

OUVIDORIA-GERAL

RELATÓRIO DE GESTÃO - 2021

Ministério da Infraestrutura

Presidente da República

Jair Messias Bolsonaro

Ministro da Infraestrutura

Tarcísio Gomes de Freitas

Secretário-Executivo do Ministério da Infraestrutura

Marcelo Sampaio Cunha Filho

Ouvidora-Geral e Encarregada pelo Tratamento de Dados Pessoais do Ministério da Infraestrutura

Paula El-Jaick de Barros Franco Yida

EQUIPE DA OUVIDORIA

Paula El-Jaick de Barros Franco Yida
Ouvidora-Geral e Encarregada pelo Tratamento de Dados Pessoais

Dayane Gomes Santos
Gabriel Dias de Freitas
João Luiz Borsoi Filho
Marcus Vinícius Mendes da Silva
Mônica Maria Arruda Aragão
Leonardo Carvalho Faro
Paulo Sérgio França de Sousa Júnior
Rafael dos Santos Silva
Renan Oliveira Aragão de Paiva
Renata Travassos Pereira
Rosana Daher van der Broocke
Thiago Barbieri Freitas

Sumário

Sumário	4
1. Apresentação.....	5
2. Introdução.....	6
3. Institucionalidade.....	7
4. Serviço de Atendimento.....	17
5. Serviço de Avaliação.....	42
6. Maratona de Defesa dos Direitos dos Usuários de Serviços Públicos	50
7. Manual de Participação Social	52
8. Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais.....	53
9. Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública	55
10. Conclusão.....	56

1. Apresentação

O presente relatório tem por objetivo apresentar os resultados da atuação da Ouvidoria-Geral do MInfra no desempenho de suas atribuições, no ano de 2021, na forma do artigo 14, II da Lei nº 13.460/17.

Destacamos, inicialmente, que a visão de que o papel das ouvidorias seria de mero recebimento de manifestações de usuários ficou no passado. A sociedade exige cada vez mais espaço para o exercício da cidadania e para a defesa dos seus direitos e para as ouvidorias públicas.

Além disso, com os recursos públicos cada vez mais escassos e as necessidades sociais e de mercado cada vez mais urgentes, a atuação estatal precisa ser criativa, objetiva e assertiva.

Por isso, é preciso ouvir os diversos destinatários de políticas e serviços públicos, conhecer seus problemas, suas expectativas, suas angústias, suas necessidades e receber suas sugestões, orientações, críticas, mediante a utilização de instrumentos de participação social que alcancem os diversos públicos e possibilitem análises qualificadas.

Ao longo do documento, então, mostraremos a importância dispensada à participação social e à Ouvidoria-Geral pelos gestores e dirigentes do MInfra, a diversidade e a qualificação alcançada nos meios de obtenção, estruturação e disponibilização das informações, além dos resultados obtidos.

2. Introdução

O ano de 2021 foi marcante para o processo de fortalecimento da participação social do Ministério da Infraestrutura. Pelo Decreto nº 10.788, de 6 de setembro de 2021, a Ouvidoria do MInfra recebeu o status de Ouvidoria-Geral e teve elevado seu nível hierárquico na estrutura do órgão.

Além disso, o Decreto incorporou em seu art.10, IV, a competência da Ouvidoria-Geral de coordenar e realizar as atividades de encarregado pelo tratamento de dados pessoais, atribuindo maior transparência e estabilidade ao processo de proteção dos direitos de liberdade, privacidade e livre desenvolvimento da pessoa natural no Ministério.

Outro grande resultado alcançado em 2021 foi a publicação do Manual de Participação Social, no âmbito do Programa Infra Competitividade, coordenado pela Secretaria-Executiva.

O Manual foi aprovado pelo Comitê Estratégico de Governança – CEG, composto pelo Ministro de Estado da Infraestrutura, pelo Secretário-Executivo, pelos titulares das Subsecretarias vinculadas à Secretaria-Executiva e pelos titulares das demais Secretarias, e centralizou os procedimentos de participação social da pasta na Ouvidoria-Geral.

Essa concentração dos meios de participação social na Ouvidoria-Geral atribuiu maior transparência e segurança aos processos e, conseqüentemente, maior credibilidade para as ações e eficiência para os resultados.

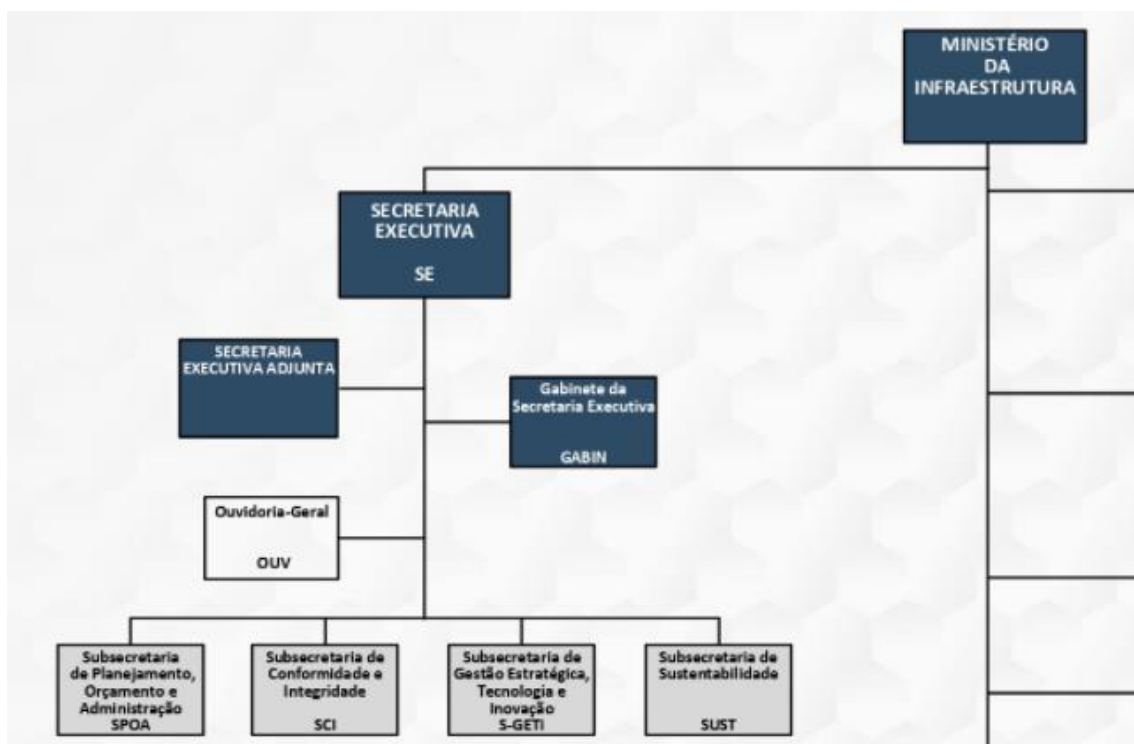
Destacamos que os dados da participação social são organizados e disponibilizados ao público com transparência, por intermédio de painéis estruturados com ferramentas de Business Intelligence - BI, publicados na página do MInfra na Internet.

A seguir, então, descrevemos as diversas ações e resultados alcançados pela Ouvidoria-Geral ao longo de 2021.

3. Institucionalidade

□ 3.1. Papel Institucional

A Ouvidoria-Geral do MInfra encontra-se vinculada à Secretaria-Executiva, à qual se reporta diretamente, em conformidade com o art. 9º do Decreto nº 9492, de 5 de setembro de 2018, que recomenda que as ouvidorias estejam, de preferência, diretamente subordinadas à autoridade máxima do órgão.



Além disso, destacamos que, pelo Decreto nº 10.788, de 6 de setembro de 2021, o cargo de Ouvidor-Geral ganhou equivalência com a posição das demais unidades de vinculação direta à Secretaria-Executiva.

O Decreto também fortaleceu o papel da Ouvidoria-Geral, atribuindo-lhe, com clareza, a responsabilidade por todas as ações de participação social do órgão, o papel de canal único

de recebimento de denúncia, as atividades de encarregado pelo tratamento de dados pessoais, a avaliação dos serviços, dentre outros.

Art. 10. À Ouvidoria-Geral compete:

I - planejar, coordenar e monitorar:

- a) o atendimento às manifestações recebidas dos cidadãos;
- b) as atividades de acesso à informação; e
- c) as atividades decorrentes do controle social e de integridade;

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;

III - planejar, coordenar, realizar e monitorar a realização de consultas públicas no âmbito 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 e das entidades vinculados ao Ministério e supervisionar as atividades e os resultados decorrentes da participação social nas ouvidorias;

VI - representar o Ministério e seus órgãos em grupos, comitês e fóruns relacionados às atividades de ouvidoria, participação social, controle social ou proteção de dados pessoais;

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; e

VIII - planejar, promover e coordenar as ações de participação social no âmbito do Ministério, especialmente quanto a:

- a) conselhos de usuários;
- b) carta de serviços;
- c) audiências públicas; e
- d) pesquisas de opinião.

□ 3.2. Participação da Ouvidoria-Geral nas Políticas do Órgão

A Ouvidoria-Geral do MInfra atua junto às diversas unidades do Órgão no sentido de obter da sociedade as informações necessárias à elaboração de políticas públicas e, para tanto, é chamada a participar de diversos fóruns, tanto formalmente instituídos, como informais, sendo membro titular em alguns e convidada em outros.

Nesse sentido, a Ouvidoria-Geral acompanhou as 15 (quinze) Reuniões de Avaliação da Estratégicas (RAE) realizadas em 2021, de monitoramento da execução dos programas do Ministério.

A seguir, então, descrevemos a atuação da Ouvidoria-Geral em alguns dos fóruns de destaque do Ministério da Infraestrutura.

□ 3.2.1. Comitê Técnico de Ouvidorias das Entidades Vinculadas ao MInfra – CTO

O Comitê Técnico de Ouvidorias das Entidades Vinculadas ao MInfra – CTO foi instituído pela Portaria nº 2871/2019 do Ministério da Infraestrutura, para funcionar como um fórum permanente de promoção do intercâmbio de técnicas, de boas práticas e de discussões sobre temas de interesses comum das ouvidorias do setor de infraestrutura.

Integram o CTO, a Ouvidora-Geral do MInfra, que o preside, e os titulares das Ouvidorias e dos serviços de informação ao cidadão, ou unidades correlatadas, das entidades vinculadas ao Ministério.

Com a atribuição de presidir o Comitê, a Ouvidoria-Geral do MInfra consolida as estatísticas gerais do Atendimento registrado via Plataforma Fala.Br junto às respectivas entidades vinculadas, que podem ser consultadas no Painel publicado na internet, e promove encontros periódicos para alinhamento de entendimentos e para capacitação das equipes das ouvidorias.

Em 2021, foram realizados dois eventos de alinhamento e capacitação¹, com apresentações promovidas pela Secretaria de Transparência e Prevenção da Corrupção e pela Ouvidoria-Geral da União da Controladoria-Geral da União, pela Secretaria de Governo da Presidência da República, pela Secretaria de Governo Digital do Ministério da Economia, por membros do Comitê Técnico de Integridade do MInfra, por ouvidores do próprio CTO.

□ 3.2.2. Comitê Técnico de Integridade – CTI

Integridade é um tema de suma importância para o MInfra, que sabe que sem credibilidade e governança não é possível avançar, especialmente em um setor como o de infraestrutura, que envolve investimentos de grande escala e impactam a vida de muitas pessoas.

Em 2021, a política de governança do órgão foi consolidada pela Portaria nº 55, de 25 de março de 2021², incluindo o Comitê Técnico de Integridade – CTI, instituído em 2019 pela Portaria nº 2.873.

