



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](mailto:cgueventos@cgu.gov.br)

**4º CURSO DE APERFEIÇOAMENTO EM  
OUVIDORIAS PÚBLICAS**

**Parceria: Ouvidoria-Geral da União e  
Ouvidoria-Geral do Estado do  
Amazonas**

**Local:** Assembléia Legislativa do Estado  
do Amazonas-Auditório Dep. Berlamino  
Lins

**Endereço:** Av. Mário Ypiranga Monteiro  
(antiga Recife), nº 3.950 - Ed. Dep. José  
de Jesus Lins de Albuquerque - Parque  
Dez - Manaus – AM

**Período:** 13, 14 e 15 de maio de 2009

**Programação:**

**Dia 13/05/2009 - (quarta-feira)**

**13h - 13h45** – Credenciamento

**13h45** – Abertura

**14h - 15h30** - Palestra: “**Ética 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 e  
Organização da fala do Ouvidor**” (cont.)

**Dia 14/05/2009 - (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.)

**12h30 - 14h** - Almoço

**14h - 15h30** - Palestra: “**Gestão da  
Informação em Ouvidoria**”

*Palestrante:*

**Prof. Dr. Paulo Xavier**

Professor adjunto aposentado da  
Universidade Federal de Pernambuco.  
Doutor em Informática pela Universidade  
Pierre e Marie Curie – Paris.

**15h30 - 15h45** - Intervalo para café

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

**Dia 15/05/2009 – (sexta-feira)**

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

*Palestrante:*

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

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

**10h30 - 12h30** - Palestra: “**Mediação de  
Conflitos**” (cont.)

**12h30 - 14h** – Almoço

**14h - 15h30** - Palestra: “**Expectativas e  
percepções do Ouvidor na Interação com  
o Cidadão**”

*Palestrante:*

**Profº Mestre Almir da Costa Moreira**

Psicólogo e Ouvidor do Hospital  
Universitário Antonio Pedro da  
Universidade Federal Fluminense

**15h30 - 15h45** - Intervalo para café

**15h45 - 18h** - Palestra: “**Expectativas e  
percepções do Ouvidor na Interação  
com o Cidadão**” (cont.)