



**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 OUVIDORIAS PÚBLICAS

Programação-Rio de Janeiro

Local: Ed. Palácio do Ministério da Fazenda - Av. Presidente Antônio Carlos, 375 – Castelo - Rio de Janeiro/RJ.

Período: 16, 17 e 18 de setembro de 2008

Dia 16/09/2008 - (terça-feira)

12h30-13h30 - Credenciamento

13h30 - Abertura

14h-15h30 - Palestra: “Ética, Retórica e Organização da fala do Ouvidor”

Palestrante: Prof. Dr. Carlos Vinícius 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” (continuação)

Dia 17/09/2008 - (quarta-feira)

8h30-10h15 - Palestra: “Mediação de conflitos”

Palestrante: Dra. Hélia Maria de Oliveira Bettero - Diretora da Câmara de Conciliação e Arbitragem da Administração Federal/ Advocacia-Geral da União

10h15-10h30 - Intervalo para café

10h30-12h30 - Palestra: “Mediação de conflitos” (continuação)

12h30-14h - Almoço

14h-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” (continuação)

Dia 18/09/2008 - (quinta-feira)

8h30-10h15 - Palestra: “Segurança da informação”

Palestrante: Dr. Gilson Libório de Oliveira Mendes - Diretor da Secretaria de Prevenção da Corrupção e Informações Estratégicas/CGU

10h15-10h30 - Intervalo para café

10h30-12h30 - Palestra: “Segurança da informação” (continuação)

12h30-14h - Almoço

14h-15h30 - Palestra: “A Ouvidoria Pública lidando com a Mídia”

Palestrante: 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” (continuação)

17h30-18h - Encerramento