

**CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO**

**RELATÓRIO DE  
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**



**UNIDADE AVALIADA: OUVIDORIA DA AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES**

**CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO**  
Setor de Autarquias Sul (SAS), Quadra I, Bloco A,  
Edifício Darcy Ribeiro, Brasília/DF CEP: 70070-905  
[cgu@cgu.gov.br](mailto:cgu@cgu.gov.br)

**WAGNER DE CAMPOS ROSÁRIO**  
Ministro da Controladoria-Geral da União

**JOSÉ MARCELO CASTRO DE CARVALHO**  
Secretário-Executivo

**ANTÔNIO CARLOS BEZERRA LEONEL**  
Secretário Federal de Controle Interno

**ROBERTO CÉSAR DE OLIVEIRA VIÉGAS**  
Secretário de Transparência e Prevenção da Corrupção

**GILBERTO WALLER JÚNIOR**  
Corregedor-Geral da União

**VALMIR GOMES DIAS**  
Ouvidor-Geral da União

**JOÃO CARLOS FIGUEIREDO CARDOSO**  
Secretário de Combate à Corrupção

**OUVIDORIA-GERAL DA UNIÃO**

**LUANA MARCELINO**  
Supervisora

**KAMILLA JABRAYAN SCHMIDT**  
Avaliadora

Diagramação: Assessoria de Comunicação Social - Ascom / CGU  
Copyright © 2022 Controladoria-Geral da União

Permitida a reprodução desta obra, de forma parcial ou total, sem fins lucrativos, desde que citada a fonte ou endereço da internet ([www.gov.br/cgu](http://www.gov.br/cgu)) no qual pode ser acessada integralmente em sua versão digital.

## RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA

UNIDADE AVALIADA: Ouvidoria da Agência Nacional de Transportes Terrestres/ANTT

MUNICÍPIO: Brasília - DF

OBJETIVO: realizar a atividade de avaliação da ouvidoria da Agência Nacional de Transportes Terrestres/ANTT, conforme disposto nos arts. 7º e 8º do Decreto nº 9.492/2018.

PERÍODO AVALIADO DA AMOSTRA DE MANIFESTAÇÕES: de 01/03/2020 até 31/12/2021

DATA DE EXECUÇÃO: fevereiro a abril de 2022

## Qual trabalho foi realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria da Agência Nacional de Transportes Terrestres, unidade de ouvidoria setorial integrante do SisOuv responsável por receber e analisar as manifestações referentes a serviços públicos prestados por aquele órgão.

Foram realizadas análises quanto à capacidade do atual modelo adotado subsidiar a gestão da ouvidoria na proposição de melhorias na prestação do serviço e quanto à adequação do fluxo de tratamento das demandas à luz da Lei nº 13.460/2017, Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, e Portaria CGU nº 581/2021.

## Por que a CGU realizou esse trabalho?

Este trabalho é decorrente da supervisão técnica exercida pela Ouvidoria-Geral da União – OGU sobre as unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv, com o objetivo de verificar se as funções de ouvidoria estão sendo plenamente exercidas e de identificar questões que apresentem potencial impacto no cumprimento de suas atribuições legais, boas práticas e oportunidades de aprimoramento.

## Quais as conclusões alcançadas pela CGU? Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

A unidade apresentou uma boa gestão de processos e pessoas para o tratamento das demandas de ouvidoria, além de proatividade de ações. Todavia, foram constatadas as seguintes fragilidades:

- a) Não utilização da Plataforma Fala.BR como principal instrumento de tratamento das manifestações da ANTT ;
- b) Uso de ferramentas inadequadas para tramitação das demandas às áreas internas da ANTT;
- c) Inexistência de fluxos institucionalizados das manifestações/atividades de ouvidoria;
- d) Inconsistências no tratamento de parte das manifestações de ouvidoria;
- e) Alto índice de manifestações conclusivas respondidas fora do prazo legal; e
- f) Ausência de acompanhamento quanto à resolutividade das denúncias e comunicações de irregularidade.

Diante do exposto, o presente relatório, tomando como base os achados elencados na Seção Resultados dos Exames, consigna as seguintes recomendações à Ouvidoria da Agência Nacional de Transportes Terrestres:

I – Utilizar a Plataforma Fala.BR como o canal oficial de recebimento e gerenciamento das manifestações de ouvidoria, incluindo demandas que são registradas por outros canais a fim de possibilitar maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas;

II- Implementar fluxos internos de tratamento das manifestações na ouvidoria, especificando as etapas, as competências e o papel de cada ator no processo, e, ainda, os mecanismos de recepção, análise e tratamento das demandas de ouvidoria;

III- Readequar os procedimentos de restrição de dados pessoais e de pseudonimização a cargo da Ouvidoria, utilizando o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR para as unidades internas da ANTT e dando atenção especial aos casos encaminhamento de denúncias para a unidade correccional;

VI - Promover o adequado preenchimento do campo Assunto, como também responder as manifestações classificadas como

“conclusivas” dentro do prazo legal da legislação aplicável;

V- Formalizar o procedimento de proteção dos dados do denunciante, seja por tarjamento dos dados, utilização de extratos, ou outro procedimento de pseudonimização que proteja a identificação; e

VI- Acompanhar a resolutividade das denúncias e comunicações de irregularidade e eventual publicação de novas informações relevantes, conforme Portaria CGU nº 581/2021.

# CONTEÚDO

---

<b>LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS .....</b>	<b>8</b>
<b>APRESENTAÇÃO .....</b>	<b>9</b>
<b>OBJETO .....</b>	<b>9</b>
<b>OBJETIVO E ESCOPO .....</b>	<b>10</b>
<b>METODOLOGIA.....</b>	<b>10</b>
<b>UNIDADE AVALIADA.....</b>	<b>11</b>
<b>RESULTADOS DOS EXAMES .....</b>	<b>13</b>
<b>I. BOAS PRÁTICAS ADOTADAS PELA OUVIDORIA DA ANTT .....</b>	<b>13</b>
<b>2. ACHADOS.....</b>	<b>15</b>
2.1. Não utilização da Plataforma Fala.BR como principal instrumento de recebimento e tratamento das manifestações da ANTT .....	15
2.2. Uso de ferramentas inadequadas para tramitação das demandas às áreas internas da ANTT .....	16
2.3. Inexistência de fluxos institucionalizados das manifestações/ atividades de ouvidoria. ....	18
2.4. Inconsistências no tratamento de parte das manifestações de ouvidoria. ....	20
2.5. Alto índice de manifestações conclusivas respondidas fora do prazo legal .....	21
2.6. Ausência de acompanhamento quanto à resolutividade das denúncias e comunicações de irregularidade.....	22
<b>RECOMENDAÇÕES .....</b>	<b>23</b>
<b>CONCLUSÃO .....</b>	<b>24</b>
<b>APÊNDICES.....</b>	<b>25</b>
<b>APÊNDICE A • INFORMAÇÕES DETALHADAS DA UNIDADE AVALIADA.....</b>	<b>25</b>
A.1 Informações Gerais.....	25
A.2 Competências .....	26
A.3 Equipe e Estrutura Física .....	28
A.4 Canais de Atendimento.....	28

A.5 Sistemas Informatizados .....	30
A.6 Fluxo Interno de Tratamento .....	31
A.7 Demandas com Restrição de Dados Pessoais .....	31
A.8 Carta de Serviços aos Usuários .....	31
A.9 Dados do Painel Resolveu?? .....	32
<b>APÊNDICE B • RELATO DA ANÁLISE DA AMOSTRA .....</b>	<b>34</b>
B.1 Metodologia para Obtenção da Amostra .....	34
B.2 Estatísticas dos Quesitos Avaliados.....	36
<b>APÊNDICE C • MANIFESTAÇÃO DA UNIDADE AVALIADA E ANÁLISE DA EQUIPE DE AVALIAÇÃO .....</b>	<b>42</b>

## LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

---

**ANTT:** Agência Nacional de Transportes Terrestres

**CGU:** Controladoria-Geral da União

**Enap:** Escola Nacional de Administração Pública

**Fala.BR:** Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

**LAI:** Lei de Acesso à Informação

**LGPD:** Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais

**PDA:** Plano de Dados Abertos

**QA:** Questionário de Avaliação

**SIC:** Serviço de Informação ao Cidadão

**SOU:** Sistema De Ouvidoria

**SisOuv:** Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal

**UA:** Unidade Avaliada



## APRESENTAÇÃO

---

As áreas de competência da Controladoria-Geral da União (CGU) estão elencadas no art. 51 da Lei nº 13.844/2019, incluindo, dentre outras, a realização de atividades relacionadas à defesa do patrimônio público e ao incremento da transparência da gestão, por meio de ações de auditoria pública, correição, prevenção e combate à corrupção e ouvidoria.

A CGU também exerce, como Órgão Central, a supervisão técnica e orientação normativa dos órgãos que compõem o Sistema de Controle Interno, o Sistema de Integridade, o Sistema de Correição e, nos termos do Decreto nº 9.492/2018, o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv.

A Constituição Federal de 1988 prevê, em seu art. 37, § 3º, I, que os usuários dos serviços públicos devem ter meios de participação na Administração Pública. Visando regulamentar esse dispositivo constitucional, foi publicada a Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, além de definir o papel das ouvidorias públicas.

Posteriormente o Decreto nº 9.492/2018 instituiu o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal e atribuiu à Controladoria-Geral da União, por meio da Ouvidoria-Geral da União (OGU), a função de órgão central. De acordo com o art. 11 do referido decreto, especialmente no que tange à atividade de avaliação, compete ao órgão central do SisOuv:

*Art. 11. Compete ao órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal:*

*I - estabelecer procedimentos para o exercício das competências e das atribuições definidas nos Capítulos III, IV e VI da Lei n. 13.460, de 2017;*

*II - monitorar a atuação das unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal no tratamento das manifestações recebidas;*

*(...)*

*VIII - propor e monitorar a adoção de medidas para a prevenção e a correção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos.*

Conforme descrito no Manual de Ouvidoria Pública da Ouvidoria-Geral da União, pg. 19, “(...) A Ouvidoria exerce atividades essenciais à boa interlocução entre os cidadãos e a Administração Pública, auxiliando os gestores no aprimoramento constante dos serviços oferecidos”.

## OBJETO

---

Como mostrado anteriormente, a OGU tem por atribuição a supervisão técnica das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal e monitoramento da atuação das unidades setoriais no tratamento das manifestações recebidas.

Nesse contexto, o presente trabalho tem como objeto a apresentação de um diagnóstico das atividades de ouvidoria, além de verificar se a Unidade Avaliada – UA está atendendo seu papel institucional e social, no serviço prestado ao cidadão, identificando boas práticas e oportunidades de melhoria.

Tal diagnóstico se materializa na denominada Avaliação de Ouvidoria, conceito este definido no Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal – MAO, que contém preceitos e etapas observados no presente trabalho.

## OBJETIVO E ESCOPO

---

No exercício da competência de supervisão técnica das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal atribuída pelo Decreto nº 9.492/2018, a OGU realiza a atividade de avaliação das unidades de ouvidorias pertencentes ao Poder Executivo Federal.

O escopo deste relatório engloba a identificação da estrutura, do fluxo de trabalho, dos canais de atendimento, dos sistemas e das normas atuais afetas à UA<sup>1</sup>, além de outras questões com capacidade potencial de interferir no cumprimento de sua missão. Ressalta-se que este trabalho não avalia o desempenho referente aos pedidos sob égide da Lei de Acesso à Informação, Lei nº 12.527/2011.

O objetivo é aferir se o aparato organizacional apresentado pela UA é eficaz para atender às demandas dos usuários e capaz de subsidiar a boa gestão da ouvidoria.

## METODOLOGIA

---

Para avaliação dessa Ouvidoria Setorial, utilizou-se uma metodologia contendo as seguintes etapas:

- I. Planejamento, consubstanciado em um Pré-Projeto;
- II. Trabalhos exploratórios na forma de um Relatório Situacional;
- III. Elaboração de um Questionário de Avaliação e interlocuções com a UA;
- IV. Elaboração do Relatório Preliminar de Avaliação;
- V. Apresentação do Relatório Preliminar de Avaliação ao gestor;
- VI. Reunião de busca conjunta de soluções; e
- VII. Elaboração de Plano de Ação por parte da unidade avaliada.

Na etapa do Relatório Situacional os trabalhos consistiram no levantamento de informações sobre a unidade, interlocuções, sendo realizadas pesquisas no sítio da UA, na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br>), no Painel Resolveu? (<http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>), interlocuções com a UA, dentre outras fontes, que possibilitaram identificar o tratamento das manifestações e, ainda, a existência de normas afetas à unidade avaliada, envolvendo aspectos tais como competência e organização da unidade de Ouvidoria.

Para subsidiar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, foi gerada uma amostra previamente selecionada a partir todas as manifestações cadastradas e concluídas no ano

<sup>1</sup>. Será visto que foi considerado o período de 31/03/20 a 31/12/21 para a análise da amostra de manifestações da UA.

de **2020/21** constantes da Plataforma Fala.BR, ou seja, do período de 01/03/2020 até 31/12/2021. Foram selecionadas somente manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria. No total foram extraídas 100 manifestações para análise pela OGU.

Posteriormente, de posse das informações iniciais, os temas objeto da avaliação foram consubstanciados em um **Questionário de Avaliação – QA**, cujas perguntas estavam agrupadas em cinco dimensões: Força de Trabalho e Estrutura Física, Canais de Atendimento, Sistemas Informatizados, Fluxo de Tratamento e Questões Gerais. Desse modo, nesta etapa buscou-se obter respostas para quesitos previamente definidos no plano de trabalho, considerando as características singulares da unidade, sendo realizadas interlocuções com a UA ao longo dos trabalhos, a fim de esclarecer ou mesmo complementar as informações que constavam do questionário e de outras situações identificadas na etapa de execução.

