



RELATÓRIO DE GESTÃO

OUVIDORIA 2021



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
Dáletty Kathleen Rodrigues de Albuquerque
Eunice Guinancio Bacchini De Araujo Lima
Jaqueline de Sousa
João Aurélio Vilasboas Viana
José Lucas Lima Barbosa
José Oliveira dos Santos Filho
Jucileide Galdino da Silva
Kênia Lemos Rodrigues
Maria de Jesus Bezerra Assunção Filha
Mary Rose de Oliveira
Rafael Vidal de Abreu
Regina Marta Ferreira Lopes
Vinícius Jatoba Botelho
Wilma Assunção



SUMÁRIO

1.	APRESENTAÇÃO	5
2.	INTRODUÇÃO	6
3.	INSTITUCIONALIDADE	8
4.	DADOS DE ATENDIMENTO	11
5.	DADOS DE AVALIAÇÃO	19
6.	PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO	21
7.	MODELO DE MATURIDADE EM OUVIDORIA PÚBLICA	23
8.	CONCLUSÃO	24



1. APRESENTAÇÃO

O presente relatório tem por objetivo apresentar os resultados da atuação da Ouvidoria do DNIT, na realização de suas competências e atribuições, estabelecidas na Instrução Normativa nº 35/2020 do DNIT, para o ano de 2021, na forma do art. 14, da Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Dessa forma serão apresentados no presente relatório dados e informações referentes às manifestações encaminhadas por usuários dos serviços públicos prestados pela autarquia. A Ouvidoria é uma unidade setorial que atua como um canal de comunicação entre a sociedade e o DNIT, não se limitando ao mero recebimento de manifestações de cidadãos. É importante ressaltar que a Ouvidoria está inserida no contexto de uma sociedade exigente, que busca mais espaço para exercer cidadania, principalmente na defesa de seus direitos.

Além disso, a aplicação de recursos em políticas públicas direcionadas à população, com a necessidade de uma entrega de serviços de qualidade, faz com que o órgão atue incisivamente para as devidas entregas à sociedade.

Para isto, é preciso estar atento as manifestações dos usuários, destinatários das políticas e serviços da autarquia. É preciso estar atento aos problemas apontados, as necessidades e as sugestões. É importante que a unidade esteja diligente às orientações, críticas e denúncias, utilizando ativamente os instrumentos de participação social, que alcança os diversos públicos e nos permitem realizar análises qualitativas.

Neste relatório, será demonstrada a importância da participação social, junto ao DNIT, para identificação de pontos críticos e levantamento de necessidades de melhorias dos serviços prestados. Além da diversidade das manifestações recebidas pela Ouvidoria no ano de 2021, serão apresentados os principais apontamentos da população, análise dos pontos recorrentes, bem como as providências adotadas e os resultados obtidos.



2. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria do DNIT, no ano de 2021, passou por uma mudança de gestão. O Decreto nº 10.228, de 2020, trouxe importantes alterações para o Decreto nº 9.492, de 2018, que instituiu o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, o SisOuv.

O novo decreto, além de regulamentar os Conselhos de Usuários, estabeleceu que “A nomeação, a designação, a exoneração ou a dispensa dos titulares das unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal será submetida, pelo dirigente máximo do órgão ou da entidade, à aprovação da Controladoria-Geral da União”.

Para disciplinar o disposto no Decreto, a Controladoria-Geral da União, publicou a Portaria nº 1.181 de 2020. Nesta Portaria, em seu Artigo 7º, disciplina que a permanência no cargo de titular da unidade setorial de ouvidoria será de três anos consecutivos, podendo este prazo ser prorrogado, uma única vez, por igual período.

Dessa forma, a Ouvidoria do DNIT, entre os meses de março e agosto de 2021, passou por mudanças, onde houve a transição da gestão de um Ouvidor Substituto para uma nova Ouvidora a partir de agosto de 2021.

Ainda em 2021 foi iniciada a delegação de um novo encarregado pelo tratamento de dados pessoais, conforme a LGPD, da Coordenação-Geral de Modernização e Gestão Estratégica, vinculada à Diretoria Executiva do órgão, para a Ouvidoria. Tal delegação só foi efetivada em 2022.

A Ouvidoria do DNIT, além da equipe na Sede em Brasília, conta com o apoio de 26 (vinte e seis) representantes, um em cada Superintendência Regional. Considerando a amplitude da atuação da Ouvidoria pelo país, a partir de 2021, todas as manifestações (tratadas via Fala.BR), passaram a ser triadas em Brasília. Posteriormente é realizada a conferência da classificação da manifestação do cidadão, com reclassificação, quando necessário, sendo distribuídas entre os membros da equipe. Em seguida, são gerados processos no SEI – Sistema Eletrônico de Informações para o tratamento das manifestações junto às áreas técnicas do DNIT.

