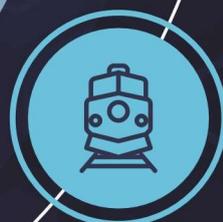

RELATÓRIO ANUAL 2019

OUVIDORIA

Secretaria Executiva
Ministério da Infraestrutura



RELATÓRIO ANUAL 2019

OUVIDORIA

Secretaria Executiva Ministério da Infraestrutura

Brasília, junho de 2020





MINISTÉRIO DA INFRAESTRUTURA

Jair Messias Bolsonaro

Presidente da República

Tarcísio Gomes de Freitas

Ministro de Estado da Infraestrutura

Marcelo Sampaio Cunha Filho

Secretário-Executivo do Ministério da Infraestrutura

Carlos Vinícius Brito Reis

Ouvidor do Ministério da Infraestrutura

Equipe da Ouvidoria

Alan de Sousa Carvalho

Bruno Picinin Fernandez

Celia Regina Neri de Araujo

Cristiano Ferreira da Silva

Gabriel Alencar Barbosa

Marilda Francisco Ramos Vanderlei

Monica Maria Arruda Aragão

Paula El-Jaick de Barros Franco Yida

Renata Travassos Pereira

Rosana Daher van der Broocke

Sergio Mota da Silva Junior

Thiago Barbieri Freitas



"Nós temos que ter a noção clara do nosso papel de servidor público. E fazer infraestrutura é uma missão muito nobre porque quem está fazendo a infraestrutura no final das contas, em última análise, está salvando vidas, está gerando emprego, está gerando renda está fazendo a diferença.

E eu tenho certeza que esses times que estão presentes aqui, neste auditório, meu time de secretários, meu time de dirigentes, meu time de servidores e o nosso time da iniciativa privada vai se imbuir daquele papel, daquela missão de não fazer parte da geração perdida, de promover a transformação que o Brasil tão quer.

Eu acredito neste país e acredito que a transformação está começando e que a gente vai ser muito bem sucedido."

Tarcísio Gomes de Freitas

Ministro de Estado da Infraestrutura.



ÍNDICE

| | | |
|-------|---|----|
| 1 | APRESENTAÇÃO | 7 |
| 2 | INTRODUÇÃO | 11 |
| 3 | ATENDIMENTO | 15 |
| 3.1 | – Atendimento Inteligente | 15 |
| 3.2 | – Unificação de Canais de Atendimento | 18 |
| 3.3 | – Mauá - "ChatBot" de Atendimento Virtual | 20 |
| 3.4 | – Campanha "A Ouvidoria do MInfra é o Nosso Canal" | 22 |
| 3.5 | – Resultados e Monitoramento do Atendimento | 25 |
| 3.5.1 | – Resultados por tipo de Manifestações | 27 |
| 3.5.2 | – Resultados por Assuntos ou Modais de Infraestrutura | 35 |
| 3.5.3 | – Resultados de acordo com a Carta de Serviços | 42 |
| 3.6 | – Projeto: "Fala, Caminhoneiro!" | 44 |
| 3.7 | Manifestações recebidas da Presidência da República | 47 |
| 4 | AVALIAÇÃO | 49 |
| 4.1 | - Pesquisa de Expectativa sobre Infraestrutura de Transportes | 50 |
| 4.2 | - Avaliação da satisfação dos usuários em relação aos serviços prestados pelo órgão central do MInfra | 63 |
| 4.3 | - Avaliação da satisfação no setor de Infraestrutura de Transportes | 65 |
| 5 | INTEGRIDADE | 67 |
| 5.1 | – Comitê Técnico de Integridade - CTI | 67 |
| 5.2 | – Fluxo e Tratamento de Denúncias no MInfra | 68 |
| 5.3 | – Supervisão Ministerial (Radar Anticorrupção) | 71 |
| 5.4 | – Transparência Ativa e Dados Abertos | 73 |
| 6 | COMITÊ TÉCNICO DE OUVIDORIAS - CTO | 75 |
| 6.1 | Atribuições e funcionamento do Comitê | 75 |
| 7 | CONCLUSÃO | 81 |



"A Ouvidoria é esse canal onde a gente consegue ter a sensibilidade de como a nossa sociedade tem percebido a prestação dos serviços públicos. E a gente deseja que a Ouvidoria não só acompanhe, mas também promova diálogos.

A Ouvidoria tem que escutar, mas também tem que perguntar. Nós precisamos que os senhores estejam sempre ativos o tempo inteiro, sensíveis ao que a sociedade tem percebido na prestação de serviços deste Ministério e das nossas entidades vinculadas.

Nós queremos ter a certeza de que estamos no caminho certo e, para isso, precisamos ter, corriqueiramente, os feedbacks da sociedade.

E, para isso, precisamos encarar a sociedade como os clientes da prestação do serviço público deste Ministério".

Marcelo Sampaio

Secretário Executivo do MInfra

Ministro da Infraestrutura, em seu discurso de posse



APRESENTAÇÃO



Em 2018, a população brasileira escolheu resgatar e reconstruir o País. O amor pela pátria e o compromisso com os resultados engajaram esse novo período da gestão pública. Neste sentido, o setor de infraestrutura e a qualidade percebida dos serviços são essenciais para toda nação. **Quanto mais infraestrutura houver, mais Brasil teremos.**

Imbuídos dessa missão é que o Governo Federal, por intermédio da Presidência da República¹ e do Ministério da Infraestrutura², estabeleceu ousado e acertado planejamento setorial, com visão estratégica clara de levar o País à liderança em competitividade de infraestrutura de transportes na América Latina em 04 anos (éramos o 9º colocado em 2018).

Nesse sentido, a Ouvidoria³ do MInfra foi comissionada a cooperar com a concretização dessa missão e visão. Portanto, o presente documento formaliza a reestruturação promovida, as realizações e os avanços alcançados pela Ouvidoria do

¹ <https://www.gov.br/planalto/pt-br>

² <https://infraestrutura.gov.br/>

³ <https://infraestrutura.gov.br/ouvidoria.html>



MInfra ao longo de 2019, assim como os projetos em curso a fim de estabelecer-se como canal estratégico de participação da sociedade junto ao Ministério e ao setor.

De acordo com diferentes modelos teóricos de planejamento estratégico, a exemplo do “Balanced Scorecard – BSC”⁴, a missão e a estratégia são definidas em objetivos e medidas, organizados de acordo com quatro perspectivas diferentes: Processos Internos, Aprendizado e Desenvolvimento, Financeira e “Cliente”, que representam as principais variáveis da organização que, em equilíbrio, vão proporcionar aos gestores condições de planejar e controlar as ações estratégicas.

Na iniciativa pública, consideramos a sociedade como nosso “Cliente”. A Ouvidoria se situa e atua especificamente nesta dimensão estratégica em razão da interface com os clientes do Ministério, usuários do setor de infraestrutura e cidadãos em geral. Dimensão esta que deve ser sistematicamente monitorada e acompanhada, mediante processos de atendimento e avaliação, sob o aspecto de experiência do usuário.

Importa ressaltar que o instituto ouvidoria tem sido promovido por intermédio da Ouvidoria Geral da União - OGU/CGU⁵, coordenadora do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal⁶, com vistas a fortalecer a governança e a **integridade da administração pública**. Para tanto, novas atribuições e responsabilidades têm sido conferidas e que nos impulsionam a ir para além do mero atendimento ao público.

A atuação estratégica de uma ouvidoria deve acompanhar e estimular o aumento do diálogo com a sociedade e a administração pública, com inovações, **transformação digital e desburocratização**. Uma ouvidoria efetiva deve promover, também, a avaliação continuada dos serviços prestados e subsidiar a gestão pública com os resultados analíticos desse monitoramento e recomendações de aperfeiçoamento.

⁴ KAPLAN, R. S.; NORTON, D. P. The balanced scorecard: translating strategy into action. Boston: HBS, 1996.

⁵ <https://ouvidorias.gov.br/cidadao/conheca-a-ouvidoria/ouvidoria-geral-da-uniao>

⁶ <https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f>



Tendo em vista a amplitude do espectro de atuação setorial (rodoviário, ferroviário, aquaviário, aéreo, trânsito, fomento e planejamento) a Ouvidoria do Ministério da Infraestrutura está imbuída, também, da responsabilidade de presidir o Comitê Técnico das Ouvidorias⁷ das entidades e órgãos setoriais (quinze ao todo) vinculados ao Ministério. Essa integração permite a adoção de ações estratégicas em benefício à eficiência setorial e satisfação dos cidadãos.

Esperamos que a leitura deste Relatório, bem como as evidências e experiências aqui registradas sejam úteis para a gestão pública e para os nossos clientes, os cidadãos usuários dos serviços prestados pelo MInfra. Afinal, **estamos aqui para servi-los**, e queremos cumprir esta missão de modo estratégico e efetivo em nossa dedicação. Lembrem-se: **A Ouvidoria do MInfra é o Nosso Canal!**

Carlos Vinícius Brito Reis
Ouvidor do Ministério da Infraestrutura

⁷ <https://infraestrutura.gov.br/comit%C3%AA-t%C3%A9cnico-de-ouvidorias-cto.html>



"Apesar de termos padrões normativos e institucionais, procedimentos internos e volumes de manifestações, nós devemos, acima de tudo, ter sensibilidade e dar atenção ao nosso principal cliente, que é a sociedade brasileira"

A atuação estratégica de uma Ouvidoria pública permite acompanhar e promover o aumento do diálogo entre a sociedade e a administração pública.

Uma ouvidoria efetiva promove, também, a avaliação continuada dos serviços prestados e subsidia a gestão pública com os resultados desse monitoramento e recomendações de aperfeiçoamento.

É assim que a atual Ouvidoria do Ministério da Infraestrutura tem trabalhado".

Carlos Vinícius Reis

Ouvidor do MInfra



INTRODUÇÃO

O instituto de ouvidoria pública atual consolida ao, mesmo tempo, uma função histórica, quanto o aperfeiçoamento democrático. Os cidadãos estão cada vez mais conscientes e participativos. Não se satisfazem apenas em exercer o direito ao voto; querem sugerir, solicitar, reclamar etc., diretamente e a qualquer tempo, aos gestores públicos.

A Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017⁸ marcou fortemente essa evolução. Conhecida como Código de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos, estabeleceu normas para a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos, atribuindo, às Ouvidorias, competências e exigências que vão muito além do mero recebimento de manifestações. Passaram a abranger ações de promoção do diálogo, de avaliação de percepções e expectativas da sociedade, de tratamento e interpretação de dados, de apoio na evolução da qualidade da prestação dos serviços públicos. A Lei fixou, também, o seguinte:

Art. 14. Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:

I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e

II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Art. 15. O relatório de gestão de que trata o inciso II do caput do art. 14 deverá indicar, ao menos:

I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

II - os motivos das manifestações;

III - a análise dos pontos recorrentes; e

IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

⁸ http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm



Parágrafo único. O relatório de gestão será:

- I - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria; e
- II - disponibilizado integralmente na internet.

Em 2018, então, o Decreto nº 9.492⁹ regulamentou os procedimentos para o atendimento ao cidadão e instituiu o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal, coordenado pela Ouvidoria Geral da União - OGU.

Para todos que, porventura, se interessarem, há um vasto conjunto normativo pertinente às ouvidorias públicas e acessível no site da OGU¹⁰, e a partir dessa legislação vigente, ouvidorias devem atender às seguintes atribuições:

- *“Promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;*
- *Acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;*
- *Propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;*
- *Auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;*
- *Propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;*
- *Receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e*
- *Promover a adoção de **mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública**, sem prejuízo de outros órgãos competentes.*
- *Produzir relatórios de gestão anuais para propor aperfeiçoamentos à gestão”.*

Vale destacar que, no âmbito ainda do antigo Ministério dos Transportes, em março de 2017, houve a criação do cargo de Ouvidor, vinculado à Secretaria-Executiva; sendo que em agosto de 2018, a Ouvidoria foi formalmente instituída mediante a Portaria nº 469/2018¹¹ e, em Setembro de 2018¹², foi inaugurado o Comitê Técnico de

⁹ http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/decreto/D9492.htm

¹⁰ <https://www.ouvidorias.gov.br/ouvidorias/legislacao>

¹¹ <http://www2.transportes.gov.br/BaseJuridica/Detail.asp?Codigo=21764>

¹² <http://www2.transportes.gov.br/BaseJuridica/Detail.asp?Codigo=23347>



Ouvidorias setorial. Trata-se de uma unidade ainda muito recente no âmbito ministerial, mas que, desde janeiro de 2019, está engajada em toda renovadora transformação e inovação ministerial.

Assim, ao longo de 2019, a Ouvidoria do MInfra perseguiu o objetivo de atender aos preceitos normativos, firmar-se como canal de participação social eficiente e apoiar a alta gestão no desenvolvimento de políticas públicas, com o provimento de informações estratégicas e estruturadas dos anseios sociais.

Além disso, a fim de alcançar os objetivos traçados, destacamos que a Ouvidoria do MInfra buscou atuar de forma alinhada com a história Moderna do Governo Federal, em que a competência e a meritocracia determinaram a nomeação para os cargos da alta gestão.

No mesmo sentido, também, buscou seguir as orientações do Decreto nº 9.727/2019, que definiu critérios e procedimentos para seleção, nomeação e designação de ocupantes de cargos em comissão e funções comissionadas no âmbito do Poder Executivo Federal, e do Programa Radar Anticorrupção do MInfra, de prevenção, supervisão e enfrentamento de riscos de fraude e corrupção na pasta.

Por isso, para a composição do seu quadro de comissionados, a Ouvidoria do MInfra realizou processos seletivos, com o apoio e a condução da Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração (SPOA), por meio da Coordenação-Geral de Gestão de Pessoas (Cogepe).

Ao todo foram publicados editais de seleção para três cargos na Ouvidoria, em 2019: um de Coordenador de Ouvidoria (DAS-03), um de Chefe de Avaliação (DAS-01) e um de Assessor de Atendimento da Ouvidoria (FGR 000.1). Os participantes deveriam ser servidores efetivos, e passaram por análise curricular, análise de integridade e entrevista.

Destacamos que os processos seletivos promovidos pela Ouvidoria foram os primeiros realizados no MInfra, tendo, inclusive, subsidiado a edição da Portaria nº 545, de 4 de setembro de 2019, que definiu os procedimentos referentes a indicação,



seleção, nomeação e designação de ocupantes de cargos em comissão e funções comissionadas no órgão.

Em tempo, ressaltamos o reconhecimento dos resultados obtidos pela Ouvidoria do MInfra ao longo de 2019, pelo seu desempenho no III Concurso de Boas Práticas¹³ promovido pela Controladoria-Geral da União (CGU) junto à Rede de Ouvidorias.

O concurso avaliou as iniciativas desenvolvidas pelas ouvidorias públicas de todo o país, de todos os níveis da federação, em quatro categorias:

1. Desenvolvimento de capacidade institucional, em que a Ouvidoria do MInfra concorreu com o seu Projeto de Recebimento, Tratamento e Monitoramento de Denúncias;
2. Promoção da simplificação e desburocratização, em que concorreu com a Pesquisa de Expectativas sobre Infraestrutura de Transportes;
3. Fomento à participação e ao controle social, em que concorreu com a Campanha “Ouvidoria do Minfra é o Nosso Canal”; e
4. Tecnologia na Ouvidoria, em que concorreu com o Projeto Atendimento Inteligente.

A Ouvidoria do MInfra chegou à final do concurso em três das quatro categorias, sendo que com a Pesquisa de Expectativas sobre Infraestrutura de Transportes¹⁴ alcançou a segunda colocação.

Nos capítulos a seguir, então, detalhamos os principais resultados e ações executados pela Ouvidoria ao longo do ano de 2019, em diversos aspectos das suas competências e atribuições.

¹³ <http://ouvidorias.gov.br/ouvidorias/concurso-de-boas-praticas/iii-concurso-de-boas-praticas>

¹⁴ <http://ouvidorias.gov.br/ouvidorias/concurso-de-boas-praticas/iii-concurso-de-boas-praticas/ficha-55-ouvidoria-do-ministerio-da-infraestrutura-inscricao-2.pdf>



ATENDIMENTO

O Atendimento ao cidadão é competência essencial da Ouvidoria, estabelecida pela Lei nº 13.460/2017:

Art. 9º Para garantir seus direitos, o usuário poderá apresentar manifestações perante a administração pública acerca da prestação de serviços públicos.

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

Por isso, ao longo de 2019, quanto a essa função especial, a Ouvidoria do MInfra deu início ao projeto estratégico “Atendimento Inteligente”, voltado à promoção da eficiência no atendimento e no tratamento das manifestações recebidas. Apresentamos, aqui, alguns aspectos da constituição deste projeto e de entregas já realizadas no quanto ao escopo do mesmo e de outras ações correlatas.

3.1 – Atendimento Inteligente

A dimensão estratégica do “cliente”¹⁵ (cidadãos/usuários dos serviços) e seu monitoramento são essenciais nos principais modelos de gestão e planejamento das organizações (especialmente as instituições públicas), bem como o acompanhamento de sua correlação com as demais perspectivas estratégicas.

No passado, o Ministério possuía diversos canais de atendimento ao cidadão que não estavam integrados. As informações e o atendimento interno e externo estavam concentrados nas áreas finalísticas, causando prejuízo e falhas no acompanhamento da alta gestão sobre a dimensão estratégica de relacionamento com os cidadãos (clientes).

¹⁵ KAPLAN, R. S.; NORTON, D. P. The balanced scorecard: translating strategy into action. Boston: HBS, 1996.



Além disso, o tratamento interno e acompanhamento dessas manifestações eram operacionalizados manualmente, o que redundava em riscos de segurança da informação e à participação social.

O projeto estratégico "Atendimento Inteligente" foi concebido e iniciado pela Ouvidoria em 2019, integrando o Programa de Transformação Digital do MInfra e do Governo Federal.

