

# RELATÓRIO DE GESTÃO

| Ouvidoria

2023

## Departamento Nacional de Infraestrutura de Transportes – DNIT

Presidente da República  
**Luiz Inácio Lula da Silva**

Ministro dos Transportes  
**Renan Filho**

Diretor-Geral do DNIT  
**Fabricio de Oliveira Galvão**

Ouvidor, Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais do DNIT (LGPD) e  
Autoridade de Monitoramento da LAI

**Ebert Gustavo Ribeiro**

Equipe da Ouvidoria (Dez/2023)

**Ebert Gustavo Ribeiro**

**Brunno Alvares Barra**

**Flávio Bazzano Franco**

**João Aurélio Vilasboas Viana**

**João Marcelo Lima de Andrade**

**José Lucas Lima Barbosa**

**José Oliveira dos Santos Filho**

**Jucileide Galdino da Silva**

**Kênia Lemos Rodrigues**

**Maissa de Sousa Barbosa**

**Maria Mônica Ribeiro Inácio**

**Natália Mourão Ataide dos Reis Texeira**

**Regina Marta Ferreira Lopes**

**Rondinellis Silva Pereira**

Elaboração:

**Brunno Alvares Barra**

Revisão:

**Valdireni Aparecida Cenerini**

Diagramação:

**Coordenação-Geral de Comunicação Social - CGCOM/DNIT**

# Sumário

<b>1. APRESENTAÇÃO .....</b>	<b>4</b>
<b>2. INTRODUÇÃO.....</b>	<b>4</b>
<b>3. A OUVIDORIA DO DNIT E SEU PAPEL INSTITUCIONAL .....</b>	<b>5</b>
3.1 Participação da Ouvidoria nas Políticas Públicas do DNIT .....	6
3.1.1 Instâncias de Integridade.....	7
3.2 Estrutura de Pessoal.....	7
3.3 Ações Exitosas e Dificuldades Enfrentadas.....	8
<b>4. ATENDIMENTOS REALIZADOS EM 2023.....</b>	<b>8</b>
4.1 atendimentos da Ouvidoria Interna.....	10
4.2 Canais de Atendimento ao Usuário Externo.....	10
4.2.1 E-mail.....	10
4.2.2 Telefone.....	10
4.2.3 Presencial .....	11
4.2.4 Correspondência.....	11
4.2.5 Outros .....	11
4.2.6 Fala.BR.....	11
4.3 atendimentos por Tipo de Manifestações.....	12
4.3.1 Solicitações de Providências.....	12
4.3.2 Reclamações.....	13
4.3.3 Sugestões.....	13
4.3.4 Elogios.....	13
4.3.5 Denúncias/Comunicações.....	13
4.3.6 Simplifique .....	14
<b>5. AVALIAÇÃO DOS ATENDIMENTOS ÀS MANIFESTAÇÕES.....</b>	<b>14</b>
<b>6. RELATÓRIOS TEMÁTICOS E INFORMAÇÕES ESTRATÉGICAS .....</b>	<b>16</b>
<b>7. TRANSPARÊNCIA PÚBLICA PASSIVA .....</b>	<b>16</b>
7.1 Pedidos de Acesso à Informação.....	16
7.2 Painel Lei de Acesso à Informação.....	18
7.3 Recursos – LAI .....	19
<b>8. TRANSPARÊNCIA PÚBLICA ATIVA .....</b>	<b>20</b>
8.1 Da Ouvidoria/DNIT .....	20
8.2 Do DNIT.....	20
8.2.1 Carta de Serviços ao Usuário .....	21
<b>9. CONSELHO DE USUÁRIOS.....</b>	<b>21</b>
<b>10. PLANO DE DADOS ABERTOS.....</b>	<b>22</b>
<b>11. AÇÕES DA OUVIDORIA ATIVA.....</b>	<b>23</b>
11.1 1º Workshop de Ouvidoria do DNIT.....	23
<b>12. CONCLUSÃO.....</b>	<b>23</b>

## **1. APRESENTAÇÃO**

O presente Relatório de Gestão consolida informações sobre as manifestações típicas de Ouvidoria (sugestões, denúncias, comunicações, reclamações, elogios, pedidos de acesso à Informação, solicitações de providências e demandas de simplificação de serviços públicos), registradas por usuários (as) de serviços públicos no ano de 2023 em nossos canais de atendimento. Ademais, este documento tem como objetivo dar visibilidade aos resultados do ano de trabalho e garantir transparência às ações realizadas, além de disseminar o campo de atuação da Ouvidoria com objetivo de potencializar e aprimorar o atendimento do Departamento Nacional de Infraestrutura de Transportes (DNIT).

A Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção, e defesa dos direitos do(as) usuário(as) dos serviços públicos da administração pública, estabelece em seu artigo 14, inciso II, que as Ouvidorias públicas deverão elaborar, anualmente, relatório de gestão. Dessa forma, a construção desse relatório, além de atender à exigência legal, demonstra a importância de estabelecer e fortalecer a atuação institucional da Ouvidoria como fomentadora estratégica de melhorias de processos, motivada pela participação de cidadãos(ãs), gestores(as) e beneficiários(as)/usuários(as) das políticas e programas do DNIT.

Outrossim, a disponibilização de informações por meio deste relatório visa atender a necessidade de transparência pública, ampliando a visibilidade dos resultados alcançados a partir da prestação de serviços públicos à sociedade. Do mesmo modo, o documento oferece aos gestores públicos subsídios para a tomada de decisões no que tange à possíveis alterações, correções ou mesmo implementação de novas ações, visando sempre a oferta de serviços públicos com qualidade.

A Ouvidoria tem o dever de agir com presteza, compromisso e imparcialidade no atendimento das demandas recebidas, de forma a contribuir na efetividade da participação popular para o aprimoramento dos serviços públicos prestados.

## **2. INTRODUÇÃO**

A Ouvidoria tem como principal competência atuar como interlocutora e canal de comunicação entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria dos serviços públicos prestados.

O objetivo fundamental é promover, em colaboração com os demais órgãos de defesa dos direitos do(a) usuário(a), a participação do cidadão(ã) na administração pública, recebendo, analisando e encaminhando às autoridades competentes as manifestações, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação dos serviços públicos ofertados (Lei nº 13.460/2017).

A seguir, serão descritas as diversas ações e resultados alcançados pela Ouvidoria do DNIT ao longo de 2023.

### 3. A OUVIDORIA DO DNIT E SEU PAPEL INSTITUCIONAL

A Ouvidoria do DNIT é um órgão de assistência direta e imediata ao Diretor-Geral, conforme estabelecido no regimento interno da autarquia, e de acordo com o art. 9º do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, que recomenda que as ouvidorias estejam, de preferência, diretamente subordinadas à autoridade máxima do órgão.