No SEI é inserido o arquivo em formato PDF contendo a manifestação enviada, com os dados básicos, a classificação, o assunto, a data do cadastro e o limite para resposta, bem como o teor dela. Neste arquivo, exportado por meio do Fala.BR, são ocultadas as informações do usuário, salvaguardando o direito do manifestante quanto à sua identidade, principalmente nos casos de denúncias.

Os processos gerados no SEI são classificados como restritos quando apresentam no teor da manifestação informações pessoais ou protegidas pela Lei Geral de Proteção dos Dados (LGPD).

Após o recebimento dos esclarecimentos pelas áreas responsáveis, a Ouvidoria executa o tratamento da informação, proporcionando uma resposta acessível e objetiva ao cidadão.

Observou-se que a utilização do SEI, pela Ouvidoria do DNIT, trouxe um maior controle para rastreabilidade das informações disponibilizadas pelas áreas responsáveis nas tomadas de decisão, bem como uma maior segurança quanto às informações contidas nas denúncias e as informações dos usuários. Possibilitando maior transparência e segurança aos processos, e conseqüentemente, maior credibilidade para as ações e eficiência nos resultados alcançados.



O uso do SEI tem sido fundamental no tratamento dos recursos da Lei de Acesso à Informação (LAI) quando ocorre a negativa da informação, pois é registrado no sistema o devido encaminhamento do recurso e a resposta da autoridade hierarquicamente superior àquela que negou a informação, conforme previsto na Lei 12.527/2011.

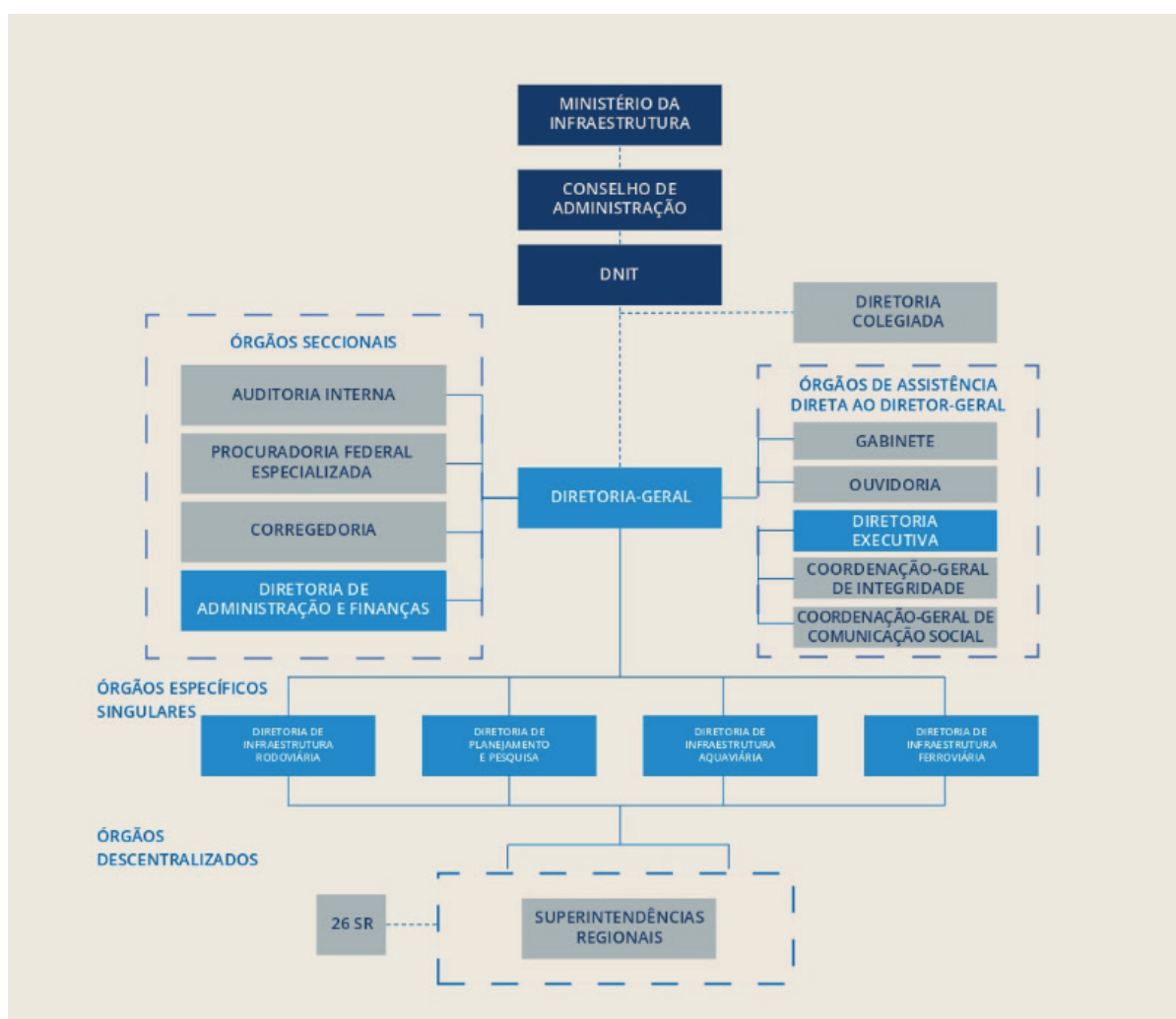
A seguir, serão descritas as diversas ações e resultados alcançados pela Ouvidoria do DNIT ao longo de 2021.



