - ME e da Controladoria Geral da União - CGU sobre transparência no processo administrativo eletrônico, todos em consonância à Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD, à Lei de Acesso à Informação no Brasil, bem como ao Princípio da Publicidade dos atos administrativos.



8.8 - Processo sobre Pesquisas externas e restrição de documentos

A Encarregada de dados pessoais do DNIT tomou conhecimento e procedeu à validação das informações prestadas pelas áreas técnicas quanto às práticas a serem tomadas em relação à proteção de dados pessoais em processos/documentos classificados como “público”, bem como nos casos de solicitações de acesso em processos classificados pelo nível de acesso “restrito”, pela hipótese legal “Dados Pessoais”; além de dar orientações em relação à proteção de dados pessoais do Sistema Eletrônico de Informações (SEI). Ademais, fez avaliação sobre o encaminhamento, pelas referidas áreas, do tutorial produzido pela Controladoria-Geral da União - CGU.

Além disso, a Encarregada tem em sua posse um Guia de Tratamento de Dados no âmbito do sistema SEI, em consonância com a LGPD, LAI e Legislação vigente, sendo aquele acompanhado de seus respectivos anexos, para oportuna orientação às unidades do DNIT.

8.9 - Processo sobre Revisão do PGP

Trata-se de sugestão de revisão da minuta do Programa de Governança em Privacidade - PGP por esta Encarregada pelo Tratamento de Dados Pessoais, consoante processo iniciado com esta temática ao qual este processo encontra-se vinculado.

- 1 - Registra-se que se entendeu pertinentes a sua revisão, da seguinte forma:
- 2 - Promover adequação do texto à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais;
- 3 - Realizar correções ortográficas e adequação sintáticas do texto;
- 4 - Atualizar as competências dos órgãos descritas no Plano de Ação;
- 5 - Acrescer de conceitos para melhor esclarecimento às unidades do DNIT.



9. PLANO DE DADOS ABERTOS

A elaboração de PDAs contempla os órgãos e entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional. Esse órgão deve publicar Planos de Dados Abertos (PDAs) a cada 2 anos, conforme as orientações contidas no Decreto nº 8.777/2016 e na Resolução nº 3/2017 do CGINDA.

O Plano de Dados Abertos (PDA) é o documento orientador para as ações de implementação e promoção de abertura de dados no Ministério da Transparência, Fiscalização e Controle, 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.

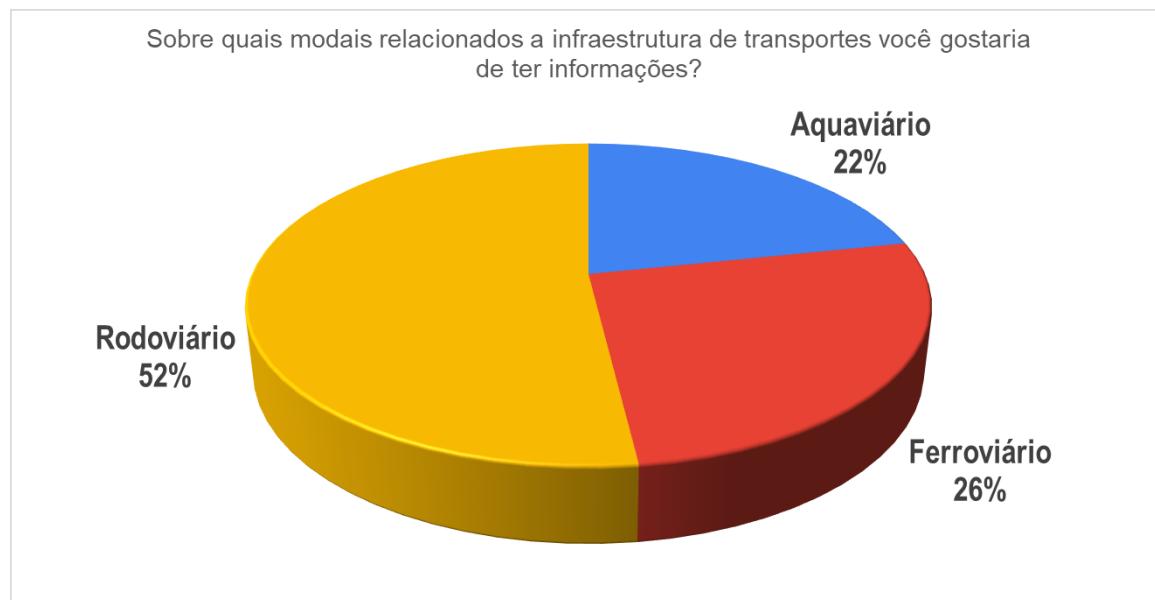
Compete à Autoridade de Monitoramento da LAI monitorar a implementação do PDA, supervisionar a sua execução em nível estratégico, bem como elaborar o relatório anual sobre o cumprimento do Plano, cuja vigência é bienal.