Formado pelos titulares da Assessoria Especial de Controle Interno, que o preside, da Corregedoria, da Ouvidoria-Geral, da Subsecretaria de Conformidade e Integridade e da Comissão de Ética, o CTI tem como atribuições a elaboração de políticas voltadas à promoção e à gestão da cultura da integridade no Órgão, à prevenção, à detecção e ao combate de ocorrências de atos lesivos, entre outros, visando a construção de ambiente institucional de ética, transparência, probidade, correção e confiabilidade.

A principal realização do Comitê em 2021 foi a primeira premiação do Selo Infra + Integridade. Sob a liderança da Subsecretaria de Conformidade e Integridade, empresas do setor de infraestrutura de transportes foram reconhecidas pelo desenvolvimento de boas práticas de governança e integridade institucional, por iniciativas ligadas à ética, transparência, conformidade, responsabilidade social, sustentabilidade, prevenção à fraude e à corrupção.

¹ <https://www.gov.br/infraestrutura/pt-br/ouvidoria/CTO>

² https://www.gov.br/infraestrutura/pt-br/assuntos/planejamento-e-gestao/governanca-de-tic/arquivos-cgd-1/portaria_n_55_2021_gm.pdf

A Ouvidoria-Geral do MInfra integrou a Comissão avaliadora, verificando a garantia de participação social, a disponibilidade de canal de recebimento de denúncias e o funcionamento do fluxo de apuração das empresas.

Outro projeto estratégico desenvolvido no âmbito do CTI, também sob a coordenação da Subsecretaria de Conformidade e Integridade, é a Supervisão Ministerial.

A Supervisão é uma das ações do Programa Radar Anticorrupção, promovido na forma de cooperação entre o Ministério da Infraestrutura, Ministério da Justiça e Segurança Pública, Controladoria-Geral da União (CGU), Advocacia-Geral da União (AGU) e Polícia Federal (PF), e prevista no art. 19 do Decreto-lei nº 200/1967.

A ação objetiva avaliar o comportamento administrativo das entidades vinculadas, proteger as suas administrações de eventuais interferências e pressões ilegítimas, fortalecer o sistema de mérito, fiscalizar a aplicação e utilização dos recursos públicos, e acompanhar os custos globais dos programas setoriais do governo; a atuação está amparada pelo art. 25, incisos V, VI e VIII, do citado Decreto.

Cada atividade de Supervisão gera um relatório contendo as observações da equipe do MInfra, bem como a indicação de diversas oportunidades de melhorias relacionadas aos temas auditoria interna, ouvidoria, tecnologia da informação, administrativo, governança, “compliance” e jurídico.

O relatório é enviado aos Conselhos de Administração e aos Diretores Presidentes das entidades vinculadas supervisionadas e, também, ao Gabinete do Ministro e à Secretaria-Executiva do MInfra.

O ano de 2021 foi de fechamento do primeiro ciclo, iniciado em 2019, e de consolidação da ação, especialmente por meio da publicação da Portaria nº 91, de 21 de julho de 2021.

□ 3.2.3 Comitê de Governança de dados e informação - CGDI

Na forma do artigo 28, VI da Portaria nº 55, de 25 de março de 2021, a Ouvidoria-Geral participa do CGDI que, sob a liderança da Subsecretaria de Gestão Estratégica, Tecnologia e Inovação - SGETI, atua na implementação de políticas voltadas à gestão de informações e dados.

Conforme estabelecido pelo art. 10, IV do Decreto 10.788, de 6 de setembro de 2021, compete à Ouvidoria-Geral coordenar e realizar as atividades de encarregado pelo tratamento de dados pessoais no órgão.

Por isso, por meio da Resolução SGEI/MINFRA nº 1, de 14 de dezembro de 2021, o CGDI designou a Ouvidoria-Geral para coordenar o Grupo de Trabalho de adequação do órgão à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

Destacamos que os trabalhos do GT LGPD contam com o apoio da Secretaria de Governo Digital – SGD, do Ministério da Economia, tendo em 2021 sido iniciada a adequação do Registro Nacional de Carteira de Habilitação - RENACH, como piloto, com a utilização dos guias operacionais desenvolvidos por aquela Secretaria.

□ 3.2.4. Comitê de Qualidade Normativa

Em 2020, um marco importante no processo de aprimoramento da atuação estatal voltada para os interesses sociais, foi a regulamentação da Análise do Impacto Regulatório-AIR, pelo Decreto nº 10.411, de 30 de junho de 2020, prevista na Lei nº 13.874, de 20 de setembro de 2019.

A AIR consiste em uma ferramenta de melhoria da qualidade dos atos normativos, a ser utilizada a partir da identificação de um problema regulatório, para avaliação prévia de possíveis efeitos e impactos da edição, da alteração ou da revogação de um ato normativo, a fim de subsidiar a tomada de decisão.

Para tanto, o Decreto esclarece, em seus artigos 8º e 9º, que o relatório de AIR pode “... ser objeto de participação social específica realizada antes da decisão sobre a melhor alternativa para enfrentar o problema regulatório identificado e antes da elaboração de eventual minuta de ato normativo a ser editado” e que após a realização da AIR, ao se optar pela edição, alteração ou revogação do ato, o texto preliminar do normativo também pode ser objeto de consulta pública.

No âmbito do Programa Infra Competitividade, coordenado pela Secretaria Executiva, então, foi publicada a Portaria nº 1.061, de 12 de maio de 2020, que instituiu o Comitê de Qualidade Normativa, para “... implementar mecanismos e ferramentas para promover a melhoria da qualidade e do desempenho regulatório...” no órgão, e que estabeleceu que tais mecanismos e ferramentas também devem compreender a participação social.

Assim, a Ouvidoria-Geral, responsável pelas políticas e ações de promoção social no Órgão, embora não seja membro do Comitê de Qualidade Normativa, foi chamada a colaborar em muitas de suas ações, ao longo de 2021, com destaque para a participação na elaboração do Manual de Governança da Análise de Impacto Regulatório e para a elaboração do Manual de Participação Social.

O Manual de Participação Social foi desenvolvido com a intenção de apoiar as unidades integrantes do Ministério da Infraestrutura na promoção da participação social em seus processos regulatórios e de auxiliar os destinatários das políticas públicas a participarem de todas as etapas do processo.

Alinhado com o artigo 10 do Decreto nº 10.411, de 30 de junho de 2020, que esclarece que o órgão pode "...utilizar os meios e os canais que considerar adequados para realizar os procedimentos de participação social e de consulta pública...", o Manual reúne os diversos mecanismos de participação social disponíveis, possibilitando a escolha da melhor forma e alcance para cada público e objetivo pretendido.

Destacamos que a utilidade do Manual superou o objetivo inicialmente buscado, uma vez que os diversos meios de participação social nele descritos servem à comunicação da sociedade com o órgão para quaisquer necessidades, anseios ou fase de política pública.

Aprovado pelo Comitê Estratégico de Governança – CEG do Ministério, composto pelo Ministro de Estado, pelo Secretário-Executivo e pelos titulares das demais Secretarias do órgão, pela Resolução CEG nº 9/2021, o Manual tem força normativa, de modo que toda participação social no órgão passa a dever seguir os procedimentos nele descritos, garantindo maior profissionalismo, credibilidade e transparência aos processos.

□ 3.3. Estrutura de Pessoal

A importância atribuída pelo Ministério da Infraestrutura à participação social foi evidenciada com a elevação do status da Ouvidoria à Ouvidoria-Geral e a melhoria da sua estrutura de cargos, com o Decreto nº 10.788, de 6 de setembro de 2021.

O cargo de Ouvidor-Geral passou de DAS 101.4 para 101.5. Além disso, ganhou uma Coordenação-Geral e mais uma coordenação além da já existente e das duas chefias de serviço que já dispunha.

Denominação do cargo/função	Quantidade	NE/DAS/FCPE/FG
Ouvidor-Geral	01	DAS 101.5
Coordenador-Geral	01	FCPE 101.4
Coordenador	02	FCPE 101.3
Chefe de Serviço	01	FCPE 101.1
Chefe de Serviço	01	DAS 101.1

Tabela 1- Nova estrutura de cargos e funções da Ouvidoria-Geral

Até a publicação do Decreto, os cargos de Ouvidor, coordenador e uma chefia de serviço eram ocupados por servidores de carreira, com apenas uma chefia de serviço ocupada por servidor comissionado.

Logo após a publicação do Decreto, porém, o então Ouvidor do MInfra foi convidado a assumir a Subsecretaria de Gestão Estratégica, Tecnologia e Inovação – SGETI e a servidora que ocupava chefia de serviço o acompanhou.

Em alinhamento com o Programa Radar Anticorrupção e o Decreto nº 9.727/2019, que define critérios e procedimentos para seleção, nomeação e designação de ocupantes de cargos em comissão e funções comissionadas no âmbito do Poder Executivo Federal, foram realizados processos seletivos para as duas coordenações e para a chefia de serviço que ficou vaga.

Até o final de 2021, porém, não foram concluídos os processos seletivos, nem foi nomeado novo Ouvidor-Geral.

Além dos servidores comissionados, a equipe da Ouvidoria do MInfra também conta com mais duas servidoras do quadro efetivo do Ministério da Infraestrutura, um servidor da carreira de Analista de Infraestrutura do Ministério da Economia, 5 (cinco) colaboradores terceirizados e 2 (dois) estagiários de nível superior.

Um dos profissionais terceirizados e um estagiário também acompanharam o antigo Ouvidor para a Subsecretaria de Gestão Estratégica e Tecnologia da Informação e o outro estagiário deixou a Ouvidoria para uma posição no mercado privado. A substituição dos estagiários foi concluída ainda em 2021, por meio de processo seletivo promovido com o apoio da Coordenação-Geral de Pessoas do Órgão.

Dos membros da equipe, 5 trabalham na Ouvidoria-Geral do MInfra há mais de 3 anos. A exceção dos novos estagiários, que entraram no final de 2021, os demais já estão na ouvidoria há pelo menos 1 ano.

Ao final de 2021, então, a Ouvidoria-Geral contava com 11 membros na equipe, sendo que, importante salientar, a unidade dispõe do apoio de empresa de Contact Center, contratada para a realização do serviço de atendimento ao público.

Os profissionais que compõem a força de trabalho da Ouvidoria-Geral têm característica multidisciplinar, a fim de alcançar a diversidade de suas competências, como gestão do atendimento, realização de pesquisas, interface com a alta gestão e com os diversos setores do Ministério, participação em comitês, comissões, grupos de trabalho, elaboração e gestão de documentos e contratos, recepção e atendimento às demandas externas, interface com outras Ouvidorias, entre outros. Cada profissional tem pelo menos uma atribuição principal, pela qual responde, e uma para situações de substituição.

Acrescentamos ainda que a Ouvidoria-Geral aderiu ao Programa de Gestão do Ministério da Infraestrutura, instituído pela Portaria nº 1.584, de 24 de julho de 2020, com a abertura de 3 vagas para trabalho remoto, sendo que um dos servidores que aderiu deixou a Ouvidoria no meio do ano e a vaga não foi preenchida novamente.

Quando à capacitação, os servidores e colaboradores da unidade são incentivados a participar de seminários e cursos rotineiramente, principalmente dos promovidos pela OGU, pelo MInfra, pela ENAP, entre outros, relacionados às competências da Ouvidoria. Destacamos os seguintes cursos realizados por membros da equipe da Ouvidoria em 2021:

- Especialização em Ouvidoria Pública pelo Verbo Jurídico;
- Capacitação em Ouvidoria-Pública do Profoco;

- Especialização em Gestão Pública da Enap;
- Desenvolvimento de Liderança para o Ministério da Infraestrutura - BMS Treinamentos Empresariais;
- Introdução à Inteligência Analítica na Gestão Pública com Power BI – Govintelligence LTDA;
- ComprasNet Contratos;
- Gestão e Apuração da Ética Pública;
- Curso de Gestão de Projetos no MS Project -ESAF;
- Curso Desenvolvimento de Liderança - Dale Carnegie Training.

