

REUNIÃO GERAL DE OUVIDORIAS 2016



1º DIA - 16 DE MARÇO DE 2016 - QUARTA-FEIRA

Horário	Atividade	Descrição	Duração
13h	Credenciamento		60 min
14h	Mesa de Abertura	Luiz Edson Feltrim <i>Diretor de Administração do Banco Central do Brasil</i> Luiz Augusto Fraga Navarro de Britto Filho <i>Ministro da Controladoria-Geral da União</i>	30 min
14h30	Mesa I Serviços ao Cidadão	Tema I - A Carta de Serviços do Ministério da Cultura <i>Regina Lúcia Alves de Lima, Ouvidora do Ministério da Cultura</i> Tema II - Proteção ao Usuário do Serviço Público <i>Paulo André Caminha Guimarães Filho, Coordenador-Geral de Orientação e Acompanhamento de Ouvidorias da OGU/CGU</i> Tema III - A Experiência da Ouvidoria de São Paulo na Avaliação de Serviços <i>Gustavo Ungaro, Ouvidor-Geral do Estado de São Paulo</i> Mediadora: <i>Débora Queiroz Afonso, Analista de Finanças e Controle da OGU/CGU</i>	60 min
15h30	Debates	Momento para perguntas do público e troca de ideias	30 min
16h	Intervalo	Cafê da tarde	30 min
16h30	Mesa II Ouvidorias em Rede	Tema I - A experiência da Rede OUVIR - Rede Mineira de Ouvidorias Públicas <i>Fábio Caldeira, Ouvidor-Geral do Estado de Minas Gerais</i> Tema II - O funcionamento da Rede de Ouvidorias dos Hospitais Universitários Federais <i>Josué Fermon Ribeiro, Ouvidor-Geral da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (EBSERH)</i> Tema III - A experiência do Colégio de Ouvidores da Justiça do Trabalho - Coleouv <i>José Otávio de Souza Ferreira, Desembargador; Ouvidor do TRT 15ª Região e Presidente do Coleouv</i> Mediadora: <i>Ana Paula Schwelm Gonçalves, Coordenadora-Geral de Atendimento ao Cidadão da OGU/CGU</i>	60 min
17h30	Debates	Momento para perguntas do público e troca de ideias	30 min

2º DIA - 17 DE MARÇO DE 2016 - QUINTA-FEIRA

Horário	Atividade	Descrição	Duração
9h	Mesa III Gestão de Ouvidorias	<p>Tema I - Ouvidoria como mecanismo indutor de aperfeiçoamento de processos e de reforço à cidadania Aloísio Tupinambá Gomes Neto, <i>Ouvidor do Banco Central do Brasil</i></p> <p>Tema II - Perspectivas e Ações da Ouvidoria-Geral da União Gilberto Waller Júnior, <i>Ouvidor-Geral da União Adjunto</i></p> <p>Tema III - O Painel Ouvidoria como Prática de Gestão das Reclamações na CAIXA Maurílio Braz Santana Júnior, <i>Ouvidor da Caixa Econômica Federal</i></p> <p>Mediador: Gilberto Waller Júnior, <i>Ouvidor-Geral da União Adjunto</i></p>	60 min
10h	Debates	Momento para perguntas do público e troca de ideias	30 min
10h30	Intervalo	Cafê da manhã	15 min
10h45	Mesa IV Lei de Acesso à Informação e Ouvidorias	<p>Tema I - A Escala Brasil Transparente como Instrumento de Medição da Transparência Pública Adenísio Álvaro Oliveira de Souza, <i>Coordenador-Geral de Cooperação Federativa e Controle Social da STPC/CGU</i></p> <p>Tema II - A estruturação da Ouvidoria-Geral do Estado do Maranhão e a adoção do e-Sic como ferramenta informatizada Marcos Antônio Canário Caminha, <i>Ouvidor-Geral do Estado do Maranhão</i></p> <p>Tema III - Solução de Conflitos em Pedidos de Acesso à Informação Érica Bezerra Queiroz Ribeiro, <i>Coordenadora-Geral de Recursos de Acesso à Informação da OGU/CGU</i></p> <p>Mediador: Marcos Gerhardt Lindenmayer, <i>Chefe de Gabinete da OGU/CGU</i></p>	60 min
11h45	Debates	Momento para perguntas do público e troca de ideias	30 min
12h15	Mesa de Encerramento	Gilberto Waller Júnior, <i>Ouvidor-Geral da União Adjunto</i> Aloísio Tupinambá Gomes Neto, <i>Ouvidor do Banco Central do Brasil</i>	15 min