

Relatório

Semana de Participação Social no Setor de Infraestrutura de Transportes

2ª Reunião de 2020 do CTO/MInfra

**Recomendações, Atas e
Apresentações**



Ministério da Infraestrutura

Presidente da República

Jair Messias Bolsonaro

Ministro da Infraestrutura

Tarcísio Gomes de Freitas

Secretário-Executivo do Ministério da Infraestrutura

Marcelo Sampaio Cunha Filho

Ouvidor do Ministério da Infraestrutura

Carlos Vinicius Brito Reis

Comitê Técnico de Ouvidorias das Entidades Vinculadas ao MInfra

Carlos Reis – Ouvidor do MInfra e Presidente do CTO

Adenilza de Almeida – Ouvidora da CDP

Alessandro Lima - Ouvidor da CODERN

Carlos Gomes - Ouvidor da ANTAQ

Caio Nogueira – Ouvidor da ANTT

Danielle Ventura - Ouvidora da CDRJ

Fernanda Ibaldo - Ouvidora da VALEC

José Luiz Povil - Ouvidor da ANAC

Lia Kunzler – Responsável pela Ouvidoria na EPL

Monise Areias - Ouvidora da CODESP/SPA

Rafael Abreu - Ouvidor da DNIT

Ricardo Albert - Ouvidor da CODESA

Tamirys Vieira - Ouvidora da CODEBA

Thalyta Pimentel - Ouvidora da INFRAERO

Valdiana Oliveira - Ouvidora da CDC

Sumário

Introdução	4
Recomendação nº 01/2020 - CTO/MInfra	6
Anexo 01- Metodologia da Pesquisa de Satisfação	7
Anexo 02 - Instrumento da Pesquisa de Satisfação	11
Recomendação nº 02/2020 - CTO/MInfra	18
Anexo 03- Fluxo de Tratamento de Denúncias.....	20
Anexo 04 - Referências Normativas para o Tratamento de Denúncias	21
Anexo 05 - Tópicos no Fluxo de Denúncias.....	22
Recomendação nº 03/2020 - CTO/MInfra	23
Anexo 06 - Matriz de Governança e de priorização de Ações para Implementação da LGPD	24
Recomendação nº 04/2020 - CTO/MInfra	25
Anexo 07 - Proposta de Padronização dos Relatórios das Ouvidorias	26
Atas	28
Apresentações	35

Introdução

O Comitê Técnico de Ouvidorias das Entidades Vinculadas ao MInfra – CTO, regulamentado pela Portaria nº 2871/2019 do Ministério da Infraestrutura, tem por objetivo promover o intercâmbio de técnicas, boas práticas e discussões sobre temas de interesses comum das ouvidorias do setor de infraestrutura. Além disso, o Comitê consiste no fórum de deliberação das ações pertinentes ao grupo e sua atuação estratégica. O fórum acontece semestralmente.

Integram o CTO, além da própria Ouvidoria do MInfra, as ouvidorias das seguintes entidades vinculadas ao Ministério: as companhias de docas (Autoridade Portuária de São Paulo (antiga CODESP), CODERN, CODEBA, CDP, CDC, CODESA, CDRJ e CODOMAR), as Agências Reguladoras (ANAC, ANTAQ e ANTT), as empresas públicas (INFRAERO, VALEC e EPL), bem como o DNIT.

Com o objetivo de promover o intercâmbio de técnicas, boas práticas e discussões sobre temas de interesse comum das ouvidorias e do setor de infraestrutura, aconteceu entre os dias 23 a 27 de novembro, a 2ª Reunião Ordinária de 2020 do Comitê Técnico de Ouvidorias – CTO das unidades vinculadas ao Ministério da Infraestrutura, com o tema **“Semana de Participação Social no Setor de Infraestrutura de Transportes”**.

Além disso, o encontro foi palco para o fórum de deliberações das ações pertinentes ao Comitê e sua atuação estratégica.

O evento foi dividido em 05 dias com as seguintes temáticas e vídeos dos painéis:

ATENDIMENTO E AVALIAÇÃO – RELATÓRIOS

https://youtu.be/4J4d_bQGOO0

INTEGRIDADE – Fluxo e Tratamento de Denúncias

<https://youtu.be/hvxqnhXSdFY>

PROTEÇÃO DE DADOS – Encarregado de Dados x Ouvidorias

<https://youtu.be/6B1DiK5uBs>

OUVIDORIA ESTRATÉGICA

<https://youtu.be/HeRpIdv12sg>

RECOMENDAÇÕES E ATUALIZAÇÕES DA OGU

<https://youtu.be/oaij8G69qWk>

Recomendações Aprovadas

Ao final do evento foram aprovadas as seguintes recomendações:

1. Padronização de Pesquisa de Satisfação com Serviços Prestados (destinada aos usuários/clientes) e de Pesquisa de Satisfação com Atuação da Instituição (destinada à sociedade local), conforme modelo oferecido pelo MInfra;
2. Padronização do Fluxo de Recebimento e Tratamento de Denúncias, conforme modelo gráfico ilustrativo apresentado na reunião;
3. Recomendação para as ouvidorias levarem à alta gestão de cada órgão a necessidade de designação de Encarregado de LGPD, considerando boa prática que seja o titular da ouvidoria. Se o encarregado não for o ouvidor, que se tenha proximidade com a Ouvidoria, para tramitação das manifestações dos titulares de dados pessoais.
 - 3.1. Recomenda, ainda, de que as ouvidorias encaminhem às respectivas entidades vinculadas os guias operacionais de implementação elaborados pela SGD do Ministério da Economia, a estrutura e matriz de governança de priorização de ações que foi desenvolvida pelo MInfra.
4. Recomendação de padronização de Relatórios das Ouvidorias com estrutura que contemple: Apresentação, Atendimento, Avaliação e Conclusão.

A seguir serão apresentadas as recomendações detalhadas, incluindo seus respectivos anexos bem como as atas do evento.

Recomendação nº 01/2020 - CTO/MInfra

Recomendação de padronização da Pesquisa de Satisfação com os Serviços Prestados pela Instituição (destinada aos usuários/clientes) e da Pesquisa de Satisfação com Atuação da Instituição (destinada à sociedade local), conforme modelo oferecido pelo MInfra, para que cada entidade vinculada siga esse modelo, essa referência, utilizando a ferramenta tecnológica mais adequada para aplicação da pesquisa (a exemplo da plataforma Conselho de Usuários, mantida pela Ouvidoria Geral da União), bem como os instrumentos de aplicação, comunicação e divulgação.

Toda parte da metodologia teórica, instrumento, bem como os itens que devem conter na estruturação do questionário serão fornecidos de maneira documental pela Ouvidoria do MInfra para as Ouvidorias vinculadas. Para aquelas que não disporem de ferramentas ou capacidade operacional, poderão formalizar solicitação de apoio à Ouvidoria do MInfra.

Além disso, recomenda-se que aquelas instituições que utilizarem o modelo proposto neste documento, estabeleça uma parceria com o MInfra, pois é de interesse do órgão a publicação dos resultados, auxiliando na publicidade das ações desenvolvidas, bem como dar visibilidade sobre os efeitos positivos alcançados pelo Ministério.

Anexo 01

Metodologia da Pesquisa de Satisfação

PESQUISA DE SATISFAÇÃO – OUVIDORIA

A Pesquisa de Satisfação visa realizar avaliações e diagnósticos periódicos, bem como consolidar índices de satisfação com os serviços prestados pela instituição aos usuários dos serviços e de percepção da sociedade sobre sua atuação. Tal pesquisa, pretende contribuir em ações de melhoria contínua, visando a satisfação dos usuários atendidos e da sociedade, cooperando para o alcance dos objetivos estratégicos e missão da instituição.

Ademais, por determinação da Lei nº 13.460/2017, os órgãos e as entidades públicas devem realizar avaliações dos serviços que prestam, continuamente, em relação à satisfação dos usuários, à qualidade do seu atendimento, ao cumprimento dos compromissos e prazos definidos, à quantidade de manifestações recebidas e às medidas de melhoria e aperfeiçoamento adotados.

Para consolidar esta pesquisa é válido compreender dois aspectos teóricos que impactam a gestão da qualidade dos serviços, sendo eles a qualidade objetiva e subjetiva. O primeiro, diz respeito ao conjunto de características técnicas, operacionais ou de performance de um serviço com a capacidade de produzir o resultado apto a atender a expectativa dos usuários. Em contrapartida, a qualidade subjetiva é entendida como o conjunto de traços latentes que expressam aspectos atitudinais, de reação dos usuários diante de um serviço ou da experiência com esse, bem como a atitude final diante dos atributos desse serviço, que resulta no grau de satisfação dos usuários dos serviços. Já a qualidade subjetiva de um serviço está diretamente relacionada com a Satisfação dos Usuários, denominado também como Qualidade da Experiência (QoE), e este conceito está relacionado com o prazer ou aborrecimento; experiência e percepção subjetiva; expectativas, perfis psicológicos e estados emocionais do usuário; entre outros aspectos.

METODOLOGIA DA PESQUISA:

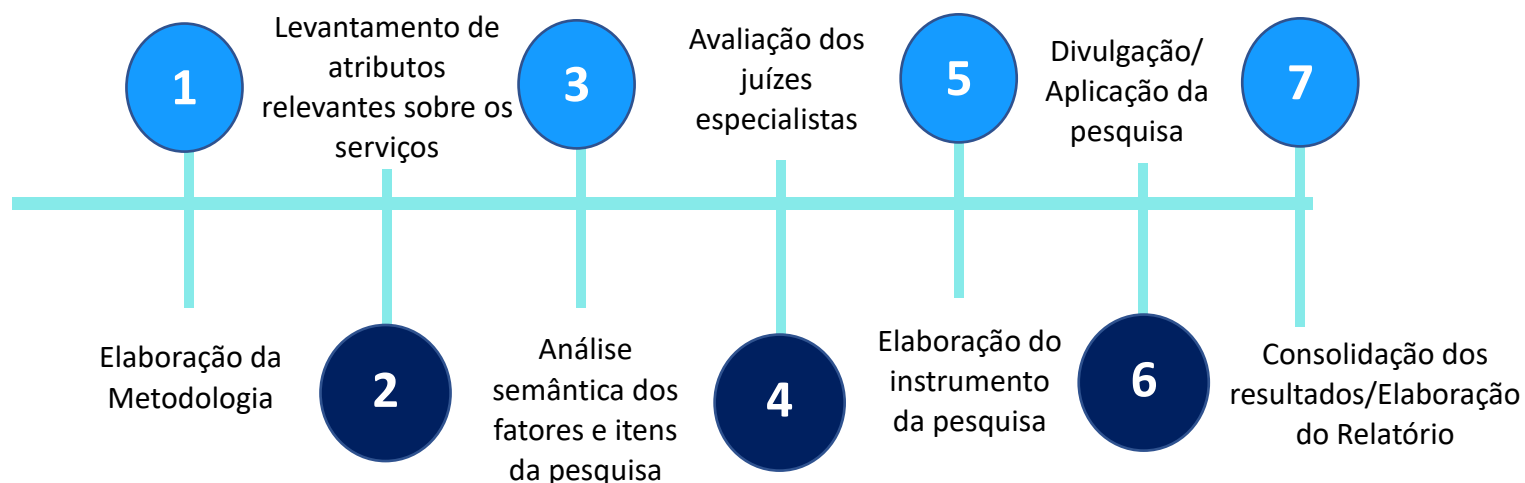
Este documento tem por objetivo apresentar a metodologia de desenvolvimento da pesquisa de satisfação dos usuários dos serviços prestados, a fim de fornecer informações com altos graus de validade e de precisão, de forma a retroalimentar as áreas responsáveis e contribuir com o aprimoramento desses serviços, ampliando a probabilidade de tomada de decisões.

Dado isto, a metodologia para elaboração da Pesquisa de Satisfação com os serviços prestados pela devida instituição é orientada por técnicas psicométricas de constituição de instrumentos, análise de dados e retroalimentação das informações. Abaixo segue as grandes etapas para consolidação do instrumento da pesquisa, bem como sua aplicação e consolidação de resultados. Tal fluxo é uma forma visual para facilitar a assimilação das fases essenciais para alcançar uma pesquisa de satisfação com validade e representativa.

É válido ressaltar que a metodologia da Pesquisa de Satisfação apresentada neste documento é amparada nas práticas desenvolvidas pelo Ministério da Infraestrutura, e caso haja necessidade de uma leitura mais aprofundada, acesse o documento no SEI – Processo nº 50000.024530/2020-73¹.

¹Pesquisa de Satisfação do MInfra disponível em: <<https://bit.ly/PesquSatisf>>

ETAPAS PARA ELABORAÇÃO DA PESQUISA



1) Elaboração da Metodologia (Etapa1):

Por meio de análise documental e da revisão da literatura permite-se fundamentar a pesquisa em teorias e achados empíricos acerca dos temas: qualidade, qualidade de serviços, satisfação com serviços, medidas de aferição da satisfação de usuários de serviços. Esse arcabouço orientará alguns aspectos do delineamento. O marco teórico da pesquisa será consolidado a partir das definições constitutivas e operacionais dos construtos envolvidos. É interessante estudar alguns modelos teóricos já existentes, a exemplo do ServQual e do ACSI, bem como de modelos já praticados na Administração Pública.

2) Levantamento de atributos relevantes sobre os serviços (Etapa 2):

Realizar um estudo exploratório para identificar os atributos dos serviços importantes a serem avaliados. De acordo com este levantamento prévio, inicia-se a categorização destes atributos, a fim de agrupar aqueles assuntos que possuem conteúdos em comum, e consolidar os possíveis itens que irão compor a pesquisa, bem como seus respectivos fatores.

3) Análise Semântica (Etapa 3):

Verificar se os itens são compreensíveis para todos os membros da população à qual o instrumento se destina, analisando se são inteligíveis para o extrato mais baixo da população-alvo da pesquisa.

4) Análise de Juízes (Etapa 4):

Verificar com as pessoas que atuam na prestação de um serviço, se os itens realmente representam os seus respectivos fatores, analisando as evidências de conteúdo quanto a confiabilidade e concordância dos itens em questão. O resultado dessa análise auxilia a

consolidação de uma Matriz de Referência. As análises qualitativas permitem confirmar a aplicabilidade de um modelo único para os serviços.

5) Elaboração do Instrumento (Etapa 5):

O quantitativo de itens a serem construídos devem ser suficientes para cobertura da amplitude de características do traço latente e da matriz de dimensões e de atributos dos serviços, de forma que o instrumento definitivo não fique extenso para não gerar fadiga ou desestímulo aos participantes. Uma seção do instrumento pode ser constituída para levantamento de dados sociodemográficos e de variáveis que a literatura indica que estão associadas ao construto satisfação, ou poderá ser suprimida, caso esses dados já sejam previamente identificáveis.

6) Divulgação/Aplicação da pesquisa (Etapa 6):

A coleta de dados pode ser realizada por meio da plataforma que melhor atender as expectativas da instituição. No que tange a escolha da amostra de respondentes é necessário selecionar amostras por serviço, com representatividade para as populações, dentro da delimitação de determinada temporalidade, para que o instrumento seja disponibilizado e respondido.

7) Consolidação dos resultados/Elaboração do relatório (Etapa 7):

Os resultados acompanharão análise qualitativa da Ouvidoria sobre os resultados, pontos positivos e negativos, com sugestões de soluções ou melhoria sobre os serviços, destacando-se ações potenciais a serem adotadas de forma a ampliar a qualidade e a consequente satisfação dos usuários dos serviços.

CONCLUSÃO:

De modo geral, este documento visa contribuir de forma positiva para o desenvolvimento das Pesquisas de Satisfação dos usuários que obtiveram algum serviço prestado pela instituição, buscando se amparar, teoricamente, em modelos válidos e precisos.

É válido destacar três pontos essenciais para nortear o uso deste documento:

- A instituição que possuir algum modelo de Pesquisa de Satisfação dos serviços prestados que já está em uso, pode utilizar a metodologia descrita neste documento para aperfeiçoar seus respectivos modelos, se norteando por algumas das etapas descritas para consolidar a pesquisa final.
- A instituição que optar por seguir a metodologia apresentada pode decidir qual plataforma utilizar para aplicar a pesquisa, sugere-se o Forms da Microsoft, Plataforma Participa + Brasil, ou dependendo do caráter da pesquisa a Plataforma do Conselho de Usuários.
- As instituições que decidirem seguir o modelo da Pesquisa de Satisfação apresentado neste documento, sugere-se o estabelecimento de uma parceria com o ministério, sendo possível que a instituição divulgue e aplique a pesquisa, já o ministério consolida os resultados em um painel interativo e dinâmico para disponibilizar à sociedade.

Matriz de Referência: Cada dimensão (fator) de qualidade da matriz de referência, existe um conjunto de itens ou afirmativas sobre os quais os respondentes atribuirão um ponto em uma escala de satisfação binária.

Pesquisa de Satisfação com os serviços prestados pela instituição (Usuários do serviço)			INSATISFEITO			SATISFEITO			RESULTADO DOS ITENS	RESULTADO POR FATORES
			0	1	2	3	4	5		
FATORES (Dimensão de Satisfação a serem avaliados)		ITENS (Questionário padrão a ser enviado para avaliação por parte dos usuários)	Totalmente	Muito	Pouco	Pouco	Muito	Totalmente	(Total soma respostas) : (total respondentes)	(Total soma resultados itens) : (total itens dos fatores)
FATORES (Dimensão de Satisfação a serem avaliados)		ITENS (Questionário padrão a ser enviado para avaliação por parte dos usuários)							0	0
Confiabilidade Garantia de prestar um serviço eficaz nas diferentes etapas, sendo elas de solicitação, tratamento ou resposta aos usuários dos serviços prestados.	1	Resolução de problemas na obtenção do serviço.							0	0
	2	Esclarecimento das dúvidas sobre os serviços.							0	
	3	Confiabilidade e certeza das respostas recebidas.							0	
Disponibilidade Disponibilidade e facilidade de acesso aos meios de solicitação, acompanhamento, respostas e informações sobre os serviços prestados pela instituição.	4	Facilidade de acompanhamento da solicitação do serviço.							0	0
	5	Disponibilidade e facilidade no uso dos meios de solicitação do serviço (sistemas, telefones, etc).							0	
	6	Disponibilidade e clareza das informações necessárias para solicitar o serviço.							0	
Tempestividade Conclusão tempestiva do serviço solicitado face às etapas necessárias para completar o processo dentro do prazo estabelecido ou qualquer demanda intercorrente.	7	Tempo total gasto na solicitação do serviço.							0	0
	8	Tempo de espera para receber o resultado da solicitação dos serviços.							0	
	9	Obtenção do serviço no prazo estipulado.							0	
Simplicidade Processual Burocracia de pré-requisitos e o grau de complexidade dos procedimentos necessários e quantidade de interações para obter um serviço	10	Requisitos e procedimentos necessários para obtenção do serviço.							0	0
	11	Quantidade de interações com os meios de solicitação do serviço (sistemas, telefone, etc).							0	
	12	Quantidade de etapas necessárias para obter o serviço.							0	
Pesquisa de Satisfação com a atuação da instituição (Comunidade local)									0	0
Sustentabilidade Práticas da instituição que visam a proteção do meio ambiente	1	Ações de Preservação Ambiental							0	0
	2	Ações de Reparação Ambiental (Reflorestar, limpeza de óleo, etc.)							0	0
	3	Medidas de Sustentabilidade (Reciclagem, material ecológico, tratamento de esgoto etc)							0	0
Infraestrutura Condição institucional que busca proporcionar o planejamento e a segurança urbana	4	Manutenção das ruas e estradas utilizadas para acesso à instituição							0	0
	5	Acesso e Circulação de veículos e de pedestres nas redondezas da instituição							0	
	6	Sinalização, segurança e monitoramento nas proximidades das instituições							0	
Social Ações que impactam positivamente o cotidiano da comunidade local, no que tange os aspectos sociais, educativos, comunicacionais e de renda.	7	Geração de emprego e renda para a comunidade local							0	0
	8	Promoção de ações educativas, sociais e culturais para a comunidade local							0	
	9	Ações de comunicação e informativos da empresa para a comunidade local							0	
Integridade Condição institucional que preza pela transparência de suas ações, em conformidade com a normas públicas	10	Cumprimento das regras da administração pública de conformidade e integridade							0	0
	11	Ações de combate à corrupção							0	
	12	Utilização de recursos públicos e financeiros							0	

Anexo 02

Instrumento da Pesquisa de Satisfação

Link da pesquisa: <https://tinyurl.com/satisfacao-vinculadas>



Pesquisa de Satisfação Vinculadas

Convidamos você a participar da nossa Pesquisa de Satisfação. Suas respostas contribuirão para o aperfeiçoamento dos nossos serviços prestados e nossa atuação junto à sociedade.

O conjunto das respostas resultará no "Índice Geral de Satisfação" e nos auxiliará na proposição de melhoria dos nossos serviços.

Seção 1

...

1. Concordo em participar desta pesquisa e declara que está ciente de que os dados serão analisados coletivamente, para subsidiar e avaliar Políticas Públicas no âmbito do Ministério da Infraestrutura e que qualquer informação pessoal prestadas neste formulário será anonimizada e está protegida pela Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGDP nº. 13.709 de 14 de agosto de 2018, informamos, também, que esta pesquisa NÃO realiza identificação ou rastreamento de IP (Internet Protocol) de computadores, tablets ou celulares dos respondentes. *

☐ Concordo

2. Em que categoria você se identifica? *

- ☐ Usuário ou Cliente (Pessoa Física ou Jurídica) de algum serviço prestado por nossa instituição
- ☐ Cidadão que conhece ou tem alguma interação com a nossa instituição.

[illegible]

Facilidade de acompanhamento da solicitação do serviço.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Disponibilidade e facilidade no uso dos meios de solicitação do serviço (sistemas, telefones, etc).	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Disponibilidade e clareza das informações necessárias para solicitar o serviço.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Tempo total gasto na solicitação do serviço.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Tempo de espera para receber o resultado da solicitação dos serviços.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Obtenção do serviço no prazo estipulado.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Requisitos e procedimentos necessários para obtenção do serviço.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Quantidade de interações com os meios de solicitação do serviço (sistemas, telefone, etc).	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Quantidade de etapas necessárias para obter o serviço.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

4. Você teria mais algum elogio, crítica ou sugestão sobre o serviço?

A resposta a esse item é opcional

Insira sua resposta

5. Considerando a atuação de nossa instituição, avalie o quanto você está satisfeito em relação a cada um dos itens a seguir: *

[illegible]

Ações de combate à corrupção	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Utilização de recursos públicos e financeiros	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

6. Você teria mais algum comentário sobre a instituição?

A resposta a esse item é opcional

Insira sua resposta

Seção 4

Perfil do Respondente

7. Selecione sua UF *

Selecionar sua resposta

8. Qual é o seu perfil? *

- ☐ Pessoa Física
- ☐ Pessoa Jurídica

Perfil da Pessoa Física

9. Qual sua faixa etária? *

10. Qual seu nível escolar? *

11. Qual a renda familiar, por salário mínimo? *

Perfil da Pessoa Jurídica

12. Qual é o seu perfil de usuário dos serviços de nossa instituição? *

- ☐ Empresas Públicas
- ☐ Empresas Privadas
- ☐ Sociedade de Economia Mista
- ☐ Embarcações que pretendam atracar em Portos brasileiros

13. Qual o porte da sua empresa? *

- ☐ Microempresa - Menor ou igual R\$ 360 mil
- ☐ Pequena Empresa - Maior que R\$ 360 mil e menor ou igual a R\$ 4,8 milhões
- ☐ Média Empresa - Maior que R\$ 4,8 milhões e menor ou igual a R\$ 300 milhões
- ☐ Grande Empresa - Maior que R\$ 300 milhões
- ☐ Prefiro não declarar

Seção 7

...

14. Por favor, informe seu e-mail para validarmos suas respostas da pesquisa: *

Insira sua resposta

Recomendação nº 02/2020 - CTO/MInfra

Recomenda-se que toda demanda de Ouvidoria recebida nas entidades vinculadas seja obrigatoriamente cadastrada na Plataforma Fala.Br. Informamos ainda a necessidade específica de ser disponibilizado apenas um único canal de denúncias, que é a Ouvidoria, não importando se este tipo de manifestação é apresentado por telefone, e-mail, correspondência, presencial ou sistema /formulário eletrônico e independente se a manifestação foi recebida diretamente em alguma área técnica ou mesmo em órgãos de apuração.

Todas as Denúncias devem ser, necessariamente, registradas pela Ouvidoria e encaminhadas às unidades de apuração com a devida preservação da identidade dos denunciante. Ao denunciante deve ser comunicada a realização de apuração ou não, como resposta conclusiva, e o resultado final deve ser informado à ouvidoria, para consolidação de relatório.

A Ouvidoria deve realizar a análise preliminar para identificação dos elementos mínimos, classificação das temáticas, preservação da identidade dos denunciante, bem como para encaminhamento às respectivas “Áreas de Apuração” (unidades de integridade) e na ausência de alguma delas, encaminhada para a instância decisória final do possível sancionatório, em qualquer caso, de acordo com as temáticas e instâncias de competência (ex. denúncia contra Diretores de Cias de Docas a competência de apuração é do CONSAD).

Importante ressaltar a importância de distinguir denúncias de caráter técnico (comum em agências reguladoras) que demandam análise e ações de unidades de fiscalização.

Monitoramento das respostas conclusivas (juízo de admissibilidade) e de resultados da apuração (tratamento final das denúncias).

Recomenda-se que a Ouvidoria, quando se tratar de empresa pública, em que pese a articulação essencial e necessária com a diretoria executiva, e demais áreas internas, deve se reportar diretamente ao Conselho Administrativo seguindo as diretrizes desse.

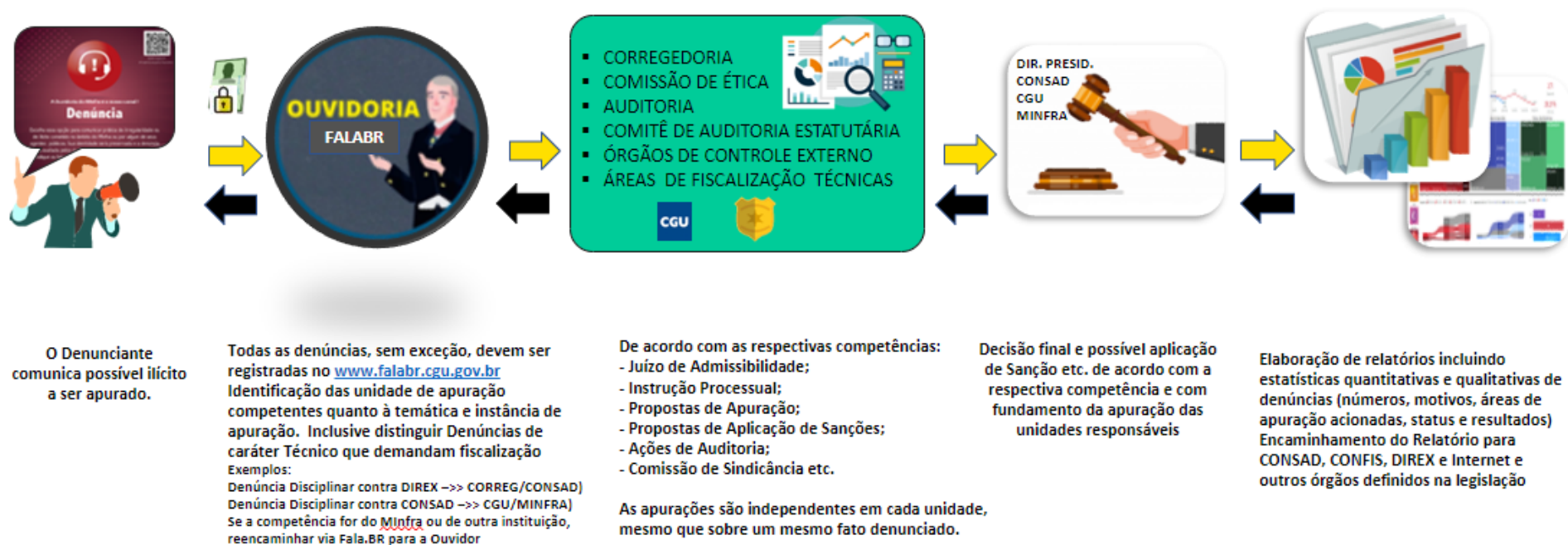
Recomenda-se que, no recebimento e tratamento das denúncias, seja utilizada como referência a Portaria nº 4.926/2019 do Ministério da Infraestrutura.

Estruturar os fluxos de recebimento e tratamento de denúncias nas empresas, conforme Portaria 4.926/2019 do Ministério da Infraestrutura

(<https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-n-4.296-de-2-de-outubro-de-2019-219917643>) bem como o fluxo apresentado no dia 24/11/2020 (Anexo 03) incluindo a definição de unidades de integridade competentes para a apuração das eventuais denúncias.

Anexo 03

Fluxo de Tratamento de Denúncias



Anexo 04
Referências Normativas
para o Tratamento de Denúncias

LEI Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017: Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm

DECRETO Nº 9.492, DE 5 DE SETEMBRO DE 2018: Regulamenta os procedimentos para a participação, a proteção e a defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da administração pública federal, direta e indireta, de que trata a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal. http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/decreto/D9492.htm

DECRETO Nº 10.153, DE 3 DE DEZEMBRO DE 2019: Dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciadores de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal direta e indireta e altera o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018. <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/decreto-n-10.153-de-3-de-dezembro-de-2019-231274119>

PORTARIA MINFRA Nº 4.296, DE 2 DE OUTUBRO DE 2019: Dispõe sobre a tramitação e o tratamento de denúncias no âmbito do Ministério da Infraestrutura. <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-n-4.296-de-2-de-outubro-de-2019-219917643>

Anexo 05

Tópicos no Fluxo de Denúncias

DENUNCIANTE:

O Denunciante comunica possível ilícito a ser apurado.

ANÁLISE PRELIMINAR:

Todas as denúncias, sem exceção, devem ser registradas no www.falabr.cgu.gov.br.

Identificação das unidade de apuração competentes quanto à temática e instância de apuração.

APURAÇÃO:

De acordo com as respectivas competências, e procedimentos próprios:

- Juízo de Admissibilidade;
- Instrução Processual;
- Propostas de Apuração;
- Propostas de Aplicação de Sanções; etc.

JULGAMENTO E DECISÃO FINAL:

Decisão final e possível aplicação de Sanção etc. de acordo com a respectiva competência e com fundamento da apuração das unidades responsáveis

MONITORAMENTO E ELABORAÇÃO DE RELATÓRIOS:

Elaboração de relatórios incluindo estatísticas quantitativas e qualitativas de denúncias (números, motivos, áreas de apuração acionadas, status e resultados).

Encaminhamento do Relatório para CONSAD, CONFIS, DIREX e Internet.

Recomendação nº 03/2020 - CTO/MInfra

Recomendação para as ouvidorias levarem à alta gestão de cada órgão a necessidade de designação de Encarregado de LGPD, considerando boa prática que seja o titular da ouvidoria. Se o encarregado não for o ouvidor, que se tenha proximidade com a Ouvidoria, para tramitação das manifestações dos titulares de dados pessoais.

Recomenda, ainda, de que as ouvidorias encaminhem às respectivas entidades vinculadas os guias operacionais de implementação elaborados pela SGD do Ministério da Economia (<https://www.gov.br/governodigital/pt-br/governanca-de-dados/guias-operacionais-para-adequacao-a-lgpd>), a estrutura e matriz de governança de priorização de ações que foi desenvolvida pelo MInfra (documentos anexos).