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.



3.2.1. 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.

Em 2021, a Ouvidoria do DNIT participou de dois eventos realizados pelo CTO, que é presidido pela Ouvidora Geral do MInfra. Os eventos proporcionaram o alinhamento e a capacitação com a participação de diversos órgãos, entre eles a Secretaria de Transparência e Prevenção da Corrupção e a Ouvidoria Geral da União da CGU.

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 comissionados, a equipe da Ouvidoria contou com mais 16 membros, entre eles 07 (sete) servidores de carreira do DNIT e 09 (nove) colaboradores de nível médio e superior.

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 recebidas 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.

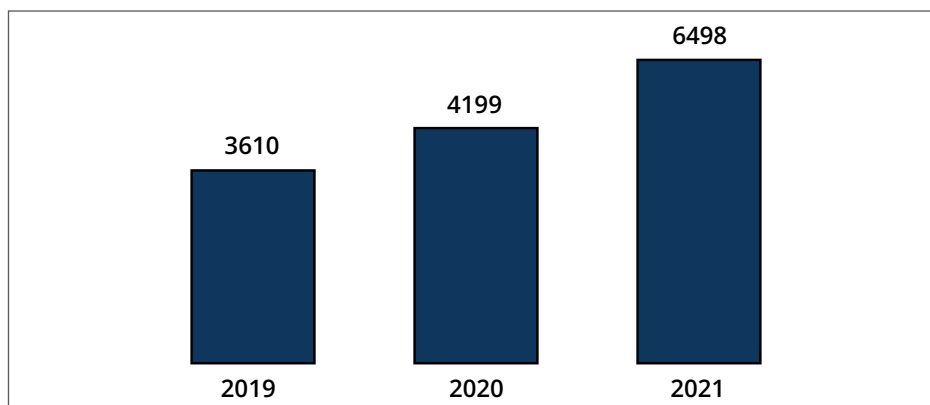
O DNIT conta com 26 (vinte e seis) Superintendências Regionais - SR, cada uma conta com uma estrutura composta por unidades locais, núcleos, serviços e coordenações. Considerando que as unidades do DNIT estão distribuídas em todo o país, a utilização do SEI para o tratamento das manifestações, se tornou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

Cumprir 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.

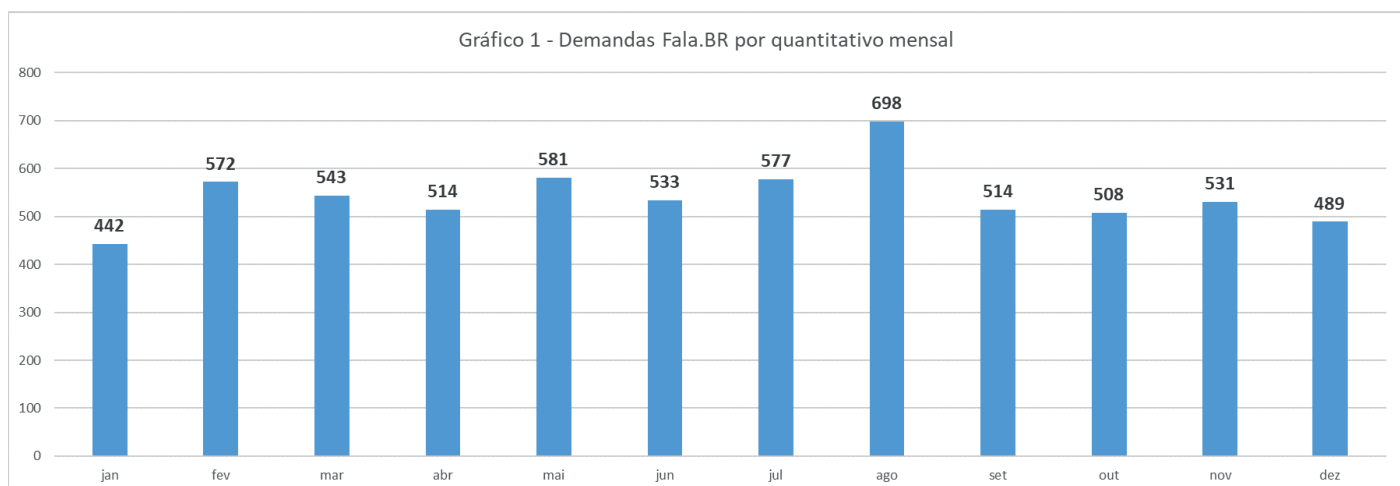
No ano de 2021 houve um crescimento na quantidade de manifestações recebidas de 54,7% em relação ao ano de 2020.