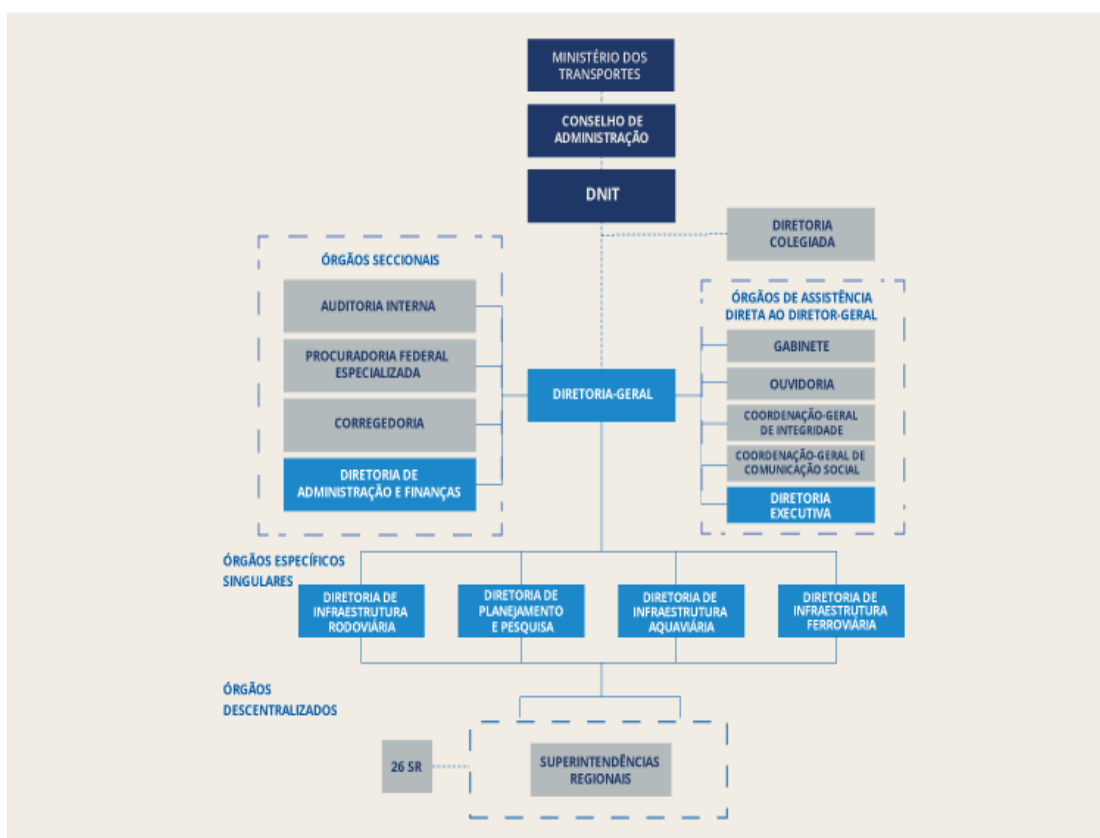


Figura 1: Organograma do DNIT

Suas competências são estabelecidas pelo Art. 27 do Regimento Interno/DNIT, aprovado pela RESOLUÇÃO Nº 39, de 17 de dezembro de 2020 (SEI nº 11573932) e ainda pela Instrução Normativa nº 35/2020/GAB-DG/DNIT, que define a responsabilidade das ações de participação social, os objetivos e os princípios, os instrumentos e as formas de comunicação com o usuário, o tratamento para denúncias, a estrutura e o funcionamento nas Superintendências Regionais, dentre outros.

*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:*

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

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

*- 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;*

*- 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;*

*- 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;*

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

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

### **3.1 Participação da Ouvidoria nas Políticas Públicas do DNIT**

A Ouvidoria do DNIT atua junto às diversas áreas da autarquia, no sentido de coletar dados e informações para esclarecimentos à sociedade. Bem como, atua junto à sociedade, no sentido de obter informações que possam ajudar na elaboração das políticas públicas e na possível definição da destinação de recursos.

Ainda, esta Setorial, a título de assessoramento e sem direito a voto, participa semanalmente e extraordinariamente das Reuniões da Diretoria Colegiada do DNIT, onde são tomadas decisões sobre os principais assuntos do órgão, conforme estabelecido no Art. 12º do Regimento Interno.

### 3.1.1 Instâncias de Integridade

A integridade tem como significado a qualidade ou estado de alguém que é íntegro, possuindo conduta reta, ética, justa, honesta e proba. O tema tornou-se muito importante nos órgãos públicos. Por isso, o DNIT tem atuado constantemente com relação ao tema, onde vem implementando uma série de ações para fortalecer a cultura da integridade, particularmente no campo da ética e da prevenção.

A Ouvidoria juntamente com a Coordenação-Geral de Integridade, a Corregedoria, a Auditoria Interna e a Comissão de Ética, compõe as Instâncias de Integridade do DNIT. As Instâncias se reúnem quinzenalmente para discutir assuntos relacionados à gestão da integridade do órgão, contribuindo com a elaboração de políticas voltadas à promoção e à gestão da cultura de integridade.

### 3.2 Estrutura de Pessoal

A Ouvidoria do DNIT, apesar das atribuições e competências que tem, conta com uma estrutura de cargos aquém do desejável.

A Setorial conta com um quadro de funções/cargos, conforme definido pelo Decreto 11.225/2022, composto por uma FCE 1.10 (Ouvidor), uma FCE 1.06 (Chefe do Serviço Especializado da Ouvidoria) e uma FCE 1.02 (Chefe do Setor de Atendimento ao Cidadão).

Além dos servidores ocupantes de funções, a equipe da Ouvidoria conta com mais 12 membros, entre eles 02 (dois) servidores de carreira do DNIT e 09 (nove) colaboradores de nível médio e superior ao final do ano 2023.

Dos membros da equipe, a maioria já trabalha na Ouvidoria há mais de 03 (três) anos.

A fim de alcançar a diversidade na realização das atividades, a equipe multidisciplinar realiza a revisão das respostas para o cidadão, elabora relatórios gerenciais, faz o atendimento ao público (e-mail, presencial e telefone), entre outras.

Quanto à capacitação, os membros da equipe são frequentemente incentivados a participar de eventos, seminários e cursos rotineiramente, entre eles os promovidos pela CGU, pela ENAP, entre outros.

Os servidores são avaliados anualmente por meio da avaliação de desempenho e os colaboradores mensalmente por relatório de avaliação das contratadas. Porém, o desempenho da equipe também é avaliado pelas metas e pela qualidade da entrega no âmbito da responsabilidade de cada um.

### 3.3 Ações Exitosas e Dificuldades Enfrentadas

Ao longo de 2023, a Ouvidoria do DNIT empreendeu várias ações exitosas no desempenho de seu papel perante a sociedade. Dentre elas é possível destacar o atendimento ao cidadão com empatia e responsabilidade, no cumprimento da legislação vigente.

Destaca-se também o envolvimento da Ouvidoria com as várias áreas da autarquia, prezando pela garantia de uma prestação de serviços com excelência à sociedade.

Dentre as dificuldades enfrentadas pela Ouvidoria do DNIT atualmente, como já mencionado no item 3.2 deste relatório, é o quadro reduzido de pessoal, que dificulta um engajamento maior do setor em suas diversas atribuições e competências.

## 4. ATENDIMENTOS REALIZADOS EM 2023

As demandas da Ouvidoria do DNIT oriundas de usuários internos e externos podem ser recebidas por meio do Sistema Nacional Informatizado de Ouvidorias (e-Ouv), como plataforma única de registro vigente (Fala.BR), ou ainda por meio de correspondência física, ou pela central de atendimento, ou ainda por comparecimento presencial do interessado às dependências da Ouvidoria do DNIT, em Brasília, ou às Superintendências Regionais, cujas manifestações são posteriormente inseridas no Fala.BR pela equipe da Ouvidoria.

Quando registrada no Fala.BR, é realizada a conferência da classificação da manifestação do cidadão, com possível reclassificação pela equipe da Ouvidoria, e posterior distribuição entre os técnicos operacionais da Ouvidoria.

