

# **OUVIDORIA**

## Relatório Anual de Gestão 2024

março de 2024

# **Ministério dos Transportes**

## **Presidente da República**

Luiz Inácio Lula da Silva

## **Ministro dos Transportes**

Jose Renan Vasconcelos Calheiros Filho

## **Secretário-Executivo do Ministério dos Transportes**

George Santoro

## **Ouvidora e Encarregada pelo Tratamento de Dados Pessoais do Ministério dos Transportes**

Rosana Daher van der Broocke

## **EQUIPE DA OUVIDORIA**

Rosana Daher van der Broocke

Ouvidora e Encarregada pelo Tratamento de Dados Pessoais

André Luiz Rodrigues

Chefe de Serviço de Atendimento e Ouvidor Substituto

Gabriel dos Santos Silva

Jessica Estefânia Baia Costa

Katileia Lima dos Santos

Leonardo Carvalho Faro

Maria Cristiane Aguiar Sá

Marcus Vinícius Mendes da Silva

Rayanne dos Santos Martins

## Sumário

<b>1. APRESENTAÇÃO.....</b>	<b>6</b>
<b>2. FORÇA DE TRABALHO DA OUVIDORIA .....</b>	<b>8</b>
<b>3. SERVIÇO DE ATENDIMENTO .....</b>	<b>10</b>
3.1 Solicitação de Providência .....	11
3.2 Reclamação .....	12
3.3 Sugestão .....	13
3.4 Elogio .....	13
3.5 Simplifique .....	14
3.6 Denúncia e Comunicação Anônima .....	14
3.7 Acesso à Informação .....	17
<b>4. TRANSPARÊNCIA ATIVA .....</b>	<b>19</b>
<b>5. ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO .....</b>	<b>20</b>
<b>6. PROBLEMAS RECORRENTES E SOLUÇÕES ADOTADAS .....</b>	<b>22</b>
6.1 Perguntas Frequentes - FAQ .....	22
6.2 Classificação das manifestações recebidas .....	23
6.3 Melhoria na transparência de dados a partir da análise das manifestações recebidas ..	24
<b>7. RELAÇÕES INSTITUCIONAIS DA OUVIDORIA .....</b>	<b>25</b>
7.1 Rede de Integridade e Transparência do Ministério dos Transportes .....	25
7.2 Comitê de Gestão de Riscos, Transparência, Controle e Integridade (CRTCI) .....	25
7.3 Câmara Técnica de Transparência, Acesso à Informação, Participação Social e Diversidade (CTTAPD) .....	26
7.4 Comitê de Governança Digital e Segurança da Informação (CGDSI) .....	26
7.5 Fórum Nacional de Ouvidores do Sistema Único de Segurança Pública (FNOSP) .....	27
7.6 Grupo de Trabalho para elaborar o Plano de Dados Abertos (PDA) 2024–2025 .....	27
<b>8. AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS .....</b>	<b>29</b>
<b>9. ATUALIZAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS .....</b>	<b>30</b>
<b>10. ENCARGADA PELO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS .....</b>	<b>31</b>
<b>11. PLANO SETORIAL DE ENFRENTAMENTO DO ASSÉDIO E DA DISCRIMINAÇÃO – REDE DE ACOLHIMENTO DO MINISTÉRIO DOS TRANSPORTES .....</b>	<b>32</b>
<b>12. PARTICIPAÇÃO SOCIAL PELA PLATAFORMA PARTICIPA + BRASIL .....</b>	<b>33</b>
<b>13. AÇÕES EXITOSAS .....</b>	<b>35</b>

13.1 ChatBot Mauá .....	35
13.2 Ações de prevenção e enfrentamento ao assédio à discriminação .....	36
<b>14. DIFICULDADES ENFRENTADAS .....</b>	<b>38</b>
<b>15. INICIATIVAS COMPLEMENTARES .....</b>	<b>39</b>
<b>16. CONCLUSÃO .....</b>	<b>40</b>

## 1. APRESENTAÇÃO

A participação social é um dos pilares da gestão pública democrática e transparente. Trata-se do exercício direto da cidadania, por meio do qual os usuários dos serviços públicos contribuem para a formulação, execução, monitoramento e avaliação das políticas públicas. Nesse contexto, a Ouvidoria Pública atua como elo entre a sociedade e a Administração, mediando expectativas, identificando fragilidades e contribuindo para o aprimoramento institucional.

A Lei nº 13.460/2017, que institui normas básicas para a participação social, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, consolidou a Ouvidoria como unidade essencial de escuta, articulação e promoção de melhorias. Sua atuação vai além do recebimento e análise de demandas, abrangendo a identificação de falhas nos serviços públicos e nos processos internos, a proposição de soluções e o fortalecimento do vínculo entre o Estado e a sociedade.

No mesmo sentido, a Portaria Normativa CGU nº 116/2024 estabelece diretrizes detalhadas para a atuação das unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv), reforçando o caráter estratégico das ouvidorias na promoção da participação social, na melhoria dos serviços públicos e no fortalecimento da transparência e integridade na Administração Pública. Entre as atribuições previstas na norma, estão a recepção, análise e tratamento das manifestações dos usuários, a produção de análises qualificadas sobre os dados recebidos, a colaboração com o monitoramento da Carta de Serviços e a atuação proativa na identificação de falhas e proposição de melhorias.

Dentre essas competências, destaca-se a elaboração do Relatório de Gestão, prevista no art. 60 da referida portaria, como instrumento obrigatório e essencial para consolidar os resultados da atuação das ouvidorias. O relatório deve conter, no mínimo:

- \* informações sobre a força de trabalho da unidade;
- \* dados quantitativos e qualitativos das manifestações recebidas;
- \* análise dos principais temas e problemas recorrentes;
- \* providências adotadas pela Administração;
- \* ações exitosas e desafios enfrentados;
- \* resultados de avaliações dos serviços públicos; e
- \* atualização da Carta de Serviços.

Por sua vez, a Nota Técnica CGU nº 331/2025/CGOUV/DOUV/OGU, de fevereiro de 2025, elaborada com base nos resultados do 1º Ciclo de Avaliações das Unidades Setoriais de Ouvidoria (2020–2024), reforça a importância do Relatório de Gestão como instrumento de monitoramento, indução de melhorias e prestação de contas à sociedade, destacando sua obrigatoriedade de publicação e envio à autoridade máxima do órgão até o dia 1º de abril de cada ano.

Nesse cenário, mais do que uma formalidade, o Relatório de Gestão é uma ferramenta de transparência, controle social e aprendizado institucional, permitindo à Ouvidoria refletir sobre sua atuação, orientar decisões gerenciais e apresentar à sociedade e à alta administração um panorama dos principais temas que mobilizaram os cidadãos ao longo do ano.

Trata-se, portanto, de um instrumento de governança que reafirma o compromisso do órgão com a escuta qualificada, a valorização do usuário e a melhoria contínua dos serviços públicos.

Sendo assim, o Relatório de Gestão da Ouvidoria do Ministério dos Transportes – Exercício 2024 tem como objetivo demonstrar os esforços da unidade para manter um canal acessível, eficiente e estratégico, para assegurar que as manifestações da sociedade sejam consideradas na construção de políticas públicas mais responsivas e transparentes.

## 2. FORÇA DE TRABALHO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria do Ministério dos Transportes enfrenta, desde o início de 2023, um cenário de precarização da força de trabalho, impactando diretamente sua capacidade de atuação. A publicação do Decreto nº 11.360, de 1º de janeiro de 2023 — que aprovou a nova Estrutura Regimental do Ministério — resultou em uma redução de 70% dos cargos em comissão e funções de confiança da unidade, comprometendo severamente a execução plena das atividades previstas em lei.

Em 2022, a Ouvidoria contava com o status de Ouvidoria-Geral, estrutura compatível com suas atribuições estratégicas e dotada de equipe composta por servidores efetivos em posições de liderança técnica. À época, a unidade era composta por seis cargos de direção e assessoramento, conforme demonstrado na Tabela 1:

Cargo/função	Quantidade	NE/DAS/FCPE/FG
Ouvidor-Geral	01	DAS 101.5
Coordenador-Geral	01	FCPE 101.4
Coordenador	02	FCPE 101.3
Chefe de Serviço	01	FCPE 101.1
Chefe de Serviço	01	DAS 101.1

Tabela 1 – Estrutura da Ouvidoria-Geral em 2022

Com a reestruturação a partir do Decreto nº 11.360/2023, a Ouvidoria passou a contar com apenas dois cargos, conforme demonstrado na Tabela 2:

Cargo/função	Quantidade	NE/DAS/FCPE/FG
Ouvidor	01	FCPE 101.3
Chefe de Serviço	01	FCPE 101.1

Tabela 2 – Estrutura da Ouvidoria em 2023

Atualmente, a equipe conta com apenas dois servidores de carreira, sendo a Ouvidora e o Chefe de Serviço de Atendimento. O quadro é complementado por cinco colaboradores terceirizados, conforme detalhado na Tabela 3:



Cargo/função	Quantidade
Secretária Executiva	01
Técnica em Secretariado	01
Assistente Administrativo Nível II	02
Assistente Administrativo Nível I	03

Tabela 3 – Apoio terceirizado

É importante destacar que, até abril de 2023, a Ouvidoria contava com o apoio de uma empresa de contact center, responsável pelo atendimento ao público. Com o encerramento do contrato, todo o atendimento passou a ser realizado exclusivamente pela equipe interna, sem alteração no quadro de pessoal.

A desproporção entre a estrutura disponível e as atribuições legais e institucionais da Ouvidoria é evidente. A unidade responde, entre outras funções, por:

- \* Canal único para o recebimento de manifestações e denúncias;
- \* Gestão da Carta de Serviços;
- \* Gestão do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC);
- \* Condução de consultas públicas e mecanismos de participação social;
- \* Coordenação da Câmara Técnica de Transparência, Acesso à Informação, Participação Social e Diversidade da Rede de Integridade dos Transportes;
- \* Coordenação da Rede de Acolhimento do Plano Setorial de Enfrentamento ao Assédio e à Discriminação;
- \* Atuação como Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais e gestão dos controles relacionados à LGPD;
- \* Participação no Plano de Dados Abertos;
- \* Atuação nos colegiados: Comitê de Gestão de Riscos, Transparência, Controle e Integridade (CRTCI), Comitê de Governança Digital e Segurança da Informação (CGDSI) e Fórum Nacional de Ouvidores do Sistema Único de Segurança Pública – FNOSP.

