

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

Ouvidoria-Geral da União



**RELATÓRIO DE
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Ouvidoria do
Departamento Nacional de Infraestrutura de Transportes

Brasília/DF, 2024



Controladoria-Geral da União

Setor de Autarquias Sul, Quadra 5 – Bloco A
Brasília-DF, CEP 70.297-400 | cgu@cgu.gov.br

VINÍCIUS MARQUES DE CARVALHO
Ministro da Controladoria-Geral da União

EVELINE MARTINS BRITO
Secretária-Executiva

CLÁUDIO TORQUATO DA SILVA
Secretário-Executivo Adjunto

RONALD DA SILVA BALBE
Secretário Federal de Controle Interno

RICARDO WAGNER DE ARAÚJO
Corregedor-Geral da União

ANA TÚLIA DE MACEDO
Secretária Nacional de Acesso à Informação

ARIANA FRANCES CARVALHO DE SOUZA
Ouidora-Geral da União

IZABELA MOREIRA CORREA
Secretária de Integridade Pública

MARCELO PONTES VIANNA
Secretário de Integridade Privada

OUVIDORIA-GERAL DA UNIÃO SUPERVISÃO

Laura Aparecida Biberg Corraleiro

EQUIPE DE AVALIAÇÃO
Renata Costa de Sousa

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA

Unidade Avaliada: Ouvidoria do Departamento Nacional de Infraestrutura de Transporte - DNIT.

Município: Brasília – DF.

Objetivo: realizar a atividade de avaliação da ouvidoria do DNIT, conforme disposto nos arts. 7º e 8º do Decreto nº 9.492/2018.

Período avaliado: 01 de abril de 2022 a 31 de março de 2023.

Data de execução: outubro a dezembro de 2023.

Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria do DNIT, unidade de ouvidoria setorial integrante do SisOuv responsável por receber e analisar as manifestações referentes aos serviços públicos prestados por aquele órgão/entidade.

Foram realizadas análises quanto à capacidade do atual modelo adotado de 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, dos Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, bem como da 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?

A unidade avaliada apresentou uma gestão de processos aprimorável para o tratamento das demandas de ouvidoria em desconformidade com a Portaria CGU nº 581/2021 e demais normativos relativos ao tema.

Assim, foram identificadas algumas oportunidades de aprimoramento que podem impactar o cumprimento das obrigações legais da unidade, tais como necessidade de dar treinamento à equipe de ouvidoria no intuito de conhecer com profundidade a legislação para que seja dado o tratamento adequado às manifestações.

Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

Os resultados da avaliação realizada foram apresentados e discutidos juntamente com a unidade avaliada, buscando identificar as causas das fragilidades apontadas, bem como propor recomendações que podem, se implementadas, contribuir com o aprimoramento da gestão de suas atividades de ouvidoria.

A partir da avaliação, foi recomendado à UA:

- I. Utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR para o trâmite interno das manifestações, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021, a fim de possibilitar maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas; e
- II. Formalizar, por meio de regulamento institucionalizado, procedimentos para o recebimento e tratamento das manifestações de ouvidoria interna, com o objetivo de estabelecer fluxos, etapas e responsabilidades para cada caso.

Lista de Siglas e Abreviaturas

CGU	Controladoria-Geral da União
DNIT	Departamento Nacional de Infraestrutura de Transportes
Fala.BR	Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
LAI	Lei de Acesso à Informação
LGPD	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
MAO	Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal
OGU	Ouvidoria-Geral da União
UA	Unidade Avaliada

Sumário

APRESENTAÇÃO	7
OBJETO	7
OBJETIVO E ESCOPO	8
UNIDADE AVALIADA.....	9
RESULTADOS DOS EXAMES.....	10
1. Boas Práticas	10
1.1. Relatórios mensais.....	10
1.2. Disponibilização de Informativos na página da Ouvidoria	11
2. Achados.....	11
2.1. Tratamento Inadequado de Manifestações	11
2.2. Uso de ferramenta inadequada para tramitação das demandas às áreas internas.....	13
2.3. Inexistência de institucionalização de fluxos de trabalho	15
RECOMENDAÇÕES.....	16
CONCLUSÃO.....	16
APÊNDICES.....	18
Apêndice A	19
Apêndice B.....	28
Apêndice C.....	36
Apêndice D	39

APRESENTAÇÃO

As áreas de competência da Controladoria-Geral da União (CGU) estão elencadas no art. 49 da Lei nº 14.600/2023, 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 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 a 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.

No exercício dessas competências, o presente relatório trata de uma avaliação de ouvidoria, que consiste no exame independente, objetivo e pragmático que analisa se as atividades de ouvidoria executadas pela unidade contribuem, no âmbito do órgão ou entidade a qual está vinculada, para o robustecimento das interfaces socioestatais, para a ampliação do diálogo entre Estado e sociedade, para melhoria da governança, gestão e da prestação de serviços ofertados, bem como para o fortalecimento da integridade pública e o desenvolvimento de mecanismos de combate à corrupção.

OBJETO

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

Nesse contexto, o presente trabalho tem como objeto as atividades de ouvidoria desempenhadas pelas unidades setoriais do SisOuv, bem como as respectivas características e as informações prestadas relacionadas ao exercício dessas atividades.

Logo, a equipe de avaliação da CGU atua sobre esse objeto para emitir uma opinião quanto a adequação das atividades de ouvidoria realizadas pela unidade avaliada, tendo em vista os critérios estabelecidos na legislação, especialmente na Portaria CGU nº 581/2021.

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 ouvidoria 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 UA¹, a relação hierárquica, a integração da Ouvidoria com a alta gestão do órgão, os recursos humanos, as boas práticas implementadas pela Unidade, além de outras questões com capacidade potencial de interferir no cumprimento de sua missão, podendo contemplar a análise de elementos do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública – MMOUP.

Ressalta-se que este trabalho não avalia o desempenho referente ao tratamento dispensado pelos Serviços de Informação ao Cidadão (SIC) aos pedidos realizados nos termos da Lei de Acesso à Informação, Lei nº 12.527/2011.

O objetivo é identificar questões com potencial para interferir no cumprimento da missão da UA, bem como na capacidade de subsidiar os gestores do órgão com informações relevantes para tomada de decisão e aprimoramento da gestão, tendo por base o aperfeiçoamento dos serviços públicos prestados a seus usuários.

MÉTODO DE AVALIAÇÃO

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. Interlocuções e solicitações de informações;
- iv. Apresentação do relatório preliminar à unidade avaliada;
- v. Reunião de busca conjunta de soluções;
- vi. Publicação de relatório final de avaliação; e
- vii. Apresentação de plano de ação pela unidade avaliada, para atendimento às recomendações consignadas no relatório, quando houver.

Inicialmente, utilizou-se a etapa de Planejamento para definir, de forma preliminar, os objetivos, o escopo do trabalho, os exames a serem realizados e os

¹ No Apêndice B será visto que foi considerado o período de 01/04/2022 a 31/03/2023 para a análise da amostra de manifestações da UA.

recursos necessários. Foi nessa etapa também em que se definiu os critérios de avaliação, estabelecidos por meio de questões e/ou subquestões de avaliação, incluídos posteriormente na Matriz de Planejamento.

Na etapa do Relatório Situacional os trabalhos consistiram no levantamento de informações sobre a unidade, sendo realizadas pesquisas no sítio da UA, na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Plataforma Fala.BR², no Painel *Resolveu?*³, 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 tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas no período de 01/04/2022 a 31/03/2023 constantes da Plataforma Fala.BR. Dessa forma, foi selecionada, para análise, uma amostra de 105 manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria.

Posteriormente, de posse das informações iniciais, os temas objeto da avaliação foram consubstanciados em um **Questionário de Avaliação**, cujas perguntas foram agrupadas em cinco dimensões: Força de Trabalho e Estrutura Física, Canais de Atendimento, Sistemas Informatizados, Fluxo de Tratamento e Questões. Desse modo, nesta etapa buscou-se obter respostas para quesitos previamente definidos no plano de trabalho, considerando as características singulares da unidade, sendo também realizadas interlocuções com a UA para aprofundamento das análises.

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.

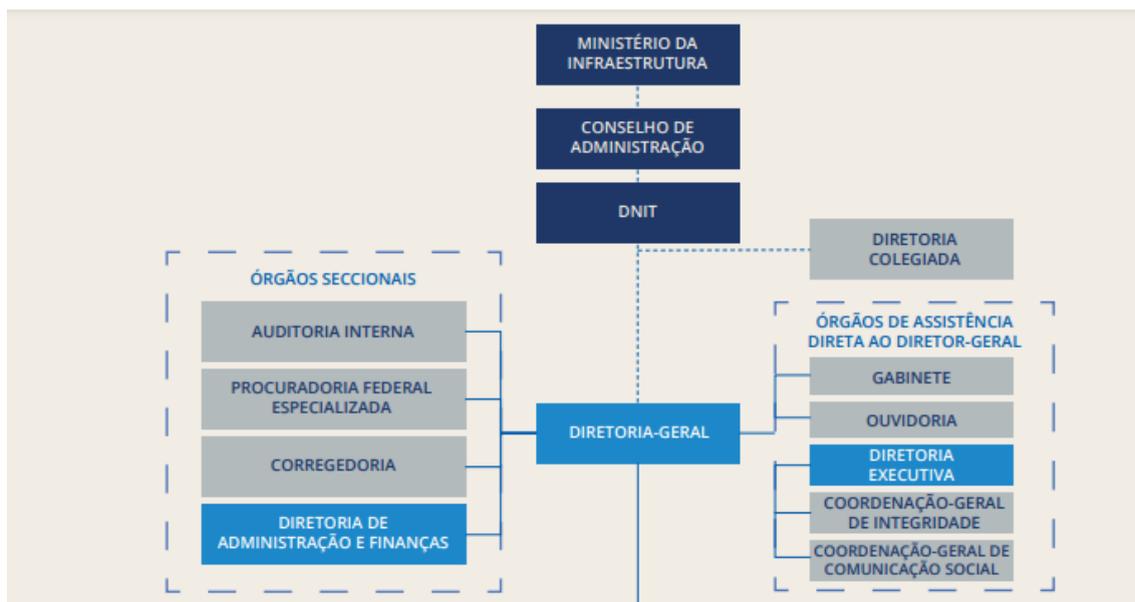
UNIDADE AVALIADA

A Unidade Avaliada é a Ouvidoria do DNIT, órgão vinculado à estrutura organizacional do Departamento Nacional de Infraestrutura de Transportes, dirigida por um titular da unidade de Ouvidoria aprovado pelo Diretor-Geral, com mandato de 3 (três) anos, podendo ser reconduzido, uma única vez, por igual período.