O Programa é patrocinado pelo Secretário Executivo do Ministério e sua coordenação está sob a responsabilidade da Subsecretaria de Gestão, Estratégia e Inovação do MInfra, essenciais para o sucesso das entregas e promoção de um ambiente inovador e transformador na organização.

O projeto foi decorrente do **diagnóstico da situação anterior da Ouvidoria** quanto ao atendimento ao público e suas demais atribuições, em que foram verificadas as seguintes condições:

- Falta de integração entre os canais de atendimento;
- Atendimento interno e externo pulverizados e com alto custo, causando prejuízo financeiro à terceiros e ao próprio órgão público;
- atendimentos realizados diretamente pelas áreas finalísticas e que deveriam ser recebidos na Ouvidoria;
- Dispersão e redundâncias no atendimento aos cidadãos e usuários dos serviços;
- Ausência de um monitoramento inteligente de dados estatísticos, sistematizados da participação social junto ao MInfra (órgão central) e junto ao setor (15 unidades vinculadas ao Ministério);
- Falta de dados estratégicos para o acompanhamento da situação como estava o relacionamento com os cidadãos.
- Improriedades no recebimento e tratamento de denúncias no âmbito ministerial.

Então, o Projeto Atendimento Inteligente foi proposto pela Ouvidoria para melhorar o acolhimento do cidadão, em todos os seus aspectos, desde a recepção de



demandas, até a construção de informações quantitativas e qualitativas capazes de subsidiar a tomada de decisões pela alta gestão do MInfra.

Tendo por escopo reunir todo o atendimento sob uma mesma gestão, para proporcionar eficiência e encaminhamento para o tratamento adequado das demandas apresentadas ao Ministério.

Após a unificação do atendimento do MInfra sob uma mesma gestão, iniciou-se sua Transformação Digital, modelando soluções e inovações tecnológicas que proporcionam interação e capacidade de resposta imediata ao cidadão. A utilização de "ChatBot" com inteligência artificial aumenta a eficiência do atendimento, melhora a qualidade do serviço, une forças entre os diversos órgãos e gera informações estratégicas que possibilitam a alta gestão formular e ajustar as políticas públicas.

O modelo conceitual proposto compreende, portanto, a unificação de todo atendimento do Ministério da Infraestrutura, sob uma mesma gestão, implementação de serviço de "contact center", integração e interoperabilidade com os sistemas, plataformas e soluções do Governo Federal (Fala.BR¹⁶, Gov.Br¹⁷).

E, da mesma forma, interface com sistemas e soluções internas, para trazer eficiência permitindo-se trabalhar com perguntas e respostas frequentes, base de conhecimento acumuladas pela instituição, "scripts", além de encaminhamento e tratamento adequado, quando necessário, das demandas aos "Pontos Focais de Atendimento - PFA's" das áreas responsáveis no Ministério.

Algumas entregas do referido projeto ainda estão em fase de conclusão para este ano de 2020, mas a maioria já foram realizadas e estão sendo mantidas pela equipe da Ouvidoria.

16

<https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f>

17 <https://www.gov.br/pt-br>





3.2 – Unificação de Canais de Atendimento

Esta etapa é o eixo operacional principal do Projeto, e para sua implementação foi indispensável o patrocínio estratégico da alta gestão e apoio das áreas técnicas do Ministério, especialmente pela compreensão de que a melhoria do fluxo de atendimento não seria possível sem eles.

Para tanto, foi preciso aperfeiçoar a integração da Ouvidoria aos diversos setores, de modo que se pudesse promover conjuntamente ações de melhoria contínua da qualidade e da eficiência no tratamento das manifestações. Assim, cada área técnica do Ministério indicou profissionais para atuarem como “Pontos Focais de Atendimento - PFA’s”.

Com o apoio dos PFA, a Ouvidoria tem conseguido ajustar entendimentos e promover ações e projetos com os setores, melhorar a qualidade e reduzir os prazos das respostas aos cidadãos, entre outros.



Especialmente, conscientização de que a Ouvidoria é o canal único para o recebimento de denúncias e adequado para o registro das mesmas, a unificação do atendimento foi essencial para os resultados alcançados em 2019 dentro da temática de integridade e que analisaremos mais detalhadamente no Capítulo 4 deste Relatório.

Antes mesmo da Ouvidoria do Ministério ser criada em 2017, a Pasta já dispunha de um serviço de central de atendimento, que foi contratado no passado para prover o atendimento telefônico às demandas relacionadas ao quadro de aposentados e pensionistas e, posteriormente, as demandas sobre o serviço de “Passe Livre”¹⁸ (programa que garante a pessoas com deficiência e comprovadamente carentes o acesso gratuito ao transporte coletivo interestadual por rodovia, ferrovia e barco).

Em 2019, o Ministério recebeu em suas competências e estrutura o Departamento Nacional de Trânsito¹⁹, aumentando ainda mais a necessidade ministerial de uma solução de atendimento especializada e centralizada, como exposto anteriormente.

Por isso, conforme proposta do Projeto Atendimento Inteligente e desenvolvida ao longo do ano de 2019 com as áreas correlatas (finalísticas e de fiscalização do contrato), a operação do serviço da central de atendimento foi transferida para a Ouvidoria, promovendo assim a **unificação do atendimento** do MInfra. Essa mudança de funcionamento foi implementada efetivamente no primeiro trimestre de 2020.

Além dos grandes avanços obtidos com as ações realizadas diretamente com os recursos disponíveis, foi constatada, também, a necessidade de modernizar as demais ferramentas e técnicas de atendimento, de modo a dar maior agilidade e produtividade ao atendimento e a reduzir a carga de direcionada às áreas técnicas do órgão.

Aliado a isto, o contrato atual tem vigência até o segundo semestre de 2020 e, portanto, faz-se necessária uma nova contratação. Traçamos diretrizes e definimos os responsáveis pela elaboração da documentação necessária à contratação, prevista a ser

¹⁸ <http://portal.infraestrutura.gov.br/passelivre/>

¹⁹ <https://infraestrutura.gov.br/denatran.html>



celebrada a tempo do término do contrato anterior, garantindo assim não interrupção do atendimento aos cidadãos.

Portanto, foram iniciados estudos direcionados à contratação de empresa especializada na prestação de serviços de “Contact Center”, com a adoção de plataforma de integração de multicanais e de módulos de gestão de atendimento.

3.3 – Mauá - "ChatBot" de Atendimento Virtual



The infographic features a QR code in the top left corner. The main title is "Conheça Mauá, o chatbot do MInfra." Below the title, there is a speech bubble from the chatbot saying "Olá, eu sou o Mauá!". To the left of the text is an illustration of a man in a dark suit with a star on his lapel. On the right, there are four numbered steps in speech bubbles: 1º: "Acesse o site do MInfra. O Mauá estará disponível no canto direito da tela." 2º: "Escolha o tipo de manifestação que deseja registrar ou informações que deseja acessar." 3º: "Caso você registre uma manifestação, informe seu e-mail e a descreva utilizando documentos, se tiver. Em seguida, o chatbot irá realizar automaticamente o cadastro junto ao FalaBR e um protocolo será enviado para seu e-mail." 4º: "Caso queira acessar serviços ou informações do MInfra, o chatbot irá disponibilizar o link." At the bottom right, there are logos for the Ministry of Infrastructure and Pátria Amada Brasil.

A cada dia, a gestão pública, em especial no MInfra, é impulsionada a promover mais inovação e eficiência para melhor servir aos cidadãos.

Os desafios nesse sentido são de constante necessidade de transformações digitais e de prospecção de soluções que simplifiquem os serviços e mudem a realidade de percepção daqueles que interagem com a administração pública.



E com o objetivo de aumentar o engajamento dos cidadãos e simplificar o recebimento de manifestações, a Ouvidoria do MInfra iniciou, com o apoio da equipe de Tecnologia da Informação do Ministério, o desenvolvimento de um “ChatBot” - solução tecnológica que utiliza **inteligência artificial** na interação com os usuários. O ChatBot foi planejado e desenvolvido ao longo de 2019 para atender, de maneira fácil e rápida o cidadão e registrar automaticamente “Denúncias, Sugestões, Solicitações, Reclamações, Elogios ou Pedidos de Simplificação” junto à Plataforma Integrada Fala.BR.

Após eleição interna no MInfra, que contou com os votos de servidores e colaboradores da casa, foi escolhido o nome Mauá, para o novo atendente virtual. O nome é homenagem ao **Barão de Mauá** - patrono do Ministério da Infraestrutura.

Além de registrar manifestações, o Mauá auxilia e facilita o acesso aos Serviços Digitais do MInfra, que estão disponíveis no portal Gov.Br e permite o cidadão “Acessar o Peticionamento Eletrônico”; “Consultar Andamento de Processos” ou os “Dados Abertos do Ministério”. O Mauá pode ser acessado 24 horas por dia, usando celular, tablet ou computador, sem a necessidade de instalar aplicativos. Basta acessar o site²⁰ do Ministério e ele já pode te atender.

Essa ação é uma das entregas do **Programa de Transformação Digital** do Ministério da Infraestrutura, liderado pela Subsecretaria de Gestão Estratégica e Inovação - SGEI²¹, e desenvolvida pela equipe de Tecnologia da Informação em parceria com a Ouvidoria, que gerencia o projeto estratégico “Atendimento Inteligente”. Com o transcorrer do tempo e do desenvolvimento da ferramenta, novas funcionalidades serão agregadas.

O Mauá foi disponibilizado ao público no primeiro semestre de 2020 e, no próximo Relatório, traremos os dados consolidados do atendimento realizado pelo Mauá. Esperamos, assim, continuar cooperando para o fortalecimento da Participação Social e da Inovação no Setor de Infraestrutura.

²⁰ <https://infraestrutura.gov.br/>

²¹ <https://portaldaestrategia.infraestrutura.gov.br/>



3.4 – Campanha “A Ouvidoria do MInfra é o Nosso Canal”



A campanha de divulgação e conscientização "A Ouvidoria do MInfra é o Nosso Canal" tem como objetivo estimular a participação e o controle social junto ao Ministério, tanto em relação aos cidadãos externos, como ao público interno.

Executada em parceria com a Assessoria Especial de Comunicação e com o patrocínio da Secretaria Executiva do Ministério, a campanha contou com diversas peças de publicidade:

- “cards” nas redes sociais, pelo perfil institucional do MInfra;
- vídeo em “cartoon” animado divulgado nas redes sociais do MInfra, explicando o papel da Ouvidoria e os possíveis tipos de manifestação apresentadas pelos cidadãos;
- “banners” dispostos nos ambientes do Ministério, em dias de eventos;
- distribuição de prisms de mesa (colocados, inclusive, no restaurante do Ministério), com mensagens e QR-Codes de acesso à página da Ouvidoria e ao "Plataforma Fala.BR", para registro das manifestações; e
- atualização da página de internet da Ouvidoria no portal institucional.



A Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - **Fala.BR** e mantida pela Ouvidoria Geral da União - OGU é o meio utilizado pela Ouvidoria do MInfra para registro das manifestações apresentadas pelos cidadãos.

As manifestações podem ser relativas a “denúncias, solicitações de providência, sugestões, reclamações, elogios, simplifique e pedidos de acesso à informação” referentes aos serviços públicos federais ou de seus agentes.

Uma vez cadastrado no **Fala.BR**, o cidadão pode acompanhar as manifestações registradas, receber as devidas respostas e avaliar ainda o atendimento recebido pela unidade de Ouvidoria.

Entretanto, percebendo-se, ainda, a necessidade de auxiliar e esclarecer os cidadãos sobre o que significa cada tipo de manifestação que eles podem apresentar e quais os resultados possíveis de cada uma delas.

A Ouvidoria do MInfra observou, também, que precisava estreitar o seu canal de **comunicação com o público interno** do Ministério, de modo que os funcionários do Ministério entendessem o seu papel como canal de apoio na garantia da qualidade e integridade do ambiente de trabalho no órgão, na confiança da preservação da sua identidade em caso de denúncia ou reclamação, no suporte estratégico no desenvolvimento de políticas públicas, entre outros.

Ao mesmo tempo, a Ouvidoria do MInfra entendeu ser importante sensibilizar as áreas técnicas quanto à relevância da **análise das demandas** sociais que eventualmente recebessem em suas respectivas unidades organizacionais.

Assim, foi desenvolvida uma campanha de divulgação dos canais de atendimento da Ouvidoria, por meio de painéis, banners, prisms etc., posicionados estrategicamente nas instalações do Ministério: nas áreas de circulação, nas mesas de reunião, restaurante etc.



A campanha "A Ouvidoria do MInfra é o Nosso Canal" passou a divulgar e esclarecer cada tipologia de manifestação possível por intermédio de "cards" e banners a exemplo desses a seguir:



3.5 – Resultados e Monitoramento do Atendimento



Com o impulsionamento das ações da campanha "A Ouvidoria do Minfra é o Nosso Canal", triplicaram a participação social junto à Ouvidoria triplicaram em 2019, em relação a 2018.

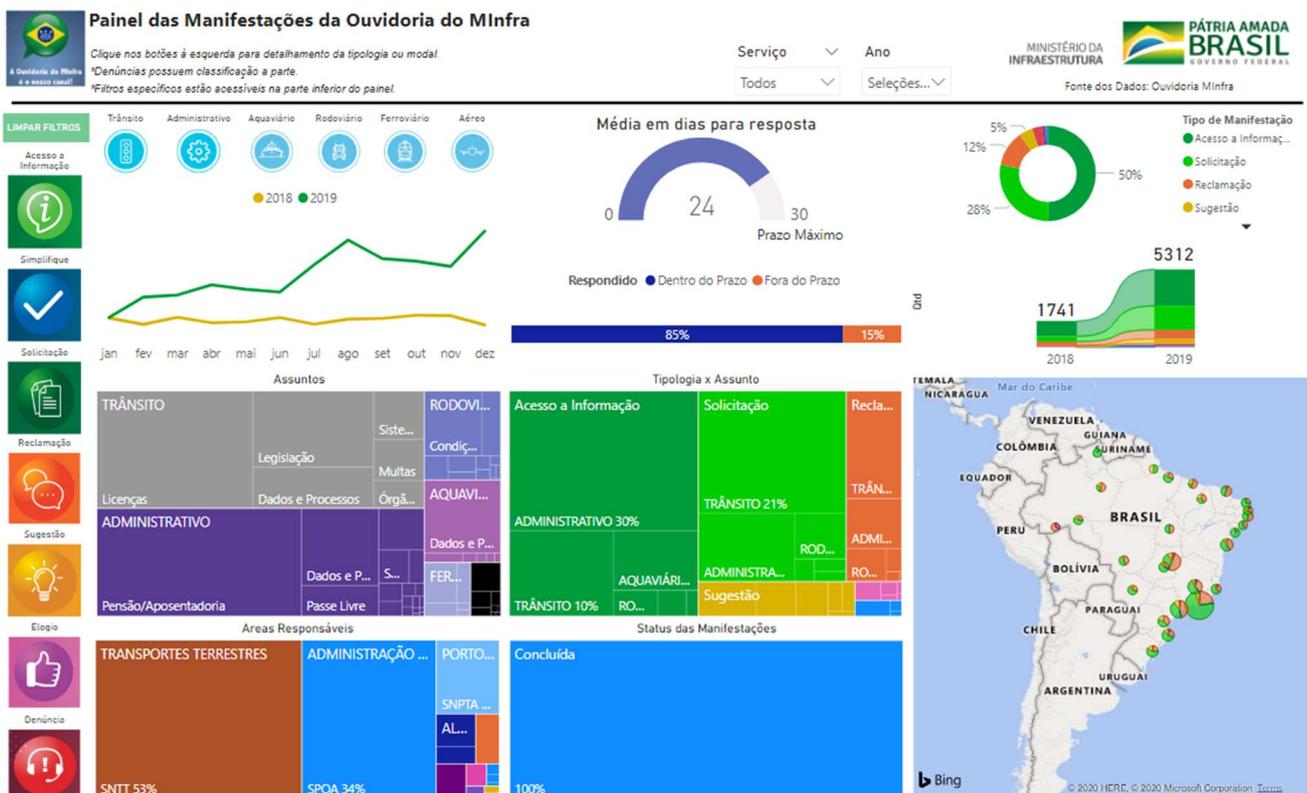
Ao modelar uma proposta de estrutura e análise dos dados dos atendimentos, a Ouvidoria desenvolveu **painéis de monitoramento em "Business Intelligence" (BI)**, com o suporte de ferramenta provida pela Coordenação de Tecnologia da Informação do Minfra, que proporcionaram transparência para o controle social e subsidiam a alta gestão com informações estratégicas.

Primeiramente, a concepção desses painéis parte de uma modelagem conceitual e operacional do que se pretende acessar em termos de informações, bem como o que



é estratégico para a instituição e para a sociedade poder acompanhar. Esse modelo foi desenvolvido internamente pela própria ouvidoria.

Para gerar informações qualitativas sobre aqueles dados, foi necessário um esforço de todos os colaboradores da Ouvidoria do MInfra, para classificação detalhada das manifestações com o uso de formulários eletrônicos internos produzidos pela equipe, informações extraídas do Sistema SEI (processos eletrônicos no Ministério), bem como as informações obtidas a partir da Plataforma Fala.BR (da Ouvidoria Geral da União).



Da análise dos dados e resultados do atendimento realizado pela Ouvidoria em 2019 e apresentados no Painel de Monitoramento, podemos fazer apreciações sob perspectivas distintas e complementares ao mesmo tempo: sobre os tipos de manifestações apresentadas e sobre os assuntos e modais de infraestrutura a respeito dos quais os cidadãos buscaram esse atendimento, além da análise sobre serviços do MInfra.



3.5.1 – Resultados por tipo de Manifestações



“direito constitucional de acesso dos cidadãos às informações públicas”²²

Primeiramente, quanto aos tipos de manifestações, o destaque mais perceptível se evidencia no protagonismo dos “Pedidos Acesso à Informação”. Com aproximadamente 50% das manifestações apresentadas (2.394 pedidos) a demanda por informações do Mlnfra foi algo que se pôs em relevo ao longo 2019, padrão ocorrido em 2018, considerando o universo de manifestações.