A persistência desse quadro fragilizado representa não apenas um risco à qualidade do atendimento prestado, mas também à capacidade da Ouvidoria de cumprir, com efetividade, sua missão institucional de fortalecer a transparência, a participação social e os direitos do usuário dos serviços públicos.

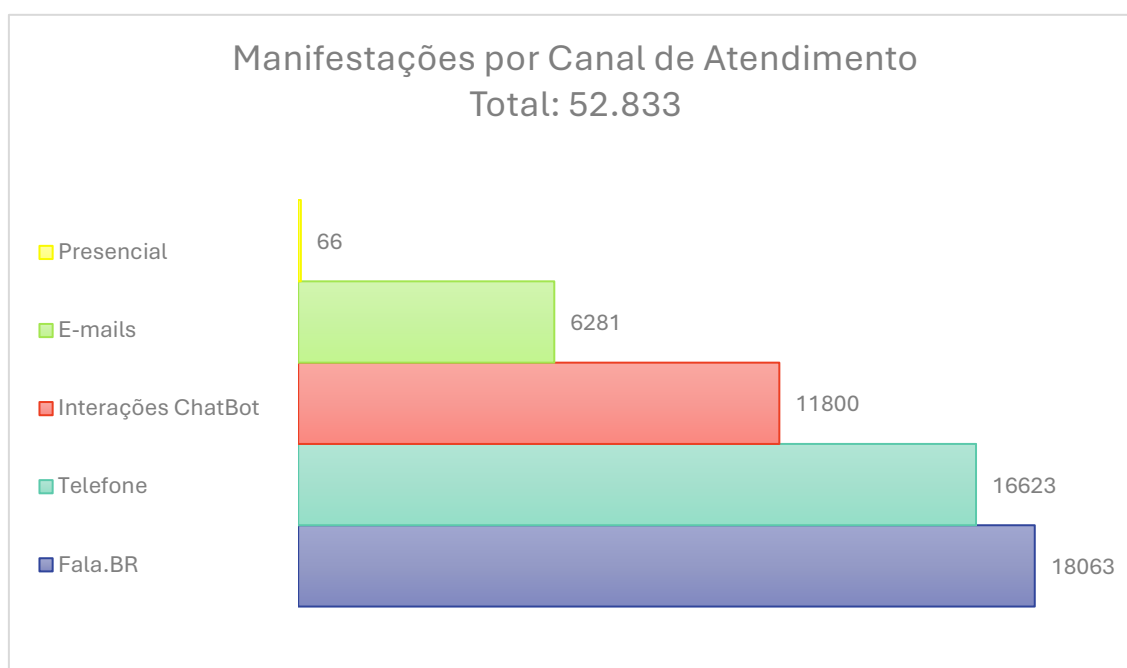
### 3. SERVIÇO DE ATENDIMENTO

A Ouvidoria do Ministério dos Transportes é responsável pela gestão integral dos canais institucionais de atendimento ao cidadão e mantém seu compromisso com a prestação de um serviço simplificado e qualificado, apesar das limitações impostas pela reduzida estrutura de pessoal.

Em 2024, a Ouvidoria do Ministério dos Transportes recebeu um total de **52.833 manifestações**, distribuídas entre seus canais de atendimento: 18.063 registradas na Plataforma Fala.BR, 6.281 por e-mail, 16.623 atendimentos telefônicos, 66 atendimentos presenciais e 11.800 interações por meio do chatbot Mauá. Quantitativo expressivo que evidencia o papel estratégico da unidade como instrumento de escuta ativa, mediação de conflitos e indução de melhorias contínuas nos serviços públicos prestados pelo Ministério.

O tempo médio de resposta às manifestações foi de 14,72 dias, dentro dos parâmetros legais e cumprindo o compromisso da unidade com a agilidade e a efetividade no atendimento ao cidadão.

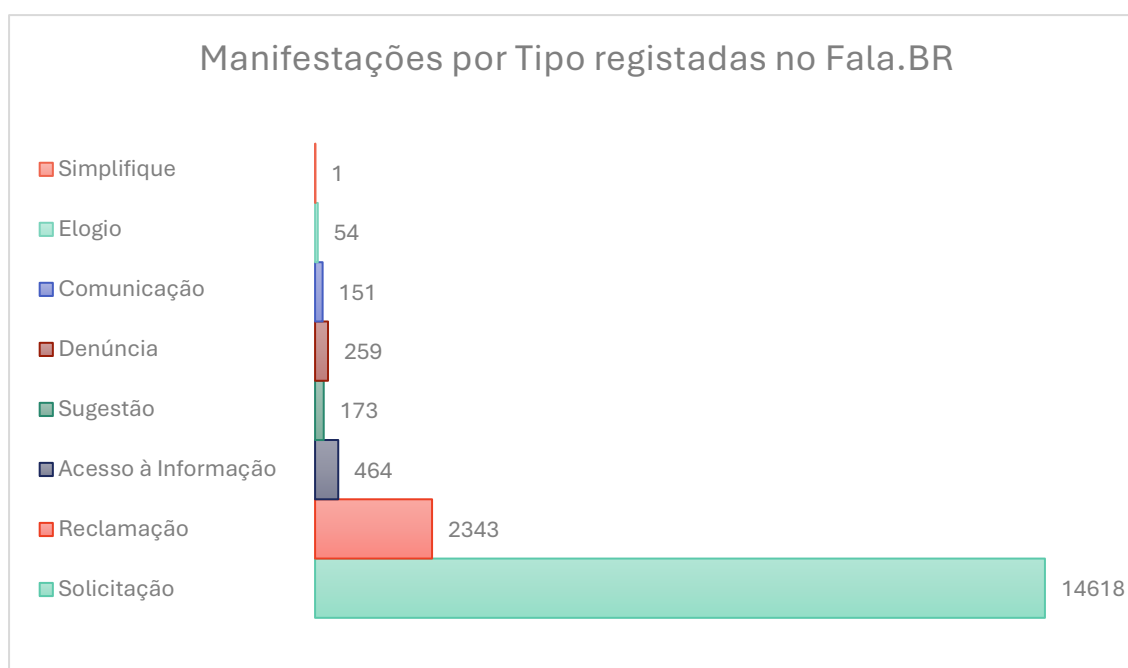
Destaca-se o papel relevante no serviço de atendimento desempenhado pelo atendente virtual, o chatbot Mauá. Ferramenta tecnológica idealizada pela Ouvidoria e desenvolvida em parceria com a Subsecretaria de Gestão Estratégica, Tecnologia e Inovação – SGETI. O Mauá apoia as atividades operacionais da Ouvidoria, especialmente com o módulo de atendimento interno, que permite o registro de todas as manifestações recebidas diretamente na plataforma Fala.BR, independentemente do canal utilizado pelo cidadão. Essa inovação proporciona ganho significativo em eficiência operacional, assegurando a rastreabilidade, resolutividade, segurança, transparência e confiança do cidadão no tratamento das demandas.



Fonte: Dados consolidados da Ouvidoria

A seguir, serão apresentados dados detalhados das manifestações recebidas em 2024, classificadas por tipologia, **com base exclusivamente nas informações registradas na Plataforma Fala.BR.**

É importante destacar que, embora a Ouvidoria não disponha de estrutura suficiente para classificar todas as manifestações recebidas por outros canais, a amostra registrada no Fala.BR é representativa e reflete a realidade das demandas que chegam pelos demais meios de atendimento. Dessa forma, os dados analisados são confiáveis para identificar tendências, problemas recorrentes e direcionar ações de melhoria.



Fonte: Plataforma Fala.BR

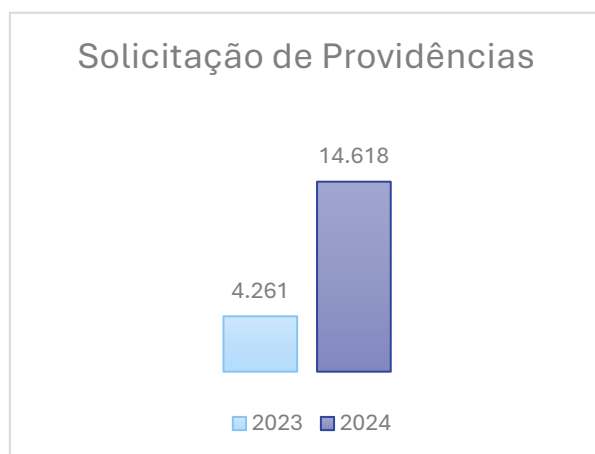
### 3.1 Solicitação de Providência

Solicitação de Providências é o tipo de manifestação em que o cidadão pede à Administração Pública providências para resolver um problema ou melhorar um serviço público. São pedidos concretos de ações práticas para atender às necessidades dos usuários.

Em 2024, a Ouvidoria do MT recebeu **14.618** solicitações, representando mais de **80%** do volume total de manifestações recebidas no ano (18.063). Esse número demonstra um aumento significativo (243%) em relação ao ano anterior, quando foram recebidas 4.261 solicitações.

O tema **Trânsito** foi predominante, com **11.539** manifestações e representando cerca de **79%** do total. O segundo lugar foi relacionado a Atendimento, com 3.642 manifestações (25% das solicitações), sendo que, nesse grupo, a maioria também esteve relacionada ao subassunto Trânsito.