A Ouvidoria do DNIT está vinculada diretamente ao Diretor-Geral e é regida pela Instrução Normativa nº 35/2020, que estabelece procedimentos relativos às atividades de ouvidoria, no âmbito do DNIT.

² <https://falabr.cgu.gov.br>

³ <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>



As informações da UA foram coletadas da Plataforma Fala.BR, do Painel Resolveu, do sítio eletrônico do DNIT, dos seus normativos internos, do Questionário de Avaliação e dos Relatórios de Gestão da UA. Mais detalhes sobre a Ouvidoria do DNIT estão dispostos no Apêndice A.

RESULTADOS DOS EXAMES

A seguir são apresentados os achados relevantes sobre o trabalho de avaliação realizado na Ouvidoria do DNIT.

1. Boas Práticas

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. Relatórios mensais

A UA informou que, a partir dos dados das manifestações, elabora mensalmente relatórios que são encaminhados para algumas áreas do DNIT para conhecimento, análise e busca de soluções.

Por exemplo, para a Diretoria de Infraestrutura Rodoviária é encaminhado relatório com dados das demandas com identificação das principais rodovias que os cidadãos apresentaram algum tipo de manifestação. Assim, a diretoria avalia as rodovias que necessitam de um volume maior de recursos, considerando o grande número de reclamações. De acordo com a UA: *“tais dados também auxiliam na fiscalização das empresas prestadoras de serviços de manutenção, bem como possibilitam a identificação de pontos em que sejam precisas intervenções para implantação de dispositivos de redução de velocidade, entre outras ações para melhoria do serviço prestado”*.

1.2. Disponibilização de Informativos na página da Ouvidoria

No site do DNIT, na sessão Ouvidoria, são encontrados os seguintes Informativos:

- 1) Cartilha de Orientações sobre denúncias DNIT (<https://www.gov.br/dnit/pt-br/composicao/orgaos-vinculados/ouvidoria/informativos/cartilhaouvidoriadennciasetembro.pdf>); e
- 2) Folder Integridade DNIT.

A iniciativa da unidade otimiza o trabalho da Ouvidoria e confere mais agilidade ao serviço, uma vez que muitas das dúvidas e demandas que poderiam se tornar uma manifestação de ouvidoria, são esclarecidas por meio dos informativos. Desse modo, o usuário tem acesso à informação de modo rápido e a equipe da Ouvidoria tem a redução da demanda, podendo dispender a mão-de-obra e o tempo disponível com questões que realmente precisam de uma análise técnica.

2. Achados

2.1. Tratamento Inadequado de Manifestações

No período avaliado, compreendido entre 01/04/2022 e 31/03/2023, a unidade avaliada recebeu 6.083 manifestações, distribuídas da seguinte forma: 23 elogios, 2373 reclamações, 2530 solicitações de providências, 94 sugestões, 180 denúncias e 356 comunicações.⁴

O tratamento de manifestações realizado pela unidade avaliada foi analisado partir de uma amostra de 105 elementos, selecionados aleatoriamente e buscando manter a proporção de cada tipologia. A amostra analisada representa cerca de 1,65% do total de manifestações recebidas no período avaliado.

Os seguintes aspectos do tratamento de manifestações objeto da análise: i) adequação do conteúdo das respostas; ii) cumprimento do prazo de resposta; iii) adequação da classificação (ou reclassificação) da manifestação; e iv) adequação do registro da resolatividade.

Sobre o conteúdo das respostas, constatou-se que 96% das manifestações analisadas atendem aos requisitos de clareza, objetividade e acessibilidade previstos no artigo 18 da Portaria CGU nº 581/2021. Além disso, foi constatado 84% das manifestações analisadas apresentam os conteúdos mínimos exigidos pelo artigo 19 (incisos I a V) do referido normativo.

A maior parte das manifestações que não apresentaram o conteúdo mínimo exigido pela legislação foi classificada como denúncia. Sobre o assunto, a Portaria CGU nº 581/2021 (art. 19, V) estabelece que:

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.

⁴ Dados extraídos do Painel Resolveu (<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>) em consulta realizada no dia 17/11/2023.

No que se refere ao prazo de respostas, verificou-se que 96% das manifestações analisadas são respondidas conclusivamente pela unidade avaliada dentro do prazo de 30 dias (prorrogável por mais 30 dias mediante justificativa), a contar do recebimento, conforme previsto na Portaria CGU nº 581/2021 (art. 12, § 2º).

Quanto à classificação das manifestações (ou à reclassificação realizada pela unidade avaliada), observa-se que 91% das manifestações analisadas foram consideradas adequadas pela equipe de avaliação.

Entretanto, em relação ao registro de resolutividade, foram identificadas manifestações cujo registro de resolutividade foi realizado em desacordo com o que prevê a Portaria CGU nº 581/2021 (art. 19, § 4º):

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

[...]

§ 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.

Na amostra analisada, em cerca de 36% das manifestações, a manifestação foi considerada como "resolvida", porém, ainda persistiam providências a serem adotadas pela unidade responsável.

Ainda, cabe ressaltar que a unidade de ouvidoria pode alterar a informação sobre a resolutividade a qualquer momento quando forem adotadas novas providências por parte da unidade responsável, podendo comunicar ao manifestante quando julgá-las relevantes, conforme previsto na Portaria CGU nº 581/2021 (art. 19, § 5º):

§ 5º A informação sobre resolutividade registrada poderá ser alterada a qualquer momento pela unidade de ouvidoria em razão da existência de novas informações relacionadas às providências adotadas pela unidade responsável, cabendo à unidade de ouvidoria avaliar sobre a sua relevância para os fins de sua comunicação ao manifestante.

Em relação às denúncias analisadas (50001.xxxxxx/2022-xx, 50001.xxxxxx/2022-xx, 50001.xxxxxx/2022-xx, 50001.xxxxxx/2022-xx e 50001.xxxxxx/2023-xx), considerando que a UA utiliza o SEI para trâmite das manifestações, algumas questões ficaram inconclusivas, em razão da dificuldade de confirmar o fluxo de trâmite e tratamento no Fala.BR. Por exemplo, não é possível confirmar se a salvaguarda dos dados dos denunciante foi feita de forma adequada, nem mesmo é possível confirmar se o encaminhamento da demanda é feito apenas para a área de apuração responsável.

Diante do exposto, a partir da amostra analisada, verifica-se que o tratamento de manifestações realizado pela unidade avaliada, de um modo geral, não atendente integralmente ao disposto na Portaria CGU nº 581/2021. Esse entendimento decorre das inconformidades identificadas, especialmente aquelas relacionadas ao conteúdo das respostas conclusivas, ao registro da resolutividade e ao trâmite das manifestações.

A ausência dos conteúdos mínimos nas respostas conclusivas e o registro incorreto da informação sobre a resolutividade, sobretudo no caso das denúncias, pode desestimular a participação do usuário no aprimoramento dos serviços prestados pelo órgão ou entidade. Isso prejudica o cumprimento de sua missão institucional, uma vez que informações relevantes podem deixar de ser recebidas.

2.2. Uso de ferramenta inadequada para tramitação das demandas às áreas internas

No que tange ao tratamento e tramitação das manifestações às áreas internas da ouvidoria do DNIT, verificou-se que a UA utiliza sistema inapropriado para tramitação interna. A Unidade informou a utilização do Sistema Eletrônico de Informações (SEI), que é um sistema de gestão de processos e documentos arquivísticos cuja premissa é a priorização da publicidade, tendo o acesso como regra e o sigilo como exceção, conforme preceitua o Manual do SEI.

A UA, por meio do OFÍCIO Nº 99461/2022/OUVIDORIA/DNIT SEDE, de 31/05/2022, justificou o uso do SEI:

“Considerando que as unidades do DNIT estão distribuídas em todos os Estados do País, a utilização do Sei! para o tratamento das manifestações, pelas áreas técnicas, se tornou mais viável, uma vez que todas as Unidades já conheciam e sabiam usar o sistema, e que por ele é possível acompanhar e ter registro de toda tramitação para a busca das informações necessárias para o atendimento da manifestação.

Cumprido esclarecer que todas as manifestações recebidas nesta Ouvidoria por outro canal que não seja o Fala.BR, são registradas no sistema. E pelo sistema Fala.BR é realizada a triagem e o tratamento das manifestações pela à equipe da Ouvidoria.

Na Ouvidoria, é realizada triagem, com a conferência da classificação da manifestação do cidadão, com reclassificação quando necessário, e posterior distribuição entre os membros da equipe. Dessa forma o módulo de triagem e tratamento é utilizado, porém, apenas por membros da Ouvidoria na Sede do DNIT.

Após a distribuição das manifestações à equipe da Ouvidoria, é criado processo no Sei!, com numeração análoga ao do Fala.Br, para envio à área técnica responsável pelos dados.

No processo Sei! criado para tratamento da demanda, é inserido PDF da manifestação, com os Dados Básicos da Manifestação, como tipo de manifestação, o assunto, a data do cadastro, a data limite para resposta; bem como com o Teor da Manifestação. Neste arquivo PDF, exportado do próprio Fala.BR, são ocultadas as informações do usuário, salvaguardando dessa forma o direito do manifestante quanto a sua identidade, principalmente nos casos de denúncias.

(...)

Esclarece-se ainda, que os processos gerados no Sei!, são classificados como restritos quando apresentam no teor da manifestação, informações pessoais ou protegidas pela LGPD.

Quando do recebimento dos esclarecimentos pelas áreas responsáveis, a Ouvidoria análise a resposta encaminhada e transmite ao cidadão uma resposta em linguagem clara, objetiva e acessível. As áreas técnicas, muitas vezes não tem experiência para o tratamento junto ao cidadão, pois utilizam

em seus textos muitos termos técnicos de engenharia, abreviações e expressões que não são de conhecimento geral.

Observou-se que a utilização do Sei!, pelo DNIT, trouxe um maior controle para rastreabilidade das informações disponibilizadas pelas áreas responsáveis pela tomada de providências, bem como uma maior segurança quanto as informações contidas nas denúncias e as informações dos usuários.