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



Considerando todos os tipos de manifestações registradas, a Ouvidoria do DNIT recebeu, em média, 540 (quinhentos e quarenta) demandas por mês, ao longo de 2021.



Legenda: Quantidade mensal de manifestações recebidas no ano de 2021, 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 2021, chegaram 1.625 demandas por e-mail, as quais foram analisadas, classificadas e cadastradas no portal.

4.1.2 Telefone

Em 2021, 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

ODNIT 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.



No ano de 2021 o atendimento presencial foi restrito devido à pandemia mas, ainda assim, a Ouvidoria/SIC recebeu 11 (onze) pessoas, que foram atendidas e tiveram suas manifestações registradas no Fala.BR para tratamento.

4.1.4 Correspondência

A Ouvidoria recebeu 14 (quatorze) 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 2021, foram registradas manifestações da sociedade. Dessas manifestações, 62 (sessenta e duas) 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 2021, classificados por tipos de manifestações.

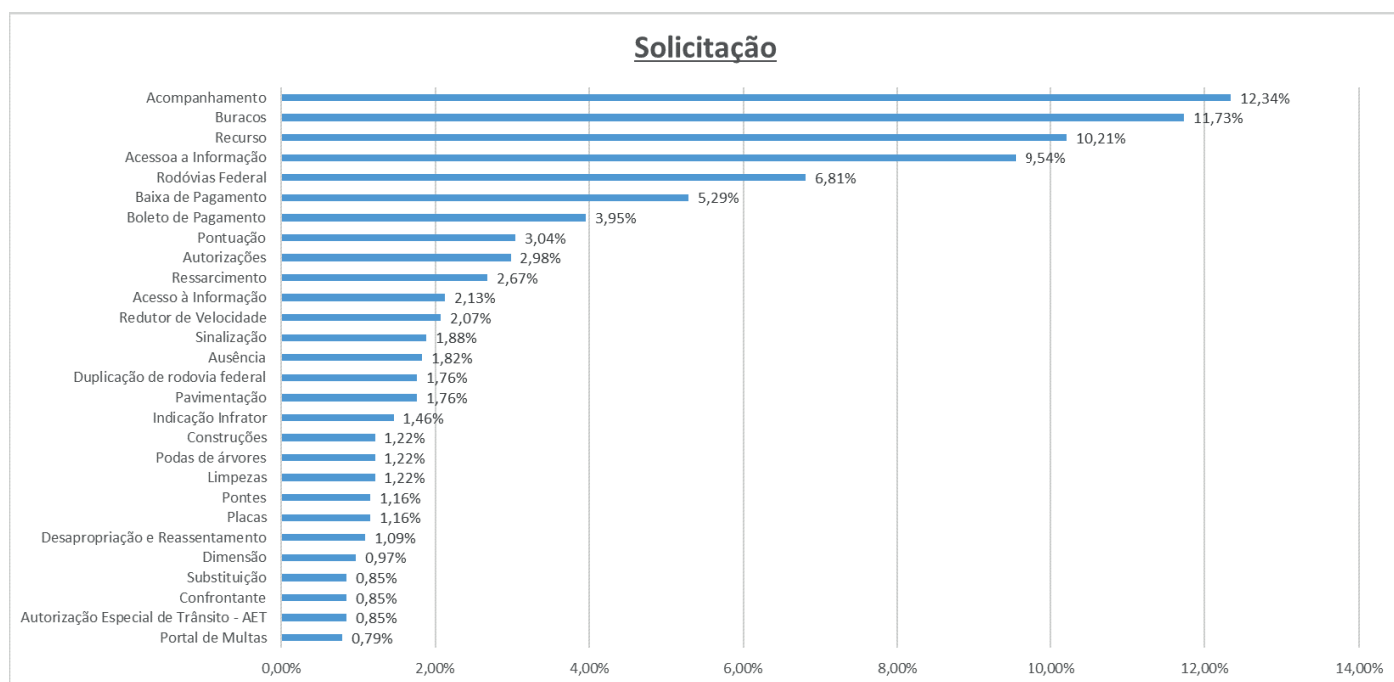
4.2.1 Solicitações de Providências

Em 2021, a Ouvidoria do DNIT atendeu 3.842 Solicitações de Providências, correspondendo a cerca de 605 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.

Em 2021, a Ouvidoria do DNIT atendeu 3.842 Solicitações de Providências, correspondendo a cerca de 605 do total de demandas tratadas no Fala.BR no órgão.

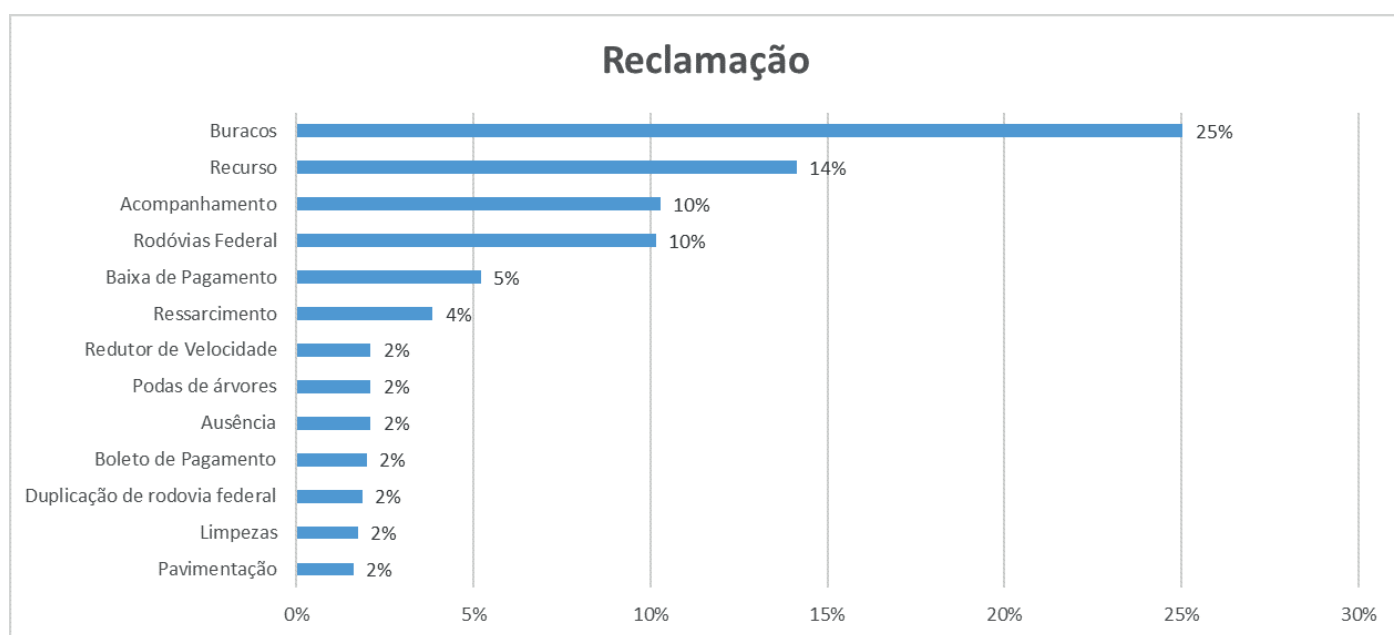
Classificando por temas, as Solicitações de Providências foram referentes a pedidos de acompanhamento de processos e solicitação de operação tapa-buracos nas rodovias federais.



Legenda: principais temas das solicitações de providencias recebidas pela Ouvidoria do DNIT em 2021.

4.2.2 Reclamações

As reclamações são manifestações que expressam a insatisfação do cidadão com os serviços prestados pelo órgão. Em 2021, o DNIT recebeu pelo Fala.BR 1.580 reclamações, a maioria foi referente à falta de manutenção em rodovias, seguido de reclamações referentes a recursos de multas.



Legenda: principais temas das reclamações recebidas pela Ouvidoria do DNIT em 2021.