Após distribuição entre os técnicos do setor, é gerado processo no Sistema Eletrônico de Informações (SEI), para tratamento da manifestação junto às áreas técnicas do DNIT.

O DNIT conta com 26 (vinte e seis) Superintendências Regionais - SR, cada uma conta com uma estrutura composta por unidades locais, núcleos, serviços e coordenações. Considerando que as unidades do DNIT estão distribuídas em todo o país, a utilização do SEI para o tratamento das manifestações, se tornou mais viável. Uma vez que todas elas já utilizam o sistema, que possibilita acompanhar e registrar a tramitação na busca das informações necessárias e no atendimento da manifestação.

No SEI é inserido o arquivo em "PDF" da manifestação, onde constam as informações básicas, como tipo de manifestação, o assunto, a data do cadastro, a data limite para resposta, bem como com o teor da manifestação. Nesse arquivo "PDF", exportado do próprio Fala.BR, são ocultadas as informações do usuário, salvaguardando o direito do manifestante quanto a sua identidade, principalmente nos casos de denúncias.



Para garantia do direito do usuário quanto ao prazo para atendimento das demandas, é sempre informado às áreas responsáveis pela tomada de providências o prazo de 20 (vinte dias) contados do recebimento do pedido no setor competente, prorrogáveis de forma justificada uma única vez por igual período. O prazo é sempre monitorado pela Ouvidoria, que mantém controle das manifestações no Fala.BR. Para as manifestações de pedido de acesso à informação, é informado o prazo previsto na Lei de Acesso à Informação (LAI).

Cumprir informar ainda, que o DNIT conta com representantes da Ouvidoria nas 26 (vinte e seis) Superintendências Regionais, aos quais compete, sob gerência do superintendente regional, acompanhar, coordenar e avaliar o atendimento à demanda, em consonância com as diretrizes traçadas pela Ouvidoria e de acordo com o previsto na Instrução Normativa nº 35/2020/GAB-DG/DNIT.

Quanto aos números, observou-se que no ano de 2023 houve uma queda de **5,93%** na quantidade de manifestações recebidas em relação ao ano de 2022, conforme demonstra o Gráfico 1 a seguir.

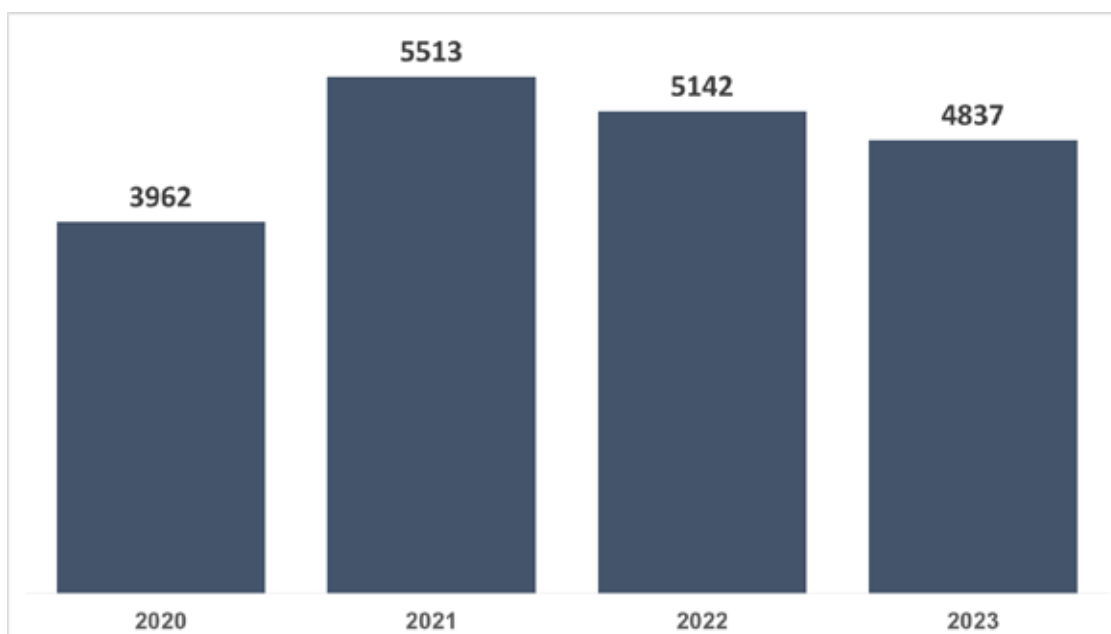


Gráfico 1: Manifestações recebidas pela Ouvidoria do DNIT nos anos de 2020, 2021, 2022 e 2023. Fonte: Sistema Fala.BR

Considerando todos os tipos de manifestações registradas, do total de 4.837 (quatro mil, oitocentos e trinta e sete) recebidas pela Ouvidoria do DNIT, em média, foram 404 (quatrocentos e quatro) demandas por mês, ao longo de 2023, como pode ser visto no Gráfico 2.

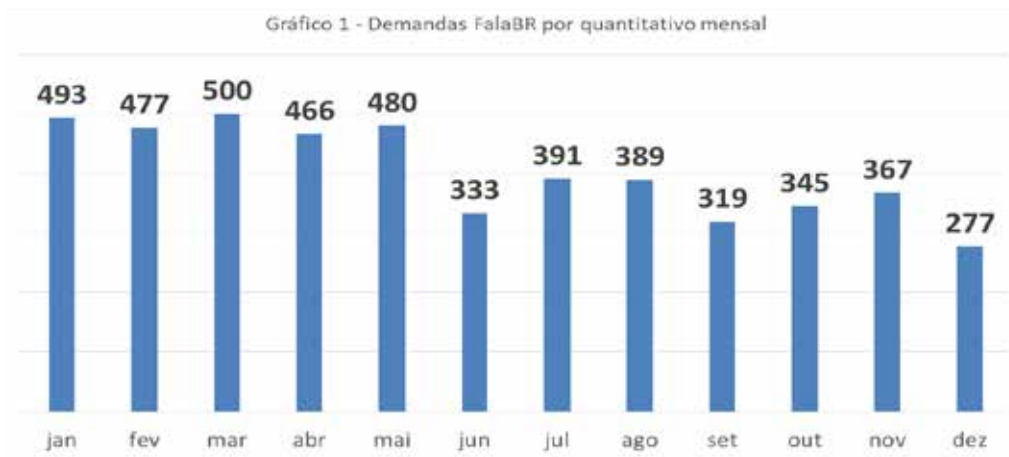


Gráfico 2: Quantidade mensal de manifestações recebidas no ano de 2023. Fonte: Sistema Fala.BR

#### 4.1 Atendimentos da Ouvidoria Interna

Ao longo de 2023, foram recepcionadas na Ouvidoria 154 (cento e cinquenta e quatro) manifestações provenientes do público interno do DNIT (servidores e colaboradores), perfazendo 66,00% do total de denúncias.

#### 4.2 Canais de Atendimento ao Usuário Externo

Os usuários que procuraram a Ouvidoria do DNIT para registrar alguma manifestação, utilizaram, principalmente, o canal digital, Fala.BR. No entanto, as demandas também foram recepcionadas pela Ouvidoria por telefone, e-mail, correspondências, presencialmente e outros canais de comunicação do DNIT.

##### 4.2.1 E-mail

A Ouvidoria tem rotina diária para inclusão dos e-mails recebidos na caixa corporativa ouvidoria@dnit.gov.br, no Fala.BR. No ano de 2023, chegaram 342 (trezentas e quarenta e duas) demandas por e-mail, as quais foram analisadas, classificadas e cadastradas no portal.