Este relatório cumpre a quarta etapa da metodologia aplicada ao trabalho de avaliação, e seu conteúdo foi organizado de forma a servir de subsídio para orientar a proposição de aprimoramentos e melhoria da gestão da ouvidoria, além de destacar boas práticas relevantes adotadas pela Unidade Avaliada

## UNIDADE AVALIADA

---

A Unidade Avaliada – UA em questão é a Ouvidoria da Agência Nacional de Transportes Terrestres.

Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT), instituída pela Lei nº 10.233, de 5 de junho de 2001, e regulamentada pelo Decreto nº 4.130, de 13 de fevereiro de 2002, é uma autarquia sob regime especial, vinculada ao Ministério da Infraestrutura, com sede na cidade de Brasília e atuação em todo território nacional, caracterizada pela autonomia administrativa, financeira, patrimonial e de gestão de recursos humanos, autonomia nas suas decisões técnicas e mandato fixo de seus dirigentes.

A ANTT é o órgão regulador da atividade de exploração da infraestrutura ferroviária e rodoviária federal e da atividade de prestação de serviços de transportes terrestres, nos termos do art. 22 da Lei nº 10.233, de 2001.

Conforme descrito no sítio eletrônico da ANTT:

*“A Ouvidoria da ANTT desempenha um papel de intermediadora de interesses, buscando promover a interligação entre toda sociedade, inclusive os servidores e as unidades organizacionais da Agência. Todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria, independentemente do canal utilizado, recebem tratamento criterioso:*

*são cadastradas em banco de dados, protocoladas, analisadas e respondidas. A maior parte dos registros corresponde a pedidos de informação. Os atendentes são treinados para responder diretamente a maioria dos questionamentos e dúvidas que nos chegam. As solicitações que dependem de análise e resposta técnica são encaminhadas aos setores competentes para análise e posterior resposta ao interessado.”*

Quanto à Estrutura Organizacional, instituída pela Resolução ANTT nº 5.888, de 12.05.2020, estabeleceu a seguinte estrutura básica da Ouvidoria :

*“Art. 7º A ANTT tem a seguinte estrutura organizacional:*

*(...)*

*III - Ouvidoria.*

*(...)*

*§3º A Ouvidoria, a Corregedoria, a Procuradoria Federal junto à ANTT, a Auditoria Interna e a Secretaria Executiva da Comissão de Ética da ANTT atuarão com independência no exercício de suas atribuições.*

*(...)*

A estrutura organizacional atual da ANTT fundamenta-se em seu Regimento Geral, que disciplina os aspectos de organização e funcionamento comuns aos vários órgãos e serviços da instituição.

A Ouvidoria da ANTT é dirigida por ouvidor sem subordinação hierárquica e com mandato de 3 (três) anos, vedada a recondução.

O Ouvidor é escolhido e nomeado pelo Presidente da República, após prévia aprovação do Senado Federal, devendo ter notório conhecimento em administração pública ou em regulação de setores econômicos ou no campo específico de atuação da agência reguladora.

No artigo 48 do Regimento Interno da ANTT (Resolução ANTT nº 5.888, de 12.05.2020), são descritas as competências da Ouvidoria e do Ouvidor da ANTT, a saber:

*“Art. 48. À Ouvidoria compete:*

*I - receber pedidos de informações, esclarecimentos e reclamações afetos à ANTT, e responder diretamente aos interessados;*

*II - elaborar plano de trabalho anual;*

*III - monitorar o cumprimento dos prazos e a qualidade das respostas;*

*(...)*

*Art. 49. Ao Ouvidor incumbe:*

*I - zelar pela qualidade e tempestividade das informações prestadas pela ANTT;*

*II - acompanhar o trâmite interno das denúncias contra a atuação da ANTT;*

*III - acompanhar o processo interno de apuração das reclamações dos interessados contra a atuação da ANTT;*

*IV - responder diretamente aos interessados os pedidos de informações, esclarecimentos e reclamações afetos à ANTT;*

*V - elaborar semestralmente relatório circunstanciado de suas atividades; e*

VI - elaborar o Relatório Anual de Ouvidoria até 30 de abril do ano subsequente, que deverá ser encaminhado à Diretoria Colegiada, a qual poderá se manifestar no prazo de 20 (vinte) dias úteis.

(...)

As Agências Reguladoras são também disciplinadas também pela Lei 13.848/2019, da qual, destaca-se, dentre outras competências:

*Art. 3º A natureza especial conferida à agência reguladora é caracterizada pela ausência de tutela ou de subordinação hierárquica, pela autonomia funcional, decisória, administrativa e financeira e pela investidura a termo de seus dirigentes e estabilidade durante os mandatos, bem como pelas demais disposições constantes desta Lei ou de leis específicas voltadas à sua implementação.*

*(...) Art. 22. Haverá, em cada agência reguladora, 1 (um) ouvidor, que atuará sem subordinação hierárquica e exercerá suas atribuições sem acumulação com outras funções.*

O artigo 22 da Lei 13.848/2019 também estabelece as algumas atribuições para o ouvidor: zelar pela qualidade e pela tempestividade dos serviços prestados pela agência; acompanhar o processo interno de apuração de denúncias e reclamações dos interessados contra a atuação da agência; elaborar relatório anual de ouvidoria sobre as atividades da agência, dentre outros .

A equipe de trabalho da ANTT é composta, além do ouvidor, de 7(sete) terceirizados e 5 (cinco servidores) efetivos.

A estrutura física (instalações) e os equipamentos e os sistemas informatizados disponibilizados pela ANTT foram considerados suficientes para a realização das atividades da Ouvidoria. Todavia, no quesito “Sistemas”, a ANTT não faz a utilização da Plataforma Fala.BR como principal instrumento de tratamento das manifestações; bem como não faz a Integração dessa Plataforma com o SOU, sistema próprio da ANTT. Os trâmites às áreas internas se fazem com o SEI e com o SOU, e não com o módulo de triagem e tratamento do Fala.BR.

## RESULTADOS DOS EXAMES

---

A seguir são apresentados os achados relevantes sobre o trabalho de avaliação realizado na Ouvidoria da Agência Nacional de Transportes Terrestres.

### 1. Boas práticas adotadas pela Ouvidoria da ANTT

Algumas práticas adotadas pela UA configuram-se como diferencial por empreenderem esforços de atuação que vão além das obrigações normativas. Segue a descrição de cada uma:

1.1. Existência de manuais de procedimentos e protocolos de trabalho referentes à Central de Atendimento da ANTT. A Deliberação ANTT nº 186, de 18 de abril de 2018, instituiu os manuais de procedimentos e protocolos de trabalho para as funções da Ouvidoria e da Central de Atendimento da ANTT. O ato normativo e os manuais foram enviados via e-mail, junto com o Questionário de Avaliação (QA). Registre-se que esses manuais se referem a apenas ao Sistema de Ouvidoria (SOU) do próprio órgão e não da utilização da Plataforma Fala.BR.

1.2. Produção de relatórios com as estatísticas das manifestações recebidas por todos os canais de atendimento e cadastradas nos sistemas informatizados atualmente em uso (Sistema de Ouvidoria – SOU e Plataforma Fala.BR), acessíveis pela seção da Ouvidoria no Portal da ANTT, <https://www.gov.br/antt/pt-br/canais-atendimento/ouvidoria>, abas “Relatórios” e “Dados”. A Ouvidoria também produz relatórios sob demanda para alta administração e para as Superintendências, com o intuito de subsidiar o processo regulatório e fiscalizatório.

1.3. Realização de pesquisas periódicas de satisfação dos usuários, cujos resultados são divulgados no Portal da ANTT (<https://www.gov.br/antt/pt-br/aceso-a-informacao/pesquisa-de-satisfacao-dos-usuarios>). A pesquisa mais recente foi realizada por meio da Plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos instituído pela CGU, entre setembro e novembro/2021. No Plano Anual de Comunicação da ANTT estão previstas campanhas de engajamento voltadas à participação na pesquisa de satisfação (periodicidade trimestral) e de incentivo aos cidadãos para se voluntariarem como membros do Conselho de Usuários de Serviços Públicos.

1.4. Implementação de novas tecnologias na Central de Atendimento, voltadas à transformação digital por meio de inovadores canais de relacionamento com os usuários, como WhatsApp, Chatbot e Atendente Virtual (Tetê). Tais soluções tecnológicas visam ao aperfeiçoamento da comunicação com a sociedade, maior disponibilidade de canais de fácil acesso e redução de custos para a ANTT com o funcionamento da plataforma digital. Em 2021, o atendimento virtual contabilizou mais de 134.000 chamadas concluídas sem necessidade de encaminhamento para o atendimento humano.

1.5. Processos de participação e controle social – PPCS da ANTT, que são regulamentados pela Resolução nº 5.624, de 27 de dezembro de 2017, e, complementarmente, pela Resolução nº 5.891, de 26 de maio de 2020. Os instrumentos de PPCS são utilizados em todas as etapas do ciclo regulatório: para construção do conhecimento sobre determinada matéria, desenvolvimento de minutas e apresentação de proposta final de ação regulatória. A atuação da Ouvidoria é frequentemente requisitada pelos Presidentes das Audiências Públicas para presidir as sessões. O papel da Ouvidoria na condução desses eventos é mediar conflitos e intermediar a equipe técnica e os atores sociais. A Tabela abaixo apresenta algumas das sessões públicas presididas pelo Ouvidor ou pelo Ouvidor substituto em 2021:

<b>EVENTO</b>	<b>ASSUNTO</b>	<b>MODALIDADE/DATA</b>
Audiência Pública n.º 01/2021	Audiência Pública, franqueada aos interessados, com o objetivo de tornar público, colher sugestões e contribuições às minutas de Edital e Contrato, ao Programa de Exploração da Rodovia e aos Estudos de Viabilidade Técnica, Econômica e Ambiental, que visam a concessão para exploração de 6 (seis) lotes do sistema rodoviário composto pelos seguintes trechos, no estado do Paraná.	Realizada por videoconferência em 24 e 25 de fevereiro de 2021
Audiência Pública n.º 02/2021	Audiência Pública, com o objetivo de tornar público, colher sugestões e contribuições à minuta de Resolução que estabelece o Regulamento das Concessões Rodoviárias, aplicável aos contratos de concessão de exploração de infraestrutura rodoviária, sob competência da Agência Nacional de Transportes Terrestres - ANTT.	Realizada por videoconferência no dia 07 de abril de 2021

EVENTO	ASSUNTO	MODALIDADE/DATA
Audiência Pública n.º 03/2021	Audiência Pública, com o objetivo de tornar público, colher sugestões e contribuições, ao processo de elaboração da metodologia para o cálculo dos impactos causados pela pandemia de coronavírus (COVID-19) no âmbito dos contratos de concessão de infraestrutura rodoviária sob gestão da ANTT, bem como da disciplina da respectiva recomposição do equilíbrio econômico-financeiro.	Realizada por videoconferência em 06/05/2021

## 2. Achados

### 2.1. Não utilização da Plataforma Fala.BR como principal instrumento de recebimento e tratamento das manifestações da ANTT

Sabe-se que o uso de ferramentas tecnológicas é essencial para que a ouvidoria possa atender ao usuário de forma segura.

A UA utiliza basicamente de 3 sistemas informatizados para tratamento/recebimento das manifestações:

- Sistema de Ouvidoria (SOU) – sistema próprio para registro, tratamento e resposta às manifestações recebidas pelos canais de atendimento institucionais. Neste sistema também são inseridas, manualmente, as manifestações de ouvidoria registradas pela Plataforma Fala.BR, para trâmite interno.
- Plataforma Fala.BR – Atualmente, é utilizada apenas para o recebimento de manifestações e envio de respostas aos usuários que tenham optado por registrar a demanda nesse canal. As respostas recebidas por esse canal são inseridas manualmente no SOU.
- Sistema Eletrônico de Informações (SEI): utilizado para o trâmite interno de pedidos de acesso à informação, de forma a assegurar que as respostas sejam proferidas pelas autoridades competentes nos pedidos iniciais e nos recursos hierárquicos, à luz dos ditames da Lei nº 12.527/2011. As respostas recebidas via SEI são inseridas manualmente na Plataforma Fala.BR.

Outras formas de recebimento de manifestações são por e-mail, telefone ou presencial, chat, whatsapp e Fale conosco.

Verificou-se que, pelo quantitativo de manifestações tratadas pela unidade, o canal principal de recebimento da ANTT é o SOU, que registra e unifica todas as manifestações destes diversos outros canais, inclusive os recebidos pela Plataforma Fala.BR, que virou um canal de exceção no quesito de recebimento das mesmas, uma vez a maior parte das manifestações recebidas se darem por meio do sistema corporativo da ANTT(SOU). Desse modo, a Ouvidoria lança todas estas manifestações no SOU para o devido tratamento, e não inverso, qual seja, todas as manifestações inseridas e tratadas no Fala.BR.

Ainda que a ANTT não utilize o Fala.BR como canal oficial e independente do canal que a manifestação chegue à ouvidoria, é muito importante que todas elas sejam adequadamente registradas em um repositório de informação único, de modo que não perca o controle sobre o seu processo de tratamento e que consiga gerar informações relevantes sobre o desempenho dos serviços da ANTT.



Dessa forma, nota-se que a inclusão das manifestações sistema de ouvidoria da ANTT não impactou por completo na falta de integração e sincronicidade com a Plataforma Fala.BR, uma vez o repositório das manifestações ser único (SOU) e ser fornecido um único número de protocolo de acompanhamento da manifestação por parte do cidadão, com possibilidade de acompanhamento dos prazos de resposta, alimentando assim a transparência das respostas aos cidadãos.