4.2.3 Sugestão

As sugestões recebidas pela Ouvidoria em 2021 representam 3% das manifestações registradas ao longo do ano para o órgão. Com um total de 188 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 2021 foi de 29 (vinte e nove), representando 0,45% 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.

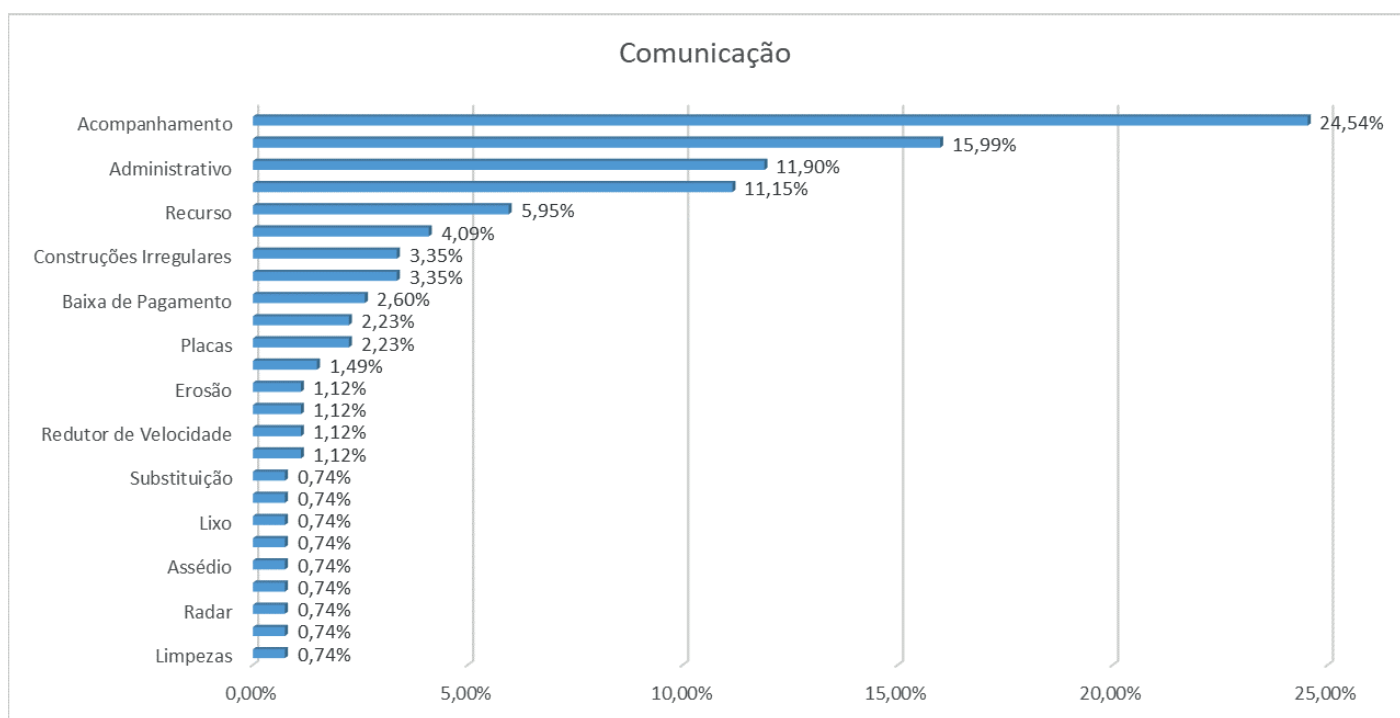


Análise prévia de Denúncias – Ouvidoria			
1. Análise relativa à verificação de existência de elementos mínimos de relevância, autoria e materialidade:	Sim	Não	Observações (opcional)
Descrição da irregularidade ou indícios?			
Data da ocorrência do fato?			
Local da ocorrência do fato?			
Indicação do 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-fê?			
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):			

