

(continuação 6 de julho)

Intervalo - 16h às 16h15

Palestra - 16h15 às 17h25

Tema: 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

Debates - 17h25 às 17h40

Mesa - 17h40 às 18h10

Tema: Passado, Presente e Futuro de sua Ouvidoria!
Ouvidorias dos Creas da Região Sul
Mediador: Leandro Carlos – Ouvidor do Crea-SP

Debates - 18h10 às 18h20 / Encerramento

7 DE JULHO

Mesa - 8h45 às 10h

Tema: Passado, Presente e Futuro de sua Ouvidoria!
Ouvidorias dos Creas da Região Nordeste
Mediadora: Maria Celeste de Sousa – Chefe de Gabinete do Crea-RR

Debates - 10h às 10h15

Intervalo - 10h15 às 10h30

Apresentação - 10h30 às 12h

Especial 10 Anos da Ouvidoria do Confea, com
Jose Vanderlei Santos Rolim – Ouvidoria MPDFT
Ana Maria Constâncio Otto – Promotora Justiça NB
Glaucio Cardoso Andrade – Confea/SETAP

VIII SEMINÁRIO NACIONAL DE OUVIDORES DO SISTEMA CONFEA/CREA E MÚTUA



5, 6 E 7 DE JULHO DE 2017
PLENÁRIO DO CONFEA

5 DE JULHO

Credenciamento - 8h45 às 9h15

Cerimonial de Abertura - 9h15 às 10h

Eng. Civ. José Tadeu, Presidente do Confea, **Eng. Civ. e de Seg. Trab. Flavio Correia de Sousa**, Presidente do Crea-DF, **Eng. Civ. Paulo Roberto de Queiroz Guimarães**, Presidente da Mútua e **Marlene Alves de Albuquerque**, Ouvidora-Adjunta da OGU

Intervalo - 10h às 10h15

Mesa I - 10h15 às 11h30

Tema: Passado, Presente e Futuro de sua Ouvidoria! Ouvidorias dos Creas da Região Norte

Mediadora: Matildes Portela – Ouvidora do Crea-DF

Mesa II - 11h30 às 12h15

Tema: Passado, Presente e Futuro de sua Ouvidoria! Ouvidorias dos Creas da Região Centro-oeste

Mediadora: Ana Vasconcelos – Ouvidora do Crea-RS

Debates - 12h15 às 12h30

Intervalo de Almoço - 12h30 às 14h

Apresentação - 14h às 16h

Tema: Resolução pacífica de conflito em Ouvidoria
Fernanda Maria Pereira Mendes
Ouvidoria-Geral da União (OGU)

Intervalo - 16h às 16h15

Apresentação - 16h15 às 18h

Tema: Resolução pacífica de conflito em Ouvidoria
Fernanda Maria Pereira Mendes
Ouvidoria-Geral da União (OGU)

6 DE JULHO

Palestra - 8h45 às 9h45

Tema: A Ouvidoria e a Lei de Acesso à Informação (LAI)
Érica Bezerra Queiroz Ribeiro - Coordenadora-Geral de Recursos de Acesso à Informação

Debates - 9h45 às 10h

Intervalo - 10h às 10h15

Palestra - 10h15 às 11h

Tema: Manual de Aplicação da Lei de Acesso à Informação no âmbito do Sistema Confea/Crea. Prícila Maria Fraga (Confea/GPG) e Ana Carolina Brito (Confea/OUVI) – membros da Comissão da LAI

Dúvidas e esclarecimentos - 11h às 11h45

Mesa - 11h45 às 12h20

Tema: Passado, Presente e Futuro de sua Ouvidoria! Ouvidorias dos Creas da Região Sudeste. **Mediadora:** Isabela Pelizzaro – Ouvidora do Crea-SC

Debates - 12h20 às 12h30

Intervalo para almoço - 12h30 às 14h

Apresentação - 14h às 14h30

Planilha de Atendimentos da Ouvidoria do Crea-ES
Rodrigo Rigoni - Ouvidor

Palestra - 14h30 às 15h30

Tema: “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

Debates - 15h30 às 15h45

Apresentação | 15h45 às 16h

Ouvidoria da Mútua
Sílvia Cristina Machado Martins – Ouvidora