Foi publicado por meio da portaria nº 7395, de 22 de dezembro de 2020, o PDA para o biênio 2021-2022. Já o PDA para o biênio 2023-2024, encontra- se em andamento e está sendo elaborado de forma colaborativa, com o envolvimento das áreas finalísticas do DNIT.

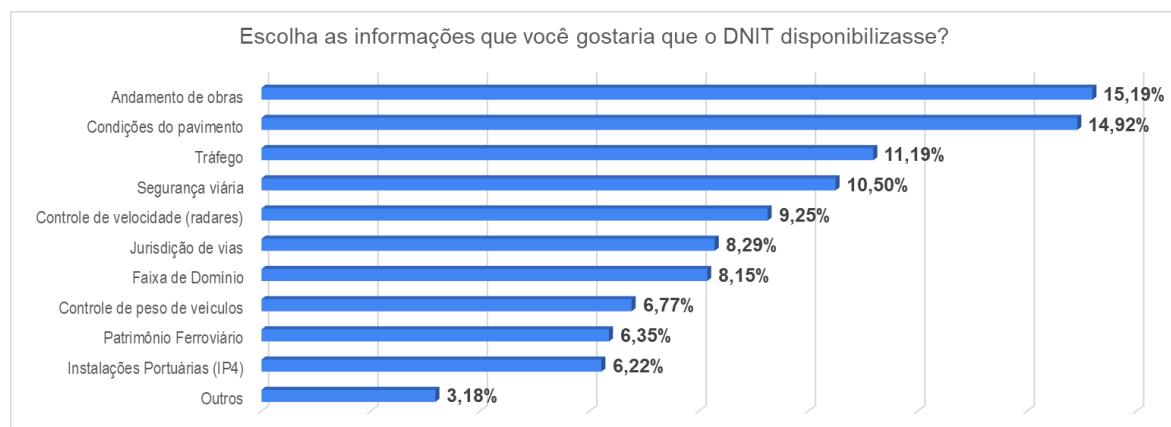
Para a atualização PDA que está em andamento, foi realizada consulta pública visando promover o diálogo entre a administração pública e os cidadãos, em cumprimento aos princípios da Legalidade, Moralidade, Eficiência, Publicidade, Transparência e Motivação.



9.1 - Consulta Pública



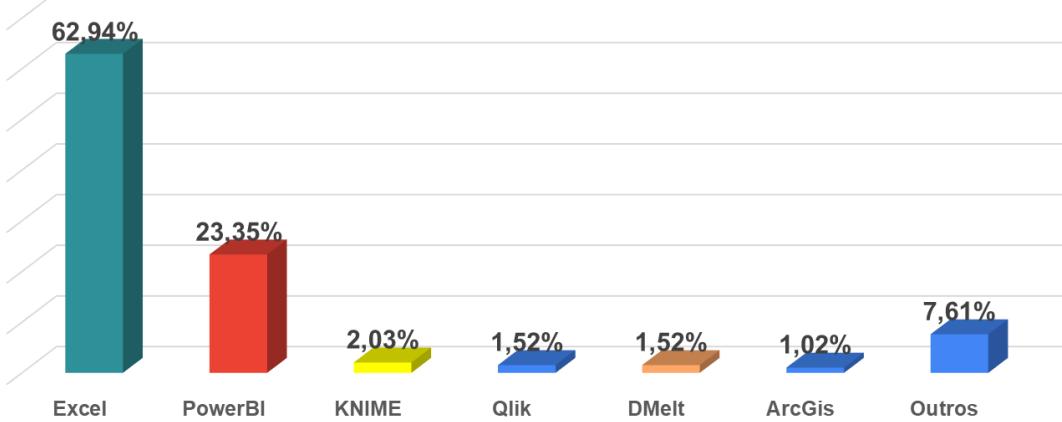
Legenda: Pesquisa Pública sobre a infraestrutura de Transporte



