



RELATÓRIO DE GESTÃO OUVIDORIA 2020



Presidente da República

Jair Messias Bolsonaro

Ministro de Estado da Infraestrutura

Tarcísio Gomes de Freitas

Diretor-Geral

Antônio Leite dos Santos Filho

Diretor Executivo

Euclides Bandeira de Souza Neto

Diretora de Administração e Finanças

Fernanda Gimenez Machado Faé

Diretora de Infraestrutura Aquaviária

Karoline Brasileiro Quirino Lemos

Diretor de Infraestrutura Ferroviária

Marcelo Almeida Pinheiro Chagas

Diretor de Infraestrutura Rodoviária

Lucas Alberto Vissotto Júnior

Diretor de Planejamento e Pesquisa

Luiz Guilherme Rodrigues de Mello

Coordenador-Geral de Integridade

Mario Brasil do Nascimento

Ouvidor

Rafael Vidal de Abreu



2020 foi um ano de inúmeros desafios e precisamos reinventar nossa forma de trabalhar. Mas, mesmo nessa nova rotina de trabalho, o DNIT não parou. Foram mais de 80 entregas de norte a sul do Brasil. Nos três modais, a atuação da Autarquia representou melhoria na vida dos motoristas, das comunidades ribeirinhas, na logística de escoamento de grãos e no deslocamento diário de tantos brasileiros.

Por meio da Ouvidoria, o DNIT promoveu a unificação dos canais de atendimento eletrônicos, fazendo uso exclusivo do portal Fala.BR, conforme estratégia de governo, trazendo assim, facilidade e agilidade para toda a população brasileira.

O trabalho de cada um foi e continua sendo relevante para o cumprimento da nossa missão institucional.

Vamos em frente!

ANTÔNIO LEITE DOS SANTOS FILHO
DIRETOR-GERAL



SUMÁRIO

INTRODUÇÃO E CONTEXTO DAS OUVIDORIAS FEDERAIS	5
ADEQUAÇÕES NA OUVIDORIA DO DNIT	6
RESULTADOS OBSERVADOS	7
DENÚNCIAS	12
CONCLUSÕES	14

LISTA DE TABELAS E GRÁFICOS

GRÁFICO 1 – DEMANDAS FALA.BR POR QUANTITATIVO MENSAL	7
GRÁFICO 2 – MANIFESTAÇÕES	8
GRÁFICO 3 – PRINCIPAIS ASSUNTOS	8
TABELA 1 – RESOLUTIVIDADE DA OUVIDORIA DO DNIT (2019-2020)	9
GRÁFICO 4 – NÍVEL DE SATISFAÇÃO DO CIDADÃO COM O ATENDIMENTO PRESTADO PELA OUVIDORIA DO DNIT	10
GRÁFICO 5– MAPA DE CALOR: QUANTIDADE DE DEMANDAS POR REGIÕES	10
GRÁFICO 6 – MAPA DE CALOR: QUANTIDADE DE DEMANDAS POR ESTADOS	11
GRÁFICO 7 - INSTÂNCIAS DE INTEGRIDADE	12



1) INTRODUÇÃO E CONTEXTO DAS OUVIDORIAS FEDERAIS

Um marco importante para as Ouvidorias é a promulgação da Lei n. 13.460/2017, conhecida como Código de Defesa dos Usuários do Serviço Público. Essa lei reconhece a ouvidoria pública como instituição essencial à boa prestação dos serviços públicos, e prevê a existência das ouvidorias em todos os Poderes e todas as esferas federativas.

O Decreto n. 9.492/2018 criou ainda o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SISOuv), composto pela Ouvidoria-Geral da União - OGU como órgão central, e pelas demais ouvidorias federais, como órgãos setoriais.

Diante dessa competência, a OGU já expediu diversas instruções normativas, orientando a atuação das ouvidorias federais, as quais a Ouvidoria do DNIT segue integralmente.