##### 4.2.2 Telefone

Em 2023, a Ouvidoria atendeu cerca de 1.500 (mil e quinhentas) ligações, das quais 103 (cento e três) geraram registro no Fala.BR, pela própria Ouvidoria. Apesar da Ouvidoria recomendar ao cidadão que entre no portal Fala.BR para efetuar o registro de sua manifestação, na maioria das ligações recebidas em 2023 a demanda foi esclarecida de imediato pela própria equipe, sem a necessidade de gerar uma manifestação no Fala.BR.

### **4.2.3 Presencial**

O DNIT conta com um espaço próprio para atendimento ao cidadão, o Serviço de Atendimento ao Cidadão (SIC), localizado no térreo do prédio, em área externa, de fácil acesso ao público, em cumprimento ao disposto no Art. 10 do Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012.

No ano de 2023, foram realizados 12 (doze) atendimentos presenciais e na sequência as manifestações dos cidadãos foram inseridas no Sistema Fala.BR para tratamento junto às áreas envolvidas.

### **4.2.4 Correspondência**

A Ouvidoria recebeu 10 (dez) correspondências, que foram recebidas, registradas no Fala.BR e encaminhadas para tratamento junto às áreas.

### **4.2.5 Outros**

Por meio de outros canais de comunicação, entre eles o aplicativo de mensagens (*WhatsApp*) e as Redes Sociais, monitoradas pela Coordenação-Geral de Comunicação Social do DNIT, em 2023, foram registradas manifestações da sociedade, das quais, 10 (dez) foram inseridas para tratamento no Fala.BR.

### **4.2.6 Fala.BR**

Conforme estabelecido no Decreto 9.492/2018, a Ouvidoria do DNIT realiza o atendimento das demandas dos cidadãos por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação.

Por meio da Portaria nº 581/2021, a CGU orientou que sempre que possível, deveria ser utilizado o módulo de tratamento e triagem do Fala.BR para envio das manifestações às áreas responsáveis, a fim de cumprir requisitos de segurança e rastreabilidade.

Porém, a Ouvidoria do DNIT optou por utilizar o Sistema SEI, e conforme procedimentos descritos no item 4 deste relatório, tem realizado processos e medidas de forma a mitigar os riscos, e garantir a salvaguarda dos direitos dos manifestantes usuários dos serviços do DNIT.

## **4.3 Atendimentos por Tipo de Manifestações**

As demandas são classificadas de acordo com o Art. 6º da INSTRUÇÃO NOR-

*Art. 6º As demandas para a Ouvidoria do DNIT são as seguintes:*

*I - reclamação, conforme art. 3º, inciso I, do Decreto nº 9.492, de 2018;*

*II - elogio, conforme art. 3º, inciso III, do Decreto nº 9.492, de 2018;*

*III - sugestão, conforme art. 3º, inciso IV, do Decreto nº 9.492, de 2018;*

*IV - solicitação de providências, conforme art. 3º, inciso V, do Decreto nº 9.492, de 2018;*

*V - solicitação de simplificação (Simplifique!), conforme art. 13 do Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017;*

*VI - denúncia, conforme art. 3º, inciso II, do Decreto nº 9.492, de 2018, e seções I e II desta Instrução Normativa; e*

*VII - acesso à informação, conforme art. 11 do Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012.*

A Ouvidoria do DNIT faz uma subclassificação de acordo com o seu tema, como por exemplo "acompanhamento de processo", "recursos de multa" e "manutenção nas rodovias federais". Essa subclassificação é importante para direcionar as diversas áreas de atuação do DNIT.

A seguir, serão descritos os principais tipos de manifestações registradas no Fala.BR e que tiveram tratamento pela Ouvidoria do DNIT ao longo de 2023.

#### **4.3.1 Solicitações de Providências**

Em 2023, a Ouvidoria do DNIT atendeu 2.194 (duas mil, cento e noventa e quatro) Solicitações de Providências, correspondendo a cerca de 45,36% do total de demandas tratadas no Fala.BR pelo órgão.

Segundo a subclassificação da Ouvidoria, os temas que mais se destacaram no período, relativo às Solicitações de Providências, foram em 1º lugar os "pedidos de acompanhamento de processo", seguidos de "solicitação de serviços de manutenção nas rodovias federais" e "solicitação de ressarcimento de danos".

### 4.3.2 Reclamações

As reclamações são manifestações que expressam a insatisfação do cidadão com os serviços prestados pelo órgão. Em 2023, o DNIT recebeu pelo Fala.BR 2.032 (duas mil e trinta e duas) reclamações, correspondendo a 42,01% do total.

De acordo com a subclassificação da Ouvidoria os temas que mais se destacaram nas Reclamações foram, em 1º lugar “manutenção nas rodovias federais”, seguida de “acompanhamento de processo” e “recursos de multa”.

### 4.3.3 Sugestões

As sugestões recebidas pela Ouvidoria em 2023 representam 2,34% das manifestações registradas ao longo do ano. Com um total de 113 (cento e treze) sugestões, o DNIT deu tratamento às mesmas junto as áreas responsáveis pelos assuntos apontados.

Os temas que se destacaram nas Sugestões foram, em 1º lugar “acompanhamento de processo”, seguida de “manutenção nas rodovias federais”, e “ausência de sinalização”.

### 4.3.4 Elogios

A quantidade de manifestações classificadas como elogio em 2023 foi de 31 (trinta e uma), representando 0,64% do total.

### 4.3.5 Denúncias/Comunicações

Nas denúncias de irregularidades/comunicações recebidas, a Ouvidoria do DNIT realiza uma análise preliminar, através do formulário (**Anexo I**), que observa a competência do órgão, verifica a existência de requisitos mínimos de autoria, materialidade e relevância que amparem a apuração da denúncia.

Em 2023, a Ouvidoria do DNIT recepcionou 461 (quatrocentos e sessenta e uma) manifestações classificadas como denúncia ou comunicação, representando 9,53% das manifestações registradas no Fala.BR.

Os temas em destaque nas Denúncias foram, em 1º lugar “acompanhamento de processo”, seguida de “assuntos administrativos”, e “gestão de pessoas”.

Os temas em destaque nas Comunicações foram, em 1º lugar “faixa de domínio”, seguida de “manutenções nas rodovias federais”, e “assuntos administrativos”.

Como resposta ao cidadão, a Ouvidoria sempre informa sobre o encaminhamento da manifestação às unidades apuratórias competentes, ou sobre seu arquivamento ou classificação como inapta. Além disso, informa a Coordenação-Geral de Integridade para atuação nas suas competências regimentais.

#### **4.3.6 Simplifique**

Foram recepcionadas pelo Sistema Fala.BR em 2023 6 (seis) manifestações classificadas pelo usuário como Simplifique, o que corresponde a 0,12% do total de manifestações.

### **5. AVALIAÇÃO DOS ATENDIMENTOS ÀS MANIFESTAÇÕES**

O DNIT tem atuado constantemente e diariamente para manter a malha terrestre (rodovias e ferrovias) e aquaviária, sob sua responsabilidade, em boas condições de trafegabilidade.

São implementadas rotineiramente a operação, a manutenção, a restauração, a adequação de capacidade e a ampliação das vias, com contratos em todas as Superintendências Regionais de acordo com os recursos disponíveis.

Com a prestação de serviços à sociedade, a avaliação destes serviços é de grande importância para o órgão, pois atender ao que o cidadão precisa é a essência da existência da administração pública.