A maioria destes pedidos foram direcionados a motivos administrativos, mais especificamente sobre aposentados e pensionistas do Mlnfra. Ainda no segundo semestre de 2019, foi dado início ao processo de transferência da gestão desta reponsabilidade para o Ministério da Economia, o que combinando-se com a apresentação e aprovação da Reforma da Previdência²³ feita pelo Governo Federal, provocaram, aumento significativo no acesso a informações desse tema.

²² Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 - http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm

²³ <http://www.previdencia.gov.br/>



Isso evidencia oportunidades de melhoria contínua na transparência ativa, bem como a implementação de ferramentas tecnológicas a exemplo da consulta pública de processos administrativos eletrônicos, pois muitos dos pedidos estão relacionados a ter acesso a documentos de processos em andamento.

Ao se comparar o ano de 2019 com o ano de 2018, percebe-se, claramente, que superou o dobro do volume de acesso à informação. De qualquer modo, o MInfra obteve um ótimo resultado no quesito de respostas providas aos pedidos sem que houvesse a necessidade de recursos por parte do cidadão em 93,98% das respostas aos pedidos, que foi recebida como suficiente.



“apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal”²⁴

Por meio da análise dos resultados gerenciais obtidos no ano de 2019, um aspecto de grande relevância que se pode observar foi o aumento exponencial na participação com Sugestões: foram 297, contra 16 em 2018 (aumento de 1.756%), revelando a grande credibilidade e confiança que o MInfra tem alcançado, e o interesse das pessoas em participar e colaborar com a atual gestão.



24 Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018 - http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/decreto/D9492.htm



Ainda assim, em relação ao total de manifestações recebida na Ouvidoria, as “Sugestões” responderam por apenas 6% do total. Desses, 37% foram relativos a trânsito, com 26% ao modal rodoviário, 21% ao modal ferroviário, 8% a administrativo, 7% ao modal aquaviário e 2% ao modal aéreo.

Por essa distribuição, podemos perceber o **interesse dos usuários no aprimoramento dos serviços de trânsito e da infraestrutura e serviços rodoviários e ferroviários** principalmente.

De outro lado, o pouco interesse em contribuir com os modais aquaviário e aéreo pode representar mais oportunidades de divulgação das competências do MInfra sobre esses setores e das políticas relativas aos modais em prol do desenvolvimento da infraestrutura de transportes do Brasil, bem como as repercussões para a sociedade.

Considerando a elevada importância que possuem as sugestões sob a perspectiva da capacidade contributiva, mesmo quando nem todas sejam passíveis de serem efetivadas, **é fundamental que a administração pública ofereça especial atenção, análise e resposta** adequada às mesmas. Em especial como está descrito no Decreto nº 9.492/2018:

Art. 21. A sugestão recebida pela unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público, à qual caberá manifestar-se acerca da possibilidade de adoção da providência sugerida.

Nesse sentido, a Ouvidoria tem buscado disponibilizar os meios necessários para as áreas técnicas do Ministério realizarem o acompanhamento das manifestações dessa natureza e, portanto, recomendamos que essas mesmas áreas promovam o necessário acolhimento e considerações sobre as propostas sugeridas em cada modal pelos nossos cidadãos.





“proposta de alguma ideia ou solicitação de desburocratização de algum serviço, sempre que vislumbrar oportunidade de simplificação ou melhoria do serviço público”²⁵

O Simplifique é um tipo especial de oferecimento de sugestões, vinculando-se, necessariamente a um determinado serviço público e em de acordo com o Decreto 9.094/2017 e a administração pública deve responder, de forma clara, se aquela burocracia percebida pelo cidadão poderá ser “simplificada” ou não.



Trata-se de mecanismo de fortalecimento das políticas públicas e gestão com foco nos usuários, a partir do ponto de vista dele e não da “máquina administrativa”. A atual gestão do MInfra tem claro compromisso de promover este necessário paradigma para aquele a quem devemos servir e prestar contas, o contribuinte.

Os pedidos de simplificação, em que pese serem poucos, são muito significativos pois essas manifestações expressam uma necessidade do cidadão quanto a melhorias específica dos serviços prestados pelo MInfra, especialmente quando são apresentados face a determinadas burocracias enfrentadas. Foi perceptível um salto de 7 “simplifiques” em 2018 para 53 em 2019, aumento percentual de 657%.

25 Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017 - http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2017/Decreto/D9094.htm

Boa parte dos “simplifiquês” em 2019 são relacionados à Trânsito, mais especificamente aos serviços de Validação e Renovação de CNH (Carteira Nacional de Habilitação). Outro serviço que recebeu parte das manifestações de “simplifique” foi o Passe Livre, o qual teve sua gestão migrada para a Agência Nacional de Transportes Terrestres - ANTT²⁶ em dezembro de 2019 para que haja uma eficiência melhor em seu provimento aos cidadãos, mas que continua sendo acompanhado pelo Ministério, pela relevância social.



“pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades administração pública federal”²⁷

Comparando o ano de 2018, foram 351 solicitações de providências. Já em 2019, esse número chegou a 1.580, crescimento de 350%. As “Solicitações de Providência” correspondem a 31% do total recebido na Ouvidoria. A principal temática demandada foi sobre Trânsito (64%). Volume esperado, tendo em vista os serviços prestados pelo DENATRAN diretamente à sociedade.



No entanto, esse grande quantitativo chegando por meio da Ouvidoria também pode indicar uma dificuldade dos usuários em obter os serviços por meio dos canais

²⁶ <http://www.antt.gov.br/>

²⁷ Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018 - http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/decreto/D9492.htm

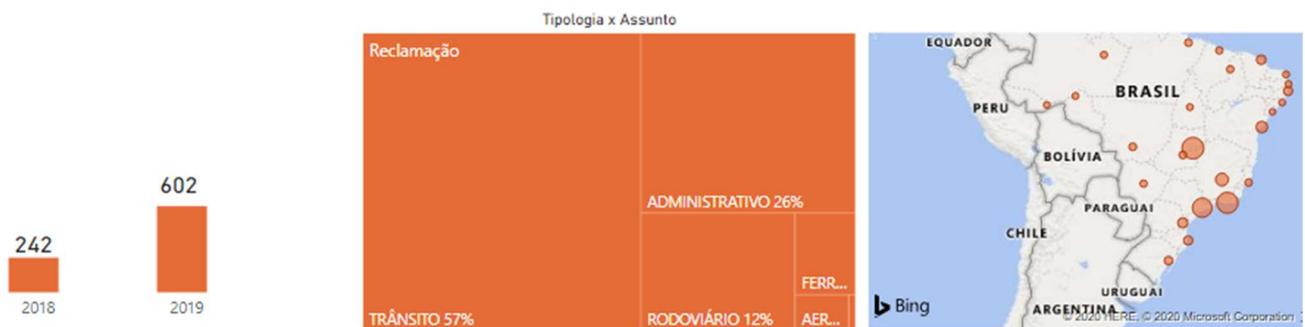


em que são disponibilizados. Evidenciando, assim, outra oportunidade de melhoria na prestação dos serviços do MInfra, bem como a continuidade e ampliação da transformação digital que já tem sido promovida no setor.



“demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço”²⁸

As “Reclamações” foram 12% das manifestações recebidas na Ouvidoria. Desses, 57% foram relativos a trânsito, 26% a assuntos administrativos, 12% ao modal rodoviário, 3% do ferroviário e 1% do aéreo e menos de 1% do aquaviário.



As Reclamações, em sua maior parte, tem sido relacionada a demora de resposta. É evidente que reclamações sobre trânsito possuem tendência a demorar para serem respondidas, face ao quantitativo e análises necessárias.

A existência de maior número de reclamações relativas a trânsito e assuntos administrativos, também, é esperado, em função da característica de prestação de serviços diretos aos usuários. No entanto, o quantitativo de manifestações de insatisfação recebido ao longo de 2019 foi expressivo (596 “Reclamações”), de modo

28 Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018 - http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ Ato2015-2018/2017/Decreto/D9094.htm

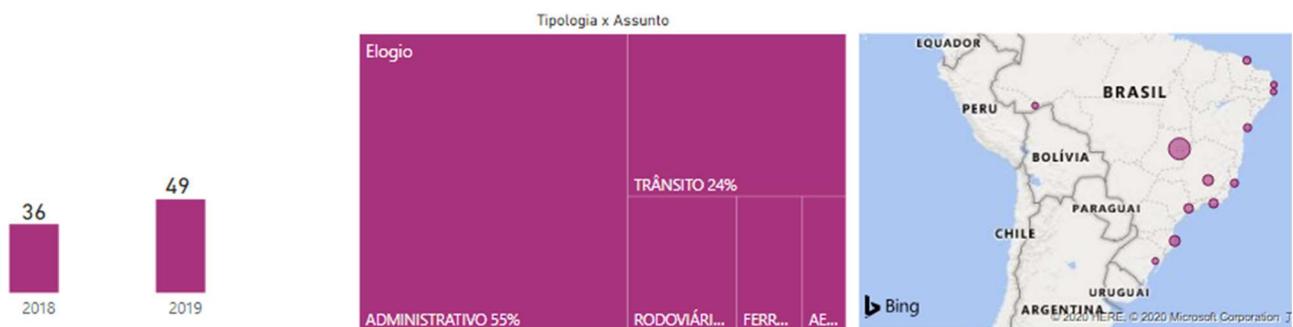


que devem ser consideradas com atenção, buscando verificar os aspectos que não estão sendo bem percebidos pelos usuários e que pode ser melhorado.



“demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido”²⁹

Constatou-se, também, aumentou 36% e vale ressaltar que boa parte dos elogios são relacionados a parte administrativa do Mlnfra, e isso mostra que o cidadão está aprovando a atual gestão do órgão.



Vale observar que não é comum os cidadãos utilizarem os canais tradicionais de Ouvidoria, para manifestarem sua satisfação com serviços ou atuação institucional. Nos dias atuais, marcados por tecnologia, essa expressão de reconhecimento acontece de forma mais imediata, principalmente, nas redes sociais. O que demanda às ouvidorias observarem e estudarem essa realidade.

Em monitoramento da Assessoria de Comunicação do Mlnfra e, também, da Ouvidoria, constata-se que, aproximadamente, 80% das interações e comentários dos cidadãos junto às redes sociais do Mlnfra são de elogios.

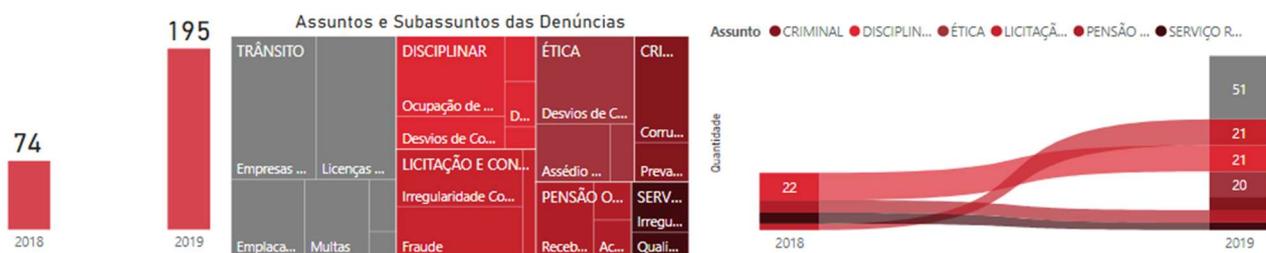
²⁹ Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018 - http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ Ato2015-2018/2017/Decreto/D9094.htm





“ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes”³⁰

As denúncias tiveram um grande aumento, e isso se dá por conta de diversas campanhas de divulgação e também devido a criação da portaria de denúncias, que é explicada mais a fundo no decorrer do relatório, as denúncias são bem distribuídas entre assuntos de trânsito e assuntos disciplinares e seu aumento em relação ao ano anterior foi de 163%. Cabe ressaltar que as denúncias serão tratadas de forma mais detalhada no capítulo destinado à integridade.



A seguir, é necessário discorrer sobre as manifestações recebidas em 2019, divididas por Assuntos e Modais de Infraestrutura sob a responsabilidade do Ministério, sendo eles: Trânsito, Administrativo, Aquaviário, Rodoviário, Ferroviário e Aéreo, além de considerações sobre os serviços prestados pelo Minfra nos termos do Decreto 9.094/2017 e assim dispostos na Carta de Serviços³¹ deste Ministério e na Plataforma GOV.BR.

30 Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018 - http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2017/Decreto/D9094.htm

31 <https://infraestrutura.gov.br/component/content/article/47-servicos/5003-carta-de-servi%C3%A7os-aos-usu%C3%A1rio.html>

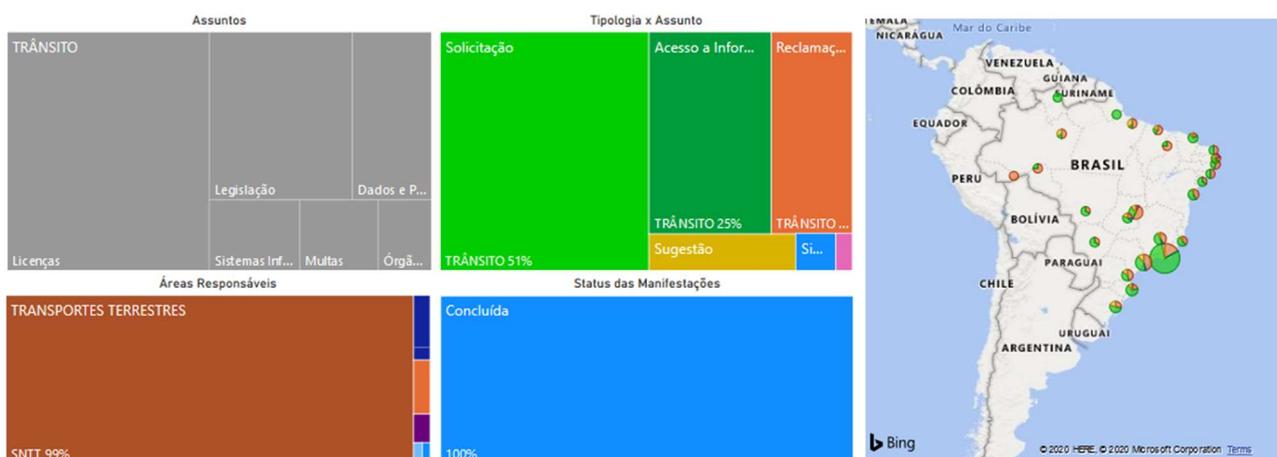


3.5.2 – Resultados por Assuntos ou Modais de Infraestrutura

• TRÂNSITO

Até o ano de 2018, o Departamento Nacional de Trânsito - DENATRAN compunha o antigo Ministério das Cidades, mas que em 2019, com o novo Governo Federal, passou a integrar o Ministério da Infraestrutura. E, no âmbito deste, está subordinado à Secretaria Nacional de Transportes Terrestres - SNTT, a qual dirige, também, os departamentos dos assuntos Rodoviário e Ferroviário.

O Assunto Trânsito foi responsável por 1.989 das 5.309 manifestações recebidas na Ouvidoria do MInfra, ou seja, cerca de 37,5% do total de todas as manifestações.



Pode-se dizer, no entanto, que esse grande quantitativo, é esperado, em função de o DENATRAN atuar de forma mais direta na prestação de serviços à sociedade que os demais setores do Ministério.

Essa inferência pode ser ratificada pela verificação de que 52% dessas manifestações foram da tipologia "Solicitação", em que o cidadão requer alguma providência relacionada, principalmente, a licenças concedidas pelo DENATRAN, que foram o subitem de 62% das "Solicitações" e por 48% do total das manifestações direcionadas ao modal.

Por outro lado, essa grande quantidade de “Solicitações” pelo canal Fala.BR direcionadas ao subitem licenças também aponta oportunidades de melhoria dos sistemas próprios de provimento dos serviços de competência do DENATRAN, especialmente no âmbito da digitalização e transformação dos processos e da entrega do serviço em si.

Além do subitem “Licenças”, também foram apresentadas muitas “Solicitações” direcionadas à temática de Trânsito sobre legislação, correspondentes a 19% desse total.

A tipologia “Acesso à Informação” foi a segunda mais utilizada pelos usuários, respondendo por 25% das manifestações direcionadas ao modal. Dentre os quais, 31% se referiram a acesso a dados e processos, 29% a legislação e 26% a licenças.

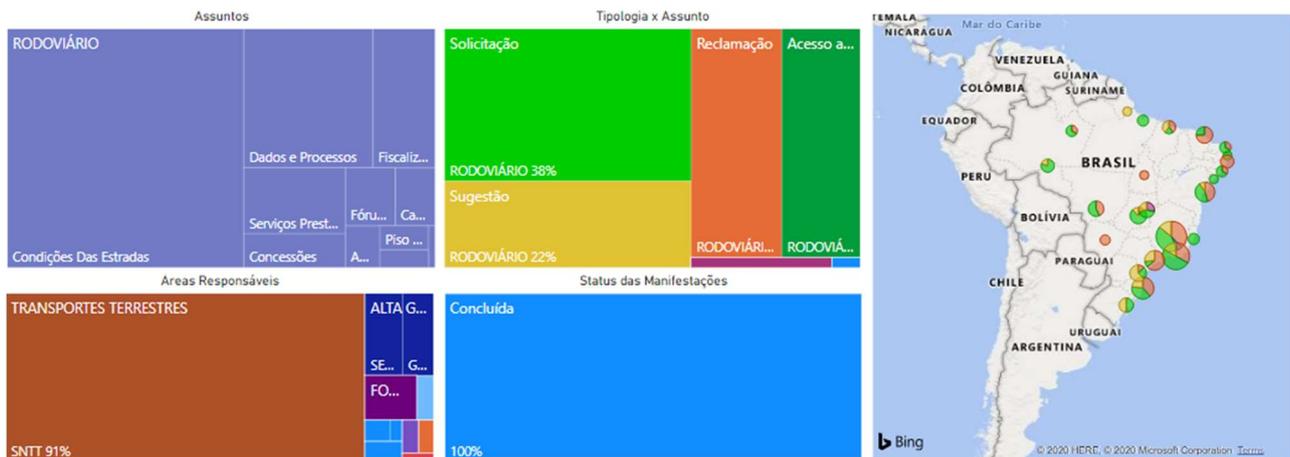
As “Reclamações” corresponderam a 17% do total de manifestações sobre Trânsito, sendo 40% relativas a licenças, 23% a legislação e 13% a dados ou processos. Do total de manifestações apresentadas, 6% foram “Sugestões”. Dessas, 43% foram relativas a legislação, 39% a licenças e 13% a multas.