Nesse contexto, nos termos da Lei nº 13.460/17, este Relatório Anual de Gestão visa consolidar as informações referentes às manifestações recebidas e, com base nelas, apontar os principais trabalhos executados na busca pela melhoria da prestação dos serviços públicos de competência desta Autarquia durante o exercício de 2020, sendo indicados:

- I - O número de manifestações recebidas no ano anterior;
- II - Os motivos das manifestações;
- III - A análise dos pontos recorrentes; e
- IV - As providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Observa-se que este relatório, portanto, não se propõe a apresentar todas as ações realizadas durante o ano de 2020, pois encontra-se focado no disposto na Lei nº 13.460/17, ou seja, em informações relativas às manifestações e atendimentos realizados pelo DNIT, por intermédio da Ouvidoria, durante o ano de 2020.



2) ADEQUAÇÕES NA OUVIDORIA DO DNIT

O ano de 2020 restou marcado por situações extremas, geradas em razão do avanço e continuidade da pandemia do Covi-19. Tal conjuntura trouxe novos desafios ao Governo Federal e, inclusive, ao desenvolvimento dos trabalhos das ouvidorias.

Por outro lado, face aos novos desafios impostos, as dificuldades também trouxeram oportunidades de adaptações e da busca de melhorias.

Nesse sentido, vale registrar a capacidade de adaptação desta Seccional às limitações havidas no exercício, a fim de atender sua principal missão: servir como elo entre o cidadão e a administração pública.

Durante o ano de 2020, a Ouvidoria do DNIT buscou superar os obstáculos colocados pelo momento histórico e adaptou sua atuação interna, de forma a garantir a continuidade do atendimento ao cidadão.

Seguindo essa diretriz, a equipe de servidores e colaboradores foi reorganizada em células responsáveis pela 1) triagem de demandas, 2) análise, 3) redação e resposta ao cidadão – inclusive por meio virtual, em colaboração com os representantes da Ouvidoria junto às Superintendências Regionais.

Aliado a isso, com a adoção de escala de atuação presencial alternada, evitando aglomerações na unidade, não houve descontinuidade em relação aos atendimentos telefônicos ao cidadão, em vista do alcance nacional das competências do DNIT, sem esquecer do necessário cuidado em relação à saúde dos servidores e colaboradores da Ouvidoria.

Ao adotar essas iniciativas, objetivou-se adequar a equipe às restrições representadas pela atuação parcial em teletrabalho, contudo, buscando-se manter a qualidade de atendimento prestado.

Atendimento este que passou a ter novas possibilidades de mensuração, uniforme, a partir do desenvolvimento do Painel Resolveu, recurso disponibilizado pela Ouvidoria-Geral da União – OGU, suprido com avaliações de atendimentos prestados junto ao portal Fala.BR.

O referido portal possibilitou que todas as demandas abertas pelos usuários sejam primeiro conhecidas e triadas pela Ouvidoria, na SEDE do DNIT, conferindo maior controle e monitoramento por parte da gestão estratégica, com a consequente interação entre as setoriais para estabelecimento dos subsídios e alterações de procedimento, se necessário.

Ressalta-se, ainda, que no exercício em questão houve a consolidação da implantação de solução mais adequada para o atendimento especializado às demandas de multas, por meio de contrato de atendimento ao público, que se mostrou de importância para o encontro dos objetivos propostos.

O resultado dessas adaptações experimentadas pela Ouvidoria do DNIT durante o ano de 2020 é o que ora vem a ser relatado, fundamentando a observação a partir da avaliação do cidadão, ante os efeitos positivos das medidas adotadas ao longo da pandemia para a melhoria do atendimento prestado.

