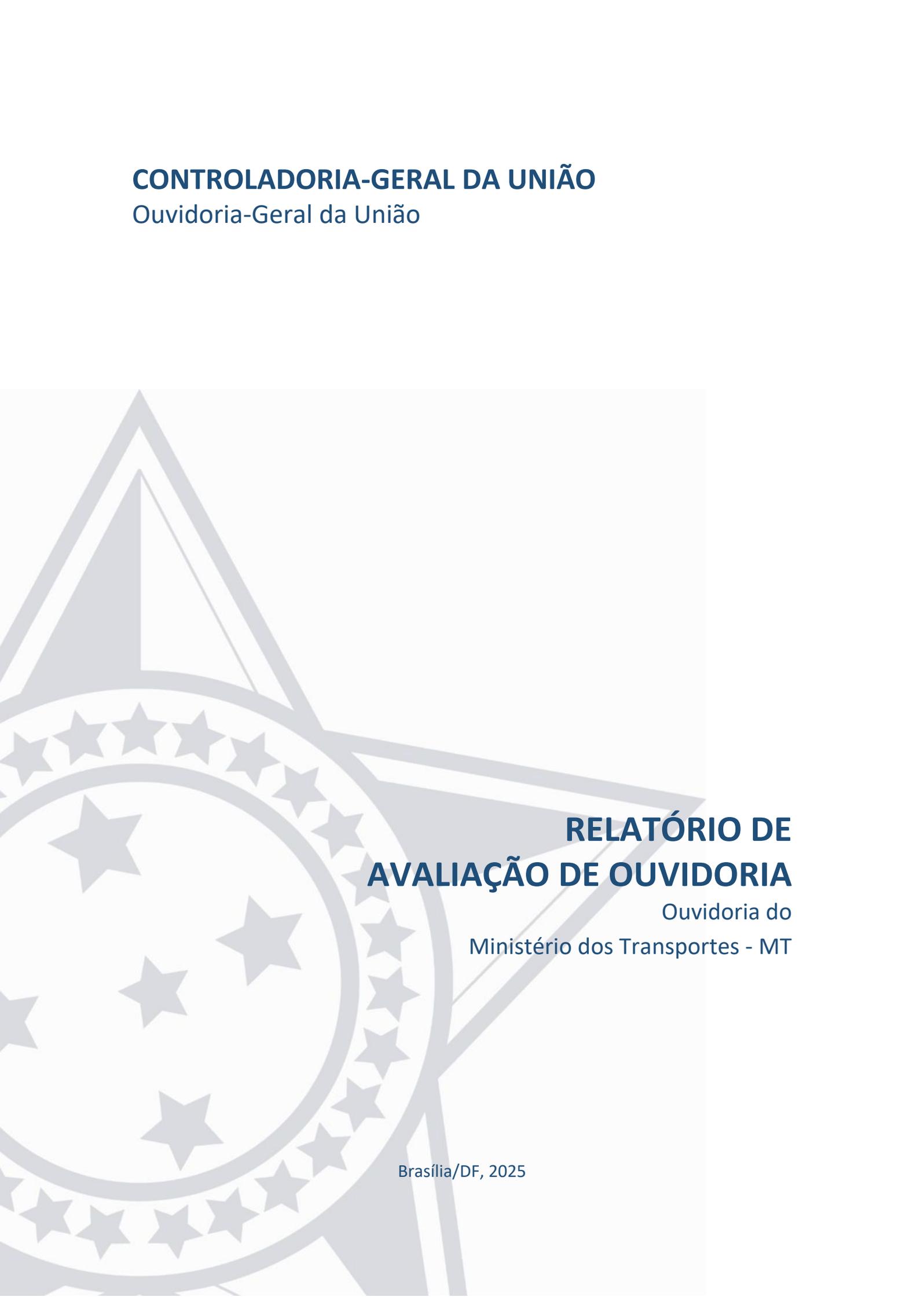


**CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO**  
Ouvidoria-Geral da União



**RELATÓRIO DE  
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Ouvidoria do  
Ministério dos Transportes - MT

Brasília/DF, 2025



# Controladoria-Geral da União

Setor de Autarquias Sul, Quadra 5 – Bloco A  
Brasília-DF, CEP 70.297-400 | [cgu@cgu.gov.br](mailto:cgu@cgu.gov.br)

---

VINÍCIUS MARQUES DE CARVALHO  
**Ministro da Controladoria-Geral da União**

EVELINE MARTINS BRITO  
**Secretária-Executiva**

RONALD DA SILVA BALBE  
**Secretário Federal de Controle Interno**

FERNANDA ÁLVARES DA ROCHA  
**Corregedora-Geral da União**

LIVIA OLIVEIRA SOBOTA  
**Secretária Nacional de Acesso à Informação**

ARIANA FRANCES CARVALHO DE SOUZA  
**Ouvidora-Geral da União**

PATRICIA ALVARES DE AZEVEDO OLIVEIRA  
**Secretária de Integridade Pública**

MARCELO PONTES VIANNA  
**Secretário de Integridade Privada**

---

## OUVIDORIA-GERAL DA UNIÃO

### SUPERVISÃO

Raquel Geralda Máximo

### COORDENAÇÃO

Dilson José Dias Nogueira Cavalcanti

### EQUIPE DE AVALIAÇÃO

Dilson José Dias Nogueira Cavalcanti

## **RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

**Unidade Avaliada:** Ouvidoria do Ministério dos Transportes – MT.

**Município:** Brasília – DF.

**Objetivo:** verificar o pleno exercício das funções de ouvidoria e identificar questões com potencial impacto sobre o cumprimento de obrigações legais, conforme o disposto no artigo 77 da Portaria CGU nº 581/2021.

**Período avaliado:** 01/04/2023 a 31/03/2024.

**Data de execução:** 01/09/2024 a 30/09/2024.

# Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria do Ministério dos Transportes – MT, unidade integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, que é responsável por receber e tratar as manifestações referentes aos serviços públicos prestados pelo Ministério dos Transportes.

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 legislação vigente.

Entre os normativos utilizados como critérios para a presente avaliação, incluem-se a Lei nº 13.460/2017, a Portaria CGU nº 581/2021 (vigente à época do período analisado, porém atualmente revogada pela Portaria Normativa CGU nº 116/2024) e o Decreto nº 9.492/2018.

## Por que a CGU realizou este 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 eventuais 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, de um modo geral, exerce adequadamente suas atividades de ouvidoria. Entretanto, verificou-se a possibilidade de aprimoramento de suas atividades, conforme os seguintes achados:

- 1.1.Registro inadequado de resolatividade nas manifestações do tipo “denúncia” e “comunicação”; e inadequação do teor da “resposta conclusiva” registrada nas manifestações do tipo “comunicação”;
- 1.2.Oportunidade de aprimoramento da metodologia de envio de manifestações às áreas responsáveis;
- 1.3.Lacunas no Relatório de Gestão da Ouvidoria do MT;
- 1.4.Oportunidade de aprimoramento do acesso às informações de transparência, no portal do MT e na seção “Ouvidoria”, na Internet;
- 1.5.Inexistência de fluxos institucionalizados das atividades de Ouvidoria do MT; e
- 1.6.Ausência de pseudonimização no campo “teor” ou em anexos de algumas das denúncias cadastradas na Plataforma Fala.BR.

## Quais recomendações deverão ser implementadas?

Os resultados da avaliação realizada foram apresentados e discutidos juntamente com a unidade avaliada, buscando-se identificar as causas das fragilidades apontadas, bem como propor recomendações com o objetivo de aprimorar o despenho das atividades de ouvidoria.

Entre as recomendações propostas para a unidade avaliada, mencionam-se: a necessidade de marcar corretamente a resolatividade; o aprimoramento da elaboração do relatório de gestão da unidade de ouvidoria; avaliar a adoção do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR para todos as tipologias de manifestação, pois atualmente parte do tratamento é realizado no sistema SEI; a formalização do fluxo de tratamento das manifestações; e a pseudonimização das denúncias.

## Lista de siglas e abreviaturas

|                |  |
|----------------|--|
| <b>CGU</b>     | Controladoria-Geral da União   |
| <b>Fala.BR</b> | Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação  |
| <b>LAI</b>     | Lei de Acesso à Informação   |
| <b>LGPD</b>    | Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais  |
| <b>MAO</b>     | Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo federal  |
| <b>MT</b>      | Ministério dos Transportes   |
| <b>OGU</b>     | Ouvidoria-Geral da União   |
| <b>SisOuv</b>  | Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal  |
| <b>URL</b>     | <i>Uniform Resource Locator</i> (forma padronizada de representação de diferentes documentos, mídia e serviços de rede na internet, capaz de fornecer a cada documento um endereço único). |

# Sumário

|   |           |
|---|-----------|
| <b>APRESENTAÇÃO .....</b>   | <b>7</b>  |
| <b>OBJETIVO E ESCOPO .....</b>  | <b>7</b>  |
| <b>MÉTODO DE AVALIAÇÃO .....</b>  | <b>8</b>  |
| <b>UNIDADE AVALIADA.....</b>  | <b>9</b>  |
| <b>RESULTADO DOS EXAMES.....</b>  | <b>9</b>  |
| 1.Achados.....  | 11        |
| 1.1.Registro inadequado de resolutividade nas manifestações do tipo “denúncia” e “comunicação”; e inadequação do teor da “resposta conclusiva” registrada nas respectivas manifestações ..... | 11        |
| 1.2.Oportunidade de aprimoramento da metodologia de tratamento das manifestações pelas áreas respondentes e de apuração .....   | 13        |
| 1.3.Lacunas no Relatório de Gestão da Ouvidoria do MT .....   | 14        |
| 1.4.Oportunidade de aprimoramento do acesso às informações de transparência, no portal do MT e na seção “Ouvidoria”, na Internet.....   | 15        |
| 1.5.Inexistência de fluxos institucionalizados das atividades de Ouvidoria do MT ...  | 15        |
| 1.6.Ausência de pseudonimização no campo “teor” e em anexos de algumas das denúncias cadastradas na Plataforma Fala.BR.....   | 16        |
| <b>RECOMENDAÇÕES.....</b>   | <b>17</b> |
| <b>CONCLUSÃO.....</b>   | <b>17</b> |
| <b>APÊNDICES.....</b>   | <b>19</b> |
| Apêndice A .....  | 20        |
| Apêndice B.....   | 28        |
| Apêndice C.....   | 36        |

## APRESENTAÇÃO

A Constituição Federal de 1988 previu que a lei disciplinaria as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta (art. 37, § 3º). 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, que instituiu o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, 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 setorial contribuem, no âmbito do órgão ou entidade a que está vinculada, para a consolidação das interfaces sócio estatais, para a ampliação do diálogo entre Estado e sociedade, para melhoria da governança e da gestão e da prestação dos serviços ofertados, bem como para o fortalecimento da integridade pública e o desenvolvimento de mecanismos de combate à corrupção.

