



PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA
CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO
OUVIDORIA-GERAL DA UNIÃO
SAS, Quadra 01, Bloco "A",
Edifício Darcy Ribeiro, 9º andar CEP: 70.070-905
Tel: (61) 2020-6782 - Fax: (61) 2020-7249
E-mail: cqueventos@cgu.gov.br

PROGRAMAÇÃO

5ª EDIÇÃO DO CURSO DE APERFEIÇOAMENTO EM OUVIDORIA PÚBLICA

Local: Escola de Contas do Tribunal de
Contas do Mato Grosso (Rua Seis, s/n, Centro
Político Administrativo - Cuiabá/MT)

Período: 9, 10 e 11 de junho de 2010

Programação:

Dia 09/06/2010 - (quarta-feira)

13h30 – Credenciamento e entrega de
material

14h - 15h30 – Aula: “**Assédio Moral: um
desafio para a Ouvidoria**”

Ministrantes:

Margarida Barreto - Médica e Doutora em
Psicologia Social pela PUC/São Paulo
Ana Dantas - Associação Nacional de
Ouvidores Públicos (ANOP)

15h30 - 15h45 - Intervalo para café

15h45 - 18h – Aula (cont.): “**Assédio Moral:
um desafio para a Ouvidoria**”

18h - Coquetel

Dia 10/06/2010 - (quinta-feira)

8h30 - 10h15 – Aula: “**Gestão de Ouvidoria:
exercício cotidiano de cidadania**”

Ministrante:

Vânia Venâncio - Mestre em Educação pela
UnB e Ex-Ouidora interna do Banco do Brasil

10h15 - 10h30 - Intervalo para café

10h30 - 12h30 – Aula: “**Carta de Serviços no
contexto da GesPública**”

Ministrante:

Alberto Fellipi Barbosa - Ouvidor-geral da
Ouvidoria do Servidor/SRH/Ministério do
Planejamento, Orçamento e Gestão

12h30 - 14h - Almoço

14h - 16h30 – Aula: “**Mediação de Conflitos
em Ouvidoria – um caminho para a justiça**”

Ministrante: **Cristina Ayoub Riche**

Professora e Ouvidora-geral da Universidade
Federal do Rio de Janeiro (UFRJ)

16h30 - 16h45 - Intervalo para café

16h45 - 18h – Aula: “**Ombudsman/ Ministério
Público/Ouvidorias: análise comparativa**”

Ministrante: **Rubens Pinto Lyra**

Professor Doutor pela Universidade de
Nancy/França e Pós Doutor pela Universidade
de Picardie/França

18h - Sessão de autógrafos do livro
“**Modalidades de Ouvidoria Pública no
Brasil**”

Organizadores:

Rubens Pinto Lyra e Eliana Pinto

Dia 11/06/2010 - (sexta-feira)

8h30 - 10h15 – Aula: “**Segurança da
Informação e Denúncia Anônima em
Ouvidoria**”

Ministrantes:

Alexandre Andrade

Mestre em Teleinformática e Doutorando na
mesma área pela Coppe/UFRJ

Assistente da Secretaria de Prevenção da
Corrupção e Informações

Estratégicas/CGU/Presidência da República

Hélio José Ferreira

Ouvidor do Banco Central

10h15 - 10h30 - Intervalo para café

10h30 - 12h30 – Aula (cont.): “**Segurança da
Informação e Denúncia Anônima em
Ouvidoria**”

12h30 - 14h - Almoço

14h - 15h30 – Aula: “**O Ouvidor e a arte de
interagir com o cidadão**”

Ministrante:

Iolanda Brandão

Doutora em Psicologia Social pela PUC/São
Paulo

15h30 - 15h45 - Intervalo para café

15h45 - 18h – Aula (cont.): “**O Ouvidor e a
arte de interagir com o cidadão**”

18h - Coquetel