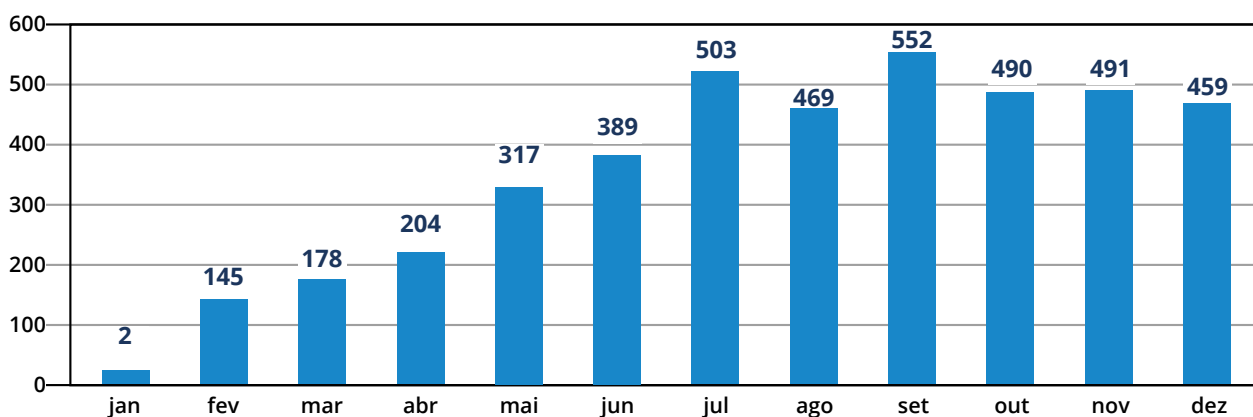


3) APRIMORAMENTO DOS RESULTADOS OBSERVADOS

A Ouvidoria do DNIT demonstrou em 2020 evolução positiva em relação aos resultados que apresentou em 2019, aprimorando seu atendimento ao cidadão por meio do portal Fala.BR, fazendo uso de instrumentos de trabalho e de avaliação estabelecidos para a Administração Federal.

Em consonância com o art. 26 do Decreto nº 9492/2018, o DNIT deixou de utilizar, ainda em 2019, o Sistema Ouvidoria Web do DNIT e passou a adotar o portal Fala.BR, cuja evolução em número de manifestações é demonstrada abaixo:

Gráfico 1 – Demandas Fala.BR por quantitativo mensal



Destaca-se o aumento sucessivo nos meses iniciais de uso do portal Fala.BR, de janeiro a julho, com posterior estabilização, de agosto a dezembro, em número de demandas mensais, o que reflete a ampla utilização e disseminação do referido sistema pelos usuários.

Em relação ao número total de manifestações recebidas pela Ouvidoria, informa-se:

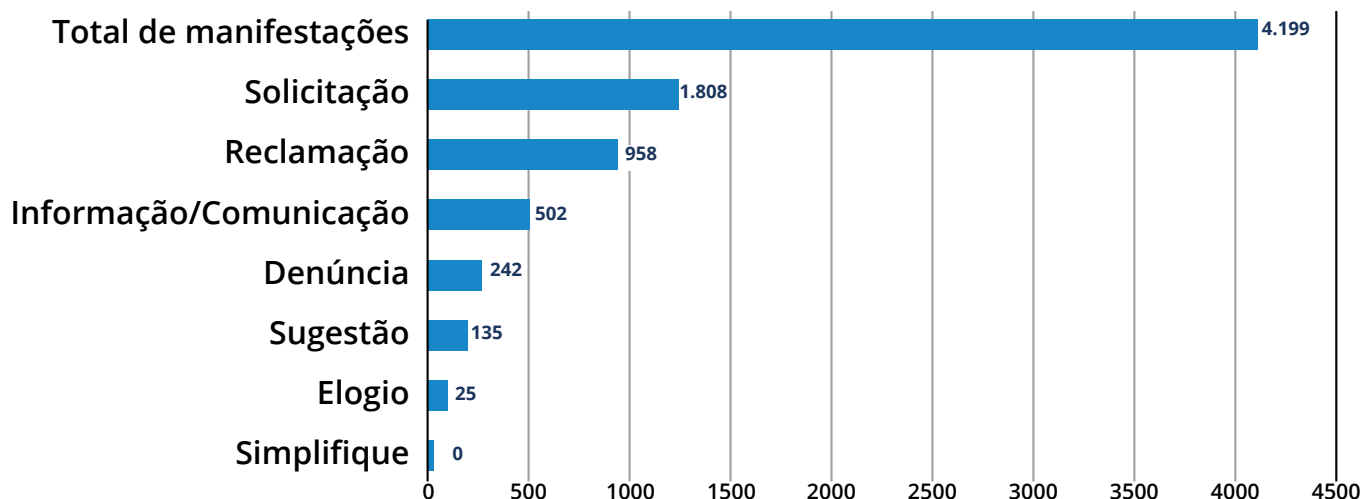
Ano	Número de manifestações
2019	3.610
2020	4.199