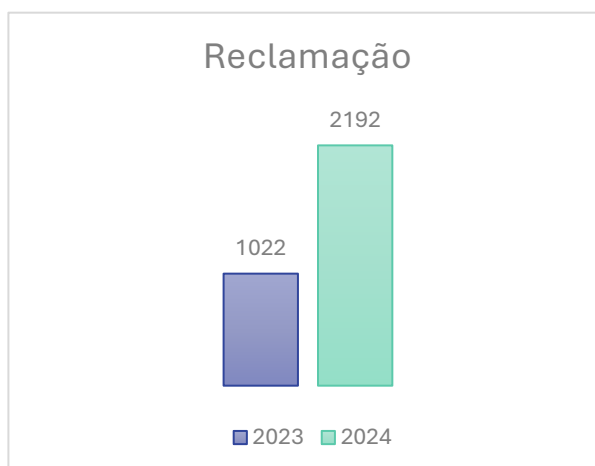
Em terceiro lugar está o tema Transporte Aéreo, com um total de 662 manifestações. Embora o assunto não faça mais parte das competências do órgão desde a reforma administrativa de 2023, muitos cidadãos ainda associam a temática à pasta, o que justifica o número expressivo de solicitações recebidas. Destaca-se especialmente o impacto do programa Voa Brasil, que gerou um aumento de dúvidas e reclamações, além de denúncias recorrentes de golpes praticados contra os cidadãos em relação ao programa.



Fonte: Plataforma Fala.BR

### 3.2 Reclamação

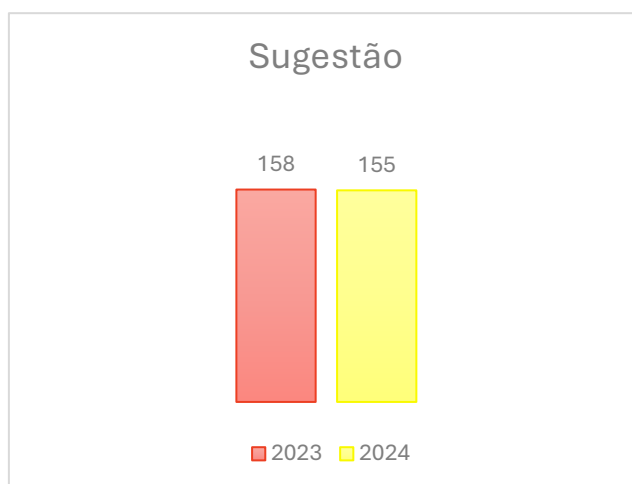
A Reclamação é a tipologia para registrar insatisfação em relação a um serviço público prestado, indicando falhas, atrasos ou problemas na qualidade do atendimento. Em 2024, a Ouvidoria recebeu **2.192** reclamações, e, assim como nas Solicitações de Providências, o tema predominante foi **Trânsito**, com **1.559** registros. Em segundo lugar, aparecem as reclamações relacionadas ao Atendimento, com 249 ocorrências, sendo a maioria delas também vinculadas ao subassunto trânsito. Em terceiro lugar, ficou Transporte Rodoviário, com 384 reclamações.



Fonte: Plataforma Fala.BR

### 3.3 Sugestão

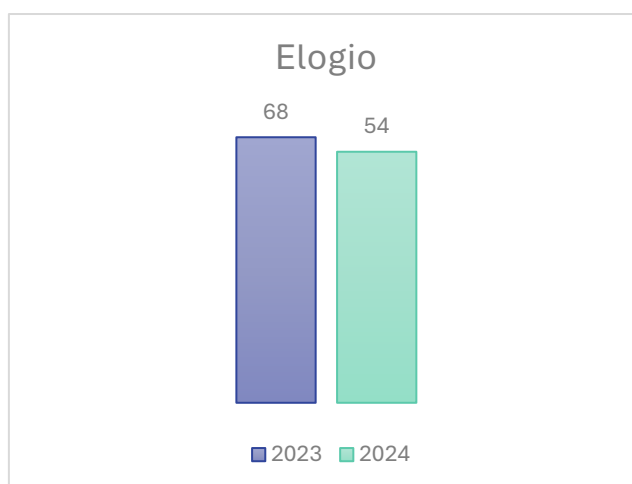
Sugestão é uma manifestação em que o cidadão propõe ideias ou melhorias para serviços, políticas ou ações públicas, visando ao aprimoramento da gestão. Em 2024, a Ouvidoria recebeu **155** sugestões, representando menos de 3% do total de demandas. O tema mais frequente foi **Trânsito**, com **114** registros.



Fonte: Plataforma Fala.BR

### 3.4 Elogio

É a tipologia disponível para o cidadão expressar satisfação ou reconhecimento por serviços, ações ou atendimentos prestados pelos órgãos públicos. Em 2024, foram **54** registros, dos quais **34** referiam-se especificamente ao **atendimento da própria Ouvidoria**, demonstrando a valorização do trabalho realizado pela equipe.



Fonte: Plataforma Fala.BR

### 3.5 Simplifique

A tipologia simplifique destina-se à apresentação de pedidos de revisão de processos e normas, visando a simplificação de serviços públicos.

O número de registros da tipologia mostra-se baixo ao longo dos anos, sendo apenas **1** em 2024, relacionado a **trânsito**, em especial quanto às normas e legislação.

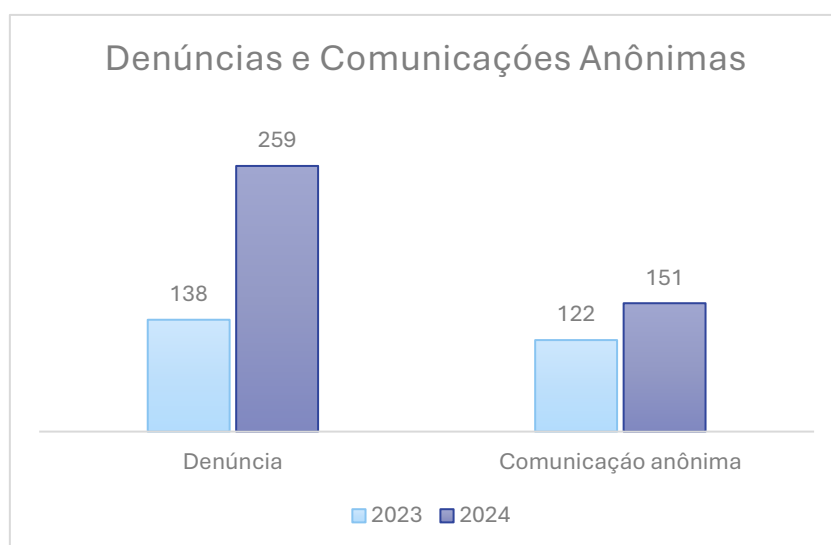
### 3.6 Denúncia e Comunicação Anônima

Denúncia e Comunicação Anônima são tipologias específicas para relato de possíveis irregularidades, assédios ou discriminações, exigindo apuração por parte do poder público.

A Denúncia caracteriza-se como manifestação formal em que o cidadão, devidamente identificado, apresenta relatos que possam indicar irregularidades ou ilegalidades, permitindo-lhe acompanhar diretamente o andamento da apuração. Já a Comunicação Anônima refere-se à manifestação realizada sem a identificação do denunciante, o que, embora preserve sua identidade, impossibilita o acompanhamento pessoal da investigação.

Cabe destacar que, mesmo quando recebida de forma anônima, havendo elementos mínimos suficientes que possibilitem a apuração dos fatos relatados, a Administração Pública tem a obrigação de proceder com a devida investigação para esclarecer e responsabilizar eventuais irregularidades apontadas.

Em 2024, foram registradas **410** manifestações, sendo **259 denúncias** e **151 comunicações anônimas**. Esses números representam um **aumento de 58%** em relação a 2023, quando foram registradas 260 manifestações, sendo 138 denúncias e 122 comunicações anônimas.

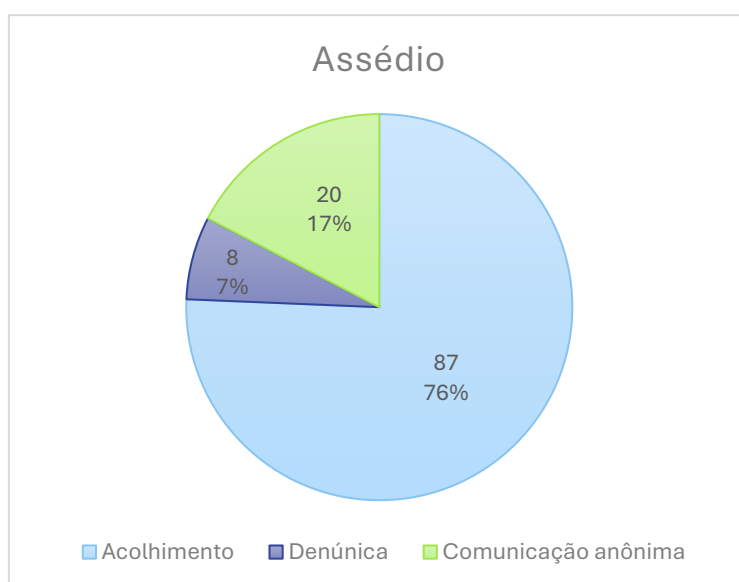


Fonte: Plataforma Fala.BR

Esse aumento está diretamente ligado ao alinhamento do MT com a política pública federal de prevenção e enfrentamento ao assédio e à discriminação na Administração Pública. Em 2024, a Ouvidoria, em parceria com a Corregedoria, intensificou suas ações de sensibilização e capacitação, promovendo campanhas de conscientização e treinamentos internos voltados à orientação de todos os colaboradores sobre a prevenção, a identificação, o enfrentamento dessas práticas e o acolhimento qualificado das vítimas.

Essas iniciativas resultaram em uma maior procura por **acolhimento** e orientações relacionadas ao tema, totalizando **87 casos** em que as vítimas foram acolhidas, receberam suporte adequado, mas optaram por não formalizar a ocorrência, número que supera o total de denúncias e comunicações anônimas sobre o tema que foram oficialmente registradas na Ouvidoria.

Especificamente em relação às denúncias sobre **assédio**, foram registradas **28** manifestações, sendo que em 20 delas (**76%**) os denunciantes optaram pelo **anonimato**, enquanto em apenas 8 eles se identificaram.