Os servidores efetivos e os estagiários são avaliados por meio dos planos periódicos de avaliação estabelecidos para suas carreiras, mas o desempenho de cada profissional da equipe também é monitorado pelo atingimento das metas e pela qualidade de suas entregas no âmbito de suas responsabilidades.

Por fim, esclarecemos que a Ouvidoria-Geral do MInfra procura manter o ambiente de trabalho estimulante e harmônico, tendo como diretrizes básicas a promoção da colaboração, do respeito, da valorização e da troca de experiências.

4. Serviço de Atendimento

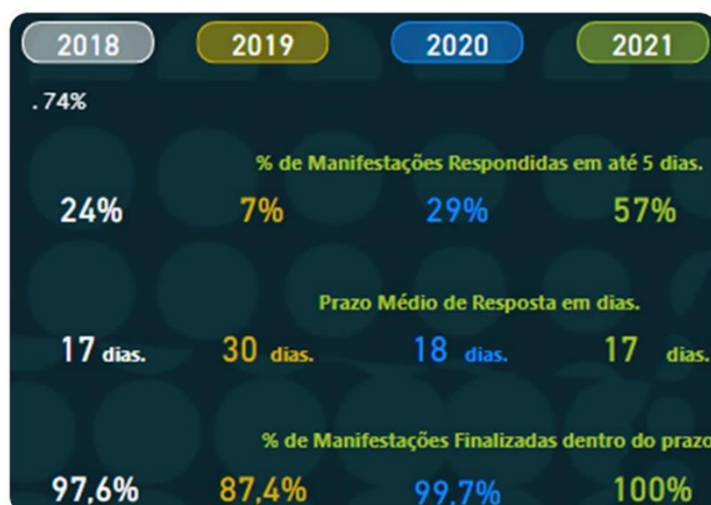
Ainda em 2019, a Ouvidoria-Geral do Ministério da Infraestrutura deu início ao "Projeto Atendimento Inteligente", no âmbito do Plano de Transformação Digital do Órgão.

O Projeto foi desenvolvido visando unificar, sistematizar com inteligência e transformar digitalmente o atendimento aos usuários para, assim, simplificar e agilizar o serviço aos usuários e gerar informações estratégicas para apoiar a alta gestão na formulação de políticas públicas.

Algumas ações do Projeto foram feitas com recursos disponíveis no Ministério da Infraestrutura, mas como o Órgão não dispunha de tecnologia, expertise e mão de obra especializadas em serviços de atendimento, e o setor privado dispor de soluções econômicas e modernas que trariam maior eficiência e qualidade à prestação do serviço, no final de 2020 foi celebrado contrato com empresa de Contact Center.

Assim, ao longo de 2021, foram obtidos grandes avanços técnicos e procedimentais no serviço, que passou a ser gerido de forma integrada e centralizada, mediante a utilização de solução "omnichannel", e a contar com a intensificação da utilização de banco de perguntas e repostas frequentes, construído e mantido em parceria com as diversas unidades do órgão.

Os ganhos em eficiência decorrentes podem ser observados pela redução do tempo de resposta ao usuário abaixo a seguir.



□ 4.1. Canais de Atendimento

Os usuários podem apresentar suas manifestações para a Ouvidoria-Geral do MInfra por múltiplos canais: telefone, e-mail, WhatsApp, Telegram, pelo ChatBot Mauá, pela Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.Br, WebChat, correspondência e presencialmente.

□ 4.1.1. ChatBot Mauá - Atendimento Virtual do MInfra

O ChatBot-Mauá é um produto de destaque do Projeto Atendimento Inteligente da Ouvidoria-Geral, realizado no âmbito do Programa de Transformação Digital do MInfra. A solução consiste na utilização de inteligência artificial para interagir com os cidadãos e lhes proporcionar o serviço de atendimento com cada vez mais simplicidade, qualidade e rapidez de resposta.

A primeira versão do ChatBot Mauá foi implantada e mantida em um esforço conjunto entre a Ouvidoria-Geral e a Subsecretaria de Gestão Estratégica, Tecnologia e Inovação - SGETI do Ministério. Assim, em 2020, os usuários passaram a poder registrar suas manifestações no Fala.Br, sem sair do atendimento do ChatBot Mauá, e ser direcionados para o portal de serviços do Gov.Br.

Ao longo de 2021, a empresa de Contact Center contratada aprimorou a ferramenta, que passou a contar com opção de perguntas e respostas frequentes e acesso a atendimento humano (WebChat).

Além disso, o ChatBot Mauá, antes disponível apenas no website do MInfra, foi incluído no WhatsApp e no aplicativo InfraBr do órgão.

□ 4.1.2. E-mail

Em 2021, foram registradas no Fala.Br 4.975 demandas recebidas pelo e-mail da Ouvidoria-Geral.

□ 4.1.3. Telefone

O MInfra realizou 18,4 mil atendimentos por telefone em 2021, sendo que apenas 1.041 das manifestações precisaram ser registradas no Fala.BR para tratamento pelas unidades internas do Órgão. Ou seja, quase 95% das demandas foram resolvidas pela central de atendimento, com a base de perguntas e respostas frequentes construída e mantida com o apoio das diversas unidades do órgão.

□ 4.1.4. WhatsApp e WebChat

Em 2021, o atendimento pelo WhatsApp passou a ser realizado pelo mesmo número do telefone fixo da central de atendimento e a contar com o autoatendimento prévio do ChatBot Mauá.

Assim como no atendimento telefônico, quase 95% das 5 mil demandas tratadas por mensagem em tempo real, em 2021, foram resolvidas pela central de atendimento, com a base de perguntas e respostas frequentes construída e mantida com o apoio das diversas unidades do Órgão.

□ 4.1.5. Atendimento Presencial

A Ouvidoria-Geral do MInfra dispõe de espaço amplo e de fácil acesso para o atendimento presencial, no térreo do Edifício Sede do órgão. Apesar da reduzida demanda, o serviço não foi interrompido com a pandemia do Coronavírus.

Foram 165 atendimentos presenciais realizados nas instalações da Ouvidoria-Geral do MInfra, em 2021, sendo que apenas 34 demandaram registro no Fala.Br para tratamento, tendo, portanto, cerca de 80% sido resolvida mediante o uso da base de perguntas e respostas frequentes construída e mantida com o apoio das diversas unidades do órgão.

□ 4.1.6. Atendimento por correspondências

Em 2021, foram recebidas e tratadas, com registro no Fala.BR, 32 manifestações apresentadas por correspondências.

□ 4.1.7. Atendimento pelo Fala.Br

Na forma do art. 16 do Decreto 9.492/2018, a Ouvidoria-Geral do MInfra realiza o serviço de atendimento com a utilização da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR.

Com a implantação do módulo de tratamento de manifestações da plataforma Fala.Br e a publicação da Portaria nº 581/2021, que no artigo 19, § 1º recomendou sua utilização, em 2021 a Ouvidoria-Geral iniciou o a retirada plataforma SEI do processo de atendimento.

A implementação foi iniciada com as demandas respondidas mediante utilização do banco de perguntas e respostas frequentes, que eram registradas na plataforma SEI com a finalidade de extração de dados para a estruturação dos painéis gerenciais, uma vez que a nova versão do Fala.Br passou a disponibilizar tais informações.

Em seguida, o módulo de tratamento foi implementado junto à Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Gestão – SPOA. O processo de implantação na unidade serviu de teste e aprendizado, tendo a Ouvidoria-Geral do MInfra contado com o apoio e a orientação da Ouvidoria-Geral da União – OGU em diversos momentos.

Ao final do exercício foi iniciada a conscientização das demais unidades do órgão e preparado cronograma para conclusão da implantação até final do primeiro semestre de 2022.

4.2. Resultados por tipo de manifestação

4.2.1. Solicitação de Providência

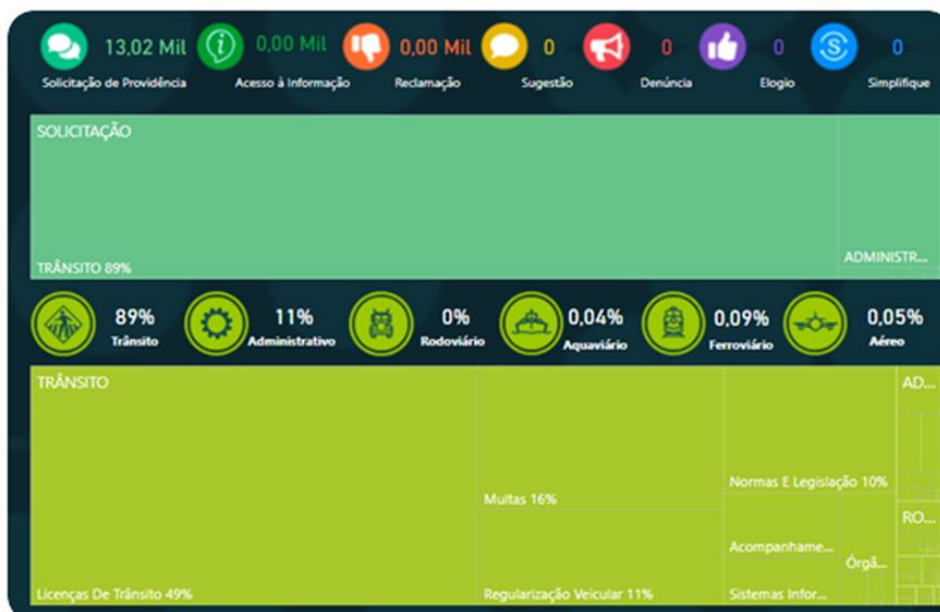


Ao longo de 2021, a Ouvidoria Geral do MInfra atendeu em torno de 13 mil Solicitações de Providência, correspondendo a aproximadamente 70% do total tratado pelo Fala.BR no Órgão.

Observamos que o número de Solicitações de Providência recebidas dobrou em relação a 2020. No entanto, considerando o total de demandas recebidas, em termos percentuais, a escolha da tipologia foi equivalente ao ano anterior.

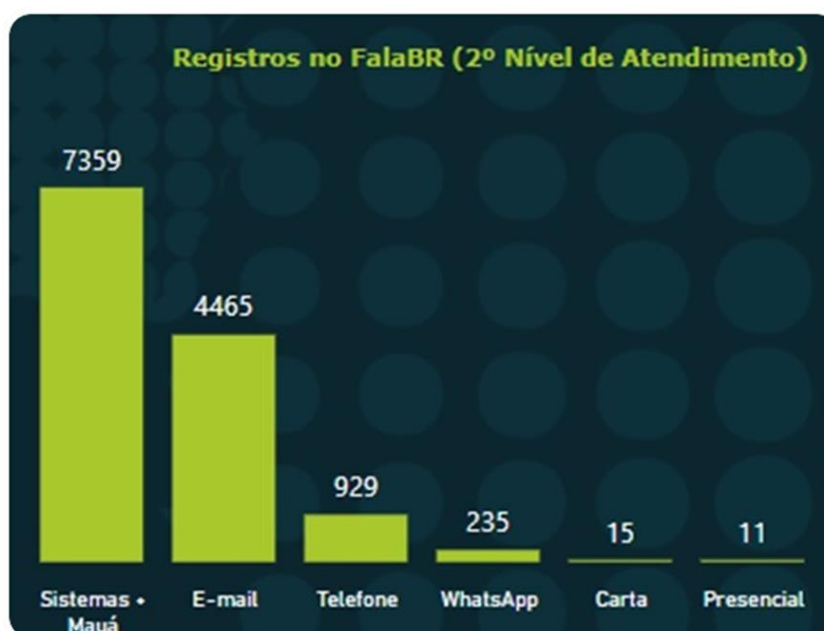


Trânsito foi o assunto de quase 90% das Solicitações de Providência registradas no Fala.Br para o MInfra em 2021. No entanto, o percentual elevado era esperado, tendo em vista o tema corresponder à quase totalidade dos serviços prestados pelo órgão de forma direta para os usuários.