Das manifestações de 2020, pode-se segmentá-las em razão do seu tipo e de seu assunto, permitindo à Autarquia conhecer a motivação dos usuários:



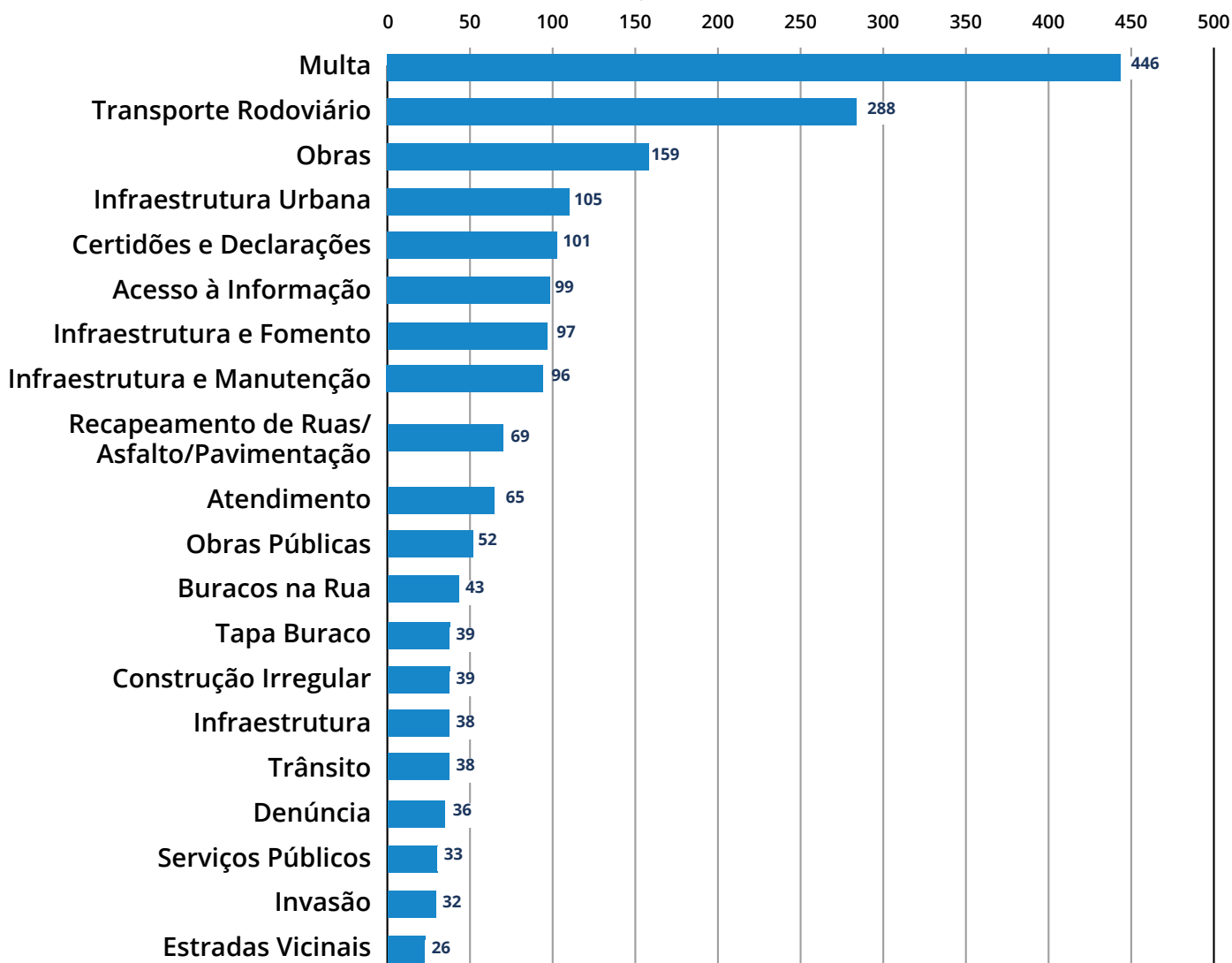
Por tipo:

Gráfico 2 - Manifestações



Por assunto:

Gráfico 3 - Principais assuntos





Do ponto de vista gerencial, nota-se que os principais motivos relacionados às manifestações apresentadas pelo cidadão estão ligados à própria importância que a atuação do DNIT desperta junto às forças produtivas do campo econômico, fundamentais ao desenvolvimento nacional, notadamente à administração da infraestrutura do Sistema Federal de Viação, caracterizada pelo fomento ao trânsito e ao transporte, mas sem abrir mão do poder-dever de fiscalização.

Observa-se, ainda, que os atendimentos telefônicos vêm apresentando franca redução tendo em vista implementação do Portal de Multas de Trânsito para atendimento eletrônico interativo com o usuário, bem como a disseminação do portal Fala.BR.

No que tange à dimensão da resolutividade e efetividade, sabe-se que é constante o desafio de mensurar o impacto da realização das políticas públicas no cotidiano das pessoas.

Por isso, a simplificar análise e tornar mais transparentes os parâmetros, são utilizados no presente relatório dados referentes aos níveis de satisfação do cidadão com o atendimento disponibilizados pelo Painel Resolveu, os quais, pela sua natureza qualitativa, podem auxiliar na interpretação dessa dimensão.

Especificamente para a Ouvidoria do DNIT, os índices de resolutividade das demandas enviadas pelos cidadãos, referentes ao exercício de 2019, em comparação com o ano de 2020, apontaram para o seguinte cenário de melhoria:

Tabela 1.- Resolutividade da Ouvidoria do DNIT (2019-2020)

Período	Sua demanda foi resolvida?			Tempo médio de resposta (dias)
	Não	Parcialmente	Sim	
2019	47%	23%	30%	24,22
2020	31%	23%	46%	19,19

Fonte: Painel Resolveu - OGU.

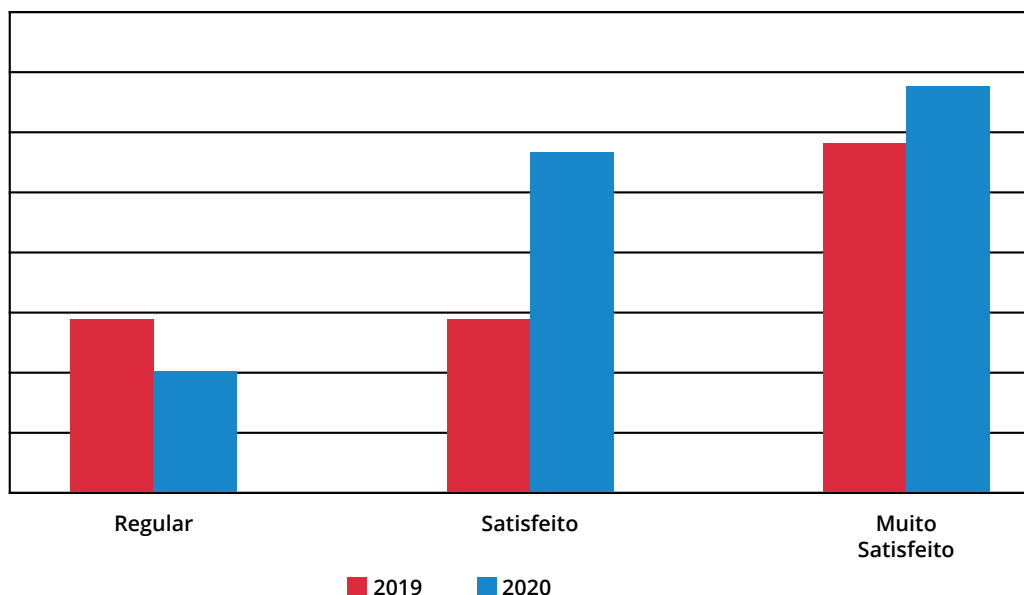
Da referida tabela extrai-se uma diminuição de 16 pontos percentuais em demandas não resolvidas, um aumento de igual escala nas demandas com resolução satisfatória ao usuário e ainda uma queda de 5 dias (em média) no tempo de resposta das demandas.