Fonte: Plataforma Fala.BR

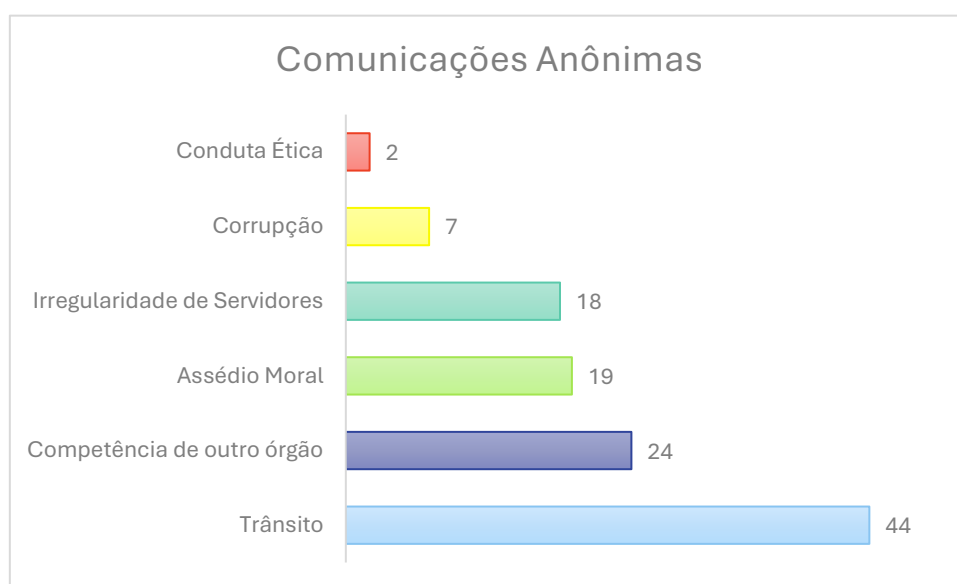
A Ouvidoria identificou dois aspectos relevantes relacionados às manifestações recebidas em 2024 sobre assédio e discriminação que merecem destaque. O primeiro é que nem todas as situações relatadas como assédio foram confirmadas após análise e apuração criteriosas, sendo parte significativa desses relatos classificada como conflitos laborais comuns no ambiente de trabalho. O segundo ponto é a preferência dos colaboradores pelo anonimato nas denúncias e o elevado número de acolhimentos realizados sem formalização oficial, indicando que ainda há muita insegurança por parte das vítimas, principalmente por receio de possíveis retaliações.

Diante dessas constatações, a Ouvidoria iniciou, ainda em 2024, ações concretas para enfrentar tais desafios e irá intensificá-las em 2025. Entre as iniciativas, destacam-se:

- a) **Capacitações contínuas para as equipes**, visando à correta identificação e diferenciação entre situações reais de assédio e conflitos laborais;
- b) **Capacitações específicas para gestores**, com o objetivo de orientá-los na definição de regras claras e transparentes junto às suas equipes, fortalecendo práticas de gestão preventiva e ética;
- c) **Realização de eventos internos regulares**, como palestras, oficinas e rodas de conversa, para sensibilizar, informar e promover debates abertos sobre temas relacionados ao ambiente organizacional, incentivando diálogos contínuos.

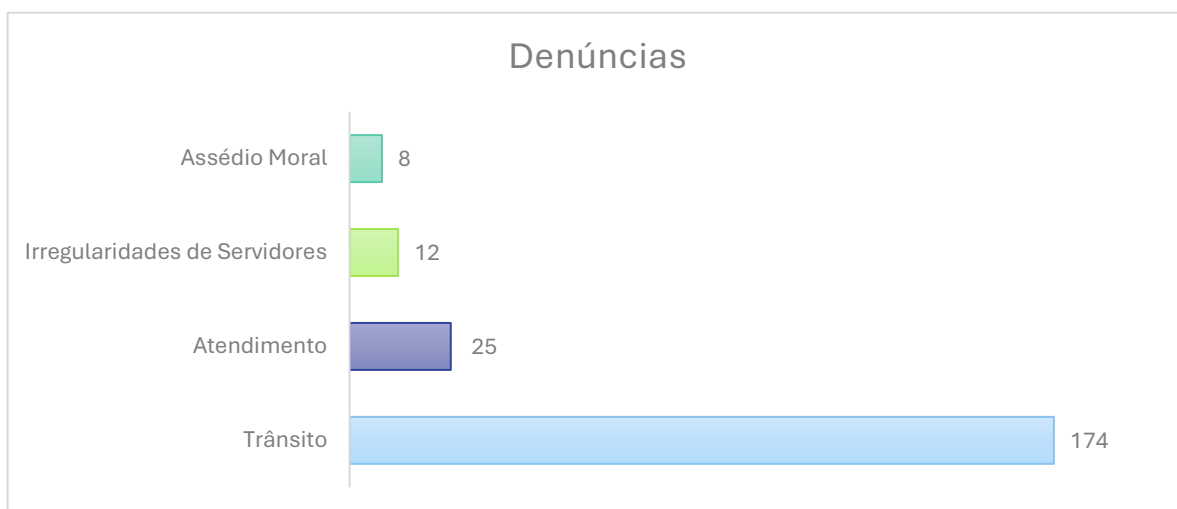
Essas ações reafirmam o compromisso institucional permanente da Ouvidoria na construção e manutenção de um ambiente organizacional seguro, saudável, ético e inclusivo para todos os colaboradores.

A Ouvidoria mantém um compromisso institucional permanente em manter um ambiente organizacional seguro, saudável, ético e inclusivo, promovendo uma cultura de respeito e acolhimento para todos os colaboradores.



Fonte: Plataforma Fala.BR





Fonte: Plataforma Fala.BR

### 3.7 Acesso à Informação

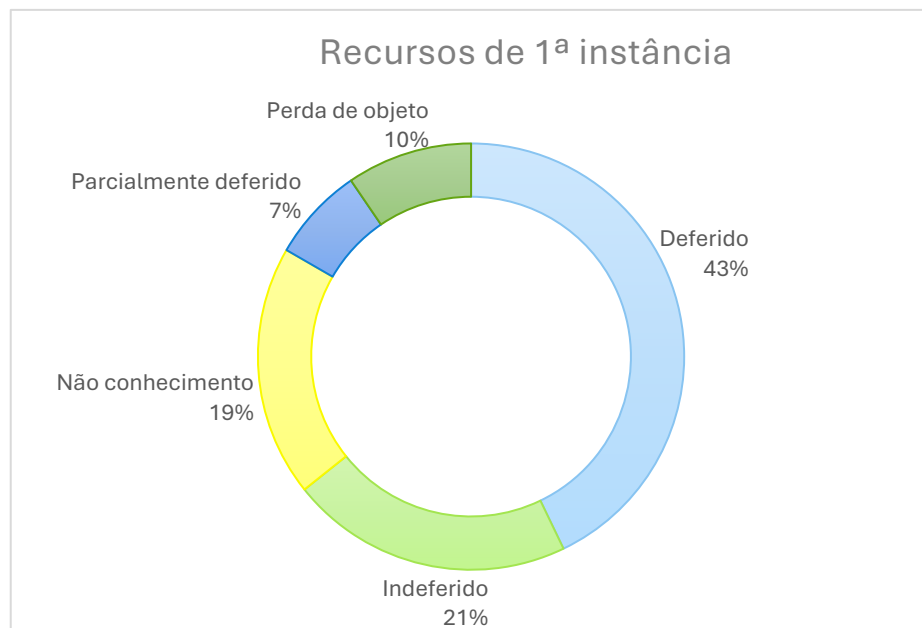
O Serviço de Informação ao Cidadão do Ministério dos Transportes é de responsabilidade da Ouvidoria, a quem compete assegurar o atendimento aos pedidos de acesso à informação feitos com base na Lei nº 12.527/2011, Lei de Acesso à Informação – LAI, que regulamenta o direito previsto na Constituição de qualquer pessoa solicitar e receber dos órgãos e entidades públicas informações por eles produzidas ou custodiadas.

Em 2024, as demandas por acesso à informação totalizaram **464**, mantendo-se relevantes no contexto geral, ainda que representando uma parcela reduzida quando comparada ao total das demandas de ouvidoria recebidas. Esse número indica uma relativa estabilidade em comparação aos anos anteriores, refletindo o esforço contínuo do MT em aprimorar suas práticas de transparência ativa, com a disponibilização espontânea de informações de interesse público.

Entre os temas mais solicitados pelos cidadãos, destacou-se novamente **Trânsito**, com **354 pedidos**, relacionados a dados de trânsito e acompanhamento de processo. Outro tema relevante foi o **Administrativo**, sobretudo com demandas referentes a servidores, fichas financeiras de aposentados/pensionistas e acessos ao prédio.

Do total de pedidos recebidos, apenas **42** geraram **recursos**, demonstrando que quase 90% dos solicitantes receberam respostas satisfatórias. Esse resultado reflete o empenho contínuo da Ouvidoria na avaliação da qualidade das respostas fornecidas, orientando e atuando junto às áreas técnicas para garantir clareza, precisão e eficiência no atendimento aos pedidos de acesso à informação. Além disso, reforça o compromisso permanente do órgão com a

transparência, consolidando-se como uma referência em práticas de transparência e integridade.



Fonte: Plataforma Fala.BR



Fonte: Painel da LAI



Fonte: Painel da LAI

#### 4. TRANSPARÊNCIA ATIVA

A LAI determina, em seu artigo 8º, que os órgãos e entidades da administração pública divulguem, de forma proativa, um conjunto mínimo de informações de interesse coletivo, independentemente de solicitações formais dos cidadãos. Essa prática, conhecida como transparência ativa, é um instrumento importante para promover uma gestão pública acessível e voltada ao controle social.

A divulgação proativa de informações não apenas assegura o cumprimento da legislação, como também contribui para a redução da demanda por pedidos formais de acesso à informação (transparência passiva), gera economia de recursos, fortalece a prestação de contas e reforça a confiança da sociedade nas instituições públicas.

Para orientar e padronizar a implementação dessa obrigação, a Controladoria-Geral da União (CGU) elaborou o Guia de Transparência Ativa (GTA), que define as informações mínimas que devem constar no menu “Acesso à Informação” dos portais institucionais e estabelece diretrizes para garantir a clareza, a atualidade e a acessibilidade das informações.

No Ministério dos Transportes, a transparência ativa um eixo estratégico da atual gestão. Em 2024, o órgão manteve o compromisso com a melhoria contínua da qualidade e da abrangência das informações disponibilizadas em seu portal institucional e segue ocupando o primeiro lugar no ranking nacional de cumprimento das obrigações de transparência ativa, publicado pela CGU.