Todavia, registre-se que há não utilização da plataforma Fala.BR pode fragilizar na análise de determinados dados estatísticos e gerenciais, fatos estes informados no questionário, itens 29 e 33., conforme expostos:

29:” (...)Tais assuntos ( do SOU) não estão correlacionados com os assuntos do Fala.BR por não termos autonomia para criar os assuntos na referida Plataforma.

33:” A Ouvidoria acompanha a efetiva implementação, por parte das áreas internas, dos compromissos de melhoria dos serviços firmados a partir de manifestações dos cidadãos? Caso positivo, como este procedimento ocorre? Resposta: Sim, somente os pedidos de simplificação registrados pela Plataforma Fala.BR.”

O Decreto nº 9.492/2018, art. 16, que regulamenta a Lei nº 13.460/2017 e institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, estabelece o uso obrigatório da Plataforma Fala.BR pelos órgãos e entidades da Administração Pública Federal “art. 16. As manifestações serão apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio do Sistema Nacional Informatizado de Ouvidorias - e-Ouv, de uso obrigatório pelos órgãos e pelas entidades da administração pública federal a que se refere o art. 2º, e disponibilizadas na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação -Fala.BR. (Redação dada pelo Decreto nº 10.228, de 2020)” .

Ademais, conforme expostos nos próximos achados, o Fala.BR é o único sistema que oferece garantia de confiabilidade e proteção aos dados dos manifestantes, indo de encontro com o Decreto 10.153/2019.

## 2.2. Uso de ferramentas inadequadas para tramitação das demandas às áreas internas da ANTT

Conforme já exposto, a Ouvidoria da ANTT utiliza rotineiramente 3 sistemas informatizados para análise, trâmites internos e resposta às manifestações de usuários( SOU, Fala.BR e SEI)

Posto acima, o SOU, em sua maioria, e o SEI, para trâmites referentes à LAI, são os sistemas que a Ouvidoria utiliza para a intermediação com as unidades técnicas/ internas da ANTT, desde o encaminhamento até o recebimento da resposta referente à manifestação e a pedidos de acesso à informação. Diante do informado, observa-se que a UA não utiliza o Módulo de Triagem e Tratamento disponibilizado na Plataforma Fala.BR.

Registra-se que esses sistemas não são integrados automaticamente à Plataforma Fala.BR, e o intercâmbio dessas informações ocorre de forma manual, como mencionado.

Salienta-se também, além desse intercambio de informações, que o SOU não tem a garantia e funcionalidade de proteção de dados pessoais de manifestantes, como o Fala.BR, como também já apontado e reconhecido, no item 26, pelo antigo ouvidor: “O Sistema de Ouvidoria (SOU) não tem funcionalidade de proteção de dados pessoais de manifestantes. Esse é o principal motivo para a migração para a Plataforma Fala.BR, com a maior brevidade possível.”

Como agravante, em especial às denúncias de cunho sigiloso, as manifestações não são totalmente protegidas pela simples ocultação de dados pessoais quando tramitadas via SOU, uma vez



os assuntos nelas contidas serem sensíveis e com possibilidade de acesso e conhecimento do teor por todos os gestores cadastrados de origem e de destino da Agência, e que, não necessariamente, farão o tratamento da manifestação, permitindo que todos os usuários, independentemente da necessidade de conhecer, possam acessar a manifestação e suas informações.

Logo, ainda que o acesso seja “restrito” por alguns colaboradores, e o conteúdo pseudonimizado, é possível que diversas unidades e servidores/terceirizados terem acesso aos dados pessoais, e/ou às informações sensíveis nela contidas, pelo fato de utilizarem sistemas paralelos ao módulo de tratamento do Fala.BR, no caso, o SOU e o SEI.

Nessa mesma esteira, diante dos deveres direcionados aos agentes responsáveis pelo tratamento das manifestações, cujo teor envolve conhecimento dos dados pessoais e informações sensíveis, deveria ter também um tratamento diferenciado e/ou controle de acesso aos sistemas para tratamento das manifestações pela equipe de ouvidoria, diante da presença de diversos colaboradores, inclusive dos terceirizados, sem necessidade de conhecer, fato esse não verificado.

Por força da Lei nº 12.527/11 (Lei de Acesso à Informação) e da Lei nº 13.460/2017 (Código de Defesa dos Direitos do Usuário dos Serviços Públicos), os órgãos e entidades públicas devem proteger suas informações pessoais, restringindo o acesso a quaisquer dados relativos à intimidade, vida privada, honra e imagem, a não ser que você autorize expressamente o acesso a estas informações. Ainda, a Portaria CGU nº 581/2021 dedica os arts. 30 e 31 especificamente ao assunto:

*Art. 30. Compete às unidades do SisOuv receber as denúncias dirigidas ao órgão ou entidade a que estejam vinculadas, nos termos do art. 4º do Decreto nº 10.153, de 2019.*

*Parágrafo único. As unidades do SisOuv adotarão, no âmbito de suas competências, as ações necessárias ao correto cumprimento do art. 4º do Decreto nº 10.153, de 2019.*

*Art. 31. Desde o recebimento da denúncia, as unidades do SisOuv adotarão as medidas necessárias à salvaguarda da identidade do denunciante e à proteção das informações recebidas, nos termos do Decreto nº 10.153, de 2019.*

*§ 1º A proteção à identidade do denunciante se dará por meio da adoção de salvaguardas de acesso aos seus dados, que deverão estar restritos aos agentes públicos com necessidade de conhecer, pelo prazo de cem anos, nos termos do § 1º do art. 6º do Decreto nº 10.153, de 2019.*

*§ 2º A necessidade de conhecer será declarada pelo agente público com competência para executar o processo apuratório, quando for indispensável à análise dos fatos narrados na denúncia.*

*§ 3º A proteção à identidade independe de prévia habilitação da denúncia pela unidade do SisOuv.*

Obedece a referida portaria ao Decreto nº 10.153/2019, em que em seu art. 6º é disposto o seguinte:

*Art. 6º O denunciante terá seus elementos de identificação preservados desde o recebimento da denúncia, nos termos do disposto no § 7º do art. 10 da Lei nº 13.460, de 2017.*

*§ 1º A restrição de acesso aos elementos de identificação do denunciante será mantida pela unidade de ouvidoria responsável pelo tratamento da denúncia pelo prazo de cem anos, conforme o disposto no inciso I do § 1º do art. 31 da Lei nº 12.527, de 2011.*

(...)

§ 3º As unidades de ouvidoria que fazem tratamento de denúncia com elementos de identificação do denunciante por meio de sistemas informatizados terão controle de acesso que registre os nomes dos agentes públicos que acessem as denúncias e as respectivas datas de acesso à denúncia.

Posto isto, conforme já exposto no achado anterior, ocorre que o SOU e o SEI não atendem aos requisitos ora expostos no Decreto relacionados ao estabelecimento de salvaguardas de proteção à identidade dos denunciantes, permanecendo que a utilização do módulo de triagem e tratamento disponibilizado na Plataforma Fala.BR seja utilizada pela UA.

Ressalta-se que no período de análise das manifestações constantes da amostra, ainda não havia sido disponibilizado o Módulo de Triagem e Tratamento na Plataforma Fala.BR. Contudo, recentemente a Portaria CGU nº 581/2021 trouxe a seguinte previsão nos §§ 1º e 2º do art. 19:

*Art. 19. Na elaboração de respostas conclusivas às manifestações, as unidades do SisOuv observarão o seguinte conteúdo mínimo:*

(...)

*§ 1º A fim de cumprir requisitos de segurança e rastreabilidade, o envio de manifestações para áreas responsáveis e, no caso de denúncias, para as áreas de apuração será realizado, sempre que possível, por intermédio do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR.*

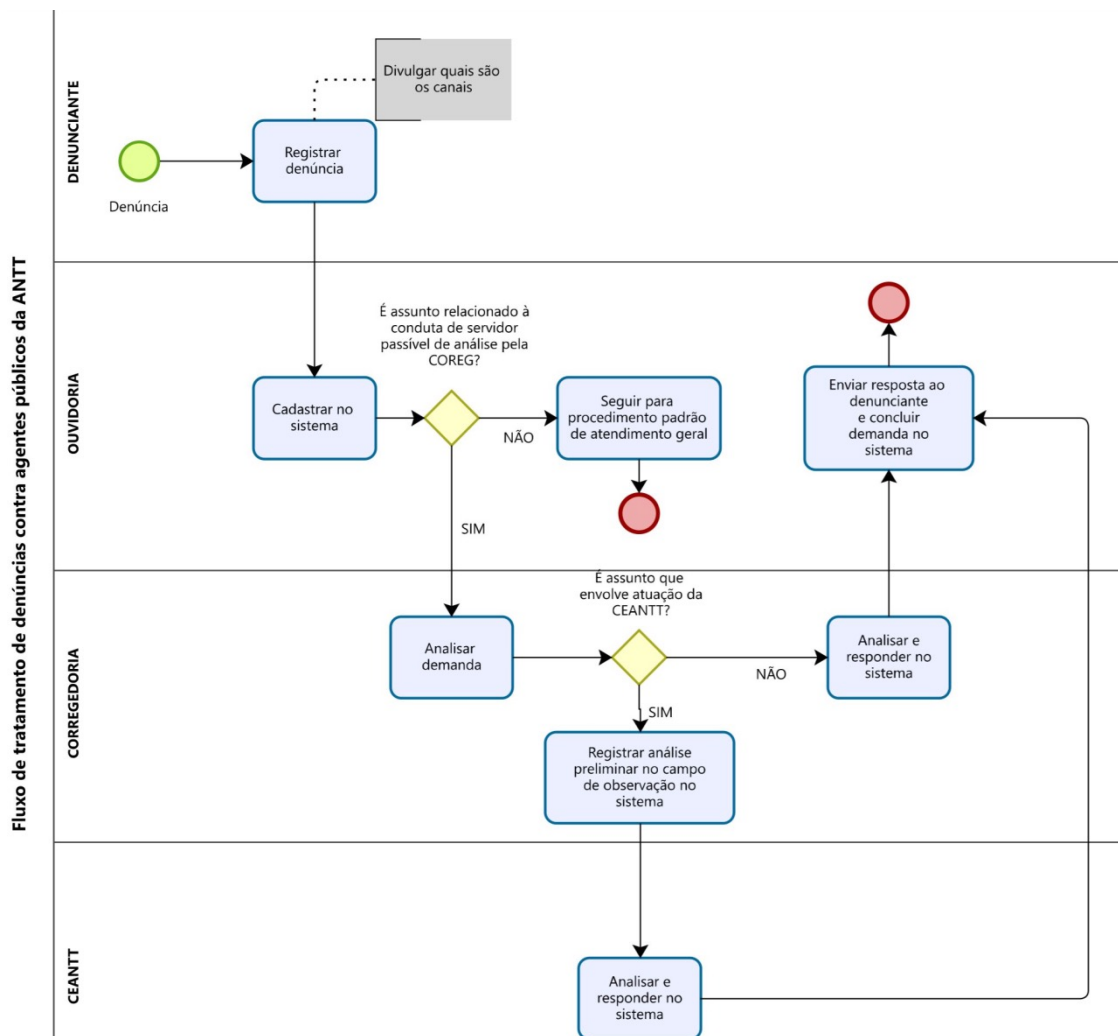
*§ 2º No caso de impossibilidade de utilização do módulo que trata o § 1º, a unidade de ouvidoria informará anualmente ao órgão central do SisOuv as medidas de mitigação de riscos adotadas para a salvaguarda dos direitos dos manifestantes usuários de tais serviços, bem como a justificativa para a manutenção de ferramenta diversa.*

De todo o modo, caso se opte por utilizar ferramenta diversa ao módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, a UA deve, obrigatoriamente, apresentar anualmente, a justificativa para tanto, acompanhada das medidas de mitigação de riscos para salvaguarda dos direitos dos manifestantes, conforme previsão do § 2º do art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021.

### **2.3. Inexistência de fluxos institucionalizados das manifestações/ atividades de ouvidoria.**

A ouvidoria informou que há apenas o fluxo formalizado e institucionalizado para a tipologia das denúncias, instituído por meio da Deliberação **ANTT nº 82, de 12 de março de 2021** (<https://anttlegis.antt.gov.br/>). Todavia, verificou-se que não existe um normativo institucionalizado estabelecendo um fluxo padronizado de tratamento das demais manifestações na Ouvidoria da ANTT, como também especificando as etapas, as competências e o papel de cada ator no processo da atividade de ouvidoria *latu sensu*.

Quanto à Deliberação **ANTT nº 82**, de 12 de março de 2021, ainda que institucionalizada, vem demonstrar apenas um fluxograma orientativo das denúncias, não podendo afirmar se tratar de um fluxo pormenorizado das etapas, das competências e o do papel de cada ator detalhado no tratamento das denúncias, conforme fluxograma a seguir.



Ademais, pela análise das respostas ao Questionário de Avaliação, não foi possível observar que existe um fluxo utilizado pela Ouvidoria baseado na experiência e de acordo com os tipos de assuntos mais comumente demandados, uma vez não ser utilizado a plataforma Fala.BR e sim o SOU, no qual são registrados mais de 500 assuntos diferentes.

Acresça-se que a implementação do fluxo interno de tratamento referente a este achado guarda referência às diretrizes básicas para recepção e tratamento das manifestações contidas nas normas do Órgão Central do SisOuv, nos Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, bem como à prestação adequada dos serviços pontuada na Lei nº 13.460/2017 (arts. 4º e 5º).

