



MINISTÉRIO DA INFRAESTRUTURA

ATA DE REUNIÃO

COMITÊ TÉCNICO DE OUVIDORIA – CTO

ATA DA 1ª REUNIÃO DE 2019

Data: 05 e 06 de junho de 2019

Local: Auditório do Ministério da Infraestrutura

Presentes: Constantes da lista de presença

ABERTURA

Abriu-se a 1ª reunião de 2019, do Comitê de Ouvidorias das Entidades Vinculadas ao Ministério da Infraestrutura, com a presença do Secretário Executivo Marcelo Sampaio, Ouvidor, Carlos Vinícius Brito Reis, Ouvidor Geral da união, Valmir Gomes Dias e dos membros titulares e suplentes designados pela Portaria MTPA nº 188, de 09.03.2018, para compor o Comitê Técnico de Ouvidorias do Sistema Transportes;

APRESENTAÇÕES E TEMAS EM DEBATE

Todas as apresentações da reunião do CTO serão disponibilizadas na página da Ouvidoria no site do Ministério da Infraestrutura e poderão ser acessadas mediante o link http://infraestrutura.gov.br/component/content/article/47-servicos/4883-oque_eouve_sistemas-2.html

O evento foi organizado com a seguinte programação e respectivos painéis temáticos:

- Painel Alinhamento Institucional, com os seguintes subtemas:
 - A Importância do Alinhamento Institucional das Ouvidorias;
 - Ouvidoria e Participação Social - Inteligência no Monitoramento;
 - Planejamento Estratégico e Transformação Digital do MINFRA;
 - Demandas Institucionais e Participação nas Redes Sociais;
 - Demandas Parlamentares e Institucionais;
- Palestra sobre modelos ed avaliação e fortalecimento institucional
- Painéis Teerestre / Aéreo e Aquaviário abordando a Experiência das ouvidorias vinculadas e as expectativas do Ministério para o setor
- Painel Integridade – Ouvidorias e Integridade Institucional
- Painel Soluções para as Ouvidorias – Soluções para as ouvidorias vinculadas ao MINFRA.

SESSÃO DELIBERATIVA E ENCAMINHAMENTOS

Em sessão que aconteceu no dia 06/06/2019 do encontro foram promovidas as seguintes deliberações, por unanimidade de aprovação de todos os presentes:

- **Proposta de alteração e atualização da Portaria do CTO**

Apresentação de sugestões de Alteração da Portaria 188 /2018, foi lida pelo Coordenador do CTO, discutida e aprovada por todos os com os membros do Comitê, conforme proposta de alteração anexa ao presente documento.

- **Proposta de criação de Grupo de Trabalho para estudos sobre avaliação de satisfação de serviços**

O Coordenador do CTO propôs a formação de um grupo de trabalho para estudos sobre avaliação de satisfação de serviços prestados. Também aprovado por todos os presentes, definiu-se que os interessados em participar encaminharão o nome para composição, bem como sugestões para o início dos trabalhos. Ficou estabelecida que as sugestões fossem encaminhadas diretamente ao e-mail do ouvidor (carlos.reis@infraestrutura.gov.br).

- **Proposta de criação de campanha de divulgação das Ouvidorias do CTO**

O Coordenador do CTO propôs que fosse formatada uma proposta de campanha de divulgação e conscientização sobre o papel das Ouvidorias do CTO, com vistas ao esclarecimento das atividades e alinhamento institucional. As representantes das Ouvidorias da EPL e da VALEC ficaram incumbidas da proposta inicial a ser compartilhada com o Comitê de forma eletrônica.

- **Alinhamento sobre Fluxo de tratamento de denúncias**

Tendo em vistas as apresentações e discussões ao longo do evento, bem como em face das solicitações de algumas das ouvidorias das vinculadas, o Coordenador do CTO comprometeu a compartilhar, assim que for aprovado e publicado pelo Ministério, o fluxo de tratamento de denúncias com os membros do CTO, para melhoria na qualidade das respostas e nos fluxos das respostas, bem como uma proposta de template que poderá ser utilizada pelas ouvidorias vinculadas no âmbito de duas entidades, para submissão à aprovação específica nas mesmas.

A próxima reunião do CTO deverá ser convocada pelo Coordenador, para o final do mês de Outubro de 2019.

ENCERRAMENTO

Nada mais havendo a ser tratado, declarei encerrada a reunião, e, na qualidade de Coordenador do Comitê, lavrei a presente ata encaminhada, posteriormente, por meio eletrônico aos participantes.

Brasília, 6 de junho de 2019.

Carlos Vinícius B. Reis
Coordenador do CTO