Em relação à dimensão da eficiência, a redução do tempo médio de resposta é relevante indicativo do aumento da capacidade de produzir mais respostas em menor espaço de tempo.

Comparando os níveis de satisfação obtidos pela avaliação do cidadão em relação ao atendimento da Ouvidoria do DNIT entre os referidos anos, houve a evolução da efetividade do serviço prestado em razão da qualidade da informação veiculada ao público demandante, sendo obtido o seguinte gráfico:



Gráfico 4.- Nível de satisfação do cidadão com o atendimento prestado pela Ouvidoria do DNIT



Fonte: Painel Resolveu - OGU.

Das demandas recebidas, apura-se, ainda, os mapas de calor, de modo a identificar geograficamente a origem das manifestações realizadas pelos usuários, os locais em que as intervenções são necessárias:

Gráfico 5 – Mapa de calor: quantidade de demandas por regiões





Gráfico 6 – Mapa de calor: quantidade de demandas por estados



Destaca-se que conhecer a localização das manifestações se mostra de relevância em razão de ser mais uma informação ao dispor do gestor público para avaliar e conceder a destinação dos recursos e adoção das ações necessárias, permitindo atender o anseio da população.



4) DENÚNCIAS

No exercício de 2020, é registrada a consolidação do portal Fala.BR do Governo Federal como canal único de recebimento de denúncias enviadas pelo cidadão, gerido pela Ouvidoria no âmbito do DNIT, resultando em maior transparência com garantia de acompanhamento das tratativas junto as instâncias de gestão.

Paralelamente, visando o fortalecimento do pilar de integridade, na forma estruturada pelo Decreto nº 10.367, de 22 de maio de 2020, que estabeleceu nova estrutura do DNIT com a inclusão da Coordenação-Geral de Integridade e, ainda, de acordo com o Regimento Interno, a Ouvidoria configurou-se instância de integridade em conjunto com a Comissão de Ética, Auditoria e Corregedoria, haja vista a necessária triagem, análise e direcionamento de informações àqueles setores.