Anexo 06

Matriz de Governança e de priorização de Ações para Implementação da LGPD

A imagem abaixo é ilustrativa, a planilha está disponível no link: https://minfraestrutura-my.sharepoint.com/:x:/g/personal/gabriel_barbosa_infraestrutura_gov_br/EXmnixM1jXpIt3qWoKyRccsBBPhd0wbY9OwdJQhD-6H8Nw?e=j37WTZ

ID	Prática Avaliada	Nível de Adoção da Prática	Dimensão Monitorada	Gravidade (G)	Valor (G)	Urgência (U)	Valor (U)	Tendência (T)	Valor (T)	G x U x T	Depende de Ato Formal da Alta Gestão (GM ou SI)
6	O órgão designou os líderes responsáveis por cada frente de atuação no tratamento dos dados?	Iniciou o plano de adotar	Governança	Extremamente grave	5	Precisa de ação imediata	5	Irá piorar rapidamente se nada for feito	5	125	
25	O órgão já realizou uma adequação dos instrumentos convocatórios que estão sendo elaborados?	Adota parcialmente	Adequação de contratos e de relações com parceiros	Extremamente grave	5	Precisa de ação imediata	5	Irá piorar rapidamente se nada for feito	5	125	
8	O órgão elaborou Relatório de Impacto à Privacidade de Dados Pessoais - RIFPD?	Não Adota	Governança	Extremamente grave	5	Precisa de ação imediata	5	Irá piorar rapidamente se nada for feito	5	125	
2	O órgão já realizou um planejamento do seu Programa Institucional de Privacidade de Dados?	Iniciou o plano de adotar	Governança	Muito grave	4	Precisa de ação imediata	5	Irá piorar rapidamente se nada for feito	5	100	
3	O órgão desenvolveu um plano de comunicação interno do Programa Institucional de Privacidade de Dados?	Não Adota	Governança	Muito grave	4	Precisa de ação imediata	5	Irá piorar rapidamente se nada for feito	5	100	
26	O órgão já realizou uma revisão dos contratos em vigência para adequá-los à Lei Geral de Proteção de Dados?	Não Adota	Adequação de contratos e de relações com parceiros	Muito grave	4	Precisa de ação imediata	5	Irá piorar em pouco tempo se nada for feito	4	80	
11	O órgão, dentro dos limites de suas competências legais, implementou ações para não tratar e coletar de forma inadequada ou excessiva os dados pessoais dos cidadãos e tratar a mínima quantidade de dados necessários para atingir a finalidade legal desejada?	Adota parcialmente	Conformidade legal e respeito aos princípios	Muito grave	4	É urgente	4	Irá piorar em pouco tempo se nada for feito	4	64	
14	Os princípios da LGPD são aplicados a todo tratamento de dados pessoais realizados pelo órgão, tanto para clientes dos serviços públicos fornecidos quanto servidores, funcionários e/ou colaboradores da instituição?	Adota parcialmente	Conformidade legal e respeito aos princípios	Muito grave	4	É urgente	4	Irá piorar em pouco tempo se nada for feito	4	64	
16	O órgão ao efetuar o tratamento de dados pessoais no exercício de suas competências legais ou execução de políticas públicas dá publicidade sobre a finalidade e a forma como o dado será tratado?	Não Adota	Conformidade legal e respeito aos princípios	Muito grave	4	É urgente	4	Irá piorar em pouco tempo se nada for feito	4	64	
27	O órgão efetivamente implementou os controles de segurança para os riscos identificados no Relatório de Impacto à Proteção dos Dados Pessoais?	Não Adota	Segurança da Informação	Muito grave	4	É urgente	4	Irá piorar	3	48	
1	As partes envolvidas com a implementação da LGPD realizaram a leitura do Guia de Boas Práticas sobre a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) produzido pela Secretaria de Governo Digital?	Adota parcialmente	Governança	Grave	3	O mais rápido possível	3	Irá piorar em pouco tempo se nada for feito	4	36	Não

Recomendação nº 04/2020 - CTO/MInfra

Recomendação de padronização de Relatórios das Ouvidorias com estrutura que contemple: Apresentação, Atendimento, Avaliação e Conclusão. Que as Ouvidorias contemplem uma estrutura de capítulos de apresentação da Ouvidoria de seus trabalhos, planos, daquilo que tem desenvolvido, um capítulo específico para tratar de todas as questões de atendimento e seus subitens.

Outro item que trata especificamente de avaliação, e uma conclusão trazendo os destaques, as observações e as principais recomendações de todos os itens. Observar a importância de trazer a fundamentação, as justificativas, os objetivos e os destaques dos resultados.

Atendendo à Lei 13.460/17 os Relatórios devem contemplar, assim, com resultados quantitativos, análises qualitativas, recomendações e observações de implementação pela instituição. Para chegar a esses produtos, foi oferecido um modelo de como elaborar plano de trabalho para a atuação das ouvidorias.

Anexo 07

Proposta de Padronização dos Relatórios das Ouvidorias

Estrutura de Relatório:

- Apresentação
 1. Fundamentação/Justificativas;
 2. Objetivos;
 3. Destaques de Resultados.
- Atendimento
 - Resultados Quantitativos:
 - Por Tipologia;
 - Por assunto e Subassunto;
 - Por Serviços;
 - Por áreas e Temas Estratégicos.
 - Exemplo:
 - Processos Internos;
 - Desenvolvimento Pessoal;
 - Financeiro;
 - Cliente (Visão do Cidadão).
 - Resultados Qualitativos:
 - Análise e interpretação dos dados;
 - O que tudo isso quer dizer?
 - Observações de Contexto
 - (Se houver) providências Adotadas pela Alta Gestão ao longo do período
 - Recomendação e Sugestões.
- Avaliação
 - Instrumentos de Avaliação:
 - Pesquisas;
 - Participação nas redes sociais;
 - Enquetes;
 - Consultas Públicas
 - Audiências Públicas

- Etc.
- Resultados Quantitativos:
 - Dados.
- Resultados Qualitativos:
 - Análise e Recomendações.
- Conclusão
 - Resumo dos Resultados:
 - Atendimento;
 - Avaliação.
 - Observações e recomendações de Melhoria;
 - Desafios.

Sugere-se, também, às ouvidorias vinculadas a elaboração de Plano de Trabalho anual, para estruturar as atividades da gestão de cada unidade, conforme estrutura a seguir:

Plano de Trabalho:

- Metas e Resultados;
- Divulgação dos canais em todas as mídias (Interna e Externa);
- Desenho e revisão dos fluxos;
- Integração com as áreas internas:
 - Finalísticas (Prestadores de serviços);
 - Meio/Integridade:
 - Comunicação;
 - Estratégia e Planejamento;
 - Órgãos de Integridade.
 - Alta Gestão:
 - Diretorias;
 - CONSAD's;
 - Etc.
- Monitoramento.

Atas de registro das reuniões do CTO e das deliberações

ATA DA SEGUNDA REUNIÃO ORDINÁRIA DO ANO DE DOIS MIL E VINTE DO COMITÊ TÉCNICO DE OUVIDORIAS VINCULADAS AO MINISTÉRIO DA INFRAESTRUTURA. 23/11/2020.

Aos vinte e três dias do mês de novembro dois mil e vinte, às nove horas e trinta minutos, transmitida através do aplicativo para reunião online Teams, foi realizada a segunda reunião do Comitê Técnico de Ouvidorias vinculadas ao Ministério da Infraestrutura. A reunião foi iniciada pelo Assessor Especial da Secretaria Executiva do MInfra - **Carlos Vinícius Reis – Ouvidor do MInfra e Presidente do CTO e Wagner de Lima Oliveira – Assessor Especial da Secretaria Executiva do MInfra**, dando as boas-vindas aos componentes presentes, bem como aos demais membros e servidores que participaram da reunião, oportunidade em que se deu início à reunião. Fizeram-se presentes à reunião os seguintes painelistas: **Luciano Lourenço da Silva – Diretor do Departamento de Planejamento Gestão e Projetos Especiais - Secretaria Nacional de Transporte Terrestre/SNTT; Otto Luiz Burlier da Silveira Filho – Diretor do Departamento de Gestão e Modernização Portuária - Secretaria Nacional de Portos e Transportes Aquaviário - SNTPA/MInfra; Frederico de Moura Carneiro – Diretor do Departamento Nacional de Trânsito; Bárbara Soares de Lara, estagiária nível superior em Psicologia da Ouvidoria do MInfra**; Os pontos de pauta da reunião foram: 1. Atendimento – Padronização de Atendimento de Manifestações, Boas Práticas e Relatórios Periódicos; 2. Pesquisas de satisfação e análises qualitativas pelas ouvidorias. Passou-se a palavra para os presentes para que pudessem fazer as ponderações que considerarem pertinentes acerca da padronização de pesquisa de satisfação. **Thalyta Sousa Bezerra, Ouvidora da Infraero**, fez a ressalva da importância da pesquisa de satisfação para poder filtrar melhor o atendimento nas áreas que precisam melhorar na Instituição; **Caio Cesar Nascimento Nogueira – Ouvidor da ANTT**, fez a ressalva de que é válida a proposta de padronizar os formulários de pesquisa. Anac – Histórico de pesquisa da Anac deve ser mantido, pois é referência de padronização para as vinculadas ao MInfra, tendo o modelo estruturado; **Carlos Vinícius Reis - Ouvidor do MInfra e Presidente do CTO** ponderou que para aquelas organizações que já realizam esse tipo de pesquisa, utilizarão a ferramenta como modelo. Após votação, fica aprovada essa recomendação de padronização de Pesquisa de Satisfação com Serviços Prestados (destinada aos usuários/clientes) e de Pesquisa de Satisfação com Atuação da Instituição (destinada à sociedade local), conforme modelo oferecido pelo MInfra, para que cada uma siga esse modelo, essa referência, utilizando a ferramenta tecnológica mais adequada para aplicação da pesquisa (a exemplo da plataforma de Conselho de Usuários), bem como os instrumentos de aplicação, comunicação e divulgação. Toda parte da metodologia teórica, instrumento, os itens que devem conter a estruturação do questionário serão fornecidos de maneira documental pela Ouvidoria do MInfra para as Ouvidorias vinculadas. Para aquelas que não dispõem de ferramentas ou capacidade operacional, poderão formalizar solicitação de apoio à Ouvidoria do MInfra.. E nada mais tendo a tratar, eu, Thalyta Sousa Bezerra, encerro a presente ata, lida, aprovada e assinada pelo Presidente do Comitê.

Carlos Vinícius Reis
Ouvidor do MInfra e Presidente do CTO

ATA DA SEGUNDA REUNIÃO ORDINÁRIA DO ANO DE DOIS MIL E VINTE DO COMITÊ TÉCNICO DE OUVIDORIAS VINCULADAS AO MINISTÉRIO DA INFRAESTRUTURA. 24/11/2020.

Aos vinte e quatro dias do mês de novembro de dois mil e vinte, às dez horas e treze minutos, transmitida através do aplicativo para reunião on-line Teams, foi realizada a segunda reunião do Comitê Técnico de Ouvidorias vinculadas ao Ministério da Infraestrutura. A reunião foi iniciada pelo Assessor Especial da Secretaria Executiva do MInfra - **Carlos Vinícius Reis** – Ouvidor do MInfra e Presidente do Comitê Técnico de Ouvidorias e **Wagner de Lima Oliveira** – Assessor Especial da Secretaria Executiva do MInfra, dando as boas-vindas aos componentes presentes, bem como aos demais membros e servidores que participaram da reunião, oportunidade em que se deu início à reunião. Fizeram-se presentes à reunião os seguintes painelistas: **Wagner Alessander Ferreira** – Assessor Especial - Assessoria Especial de Controle Interno/MInfra; **Daniel Oliveira Silva** – Presidente da Comissão de Ética/MInfra; **Fernanda Costa de Oliveira** – Subsecretária da Subsecretaria de Governança e Integridade/MInfra. Os pontos de pauta da reunião foram: 1. Integridade – Fluxo e Tratamento de Denúncias; Ouvidoria e Órgãos de Integridade Institucional, Observâncias Legais, Fluxos de Recebimento, Tratamento e Monitoramento de Denúncias; Interação com órgãos de controle e supervisão ministerial. Passou-se a palavra para os presentes para que pudessem fazer as ponderações que considerarem pertinentes acerca da integridade, fluxo e tratamento de denúncias. **Wagner Ferreira** ponderou sobre a interação entre a Ouvidoria e a Assessoria Especial de Controle Interno, ressaltando que a Ouvidoria não é responsável pela apuração das denúncias, mas responsável por seu tratamento que inclui o acionamento dos órgãos competentes, dentre eles a própria Assessoria Especial de Controle Interno, dentro do universo do MInfra. No caso das entidades vinculadas, é a própria auditoria interna. A Ouvidoria faz a análise prévia da denúncia, para fazer a identificação, tema e encaminhar ao órgão competente. Destaca, também, que não há necessidade da ampliação de canais de denúncias, que sejam manifestadas somente pelo canal Fala-Br. **Carlos Vinícius Reis**, destacou que no MInfra encontra time de integridade, e enfatiza o termo “integridade”, tendo em vista que toda engrenagem, instituição se fortalece cada vez mais. Não há nenhuma unidade organizacional que dê conta sozinha de todas as interfaces de integridade. A Ouvidoria é peça chave, mas não é independente desse processo, ela necessita de todas as outras áreas de integridade, tal como as outras áreas de integridade necessitam da Ouvidoria, em se tratando de fortalecimento. **Fernanda Oliveira** agradeceu a oportunidade de participar dessa reunião e reconheceu a importância do empoderamento da Ouvidoria, ressaltando que o Ouvidor precisa ser qualificado, principalmente, em se tratando de fluxo de denúncia onde tudo se inicia na Ouvidoria. A Ouvidoria funcionando e bem estruturada, os protocolos e processos bem instruídos, instituídos impactam no funcionamento dos outros canais das instâncias de tratamentos de denúncias, como é o caso da Subsecretaria de Conformidade e Integridade. **José Luiz Povill de Souza, Ouvidor da ANAC**, levantou a questão de encaminhar a denúncia à polícia ou ao Ministério Público, no caso de ilícito penal ou ato de improbidade. É uma questão que nunca passou pela Ouvidoria, até porque é uma questão levada às Corregedorias pelo próprio estatuto do servidor público. Questiona se a Ouvidoria do MInfra tem essa expertise de analisar a denúncia. **Carlos Vinícius Reis** respondeu que quando a Ouvidoria do MInfra recebe qualquer demanda com caráter que aponte crime contra a administração pública no âmbito dessa natureza a gente aciona de imediato a unidade de integridade, a SCI que tem a permissão no âmbito do MInfra de fazer a interface com o órgão de controle externo, no caso a Polícia Federal ou o Ministério Público. **Daniel Oliveira Silva**, ressaltou que a Comissão de Ética, tem como base o normativo principal, que é a Portaria de Fluxos de Denúncias. A porta de entrada é a Ouvidoria que nos comunica algum tipo de infração ética que tenha chegado por ela e entrar em contato para tirar alguma dúvida eventual. No contato inicial com a Ouvidoria, é dada

ciência se foi aberto processo preliminar, se foi aberto processo ético diretamente, e após a conclusão da apuração na esfera ética é comunicada qual foi a conclusão direcionada para a Ouvidoria. **Carlos Vinícius Reis** ponderou que a promoção da ética interna é fundamental e a Ouvidoria tem que colaborar com as comissões de ética nesse sentido, e principalmente trazer um acolhimento daquele que sofre com algum desvio ético, até porque seja um daqueles colaboradores que se sentem tão constrangidos pelo desvio ético que foi cometido contra ele, em virtude de um assédio moral e não se sente confortável em procurar uma instância para buscar um amparo e sanar essa irregularidade. A Ouvidoria tem que oferecer todas as garantias e acolher esse público interno. **Carlos Gomes, Ouvidor da ANTAQ** sugeriu inserir no Fluxo de Tratamento de Denúncias - Monitoramento e elaboração de relatórios, que as agências reguladoras, por um dever legal, tem que encaminhar para o Senado, para a Câmara e para o Tribunal de Contas da União e para a Pasta Ministerial, e outros previstos na legislação. **Carlos Vinícius Reis**, acolheu a sugestão e inseriu no Fluxo de Tratamento de Denúncias. **Carlos Gomes**, observou que com relação a denúncia anônima, no início da implantação do Fala-Br, era fornecido um código para o denunciante e mesmo aqueles casos que eram denúncias anônimas, elas permitiam ao denunciante acesso a conclusão da manifestação, e isso foi suprimido. Sugeriu que mesmo sendo anônimo, o denunciante tem que ter acesso a conclusão, permitindo que o denunciante traga outros elementos. **Carlos Vinícius Reis** ressaltou que o padrão adotado no MInfra é que mesmo aquela denúncia anônima ou identificada, é devolvida a resposta conclusiva dentro do próprio Fala-Br, para efeito de acompanhamento da Controladoria Geral da União. **Carlos Vinícius Reis** colocou em deliberação e todos concordaram em aprovar a recomendação de padronização do Fluxo de Recebimento e Tratamento de Denúncias, conforme modelo gráfico ilustrativo apresentado na reunião, contemplando observações e aperfeiçoamentos já previstos em normativos, deixando registrada para fortalecimento da integridade no âmbito das Ouvidorias do MInfra. E nada mais tendo a tratar, eu, Thalyta Sousa Bezerra, encerro a presente ata, lida, aprovada e assinada pelo Presidente do Comitê, especialmente a padronização dos seguintes tópicos:

1) - Ouvidoria definida como canal único de recebimento de denúncias, da instituição ou de qualquer órgão de controle dessa mesma instituição (ex. Comissão de Ética, Comitê de Auditoria etc.) 2) - Análise preliminar pelas ouvidorias para identificação dos elementos mínimos, classificação das temáticas, preservação da identidade dos denunciante, bem como para encaminhamento às respectivas Áreas de Apuração (unidades de integridade) e na ausência de alguma delas, encaminha para a instância decisória final do possível sancionatório, em qualquer caso, de acordo com as temáticas e instâncias de competência (ex. denúncia contra Diretores de Cias de Docas a competência de apuração é do CONSAD). 3) - Importante ressaltar a importância de distinguir denúncias de caráter técnico (comum em agências reguladoras) que demandam análise e ações de unidades de fiscalização 4) - Monitoramento das respostas conclusivas (juízo de admissibilidade) e de resultados da apuração (tratamento final das denúncias).

Carlos Vinícius Reis

Ouvidor do MInfra e Presidente do CTO

ATA DA SEGUNDA REUNIÃO ORDINÁRIA DO ANO DE DOIS MIL E VINTE DO COMITÊ TÉCNICO DE OUVIDORIAS VINCULADAS AO MINISTÉRIO DA INFRAESTRUTURA. 25/11/2020.

Aos vinte e cinco dias do mês de novembro de dois mil e vinte, às dez horas, transmitida através do aplicativo para reunião on-line Teams, foi realizada a segunda reunião do Comitê Técnico de Ouvidorias vinculadas ao Ministério da Infraestrutura. A reunião foi iniciada pelo Assessor Especial da Secretaria Executiva do MInfra - **Carlos Vinícius Reis** – Ouvidor do MInfra e Presidente do Comitê Técnico de Ouvidorias, dando as boas-vindas aos componentes presentes, bem como aos demais membros e servidores que participaram da reunião, oportunidade em que se deu início à reunião. Fizeram-se presentes à reunião os seguintes painelistas: **Mauro César Sobrinho** – Diretor do Departamento de Governança de Dados e Informações da Secretaria de Governo Digital SGD/Ministério da Economia; **Adriana Cristina Pinto Rodrigues** – Coordenadora Geral de Inovação e Transformação de Serviços CGTI/MInfra. Os pontos de pauta da reunião foram: 1. Proteção de Dados – Encarregado de Dados x Ouvidorias; Implantação e Governança da Lei Geral de Proteção de Dados. Designação e Atribuições de Encarregado; Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais. Passou-se a palavra para os presentes para que pudessem fazer as ponderações que considerarem pertinentes aos temas: Encarregado de Dados x Ouvidorias; Implantação e Governança da Lei Geral de Proteção de Dados. Designação e Atribuições de Encarregado; Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais. **Carlos Vinícius Reis** ressaltou a importância dessa semana de participação social no setor de infraestrutura de transportes, tendo em vista que o provimento de infraestrutura visa oferecer ao cidadão uma infraestrutura competitiva, eficiente e com qualidade satisfatória aos nossos cidadãos. Abordou como acontece a interface do encarregado com as Ouvidorias e mesmo dentro dos processos de instituição e de governança de proteção de dados pessoais nas nossas Organizações. Dentro do planejamento do Ministério da Infraestrutura liderado pelo Ministro Tarcísio de Freitas e Marcelo Sampaio – Secretário Executivo, atendendo as diretrizes do Presidente Jair Bolsonaro, tem por objetivo estratégico, dentre eles, promover a satisfação dos serviços de trânsito e de transportes. Dentro desse objetivo estratégico, nada mais adequado do que as Ouvidorias como de canal de recebimento e participação social estarem atentas a todas essas demandas, mas também promovendo a segurança quando falamos de dados pessoais, afinal estamos no momento na vigência da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais. **Adriana Cristina Pinto Rodrigues**, tratou sobre a questão de proteção de dados de uma forma prática dentro das organizações. Ressaltou que foi definida uma Coordenação Geral de Inovação e Transformação de Serviços, e dentro dessa coordenação existe a Coordenação de Governança de Dados e Informação. Referente a dimensão da Governança na proteção de dados em relação a Lei Geral de Proteção de Dados, o Tribunal de Contas da União coloca como governança pública essencialmente esse mecanismo de liderança, estratégia e controle, postos em prática para avaliar, direcionar e monitorar a atuação seja ela qual for, seja da gestão, seja com vistas a condição de políticas públicas, a implementação da lei geral de proteção de dados. No Ministério da Infraestrutura as estruturas de governança que são ligadas à Lei Geral de Proteção de Dados são: Comitê de Governança Digital, que tem um caráter mais deliberativo; Comitê de Governança de Dados e Informação, tem um caráter executivo e propositivo e Comitê de Segurança da Informação. Com base no questionário que foi respondido, enviado pela SGD, do Ministério da Economia, foram observadas algumas dimensões da governança: Planejamento – Programa Institucional de Privacidade de Dados; Definição dos papéis e das responsabilidades; Relatório de Impacto

à Privacidade de Dados Pessoais; Comunicação Interna do Programa (Disseminação da informação); Desenvolvimento de Pessoas que precisam ser capacitadas e treinadas; Monitoramento e Avaliação, que por meio de indicadores vai nos permitir fazer a aferição dos resultados do programa. **Mauro César** ponderou que a segurança está focada na questão de olhar para o dado e tentar blindá-lo de ataques, de comprometimento de integridade, disponibilidade, confidencialidade. A privacidade está focada em como aquele dado vai ser utilizado: a coleta, o processamento, o armazenamento, verificando se ele está sendo tratado de maneira que atenda a finalidade que foi estipulada inicialmente e para a necessidade de uso daquele dado. Essas duas dimensões tratadas em conjunto que irão trazer um nível melhor de proteção de dados. **Carlos Vinícius Reis sugeriu encaminhar Recomendação de as ouvidorias levarem à alta gestão de cada órgão para designação de encarregado e considera boa prática que seja o ouvidor, mas competência para delegar está definida na LGPD, que se o encarregado não for o ouvidor, que se tenha proximidade com a Ouvidoria.** Aprovada a recomendação de que as ouvidorias encaminhem às respectivas unidades da alta gestão adotem os guias operacionais de implementação elaborados pela SGD do Ministério da Economia e a estrutura e matriz de governança e priorização de ações que foi desenvolvida pelo MInfra. Após aprovação, agradeceu a todos que acompanharam, a todos os Ouvidores, as entidades vinculadas e à Daniella, pelo cerimonial prestado na condução dos debates e toda a equipe presente. E nada mais tendo a tratar, eu, Thalyta Sousa Bezerra, encerro a presente ata, lida, aprovada e assinada pelo Presidente do Comitê.

Carlos Vinícius Reis

Ouvidor do MInfra e Presidente do CTO

ATA DA SEGUNDA REUNIÃO ORDINÁRIA DO ANO DE DOIS MIL E VINTE DO COMITÊ TÉCNICO DE OUVIDORIAS VINCULADAS AO MINISTÉRIO DA INFRAESTRUTURA. 26/11/2020.

Aos vinte e seis dias do mês de novembro de dois mil e vinte, às quatorze horas e onze minutos, transmitida através do aplicativo para reunião on-line Teams, foi realizada a segunda reunião do Comitê Técnico de Ouvidorias vinculadas ao Ministério da Infraestrutura. A reunião foi iniciada pelo Assessor Especial da Secretaria Executiva do MInfra - **Carlos Vinícius Reis** – Ouvidor do MInfra e Presidente do Comitê Técnico de Ouvidorias, dando as boas-vindas aos componentes presentes, bem como aos demais membros e servidores que participaram da reunião, oportunidade em que se deu início à reunião. Fizeram-se presentes à reunião os seguintes painelistas: **Rosimeire Cyrillo** - Promotora do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios – MPDFT; **Fernando Coelho** - Subsecretário de Gestão Estratégica Tecnologia e Inovação do MInfra; **Paula El Jaick de Barros Franco Yida** - MInfra. Os pontos de pauta da reunião foram: 1. Ouvidoria Estratégica; Ouvidoria Institucional – Relacionamento com a alta Gestão. Transformados resultados da participação social em indicadores estratégicos para alcance da missão institucional. Passou-se a palavra para os presentes para que pudessem fazer as ponderações que considerarem pertinentes aos temas: Ouvidoria Institucional – Relacionamento com a alta Gestão. Transformados resultados da participação social em indicadores estratégicos para alcance da missão institucional. **Carlos Vinícius Reis** fez uma reflexão sobre quando se fala da ouvidoria estratégica, pensamos principalmente a quem a Ouvidoria representa: o cidadão. O cidadão é fundamental para as organizações, as instituições, fundamental para o Ministério. Afinal, o Ministério significa serviço, servir. Por isso a importância enquanto servidores públicos para servir o nosso principal cliente: o cidadão. Todas as nossas ações enquanto Ouvidoria sejam sempre engajadas para prover para o cidadão uma infraestrutura competitiva, eficiente, moderna. Pois são nossos objetivos estratégicos. **Rosimeire Cyrillo** ressaltou que a estratégia começa na escuta externa, costurar relações, estimular a diversidade de diálogos, no ouvir dos diferentes públicos; e na escuta interna, o Ouvidor se fazer ouvir. Onde há o engajamento, a importância na cultura e padrões organizacionais colaborativos, na construção e manutenção da reputação organizacional. O Ouvidor precisa ter diversas habilidades, pois a Ouvidoria é a ciência do saber ouvir, do dialogar, a arte do relacionamento. Para ouvir o outro tem que ter certas capacidades, conhecimentos em termos de métodos. Salientou que todos que trabalham na Ouvidoria sejam capacitados nas ferramentas que envolve comunicação para o ato da escuta, tendo em vista a questão da atenção, do *feedback* naquele momento. A escuta externa para uma Ouvidoria estratégica é essencial. A Ouvidoria tem um papel importante na construção, na manutenção da reputação da Organização. **Fernando Coelho** exibiu o mapa estratégico do MInfra e não há de se falar em ganho financeiro e sim em resultados para a sociedade. O resultado é atingido ouvindo o cliente final, que é a sociedade. A Ouvidoria é o canal para fazer essa ponte. Ouvir os diversos clientes do processo e no tocante à estratégia em si, citamos aqueles atores com maior sensibilidade, a importância da Ouvidoria captar as percepções e conseguir levar para a alta administração é fundamental. **Paula El Jaick de Barros Franco Yida** apresentou a pesquisa do Fala, Caminhoneiro! A importância da participação do Programa Caminhoneiros, foi criado um canal de Whatsapp, em função da greve dos caminhoneiros, cuja interação foi bastante relevante, onde houve a inclusão dos canais de atendimento do MInfra e da ANTT no InfraBR. Citou a pesquisa Fala, Caminhoneiro! – crise Covid-19, no intuito de identificar prioridades de atuação para garantir a manutenção do abastecimento e preservar a qualidade de vida e de trabalho dos caminhoneiros, percepção das condições de trabalho nas estradas, percepção de poio prestado pelos diversos órgãos e entidades do setor. **Carlos Vinícius Reis** apresentou a estrutura da proposta de padronização de Relatórios: Apresentação, atendimento, avaliação, conclusão. Sugeriu que as Ouvidorias contemplassem uma estrutura de capítulos de

apresentação da Ouvidoria de seus trabalhos, planos, daquilo que tem desenvolvido, um capítulo específico para tratar de todas as questões de atendimento e seus subitens. Outro item que trata especificamente de avaliação, e uma conclusão trazendo os destaques, as observações e as principais recomendações de todos os itens. Citou a importância de trazer a fundamentação, as justificativas, os objetivos e os destaques dos resultados. **Thalyta Sousa Bezerra** salientou a importância de padronização de relatórios e que a Infraero faz o relatório anual e relatórios menores, trimestralmente, para a alta gestão. É inserido no relatório anual um resumo do ano, todas as atividades da Ouvidoria, que consta o registro as melhorias que ocorreram no ano, decorrentes dos relatos de ouvidoria. É inserido como anexo, um levantamento das ações de melhoria nos aeroportos. Os aeroportos passam a Ouvidoria o que os relatos geraram de melhoria, com fotos para as pessoas verem o que aquela reclamação gerou de melhoria nos aeroportos e posteriormente, um retorno para o cidadão. Acho que também é válido para as empresas públicas essa adesão de resultados nos relatórios. **Carlos Vinícius Reis** agradeceu a todos que acompanharam, a todos os Ouvidores, as entidades vinculadas e toda a equipe presente. E nada mais tendo a tratar, eu, Thalyta Sousa Bezerra, encerro a presente ata, lida, aprovada e assinada pelo Presidente do Comitê.

O último dia do evento, 27/11/2020, contou com apresentações da Ouvidoria Geral da União, abordando aspectos da Lei de Acesso à Informação, Conselho de Usuários e Instrução Normativa da CGU que estabelece requisitos e prazos de cargo de ouvidor.

O painel Recomendações e Atualizações da OGU foi apresentado pelo Ouvidor-Adjunto Fabio Valgas e por Marcus Lindenmayer, Chefe de Gabinete da OGU.

O encerramento do evento foi realizado pelo Secretário Executivo Adjunto - Rodrigo Otavio Moreira da Cruz.

Carlos Vinícius Reis

Ouvidor do MInfra e Presidente do CTO

Apresentações

Seguem abaixo os vídeos com os registros dos painéis e arquivos das respectivas apresentações quando utilizadas.

ATENDIMENTO E AVALIAÇÃO – RELATÓRIOS

https://youtu.be/4J4d_bQGOO0

INTEGRIDADE – Fluxo e Tratamento de Denúncias

<https://youtu.be/hvxqnhXSdFY>

PROTEÇÃO DE DADOS – Encarregado de Dados x Ouvidorias

https://youtu.be/_6B1DiK5uBs

OUVIDORIA ESTRATÉGICA

<https://youtu.be/HeRpIdv12sg>

RECOMENDAÇÕES E ATUALIZAÇÕES DA OGU

<https://youtu.be/oaij8G69qWk>

Pesquisa Fala Cidadão: Modernização De Rodovias Federais



- O **Plano Setorial de Transportes Terrestres** deverá ser um documento técnico, de caráter tático, responsável pelo desdobramento dos elementos estratégicos macrossetoriais em iniciativas setoriais (relativas aos modos de transporte rodoviário e ferroviário), de forma a balizar a atuação do setor e o planejamento operacional das entidades vinculadas.
- As diretrizes e iniciativas táticas consolidadas pelo Plano Setorial poderão ensejar diversas tomadas de decisão e conjunto de ações setoriais, como, por exemplo, a definição de **programas** e projetos voltados aos modos de transporte terrestres.

estratégico



PNT



tático



PSTT



tático + operacional



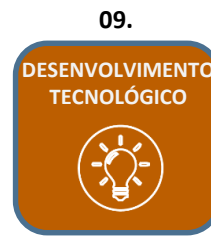
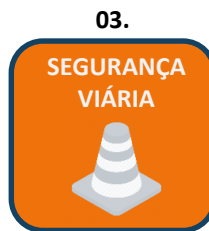
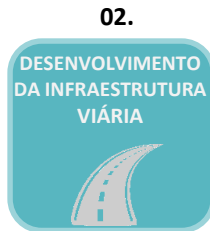
Programas e
projetos

Plano Setorial de Transportes Terrestres - PSTT



É um documento técnico, em **nível tático**, responsável pelo desdobramento dos elementos estratégicos macrossetoriais em **iniciativas setoriais** (relativas aos modos de transporte rodoviário e ferroviário), de forma a balizar a atuação do setor e o planejamento operacional das entidades vinculadas.

Objetivos
Táticos



Protocolos internacionais



Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ONU)

Metas de ação global para redução
dos acidentes e das mortes

2011 – 2020 (meta red. mortes 50%; Brasil 30%)



META 3 2030		META 4 2030	
Meta 3: Até 2030, todas as novas vias com padrões técnicos que considerem a segurança no trânsito para todos os usuários da via, ou atinjam classificação de três estrelas ou mais.		Meta 4: Até 2030, mais de 75% dos deslocamentos serem em vias que atendam aos padrões técnicos que levam em conta a segurança no trânsito para todos os usuários.	



O que o usuário almeja de uma
rodovia?

Antigamente o conceito de rodovias era somente ligar dois pontos.



As rodovias modernas devem ter o conceito de “Conexão”, de “Prestação de Serviços aos Usuários”.

Viagem Segura e Confortável!!



Webinar

- **Objetivo:**

Apresentar temáticas afetas à modernização das rodovias federais, alicerçadas nos propósitos de geração de maior segurança, fluidez e tecnologia aos usuários das vias, a partir das contribuições realizadas no âmbito do Plano Setorial de Transportes Terrestres.

- **Instituições participantes:**

Servidores de diferentes esferas de governo, concessionárias rodoviárias, associações, confederações e universidades.

- **Lançamento da Pesquisa “Fala Cidadão”, sobre modernização de rodovias.**

- **Visualizações (até 21/09/2020): 3,1 mil**

- **Número máximo de participantes simultâneos: 216**

**WEBINAR**

**Plano Setorial
de Transportes Terrestres:
Modernização de Rodovias Federais**

| Abertura

**| Marcelo Sampaio**
Secretário Executivo
do Mintra

**| Marcelo da Costa**
Secretário Nacional de
Transportes Terrestres
do Mintra

**| Carlos Vinicius
Reis**
Ouvidor do Mintra

| Palestrantes

**| Afranio Spolador**
Diretor de Tecnologia Grupo
Ecorodovias

**| Fábio Williams de Sousa**
Diretor de Tecnologia da Informação e
Comunicação Polícia Rodoviária Federal

**| Joao Vitor Pereira Pedrosa**
Consultor Sênior Corporação Financeira
Internacional - Grupo Banco Mundial

**| Fernanda Pinheiro Rezende**
Coordenadora de Desenvolvimento do
Transporte - Confederação Nacional do
Transporte

 **| Dia 03/09/2020 (quinta-feira)**

 **| 10h00 às 12h00**

 **Transmissão pelo Youtube do
Ministério da Infraestrutura**

**MINISTÉRIO DA
INFRAESTRUTURA**

**PÁTRIA AMADA
BRASIL**
GOVERNO FEDERAL

Pesquisa Pública: Fala Cidadão!!!