Por outro lado, como nos modais Rodoviário, Aquaviário, Aeroviário e Ferroviário as competências do MInfra envolvem pouca prestação de serviços de forma direta para os usuários, receberam menos de 2% das Solicitações de Providência registradas em 2021.

Os principais canais de entrada das Solicitações de Providência foram o Fala.Br, especialmente com o apoio do ChatBot Mauá (56% dos registros), seguido do e-mail (35%).



4.2.2. Reclamação

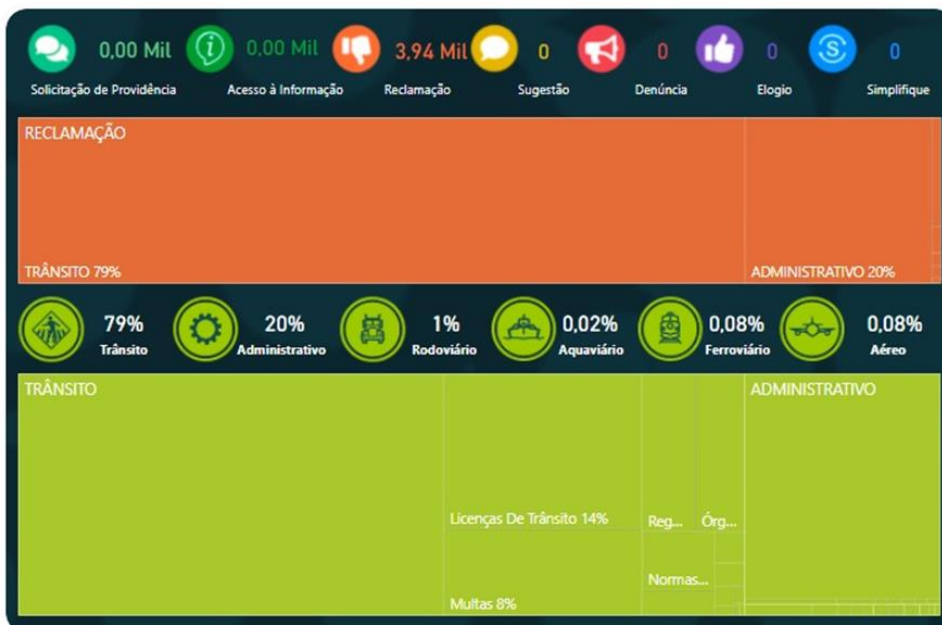


As Reclamações são manifestações que expressam insatisfação dos cidadãos com determinado serviço, atuação ou resultado. Em 2021, essa tipologia figurou em segundo lugar no número total de registros, perfazendo em torno de 21% do total tratado pelo Fala.Br.

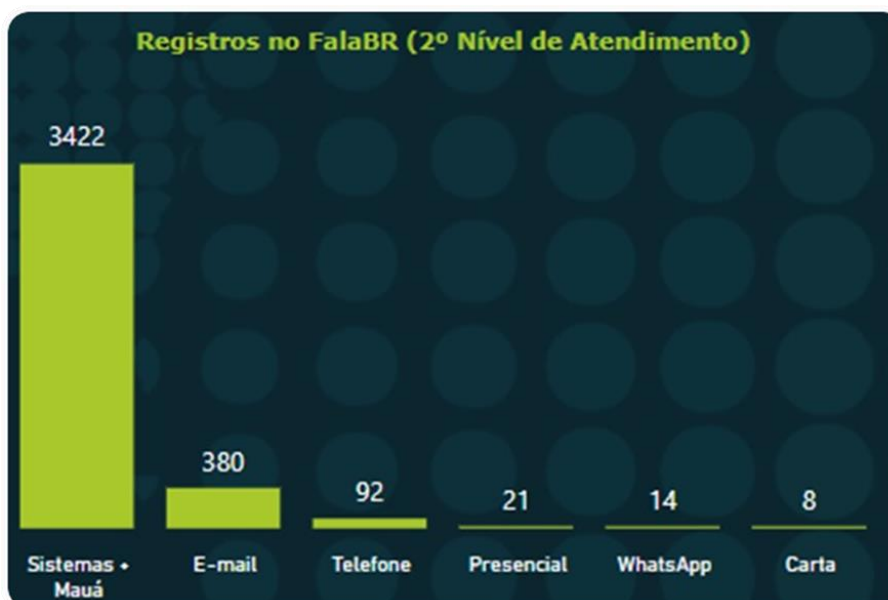
Como nas Solicitações de Providências, o número de Reclamações quase dobrou em relação ao ano anterior, mas considerando o total de demandas recebidas, em termos percentuais, a escolha da tipologia foi equivalente ao ano anterior.



Da mesma forma que nas Solicitações de Providência, como os serviços de Trânsito correspondem à grande parte dos serviços prestados diretamente aos usuários no MInfra, este foi o assunto de quase 80% das Reclamações recebidas em 2021.



Destacamos a preferência pelo registro direto de Reclamações no Fala.BR, pelo site da plataforma ou com o apoio do ChatBot Mauá: cerca de 87% dos registros na tipologia foram realizados pelo canal.



4.2.3. Acesso à Informação



Em 2021 o registro de manifestações do tipo Acesso à Informação seguiu a tendência de queda e apresentou um total 30% menor em relação ao ano anterior, com 910 demandas atendidas.

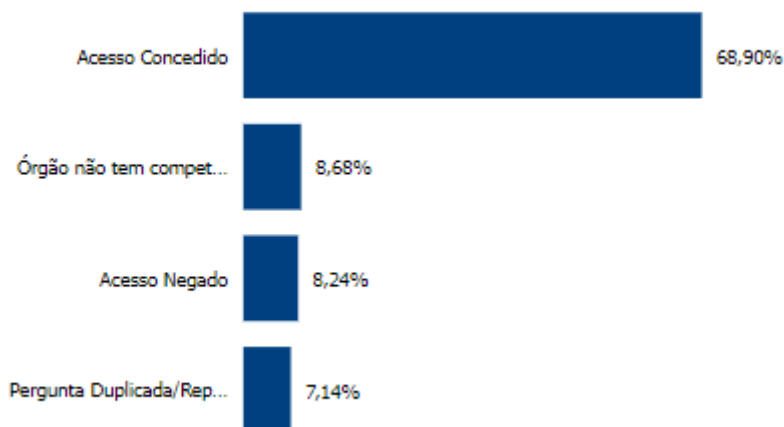


Destacamos que o total de demandas tratadas pelo Fala.Br em relação a 2020 dobrou. Por isso, em 2020, os Pedidos de Acesso à Informação representaram cerca de 13% do total recebido, enquanto em 2021 apenas 5%. Podemos atribuir a redução relevante de Pedidos de Acesso à Informação aos esforços constantes do MInfra no aprimoramento da transparência ativa de suas informações.

Os Pedidos relacionados a Trânsito corresponderam a 50% do total, em 2021, seguidos dos relacionados a assuntos Administrativos (19%) e ao transporte Aquaviário (12%).

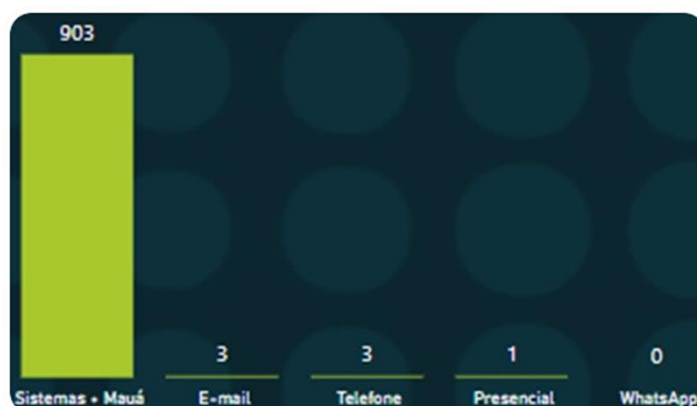


Conforme observa-se pelo Painel Lei de Acesso à Informação, todos os Pedidos foram respondidos dentro do prazo legal, tendo 9,33% das demandas respondidas com uso de prorrogação. Dos Pedidos recebidos, 68,90% foram concedidos.



Em 2021 foi registrada uma Reclamação por atraso no fornecimento da informação, 60 Recursos em 1ª Instância, 11 Recursos em 2ª Instância, 4 em 3ª Instância e um em 4ª Instância, sendo que as decisões em 3ª e 4ª Instâncias acompanharam o parecer da 2ª Instância.

Quase todos os Pedidos de Acesso à Informação recebidos em 2021 foram registrados diretamente pelos usuários no Fala.BR, pelo site da plataforma ou com o apoio do ChatBot Mauá.



□ 4.2.4. Sugestão



O número de manifestações do tipo Sugestão em 2021 (489) foi semelhante ao recebido em 2020 (482). Porém, percentualmente, a tipologia representou cerca de 2,6% do total de manifestações de 2021, ao passo que em 2020 foi de 4,8%.



A redução percentual pode ser atribuída à intensificação da promoção da participação social ativa em Consultas Públicas e Pesquisas de Opinião, principalmente pela plataforma Participa + Brasil, por meio da qual foram recebidas 7.778 contribuições em 2021.

Durante 2021, a maior parte das manifestações do tipo Sugestão também foram relacionadas a Trânsito (76%).



Das Sugestões recebidas, cerca de 80% foram registradas diretamente pelos usuários no Fala.BR, pelo site da plataforma ou com o apoio do ChatBot Mauá.



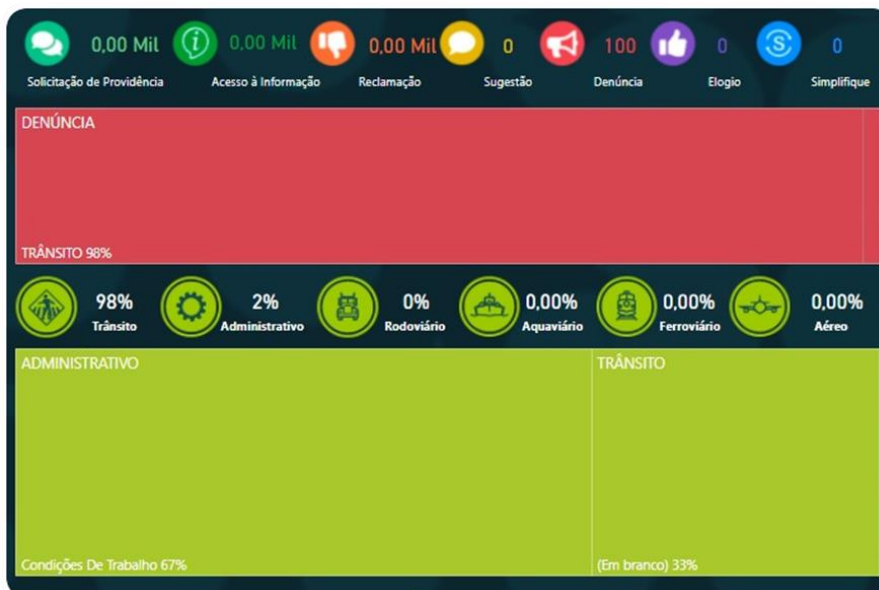
4.2.5. Denúncia



Foram apresentadas 100 denúncias em 2021, contra 196 em 2020. Em relação ao total de demandas recebidas pelo Órgão, houve redução de 1,90% para 0,50%. Tal redução pode indicar a necessidade de promoção de ações de esclarecimento sobre a segurança ao denunciante e da efetividade da apuração no âmbito do órgão.



Cerca de 98% das denúncias recebidas tiveram como assunto Trânsito, principalmente relacionadas a possíveis irregularidades na atuação de empresas homologadas ou autorizadas.