Legenda: Pesquisa Pública sobre disponibilização de dados

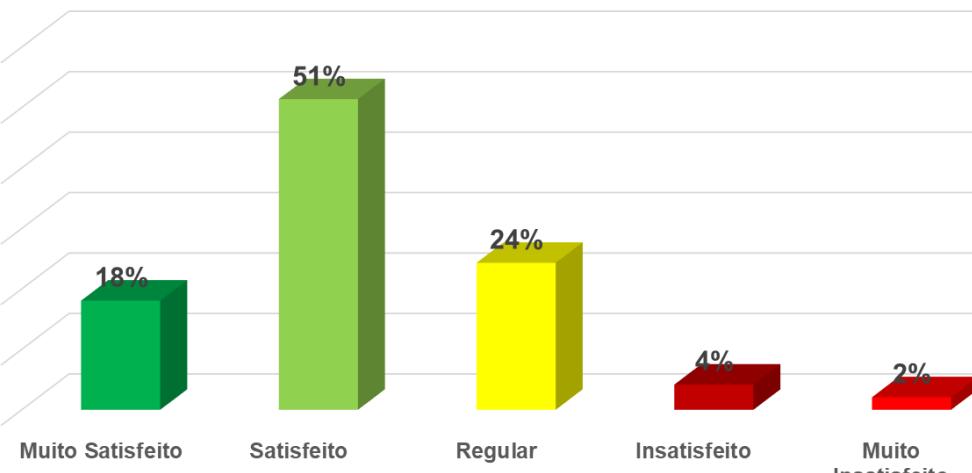


Qual o aplicativo que você mais utiliza para visualização e análise dos dados?



Legenda: Sugestões de aplicativos para disponibilização de dados

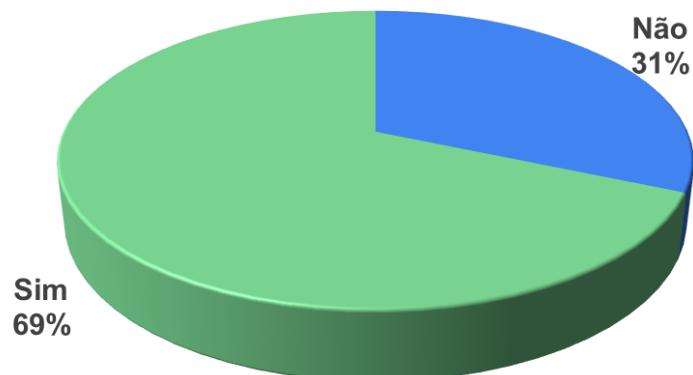
Qual o seu nível de satisfação com as perguntas apresentadas neste formulário?