## OBJETIVO E ESCOPO

O exercício da competência de supervisão técnica, tem como objetivo verificar se as atividades de ouvidoria estão sendo adequadamente exercidas. Essa avaliação também visa identificar eventuais questões que apresentem potencial impacto no cumprimento das atribuições legais, boas práticas e oportunidades de aprimoramento das ouvidorias avaliadas.<sup>1</sup>

Considerando esse objetivo, o objeto da presente avaliação consiste na avaliação das atividades de ouvidoria realizadas pela unidade setorial, sobretudo aquelas previstas na Portaria CGU nº 581/2021 (art. 7º), incluindo os elementos necessários ao seu desempenho, tais como: a estrutura da ouvidoria, os fluxos de trabalho, os canais de atendimento, os normativos internos e os sistemas informatizados. O objeto da avaliação também inclui os riscos que possam afetar o cumprimento da missão institucional da ouvidoria avaliada.

<sup>1</sup> Conforme previsto no artigo 7º do Decreto nº 9.492/2018.

Ressalta-se que este trabalho não avalia o desempenho da unidade sobre os pedidos recebidos no contexto da Lei de Acesso à Informação, Lei nº 12.527/2011.

Cumpre ainda mencionar que os trabalhos foram realizados com base nos seguintes critérios normativos:

1. Lei nº 13.460/2017 – dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, além de definir o papel das ouvidorias públicas;
2. Decreto nº 9.492/2018 – institui 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;
3. Decreto nº 10.153/2019 – dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciadores de ilícitos e de irregularidades praticados contra a Administração Pública federal direta e indireta e altera o Decreto nº 9.492/2018;
4. Portaria CGU nº 581/2021 – estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal [...];
5. Portaria Normativa CGU nº 116/2024 – estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, [...].

Já o escopo da avaliação, que determina os limites do trabalho, restringe-se aos seguintes aspectos: i) o tratamento das manifestações recebidas pela unidade avaliada; ii) e a gestão e a governança da unidade de ouvidoria.

## MÉTODO DE AVALIAÇÃO

Para a avaliação dessa unidade setorial, utilizou-se uma metodologia contendo as seguintes etapas:

- I. planejamento;
- II. interlocuções e solicitações de informações;
- III. apresentação do relatório preliminar;
- IV. reunião de busca conjunta de soluções;
- V. publicação de relatório de avaliação;
- VI. apresentação de plano de ação pela unidade setorial do SisOuv avaliada, para atendimento às recomendações consignadas no relatório, quando houver; e
- VII. monitoramento da implementação das recomendações, com base nos resultados da avaliação.

Os trabalhos consistiram no levantamento de informações sobre a unidade, tendo sido realizadas pesquisas no sítio do Ministério dos Transportes, na Internet, na

Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Plataforma Fala.BR<sup>2</sup> e no Painel *Resolveu?*<sup>3</sup>, que possibilitaram identificar o tratamento das manifestações e, ainda, a eventual existência de normas afetas à unidade avaliada, envolvendo aspectos tais como competência e organização da unidade de Ouvidoria.

Para subsidiar a análise do tratamento dado pela unidade setorial às manifestações, foi gerada uma amostra tendo como base todas as manifestações constantes da Plataforma Fala.BR, cadastradas e concluídas no período de 01/04/2023 a 31/03/2024. Dessa forma, foi selecionada, para análise, uma amostra composta por 100 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 gerais.

Desse modo, nessa etapa buscou-se obter respostas para quesitos previamente definidos no plano de trabalho, considerando as características singulares da unidade.

O conteúdo deste relatório foi organizado de forma a subsidiar a proposição de aprimoramentos e de melhoria na gestão da ouvidoria, além de destacar boas práticas relevantes adotadas pela unidade setorial.

## UNIDADE AVALIADA

A unidade setorial avaliada é a Ouvidoria do Ministério dos Transportes – MT, unidade que faz parte do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOuv.

O MT é um órgão da administração pública federal direta, que tem entre as suas competências: a política nacional de transportes ferroviário e rodoviário; a política nacional de trânsito; o estabelecimento de diretrizes e a definição das prioridades dos programas de investimentos em transportes ferroviário e rodoviário; o desenvolvimento da infraestrutura e da superestrutura ferroviária e rodoviária em seu âmbito de competência.

A atual estrutura do Ministério foi aprovada pelo Decreto nº 11.360/2023, o qual prevê que a ouvidoria faz parte dos órgãos de assistência direta e imediata ao Ministro de Estado dos Transportes.

## RESULTADO DOS EXAMES

Conforme mencionado na seção “apresentação” do presente relatório, compete à CGU, por meio da OGU, a supervisão técnica e a orientação normativa das atividades de ouvidoria em relação às unidades setoriais componentes do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOuv.

<sup>2</sup> <https://falabr.cgu.gov.br>

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

As referidas atividades de ouvidoria encontram-se expressas no art. 13 da Lei nº 13.460/2017 e no art. 10 do Decreto nº 9.492/2018 que fixou as atribuições das ouvidorias.

Ainda se encontram conceitos expressos de atividades de ouvidoria no art. 7º da Portaria CGU nº 581/2021, a qual também fundamenta o presente trabalho de avaliação.

Em suma, destaca-se que as atividades de ouvidoria são, em essência, a matéria-prima da atividade de avaliação sob a competência da CGU/OGU e que constituem o objetivo do presente trabalho, conforme já referido em seção específica deste relatório.

Em que pese a presente avaliação seja realizada igualmente sobre os tipos de manifestação indicados no quadro 2, do item B.1 do Apêndice B do presente relatório, há dois tipos de manifestação, a denúncia e a comunicação de irregularidade, que, em função das eventuais implicações e desdobramentos, precisam receber uma atenção diferenciada.

A amostra sob análise contemplou apenas 02 (duas) “denúncias” e 3 (três) “comunicações”, sendo que uma das “solicitações” (NUP 50001.xxxxxx/2023-xx) foi identificada pela Ouvidoria como uma denúncia – por parte do responsável pelo tratamento da manifestação na Ouvidoria, conforme o registro efetuado:

Identificamos que a presente demanda se trata de denúncia. Assim, devendo ser reclassificada e encaminhada para o canal adequado para apuração do caso.

Contudo, verificou-se que a tipologia dessa manifestação não foi reclassificada pela Ouvidoria, que adicionalmente deixou de efetuar o devido encaminhamento à área responsável para o posterior registro da resolutividade na Plataforma Fala.BR, em desacordo com o art. 19, §1º e §4º, I.

Isso posto, considerando que o registro da resolutividade foi avaliado como incorreto quanto a 2 (duas) denúncias (100%) e a 1 (uma) das 3 (três) comunicações (33%) que compuseram a amostra original – ainda que se desconsidere a “solicitação” não reclassificada como denúncia, referida acima, registre-se que se optou pela expansão da amostra no caso dessas duas tipologias, para a emissão de opinião sobre a adequação ou não do tratamento dispensado a esses dois tipos de manifestação pela Ouvidoria do MT.

Segundo os dados do Painel *Resolveu?* (Figura 1 do Apêndice A), durante o período sob análise, ou seja, de 01/04/2023 a 31/03/2024, foram cadastradas 7.514 manifestações, das quais 6.386 foram respondidas. Detalhando por tipologia, por meio da verificação de dados da Plataforma Fala BR, foram identificadas 148 denúncias e 132 comunicações.

Recorda-se que no exercício das competências da CGU/OGU, o presente relatório trata de uma avaliação de atividades de ouvidoria, que consiste no exame independente, objetivo e pragmático, que analisa se as atividades de ouvidoria executadas pela unidade setorial do SisOuv contribuem, no âmbito do órgão ou entidade a que está vinculada, para a consolidação das interfaces sócio estatais, para a ampliação do diálogo entre o Estado e a sociedade, para melhoria da governança, da

gestão e da prestação dos serviços ofertados, bem como para o fortalecimento da integridade pública e o desenvolvimento de mecanismos de combate à corrupção.

Portanto, adicionalmente à análise das manifestações “concluídas” pela Ouvidoria do MT na Plataforma Fala.BR, foram avaliados os “elementos necessários ao seu desempenho, tais como: a estrutura da ouvidoria, os fluxos de trabalho, os canais de atendimento, os normativos internos e os sistemas informatizados”, além dos “riscos que possam afetar o cumprimento da missão institucional da ouvidoria avaliada”.

A seguir são apresentados os achados relevantes sobre o trabalho de avaliação realizado sobre as atividades da Ouvidoria do MT.

## 1. Achados

### 1.1. Registro inadequado de resolutividade nas manifestações do tipo “denúncia” e “comunicação”; e inadequação do teor da “resposta conclusiva” registrada nas respectivas manifestações

Tendo em conta a amostra analisada, de 100 (cem) manifestações, conforme mencionado acima, verificou-se que a Ouvidoria do MT efetuou o registro inadequado da resolutividade na Plataforma Fala.BR nas 2 (duas) denúncias que compuseram a amostra; e no caso de 1 (uma) comunicação, das 3 (três) que foram incluídas aleatoriamente entre as manifestações analisadas.

Em face do número de denúncias e de comunicações analisadas, proporcionalmente baixo em relação à amostra (5%), optou-se pela seleção de todas as denúncias e comunicações na Plataforma Fala.BR – cadastradas e concluídas no mesmo período sob exame – e verificou-se que quando o teor da denúncia ou da comunicação se encontrava sob a competência de unidade externa ao SisOuv, sempre que possível, a Ouvidoria do MT informou a qual órgão o manifestante deveria direcionar a sua manifestação.

Por outro lado, verificou-se ainda que diversas outras ocorrências ratificam o padrão equivocado adotado pela Ouvidoria do MT, reproduzindo o registro incorreto de resolutividade, o qual foi verificado nas 2 (duas) denúncias analisadas na amostra original, de registrar incorretamente um “sim” na resolutividade, apesar de a Ouvidoria ter apenas informado ao denunciante que a manifestação fora recebida e registrada, a qual “foi encaminhada para a unidade de apuração e já está sendo tratada por meio do processo SEI”, informando o respectivo NUP.

Nesses casos, observou-se que na verdade a demanda ainda não tinha sido resolvida.

Portanto, no campo da resolutividade deveria ter sido registrado um “não”, por força da Portaria CGU nº 581/2021, art. 19, §4º, I:

§ 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

Ademais, no caso das manifestações do tipo “comunicação”, recebidas e tratadas pela Ouvidoria do MT quando os temas eram de competência do Ministério dos Transportes, a diferença no tratamento dispensado, em comparação com o que a Ouvidoria registrou nos casos de denúncias, foi o teor equivocado da resposta conclusiva:

Visto que o usuário não se identificou, não será possível acompanhar o seu andamento ou receber uma resposta do Órgão.