Modernização das Rodovias Federais

Objetivo:

Realizar o levantamento das necessidades para modernização de rodovias federais, abrangendo desde demandas mais frequentes, como a sinalização nas rodovias, a segurança e a melhoria da qualidade da infraestrutura, até a disponibilização de comodidades, como disponibilização de wi-fi nas estradas.

Parceria:

Ouvidoria MInfra

Participantes:

1025

Período de Coleta:

Entre Agosto e setembro/2020

Painel BI:

<https://tinyurl.com/painelcidadao>





TOTALMENTE NECESSÁRIO 5-4.51 4.5-4.25 4.24-4.0 3.99-3.5 3.49-3 2.99-2.5 2.49-1 1-0 TOTALMENTE DESNECESSÁRIO

SEGURANÇA VIÁRIA

4,28

+prevenção da criminalidade	4,38
construir/ampliar áreas de escape	4,37
melhorar sinalização	4,34
implantar/ampliar barreiras de proteção	4,29
+passarelas para pedestres	4,02

SUSTENTABILIDADE

4,14

priorizar pavimentação sustentável (asfalto de borracha)	4,15
reconhecer rodovias com prática de preservação ambiental	4,14

TRANSVERSAIS

3,47

+qtd/qualidade pontos de parada/descanso	4,03
+câmeras de segurança	3,94
reavaliar limite de velocidade	3,79
simplificar normas de trânsito	3,62
+privatização de rodovias	3,15
comércio de produtos nos SAUS	3,14
+fiscalização por radares	2,59

RANKING POR ITENS

ampliar cobertura celular	4,51
implantar/melhorar acost...	4,51
+faixas/duplicação	4,46
+contornos áreas urbanas	4,43
+prevenção da criminalid...	4,38
construir/ampliar áreas de...	4,37
melhorar sinalização	4,34
melhorar a iluminação	4,31
implantar/ampliar barreir...	4,29
priorizar pavimentação su...	4,15
reconhecer rodovias com ...	4,14
+comunicação com o res...	4,11
+qtd/qualidade pontos d...	4,03
+passarelas para pedestres	4,02
wi-fi em trechos específicos	3,97
+câmeras de segurança	3,94
+viadutos de retorno	3,92
implantar free flow (paga...	3,85
+incentivo cobrança auto...	3,80
reavaliar limite de velocid...	3,79
melhorar traçado/formato...	3,68
simplificar normas de trã...	3,62
+privatização de rodovias	3,15
comércio de produtos no...	3,14
+fiscalização por radares	2,59

FLUIDEZ

4,20

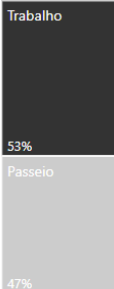
implantar/melhorar acostamentos	4,51
+faixas/duplicação	4,46
+contornos áreas urbanas	4,43
+viadutos de retorno	3,92
melhorar traçado/formato BR's	3,68

TECNOLOGIAS

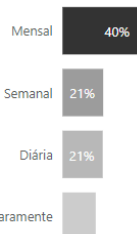
4,10

ampliar cobertura celular	4,51
melhorar a iluminação	4,31
+comunicação com o responsável pela BR	4,11
wi-fi em trechos específicos	3,97
implantar free flow (pagamento por km percorrido)	3,85
+incentivo cobrança automática pedágio	3,80

Finalidade



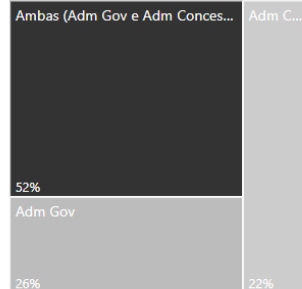
Frequência de Uso



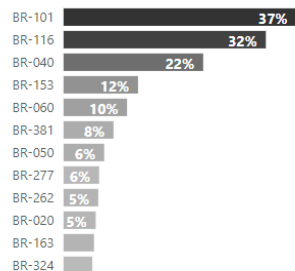
UF em que mais trafega



Tipo de Rodovia Utilizada



BR's mais Utilizadas



Implantação melhoria controle mesmo principalmente iluminação tráfego menos onde Segurança muitos estátrânsito obras radares áreas manutenção Velocidade uma pedágio usuários isso até muito mas Sinalização aumentar caminhões Asfalto ser sem Sinalização Postos urgente acidenteskm Melhorar BR trechos PELA federaishá faixas como Fiscalização uso maior duplicar região buracos Veículos rodovias pista condições cidades Rodoviarodovias ter condições fluxomelhor FAIXA entre grande Pavimento estradas sobre terceira estado

Interpretações e Conclusões

- Necessidade de estimular **modernização das principais rodovias federais** públicas e concedidas com foco em segurança viária, fluidez e tecnologia, em consonância com a Política Nacional de Transportes - PNT e o Plano Setorial de Transportes Terrestres - PSTT (em elaboração):



Segurança viária



Fluidez



Tecnologia

- Iniciativas nas áreas de: free flow, segurança viária, conectividade, TAG, sinalização, monitoramento, pesagem veicular, integração/gestão, técnicas sustentáveis, obras (viadutos, passarelas, áreas de escape, faixas adicionais, etc.
- Benefícios esperados: redução da severidade e número de acidentes, mais tecnologia e conectividade nas rodovias, maior eficiência logística, aprimoramento da gestão do Minfra e maior integração entre ANTT e DNIT, auxílio na retomada do crescimento da economia, mais emprego e renda.

Pequenas intervenções, grandes resultados,
em curto prazo!!!



iRAP

- Remoção de perigo na lateral da pista
- Inclusão de barreiras e defensas
- Melhorias na sinalização vertical e horizontal
- Terceiras faixas
- Duplicação
- Iluminação
- Passarelas



MINISTÉRIO DA
INFRAESTRUTURA



PÁTRIA AMADA
BRASIL
GOVERNO FEDERAL

Gestão da Qualidade dos Serviços do MInfra

Carlos Vinícius Reis
Ouvidor



Gestão da Qualidade dos **Serviços no MInfra**

Código de Defesa dos Usuários do Serviço Público

➤ **Princípios** a serem observados e **direitos** do usuários (Lei nº 13.460/ 17, arts. 4º a 6º):

- **Regularidade**: cumprimento de prazos e normas procedimentais
- **Continuidade**: comunicação prévia em caso de interrupção e apenas em horário comercial
- **Efetividade**: eliminação de formalidades, atuação integrada e sistêmica
- **Segurança**: proteção à saúde, à segurança e às informações pessoais
- **Atualidade**: aplicação de soluções tecnológicas
- **Generalidade**: igualdade de tratamento, acessibilidade, presunção da boa-fé, liberdade de escolha dos meios de obtenção dos serviços, linguagem simples
- **Transparência**: informações precisas e de fácil acesso, participação no acompanhamento e avaliação dos serviços, observância dos códigos de ética e de conduta, acesso e obtenção de informações
- **Cortesia**: tratamento com urbanidade e respeito

Gestão da Qualidade dos Serviços no MInfra

Código de Defesa dos Usuários do Serviço Público

➤ A **Carta de Serviços** deve conter as seguintes informações:

- **Serviços** oferecidos
- Requisitos, documentos, formas e demais **informações necessárias**
- **Etapas** para o processamento do serviço
- **Prazo** máximo
- **Forma** de prestação do serviço
- Locais e formas para **apresentar manifestação**
- **Prioridades** de atendimento
- Tempo de **espera**
- Mecanismos de **comunicação**
- Procedimentos de **resposta**
- Mecanismos de consulta sobre o **andamento** do serviço e eventual manifestação

Gestão da Qualidade dos **Serviços no MInfra**

Código de Defesa dos Usuários do Serviço Público

➤ **Avaliação dos Serviços** deve ser feita pelo menos 1 vez ao ano e deve buscar identificar os seguintes aspectos:

- **Satisfação** com o serviço prestado
- **Qualidade** do atendimento
- **Cumprimento** dos compromissos e prazos definidos
- **Quantidade** de manifestações
- **Medidas adotadas** pela Administração para a melhoria e o aperfeiçoamento da prestação do serviço

Gestão da Qualidade dos **Serviços** no MInfra

E agora?

Como transformar normas e obrigações em serviços eficientes?

Como entender as expectativas e percepções de nosso Cliente?

Como transformar e medir prestação dos nossos serviços?

Como promover a satisfação dos usuários dos serviços?

Gestão da Qualidade dos **Serviços no MInfra**

Será que podemos ter apenas uma avaliação geral de usuários diferentes a respeito de um mesmo serviço?

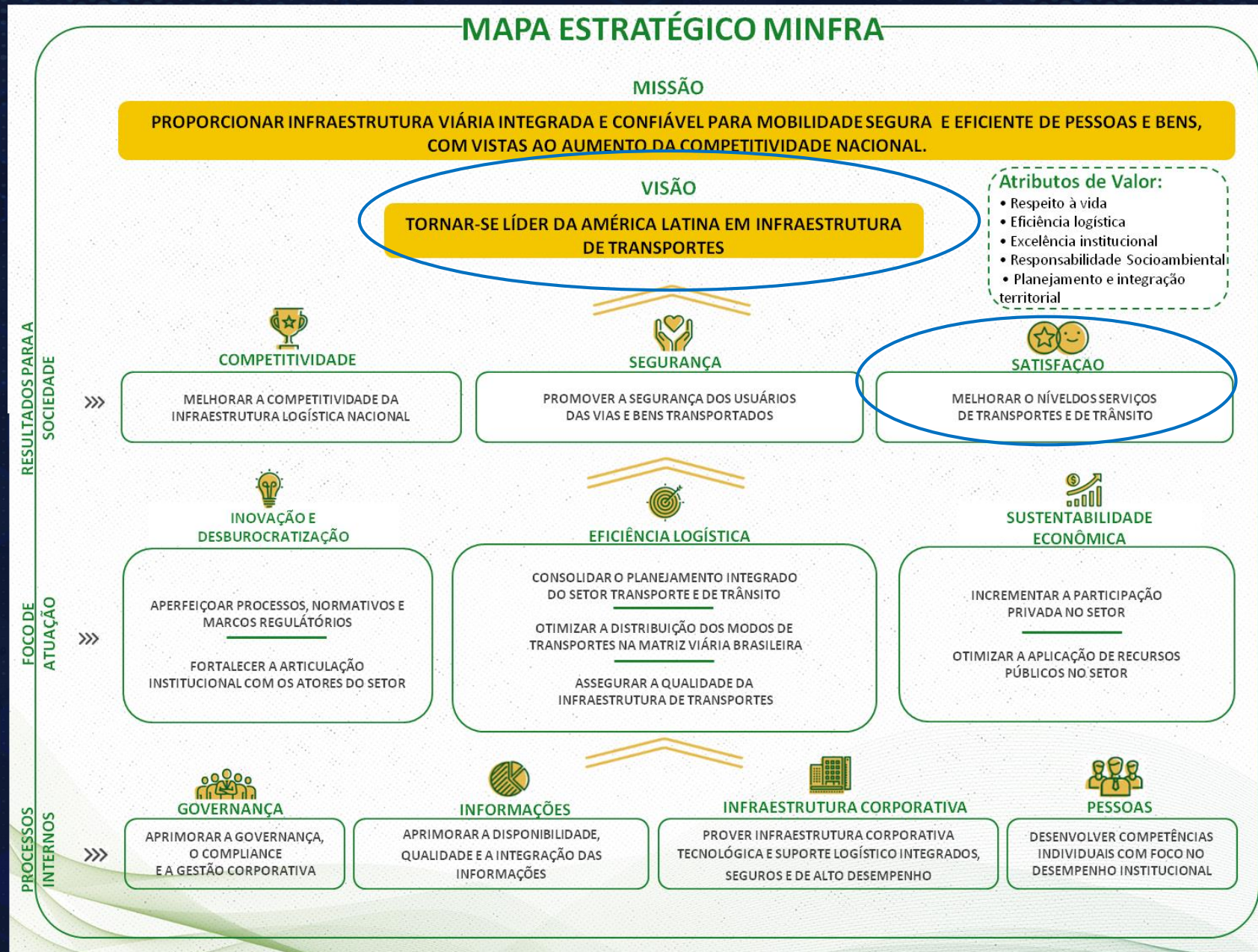
Todos se manifestam sobre os serviços?

Onde são ouvidos?

O que significa satisfação para eles?



Gestão da Qualidade dos **Serviços** no MInfra



Gestão da Qualidade dos **Serviços no MInfra**

Dimensões de Qualidade **Objetiva** e **Subjetiva** dos Serviços

QoS

Hardware - Aspectos Objetivos dos Serviços

Qualidade Técnica

Características do serviço capazes de satisfazer as necessidades declaradas e implícitas do usuário

Performance

Características de funcionamento e de desempenho do serviço

Consistência Digital

Características do nível de digitalização do serviço e Regularidade dos sistemas informatizados

Avaliação Objetiva

QoE

Software – Aspectos Subjetivos dos Serviços

Experiência do Usuário UX

Aspectos relacionados a usabilidade e ao processo de obtenção dos serviços

Reação do Usuário

Atitude do usuário frente ao funcionamento, a performance e/ ou a experiência com o serviço

Satisfação do Usuário

Resultado entre as expectativas e o desempenho percebido

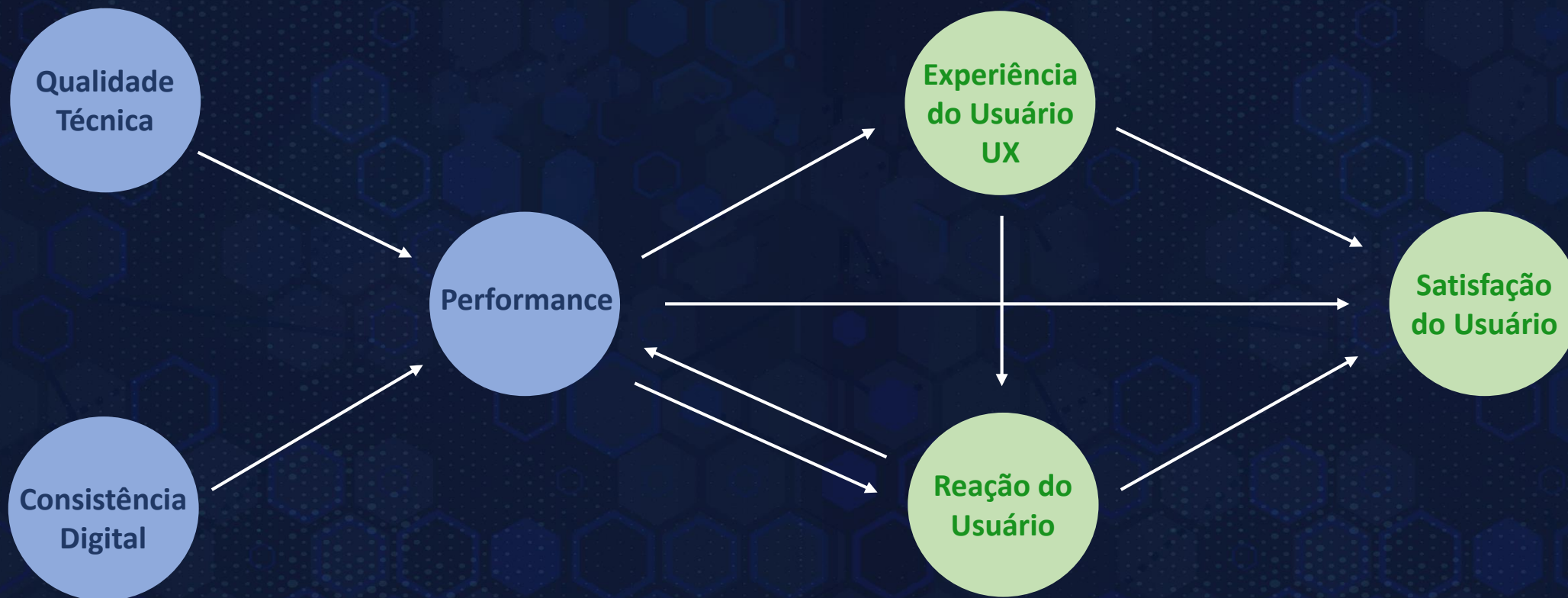
Avaliação Subjetiva

Gestão da Qualidade dos **Serviços no MInfra**

Como se relacionam a Qualidade **Objetiva** e **Subjetiva** dos Serviços ?

QoS Hardware - Aspectos Objetivos dos Serviços

QoE Software – Aspectos Subjetivos dos Serviços



Gestão da Qualidade dos **Serviços no MInfra**

Aspectos Objetivos e Subjetivos da Qualidade de Serviços

QoS Hardware - Aspectos Objetivos dos Serviços



QoE Software – Aspectos Subjetivos dos Serviços



Gestão da Qualidade dos **Serviços** no MInfra



1ª Pesquisa de Satisfação do MInfra

O Ministério da Infraestrutura - MInfra está realizando a **1ª Pesquisa de Satisfação** com os Serviços prestados pelo órgão. Se você obteve a conclusão de algum serviço de Trânsito/Portuários/ Fomento e Passe Livre e receber o link da pesquisa por gentileza responda e ajude a melhorar os nossos serviços.

MINISTÉRIO DA INFRAESTRUTURA PÁTRIA AMADA BRASIL GOVERNO FEDERAL



Pesquisa de Satisfação com os Serviços Portuários Prestados pelo MInfra

Convidamos você a participar da nossa Pesquisa de Satisfação com os Serviços Portuários prestados pelo Ministério da Infraestrutura por intermédio do Portal gov.br. Suas respostas contribuirão para o aperfeiçoamento dos serviços prestados pelo MInfra à sociedade.

O conjunto das respostas resultará no "Índice de Satisfação dos Serviços do MInfra". O relatório com o resultado da pesquisa será divulgado na página da Ouvidoria no portal do Ministério.

* Obrigatória

Avaliação dos Serviços Portuários

1. Considerando os Serviços Portuários prestados pelo MInfra, avalie as características de sua prestação, em uma escala de 0 a 5, sendo 0 Totalmente Insatisfeito e 5 Totalmente Satisfeito, indicando o grau de satisfação com cada item a seguir: *

	0 -Totalmente insatisfeito	1 - Muito insatisfeito	2 - Pouco insatisfeito	3 - Pouco satisfeito	4 - Muito satisfeito	5 - Totalmente satisfeito	Não se Aplica
Resolução de problemas na obtenção do serviço	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Esclarecimento das dúvidas sobre os serviços	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Confiabilidade e certeza das respostas recebidas	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Obtenção do serviço no prazo estipulado	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Tempo total gasto na solicitação do serviço	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Tempo de espera para receber o resultado da solicitação dos serviços	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Disponibilidade e Facilidade no uso dos meios de solicitação do serviço (sistemas, telefone, etc)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Facilidade de acompanhamento da solicitação do serviço	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Gestão da Qualidade dos **Serviços no MInfra**

➤ Sobre a pesquisa:

- Consolidação de um questionário a ser respondido, periodicamente, pelos usuários que tiveram suas solicitações de serviços concluídas.

➤ Etapas da consolidação da pesquisa



Gestão da Qualidade dos Serviços no MInfra



PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS DO MINFRA

Limpar Filtros

MINISTÉRIO DA
INFRAESTRUTURA

PÁTRIA AMADA
BRASIL
GOVERNO FEDERAL

ISS MINFRA

Índice Geral de Satisfação com os Serviços prestados pelo Ministério da Infraestrutura no 1º semestre de 2020.



Fator Confiabilidade

Garantia de prestar um serviço eficaz nas diferentes etapas, sendo elas de solicitação, tratamento ou resposta aos usuários dos serviços prestados.



Fator Disponibilidade

Disponibilidade e facilidade de acesso aos meios de solicitação, acompanhamento, respostas e informações sobre os serviços prestados pela instituição.



Fator Tempestividade

Conclusão tempestiva do serviço solicitado face às etapas necessárias para completar o processo dentro do prazo estabelecido ou qualquer demanda intercorrente.



Fator Simplicidade Processual

Burocracia de pré-requisitos e o grau de complexidade dos procedimentos necessários e quantidade de interações para obter um serviço.



● 0 - Totalmente Insatisfeito ● 1 - Muito Insatisfeito ● 2 - Pouco Insatisfeito ● 3 - Pouco Satisfeito ● 4 - Muito Satisfeito ● 5 - Totalmente Satisfeito

Resolução de problemas na obtenção do serviço



Facilidade de acompanhamento da solicitação do serviço



Tempo total gasto na solicitação do serviço



Requisitos e procedimentos necessários para obtenção do serviço



Esclarecimento das dúvidas sobre os serviços



Disponibilidade e facilidade no uso dos meios de solicitação do serviço (sistemas, telefone, etc)



Tempo de espera para receber o resultado da solicitação dos serviços



Quantidade de interações com os meios de solicitações do serviço (sistemas, telefone, etc)



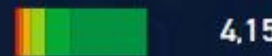
Confiabilidade e certeza das respostas recebidas



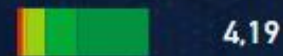
Disponibilidade e clareza das informações necessárias para solicitar o serviço



Obtenção do serviço no prazo estipulado



Quantidade de etapas necessárias para obter o serviço

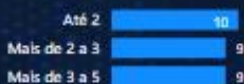


Pessoa Física 91%

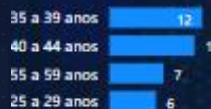
Tem deficiência?



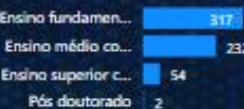
Renda Familiar/Salário Mín



Faixa Etária



Escolaridade



Pessoa Jurídica 9%

Porte da Empresa



Perfil da Empresa



Menor Intensidade
Maior Intensidade



Estatísticas

1080

Respondentes

Grau de Confiança: 95%
Margem de Erro: 3%



MINISTÉRIO DA
INFRAESTRUTURA

PÁTRIA AMADA
BRASIL
GOVERNO FEDERAL

Obrigado!

MINISTÉRIO DA
INFRAESTRUTURA



PÁTRIA AMADA
BRASIL
GOVERNO FEDERAL

CTO

PROPOSTA DE PADRONIZAÇÃO DE RELATÓRIOS

23/11/2020





ESTRUTURA DE RELATÓRIO

- ✓ Apresentação
- ✓ Atendimento
- ✓ Avaliação
- ✓ Conclusão



APRESENTAÇÃO

- Fundamentação/Justificativas;
- Objetivos;
- Destaques de Resultados.



ATENDIMENTO

- **Resultados Quantitativos:**

- Por Tipologia;
- Por assunto e Subassunto;
- Por Serviços;
- Por áreas e Temas Estratégicos.
 - Exemplo:
 - Processos Internos;
 - Desenvolvimento Pessoal;
 - Financeiro;
 - Cliente (Visão do Cidadão).

- **Resultados Qualitativos:**

- Análise e interpretação dos dados;
 - O que tudo isso quer dizer?
- Observações de Contexto
- (Se houver) Providências Adotadas pela Alta Gestão ao longo do período
- Recomendação e Sugestões.



AVALIAÇÃO

- Instrumentos de Avaliação:

- Pesquisas;
- Participação nas redes sociais;
- Enquetes;
- Consultas Públicas
- Audiências Públicas
- Etc.

- Resultados Quantitativos:

- Dados.

- Resultados Qualitativos:

- Análise e Recomendações.



CONCLUSÃO

- **Resumo dos Resultados:**
 - Atendimento;
 - Avaliação.
- **Observações e recomendações de Melhoria;**
- **Desafios.**



COMO CHEGAR LÁ?

- **Plano de Trabalho:**

- Metas e Resultados;
- Divulgação dos canais em todas as mídias (Interna e Externa);
- Desenho e revisão dos fluxos;
- Integração com as áreas internas:
 - Finalísticas (Prestadores de serviços);
 - Meio/Integridade:
 - Comunicação;
 - Estratégia e Planejamento;
 - Órgãos de Integridade.
 - Alta Gestão:
 - Diretorias;
 - CONSAD's;
 - Etc.
- Monitoramento.

Obrigado!

Contato:

Carlos Vinícius Brito Reis

Ouvidor e DPO

Ministério da Infraestrutura

Telefone: (61) 2029-8093

carlos.reis@infraestrutura.gov.br

MINISTÉRIO DA
INFRAESTRUTURA



PÁTRIA AMADA
BRASIL
GOVERNO FEDERAL

Ministério da Infraestrutura **Apresentação para CTO 2020**

Assessoria Especial de
Controle Interno- AECl



Interação entre a Ouvidoria e a AECI

Ouvidoria



Ouvidoria e Acesso à Informação
em uma única plataforma

A Ouvidoria não é responsável pela apuração das denúncias, mas é a responsável por seu tratamento, que inclui o acionamento dos órgãos competentes, dentre eles a **Assessoria Especial de Controle Interno – AECI** e, no caso das entidades vinculadas a Auditoria Interna.

Interação entre a Ouvidoria e a AECI

Art. 5º A Ouvidoria fará a análise prévia da denúncia e, na sequência, a encaminhará ao órgão apuratório competente, de acordo com os seguintes critérios:

I - À **Corregedoria**: quando se tratar de assuntos **disciplinares**;

II - À **Comissão de Ética**: quando se tratar de assuntos de **desvio ético**;

III - À **Assessoria Especial de Controle Interno**: quando os fatos relatados remeterem à **necessidade de atuação junto à Controladoria-Geral da União - CGU**, com vistas a possível **ação de controle**;

IV - À **Subsecretaria de Governança e Integridade**: quando se tratar de **crimes contra a Administração Pública**, nos termos da legislação federal;

V - À **Secretaria Finalística ou órgão interno responsável**: quando se tratar de **respectiva competência de apuração** ou de **verificação do cumprimento de política pública setorial correspondente**;

VI - À **entidade vinculada ao Ministério que tenha autonomia administrativa e organizacional**.

Interação entre a Ouvidoria e a AECI

Além dessa interação decorrente da mencionada Portaria, cabe destacar também a interação do titular da AECI (Autoridade de Monitoramento da LAI no MInfra) e do Ouvidor da Pasta para atuação efetiva e eficaz, no que se refere à gestão dos diversos pedidos via LAI.

De maneira análoga, a interação entre a Ouvidoria e as demais unidades de Integridade (Subsecretaria de Conformidade e Integridade, Corregedoria e Presidente da Comissão de Ética) também ocorre, o que possibilita a melhor qualificação e apuração possível dos fatos encaminhados.

Interação entre a Ouvidoria e a AUDINT

Ouvidoria



Ouvidoria e Acesso à Informação
em uma única plataforma

A Ouvidoria não é responsável pela apuração das denúncias, mas é a responsável por seu tratamento, que inclui o acionamento dos órgãos competentes, dentre eles a **Auditoria Interna**, no caso das entidades vinculadas ao MInfra.

Interação entre a Ouvidoria e a AUDINT

A Auditoria Interna exerce atividade **independente** e **objetiva** de avaliação e de consultoria nos processos de governança, gerenciamento de riscos e controles internos. O escopo dos trabalhos incluem riscos à integridade, relacionados a fraude, corrupção ou desvio de conduta ética, sendo avaliada a adequação dos controles internos. Também realiza auditoria para **apuração de denúncias** caso demandada pelos órgãos estatutários da Organização ou por órgãos externos de fiscalização e controle.

Quando os fatos relatados remeterem à necessidade de possível ação de controle, ou atuação junto aos órgãos de controle, o processo deve ser encaminhado à Auditoria Interna para as providências que entender cabíveis.

Não ampliação de canais de denúncia

Acesso à Informação

Solicite acesso a informações públicas

Denúncia

Comunique um ato ilícito praticado contra a administração pública

Elogio

Expresse se você está satisfeito com um atendimento público

Reclamação

Manifeste sua insatisfação com um serviço público

Simplifique

Sugira alguma ideia para desburocratizar o serviço público

Solicitação

Peca um atendimento ou uma prestação de serviço

Sugestão

Envie uma ideia ou proposta de melhoria dos serviços públicos

Há necessidade de instituição de outros canais para recebimento de denúncias além do FalaBR ?

Não ampliação de canais de denúncia

No MInfra, semanalmente chegam diversas manifestações via email endereçadas ao Ministro da Infraestrutura e o time do seu Gabinete, inclusive a AECI.

Assim, o titular da AECI ao receber tais manifestações, conforme fluxo interno definido com o Ouvidor do MInfra, as encaminha para o devido registro no FalaBR.

Independentemente dessa tratativa específica entre a AECI e a Ouvidoria, **não há** necessidade de criação de outros canais no MInfra, muito menos de denúncia, haja vista que **todas** são devidamente lançadas no FalaBR (canal único).

Não ampliação de canais de denúncia

Tem sido observada a instituição de **novos canais de denúncias**, a exemplo da possibilidade de qualquer cidadão poder encaminhá-las a **Comitês de Auditoria Estatutários (Coaud)**, quando relacionadas ao:

- descumprimento de dispositivos legais, normativos, regulamentos ou códigos internos;
- indícios de fraudes ou irregularidades de natureza contábil ou de inobservância de controles internos;
- suspeita de corrupção ou desvio de conduta ética; e
- atuação das auditorias interna e independente

Riscos – Instituição de novos canais de denúncia

Sob a perspectiva da Integridade Pública:

- Risco de a Ouvidoria não ter acesso à denúncia, com o consequente não registro no FalaBR;
- Risco de não proteção da identidade do denunciante;
- Risco de não encaminhamento aos órgãos de apuração competentes.

Sob a perspectiva da Governança:

- Risco associado à inobservância do Decreto 10.153/2019, art. 4º, § 1º;
- Não realização da pseudonimização pela Ouvidoria;
- Risco de não implementação de medidas necessárias para o recebimento, a triagem e o encaminhamento das denúncias e para a proteção das informações recebidas.

Não ampliação de canais de denúncia

Decreto nº 10.153/2019

Art. 4º A denúncia será dirigida à unidade de ouvidoria do órgão ou entidade responsável, observado o disposto no Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.

§ 1º Os órgãos e entidades adotarão medidas que assegurem o recebimento de **denúncia exclusivamente por meio de suas unidades de ouvidoria.**

§ 2º Não será recusado o recebimento de denúncia formulada nos termos do disposto neste Decreto, sob pena de responsabilidade do agente público que a recusou.

§ 3º Os agentes públicos **que não desempenhem funções na unidade ouvidoria** e recebam denúncia de irregularidades praticadas contra a administração pública federal **deverão encaminhá-las imediatamente à unidade do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal vinculada ao seu órgão ou entidade** e não poderão dar publicidade ao conteúdo da denúncia ou a elemento de identificação do denunciante.

§ 4º Os agentes públicos a que se refere o § 3º **orientarão o denunciante sobre a necessidade de a denúncia ser encaminhada por meio do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal.**

Não ampliação de canais de denúncia

Decreto nº 10.153/2019

Art. 9º As **unidades do Sistema de Ouvidoria** do Poder Executivo federal implantarão medidas necessárias para o **recebimento**, a **triagem** e o **encaminhamento** das denúncias e para a proteção das informações recebidas.

Parágrafo único. As **unidades do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo federal** disporão de instalações e de meios adequados para que os procedimentos de atendimento da denúncia obedçam às salvaguardas das informações previstas neste Decreto.

Art. 10. Compete ao órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal monitorar o cumprimento do disposto neste Decreto.

Interação Ouvidoria e Corregedoria

Da mesma forma no relacionamento Ouvidoria e AECI, no caso da Corregedoria, caso a denúncia contenha infração disciplinar, conforme arts. 116 e 117 da Lei 8.112/90, a Corregedoria do Minfra autua processo apartado do processo da denúncia.

Nesse sentido, as apurações de natureza correccional são então realizadas no processo apartado. Ao final da apuração, as informações são encaminhadas à Ouvidoria para os registros e subsequente ciência ao denunciante.



MINISTÉRIO DA
INFRAESTRUTURA



PÁTRIA AMADA
BRASIL
GOVERNO FEDERAL





FLUXO DE TRATAMENTO DE DENÚNCIAS

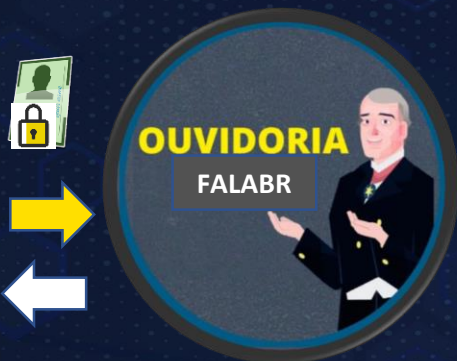
CIDADÃO

CANAL DE DENÚNCIAS

UNIDADES DE APURAÇÃO

UNIDADES DE JULGAMENTO E DECISÃO FINAL

OUVIDORIA



Resposta
Conclusiva

Informa se será
apurada

DENUNCIANTE

ANÁLISE PRELIMINAR

APURAÇÃO

JULGAMENTO E DECISÃO FINAL

MONITORAMENTO E ELABORAÇÃO DE RELATÓRIOS

O Denunciante
comunica possível ilícito
a ser apurado.