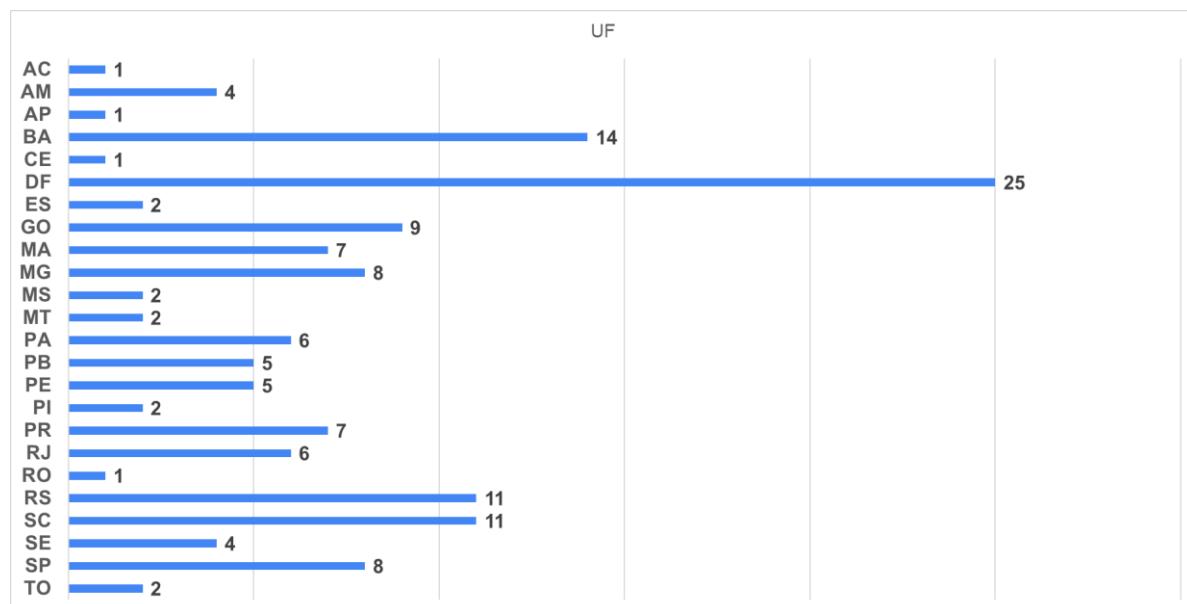
Legenda: Pesquisa de Satisfação sobre o formulário



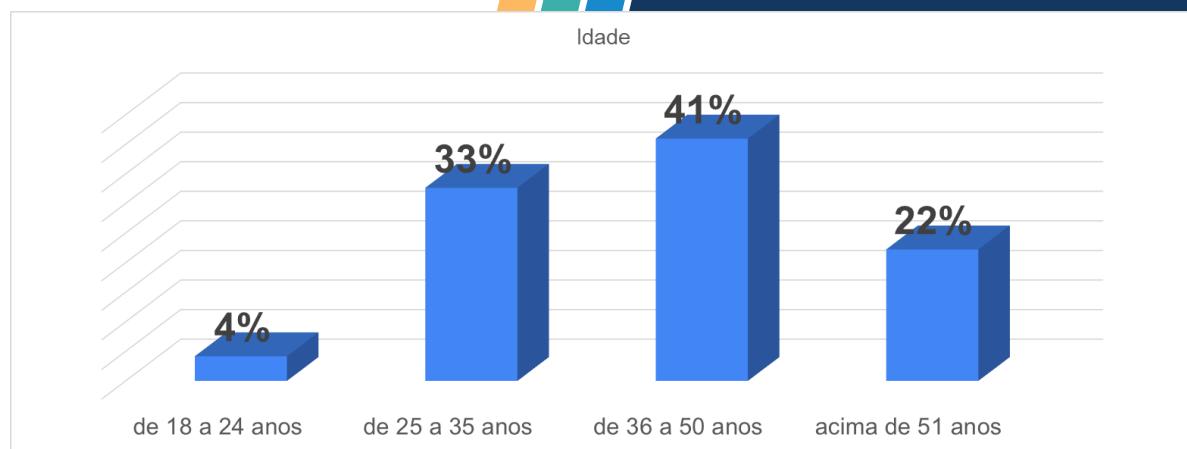
Existe alguma informação que não está descrita acima e que você gostaria que fosse disponibilizada pelo DNIT?



