



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: [cqueventos@cgu.gov.br](mailto:cqueventos@cgu.gov.br)

**3º CURSO DE APERFEIÇOAMENTO  
EM OUVIDORIAS PÚBLICAS**

**Local: SANDS Hotéis (antigo Hotel LA  
Ravardiére) - Av. Castelo Branco, 375-  
São Francisco – São Luís/Maranhão**

**Período: 1º, 2 e 3 de outubro de 2008**

**Programação:**

**Dia 1º/10/2008 - (quarta-feira)**

**13h - 14h - Credenciamento**

**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 (Cont.)**

*Palestrante:*

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

**Dia 02/10/2008 - (quinta-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 - AGU

**10h15 - 10h30 - Intervalo para café**

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

*Palestrante:*

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

**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 (Cont.)**

*Palestrante:*

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

**Dia 03/10/2008 - (sexta-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-  
PR

**10h15 - 10h30 - Intervalo para café**

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

*Palestrante:*

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

**12h30 - 14h - Almoço**

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

*Palestrante:*

**Jornalista Paulo Sérgio Machado** – Ouvidor  
Geral Adjunto 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  
Geral Adjunto da Empresa Brasil de  
Comunicação - EBC

**17h30 - 18h - Encerramento**