Isto posto, a definição dos fluxos internos é de extrema importância e trará benefícios para atividades da unidade, incluindo a redução dos prazos de resposta, aumento dos índices de satisfação, melhor interlocução com as demais unidades do órgão e a identificação, de modo mais ágil, de possíveis gargalos em processos que demandem alterações, uma vez que por meio dessa definição de fluxos será possível, em especial:

- a) detalhar as etapas que compõem o fluxo básico de tratamento da manifestação desde sua recepção na Plataforma Fala.BR até a emissão da resposta conclusiva ao cidadão;

- b) descrever as tratativas para os casos específicos, tais como as denúncias e Simplifique;
- c) estipular os prazos e definir as responsabilidades específicas das áreas internas da ANTT durante o processo; e
- d) descrever, se houver, os procedimentos para casos específicos, tais como as demandas de ouvidoria interna e denúncias contra autoridades.

A elaboração de um normativo é, também, uma oportunidade para o realinhamento das competências da unidade, da definição de papéis e atribuições dos atores de sua estrutura, abarcando especificidades de cada tipologia de manifestação.

Isso é importante, pois permite padronizar os fluxos de tratamento das demandas, especialmente nos casos de demandas de denúncias e comunicações, onde haverá um setor de apuração que pode variar, dependendo do assunto abordado na demanda. Dessa forma, a Ouvidoria terá segurança institucional sobre o adequado encaminhamento ao setor de apuração, minimizando o risco de ausência de providências.

#### **2.4. Inconsistências no tratamento de parte das manifestações de ouvidoria.**

Para se avaliar o tratamento de fato dado às manifestações pela UA, foi gerada uma amostra aleatória de 100 manifestações, considerando como espaço amostral as 293 manifestações cadastradas e concluídas (com resposta conclusiva) nos anos de 2020-2021 constantes da **Plataforma Fala.BR**, ou seja, do período de 01/03/2020 até 31/12/2021.

A amostra foi analisada utilizando-se treze quesitos, divididos em três dimensões distintas: prazo de atendimento da manifestação, qualidade no tratamento da manifestação e qualidade da resposta conclusiva. O objetivo foi mapear a atuação da Ouvidoria com foco no tratamento das manifestações registradas pelos usuários na Plataforma Fala.BR e apontar a necessidade de correções e, ainda, reconhecer boas práticas.

O relato detalhado da amostra encontra-se no Apêndice B, abrangendo, a análise dos quesitos avaliados para a amostra, bem como a avaliação da resposta conclusiva de cada uma das manifestações. A análise dos treze quesitos foi apresentada por meio de gráficos, considerando o total da amostra gerada (100 manifestações).

Ressalta-se que o intuito é demonstrar as boas práticas e oportunidades de melhoria no tratamento dado a cada uma delas, não sendo a análise realizada pela equipe da OGU um padrão de resposta totalmente único e escorreito.

Conforme demonstrado no Apêndice B, a avaliação da resposta conclusiva mostrou um desempenho regular acerca do tratamento técnico dado pela UA considerando a amostra examinada. Assim, há a necessidade de a UA observar algumas inconsistências identificadas, apontadas a seguir.

##### **a) Quanto ao prazo de atendimento :**

Da totalidade da amostra analisada no **Fala.BR**, 29 manifestações foram respondidas fora do prazo legal, representando 29% das manifestações. A maioria entre “reclamação” e “solicitação”, sendo classificada como tratamento “ inadequado”. **Item abordado em separado no achado 2.5.**

## b) Quanto à qualidade no tratamento da manifestação:

O art. 3º do Decreto 9.492/2018 vem descrever os tipos de manifestações. Nessa esteira, por exemplo, a Ouvidoria deve sempre reclassificar a manifestação no Fala.BR de acordo com sua tipologia real, independentemente da maneira como ela tenha sido registrada no sistema pelo usuário. O assunto também deve ser readequado, se for o caso. Assim, conforme a amostra analisada, **verificou-se que 16 manifestações não foram preenchidas e/ ou melhor classificadas diante das alternativas do órgão, sendo consideradas “parcialmente adequadas”** seus tratamentos, como exemplos as seguintes manifestações: 50001030272/202135, 50001053752/202174, 50001041968/202014 que os assuntos não foram preenchidos e 50001028431202051, 50001040390/202151, 50001043504/202115, que foram classificados erroneamente dentre os assuntos elencados no Fala.BR.

## 2.5. Alto índice de manifestações conclusivas respondidas fora do prazo legal

Em complemento ao achado anterior, na análise das 100 manifestações do Fala.BR, de um universo de todas as manifestações recebidas pela Unidade Avaliada entre o período 01/03/2020 até 31/12/2021, com resposta conclusiva, é possível verificar que a Unidade Avaliada apresenta alto índice de respostas fora do prazo, em desacordo com o disposto no art. 16 da Lei nº 13.460/2017 e art. 12, § 2º da Portaria CGU nº 581/2021.

Das 100 manifestações analisadas pelas recebidas apenas pelo Fala.BR, 29% foram respondidas fora do prazo. Questionada acerca dos obstáculos encontrados para envio das respostas dentro do prazo, a Ouvidoria destacou que grande parte dos atrasos acontece em consequência da espera dos esclarecimentos das demais unidades da ANTT: *“(...) o principal gargalo é a morosidade de algumas unidades organizacionais para responder às manifestações de usuários, ensejando o descumprimento do prazo legal de atendimento.”*

Destaca-se que o canal principal utilizado para recebimento das manifestações é o SOU e todas as manifestações são tramitadas pelo mesmo, com exceção dos pedidos de acesso à informação, tratados via SEI, que está fora da análise deste Relatório. Assim, junto com a resposta do ouvidor acima, e diante de um universo apontado na faixa de milhar em quantitativo de manifestações recebidas pelo SOU e não possíveis de análise, pois não foram recebidas pelo canal oficial Fala.BR, infere-se que este percentual está subdimensionado no quesito de respostas fora do prazo, alimentando uma estatística bem maior que 29% demonstrada pelo Fala.BR.

Atender a este quesito significa ir ao encontro com as legislações aplicáveis, quais sejam, ao disposto no art. 16 da Lei nº 13.460/2017 e art. 12, inciso III § 2º da Portaria CGU nº 581/2021; nos quais ambos definem prazos para o tratamento das manifestações, devendo a administração pública elaborar e apresentar resposta conclusiva em até trinta dias contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa. Nesse sentido, são consideradas em desconformidade as seguintes situações das manifestações recebidas pela Ouvidoria: 1) passados 30 dias contados do seu recebimento, não foi registrada prorrogação no Fala.BR nem enviado “pedido de complementação”; e 2) passados 30 dias após o registro de prorrogação no Fala.BR, não foi enviada resposta conclusiva ao manifestante;

Ademais, a Portaria CGU nº 581/2021, art. 7º esclarece:

*Art. 7º São atividades de ouvidoria, sem prejuízo de outras que lhes sejam atribuídas por norma específica:*

*I - receber as manifestações de usuários de serviços públicos a que se refere o Capítulo III da Lei nº 13.460, de 2017, e os relatos de irregularidade de que trata o caput do art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 2018, e dar-lhes tratamento nos termos desta Portaria; (alterado pela Portaria CGU nº 3.126/2021)*

**II - adotar as medidas necessárias ao cumprimento dos prazos legais** e da qualidade das respostas às manifestações de usuários de serviços públicos recebidas;” (grifos nosso)

Neste mesmo sentido, o Regimento Interno vigente da ANTT, aprovado pela Resolução nº 5.888, de 12 de maio de 2020, também vem dispor sobre o tema:

*“Art. 48. À Ouvidoria compete:*

*I - receber pedidos de informações, esclarecimentos e reclamações afetos à ANTT, e responder diretamente aos interessados*

*II - elaborar plano de trabalho anual;*

*III - monitorar o cumprimento dos prazos e a qualidade das respostas;”*

Posto isto, reafirma-se a orientação para utilização do Módulo de Triagem e Tratamento da Plataforma Fala.BR, pois a adoção da ferramenta pela demais unidades não só facilitará o trabalho de todos, como também trará maior segurança, rapidez, agilidade e compatibilidade de prazo no intercâmbio das informações entre as unidades internas da ANTT e consequentemente a melhoria dos serviços prestados aos cidadãos.

Além disso, o Fala.BR integra as ouvidorias federais, ao agilizar o encaminhamento de manifestações de uma unidade para a outra e a produção de dados estatísticos e relatórios gerenciais.

## **2.6. Ausência de acompanhamento quanto à resolutividade das denúncias e comunicações de irregularidade.**

A UA informou que não mantém acompanhamento/monitoramento quanto aos resultados conclusivos de apurações ou de Processos Administrativos Disciplinares – PADs referentes às denúncias ou comunicações de irregularidades recepcionadas na unidade e encaminhadas para apuração, uma vez não ter competência Regimental para tal.

Todavia, o Regimento interno da ANTT vem esclarecer que:

*“Art. 49. Ao Ouvidor incumbe:*

*I - zelar pela qualidade e tempestividade das informações prestadas pela ANTT;*

*II - acompanhar o trâmite interno das denúncias contra a atuação da ANTT;*

*III - acompanhar o processo interno de apuração das reclamações dos interessados contra a atuação da ANTT;*

*IV - responder diretamente aos interessados os pedidos de informações, esclarecimentos e reclamações afetos à ANTT;*

V - elaborar semestralmente relatório circunstanciado de suas atividades;

(...)"

Imperioso mencionar que o não acompanhamento da resolutividade das denúncias e comunicações de irregularidade está em desacordo com o art. 19, da Portaria CGU nº 581/2021, o qual estabelece:

*"Art. 19. Na elaboração de respostas conclusivas às manifestações, as unidades do SisOuv observarão o seguinte conteúdo mínimo:*

(...)

V - No caso de denúncia, informação sobre o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou sobre o seu arquivamento.

...

*§ 4º No ato do envio de resposta conclusiva a que se refere o caput, a unidade de ouvidoria registrará informação sobre a resolutividade da manifestação, observando-se que:*

*I - a manifestação será considerada "não resolvida" enquanto persistirem providências a serem adotadas pela unidade responsável; e*

*II - a manifestação será considerada "resolvida" quando não mais persistirem providências a serem adotadas pela unidade responsável." (grifo nosso)*

Dessa forma, infere-se que a ouvidoria da ANTT não faz o acompanhamento quanto a resolutividade das denúncias e comunicações de irregularidade e eventual publicação de novas informações relevantes, conforme Portaria CGU nº 581/2021 e seu Regimento interno.

## RECOMENDAÇÕES

---

Diante do exposto, o presente relatório, tomando como base os achados elencados na Seção Resultados dos Exames, consigna as seguintes recomendações à Ouvidoria da Agência Nacional de Transportes Terrestres:

I – Utilizar a Plataforma Fala.BR como o canal oficial de recebimento e gerenciamento das manifestações de ouvidoria, incluindo demandas que são registradas por outros canais a fim de possibilitar maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas;

II - Implementar fluxos internos de tratamento das manifestações na ouvidoria, especificando as etapas, as competências e o papel de cada ator no processo, e, ainda, os mecanismos de recepção, análise e tratamento das demandas de ouvidoria;

III - Readequar os procedimentos de restrição de dados pessoais e de pseudonimização a cargo da Ouvidoria, utilizando o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR para as unidades internas da ANTT e dando atenção especial aos casos encaminhamento de denúncias para a unidade correccional.



IV - Promover o adequado preenchimento do campo Assunto, como também responder as manifestações classificadas como “conclusivas” dentro do prazo legal da legislação aplicável,

V - Formalizar o procedimento de proteção dos dados do denunciante, seja por tarjamento dos dados, utilização de extratos, ou outro procedimento de pseudonimização que proteja a identificação;

VI - Acompanhar a resolutividade das denúncias e comunicações de irregularidade e eventual publicação de novas informações relevantes, conforme Portaria CGU nº 581/2021;

## CONCLUSÃO

---

Este trabalho de avaliação teve o objetivo de avaliar a atual estrutura organizacional da Ouvidoria da ANTT, bem como fluxos e procedimentos para atender as demandas de ouvidoria, com vistas à melhoria de sua gestão. Desse modo, foram analisados a estrutura e a gestão do órgão e o fluxo de tratamento das manifestações, especialmente a emissão da resposta ao cidadão.

O foco dos trabalhos foi agregar valor à ouvidoria avaliada, contribuindo para a melhoria da gestão na prestação de serviços públicos e para a facilitação do acesso do usuário aos instrumentos de participação na defesa de seus direitos, tendo em vista as principais fragilidades que podem concorrer para a diminuição na qualidade da prestação de serviços públicos pelo órgão.

Para subsidiar a análise por parte da CGU, foram utilizados o Questionário de Avaliação, a análise de amostra das manifestações do período de 01/03/2020 até 31/12/2021, bem como as informações coletadas durante as interlocuções com os gestores da unidade.

Observou-se que a UA possui uma boa gestão dos processos e pessoas capaz de contribuir para o tratamento das demandas de ouvidoria. Entretanto, existem algumas inconsistências que devem ser dirimidas pela unidade a fim de aperfeiçoar a interlocução com o cidadão, aprimorar o fluxo interno do tratamento das demandas e, conseqüentemente, elevar o nível de satisfação dos usuários, bem como melhor conduzir o encaminhamento das manifestações.

Os benefícios esperados dos encaminhamentos propostos em decorrência dos trabalhos de monitoramento e avaliação são:

- I. melhoria no procedimento de tramitação de demandas entre os setores;
- II. formalização dos fluxos de atendimento para todos os tipos de manifestação;
- III. implementação de procedimento para proteção de dados de denunciante, possibilitando maior segurança institucional para o registro dessa tipologia de demanda;

Desse modo acredita-se que tais benefícios fomentarão o fortalecimento institucional da unidade de ouvidoria.



# APÊNDICES

## Apêndice A • Informações Detalhadas da Unidade Avaliada

As informações da Unidade Avaliada – UA a seguir foram coletadas durante a etapa da elaboração do Relatório Situacional.