Todas as denúncias, sem exceção, devem ser registradas no www.falabr.cgu.gov.br
Identificação das unidade de apuração competentes quanto à temática e instância de apuração. Inclusive distinguir Denúncias de caráter Técnico que demandam fiscalização
Exemplos:
Denúncia Disciplinar contra DIREX ->> CORREG/CONSAD)
Denúncia Disciplinar contra CONSAD ->> CGU/MINFRA)
Se a competência for do Minfra ou de outra instituição, reencaminhar via Fala.BR para a Ouvidoria correspondente

De acordo com as respectivas competências:
- Juízo de Admissibilidade;
- Instrução Processual;
- Propostas de Apuração;
- Propostas de Aplicação de Sanções;
- Ações de Auditoria;
- Comissão de Sindicância etc.

As apurações são independentes em cada unidade, mesmo que sobre um mesmo fato denunciado.

Decisão final e possível aplicação de Sanção etc. de acordo com a respectiva competência e com fundamento da apuração das unidades responsáveis

Elaboração de relatórios incluindo estatísticas quantitativas e qualitativas de denúncias (números, motivos, áreas de apuração acionadas, status e resultados)
Encaminhamento do Relatório para CONSAD, CONFIS, DIREX e Internet e outros órgãos definidos na legislação

IDENTIDADE SEMPRE
PRESERVADA

Quem tem interface com o
cidadão é apenas a
Ouvidoria



REFERÊNCIAS NORMATIVAS PARA O TRATAMENTO DE DENÚNCIAS

- **LEI Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017:** Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.
- **DECRETO Nº 9.492, DE 5 DE SETEMBRO DE 2018:** Regulamenta os procedimentos para a participação, a proteção e a defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da administração pública federal, direta e indireta, de que trata a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal.
- **DECRETO Nº 10.153, DE 3 DE DEZEMBRO DE 2019:** Dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciadores de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal direta e indireta e altera o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.
- **PORTARIA MINFRA Nº 4.296, DE 2 DE OUTUBRO DE 2019:** Dispõe sobre a tramitação e o tratamento de denúncias no âmbito do Ministério da Infraestrutura.



TÓPICOS NO FLUXO DE DENÚNCIAS

- DENUNCIANTE:
 - **O Denunciante comunica possível ilícito a ser apurado.**
- ANÁLISE PRELIMINAR:
 - **Todas as denúncias, sem exceção, devem ser registradas no www.falabr.cgu.gov.br.**
 - **Identificação das unidade de apuração competentes quanto à temática e instância de apuração.**
- APURAÇÃO:
 - **De acordo com as respectivas competências:**
 - Juízo de Admissibilidade;
 - Instrução Processual;
 - Propostas de Apuração;
 - Propostas de Aplicação de Sanções;
 - Ações de Auditoria;
 - Comissão de Sindicância etc.



TÓPICOS NO FLUXO DE DENÚNCIAS

- JULGAMENTO E DECISÃO FINAL:
 - **Decisão final e possível aplicação de Sanção etc. de acordo com a respectiva competência e com fundamento da apuração das unidades responsáveis**
- MONITORAMENTO E ELABORAÇÃO DE RELATÓRIOS:
 - **Elaboração de relatórios incluindo estatísticas quantitativas e qualitativas de denúncias (números, motivos, áreas de apuração acionadas, status e resultados).**
 - **Encaminhamento do Relatório para CONSAD, CONFIS, DIREX e Internet.**

Obrigado!

Contato:

Carlos Vinícius Brito Reis

Ouvidor e DPO

Ministério da Infraestrutura

Telefone: (61) 2029-8093

carlos.reis@infraestrutura.gov.br

MINISTÉRIO DA
INFRAESTRUTURA



PÁTRIA AMADA
BRASIL
GOVERNO FEDERAL

Ministério da Infraestrutura

2ª Reunião do CTO/MInfra

Comissão de Ética

Novembro/2020



Portaria 4.296/2019 – Fluxo de Denúncias

Art. 5º A Ouvidoria fará a análise prévia da denúncia e, na sequência, a encaminhará ao órgão apuratório competente, de acordo com os seguintes critérios:
(...)

II - À Comissão de Ética: quando se tratar de assuntos de desvio ético;

Portaria 4.296/2019 – Fluxo de Denúncias

Art. 6º As instâncias mencionadas nos incisos I ao V do art. 5º, deverão, no prazo de 20 (vinte) dias após o recebimento da denúncia, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa, comunicar à Ouvidoria o encaminhamento dado à matéria

(...)

§ 2º Concluído o tratamento da denúncia por qualquer das instâncias mencionadas nos incisos I, ao V do art. 5º, o resultado deverá ser comunicado à Ouvidoria.

Regimento Interno da Comissão Ética

Art. 34. O juízo de admissibilidade deverá abordar os seguintes aspectos da denúncia ou representação:

- I. Tipicidade objetiva da conduta descrita consoante as normas éticas em vigor, aplicáveis no âmbito do MInfra;
- II. Sujeição do denunciado à competência da CE/MInfra
- III. Adequação da denúncia ou representação a:
 - I. Descrição da conduta;
 - II. Indicativo de autoria, caso seja possível;
 - III. Apresentação dos elementos de prova ou indicação de onde podem ser encontrados
- IV. Inexistência de outro processo sobre o mesmo fato.

Principais exemplos:

- Assédio moral
- Infrações Disciplinares



**Relacionamento com a
Ouvidoria e com as demais
Instâncias de Integridade do
MInfra**

Muito Obrigado.

Comissão de Ética – CE/MINFRA





MINISTÉRIO DA
INFRAESTRUTURA



PÁTRIA AMADA
BRASIL
GOVERNO FEDERAL



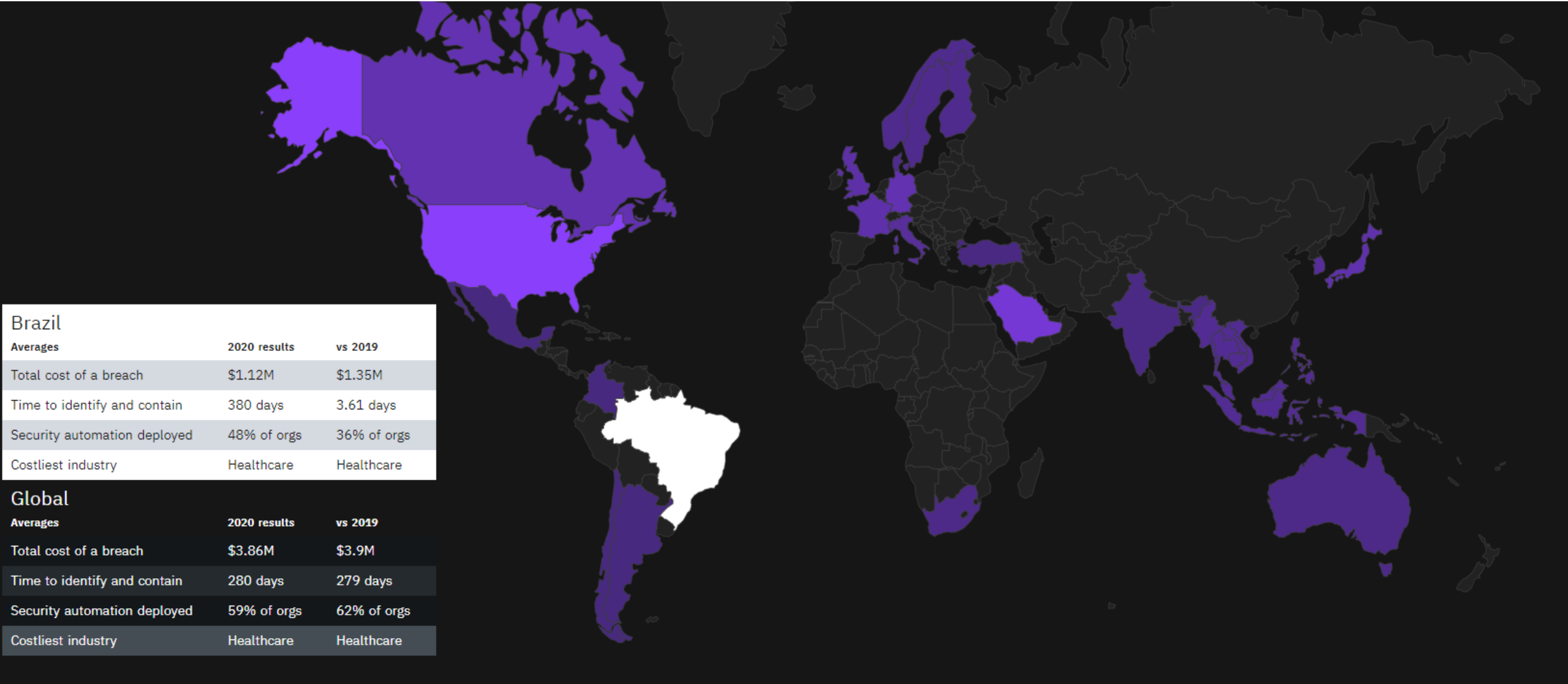
LGPD

Lei Geral de Proteção de Dados

Setembro/2020

gov.br

Brasil: Custo médio de vazamento de dados (IBM 2020)



EUA: Vazamento de dados – Ano a Ano

YEAR-OVER-YEAR

Year	# of Breaches	# of Individuals Impacted
2020*	1080 (projected)	327,102,046
2019	1506	493,011,910
2018	1257	627,293,710
2017	1632	1,991,015,754
2016	1106	1,000,552,959
2015	784	137,000,000

*As of 6/30/2020

Source: Identity Theft Resource Center© 2020

Órgãos – Respostas questões críticas



Ministério das Relações Exteriores MRE

17

16

15

- Inst. Nacional de Estudos e Pesquisa Educacionais - INEP
- Ministério da Infraestrutura - MInfra
- Ministério da Justiça e Segurança Pública - MJSP
- Ministério do Meio Ambiente
- Agência Nacional de Águas - ANA

- Inst. Nacional de Educação, Ciência e Tecnologia de Sergipe- IFS
- Secretaria do Tesouro Nacional - STN

Proteção dos Dados Pessoais

LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS



Sanção e publicação da Lei nº 13.709 em Agosto de 2018

Brasil em harmonia com uma tendência mundial: proteger as informações pessoais dos titulares e garantir seus direitos.



Baseada na *General Data Protection Regulation* (GDPR)

Em vigor na UE desde maio de 2018



Administração Pública: custodiante dos dados dos cidadãos

Fornecer a privacidade necessária ao realizar o tratamento de dados pessoais



Vigência

Em Vigência !!!

Multas e sanções administrativas: somente a partir de agosto de 2021



Autoridade Nacional de Proteção de Dados - ANPD

Diretores nomeados. Servidores sendo selecionados. Regimentos e outras regulamentos internos sendo elaborados.



IN de indicação do Encarregado

Dispõe sobre a indicação do Encarregado pelo Tratamento dos Dados Pessoais no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional.

Princípios da LGPD

1. FINALIDADE

Tratamento para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao titular

2. ADEQUAÇÃO

Compatibilidade do tratamento com as finalidades informadas ao titular

3. NECESSIDADE

Limitação do tratamento ao mínimo necessário para a realização de suas finalidades

4. LIVRE ACESSO

Consulta facilitada e gratuita sobre a forma e a duração do tratamento

5. QUALIDADE DOS DADOS

Garantia, aos titulares, de consulta facilitada e gratuita sobre a forma e a duração do tratamento

6. TRANSPARÊNCIA

Garantia, aos titulares, de informações claras, precisas e facilmente acessíveis sobre o tratamento dos dados

7. SEGURANÇA

Utilização de medidas técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais

8. PREVENÇÃO

Adoção de medidas para prevenir a ocorrência de danos em virtude do tratamento de dados pessoais

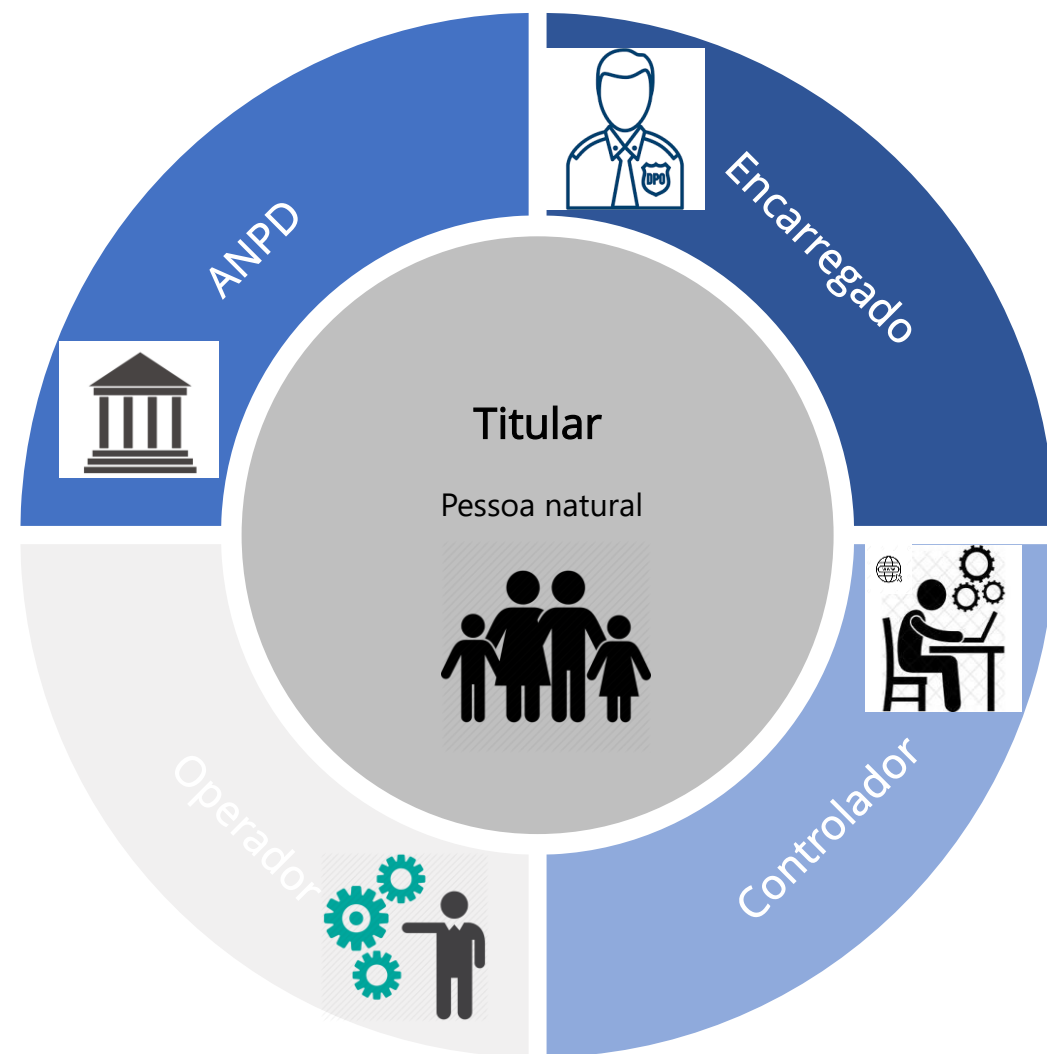
9. NÃO DISCRIMINAÇÃO

Impossibilidade de realização do tratamento para fins discriminatórios ilícitos ou abusivos

10. RESPONSABILIZAÇÃO E PRESTAÇÃO DE CONTAS

Demonstração, pelo agente, da adoção de medidas eficazes

Atores LGPD



1

No papel central, por sua importância, tem-se o **titular**, qualquer pessoa natural, protegida pelo princípio da autodeterminação informativa (Art. 2, II).

2

No âmbito da Administração Pública, o **controlador** será a pessoa jurídica do órgão ou entidade pública sujeita à Lei, representada pela autoridade imbuída de adotar as decisões acerca do tratamento dos dados. O controlador pode exercer diretamente o tratamento dos dados ou designar um operador.

3

O **operador** é a pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador. Controlador e operador, recebem a nomeação de “agentes de tratamento”.

4

O **encarregado** corresponde a uma pessoa natural investida nessa função que faz a intermediação entre o titular e os agentes de tratamento, mas também entre estes agentes e a ANPD.

5

A **Autoridade Nacional de Proteção de Dados - ANPD** tem a missão de regular o setor de tratamento de dados pessoais.

ANPD - Autoridade Nacional de Proteção de Dados

Fiscalização

Composição

- Conselho Diretor (órgão máximo de direção) - 5 diretores nomeados pelo Presidente da República, após aprovação do SF, para mandatos fixos de 4 anos;
- Conselho Nacional de Proteção de Dados Pessoais e da Privacidade;
- Corregedoria;
- Ouvidoria;
- Órgão de assessoramento jurídico próprio; e
- Unidades administrativas e unidades especializadas necessárias à aplicação da lei

Melhoria

Crucial para o funcionamento adequado da LGPD – fará parte da estrutura da Presidência da República e terá Conselho Diretor formado por cinco membros designados pelo presidente com mandato de quatro anos.



Inovação

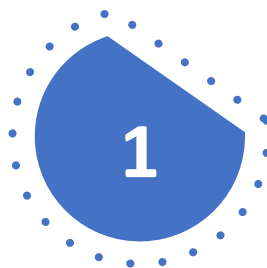
Órgão federal que editará e fiscalizará as normas e procedimentos sobre a proteção e a transferência de dados pessoais no país.

Gerenciamento

Regulará e supervisionará agentes econômicos, como empresas e instituições financeiras, assim como governos municipais, estaduais e federal.

Sanções Administrativas - LGPD

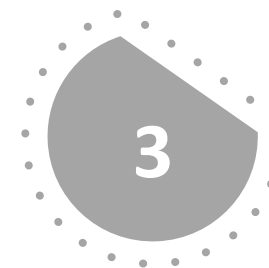
Entidades e Órgãos Públicos



Advertência



Publicização



Bloqueio dos Dados Pessoais



Eliminação dos Dados Pessoais



Suspensão Parcial do banco de dados



Suspensão da atividade de tratamento de dados



Proibição parcial ou total do exercício de atividades de tratamento de dados

INICIATIVAS DE PROTEÇÃO DE DADOS

ALINHAMENTO COM A ESTRATÉGIA DE GOVERNO DIGITAL

1

GUIA DE BOAS PRÁTICAS LGPD

Elaborado pelo Comitê Central de Governança de Dados – CCGD, publicado em Abril de 2020 e revisão em Setembro de 2020

2

CURSO DE PROTEÇÃO DE DADOS

Elaborado pela SGD e disponível desde março de 2020 na Escola de Governo, com mais de 3000 concluintes, avaliação positiva superior a 80%. Consta como requisito à certificação da transformação digital.

3

ENCONTROS DE CAPACITAÇÃO LGPD

Diagnóstico de maturidade e encontros online com o SISP, com foco em “Marcos” de conformidade com a LGPD. Meta: elevar 80% dos órgãos ao nível “Intermediário”

4

TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

Implementação do Eixo 4, visando à abordagem direta de órgãos para elaboração, entrega e acompanhamento de “Marcos” de conformidade com a LGPD

5

MONITORAÇÃO DE RISCO

Avaliação e monitoração do risco de plataformas de sistemas de missão crítica

6

PADRÕES DE SEGURANÇA

Definição de requisitos mínimos de segurança para implementação em canais digitais

Guia de Boas Práticas LGPD

1

OBJETIVO

Fornecer orientações básicas às instituições públicas no sentido de nortear as operações de tratamento de dados pessoais em observância aos requisitos previstos pela LGPD.

2

ELABORAÇÃO

Comitê Central de
Governança de Dados - CCGD
Decreto nº 10.046, de 09/10/2019.

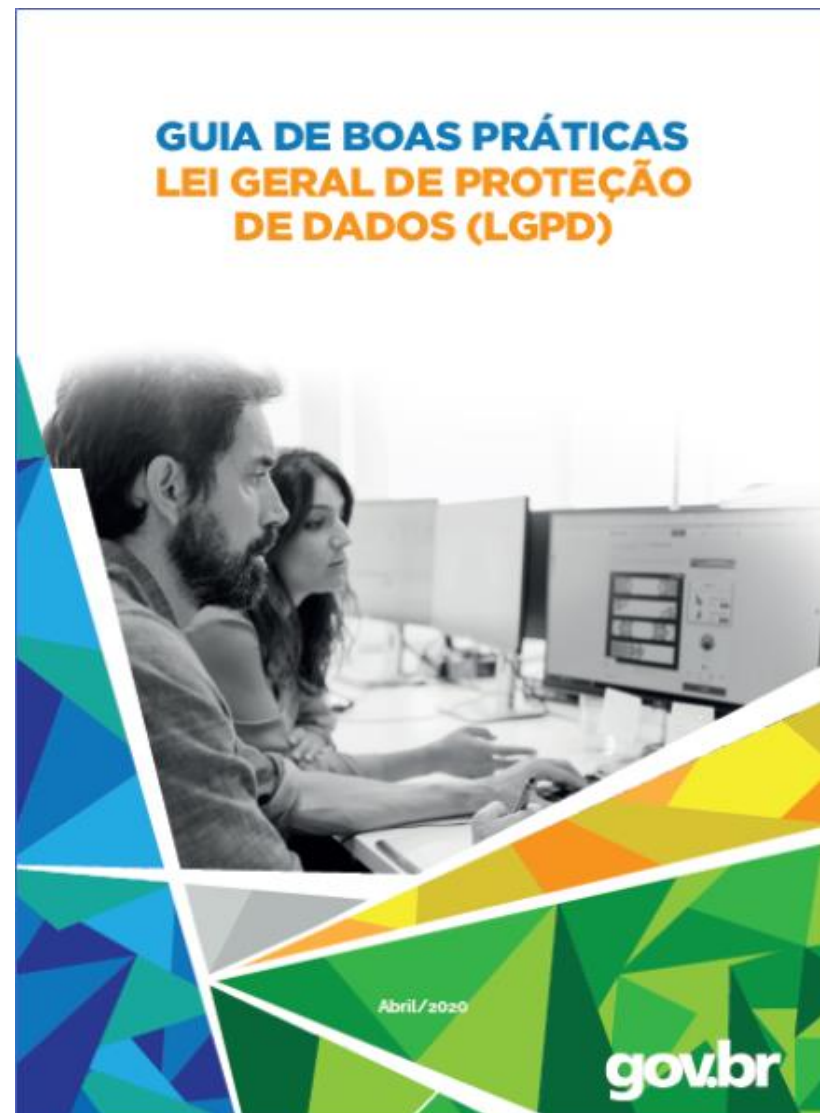
3

PUBLICAÇÃO

Abril de 2020
Revisões trimestrais

4

DISPONÍVEL EM:



Curso Proteção de Dados Pessoais no Setor Público

Estruturado em 4 Módulos

1



O Tratamento de Dados Pessoais no Setor Público.

2



O Ciclo de Vida dos Dados Pessoais.

3



Medidas de Segurança no Tratamento dos Dados Pessoais.

4



Relatório de Impacto à Proteção de Dados Pessoais.

GOVERNO DIGITAL E TRANSPARÊNCIA

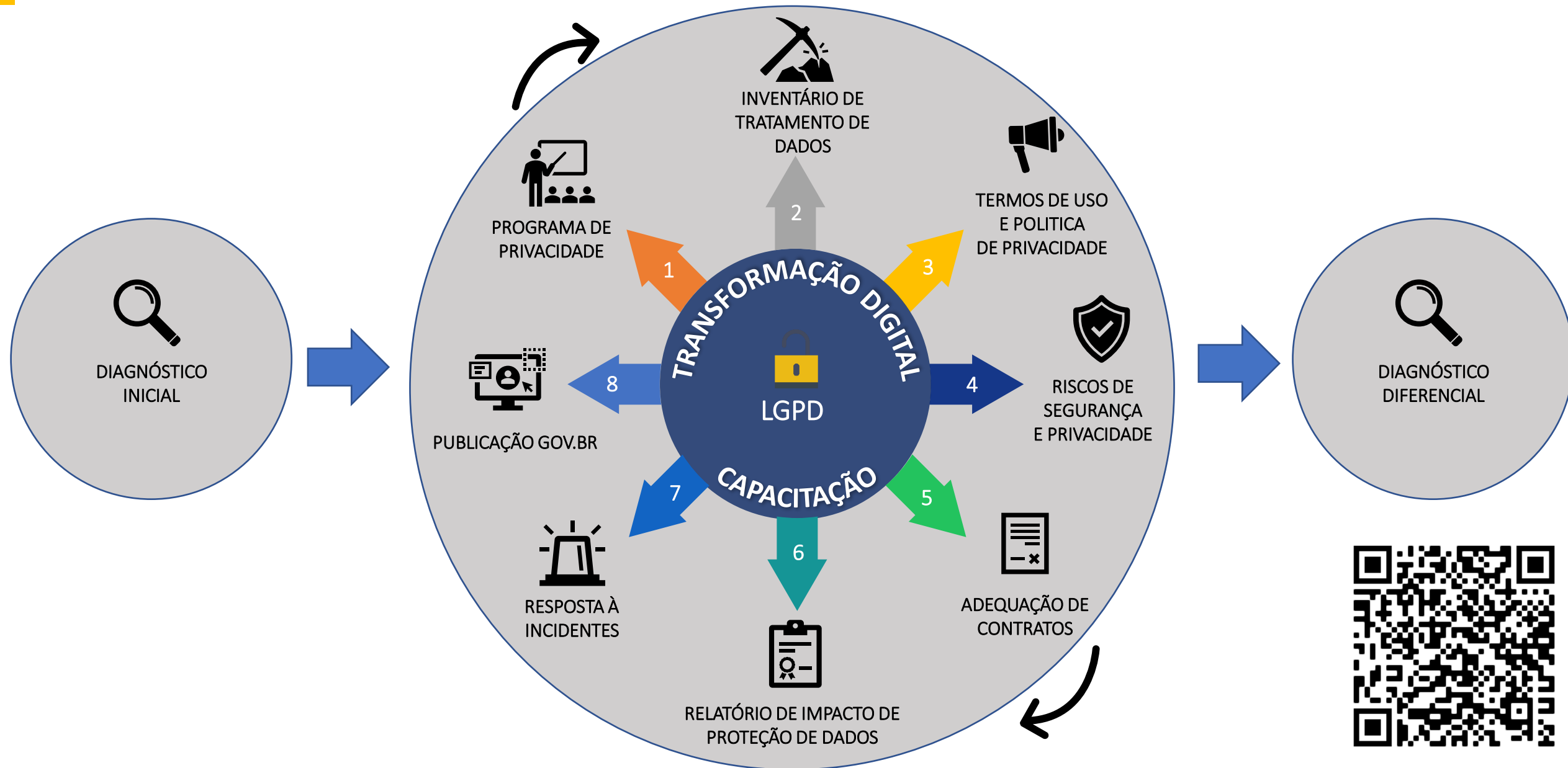
Proteção de Dados Pessoais no Setor Público

Que tal saber mais sobre a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e sua aplicabilidade? Você aprenderá conhecimentos importantes sobre os processos e as medidas de segurança para tratar e proteger dados pessoais no setor público. O curso propõe esclarecer aos participantes os diversos pontos apresentados na lei. Fique por dentro desse assunto!



<https://www.escolavirtual.gov.br/curso/290>

MARCOS DE CONFORMIDADE COM A LGPD



ENTENDENDO OS MARCOS DO PROJETO LGPD

DIAGNÓSTICO



Formaliza e calcula um índice que identifica o estágio de conformidade, fornecendo aos órgãos informações necessárias à adequação, com as ações mais relevantes na busca pela conformidade, permitindo, ainda, a definição de marcos e seus acompanhamentos.



- TRANSPARÊNCIA

PROGRAMA DE PRIVACIDADE



Apresentar os principais pontos da Lei Geral de Proteção de Dados, fazendo a correlação com todos os pontos do Projeto de Adequação, fornecendo os subsídios para a criação de um programa institucional de privacidade.



- TODOS OS PRINCÍPIOS DA LGPD

INVENTÁRIO



Inventários de todas as operações de tratamento de dados pessoais e suas avaliações sob a ótica dos princípios da LGPD.



- FINALIDADE
- NECESSIDADE
- ADEQUAÇÃO

ENTENDENDO OS MARCOS DO PROJETO LGPD

TERMO
DE USO

Orienta a elaboração de Termos de Uso e Políticas de Privacidade vinculados à utilização de serviços públicos por meio de aplicações (sítios, sistemas ou aplicativos para dispositivos móveis) fornecidas por órgãos e entidades da administração pública.



- LIVRE ACESSO
- TRANSPARÊNCIA
- PRESTAÇÃO DE CONTAS

AVALIAÇÃO
DE RISCOS

Orientar a identificação e mensuração de riscos de segurança e privacidade, mitigando-os com a utilização dos controles mais indicados.



- SEGURANÇA
- PREVENÇÃO

ADEQUAÇÃO
DE CONTRATOS

Orientar a adequação do processo de contratação para contemplar os requisitos mais importantes de segurança e privacidade dos dados.



- TRANSPARÊNCIA
- SEGURANÇA
- PREVENÇÃO

ENTENDENDO OS MARCOS DO PROJETO LGPD

RIPD



Relatório de Impacto de proteção de dados é um documento de comunicação e transparência que orienta a descrição dos processos de tratamento de dados pessoais que podem gerar riscos, bem como medidas, salvaguardas e mecanismos de mitigação.



- FINALIDADE
- NECESSIDADE
- ADEQUAÇÃO
- SEGURANÇA
- PREVENÇÃO
- TRANSPARÊNCIA

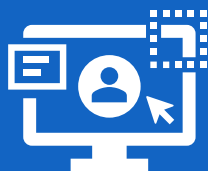
RESPOSTA À
INCIDENTES

Implementar um plano de respostas à incidentes de segurança, com o intuito de conter ou minimizar prejuízos, realizando, AINDA, as devidas comunicações ao titular dos dados e à ANPD.



- SEGURANÇA
- TRANSPARÊNCIA
- PRESTAÇÃO DE CONTAS

Gov.br



Tornar transparente o tratamento de dados pessoais utilizados nos serviços publicados no portal Gov.br



- LIVRE ACESSO
- TRANSPARÊNCIA
- PRESTAÇÃO DE CONTAS

CRONOGRAMA DO MARCOS DO PROJETO LGPD

PROGRAMA DE PRIVACIDADE

INVENTÁRIO DE TRATAMENTO DE DADOS

TERMOS DE USO E POLITICA DE
PRIVACIDADE

RISCOS DE SEGURANÇA E PRIVACIDADE

RELATÓRIO DE IMPACTO DE PROTEÇÃO DE
DADOS

ADEQUAÇÃO DE CONTRATOS

RESPOSTA À INCIDENTES

PUBLICAÇÃO GOV.BR

2020/2021

Mês Out Nov Dez Jan

#Semana

1

1

1

1

#Semana

2

2

2

2

#Semana

3

3

3

3

#Semana

4

4

4

4



Realização de Oficinas

NORMATIVA SGD/ME Nº 117, DE 19 DE NOVEMBRO DE 2020

Art. 1º A autoridade máxima do órgão ou da entidade da administração pública federal direta, autárquica e fundacional deverá indicar Encarregado pelo Tratamento dos Dados Pessoais, nos termos do disposto no inciso III do art. 23 e no art. 41 da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018.

§ 1º O Encarregado pelo Tratamento dos Dados Pessoais indicado:

- I - deverá possuir conhecimentos multidisciplinares essenciais à sua atribuição, preferencialmente, os relativos aos temas de: privacidade e proteção de dados pessoais, análise jurídica, gestão de riscos, governança de dados e acesso à informação no setor público; e
- II - não deverá se encontrar lotado nas unidades de Tecnologia da Informação ou ser gestor responsável de sistemas de informação do órgão ou da entidade.

NORMATIVA SGD/ME Nº 117, DE 19 DE NOVEMBRO DE 2020

Art. 1º A autoridade máxima do órgão ou da entidade da administração pública federal direta, autárquica e fundacional deverá indicar Encarregado pelo Tratamento dos Dados Pessoais, nos termos do disposto no inciso III do art. 23 e no art. 41 da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018.

§ 2º Caberá aos órgãos que compõem o Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP, no âmbito de suas competências:

- I - adequar políticas e diretrizes de Tecnologia da Informação;
- II - adaptar os sistemas, serviços e a infraestrutura de Tecnologia da Informação; e
- III - prestar informações e suporte técnico ao Encarregado pelo Tratamento dos Dados Pessoais.

NORMATIVA SGD/ME Nº 117, DE 19 DE NOVEMBRO DE 2020

Art. 3º A autoridade máxima do órgão ou da entidade deverá assegurar ao Encarregado pelo Tratamento dos Dados Pessoais:

- I - acesso direto à alta administração;
- II - pronto apoio das unidades administrativas no atendimento das solicitações de informações; e
- III - contínuo aperfeiçoamento relacionado aos temas de privacidade e proteção de dados pessoais, de acordo com os conhecimentos elencados no inciso I do § 1º do art. 1º e observada a disponibilidade orçamentária e financeira do órgão ou entidade.