Desta forma, encerramos o processo no Fala.BR.

Nesses casos, da mesma forma como ocorreu nas manifestações do tipo denúncia, o campo destinado à indicação da resolutividade nas manifestações do tipo “comunicação” foi indevidamente preenchido com um “sim”, indevidamente encerrando-se o processo no Fala.BR em ambos os casos.

Recorde-se que o art. 21 da Portaria CGU nº 581/2001 estabelece que “será dado tratamento de denúncia à comunicação de irregularidade”, ou seja, ao tratamento da comunicação deve ser dispensado o mesmo tratamento estabelecido para a denúncia pelo art. 19, §4º, I, transcrito acima, porém não para se encerrarem os respectivos processos na Plataforma Fala.BR enquanto o eventual processo de apuração tramitava no Sistema SEI, mas para que o campo da resolutividade fosse preenchido com um “não” enquanto persistissem providências a serem adotadas em ambos os casos.

Portanto, além de se verificar o registro inadequado da resolutividade para as manifestações dos tipos “denúncia” e “comunicação” analisadas, restou claro que o processo de “comunicação” não poderia ser encerrado sob a alegação de que “não será possível acompanhar o seu andamento ou receber uma resposta do Órgão”.

Ademais, tendo em vista que o registro da resolutividade pode ser alterado a qualquer momento pela Ouvidoria – assim que esta receber atualização a respeito das providências adotadas pela unidade responsável, esse acompanhamento das manifestações pode se constituir em uma valiosa ferramenta gerencial, visto que permite que se identifiquem os serviços públicos prestados, as condutas dos agentes ou os temas de maior criticidade no contexto do órgão ao qual a ouvidoria se vincula.

Nesse contexto, recorda-se que a unidade setorial enviou a seguinte resposta à questão 22 do questionário de avaliação:

Q 22. A Ouvidoria realiza o acompanhamento das providências adotadas pelas áreas responsáveis da respectiva entidade, mesmo após encaminhar a resposta conclusiva à manifestação (sobretudo no caso das denúncias)? Em caso positivo, descreva como é realizado esse acompanhamento.

R. No Caso de denúncias, a área responsável informa o resultado da apuração à **Ouvidoria**, que, por sua vez, **reabre o processo no Fala.BR** e comunica ao denunciante se a denúncia foi considerada procedente ou improcedente. A partir daí, o denunciante pode solicitar acesso integral ao processo de apuração. (sem grifo no original)

Apesar de referir-se nomeadamente à manifestação do tipo “denúncia, o procedimento de trabalho informado pela Ouvidoria do MT demonstra o conhecimento daquilo que determina a Portaria CGU nº 581/2021, art. 19, §4º, I, transcrito acima, da possibilidade de se alterar o registro da resolutividade nos casos em que persistirem “providências a serem adotadas pela unidade responsável”.

Logo, de acordo com o art. 21 da Portaria CGU nº 581/2021, mesmo sem haver a possibilidade de o autor da comunicação de irregularidade poder acompanhar o tratamento da manifestação pessoalmente, esta deve receber o mesmo tratamento dispensado à denúncia, pois a norma determina que “será dado tratamento de denúncia à comunicação de irregularidade”.

## 1.2. Oportunidade de aprimoramento da metodologia de tratamento das manifestações pelas áreas respondentes e de apuração

Inicialmente, registra-se que a Unidade Setorial apresentou manifestação à versão preliminar do presente relatório, a qual se encontra transcrita no Apêndice C, em decorrência da qual o texto do presente achado foi ajustado.

A partir da análise do tratamento das manifestações constantes da amostra, na Plataforma Fala.BR, verificou-se que quando a estas trataram de assunto de competência do MT, a unidade setorial encaminhou as manifestações às áreas responsáveis pela resposta ou pela apuração, onde, conforme registros efetuados nas respostas conclusivas, foi autuado o respectivo processo no Sistema Eletrônico de Informações – SEI.

Observe-se, contudo, que o SEI não é o sistema mais apropriado à gestão interna das manifestações recebidas – o qual é desprovido de qualquer integração com a Plataforma Fala.BR – por se tratar essencialmente de um sistema de gerenciamento de processos e documentos, que prioriza a transparência, no qual o acesso à informação é a regra e o sigilo é a exceção, conforme registrado na introdução do Manual do Usuário SEI 4.0:

O SEI é um sistema de gestão de processos e documentos arquivísticos eletrônicos que tem o objetivo de aprimorar a gestão documental e tramitação de processos administrativos eletrônicos, contribuindo para o controle, a padronização e a manutenção de documentos via processos digitais, bem como **para o aumento** da eficiência da gestão pública e **da transparência** dos processos de trabalho. (original sem o grifo)

Apesar de a equipe de avaliação não ter efetuado análise sobre processos autuados no SEI/MT, é essencial registrar que essa metodologia adotada para o tratamento das manifestações, em que a manifestação é extraída da Plataforma Fala.BR para a autuação de processo no SEI, não atende integralmente aos requisitos de segurança e de rastreabilidade estabelecidos na legislação – especialmente em relação às denúncias e, paralelamente, às comunicações.

Cabe destacar que o tratamento de manifestações em ambiente externo à Plataforma Fala.BR eleva o risco de exposição de informações sensíveis.

No que se refere à rastreabilidade das manifestações, por exemplo, observa-se que, no método de tratamento adotado pelas áreas de apuração do Ministério dos Transportes, não há registro, na Plataforma Fala.BR, das ações realizadas no processo de apuração, nem do nome de todos os possíveis agentes que tiveram acesso ao seu conteúdo, nem das respectivas datas de acesso após a extração da manifestação da Plataforma Fala.BR.

Em face disso, conclui-se pela necessidade de aprimoramento da metodologia de tratamento das manifestações pelas áreas respondentes e de apuração do Ministério

dos Transportes, com a sugestão de que seja adotado o módulo de tramitação e tratamento da Plataforma Fala.BR, que mantém em seus registros internos todas as etapas do tratamento das manifestações, desde o recebimento até a efetiva resolatividade, o que propicia a rastreabilidade dos acessos necessários ao tratamento, aprimorando os controles internos existentes ao oferecer segurança adicional ao fluxo das informações e o controle dos prazos legais.

É oportuno destacar que a utilização do módulo é indicada para todas as tipologias de manifestações, uma vez que a todas elas se aplicam a necessidade de salvaguarda dos dados pessoais do manifestante, conforme a Lei nº 13.460/2017, art. 10, § 7º:

Art. 10. A manifestação será dirigida à ouvidoria do órgão ou entidade responsável e conterá a identificação do requerente.

(...)

§ 7º A identificação do requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Por fim, frisa-se que a utilização do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR permite mais agilidade e segurança no tratamento de dados e nas interlocuções entre a ouvidoria e as áreas internas responsáveis pela elaboração das respostas às manifestações ou pela apuração dos fatos denunciados, observando-se o princípios da eficiência e da celeridade, previstos na referida Lei nº 13.460/2017, art. 12, além de oferecer medidas técnicas aptas a proteger os dados pessoais nos procedimentos de tramitação para as áreas respondentes responsáveis/de apuração da entidade, em conformidade com a LGPD.

Por fim, registra-se que as medidas de mitigação de riscos previstas na Portaria CGU nº 581/2021 (art. 19, § 2º) não foram informadas à CGU.

### 1.3. Lacunas no Relatório de Gestão da Ouvidoria do MT

Em consulta ao portal do Ministério dos Transportes, na Internet, por meio do atalho <https://www.gov.br/transportes/pt-br/ouvidoria/relatorios-e-publicacoes>, entre outros, foi possível obter acesso aos relatórios de gestão da ouvidoria, de 2019 a 2023, verificando-se, portanto, o atendimento ao que determina o caput do art. 52 da Portaria CGU nº 581/2021, vigente durante o período avaliado.

Nada obstante, observaram-se pendências em relação ao §1º do mesmo artigo, que trata do conteúdo mínimo do relatório de gestão, visto que no tocante ao relatório referente ao período sob análise, não foram encontradas, no Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria do MT, exercício de 2023, as informações requeridas nos incisos IV e VI do referido §1º do art. 52, transcritos a seguir:

[...]

IV - a análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas;

(...)

VI - ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos.

Em face da revogação da Portaria CGU nº 581/2021, pela Portaria Normativa nº 116/2024, e para fins de referência, ressalta-se que os conteúdos mencionados acima, em relação à portaria revogada, podem ser encontrados no art. 60, *caput*, e, mais especificamente quanto às pendências identificadas, no §1º, IV e V, do referido artigo da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

#### 1.4. Oportunidade de aprimoramento do acesso às informações de transparência, no portal do MT e na seção “Ouvidoria”, na Internet

Por meio de acesso ao portal do Ministério dos Transportes, na Internet, ainda tendo como critério a Portaria CGU nº 581/2021, em face de sua vigência durante o período analisado, verificaram-se pendências relativas a algumas das obrigações de transparência estabelecidas no art. 71, I e II, da citada portaria, entre as quais mencionam-se a ausência de “*banner* de acesso direto à Plataforma Fala.BR, com URL específica para o órgão ou entidade”, requerido pelo inciso I.

Adicionalmente, em relação ao conjunto mínimo de informações que deveriam ser apresentadas na seção “ouvidoria”, verificou-se a ausência do que era exigido pelo inciso II, alíneas “d”, “e” e “g”:

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:

[...]

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;

[...]

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

#### 1.5. Inexistência de fluxos institucionalizados das atividades de Ouvidoria do MT

Relativamente à alínea “g”, acima transcrita, verificou-se que por meio das respostas ao questionário de avaliação, a unidade havia informado: “Os fluxos estão publicados no site do MT: <https://www.gov.br/transportes/pt-br/ouvidoria/manuais-e-fluxogramas>”.

Entretanto, observou-se que no atalho informado pela unidade setorial não se encontra disponível o fluxo para o tratamento das manifestações pela Ouvidoria do MT, conforme mencionado no item “A.8” do Apêndice “A” do presente relatório.

Ainda a respeito da alínea “g”, cumpre mencionar a questão 13, do questionário de avaliação enviado à unidade setorial:

Existe algum normativo que regulamente o recebimento e o tratamento de manifestações de ouvidoria no âmbito da respectiva entidade? Qual o número do normativo e a respectiva data de publicação no Diário Oficial? Esse normativo abrange as manifestações eventualmente a recebidas em outras áreas?

Em resposta, a Ouvidoria informou que “o normativo está em minuta aguardando aprovação e publicação e prevê as manifestações eventualmente recebidas em outras áreas”.

