



**IV Seminário  
Nacional  
de Ouvidores  
do Sistema  
Confea/Crea  
e Mútua**

**14 e 15 de outubro de 2013**

## 14 de outubro de 2013 – 1º Dia – Manhã

**Credenciamento** – 8h30 às 9h15

**Abertura/Cerimonial** 9h15 às 9h45

**Eng. Civ. José Tadeu da Silva**

Presidente do Confea

**Dr. Ricardo Garcia França**

Chefe de Gabinete - Ouvidoria-Geral da União - OGU

**Dr. Eduardo Duailibe Murici**

Ouvidor do Tribunal de Contas da União - TCU

**Dr. Jones de Oliveira Carvalho**

Ouvidor Geral do Estado da Bahia - OGE/BA

**Palestra** 9h45 às 10h45

**Tema:** "A Ouvidoria a serviço da melhoria da gestão das Organizações"

**Palestrante:** Dr. Jones de Oliveira Carvalho

Ouvidor Geral do Estado da Bahia – OGE/BA

**Intervalo** – 10h45 às 11h

**Palestra** 11h às 12h

**Tema:** "Atendimento ao cidadão nas Ouvidorias Públicas"

**Palestrante:** Dra. Ana Paula S. Gonçalves

Coordenadora-Geral de Atendimento ao Cidadão e à Cidadã – CGCID

**Almoço** – 12 às 14h

## 14 de outubro de 2013 – 1º Dia – Tarde

**Apresentação** 14h às 16h

Sistema de Gestão de Ouvidorias

- 14h às 14h30 – Creas SC e CE (Paulo Ruaro e Maria de Nazaré P. Viana)

- 14h30 às 15h – Crea-PA (Emmanuel Matos Palheta)

- 15h às 15h30 – Crea-PR (Rolf Gustavo Meyer)

- 15h30 às 16h – Crea-DF (Matildes Freitas Portela)

**Intervalo** - 16h às 16h15

**Apresentação** 16h15 às 18h

Sistema de Gestão de Ouvidorias

- 16h15 às 17h – Crea-RJ (Sandra Fernandino)

- 17h às 17h30 – Crea-RS (Ana Vasconcelos); Crea-MT (Jesse Rodrigues)

e Ouvidoria do Confea

- 17h30 às 18h – Crea-TO (Ana Karla)

## 15 de outubro de 2013 – 2º Dia – Manhã

**Apresentação** 8h30 às 9h30

Sistema de Gestão de Ouvidorias (Sisouv)

Ouvidoria do Tribunal de Contas da União - TCU

**Palestra** 9h30 às 10h30

**Tema:** "Gestão de conflitos na prática em Ouvidoria"

**Palestrante:** Dra. Hélia Maria de Oliveira Bettero

Adv. da União/Conciliadora da Câmara de Arbitragem da Administração

Federal CCAF/CGU

**Intervalo** – 10h30 às 10h45

**Apresentação** 10h45 às 11h30

Integração do Sistema (Uniformização de procedimentos)

Superintendência de Integração do Sistema do Confea – SIS

Sup. José Gilberto Pereira de Campos

**Apresentação** 11h30 às 12h

- 11h30 às 11h45 - Crea-PB (Alméria Saraiva Victoria Carniato)

Experiências da Ouvidoria do Crea-PB - autonomia e Ouvidoria itinerante

- 11h45 às 12h - Crea-PA (Emmanuel Matos Palheta)

Competências do Ouvidor, da Ouvidoria e padronização de atividades mínimas das Ouvidorias.

**Almoço** – 12 às 13h30

## 15 de outubro de 2013 – 2º Dia – Tarde

**Apresentação** 13h30 às 13h45

- 13h30 às 13h45 - Crea-BA (Selma Diniz Teixeira Barroso)

Experiências da Ouvidoria do Crea-BA (Desafios do Ouvidor)

**Mesa-redonda** 13h45 às 16h45

**Assunto:** Discorra sobre o grau de autonomia da Ouvidoria

Todas as Ouvidorias dos Creas + Confea + Mútua

Cada Ouvidoria terá de 5 a 8 minutos

**Encerramento** 16h45 às 17h00

**Ouça!**

*Ouça com o coração E aja com a razão;*

*Ouça com a razão Falando com o coração;*

*Ouça tudo a volta E apure os seus sentidos;*

*Ouça de muitas formas, Incluindo tudo e a todos*

*(...)*

**Enfim!**

*Inspire-se na criação Ao ouvir a criatura;*

*Ouça com afeição E promova ação e reação.*

*Ouça, principalmente, com muita atenção*

*Ao som do seu coração, Pois, lembre-se:*

*Esta é a sua missão!*

**Rosa M.E.F.C.de Almeida**

**20/06/2011**