



PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA
CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO
OUVIDORIA-GERAL DA UNIÃO
SAS, Quadra 01, Bloco "A", 9º andar, Edifício
Darcy Ribeiro, CEP: 70.070-905
Tel: (61) 3412-6782 / 6733 - Fax: (61) 3412-7249 -
e-mail: cgueventos@cgu.gov.br

3º CURSO DE APERFEIÇOAMENTO EM OUVIDORIA PÚBLICA

**Local: Auditório do Edifício Sede do
Ministério da Fazenda em Pernambuco
situado na Av. Alfredo Lisboa, 1168 -
Bairro do Recife Antigo - Recife-PE.**

Período: 12, 13 e 14 de agosto de 2008

Programação:

Dia 12/08/2008 - (terça-feira)

12h30 - 13h30 - Credenciamento

13h30 - Abertura

14h - 15h30 - Palestra: **Ética, Retórica e
Organização da Fala do Ouvidor**

Palestrante:

**Prof. Dr. Carlos Vinicius Costa de
Mendonça** - Ouvidor da Universidade Federal
do Espírito Santo - UFES

15h30 - 15h45 - Intervalo para café

15h45 - 18h - Palestra: **Ética, Retórica e
Organização da Fala do Ouvidor**

Palestrante:

**Prof. Dr. Carlos Vinicius Costa de
Mendonça** - Ouvidor da Universidade Federal
do Espírito Santo - UFES

Dia 13/08/2008 - (quarta-feira)

8h30 - 10h15 - Palestra: **Mediação de
Conflitos**

Palestrante:

Hélia Maria de Oliveira Bettero - Diretora da
Câmara de Conciliação e Arbitragem da
Administração Federal/ Advocacia-Geral da
União (AGU)

10h15 - 10h30 - Intervalo para café

10h30 - 12h30 - Palestra: **Mediação de
Conflitos (Cont.)**

Palestrante:

Hélia Maria de Oliveira Bettero - Diretora da
Câmara de Conciliação e Arbitragem da
Administração Federal/ Advocacia-Geral da
União (AGU)

12h30 - 14h - Almoço

14h00 - 15h30 - Palestra: **Desafios do
Ouvidor na Interação com o Cidadão**

Palestrante:

**Profª. Dra. Iolanda Bezerra dos Santos
Brandão** - Doutora em Psicologia Social

15h30 - 15h45 - Intervalo para café

15h45 - 18h - Palestra: **Desafios do Ouvidor
na Interação com o Cidadão (Cont.)**

Palestrante:

**Profª. Dra. Iolanda Bezerra dos Santos
Brandão** - Doutora em Psicologia Social

Dia 14/08/2008 - (quinta-feira)

8h30 - 10h15 - Palestra: **Segurança da
Informação**

Palestrante:

Dr. Felipe Dantas - Assessor da Secretaria de
Prevenção da Corrupção e Informações
Estratégicas/CGU-PR

10h15 - 10h30 - Intervalo para café

10h30 - 12h30 - Palestra: **Segurança da
Informação (cont.)**

Palestrante:

Dr. Felipe Dantas - Assessor da Secretaria de
Prevenção da Corrupção e Informações
Estratégicas/CGU-PR

12h30 - 14h - Almoço

14h00 - 15h30 - Palestra: **A Ouvidoria
Pública Lidando com a Mídia.**

Palestrante:

Jornalista Paulo Sérgio Machado - Ouvidor
da Empresa Brasil de Comunicação (EBC)

15h30 - 15h45 - Intervalo para café

15h45 - 17h30 - Palestra: **A Ouvidoria
Pública Lidando com a Mídia (cont.)**

Palestrante:

Jornalista Paulo Sérgio Machado - Ouvidor
da EBC

17h30 - 18h - Encerramento