Fonte: Painel da LAI

## 5. ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

O Índice de Satisfação do Usuário é apurado por meio de pesquisa enviada automaticamente aos cidadãos após o encerramento de suas manifestações na Plataforma Fala.BR. Trata-se de um questionário padronizado pela CGU, de preenchimento opcional, que permite aos usuários avaliarem aspectos como clareza da resposta, prazo de atendimento, resolutividade e qualidade do serviço prestado.

Apesar de reconhecermos a importância do indicador como ferramenta de escuta e melhoria, destacamos que a taxa de participação dos usuários na pesquisa ainda é muito baixa, quando comparada ao total de manifestações tratadas. Em 2024, das 18.063 manifestações respondidas na Plataforma Fala.BR, apenas 326 foram avaliadas, o que representa menos de 2% do total. Em geral, quem responde ao questionário são usuários que não ficaram satisfeitos com o teor da resposta recebida, muitas vezes por não compreenderem que elas estão dentro dos limites legais e institucionais do órgão.

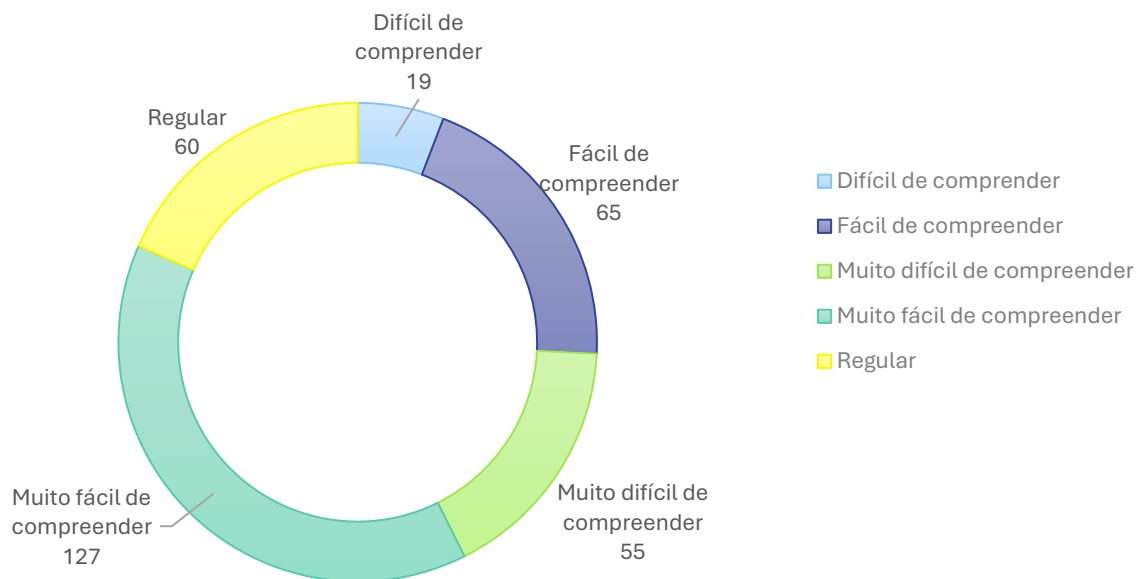
Esse cenário pode gerar distorções na percepção sobre a qualidade do serviço prestado, reforçando a necessidade de revisão da metodologia para permitir uma participação ampla e consciente por parte dos usuários, no processo avaliativo.

Ainda assim, em 2024, os resultados demonstraram melhora na avaliação do Ministério dos Transportes em comparação ao ano anterior. Esse avanço reflete os esforços contínuos da Ouvidoria em aprimorar o atendimento, os fluxos internos e fortalecer a articulação com as áreas técnicas responsáveis pelas respostas.

A Ouvidoria monitora os resultados e implementa ações de melhoria com base nesse importante instrumento.

Tem-se os resultados de acordo com gráficos a seguir:

Total de avaliações: 326



Fonte: Plataforma Fala.BR

## 6. PROBLEMAS RECORRENTES E SOLUÇÕES ADOTADAS

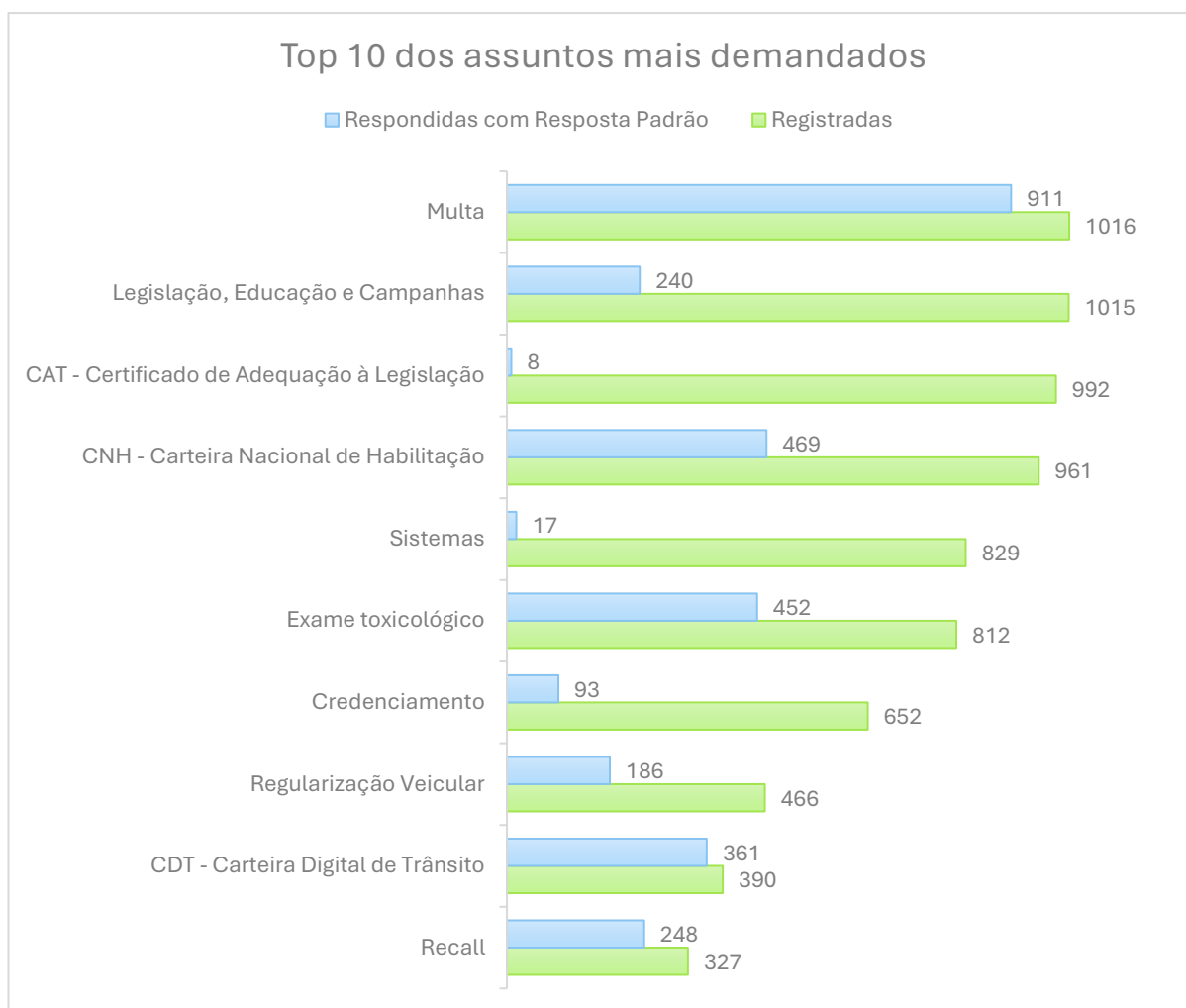
Como canal direto entre a sociedade e a Administração Pública, a Ouvidoria atua de forma estratégica na escuta qualificada do cidadão, permitindo identificar falhas, oportunidades de melhoria e aspectos sensíveis nos serviços públicos sob responsabilidade da Pasta. A partir da análise contínua e proativa das manifestações recebidas, a unidade estabelece interlocução com as áreas técnicas, buscando soluções que aprimorem a experiência do usuário e contribuam para a eficiência da gestão pública.

### 6.1 Perguntas Frequentes - FAQ

Uma das estratégias adotadas visando um atendimento rápido à necessidade do cidadão, é a padronização de respostas para temas recorrentes. A partir do acompanhamento sistemático dos principais assuntos demandados, foram elaboradas respostas-padrão, validadas pelas áreas competentes e organizadas em uma seção de Perguntas Frequentes (FAQ). Essa medida possibilitou o atendimento de aproximadamente 70% das manifestações registradas na Plataforma Fala.BR sem necessidade de tramitação, reduzindo o tempo médio de resposta e desonerando as áreas técnicas.

Além disso, os demais assuntos mais frequentes também estão diretamente ligados ao trânsito: "Multas" (1.016), "Legislação, Educação e Campanhas" (1.015), "Certificado de Adequação à Legislação – CAT" (992) e "Carteira Nacional de Habilitação – CNH" (961), evidenciando a relevância e a demanda por informações e soluções na área.

Considerando que o tema com maior número de manifestações em 2024 foi "Trânsito", consequentemente também foi o que gerou mais respostas padrão por parte do órgão. Entre os subassuntos mais demandados destacam-se "Multas" (1.016 registros), "Legislação, Educação e Campanhas" (1.015), "Certificado de Adequação à Legislação – CAT" (992) e "Carteira Nacional de Habilitação – CNH" (961). Esses dados evidenciam claramente a relevância e a forte demanda por informações e soluções relacionadas ao trânsito.



Fonte: Plataforma Fala.BR

## 6.2 Classificação das manifestações recebidas

Outro aspecto identificado diz respeito à classificação das manifestações recebidas, visando aprimorar as estatísticas produzidas pela Ouvidoria. Durante a elaboração deste relatório, constatou-se um elevado número de manifestações registradas em categorias genéricas que não permitiam uma compreensão clara sobre seu real tema. Um exemplo disso foi a categoria "Serviço Prestado", que em 2024 teve o maior número de registros na Plataforma Fala.BR, totalizando 3.266 manifestações. No entanto, essa classificação não dava informações claras à gestão sobre o conteúdo dessas demandas.