(...)

Esclarece-se ainda, que foi realizada consulta à Coordenação Geral de Orientação e Acompanhamento de Ouvidorias, sobre dados de TI, para que fosse realizada a integração entre a plataforma Fala.BR e o Sistema Eletrônico de Informações - SEI, conforme previsto no Manual do Fala.BR, para regularização do uso do Sei! por esta Ouvidoria. O processo de migração ainda não foi concluído. Tal solicitação foi feita, considerando que a Ouvidoria do DNIT precisa de subsídio de outras áreas para dar tratamento e resposta à demanda do cidadão”.

Observa-se que a sistemática adotada envolve o manuseio das informações em ambiente externo à Plataforma no momento da extração da manifestação da Plataforma Fala.BR para o SEI. A despeito da cautela relatada, com a realização da ocultação das informações do usuário, o trânsito das informações constantes da manifestação enseja a ocultação dos dados pessoais fora da Plataforma Fala.BR, havendo necessidade de replicar o conteúdo da manifestação para realização de tal procedimento.

Sobre o assunto, é importante mencionar que, segundo a Portaria CGU nº 581/2021, as ouvidorias têm a responsabilidade de garantir a proteção dos direitos dos manifestantes ao realizar o encaminhamento de manifestações. Tal proteção é exercida, por exemplo, mediante o estabelecimento de controles de acessos e salvaguardas dos dados dos manifestantes, com a utilização de sistemas e ferramentas adequadas à tramitação interna das informações e a execução de procedimentos de pseudonimização. Com esse objetivo, devem ser observadas premissas e precauções no tratamento das manifestações, conforme disposto no art. 19 do citado normativo:

“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.”

Quanto à segurança dos dados de usuários, em atenção à Lei nº 13.460/2017, alinha-se que as ouvidorias devem resguardar a identidade, os elementos que permitam a identificação do autor da manifestação e demais informações de acesso restrito, evitando a disponibilização ostensiva desses elementos. Ademais, devem observar também a necessidade de minimização de dados pessoais no tratamento de

manifestações, decorrente da observância dos princípios previstos no art. 6º da Lei nº 13.709/2018, a fim de evitar a replicação desnecessária de informações pessoais em sistemas variados da organização e mitigar riscos de acessos indevidos por agentes que não tenham necessidade de conhecer.

No tocante à rastreabilidade, verifica-se que o sistema SEI não registra o histórico indicando os agentes e as respectivas datas de acesso, o que fragiliza o controle interno e a recuperação posterior das informações, situação especialmente sensível no tocante ao tratamento de denúncias que caracteriza inobservância aos termos do art. 6º do Decreto nº 10.153/2019. Deve-se utilizar sistemas e ferramentas que permitam o registro das ações realizadas no tratamento das manifestações, os nomes dos agentes que acessaram as informações e as respectivas datas de acesso, de forma a fortalecer os mecanismos de controle interno. Ademais, necessita-se registrar as áreas nas quais houve a tramitação da manifestação, os subsídios inseridos por elas, assim como estabelecer instrumentos de controle de prazo das demandas em tramitação.

Acresça-se que a utilização do SEI traz impactos negativos ao acompanhamento da resolutividade das manifestações para as quais, apesar de emitida resposta conclusiva, ainda restem providências a serem adotadas pela Unidade setorial de Ouvidoria. O uso da ferramenta atual dificulta o gerenciamento de tais demandas, prejudicando o monitoramento da manifestação desde o recebimento até sua efetiva solução, contrariando os princípios da eficiência e da celeridade previstos na Lei nº 13.460/2017.

Ante o exposto, e diante da insuficiência da ferramenta SEI para a salvaguarda dos direitos dos manifestantes e requisitos de rastreabilidade e segurança, mesmo após a aplicação das medidas mitigadoras adotadas pela Ouvidoria, sugere-se que se avalie a adoção do citado módulo para o tratamento das manifestações.

Salienta-se que a Plataforma atende as peculiaridades e capilaridade de diversas unidades e que estamos disponíveis para aprimoramento da ferramenta para atender a unidade.

2.3. Inexistência de institucionalização de fluxos de trabalho

A implementação do fluxo interno de tratamento 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 nos arts. 4º e 5º da Lei nº 13.460/2017 e art. 42 da Portaria CGU nº 581/2021.

Art. 42. As unidades do SisOuv deverão definir e dar publicidade aos fluxos internos para o seu tratamento.

Isto posto, a definição dos fluxos internos é de extrema importância e trará benefícios para as atividades da unidade. Alguns benefícios possíveis são a redução dos prazos de resposta, o 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. 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 cada tipo de manifestação;
- c) estipular os prazos e definir as responsabilidades específicas das áreas internas da ouvidoria do DNIT durante o processo; e
- d) descrever, se houver, os procedimentos para casos específicos, tais como as demandas de ouvidoria interna.

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. Desta forma, além de permitir padronizar os fluxos de tratamento das demandas, tal normativo pode contribuir para o aperfeiçoamento da estrutura e divisão de tarefas entre os setores.

RECOMENDAÇÕES

Diante do exposto, o presente relatório, tomando como base os achados elencados na Seção Resultados dos Exames, consigna as seguintes recomendações à Ouvidoria do DNIT, em ordem de prioridade:

- I. Utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR para o trâmite interno das manifestações, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021, a fim de possibilitar maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas; e
- II. Formalizar, por meio de regulamento institucionalizado, procedimentos para o recebimento e tratamento das manifestações de ouvidoria interna, com o objetivo de estabelecer fluxos, etapas e responsabilidades para cada caso.

CONCLUSÃO

A partir das análises realizadas conclui-se que a unidade avaliada desempenha de forma aprimorável as atividades de ouvidoria em razão das desconformidades com as Legislações sobre ouvidorias.

Com isso, existem oportunidades de melhoria na atuação da 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. As principais oportunidades de melhorias são referentes à adequação do tratamento das manifestações à Portaria CGU nº 581/2021 e ao Decreto nº 10.153/2019, utilização do módulo de triagem e tratamento do Fala.BR, e à formalização do fluxo de tratamento das manifestações.

Os benefícios esperados das recomendações propostas em decorrência dos trabalhos de monitoramento e avaliação são, essencialmente: (i) promoção do acompanhamento de resolutividade das demandas para o cidadão; (ii) mitigação dos riscos à proteção de dados do denunciante e do cidadão em todos os tipos de

manifestações de ouvidoria; (iii) fomento à participação social; e (iv) aprimoramento da transparência e prestação de contas para a Administração Pública e para a sociedade, elementos fundamentais de *accountability*. Desse modo acredita-se que tais benefícios fomentarão o fortalecimento institucional da unidade de ouvidoria como um todo.

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

O quadro abaixo sintetiza as principais informações da ouvidoria:

Quadro 01: Informações Gerais da Unidade Avaliada

Campo	Teor
Esfera e Poder	Poder Executivo Federal
Natureza jurídica do órgão ou entidade da UA	Autarquia federal vinculada ao Ministério da Infraestrutura
Posição no Organograma	Vinculada diretamente ao Diretor-Geral
E-mail	ouvidoria@dnit.gov.br
Página na Internet	https://www.gov.br/dnit/pt-br
Endereço	Setor de Autarquias Norte Quadra 03 Lote A Ed. Núcleo dos Transportes
Canais de Atendimento	- Fala.BR; - Central de Atendimento e Serviços: (61) 3315-4000 - Presencial: Setor de Autarquias Norte Quadra 03 Lote A Ed. Núcleo dos Transportes Brasília/DF CEP: 70040-902 - E-mail: ouvidoria@dnit.gov.br
Horário de funcionamento	8h às 12h e 14h às 18h
Ouvidor	Ebert Gustavo Ribeiro
Ouvidor Substituto	

Fonte: elaboração própria.

A.2 Competências

De acordo com a IN 35/GAB-DG/DNIT SEDE, de 26/11/2020, as competências da UA são as dispostas no art. 2º:

Art. 2º À Ouvidoria do DNIT, órgão de assistência direta e imediata ao Diretor-Geral e sujeita à orientação normativa e à supervisão técnica da Ouvidoria-Geral da União - OGU, nos termos do art. 7º do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, compete:

I - receber manifestações sociais afetas ao DNIT e responder diretamente aos interessados, cientificando a Coordenação-Geral de Integridade das denúncias recebidas;

II - oficiar às áreas competentes, cientificando-as das questões apresentadas e requisitando informações e documentos necessários ao atendimento das demandas;

III - propor adoção de providências ou de medidas para solução dos problemas identificados através das demandas, encaminhando-as aos setores competentes, quando necessário, para os devidos esclarecimentos;

IV - produzir, semestralmente, ou quando julgar oportuno, relatório circunstanciado de suas atividades e o encaminhar ao Diretor-Geral, ao Conselho de Administração e ao Ministério da Infraestrutura;

V - solicitar a abertura de processos administrativos aos setores competentes para a devida apuração de irregularidades, observada a existência de indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade, nos termos do § 2º do art. 23 do Decreto nº 9.492, de 2018;

VI - representar contra ilegalidade, omissão ou abuso de poder; e

VII - executar as demais atividades de ouvidoria previstas no art. 13 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

A.3 Normativos Internos

De acordo com informação do Questionário Avaliativo, a UA possui a Instrução Normativa nº 35/GAB, que estabelece procedimentos relativos às atividades de ouvidoria no âmbito do Departamento Nacional de Infraestrutura de Transportes.

A.4 Força de Trabalho e Estrutura Física

A força de trabalho da UA é composta da seguinte forma:

- Quantidade por tipo de vínculo: 4 Servidores efetivos, 7 terceirizados e 1 estagiário.

- Quantidade por nível de formação: 2 possuem Ensino médio; 4 possuem a Graduação; e 6 possuem Especialização.

- Tempo médio de atuação na ouvidoria: 4 até 1 ano; 3 de 1 a 2 anos; 1 de 2 a 4 anos; e 4 com mais de 4 anos.

O DNIT possui mais 26 representantes da ouvidoria nas Superintendências Regionais nos estados e 26 substitutos, que são servidores designados por meio de portaria do Diretor-Geral para apoio nas atividades de ouvidoria em caráter não exclusivo.