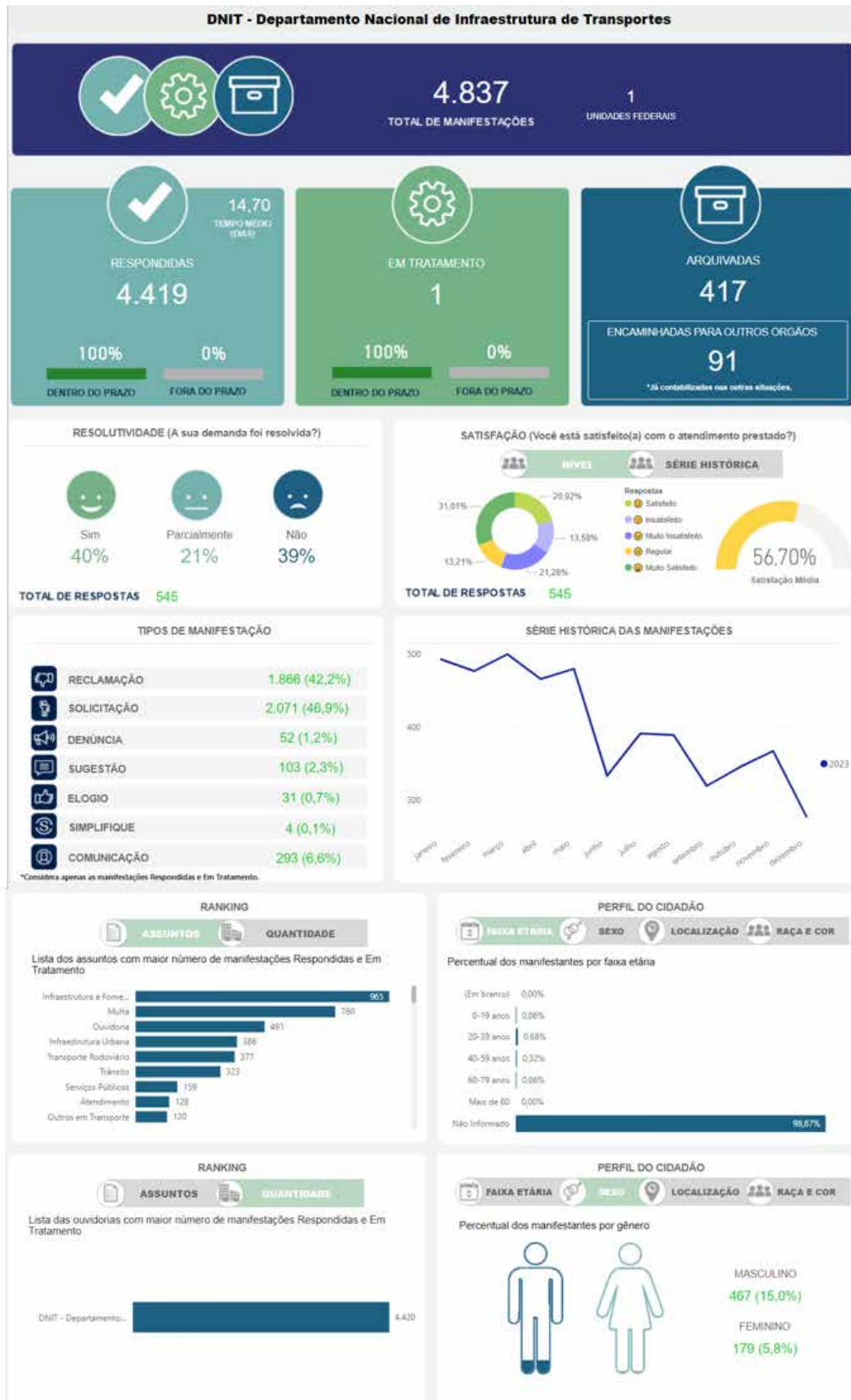
A Ouvidoria, em contato com a sociedade, tem um papel importante junto ao DNIT na decisão assertiva da implementação da política pública, apoiando o processo decisório com a disponibilização de informações estratégicas da comunicação com o cidadão.

Por meio do contato com o cidadão, a Ouvidoria pode identificar problemas, soluções e melhorias nos serviços prestados, seja por meio das demandas recebidas ou por meio de pesquisas estruturadas.

Nesse sentido, a avaliação dos atendimentos da Ouvidoria, para o ano de 2023, foi extraída do Painel “Resolveu?” do Governo Federal, ferramenta utilizada no auxílio da gestão da Ouvidoria.

O painel traz informações sobre os prazos de atendimento de demandas respondidas, em tratamento, arquivadas e em resolutividade. Outras informações apontam a satisfação do usuário, tipos de manifestação, série histórica, ranking dos assuntos, quantidade e tempo, além de uma descrição do perfil do cidadão.

Conforme pode ser observado na Figura 2 a seguir, o índice de satisfação dos usuários atendidos em 2023 soma 51,93%, sendo 31,01% para “Muito Satisfeito” e 20,92% para “Satisfeito”.




RESOLUTIVIDADE (A sua demanda foi resolvida?)

Sim  
40%

Parcialmente  
21%

Não  
39%

TOTAL DE RESPOSTAS 545

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

AVEL
SÉRIE HISTÓRICA

Respostas

- Satisfeito: 20,92%
- Insatisfeito: 13,58%
- Muito Insatisfeito: 21,28%
- Regular: 31,01%
- Muito Satisfeito: 13,21%

56,70%

Satisfação Média

TOTAL DE RESPOSTAS 545

TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

RECLAMAÇÃO	1.866 (42,2%)
SOLICITAÇÃO	2.071 (48,9%)
DENÚNCIA	52 (1,2%)
SUGESTÃO	103 (2,3%)
ELOGIO	31 (0,7%)
SIMPLIFIQUE	4 (0,1%)
COMUNICAÇÃO	293 (6,6%)

\*Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento.

SÉRIE HISTÓRICA DAS MANIFESTAÇÕES

RANKING

ASSUNTOS
QUANTIDADE

Lista dos assuntos com maior número de manifestações Respondidas e Em Tratamento

Infraestrutura e Fome...	963
Multa	750
Ouvidoria	491
Infraestrutura Urbana	386
Transporte Rodoviário	377
Trânsito	323
Serviços Públicos	159
Atendimento	128
Outros em Transporte	120

PERFIL DO CIDADÃO

FAIXA ETÁRIA
SEXO
LOCALIZAÇÃO
RAÇA E COR

Percentual dos manifestantes por faixa etária

(Em branco)	0,00%
0-19 anos	0,06%
20-39 anos	0,68%
40-59 anos	0,32%
60-79 anos	0,06%
Maiores de 80	0,00%
Não informado	98,87%

RANKING

ASSUNTOS
QUANTIDADE

Lista das ouvidorias com maior número de manifestações Respondidas e Em Tratamento

DNIT - Departamento...	4.420
------------------------	-------

PERFIL DO CIDADÃO

FAIXA ETÁRIA
SEXO
LOCALIZAÇÃO
RAÇA E COR

Percentual dos manifestantes por gênero

MASCULINO

467 (15,0%)

FEMININO

178 (5,8%)

Figura 2: Avaliação dos Usuários. Fonte: Painel "Resolveu?"

## **6. RELATÓRIOS TEMÁTICOS E INFORMAÇÕES ESTRATÉGICAS**

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 (DIR) 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 recurso, 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 necessárias 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.