Após alinhamento interno com a equipe de atendimento, esclareceu-se que grande parte dessas manifestações continha teores inadequados, desconexos, incompletos ou ofensivo, impossibilitando sua análise e encaminhamento adequados. Assim, identificou-se a necessidade de alterar a classificação, inicialmente categorizadas como "Serviço Prestado", para a categoria "Outros em Transportes", utilizando-se o subassunto específico "Conteúdo Desconexo ou

Inadequado". Essa mudança contribuirá significativamente para maior clareza, precisão e transparência nos registros e análises estatísticas.

Além disso, a identificação desse cenário reforça a importância de promover ações educativas voltadas aos cidadãos, orientando-os quanto à forma correta de registrar suas manifestações. É essencial enfatizar que o registro adequado deve conter informações claras, objetivas e suficientes, garantindo condições mínimas necessárias para uma análise técnica eficaz.

### **6.3 Melhoria na transparência de dados a partir da análise das manifestações recebidas**

A Ouvidoria atua em parceria contínua com a Secretaria Nacional de Trânsito (Senatran), área técnica responsável pelo maior número de manifestações recebidas, para melhorar a qualidade e facilitar o acesso às informações disponibilizadas por meio da transparência ativa. Esses esforços têm como objetivo fornecer ao cidadão informações claras, completas e seguras, reduzindo demandas repetitivas e fortalecendo a confiança na gestão pública.

Entre os desafios identificados, destaca-se justamente a recorrência de solicitações sobre temas relacionados a trânsito, indicando que ainda há necessidade de melhoria na disponibilização dessas informações. Em resposta a isso, a Senatran vem ampliando e qualificando os dados divulgados, facilitando a consulta e o entendimento pelo cidadão e, conseqüentemente, diminuindo o volume de solicitações sobre esses assuntos.

Essas iniciativas evidenciam o compromisso da Ouvidoria em transformar as manifestações recebidas em oportunidades reais para aprimorar tanto a gestão quanto os serviços públicos prestados.



## **7. RELAÇÕES INSTITUCIONAIS DA OUVIDORIA**

A atuação da Ouvidoria vai além do atendimento às manifestações dos cidadãos. Ela exerce papel estratégico na promoção da participação social, contribuindo para o fortalecimento da democracia e da transparência pública.

Por meio da participação em colegiados institucionais, a unidade colabora na construção e no aprimoramento de políticas públicas, garantindo que as demandas da sociedade sejam consideradas de forma efetiva nas decisões do Ministério dos Transportes.

### **7.1 Rede de Integridade e Transparência do Ministério dos Transportes**

A Rede de Integridade e Transparência do Ministério dos Transportes, instituída pela Portaria MT nº 1.168, de 5 de dezembro de 2023, tem como principal objetivo fortalecer a cultura de integridade, ética e transparência no âmbito do Ministério dos Transportes e suas entidades vinculadas, assegurando uma atuação pública responsável e alinhada aos princípios da boa governança. Além disso, proporciona um espaço para intercâmbio de boas práticas e integração entre os integrantes, contribuindo para o fortalecimento institucional e o aprimoramento contínuo de processos internos.

A participação da Ouvidoria na Rede evidencia sua importância estratégica na articulação institucional para garantir práticas administrativas éticas, transparentes e orientadas pelo interesse público.

A Rede é composta pelo Comitê de Gestão de Riscos, Transparência, Controle e Integridade (CRTCI) do MT, que a coordena, e por unidades específicas em cada vinculada, previamente definidas na Portaria MT nº 1.168/2023.

Para exercer suas atribuições com eficiência, a Rede está organizada em quatro Câmaras Técnicas:

- \* Câmara Técnica de Ética e Análise de Riscos à Integridade;
- \* Câmara Técnica de Transparência, Acesso à Informação, Participação Social e Diversidade;
- \* Câmara Técnica de Conformidade, Controle e Auditoria;
- \* Câmara Técnica de Correição.

### **7.2 Comitê de Gestão de Riscos, Transparência, Controle e Integridade (CRTCI)**

A participação da Ouvidoria no CRTCI, formalmente prevista na Portaria MT nº 1.166, de 5 de dezembro de 2023, assegura à unidade voz ativa nas decisões sobre

governança, integridade pública, gestão de riscos e controle interno do Ministério dos Transportes.

### **7.3 Câmara Técnica de Transparência, Acesso à Informação, Participação Social e Diversidade (CTTAPD)**

A Ouvidoria coordena a CTTAPD, assumindo papel central no fortalecimento da participação social e na melhoria contínua das atividades relacionadas ao Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), transparência ativa, controle social e diversidade.

Entre as principais atribuições da Câmara estão:

- \* Elaborar orientações para o planejamento anual das ações relacionadas à transparência, ao acesso à informação e à participação social;
- \* Promover estudos, debates e a disseminação de boas práticas sobre atividades de ouvidoria, participação social e transparência ativa;
- \* Otimizar e alinhar procedimentos comuns das unidades envolvidas com o tema, sempre em parceria com a Assessoria de Participação Social e Diversidade do Ministério;
- \* Propor iniciativas transversais que fortaleçam a atuação integrada das unidades e a participação cidadã na fiscalização das ações públicas;
- \* Elaborar relatórios anuais das ações desenvolvidas e entendimentos firmados entre os membros, contribuindo para o aprimoramento contínuo das práticas internas e externas de transparência.

Em 2024 foram realizadas 4 reuniões da CTTAPD, sendo 2 ordinárias e 2 extraordinárias, e os principais temas discutidos pelo colegiado foram assédio, discriminação e diversidade.

### **7.4 Comitê de Governança Digital e Segurança da Informação (CGDSI)**

O CGDSI, instituído pela Portaria MT nº 1.166, de 5 de dezembro de 2023, é uma instância permanente do Ministério dos Transportes responsável por deliberar sobre temas relacionados à transformação digital, ao uso de tecnologias da informação e à segurança dos dados e informações institucionais. O Comitê tem como objetivos principais assegurar a proteção, integridade, confidencialidade e correta utilização das informações, além de orientar a gestão de dados e apoiar a implementação de políticas alinhadas à Estratégia de Governança Digital da Administração Pública Federal.

Na condição de Encarregada pelo Tratamento de Dados Pessoais, conforme previsto pela Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), cabe à Ouvidoria zelar pela aplicação adequada das normas estabelecidas pela Política Geral de Proteção de Dados (PGPD). Sua participação no CGDSI garante que as ações voltadas à transformação digital e à segurança das informações estejam alinhadas aos princípios de privacidade, transparência, integridade e segurança jurídica, fortalecendo, assim, a confiança dos cidadãos na gestão dos seus dados pessoais pelo Ministério.

Em 2024 foram realizadas 3 reuniões do colegiado.

## **7.5 Fórum Nacional de Ouvidores do Sistema Único de Segurança Pública (FNOSP)**

A Ouvidoria do Ministério dos Transportes integra o Fórum Nacional de Ouvidores do Sistema Único de Segurança Pública – FNOSP, espaço de articulação institucional e troca de boas práticas entre ouvidorias públicas ligadas ao tema da segurança. A participação está prevista no art. 13 do Decreto nº 9.866, de 27 de junho de 2019, que define a composição do Fórum com representantes de diversas instâncias federativas, incluindo um representante da Secretaria Nacional de Trânsito (Senatran), atualmente exercido pela Ouvidoria do Ministério dos Transportes. O FNOSP representa um canal importante para o fortalecimento do controle social, da transparência e da promoção dos direitos dos cidadãos no âmbito da segurança pública, permitindo à Ouvidoria contribuir com debates nacionais sobre o tema.

Em 2024 foram realizadas 2 reuniões do colegiado.

## **7.6 Grupo de Trabalho para elaborar o Plano de Dados Abertos (PDA) 2024–2025**

Ainda no âmbito da transparência pública e da governança da informação, a Ouvidoria integrou, em 2024, o Grupo de Trabalho instituído pela Portaria nº 12, de 9 de janeiro de 2024, com a finalidade de elaborar o Plano de Dados Abertos (PDA) 2024–2025 da Pasta. A sua participação está prevista no §1º do artigo 2º da referida portaria, em razão de sua atribuição institucional como Encarregada pelo Tratamento de Dados Pessoais. O GT foi coordenado pela Subsecretaria de Gestão Estratégica, Tecnologia e Inovação (SGETI), com reuniões quinzenais e participação das secretarias finalísticas e áreas transversais. A contribuição da Ouvidoria esteve focada na adequação das ações às diretrizes da LGPD, no equilíbrio entre transparência e proteção de dados sensíveis, e no incentivo à abertura de dados com base na escuta das demandas sociais captadas nos canais de atendimento.

Essa participação reafirma o papel estratégico da Ouvidoria na promoção da transparência ativa e no fortalecimento da governança pública baseada em dados.

## 8. AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

A avaliação da qualidade dos serviços públicos prestados pelo órgão é uma das competências institucionais da unidade. Conforme disposto na Portaria Normativa CGU nº 116/2024, cabe à ouvidoria promover ações sistemáticas de avaliação que contribuam para o aprimoramento da gestão e da oferta dos serviços públicos.