Em relação ao treinamento da equipe, foi informado que a equipe participou dos seguintes cursos: 1) ofertados pela CGU: curso de Gestão de Ouvidorias, em 2021; curso de Excelência em Ouvidorias, em 2022; e curso Intensivo de Sistemas: Fala.BR, em 2023. 2) ofertados pela ENAP: curso de Defesa do Usuário e Simplificação, Introdução à Gestão de Projetos, Atuação Gerencial das Ouvidorias para Melhoria da gestão pública, todos no ano de 2022. 3) Por fim, o curso de Acesso à Informação na ENAP em 2023.

No que se refere à estrutura física, foi informado o seguinte: *“a Ouvidoria tem à disposição uma sala na SEDE do DNIT, no quarto andar, com 14 estações de trabalhos, computadores e telefone, uma sala de reunião exclusiva para atendimento presencial. A capacidade dos computadores são ideias para serviços on-line, principalmente para o sistema FALABR, ocasionando o total conforto para desempenho das atividades”*.

A.5 Mandato do Ouvidor

A Portaria CGU nº 1.181/2020 dispõe sobre critérios e procedimentos para a nomeação, designação, exoneração, dispensa, permanência e recondução ao cargo ou

função comissionada de titular da unidade setorial de ouvidoria no âmbito do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOuv.

Nesse sentido, as propostas de nomeação, designação e de recondução do titular da unidade setorial do SisOuv, em regra, devem ser encaminhadas, pelo dirigente máximo do órgão ou entidade, à avaliação da Controladoria-Geral da União - CGU, nos termos do art. 11, § 1º e § 3º, do Decreto nº 9.492/2018.

O ouvidor foi nomeado, após aprovação da sua indicação pelo Ouvidor-Geral da União, por meio da Portaria nº 7.236, de 26 de novembro de 2023, publicado no DOU de 28 de dezembro de 2023. O mandato do titular é de três anos, podendo ser prorrogado uma única vez por igual período.

A.6 Canais de Atendimento

Conforme Questionário Avaliativo, os canais de atendimento são os seguintes:

- Central de Atendimento: 61 3315-4000 (opção 3). O colaborador da ouvidoria faz o registro direto no Fala.BR ou informa ao usuário que ele poderá abrir a demanda na Plataforma;

- E-mail: ouvidoria@dnit.gov.br. A ouvidoria possui uma rotina diária de inclusão no Fala.BR dos e-mails recebidos na caixa corporativa.

- Chatbot: em processo de implantação no Portal de Multas do site do DNIT;

- Correspondência: a ouvidoria faz a inclusão e digitalização das correspondências recebidas no Fala.BR;

- Portais de Multa (<https://servicos.dnit.gov.br/multas/>);

- Fala.BR;

- Presencial: Para atendimento presencial é necessário agendamento prévio pela Central de Atendimento. Endereço: Setor de Autarquias Norte, Quadra 03, Lote A. Ed. Núcleo dos Transportes.

A.7 Sistemas Informatizados

Conforme Questionário Avaliativo, foi informado que a UA utiliza o Fala.BR para recebimento das demandas e para responder aos usuários, e o SEI (Sistema Eletrônico de Informações) para tramitação dentro da autarquia. De acordo com a UA *“as medidas adotadas para mitigar o risco de exposição da identidade do manifestante são: a classificação do processo como restrito, orientação aos representantes e áreas que recebem os processos, cartilhas disponíveis no site do DNIT”*.

A.8 Fluxo Interno de Tratamento

O fluxo interno de tratamento das denúncias foi detalhado da seguinte forma:

1) Denúncia e Comunicação de irregularidade

“Os processos são recebidos na Triagem da Plataforma, é feito o registro em algumas planilhas de controle, depois são tramitados para um colaborador específico. Após uma análise em conjunto com o Ouvidor, esse colaborador tramita para setores de apuração, com prazo para auxílio na resposta

conclusiva. Após postar a resposta é encaminhado para fechamento pelo Ouvidor junto ao FALABR. Além disso, a Ouvidoria do DNIT realiza a análise prévia da denúncia, quanto aos elementos mínimos de relevância, autoria e materialidade, nos termos da Portaria nº 581 da CGU”.

2) Reclamação e Solicitação

“Os processos são recebidos na Triagem da Plataforma, é feito o registro em algumas planilhas de controle por um colaborador responsável pela triagem e definição de Sub-assuntos. Depois são definidos como demandas Parametrizadas e demandas Não Parametrizadas. Para as demandas Parametrizadas, são respostas rápidas que não demandam auxílios de outros setores, com o prazo médio de 02 dias. Já as demandas não parametrizadas, são encaminhadas para 04 colaboradores alternados na Ouvidoria que executam e controlam o envio e retorno dessas demandas. Abrimos processo restrito no SEI e encaminhamos para auxílio nas Superintendências do DNIT nos estados e outros setores da SEDE do DNIT. Após o retorno das áreas, uma análise é feita em conjunto com outros servidores, esse colaborador encaminha a minuta da resposta ao servidor responsável, que faz alterações e posta a resposta para usuário no FalaBR, com respaldo do Ouvidor. Concluído, são alimentadas as planilhas de controle para auxílio na produção de relatórios”.

3) Elogio

“Os processos são recebidos na Triagem da Plataforma, é feito o registro em algumas planilhas de controle por um colaborador responsável pela triagem. Abrimos processo interno e encaminhamos para conhecimento dos setores Elogiados, funcionários e chefias imediatas conforme PORTARIA Nº 581 do CGU”.

Não foi informado fluxo para tratamento de demandas de ouvidoria interna.

A.9 Acompanhamento da Carta de Serviços aos Usuários e transparência

Em relação à Carta de Serviços ao Usuário, a UA informou que foi criada uma equipe para atualização da carta. O projeto foi iniciado e encontra-se em andamento aguardando retorno das áreas responsáveis para atualização.

Em consulta ao site do DNIT, verificou-se que a Carta de Serviços foi atualizada em 12/07/2021. A Carta de Serviços possui 13 serviços.

No que se refere às informações que devem estar disponíveis na Carta de Serviços conforme art. 45 da Portaria CGU nº 581/2021, verificou-se que o inciso XVIII está indisponível nos serviços da Carta da UA:

Art. 45. Na elaboração da Carta de Serviços ao Usuário, a unidade do SisOuv deverá assegurar-se de que estejam disponíveis as informações relativas:

- I - ao serviço oferecido;
- II - aos requisitos e aos documentos necessários para acessar o serviço;
- III - às etapas para processamento do serviço;
- IV - ao prazo para a prestação do serviço;
- V - à forma de prestação do serviço;
- VI - à forma de comunicação com o solicitante do serviço;

- VII - aos locais e às formas de acessar o serviço;
- VIII - aos usuários que farão jus à prioridade no atendimento;
- IX - ao tempo de espera para o atendimento;
- X - ao prazo para a realização dos serviços;
- XI - aos mecanismos de comunicação com os usuários;
- XII - aos procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações;
- XIII - às etapas, presentes e futuras, esperadas para a realização dos serviços, incluídas a estimativas de prazos;
- XIV - aos mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado;
- XV - ao tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento;
- XVI - aos elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento;
- XVII - às condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto;
- XVIII - aos procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível; e**
- XIX - a outras informações julgadas de interesse dos usuários.

Em consulta ao sítio eletrônico da UA, verificou-se que apenas um item relacionado às obrigações de transparência não está presente, conforme exigência do art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021, conforme grifo abaixo:

Art. 71. As unidades do SisOuv adotarão as providências necessárias para colocar em transparência, no portal do órgão ou entidade a que estejam vinculadas:

I - banner de acesso direto à Plataforma Fala.BR, com url específica para o órgão ou entidade; e

II - seção "ouvidoria", em que constem informações claras, atualizadas e precisas sobre, no mínimo:

- a) as formas de acesso ao atendimento da ouvidoria;
- b) o endereço para atendimento presencial e recebimento de correspondência, quando cabível; c) os relatórios de gestão da unidade de ouvidoria de que trata o art. 52 desta Portaria;
- d) o link de acesso ao "Painel resolveu?";
- e) os relatórios consolidados a que se refere o art. 59 desta Portaria, que informem, quando cabível:
 - 1. a metodologia e os critérios adicionais adotados para seleção de amostra de conselheiros de serviços públicos; e
 - 2. a metodologia e os meios de consolidação dos dados coletados, incluídos os algoritmos utilizados para o tratamento automatizado dos dados, quando cabível;
- f) o nome, o currículo e a data de ingresso no cargo do titular da unidade da ouvidoria; e**

g) normas vigentes no órgão ou entidade para o tratamento das manifestações da ouvidoria.

Sabe-se que a Ouvidoria é um importante canal de comunicação entre a sociedade e o órgão público. Do exposto, quando o órgão não cumpre as obrigações de transparência quanto às informações da seção de Ouvidoria em seu site, prejudica a transparência do órgão como um todo, além de dificultar o exercício e o direito à informação pelos cidadãos.

Portanto, recomenda-se que a UA revise as políticas e práticas de transparência do órgão, verificando se as informações sobre a ouvidoria estão sendo disponibilizadas de forma clara e acessível no site, como também analisar a possibilidade de designar um responsável para monitorar e atualizar regularmente as informações da seção de Ouvidoria do site, garantindo que as informações estejam sempre atualizadas e disponíveis.

A.10 Gestão e Ações de Melhoria dos Serviços Prestados

Em resposta ao questionário avaliativo, a UA informou que possui Conselho de Usuários, tendo os usuários participação no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos. De acordo com a UA: *“os conselhos são órgãos consultivos dotados de algumas atribuições, como acompanhar a prestação do serviço, participar na avaliação do serviço e propor melhorias. A ouvidoria do DNIT conta com 112 conselheiros distribuídos por alguns dos serviços do órgão”*.

No que se refere ao Relatório de Gestão Anual de Ouvidoria do ano de 2022, foi verificado que todas as informações exigidas pela Portaria CGU nº 581/2021 encontram-se no citado relatório, conforme art. 52 descrito abaixo:

Art. 52. As unidades do SisOuv deverão elaborar relatórios de gestão com periodicidade mínima anual, a ser publicado no sítio eletrônico do órgão ou entidade até o primeiro dia do mês de abril de cada ano, abrangendo informações referentes ao ano anterior.