NORMATIVA SGD/ME Nº 117, DE 19 DE NOVEMBRO DE 2020

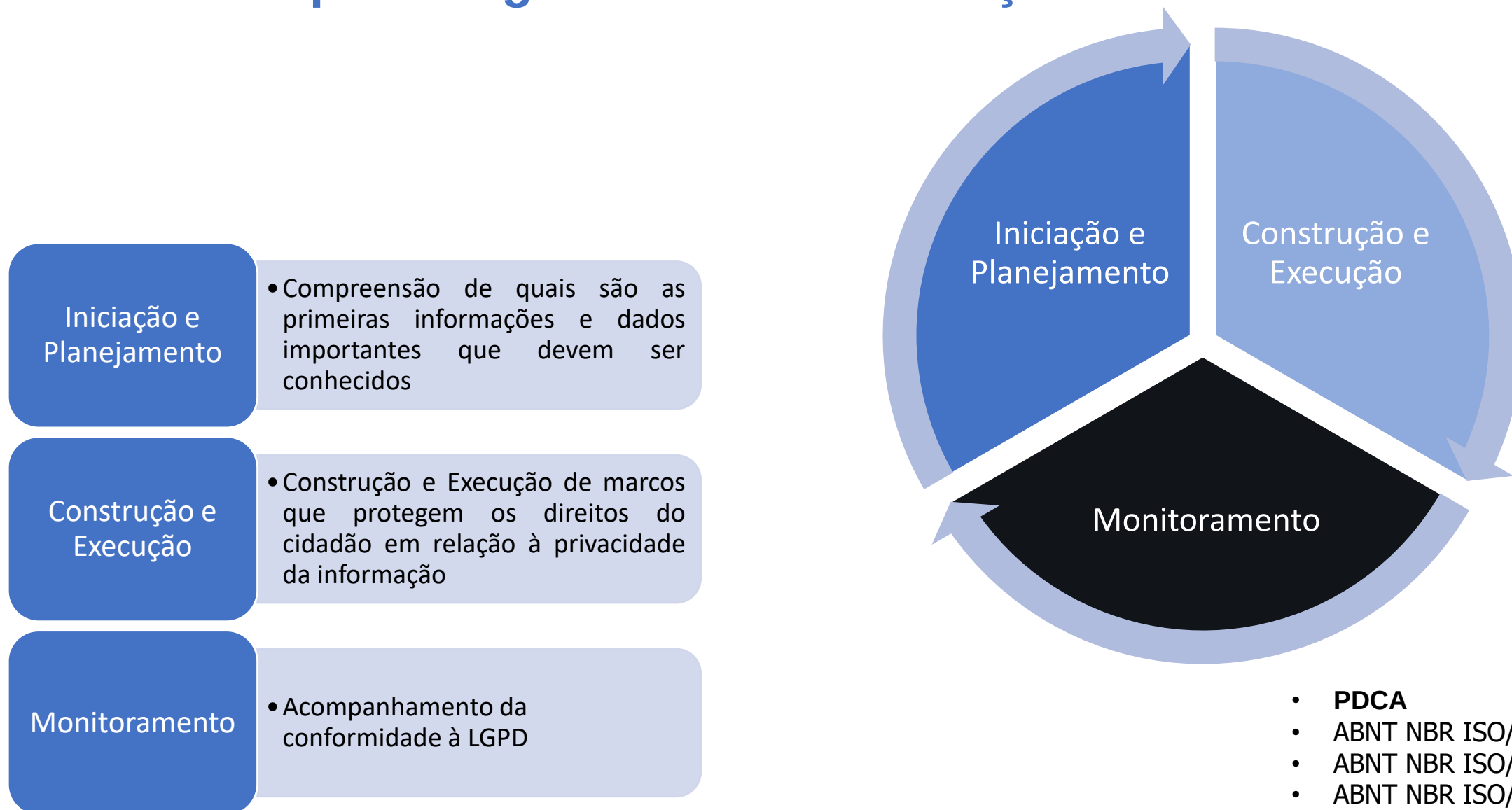
Art. 4º A indicação do Encarregado pelo Tratamento dos Dados Pessoais deverá ocorrer em até trinta dias contados da vigência desta Instrução Normativa.

Parágrafo único. A indicação de que trata o caput deverá ser comunicada por ofício à Secretaria de Governo Digital da Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital do Ministério da Economia.

Art. 5º Esta Instrução Normativa poderá ser modificada em decorrência de orientações que vierem a ser expedidas pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados, nos termos do art. 41, § 3º, da Lei nº 13.709, de 2018.

Art. 6º Ficam mantidas as indicações de Encarregado pelo Tratamento dos Dados Pessoais realizadas até a data de entrada em vigor desta Instrução Normativa com base nas regras previstas na Instrução Normativa DEGDI nº 100, de 19 de outubro de 2020.

Etapas Programa de Governança em Privacidade

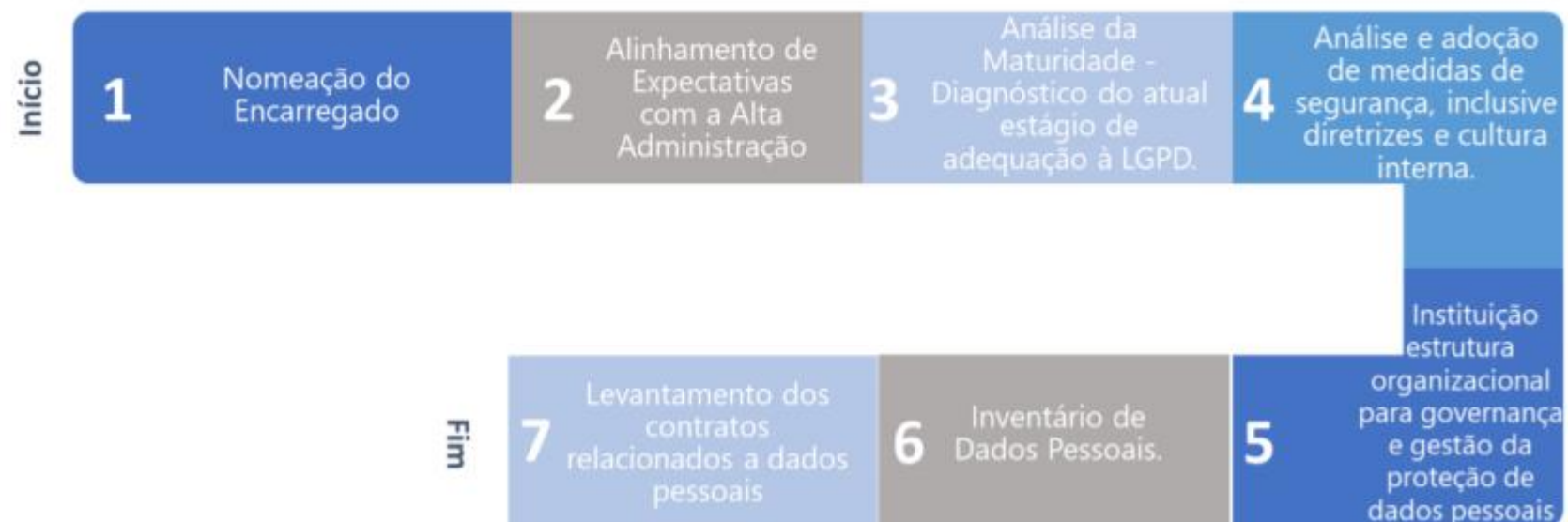


- **PDCA**
- ABNT NBR ISO/IEC 27001:2013
- ABNT NBR ISO/IEC 27701:2019
- ABNT NBR ISO/IEC 27005:2011

Etapas Programa de Governança em Privacidade

Iniciação e Planejamento

- Compreensão de quais são as primeiras informações e dados importantes que devem ser conhecidos



Etapas Programa de Governança em Privacidade

Construção e Execução

- Construção e Execução de marcos que protegem os direitos do cidadão em relação à privacidade da informação



Etapas Programa de Governança em Privacidade

Monitoramento

- Acompanhamento da conformidade à LGPD

Início

1

Indicadores de Performance

2

Gestão de Incidentes

3

Análise de resultados

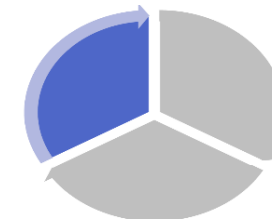
4

Reporte de resultados

Fim

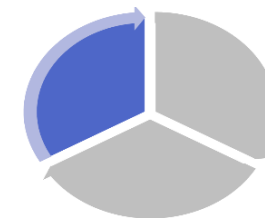
Etapa de Iniciação e Planejamento

1. Encarregado - Nomeação



Etapa de Iniciação e Planejamento

1. Encarregado - Atividades



Aceitar reclamações e comunicações dos titulares, prestar esclarecimentos e adotar providências

Receber comunicações da ANPD e adotar providências.

Orientar os funcionários e os contratados da entidade a respeito das práticas a serem tomadas em relação à proteção de dados pessoais

Apoiar a definição das diretrizes de construção do inventário de dados pessoais relativas ao registro das operações de tratamento de dados pessoais determinado pelo art. 37 da LGPD

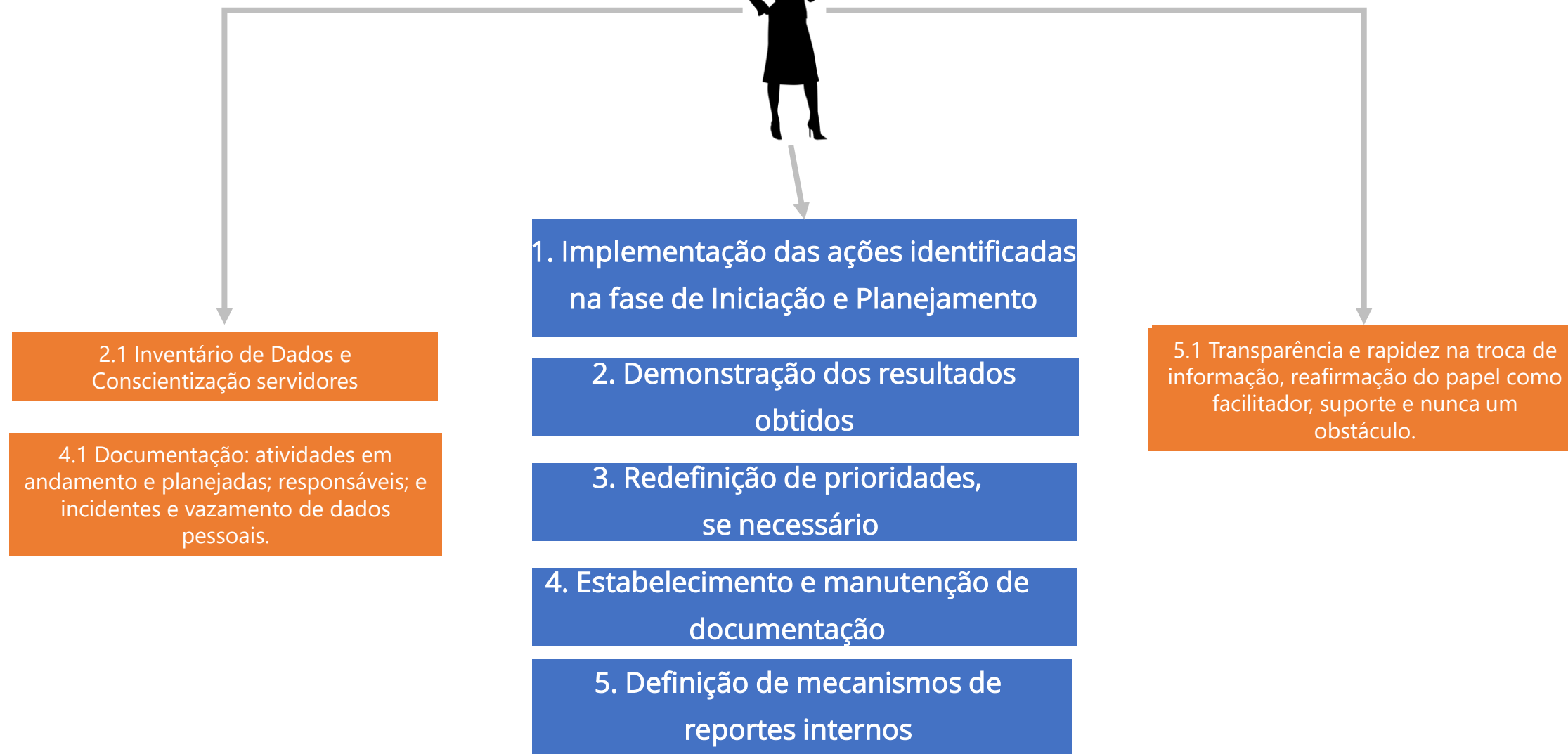


Conduzir ou aconselhar a elaboração de relatório de impacto à proteção de dados pessoais, de acordo com casos previstos pela LGPD em que tal documento é necessário

Conduzir ou aconselhar a implementação de regras de boas práticas e de governança especificadas pelo art. 50 da LGPD.

Executar as demais atribuições determinadas pelo controlador ou estabelecidas em normas complementares

Etapa de Construção e Execução Encarregado – Atividades Propostas



Etapa de Monitoramento

1. Indicadores de Performance



Monitoramento e acompanhamento do número de incidentes de violação de dados pessoais e/ou vazamento de dados pessoais

Índice de adequação - Resultados do Diagnóstico de Adequação à LGPD

Índice de serviços com dados pessoais inventariados

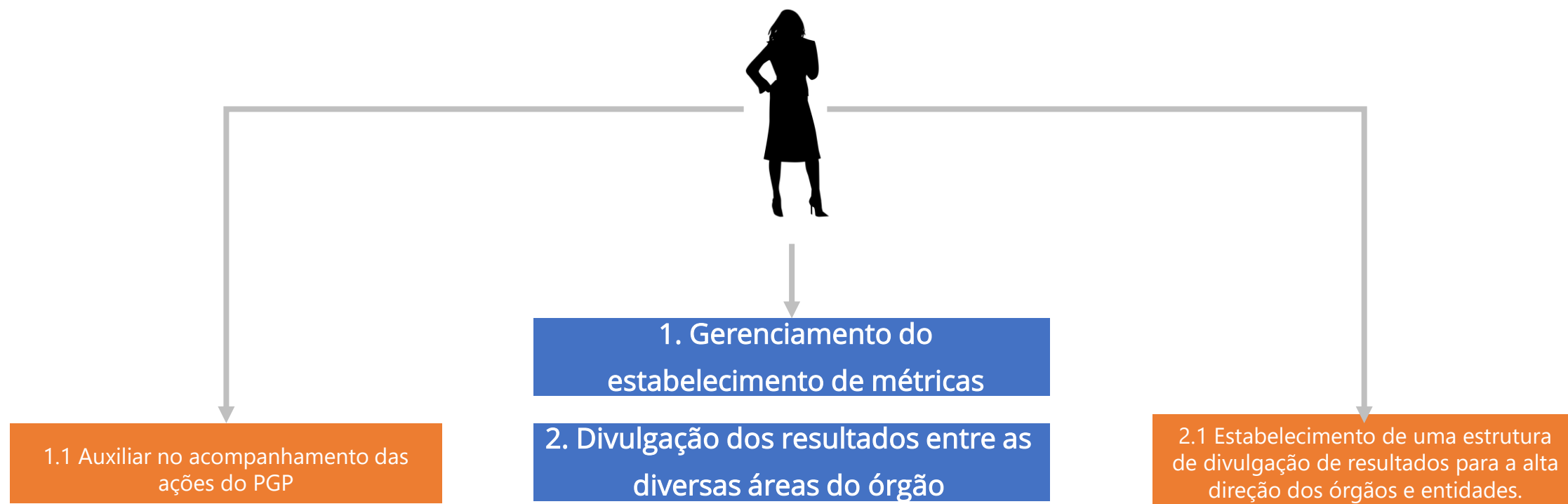
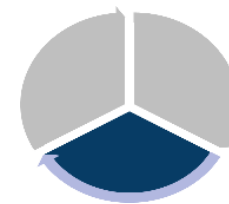
Índice de conscientização em segurança

Índice de serviços com RIPD elaborado

Índice de serviços com termo de uso e política de privacidade elaborado

Índice de quantidade de controles de segurança e privacidade implementados para cada serviço

Etapa de Monitoramento Encarregado – Atividades Propostas



Guia de Elaboração de Programa de Governança em Privacidade

1

OBJETIVO

Apresentar orientações com o intuito de auxiliar os órgãos e entidades da Administração Pública Federal, direta, autárquica e fundacional a criar e estruturar um programa institucional de privacidade.

2

ELABORAÇÃO

Coordenação-Geral de Segurança da Informação da Secretaria de Governo Digital – CGSIN/SGD.

3

PUBLICAÇÃO

Outubro de 2020

Revisões periódicas

4

DISPONÍVEL EM:



<https://www.gov.br/governodigital/pt-br/governanca-de-dados/GuiaPrivacidade.pdf>

**Guia de Elaboração de
Programa de Governança em
Privacidade**

**LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE
DADOS PESSOAIS (LGPD)**

Versão 1.0
Brasília, Outubro de 2020

Contato

Mauro.cesar@economia.gov.br

MINISTÉRIO DA
ECONOMIA



Secretaria de Governo Digital

Implantação e Adequação à LGPD no âmbito do MInfra

**Carlos Vinícius
Ouvidor e DPO
do
Ministério da Infraestrutura**



Contexto Legal LGPD no MInfra

A intimidade e a preservação dos dados pessoais são direitos fundamentais,

Art. 5º da Constituição Federal

...

X - são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito a indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação;

...

Nova governança e necessidade de atuação institucional para garantir o adequado tratamento de dados pessoais

A LGPD - Lei nº 13.709/2018, em vigor desde 18/09/2020, dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.

Princípios estabelecidos pela Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) - Lei nº 13.709/2018:



Figura 1. Princípios da LGPD. Fonte: Oficina Dirigida LGPD da Secretaria de Governo Digital.¹

Marcos de Conformidade com a LGPD para o Governo Federal

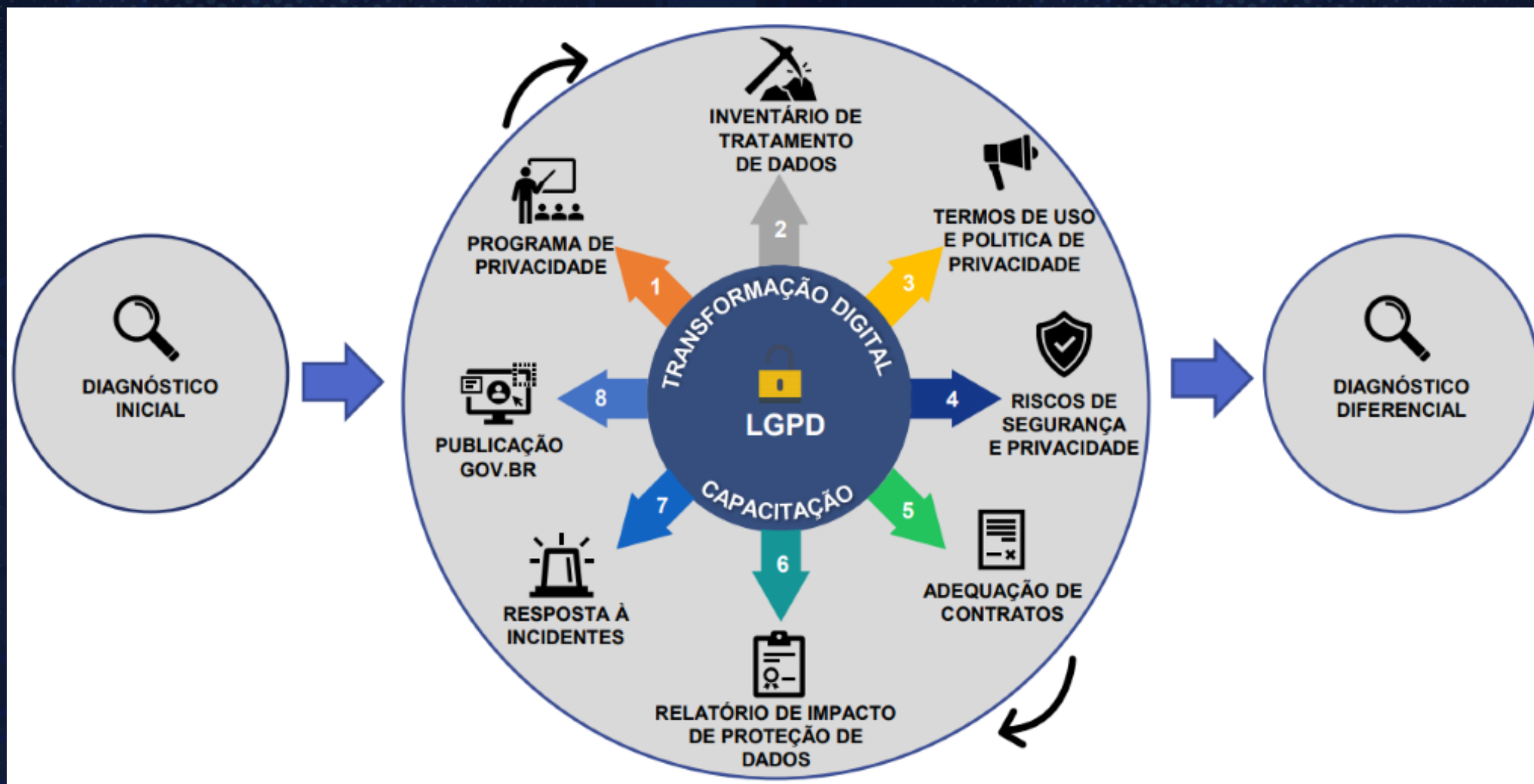


Figura 2. Imagem extraída da Oficina Dirigida LGPD da Secretaria de Governo Digital.⁶

Agentes Institucionais - LGPD

Agentes de tratamento no Setor Público

(Tratamento de Dados é qualquer atividade que utilize dado pessoal na execução da sua operação)

- **CONTROLADOR** - Pessoa jurídica do órgão (MInfra) ou entidade pública sujeita à Lei, representada pela autoridade imbuída de adotar as decisões acerca do tratamento.
- **OPERADOR** - Agentes públicos (ou empresas terceirizadas âmbito de contrato), que exerçam a função de tratar dados pessoais em nome do controlador. (ex. Serpro)

Agente de Comunicação com Titulares de Dados e com a ANPD

- **Encarregado ou "DPO"** - Pessoa indicada para atuar como canal de comunicação entre o controlador, os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD);

Direito de Manifestações dos Titulares de Dados

Art. 18. O titular dos dados pessoais tem direito a obter do controlador a qualquer momento e mediante requisição:

- ✓ Acessar informações
- ✓ Correção de dados
- ✓ Anonimização, bloqueio ou eliminação de dados
- ✓ Eliminação dos dados pessoais tratados.....
- ✓ Revisão de decisões tomadas com base dados pessoais ...

Guias de Adequação à LGPD elaborados Comitê Gestor Central para subsidiar o Governo Federal



<https://www.gov.br/governodigital/pt-br/governanca-de-dados/guia-lgpd.pdf>

TIMELINE DA LGPD NO MINFRA



- **Decreto 10.046/2019:** (dispõe sobre a governança no compartilhamento de dados no âmbito da administração pública federal e institui o Cadastro Base do Cidadão e o Comitê Central de Governança de Dados);

- **Portaria 535/2019:** (dispõe sobre o Comitê de Governança Digital no Minfra).

- **Decreto 10.332/2020:** (Institui a Estratégia de Governo Digital para o período de 2020 a 2022, no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional);

O MInfra designou o seu Ouvidor para a função de Encarregado (DPO) de Proteção de Dados

MINFRA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS



DPO
ENCARREGADO DE PROTEÇÃO DE DADOS

Carlos Vinícius B. Reis
Encarregado de LGPD do MInfra (DPO)
Ouvidor do MInfra

Tel: (61) 2029.8090
Esplanada dos Ministérios bloco R, Ed. Sede, Térreo, ala sul
Brasília – DF / CEP: 70.044-902

https://www.gov.br/infraestrutura/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria/pagina-inicial-ouvidoria

LGPD - Art. 41. O controlador deverá indicar encarregado pelo tratamento de dados pessoais.

§ 1º A identidade e as informações de contato do encarregado deverão ser divulgadas publicamente, de forma clara e objetiva, preferencialmente no sítio eletrônico do controlador.

§ 2º As atividades do encarregado consistem em:

- I - aceitar reclamações e comunicações;
 - II - receber comunicações da autoridade nacional;
 - III - orientar os funcionários e os contratados da entidade em relação à proteção de dados pessoais; e
- (....).

O MInfra já disponibilizou Canais de Atendimento e Estruturou o processo de classificação e monitoramento das Manifestações dos Titulares de Dados

O MInfra quer te ouvir

ChatBot Mauá
www.infraestrutura.gov.br/ouvidoria

WhatsApp
(61) 9 9965-2358

E-mail
ouvidoria@infraestrutura.gov.br

Plataforma FalaBr
www.falabr.cgu.gov.br

Correspondência ou Presencial
Ed. Sede do MInfra, Térreo, Ala Sul

Telefone
(61) 2029-8090

Confira todos os canais de atendimento do Ministério

MINISTÉRIO DA INFRAESTRUTURA
PÁTRIA AMADA BRASIL
GOVERNO FEDERAL

FalaBr
Acesso a Informação
Simplifique
Solicitação
Reclamação
Sugestão
Elogio
Denúncia

Classificação

Assunto da Manifestação *

☒ DADOS PESSOAIS

☐ Rodoviário

☐ Ferroviário

☐ Aeroviário

☐ Aquaviário

☐ Gestão de Pessoas

☐ Contratos Administrativos

☐ Passe Livre

☐ Trânsito

☐ Patrimônio

☐ Institucional

☐ Atendimento

Dados Pessoais

Subassunto - Dados Pessoais

☒ Acesso de dados

☐ Anonimização

☐ Bloqueio

☐ Confirmação de existência de dados

☐ Correção de dados

☐ Eliminação

☐ Informação de compartilhamento de dados

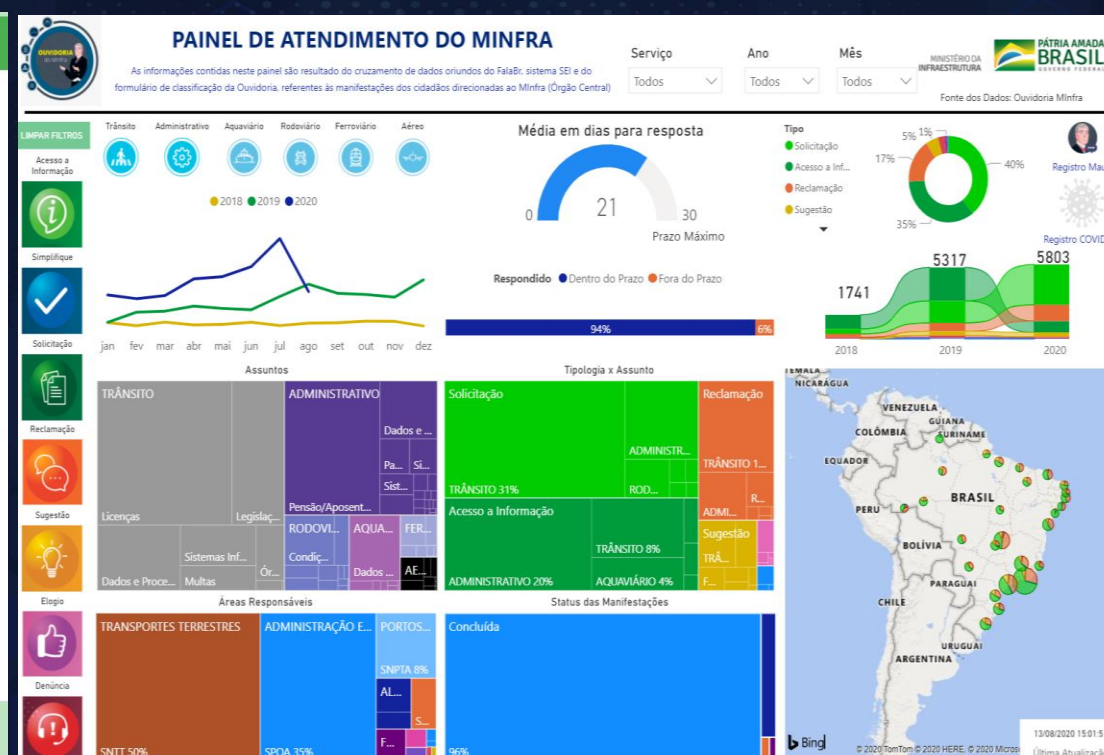
☐ Oposição ao tratamento

☐ Portabilidade

☐ Revogação do consentimento

☐ Solicitação de revisão de tratamento

Voltar **Próxima**



Fluxo de Atendimento de Manifestações sobre LGPD no MInfra



Utilização da LAI e da Lei 13460/17 para recebimento e tratamento das demandas dos Titulares de Dados

GOVERNANÇA, ADEQUAÇÃO E PRIORIZAÇÃO DE AÇÕES DO MINFRA PARA IMPLEMENTAÇÃO DA LGPD

Prática Avaliada	Nível de Adoção da Prática	Dimensão Monitorada	Gravidade (G)	Valor (G)	Urgência (U)	Valor (U)	Tendência (T)	Valor (T)	G x U x T	Prazo*	Depende de Ato Formal da Alta Gestão (GM ou SE)?
O órgão designou os líderes responsáveis por cada frente de atuação no tratamento dos dados?	Iniciou o plano de adotar	Governança	Extremamente grave	5	Precisa de ação imediata	5	Irá piorar rapidamente se nada for feito	5	125	14/08/2020	
O órgão já realizou uma adequação dos instrumentos convocatórios que estão sendo elaborados?	Adota parcialmente	Adequação de contratos e de relações com parceiros	Extremamente grave	5	Precisa de ação imediata	5	Irá piorar rapidamente se nada for feito	5	125	14/08/2020	
O órgão elaborou Relatório de Impacto à Privacidade de Dados Pessoais - RIPD?	Não Adota	Governança	Extremamente grave	5	Precisa de ação imediata	5	Irá piorar rapidamente se nada for feito	5	125	14/08/2020	
O órgão já realizou um planejamento do seu Programa Institucional de Privacidade de Dados?	Iniciou o plano de adotar	Governança	Muito grave	4	Precisa de ação imediata	5	Irá piorar rapidamente se nada for feito	5	100	14/08/2020	
O órgão desenvolveu um plano de comunicação interno do Programa Institucional de Privacidade de Dados?	Não Adota	Governança	Muito grave	4	Precisa de ação imediata	5	Irá piorar rapidamente se nada for feito	5	100	14/08/2020	
O órgão já realizou uma revisão dos contratos em vigência para adequá-los à Lei Geral de Proteção de Dados?	Não Adota	Adequação de contratos e de relações com parceiros	Muito grave	4	Precisa de ação imediata	5	Irá piorar em pouco tempo se nada for feito	4	80	14/08/2020	

DESTAQUES E OLHAR SETORIAL

Segurança de Dados e de Pessoas x Simplificação e Eficiência dos Serviços

- **Embarque Seguro** - projeto do Programa de Transformação Digital para embarque de passageiros nos aeroportos por meio de reconhecimento facial.



- Opcional!
- Projeto Piloto iniciado em out/2020 no Aeroporto de Florianópolis.
- Atores LGPD do Projeto definidos no SERPRO (Controlador, Operador e DPO)
- Termo de Consentimento assinado pelo Passageiro optar pelo Embarque Biométrico.
- Uso de Dado Sensível (Biometria Facial)
- Atenção para que a segurança da informação seja melhor percebida pelo cidadão.

DESTAQUES E OLHAR SETORIAL

Segurança de Dados e de Pessoas x Simplificação e Eficiência dos Serviços

Transferência de Dados do DENATRAN para a PRF – Demanda para que o MInfra viabilize o acesso aos bancos de dados do RENAVAM, RENACH, RENAINF E RANAJUD.



- Atualmente fornecidos via contrato do Min. Da Economia
- Art. 4º, § 1º LGPD – finalidade de **política de segurança pública**
- **Interpretações Jurídicas** Diversas

ROSE MEIRE CYRILLO (ORG.)

OUVIDORIA EM PERSPECTIVA

— COLETÂNEA DE ARTIGOS —

COLABORADORES

Aline Verônica Paz do Nascimento | Andrea Moura Santos Sampaio
Carlos Airton Coelho | Carlos Antônio Gadelha de Araújo Júnior
Carlos Vinícius Brito Reis | Cássius Guimarães Chai
Erickson Girley Barros dos Santos | Estéfane Moura Santos Sampaio
Georgea Marcovecchio Guerra | Gustavo Costa Nassif | Leila Duarte Lima
Lúcia Beatriz Magalhães de Mattos Cone | Lucio Jorge Ferreira Santos
Mariana Andrade Covre | Ronaldo Vieira Bento | Rose Meire Cyrillo
Selma Magda Pereira Barreto Barbosa

Obrigado!

