

## 1º ENCONTRO DAS OUVIDORIAS DO SISTEMA TRANSPORTES

### RELATÓRIO DE ATIVIDADES

#### Primeiro dia - 19 de setembro

O evento teve início às 08h30, conforme a programação estabelecida, com credenciamento dos convidados presentes.

A abertura dos trabalhos foi conduzida pelo Sr. Edvon Pires Nogueira, Ouvidor do Ministério dos Transportes, Portos e Aviação Civil - MTPA, com as participações da Sr<sup>a</sup> Ana Patriza, Chefe de Gabinete do Ministro, do Sr. Augusto César, Chefe da Assessoria Especial de Controle Interno e do Ouvidor-Geral da União do MTCGU, os quais proferiram manifestações de boas-vindas aos participantes e acerca da relevância do evento.

O evento registrou a participação de 33 (trinta e três) convidados, entre representantes de ouvidorias, da Comissão de Ética da Corregedoria e palestrantes.

Na sequência foi solicitado aos participantes o que se denominou 'Apresentação Dirigida', com o objetivo de que todos se apresentassem, que expusessem as características e peculiaridades que vivenciam em seus respectivos órgão/entidades e que falassem sobre suas expectativas sobre o evento, o que foi feito.

A seguir foram iniciadas as palestras programadas, sendo que a primeira, conduzida pelo Sr. Gilberto Waller – Ouvidor Geral da União-OGU, intitulada OUIDORIA COMO INSTÂNCIA DE PARTICIPAÇÃO SOCIAL, teve como objetivo informar a percepção da relevância do instituto "OUIDORIA" na vida do usuário, que pode utilizá-lo com ferramenta de interface entre os atores políticos da relação administrativa, a saber, o Usuário e o Estado. De um lado o testemunho do fato que deve ser relatado, seja por meio de denúncia, reclamação, solicitação, sugestão ou elogio. De outro lado, no caso o Estado, que tem o dever de responder que providências serão implementadas para cada ocorrência. Reflexões foram feitas sobre participação social, controle, gestão e capacitação das ouvidorias, bem como sobre a importância da integração das ouvidorias, sistemas de gestão e a sociedade civil como foco essencial de atuação.

A segunda palestra teve como tema o Sistema E-Ouv, e foi conduzida pelo ~~Dr.~~ Sr. Rafael Dal Rosso, Coordenador-Geral da Coordenação-Geral de Orientação e Acompanhamento de Ouvidorias da OGU/MTCGU. Além de informações gerais sobre o E-Ouv, foram abordadas algumas funcionalidades gerenciais do Sistema, notadamente os dados estatísticos apresentados na Sala das Ouvidorias, organizados a partir da opção Coleta OGU. O palestrante apresentou também dados sobre adesões ao E-ouv nas três esferas de governo e sobre várias iniciativas de tecnologia da informação que vêm sendo implementadas pela OGU em parceria com instituições públicas e privadas com o intuito de ampliar as possibilidades de participação social. No momento reservado para debates, representantes de ouvidorias que ainda não

aderiram ao sistema E-ouv explanaram opiniões e sugestões de melhoria, prontamente registradas pelo palestrante.

Antes do início da terceira palestra, seguindo a programação do evento, foi colocado em discussão o texto da proposta de portaria que institui o Comitê Técnico de Ouvidoria – CTO, no âmbito do Ministério dos Transportes, Portos e Aviação Civil – MTPA. Tal proposta foi projetada no telão e lida ponto a ponto, com as alterações, acréscimos e supressões ao texto sendo efetuadas na medida em que eram pacificadas após as discussões. Ao final acertou-se que a versão final da proposta será oportunamente encaminhada aos participantes para reanálise prévia à submissão ao Ministro com vistas à assinatura.

Na continuidade do evento, teve início a terceira apresentação com o tema A UTILIZAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES PARA MELHORIA DOS SERVIÇOS PRESTADOS. A palestrante, Sra. Marlene Alves de Albuquerque, Ouvidora Geral da União Adjunta, explanou de modo objetivo e pragmático sobre o assunto. Informou sobre o comportamento do usuário que apresenta a sua demanda, sobre seu interesse imediato. Destacou o avanço no tratamento das manifestações e o aumento das demandas desde que o serviço foi instituído, o que se contrapõe ao tamanho das equipes das ouvidorias que, em sua maioria, têm mantido o mesmo número de servidores. Sobre o e-Ouv, afirmou que o sistema recebe também as demandas registradas em sites de reclamação, como por exemplo, o Reclame Aqui. Falou também acerca da importância da Ouvidoria no processo democrático e sua característica primordial como meio de interlocução dos usuários de serviços públicos. Encerrou sua fala apresentando os expressivos números de manifestações registradas no e-Ouv, e repisou que a Ouvidoria deve ter como um de seus principais objetivos levar ao conhecimento dos gestores públicos aquilo que o cidadão pensa a respeito das ações do Estado.

