

3 DE OUTUBRO (cont.)

11h às 12h - Mesa IV

Tema: Tratamento de denúncias em sua Ouvidoria
Ouvidores(as) dos Creas da Região Sudeste
Mediadora: Uiana Braga – Ouvidora do Crea-AC

12h às 12h30 - Mesa V

Tema: Casos Especiais de sua Ouvidoria
Ouvidores(as) dos Creas da Região Sul
Mediadora: Mira Bastos – Ouvidora do Crea-BA

12h30 às 14h - Intervalo para almoço

14h às 15h20 - Palestra

Tema: O papel das Ouvidorias no combate à corrupção
Gilberto Waller (Ouvidor-Geral da União - OGU)

15h20 - Encerramento

Chefe de Gabinete do Confea - Luiz Antônio Rossafa

IX SEMINÁRIO NACIONAL DE **OUVIDORES** DO SISTEMA CONFEA/CREA E MÚTUA

2 E 3 | **PLENÁRIO**
OUT 2018 | **CONFEA**
BRASÍLIA-DF

2 DE OUTUBRO

8h45 às 9h - Credenciamento

9h às 10h - Abertura

Eng. Civ. Joel Krüger (Presidente do Confea), Eng. Civ. Maria de Fátima Ribeiro Có (Presidente do Crea-DF), Eng. Civ. Paulo Roberto de Queiroz Guimarães (Presidente da Mútua), Gilberto Waller (Ouvidor - Ouvidoria-Geral da União)

10h às 10h15 - Intervalo

10h15 às 11h30 - Mesa I

Tema: Novos desafios de sua Ouvidoria
Ouvidores(as) dos Creas da Região Norte
Mediadora: Lorena Bosi - Ouvidora do Crea-ES

11h30 às 11h50 - Apresentação

Ouvidoria da Mútua
Sílvia Machado – Ouvidora

11h50 às 12h30 - Mesa II

Tema: Pedidos de Acesso de Informação ao Cidadão
Ouvidores(as) dos Creas da Região Centro-Oeste
Mediadora: Larissa Fonsêca - Ouvidora do Crea-MA

12h30 à 14h- Intervalo para almoço

14h às 15h15 - Palestra I

Tema: Novos desafios das Ouvidorias Públicas
Palestrante: Jetro Coutinho - Diretor de fiscalização do Tribunal de Contas da União (TCU)

15h15 às 16h30 - Mesa III

Tema: Boas práticas de sua Ouvidoria
Ouvidores(as) dos Creas da Região Nordeste
Mediadora: Luzia Tokarski – Ouvidoria do Crea-PR

16h30 às 16h45 - Intervalo

16h45 às 18h - Elaboração de documento

Manifestação sobre o Projeto de Lei 8896/2017 – Altera a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que "dispõe sobre participação, proteção e defesa do usuário dos serviços da administração pública", para aperfeiçoar as normas relativas às ouvidorias públicas. Equipe da Ouvidoria do Confea

18h - Encerramento

3 DE OUTUBRO

8h45 às 9h - Apresentação

Vídeo sobre Atendimentos

9h às 9h30 - Apresentação

Tema: Governança no Sistema Confea/Crea
Superintendência de Estratégia e Gestão - SEG

9h30 às 10h45 - Palestra II

Tema: O papel das Ouvidorias frente ao Código de Defesa dos Usuários dos Serviços Públicos - Lei 13.460/2017 e a Desburocratização dos serviços públicos - Decreto 9.094/2017 - Palestrante: Marcelo Pontes Vianna (Coordenador-Geral de Orientação e Acompanhamento de Ouvidorias - CGU)

10h45 às 11h - Intervalo