Das Denúncias recebidas, 62% foram registradas diretamente pelos usuários no Fala.BR, no site da Plataforma ou com o apoio do ChatBot Mauá, e 27% por e-mail.



4.2.6. Elogio

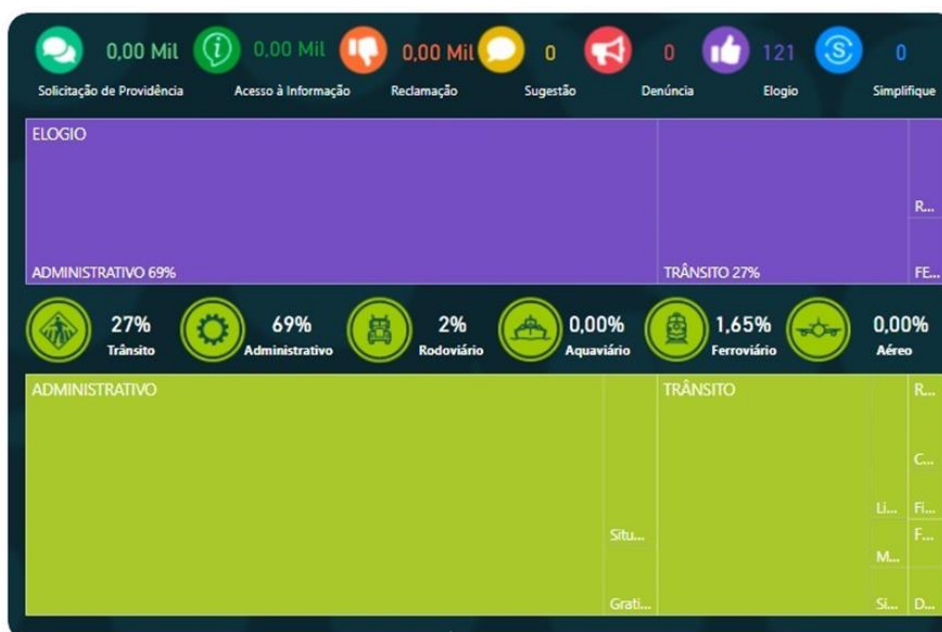


O Elogio é a tipologia que registra a satisfação do cidadão com os serviços prestados pelo MInfra ou mesmo o reconhecimento do serviço prestado pelos servidores públicos.

Em 2021, foram recebidos 121 elogios, que representaram 0,70% do total de demandas.



Dos Elogios recebidos em 2021, 69% foram novamente direcionados ao Ministro Tarcísio Gomes de Freitas e à sua equipe e 27% a Trânsito.



4.2.7. Simplifique



A tipologia 'Simplifique' destina-se à apresentação de pedidos de revisão de processos, normas, visando a supressão de exigências em serviços públicos.

O número de registros na tipologia MInfra tem sido baixo ao longo dos anos, tendo sido recebidos 9 pedidos em 2019, 27 em 2020 e 21 em 2021.



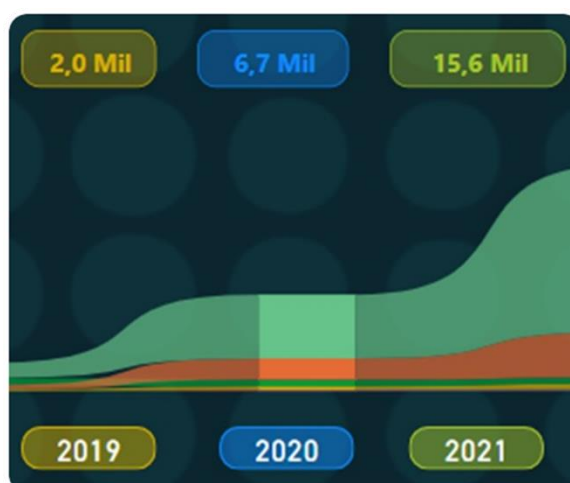
Como em 2020, cerca de 90% dos pedidos de simplificação foram relacionados a trânsito, em especial quanto às licenças e às normas e legislação.

4.3. Resultado por Assunto

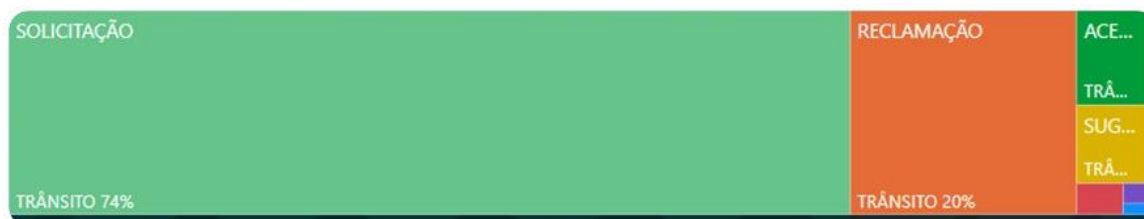
4.3.1. Trânsito

Trânsito é o principal assunto demandado no Serviço de Atendimento da Ouvidoria-Geral do MInfra, em função do grande número de serviços prestados diretamente aos usuários.

Em 2021, o número de demandas tratadas pelo Fala.Br foi 2,3 vezes maior que em 2020. Considerando o total tratado pelo Fala.BR no MInfra, Trânsito representou 84% em 2021, sendo que em 2020 foram 66%.



Das manifestações sobre Trânsito, em 2021, 74% foram Solicitações de Providências e 20% Reclamações (17%).



As principais Solicitações de Providências e Reclamações apresentadas versaram sobre:

- Carteira Digital de Trânsito - CDT: identificação do código de segurança, inclusão de exames toxicológicos e seus prazos, Prontuário Geral Único - "PGU" (carteira antiga sem foto) - renovação de CNH;
- Conversão de carteira brasileira para internacional – convalidação (quase todas as demandas para a Itália, Portugal e Espanha, nessa ordem);
- Regularização veicular: baixa de Recall, Certificado de Registro e Licenciamento Veículo - CRLV, Certificado de Segurança Veicular – CSV, questionamentos quanto a utilização de lâmpadas de LED em veículos de passeio;
- Multas: principalmente quanto à possibilidade de utilização do desconto de 40% (SNE).

Foram recebidos 18 pedidos de "Simplificação" e 372 "Sugestões", versando sobre regularização de veículos modificados, procedimentos de inclusão e baixa de gravames, expedição do CRLV, obtenção da CNH Digital, placas de veículos, App Fiscalização.

O assunto Trânsito foi tema em 452 Pedidos de Acesso à Informação.

Foram recebidas 56 denúncias relacionadas ao assunto Trânsito, sendo que 85% relatavam possíveis irregularidades na prestação de serviços por empresas homologadas, credenciadas ou autorizadas pela Senatran.



Destacamos, abaixo, as 5 principais perguntas registradas no Serviço de Atendimento em 2021:

1. Apenas quem tem uma CNH com QR Code pode ter a CNH digital?

Resposta disponível na base de conhecimento:

O QR Code é um elemento que compõe a CNH Digital. Se a CNH já possui um QR Code, é possível obter a sua versão digital na CDT. Porém, se a CNH não possui o QR Code, no momento da renovação, o usuário receberá um código de segurança no seu e-mail cadastrado junto ao DETRAN e com ele poderá obter a CNH digital na CDT, antes mesmo do documento físico.

2. Como dar baixa a Recall realizado?

Resposta disponível na base de conhecimento:

A área responsável pelo assunto, a Secretaria Nacional de Trânsito – SENATRAN, informa que a responsabilidade pela realização e avaliação dos eventos de RECALL é da montadora/fabricante e estas registram as inclusões e baixas no RENAVAL. Isto posto, salientamos que não compete a este DENATRAN a inclusão/baixa de Recall e não temos como interferir nas relações entre o consumidor e a montadora.

Sugerimos que o requerente encaminhe sua solicitação à concessionária/montadora de seu veículo.

3. Como convalidar CNH brasileira em país estrangeiro que possua convênio (Itália, Portugal e Espanha)?

Respostas emitidas pela unidade técnica, após análise dos casos concretos.

4. Quando renovar o exame toxicológico?

Resposta disponível na base de conhecimento:

Informamos que em decorrência do enfrentamento dos efeitos da pandemia causada pelo Covid-19, foi editada a Deliberação CONTRAN nº

222/2021, publicada no Diário Oficial da União em 28/04/2021, também disponível no sítio eletrônico do Ministério da Infraestrutura, com o objetivo de dilatar o prazo para os laboratórios credenciados, bem como, assegurar ao condutor prazos limites para a realização do exame toxicológico periódico baseado na data de validade do último exame toxicológico periódico e na data de validade da CNH, cuja norma fixa data inicial para fiscalização da regularidade do condutor, conforme pode ser verificado pelo interessado na Tabela de Escalonamento inserida na mencionada Deliberação.

Ainda, o exame toxicológico periódico para fins da CNH, deverá constar junto ao sistema Registro Nacional de Condutores Habilitados (RENACH) e, para o prosseguimento do feito, o condutor deverá autorizar previamente ao resultado a respectiva inclusão no RENACH.

De outro lado, informamos que junto ao aplicativo Carteira Digital de Trânsito (CDT) estão disponibilizadas as informações do exame toxicológico.

5. Como obter o desconto de 40% sobre o valor de multa?

Resposta disponível na base de conhecimento:

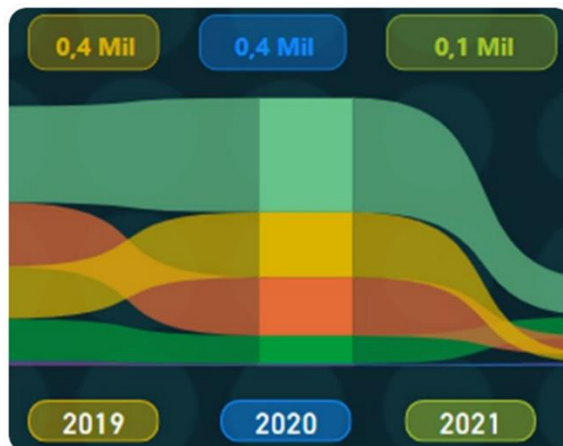
Em atenção à sua solicitação, para ter direito ao desconto de até 40% em novas multas de trânsito, os motoristas devem acessar a penalidade por meio do aplicativo da CDT (no Android ou iOS). É necessário reconhecer a infração e desistir de interpor recurso administrativo. Além disso, o pagamento deve ser feito de forma antecipada.

Após sua solicitação, haverá análise do Órgão Autuador que decidirá em concedê-lo ou não o desconto. Fatores como prazo, adesão ativa e recursos serão verificadas. É importante que o Órgão Autuador responsável pela "multa" esteja com adesão ativa no SNE.

□ 4.3.2. Transporte Rodoviário

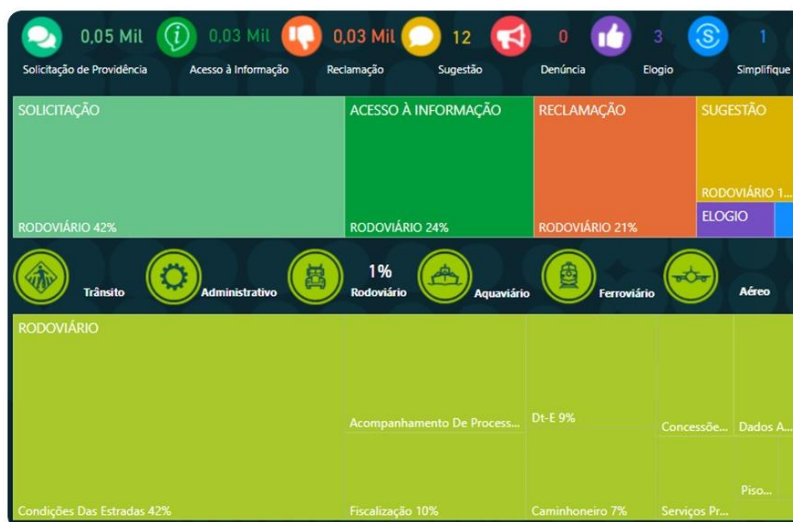
As manifestações registradas no modal Rodoviário tiveram sensível diminuição no ano de 2021: foram 121 demandas recebidas em relação a rodovias, enquanto em 2020 foram 375.