### A.1 Informações Gerais

A tabela abaixo sintetiza as principais informações da ouvidoria:

CAMPO	TEOR
Esfera e Poder	Poder Executivo Federal
Natureza jurídica do órgão	Autarquia Especial – Agência Reguladora
Data de criação	Julho/2002
E-mail	<a href="mailto:ouvidoria@antt.gov.br">ouvidoria@antt.gov.br</a>
Página na Internet	<a href="https://www.gov.br/antt/pt-br/canais-atendimento/ouvidoria">https://www.gov.br/antt/pt-br/canais-atendimento/ouvidoria</a>
Canal de atendimento	Presencial -na sala do Serviço de Informações ao Cidadão - SIC, localizada no edifício-sede da ANTT: Setor de Clubes Esportivos Sul - SCES, lote 10, trecho 03, Projeto Orla - Polo 8 - Bloco "A" - Térreo - Brasília - DF - CEP: 70200-003. Esse atendimento é realizado de segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 14h às 18h. <ul style="list-style-type: none"><li>• Por telefone - 166</li><li>• Chat</li><li>• Webmail</li><li>• Correspondência</li><li>• Fale Conosco</li><li>• WhatsApp: (61) 99688-4306</li></ul>
Endereço	Ouvidoria da ANTT Setor de Clubes Esportivos Sul - SCES, lote 10, trecho 03, Projeto Orla - Polo 8 - Bloco "A" - Térreo - Brasília - DF - CEP: 70200-003
Telefone	(61) 3410-1400
Ouvidor	Robson Crepaldi <a href="mailto:robson.crepaldi@antt.gov.br">robson.crepaldi@antt.gov.br</a> Cargo comissionado: CGE II Certificação em Ouvidorias – carga horária: 160 horas – período 07/2021 Nomeado no cargo desde 20/04/2022. Decreto Presidencial.

## A.2 Competências

De acordo com MANUAL TRATAMENTO DE MANIFESTAÇÕES– OUVIDORIA da ANTT, agosto de 2016, versão 1.0:

*“A Ouvidoria da Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT) é a unidade organizacional responsável pelo recebimento de pedidos de informações, esclarecimentos e reclamações de usuários de serviços de transportes terrestres no Brasil. A ANTT recebe manifestações de cidadãos por meio de sua Central de Atendimento e realiza o controle e acompanhamento de cada manifestação por meio do Sistema de Ouvidoria. A Central de Atendimento funciona durante 24 horas e recebe, em média, 3.000 ligações diárias. A sua principal função é o registro das manifestações no Sistema de Ouvidoria e a sua conclusão, por meio do fornecimento de informações ao usuário, ou o encaminhamento às áreas competentes da ANTT, em caso de assuntos mais específicos.”*

Conforme descrito no site eletrônico da ANTT:

*“A Ouvidoria da ANTT desempenha um papel de intermediadora de interesses, buscando promover a interligação entre toda sociedade, inclusive os servidores e as unidades organizacionais da Agência. Todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria, independentemente do canal utilizado, recebem tratamento criterioso: são cadastradas em banco de dados, protocoladas, analisadas e respondidas. A maior parte dos registros corresponde a pedidos de informação. Os atendentes são treinados para responder diretamente a maioria dos questionamentos e dúvidas que nos chegam. As solicitações que dependem de análise e resposta técnica são encaminhadas aos setores competentes para análise e posterior resposta ao interessado.”*

A Ouvidoria da ANTT é dirigida por ouvidor sem subordinação hierárquica e com mandato de 3 (três) anos, vedada a recondução.

O Ouvidor é escolhido e nomeado pelo Presidente da República, após prévia aprovação do Senado Federal, devendo ter notório conhecimento em administração pública ou em regulação de setores econômicos ou no campo específico de atuação da agência reguladora.

O artigo 22 da Lei 13.848/2019 estabelece as seguintes atribuições para o ouvidor:

*“§ 1º São atribuições do ouvidor:*

*I - zelar pela qualidade e pela tempestividade dos serviços prestados pela agência;*

*II - acompanhar o processo interno de apuração de denúncias e reclamações dos interessados contra a atuação da agência;*

*III - elaborar relatório anual de ouvidoria sobre as atividades da agência.*

*§ 2º O ouvidor terá acesso a todos os processos da agência reguladora.*

*§ 3º O ouvidor deverá manter em sigilo as informações que tenham caráter reservado ou confidencial.*

*§ 4º Os relatórios do ouvidor deverão ser encaminhados ao conselho diretor ou à diretoria colegiada da agência reguladora, que poderá se manifestar no prazo de 20 (vinte) dias úteis.*

§ 5º Os relatórios do ouvidor não terão caráter impositivo, cabendo ao conselho diretor ou à diretoria colegiada deliberar, em última instância, a respeito dos temas relacionados ao setor de atuação da agência reguladora.

§ 6º Transcorrido o prazo para manifestação do conselho diretor ou da diretoria colegiada, o ouvidor deverá encaminhar o relatório e, se houver, a respectiva manifestação ao titular do ministério a que a agência estiver vinculada, à Câmara dos Deputados, ao Senado Federal e ao Tribunal de Contas da União, bem como divulgá-los no sítio da agência na internet.”

No artigo 48 do Regimento Interno da ANTT (Resolução ANTT nº 5.888, de 12.05.2020), são descritas as competências da Ouvidoria e do Ouvidor da ANTT, a saber:

“Art. 48. À Ouvidoria compete:

I - receber pedidos de informações, esclarecimentos e reclamações afetos à ANTT, e responder diretamente aos interessados;

II - elaborar plano de trabalho anual;

III - monitorar o cumprimento dos prazos e a qualidade das respostas;

IV - promover a conciliação e a mediação na resolução de conflitos entre a sociedade e órgãos, entidades ou agentes do Poder Executivo Federal, quando não houver atribuição específica das Superintendências, ou sempre que provocada;

V - processar informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação, realizadas com a finalidade de subsidiar a avaliação dos serviços prestados, em especial no que se refere ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Cidadão;

VI - produzir dados, informações e relatórios sobre as atividades realizadas;

VII - promover articulação, em caráter permanente, com instâncias e mecanismos de participação social, em especial, conselhos e comissões de políticas públicas, conferências nacionais, mesas de diálogo, fóruns, audiências, consultas públicas e ambientes virtuais de participação social;

VIII - participar dos processos de Participação e Controle Social da ANTT, mediante provocação;

IX - exercer as atribuições relativas ao Serviço de Informações ao Cidadão - SIC, conforme dispõe a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

X - promover a participação do usuário na administração pública e propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário dos serviços de transportes terrestres;

XI - assistir às unidades organizacionais da ANTT em relação aos assuntos da defesa e proteção dos direitos dos usuários; e

XII - apoiar e diligenciar as manifestações externas a respeito de simplificação e desburocratização no âmbito da ANTT.

Art. 49. Ao Ouvidor incumbe:

I - zelar pela qualidade e tempestividade das informações prestadas pela ANTT;

II - acompanhar o trâmite interno das denúncias contra a atuação da ANTT;

III - acompanhar o processo interno de apuração das reclamações dos interessados contra a atuação da ANTT;

IV - responder diretamente aos interessados os pedidos de informações, esclarecimentos e reclamações afetos à ANTT;

V - elaborar semestralmente relatório circunstanciado de suas atividades; e

VI - elaborar o Relatório Anual de Ouvidoria até 30 de abril do ano subsequente, que deverá ser encaminhado à Diretoria Colegiada, a qual poderá se manifestar no prazo de 20 (vinte) dias úteis.

§1º Transcorrido o prazo para manifestação da Diretoria Colegiada, de que trata o inciso VI, o Ouvidor encaminhará o Relatório Anual de Ouvidoria ao Ministro da Infraestrutura, à Câmara dos Deputados, ao Senado Federal e ao Tribunal de Contas da União, divulgando-o no sítio eletrônico da ANTT.

§2º As matérias constantes dos Relatórios da Ouvidoria não terão caráter impositivo, cabendo à Diretoria Colegiada, em última instância, deliberar a respeito dos temas afetos à atuação da ANTT.

§3º O Ouvidor terá acesso a todos os processos da ANTT e deverá manter em sigilo as informações que tenham caráter reservado ou confidencial.

§4º A Diretoria Colegiada prestará o apoio necessário à Ouvidoria para o fiel cumprimento de suas atribuições.”

### A.3 Equipe e Estrutura Física

Ouvidoria é composta de duas subunidades: Coordenação de Relacionamento com os Usuários e Coordenação do Serviço de Informação ao Cidadão.

A equipe de trabalho é composta, além do ouvidor, de 7(sete) terceirizados e 5 (cinco servidores) efetivos.

Atualmente, estão em andamento tratativas para criação de mais duas coordenações no âmbito da Ouvidoria da ANTT. A nova estrutura proposta contempla as seguintes subunidades: Coordenação de Relacionamento Setorial, Coordenação de Relacionamento Institucional, Coordenação de Serviço de Informação ao Cidadão e Coordenação de Análise e Tratamento de Dados.

Registre-se que a estrutura física (instalações) e os equipamentos e os sistemas informatizados disponibilizados pela ANTT foram considerados suficientes para a realização das atividades da Ouvidoria.

### A.4 Canais de Atendimento

Os meios de acesso a todos os canais institucionais de atendimento da Ouvidoria da ANTT estão descritos no Portal da Agência: <https://www.gov.br/antt/pt-br/canais-atendimento/fale-conosco>. Os canais de atendimento disponíveis são:

- Telefone 166 - A central de atendimento telefônico funciona ininterruptamente, de segunda-feira a domingo, 24 horas por dia (inclusive feriados) e aceita ligações originadas de telefones fixos e móveis nacionais. As ligações são gratuitas para o cidadão.
- WhatsApp: (61) 99688-4306 – Este meio de contato acolhe apenas mensagens de texto, o sistema não recebe áudios. Anexos podem ser inseridos nos protocolos.

- Formulário eletrônico - Ao utilizar o formulário eletrônico, o cidadão tem a possibilidade de enviar suas manifestações por escrito, via internet à Ouvidoria da ANTT.
- E-mail - [ouvidoria@antt.gov.br](mailto:ouvidoria@antt.gov.br)
- Atendimento online (chat) - o cidadão pode se comunicar via internet por meio de textos que são lidos e respondidos em tempo real pelos atendentes.
- Presencial - O cidadão também pode ser atendido pessoalmente, na sala do Serviço de Informações ao Cidadão - SIC, localizada no edifício-sede da ANTT: Setor de Clubes Esportivos Sul - SCES, lote 10, trecho 03, Projeto Orla - Polo 8 - Bloco "A" - Térreo - Brasília - DF - CEP: 70200-003.
- Correspondência: a Ouvidoria da ANTT recebe manifestações por meio de correspondências físicas, encaminhadas ao endereço acima indicado.
- Serviço de Informação ao Cidadão: os pedidos de acesso à informação fundamentados na Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) são registrados, preferencialmente, por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR, opção "Acesso à Informação", ou presencialmente no edifício-sede da ANTT.

Todas as manifestações recebidas, por qualquer canal de atendimento da Ouvidoria da ANTT, são registradas no Sistema de Ouvidoria (SOU). A única exceção são os pedidos de acesso à informação fundamentados na Lei nº 12.527/2011, que tramitam internamente por meio do Sistema Eletrônico de Informações – SEI de forma a assegurar que as respostas sejam proferidas pelas autoridades competentes, tanto nos pedidos iniciais quanto nos recursos hierárquicos.

Segundo dados do Relatório anual de 2021, da ouvidoria da ANTT, "o telefone 166 é o canal mais utilizado pelos usuários, responsável pelo recebimento de mais de 50% das demandas no período analisado. Contudo, a participação desse canal teve decréscimo de 18,7 pontos percentuais em relação ao ano anterior, comparativamente aos demais meios de contato. Destaca-se, analogamente, o aumento do percentual de registros realizados por meio dos canais eletrônicos chat, e-mail e WhatsApp. Essas proporções denotam que os cidadãos têm, paulatinamente, migrado para os canais de atendimento informatizados."

A Tabela abaixo apresenta a distribuição de utilização dos canais de atendimento da Ouvidoria pelos usuários entre 2017 e 2021:

CANAL	2017	2018	2019	2020	2021	PROPORÇÃO EM 2021
Telefone 166*	293.256	346.944	292.218	272.615	239.721	56,08%
Chat	20.527	21.946	21.391	20.363	69.534	16,27%
E-mail	46.255	58.028	49.948	45.246	60.778	14,22%
Whatsapp	0	0	0	17.653	49.826	11,66%
Fale Conosco	11.131	14.464	11.572	6.913	4.929	1,15%
Fala.BR	0	0	357	1.721	2.401	0,56%
Presencial	172	210	173	139	279	0,07%
Carta/outros	255	127	70	0	5	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>371.596</b>	<b>441.719</b>	<b>375.729</b>	<b>364.650</b>	<b>427.473</b>	<b>100%</b>

## A.5 Sistemas Informatizados

Para tratamento das manifestações de ouvidoria elencadas no Decreto nº 9.492/2018, a UA deverá utilizar o Fala.BR, conforme descreve o disposto no art. 16 e art 26 da referida norma:

*Art. 16 Art. 16. As manifestações serão apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR, de uso obrigatório pelos órgãos e pelas entidades de que trata o art. 2º.*

*(Redação dada pelo Decreto nº 10.890, de 9.12.2021)*

*§ 1º Os órgãos e as entidades a que se refere o caput disponibilizarão o acesso à Fala.BR em seus sítios eletrônicos oficiais, em local de destaque. (Redação dada pelo Decreto nº 10.890, de 9.12.2021)*

*§ 2º Na hipótese de recebimento da manifestação em meio físico, a unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal promoverá a sua digitalização e a sua inserção imediata na Fala.BR, observado o disposto no caput. (Redação dada pelo Decreto nº 10.890, de 9.12.2021) (...)*

*Art. 26 Os órgãos e as entidades de que trata o art. 2º que já possuem sistemas próprios de recebimento e tratamento de manifestações adotarão as providências necessárias para a sua integração à Fala.BR, na forma estabelecida pelo órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal. (Redação dada pelo Decreto nº 10.890, de 9.12.2021)*

Todavia, atualmente, a Ouvidoria da ANTT utiliza rotineiramente os seguintes sistemas informatizados para análise, trâmites internos e resposta às manifestações de usuários:

- Sistema de Ouvidoria (SOU) – sistema próprio para registro, tratamento e resposta às manifestações recebidas pelos canais de atendimento institucionais. Neste sistema também são inseridas, manualmente, as manifestações de ouvidoria registradas pela Plataforma Fala.BR, para trâmite interno.
- Plataforma Fala.BR – Atualmente, é utilizada apenas para o recebimento de manifestações e envio de respostas aos usuários que tenham optado por registrar a demanda nesse canal. As respostas recebidas via SOU são inseridas manualmente na Plataforma Fala.BR.
- Sistema Eletrônico de Informações (SEI): utilizado para o trâmite interno de pedidos de acesso à informação, de forma a assegurar que as respostas sejam proferidas pelas autoridades competentes nos pedidos iniciais e nos recursos hierárquicos, à luz dos ditames da Lei nº 12.527/2011. As respostas recebidas via SEI são inseridas manualmente na Plataforma Fala.BR.