Durante o debate, participantes colocaram suas opiniões sobre o número crescente de manifestações, com ponderações quanto ao fato de que às vezes muitas são apresentadas repetidamente por um mesmo usuário que não se contenta com a resposta recebida. A palestrante defendeu que isso pode ser encarado positivamente como resultado da opção governamental pela transparência e pelo estímulo à participação da sociedade na gestão pública.

Encerramento do primeiro dia, tudo em conformidade com a programação.

## **Segundo dia - 20 de setembro**

O evento teve início às 09h30.

A primeira palestra tratou do tema AS OUVIDORIAS E A REDE DE CONTROLE, proferida pelo Sr. Augusto Cesar Carvalho Barbosa de Souza, Chefe da Assessoria Especial de Controle Interno, que apontou com detalhes a vinculação entre as áreas de controle que tratam do acesso à

informação, manifestações de ouvidoria, apurações disciplinares e controle interno, especialmente quanto à importância de se realizar um trabalho articulado entre essas instâncias para a efetivação de práticas de gestão que levem à constante melhoria dos serviços públicos prestados pelos órgãos e empresas subordinados/vinculados ao MTPA.

A ampla abordagem conferida ao tema instigou os participantes que, ainda durante a apresentação, fizeram intervenções para sanar dúvidas sobre pontos específicos e para tecer elogios ao palestrante pela clareza com que as informações eram repassadas.

A segunda palestra teve como tema OUIDORIA E SIC - INTERSECÇÕES, proferida pelo Sr. Cristiano Ferreira da Silva, servidor da Ouvidoria/MTPA. A explanação abordou as estruturas de funcionamento e as principais características que diferenciam os dois serviços. Foi ressaltada a dinâmica de cada um, bem como seus pontos de intersecção relativos ao objetivo precípuo de atender aos princípios da participação social e acesso amplo à informação pública. O palestrante enfatizou, por fim, a importância de ambos os serviços para o MTPA e de estarem funcionando agora de forma integrada na mesma estrutura da Ouvidoria.

Aberto o debate sobre o tema, os participantes fizeram observações sobre a relevância de que o Serviço de Informação ao Cidadão – SIC e os serviços de ouvidoria (recepção e tratamento de manifestações de denúncia, reclamação, elogio, etc.) sejam geridos de forma integrada pelas Ouvidorias, quando constituídas, ou pelas unidades correlatas dos órgãos e entidades do MTPA. Outros participantes informaram que em seus órgãos cada serviço é independente e tratado por equipes diversas.

A terceira palestra do segundo dia tratou do tema MARCO REGULATÓRIO - EVOLUÇÃO HISTÓRICA, defendida por outro servidor da Ouvidoria/MTPA, ~~Dr.~~ Sr. Lafayette Abreu. Foi apresentada uma sequência cronológica da história da implantação dos serviços de ouvidoria no Brasil desde o período colonial até os dias atuais, por meio de representações gráficas e todo o arcabouço legal produzido sobre o tema, além de alusões a experiências de outros países. O palestrante ressaltou, ao final, a edição do marco regulatório estabelecido pela recente e inovadora Lei nº 13.460/2017 que prevê direitos dos usuários e, enfim, definindo atribuições das ouvidorias, até então não contempladas em lei, conferindo a este serviço o reconhecimento e a legitimidade que lhe faltava.

Após a apresentação, os participantes comentaram sobre as informações históricas apresentadas e da importância da oportunidade de conhecer a evolução do serviço de ouvidoria, bem como a extensa legislação que trata especificamente sobre o tema, com destaque para a Lei nº 13.460/2017.