## **7. TRANSPARÊNCIA PÚBLICA PASSIVA**

### **7.1 Pedidos de Acesso à Informação**

Os pedidos de acesso à informação registrados no Fala.BR são atendidos conforme previsto na LAI, Lei 12.527 de 2011.

No ano de 2023, a Ouvidoria do DNIT recebeu 2.478 (dois mil, quatrocentos e setenta e oito) pedidos de acesso à informação, representando uma queda de 5,28% em relação ao ano de 2022.

A maioria dos pedidos de acesso à informação estão relacionados a consulta de processos e multas aplicadas pelo órgão, como por exemplo, auto de infração recebido, resultado de recurso apresentado, pedido do relatório do auto de infração, entre outros.





Gráfico 3: Nuvem de palavras dos principais temas dos pedidos de acesso à informação.

Na Ouvidoria, é feita uma classificação mais detalhada dos temas e assim, com o uso de planilhas auxiliares, foi possível obter o *ranking* apresentado na Tabela 1 a seguir.

Informações_Gerais	Percentual
Acesso a Processo	79%
Consulta Técnica	3%
Rodovia Federal	2%
Contratos/Convênios	2%
Projeto de Engenharia	2%
Rodovia Concessionada	2%
Cópia de processo administrativo	2%
Dados de Obras	2%
Rede Ferroviária Federal S/A - RFFSA	1%
Ponte	1%
Rodovia Estadual	1%
Licitação	1%
Multas	Percentual
Processo Administrativo/Dívida Ativa	39%
Cópia de Processo Administrativo	23%
Cópia de Auto de Infração	16%
Consulta	13%
Recurso	8%
Faixa de Domínio	Percentual
Consulta	73%
Dimensão	27%
Confrontante	13%
Ferrovia	10%

Tabela 1: Ranking dos temas detalhados das manifestações.

## 7.2 Painel Lei de Acesso à Informação

Conforme o Painel da Lei de Acesso à Informação, da CGU, o DNIT configurou como o 12º (décimo segundo) órgão, de 321 (trezentos e vinte e um), na quantidade de pedidos recebidos; e como 161º (centésimo sexagésimo primeiro) no tempo médio de resposta, com uma média de 12,54 dias.

Ainda conforme o Painel, a satisfação média do atendimento dos pedidos de acesso à informação, foi de 3,95 de um total de 05 (cinco) pontos para *Atendimento do Pedido*, e 3,92 para *Facilidade de Compreensão da Informação Apresentada*, como ilustra a Gráfico 4 a seguir.

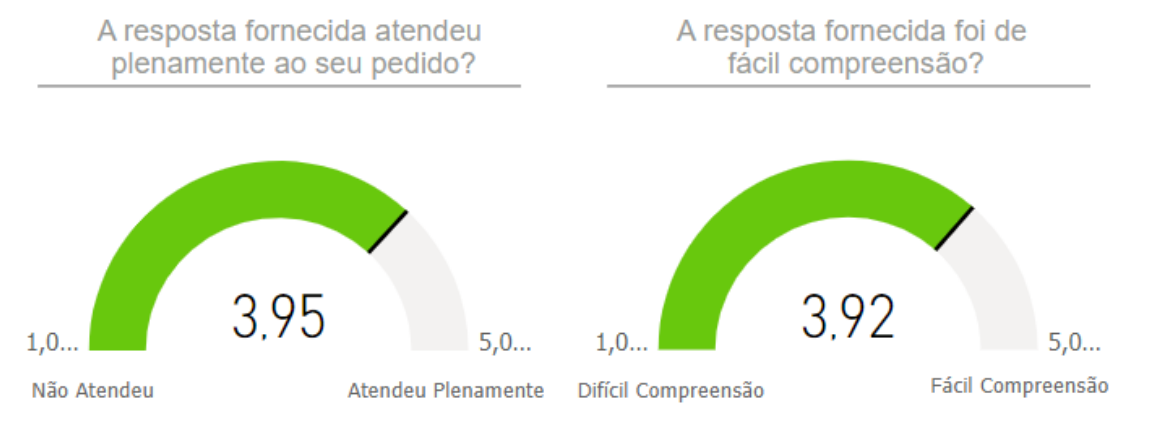


Gráfico 4: Satisfação média dos pedidos de acesso à informação da Ouvidoria do DNIT em 2023. Fonte: Painel da Lei de Acesso à Informação, da CGU.

Dos pedidos de acesso à informação recebidos, 79,82% foram concedidos; e 203 (duzentos e três) pedidos tiveram recurso interposto, sendo 148 (cento e quarenta e oito) em 1ª instância (Chefe Hierárquico), 38 (trinta e oito) em 2ª instância (Autoridade Máxima do Órgão), 15 (quinze) em 3ª instância (CGU) e em 4ª instância (CMRI) 2 (dois).

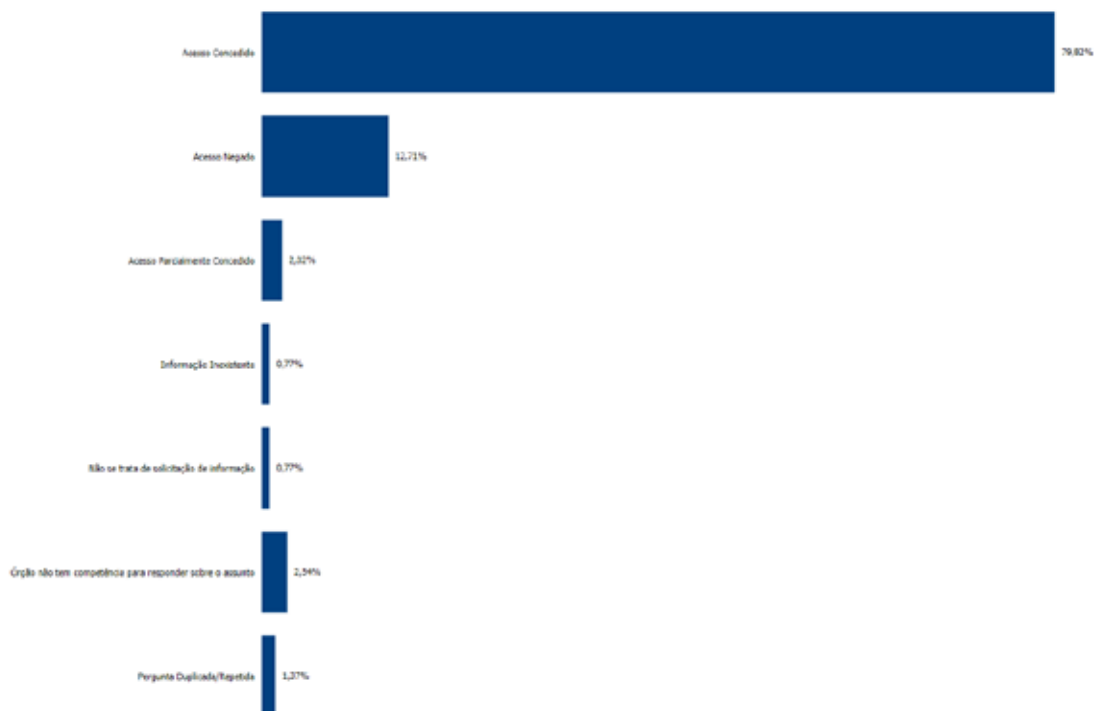


Gráfico 5 Percentual do tipo de decisão para os pedidos da LAI de 2023. Fonte: Painel da Lei de Acesso à Informação, da CGU.