Além destes, a Ouvidoria da ANTT também acessa a Plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos, da Controladoria-Geral da União – CGU para a realização de pesquisas de satisfação dos usuários.

Ainda, a ouvidoria da ANTT faz o gerenciamento dos atendimentos realizados via telefone 166, Chat e WhatsApp, canais responsáveis por mais de 80% dos registros de manifestações em 2021. Os dados de desempenho da central de atendimento estão disponíveis na seção da Ouvidoria da ANTT no Portal da Agência, <https://www.gov.br/antt/pt-br/canais-atendimento/ouvidoria>, aba “Dados”. Os resultados são monitorados continuamente para a implementação de medidas corretivas ou preventivas para assegurar a celeridade e qualidade dos atendimentos realizados pelos canais institucionais da Ouvidoria da ANTT.

## A.6 Fluxo Interno de Tratamento

Na análise preliminar não encontrou publicado nenhum descritivo do fluxo interno de tratamento das manifestações, todavia, identificou-se o fluxograma que regula os fluxos internos para tratamento de denúncias, documento encaminhado pelo Ouvidor da unidade, junto com o questionário. Trata-se da Deliberação ANTT nº 82/2021.

## A.7 Demandas com Restrição de Dados Pessoais

Para realizar o tratamento dos dados pessoais conforme rege a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Lei nº 13.719/2018 e, especificamente, o Decreto nº 10.153/2019 – que estabelece salvaguardas de proteção à identidade do denunciante – a UA utiliza o tarjamento. Assim, para solicitação de subsídios para os setores internos há a proteção de quaisquer informações pessoais ou que possam levar à identificação dos manifestantes, de modo que o anonimato seja preservado.

As informações de identificação pessoal somente são encaminhadas quando imprescindíveis à adoção de providências, como, por exemplo, no caso de necessidade para apuração de denúncia. Neste caso, é informado ao manifestante que tais informações são protegidas com restrição de acesso, conforme art. 10, § 7º da Lei nº 13.460/2017.

## A.8 Carta de Serviços aos Usuários

A Carta de Serviços é um documento elaborado por uma organização pública que visa informar aos cidadãos quais os serviços prestados por ela, como acessar e obter esses serviços e quais são os compromissos com o atendimento e os padrões de atendimento estabelecidos.

A sua prática implica para a organização um processo de transformação sustentada em princípios fundamentais, tais como participação e comprometimento, informação e transparência, aprendizagem e participação do cidadão. Esses princípios têm como premissas o foco no cidadão e a indução do controle social.

Conforme disposto no art. 7º, § 4º da Lei 13.460/2017, “a Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet”.

Em consulta ao sítio da ANTT, observa-se que a Carta de Serviços da Instituição está atualizado e disponível através do link: <https://www.gov.br/antt/pt-br/aceso-a-informacao/acoes-e-programas/carta-de-servicos> e no portal.gov, através do link: <https://www.gov.br/pt-br/orgaos/agencia-nacional-de-transportes-terrestres>.

O documento em pdf apresenta os serviços específicos e principais canais de informação para cada uma das áreas de atuação da Agência. As áreas referem-se à Regulação e Mediação, Transporte Rodoviário de Passageiros, Transporte Rodoviário de Cargas, Transporte Ferroviário de Passageiros, Transporte Ferroviário de Cargas, Concessão e Fiscalização de Rodovias Concedidas e a Fiscalização de Serviços de Transportes Terrestres.

Cada serviço foi detalhadamente descrito de modo a apontar a sua nomenclatura, a descrição e finalidade, usuários, canais de acesso e acompanhamento e o prazo, quando for o caso. Para cada área de atuação, apresentamos a legislação e canais de acesso às informações relacionadas aos seus serviços



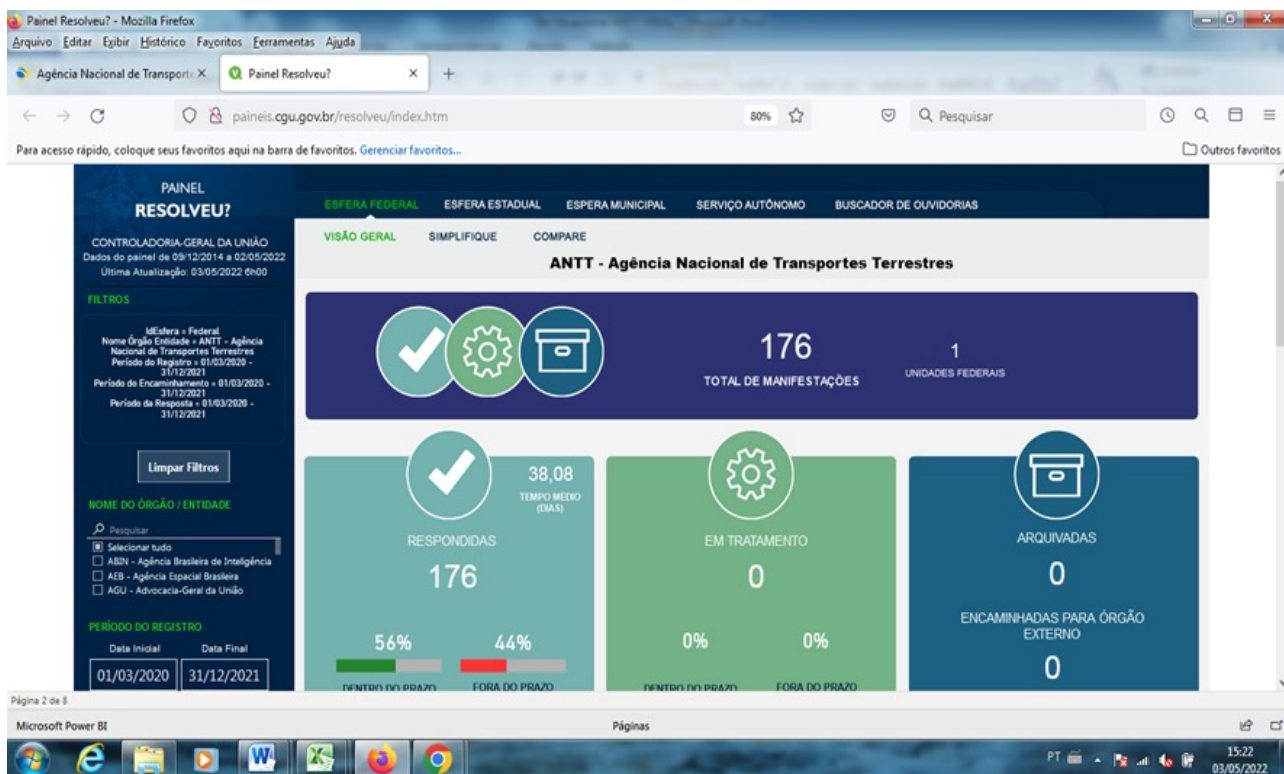
Pode-se afirmar que a Carta de Serviços se encontra adequada e condizente com os requisitos constantes da legislação aplicável (Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017; Decreto nº 9.492, de 05 de setembro de 2018; e Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017).

Utilizou-se excelente estratégia de padronização da descrição dos serviços e de modo geral, cada serviço encontra-se organizado em 1 página contendo as seguintes informações: título do serviço; descrição; público-alvo; canais de acesso; requisitos e documentos para acessar o serviço; etapas e prazo para a prestação do serviço e etapas para o acompanhamento do serviço.

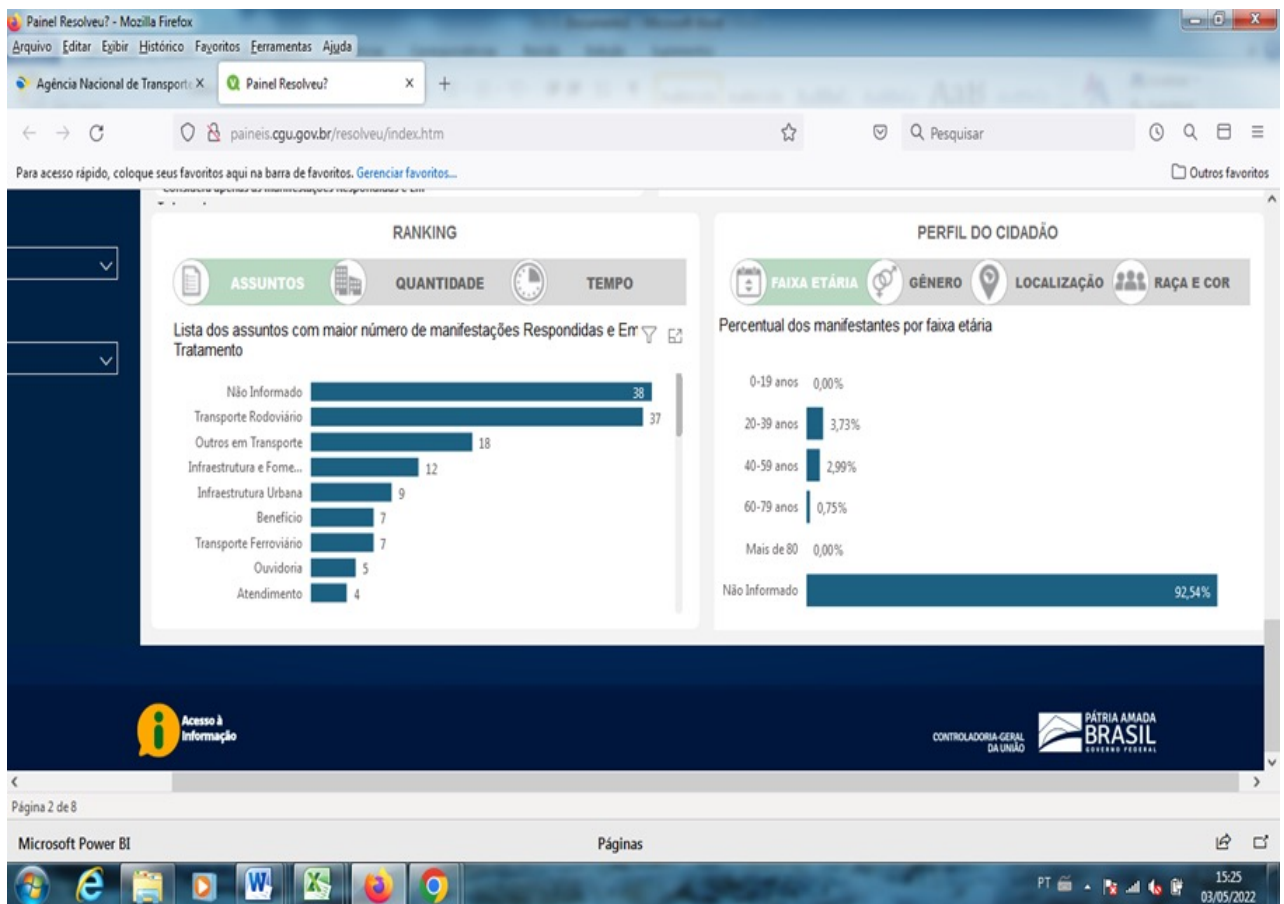
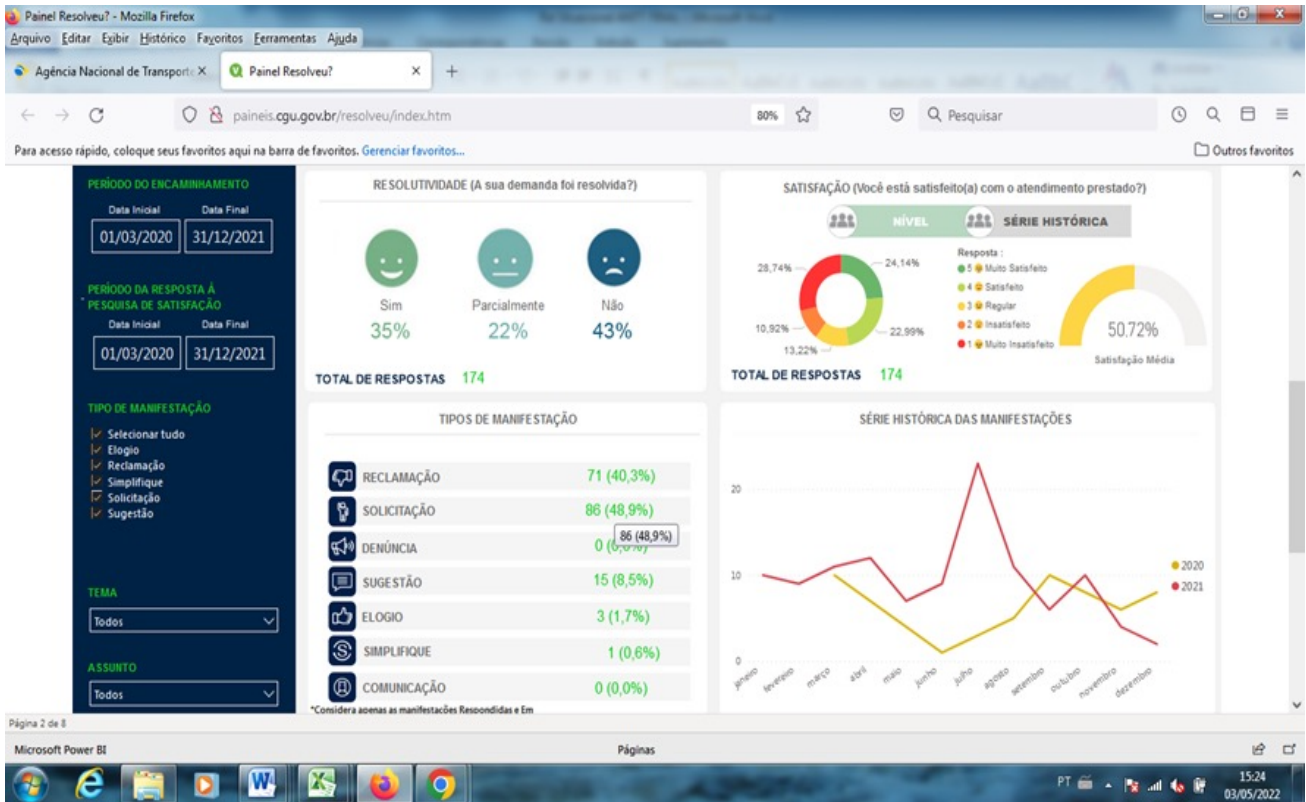
## A.9 Dados do Painel Resolveu??