Em relação ao total recebido em 2021, o assunto "Transporte Rodoviário" representou menos de 1%.



Das 121 manifestações recebidas sobre o assunto, 42% foram Solicitações de Providências, 24% Pedidos de Acesso à Informação e 21% Reclamações.

Cerca de 42% das demandas estavam relacionadas às condições das estradas (melhorias na pavimentação das rodovias, sinalização, duplicação, entre outras) e 13% foram pedidos de acesso a processos.



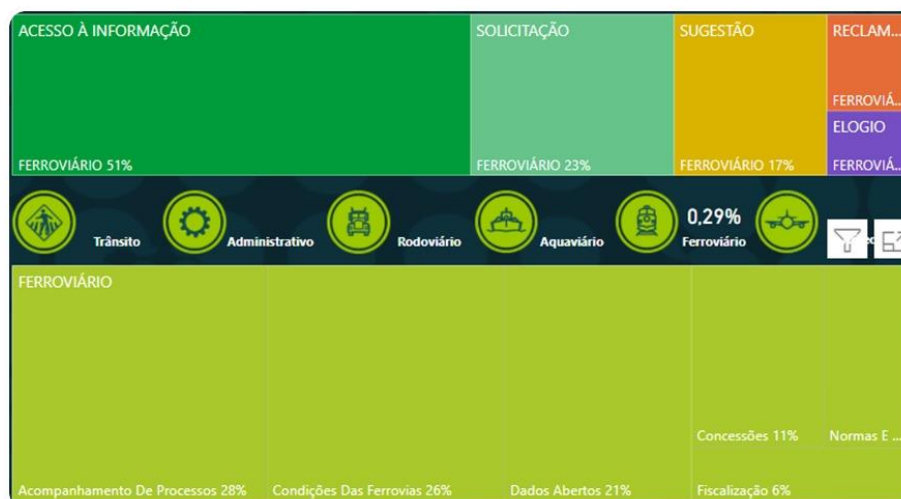
Também houve manifestações solicitando melhoria da fiscalização do transporte rodoviário (10%) e assuntos referentes ao Documento Transporte Eletrônico - DT-e (9%).

Em relação ao DT-e, as demandas foram, principalmente, de solicitações de orientação sobre como participar do desenvolvimento do projeto e sobre os procedimentos para a sua utilização.

As manifestações de caminhoneiros recebidas tiveram como assuntos principais o exame toxicológico (realização do exame em cidade diferente de onde foi emitida a CNH, prazo de validade do exame), validação de habilitação para trabalhar no exterior (Itália, Portugal e Espanha), pavimentação de rodovia (Altamira-Miritituba), valor do frete e custos operacionais (combustível, pedágio, pneu), facilidades para tratamento de saúde, disponibilidade de pontos de parada e descanso.

4.3.3. Transporte Ferroviário

No ano de 2021, foram tratadas 53 manifestações relacionadas ao modal Ferroviário pelo Fala.Br, no Ministério da Infraestrutura, tendo a maior parte sido Pedidos de Acesso à Informação, para acompanhamento de processos.



A maioria das manifestações foram direcionadas à cópia de processos e contratos de construção e operação de trechos ferroviários no âmbito do projeto PRO TRILHOS.

As tipologias Solicitações e Sugestões também foram utilizadas pelo cidadão: 23% e 17%, respectivamente, em que os cidadãos expressaram seu interesse em ver novos traçados de ferrovias, ampliação da malha ferroviária, bem como a manutenção e a modernização das já existentes.

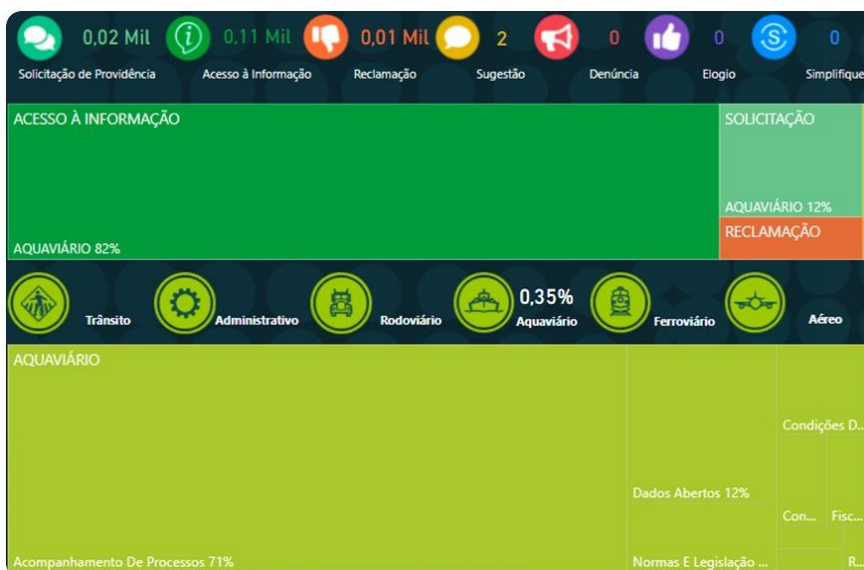
4.3.4. Portos e Transporte Aquaviário

As manifestações registradas em relação a portos e transportes aquaviários tiveram diminuição no ano de 2021 (133), em comparação com 2020 (201), e representaram cerca de 0,70% do total acolhido pelo MInfra em 2021.



Importante destacar que, como em 2020 (74%), os Pedidos de Acesso à informação, especialmente para acompanhamento de processos de arrendamento e de desestatização, representaram a quase totalidade das demandas sobre o tema (82%).

As Solicitações de Providência (12%) e as Reclamações (4,51%) também tiveram como demanda principal o acesso a informações em processos (32%) e em Dados Abertos (23%).

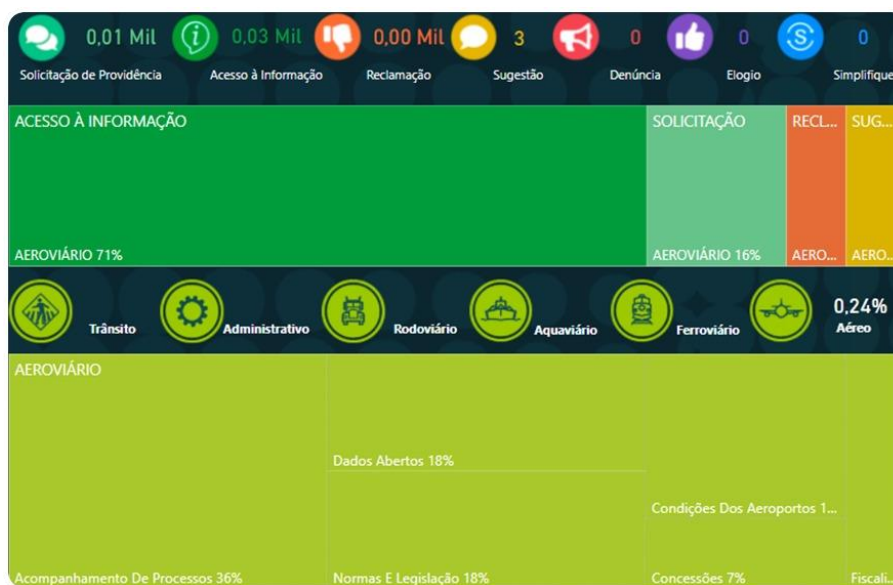


4.3.5. Transporte Aéreo

O modal Aeroviário foi assunto de 45 manifestações em 2021, representando menos da metade do observado em 2020 (103).

Cerca de 71% das manifestações registradas foram Pedidos de Acesso à Informação, principalmente a estudos, projetos e investimentos em aeroportos.

Também foram registradas manifestações pedindo a ampliação e/ou melhoria da infraestrutura aeroportuárias (Ji-Paraná-RO, Riachão-MA, Fronteira-MG, Blumenau-SC, Mogi Mirim-SP, Porto Nacional-TO, Caruaru-PE, Angra dos Reis-RJ, Santo Antônio do Amparo-MG), a desburocratização para criação de aeródromos particulares.



5. Serviço de Avaliação

Servir a sociedade é essência de existência da Administração Pública. Considerando a escassez dos recursos públicos e as necessidades urgentes por infraestrutura e desenvolvimento econômico, a elaboração e a implementação de políticas públicas precisam ser assertivas.

Para tanto, os agentes públicos devem conhecer os anseios e as necessidades das pessoas e monitorar os resultados de suas ações.

As ouvidorias públicas, responsáveis pela promoção do diálogo com a sociedade, apoiam o processo decisório mediante a disponibilização de informações estratégicas dessa comunicação.

Pelo serviço de atendimento, em geral, identifica-se problemas e oportunidades de melhoria pontuais em serviços prestados e obtém-se sugestões de pessoas mais participativas. Para obter informações mais abrangentes e amostras mais representativas da opinião social, porém, é preciso perguntar, buscar ativamente a opinião das pessoas, em pesquisas estruturadas.

Por isso, a Ouvidoria-Geral do MInfra promove pesquisas de avaliação, tanto proativamente como a pedido e em parceria com as diversas áreas finalísticas do órgão, para amparar a atuação da instituição na promoção de melhorias e aprimoramentos na infraestrutura de transportes do Brasil e na simplificação e modernização dos serviços prestados.

As informações obtidas são estruturadas e disponibilizadas na página da Ouvidoria-Geral, no website do órgão, em painéis interativos de BI ("Business Intelligence"), alimentados de forma automática, proporcionando transparência e simplicidade de análise.

Os resultados das pesquisas também são apresentados pela Ouvidoria-Geral em relatórios de análise qualitativa e quantitativa, que também ficam disponíveis na página da Ouvidoria-Geral, no website do órgão, além de serem entregues em meio físico aos demandantes e à alta gestão do Ministério.

Destacamos as seguintes pesquisas realizadas em 2021:

5.1. Pesquisa de Satisfação com os Serviços do MInfra (2º e 3º ciclos)

Na forma do artigo 10, V do Decreto nº 9492/2018, compete às ouvidorias públicas processar as informações das pesquisas de satisfação dos serviços públicos.

Além disso, destacamos, o Ministério da Infraestrutura estabeleceu como objetivo, em seu Mapa Estratégico, a melhoria do nível de satisfação dos usuários sobre os serviços de transporte, para alcançar sua missão de “proporcionar infraestrutura viária integrada e confiável para mobilidade segura e eficiente de pessoas e bens, com vistas ao aumento da competitividade nacional”.

Assim, no âmbito do Programa de Transformação Digital do órgão, a Ouvidoria-Geral desenvolveu o projeto Pesquisa de Satisfação com os Serviços do MInfra, em que o questionário foi construído, com base em modelos teóricos válidos e confiáveis, a exemplo do SERVQUAL, modelo proposto por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988) sobre os fatores Confiabilidade, Disponibilidade, Tempestividade e Simplicidade Processual:



Confiabilidade

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



Disponibilidade

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



Tempestividade

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



Simplicidade Processual

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

Os quatro fatores são avaliados através de questionário online, composto por doze perguntas, para resposta escala de 5 pontos, sendo 0 (zero) - totalmente insatisfeito e 5 (cinco) – totalmente satisfeito, e a opção “não se aplica”).

Em 2021 foram realizados o 2º e o 3º Ciclos da Pesquisa. O público-alvo foi de usuários que concluíram o ciclo da prestação de serviço no 1º e no 2º semestre do ano, respectivamente.