§ 1º O relatório anual de gestão deverá conter, ao menos:

- I - informações sobre a força de trabalho da unidade de ouvidoria;
- II - o número de manifestações recebidas no ano anterior;
- III - análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações;
- IV - a análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas;
- V - informações acerca do funcionamento de seus conselhos de usuários de serviços públicos; e
- VI - ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos.

§ 2º O relatório anual de gestão deverá ser encaminhado à autoridade máxima do órgão ou entidade a que esteja vinculada a unidade do SisOuv.

Ademais, a UA informou que:

“A partir dos dados das manifestações e considerando os tipos e os principais assuntos, a Ouvidoria elabora relatórios mensais, que são encaminhados a algumas áreas do DNIT, para conhecimento, análise e busca de soluções.

Para a Diretoria de Infraestrutura Rodoviária é encaminhado relatório com dados das demandas por Superintendência Regional, com identificação das principais rodovias que os cidadãos apresentam algum tipo de manifestação.

Os dados identificados pela Ouvidoria possibilitam à Diretoria realizar avaliação das rodovias que necessitem de um aporte maior de recursos, quando da existência de um grande número de reclamações sobre a condição da via. Tais dados também auxiliam na fiscalização das empresas prestadoras de serviços de manutenção, bem como possibilitam a identificação de pontos em que sejam precisas intervenções para implantação de dispositivos de redução de velocidade, entre outras ações para a melhoria do serviço prestado.

Da mesma forma, relatório com dados das denúncias é encaminhado às Instâncias de Integridade”.

A.11 Promoção da Participação Social e Resolução Pacífica de Conflitos

A respeito da Participação Social, a UA informou a participação dos usuários no Conselho de Usuários, como já informado no item A.10.

No que se refere à resolução pacífica de conflitos, a UA informou que ainda não promove a resolução pacífica de conflitos e também não foram realizadas capacitações relacionadas ao tema.

Importante destacar que a resolução pacífica de conflitos deverá ser executada por agente público devidamente capacitado, conforme informa a Portaria CGU nº 581/2021 art. 47, no parágrafo 1º:

Art. 47. Cabe às unidades do SisOuv disseminar boas práticas e métodos de resolução pacífica de conflitos entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, dentre eles a mediação e a conciliação, como previsto no inciso VII do art. 13 da Lei nº 13.460, de 2017, bem como prestar atendimento e orientação aos usuários sobre tais instrumentos, observados os seguintes princípios:

- I - empatia;
- II - imparcialidade;
- III - isonomia entre as partes;
- IV - autonomia da vontade das partes;
- V - busca do consenso;
- VI - boa-fé;
- VII - proporcionalidade entre meios e fins; e
- VIII - respeito à ordem pública e às leis vigentes.

§ 1º As ações relacionadas à resolução pacífica de conflitos deverão ser executadas por agente público devidamente capacitado para a sua realização, por meio de procedimento regulamentado no âmbito do órgão ou entidade a que a unidade do SisOuv esteja vinculada.

A.12 Dados do Painel Resolveu e Atendimento dos Prazos Legais e Satisfação do Usuário

a) Quantitativo Geral:

Imagem 01: Quantitativo de Manifestações - [01/03/2022 a 30/04/2023]



Fonte: [Painel Resolveu?, 17/11/2023]

b) Tipologia das manifestações:

Imagem 02: Quantitativo de Manifestações – [01/03/2022 a 30/04/2023]



*Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento.

Fonte: [Painel Resolveu?, 17/11/2023]

c) Resolutividade da demanda:

Imagem 03: Quantitativo de Manifestações - [01/03/2022 a 30/04/2023]

RESOLUTIVIDADE (A sua demanda foi resolvida?)



Sim
41%



Parcialmente
24%



Não
35%

TOTAL DE RESPOSTAS 875

Fonte: [Painel *Resolveu?*, 17/11/2023]

d) Satisfação com a resposta:

Imagem 04: Quantitativo de Manifestações - [01/03/2022 a 30/04/2023]

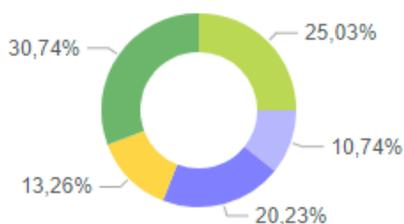
SATISFAÇÃO (Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?)



NÍVEL

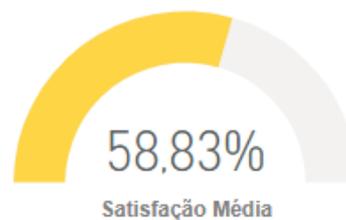


SÉRIE HISTÓRICA



Respostas

- 😊 Satisfeito
- 😞 Insatisfeito
- 😡 Muito Insatisfeito
- 😐 Regular
- 😊 Muito Satisfeito



TOTAL DE RESPOSTAS 875

Fonte: [Painel *Resolveu?*, 17/11/2023]

Apêndice B

Relato da Análise da Amostra

O método de amostragem utilizado consistiu em selecionar as manifestações aleatoriamente e sem reposição, de forma proporcional ao tipo de manifestação. Dessa forma, a amostra foi estratificada em cinco grupos (denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão), buscando manter, em cada um deles, um quantitativo de manifestações proporcional ao total verificado no período avaliado.

Cabe ressaltar que não se trata de uma amostragem probabilística, uma vez que não permite fazer inferências para todas as manifestações da unidade avaliada. Entretanto, as conclusões obtidas a partir da amostra podem apontar a existência de eventuais falhas, subsidiando o processo de identificação e avaliação de riscos da unidade avaliada.

B.1 Metodologia para Obtenção e Análise da Amostra

A amostra foi realizada sobre a totalidade das manifestações recebidas pela unidade avaliada, cadastradas e concluídas no Fala.BR entre [01/03/2022 e 30/04/2023], compreendendo 105 manifestações.⁵

Esse quantitativo de manifestações foi estratificado de acordo com a tipologia das manifestações, quais sejam: comunicação, denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão.

Em seguida, foram selecionadas para análise 105 manifestações, mantendo-se a proporção de cada estrato. O quadro a seguir contém a composição da amostra por tipo de manifestação e os respectivos tempos médios de resposta.

Quadro 02: Composição da amostra e tempos médios de resposta.

Tipo	Quantidade
Comunicação	5
Denúncia	6
Elogio	0
Reclamação	44
Solicitação	46
Sugestão	4
Total	105

Fonte: elaboração própria a partir dos dados extraídos do Fala.BR.

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, bem como de apontar a necessidade de correções e reconhecer boas práticas

- 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;

⁵ Considerando apenas as manifestações que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria no período, ou seja, foram excluídas aquelas que não apresentaram uma resposta conclusiva inicial.

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) Satisfação do usuário: é necessário destacar que o Fala.BR disponibiliza ao usuário a realização da pesquisa de satisfação sempre que lhe é enviada uma resposta conclusiva, sendo seu preenchimento facultativo. Embora quantitativamente não seja métrica de abrangência geral – poucos são os cidadãos que realizam a pesquisa, é um ponto importante a ser analisado, já que é possível estimar a resolutividade da demanda e o nível de satisfação com o atendimento da Ouvidoria;

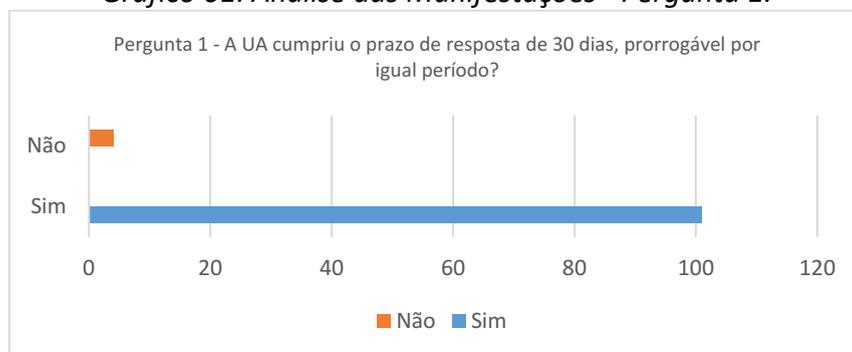
c) Qualidade no tratamento da manifestação: no art. 3º do Decreto nº 9.492/2018, são descritos os tipos de manifestações. Nessa esteira, por exemplo, a Ouvidoria deve sempre reclassificar a manifestação no Fala.BR de acordo com sua tipologia real, independentemente da maneira como ela tenha sido registrada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

d) 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 nº 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.

A partir dessas quatro dimensões foi proposto um questionário composto de onze perguntas detalhadas no item a seguir B.2 a seguir com os quantitativos consolidados das respostas e respectivas análises.

B.2 Estatísticas dos Resultados da Análise da Amostra

Gráfico 01: Análise das Manifestações - Pergunta 1.



Fonte: elaboração própria.

Como se observa no gráfico, a UA respondeu a 96% manifestações no prazo estipulado na legislação, considerando a eventual prorrogação de prazo prevista na legislação, sendo que somente 4% manifestações foram respondidas fora do prazo.

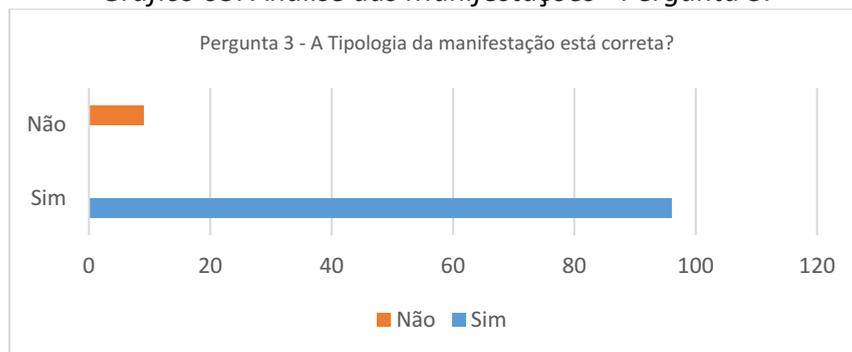
Gráfico 02: Análise das Manifestações - Pergunta 2.



Fonte: elaboração própria.

Quanto ao assunto da manifestação, verificou-se que em 86% o assunto foi classificado corretamente, ficando 14% manifestações necessitando alterar o assunto.

Gráfico 03: Análise das Manifestações - Pergunta 3.