Com relação ao cumprimento dos prazos, em 2023 a Ouvidoria do DNIT atendeu 100% dos pedidos dentro do prazo. Cumprindo a meta estabelecida para o ano.



Gráfico 6: Percentual das demandas classificadas pela Ouvidoria para o ano de 2023. Fonte: Fala.BR

### 7.3 Recursos – LAI

A Ouvidoria do DNIT, no ano de 2023, recebeu 2.478 (duas mil, quatrocentos e setenta e oito) demandas, com base na LAI, onde dessas, 203 (duzentas e três) geraram recursos, representando 8,19% dos processos recebidos.

De acordo com a , as instâncias de recursos são: Primeira Instância (Chefe do Setor – Superintendente/Diretor Setorial), Segunda Instância (Diretor-Geral), Terceira Instância (Controladoria-Geral da União) e Quarta Instância (Comissão Mista de Reavaliação de Informações).

Os principais motivos relacionados pelos usuários para interposição de recursos são:

- Informação Incompleta;
- Informação recebida não corresponde à solicitada;
- Justificativa para o sigilo insatisfatória/ não informada.

## **8. TRANSPARÊNCIA PÚBLICA ATIVA**

### **8.1 Da Ouvidoria/DNIT**

No *site* do DNIT pode ser encontrada uma página específica para a Ouvidoria, onde estão disponíveis informações relativas às formas de atendimento, endereço e horário para atendimento presencial, *e-mail*, telefone, acesso ao Fala.BR, bem como orientações para uso do sistema, acesso ao Painel *Resolveu?*, legislação aplicada, a identificação e a qualificação do Ouvidor, relatórios de gestão, além de outras informações importantes ao usuário.

Consta ainda, na página inicial do *site* do DNIT um *link* de acesso ao Sistema Fala.BR.

### **8.2 Do DNIT**

As informações publicadas em transparência ativa são aquelas disponibilizadas pelos órgãos e entidades. O objetivo é auxiliar no correto cumprimento das obrigações de transparência ativa previstas na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 – Lei de Acesso à Informação (LAI), no Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012, e em demais normas que regem o assunto.

No sistema de Transparência Ativa, cada Órgão deve cumprir 49 itens, conforme demonstrados na Tabela 2 a seguir:

Cumprimento	Itens Avaliados	QTD	DNIT (Cumpre)	DNIT (Parcialmente)	DNIT (Não Cumpre)
AÇÕES E PROGRAMAS	8	8	100,00%	0,00%	0,00%
AUDITORIAS	4	4	100,00%	0,00%	0,00%
CONVÊNIOS E TRANSPARÊNCIAS	1	1	100,00%	0,00%	0,00%
DADOS ABERTOS	2	1	50,00%	50,00%	0,00%
FERRAMENTAS E ASPECTOS TECNOLÓGICOS	1	1	100,00%	0,00%	0,00%
INFORMAÇÕES CLASSIFICADAS	9	9	100,00%	0,00%	0,00%
INSTITUCIONAL	8	8	100,00%	0,00%	0,00%
LICITAÇÕES E CONTRATOS	2	2	100,00%	0,00%	0,00%
OUTROS	1	1	100,00%	0,00%	0,00%
PARTICIPAÇÃO SOCIAL	1	1	100,00%	0,00%	0,00%
PERGUNTAS FREQUENTES	1	1	100,00%	0,00%	0,00%
RECEITAS E DESPESAS	4	4	100,00%	0,00%	0,00%
SERVIDORES	3	3	100,00%	0,00%	0,00%
SIC	4	4	100,00%	0,00%	0,00%

Tabela 2 - 49 itens da Transparência Ativa com o Percentual atual do DNIT. Fonte: Painel de Acesso à Informação – Transparência Ativa DNIT

A meta estabelecida para o ano de 2023 foi de 60% (sessenta por cento). Até novembro de 2023, tínhamos o percentual de 40,82% (quarenta virgula oitenta e dois por cento) para *CUMPRE*; 20,41% (vinte virgula quarenta e um por cento) para *CUMPRE PARCIALMENTE* e 38,78% para *NÃO CUMPRE*.

No mês de dezembro, a meta foi ultrapassada ficando com 48 (quarenta e oito) *CUMPRE* e 1 (um) *CUMPRE PARCIALMENTE*, conforme comprova Painel de Lei de Acesso à Informação (<https://www.gov.br/cgu/pt-br/centrais-de-conteudo/paineis>).

O DNIT saltou do 265º (ducentésimo sexagésimo quinto) lugar do ranking de cumprimento para 15º (décimo quinto) dos 323 (trezentos e vinte e três) Órgãos Cadastrados. A previsão de atingir 100% da Transparência Ativa é em fevereiro de 2024.

### 8.2.1 Carta de Serviços ao Usuário

A Carta de Serviços ao Usuário encontra-se disponível no *site* do DNIT e conta com informações atinentes a vários serviços prestados pela Autarquia. No tocante à sua atualização e manutenção, a Ouvidoria mantém contato direto com as diversas áreas técnicas do DNIT em busca de novas informações que possam otimizar a busca dos usuários.

## 9. CONSELHO DE USUÁRIOS

A participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos também é feita por meio de conselhos de usuários.

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 299 (duzentos e noventa e nove) conselheiros, distribuídos por alguns dos serviços do órgão, como expõe a Tabela 3 a seguir.

Serviços	Contagem de Nome do Conselheiro
Todos os Serviços do Órgão	173
Apresentar Recurso contra Penalidade de Multa de Trânsito - DNIT	51
Solicitar uso de faixa de domínio adjacentes às rodovias federais - DNIT	31
Apresentar Formulário de Identificação do Condutor Infrator (Transferência de Pontuação) - DNIT	22
Consultar multas aplicadas pelo Departamento Nacional de Infraestrutura de Transportes - DNIT	10
Apresentar Defesa da Autuação (Defesa Prévia) - DNIT	3
Aderir ao Programa Nacional de Educação para o Trânsito	3
DNIT - Apresentar Solicitação para Substituir Multa por Advertência	2
Emitir e Validar Nada Consta - DNIT	1
Emitir Autorização Especial de Trânsito - DNIT	1
Protocolar documentos junto ao DNIT	1
Solicitar Restituição de Multa de Trânsito - DNIT	1
<b>Total Geral</b>	<b>299</b>

Tabela 3: Quantidade de Conselheiros distribuída por tema. Fonte: <https://conselhodeusuarios.cgu.gov.br/home>

## 10. PLANO DE DADOS ABERTOS

A elaboração de Plano de Dados Abertos (PDA) compete aos órgãos e entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional. O órgão deve publicar o PDA a cada 2 (dois) anos, conforme as orientações contidas no Decreto nº 8.777/2016 e na Resolução nº 3/2017 do CGINDA.

O Plano de Dados Abertos (PDA) é o documento orientador para as ações de implementação e promoção de abertura de dados na Controladoria-Geral da União, obedecendo a padrões mínimos de qualidade, de forma a facilitar o entendimento e a reutilização das informações. É ele quem organiza o planejamento referente à implantação e racionalização dos processos de publicação de dados abertos nas organizações públicas.

Compete à Autoridade de Monitoramento da LAI monitorar a implementação do PDA, supervisionar a sua execução em nível estratégico, bem como elaborar o relatório anual sobre o cumprimento do Plano, cuja vigência é bienal.