Em relação a origem das manifestações, destacamos a grande quantidade de usuários do Estado do Rio de Janeiro, com aproximadamente 20,1% do total recebido pelo Fala.BR em 2019, dentre todos os Estados do País.



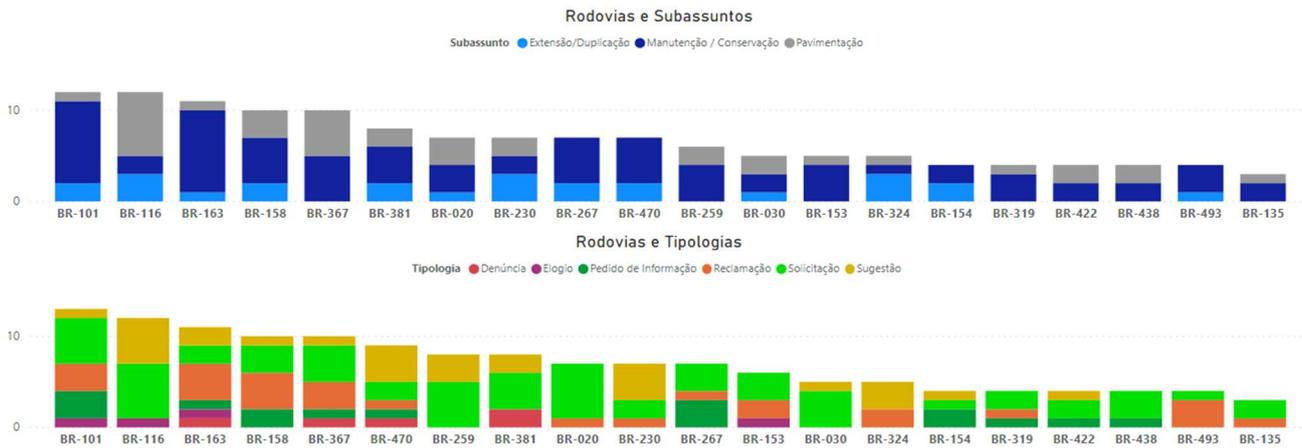
• **RODOVIÁRIO**

Já o modal Rodoviário recebeu 352 manifestações em 2019, ou seja, 6,6% do total recebido na Ouvidoria no ano. O principal subitem demandado foi sobre. A partir dos dados disponibilizados, portanto, é possível verificar que a grande preocupação dos usuários em relação ao modal está em “condições das estradas”, pavimentação e na conservação.



“Solicitação” foi a principal tipologia utilizada, e referiram-se a majoritariamente a condições das estradas, a dados e processos e a fiscalização. As “Sugestões” e “Reclamações” corresponderam, cada uma a 21% do total de demandas apresentadas sobre o modal rodoviário., em sua maioria relacionados a condições das estradas e a fiscalização.

Quanto a uma análise mais específica, para as rodovias e também para as ferrovias, sempre que possível e informado pelo cidadão que registra sua demanda junto à Ouvidoria do MInfra, desde o início de 2019, passamos extrair uma amostra mínima sobre qual Rodovia Federal (BR’s) ele está se referindo. E com recursos de BI, é possível fazermos o cruzamento de dados e análise pelo quantitativo proporcional de manifestações direcionadas a cada BR individualmente e distribuição quanto aos subitem de rodovias e tipos de manifestação:

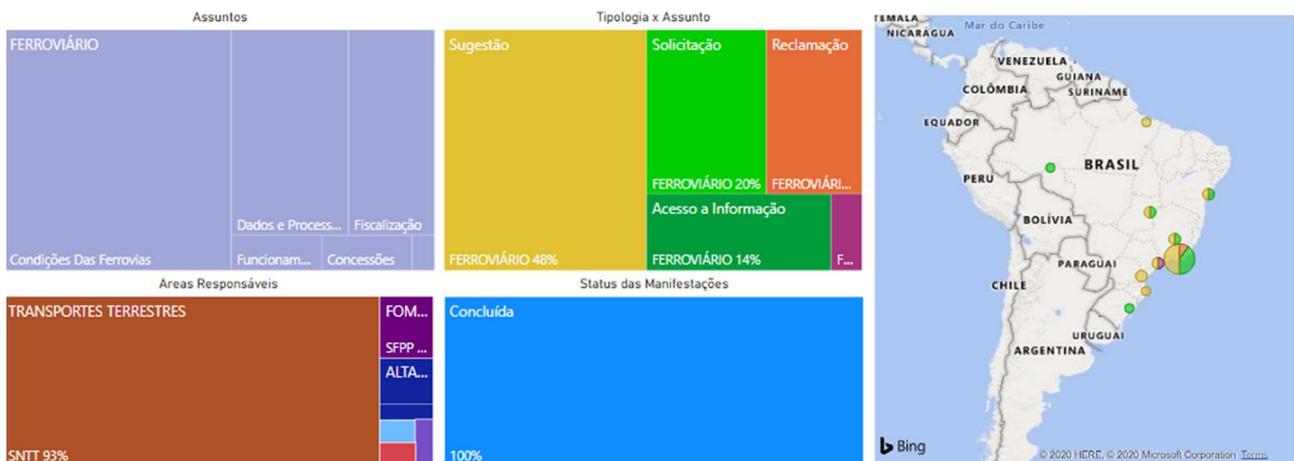


As BR's 101, 116 e 163 são as três sobre as quais mais se manifestaram (solicitando, reclamando ou sugerindo) a respeito de manutenção ou de pavimentação.

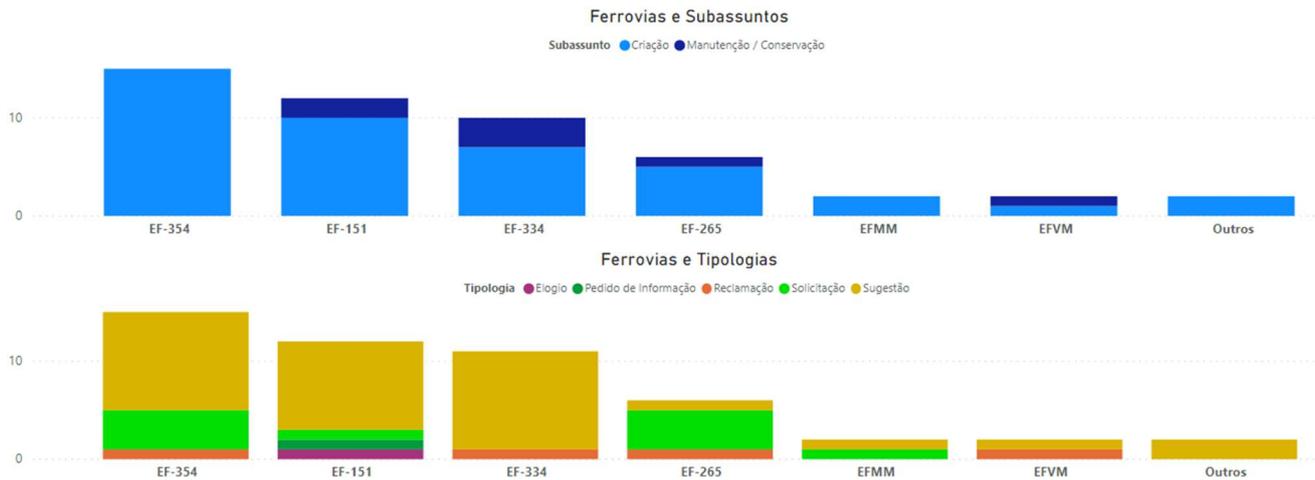
• FERROVIÁRIO

No ano de 2019, 128 manifestações trataram do modal ferroviário, 2,4% das demandas da Ouvidoria no ano. O principal subitem em relação ao modal foi a condição das ferrovias com 53% desse filtro.

“Sugestão” foi a principal tipologia com 48% do total de manifestações sobre ferrovias. O principal subitem, foram as condições das ferrovias, demonstrando o interesse por parte dos cidadãos no desenvolvimento do transporte ferroviário nacional. As principais “Solicitações” consistiram em demandas referentes a condições das ferrovias. E as reclamações versaram principalmente sobre a fiscalização.



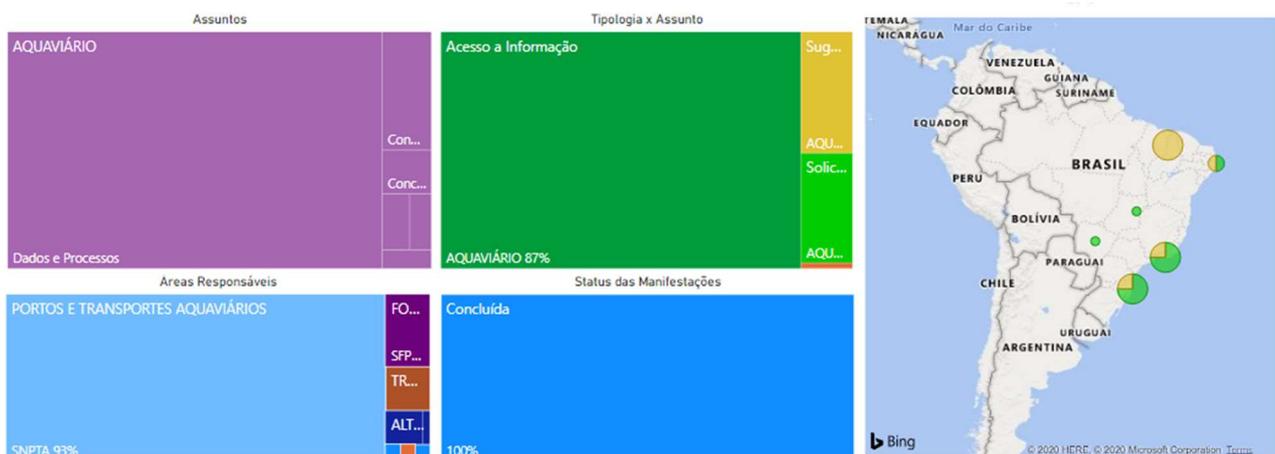
Semelhantemente às rodovias, o mesmo possível na análise de amostra sobre ferrovias, com dados sobre as manifestações, equipamentos de infraestrutura e os subitens correspondentes, com destaques claros para a criação (construção) das ferrovias EF-354, EF-151 e EF-334 .



• AQUAVIÁRIO

No ano de 2019 foram recebidas 326 manifestações referente ao modal aquaviário, ou seja, 6,1% do total de manifestações recebidas na Ouvidoria em 2019. Deste total, destacamos, que 87% foram pedidos de “Acesso a Informação”.

Das manifestações apresentadas na tipologia “Acesso a Informação”, a quase totalidade foi de pedidos de acesso a dados e a processos.



As “Sugestões” responderam por 6% do total de manifestações direcionadas ao modal aquaviário, referindo-se, principalmente, a condições dos portos, dados/processos e concessões.

Também as “Solicitações” resultaram em 6% do total de manifestações recebidas relacionadas ao setor. Dessas, 58% foram relacionadas a dados e processos.

Ressalta-se o fato de que o subitem “dados e processos” ser objeto de 89% dos pedidos de “Acesso a Informação”, de 58% das “Solicitações” e de 33% das “Sugestões”, dentro da temática do modal e entende-se ser importante a realização de uma avaliação das possibilidades de melhoria da Transparência Ativa sobre o setor.

• AÉREO

O modal aéreo recebeu apenas 80 manifestações em 2019. O baixo número de manifestações recebidas sobre o modal pode ser devido ao fato de o Ministério não ter, a princípio, serviços diretamente aos cidadãos, ou pelo fato de a Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC³² ser bastante notória.



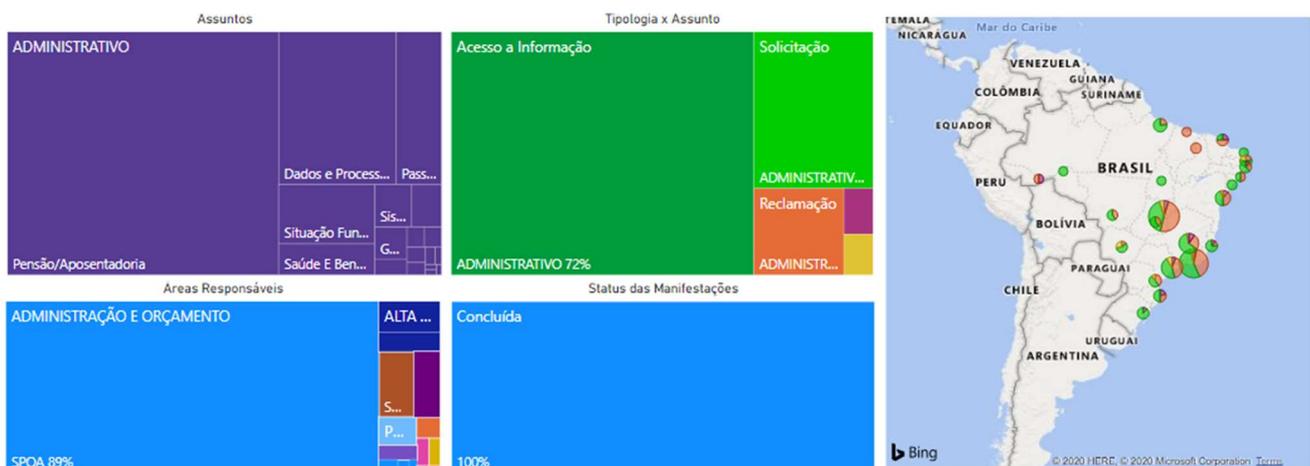
Os pedidos de “Acesso à Informação” foram responsáveis por 51% das manifestações direcionadas ao Modal no MInfra. Desses, 55% foram pedidos de acesso a dados e processos, 21% sobre condições dos aeroportos e 11% referiram-se a informações sobre fiscalização.

³² <https://www.anac.gov.br/>

As “Solicitações” responderam por 28% das manifestações, tendo 41% tratado de dados e processos, 23% sobre condições dos aeroportos e 23% sobre concessões. Já as “Reclamações” foram 10% do total recebido. Desses, 50% queixaram-se sobre condições dos aeroportos, 25% sobre dados e processos, 13% sobre concessões e 13% sobre fiscalização. Das manifestações, 9% foram “Sugestões”. Dessas, 57% foram relacionadas a condições dos aeroportos, 29% a fiscalização, 14% a concessões e 14% a dados e processos.

- **ADMINISTRATIVO**

Foram classificadas como assunto “Administrativo” as manifestações apresentadas sobre questões internas do Ministério ou sobre o Serviço benefício social Passe Livre. Este, no entanto, respondeu por apenas 121 demandas, ou seja, 6% do total sobre o tema. Essas questões administrativas foram objeto 2.060 manifestações em 2019, ou seja, 38,8% do total recebido na Ouvidoria.



“Acesso à Informação” consistiu 72% das demandas sobre assunto. Desses, o subitem **pensão/aposentadoria** foi o responsável por 72% das manifestações, os pedidos a acesso a dados e processos por 17%. As “Solicitações” responderam por 18% das manifestações recebidas e destas, 30% foram pedidos referentes a pensão/aposentadoria, 25% a **Passe Livre**, 21% a dados e processos, 9% a situação funcional, 8% a saúde e benefícios e 7% a outros subitens diversos.



As “Reclamações” foram 8% das manifestações. Desses, 44% tratavam de queixas relativas ao subitem pensão/ aposentadora, 19% ao Passe Livre, 10% a dados e processos, 9% a saúde e benefícios e 18% a outros subitens diversos.

Conforme se observa, o subitem pensão/ aposentadoria merece destaque, tendo sido responsável por 1.141 manifestações em 2019, ou seja, 21,5% de tudo o que foi recebido na Ouvidoria no ano. Dessas, 87% foram pedidos de “Acesso a Informação”, tendo em vista a natureza da atividade e do público que delas necessita.

Cabe ressaltar que este número de manifestações sobre a temática administrativo deverá ter seu quantitativo reduzido no ano de 2020, tendo em vista a alteração da competência sobre a gestão dos subitens pensionistas/aposentados para o Ministério da Economia e Passe Livre para a Agência Nacional de Transportes Terrestres - ANTT.

3.5.3 – Resultados de acordo com a Carta de Serviços



Atenção especial do atendimento feito na Ouvidoria deve ser direcionada aos serviços prestados pelo MInfra diretamente aos usuários, relacionados em sua Carta de Serviços, disponível no site do Ministério³³ e, também, no Portal único do Governo Federal.

Em 2019, o órgão prestou serviços diretamente aos usuários nos setores de Trânsito, Portos, Fomento e Passe Livre. Estes foram responsáveis por aproximadamente 500 das manifestações recebidas pelo FalaBR ao longo do ano.

Embora nem sempre os usuários especifiquem os serviços a que se referem ao apresentarem suas manifestações no FalaBR, tendo em vista as limitações apresentadas ainda junto ao próprio sistema, o MInfra conseguiu identificar um quantitativo relevante para a análise de informações gerenciais.

³³ <https://infraestrutura.gov.br/component/content/article/47-servicos/5003-carta-de-servi%C3%A7os-ao-usu%C3%A1rio.html>





Face aos resultados obtidos, destacamos a grande quantidade de pedidos de “Simplificação” dos serviços do Passe Livre, de Validação da CNH e de consulta a dados da Base RENAVAL. Chama a atenção, também, o grande número de “Denúncias” apresentadas em relação a “Consulta online a Infrações de Trânsito”, o que demanda a necessidade de verificação dos procedimentos adotados ou melhorar a transparência.