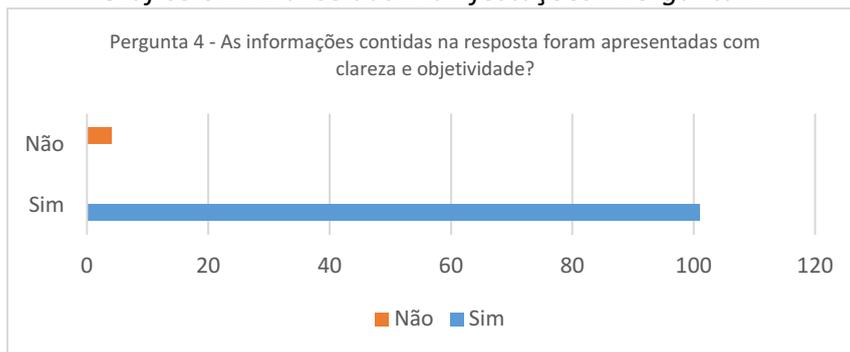


Fonte: elaboração própria.

Quanto à classificação das manifestações, observa-se que, das 100 manifestações nas quais a pergunta 2 se aplica, 96 foram classificadas corretamente contra 4 manifestações classificadas incorretamente. Logo, 96% das manifestações analisadas foram classificadas corretamente.

Relativo as demais 5 manifestações, convém destacar que, de acordo com o art. 23, § 2º, do Decreto nº 9.492/2018, a comunicação de irregularidade trata-se de informação de origem anônima e não se enquadra nas manifestações descritas pela Lei nº 13.460/2017, não sendo possível o acompanhamento da manifestação pelo autor. Desta forma, a Plataforma Fala.BR não permite que essa tipologia de manifestação seja reclassificada, logo não é cabível averiguar a adequação da classificação dessa tipologia.

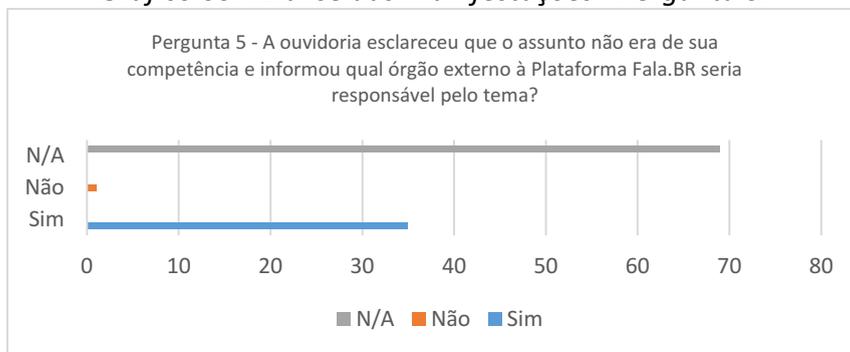
Gráfico 04: Análise das Manifestações - Pergunta 4.



Fonte: elaboração própria.

Em relação à objetividade e clareza, observa-se que 04 respostas não foram consideradas claras e objetivas. Dentre elas, algumas não apresentaram, por exemplo, informações sobre todos os fatos apontados pelos manifestantes.

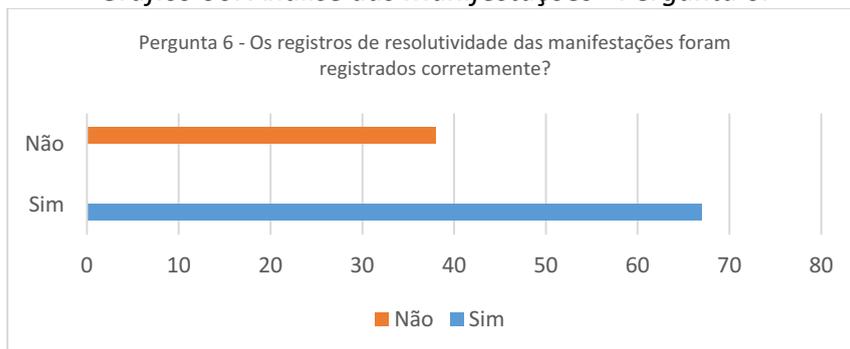
Gráfico 05: Análise das Manifestações - Pergunta 5.



Fonte: elaboração própria.

Do gráfico acima, verifica-se que em 35 manifestações a UA respondeu corretamente que a demanda não era de sua competência, informando o órgão responsável pelo tema. Em um caso a UA não informou qual órgão era competente pela demanda. Nos demais casos, a pergunta não se aplica pois tratava-se de demanda de sua competência.

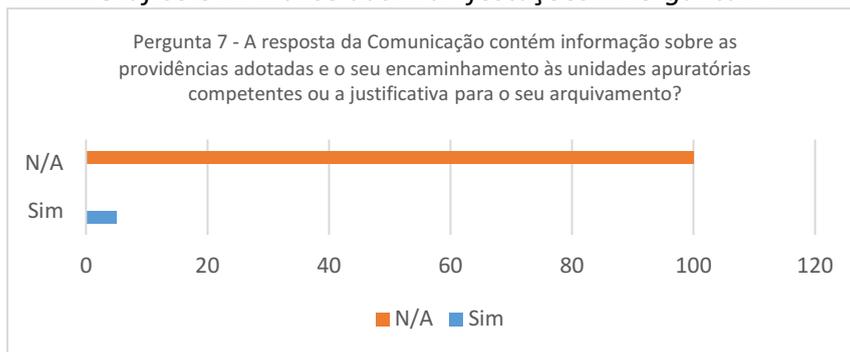
Gráfico 06: Análise das Manifestações - Pergunta 6.



Fonte: elaboração própria.

Em relação ao registro de resolatividade, das 105 manifestações presentes na amostra, em 38 o registro de resolatividade não foi registrado corretamente. Por outro lado, em 67 manifestações a marcação da resolatividade estava adequada.

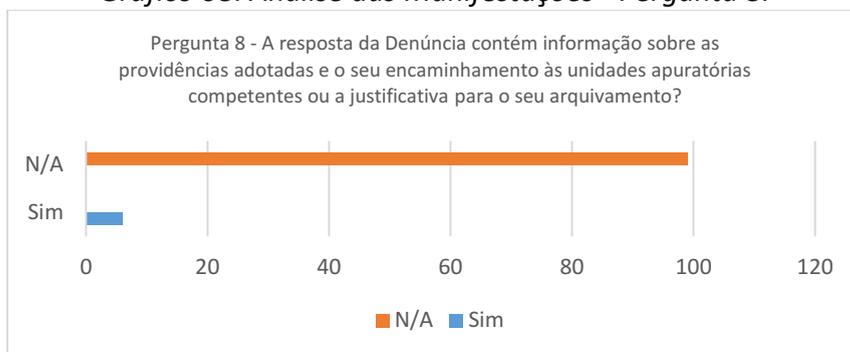
Gráfico 07: Análise das Manifestações – Pergunta 7.



Fonte: elaboração própria.

Em relação ao tipo Comunicação, das 5 comunicações presentes na amostra, 5 apresentaram resposta conclusiva contendo informações sobre o encaminhamento às unidades de apuração ou a justificativa para seu arquivamento. As demais 100 manifestações, por sua vez, não se enquadram como comunicação.

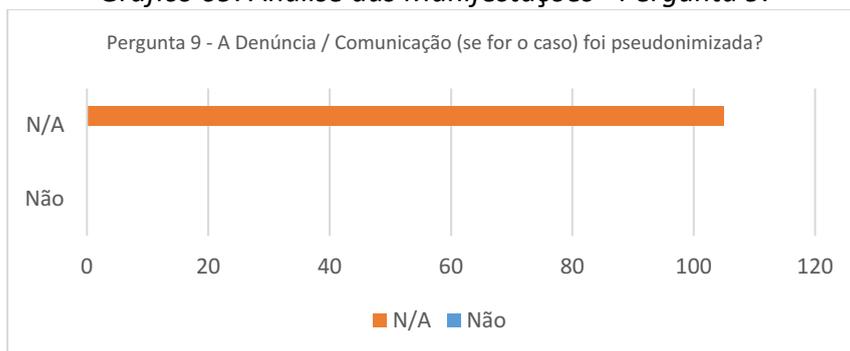
Gráfico 08: Análise das Manifestações - Pergunta 8.



Fonte: elaboração própria.

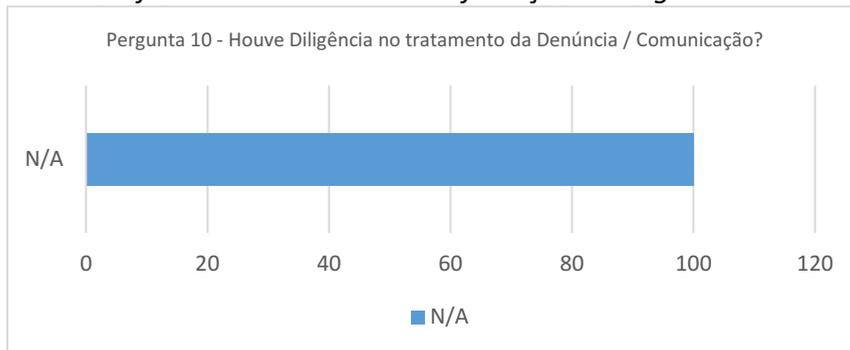
Das 6 denúncias analisadas, verifica-se que todas as respostas informaram sobre o encaminhamento às unidades de apuração ou a justificativa para seu arquivamento. As demais 99 manifestações, por sua vez, não se enquadram como denúncia.

Gráfico 09: Análise das Manifestações - Pergunta 9.



Fonte: elaboração própria.

Gráfico 10: Análise das Manifestações - Pergunta 10.

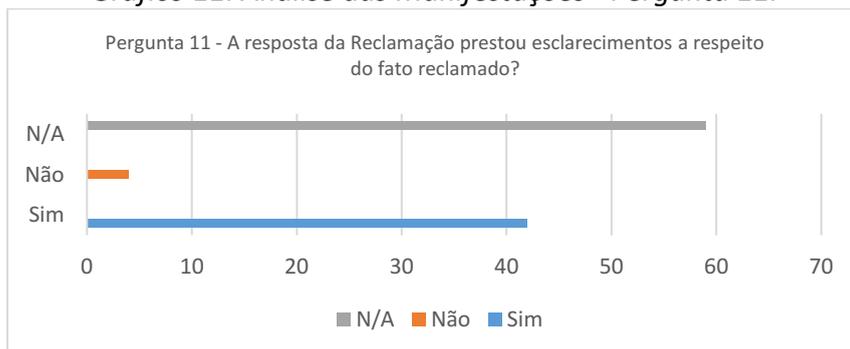


Fonte: elaboração própria.