Legenda: Acrescimo de eventuais perguntas



Legenda: Quantidade por Estado



Legenda: % por idade

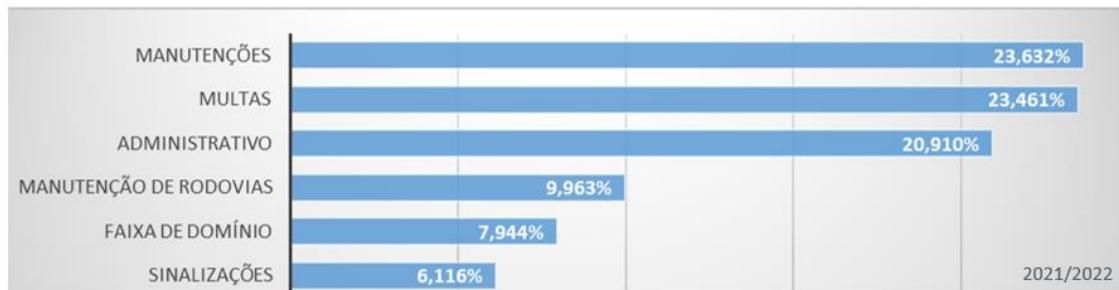
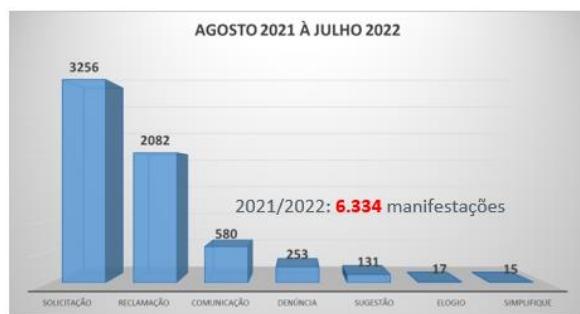


10. CONSAD

No mês de agosto de 2022, ocorreu a 144ª Reunião Conselho de Administração do DNIT - CONSAD. A Ouvidoria, na sua participação, começou explicando sobre a Legislação Vigente, mostrou sua Estrutura, como desenvolve suas Atividades, as manifestações recebidas (Quantidade, principais assuntos, tempo médio e satisfação média), Mapa de Calor, suas delegações e propostas melhorias para Ouvidoria.

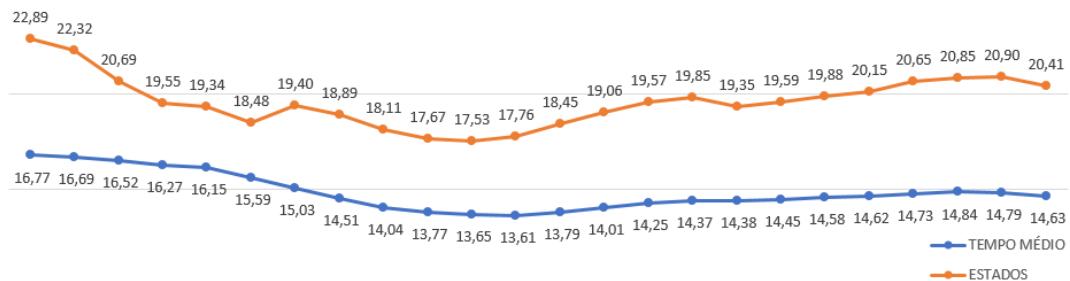


Tratamento de Manifestações





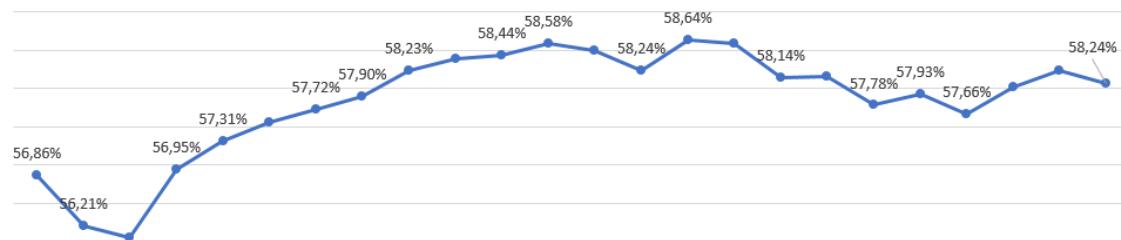
Tempo Médio de Atendimento



Legenda: Tempo médio de atendimento por dias. Na cor Azul, as demandas demandadas parametrizadas, onde as respostas foram feitas diretamente pela Ouvidoria e na cor Laranja as demandas não parametrizadas, onde há necessidade de encaminhamentos as áreas.