O Painel Resolveu? é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria - denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios, pedidos de simplificação e, mais recentemente, pedidos de acesso à informação - que as unidades de ouvidoria recebem diariamente pelo sistema Fala.BR. A aplicação, disponibilizada no sítio <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa.

Nessa esteira, seguem a seguir os dados estatísticos retirado do Painel Resolveu?, considerando a entidade como ANTT e o período de 01/03/2020 a 31/12/2021:







Os dados estatísticos apresentados pela UA foram retirados do próprio Painel Resolveu?, logo não há necessidade de se fazer um comparativo entre os dados aqui apresentados e os dados do Relatório de Ouvidoria 2020 elaborado pela UA.

Registre-se que a análise da qualidade e quantidade no Painel Resolveu? ficou comprometida, pois a maior parte das manifestações cadastradas no Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (Plataforma Fala.BR) foram encaminhadas, internamente, para a ANTT, que utiliza sistema próprio (SOU) para tratamento e acompanhamento das manifestações de ouvidoria, demonstrando também, nesta lógica, o quantitativo baixo das manifestações apontadas (apenas 176), no Painel “Resolveu?”, conforme também demonstrado no Relatório de gestão de 2021 da unidade.

O Fala.BR, atualmente, é utilizado apenas para o recebimento de manifestações e envio de respostas aos usuários que tenham optado por registrar a demanda nesse canal. As respostas recebidas via SOU são inseridas manualmente na Plataforma Fala.BR.

## Apêndice B • Relato da Análise da Amostra

O objetivo da utilização de amostragem é obter informações sobre uma parte da população e fazer afirmações válidas a respeito de suas características. É bastante útil em situações em que a execução do censo é inviável ou antieconômica e a informação obtida da amostra é suficiente para atender aos objetivos pretendidos.

A seguir são descritos a metodologia para geração da amostra de dados da UA advindos do Fala.BR, bem como a análise dos resultados encontrados.

### B.1 Metodologia para Obtenção da Amostra

A amostra inicial, obtida a partir da extração de todas as manifestações recebidas pela UA no período 01/03/2020 até 31/12/2021, era composta de **293** manifestações.

A amostra dos dados objeto para análise foi gerada a partir de um total de **100 manifestações**, a partir de uma extração inicial de 293 registros, tendo sido realizados os seguintes passos:

- 1) Exportação de todas as manifestações recebidas pela Unidade Avaliada entre o período 01/03/2020 até 31/12/2021, com resposta conclusiva;
- 2) Cálculo da proporção de cada tipo da manifestação baseada no número total de manifestações sem duplicidades;
- 3) Projeção desta proporção para o total de 100 manifestações (tamanho da amostra objeto escolhido para análise), desconsiderando a parte fracionária do cálculo e o tipo Simplifique;
- 4) Cálculo do quantitativo das manifestações do tipo Simplifique, sendo como a diferença entre 100 e a soma das demais tipologias, obtida no passo anterior. Esse procedimento foi adotado, pois o número de manifestações Simplifique é consideravelmente menor do que as demais, e, portanto, inclui necessariamente a análise deste tipo na amostra objeto. Como resultado, foi gerado o quantitativo de cada tipo de manifestação para a amostra objeto, sendo a soma destes quantitativos o valor de 100;
- 5) Seleção das manifestações baseada na distribuição equiprovável, sem reposição, conforme o quantitativo para cada um dos sete tipos de manifestações obtido no passo anterior. Para tanto, foram utilizadas duas funções do Excel, ORDEM.EQ ( ) e ALEATÓRIO ( ).

Salienta-se que tanto na extração inicial como na extração objeto foram utilizados os seguintes campos do formulário:

- NUP
- Assunto
- Data do Registro
- Situação
- Tipo Manifestação
- Descrição Resposta
- Órgão de Origem
- Nome órgão
- Descrição manifestação
- Pergunta Satisfação
- Data da Resposta
- Data Reencaminhamento

Pelo exposto, o método de amostragem adotado adotou a estratificação das manifestações conforme o tipo de manifestação (denúncia, elogio, reclamação, solicitação, simplifique e sugestão). Dessa forma, o universo amostral foi dividido em partes, de forma tal que cada parte do universo tenha representação na amostra.

A avaliação foi realizada a partir de quatro dimensões distintas com o objetivo de mapear a atuação da Ouvidoria com foco no tratamento das manifestações registradas pelos usuários no Fala.BR e apontar a necessidade de correções e reconhecer boas práticas. São elas:

**a) Prazo de atendimento da manifestação:** atende ao disposto no art. 16 da Lei nº 13.460/2017, e no art. 12, inciso III § 2º da Portaria CGU nº 581/2021; ambos definem prazos para o tratamento das manifestações, devendo a administração pública elaborar e apresentar resposta conclusiva em até trinta dias contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa. Nesse sentido, são consideradas em desconformidade as seguintes situações das manifestações recebidas pela Ouvidoria: 1) passados 30 dias contados do seu recebimento, não foi registrada prorrogação no Fala.BR nem enviado “pedido de complementação”; e 2) passados 30 dias após o registro de prorrogação no Fala.BR, não foi enviada resposta conclusiva ao manifestante;

**b) Qualidade no tratamento da manifestação:** no art. 3º do Decreto 9.492/2018, são descritos os tipos de manifestações. Nessa esteira, por exemplo, a Ouvidoria deve sempre reclassificar a manifestação no Fala.BR de acordo com sua tipologia real, independentemente da maneira como ela tenha sido registrada no sistema pelo usuário. O assunto também deve ser readequado, se for o caso;

**c) Qualidade da resposta conclusiva:** avalia os procedimentos de recebimento, análise e resposta das manifestações previstos nos arts. 12 a 24-B do Decreto nº 9.492/2018. Ademais, a Lei 13.460/2017 e a Portaria CGU nº 581/2021 dispõem em

seus arts. 5º e 18º, respectivamente, que seja utilizada linguagem simples e compreensível no tratamento com o usuário de serviços públicos.

Na prática tal avaliação se materializa em um questionário de 13 perguntas, elencadas abaixo:

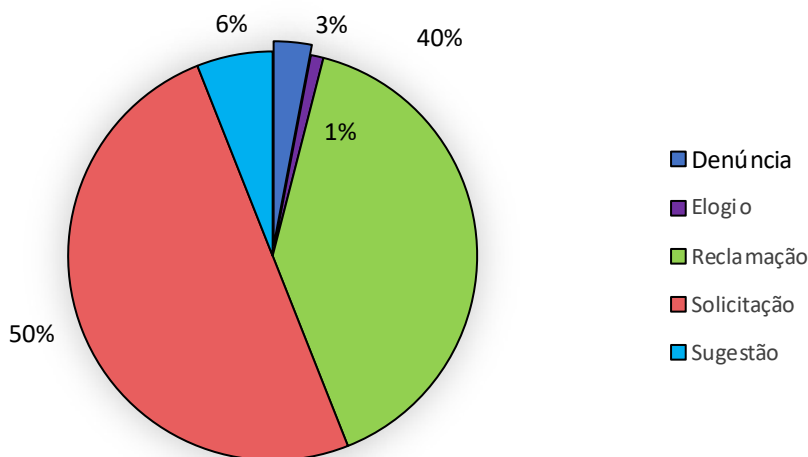
1. A UA cumpriu o prazo de resposta de 30 dias, prorrogável por igual período?
2. No caso de resposta à pesquisa de satisfação, o cidadão ficou satisfeito(a) com o atendimento prestado?
3. O campo "Assunto" da manifestação foi preenchido corretamente?
4. A manifestação foi classificada corretamente (tipo da manifestação)?
5. As informações contidas na resposta foram apresentadas com clareza e objetividade?
6. A ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo ao e-Ouv seria responsável pelo tema?
7. A resposta da denúncia inapta contém justificativa para o não acatamento da denúncia?
8. A resposta da denúncia apta contém informação sobre as providências adotadas?
9. A resposta da reclamação prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?
10. A resposta da solicitação de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade?
11. A resposta da sugestão contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?
12. A resposta do elogio informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e a sua chefia imediata?
13. A resposta do simplifique seguiu corretamente o fluxo de tratamento, informando sobre a decisão do Comitê Permanente de Desburocratização do órgão, quando for o caso, e possível monitoramento pelo cidadão sobre o descumprimento de simplificação quando a decisão for total ou parcialmente favorável?

## B.2 Estatísticas dos Quesitos Avaliados

Conforme mostrado na seção anterior, para fomentar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, foi gerada uma amostra com base em todas as manifestações cadastradas e concluídas no período mencionado constantes do Fala.BR. Foram selecionadas somente manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria. Tal extração resultou em um total de 293 manifestações, sem duplicidade.

No total de manifestações recebidas pela ouvidoria da ANTT no período em questão, foram extraídas 100 manifestações, sendo brevemente esboçadas a seguir:

**Distribuição por Tipo de Manifestação**

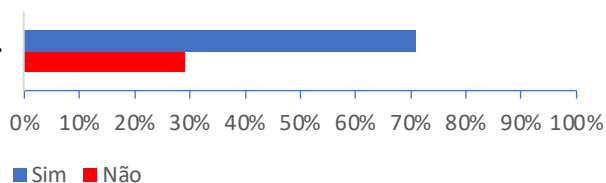


TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE NA AMOSTRA ALVO
Comunicação	0
Denúncia	3
Elogio	1
Reclamação	40
Solicitação	50
Sugestão	6
Soma	100

Conforme mencionado anteriormente, cada manifestação foi avaliada segundo um questionário com treze perguntas, sendo mostrada a síntese das respostas a seguir<sup>2</sup>:

**Pergunta 1**

1. A UA cumpriu o prazo de resposta de 30 dias, por rogável por igual período?

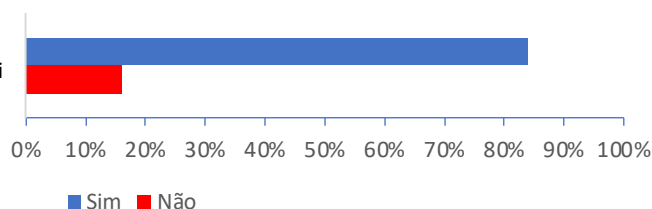


Como se percebe no gráfico da Pergunta 1, a unidade respondeu 71 manifestações contidas na amostra no prazo estipulado na legislação e 29 fora do prazo legal.

2. O discriminante Nulo significa que não há informação na manifestação para responder o quesito avaliado, enquanto o N/A infere que a resposta não se aplica ao mesmo.