MINISTÉRIO DA
INFRAESTRUTURA



PÁTRIA AMADA
BRASIL
GOVERNO FEDERAL

Proteção de Dados – Aspectos da Governança **SGETI**





Dimensão da Governança na LGPD

Governança

Nova governança e a necessidade de atuação institucional para garantir o adequado tratamento de dados pessoais



(TCU) Compreende essencialmente os mecanismos de liderança, estratégia e controle postos em prática para avaliar, direcionar e monitorar a atuação da gestão, com vistas à condução de políticas públicas e à prestação de serviços de interesse da sociedade.

Estruturas de Governança afetas à LGPD:

- Comitê de Governança Digital (CGD)
- Comitê de Governança de Dados e Informação (em implementação)
- Comitê de Segurança da Informação

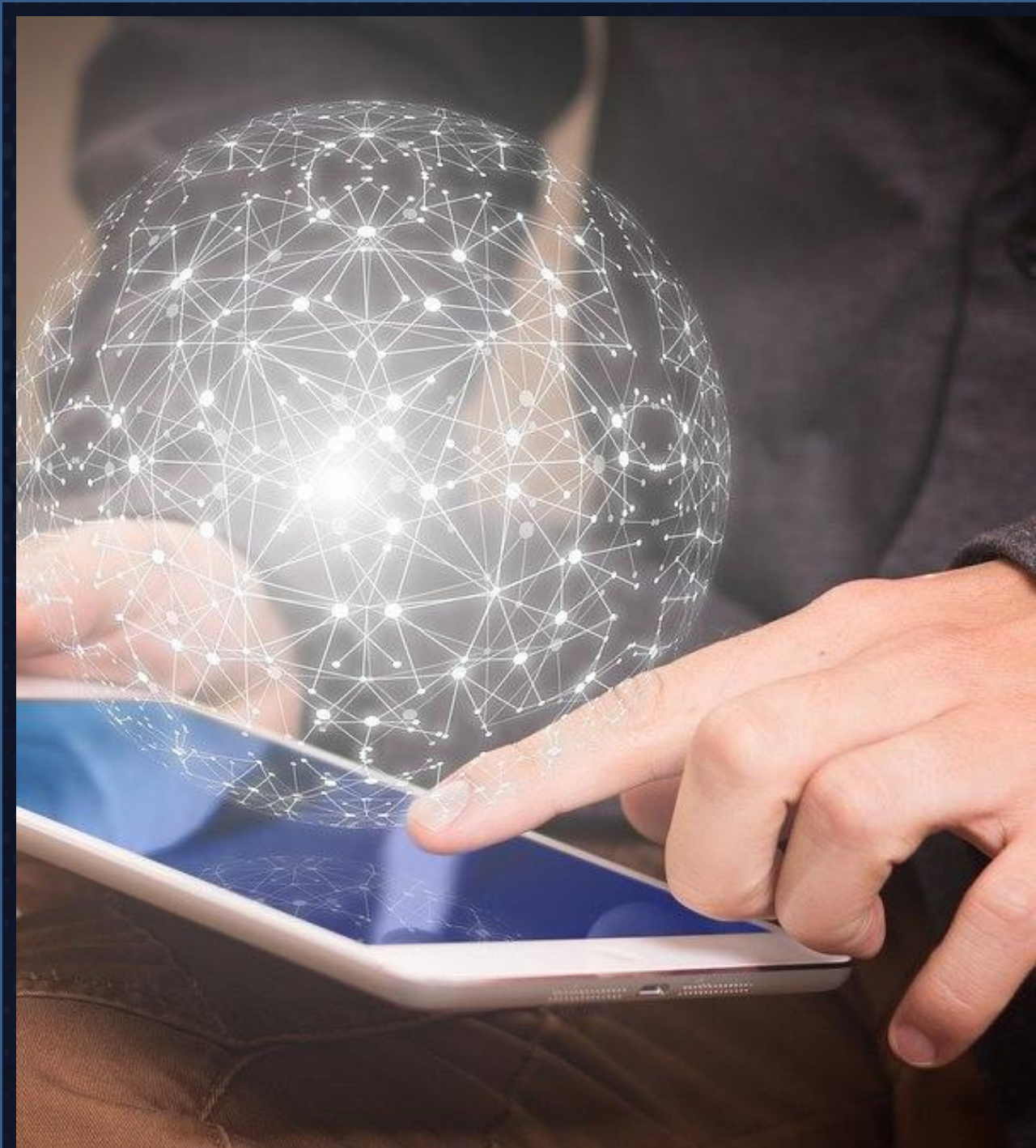
Diretriz de Governo: EGD 2020 – 2022 (DECRETO Nº 10.332)

PRINCÍPIOS						
	CENTRADO NO CIDADÃO	INTEGRADO	INTELIGENTE	CONFIÁVEL	TRANSPARENTE E ABERTO	EFICIENTE
OBJETIVOS	Oferta de serviços públicos por meio da transformação digital	Acesso único aos serviços públicos	Políticas Públicas baseadas em dados e evidências	Implementação da Lei Geral de Proteção de dados no Governo	Reformulação dos canais de transparência e dados abertos	Otimização das infraestruturas de Tecnologia da Informação (TI)
	Avaliação de satisfação nos serviços digitais	Plataformas e ferramentas compartilhadas	Uso de tecnologias emergentes (blockchain, IoT, ...)	Garantia da segurança das plataformas de governo digital	Participação do cidadão na elaboração de políticas públicas	Uso do digital para liberar recursos para políticas essenciais
	Canais e serviços digitais simples e intuitivos	Serviços públicos integrados	Serviços preditivos e personalizados ao cidadão	Disponibilização da identidade digital ao cidadão	Governo como plataforma para novos negócios	Equipes de governo com competências digitais

Dimensão da Governança na LGPD



1. Planejamento – Programa Institucional de Privacidade de Dados
2. Definição dos papéis e das responsabilidades
3. RIPD – Relatório de Impacto à Privacidade de Dados Pessoais
4. Comunicação Interna do Programa (disseminação da informação)
5. Desenvolvimento de pessoas
 - Guia de boas práticas
 - Capacitações
6. Monitoramento e Avaliação
 - Indicadores – aferição dos resultados do programa



O que já fizemos

Caminho Percorrido

1. Questionário SGD/ME – Norteador das ações
 - Diagnóstico situacional
2. Construção de uma matriz GUT – definição das prioridades
3. Elaboração de Nota Técnica com panorama geral do MInfra e um rol de medidas propostas
 - Ofício-circular – levantamento dos líderes responsáveis, em nível de Departamentos, Diretorias ou Subsecretarias, por cada frente de atuação no tratamento dos dados.
 - ✓ Nome da Base
 - ✓ Área Gestora da Base
 - ✓ Gestor/Líder de Bases no Departamento/Subsecretaria
 - ✓ Órgão Custodiante da Base
 - ✓ Descrição da Base

G GRAVIDADE	U URGÊNCIA	T TENDÊNCIA
5 = extremamente grave	5 = precisa de ação imediata	5 = irá piorar rapidamente se nada for feito
4 = muito grave	4 = é urgente	4 = irá piorar em pouco tempo se nada for feito
3 = grave	3 = o mais rápido possível	3 = irá piorar
2 = pouco grave	2 = pouco urgente	2 = irá piorar a longo prazo
1 = sem gravidade	1 = pode esperar	1 = Não irá mudar

ID	Prática Avaliada	Nível de Adoção da Prática	Dimensão Monitorada	Gravidade (G)	Valor (G)	Urgência (U)	Valor (U)	Tendência (T)	Valor (T)	G x U x T	Prazo*
6	O órgão designou os líderes responsáveis por cada frente de atuação no tratamento dos dados?	Iniciou o plano de adotar	Governança	Extremamente grave	5	Precisa de ação imediata	5	Irá piorar rapidamente se nada for feito	5	125	03/05/2021 MPV-959* 14/08/2020
25	O órgão já realizou uma adequação dos instrumentos convocatórios que estão sendo elaborados?	Adota parcialmente	Adequação de contratos e de relações com parceiros	Extremamente grave	5	Precisa de ação imediata	5	Irá piorar rapidamente se nada for feito	5	125	03/05/2021 MPV-959* 14/08/2020
8	O órgão elaborou Relatório de Impacto à Privacidade de Dados Pessoais - RIPD?	Não Adota	Governança	Extremamente grave	5	Precisa de ação imediata	5	Irá piorar rapidamente se nada for feito	5	125	03/05/2021 MPV-959* 14/08/2020
2	O órgão já realizou um planejamento do seu Programa Institucional de Privacidade de Dados?	Iniciou o plano de adotar	Governança	Muito grave	4	Precisa de ação imediata	5	Irá piorar rapidamente se nada for feito	5	100	03/05/2021 MPV-959* 14/08/2020
3	O órgão desenvolveu um plano de comunicação interno do Programa Institucional de Privacidade de Dados?	Não Adota	Governança	Muito grave	4	Precisa de ação imediata	5	Irá piorar rapidamente se nada for feito	5	100	03/05/2021 MPV-959* 14/08/2020

Glossário de Termos

Nome base	Denominação da base de dados. Obrigatório.
Sigla base	Sigla da base de dados, <u>se houver</u> .
Nomes alternativos	Outros nomes pelo qual o sistema/base é conhecido, <u>se houver</u> .
Área Gestora da Base	Unidade organizacional responsável pela base de dados. Deve-se optar por Departamento ou Subsecretaria. Obrigatório.
Gestor/Líder de Bases no Departamento/Subsecretaria	Pessoa responsável pela base de dados. Obrigatório.
Órgão custodiante da Base	Órgão que detém fisicamente a guarda da base. Obrigatório.
Descrição	Descrição resumida da base. Deve descrever a finalidade do sistema para público geral. Limite máximo: 250 caracteres. Obrigatório.

Destaques e Olhar Setorial

Segurança de Dados e de Pessoas x Simplificação e Eficiência dos Serviços



Embarque + Seguro - projeto do Programa de Transformação Digital para embarque de passageiros nos aeroportos por meio de reconhecimento facial.

- Opcional!
- Projeto Piloto iniciado em out/2020 no Aeroporto de Florianópolis.
- Atores LGPD do Projeto definidos no SERPRO (Controlador, Operador e DPO)
- Termo de Consentimento assinado pelo Passageiro optar pelo Embarque Biométrico.
- Uso de Dado Sensível (Biometria Facial)
- Atenção para que a segurança da informação seja melhor percebida pelo cidadão .

Destaques e Olhar Setorial

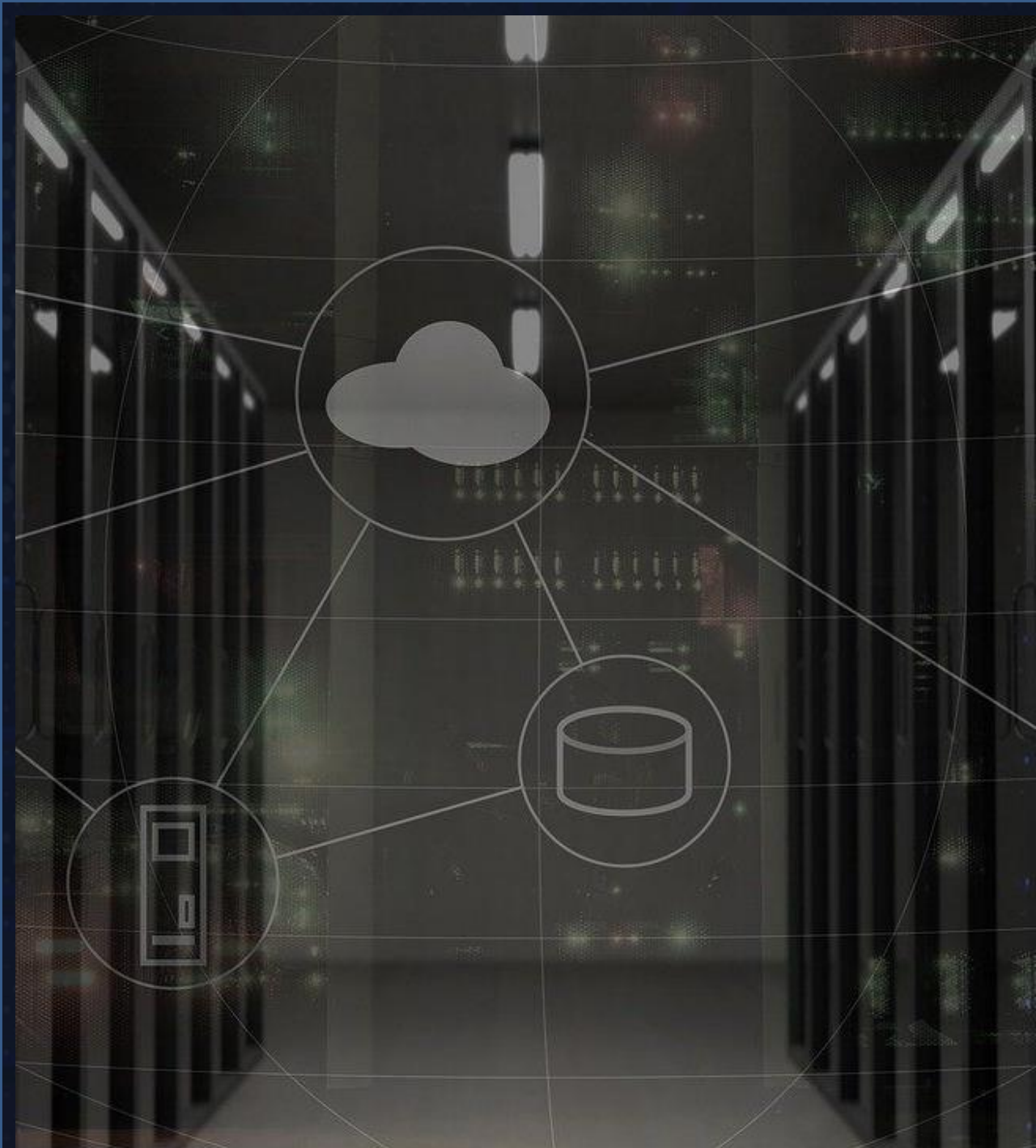
Segurança de Dados e de Pessoas x Compartilhamento de Dados entre Órgãos



Transferência de Dados do DENATRAN para a PRF - Demanda para que o MInfra viabilize o acesso aos bancos de dados do RENAVAM, RENACH, RENAINF E RANAJUD.

Visa o compartilhamento de dados para desenvolvimento das ações da PRF.

- Atualmente fornecidos via contrato do Min. da Economia
- Art. 4º, § 1º LGPD – finalidade de política de segurança pública
- Interpretações Jurídicas Diversas
- Acordo de Cooperação Técnica



Projetos Estruturantes

Projeto Desenvolvimento de Competências Digitais



- Conjunto de ações voltadas à capacitação de servidores em áreas do conhecimento essenciais para o Programa de Transformação Digital.
- Três eixos de desenvolvimento:
 1. Inovação
 2. Tecnologia
 3. Gestão

Projeto Dado Certo



- Catalogação dos dados do MINFRA
- Catalogação dos dados das vinculadas
- Levantamento das necessidades de dados
- Criação do Inventário de Dados consolidados

Projeto Governança de Dados



- Instituição do Comitê da Governança de Dados
- Elaboração da Política da Governança de Dados
- Criação do Plano de Trabalho do Comitê
- Elaboração de Normas Específicas de Gestão da Informação por Modal

Projeto Integra Dados



- Criação do Data Lake
- Internalização Dados Serpro
- Criação da arquitetura para compartilhamento de dados - Barramento de dados
- Definição de regras para compartilhamento de dados

Obrigada!

MINISTÉRIO DA
INFRAESTRUTURA

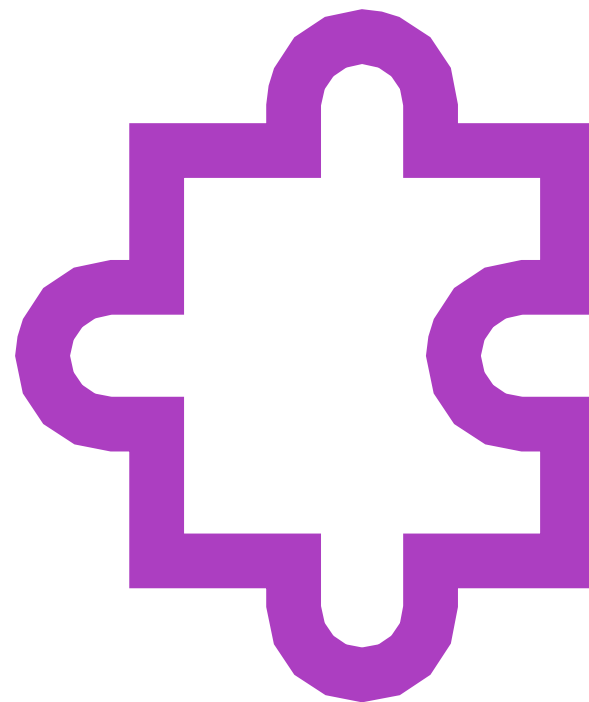


PÁTRIA AMADA
BRASIL
GOVERNO FEDERAL

OUVIDORIA ESTRATÉGICA

OUVIDORIA INSTITUCIONAL - RELACIONAMENTO COM A
ALTA GESTÃO. TRANSFORMADOS RESULTADOS DA
PARTICIPAÇÃO SOCIAL EM INDICADORES ESTRATÉGICOS
PARA ALCANCE DA MISSÃO INSTITUCIONAL

ROSE MEIRE CYRILLO

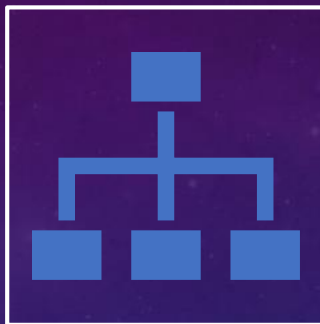




Escuta externa (Ouvir)

Costurar relações

Estimular a diversidade de diálogos



Escuta interna (Ser ouvido)

Engajamento

Cultura e padrões organizacionais colaborativos

Construção e manutenção da reputação organizacional

LINGUAGEM CIDADÃ – *PLAIN LANGUAGE* EU ENTENDO, LOGO PARTICIPO.



**ENCONTRAR O QUE
PRECISA**



**ENTENDER O QUE
ACHOU**



**CONSEGUIR USAR O QUE
ACHOU PARA ATENDER
SUAS NECESSIDADES**

OUVIDORIA ESTRATÉGICA – LINGUAGEM CIDADÃ - GOVERNANÇA E INOVAÇÃO

Pessoas

- Adaptação de padrões de comunicação
- Treinamentos e mentorias

Processos

- Adaptação de documentos
- Estruturação e organização de informações em repositórios

Tecnologia

- Adaptação de websites, interfaces de sistemas
- Adaptação e desenvolvimento de ferramentas para suporte e automação da linguagem clara

OUVIDORIA – LINGUAGEM CIDADÃ - TRANSPARÊNCIA



- A crescente demanda por verdades baseadas na transparência tem aumentado com as transformações globais, criando uma sociedade aberta com cidadãos engajados com capacidade de entender e acessar a informação disponível. (Holzner, 2006).

[illegible]

OUVIDORIA ESTRATÉGICA – LINGUAGEM CIDADÃ

Se você falar com um homem numa linguagem que ele compreende, isso entra na cabeça dele. Se você falar com ele em sua própria linguagem, você atinge seu coração.

Nelson Mandela





- Rose Meire Cyrillo
- rosecearlu@gmail.com

MAPA ESTRATÉGICO MINFRA

MISSÃO

PROPORCIONAR INFRAESTRUTURA VIÁRIA INTEGRADA E CONFIÁVEL PARA MOBILIDADE SEGURA E EFICIENTE DE PESSOAS E BENS, COM VISTAS AO AUMENTO DA COMPETITIVIDADE NACIONAL.

VISÃO

TORNAR-SE LÍDER DA AMÉRICA LATINA EM INFRAESTRUTURA DE TRANSPORTES

Atributos de Valor:

Respeito à vida
Eficiência logística
Excelência institucional
Responsabilidade socioambiental
Planejamento e integração territorial

RESULTADOS PARA A
SOCIEDADE



COMPETITIVIDADE

MELHORAR A COMPETITIVIDADE DA
INFRAESTRUTURA LOGÍSTICA NACIONAL



SEGURANÇA

PROMOVER A SEGURANÇA DOS USUÁRIOS
E BENS TRANSPORTADOS



SATISFAÇÃO

MELHORAR O NÍVEL DOS SERVIÇOS
DE TRANSPORTES

FOCO DE
ATUAÇÃO



INOVAÇÃO E DESBUROCRATIZAÇÃO

APERFEIÇOAR PROCESSOS, NORMATIVOS E
MARCOS REGULATÓRIOS

FORTALECER A ARTICULAÇÃO
INSTITUCIONAL COM OS ATORES DO SETOR



EFICIÊNCIA LOGÍSTICA

CONSOLIDAR O PLANEJAMENTO INTEGRADO
DO SETOR TRANSPORTE

OTIMIZAR A DISTRIBUIÇÃO DOS MODOS DE
TRANSPORTES NA MATRIZ VIÁRIA BRASILEIRA

ASSEGURAR A QUALIDADE
DA INFRAESTRUTURA DE TRANSPORTES



SUSTENTABILIDADE ECONÔMICA

INCREMENTAR A PARTICIPAÇÃO
PRIVADA NO SETOR

OTIMIZAR A APLICAÇÃO DE RECURSOS
PÚBLICOS NO SETOR

PROCESSOS
INTERNS



GOVERNANÇA

APERIMORAR A
GOVERNANÇA,
O COMPLIANCE
E A GESTÃO CORPORATIVA



INFORMAÇÕES

APERIMORAR A
DISPONIBILIDADE, QUALIDADE E A
INTEGRAÇÃO DAS INFORMAÇÕES



INFRAESTRUTURA CORPORATIVA

PROVER INFRAESTRUTURA
CORPORATIVA TECNOLÓGICA E
SOPORTE LOGÍSTICO INTEGRADOS,
SEGuros E DE ALTO DESEMPENHO



PESSOAS

DESENVOLVER
COMPETÊNCIAS INDIVIDUAIS
COM FOCO NO DESEMPENHO
INSTITUCIONAL

AValiação Estratégica

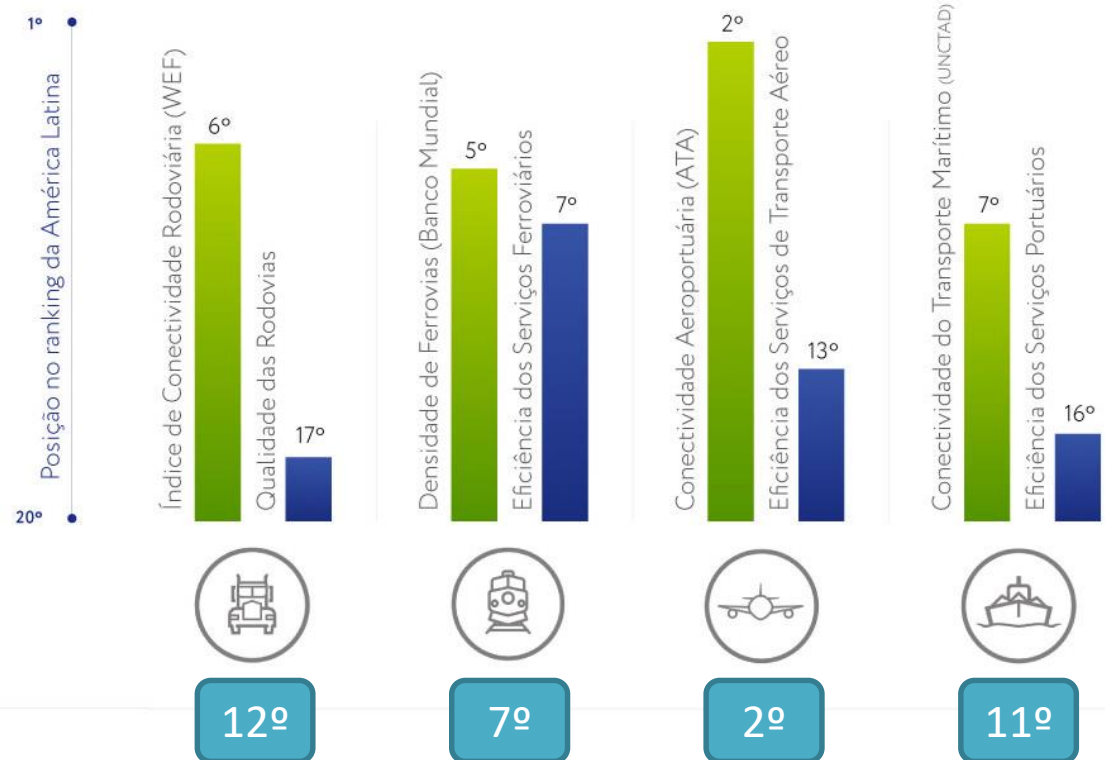
visão

TORNAR-SE LÍDER DA AMÉRICA LATINA EM INFRAESTRUTURA DE TRANSPORTES

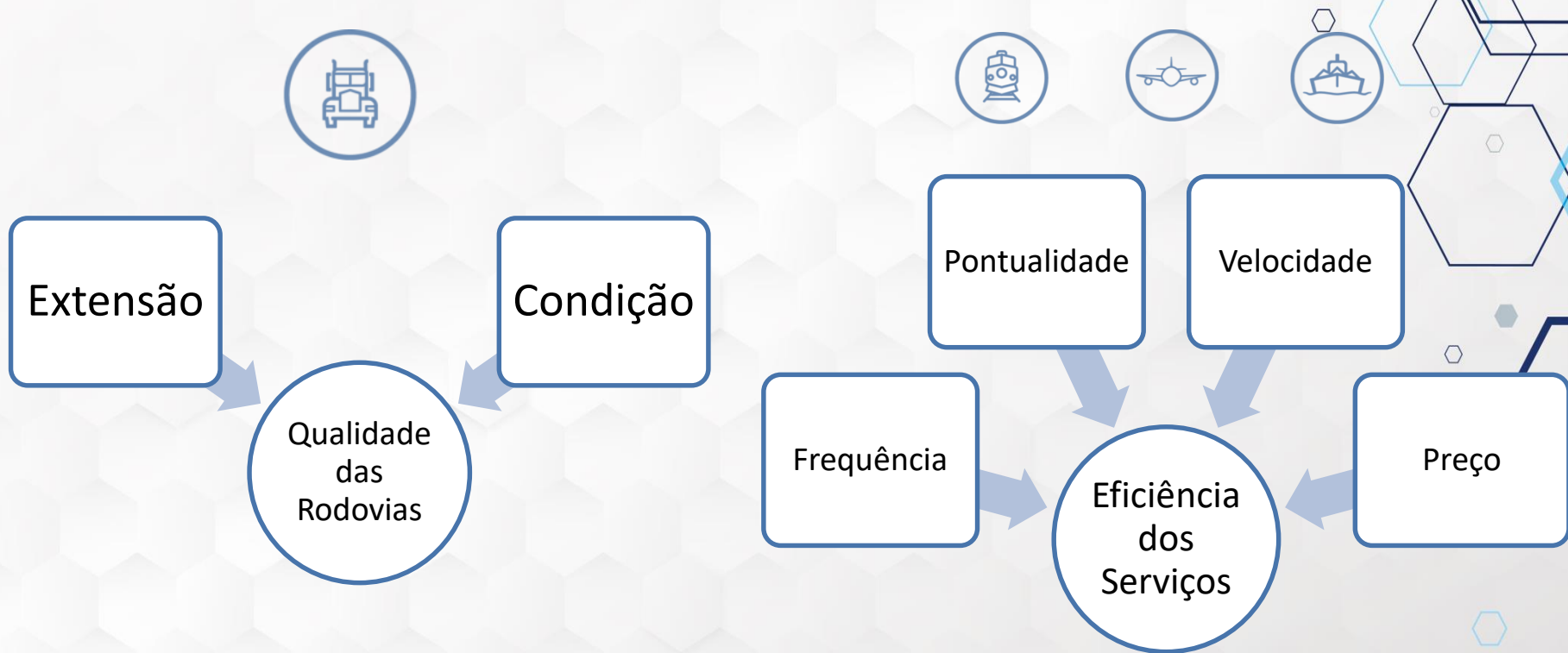
Ranking de Infraestrutura de Transportes na América Latina

- 1º  Rep Dominicana
- 2º  Panamá
- 3º  México
- 4º  Chile
- 5º  Equador
- 6º  Jamaica
- 7º  Argentina
- 8º  Brasil

Fonte: Ministério da Infraestrutura, a partir de dados do Fórum Econômico Mundial



Atributos de Eficiência e Qualidade dos Modos de Transportes (Pesquisa de Percepção)



AVALIAÇÃO ESTRATÉGICA



PESQUISA DE EXPECTATIVA SOBRE INFRAESTRUTURA DE TRANSPORTES

CLIQUE NOS GRÁFICOS ABAIXO PARA APLICAR OS FILTROS

201

Respondentes

Resultados 2019

Limpar Filtros



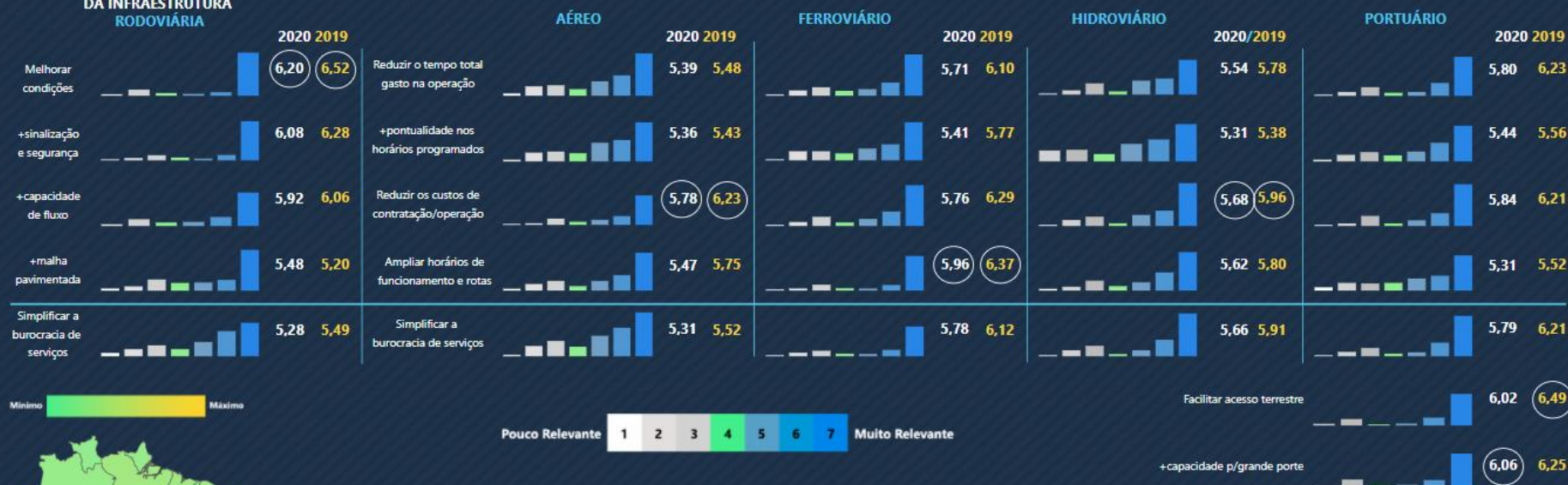
MINISTÉRIO DA
INFRAESTRUTURA



RELEVÂNCIA DAS AÇÕES PARA QUALIDADE DA INFRAESTRUTURA RODOVIÁRIA



RELEVÂNCIA DAS AÇÕES PARA AUMENTAR A EFICIÊNCIA DOS SERVIÇOS

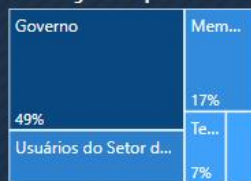


Mínimo Máximo

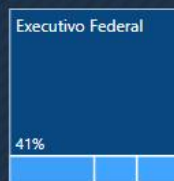
Pouco Relevante 1 2 3 4 5 6 7 Muito Relevante



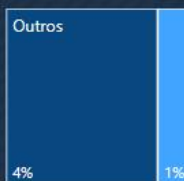
Segmento que Atua



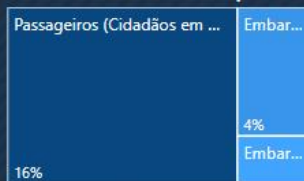
Esfera do Governo



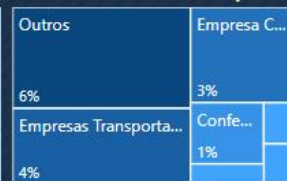
Perfil do Investidor



Usuário do Setor de Transportes



Membro do Setor de Transportes



Sugestões de Melhoria e Nuvens de Palavras

AVALIAÇÃO ESTRATÉGICA

Rodoviário



Aéreo



Hidroviário



Ferrovário



Portuário



**Competitividade****Segurança****Satisfação**SUBINDICE DE
INFRAESTRUTURA DE
TRANSPORTES DO
DCI/MAI/2019

Melhorar a competitividade da Infraestrutura Logística Nacional

Promover a Segurança dos Usuários das vias e bens transportados

Melhorar o nível dos serviços de transportes e de trânsito

Geral

Modais

1ª

2ª

3ª

4ª

5ª

6ª

7ª

8ª

9ª

10ª

11ª

12ª

13ª

14ª

15ª

16ª

17ª



WEF/AL 12º

•Qualidade Rod

WEF/AL: 17º

•Conectividade

WEF/AL: 6º



WEF/AL 7º

•Densidade Ferrovia

WEF/AL: 9º

•Eficiência Serviços

WEF/AL: 7º



WEF/AL 12º

•Qualidade Transp

WEF/AL: 7º

•Eficiência de Serv

WEF/AL: 16º



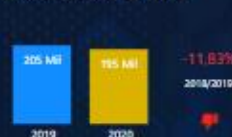
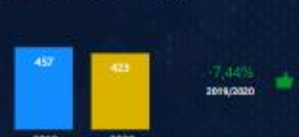
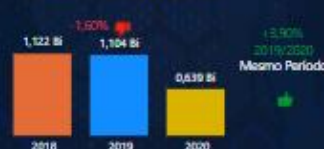
WEF/AL 12º

•Conectiv. Aérea

WEF/AL: 2º

•Eficiência de Serv

WEF/AL: 13º

Variação Frete Agrícola (R\$/TKU)**Rodovias Federais****Avaliação Setorial do TRC****Movimentação de Carga (TKU)****Acidentes em Ferrovias Federais****Taxa de Reclamação Ouidorla da ANTT****Movimentação de Carga (ton)****Acidentes****Taxa Reclamação Ouidorla de Portos****Yield Tarifa Média Brasil****Acidentes****Consumidor.Gov - Índice de Solução Clás Aéreas****Pesquisa Aeroportos - Satisfação Passageiros Geral Escala a 1 a 5**



Fonte: dados



Competitividade

Melhorar a competitividade da Infraestrutura Logística Nacional

Qtd de passageiro doméstico transportado (milhão)



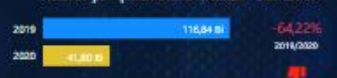
Qtd passageiro Internacional transportado (milhão)



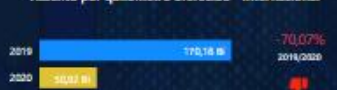
Evolução do preço de combustível - QAV



Assento por quilometro oferecido - Doméstico



Assento por quilometro oferecido - Internacional



Segurança

Promover a Segurança dos Usuários das vias e bens transportados

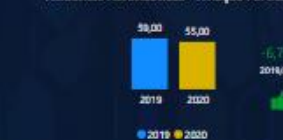
Acidentes Aeronáuticos - Aviação Geral



Acidentes Aeronáuticos - Helicópteros



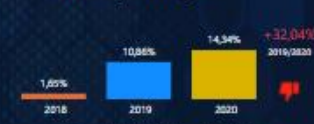
Acidentes Aeronáuticos - Aviação Particular



Satisfação

Melhorar o nível dos serviços de transportes e do trânsito

Tx Reclamação Ouv CTO/Minfra



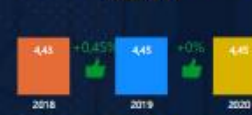
Pesquisa Satisfação Serviços ANAC



Pesquisa Aeroportos - Satisfação Passageiros (>5ml & <10ml) Escala a 1 a 5



Pesquisa Aeroportos - Satisfação Passageiros (>5ml & <10ml) Escala a 1 a 5



Pesquisa Aeroportos - Satisfação Passageiros (<5MM) Escala a 1 a 5





Fonte dos dados

AVALIAÇÃO ESTRATÉGICA - PERSPECTIVA DE RESULTADOS PARA A SOCIEDADE

Visão : Tornar-se Líder da América Latina em Infraestrutura de Transportes

MINISTÉRIO DA
INFRAESTRUTURA



Competitividade

Melhorar a competitividade da Infraestrutura Logística Nacional

Qtd Mov Carga Doméstica (Mil Ton)



Qtd Mov Carga Internacional (Mil Ton)



Evolução Combustível para Aviação US\$/Gal



Segurança

Promover a Segurança dos Usuários das vias e bens transportados



Satisfação

Melhorar o nível dos serviços de transportes e de trânsito

Média índice de Satisfação dos Serviços da ANAC



Média índice de Solução - CIAs Brasileiras



Média índice de Solução - CIAs Estrangeiras



Pesquisa

Fala, Caminhoneiro!