Use a câmera de seu celular para acessar abaixo o QrCode e conferir os painéis de monitoramento da Ouvidoria que foram desenvolvidos e publicados na página <http://www.infraestrutura.gov.br/ouvidoria>. Os mesmos estão disponíveis para acesso a qualquer interessado, atendendo assim ao compromisso de maior transparência assumido pelo Governo Federal e pelo Ministério da infraestrutura.

Carta de Serviços ao Usuário



Em atendimento ao disposto no Art. 11 do Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, o Minfra divulga sua Carta de Serviços ao Usuário, no âmbito de sua esfera de competência, tendo por objetivo informar os serviços prestados pelo Ministério, as formas de acesso a esses serviços e os compromissos e padrões de qualidade do atendimento público.

Todos os serviços apresentados estão alinhados com o Portal do Governo Federal - Gov.br - contemplando o Login Único, que é o meio de acesso digital aos serviços públicos digitais. Este Login garante a identificação de cada cidadão que acessa os serviços digitais do governo, autenticando o cidadão, privilegiando a governança e a convergência autoritativa, e finalmente o controle de acesso unificado. **Clique nos ícones abaixo de cada grupo temático de serviços do Minfra, que você deseja acessar.**

- Aéreo** —●●●
- Aquaviário** —●●●
- Terrestre** —●●●
- Trânsito** —●●●



3.6 – Projeto: "Fala, Caminhoneiro!"



A categoria profissional dos motoristas do transporte rodoviário de cargas, mais conhecidos como caminhoneiros, é essencial para o setor de infraestrutura e para o Brasil como um todo, como outros profissionais do setor (portuários, pilotos de avião etc.).

Portanto, os caminhoneiros têm uma necessidade de atenção especial, já que a falta de diálogo adequado no acolhimento das demandas desse público, em 2018, foi uma das causas que levaram à paralisação que afetou todo o País.

Nesse sentido a Ouvidoria do MInfra, seguindo o compromisso firmado pela alta gestão da pasta e do Governo Federal, deu início ao **Projeto "Fala, Caminhoneiro"**: que está dividido em duas etapas:

A primeira trata de um **canal de atendimento** à categoria por intermédio do **WhatsApp (61)9965-2358**, divulgado desde a primeira reunião do Fórum de Transportadores Rodoviários de Carga - TRC em fevereiro de 2019.

A segunda trata de uma **pesquisa para monitoramento da percepção e opinião da categoria** quanto a diferentes aspectos setoriais, que deu início à coleta



em 2020 e que no próximo relatório poderemos trazer os resultados consolidados no período.

Quanto à ação de opção da Ouvidoria pelo uso do canal WhatsApp, ela se deu por conta de as pesquisas da Confederação Nacional do Transporte - CNT³⁴ sinalizarem ter sido este o principal canal de comunicação utilizado por esses profissionais durante a paralisação de 2018 (responsável por 90% das interações entre a própria categoria).

Foram estruturadas divulgações promovidas pela Assessoria Especial de Comunicação do Ministério, nas reuniões dos **Fóruns de Transportadores de Carga - TRC**, nas redes sociais, com representantes da categoria e no programa semanal "Minuto do Caminhoneiro" na Voz do Brasil³⁵.

O canal de WhatsApp da Ouvidoria do MInfra recebe manifestações sobre outras temáticas, mas atende predominantemente à categoria dos caminhoneiros, em 2019 acumulou mais de 900 contatos com a categoria. Em contraste com o ano de 2018 (ano da paralisação dos caminhoneiros), que houve apenas 03 interações registradas na Ouvidoria.

Cada interação com um cidadão (independentemente do número de mensagens que o mesmo receba ou envie) é devidamente categorizada para dimensionamento dos temas, bem como é sempre oferecido ao cidadão a possibilidade de efetuar o registro junto ao Fala.BR se assim ele o quiser, ou manifesta a sua satisfação com a interação, informações e esclarecimentos oferecidos por esse meio de atendimento.

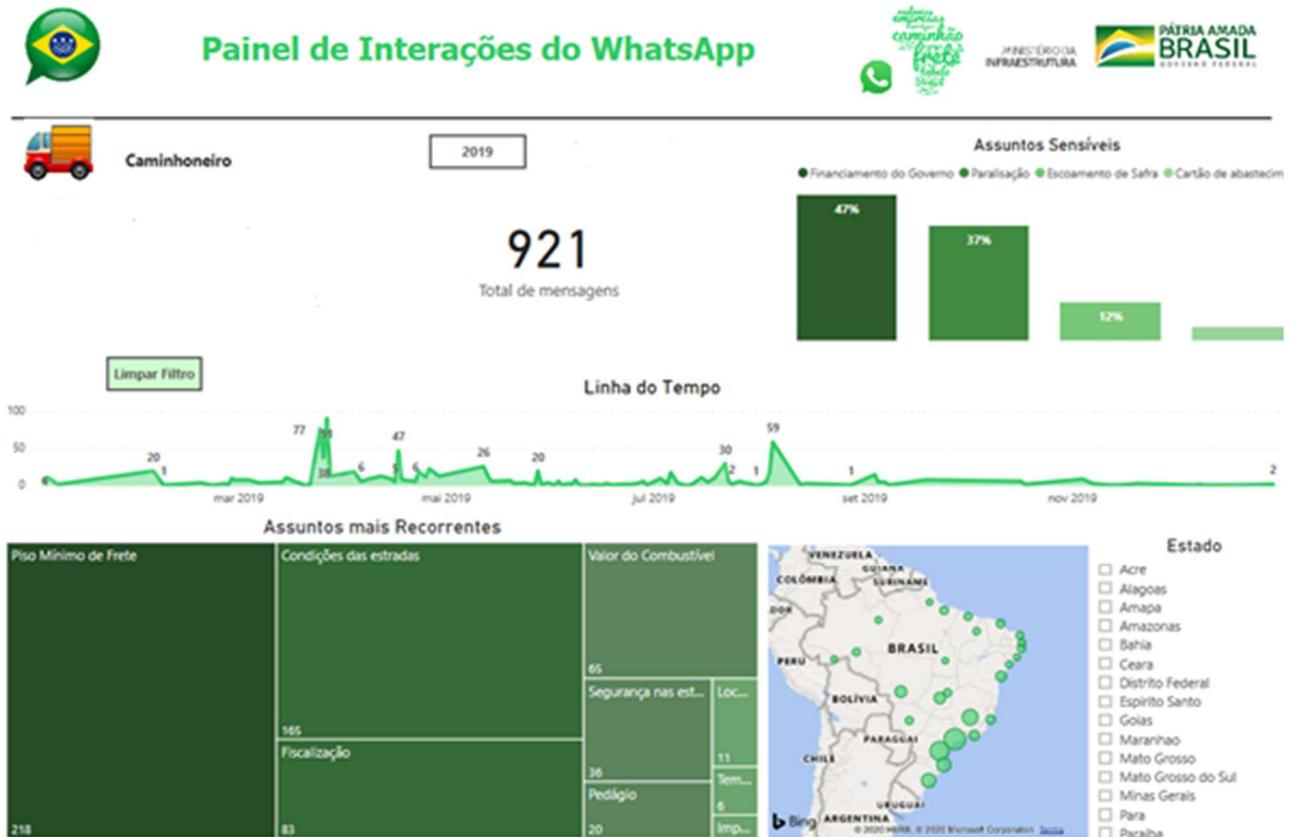
A análise e a classificação das interações realizada pelo WhatsApp **simplificou a comunicação, a transparência junto à categoria**, otimizou a identificação e a sistematização dos temas que lhes são mais relevantes.

³⁴ <https://www.cnt.org.br/>

³⁵ <https://voz.gov.br/>



Com isso, foi possível montar um painel com recursos de tecnologia de “Business Intelligence” (BI) e publicado no portal do Ministério. Infere-se, do resultado analítico das interações, que os principais assuntos manifestados pelo mesmo tiveram respeito, em 2019, por exemplo, com "Piso Mínimo do Frete" (motivo que levou à paralisação no ano anterior), ou ainda questionamentos acerca das Condições das Estradas, Fiscalização e o Valor dos Combustíveis.



Os assuntos sensíveis que tiveram ocorrências pontuais ao longo do ano, a exemplo das questões relacionadas ao escoamento da safra, se concentraram no primeiro trimestre de 2019, bem como questões financeiras da categoria.

Um destaque, que vale a pena ser reportado aqui, inclusive com repercussão internacional, foi quando os **caminhoneiros brasileiros utilizaram** o nosso canal de **WhatsApp - “Fala Caminhoneiro”** para pedir ajuda ao MInfra, pois **estavam retidos na Venezuela**, que havia fechado a fronteira com o Brasil. Assim, imediatamente, a

Ouvidoria pôde levar a situação ao conhecimento do **Ministro** da Infraestrutura, que acionou o Ministério das Relações Exteriores e conseguiu a **liberação** dos brasileiros.

Esse acolhimento por intermédio de um canal de WhatsApp, aliado a um modelo adequado de classificação das interações e com inteligência tecnológica para o monitoramento sistematizado permitiu acompanhar, ao longo dos meses, os temas que mais estavam repercutindo junto à categoria e assim facilitar as ações e efeitos das políticas públicas setoriais necessárias.

3.7 Manifestações recebidas da Presidência da República

Não é raro que muitos cidadãos enviem manifestações diretamente à Presidência da República na expectativa de análise a ser recebida pelo Presidente. Essas demandas são, devidamente, recebidas e levadas à análise pelos órgãos competentes no Poder Executivo Federal.

Todas as manifestações redirecionadas da Presidência para a Ouvidoria do MInfra fazem parte das análises constantes no presente capítulo, especialmente em razão da integração da Plataforma Fala.Br que facilita essa migração. Porém, há, também, casos em que esse processo foi realizado mediante a redistribuição de correspondências ou de e-mail para o MInfra. Todas elas foram registradas no Fala.Br, mas é possível apresentar o seguinte resultado ilustrativo desta natureza.



"Quando a gente compara os dados objetivos com os subjetivos, e até extrapolando o setor de infraestrutura, alguns países têm um deslocamento muito grande.

Possivelmente, há aspectos de expectativas ou de humor associados à essa avaliação.

"Então, é necessário que a gente desencadeie uma série de instrumentos de pesquisas de expectativas e de satisfação para entender os pontos em que a gente tem que atuar."

Fenando Coelho

Subsecretário de Gestão Estratégico e Inovação - SGEI,



AVALIAÇÃO

O Mapa Estratégico do Ministério da Infraestrutura³⁶ está firmado com a Missão de “proporcionar infraestrutura viária integrada e confiável para mobilidade segura e eficiente de pessoas e bens, com vistas ao aumento da competitividade nacional” e a Visão de o Brasil “tornar-se líder em infraestrutura de transportes da América Latina”, para tanto, identificou, dentre objetivos estratégicos desse percurso a serem perseguidos, a melhoria do nível de satisfação dos usuários sobre os serviços de transporte.

Além disso, por determinação da Lei nº 13.460/2017, os órgãos e as entidades públicas devem realizar avaliações dos serviços que prestam, continuamente, em relação à satisfação dos usuários, à qualidade do seu atendimento, ao cumprimento dos compromissos e prazos definidos, à quantidade de manifestações recebidas e às medidas de melhoria e aperfeiçoamento adotados.

Portanto, ao longo de 2019, a Ouvidoria deu início a um plano de avaliações de satisfação, que terminaram por abrangendo a elaboração de três projetos:

- Pesquisa de **Expectativas** sobre Infraestrutura de Transportes.
- Avaliação da **Satisfação com Serviços do MInfra** (prestados pelo órgão central);
- Avaliação da **Satisfação com os Serviços do Setor** de Infraestrutura de Transportes;

³⁶ <https://portaldaestrategia.infraestrutura.gov.br/a-estrategiado-mt.html>



4.1 - Pesquisa de Expectativa sobre Infraestrutura de Transportes



A Pesquisa de Expectativas sobre Infraestrutura de Transportes tem como objetivo identificar o que os respondentes consideram como relevante, e esperam que aconteça, para melhorarmos a eficiência e a qualidade dos serviços, inclusive quanto ao nível de simplificação e desburocratização necessária para cada um dos modais de infraestrutura.

Com 1º ciclo de coleta iniciado em outubro de 2019, a Pesquisa de Expectativas foi desenvolvida com o objetivo de contribuir com o alcance da Visão Estratégica de tornar a infraestrutura de transportes do Brasil a mais competitiva da América Latina até 2022.

Mas, qual a necessidade de uma “Pesquisa de Expectativas”?

Por parâmetro de verificação do alcance dessa Visão, o MInfra adotou as avaliações realizadas anualmente pelo **Fórum Econômico Mundial - FEM** (World Economic Forum - WEF)³⁷, que ranqueia os países em relação a competitividade mediante 103 indicadores, organizados em 12 pilares.

Ao estudar a metodologia do Fórum Econômico, a Ouvidoria do MInfra verificou que a avaliação da competitividade da Infraestrutura de Transportes de um país é composta de um conjunto indicadores técnicos ou Estatísticos (E) - informações objetivas ou operacionais - e indicadores de Percepção (P) - resultado de avaliação subjetiva feita por determinados respondentes.

³⁷ <https://www.weforum.org/>



Esses indicadores estão agrupados, também, de acordo com os modais e a aferição impacta diretamente resultado final da avaliação, tanto do agrupamento, quanto do pilar avaliado e, ao final, na competitividade de cada país.

- **RODOVIÁRIO**

- (E) Conectividade das rodovias
- (P) Qualidade de Infraestrutura rodoviária

- **FERROVIÁRIO**

- (E) Densidade de Ferrovias
- (P) Eficiência dos Serviços Ferroviários

- **AÉREO**

- (E) Conectividade de Aeroporto
- (P) Eficiência dos Serviços de Transportes Aéreos

- **AQUAVIÁRIO**

- (E) Linearidade da Conexão Portuária
- (P) Eficiência dos Serviços Portuários

Primeiramente, observou-se que a avaliação realizada sobre a infraestrutura de transportes é calculada sobre um **indicador estatístico (avaliação objetiva)**, inclusive com dados técnicos operacionais de cada modal, e outro decorrente de **pesquisa de opinião/percepção (avaliação subjetiva)**, também, sobre cada modal (rodoviário, ferroviário, aéreo e portuário).

Em seguida, identificou-se e analisou-se a pontuação e o ranking alcançados pelo Brasil sobre cada modal de infraestrutura de transportes nos anos de 2018 e 2019. O resultado do Fórum Econômico demonstrou um grande pessimismo sobre o setor, tendo em vista a grande diferença entre a pontuação obtida com base nos índices estatísticos (objetivos) em relação à percepção (subjetiva) dos respondentes das pesquisas, conforme quadro a seguir:



| Modal | 2018 | | | |
|------------|-------------------------------------|--|------------------------------------|--|
| | Avaliação Objetiva (Estatística) | Posição no ranking (entre 140 países) | Avaliação Subjetiva (Percepção) | Posição no ranking (entre 140 países) |
| Rodoviário | 63,7 | 74 | 33,8 | 112 |
| Ferrovário | 8,8 | 79 | 24,7 | 97 |
| Aéreo | 89,7 | 17 | 57,3 | 73 |
| Aquaviário | 35,6 | 47 | 34,3 | 105 |

| Modal | 2019 | | | |
|------------|-------------------------------------|---|------------------------------------|---|
| | Avaliação Objetiva (Estatística) | Posição no ranking (entre 141países) | Avaliação Subjetiva (Percepção) | Posição no ranking (entre 141países) |
| Rodoviário | 76,1 | 69 | 33,5 | 116 |
| Ferrovário | 8,9 | 78 | 24,3 | 86 |
| Aéreo | 89,7 | 17 | 56,8 | 85 |
| Aquaviário | 38,2 | 48 | 37,1 | 104 |

A Ouvidoria verificou que, de acordo com os relatórios do FEM, os respondentes das pesquisas subjetiva de (P) Percepção são líderes de mercado, que avaliam (em uma escala de 1, para extremamente ruim, a 7, para excelente) as seguintes perguntas sobre infraestrutura de transportes:

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

A primeira constatação evidenciada diz respeito à **não correlação** entre o resultado da avaliação (E) estatística dos dados objetivos com a pesquisa de (P) percepção respondida pelos entrevistados. Isso se dá porque os dados (E)



estatísticos dizem respeito à infraestrutura em si (por ex. os aeroportos), enquanto a pesquisa de (P) percepção diz respeito aos serviços (por ex. os serviços aéreos). Eis aqui a razão principal para uma melhor compreensão da diferença entre os resultados de naturezas tão distintas e não comparáveis necessariamente.

Nesse sentido, a Secretaria Executiva e a Subsecretaria Gestão Estratégia e Inovação do MInfra, planejando direcionar, com base em evidências mais adequadas, as ações do Ministério para alterar o cenário do resultado do Brasil junto ao FEM, solicitou o apoio da Ouvidoria para ajudar no levantamento dessa interpretação de cenário e das métricas avaliativas, especialmente no quesito dos indicadores de (P) Percepção conforme monitorados pelo Fórum.

Tal como visto nas questões, o FEM avalia as (P) percepções dos respondentes quanto aos serviços recebidos no setor, ou seja, o resultado posterior de suas experiências, observações e análises. E da forma como foi estruturado o questionário do Fórum, ao reunir os atributos “frequência, pontualidade, velocidade, preço etc.” em apenas um item de pergunta, termina por levar o respondente a emitir uma avaliação geral, mas sem permitir ao avaliador identificar qual dessas dimensões/fatores é mais determinante sobre a eficiência do serviço na avaliação.

É necessário, para cada modal de infraestrutura, individualizar tais dimensões/fatores, para que as medidas a serem adotadas para esses setores sejam, estrategicamente, direcionadas para as ações mais críticas e necessárias sob o ponto de vista dos usuários desse mesmo serviço.