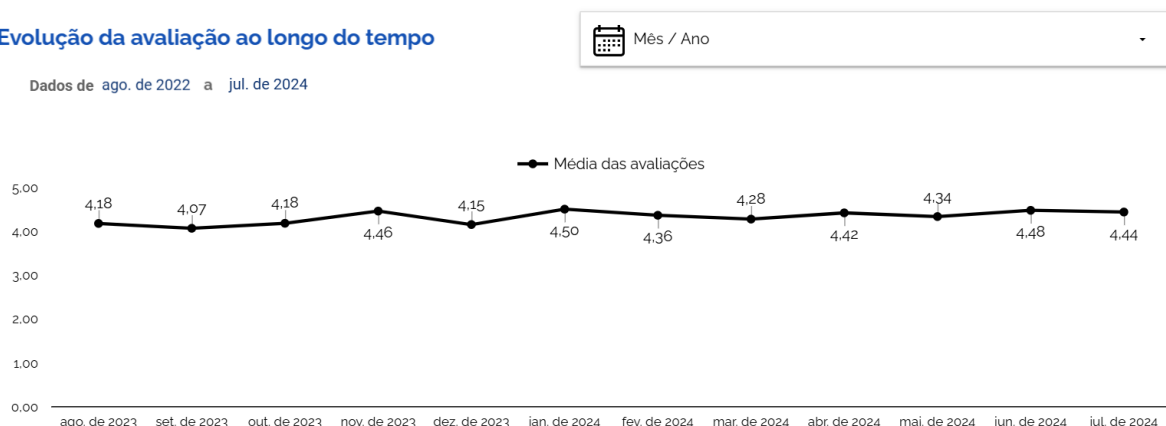
Em 2024, a Ouvidoria do Ministério dos Transportes iniciou o processo de avaliação dos serviços prestados pela Pasta, utilizando como base as manifestações e avaliações espontâneas dos usuários registradas nos canais oficiais, principalmente na Plataforma Fala.BR. Esse trabalho busca reunir evidências sobre a percepção dos cidadãos quanto à qualidade dos serviços oferecidos, identificar pontos críticos e subsidiar melhorias concretas.

Além disso, a Ouvidoria foi convidada a participar de um Grupo de Trabalho coordenado pela Ouvidoria-Geral da União (OGU/CGU), em parceria com o laboratório internacional J-PAL (Abdul Latif Jameel Poverty Action Lab). Essa iniciativa tem como objetivo melhorar a metodologia de Pesquisa de Avaliação dos Serviços Públicos Federais, a fim de gerar evidências robustas sobre diversas dimensões da qualidade dos serviços ofertados à população.

O serviço escolhido foi a Carteira Digital de Trânsito. Foram realizadas diversas reuniões de mobilização, para aproximação com a Senatran, área técnica responsável pelo serviço, com o objetivo de obter dados e informações necessárias à implementação da pesquisa.

A participação da Ouvidoria nesse processo reforça seu compromisso institucional com a escuta orientada pela experiência do usuário, contribuindo diretamente para o aprimoramento contínuo dos serviços públicos federais. O gráfico apresentado demonstra a avaliação dos serviços prestados pelo MT no período de agosto de 2022 a julho de 2024, indicando uma evolução positiva ao longo do período.

Evolução da avaliação ao longo do tempo



Fonte: Painel de monitoramento dos serviços digitais

## 9. ATUALIZAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS

A Carta de Serviços ao Usuário do Ministério dos Transportes foi atualizada em agosto de 2024, sob coordenação da Ouvidoria e em parceria com as áreas técnicas responsáveis pela execução dos serviços. A ação teve como objetivo assegurar ao cidadão informações atualizadas, claras e alinhadas às responsabilidades institucionais vigentes, conforme previsto na Lei nº 13.460/2017.

O processo de atualização da Carta de Serviços envolveu um levantamento completo dos serviços públicos oferecidos pelo MT, com identificação da vigência, disponibilidade real e correta descrição das responsabilidades institucionais. Nessa etapa, foram excluídos da Carta aqueles serviços que não são mais prestados pela Pasta. Além disso, foi realizado o cadastramento dos servidores responsáveis pela atualização dos conteúdos de cada serviço na plataforma, garantindo autonomia e responsabilidade às unidades envolvidas.

A atividade encontra-se na etapa final de edição pelos responsáveis por cada serviço, com o acompanhamento da Ouvidoria, para assegurar a conclusão do processo e garantir a qualidade e consistência dos serviços disponibilizados. A versão atualizada pode ser acessada no portal institucional do órgão pelo link: <https://www.gov.br/transportes/pt-br/acesso-a-informacao/carta-de-servicos>.

Essa iniciativa reforça o compromisso institucional com a transparência, o direito à informação e a melhoria contínua da experiência dos usuários dos serviços públicos.

## 10. ENCARREGADA PELO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

A Ouvidoria do Ministério dos Transportes também exerce a função de Encarregada pelo Tratamento de Dados Pessoais, conforme prevê a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD – Lei nº 13.709/2018) e as diretrizes da Política Geral de Proteção de Dados (PGPD) da Administração Pública Federal. Nessa função, a unidade atua como ponto de contato entre o titular de dados, o controlador e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), além de orientar os agentes de tratamento sobre as práticas adequadas de proteção de dados.

Entretanto, devido à estrutura reduzida de pessoal, a Ouvidoria tem enfrentado dificuldades para cumprir integralmente as obrigações atribuídas ao Encarregado, especialmente diante das múltiplas competências já assumidas pela unidade. Apesar de avanços importantes já realizados — como o mapeamento inicial das bases de dados que tratam dados pessoais sensíveis (Inventário de Bases com Dados Pessoais Sensíveis), levantamento de riscos e elaboração de fluxos internos — poucas evoluções foram registradas ao longo de 2024, principalmente pela falta de recursos humanos dedicados exclusivamente à proteção de dados pessoais. Essa situação compromete a continuidade e consolidação das ações em andamento, trazendo riscos ao cumprimento das exigências legais previstas na LGPD.

Apesar das limitações, em 2024, a Ouvidoria executou algumas ações relacionadas ao tema, destacando-se o preenchimento e o monitoramento das iniciativas previstas no Plano de Privacidade e Segurança da Informação (PPSI) do Ministério dos Transportes, em parceria com a Subsecretaria de Gestão Estratégica, Tecnologia e Inovação (SGETI). Além disso, realizou o levantamento das bases que contêm dados pessoais sensíveis para compor o inventário de dados, colaborando para alinhar as ações de proteção de dados às demais políticas de governança digital adotadas pelo Ministério.

## **11. Plano Setorial de Enfrentamento do Assédio e da Discriminação – Rede de Acolhimento do Ministério dos Transportes**

Em consonância com a Política de Enfrentamento ao Assédio Moral e Sexual e à Discriminação no Poder Executivo Federal, o Ministério dos Transportes iniciou, no final de 2024, a estruturação do Plano Setorial de Enfrentamento do Assédio e da Discriminação. Nesse contexto, a Ouvidoria foi designada como unidade responsável pela coordenação da Rede de Acolhimento do Ministério dos Transportes, instância criada para promover políticas preventivas de assistência e acolhimento, bem como políticas de responsabilização e reparação às vítimas de violência institucional na Pasta.

Durante o segundo semestre de 2024, foram iniciados os primeiros trabalhos de planejamento e articulação, com reuniões preparatórias, alinhamentos junto à Corregedoria, levantamento de normas internas e identificação de atores estratégicos. Entretanto, tanto a formalização da Rede, por meio de portaria específica, quanto o efetivo início de suas ações ficaram programados para o ano de 2025.

A criação da Rede representa um avanço significativo no enfrentamento institucional de práticas de assédio e discriminação, reforçando o compromisso do MT com um ambiente de trabalho saudável, seguro, ético e inclusivo para todos os colaboradores.



## 12. PARTICIPAÇÃO SOCIAL PELA PLATAFORMA PARTICIPA + BRASIL

O Participa + Brasil é a plataforma digital oficial do governo federal construída para que a população possa contribuir com a criação e a melhoria das políticas públicas. A ferramenta reúne consultas e audiências públicas, enquetes e outros mecanismos participativos promovidos pelos órgãos da administração pública federal.

O Ministério dos Transportes, tradicionalmente, utiliza ativamente a plataforma. Em 2024 não foi diferente, disponibilizamos **20 consultas públicas** e **2 enquetes (Opine Aqui)**, conforme detalhado nas tabelas apresentadas abaixo. Essa atuação reforça o compromisso institucional do Ministério com o fortalecimento contínuo da democracia participativa.

Consultas Públicas		
Unidade	Tema	Nº de Contribuições Recebidas
SENATRAN	Resolução CONTRAN nº 882 , que estabelece os limites de pesos e dimensões para veículos.	126
	pré-cadastro veicular no sistema de Registro Nacional de Veículos Automotores (Renavam).	0
	Sistema de segurança para a circulação de caminhões com carroceria do tipo basculante	168
	Aprovar o Manual Brasileiro de Fiscalização de Trânsito (MBFT)	35
	Regulamentação de circulação de tratores e máquinas agrícolas.	280
	consolida normas sobre o processo de formação de condutores de veículos automotores e elétricos.	126
	Delegação de competência que trata o § 3º do art. 103 do Código de Trânsito Brasileiro (CTB) ao órgão máximo executivo de trânsito da União.	1
	Sistemas de livre passagem (free flow) em vias urbanas e rurais	291
	Emissão de debêntures incentivadas e de debêntures de infraestrutura no âmbito do Ministério dos Transportes.	127
	Altera a Resolução Contran nº 791/2020 - VTAV (Transporte de suínos e frangos).	4
SFPLAN	veículos a hidrogênio e células de combustível.	1
	Regulamento Técnico do Mercosul (RTM) sobre os grupos motopropulsores elétricos.	7
	prazos de processos e de procedimentos afetos aos órgãos e entidades do Sistema Nacional de Trânsito (SNT), em razão do estado de calamidade oriundo dos eventos climáticos em curso no Estado do Rio Grande do Sul	1
	Mensagem, temas e cronograma das campanhas educativas de trânsito a serem realizadas de janeiro a dezembro de 2025.	35
	peso bruto para o eixo dianteiro de caminhões movidos a Gás Natural Veicular (GNV) ou Biometano.	8

	CONTRAN nº 807, de 15 de dezembro de 2020, para adequá-la ao disposto no art. 129-B do CTB	40
	acesso aos dados dos sistemas e subsistemas informatizados da Secretaria Nacional de Trânsito (Senatran).	310
	Procedimentos para a validação das ferramentas utilizadas em ensaios virtuais de segurança da Função de Estabilidade do Veículo (VSF)	55
	procedimentos de execução extrajudicial de veículos automotores com contratos de alienação fiduciária.	86
	regimento interno das câmaras temáticas vinculadas ao Conselho Nacional de Trânsito (Contran).	77

OPINE AQUI	
Unidade	Tema
SGETI	Dados Abertos
SNATRAN	Campanha Educativa 2025

## 13. AÇÕES EXITOSAS

Em um ano marcado por desafios operacionais, como o elevado volume de demandas e a limitação de recursos humanos, a Ouvidoria do Ministério dos Transportes obteve avanços significativos por meio de iniciativas estratégicas que se destacaram tanto pela inovação quanto pelos resultados concretos alcançados. Entre essas ações, ressaltam-se a consolidação do Chatbot Mauá como ferramenta essencial no atendimento ao cidadão, e o fortalecimento das medidas voltadas à prevenção e ao enfrentamento do assédio e da discriminação no ambiente institucional. Ambas demonstram o compromisso da Ouvidoria com uma atuação acessível e humanizada, alinhada às diretrizes de transformação digital, escuta qualificada e promoção de um ambiente de trabalho inclusivo e respeitoso.