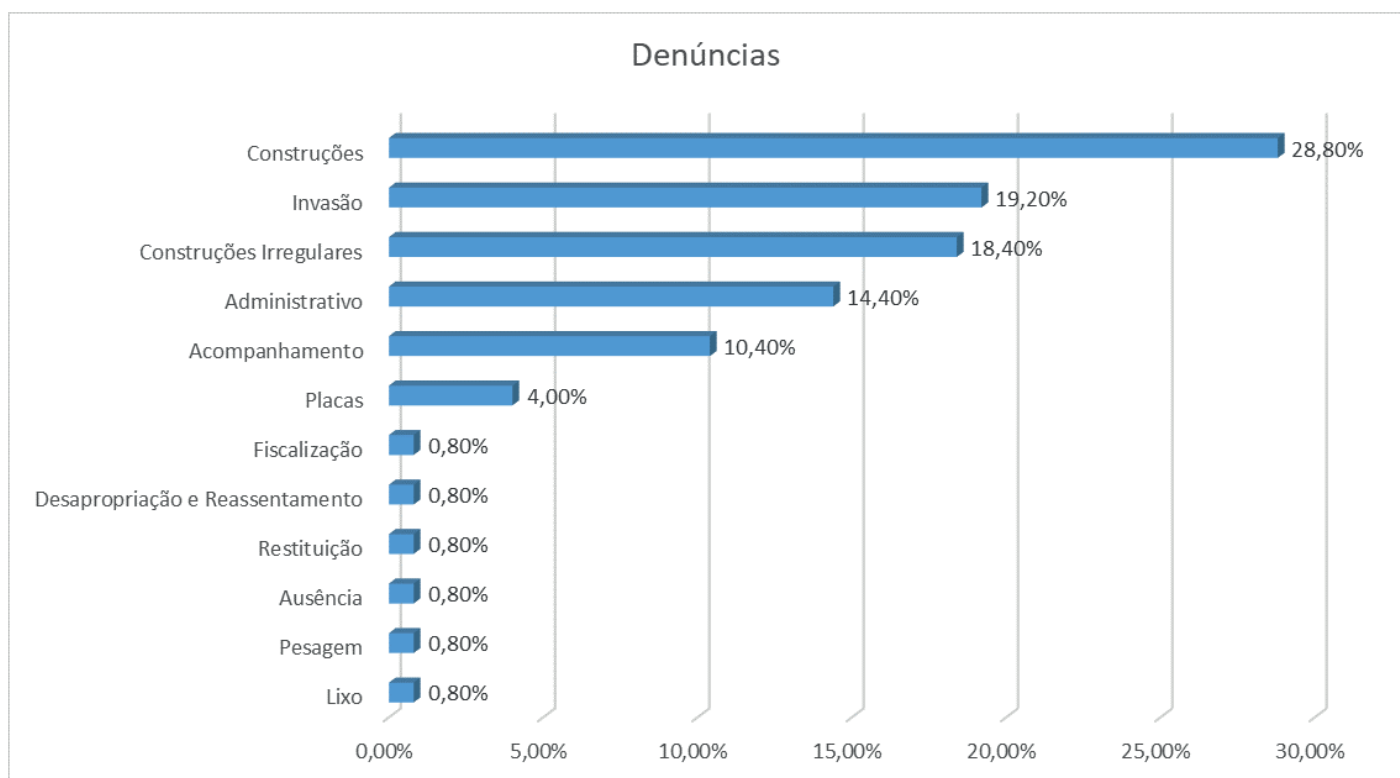


A Ouvidoria do DNIT recebeu 842 manifestações classificadas como denúncias ou comunicação, representando 12,95% das manifestações registradas no Fala.BR no ano de 2021.

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



Legenda: principais assuntos das comunicações recebidas.



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 2021, 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 2021.



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 (Transferência de Pontuação)	7
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 2021, a Ouvidoria do DNIT recebeu 2.138 pedidos de acesso à informação, representando um aumento de 16% em relação ao ano de 2020.

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.

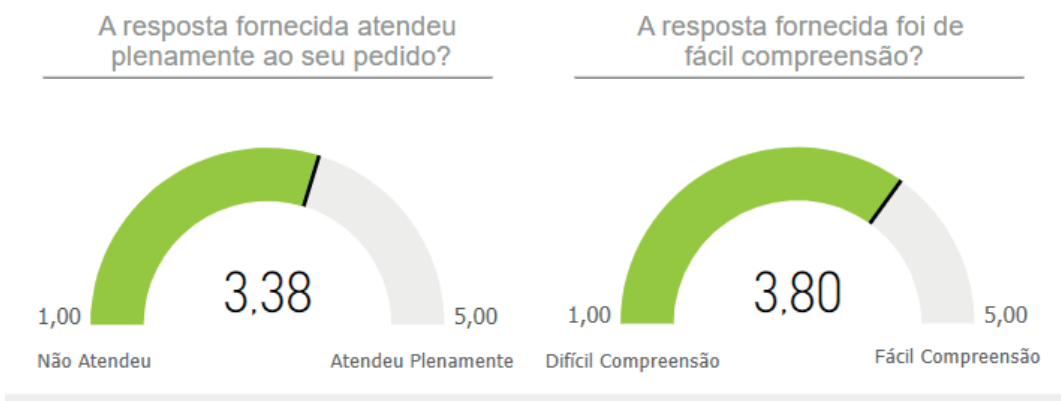
A maioria dos pedidos de acesso à informação estão relacionados a questões de multas aplicadas pelo órgão, onde o cidadão solicita informação sobre o auto de infração recebido, o resultado de recurso apresentado, o pedido do relatório do auto de infração, entre outros.



