



## PROGRAMAÇÃO

### 5 JUL 2017 - MANHÃ

HORÁRIO	ATIVIDADE	DESCRIÇÃO/PALESTRANTE	DURAÇÃO
8h45 às 9h15	Credenciamento		
9h15 às 10h	Cerimonial de Abertura	<b>Eng. Civ. José Tadeu</b> Presidente do Confea <b>Eng. Civ. e de Seg. Trab. Flávio Correia de Sousa</b> Presidente do Crea-DF <b>Eng. Civ. Paulo Roberto de Queiroz Guimarães</b> Presidente da Mútua <b>Gilberto Waller Junior</b> Ouvidor-Geral da União (OGU)	45 minutos
<b>10h às 10h15 - Intervalo</b>			
10h15 às 11h30	Mesa I	<b>Tema:</b> Passado, Presente e Futuro de sua Ouvidoria! Ouvidorias dos Creas da REGIÃO NORTE <b>Mediadora:</b> Matildes Portela – Ouvidora do Crea-DF	1 hora e 15 minutos (aprox. 11 minutos para cada expositor)
11h30 às 12h15	Mesa II	<b>Tema:</b> Passado, Presente e Futuro de sua Ouvidoria! Ouvidorias dos Creas da REGIÃO CENTRO-OESTE <b>Mediadora:</b> Ana Vasconcelos – Ouvidora do Crea-RS	45 minutos (aprox. 11 minutos para cada expositor)
12h15 às 12h30	Debates		15 minutos
<b>12h30 às 14h – Intervalo para almoço</b>			

### 5 JUL 2017 – TARDE

HORÁRIO	ATIVIDADE	DESCRIÇÃO/PALESTRANTE	DURAÇÃO
14h às 16h	Apresentação	<b>Tema:</b> Resolução pacífica de conflito em Ouvidoria Fernanda Maria Pereira Mendes – Ouvidoria-Geral da União (OGU)	2 horas
<b>16h às 16h15 - Intervalo</b>			
16h15 às 18h	Cont. Apresentação	<b>Tema:</b> Resolução pacífica de conflito em Ouvidoria Fernanda Maria Pereira Mendes – Ouvidoria-Geral da União (OGU)	1 hora e 45 minutos
<b>18h – Encerramento</b>			



## 6 JUL 2017 – MANHÃ

HORÁRIO	ATIVIDADE	DESCRIÇÃO/PALESTRANTE	DURAÇÃO
8h45 às 9h45	Palestra I	<b>Tema:</b> A Ouvidoria e a Lei de Acesso a Informação (LAI) Gilberto Waller Junior – Ouvidor-Geral da União (OGU)	1 hora
9h45 às 10h	Debates		15 minutos
<b>10h às 10h15 - Intervalo</b>			
10h15 às 11h	Palestra II	<b>Tema:</b> Manual de Aplicação da Lei de Acesso à Informação no âmbito do Sistema Confea/Crea Pricila Maria Fraga (Confea/GPG) e Ana Carolina Brito (Confea/OUVI) – membros da Comissão LAI	45 minutos
11h às 11h45		Dúvidas/Esclarecimentos	45 minutos
11h45 às 12h20	Mesa III	<b>Tema:</b> Passado, Presente e Futuro de sua Ouvidoria! Ouvidorias dos Creas da REGIÃO SUDESTE <b>Mediadora:</b> Isabela Pelizzaro – Ouvidora do Crea-SC	35 minutos (aprox. 9 minutos para cada expositor)
12h20 às 12h30	Debates		10 minutos
<b>12h30 às 14h - Intervalo para almoço</b>			

## 6 JUL 2017 – TARDE

HORÁRIO	ATIVIDADE	DESCRIÇÃO/PALESTRANTE	DURAÇÃO
14h às 14h30	Apresentação	Planilha de Atendimentos da Ouvidoria do Crea-ES Rodrigo Rigoni - Ouvidor	30 minutos
14h30 às 15h30	Palestra III	<b>Tema:</b> "A DISRUPTURA DO CONSUMIDOR: Você sabe o que vai acontecer com a sua empresa nos próximos 5 anos?" Maurício Vargas Idealizador e fundador do ReclameAQUI	1 hora
15h30 às 15h45	Debates		15 minutos
15h45 às 16h	Apresentação	Ouvidoria da Mútua Sílvia Cristina Machado Martins – Ouvidora	15 minutos
<b>16h às 16h15 - Intervalo</b>			
16h15 às 17h25	Palestra IV	<b>Tema:</b> Experiências da OGE/DF, com foco na "Qualidade no Atendimento ao cidadão e Indicadores de eficiência de uma Ouvidoria." Cecília Fonseca - Coordenadora de Planejamento da Ouvidoria-Geral/DF	1 hora e 10 minutos
17h25 às 17h40	Debates		15 minutos
17h40 às 18h10	Mesa IV	<b>Tema:</b> Passado, Presente e Futuro de sua Ouvidoria! Ouvidorias dos Creas da REGIÃO SUL <b>Mediador:</b> Leandro Carlos – Ouvidor do Crea-SP	30 minutos (aprox. 10 minutos para cada expositor)
18h10 às 18h20	Debates		
<b>18h20 – Encerramento</b>			



## 7 JUL 2017 - MANHÃ

HORÁRIO	ATIVIDADE	DESCRIÇÃO/PALESTRANTE	DURAÇÃO
8h45 às 10h	Mesa V	<b>Tema:</b> Passado, Presente e Futuro de sua Ouvidoria! Ouvidorias dos Creas da REGIÃO NORDESTE <b>Mediadora:</b> Maria Celeste de Sousa - Chefe de Gabinete do Crea-RR	1 hora e 15 minutos (aprox. 9 minutos para cada expositor)
10h às 10h15	Debates		15 minutos
<b>10h15 às 10h30 - Intervalo</b>			
10h30 às 12h	Apresentação	Especial <b>10 Anos</b> da Ouvidoria do Confea, com Jose Vanderlei Santos Rolim - Ouvidoria MPDFT Ana Maria Constância Otto - Promotoria Justiça NB Glaucio Cardoso Andrade - Confea/SETAP	1 hora e 30 minutos
<b>12h às 12h30 - Encerramento com o Chefe de Gabinete do Confea</b>			