



**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  
OUVIDORIA PÚBLICA**

Local: Auditório do Victória Plaza Hotel  
situado na Av. Juscelino Kubitschek,  
Qd. 103 Sul - Conjunto 1 - Lote 11-A -  
Centro - Palmas/TO.

Período: 01, 02 e 03 de julho de 2008

**Programação:**

**Dia 01/07/2008 - (terça-feira)**

12h30 - 13h30 - Credenciamento

13h30 - Abertura

14h - 15h30 - Palestra: **Retórica da  
Ouvidoria: Expressão Verbal e  
organização didática 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: **Retórica da  
Ouvidoria: Expressão Verbal e  
organização didática da fala do  
Ouvidor.** (cont.)

*Palestrante:*

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

**Dia 02/07/2008 - (quarta-feira)**

8h30 - 10h15 - Palestra: **Paradigmas  
do Direito do Consumidor Aplicados á  
Defesa dos Usuários Públicos**

*Palestrante:*

**Vasni Perez Junior** – Ouvidor do  
PROCON/SP

10h15 - 10h30 - *Intervalo para café*

10h30 - 12h30 - Palestra: **Paradigmas  
do Direito do Consumidor Aplicados á  
Defesa dos Usuários Públicos** (cont.)

12h30 - 14h - Almoço

14h00 - 15h30 - Palestra: **Gestão da  
Informação em Ouvidoria**

*Palestrante:*

**Dr. Prof. Paulo Xavier**

15h30 - 15h45 - Intervalo para café

15h45 - 18h - Palestra: **Gestão da  
Informação em Ouvidoria** (Cont.)

*Palestrante:*

**Dr. Prof. Paulo Xavier**

**Dia 03/07/2008 – (quinta-feira)**

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

*Palestrante:*

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

12h30 - 14h - Almoço

14h00 - 15h30 - Palestra: **Lidando com a  
Mídia**

*Palestrante:*

**Jornalista Paulo Sérgio Machado** -  
Ouvidor da Radiobrás

15h30 - 15h45 - Intervalo para café

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

*Palestrante:*

**Jornalista Paulo Sérgio Machado** -  
Ouvidor da Radiobrás

17h30 - 18h - Encerramento