Na sequência foi apresentada a palestra sobre o tema OUIDORIA E INTEGRIDADE, a cargo do Sr. Edvon Pires Nogueira, Ouvidor do MTPA. Foi inicialmente traçado o perfil da ouvidoria como instância de controle e como ferramenta para o aprimoramento da gestão pública. Foram apresentadas informações sobre os principais eixos de um programa de integridade, com ênfase para necessidade de disponibilização de canal de denúncias no combate e

prevenção à corrupção. Na conclusão foi ressaltada a importância da ouvidoria no processo de estabelecimento de uma política de integridade governamental, no conjunto que se denominou Rede de Controle, à qual a ouvidoria integra ao lado da corregedoria, comissão de ética e assessoria de controle interno.

Após a apresentação os participantes opinaram quanto à relevância do tema integridade e à necessidade de se dar efetividade às ações da Rede de Controle, fazendo contraponto com as suas dificuldades operacionais que requerem, com prioridade, a sensibilização e o apoio das altas gerências para o empoderamento dessas instâncias no processo de evolução e aprimoramento da governança corporativa.

Na parte final do encontro foi apresentada a palestra sobre o tema PROTEÇÃO DA INFORMAÇÃO CLASSIFICADA, SIGILOSOA E PESSOAL SENSÍVEL, pela Sra. Érica Ribeiro, Coordenadora-Geral de Recursos de Acesso à Informação da OGU/MTCGU. A palestrante discorreu sobre as situações excepcionais em que a informação pública exige proteção legal quanto a sua sigilosidade, com exemplificações e soluções adotadas para os casos especiais, e pontuou aspectos relevantes acerca da classificação da informação, tal como as conseqüências de classificações realizadas de forma precipitada e sem verificações aprofundadas sobre a necessidade de se dotar informações com esse status.

Durante o debate sobre o tema os participantes formularam indagações sobre operacionalidade do tratamento de informações e documentos especiais a serem classificados. A palestrante expôs tecnicamente sobre a dinâmica de tratamento e sobre a legislação que dá subsídio à atuação dos serviços de acesso à informação. Por fim, diante da relevância do assunto, se dispôs a atender às demandas por outros esclarecimentos, a serem oportunamente direcionadas a sua unidade na OGU/MTCGU.

## **Conclusão**

O evento alcançou o seu objetivo inicial de estabelecer um canal de ligação dentro do Sistema Transportes entre as ouvidorias que integram as estruturas do DNIT, ANTAQ, ANTT, ANAC, INFRAERO, VALEC e Companhias Docas.

O evento serviu também para conhecer as realidades regionais, dificuldades operacionais, expectativas de desenvolvimento, sugestões de aprimoramento e definição de horizontes sobre a atuação das ouvidorias e sistema SIC.

A coordenação do evento registrou ainda as seguintes informações e encaminhamentos:

1 - possibilidade de realização do próximo encontro na Cia. Docas do Pará, com o seguinte tema central: “Ouvidorias do MTPA – A sinergia nos empodera”;

2 – apoio à CODESA de que a ouvidoria seja convidada permanente nas reuniões do CONSAD, sem direito a voto, com indicação de inclusão no estatuto da empresa (este assunto sendo discutido no MTPA, com a participação da AECl);

3 – possibilidade de a CODEBA implantar o SEI como ferramenta de trabalho para interface com o E-ouv e E-SIC;

4 – proposta de slogan para o CTO: “Unindo forças para ouvir melhor”;

5 – Outro tema ~~para~~ sugerido para a próxima reunião do CTO: “Como interagir para o aprimoramento da gestão”; e

6 – pesquisar exigência de norma CGPAR sobre criação de ouvidoria e de programa de integridade.

No encerramento, o Ouvidor do MTPA fez os agradecimentos pela presença de cada um dos participantes, especialmente ao Chefe da AECl, Sr. Augusto César (ao qual foi dedicado o evento) e Equipe, à Comissão de Ética e ao corpo dirigente do MTPA, representado pela Chefe de Gabinete do Ministro. Ressaltou a qualidade dos palestrantes e a relevância de cada tema apresentado, e teceu elogios à Equipe do Ouvidoria pelo pleno êxito do evento.

Repisou ainda que a proposta de minuta de constituição de Comitê Técnico de Ouvidoria – CTO, no âmbito do Ministério dos Transportes, Portos e Aviação Civil – MTPA, será enviada aos participantes, após incorporação das sugestões apresentadas.

O Evento foi encerrado com a exibição de um vídeo do poema de Cora Coralina intitulado “Retalhos”, com a intenção de metaforizar o objetivo de integração pretendido e alcançado pelo 1º Encontro das Ouvidorias do Sistema Transportes – MTPA.