Nada obstante a existência de minuta de normativo informada, cumpre recordar que é dever das unidades do SisOuv definir os fluxos internos para o tratamento de manifestações, conforme determinava o art. 42 da Portaria CGU nº 581/2021 e de acordo com o que se encontra atualmente estabelecido no art. 21 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024:

Art. 21. As unidades setoriais do SisOuv deverão definir os fluxos internos para o tratamento de manifestações de ouvidoria e dar-lhes publicidade no sítio institucional do órgão ao qual estão vinculadas.

#### **1.6. Ausência de pseudonimização no campo “teor” e em anexos de algumas das denúncias cadastradas na Plataforma Fala.BR**

Da análise da amostra de manifestações do tipo denúncia, mencionada na seção “resultado dos exames”, verificou-se a existência de informações expostas em algumas das manifestações registradas na Plataforma Fala.BR do tipo “denúncia”, seja no campo da manifestação denominado “teor”, seja em imagens ou em documentos anexos às manifestações.

Entre as informações expostas citam-se, por exemplo, o nome de um denunciante ou o número de um auto de infração (que pode identificar a pessoa).

Verificou-se, de forma amostral, a existência de “extrato do teor” apenas em denúncias originárias de outras unidades do SisOuv, indicando que foi realizada a devida pseudonimização requerida pelos dispositivos normativos, tais como o art. 34 da Portaria CGU nº 581/2021 ou o art. 42 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

Recorde-se que a pseudonimização reveste-se de especial relevância no caso da Ouvidoria do MT, pelo fato de que a referida unidade setorial utiliza o sistema SEI para o trâmite às áreas responsáveis e para o tratamento das denúncias recebidas, em função do risco de vazamento de informações e em atenção ao que determina o Decreto nº 10.153/2019, art. 6º, §3º:

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, e no art. 4º-B da Lei nº 13.608, de 2018. (Redação dada pelo Decreto nº 10.890, de 2021)

[...]

§ 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.

## RECOMENDAÇÕES

Diante do exposto, tomando-se por base os achados elencados na seção “Resultados dos Exames”, o presente relatório consigna as seguintes recomendações à Ouvidoria do MT, em ordem de prioridade:

1. marcar corretamente a resolutividade, eventualmente por meio de orientação ou de capacitação da equipe da Ouvidoria, em atenção ao art. 29, Parágrafo único da Portaria Normativa CGU nº 116/2024;
2. avaliar a adoção, pelas áreas respondentes e, no caso de denúncias, pelas áreas de apuração do Ministério dos Transportes, do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, em observância ao art. 44 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, a fim de possibilitar maior segurança, rastreabilidade e mensuração de resolutividade, visando ainda mitigar a replicação de informações sensíveis em outros sistemas;
3. atentar para os requisitos de conteúdo mínimo, no momento de elaboração do relatório de gestão da Ouvidoria, em observância à Portaria Normativa CGU nº 116/2024, art. 60 *caput* e, especialmente, ao §1º, IV a VII do mesmo artigo;
4. adotar providências visando complementar as informações mínimas na seção “Ouvidoria”, no portal do MT, na Internet, as quais são requeridas pelo artigo 71, II, da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, alíneas “d” e “f”;
5. implementar formalmente o fluxo institucionalizado para garantir o registro e o tratamento uniforme das manifestações de ouvidoria recebidas, tanto por meio da Plataforma Fala.BR, quanto por meio dos demais canais de atendimento; e
6. proceder à pseudonimização de todas as denúncias registradas na Ouvidoria do MT na Plataforma Fala.BR, observando as medidas de proteção à identidade do denunciante.

## CONCLUSÃO

O presente trabalho de avaliação teve o objetivo de avaliar a atual estrutura organizacional da Ouvidoria do MT, bem como os fluxos e os procedimentos destinados a atender as demandas de ouvidoria, com vistas à melhoria de sua gestão. Desse modo, foram analisados o fluxo de tratamento das manifestações, a estrutura e a gestão da unidade.

A partir das análises realizadas, concluiu-se que a unidade avaliada, de um modo geral, exerce adequadamente as atividades de ouvidoria, exceto pela utilização do sistema SEI para a tramitação de manifestações para as áreas responsáveis, em uma

prática que não atende integralmente aos requisitos de segurança e de rastreabilidade previstos no artigo 19, § 1º, da Portaria CGU nº 581/2021 e no art. 44 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, uma vez que um eventual vazamento de informações oriundas de uma denúncia ou de uma comunicação de irregularidades pode apresentar potencial impacto no cumprimento de suas atribuições legais.

Nada obstante, foram identificadas quatro oportunidades de aprimoramento que podem contribuir para o cumprimento da missão institucional da Ouvidoria do MT.

A primeira oportunidade de aprimoramento refere-se ao tratamento das manifestações, especialmente visando ao adequado registro da resolutividade, como elemento gerencial que propicia a identificação dos serviços públicos, das condutas de seus agentes ou dos assuntos mais críticos no âmbito do MT.

A segunda oportunidade de aprimoramento refere-se à adoção do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR pelas áreas respondentes e de apuração do Ministério, visando minimizar os riscos que possam ameaçar a salvaguarda dos direitos do manifestante.

A terceira oportunidade de aprimoramento vincula-se ao relatório de gestão da unidade setorial como instrumento de transparência ativa do MT, sobretudo no que se refere ao processo de elaboração do referido relatório, em observância aos requisitos mínimos legalmente estabelecidos.

Por fim, no mesmo sentido da terceira oportunidade mencionada acima, a quarta oportunidade de aprimoramento volta-se à complementação de informações no sítio do Ministério dos Transportes, na Internet, pela facilitação do acesso ao conjunto mínimo de informações previsto em norma.

## APÊNDICES

## Apêndice A

### Informações Detalhadas da Unidade Avaliada

As informações da Unidade Avaliada 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 1: Informações Gerais da Unidade Avaliada**

| CAMPO                         | TEOR  |
|-------------------------------|---|
| <b>Esfera de Poder</b>        | Poder Executivo federal   |
| <b>Natureza jurídica</b>      | Administração Direta  |
| <b>Posição no Organograma</b> | Órgão de assistência direta e imediata ao Ministro de Estado  |
| <b>E-mail</b>                 | ouvidoria@transportes.gov.br  |
| <b>Página na Internet</b>     | <a href="https://www.gov.br/transportes/pt-br/ouvidoria/pagina-inicial-ouvidoria">https://www.gov.br/transportes/pt-br/ouvidoria/pagina-inicial-ouvidoria</a> |
| <b>Endereço</b>               | Esplanada dos Ministérios, Bloco 'R', térreo<br>70297-400, Brasília (DF)  |
| <b>Telefone</b>               | (61) 2029-8090  |
| <b>Canais de Atendimento</b>  | Internet (Fala.BR, e-mail e <i>ChatBot</i> , presencial, telefônico e via postal.   |
| <b>Horário de atendimento</b> | 24h (internet) ou dias úteis das 8 às 18h (telefone ou presencial)  |
| <b>Ouvidora</b>               | Rosana Daher Van Der Broocke  |

**Fonte:** elaboração própria, a partir de informações oriundas do sítio da entidade na Internet e de respostas ao questionário de avaliação.

#### A.2 Competências

De acordo com o Decreto nº 11.360/2023, art. 2º, I, h, que aprova a estrutura regimental do Ministério dos Transportes – MT, a Ouvidoria é um dos órgãos de assistência direta e imediata ao Ministro de Estado.

Em resposta ao questionário de avaliação, a Ouvidoria informou ter acesso à alta administração do Ministério para fins de apresentação de reportes/resultados, com o adequado grau de independência funcional.

O artigo 10 do referido decreto fixou as seguintes competências para a unidade setorial:

- I - planejar, coordenar e monitorar o atendimento às manifestações recebidas dos cidadãos e as atividades de acesso à informação;
- II - exercer a função de canal de recebimento de denúncias no Ministério;
- III - planejar, coordenar, realizar e monitorar as avaliações de satisfação com os serviços do Ministério;
- IV - coordenar e realizar as atividades de encarregado pelo tratamento de dados pessoais do Ministério, nos termos do disposto no art. 41 da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018;

V - planejar e coordenar comitê técnico das ouvidorias dos órgãos do Ministério e das suas entidades vinculadas e supervisionar as atividades e os resultados decorrentes da participação social nas ouvidorias;

VI - representar o Ministério em grupos, comitês e fóruns relacionados às atividades de ouvidoria e proteção de dados pessoais; e

VII - planejar, coordenar e supervisionar a execução das atividades do Ministério relacionadas ao Sistema de Ouvidorias Federais e das atividades junto à Ouvidoria-Geral da União.

Parágrafo único. As atividades decorrentes de participação social no âmbito da Ouvidoria serão realizadas em articulação com a Assessoria de Participação Social e Diversidade.

### **A.3 Normativos Internos**

A Ouvidoria do MT informou, em resposta ao questionário de avaliação, que ainda não possui um normativo que regulamente o recebimento e o tratamento de manifestações de ouvidoria, apesar de atualmente existir uma minuta de norma com essa finalidade, “aguardando aprovação e publicação”, a qual abrange ainda o tratamento a ser dispensado a eventuais manifestações recebidas por outras áreas do Ministério.

### **A.4 Força de Trabalho e Estrutura Física**

O quadro de pessoal da Ouvidoria do MT é composto por 2 (dois) servidores efetivos e 6 (seis) terceirizados, metade da força de trabalho possuindo o ensino médio como grau de instrução e a outra metade, a formação superior.

A Ouvidoria informou ainda que o tempo médio de atuação dos componentes do seu quadro de pessoal em atividades de ouvidoria encontra-se assim dividido: dois (2), com até um ano; três (3) possuem entre um e dois anos; dois (2) atuam entre dois e quatro anos; e a Sra. Ouvidora possui mais de quatro anos de atuação na área de ouvidoria.

Quanto à estrutura física disponibilizada pelo MT para a atuação da Ouvidoria, a unidade informou que no caso de atendimento presencial, a ouvidoria dispõe de espaço de uso exclusivo para atendimento no térreo do edifício, de fácil acesso e bem identificado, com uma sala exclusiva para o atendimento de denúncias, adequada à proteção do denunciante.

### **A.5 Mandato do Ouvidor**

De acordo com as informações apresentadas em resposta ao questionário de avaliação, o início da atuação da atual Ouvidora, a Sra. Rosana Daher Van Der Broocke, ocorreu em 18/05/2023, de acordo com a Portaria nº 46, de 11 de março de 2021, publicada no DOU de 12 de março de 2021.