No gráfico 09, no que se refere ao questionamento se a denúncia/comunicação foi pseudonimizada, verifica-se que do total de 11 manifestações (denúncia/comunicação), não foi possível identificar se houve pseudonimização para encaminhamento da demanda, considerando que se houve, foi feito no sistema SEI.

Já no gráfico 10, em 10 das 11 manifestações classificadas como denúncia/comunicação, verificou-se que a UA foi diligente em seu tratamento. No caso da denúncia de NUP nº 50001.xxxxxx/2023-xx, considerando que a manifestação não se tratava de denúncia e deveria ser reclassificada, a pergunta 10 não se aplica.

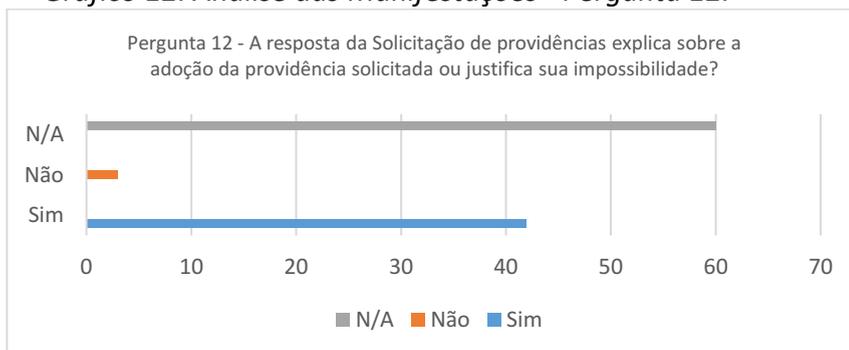
Gráfico 11: Análise das Manifestações - Pergunta 11.



Fonte: elaboração própria.

No gráfico acima relativo ao tipo Reclamação, observa-se que, em 42 das 44 reclamações em análise, a resposta conclusiva prestou esclarecimentos sobre o fato reclamado. Em 2 reclamações, entretanto, a resposta não continha análise e esclarecimentos de todos os fatos relatados pelo manifestante. As demais 61 manifestações, por seu turno, não se enquadram como reclamação.

Gráfico 12: Análise das Manifestações - Pergunta 12.



Fonte: elaboração própria.

Em relação às manifestações com conteúdo de solicitação, observa-se que, das 46 solicitações, em 42 casos foi dada resposta conclusiva, contendo explicações sobre adoção de providências ou justificativa de impossibilidade. Ao passo que, em 4 solicitações, verifica-se que a resposta dada pela UA não traz os esclarecimentos devidos. As demais 59 manifestações não se enquadram como solicitação.

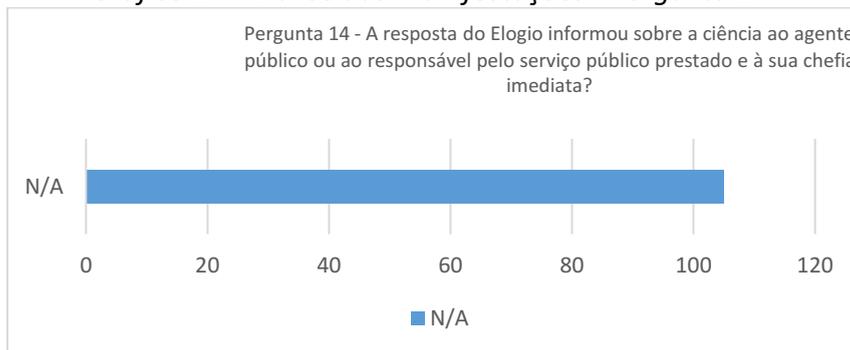
Gráfico 13: Análise das Manifestações - Pergunta 13.



Fonte: elaboração própria.

Em relação ao tipo Sugestão, dentre os 105 itens da amostra, foram analisadas 4 manifestações dessa tipologia: em três, a resposta continha pronunciamento acerca da possibilidade de adoção da sugestão, enquanto em uma não houve menção a respeito dessa possibilidade. As demais 101 manifestações não se enquadram como sugestão.

Gráfico 14: Análise das Manifestações - Pergunta 14.



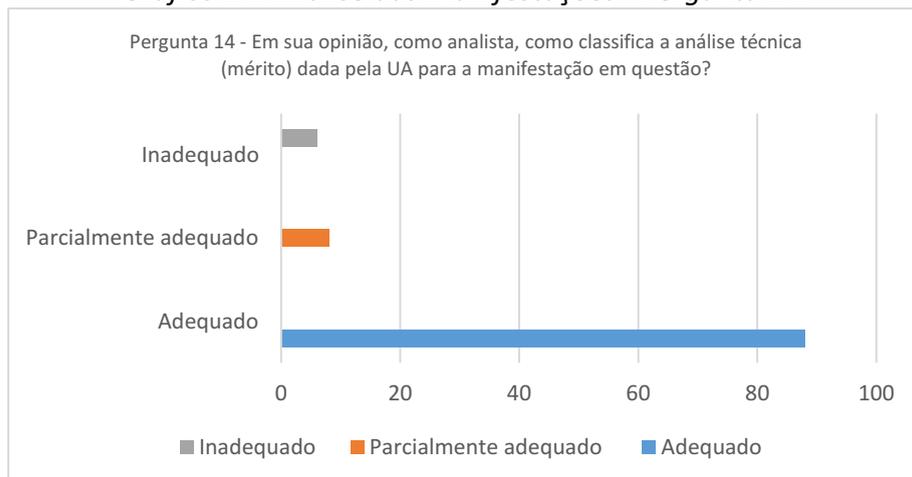
Fonte: elaboração própria.

No que tange aos elogios, não foram encontrados na amostra.

B.3 Avaliação Final

Por fim, baseado nas perguntas avaliadas e, especialmente, no tratamento dado pela Ouvidoria para as manifestações da amostra, foi realizada uma avaliação geral quanto aos procedimentos de tratamento. Das 105 manifestações analisadas, verifica-se que: 88 foram consideradas adequadas, 8 parcialmente adequadas e 6 inadequadas.

Gráfico 14: Análise das Manifestações - Pergunta 14.



Fonte: elaboração própria.

As manifestações parcialmente adequadas são assim consideradas quando a resposta conclusiva se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas necessita de algum ajuste ou aperfeiçoamento a ser realizado, ou quando a resposta conclusiva não se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas traz todos os esclarecimentos necessários acerca do fato narrado. Dentre essas 8 manifestações parcialmente adequadas, observa-se: 1 denúncia, 3 reclamações 1 sugestão e 3 solicitações.

De outro modo, as manifestações são classificadas como inadequadas quando a resposta conclusiva se coaduna ou não ao tipo de manifestação em análise, mas apresenta distorção relevante, como um procedimento errôneo ou intempestivo, e/ou carece de uma determinada providência a ser adotada. Sendo assim, verifica-se dentre as 6 manifestações inadequadas 1 denúncia, 2 reclamações e 3 solicitações.

Ante o exposto, o gráfico da Avaliação Técnica Final mostra um desempenho aprimorável, especialmente no que se refere à elaboração das respostas conclusivas, especificamente relativo ao conteúdo mínimo exigido pelo art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021 e à clareza e objetividade das respostas fornecidas, considerando a amostra examinada.

Finalmente, a lista das 105 manifestações da amostra, especificadas por tipo, bem como a avaliação da resposta conclusiva de cada uma, configura a chamada Análise Individual das Manifestações⁶. 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 de avaliação um padrão único de resposta.

⁶ Documento encaminhado via ofício somente à unidade avaliada, junto ao relatório preliminar.

Apêndice C

Manifestação da Unidade Avaliada

Após o encaminhamento do Relatório Preliminar, via Ofício nº 19540/2023/CGOUV/OGU/CGU, de 11/12/2023, foi dado um prazo de 15 dias para a UA se manifestar acerca das constatações encontradas. As considerações e esclarecimentos da UA em face do teor dos achados e das recomendações do Relatório Preliminar de Avaliação são apresentados de forma resumida a seguir.

C.1 Tratamento Inadequado de Manifestações

*“Um dos achados alude ao registro de resolutividade, aferindo-se na amostra analisada que **em cerca de 36% das manifestações, a manifestação foi considerada como “resolvida”, porém, ainda persistiam providências a serem adotadas pela unidade responsável.**”*

Nesse sentido, em anuência com a constatação, informamos que as equipes de triagem, de respostas e de denúncias desta Ouvidoria foram alertadas sobre a inadequação dos procedimentos realizados, bem como do correto modo de registro a ser realizado nas manifestações.

Em relação às denúncias, não obstante seja afirmado que a UA utiliza o SEI para o trâmite das manifestações, considerando que o período de avaliação compreende de 01/04/2022 a 31/03/2023, convém esclarecer que desde dezembro de 2022 o SEI não é mais utilizado para o tratamento de denúncias pseudonimizadas ou comunicações de irregularidades, as quais são tratadas exclusivamente pelo módulo de tratamento da plataforma Fala.BR”.

Análise da Equipe de Avaliação

No que se refere ao cumprimento das obrigações relacionadas ao tratamento das manifestações, a UA informou que a equipe foi alertada sobre o correto modo de registro da resolutividade em atendimento ao disposto na Portaria CGU nº 581/2021. Assim, **mantém-se a recomendação** para que seja dado o tratamento adequado às manifestações de acordo com a citada portaria, e informamos que será feito o acompanhamento.

No que se refere ao item em que a UA utiliza o SEI para o trâmite de denúncias, a UA informou que não o utiliza desde dez/2022. Dessa forma, **podemos considerar o item atendido.**

C.2 Uso de ferramenta inadequada para tramitação das demandas às áreas internas

*“No tocante ao tratamento e tramitação das manifestações às áreas internas do DNIT, a equipe de avaliação informa ter verificado **que a UA utiliza sistema inapropriado para tramitação interna. A Unidade informou a utilização do Sistema Eletrônico de Informações (SEI).**”*

Nesse sentido, cumpre frisar que atualmente o DNIT possui na SEDE 7 (sete) Diretorias, as quais se subdividem em Coordenações-Gerais, Coordenações, Serviços Especializados, Setores e Núcleos.

