



**MINISTÉRIO DA INFRAESTRUTURA
COMITÊ TÉCNICO DE OUVIDORIA
INSTITUÍDO PELA PORTARIA GM Nº 2871, DE 28.06.2019
D.O.U. DE 01.07.2019**

ATA/MEMÓRIA DA 1ª REUNIÃO 2020 DO COMITÊ TÉCNICO DE OUVIDORIA - CTO

Aos vinte e cinco dias do mês de maio de 2020, em videoconferência pelo aplicativo *Microsoft Teams*, com a presença dos senhores **Carlos Vinicius Brito Reis** (Presidente do CTO - Ouvidoria/MInfra); **Cristiano Ferreira da Silva** (Secretário Executivo do CTO – Ouvidoria/MInfra); **Rafael Vidal de Abreu** (Ouvidoria/DNIT); **Leonardo Mesquita Cavalcanti** (Ouvidoria/ANTT); **Thalyta Sousa Bezerra** (Ouvidoria/INFRAERO); **Carlos Afonso Rodrigues Gomes** (Ouvidoria/ANTAQ); **Alex Romera** (Ouvidoria/ANAC); **Adenilza Almeida** (Ouvidoria/CDP); **Tamirys Vieira Santos** (Ouvidoria/CODEBA); **Dayane Aparecida Alves Lopes Lobo** (Ouvidoria/CDRJ); **Ricardo Albert** (Ouvidoria/CODESA); **Monise Judy Soalheiro Areias** (Ouvidoria/Autoridade Portuária de Santos); **Olyntho Alves Gomes de Sá** (Ouvidoria/VALEC); **Alessandro Jefferson** (Ouvidoria/CODERN); **Lia Kunzler** (Ouvidoria/EPL), membros titulares e suplentes designados pela Portaria GM nº 2871, de 28.06.2019, para compor o Comitê Técnico de Ouvidorias- CTO; dos convidados Senhores Eliene Maria de Jesus Santos, Gabriel Alencar Barbosa, Rosana Daher van der Broocke, Sérgio Mota da Silva Júnior e Thiago Barbieri Freitas (Ouvidoria/MInfra); Fernanda Pereira Ibaldo e Walney Bezerra Mário (VALEC); e dos palestrantes Wagner Alessandro Ferreira (AECI/MInfra); Paula El-Jaick de Barros Franco Yida (Ouvidoria/MInfra) e Bruno Picinin Fernandez (Ouvidoria/MInfra), abriu-se a 1ª reunião 2020, pelo Presidente do Comitê, e tiveram início os trabalhos relacionados à orientações quanto ao uso da plataforma, informando à todos os presentes que a reunião seria gravada, além de repassar toda a programação prevista para o encontro. Deliberou-se preliminarmente: **a)** Esclarecimentos da proposta de estrutura da 1ª Reunião 2020 CTO, discutida na última reunião do Comitê, ocorrida em novembro de 2019; **b)** Temas sugeridos para debates encaminhados pelas vinculadas; **c)** Distribuição de Lista de Presença via formulário online; **d)** Apresentação do Painel BI do Comitê; **e)** Apresentação do Relatório de Transparência Ativa. Passando ao cumprimento da pauta do dia, o Presidente do CTO agradeceu a presença de todos e informou sobre a finalidade do fórum de promover o aperfeiçoamento técnico das atividades de ouvidoria, do atendimento e de informação ao cidadão, que são as principais atividades desenvolvidas pelos órgãos e entidades participantes. Na sequência, foram realizadas as seguintes palestras: 1ª) “Integridade e Governança”, pelo Chefe da Assessoria Especial de Controle Interno – AECI/MInfra, Wagner Alessandro Ferreira, ; 2ª) “Proposta de Central de Atendimento MInfra”, pelo Coordenador da Ouvidoria MInfra, Bruno Picinin Fernandez; 3ª) “Pesquisa Fala, Caminhoneiro”, pela Chefe de Serviço de Avaliação da Ouvidoria MInfra, Paula El-Jaick de Barros Franco Yida, ; 4ª) “Modelo de Ouvidoria Interna”, pelo Ouvidor da ANAC, Alex Romera, ; e 5ª)

“Ouvidoria em tempos de Pandemia”, pelo Ouvidor do MInfra, Carlos Vinicius Brito Reis, . Ficou decidido que as indicações do Presidente Substituto e do Secretário Executivo do CTO ocorrerão em rodízio por semestre, para que todas as vinculadas tenham participação nas funções. Após votação, ficou decidido que o primeiro Vice-Presidente do Comitê e a Secretária Executiva para o próximo semestre ficarão a cargo do Rafael Vidal de Abreu e Thalyta Sousa de Abreu, respectivamente, ficando acordado que a próxima reunião do Comitê ocorrerá no segundo semestre de 2020. Na sequência, abriu-se para os temas sugeridos pelos órgãos vinculados: pela Ouvidora da CDP, Adenilza Almeida, “Utilização do Sistema SEI”; pelo Ouvidor da CODERN, Alessandro Jefferson, “Manifestações do tipo Comunicação”; pela Ouvidora da Infraero, Thalyta Sousa Bezerra, “Relatório de Denúncias”; e pela Ouvidora da Autoridade Portuária de Santos, Monise Judy Soalheiro Areias, “Canal de Denúncia”. Para a próxima edição do CTO, ficou sugerido o seguinte tema para pauta: “Conselhos de Usuários”. A presente reunião foi gravada e o vídeo está disponível no link: <https://infraestrutura.gov.br/ouvidoria.html> Nada mais havendo a tratar, encerrou-se oficialmente a reunião às dezoito horas e cinquenta e cinco minutos.

Brasília, 25 de maio de 2020.

CRISTIANO FERREIRA DA SILVA
Secretário Executivo do Comitê
Técnico de Ouvidoria - CTO

CARLOS VINÍCIUS BRITO REIS
Presidente do Comitê
Técnico de Ouvidoria - CTO