### **A.6 Canais de Atendimento**

Por meio do questionário de avaliação respondido pela Ouvidoria do MT, verificou-se que são disponibilizados os seguintes canais de atendimento: i) o presencial,

de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h; ii) a via postal (na sala da Ouvidoria situada na Esplanada dos Ministérios, Bloco 'R', Térreo, Brasília (DF), DF, CEP: 70297-400 – endereço para o atendimento presencial e postal); iii) a via telefônica (61) 2029 8090 – no mesmo horário de atendimento presencial); iv) a Plataforma Fala.BR, que funciona 24 horas/dia; v) o endereço eletrônico da Ouvidoria ([ouvidoria@transportes.gov.br](mailto:ouvidoria@transportes.gov.br)); e vi) via *ChatBot* – [www.transportes.gov.br](http://www.transportes.gov.br).

Posteriormente, em reunião virtual realizada em 07/10/2024, a Senhora Ouvidora informou que o atendimento telefônico tem sido substituído por *webchat* operado por agentes de ouvidoria, por meio do qual também é efetuado o atendimento a cidadãos que procuram a Ouvidoria do MT.

Adicionalmente, é realizado o atendimento por meio de inteligência artificial, o *Chatbot* denominado de Mauá.

De acordo com as informações apresentadas no Relatório de Gestão da Ouvidoria, exercício de 2023, disponível no atalho <https://www.gov.br/transportes/pt-br/ouvidoria/RelatorioAnual2023Ouvidoria.pdf>, o *ChatBot* Mauá, originado ainda na gestão do então MInfra:

é um produto relevante do projeto de transformação digital para um atendimento inteligente da Ouvidoria do MT, resultado de um esforço conjunto entre a Ouvidoria e a Subsecretaria de Gestão Estratégica, Tecnologia e Inovação - SGETI do Ministério.

A solução consiste na utilização de inteligência artificial para interagir com os cidadãos, proporcionando um atendimento preciso e direto, com respostas rápidas baseadas na base de conhecimento interna, além de oferecer uma interface simples e funcional de integração com a Plataforma Fala.BR, permitindo o registro das manifestações direto na Plataforma Fala.BR, cumprindo os requisitos legais impostos pelas legislações que regem as ouvidorias públicas.

Observou-se que se trata de ferramenta ainda em desenvolvimento, que de fato agiliza o atendimento a determinadas demandas, no âmbito das competências da Ouvidoria do MT, em função de facilitar o acesso à base de conhecimento do Ministério, especialmente sobre temas recorrentes e como todo sistema informático, depende de aprimoramentos.

Conforme destacado no referido relatório de gestão, por meio do atendente virtual Mauá, o cidadão conta com os seguintes benefícios:

- Integração total com a Plataforma Fala.BR, permitindo o registro de todas as tipologias de manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação pelo próprio *chatbot*;
- Inovação permitindo a recuperação do número do protocolo e código de acesso à manifestação pelo *chatbot*, funcionalidade que ainda não era oferecida pela Plataforma Fala.BR;
- Aperfeiçoamento da Inteligência Artificial para respostas rápidas ao cidadão;
- Possibilidade de Acesso à Carta de Serviços do MT direto pelo Mauá;
- Possibilidade de consultar às manifestações direto pelo Mauá;
- Aperfeiçoamento no fluxo de registro de denúncias para garantir a proteção ao denunciante;

Como aspecto específico, pode-se mencionar o fato de que pelas próprias características da ferramenta, que atua por meio de API disponibilizada pela Plataforma Fala.BR, especialmente nos casos de manifestações de caráter anônimo, não é possível extrair informações de cunho gerencial respeitantes ao número de manifestações apresentadas por um determinado cidadão, por exemplo.

A Ouvidoria do MT pretende expandir do atendimento aos usuários, por meio da plataforma do WhatsApp Business, com o objetivo de facilitar e de aprimorar a interface da Ouvidoria do MT com o cidadão.

### A.7 Sistemas Informatizados

O sistema informatizado utilizado pela Ouvidoria do MT para o desempenho das suas atividades é a Plataforma Fala.BR, por meio da qual deveriam ser realizadas todas as atividades relativas ao tratamento de manifestações de ouvidoria, no exercício das competências estabelecidas no art. 10 do decreto de estrutura regimental do MT.

Entretanto, apesar de ter respondido que “todas as manifestações de ouvidoria são tratadas e tramitadas no Fala.BR” em atenção à pergunta 15 do questionário de avaliação, cumpre registrar que a partir da análise do tratamento na Plataforma Fala.BR, verificou-se que a unidade setorial utiliza adicionalmente o Sistema SEI, por meio do qual efetua o envio das manifestações às unidades responsáveis, em uma prática que não atende integralmente aos requisitos de segurança e de rastreabilidade previstos no artigo 19, § 1º, da Portaria CGU nº 581/2021 e no art. 44 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

### A.8 Fluxo Interno de Tratamento

Em que pese a Ouvidoria do MT ter informado, por meio das respostas ao questionário de avaliação, que os fluxos de recebimento e de tratamento de manifestações encontram-se no atalho <<https://www.gov.br/transportes/pt-br/ouvidoria/manuais-e-fluxogramas>>, verificou-se que ao acessar aquele atalho, em 20/09/2024, identificou-se o desencontro entre os títulos dos atalhos e os respectivos conteúdos, na página, na Internet, para a qual o atalho acima direciona o usuário.

Exemplificativamente, é possível mencionar:

- a) o atalho correspondente ao título “Manual de Recebimento e Tratamento de Manifestações de Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) do MT”, direciona o usuário a baixar o “Manual de Recebimento e Tratamento de Manifestações de Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) do Minfra” (ed. Outubro/2022);
- b) o atalho intitulado “Manual de Recebimento e Tratamento de Denúncias no MT”, direciona o usuário para baixar o arquivo do guia denominado “Transparência Passiva Guia de Acesso Rápido”; e
- c) o atalho denominado de “Fluxograma de Recebimento e Tratamento de Manifestações comuns da Ouvidoria do MT”, na verdade direciona o usuário a baixar o arquivo do guia “Acesso à informação no Ministério dos Transportes”, que esclarece aspectos da LAI e apresenta distinções

entre o Serviço de Informação ao Cidadão – SIC e as atividades de ouvidoria.

Em relação ao item “a”, acima, compreende-se que em face da mais recente reforma ministerial, o MT ainda utilize documentos oriundos do período em que fez parte do Minfra.

Nada obstante, verifica-se que o manual mencionado no item “a”, na verdade, constitui-se apenas em um guia de utilização da Plataforma Fala.BR, não havendo menção aos fluxos de tratamento das manifestações recebidas, especificamente na Ouvidoria do MT, a exemplo do tratamento a ser realizado sobre as manifestações recebidas pelas vias presencial, telefônica, postal ou por e-mail.

Quanto aos itens “b” e “c”, não há relação alguma entre os títulos dos atalhos disponíveis no sítio da internet para o qual se é direcionado e os respectivos documentos baixados, o que dificulta o acesso às informações sobre as atividades de ouvidoria para os cidadãos.

De acordo com as respostas apresentadas ao questionário de avaliação, pela unidade setorial, todas as manifestações de ouvidoria seriam tratadas e tramitadas na Plataforma Fala.BR.

Entretanto, conforme registrado no item A.7, acima, verificou-se que a Ouvidoria do MT utiliza o SEI para tramitar as manifestações para as áreas responsáveis, em uma prática que não atende integralmente aos requisitos de segurança e de rastreabilidade previstos no artigo 19, § 1º, da Portaria CGU nº 581/2021 e no art. 44 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

#### **A.9 Acompanhamento da Carta de Serviços aos Usuários**

Em resposta ao questionário de avaliação, a unidade setorial informou:

A Ouvidoria está em andamento com o projeto de avaliação e melhoria dos serviços e carta de serviços do órgão. Como primeiro passo, verificou todos os serviços publicados no site, categorizando por modal e garantindo uma Carta de Serviços efetiva e atualizada, e corrigiu todos os links para apontarem direto para a Central de Serviços do governo federal. O segundo passo será a avaliação de cada serviço individualmente, da descrição à execução.

Apesar de a Ouvidoria ter informado que ainda não faz a avaliação dos serviços e contar com um “projeto em andamento junto à Subsecretaria de Gestão Estratégica do Órgão”, vale destacar que essa incumbência se encontra em consonância com o art. 10, III, do decreto de estrutura regimental do MT, o Dec. nº 11.360/2023, que contemplou a Ouvidoria com a competência de “planejar, coordenar, realizar e monitorar as avaliações de satisfação com os serviços do Ministério;”.

#### **A.10 Promoção da Participação Social e Resolução Pacífica de Conflitos**

A unidade setorial informou que ainda não possui uma metodologia voltada à promoção da resolução pacífica de conflitos no órgão e que a equipe da Ouvidoria do MT participou de uma capacitação ministrada pela ENAP intitulada “Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias”.

A unidade setorial esclareceu ainda, por meio das respostas ao questionário de avaliação, que não há a realização de trabalho participativo direto com a sociedade.

### A.11 Dados do Painel *Resolveu?* e Atendimento dos Prazos Legais e Satisfação do Usuário

#### a) Quantitativo Geral:

**Figura 1: Quantitativo de Manifestações (Registros entre 01/04/2023 e 31/03/2024)**



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>. Consulta realizada em 23/09/2024.

#### b) Tipologia das manifestações:

**Figura 2: Tipologia das Manifestações (Registros entre 01/04/2023 e 31/03/2024)**



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>. Consulta realizada em 23/09/2024.

c) Resolutividade da demanda:

Figura 3: Quantitativo de Manifestações (Registros entre 01/04/2023 e 31/03/2024)



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>. Consulta realizada em 23/09/2024.

Em relação a este item, sugere-se a leitura dos comentários constantes do achado 1.1, do presente relatório.

d) Motivos de arquivamento:

Figura 4: Motivos de arquivamento de manifestações (Registros entre 01/04/2023 e 31/03/2024)



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>. Consulta realizada em 23/09/2024.

e) Satisfação com a resposta:

**Figura 5: Satisfação dos usuários com as respostas às manifestações (Registros entre 01/04/2023 e 31/03/2024)**



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>. Consulta realizada em 23/09/2024.

## Apêndice B

### Relato da Análise da Amostra

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

#### B.1 Metodologia para Obtenção e Análise da Amostra

No caso da Ouvidoria do MT, a amostra compreendendo inicialmente 100 manifestações foi selecionada sobre a totalidade das manifestações cadastradas na Plataforma Fala.BR, recebidas e concluídas entre 01/04/2023 e 31/03/2024, de um total de 7.514 manifestações recebidas no período sob análise, conforme demonstrado na Figura 1 do Apêndice “A”, do presente relatório.<sup>4</sup>

Esse quantitativo de manifestações foi estratificado de acordo com a tipologia das manifestações, quais sejam: comunicação, denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão. O quadro a seguir contém a composição da amostra por tipo de manifestação.