### 13.1 CHAT BOT MAUÁ

Entre as iniciativas de destaque da Ouvidoria do Ministério dos Transportes em 2024, o projeto do Chatbot Mauá consolidou-se como uma das ações mais exitosas, tanto pelo impacto positivo na experiência do cidadão quanto pelos ganhos de eficiência operacional no atendimento.

Desenvolvido em parceria com a Subsecretaria de Gestão Estratégica, Tecnologia e Inovação (SGETI), o Mauá é uma solução de atendimento automatizado idealizada pela Ouvidoria para tornar a comunicação com o cidadão mais acessível, ágil e qualificada. Desde sua implantação, o projeto tem evoluído continuamente, e em 2024 foram realizados importantes avanços em funcionalidades e resultados.

Entre as principais evoluções entregues no ano, destacam-se:

- \* Desenvolvimento e integração do módulo interno de atendimento, possibilitando o registro automático de manifestações na Plataforma Fala.BR, por parte da equipe de atendimento, independentemente do canal de entrada utilizado pelo cidadão (telefone, e-mail, presencial ou Fala.BR). Com isso, garantimos rastreabilidade, transparência e segurança jurídica, com a geração de número de protocolo para cada manifestação recebida;
- \* Melhoria dos fluxos automatizados de respostas, com padronização das informações prestadas e redução significativa do tempo de atendimento;
- \* Classificação inteligente das manifestações, facilitando o direcionamento adequado às áreas competentes e contribuindo para a melhoria da resolutividade;
- \* Geração de relatórios estratégicos a partir dos dados captados pelo chatbot, permitindo a identificação de padrões e o aprimoramento contínuo da gestão da informação e da prestação de serviços.

A evolução do Chatbot Mauá ao longo de 2024 também contribuiu para o cumprimento de vários objetivos estratégicos da Ouvidoria, como:

- \* Fortalecer a comunicação e a proximidade com o cidadão;
- \* Reduzir o tempo de resposta e aumentar a eficiência do atendimento;
- \* Otimizar a gestão de recursos;
- \* Padronizar e qualificar as respostas ao cidadão;
- \* Aprimorar a capacidade de antecipação às demandas;
- \* Promover inovação e aprendizado organizacional.

Com base em dados e escuta ativa, o Mauá se consolidou não apenas como uma ferramenta tecnológica, mas como um instrumento estratégico de transformação institucional, orientado pela visão de uma ouvidoria moderna, digital, acessível e conectada às necessidades da sociedade. Das 52.833 manifestações atendidas em 2024, 11.800 foram registradas a partir de interações com o chatbot Mauá.

O sucesso e a relevância do projeto Chatbot Mauá também renderam à Ouvidoria do Ministério dos Transportes o convite para participar do encontro “Ouvidorias Públicas e Participação Social”, promovido pela Ouvidoria-Geral da União (OGU/CGU), em outubro de 2024. A unidade participou do painel “Experiência de Ouvidorias com Processos Participativos”, onde apresentou a solução do Mauá como uma prática inovadora de uso da tecnologia na escuta ativa da população, ampliando o acesso, a eficiência e a capacidade de resposta das Ouvidorias Públicas. A participação no evento reforçou o protagonismo da Ouvidoria do MT no cenário nacional e o reconhecimento da iniciativa como uma referência em transformação digital no setor público. A apresentação está disponível no portal da OGU:

[Experiência de Ouvidorias com Processos Participativos – Ouvidoria do MT.](#)

### **13.2 Ações de prevenção e enfrentamento ao assédio à discriminação**

Outra frente exitosa da atuação da Ouvidoria em 2024 foi o fortalecimento das ações voltadas à prevenção e ao enfrentamento do assédio, da discriminação e à promoção da diversidade e do respeito no ambiente institucional. Em parceria com a Corregedoria, foram realizadas ações de sensibilização por meio de campanhas internas, eventos temáticos, rodas de conversa e capacitações específicas, destinadas a gestores, servidores e colaboradores terceirizados.

Essas iniciativas buscaram ampliar o entendimento sobre os diferentes tipos de assédio e discriminação, divulgar os canais de acolhimento e denúncia disponíveis e incentivar uma cultura organizacional mais acolhedora, ética e segura. Como resultado, observou-se um aumento significativo na procura por

acolhimento e orientação, com o registro de 87 acolhimentos realizados pela Ouvidoria ao longo do ano — casos em que as vítimas receberam suporte e informações, mesmo sem formalizar uma denúncia.

Também foi constatado um aumento nas manifestações (28 registros), relacionadas a assédio, sendo 76% delas feitas de forma anônima, o que evidencia a importância de garantir canais seguros, protegidos e sensíveis ao medo de retaliação.

Essas ações integram uma política institucional mais ampla, alinhada ao Plano Setorial de Enfrentamento do Assédio e da Discriminação, e refletem o compromisso permanente da Ouvidoria com a escuta protegida, o acolhimento humanizado e a construção de um ambiente de trabalho cada vez mais inclusivo, respeitoso e seguro para todas as pessoas.

## 14. DIFICULDADES ENFRENTADAS

A principal dificuldade enfrentada pela Ouvidoria do Ministério dos Transportes em 2024 foi a insuficiência de força de trabalho para atender com qualidade todas as suas competências.

, que atualmente conta com apenas dois servidores efetivos, principalmente em, a normatização das atividades internas.

Essa limitação impacta a capacidade operacional da Ouvidoria, principalmente em relação ao avanço em ações estruturantes, como a gestão da proteção de dados pessoais, a formalização e a padronização dos processos de trabalho, envolvendo a identificação, mapeamento e documentação detalhada dos fluxos operacionais e demais artefatos de gestão que asseguram a replicabilidade, a rastreabilidade e a melhoria contínua das entregas. A inexistência dessa estrutura compromete a gestão do conhecimento, dificulta a integração de novos membros à equipe, fragiliza a governança interna e impacta negativamente a eficiência e a sustentabilidade das ações no médio e longo prazo.

Apesar dos esforços da equipe em manter a qualidade e o compromisso com as atividades, a ampliação da força de trabalho é essencial para a continuidade, expansão e aprimoramento das entregas da Ouvidoria, alinhadas com as exigências normativas e as expectativas da sociedade.

## 15. INICIATIVAS COMPLEMENTARES

Em 2024, a Ouvidoria do Ministério dos Transportes participou de diversos eventos, seminários e capacitações relacionados às suas áreas de atuação, incluindo temas como escuta qualificada, transparência pública, acesso à informação, proteção de dados pessoais, inovação no atendimento ao cidadão, mediação de conflitos e participação social. Essas ações tiveram como objetivo o fortalecimento institucional da unidade, a atualização técnica da equipe e o alinhamento com boas práticas do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal, contribuindo diretamente para a qualificação dos serviços prestados à sociedade.

Destaca-se, entre as iniciativas de fortalecimento institucional, a participação da Ouvidoria do MT no Fórum Nacional de Ouvidoras e Ouvidores Públicos Federais – FNOP, instância permanente de diálogo, troca de experiências e articulação entre ouvidores do Poder Executivo federal. O FNOP, conforme definido em seu regimento interno, busca promover o aperfeiçoamento das práticas de ouvidoria, fomentar o controle social, a transparência e a participação cidadã na administração pública. A participação da Ouvidoria do MT nesse espaço tem possibilitado trocas técnicas relevantes, alinhamento de diretrizes e contribuições conjuntas à Ouvidoria-Geral da União sobre os desafios e inovações do sistema.

## 16. CONCLUSÃO

A atuação da Ouvidoria do Ministério dos Transportes em 2024 foi marcada por grandes desafios, sobretudo decorrentes da precariedade da força de trabalho, mas também por avanços significativos na consolidação de uma escuta qualificada, na promoção da participação social, e no fortalecimento da transparência institucional.

A unidade manteve seu compromisso com a excelência no atendimento ao cidadão, tratando mais de 52 mil manifestações com soluções tecnológicas inovadoras para qualificar o serviço prestado e ampliar o acesso da sociedade às informações e aos seus direitos. A Ouvidoria também atuou ativamente nos colegiados estratégicos do Ministério, como a Rede de Integridade e Transparência, o CRTCI, o CGDSI, e iniciou os trabalhos para a constituição da Rede de Acolhimento no âmbito do Plano Setorial de Enfrentamento do Assédio e da Discriminação.

Na condição de Encarregada pelo Tratamento de Dados Pessoais, a unidade reforçou seu papel como guardiã dos direitos dos titulares, embora com avanços limitados em virtude da capacidade operacional limitada. Também contribuiu para o monitoramento das ações previstas no Plano de Privacidade e Segurança da Informação (PPSI) e deu continuidade às avaliações dos serviços públicos prestados pelo Ministério, fortalecendo a atuação orientada à melhoria contínua e à experiência do usuário.

A atualização da Carta de Serviços ao Usuário, conduzida em parceria com as áreas técnicas, é outro marco importante da atuação da Ouvidoria em 2024, refletindo o compromisso da unidade com a transparência ativa e a prestação de contas à sociedade.

Dessa forma, encerramos o exercício com a convicção de que a Ouvidoria segue cumprindo seu papel institucional de forma ética, estratégica e comprometida com a melhoria dos serviços públicos, mesmo em um cenário desafiador. Reafirmamos nosso propósito de avançar em 2025 com ainda mais foco na escuta sensível, na valorização do usuário, na prevenção de irregularidades e na promoção de um ambiente institucional íntegro, inclusivo e acessível para todos os cidadãos.