Então, como a avaliação da (P) percepção já era conhecida, a Ouvidoria elaborou uma pesquisa para conhecer as Expectativas dos respondentes, ou seja, identificar o que é esperado que seja feito para se alcançar melhor eficiência e qualidade dos serviços prestados no setor de



infraestrutura de transportes. Inclusive, quanto ao nível de simplificação e desburocratização, qual nível de necessidade em cada modal?

A fim de obter informações mais específicas e precisas, também, cada aspecto citado como exemplo para a qualidade ou eficiência de serviço nas perguntas elaboradas originalmente pelo FEM foi convertido em um item independente, assim como o modal hidroviário foi destacado do portuário e tratado como um modal à parte.

Buscou-se, também, obter a avaliação, em item específico, para as expectativas sobre a desburocratização necessária para a melhoria dos serviços/infraestrutura de cada modal.

A pesquisa elaborada pela Ouvidoria do MInfra, portanto, resultou na apresentação de um questionário para avaliação em Escala Likert de sete pontos de relevância, sendo 1 para pouco relevante e 7, para muito relevante (mesma escala utilizada na pesquisa do FEM), e pergunta aberta para maiores contribuições.

As perguntas para obtenção da expectativa foram **individualizadas para cada dimensão/fator (cinco o mínimo) dos serviços/qualidade** em cada modal, acompanhados, também, de uma pergunta opcional e descritiva em cada modal para coletar sugestões sobre o que mais o respondente considerava necessário para melhorar o serviço/qualidade daquele segmento.

O instrumento buscou identificar, também, a percepção dos respondentes sobre os resultados das ações e dos projetos em andamento do Ministério da Infraestrutura, inclusive quanto ao nível de concordância com as ações de desburocratização promovidas pela Pasta junto ao Setor. Nesse caso foi disponibilizada **Escala Likert de cinco níveis de concordância** (1, para discordo totalmente, e 5, concordo totalmente, e a opção “não sei opinar”), para avaliação das afirmações correspondentes, além de uma pergunta aberta.



Destacamos que a pesquisa foi elaborada pela equipe da Ouvidoria sem a necessidade de realizar nenhuma contratação de empresa ou serviço privado, ou seja, sem ônus orçamentários para a administração pública.

O questionário foi enviado para os inscritos no I Seminário de Competitividade do Setor de Infraestrutura de Transporte, promovido pelo MInfra, no dia anterior, por e-mail, e foi amplamente divulgado por meio de banners no lobby, pela cerimonialista entre as explanações e pelo encarte a seguir. Por meio deste link, o formulário da pesquisa está disponível através do QrCode³⁸. na imagem a seguir, ou pelo link <https://bit.ly/35d9qyR>:



**PESQUISA DE EXPECTATIVAS SOBRE
INFRAESTRUTURA DE TRANSPORTE**

Queremos alcançar a liderança de competitividade em infraestrutura na América Latina e, com esse objetivo, elaboramos a presente pesquisa, com o intuito de identificar o que você considera necessário para melhorar a qualidade da Infraestrutura e a eficiência dos serviços de transporte no Brasil.

Por favor, acesse o formulário através do QrCode abaixo, ou pelo link <https://bit.ly/35d9qyR> e contribua com suas expectativas e avaliações.



**1º SEMINÁRIO DE
COMPETITIVIDADE
DO SETOR DE INFRAESTRUTURA**

A OUVIDORIA DO BRASIL
É O NOSSO CANAL!
ouvidoria@ouvidoria.gov.br/whatsapp

MINISTÉRIO DA
INFRAESTRUTURA



38

https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=ahzwe_vmGkk7srkMPqho91y6PhKvqRpCtmEeD8bYk8VUQVBO RFQ4QTNNSjYtjhDTktIUTFZQUZEUSQIQCN0PWcu

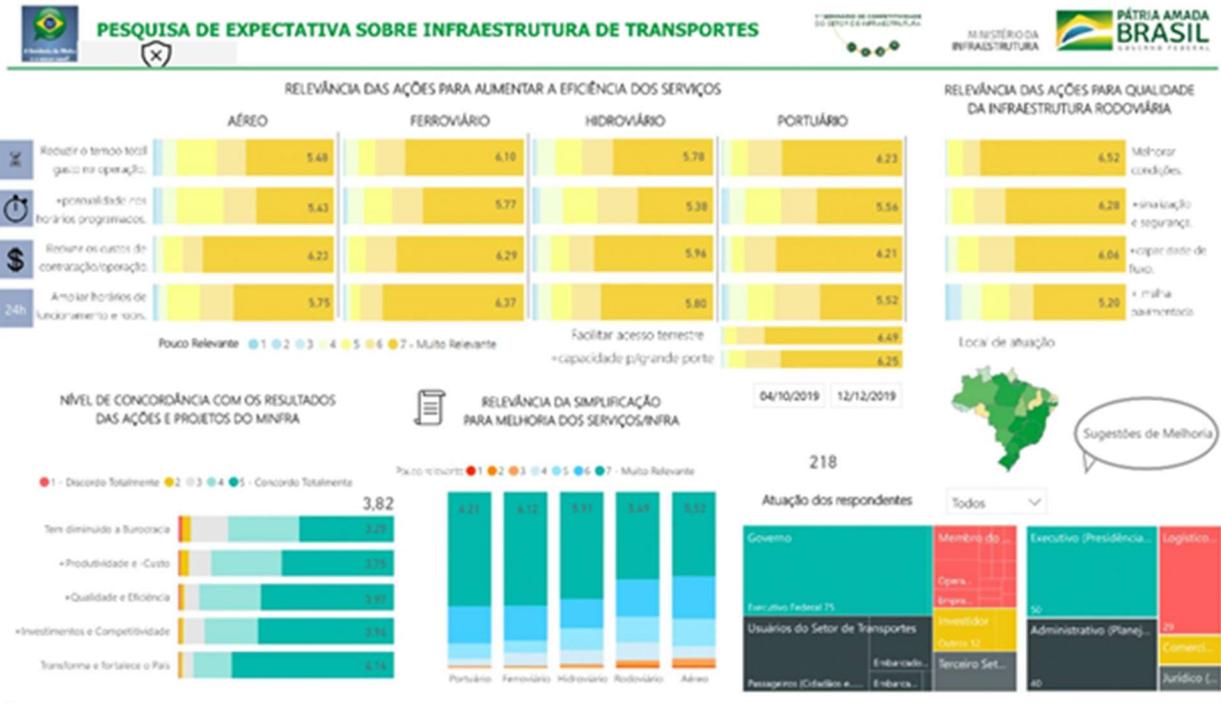


Para análise e exibição de resultados atualizados automaticamente, a Ouvidoria do MInfra inovou ao fazer uso da ferramenta de “Business Intelligence (BI)”. Em sua apresentação, ao final do Seminário, a Ouvidoria do MInfra explicou a metodologia da pesquisa, apresentando o Painel em BI com as respostas de mais de cem pessoas (em menos de 24h de coleta), a sua maioria sendo participantes do evento.

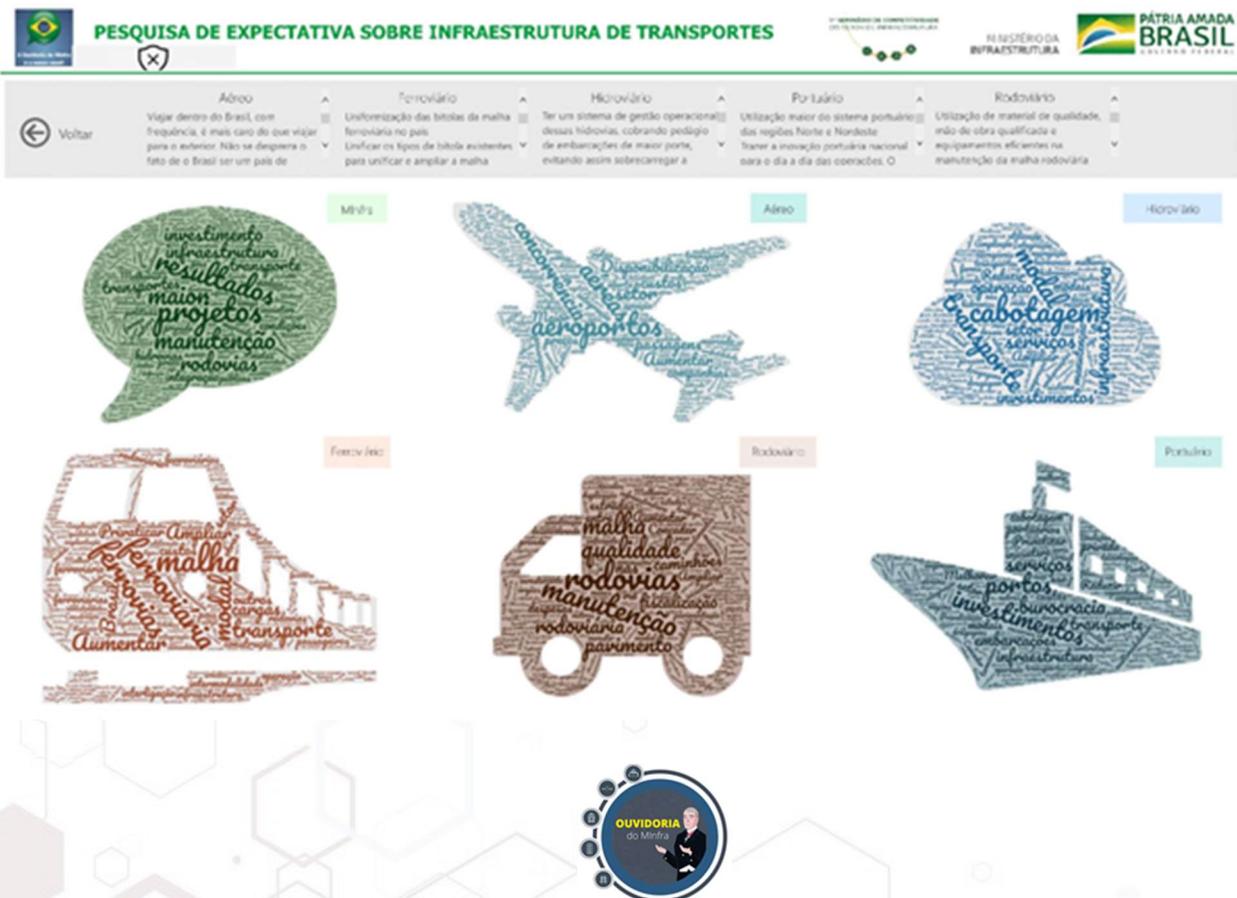
O painel de resultados da pesquisa, que obteve 218 respondentes até dezembro de 2019, está disponível online e totalmente interativo no website do Ministério, sendo que o mesmo foi modelado e concebido pela equipe própria de funcionários da pasta.

- Todos os itens da pesquisa, que identificam as ações necessárias para melhoria dos serviços/ infraestrutura, foram considerados relevantes;
- A redução de custos de operação e utilização foi um dos aspectos considerados mais relevantes para todos os modais;
- A necessidade de desburocratização foi apontada como mais relevante nos setores portuário e ferroviário.
- O tempo de operação dos serviços portuários foi avaliado como de altíssima relevância em ser reduzido.
- A melhoria das condições das estradas foi considerada de altíssima relevância e, até mais importante que a necessidade de ampliação da malha pavimentada.





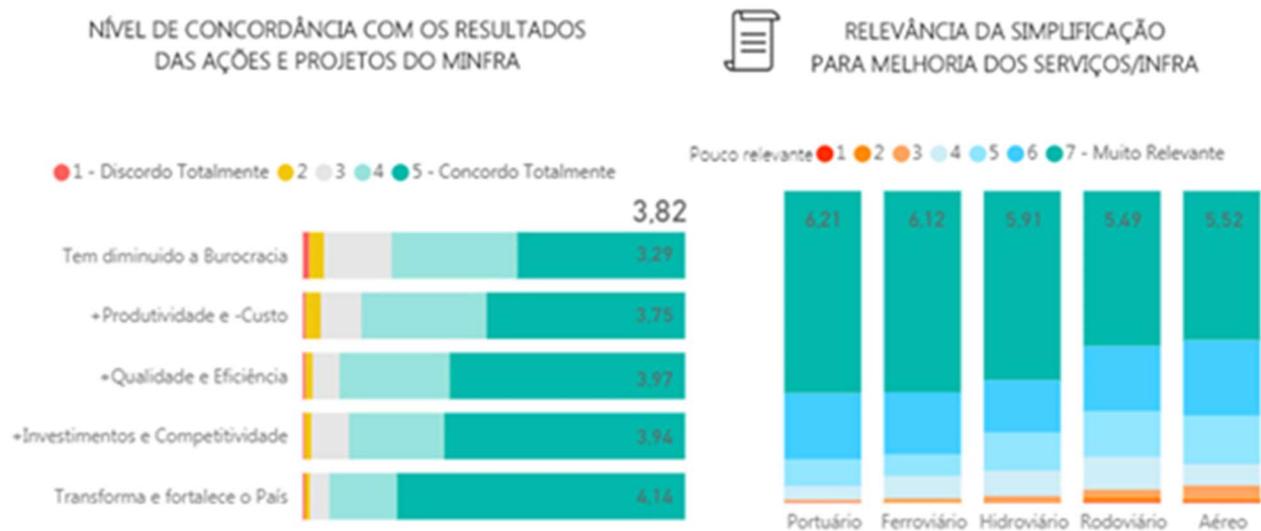
Os termos mais citados nas perguntas abertas foram: cabotagem, para o modal hidroviário; burocracia e investimentos para o portuário; manutenção, qualidade e pavimentação para o rodoviário; aumentar e malha para o ferroviário; e concorrência para o aéreo, o que evidencia, numa análise qualitativa a validade dos resultados obtidos nas Escalas de Likert



Como resultado das perguntas sobre o desempenho do MInfra, verificamos que os respondentes, em sua maioria absoluta, concordam que as ações em curso estão sendo conduzidas de maneira adequada em todos os aspectos perguntados. Podemos observar com essa avaliação, que o compromisso do MInfra com a transformação e o fortalecimento da infraestrutura nacional tem sido reconhecido.

Por outro lado, em análise à avaliação feita sobre o MInfra, também, observamos que a percepção dos respondentes, majoritariamente, concorda que as ações e projetos deste Ministério e têm promovido a redução da burocracia, aumentado a produtividade e reduzido os custos setoriais. São os dois resultados ainda com o menor nível de concordância, dentre os cinco avaliados e, portanto, inspiram atenção por parte da gestão do Ministério.

Na comparação entre os diversos aspectos avaliados, porém, pôde-se observar que a atuação para reduzir a burocracia é um ponto de atenção e oportunidade. Talvez aqui se evidencie o impacto direto em relação ao item de maior relevância para melhoria dos serviços, a redução de custos de operação/contratação/utilização deles, pois o excesso da burocracia tende a aumentar esses custos.

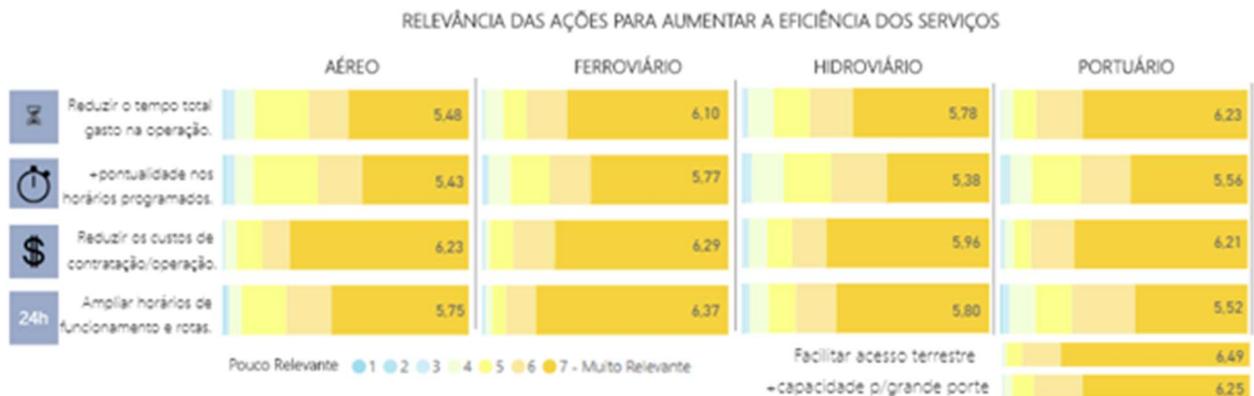


Então, por meio do resultado exposto no painel, observamos e comparamos, também, as expectativas sobre a necessidade de simplificação e desburocratização das regras e dos procedimentos relativos a cada um dos modais de infraestrutura de



transportes. Como resultado, os respondentes avaliaram o setor portuário, seguido do setor ferroviário, como os mais burocráticos ou com maior relevância de necessidade de simplificação para melhoria dos serviços, dentre os modais de transportes no País.

Vale observar os resultados obtidos sobre cada um dos modais avaliados em relação à qualidade dos serviços prestados, a fim de verificar as ações mais relevantes a providenciar.



As principais preocupações apontadas em relação aos serviços de **Transporte Aéreo** foram os custos aplicados, seguidos da disponibilidade de horários de operação. Com relação aos termos e às palavras mais mencionados, verificamos que estes corroboraram os apontamentos da escala do nível de relevância, de que as maiores expectativas sobre o setor estão voltadas para a

necessidade de ampliação da concorrência e para a redução de custos.





A Pesquisa demonstrou que os serviços de Transporte Ferroviário é o modal de transportes que mais gera expectativas entre os respondentes, principalmente em relação à necessidade de ampliação dos horários de funcionamento e

rotas.

Ao mesmo tempo, todos os aspectos questionados em relação aos serviços de transporte ferroviário foram apontados como extremamente relevantes de serem melhorados. Os respondentes também acrescentaram sugestões importantes nas questões abertas, sendo que as mais recorrentes foram: **ampliação da malha**, **privatização das ferrovias**, **criação de linhas de transporte de passageiros e cargas**, e **promoção da ligação com os demais modais de transporte**.