**Quadro 2: Composição da amostra**

| Tipo         | Quantidade |
|--------------|------------|
| Comunicação  | 03         |
| Denúncia     | 02         |
| Elogio       | 01         |
| Reclamação   | 21         |
| Solicitação  | 68         |
| Sugestão     | 05         |
| <b>Total</b> | <b>100</b> |

**Fonte:** elaboração própria a partir dos dados obtidos da plataforma Fala.BR.

Posteriormente, conforme registrado no Achado 1.1 do presente relatório, optou-se pela seleção de todas as denúncias e as comunicações na Plataforma Fala.BR registradas na Ouvidoria do MT – cadastradas e concluídas no mesmo período sob exame.

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. As dimensões são:

- 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, prorrogáveis

<sup>4</sup> 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.

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 18, 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 quatorze perguntas detalhadas no item B.2, a seguir, com os quantitativos consolidados das respostas e respectivas análises.

## B.2 Estatísticas dos Resultados da Análise da Amostra

### Gráfico 1: Análise das Manifestações - Pergunta 1

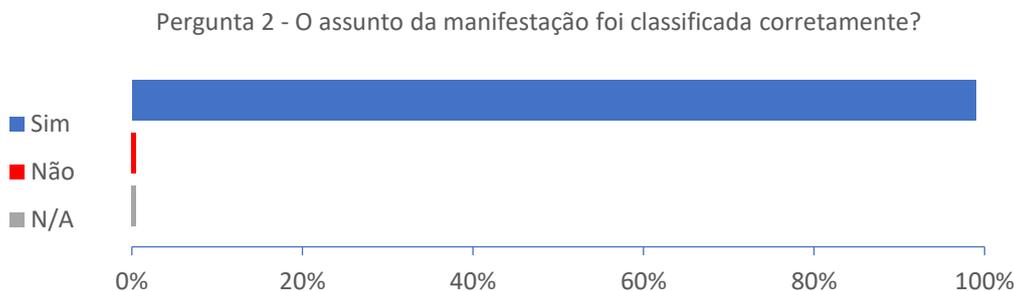
Pergunta 1 - A UA cumpriu o prazo de resposta de 30 dias, prorrogável por igual período?



Fonte: elaboração própria, a partir de dados obtidos da Plataforma Fala BR.

Como se observa no Gráfico 1, acima, a unidade setorial respondeu todas as 100 manifestações analisadas dentro do prazo estipulado na legislação, considerando eventuais prorrogações de prazo.

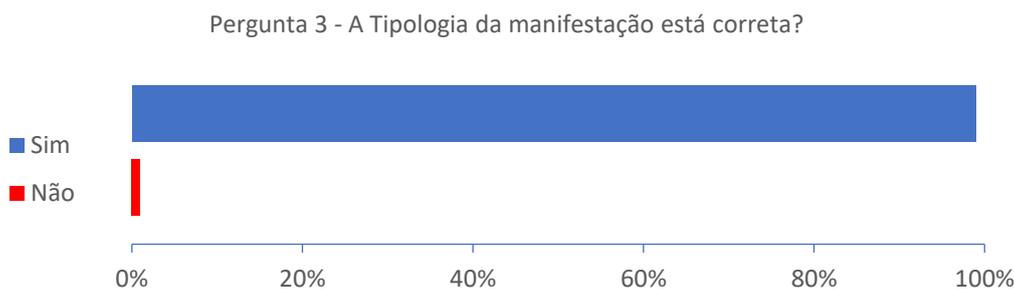
### Gráfico 2: Análise das Manifestações - Pergunta 2



Fonte: elaboração própria, a partir de dados obtidos da Plataforma Fala BR.

Quanto à classificação do assunto, foi observado que as 100 manifestações analisadas foram classificadas corretamente, nada obstante não haver parâmetros expressos, nas normas, para se avaliar objetivamente a classificação atribuída ao assunto das manifestações.

### Gráfico 3: Análise das Manifestações - Pergunta 3



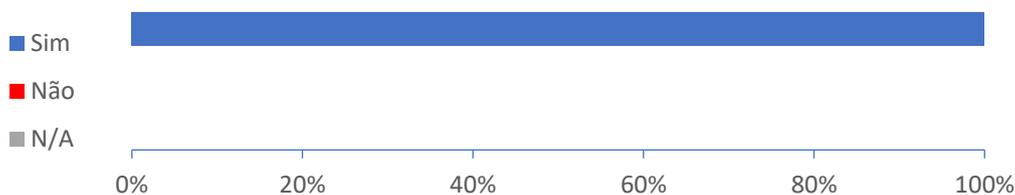
Fonte: elaboração própria, a partir de dados obtidos da Plataforma Fala BR.

Já em relação à classificação da tipologia, constatou-se que 99 das manifestações analisadas foram classificadas corretamente, havendo uma manifestação classificada inadequadamente.

Cumprir destacar que de acordo com o art. 23, § 2º, do Decreto nº 9.492/2018, a comunicação de irregularidade é uma manifestação de origem anônima e não se enquadra nas manifestações descritas pela Lei nº 13.460/2017, não sendo possível o seu acompanhamento pelo autor. Ademais, a Plataforma Fala.BR não permite que essa tipologia de manifestação seja reclassificada, não sendo cabível averiguar a adequação da classificação dessa tipologia.

#### Gráfico 4: Análise das Manifestações - Pergunta 4

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

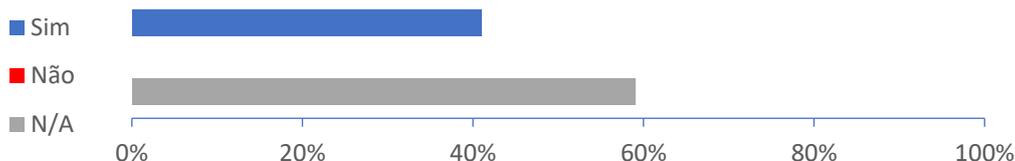


Fonte: elaboração própria, a partir de dados obtidos da Plataforma Fala BR.

Em relação à objetividade e à clareza, observa-se que todas as 100 respostas foram consideradas claras e objetivas, algumas das quais apresentaram ao manifestante sugestão de encaminhamento a entidades ou órgãos externos à plataforma Fala.BR, de acordo com o tema apresentado.

#### Gráfico 5: Análise das Manifestações - Pergunta 5

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

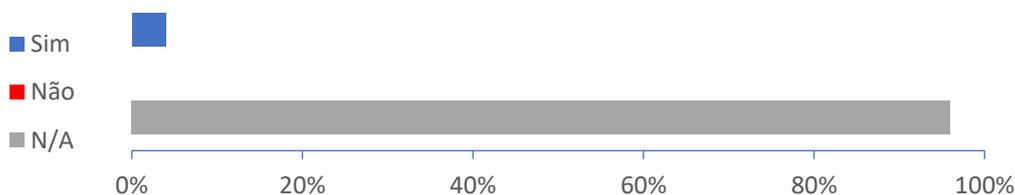


Fonte: elaboração própria, a partir de dados obtidos da Plataforma Fala BR.

No Gráfico 5, acima, verifica-se que a unidade setorial respondeu corretamente que a demanda não era de sua competência em 41, das 100 manifestações analisadas. Adicionalmente, em alguns casos foi sugerido ao manifestante qual órgão ou entidade poderia ser buscado em função do teor da manifestação apresentada. Ao restante das manifestações analisadas, tal resposta não se aplica.

#### Gráfico 6: Análise das Manifestações - Pergunta 6

Pergunta 6 - Os registros de resolutividade das manifestações foram registrados corretamente?



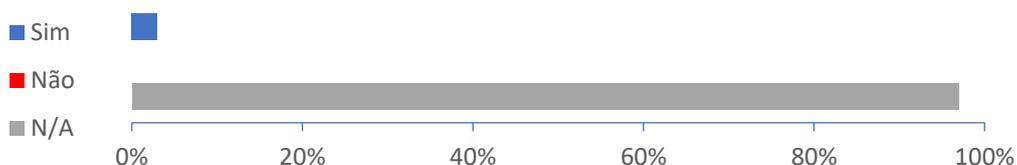
Fonte: elaboração própria, a partir de dados obtidos da Plataforma Fala BR.

Em relação ao registro da resolutividade, das 100 manifestações presentes na amostra, 04 (quatro) tiveram o registro de resolutividade registrado em desacordo com o art. 19, §4º, I, da Portaria CGU nº 581/2021.

Entretanto, cumpre destacar que as 04 (quatro) manifestações representadas no Gráfico 6, acima, referem-se apenas aos dados das manifestações que compuseram a amostra original, cujo tratamento inadequado quanto à resolutividade das manifestações de denúncia e de comunicação foi ratificado ao se analisarem mais manifestações dessas tipologias, pela seleção posterior de todas as manifestações de denúncia e de comunicação na Plataforma Fala.BR – cadastradas e concluídas no mesmo período sob exame, conforme registrado no Achado 1.1 do presente relatório.

#### Gráfico 7: Análise das Manifestações - Pergunta 7

Pergunta 7 - A resposta da Comunicação contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades de apuração competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?

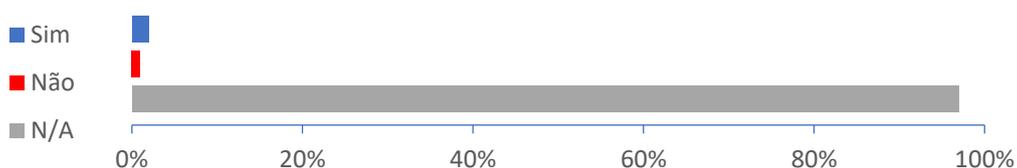


Fonte: elaboração própria, a partir de dados obtidos da Plataforma Fala BR.

Em relação ao tipo Comunicação de Irregularidade, das 100 manifestações presentes na amostra, apenas 03 delas enquadravam-se no caso sob análise, dentre as concluídas, as quais continham informações sobre o encaminhamento às unidades de apuração ou a justificativa para seu arquivamento.

#### Gráfico 8: Análise das Manifestações - Pergunta 8

Pergunta 8 - A resposta da Denúncia contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades de apuração competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?

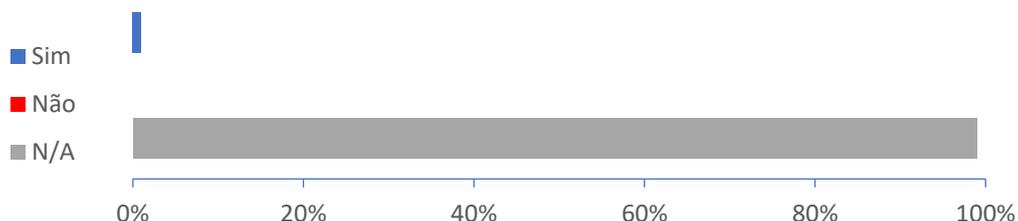


Fonte: elaboração própria, a partir de dados obtidos da Plataforma Fala BR.