No 2º ciclo foram recebidas contribuições de 1.083 pessoas, sendo 59 usuários de serviços de Trânsito, 10 de Fomento, 14 Portuários e 1.000 do Passe Livre, tendo o Índice Geral de Satisfação – ISS calculado sido de 3,83 pontos.

A média da avaliação dos usuários dos serviços de trânsito foi de 2,97, sendo que o fator de menor índice de satisfação foi a Tempestividade, com média de 2,76, e de maior satisfação a Confiabilidade, com 3,11 pontos.

Os usuários de Fomento avaliaram a prestação dos serviços com média 4,63, tendo o menor índice de satisfação observado sido com o fator Tempestividade, especialmente em relação à “Facilidade de Acompanhamento de Solicitação do Serviço” (4,20) e o maior índice de satisfação com fator Confiabilidade (5,00).

Os serviços portuários foram avaliados com média de 3,29 pontos pelos usuários, tendo o menor índice de satisfação observado sido com o “Tempo de Espera Para Receber o Resultado da Solicitação dos Serviços” (2,86) e o maior índice de satisfação com a “Resolução de Problemas na Obtenção do Serviço” (3,64).

As avaliações dos usuários do Passe Livre resultaram em média 4,43 pontos, tendo o menor índice de satisfação sido como fator Tempestividade, especialmente em relação ao “Tempo de espera para receber o resultado da solicitação dos serviços” (4,29) e o maior com a Confiabilidade, principalmente com a “Confiabilidade e certeza das respostas recebidas” (4,56).

No 3º Ciclo não foi possível obter a avaliação dos usuários de Trânsito. Os serviços de Fomento foram avaliados por 8 usuários, os Portuários por 15 e o Passe Livre por 1.565.

Os serviços de Fomento foram avaliados com média 4,67, tendo o menor índice de satisfação observado sido com o fator Tempestividade (4,38) e o maior índice de satisfação com fator Confiabilidade (5,00).

Os serviços portuários foram avaliados com média de 3,24, tendo o menor índice de satisfação observado sido com o fator Simplicidade Processual, especialmente em relação à

“Quantidade de etapas necessárias para obter o serviço” (2,86) e o maior índice de satisfação com o fator Confiabilidade (3,61).

As avaliações dos usuários do Passe Livre resultaram no índice médio de 3,78 no 3º Ciclo. Observamos um equilíbrio em relação aos fatores avaliados. Destacamos dentre os itens, que o menor índice de satisfação obtido foi relativo à “Quantidade de interações com os meios de solicitação do serviço” (3,58) e o maior à “Confiabilidade na resolução de problemas” (3,81).

❑ 5.2. Pesquisa de Expectativas sobre Infraestrutura de Transportes (3º ciclo)

O projeto Pesquisa de Expectativas sobre Infraestrutura de Transportes faz parte do Programa de Gestão Estratégica do MInfra e visa contribuir com o alcance da Visão Estratégica do MInfra de tornar a infraestrutura de transportes do Brasil a mais competitiva da América Latina.

Como parâmetro de alcance da sua visão, o MInfra adotou as avaliações anuais realizadas pelo Fórum Econômico Mundial – FEM, mediante indicadores técnicos ou Estatísticos (E) – informações objetivas ou operacionais – e indicadores de Percepção (P) - resultado de avaliação subjetiva em pesquisa junto a líderes de mercado de cada país.

Destacamos que, em análise às avaliações obtidas pelo Brasil, verificou-se que a pontuação obtida com base nos índices estatísticos era muito maior que as resultantes das pesquisas de percepção.

Então, a Ouvidoria-Geral do MInfra analisou a pesquisa do FEM para então tentar entender o que os respondentes esperam que seja feito para alcançar a maior eficiência e qualidade da infraestrutura e dos serviços de transportes.

As 4 (quatro) perguntas do questionário do FEM que medem indicadores de infraestrutura ou serviços de transporte são:

- i. No seu país, qual é a qualidade (extensão e condições) da infraestrutura rodoviária?
- ii. No seu país, quão eficiente (frequência, pontualidade, velocidade, preço, etc.) são os serviços de transporte ferroviários?
- iii. No seu país, quão eficiente (frequência, pontualidade, velocidade, preço, etc.) são os serviços de transporte aéreos?

- iv. No seu país, quão eficiente (frequência, pontualidade, velocidade, preço, etc.) são os serviços de transporte portuário (balsas, barcos)?

A fim de obter informações mais precisas e específicas sobre os anseios dos respondentes, então, a Ouvidoria-Geral do MInfra elaborou a Pesquisa de Expectativas, segregando as perguntas do questionário do FEM por fatores, para avaliação individualizada.

No mesmo sentido, o transporte hidroviário foi destacado do portuário para melhor análise. Além disso, foi incluído no questionário item para conhecer a opinião dos respondentes sobre a necessidade de desburocratização em cada modal.

A Pesquisa, lançada no I Seminário de Competitividade, em 2019, teve seu 3º Ciclo de aplicação em 2021. O 3º Ciclo foi aplicado junto a líderes de mercado entre setembro e dezembro de 2021 e contou com 123 respondentes.

Sobre a qualidade da Infraestrutura Rodoviária nacional, observou-se que, como em 2020, a principal expectativa demonstrada foi com a melhoria das condições das rodovias nacionais. Por outro lado, os esforços do Ministério em simplificar a burocracia de serviços rodoviários foram percebidos e valorizados pelos cidadãos desde o início da pesquisa.

A principal demanda apontada sobre os serviços de Transporte Aéreo foi a redução dos custos de contratação/operação. A simplificação, por sua vez, como no modal Rodoviário, foi o item que mais diminuiu em relevância, no ponto de vista dos respondentes desde o 1º ciclo, para aumentar a eficiência dos serviços aéreos.

A Pesquisa demonstrou que as principais expectativas dos respondentes sobre os serviços de Transporte Ferroviário são relativas à ampliação de rotas e de horários de funcionamento. Concomitantemente, a expectativa pela redução do tempo total gasto na operação vem sendo menos demandada, desde 2019.

Na avaliação do setor de Transporte Hidroviário, todos os pontos investigados apresentaram a necessidade de melhoria dos serviços, principalmente na ampliação de rotas e horários de funcionamento. É válido destacar que a necessidade de maior sinalização e segurança obteve a menor relevância entre todos os itens nos 5 modais, nos 3 ciclos finalizados.

Sobre o Transporte Portuário, o principal interesse apresentado pelos respondentes foi na redução do tempo total gasto nas operações, ao passo que as expectativas pelo aumento da capacidade de fluxo vêm diminuindo.

□ 5.3. Pesquisa “Fala, Caminhoneiro!” (3º ciclo)

A “Pesquisa Fala, Caminhoneiro!” foi desenvolvida pela Ouvidoria-Geral em parceria com a Secretaria Nacional de Transportes Terrestres – SNTT, no âmbito do “Programa Estratégico Caminhoneiros” do MInfra, com o objetivo de avaliar a percepção e as expectativas dos atores envolvidos no Transporte Rodoviário de Cargas – TRC, quais sejam:

- Embarcadores - aqueles que contratam os serviços de transporte de cargas);
- Transportadores - empresas transportadoras que prestam serviços e têm caminhoneiros contratados; e
- Caminhoneiros – motoristas profissionais de caminhões, sejam eles empregados de empresas transportadoras ou autônomos, que prestam serviço diretamente aos Embarcadores

A fim de compreender peculiaridades afetas a cada um, foram elaborados 3 (três) questionários diferentes.

Em 2021 foi aplicado o 3º Ciclo da Pesquisa, que contou com a participação de 229 respondentes. Desses, 221 foram Caminhoneiros, 7 Transportadores e apenas 1 Embarcador.

Destacamos que dos caminhoneiros que participaram da Pesquisa, 78,3% eram autônomos. Além disso, 87,2% das respostas de caminhoneiros foram enviadas pelo aplicativo Infra.BR.

A maior insatisfação observada na pesquisa realizada com os Caminhoneiros foi com a quantidade de Pontos de Parada e Descanso – PPDs e a segurança contra criminalidade nas rodovias. Os Transportadores, por sua vez, demonstraram maior insatisfação com custos dos requisitos burocráticos, com o tempo de espera nos terminais e com os serviços de manutenção nas rodovias. O Embarcador apontou maior descontentamento com os requisitos burocráticos e os custos com o transporte.

□ 5.4. Participação Social pela Plataforma Participa + Brasil

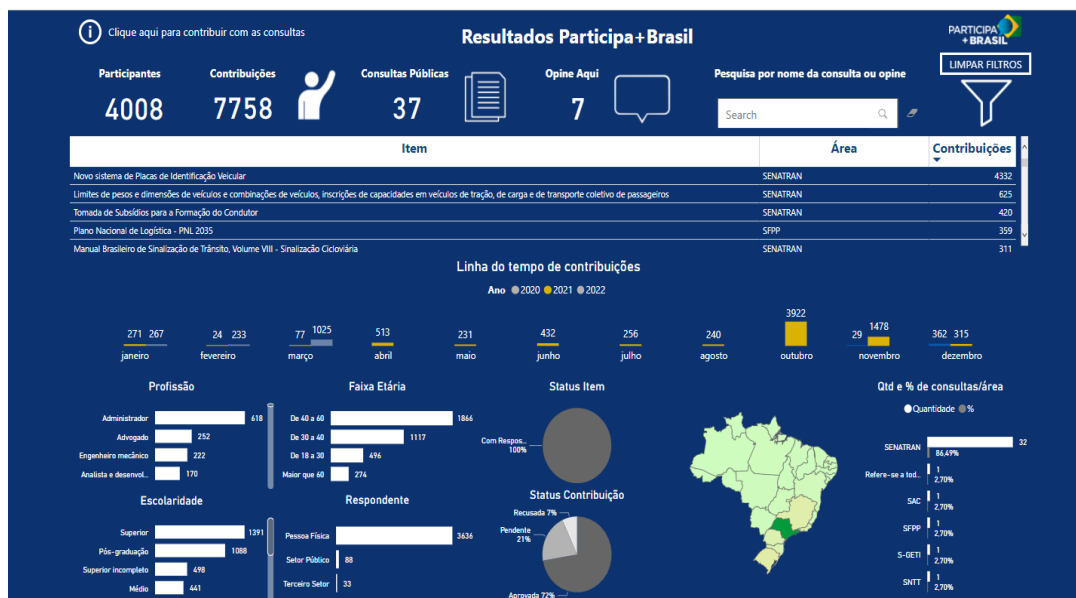
O Participa + Brasil é uma plataforma Digital criada pela Secretaria de Governo da Presidência da República para promover e qualificar o processo de participação social na elaboração de políticas públicas.

Destacamos a plataforma potencializa a transparência da atuação estatal, uma vez que centraliza os assuntos dos diversos órgãos e entidades públicas e que informa aos usuários cadastrados quando assunto de seu interesse está disponível para participação e a facilidade de acesso para os usuários.

Além disso, como a plataforma adota o login único do Gov.Br, os dados pessoais dos usuários ficam protegidos.

Em 2021, o MInfra realizou 37 Consultas Públicas e 7 pesquisas de opinião pelo módulo Opine Aqui da plataforma, que resultaram na participação de mais de 4 mil pessoas, com quase 8 mil contribuições, sendo que a Senatran foi a responsável por 32 das Consultas Públicas e 5 das pesquisas de opinião.