Pela avaliação da Pesquisa, a melhoria dos **serviços de Transporte Hidroviário** não preocupa tanto os respondentes quando com parado com o resultado dos outros modais. No entanto, a necessidade de melhoria dos serviços hidroviários também foi avaliada como importante em todos os aspectos perguntados. As principais sugestões apresentadas nos campos abertos foram relacionadas à **necessidade de ampliação da cabotagem**.





Em comparação com os demais modais, a principal preocupação apresentada pelos respondentes sobre os serviços de Transporte Portuário foi o tempo gasto na operação.

Outro aspecto de grande relevância indicado, também, foi a necessidade de redução dos custos dos serviços. Ainda, em relação às duas perguntas específicas feitas sobre o setor, as respostas indicaram ser extremamente relevante a necessidade de melhoria dos acessos terrestres e de aumento da capacidade para receber embarcações de grande porte. E o que mais foi apresentado como relevante pelos respondentes nas perguntas abertas foi a necessidade de investimentos e de redução da burocracia.

Ao analisar os resultados das expectativas apresentadas sobre a Qualidade da Infraestrutura Rodoviária nacional, observa-se que a principal preocupação está relacionada às condições das rodovias, seguida da melhoria da sinalização e da segurança.



RELEVÂNCIA DAS AÇÕES PARA QUALIDADE DA INFRAESTRUTURA RODOVIÁRIA



A necessidade de ampliação da malha pavimentada, por sua vez, foi avaliada como menos relevante, ou seja, para os respondentes é mais relevante investir na recuperação e melhoria das rodovias existentes do que abrir novas rotas pavimentadas no país.

As respostas apresentadas nas perguntas abertas ratificam a necessidade de melhoria das condições das estradas, conforme nuvem de palavras.

Quando questionados, de forma aberta, sobre as ações e projetos que o MInfra deveria adotar para melhorar a eficiência, a qualidade e a competitividade do setor, a maior parte dos respondentes identificou a manutenção de rodovias e a ampliação de investimentos e projetos.



A Pesquisa de Expectativas, aqui apresentada, mostra como o trabalho da Ouvidoria pode ser efetivo, quando a partir dos dados produzidos por essa

unidade se demonstram os anseios da sociedade de forma estratégica à alta direção do Ministério para a sua melhor atuação, com vistas a direcionar ações de avaliação dos cidadãos a respeito da eficiência e qualidade dos serviços públicos, especialmente quanto à simplificação e desburocratização necessária aos serviços prestados no setor.

A aceitação sobre os resultados obtidos na pesquisa pelas demais áreas do MInfra têm sido bastante positivas, tendo sido considerado pela maioria absoluta dos respondentes que as ações deste Ministério foram endereçadas corretamente na pesquisa. Assim, acredita-se que a pesquisa é uma boa prática que tem potencial de melhorar a influência de ouvidorias junto às respectivas organizações.

4.2 - Avaliação da satisfação dos usuários em relação aos serviços prestados pelo órgão central do MInfra

Para cumprimento dessa obrigação legal, a Ouvidoria propôs e está desenvolvendo, também, o Projeto de Avaliação dos Serviços prestados pelo MInfra, na condição de órgão central do setor de infraestrutura. São considerados como serviços, aqui, todo o provimento administrativo que seja demandado pelos cidadãos junto ao órgão público e que altere a realidade do solicitante. Por exemplo, obter licenças de trânsito, obter outorga, obter autorização para determinada operação no setor etc.

A **Gestão da Qualidade de Serviços** deve levar em conta dois eixos principais de perspectiva, monitoramento de indicadores e atuação para melhoria da sua prestação. Trata-se da Qualidade Objetiva e da Qualidade Subjetiva dos serviços³⁹.

³⁹ ALVES, AMELIA REGINA ; BRITO REIS, CARLOS VINICIUS ; CONDE, FREDERICO NEVES ; DA SILVA, ALEXNALDO CERQUEIRA ; DE LARA, BARBARA SOARES . **Quality of Experience and Satisfaction: A Same Psychological Construct.** INTERNATIONAL REVIEW OF MANAGEMENT AND BUSINESS RESEARCH, v. 8, p. 36-52, 2019.

Ver http://www.irnbrjournal.com/paper_details.php?id=855

Nota Técnica 01/2016/OV. Análise da proposta do novo Modelo de Gestão da Qualidade. Brasília: Anatel, 2016b. Disponível em: Processo n. 53500.030250/2016-75.



A **Qualidade Objetiva** pode ser definida como o conjunto de características técnicas, operacionais ou de performance de um serviço com a capacidade produzir o resultado apto a atender a expectativa dos usuários. Incluem-se nessa perspectiva os aspectos de transformação digital do serviço.

A **Qualidade Subjetiva** pode ser definida como o conjunto de traços latentes que expressam aspectos atitudinais, de reação dos usuários diante de um serviço ou da experiência com esse, bem como a atitude final diante dos atributos desse serviço, que resulta da **satisfação dos usuários** dos serviços.

Especificamente quanto à Satisfação com os Serviços do MInfra, ela será monitorada mediante instrumento de pesquisa própria a ser aplicada pela Ouvidoria. O objetivo é avaliar o grau de satisfação quanto aos serviços prestados pelo MInfra.

Periodicamente, os usuários que tiveram suas solicitações concluídas responderão a perguntas relacionadas aos atributos de Confiabilidade, Tempestividade, Acessibilidade e Simplicidade, que de acordo com modelos teóricos válidos e confiáveis, a exemplo do SERVQUAL⁴⁰, compõem o construto de Satisfação.

Com a realização de avaliações e diagnósticos periódicos dos serviços prestados pelo órgão central do Ministério da Infraestrutura, a Ouvidoria espera prover os responsáveis pela prestação dos serviços de informações estratégicas para a promoção de ações de melhoria contínua, voltados ao alcance da satisfação dos usuários atendidos e dos objetivos estratégicos do órgão. De acordo com o cronograma do projeto, a aplicação da pesquisa deve ser iniciada, ainda, em 2020.

⁴⁰ PARASURAMAN, A., BERRY, L. L., ZEITHAML, V.A. «A Conceptual Model of Service Quality». Journal of Marketing - https://www.researchgate.net/publication/225083670_A_Conceptual_Model_of_Service_Quality_and_its_Implication_for_Future_Research_SERVQUAL

PARASURAMAN, A., ZEITHAML, V. A., & BERRY, L. L. (1988). **Servqual: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality**. Journal of Retailing, 64, 12-40.



4.3 - Avaliação da satisfação no setor de Infraestrutura de Transportes

Se a avaliação da satisfação com MInfra está focada na atuação dos serviços do órgão central da administração pública, já o projeto de Avaliação da Satisfação no Setor de Infraestrutura de Transportes foi elaborado com a finalidade de **gerar diagnósticos confiáveis sobre o nível de satisfação dos usuários de serviços no âmbito do setor de infraestrutura de transportes** (seja por entes públicos ou privados), capazes de auxiliar nas tomadas de decisão e na melhoria do seu desempenho e cooperar com o alcance dos objetivos estratégicos e missão do MInfra.

De acordo com o cronograma do projeto, a conclusão da modelagem e estruturação do projeto e questionários de aplicação da pesquisa deve ser no final do segundo semestre de 2020.



"Para nós é uma entrega importante, mostra o Ministério sendo exemplo do trabalho que sempre pedimos dentro da Controladoria Geral da União. Estamos muito felizes.

O ato tem esse objetivo de trazer transparência e estimular a denúncia no ministério como algo importante para que nós tenhamos uma boa gestão, uma boa governança dentro do M. Infra. "

Wagner Rosário,

Ministro da Controladoria Geral da União



INTEGRIDADE

5.1 - Comitê Técnico de Integridade - CTI

A Ouvidoria do MInfra compõe o Comitê Técnico de Integridade - CTI do órgão, instituído pela Portaria nº 2.873⁴¹, de 28 de junho de 2019, juntamente com os titulares da Corregedoria, da Subsecretaria de Governança e Integridade, da Comissão de Ética e da Assessoria Especial de Controle Interno, que o coordena.

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.

O Comitê tem por objetivo **promover uma cultura de integridade no MInfra**, com a atribuição de coordenar a estruturação, execução e monitoramento do Programa de Integridade no âmbito do Ministério.

O **Programa de Integridade** consiste em um conjunto de mecanismos e procedimentos internos de prevenção, detecção e remediação de fraudes, irregularidades e desvios de conduta, e deve ser desenvolvido a partir dos seguintes Eixos Fundamentais:

- Comprometimento e apoio da alta direção;
- Definição e fortalecimento de instâncias de integridade;

⁴¹ <http://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-n-2.873-de-28-de-junho-de-2019-180696634>



- Análise e gestão de riscos;
- Estratégias de monitoramento contínuo.

No ano de 2019, o CTI realizou 09 reuniões. Podemos destacar os seguintes assuntos que tiveram atuação direta da Ouvidoria e que foram tratados pelo Comitê no referido ano:

- Revisão do Plano de Integridade do Ministério, com ajustes à nova estrutura regimental do Ministério dada pelo Decreto nº 9.676/2019⁴².
- Elaboração de campanha de divulgação dos canais de denúncia e dos serviços disponíveis na Ouvidoria.
- Levantamento e atualização do site do MInfra para melhoria da Transparência Ativa, podendo destacar a atualização relativas à essa necessidade.
- Publicação de Portaria que dispõe sobre a tramitação e o tratamento de denúncias no âmbito do MInfra.

5.2 - Fluxo e Tratamento de Denúncias no MInfra

Nesse sentido, uma das principais contribuições da Ouvidoria, no âmbito do CTI, em 2019, foi a proposição de fluxo para o tratamento de denúncias, que resultou na **Portaria nº 4.296, de 2 de outubro de 2019**⁴³. A Portaria contém orientações e procedimentos para o recebimento, o tratamento e o monitoramento de denúncias.

Em 20 de março de 2019, durante a primeira reunião do Comitê Técnico de Integridade - CTI do Ministério da Infraestrutura - MInfra, após a reestruturação decorrente do Decreto nº 9.676/2019, a Ouvidoria colocou em discussão a necessidade de normatização do fluxo de tratamento de denúncias, em função dos seguintes apontamentos de **diagnóstico do histórico passado**:

⁴² http://www.planalto.gov.br/CCIVIL_03/ Ato2019-2022/2019/Decreto/D9676.htm

⁴³ <http://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-n-4.296-de-2-de-outubro-de-2019-219917643>



- Inexistência de padronização do processo de tratamento de denúncias no Ministério;
- Necessidade de atender aos preceitos da Lei nº 13.460/17 e do Decreto nº 9.492/2018;
- Algumas denúncias não estavam sendo apresentadas à Ouvidoria, ficando sem registro, controle e monitoramento;
- Nem todas as denúncias estavam sendo tratadas pelas áreas de apuração;
- Algumas denúncias eram encaminhadas para a unidade ou órgão denunciado;
- Não estava sendo garantida a preservação da identidade dos denunciantes, nem estava sendo informado a eles sobre o efetivo tratamento da situação colocada.

Então, foram estabelecidas as seguintes diretrizes na Portaria, com orientações e procedimentos para o recebimento, o tratamento e o monitoramento de denúncias no âmbito do MInfra:

- A Ouvidoria como canal único de recebimento de denúncias no órgão;
- Após o recebimento, a Ouvidoria deve registrar, analisar e distribuir as denúncias do órgão;
- Estabelecer prazo de 20 dias, para que as unidades de apuração do Ministério respondem se vão apurar ou não a denúncia;
- Definir um fluxo interno de tramitação das denúncias;
- Garantir a preservação da identidade do denunciante;
- Definir o encaminhamento das denúncias às instâncias de apuração;
- Exigir a comunicação à Ouvidoria sobre o encaminhamento dado à matéria, para que o denunciante seja informado se o fato está sendo apurado ou não, demonstrando o compromisso do Ministério em dar o tratamento adequado à denúncia;

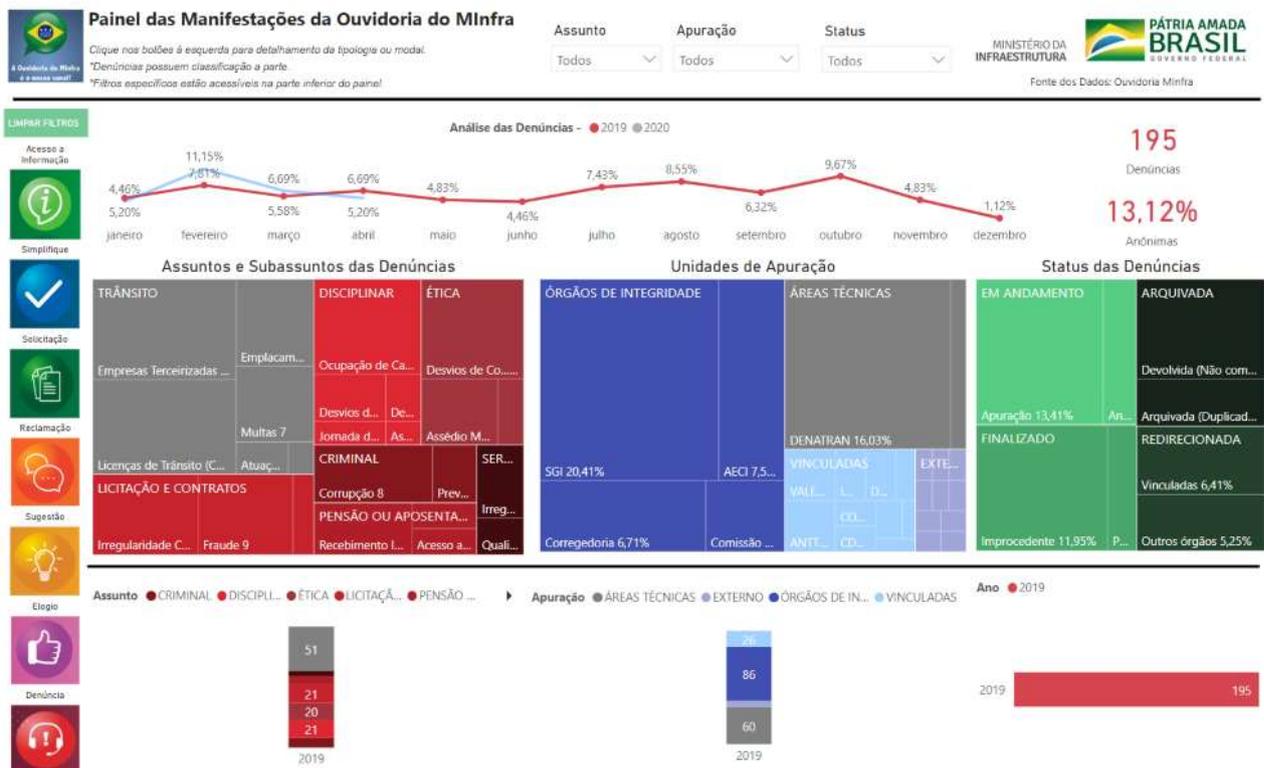


- Construir e divulgar dados estatísticos sobre as denúncias apresentadas, por meio de painéis em “Business Intelligence”, para monitoramento pelo CTI e pelo público em geral. (Painel desenvolvido pela Ouvidoria, sem a necessidade de contratar tais serviços junto a iniciativa privada).
- Promover a integração com a Ouvidoria Geral da União e com os demais órgãos de controle externo;

Com a publicação da Portaria nº 4.296/2019, o tratamento de denúncias passou a ser feito por meio de critérios claros e objetivos.

Todas as denúncias recebidas na Ouvidoria passaram a ser encaminhadas às unidades de apuração competentes e integrando o painel de monitoramento em “Business Intelligence”.

Passou-se, também, a divulgar o canal de Ouvidoria e a garantia da preservação da identidade do denunciante, assim como do compromisso na apuração, tanto para o público interno como para o externo.



De acordo com o painel acima, podemos verificar que no ano de 2019 o Ministério da Infraestrutura recebeu 195 denúncias. Destas, 13,12% foram cadastradas de forma anônima. No ano de 2018 foram recebidas 73 denúncias. Sendo assim, pode-se concluir que em 2019 houve um aumento de 167,12% em denúncias recebidas.

Os principais assuntos de denúncias em 2019 foram: trânsito, disciplinar e licitação e contratos com respectivamente 51, 21 e 21 manifestações.

As principais unidades de apuração de denúncias em 2019 foram: Subsecretaria de Governança e Integridade, Departamento Nacional de Trânsito e Assessoria Especial de Controle Interno com respectivamente 20,41%, 16,03% e 6,71% das manifestações.

A partir dos dados disponibilizados, é possível justificar este aumento exponencial de denúncias ao notarmos o grande número de medidas que foram tomadas no ano de 2019 com o objetivo de dar maior transparência e definir um fluxo correto de tratamento, assegurando a apuração e encaminhamento para as unidades de integridade das denúncias recebidas neste Ministério.

5.3 - Supervisão Ministerial (Radar Anticorrupção)

A Supervisão Ministerial trata-se de atividade junto às entidades vinculadas ao MInfra e decorre do exercício da função de supervisão ministerial, prevista no art. 19 do Decreto-lei nº 200/1967⁴⁴. A Supervisão é uma das ações do Programa Radar Anticorrupção, liderado pela Subsecretaria de Governança e Integridade do Ministério, e conta com equipe integrada por representantes da Secretaria Executiva, Ouvidoria, Assessoria de Controle Interno e Corregedoria do Ministério.

O **Radar Anticorrupção** foi lançado em maio de 2019 e vem sendo desenvolvido em cooperação entre o Ministério da Infraestrutura, Ministério da Justiça

⁴⁴ http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/del0200.htm



e Segurança Pública⁴⁵, Controladoria-Geral da União (CGU), Advocacia-Geral da União (AGU)⁴⁶ e Polícia Federal (PF)⁴⁷.

