



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

**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.)