Entre as 100 manifestações analisadas, 97 delas não se enquadram na tipologia denúncia, 02 foram respondidas de acordo com os termos da Portaria CGU nº 581/2021, art. 19, V; entretanto, verificou-se o registro inadequado da resolutividade, em desacordo com o art. 19, §4º, I, da mesma norma; e no caso de 01 das manifestações, avalia-se que a ouvidoria deixou de registrar o devido encaminhamento à área responsável para o posterior registro da resolutividade na Plataforma Fala.BR, em desacordo com o art. 19, § 1º e §4º, I.

### Gráfico 9: Análise das Manifestações - Pergunta 9

Pergunta 9 - A Denúncia/Comunicação (se for o caso) foi pseudonimizada?

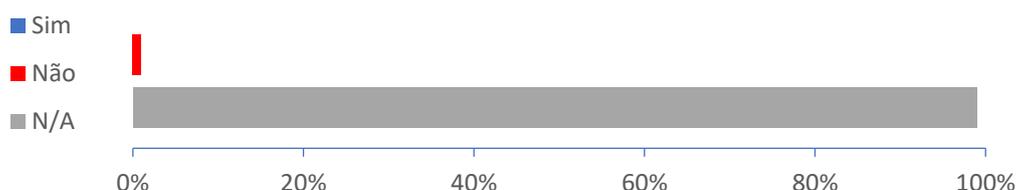


Fonte: elaboração própria, a partir de dados obtidos da Plataforma Fala BR.

Relativamente ao presente tópico da análise realizada, encontrou-se apenas 01 manifestação que demandaria o procedimento de pseudonimização (NUP 50001.xxxxxx/2023-xx), pois em decorrência da falha na readequação da tipologia indicada no Gráfico 3, o procedimento de pseudonimização e o respectivo reencaminhamento deixaram de ser realizados.

### Gráfico 10: Análise das Manifestações - Pergunta 10

Pergunta 10 - Houve Diligência no tratamento da Denúncia / Comunicação?

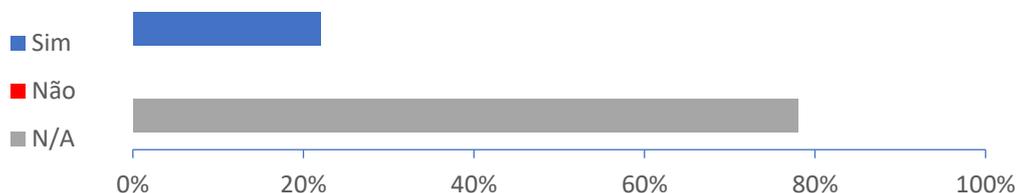


Fonte: elaboração própria, a partir de dados obtidos da Plataforma Fala BR.

Em relação à realização de diligências, verificou-se que apenas no mesmo caso acima mencionado (NUP 50001.xxxxxx/2023-xx), de falha na reclassificação da tipologia, a eventual diligência deixou de ser realizada.

### Gráfico 11: Análise das Manifestações - Pergunta 11

Pergunta 11 - A resposta da Reclamação prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?

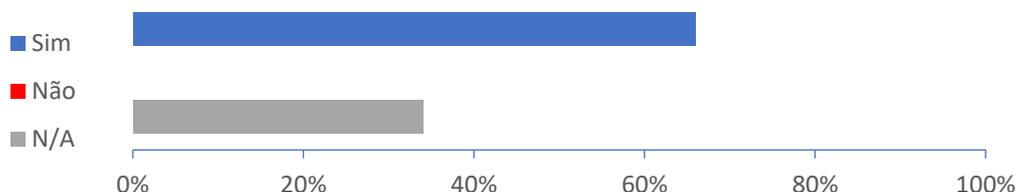


Fonte: elaboração própria, a partir de dados obtidos da Plataforma Fala BR.

No gráfico acima, apenas 22 são relativos ao tipo Reclamação, para os quais foi prestado o devido esclarecimento, de acordo com a Portaria CGU nº 581/2021, art. 19, II. As demais manifestações componentes da amostra não se enquadram na tipologia sob análise.

### Gráfico 12: Análise das Manifestações - Pergunta 12

Pergunta 12 - A resposta da Solicitação de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade?

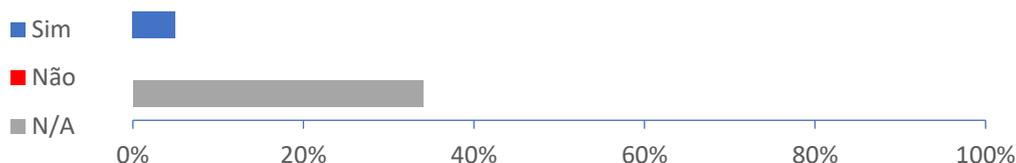


Fonte: elaboração própria, a partir de dados obtidos da Plataforma Fala BR.

No gráfico acima, apenas 66 são relativos ao tipo Solicitação, para os quais foi prestado o devido esclarecimento, de acordo com a Portaria CGU nº 581/2021, art. 19, III. As demais manifestações componentes da amostra não se enquadram na tipologia sob análise.

### Gráfico 13: Análise das Manifestações - Pergunta 13

Pergunta 13 - A resposta da Sugestão contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?

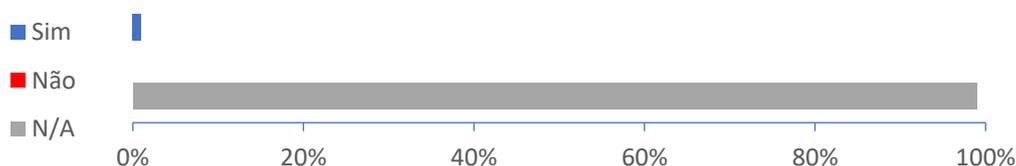


Fonte: elaboração própria, a partir de dados obtidos da Plataforma Fala BR.

No gráfico acima, apenas 05 são relativos ao tipo Sugestão, para os quais foi prestado o devido esclarecimento, de acordo com a Portaria CGU nº 581/2021, art. 19, IV. As demais manifestações componentes da amostra não se enquadram na tipologia sob análise.

### Gráfico 14: Análise das Manifestações - Pergunta 14

Pergunta 14 - A resposta do Elogio informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e à sua chefia imediata?



Fonte: elaboração própria, a partir de dados obtidos da Plataforma Fala BR.

No gráfico acima, apenas 01 tratou do tipo Elogio, para o qual foi informado o devido encaminhamento, de acordo com a Portaria CGU nº 581/2021, art. 19, I. As demais manifestações componentes da amostra não se enquadram na tipologia sob análise.

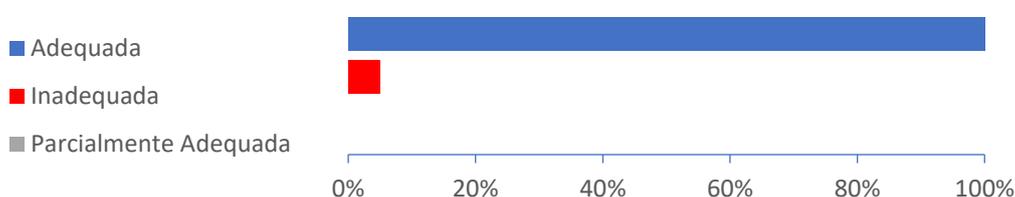
### B.3 Avaliação Final

Por fim, com base 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 100 manifestações analisadas, verificou-se que o tratamento que lhes foi dispensado foi considerado adequado em 95 delas e inadequado no caso das demais 05 manifestações: seja por falha na indicação da resolutividade, seja pelas manifestações com a tipologia inadequada (NUPs 50001.xxxxxx/2023-xx e 50001.xxxxxx/2023-xx) ou ainda em decorrência de falta de pseudonimização e encaminhamento.

**Gráfico 15: Análise das Manifestações - Pergunta 15**

Pergunta 15 - Em sua opinião, como analista, como classifica a análise técnica (mérito) dada pela UA para a manifestação em questão?



**Fonte:** elaboração própria, a partir de dados obtidos da Plataforma Fala BR.

A título de informação, menciona-se que as manifestações são classificadas como inadequadas quando a resposta conclusiva se coaduna ou não com o 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.

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.

## Apêndice C

### Manifestação da Unidade Avaliada

Por meio do Ofício nº 9/2024/OUV-ADM/OUV/GM, de 03/12/2024, a Unidade Setorial enviou a seguinte manifestação, à versão preliminar do Presente Relatório de Avaliação:

O presente documento tem como finalidade apresentar resposta e considerações à versão preliminar do Relatório de Avaliação da Ouvidoria do Ministério dos Transportes, elaborado pela Ouvidoria-Geral da União (OGU). O objetivo do relatório, de acordo com o avaliador, é verificar o pleno exercício das funções de ouvidoria e identificar questões com potencial impacto sobre o cumprimento de obrigações legais, conforme o disposto no artigo 77 da Portaria CGU nº 581/2021. O período avaliado foi de 01/04/2023 a 31/03/2024, e a data de execução foi de 01/09/2024 a 30/09/2024.

Essa análise é essencial para assegurar a conformidade com os normativos aplicáveis e o contínuo aprimoramento das práticas de ouvidoria no Ministério dos Transportes e, tendo em vista que o processo ainda está em curso, entendemos ser oportuno contribuir com a avaliação com os pontos a seguir:

#### 1. ACHADOS

##### **Achado 1.1 - Registro inadequado de resolutividade nas manifestações do tipo “denúncia” e “comunicação”; e inadequação do teor da “resposta conclusiva” registrada nas respectivas manifestações.**

Em relação ao apontamento sobre o registro inadequado de resolutividade e a inadequação do teor das respostas conclusivas em manifestações do tipo “denúncia” e “comunicação”, reconhecemos que, em alguns casos, foram registradas como “conclusivas” denúncias ainda em processo de apuração. Esse procedimento será ajustado para atender integralmente à legislação vigente, especialmente o disposto no Art. 19, §4º, I, da Portaria CGU nº 581/2021 (atualmente substituída pela Portaria Normativa CGU nº 116/2024). As denúncias e comunicações em apuração serão registradas como “não resolvidas” enquanto persistirem providências a serem adotadas.

Estamos implementando medidas para reforçar o acompanhamento e o controle desses registros, incluindo capacitação da equipe e revisão dos fluxos internos, de modo a garantir que os processos sigam as determinações legais. Além disso, revisaremos os registros existentes para corrigir eventuais inconsistências.