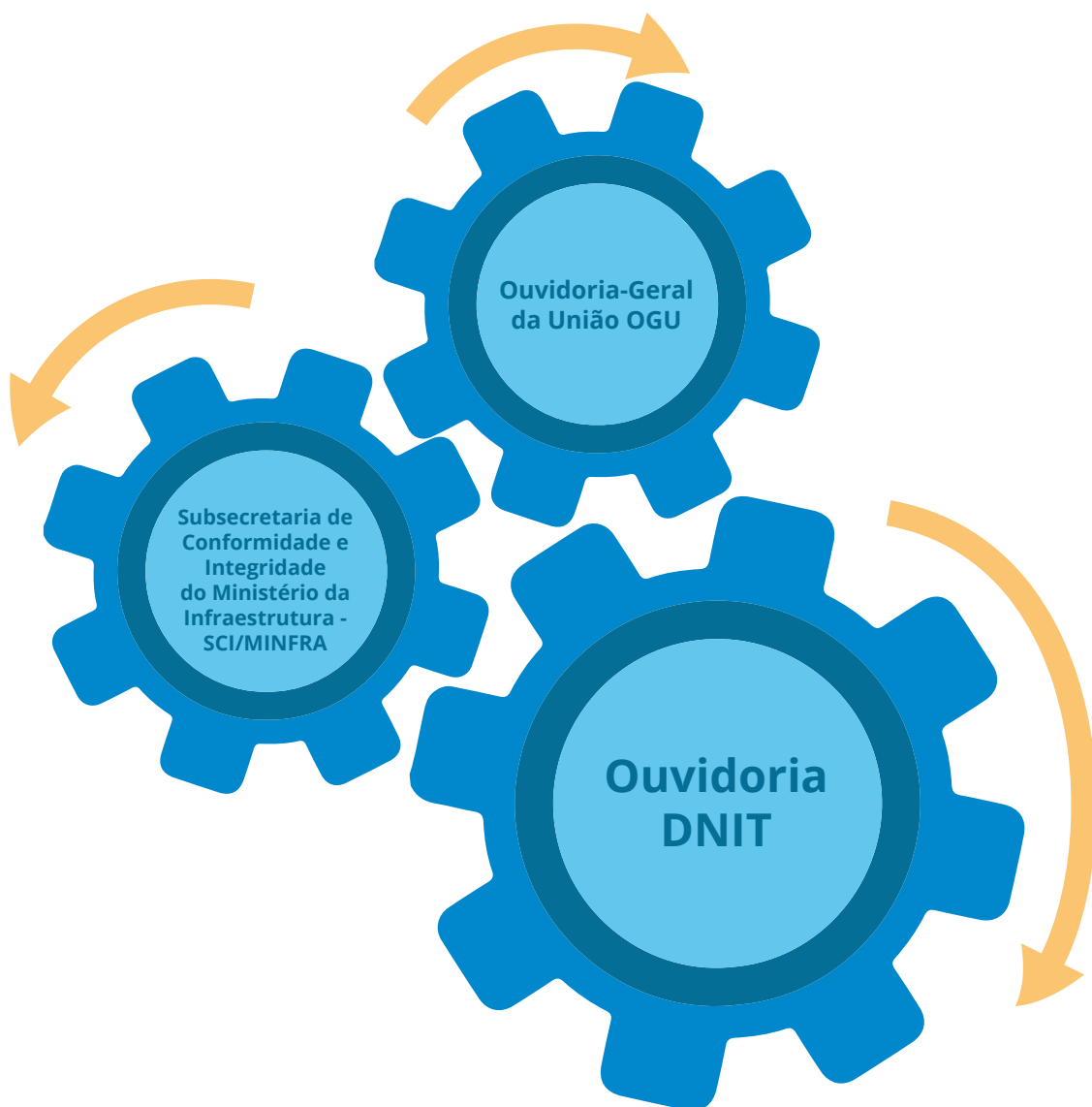
Gráfico 7 – Instâncias de Integridade



Com o mesmo objetivo de fortalecer, simplificar e transparência, esta Autarquia regulamentou, por meio da Instrução Normativa nº 35/2020², aprovado pela Diretoria Colegiada do DNIT, procedimentos relativos às atividades de ouvidoria, incluindo em seu bojo o *modus operandi* do recebimento e tratamento de denúncias.

Note-se que, auxiliando a execução e acompanhamento de medidas saneadoras referente ao tema, especialmente os relacionados à corrupção, a Ouvidoria conta com orientações provindas da Ouvidoria-Geral da União, vinculada à Controladoria-Geral da União, e da Subsecretaria de Conformidade e Integridade do Ministério da Infraestrutura.

² Instrução Normativa nº 35/2020 - publicada no DOU de 30.11.2020, Seção 1, páginas 64/65, disponibilizado no site do DNIT.GOV.BR.



Destaca-se que no referido exercício houve a edição da Portaria nº 2.859, de 3 de dezembro de 2020, que estabeleceu orientações para o recebimento do relato de irregularidades de que trata o caput do art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018, no âmbito do Poder Executivo federal, reforçando assim, o papel das Ouvidorias no tratamento de irregularidades e denúncias, conforme art. 2º do normativo.



5) CONCLUSÕES

Avaliando as dimensões do resultado, é possível registrar que o desempenho da Ouvidoria do DNIT, mesmo com todas as dificuldades, apresentou melhoria no ano de 2020, com base nas avaliações dos cidadãos que utilizaram o atendimento.

Credita-se esse resultado aos diversos ajustes organizacionais promovidos para adequação do atendimento, dos quais ganhos de eficácia, eficiência e efetividade na atuação.

Para o próximo exercício, esta Seccional continuará sua busca incessante em melhores métodos de gestão, alinhando-se à estratégia da Autarquia, e ainda, às orientações provenientes do Ministério da Infraestrutura e da Ouvidoria-Geral da União, visando primordialmente ouvir e atender melhor os anseios da sociedade brasileira.