



## MINISTÉRIO DA INFRAESTRUTURA

### ATA DE REUNIÃO

#### COMITÊ TÉCNICO DE OUVIDORIA – CTO

#### ATA DO 1º ENCONTRO DE 2022

Data: 01/07/2022

Local: Salão Nobre do Edifício Sede do Ministério da Infraestrutura – MInfra – Esplanada dos Ministérios, Bloco R, Brasília, DF – subsolo.

Presentes: Constantes da lista de presença (5842237)

#### ABERTURA

A Ouvidora-Geral do MInfra, Paula Yida, deu as boas-vindas aos participantes presentes e remotos e pediu para que se procedesse o ciclo de palestras programadas para o terceiro dia de evento.

As apresentações e discussões puderam ser acompanhadas remotamente, via *MSTeams* e pelo canal do MInfra no Youtube, online.

#### TEMAS ABORDADOS

Durante o terceiro dia do encontro foram abordados pelos painelistas os seguintes temas:

- Melhorias expedidas pela ouvidoria: Mecanismos de acompanhamento efetiva implementação, tema abordado pela painelistas Rose Meire Cyrillo, Ouvidora da VALEC;
- Rol de Responsáveis pelas informações para atendimento à LAI, tema abordado pela painelistas Dayane Lobo, Ouvidora da CDRJ;
- Regulamentos dos Serviço de Ouvidoria na SPA, tema abordado pela painelistas Monise Judy Soalheiro Areias, Ouvidora da SPA;
- Experiência com enquetes do Conselho de Usuários de Serviços Públicos da ANTAQ tema abordado pelas painelistas Joelma Barbosa, Ouvidora da ANTAQ e pela servidora da Ouvidoria da ANTAQ, Ana Lúcia Teles;
- Leitura das avaliações dos usuários e reprocessamento das demandas na ANAC, tema abordado peoa painelistas Erivelton Santos, Ouvidor-Substituto da ANAC;
- Comunicação tema abordado pelo painelistas Wagner de Lima Oliveira, Assessor Especial do Ministro da Infraestrutura.

A ouvidora da Valec, Rose Cyrillo convidou o representante da CODEBA, Celso Duran, que atua na da área de comunicação dessa Cias Docas, para juntos escreverem um artigo que venha divulgar o papel das ouvidorias como instrumento de gestão, de integridade, de apoio ao controle e participação social.

As apresentações do terceiro dia do 1º Encontro de 2022 do CTO serão disponibilizadas na página da Ouvidoria no site do Ministério da Infraestrutura e poderão ser acessadas mediante o link <https://www.gov.br/infraestrutura/pt-br/ouvidoria/CTO>.

### **ENCERRAMENTO**

Após agradecer a participação de todos e nada mais havendo a ser tratado, declarei encerrada a reunião, e, na qualidade de Presidente do Comitê, lavrei a presente ata encaminhada, posteriormente, por meio eletrônico aos participantes.

Brasília, 01 de julho de 2022.

Paula El-Jack de Barros Franco Yida

Presidente do CTO



Documento assinado eletronicamente por **Paula El Jaick de Barros Franco Yida, Ouvidora-Geral**, em 15/07/2022, às 09:32, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 3º, inciso V, da Portaria nº 446/2015 do Ministério dos Transportes.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [https://sei.infraestrutura.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.infraestrutura.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **5842247** e o código CRC **A7402D09**.



Referência: Processo nº 50000.015209/2022-60



SEI nº 5842247

Esplanada dos Ministérios, Bloco R, Térreo, Ala Sul - Bairro Brasília  
Brasília/DF, CEP 70044-902  
Telefone: (61) 2029-7747 - [www.infraestrutura.gov.br](http://www.infraestrutura.gov.br)