Ministério da Infraestrutura

Brasília, 26/11/2020



O Transporte Rodoviário de Cargas

- Importância para a economia nacional
 - 75% de toda a produção do país é escoada pelas rodovias
 - Maior empregador dentre os modos de transporte
- Vantagens:
 - Alcance e flexibilidade de rotas da malha rodoviária
 - Simplicidade de contratação e de prestação dos serviços
- Agentes do setor:
 - Embarcadores
 - Transportadores
 - Caminhoneiros

Programa Caminhoneiros

➤ Objetivos:

- Melhorar as condições de vida e trabalho dos caminhoneiros e suas famílias
- Aumentar sua rentabilidade
- Fortalecer e aproximar a relação do governo com o setor
- Simplificar e facilitar a operação de transportes
- Aprimorar a regulação
- Reduzir intermediários no processo

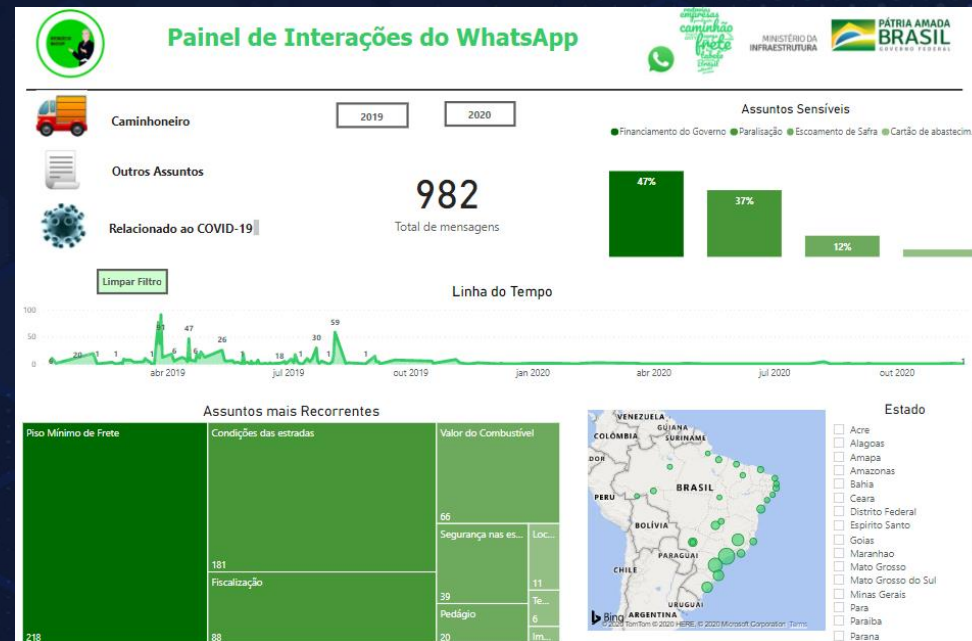
➤ Eixo Comunicação:

- Criar ferramentas de diálogo e de participação social com os integrantes do setor de transporte rodoviário de cargas e divulgar as ações do governo



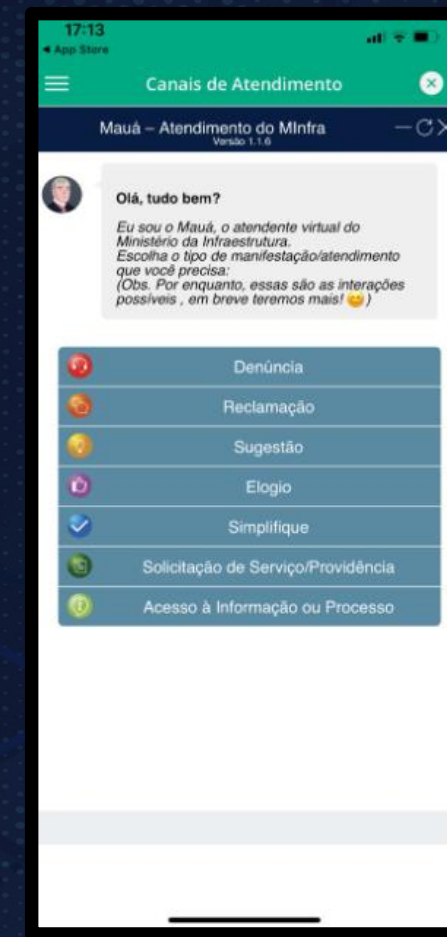
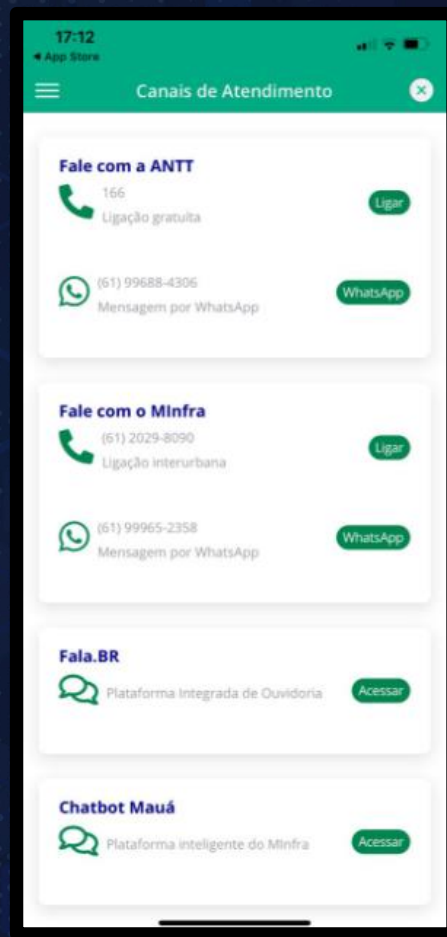
Atendimento por WhatsApp

- Criação do canal de atendimento por WhatsApp
 - Canal de comunicação responsável por 90% das interações entre os caminhoneiros durante a greve de 2018;
 - Salto de 03 interações com a categoria em 2018 para mais de 900 desde a criação do canal;
 - Classificação das interações e Monitoramento Inteligente.



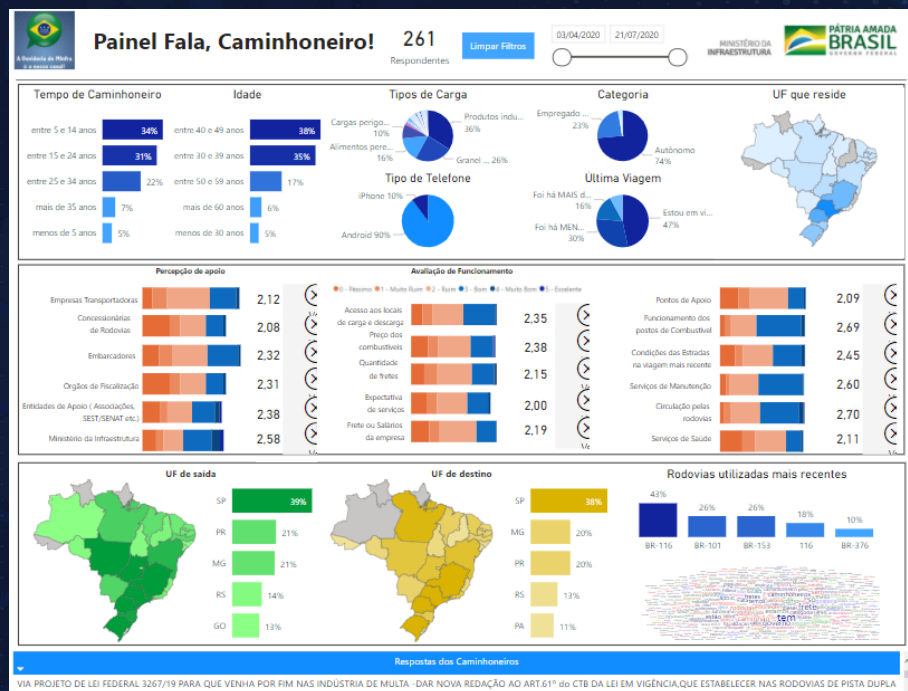
Atendimento pelo InfraBR

- Inclusão dos canais de atendimento do Minfra e da ANTT no InfraBR.



Pesquisa “Fala, Caminhoneiro!” – crise COVID-19

- Pesquisa “Fala, Caminhoneiro!” em função da pandemia COVID-19
 - Identificar prioridades de atuação para garantir a manutenção do abastecimento e preservar a qualidade de vida e de trabalho dos caminhoneiros;
 - Percepção das condições de trabalho nas estradas;
 - Percepção do apoio prestado pelos diversos órgãos e entidades do setor.



<https://bit.ly/3aHkFSG>

Projeto Fala, Caminhoneiro!

➤ Objetivo

- Levantar informações estratégicas capazes de apoiar a alta gestão do Ministério na identificação de problemas e oportunidades de melhoria para o setor de transporte rodoviário de cargas.

PESQUISA **36°**
FÓRUM PERMANENTE
PARA O TRANSPORTE
RODOVIÁRIO DE CARGAS

Fala, Embarcador!

Acesse o QRcode ou o link e responda a nossa pesquisa de avaliação sobre o setor de Transporte Rodoviário de Carga - (TRC).

tinyurl.com/falaembarcador OU

FORUM-TRC MINISTÉRIO DA INFRAESTRUTURA PÁTRIA AMADA BRASIL

PESQUISA **36°**
FÓRUM PERMANENTE
PARA O TRANSPORTE
RODOVIÁRIO DE CARGAS

Fala, Caminhoneiro!

Acesse o QRcode ou o link e responda a nossa pesquisa de avaliação sobre o setor de Transporte Rodoviário de Carga - (TRC).

tinyurl.com/falacaminhoneiro OU

FORUM-TRC MINISTÉRIO DA INFRAESTRUTURA PÁTRIA AMADA BRASIL

PESQUISA **36°**
FÓRUM PERMANENTE
PARA O TRANSPORTE
RODOVIÁRIO DE CARGAS

Fala, Transportador!

Acesse o QRcode ou o link e responda a nossa pesquisa de avaliação sobre o setor de Transporte Rodoviário de Carga - (TRC).

tinyurl.com/falatransportador OU

FORUM-TRC MINISTÉRIO DA INFRAESTRUTURA PÁTRIA AMADA BRASIL

Painel de Resultados das Pesquisas



Painel Pesquisas TRC

302
Respondentes



MINISTÉRIO DA
INFRAESTRUTURA

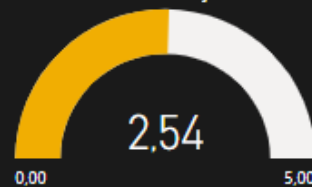


Clique para mais detalhes



Fala, Caminhoneiro!

Índice de Avaliação Geral

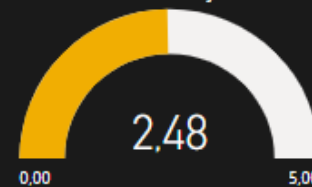


Clique aqui para
mais detalhes



Fala, Transportador!

Índice de Avaliação Geral

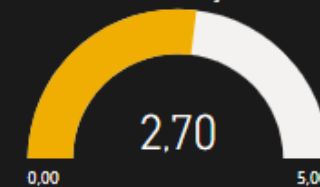


Clique aqui para
mais detalhes



Fala, Embarcador!

Índice de Avaliação Geral

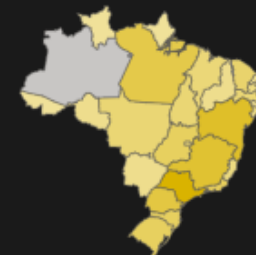


Clique aqui para
mais detalhes

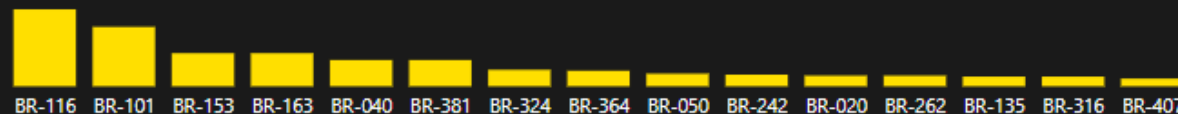
Principais UF de Origem



Principais UF de Destino



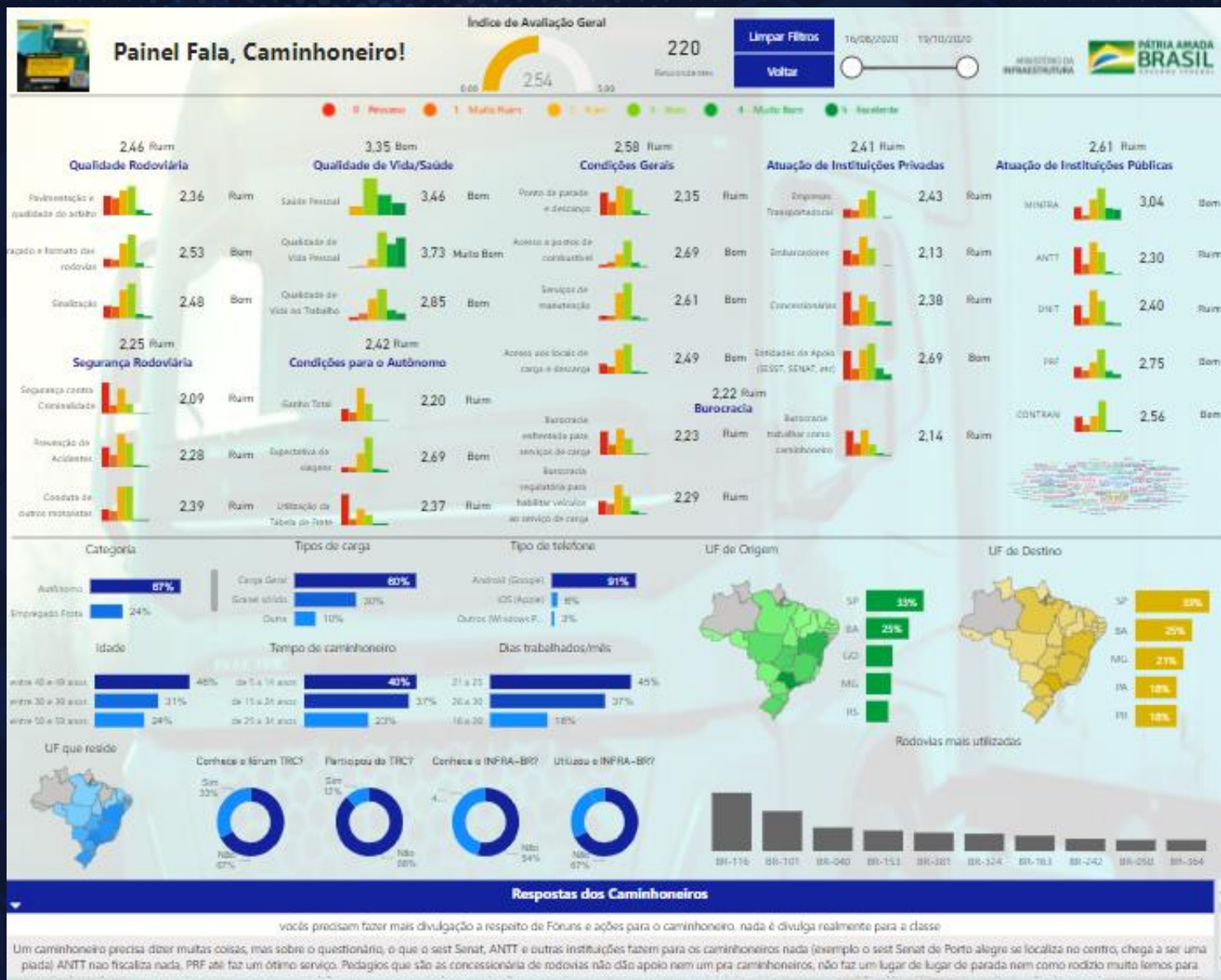
Rodovias mais utilizadas



MINISTÉRIO DA
INFRAESTRUTURA

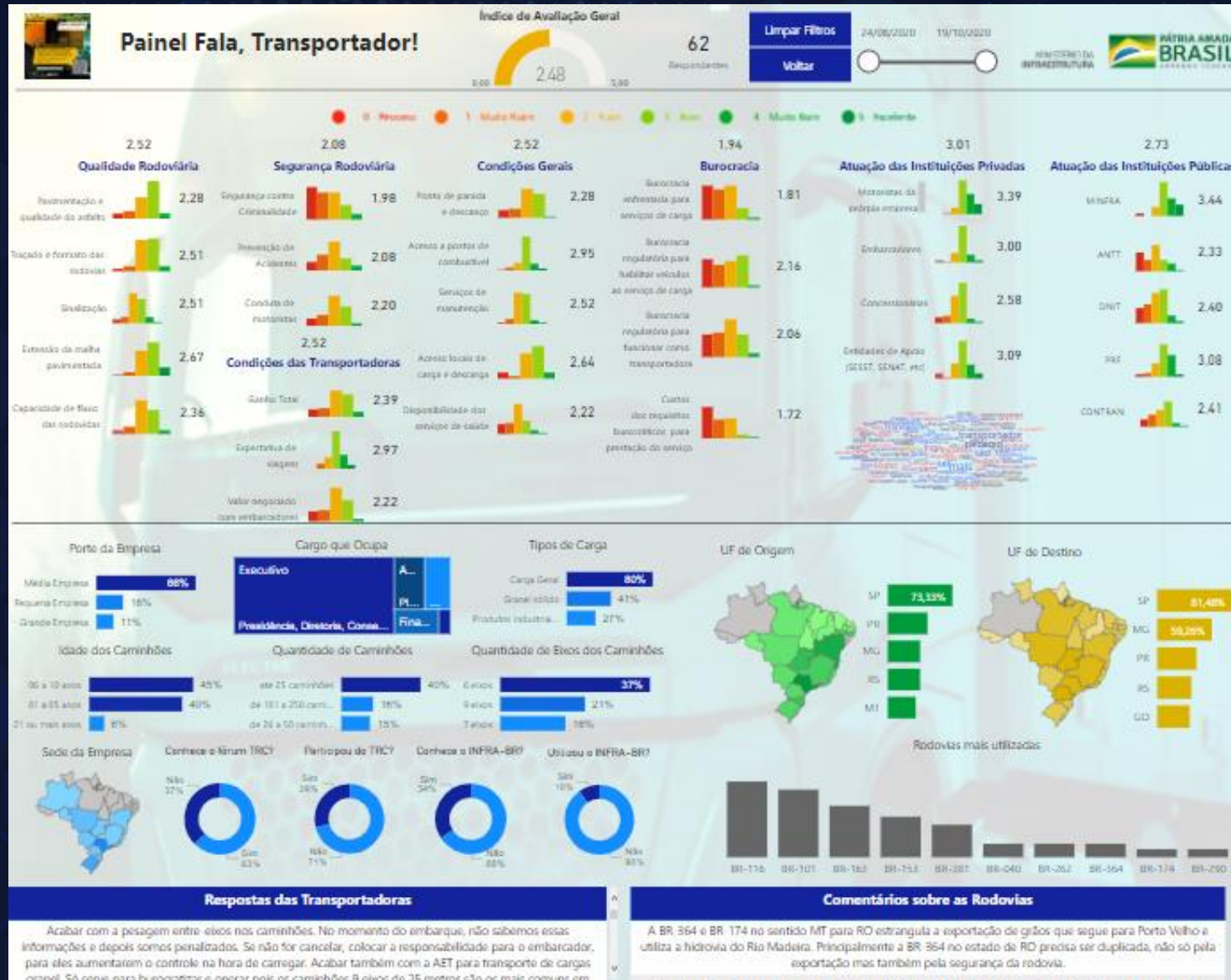


Painel Fala, Caminhoneiro!



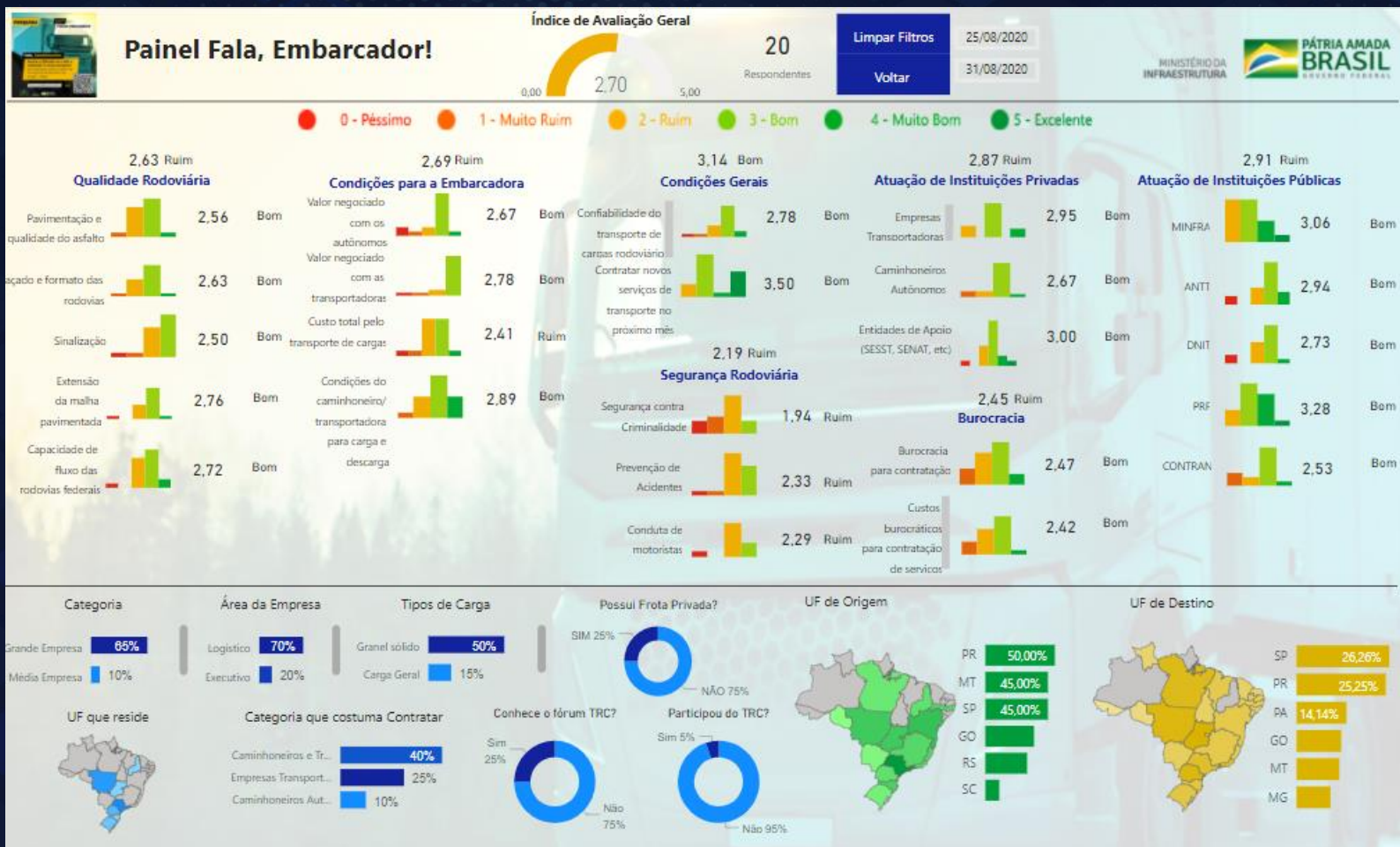
- 220 caminhoneiros opinaram até o momento;
- Maiores preocupações:
 - Segurança e criminalidade (2,09)
 - Burocracia (2,14)
- Maiores índices de satisfação:
 - Qualidade de vida pessoal (3,73)
 - Saúde pessoal (3,46)
- Instituições melhor avaliadas:
 - Minfra (3,04)
 - PRF (2,75)
- Instituição pior avaliada:
 - Embarcadores (2,13)

Painel Fala, Transportador!



- 62 transportadores opinaram até o momento;
- Maiores preocupações:
 - Custos dos requisitos burocráticos (1,72)
 - Burocracia (1,81)
 - Segurança contra criminalidade (1,98)
- Maiores índices de satisfação:
 - Expectativas de viagens (2,97)
 - Acessos aos postos de combustível (2,95)
- Instituições melhor avaliadas:
 - MI/Infra (3,44)
 - Sest/ Senat (3,09)
- Instituição pior avaliada:
 - ANTT (2,33)

Painel Fala, Embarcador!



- 20 embarcadores opinaram até o momento;
- Maiores preocupações:
 - Segurança contra criminalidade (1,94)
 - Conduta de motoristas (2,29)
 - Prevenção de acidentes (2,33)
- Maiores índices de satisfação:
 - Expectativas de contratação de novos serviços (3,50)
 - Caminhoneiros e transportadores (2,89)
- Instituições melhor avaliadas:
 - PRF (3,28)
 - Minfra (3,06)
- Instituição pior avaliada:
 - Contran (2,53)

Obrigada!

MINISTÉRIO DA
INFRAESTRUTURA



PÁTRIA AMADA
BRASIL
GOVERNO FEDERAL

Procedimentos Operacionais

PORTARIA N° 1.181/2020

TITULARES EM EXERCÍCIO

- ▶ Art. 11. Cabe ao dirigente máximo do órgão ou entidade efetuar a exoneração ou dispensa, e aprovar a permanência do titular da unidade setorial de ouvidoria do SisOuv, independente de consulta à CGU, desde que não incidente impedimento previsto no parágrafo único do art. 5º e de acordo com os seguintes critérios de transição:

TITULARES EM EXERCÍCIO

- ▶ I - se o titular estiver no cargo há até 3 três anos, o período de exercício anterior à edição desta Portaria será computado para fins de apuração do prazo máximo a que se refere o caput do art. 7º, sem prejuízo da possibilidade de recondução nele prevista;
- ▶ II - se o titular estiver no cargo há mais de três anos e menos de seis anos, poderá continuar exercendo as atribuições do cargo até completar o período de seis anos, vedada a recondução e aplicandose, no que couber, o disposto no § 4º do art. 7º;
- ▶ III - se o titular estiver no cargo há seis anos ou mais, o dirigente máximo do órgão ou entidade deverá indicar novo titular à CGU, no prazo de um ano, contado a partir da vigência desta Portaria, podendo manter o titular durante este período.

OBSERVAÇÃO

- ▶ No caso em que ocorrer reestruturação administrativa, inexistindo previsão legal em contrário, os mandatos dos titulares das unidades setoriais de ouvidoria do SisOuv submeter-se-ão às seguintes disposições:
- ▶ I - nos Ministérios em que não houver alteração da estrutura básica, ou pouco significativa, os mandatos em curso deverão ser preservados; e
- ▶ II - nos Ministérios que, em decorrência da transformação, foram praticamente extintos ou fundidos com outros nas novas estruturas ministeriais, os mandatos oriundos das estruturas absorvidas pela pasta principal serão extintos.

ATENÇÃO!

ENCAMINHAMENTO DE INDICAÇÃO

- ▶ Pelo dirigente máximo do órgão ou entidade

APROVAÇÃO DE COLEGIADO

- ▶ Caso haja previsão de encaminhamento a órgão colegiado competente

DOCUMENTAÇÃO



- ▶ Currículo
- ▶ Declaração
- ▶ Comprovante de atendimento ao critério
- ▶ Aprovação da indicação pelo colegiado

OBSERVAÇÕES

- ▶ Mandato de 3 anos, prorrogável

- ▶ Art. 5º

“é de responsabilidade do órgão ou entidade verificar, previamente à submissão à CGU da indicação para nomeação, designação ou recondução, o cumprimento das condições previstas nesta Portaria e na legislação para exercício de cargo ou função, inclusive relacionadas a conflito de interesses e a nepotismo.

- ▶ 90 dias

INDICAÇÃO DE TITULAR: unidade setorial do SisOuv não poderá permanecer sem titular submetido à CGU por prazo superior a noventa dias.

ATENÇÃO!

RECONDUÇÃO

► PRAZO: 30 a 60 dias

no prazo mínimo de trinta dias e máximo de sessenta dias, antes do término de exercício.

► DOCUMENTOS:

Relatório

Certificação em Ouvidoria Pública

OBSERVAÇÕES

▶ NÃO APROVAÇÃO DA RECONDUÇÃO

Prazo de 60 dias para indicação de novo titular.

▶ FIM DO PERÍODO DE RECONDUÇÃO

Poderá permanecer por mais um ano

Decisão fundamentada (imprescindível à conclusão dos trabalhos) e plano de ação

ATENÇÃO!

EXONERAÇÃO/DISPENSA

- ▶ Excetuada as hipóteses de desligamento automático previstas no caput, as propostas de exoneração ou dispensa serão encaminhadas à avaliação da CGU
 - pedido do titular
 - falecimento ou
 - encerramento do vínculo funcional do titular da unidade setorial de ouvidoria com o Serviço Público Federal
- ▶ Proposta deverá ser motivada, e encaminhada previamente à CGU para aprovação.

OBSERVAÇÕES

► CGU PODE RECOMENDAR A EXONERAÇÃO

Art. 8º

- Omissão ou recusa injustificada quanto ao atendimento de solicitações do órgão central
- Conselhos de Usuários

§ 3º A avaliação prevista no inciso V do § 2º levará em conta, ainda, as avaliações realizadas por meio do Conselho de Usuários dos Serviços de Ouvidoria do SisOuv, vinculado à OGU, dentre outras formas estabelecidas pelo órgão central do SisOuv.

