

**XVII ENCONTRO ANUAL
FÓRUM NACIONAL DE OUVIDORES UNIVERSITÁRIOS – FNOU
SÃO PAULO – SP: DE 16 A 18 DE AGOSTO DE 2017**

Local do Evento:

Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho” – UNESP (Campus: São Paulo /IFT – Instituto de Física Teórica)
Endereço: Rua Dr. Bento Teobaldo Ferraz, 271 - Várzea da Barra Funda, São Paulo – SP (Cep: 01140-070)
(Campus próximo à Estação Barra Funda)

PROGRAMAÇÃO

| Data | Horário | Tema |
|-------------------------------------|----------------|--|
| 16/08/2017 (quarta-feira) | 15h | Credenciamento: Assinatura da lista de presença Entrega de crachás e material do encontro |
| | 16h | Cerimônia de Abertura / Boas-vindas |
| | 17h | Palestra de Abertura Dr. Gilberto Waller Junior Ouvidor Geral da União Palestra: O código de proteção aos usuários dos serviços públicos |
| | 18h30m | Lançamento do Livro de Ouvidores do FNOU |
| | 19h | Café de Confraternização e Foto Oficial (com todos os Participantes do Evento) |
| | 20h | Encerramento – 1º Dia |
| 17/08/2017 (quinta-feira) | 08h30m | Dra. Adriana Eugênia Alvim Barreiro (Coordenadora da Ouvidoria da FEBRAEC) Dra. Magda Sena Vulcano (Professora da PUC-Campinas) Palestra e Oficina: O valor da mediação na compreensão e resolução dos conflitos: da teoria à prática. |
| | 09h45m | Intervalo |
| | 10h | Oficina (continuação): O valor da mediação na compreensão e resolução dos conflitos: da teoria à prática. |
| | 12h | Almoço |
| | 13h45m | Dra. Maria Suzana Menin Ex-Ouvidora da Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho” - UNESP Palestra: A ouvidoria em uma universidade multicampi: a experiência da UNESP. |
| | 14h45m | Dra. Luciana Bertachini Vice-Presidente da ABO – Seccional São Paulo Palestra: Competências do ouvidor: conquistas e desafios. |
| | 16h | Intervalo |
| | 16h15m | Dra. Maria Irene Bachega Diretora do Departamento Hospitalar e Ouvidora do Hospital de Reabilitação de Anomalias Craniofaciais da Universidade de São Paulo – USP. Palestra: A gestão dos hospitais universitários em tempos de crise e os reflexos na ouvidoria. |

| | | |
|-------------------------------------|--------|--|
| | 16h15m | Dra. Cláudia Maria de Lima Reunião dos Ouvidores locais da UNESP |
| | 18h | Encerramento – 2º Dia |
| 18/08/2017 (sexta- feira) | 08h30m | Sr. Raimer Rezende (Colaborador/Técnico da Ouvidoria Geral da União - OGU) Palestra e Oficina: O atendimento aos cidadãos nas ouvidorias |
| | 10h15m | Intervalo |
| | 10h30m | Oficina (continuação): O atendimento aos cidadãos nas ouvidorias |
| | 12h | Almoço |
| | 14h | Plenária Final (Comunicados / Encaminhamentos / Moções) |
| | 15h | Elaboração da Carta de São Paulo |
| | 16h30m | Encerramento Entrega de Certificados |

| | | |
|--|---------------|---|
| PROGRAMAÇÃO ESPECÍFICA PARA OS OUVIDORES DOS HOSPITAIS UNIVERSITÁRIOS | 08h30m | Mesa 1: O tratamento das manifestações nas Ouvidorias dos Hospitais Universitários Federais Moderadora: Leila Leal Leite (Ouvidora do Hospital Universitário do Piauí) Expositores: - Sra. Edméia Barrios de Azambuja Gonçalves (Ouvidoria do Hospital Universitário Grande Dourados); - Sra. Edilene Maria Vasconcelos Ribeiro (Ouvidoria da Maternidade Escola Assis Chateaubriand); - Sr. Ricardo Bueno (Ouvidor do Hospital do Coração – Hcor / SP). (Observação: cada expositor terá um tempo de até 20min. Os outros 45min serão destinados para perguntas/debates pelo público participante/plateia). |
| | | Intervalo |
| | 10h30m | Mesa 2: A gestão da LAI nas Ouvidorias dos Hospitais Universitários Federais Moderadora: Jucélia Coutinho Barros Macedo (Ouvidora do Hospital Universitário de Sergipe) Expositores: - Sr. Evandro Donizeti de Souza (Ouvidoria do Hospital Escola Triângulo Mineiro); - Sr. Sérgio Braz da Silva (Ouvidoria do Hospital de Clínicas); - Sra. Priscila Coradi (Colaboradora/Técnica da Ouvidoria Geral da União – OGU). (Observação: cada expositor terá um tempo de até 20min. Os outros 45min serão destinados para perguntas/debates pelo público participante/plateia). |
| | | Almoço |
| | 14h | Plenária Final (Comunicados / Encaminhamentos / Moções) |
| 18/08/2017 (sexta- feira) | | |

| | | |
|--|--------|---|
| | 15h | Elaboração da Carta de São Paulo |
| | 16h30m | Encerramento Entrega de Certificados |