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 14º (decimo quarto) órgão, de 301, na quantidade de pedidos recebidos; e como 87º (octogésimo sétimo) no tempo médio de resposta, com uma média de 10,22 dias.

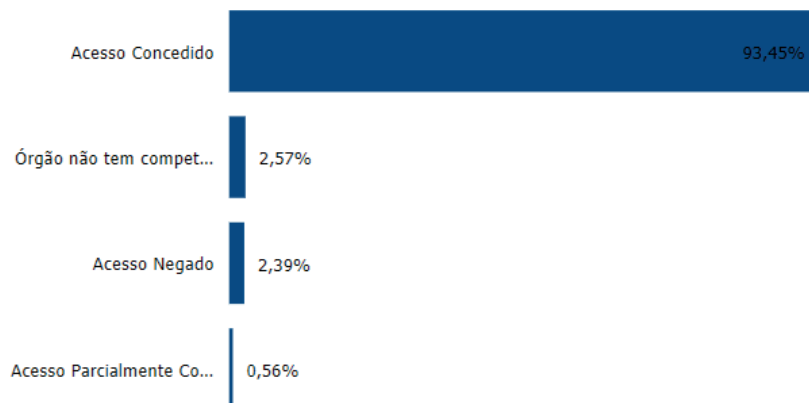
Ainda conforme o Painel, a satisfação média do atendimento dos pedidos de acesso à informação, foi de 3,38 de um total de 05 (cinco) pontos para atendimento do pedido, e 3,80 para facilidade de compreensão da informação apresentada.



Legenda: Satisfação média dos pedidos de acesso à informação da Ouvidoria do DNIT em 2021.



Dos pedidos de acesso à informação recebidos, 93,45% foram concedidos; e 126 pedidos tiveram recurso interposto, sendo 102 em 1ª instância (Chefe Hierárquico), 19 em segunda instância (Autoridade Máxima do Órgão) e 06 (seis) em 3ª (CGU).



Legenda: % do tipo de decisão para os pedidos da LAI de 2021.

Com relação ao cumprimento dos prazos, em 2021 a Ouvidoria do DNIT atendeu 99,53% dos pedidos dentro do prazo, e utilizou-se da prorrogação para 8,65%. A meta para 2022 é atender 100% dos pedidos no prazo previsto por Lei.



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 agrega 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.

No ano de 2021, a Ouvidoria do DNIT realizou o preenchimento do formulário de autodiagnóstico e encaminhou à CGU, por meio do sistema e-Aud, bem como comunicou à Controladoria o nível alvo pretendido até o final do ciclo de avaliação.

Após preenchimento dos dados e com as evidências apresentadas, a Ouvidoria ficou classificada no índice “**Básico**” de maturidade, com nota de 2,60.



8. CONCLUSÃO

O ano de 2021 houve uma transição na gestão da Ouvidoria do DNIT, resultando na troca do Ouvidor.

Com a troca da gestão, ocorreu uma mudança no processo do tratamento dado às demandas. Quando passou-se a ser utilizado o SEI para o tratamento das manifestações junto às demais áreas do DNIT, buscou-se assim um maior controle das ações realizadas pelas áreas responsáveis, com o fornecimento das informações.

A equipe da Ouvidoria passou a realizar trabalhos operacionais de atendimento às demandas do Fala.BR de forma conjunta e uniforme, desempenhando as funções designadas independente do contexto e mantendo a qualidade do trabalho.

2021 foi considerado um ano de aperfeiçoamento dos processos e de padronização dos meios e procedimentos de atendimento das manifestações, facilitando o contato com o cidadão.

Pelas mudanças ocorridas e pela autoavaliação realizada com o Modelo de Maturidade de Ouvidorias Públicas, destaca-se como principais desafios para 2022:

- Melhorar o planejamento e gestão da Ouvidoria, com realização do mapeamento das competências;
- Mapear os serviços;
- Aumentar a qualidade da informação apresentada;
- Iniciar o desenho dos processos essenciais da Ouvidoria, gestão de riscos;
- Realizar da melhor maneira possível a gestão da informação;
- Trabalhar com a coleta de dados dos manifestantes;
- Produzir informações estratégicas que auxiliem as diversas áreas do DNIT na tomada de decisão.