ATENÇÃO!

PERGUNTAS E RESPOSTAS

► CGOUV@CGU.GOV.BR

OBRIGADA

Conselho de
**Usuários
de Serviços
Públicos**



O Desafio

Implementar novas rotinas
e fluxos de trabalho nas unidades
do SISOUV

- projetos;
- metodologia de pesquisa.

Usuário de serviços públicos
Lei n. 13.460/2017

Solicitante de acesso à
informação
Lei n. 12.527/2011

Denunciante
Lei n. 13.608/2018



200
milhões de
avaliadores

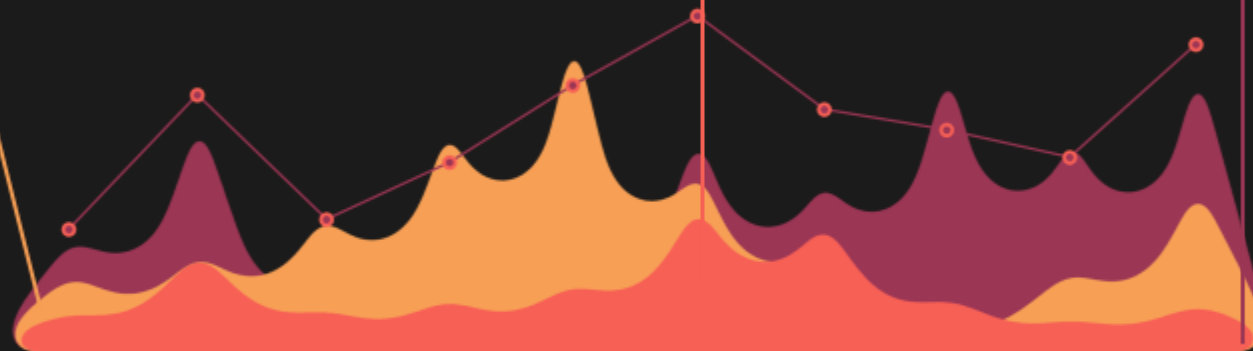
milhares de
atendentes no
e-Ouv

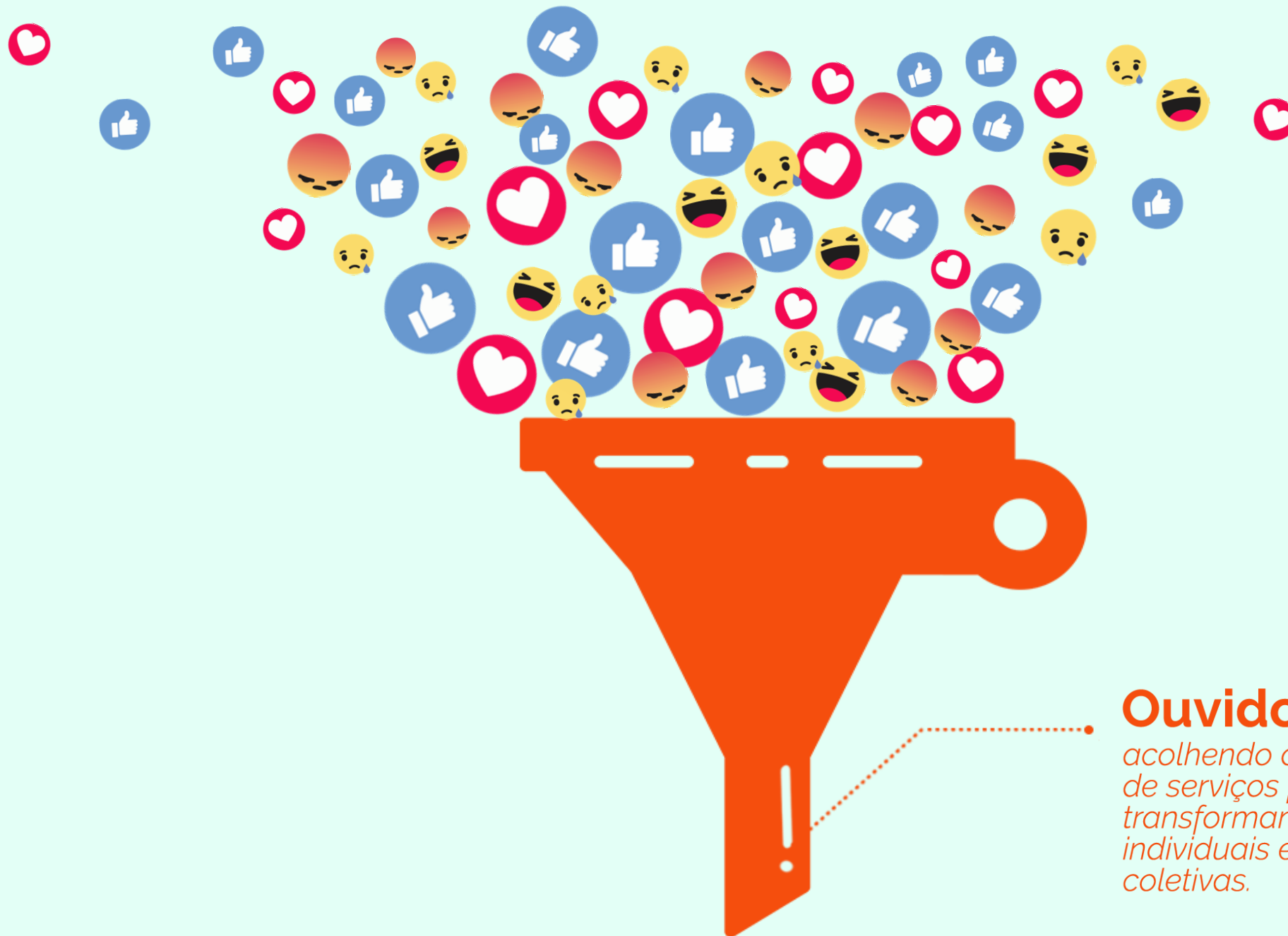
melhoria de
serviços

experiência
do usuário

participação
social

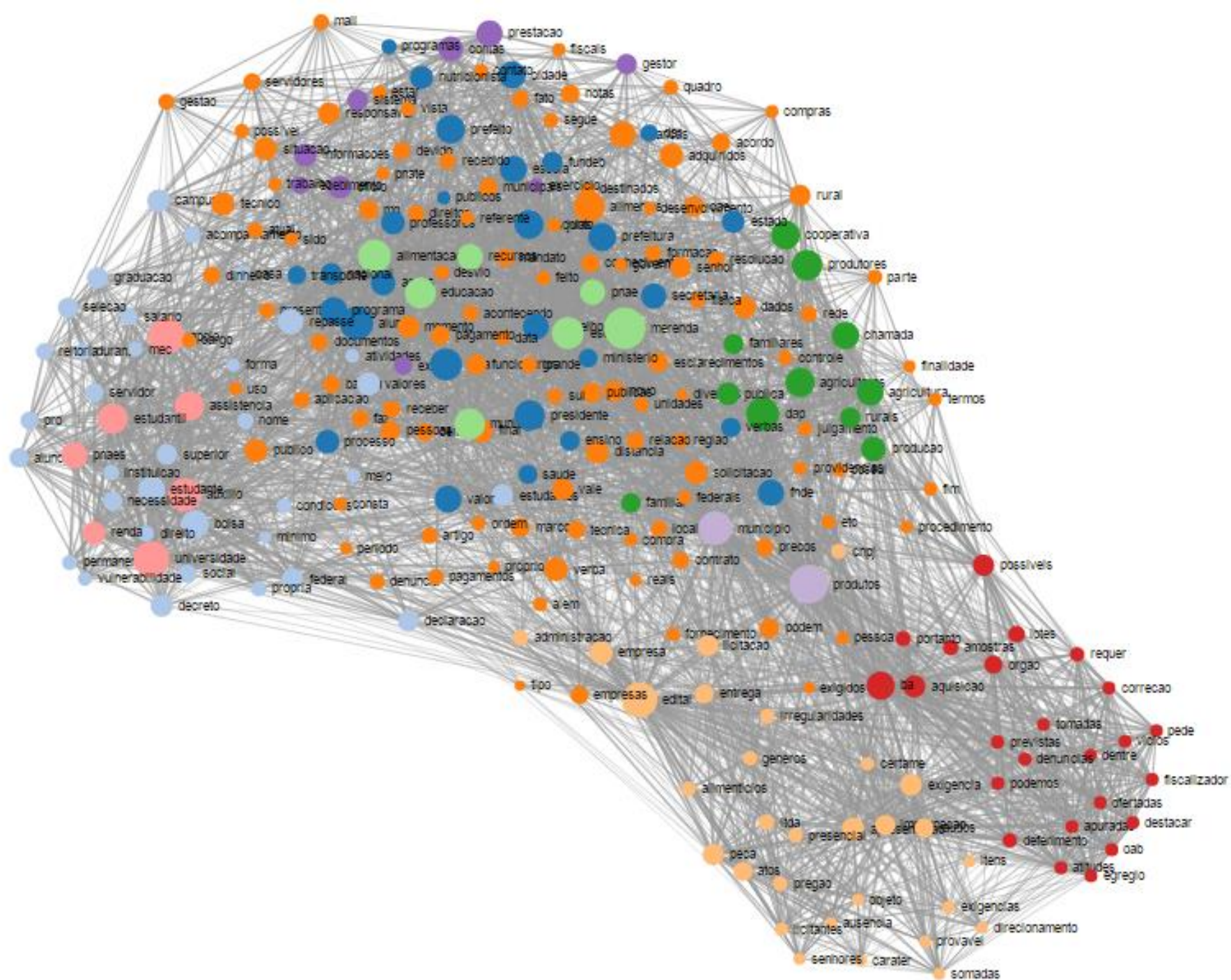
controle
social





Ouvidoria

*acolhendo o usuário
de serviços públicos e
transformando problemas
individuais em soluções
coletivas.*





Conselho de
**Usuários
de Serviços
Públicos**



Lei 13.460/2017

Art. 18. Sem prejuízo de outras formas previstas na legislação, a participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos será feita por meio de conselhos de usuários.

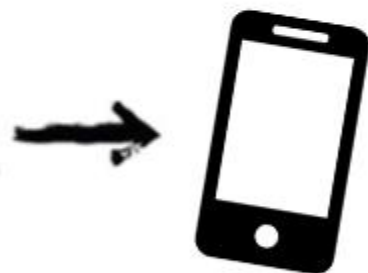
Parágrafo único. Os conselhos de usuários são órgãos consultivos dotados das seguintes atribuições:

- I - acompanhar a prestação dos serviços;**
- II - participar na avaliação dos serviços;**
- III - propor melhorias na prestação dos serviços;**
- IV - contribuir na definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário; e**
- V - acompanhar e avaliar a atuação do ouvidor.**

Art. 19. A composição dos conselhos deve observar os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, com vistas ao equilíbrio em sua representação.

Parágrafo único. A escolha dos representantes será feita em processo aberto ao público e diferenciado por tipo de usuário a ser representado.

Projeto Monitorando a Merenda



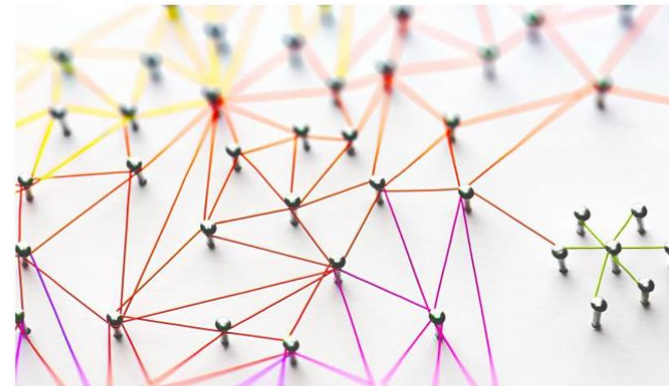
CGU

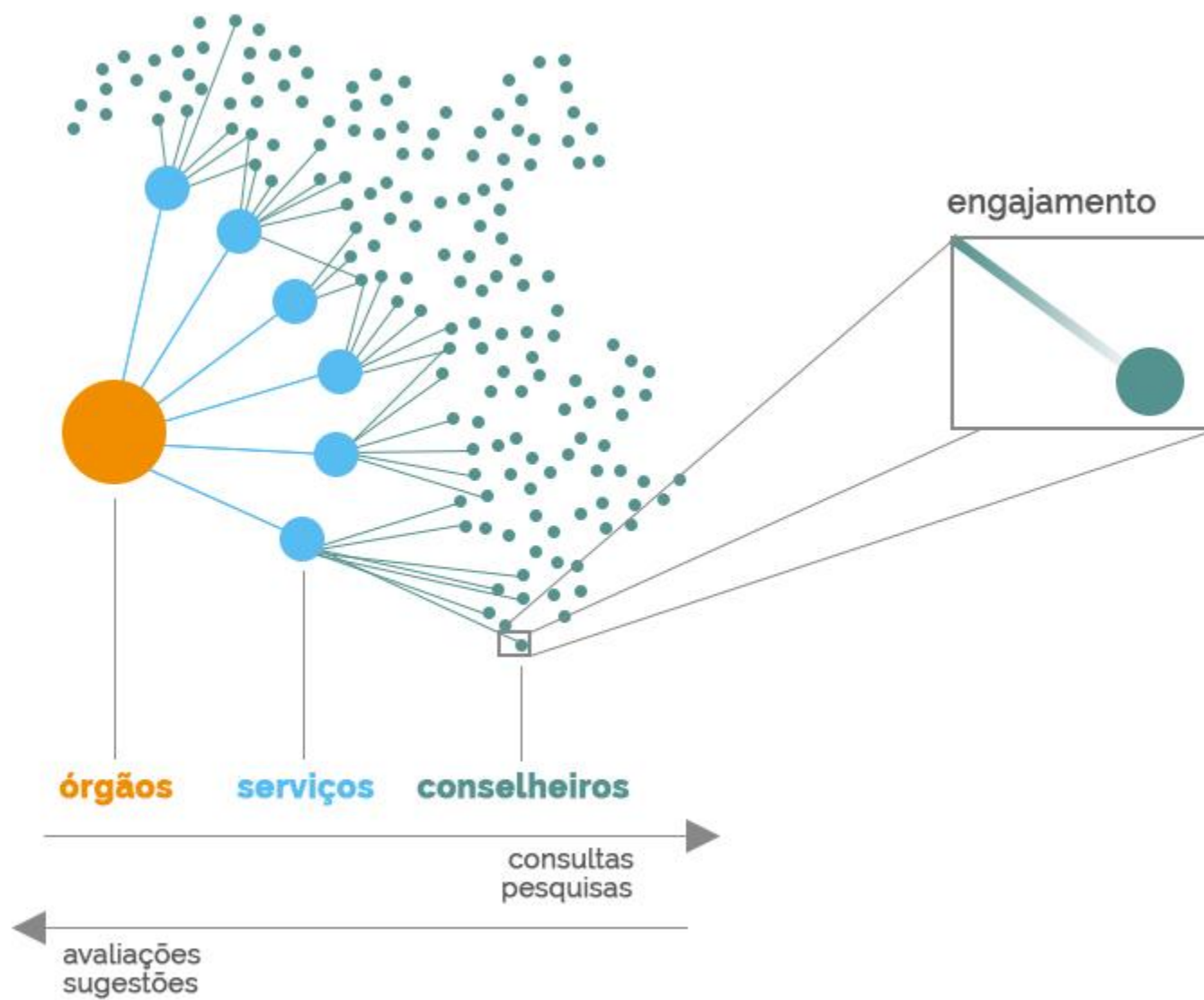
Gestor Municipal

FNDE

Conselhos de usuários de serviços públicos.

Nova forma de participar diretamente da avaliação e dos processos de melhoria de serviços públicos, conectando os gestores com os usuários por meio das Ouvidorias Públicas.





O que são os conselhos de usuários de serviços públicos?



Instâncias consultivas que oferecem a toda sociedade a possibilidade de exercer uma nova forma de participação direta na avaliação e melhoria dos serviços públicos

Formados por usuários que se voluntariam para serem avaliadores de serviços.

Eles têm composição dinâmica e se materializam por meio das conexões geradas no âmbito da Plataforma Virtual dos Conselhos de Usuários Públicos, que os abrigam.

E qual o papel dos Conselheiros?



Acompanhar e participar na avaliação da qualidade, da efetividade e da satisfação com a prestação de serviços públicos;

Propor melhorias e contribuir na definição de diretrizes para o adequado atendimento aos usuários;

Acompanhar e auxiliar na avaliação da atuação das ouvidorias do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal (SISOUV).

Qual o papel da minha ouvidoria?



Conduzir chamamento público para composição dos conselhos de usuários para os serviços públicos que estejam sob responsabilidade de seu órgão ou entidade

Convocar os conselheiros para as avaliações individualizadas dos serviços, no mínimo, a cada 12 meses

Disponibilizar, em sítio eletrônico, a metodologia e os meios de consolidação dos dados coletados pelo sistema, quando cabível.

Criar as consultas e pesquisas na Plataforma (A publicação da primeira consulta deve ocorrer antes de 04 de agosto de 2021)

Gerir o fórum de melhorias de serviços públicos

Qual o papel da CGU?

Conselho de
**Usuários
de Serviços
Públicos**



Criação e gestão da **Plataforma Virtual do Conselho de Usuários**

Treinamentos e material orientativo sobre a Plataforma Virtual do Conselho de Usuários

Diretrizes de comunicação e de estímulo à participação dos usuários de serviços públicos



Qual legislação tenho que ter em mente?

Conselho de
Usuários
de Serviços
Públicos



Lei nº 13.460/2017 – Estabeleceu a necessidade de criação dos conselhos de usuários de serviços públicos pelos órgãos e entidades públicos

Decreto nº 10.228/2020 - Emendou o Decreto nº 9.492/2018, que passou a contemplar a regulamentação dos conselhos de usuários de serviços públicos no âmbito da administração pública direta, indireta, autárquica e fundacional do Poder Executivo federal.

Conselhos de Usuários de Serviços Públicos



Os Conselhos de Usuários de Serviços Públicos são uma nova forma de participação direta da sociedade na avaliação e melhoria dos serviços públicos que se concretiza por meio da Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos. Uma vez cadastrados, os conselheiros passam a responder a consultas sobre os serviços públicos e podem também apresentar propostas de melhoria dos serviços.

O funcionamento dos conselhos de usuários é totalmente virtual, e qualquer cidadão interessado pode se inscrever para participar na avaliação de serviços públicos.

Como funciona?

O Conselho de Usuários de um Serviço Público é o conjunto de voluntários que se inscrevem na Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos. Uma pessoa pode voluntariar-se para auxiliar na melhoria de qualquer serviço público oferecido em um ou mais órgãos.

Os conselheiros auxiliam na melhoria dos serviços prestados de duas formas principais: Elaborem respostas e consultas formuladas pelo gestor do serviço e pela sociedade e (ii) na proposição de ideias para melhorar os serviços, as quais poderão ser concretizadas e apoiadas pelos demais conselheiros.

Periodicamente, o órgão prestador de serviços deverá enviar consultas acerca dos serviços públicos ao Fórum de Melhorias de Serviços Públicos e gerenciar na plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos. O resultado dessas consultas deverá servir de subsídio para a formulação, avaliação e reformulação de serviços públicos.

Além disso, a qualquer momento, os conselheiros poderão enviar ideias de aprimoramento de serviços públicos no Fórum de Melhorias de Serviços Públicos, espaço aberto para a exposição de propostas que busquem sempre estes serviços com maior eficiência e qualidade dos seus usuários.

A plataforma também faz a disponibilização de que qualquer pessoa, seja ela agente público ou cidadão, procure as suas próprias perguntas de forma simples, eficiente e totalmente gratuita. Basta que esta pessoa esteja devidamente associada a algum serviço público.

SOU CIDADÃO E QUERO SER CONSELHEIRO





Início

Em alta

Inscrições

Originals

Biblioteca

Histórico

Seus vídeos

Meus filmes

Assistir mais tarde

Mostrar mais

INSCRIÇÕES



Filmes do YouTube

Robyn



Controladoria-Geral da União - CGU • 59 visualizações • há 1 mês

Da teoria à prática: A Plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos.



Avaliação de Serviços e Conselho de Usuários - Módulo 1

Controladoria-Geral da União - CGU • 90 visualizações • há 1 mês

O Conselho de Usuários e a Avaliação de Serviços Públicos.



Avaliação de Serviços e Conselho de Usuários - Módulo 2

Controladoria-Geral da União - CGU • 55 visualizações • há 1 mês

Preparado o terreno para a avaliação de serviços por meio da Plataforma Virtual do Conselho de Usuários.



Avaliação de Serviços e Conselho de Usuários - Módulo 4

Controladoria-Geral da União - CGU • 22 visualizações • há 1 mês

Consolidando dados e colocando a mão na massa.

forum de melhoria
de serviços
públicos



ferramenta de
enquetes



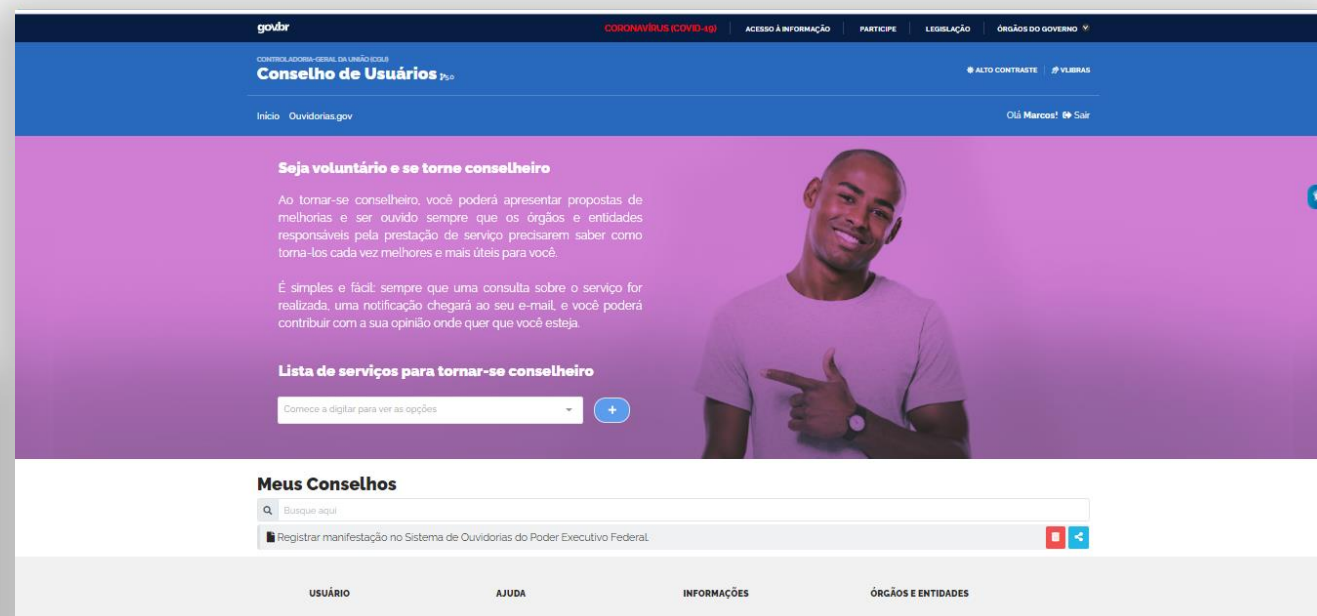
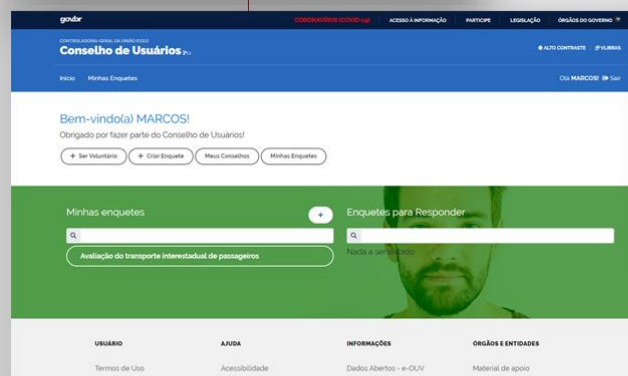
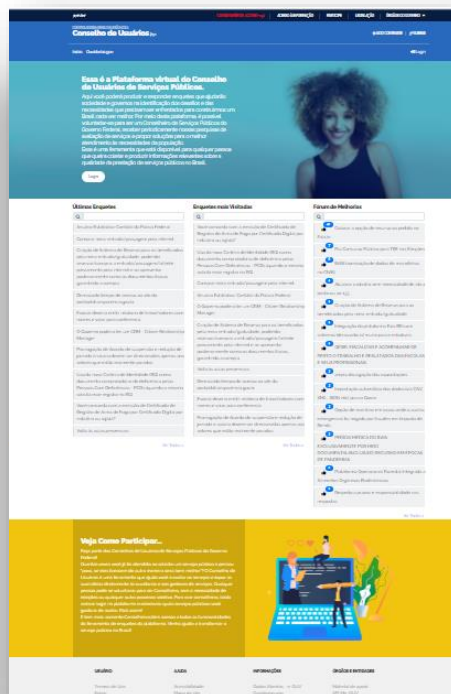
consultas

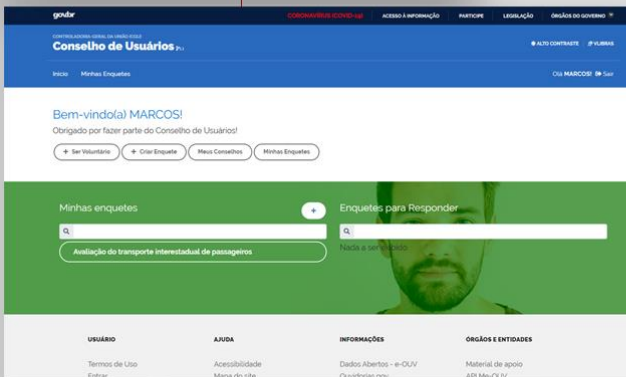


pesquisas



uso social







gov.br CORONAVÍRUS (COVID-19) ACESSO À INFORMAÇÃO PARTICIPE LEGISLAÇÃO ÓRGÃOS DO GOVERNO

CONTROLEDORIA-GERAL DA UNIÃO CGU

Conselho de Usuários

ALTO CONTRASTE VÍDEOS

Início Minhas Enquetes

Ola MARCOS! Sair

Bem-vindo(a) MARCOS!
Obrigado por fazer parte do Conselho de Usuários!

+ Ser Voluntário + Criar Enquete Meus Conselhos Minhas Enquetes

Minhas enquetes

Avaliação do transporte interestadual de passageiros

Enquetes para Responder

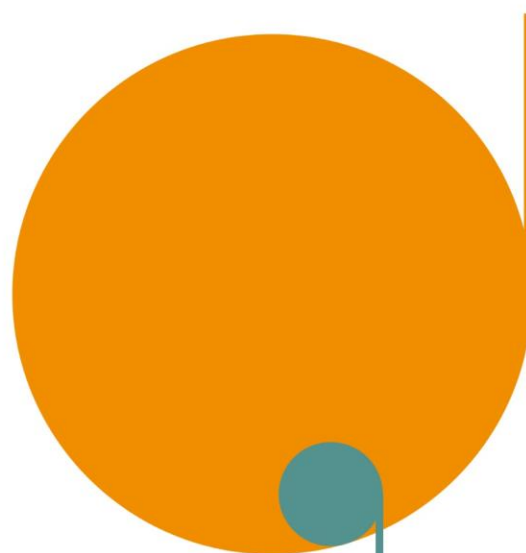
Nada a ser exibido.

USUÁRIO	AJUDA	INFORMAÇÕES	ÓRGÃOS E ENTIDADES
Termos de Uso Entrar	Acessibilidade Mapa do site	Dados Abertos - e-OUV Ouvidorias.gov	Material de apoio API Me-OUV

Representatividade

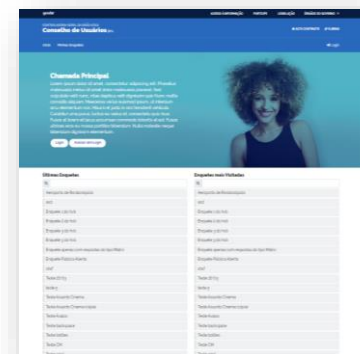


Representatividade



pessoas não engajadas
ou não engajáveis

Pesquisas por meio de
coletores



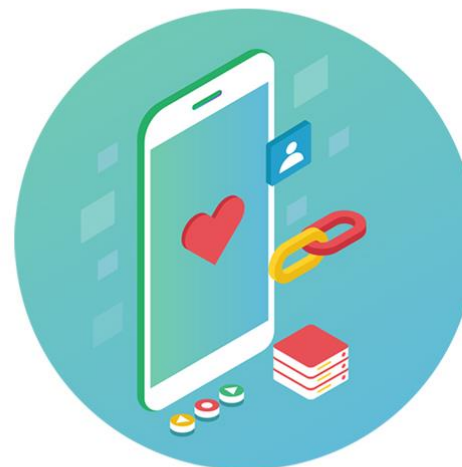
pessoas engajadas

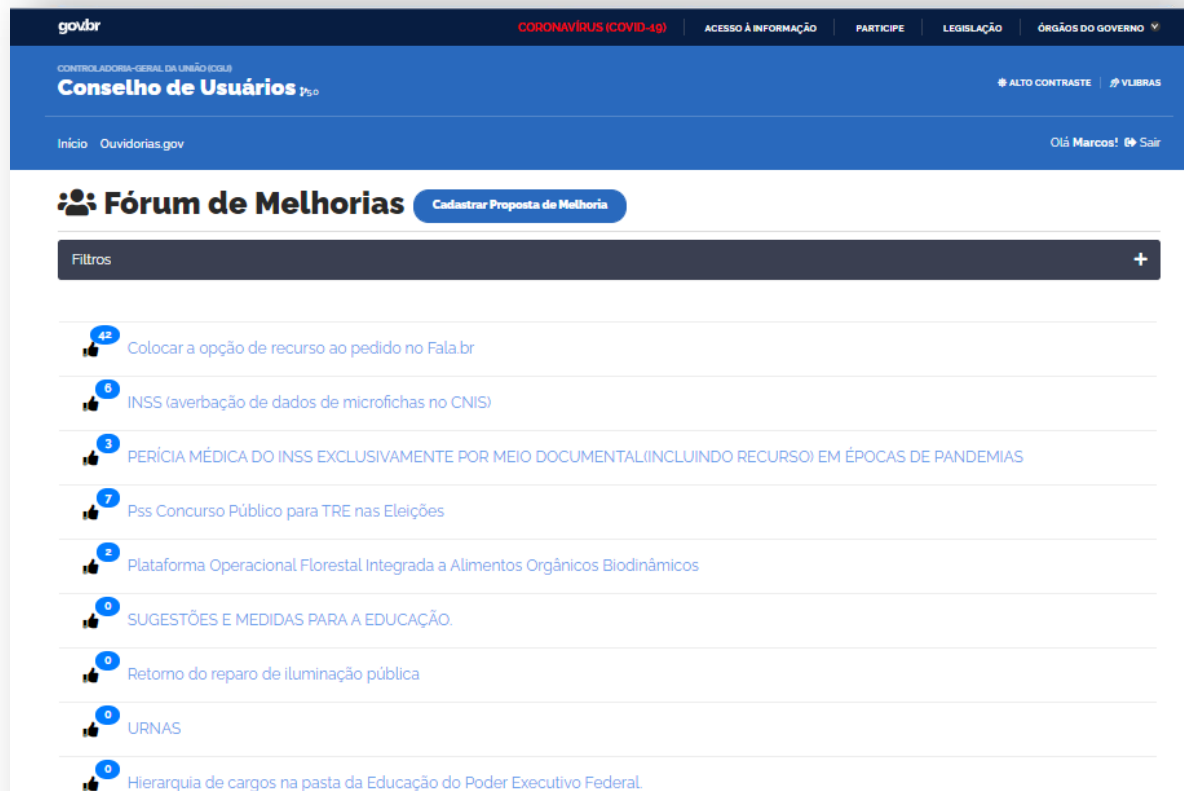
Consultas & avaliações

pesquisas a serem realizadas por meio de coletores



pesquisas abertas acessíveis por links





em desenvolvimento

referência: forum "ideia legislativa" do e-cidadania



Propostas de Conselheiros para melhoria de serviços



Comentários e complementações de outros Conselheiros



Apoios de outros Conselheiros



"Superlike" da gestão: seleção para implementação



ferramentas gerenciais de pesquisa por propostas

Usando o sistema para engajar usuários no processo participativo



Você já quis saber o que os seus vizinhos
pensam sobre o saneamento básico no seu
bairro?

A plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos não
foi pensada apenas para atender gestores curiosos.
Ela foi pensada para atender **pessoas** curiosas.

Cidadãos poderão atuar como curiosos e criar as suas próprias enquetes
sobre serviços públicos. Além de obtermos respostas às perguntas que sempre
tivemos, também teremos as respostas para perguntas relevantes que até
então sequer possuíamos.