##### **Achado 1.2 - Oportunidade de aprimoramento da metodologia de envio de manifestações às áreas responsáveis**

Com relação ao apontamento sobre a metodologia de envio de manifestações às áreas responsáveis, esclarecemos que a Ouvidoria segue integralmente o que determina a legislação vigente, utilizando exclusivamente a Plataforma Fala.BR para tramitação e tratamento de todas as manifestações de ouvidoria.

Nos casos de denúncias e comunicações, a Ouvidoria realiza a tramitação inicial pela Plataforma Fala.BR para a unidade de apuração responsável. Após o recebimento da denúncia, tal unidade realiza o devido cadastramento do processo no Sistema Eletrônico de Informações (SEI), com vistas à apuração, e posteriormente informa à Ouvidoria o número do processo gerado. Esse número é comunicado ao manifestante, permitindo o acompanhamento do

seu andamento e, quando concluído, a possibilidade de pedido de acesso à íntegra do processo, conforme previsto na legislação.

É importante destacar que a Ouvidoria não realiza o cadastramento de manifestações no SEI, tampouco tem acesso aos processos de apuração registrados nesse sistema. Esse procedimento é de responsabilidade exclusiva da unidade de apuração, que o conduz em conformidade com os requisitos de segurança da informação e proteção ao denunciante estabelecidos pelas legislações vigentes.

Portanto, reiteramos que os fluxos adotados pela Ouvidoria estão em conformidade com a legislação aplicável e as diretrizes normativas, garantindo tanto a rastreabilidade quanto a segurança das informações tramitadas, conforme previsto nos normativos do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal.

#### Análise da equipe de avaliação, relativamente ao Achado 1.2:

Com fundamento na manifestação apresentada pela Unidade Setorial, verificou-se a necessidade de se procederem ajustes no texto original do achado 1.2, constante da versão preliminar do presente relatório, com o objetivo de adequar a análise, passando-se a focar a etapa de tratamento das manifestações de ouvidoria, a qual atualmente transcorre externamente à Plataforma Fala.BR, visto que as áreas respondentes e de apuração do Ministério dos Transportes utilizam o SEI para essa finalidade.

#### **Achado 1.3 - Lacunas no Relatório de Gestão da Ouvidoria do MT**

Em relação a falha identificada no relatório de gestão da Ouvidoria do Ministério dos Transportes, especificamente no que diz respeito à ausência de algumas informações exigidas pela legislação vigente, reconhecemos a falha e informamos que estamos em processo de elaboração de uma nova versão que contemplará integralmente os requisitos necessários, incluindo a análise de problemas recorrentes, as soluções adotadas, as ações exitosas, as dificuldades enfrentadas, e as propostas de ações para superá-las, com indicação dos responsáveis e prazos, conforme disposto na Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

Além disso, nos comprometemos a garantir que as próximas edições do relatório atendam plenamente aos critérios legais e contribuam para a transparência e melhoria contínua das atividades da Ouvidoria.

#### **Achado 1.4 - Oportunidade de aprimoramento do acesso às informações de transparência, no portal do MT e na seção “Ouvidoria”, na Internet**

Agradecemos a sinalização das oportunidades de melhoria relacionadas ao acesso às informações de transparência no portal do Ministério dos Transportes, especialmente na seção “Ouvidoria”.

Com vistas a assegurar que as informações obrigatórias estejam devidamente publicadas, acessíveis e atualizadas, será feita uma revisão detalhada no conteúdo do portal para identificar e corrigir eventuais lacunas, garantindo o cumprimento integral das recomendações.

Sendo assim, para permitir ao cidadão transparência e clareza no acesso às informações e contribuir para o fortalecimento da governança e da confiança no órgão, atualizaremos as informações exigidas, incluindo links para relatórios de gestão, painéis de controle e demais conteúdos previstos nos normativos aplicáveis.

### **Achado 1.5 - Inexistência de fluxos institucionalizados das atividades de Ouvidoria do MT**

Os fluxos internos das atividades de ouvidoria para assegurar transparência e padronização no tratamento das manifestações recebidas, em alinhamento com o que determina o Art. 21 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, estão em fase final de elaboração para publicação.

Com isso, reforçamos nosso compromisso em fortalecer a confiança na Ouvidoria, garantindo maior previsibilidade no atendimento, assegurando que todos possam compreender claramente os procedimentos adotados para o recebimento, análise, encaminhamento e resposta das manifestações.

### **Achado 1.6 - Ausência de pseudonimização no campo “teor” e em anexos de algumas das denúncias cadastradas na Plataforma Fala.BR**

A Ouvidoria do Ministério dos Transportes é extremamente cuidadosa e responsável no que se refere à proteção da identidade dos denunciantes, conforme previsto na legislação vigente, incluindo o Decreto nº 10.153/2019 e a Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

Reconhecemos, entretanto, que pode ter ocorrido, de forma excepcional, o cadastramento de uma manifestação sem a devida pseudonimização. Ressaltamos, no entanto, que essa situação é completamente atípica e não reflete os procedimentos regulares e o compromisso com a segurança e a confidencialidade das informações.

Cientes da importância desse procedimento para a segurança e a confiança do cidadão, reforçaremos as orientações e capacitações junto à equipe para garantir que todos os casos sejam tratados com a devida atenção e que não ocorram mais falhas nesse aspecto.

Nos comprometemos a monitorar continuamente esse processo, assegurando a proteção dos dados dos denunciantes e a conformidade com as normas aplicáveis.

## **2. OPORTUNIDADES DE APRIMORAMENTO**

Agradecemos as orientações detalhadas e as oportunidades de melhoria indicadas no relatório, que certamente contribuirão para o aprimoramento contínuo das atividades da Ouvidoria do Ministério dos Transportes.

Com relação à Oportunidade 2, informamos que desde julho de 2021 já atendemos integralmente a essa recomendação, utilizando exclusivamente a Plataforma Fala.BR para o tratamento e tramitação de todas as manifestações. Esse procedimento já está alinhado às diretrizes estabelecidas pela legislação vigente, garantindo segurança, rastreabilidade e eficiência no tratamento das demandas.

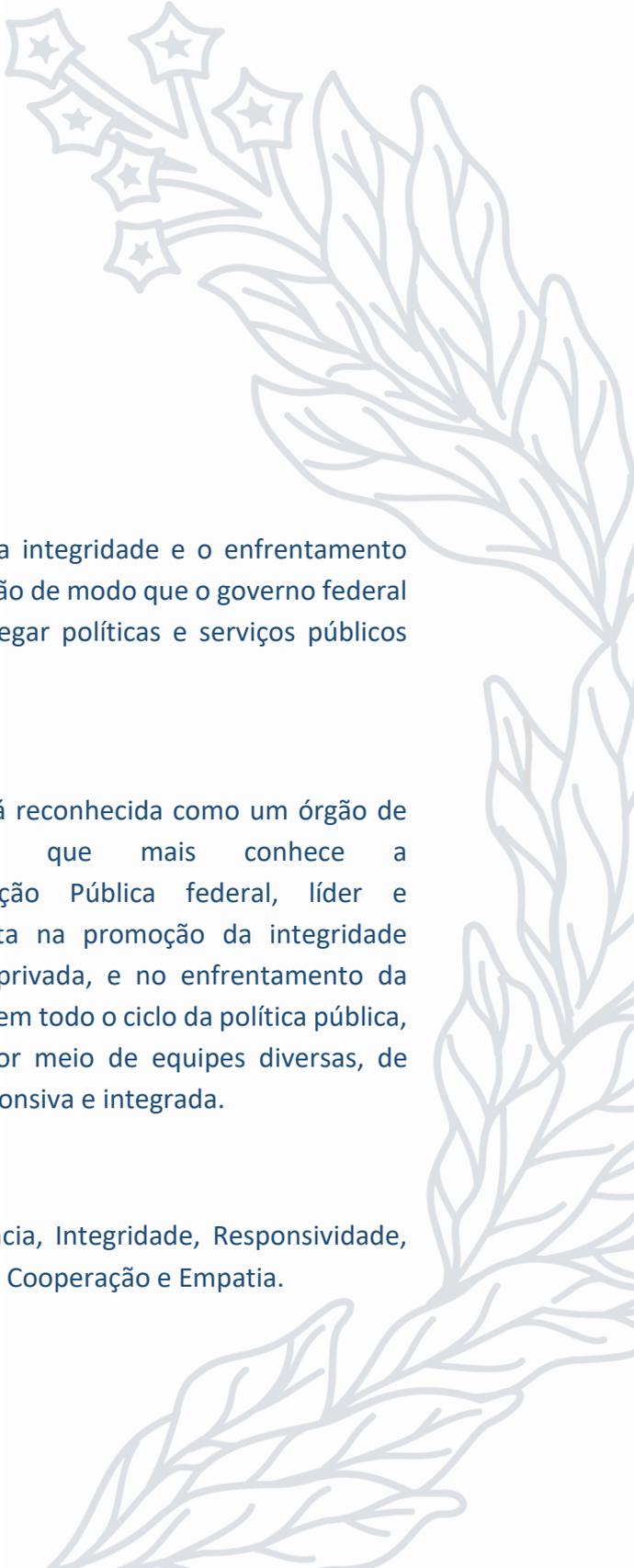
Quanto às demais oportunidades mencionadas (1, 3 e 4), reconhecemos a importância das sugestões, acatamos as orientações e estamos adotando as providências necessárias para implementar as melhorias recomendadas, com vistas a garantir maior qualidade no atendimento ao cidadão e no cumprimento das obrigações legais.

## **3. SISTEMAS INFORMATIZADOS**

Reiteramos que a Ouvidoria do Ministério dos Transportes utiliza exclusivamente a Plataforma Fala.BR desde julho de 2021 para a tramitação de todas as manifestações de ouvidoria, conforme já mencionado anteriormente e em total conformidade com o que determina a legislação vigente.

Reforçamos que este é o único sistema utilizado pela Ouvidoria para o tratamento e acompanhamento das manifestações, garantindo segurança, rastreabilidade e alinhamento com os normativos aplicáveis.

Face a todo exposto, reiteramos nosso compromisso com a excelência no desempenho das atividades da Ouvidoria e encaminhamos a presente análise e considerações sobre o Relatório preliminar de “Avaliação da Ouvidoria do Ministério dos Transportes” para a Ouvidoria Geral da União – OGU.



## **MISSÃO**

Promover a integridade e o enfrentamento da corrupção de modo que o governo federal possa entregar políticas e serviços públicos efetivos.

## **VISÃO**

A CGU será reconhecida como um órgão de excelência, que mais conhece a Administração Pública federal, líder e protagonista na promoção da integridade pública e privada, e no enfrentamento da corrupção em todo o ciclo da política pública, atuando por meio de equipes diversas, de forma responsiva e integrada.

## **VALORES**

Transparência, Integridade, Responsividade, Resiliência, Cooperação e Empatia.