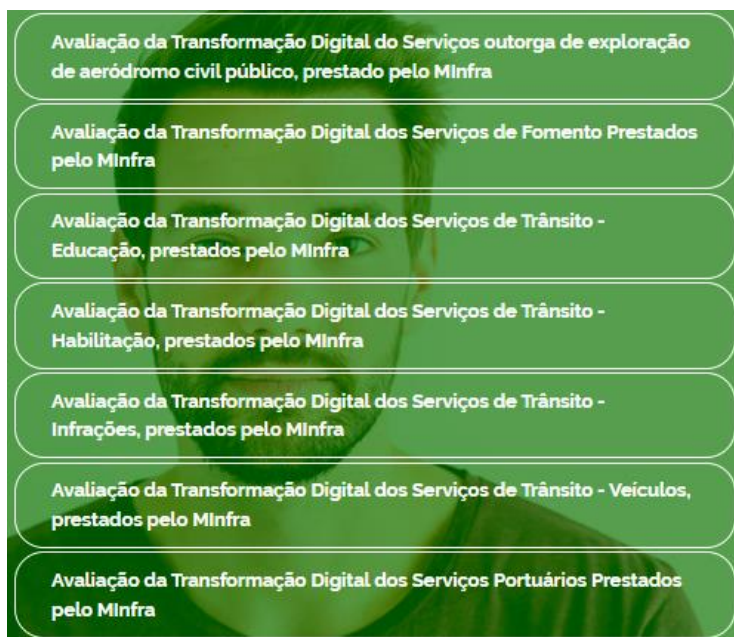
A Secretaria de Aviação Civil - SAC, a Secretaria de Fomento, Planejamento e Parcerias – SFPP e a Secretaria Nacional de Transportes Terrestres – SNTT realizaram, cada qual, 1 Consulta Pública e a Secretaria de Gestão Estratégica, Tecnologia e Inovação - SGETI realizou 1 Opine Aqui no ano, com a utilização da Plataforma.



5.6. Conselho de Usuários

Conforme estabelece o Capítulo V da Lei nº 13.460/17, a Ouvidoria-Geral lançou os Conselhos de Usuários de seus serviços durante evento realizado com os responsáveis pela sua prestação, na Maratona de Defesa dos Direitos dos Usuários de Serviços Públicos.

No evento os usuários dos serviços do órgão foram convidados a se cadastrarem como Conselheiros na plataforma disponibilizada pela CGU e a participarem das primeiras enquetes realizadas, para avaliação da Transformação Digital dos serviços prestados pelo MInfra.



6. Maratona de Defesa dos Direitos dos Usuários de Serviços Públicos

A Rede Nacional de Ouvidorias promoveu a Maratona de Defesa dos Direitos dos Usuários de Serviços públicos, no mês de junho de 2021, em comemoração aos quatro anos da Lei nº 13.460/17, que estabeleceu normas para a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Então, ao longo do mês, as ouvidorias foram convidadas a intensificarem a divulgação dos direitos dos usuários de serviços públicos e do papel das ouvidorias na salvaguarda desses direitos.



A Ouvidoria-Geral, então, aderiu à iniciativa e realizou divulgações, com o apoio da Assessoria Especial de Comunicação – Aescom do órgão, e promoveu o webinar “MInfra na Maratona de Defesa dos Direitos de Usuários de Serviços Públicos”³, em que os responsáveis pela prestação de serviços no MInfra apresentaram ações de aprimoramento dos serviços em curso e mostraram o seu compromisso com a satisfação dos usuários.

O evento também contou com a participação do Ouvidor-Geral da União e do chefe de gabinete da Ouvidoria-Geral da União – OGU, falando da importância da Lei nº 13.460/17 e da Maratona.

The poster is for a webinar titled "webinar MInfra na Maratona dos Direitos dos Usuários de Serviços Públicos". It features a yellow background with a blue wave at the bottom. The text "webinar" is in a large, white, lowercase font. Below it, the title "MInfra na Maratona dos Direitos dos Usuários de Serviços Públicos" is in a smaller, white, uppercase font. There are two columns of speaker profiles, each with a small circular portrait and the speaker's name and title. The date and time "28 DE JUNHO ÀS 16H" are prominently displayed in the center, with a calendar icon and a clock icon. Below the date is the hashtag "#essedireitoédetodos". At the bottom, there are logos for "Maratona de Defesa dos Direitos do Usuário", "MINISTÉRIO DA INFRAESTRUTURA", and "PÁTRIA AMADA BRASIL GOVERNO FEDERAL". A cartoon illustration of a man's head is in the bottom left corner.

webinar
MInfra na Maratona dos Direitos dos
Usuários de Serviços Públicos

CARLOS VINÍCIUS BRITO REIS
Chefe do Ministério da Infraestrutura

FREDERICO DE MOURA CARNEIRO
DENATRAN Diretor Geral do DENATRAN

FERNANDO ANDRÉ COELHO
MITKIEWICZ
CEO do Departamento de Gestão Estratégica,
Tecnologia e Inovação

RAFAEL MAGALHÃES FURTADO
Diretor do Departamento de Fomento e Desenvolvimento
de Infraestruturas

OTTO LUIZ BURLER DA
SILVEIRA FILHO
MInfra Diretor de Gestão e Modernização Portuária

JOHN WEBER ROCHA
Chefe do Departamento de Obras e Manutenção

MARCOS GERHARDT LINDENAYER
CSO/Chefe de Gabinete do Ouvidor-Geral da União

VALMIR GOMES DIAS
Ouvidor-Geral da União

28 DE JUNHO **ÀS 16H**

#essedireitoédetodos

Maratona de Defesa dos Direitos do Usuário
MINISTÉRIO DA INFRAESTRUTURA
PÁTRIA AMADA BRASIL
GOVERNO FEDERAL

³ <https://www.youtube.com/watch?v=v1m7f1FTVK0>

7. Manual de Participação Social

A fim de potencializar a realização de ações de participação social com a mediação e o apoio da Ouvidoria-Geral, com a adoção de procedimentos padronizados e com o uso de ferramentas de governo, como o Participa + Brasil e o Conselho de Usuários, e assim atribuir maior profissionalismo, credibilidade e transparência aos processos, no final de 2021, o Comitê Estratégico de Governança – CEG do MInfra, composto pelo Ministro de Estado, pelo Secretário-Executivo e pelos titulares das demais Secretarias do órgão, pela Resolução CEG nº 9/2021, aprovou o Manual de Participação Social, com força normativa.

Pelo Manual, as unidades internas do órgão são orientadas sobre os diversos meios de solicitação e realização de participação social, com o apoio e a colaboração da Ouvidoria-Geral, e os usuários sobre onde e como podem participar.

INSTRUMENTOS DE PARTICIPAÇÃO SOCIAL NO MINISTÉRIO DA INFRAESTRUTURA

Tomada de Subsídios

Consultas Públicas

Audiências Públicas

Atendimento às Manifestações

Pesquisas de Opinião

Conselho de Usuários dos Serviços

Conselhos e Órgãos Colegiados

8. Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais

Os procedimentos de adequação à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD, Lei nº 13.709/2018⁴, no MInfra, iniciaram antes da sua entrada em vigor, em 2020.

Assim, em 2021, o Ouvidor-Geral do órgão já havia sido designado como Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais/DPO do MInfra, o fluxo de acolhimento, classificação e atendimento de demandas de titulares de dados estabelecido, dentre outros.

Então, em março de 2021, foi realizado um 1º Workshop para capacitar os servidores e colaboradores do MInfra, responsáveis pela gestão de sistemas ou bases de dados, na Elaboração do Relatório de Impacto à Proteção de Dados Pessoais – RIPD⁵.



WORKSHOP PARA ELABORAÇÃO DE RIPD DO MINFRA

25/03/21
quinta-feira
15H ÀS 19H

Transmissão ao vivo pelo canal do Ministério da Infraestrutura no YouTube

Marcelo Sampaio
Secretário Executivo do Ministério da Infraestrutura

Fernando Coelho
Subsecretário de Gestão Estratégica, Tecnologia e Inovação do Ministério da Infraestrutura

Luis Felipe Salim Monteiro
Secretário de Governo Digital do Ministério da Economia

Carlos Vinicius Reis
Encarregado de Proteção de Dados e Ouvidor do Ministério da Infraestrutura

Julierme Rodrigues da Silva
Representante da Secretaria de Governo Digital do Min. da Economia

MINISTÉRIO DA INFRAESTRUTURA 

⁴ http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm

⁵ <https://www.youtube.com/watch?v=uQQwxy9Tj7s>

A competência da Ouvidoria-Geral pela realização das atividades de Encarregado foi reforçada ao longo de 2021, especialmente com o Decreto nº 10.788/21, que atualizou a estrutura regimental do MInfra, em seu artigo 10, IV.

Também, na forma do artigo 5º, XI da Portaria nº 55/2021⁶, que consolidou as instâncias de governança do órgão, o Encarregado compõe o Comitê de Governança Digital – CGD, instituído para atuar na priorização de investimentos e na promoção da qualidade e eficiência em Tecnologia da Informação e Comunicações – TIC, e o Ouvidor compõe o Comitê de Governança de Dados e Informação – CGDI, de assessoramento ao CGD. Então, tendo em vista as atividades de Encarregado serem competência do Ouvidor, no MInfra, o CGDI publicou a Resolução nº 1/2021, atribuindo-lhe a responsabilidade pela coordenação do Grupo de Trabalho de adequação à LGPD.

Um destaque ao processo de adequação do MInfra aos preceitos da LGPD foi o apoio recebido da Secretaria de Governo Digital - SGD do Ministério da Economia, com seu projeto de segurança e privacidade.

Com o apoio da SGD, foi realizado projeto piloto com a base de dados do Registro Nacional de Carteiras de Habilitação – RENACH. A equipe da SGD acompanhou e auxiliou todo o processo de implementação das orientações e utilização das ferramentas dos guias operacionais disponibilizados em seu sítio na internet.

⁶ https://www.gov.br/infraestrutura/pt-br/assuntos/planejamento-e-gestao/governanca-de-tic/arquivos-cgd-1/portaria_n__55_2021_gm.pdf

9. Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública

A Controladoria-Geral da União desenvolveu o Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública – MMOuP para apoiar as ouvidorias públicas a melhorarem a sua gestão e promoverem o fortalecimento da integridade pública, mediante autoavaliação por parâmetros comuns de atuação.

O primeiro ciclo avaliativo aconteceu em 2021, em que foram mapeadas competências e capacidades, agrupadas nas dimensões:

- Estruturante (infraestrutura, planejamento, gestão de pessoas, garantia do titular);
- Essencial (tratamento de manifestações, governança dos serviços);
- Prospectiva (busca junto aos usuários de informações úteis à gestão).

A Ouvidoria-Geral do MInfra, ao realizar a autoavaliação, identificou os seguintes pontos como principais de aprimorados:

- Mobilização de Conselheiros;
- Elaboração do Plano de Capacitação para a equipe;
- Regulamentação de procedimentos para resolução pacífica de conflitos;
- Produção de dados acerca do perfil dos manifestantes.

10. Conclusão

O ano de 2021 foi de muito fortalecimento do papel da Ouvidoria-Geral na atuação do Ministério da Infraestrutura.

A importância da participação social para o MInfra foi demonstrada em normativos como a Resolução CEG nº 9/2021 e o Decreto nº 10.788/21, que colocaram a Ouvidoria-Geral como canal único de comunicação com a sociedade e em grau de hierarquia de efetivo vínculo com a Secretaria-Executiva.

Foi um ano de ampliação, aperfeiçoamento e padronização de meios e procedimentos de participação social, de compartilhamento e nivelamento de conhecimentos com as ouvidorias das entidades vinculadas ao MInfra, de estreitamento de distâncias entre usuários e prestadores de serviços.

Pelos aprendizados e com o apoio da autoavaliação com o Modelo de Maturidade de Ouvidorias Públicas – MMOuP, destacamos como principais desafios a serem levados para 2022:

- Conclusão da implantação do módulo de tratamento do Fala.BR;
- Conclusão da implantação dos procedimentos de adequação à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, desenvolvidos pela Secretaria de Governo Digital do Ministério da Economia;
- Mobilização dos Conselheiros de Serviços do MInfra;
- Aprimoramento da classificação das manifestações recebidas no serviço de atendimento para melhoria das informações apresentadas nos painéis gerenciais;
- Elaboração de instrumentos formais de capacitação da equipe e de mediação de conflitos.