Além da “Supervisão Ministerial”, os outros quatro pilares do programa são “Conexão Integridade”, que envolve o compartilhamento de informações com os demais parceiros do programa; “Profissionais do Progresso”, que regulamenta o processo de seleção e de avaliação de integridade para ocupação de cargos no ministério; “Canal Transparência”, que estimula, por meio de campanhas permanentes, a utilização dos canais oficiais de denúncia que é, exatamente, a Ouvidoria do MInfra em seu atendimento e acolhimento dessas manifestações.

A “Supervisão Ministerial” tem o objetivo de 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, atuação está amparada pelo Art. 25 do citado Decreto.

Nesse sentido, durante o exercício de 2019 foram realizadas 3 (três) visitas, sendo uma na Companhia Docas do Maranhão - Em Liquidação (Codomar), uma na Companhia Docas do Rio de Janeiro (CDRJ)⁴⁸, e uma na antiga Companhia Docas de São Paulo (Codesp), atual Autoridade Portuária de São Paulo, sendo que a Ouvidoria participou das duas últimas.

Integraram as referidas visitas o titular da Assessoria Especial de Controle Interno, a titular da Subsecretaria de Governança e Integridade, o Assessor Especial da Subsecretaria de Governança e Integridade, o titular da Ouvidoria, e o Coordenador-Geral de Tecnologia da Informação.

Para cada visita foi gerado relatório específico, devidamente encaminhado ao Gabinete do Ministro, à Secretaria-Executiva, aos Diretores Presidentes e aos Conselhos

⁴⁵ <https://www.novo.justica.gov.br/>

⁴⁶ <http://www.agu.gov.br/>

⁴⁷ <http://www.pf.gov.br/>

⁴⁸ <http://www.portosrio.gov.br/>



de Administração das referidas entidades, contendo as observações da equipe do MInfra, bem como a indicação de diversas **oportunidades de melhorias** relacionadas aos temas auditoria interna, tecnologia da informação, administrativo, jurídico, governança, “compliance” e ouvidoria.

5.4 - Transparência Ativa e Dados Abertos

ITENS DE TRANSPARÊNCIA ATIVA

AVALIADOS: **49** / 49

CUMPRIDOS: **19**

RANKING DE CUMPRIMENTOS: ?

62° / 304



CUMPRE



CUMPRE PARCIALMENTE



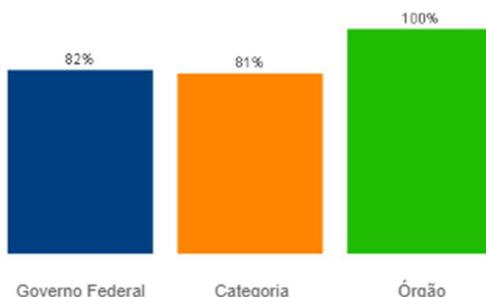
NÃO CUMPRE

O Sistema de Transparência Ativa (STA) é um módulo do Serviço de Acesso à Informação da Controladoria Geral da União, lançado em agosto de 2015, com perguntas sobre o cumprimento de obrigações de transparência ativa, previstas tanto na Lei de Acesso à Informação e no Decreto nº 7.724, quanto em outras legislações. Trata-se de um formulário, que deve ser preenchido e mantido atualizado por todos os órgãos e entidades cadastrados no sistema.

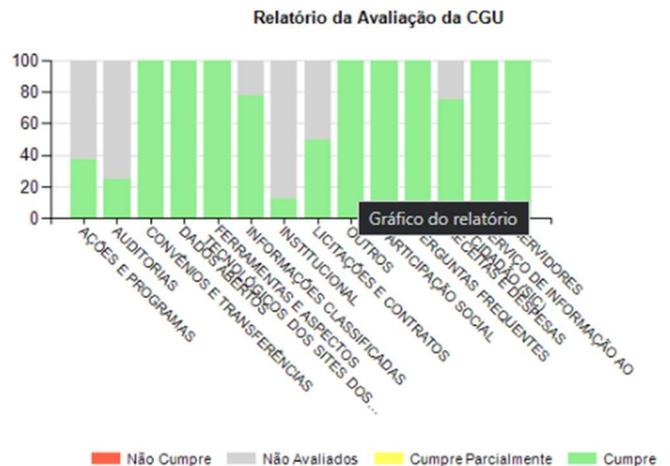
No âmbito do MInfra, o resultado desse monitoramento, revelava que, **ao final de 2018, o Ministério se encontrava na posição 233°/304**. Porém, após análise e esforço pelo compromisso assumido pela alta gestão de maior transparência, foram envidados esforços pela Assessoria Especial de Controle Interno juntamente com esta Ouvidoria e as áreas técnicas, que levaram o MInfra a **alcançar a posição de 62°/304 ao final de 2019**, no cumprimento das referidas obrigações.

PREENCHIMENTO DO SISTEMA DE TRANSPARÊNCIA ATIVA

■ Governo Federal ■ Categoria ■ Órgão



Com o objetivo de estimular o engajamento e a participação social contínuos do cidadão relativos às ações do Governo Federal para infraestrutura e logística, A Ouvidoria do MInfra colaborou, também, na elaboração do **Plano de Dados Abertos - 2020 - 2021**⁴⁹.



CALENDÁRIO DE ABERTURA DE BASES DE DADOS 2020

| Jan | Fev | Mar | Abr |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|---------------------------|
| 0 Atrasadas 0 Abertas | 0 Atrasadas 0 Abertas | 0 Atrasadas 0 Abertas | 39 Previstas 0 Abertas |
| Mai | Jun | Jul | Ago |
| 0 Previstas 0 Abertas | 4 Previstas 0 Abertas | 5 Previstas 0 Abertas | 3 Previstas 0 Abertas |
| Set | Out | Nov | Dez |
| 2 Previstas 0 Abertas | 1 Previstas 0 Abertas | 0 Previstas 0 Abertas | 5 Previstas 0 Abertas |

O documento, que atende à Lei de Acesso à Informação (LAI) e ao Decreto nº 8.777, de 11 de maio de 2016, traz orientações e diretrizes, a partir de uma metodologia consolidada, que serão responsáveis por conduzir todos os setores que compõem a Pasta em iniciativas para a promoção e divulgação de dados do MInfra.

⁴⁹ https://infraestrutura.gov.br/images/2020/01/Anexo_2153443_PDA_MInfra_2019.pdf



COMITÊ TÉCNICO DE OUVIDORIAS - CTO



6.1 Atribuições e funcionamento do Comitê

O Comitê Técnico de Ouvidorias das Entidades Vinculadas ao MInfra - CTO, está regulamentado pela Portaria nº 2871/2019⁵⁰ do Ministério da Infraestrutura e consiste no fórum permanente com a finalidade de promover o aperfeiçoamento técnico das atividades de Ouvidoria, de Atendimento e de Serviço de Informação ao Cidadão.

O CTO tem por objetivo promover o intercâmbio de técnicas, boas práticas e discussões sobre temas de interesses comum das ouvidorias do setor de infraestrutura. Além disso, o Comitê delibera sobre ações pertinentes ao grupo e sua atuação estratégica, reunindo-se em periodicidade semestral.

As atribuições do Comitê Técnico de Ouvidorias estão elencadas a seguir:

⁵⁰ https://infraestrutura.gov.br/images/PORTARIA_N%C2%BA_2871_DE_28_DE_JUNHO_DE_2019.pdf



- I - propor e promover estudos, debates, eventos de capacitação e ações que visem ao aperfeiçoamento dos procedimentos e técnicas de Ouvidoria, de Atendimento e de Serviço de Informação ao Cidadão;
- II - promover o alinhamento e a otimização dos procedimentos relativos às atividades de Ouvidoria, de Atendimento e de Serviço de Informação ao Cidadão;
- III - estimular o intercâmbio de experiências e melhores práticas entre as unidades de Ouvidoria, de Atendimento e Serviço de Informação ao Cidadão;
- IV - escolher o substituto do Presidente, dentre os membros titulares;
- V - propor a criação de grupos de trabalho para estudos e matérias específicas e submeter à deliberação da autoridade competente; e
- VI - propor e aprovar o seu regimento interno.
- Parágrafo único. O Comitê poderá convidar servidores ou empregados públicos do MINFRA ou das entidades vinculadas com expertise na matéria para subsidiar as suas deliberações.

Integram o CTO, além da própria Ouvidoria do Ministério da Infraestrutura, as ouvidorias das seguintes entidades vinculadas ao Ministério: as companhias de docas (Autoridade Portuária de São Paulo (antiga CODESP), CODERN⁵¹, CODEBA⁵², CDP⁵³, CDC⁵⁴, CODESA⁵⁵, CDRJ e CODOMAR⁵⁶), as Agências Reguladoras (ANAC, ANTAQ⁵⁷ e ANTT), as empresas públicas (INFRAERO⁵⁸, VALEC⁵⁹ e EPL⁶⁰), bem como o DNIT⁶¹.

⁵¹ <https://codern.com.br/>

⁵² <http://www.codeba.com.br/eficiente/sites/portalcodoba/pt-br/home.php>

⁵³ <https://www.cdp.com.br/>

⁵⁴ http://www.docasdoceara.com.br/?locale=pt_BR

⁵⁵ <https://www.portosenavios.com.br/codesa>

⁵⁶ <https://www.portogente.com.br/feiraglobal/guia-do-mercado-global2/52-feiraglobal/guia-do-mercado-global/98082-codomar>

⁵⁷ <http://portal.antaq.gov.br/>

⁵⁸ <http://www4.infraero.gov.br/>

⁵⁹ <https://www.valec.gov.br/>



Além da necessidade de se elaborar um acompanhamento da participação social junto ao órgão central, ou seja, o próprio MInfra, era necessário um acompanhamento dessa participação junto às ouvidorias setoriais, todas aquelas ouvidorias que integram as entidades vinculadas ao Ministério.

Nesse sentido e no âmbito do Comitê, a Ouvidoria do MInfra modelou e publicou o **Painel das Ouvidorias Vinculadas ao MInfra**, de acompanhamento das manifestações registradas junto à Plataforma Fala.BR e que foram direcionadas às respectivas unidades setoriais.

Para facilitar a análise estratégica dos dados, além de visualização individual em cada ouvidoria vinculada, ou ainda pelo tipo de manifestações apresentadas, têm-se agregações pelas temáticas de modais Terrestres, Aquaviárias e Aéreas, facilitando a correlação com o acompanhamento finalístico do MInfra.

Pode-se destacar, semelhante ao verificado no atendimento do MInfra, que o principal tipo de manifestação apresentado pelos cidadãos às ouvidorias vinculadas em 2019 foi Pedido de Informação (aproximadamente 50%). Isso revela o quanto nossas organizações públicas setoriais têm de oportunidade de promover transparência.

Recomendamos, assim, a utilização de soluções de simplificação a exemplo da adoção de sistemas de processo eletrônico, bem como que os mesmos estejam habilitados a permitirem consulta pública dos documentos inseridos nos processos, respeitados os critérios de classificação dos documentos definidos na Lei de Acesso à Informação.

No ano de 2019 foram realizados dois encontros do Comitê Técnico das Ouvidorias vinculadas ao MInfra.

⁶⁰ <https://www.epl.gov.br/>

⁶¹ <http://www.dnit.gov.br/>





A 1ª Reunião de 2019 aconteceu em 05 e 06 de junho. Ao final do evento, foi realizada a sessão deliberativa onde foram promovidas as seguintes deliberações:

- Proposta de alteração e atualização da Portaria do CTO;
- Proposta de criação de Grupo de Trabalho para estudos sobre avaliação de satisfação de serviços;
- Proposta de criação de campanha de divulgação das Ouvidorias do CTO;
- Alinhamento sobre Fluxo de tratamento de denúncias.

Cabe ressaltar que no primeiro dia do evento o Secretário Executivo e o Ouvidor do MInfra em conjunto com o Ouvidor Geral da União assinaram o **Termo de Adesão do Ministério da Infraestrutura à Rede Nacional de Ouvidorias**, recomendando que o mesmo seja seguido pelas demais vinculadas.

A Rede Nacional de Ouvidorias tem a finalidade de integrar as ações de simplificação desenvolvidas pelas unidades de ouvidoria dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, sob coordenação da Ouvidora-geral da União.





A 2ª Reunião de 2019 do CTO ocorreu no dia 11 de dezembro de 2019. Ao final do evento, realizou-se a sessão deliberativa onde foram promovidas as seguintes deliberações:

- Atualização do Regimento Interno do CTO e aprovação do durante a sessão.
- Ressaltada a obrigação legal da integração completa (no Fala.BR) das demandas de Ouvidoria das unidades vinculadas ao Ministério da Infraestrutura.
- Sugestão de que nas próximas reuniões a organização fique a cargo do MInfra e a disponibilização da estrutura de responsabilidade das unidades vinculadas, por meio de rodízio, que possuem sede em Brasília e aumentar o alcance do evento com participações externas.

“Ministério - E.T.M lat. ministerium ii ofício, mister, trabalho, sacerdócio.

Ministro - E.T.M lat. minister, tri 'servente, sacerdote de um deus, o que serve ou ajuda, conselheiro '”

“Então, Jesus, chamando-os disse: Sabeis que os governadores dos povos os dominam e que os maiores exercem autoridade sobre eles. Não é assim entre vós: pelo contrário, quem quiser tornar-se grande entre vós, será esse o que vos sirva: e quem quiser ser o primeiro entre vós será vósso servo, ”

(Mateus 20:25-27)



CONCLUSÃO

A existência da Ouvidoria do MInfra é recente, tendo sido criada em 2017. Além disso, passou por grande reestruturação em 2019, em função da publicação do Decreto nº 9.976/19⁶².

O conceito e as competências de Ouvidoria Pública, por sua vez, também sofreram alterações recentes, por meio da Lei nº 13.460/2017 e do Decreto nº 9.492/2018, que reconheceu e fortaleceu a participação dos cidadãos na política e na gestão pública.

Por isso, o ano de 2019 para a Ouvidoria do MInfra foi de muito trabalho e amadurecimento, buscando tornar-se, efetivamente, o canal de comunicação da sociedade com o Ministério, transformar essa participação em informações estratégicas, cooperar com o alcance da missão estabelecida ao mesmo e atender as novas exigências e condições legais.

Como resultado, foram desenvolvidos projetos com foco em três aspectos essenciais da atuação da Ouvidoria Pública: o atendimento, a avaliação e a integridade.

Com foco na qualidade e na eficiência do atendimento, foram desenvolvidos a campanha de divulgação da Ouvidoria do MInfra e de seus canais de atendimento e o Projeto Atendimento Inteligente.

A campanha de divulgação contribuiu para o crescimento exponencial das manifestações apresentadas junto à Ouvidoria do MInfra. Em 2020, a campanha deve continuar visando fortalecer, cada vez mais, a Ouvidoria como o canal de comunicação

⁶² http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2019-2022/2019/Decreto/D9976.htm



entre a sociedade e o MInfra, e tornar amplamente conhecidos os meios de atendimento, projetos, resultados, entre outros.

O Projeto Atendimento Inteligente foi iniciado em 2019, com o desenvolvimento de diagnósticos, elaboração de fluxos e início do processo de instalação de “Chatbot Mauá” e de contratação de empresa para a realização de serviços com uso de técnicas e instrumentos modernos para o atendimento. Elaborado em aderência ao Plano de Transformação Digital do MInfra para a melhoria do nível dos serviços por ele prestados, o projeto promete trazer grandes resultados em 2020.

Com relação às avaliações, foi elaborado plano visando a realização de pesquisas para identificar o nível de satisfação dos usuários sobre os serviços de transporte e, assim, cooperar com a missão do MInfra, de “proporcionar infraestrutura viária integrada e confiável para mobilidade segura e eficiente de pessoas e bens, com vistas ao aumento da competitividade nacional”, bem como atender a determinação do capítulo VI da Lei nº 13.460/17, de que os **órgãos e as entidades públicas devem realizar avaliações dos serviços que prestam, continuamente, em relação à satisfação dos usuários.**

O plano contemplou a realização de pesquisas visando identificar a satisfação no setor de infraestrutura de transportes; a satisfação dos usuários em relação aos serviços prestados pelo órgão central do Ministério da Infraestrutura; e as expectativas sobre infraestrutura de transportes. Esta última já começou a ser aplicada em 2019, e o painel de monitoramento dos resultados disponibilizados em tempo real está na página da Ouvidoria, no website do MInfra.

O plano de integridade foi desenvolvido no âmbito do Comitê Técnico de Integridade - CTI do MInfra, do qual a Ouvidoria faz parte, com a proposição de fluxo para o tratamento de denúncias, que resultou na Portaria nº 4.296/19. A Portaria apresentou orientações e definiu os procedimentos para o recebimento, o tratamento e o monitoramento de denúncias no órgão, trazendo transparência ao processo e segurança ao denunciante.



Concluindo, em 2019 a Ouvidoria do MInfra espera ter consolidado seu papel de canal de comunicação entre o órgão e a sociedade, e de instrumento de apoio à gestão das políticas públicas. Em 2020, então, a Ouvidoria almeja concluir as ações e os projetos iniciados, aprimorar os realizados e construir novos desafios, de modo a contribuir cada vez mais com a infraestrutura de transportes nacional e com a capacidade de participação dos cidadãos nas políticas públicas.

Por fim, nos voltamos ao compromisso da atual gestão do Ministério da Infraestrutura, em especial da Secretaria Executiva do MInfra, pela **idealização dos sonhos** e estruturação dos planos intermodais de **construção um novo Brasil**, lastreado em **competência, gestão, integridade, eficiência, dedicação, humildade** e com objetivo principal de servir às pessoas e salvar vidas!

Ouvidoria do Ministério da Infraestrutura



Esta obra foi impressa pela Imprensa Nacional
SIG, Quadra 6, Lote 800 - 70610-460 - Brasília-DF
www.in.gov.br



MINISTÉRIO DA
INFRAESTRUTURA



PÁTRIA AMADA
BRASIL
GOVERNO FEDERAL