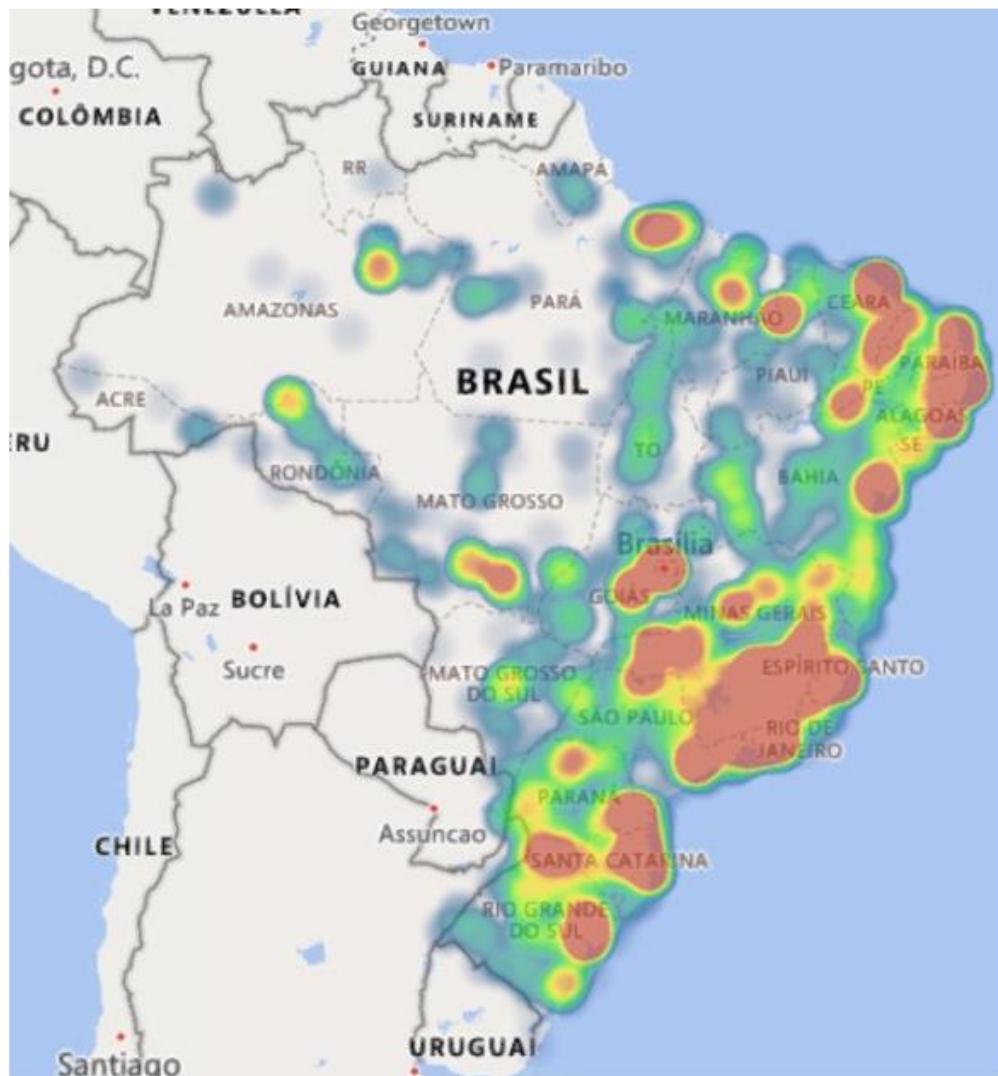
Satisfação Média



Legenda: Satisfação média, utilizando a escala Likert.



Mapa de Calor



Legenda: mapa de calor referente a quantidade de demandas recebidas no 1º semestre de 2022.



11. CONCLUSÃO

A Ouvidoria do DNIT deu continuidade, em 2022, ao seu compromisso em aprimorar constantemente o atendimento prestado aos (às) cidadãos (ãs), bem como o tratamento das manifestações recebidas, capacitando sua equipe e articulando-se internamente no esforço de pensar em estratégias de adaptações ao novo contexto institucional.

Pode-se afirmar que em 2022, 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 2023 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.

Para a Ouvidoria do DNIT, 2022 foi um ano de muito trabalho e muitas conquistas. Que 2023 nos traga novos desafios que possam proporcionar o aprimoramento das entregas realizadas à sociedade.