No âmbito do DNIT, foi publicado por meio da portaria nº 7159, de 20 de dezembro de 2023, o PDA para o biênio 2023-2025. A minuta do PDA do DNIT foi analisada pelo o Núcleo de Dados Abertos e foram identificadas pendências de conteúdo. Em sequência, a Ouvidoria reanalisou o conteúdo e formato do PDA, enviando em 29/12/2023 a versão corrigida ao referido Núcleo de Dados Abertos da CGU, que naquele momento foi validado.

## 11. AÇÕES DA OUVIDORIA ATIVA

### 11.1 1º Workshop de Ouvidoria do DNIT

O primeiro Workshop de Ouvidoria do DNIT foi realizado na Superintendência Regional do DNIT em Minas Gerais, na capital Belo Horizonte, nos dias 9 e 10 de novembro, Coordenado pelo Ouvidor Ebert Gustavo Ribeiro, na época como Ouvidor-substituto.

O Workshop contou com a participação dos setores da Corregedoria e da Coordenação-Geral de Integridade, do DNIT. Também houve a participação da Chefe de Núcleo de Ações de Ouvidoria e Prevenção a Corrupção do estado de Minas Gerais, Andresa Coelho Penido de Moraes, e o gerente de Projetos e Assessor da Presidência da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), Jeferson Dias Barbosa, que contribuíram para enriquecer a compreensão e as práticas relacionadas à Ouvidoria.



Figura 3: Fotos do evento 1º Workshop de Ouvidoria do DNIT.

## 12. CONCLUSÃO

A Ouvidoria do DNIT deu continuidade, em 2023, ao seu compromisso em aprimorar constantemente o atendimento prestado aos cidadãos, bem como o tratamento das manifestações recebidas, capacitando sua equipe e articulando-se internamente no esforço de pensar em estratégias de adaptações ao novo contexto institucional.

Pode-se afirmar que em 2023, a Ouvidoria do DNIT teve êxito, nos processos e trabalhos sob sua competência, lembrando que o aprimoramento da qualidade do atendimento das políticas públicas prestadas pelo DNIT deve ser compromisso constante.

Portanto, em virtude de os assuntos tratados nas manifestações terem relação direta com os serviços prestados pelo poder público, o presente relatório é instrumento importante na tomada de decisão sobre as políticas públicas. As manifestações dos usuários de serviços públicos são um termômetro para os gestores.

Em 2024 permanecerá a busca da melhoria contínua no atendimento aos cidadãos, de forma tempestiva, transparente e efetiva, objetivando posicionar a Ouvidoria como um dos pilares da integridade pública, apoiando e atuando como facilitador no alcance da melhoria da governança, como:

- No Plano de Dados Abertos serão acrescentadas novas bases e uma nova minuta será encaminhada ao Núcleo de Dados Abertos, da CGU, para que surta efeitos no Painel da CGU sobre Transparência Ativa, que no momento, o PDA é o único CUMPRIMENTO pendente para chegar aos 100%;

- Serão criados painéis Digitais em Power BI, onde as análises dos dados terão uma visualidade mais ágil. Painéis encontram-se em fase de Testes para divulgação ao Público;

- Relatórios trimestrais encaminhados para os setores com indicadores de resultados e sugestões;

- Diminuições do prazo médio de resposta em algumas Superintendências poderão auxiliar a Ouvidoria no crescimento da Satisfação do Usuário.

Para a Ouvidoria do DNIT, 2023 foi um ano de muito trabalho, várias mudanças de Gestão e muitas conquistas. Que 2024 traga novos desafios que possam proporcionar o aprimoramento das entregas realizadas à sociedade.



# ANEXO I

27 de mar. de 2024

Você está convidado!  
Local do evento.

\* Este formulário registrará seu nome. Preencha-o.

## 1. Análise Relativa

Existência de elementos mínimos de relevância, autoria e materialidade:

1. Descrição da irregularidade ou indícios?

Sim

Não

2. Observações 1.

3. Data da ocorrência do fato?

Sim

Não

4. Observações 2.

5. Local da ocorrência do fato?

Sim

Não

6. Observação 3

7. Indicação do valor estimado envolvido (se houver)?

Sim

Não

8. Observação 4

9. Identificação do denunciado?

Sim

Não

10. Observação 5

11. Informações que possibilitem a identificação do denunciado?

Sim

Não

12. Observação

13. Provas, testemunhas, fatos ou indícios da irregularidade?

Sim

Não

14. Observação

**Elementos mínimos necessários:**

Obs.: Caso sejam necessárias novas informações e as mesmas não sejam apresentadas pelo denunciante no prazo previsto no Decreto nº 9.492, de 2018, acarretará o arquivamento da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva.

15. A denúncia contém elementos mínimos?

Sim

Não

16. Observações 1.

17. Necessário solicitar complementação de informações ao usuário?

Sim

Não

18. Observações 2.

### 3. Condições de encerramento da denúncia:

19. Os fatos relatados são de competência de órgão ou entidade não pertencente ao Poder Executivo federal?

Sim

Não

20. Observações 1.

21. Os fatos foram expostos conforme a verdade?

Sim

Não

22. Observações 2.

23. O denunciante age com lealdade, urbanidade e boa-fé?

Sim

Não

24. Observações 2.

25. O denunciante age de modo temerário/injusto?

Sim

Não

26. Observações 2.

27. Com base na análise da denúncia, em relação ao Juízo de Admissibilidade, conclui-se que a denúncia é passível de admissão?

- Sim
- Não

28. Observações 2.

#### 4. Com relação à apuração dos fatos:

29. Encaminhar à Corregedoria quando: apuração de questões disciplinares praticadas por servidores ou atos lesivos praticados por pessoa jurídica contra o DNIT, nos termos da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

- Sim
- Não

30. Observações 1.

31. Encaminhar à Comissão de Ética quando: apuração de assuntos de desvios éticos;

- Sim
- Não

32. Observações 2.

33. Encaminhar à Auditoria quando: apuração de fatos relacionados à eventuais ações de controle.

- Sim
- Não

34. Observações 2.

35. O fato foi incluído na plataforma [Fala.BR](#)?

Sim

Não

36. Observações 2.

37. Foi dado o devido tratamento de restrição ou sigilo ao processo, de acordo com o caso concreto?

Sim

Não

38. Observações 2.

## 5. Proteção à identidade do denunciante ou pseudonimização

Foram adotados os procedimentos para proteção à identidade do denunciante ou pseudonimização, com a restrição de suas informações pessoais?

39. I - em registros fotográficos ou fonográficos, verificar a existência de dados biométricos tais como voz do denunciante ou imagem sua, ou que permitam identificá-lo; e

Sim

Não

40. Observações 1.

41. II - na descrição do fato e no texto de documentos anexos, verificar a existência de narrativas em primeira pessoa que associem o denunciante a indivíduos, locais, tempos ou fatos específicos.

Sim

Não

42. Observações 2.

43. Enviar o fato à área técnica pode causar embaraço à sua apuração?

Sim

Não

44. Observações 2.

#### Observações adicionais:

Opcional

45. Observações 2.

---

Este conteúdo não é criado nem endossado pela Microsoft. Os dados que você enviar serão enviados ao proprietário do formulário.

 Microsoft Forms



**DNIT**  
Departamento Nacional de Infraestrutura de Transportes

MINISTÉRIO DOS  
TRANSPORTES

GOVERNO FEDERAL  
**BRASIL**  
UNIÃO E RECONSTRUÇÃO