(*) Esta programação poderá sofrer alterações, sem aviso prévio.

Observações:

1) O XVII Encontro do FNOU ocorrerá no Auditório da **Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho” – UNESP** (Campus: São Paulo/IFT – Instituto de Física Teórica), localizado no seguinte endereço:

Rua Dr. Bento Teobaldo Ferraz, 271 - Várzea da Barra Funda, São Paulo – SP (Campus próximo à Estação Barra Funda);

2) A participação no evento é gratuita, garantida aos 100 (cem) primeiros inscritos/confirmados, que deverão realizar as devidas inscrições até o dia 06/08/2017 (impreterivelmente) somente no site do FNOU (<http://www.fnou.com.br>). A programação e o formulário eletrônico de inscrições estão disponíveis no endereço: <http://www.fnou.com.br/site/eventos.html> ;

3) Os participantes devem estar atentos ao preenchimento correto do nome (completo) e do e-mail no formulário eletrônico de inscrições, uma vez que com estes dados serão emitidos os Certificados de Participação e será realizado o envio da mensagem de confirmação da inscrição no evento;

4) A entrega dos Certificados de Participação ocorrerá no dia 18/08/2017, estando condicionada à assinatura das listas de presença durante os 3 (três) dias de evento;

5) As reservas/pagamento de passagens/hospedagens, bem como todos os outros custos pela participação no evento (tais como alimentação e deslocamentos) são de inteira responsabilidade de cada participante inscrito no evento e/ou de sua instituição de origem;

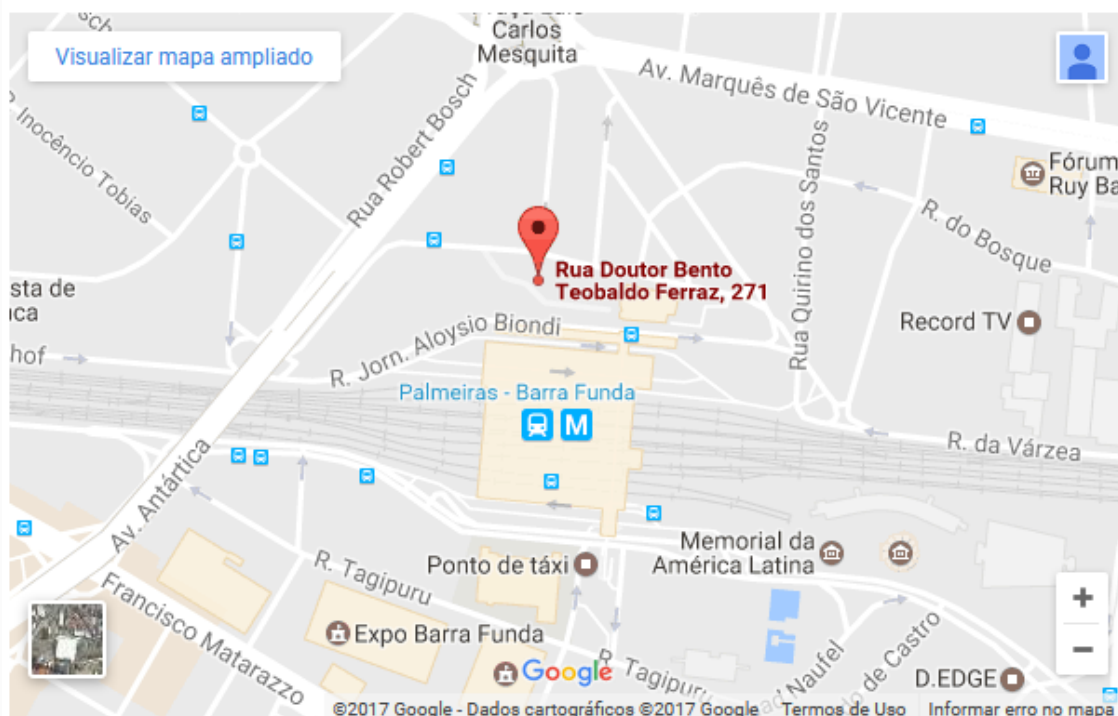
6) Para consultar um mapa do local do evento, clique no seguinte link (ou copie o endereço e coloque na barra de endereços do seu navegador):