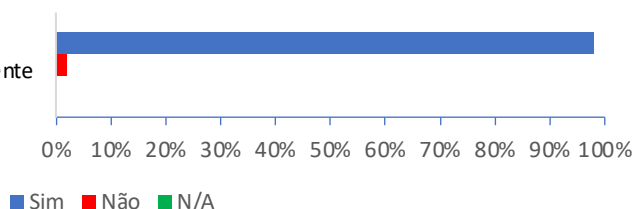
### Pergunta 2

2. O campo "Assunto" da manifestação foi preenchido corretamente?



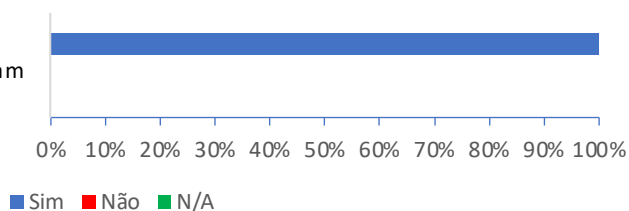
### Pergunta 3

3. A manifestação foi classificada corretamente (tipo da manifestação)?



### Pergunta 4

4. As informações contidas na resposta foram apresentadas com clareza e objetividade?

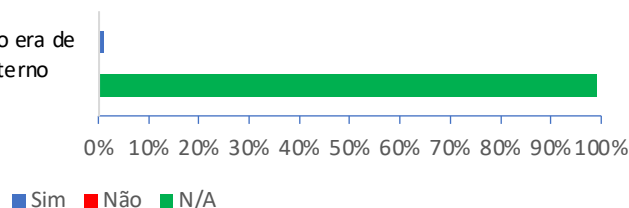


Os gráficos das Perguntas 2, 3 e 4 são autoexplicativos. Quanto ao quesito 2, referente ao assunto, considerou-se como preenchimento correto as 84 situações em que o tema tratado nas manifestações possuía correlação, com a informação contida no campo assunto na Plataforma Fala. BR, ainda que de forma genérica. Das 16 respostas com "Não", embora a ouvidoria da ANTT tenha respondido de forma clara e objetiva o demandante, o assunto não foi preenchido e/ ou melhor classificado diante das alternativas do órgão.

Na Pergunta 3, o N/A se refere às comunicações, em que não se é permitida reclassificação pela ouvidoria. Todavia, na análise não foram extraídas essa tipologia. De igual modo, na Pergunta 4, o N/A também se refere às comunicações, em que não se é possível a comunicação direta com o manifestante pela ouvidoria para o devido esclarecimento da demanda. Ressalta-se que 100% das manifestações analisadas forem respondidas com clareza e objetividade.

### Pergunta 5

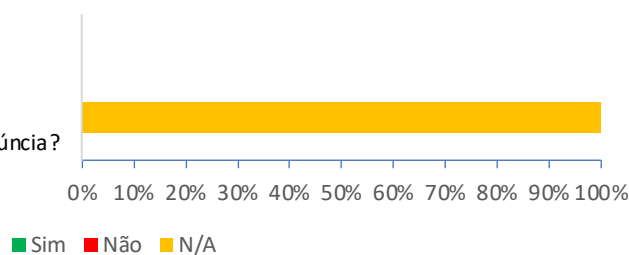
5. A ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo ao e-Ouv seria responsável pelo tema?



No gráfico da Pergunta 5, é mostrado que 99% das manifestações examinadas eram, de fato, de competência da ANTT. Apenas 1 manifestação não era de fato competência da ANTT. Todavia a ouvidoria informou e orientou o órgão responsável ao cidadão.

### Pergunta 6

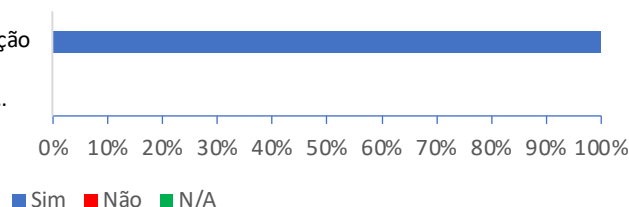
6. A resposta da denúncia inapta contém justificativa para o não acatamento da denúncia?



Pelo exposto, considerando a seleção inicial, conclui-se que todas as denúncias foram corretamente tratadas, contendo as providências adotadas ou as razões para seu arquivamento.

### Pergunta 7

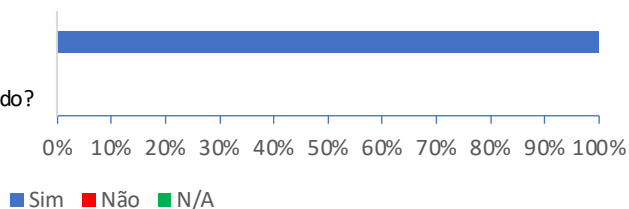
7. A resposta da Denúncia contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias...



Nessa esteira, o gráfico da Pergunta 7 revela que dentre as manifestações consideradas denúncias inicialmente, no total de 3, todas foram consideradas aptas e corretamente classificadas, e apresentaram as informações devidas sobre as providências a serem adotadas.

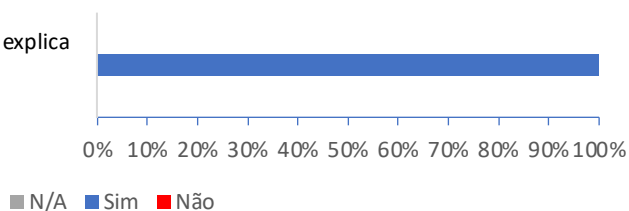
### Pergunta 8

8. A resposta da reclamação prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?



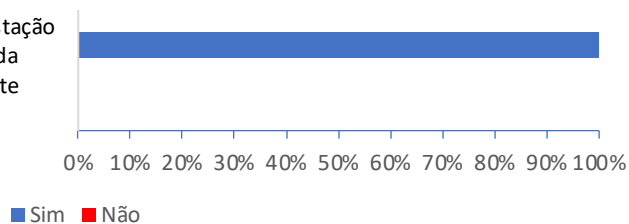
### Pergunta 9

9. A resposta da solicitação de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade?



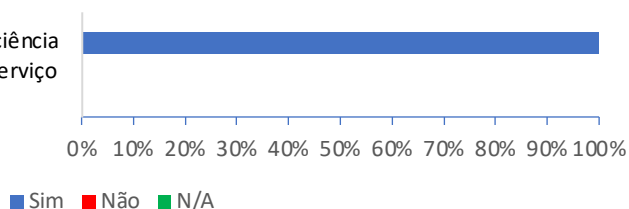
### Pergunta 10

10. A resposta da sugestão contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?



### Pergunta 11

11. A resposta do elogio informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e a sua chefia imediata?

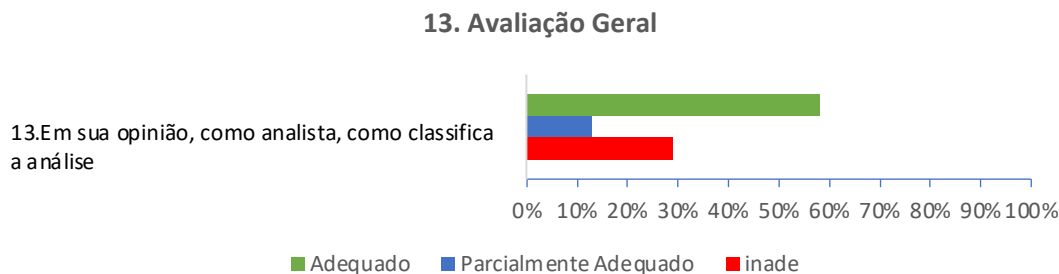


Na avaliação geral constatou-se a existência de apenas um elogio, devidamente classificado e com correto tratamento.

A pergunta 12 corresponderia ao “simplifique”, qual seja: “A resposta do simplifique seguiu corretamente o fluxo?”. Todavia, não foi analisada, no período selecionado, nenhuma manifestação do tipo “simplifique”, assim como do tipo “comunicações”.



Por fim, baseado nas respostas do questionário e, especialmente, no tratamento técnico dado pela Ouvidoria para a manifestação, foi realizada uma avaliação final para o procedimento de recebimento, análise e tratamento da manifestação. O gráfico abaixo sintetiza as avaliações:



Onde:

**a) Adequada:** quando a resposta conclusiva se coaduna perfeitamente ao tipo de manifestação em análise, informando as providências adotadas e encaminhamentos devidos, e esclarecendo ao cidadão todos os pontos levantados, quando for o caso.

**b) Parcialmente Adequada:** quando a resposta conclusiva se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas existe alguma distorção relevante, como um procedimento errôneo ou intempestivo, ou quando a resposta conclusiva não se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas traz todos os esclarecimentos necessários acerca do fato narrado.

**c) Inadequada:** quando a resposta conclusiva se coaduna ou não ao tipo de manifestação em análise, mas carece de uma determinada providência relevante a ser adotada ou um esclarecimento necessário.

**d) Inexistente:** quando a resposta conclusiva é inexistente, isto é, não foi dada no prazo legal ou não há seu registro na Plataforma Fala.BR.

O gráfico da Avaliação Geral mostra um desempenho razoável – de 58% com avaliação “Adequada” – acerca do tratamento técnico dado pela ouvidoria avaliada considerando a amostra examinada. Dos 13%, referente ao tratamento classificado como “parcialmente adequado”, 100% delas referem-se ao assunto não preenchido e/ ou não mais bem classificado diante das alternativas de assuntos do órgão.

Finalmente, a lista das 100 manifestações da amostra, especificadas por tipo, bem como a avaliação da resposta conclusiva de cada uma, configura a chamada **Análise Individual das Manifestações**<sup>3</sup>. Ressalta-se que o intuito é demonstrar as boas práticas e oportunidades de melhoria no tratamento dado a cada uma delas, não sendo a análise realizada pela equipe da OGU um padrão de resposta totalmente único e correto.

3. Este documento será encaminhado via ofício somente à unidade avaliada, juntamente com a versão do Relatório Preliminar.

## Apêndice C • Manifestação da Unidade Avaliada e Análise da Equipe de Avaliação

Após encaminhamento do Relatório Preliminar, via Ofício nº 9606/2022/CGOUV/ OGU/ CGU, de 20/07/2022, foi dado um prazo quinze dias para a UA se manifestar acerca das constatações encontradas. Durante a reunião de busca conjunta de soluções, realizada em 02/08/2022, foram discutidos todos os achados identificados e as recomendações sugeridas referentes a estes, oportunidade em que a UA informou as providências já em curso quanto aos elementos apontados no Relatório Preliminar.

Ainda durante a reunião de busca conjunta de soluções, a UA acatou a maioria dos apontamentos do Relatório Preliminar, foram discutidas novas recomendações, como também acordada a retirada da transcrição da parte do achado I , qual seja, “(...)bem como, ausência de Integração dessa Plataforma com o SOU, sistema próprio da ANTT”.

Na sequência, a Ouvidoria encaminhou o Plano de Ação, contendo medidas para atender as deliberações propostas e corrigir os problemas identificados durante a avaliação.

Tal plano de ação é reproduzido ao final deste relatório.

Dada a apresentação do Plano de Ação pela UA, a OGU realizará o monitoramento de providências, por meio de comunicação oficial e/ou realização de reunião com os gestores, de modo a verificar a atual situação da implementação das cinco recomendações em questão. Ademais, a equipe de avaliação realizará a identificação e individualização dos benefícios financeiros ou não-financeiros efetivamente identificados durante monitoramento de providências, a fim de propor sua contabilização conforme alçada decisória da OGU.

RECOMENDAÇÃO	AÇÃO	RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO	PRAZO PARA IMPLEMENTAÇÃO	ESTADO ATUAL	BENEFÍCIOS	RESPONSÁVEL PELO MONITORAMENTO
I - Utilizar a Plataforma Fala.BR como o canal oficial de recebimento e gerenciamento das manifestações de ouvidoria, incluindo demandas que são registradas por outros canais a fim de possibilitar maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inserir os usuários no sistema</li> <li>• Inserir a estrutura organizacional do sistema</li> <li>• Construir os manuais por perfil de utilização do sistema</li> <li>• Realizar o treinamento dos servidores</li> <li>• Início da utilização do sistema</li> </ul>	Ouvidoria	Dezembro/2022	Em andamento	Cumprimento da legislação e normativos vigentes.	Robson Crepaldi Leonardo Mesquita Cavalcanti Rafaela Paiva Brandão
II- Implementar fluxos internos de tratamento das manifestações na ouvidoria, especificando as etapas, as competências e o papel de cada ator no processo, e, ainda, os mecanismos de recepção, análise e tratamento das demandas de ouvidoria.	Tratativas com o escritório de processos da ANTT.	Ouvidoria	Dezembro/2023	Prevista	Cumprimento da legislação e normativos vigentes.	Robson Crepaldi Leonardo Mesquita Cavalcanti Rafaela Paiva Brandão
III- Readequar os procedimentos de restrição de dados pessoais e de pseudonimização a cargo da Ouvidoria, utilizando o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR para as unidades internas da ANTT e dando atenção especial aos casos encaminhamento de denúncias para a unidade correccional.	Treinamento da equipe para utilização do Fala.BR	Ouvidoria	Dezembro/2022	Prevista	Cumprimento da legislação e normativos vigentes.	Robson Crepaldi Leonardo Mesquita Cavalcanti Rafaela Paiva Brandão
IV - Promover o adequado preenchimento do campo Assunto, como também responder as manifestações classificadas como "conclusivas" dentro do prazo legal da legislação aplicável.	Treinamento da equipe para utilização do Fala.BR	Ouvidoria	Dezembro/2022	Prevista	Cumprimento da legislação e normativos vigentes.	Robson Crepaldi Leonardo Mesquita Cavalcanti Rafaela Paiva Brandão
V - Formalizar o procedimento de proteção dos dados do denunciante, seja por tarjamento dos dados, utilização de extratos, ou outro procedimento de pseudonimização que proteja a identificação.	Treinamento da equipe para utilização do Fala.BR (ação vinculada à recomendação nº 1)	Ouvidoria	Dezembro/2022	Prevista	Cumprimento da legislação e normativos vigentes.	Robson Crepaldi Leonardo Mesquita Cavalcanti Rafaela Paiva Brandão
VI - Acompanhar a resolutividade das denúncias e comunicações de irregularidade e eventual publicação de novas informações relevantes, conforme Portaria CGU nº 581/2021.	Treinamento da equipe para utilização do Fala.BR (ação vinculada à recomendação nº 1)	Ouvidoria	Dezembro/2022	Prevista	Cumprimento da legislação e normativos vigentes.	Robson Crepaldi Leonardo Mesquita Cavalcanti Rafaela Paiva Brandão