Ademais, o órgão possui capilaridade em todo o território brasileiro, contando em sua estrutura regimental com 26 (vinte e seis) Superintendências Regionais nos estados-SRE's, cada uma composta por diversas Setoriais, dentre Coordenações, Serviços Especializados, Setores e Núcleos, além de 123 (cento e vinte e três) Unidades Locais, distribuídas entre as SRE's.

Considerando que as unidades do DNIT estão distribuídas em todos os estados do País, a utilização do SEI! para o tratamento das manifestações, pelas áreas técnicas, se tornou mais viável, uma vez que todas as Unidades já conheciam e sabiam usar o sistema, e que por ele é possível acompanhar e ter registro de toda tramitação para a busca das informações necessárias para o atendimento da manifestação.

Ressalta-se que a utilização do SEI! estende-se a todas as demandas e projetos do órgão e, ainda, a todos os órgãos no âmbito do Governo Federal.

Por outro lado, o uso exclusivo do Fala.BR demandaria um amplo treinamento de cerca de [1934 servidores, além de 106 estagiários](#), além de uma expressiva quantidade de terceirizados, que pode ser consultada no link: <https://www.gov.br/dnit/pt-br/aceso-a-informacao/servidores/servidores-e-terceirizados/relacao-de-terceirizados>, o que tornaria sua implantação um trabalho hercúleo.

Importante ainda destacar, uma vez que a Ouvidoria do DNIT abrange o SIC, e não existindo o módulo de tratamento do SIC no Fala.BR, a migração do tratamento somente das manifestações de Ouvidoria do SEI! para o Fala.BR causaria confusão nos procedimentos internos a serem adotados por todo o órgão, em aparente contrassenso. Seriam demandas de uma mesma área, a saber, a Ouvidoria, que teriam origem igual (Fala.BR), de natureza similar, contudo, teriam tratamentos diversos dentro do órgão.

Frisa-se, por oportuno, que a utilização do SEI! é algo costumeiro no órgão e que, sua eventual não utilização pela Ouvidoria apenas retardará a formalização de processo SEI!, o que ocorrerá nas áreas receptoras das manifestações Fala.BR, no intuito de obter as informações, a exemplo daquelas atinentes à área fim do DNIT, sobre as quais são necessárias constantes tratativas com as empresas contratadas para a realização das obras no sistema viário federal.

Por tais motivos, e considerando o contido no § 1º do art. 19, da Portaria - CGU nº 581, de 9 de março de 2021, onde cita que o módulo de triagem e tratamento deve ser utilizado "*sempre que possível*", a alta gestão do órgão optou por determinar a esta Ouvidoria utilizar o Sistema Eletrônico de Informações - SEI! para o tratamento das manifestações registradas no Fala.BR, pelas áreas técnicas do DNIT.

No relatório ainda é abordado que "*as ouvidorias têm a responsabilidade de garantir a proteção dos direitos dos manifestantes ao realizar o encaminhamento de manifestações*"; "*que o sistema SEI não registra o histórico indicando os agentes e as respectivas datas de acesso*", e "*que a utilização do SEI traz impactos negativos ao acompanhamento da resolutividade das manifestações*".

A respeito, informa-se que medidas de cautela são rotineiramente adotadas pela Ouvidoria para preservar os dados pessoais e/ou sensíveis dos usuários do Fala.BR, tanto na etapa de triagem por adequação textual, quanto na geração de PDF, excluindo os dados de identificação do usuário. Além disso, documentos e processos no SEI! são classificados de forma restrita.

Ademais, menciona-se que a Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação - CGTI do DNIT está atualmente em fase de estudos para a contratação de uma ferramenta eletrônica que dará rastreabilidade a todas as ações realizadas pelos usuário no SEI, o que atenderá à citada recomendação, bem como promoverá lisura no tratamento de dados pessoais, em respeito à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

Ressalta-se, ainda, que a utilização do SEI para demandas da Ouvidoria e do SIC não prejudica o acompanhamento da resolução dessas demandas, conforme se observa nos números levantados pela equipe de avaliação, que mostram alta porcentagem de aderência e satisfatoriedade, os quais, por óbvio, podem e serão elevados na presente gestão da Ouvidoria”.

Análise da Equipe de Avaliação

Em relação ao uso do SEI como ferramenta para tramitar as demandas para as áreas internas, e diante de todo o exposto pelo gestor, considerando a segurança necessária para o tratamento das informações, **mantém-se a recomendação** de utilização do módulo de triagem e tratamento do Fala.BR.

Ainda, considerando que a UA informou que optou por utilizar ferramenta diversa ao módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, a UA deve apresentar, anualmente a justificativa **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. Por fim, informamos que será feito o acompanhamento.

C.3 Inexistência de institucionalização de fluxos

“Sobre o assunto, a equipe de avaliação salienta a importância da implementação dos fluxos internos de tratamento, assim como a elaboração de um normativo.

Em pleno acordo com as recomendações, informamos que está prevista nos próximos meses a atualização da Instrução Normativa nº 35/GAB - DG/DNIT SEDE, de 26 de novembro de 2020, que rege as atividades de Ouvidoria no DNIT, momento em que serão incluídos os respectivos fluxos de tratamento, segundo as tipologias das manifestações.

Salienta-se que o futuro normativo do DNIT terá aderência à iminente atualização da Portaria nº 581, de 9 de março de 2021, e ainda, deverá abranger temas como tratamento de assédio, recursos SIC/LAI e Ouvidoria interna”.

Análise da Equipe de Avaliação

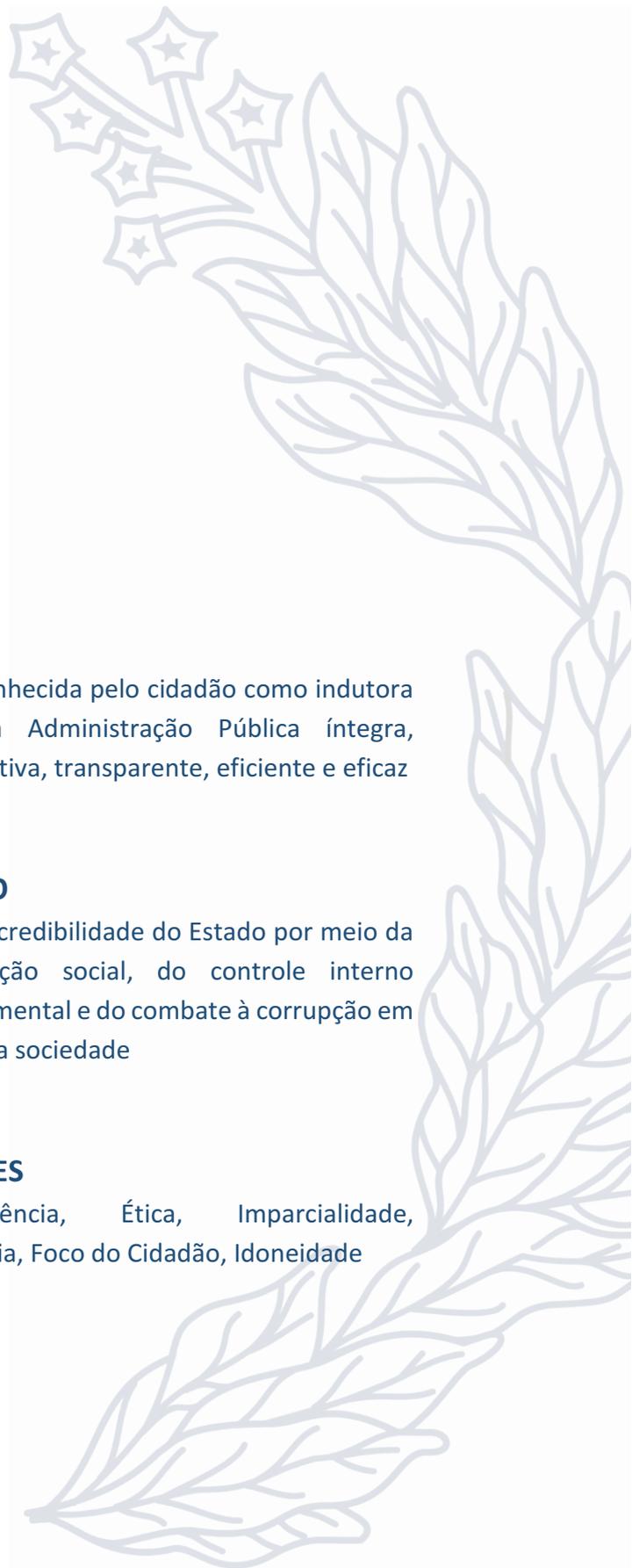
No que se refere à institucionalização dos fluxos de trabalho da ouvidoria, a UA entendeu a importância de sua implementação e informou que está prevista a atualização de sua IN para os próximos meses juntamente com a elaboração dos fluxos de tratamento das manifestações. Dessa forma, informamos que, **mantém-se a recomendação** para acompanhamento futuro.

Apêndice D

Plano de Ação da Unidade Avaliada

A UA informou que de pronto adotará as seguintes ações:

- 1) Informará a alta gestão do órgão acerca da recomendação dessa OGU/CGU quanto ao uso do Fala.BR para o tratamento das manifestações de Ouvidoria;
- 2) Continuará realizando o tratamento de denúncias e comunicações de irregularidades por meio do sistema Fala.BR;
- 3) Promoverá a adequação dos registros de resolutividade das manifestações; e
- 4) Promoverá a atualização da Instrução Normativa nº 35/GAB - DG/DNIT SEDE, de 2020, de modo a adequá-la às disposições do ulterior normativo da CGU, bem assim, incluindo os fluxos de tratamento e procedimentos relativos à ouvidoria interna.



VISÃO

Ser reconhecida pelo cidadão como indutora de uma Administração Pública íntegra, participativa, transparente, eficiente e eficaz

MISSÃO

Elevar a credibilidade do Estado por meio da participação social, do controle interno governamental e do combate à corrupção em defesa da sociedade

VALORES

Transparência, Ética, Imparcialidade, Excelência, Foco do Cidadão, Idoneidade