<https://www.google.com.br/maps/place/Instituto+de+F%C3%ADsica+Te%C3%B3rica+-+IFT+-+Unesp+-+S%C3%A3o+Paulo/@-23.5242779,-46.6654425,15z/data=!4m5!3m4!1s0x0:0x296ade64ca042a15!8m2!3d-23.5242779!4d-46.6654425>

7) A escolha do local do evento, bem como sua data, ocorreu por meio de uma proposta e aprovação no evento do FNOU realizado em 2016, destacando-se os princípios da economicidade e da facilidade de deslocamento/logística/variedade de hotéis como fatores relevantes. Nesse sentido, a Comissão Organizadora do XVII Encontro do FNOU apresenta as seguintes informações para auxiliar os participantes do evento nos processos de tomada de decisão individual para compra de passagens aéreas, reserva/pagamento de hotéis e deslocamentos terrestres:

7.1) Mapa do local do evento

Localização e como chegar



Este mapa poderá ser visualizado/ampliado através do seguinte endereço:
<http://www.ift.unesp.br/br/#!/localizacao>

7.2) A UNESP (Campus São Paulo / IFT) está localizada no bairro da Barra Funda, na zona Oeste de São Paulo. Fica ao lado do Terminal da Barra Funda, um terminal de ônibus, metrô e trem. A forma mais fácil de chegar ao instituto, portanto, é de transporte público.

Ônibus (do Aeroporto de Guarulhos)

Do Aeroporto Internacional de Guarulhos (GRU) há um ônibus direto do aeroporto cujo ponto final é o Terminal da Barra Funda. É um ônibus com ar-condicionado e internet, operado pela empresa "Airport Bus Service". As partidas ocorrem a cada hora, aproximadamente. No aeroporto de Guarulhos a passagem pode ser adquirida no Terminal 2, setor de desembarque, próximo aos guichês das empresas de aluguel de carros.

Do terminal da Barra Funda para o Aeroporto Internacional de Guarulhos (GRU) também há um ônibus direto, podendo o passageiro fazer a compra de seu bilhete no guichê (43) que se encontra no setor noroeste do terminal (no primeiro andar). Os ônibus partem do térreo.

Ônibus + metrô (do Aeroporto de Guarulhos)

Outra opção é pegar um ônibus (Linha Tatuapé) que parte do Terminal 2 (setor de desembarques) até o metrô Tatuapé. De lá pegar o metrô linha 3 vermelha até o Terminal da Barra Funda. O custo total é de aproximadamente R\$ 8,00.

Táxi/Uber (do Aeroporto de Guarulhos)

A partir do aeroporto é possível pegar um táxi, mas é importante salientar que o aeroporto se encontra em outro município (Guarulhos) e, portanto, o preço da viagem pode exceder R\$ 100,00. Em horários de pico não há vantagens.

Ônibus (do Aeroporto de Congonhas)

De transporte público é possível pegar um ônibus até uma estação de metrô. Por exemplo, do lado de fora do terminal de embarque do aeroporto, tomar o ônibus 675I-10 "Metrô São Judas". Embarcar no metrô sentido Tucuruvi. Trocar na Sé e tomar a linha 3 vermelha, sentido Barra Funda.

Táxi/Uber (do Aeroporto de Congonhas)

A opção mais simples a partir do Aeroporto de Congonhas (CGH) é utilizar um serviço de transporte particular (táxi ou Uber), usando como referência de destino o terminal da Barra Funda (ao lado da Marginal do Tietê).

Ônibus + metrô (do terminal rodoviário do Tietê)

O terminal rodoviário do Tietê é servido pela linha azul do metrô. Seguir sentido Jabaquara até a estação Sé. De lá pegar a linha vermelha sentido Barra Funda até a estação final.

8) A escolha/reserva/pagamento do hotel é de responsabilidade de cada participante, que poderá usar como fontes de pesquisa os seguintes sites:

www.booking.com

www.trivago.com.br

www.decolar.com

www.hoteis.com

9) Próximo ao campus/local onde será realizado o XVII Encontro do FNOU há os seguintes restaurantes (sugeridos pela UNESP), sendo todos com serviço *self service*:

- Restaurante Tanta Felicitá
- Restaurante Moça Prendada
- Restaurante Seletto
- Restaurante Suprema

10) A inscrição no XVII Encontro do FNOU implica automaticamente na concordância com as regras do evento, explicitadas neste documento de Programação.