



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PARANÁ

## 1º ENCONTRO NACIONAL DE OUVIDORIAS PÚBLICAS – ENOP



### Descrição do Evento

**Evento:** 1º Encontro Nacional de Ouvidorias Públicas – ENOP.

**Datas:** Dias 17 e 18 de agosto de 2021

**Horários:** Manhãs: das 9h às 12h / Tardes: das 13h30min às 18h.

**Formato:** Palestras com transmissão ao vivo pelo canal do TRE/PR no Youtube



## TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PARANÁ

A Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral do Paraná organizou a realização do 1º Encontro Nacional das Ouvidorias Públicas - ENOP, em parceria com a Ouvidoria do Tribunal Superior Eleitoral e com o Colégio Nacional de Ouvidores da Justiça Eleitoral, reunindo grandes especialistas em suas áreas, sem qualquer dispêndio de recursos públicos para a contratação e palestrantes que generosamente compartilharam seus conhecimentos, experiências, técnicas e ferramentas para contribuir para a melhoria do atendimento das demandas de usuários de serviços públicos.

Por meio desse encontro, a Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral do Paraná (TRE/PR) buscou dar cumprimento à agenda de capacitação dos integrantes de Ouvidorias, proposta pelo Acordo de Cooperação Técnica que deu origem à Rede Escuta Cidadão – Mãos que se unem, composta pelas Ouvidorias do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná (TJ/PR), do Tribunal Regional Eleitoral do Paraná (TRE/PR), do Tribunal Regional do Trabalho da 9ª Região (TRT/PR), do Ministério Público do Estado do Paraná (MP/PR), da Defensoria Pública do Estado do Paraná (DPE/PR) e da Ordem dos Advogados do Brasil – Seção do Paraná (OAB/PR).

Os objetivos imediatos envolveram a promoção de esforços e o engajamento dos representantes das Ouvidorias Públicas para a necessidade de especializar a formação de seu corpo de atendentes, incrementar a formação técnica de profissionais com atuação em Ouvidorias Públicas, além de fomentar o desenvolvimento de competências comportamentais e relacionais, favorecendo as interações com os usuários e a qualidade do atendimento das demandas.

Também se buscou o fortalecimento da imagem das instituições envolvidas e de suas ouvidorias, a valorização do diálogo, da transparência, da busca pela melhoria contínua, da competência e eficácia, da presteza, da razoabilidade, do reconhecimento de eventuais falhas, do atendimento igualitário e universal e do respeito às leis, normas e princípios da Administração Pública.

Importante consignar que a promoção do 1º ENOP alinhou-se ao cumprimento da Meta de n.º 9 do Conselho Nacional de Justiça – CNJ, que é a de integrar o Poder Judiciário nos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável da Agenda 2030 da ONU, difundindo o conhecimento e aproximando o cidadão do Poder Judiciário, prevenindo conflitos e proporcionando a ampliação da cultura da paz e não violência.

O Pacto Global da Organização das Nações Unidas – ONU, do qual o Tribunal Regional Eleitoral do Paraná é signatário desde 2019, tem a missão de engajar as empresas para uma nova agenda de desenvolvimento sustentável para o período de 15 anos, a Agenda 2030, composta pelos 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável – ODS.

Desse modo, além da troca de experiências, conhecimentos e informações entre ouvidorias e palestrantes de todo país, a organização desse projeto de capacitação de operadores de ouvidorias públicas reiterou o comprometimento da Justiça Eleitoral com os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável da Agenda 2030 da Organização das Nações Unidas - ONU.

De acordo com avaliação promovida pela Seção de Gestão da Sustentabilidade do TRE/PR, verificou-se que a realização deste evento contemplou especificamente o ODS n.º 10 - Redução de desigualdades, com repercussões também nos ODS de n.º 4 - Educação de Qualidade, n.º 16 - Paz, Justiça e Instituições Eficazes e n.º 17 - Parcerias e Meios de Implementação.

O evento também atendeu aos parâmetros da acessibilidade na medida em que contou com o serviço de Intérprete da Linguagem Brasileira de Sinais – LIBRAS - Solicitação via doc. pad n.º 190327.2021, criado pela Seção de Cerimonial, a pedido da Ouvidoria.



## TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PARANÁ

**LINKS DE ACESSO AOS VÍDEOS (Após várias edições promovidas pela Seção de Produção Audiovisual visando a correção de falhas na transmissão, houve o perdimento de trechos e respectivas visualizações).**

DIA 17 de agosto – Manhã.

Disponível em:

[https://www.youtube.com/watch?v=9WQ\\_hpHv-IY&t=2946s](https://www.youtube.com/watch?v=9WQ_hpHv-IY&t=2946s) (vídeo com 850 visualizações)

DIA 17 de agosto – Tarde.

Disponível em:

[https://www.youtube.com/watch?v=\\_v6tESk18ks&t=832s](https://www.youtube.com/watch?v=_v6tESk18ks&t=832s) (vídeo com 800 visualizações).

DIA 18 de agosto – Manhã – 1ª parte.

Disponível em:

[https://www.youtube.com/watch?v=X77sqm4t7ZE&list=PLgDBodqbt8c14esSzuPrhV\\_Ng7VxBNC0D&index=4](https://www.youtube.com/watch?v=X77sqm4t7ZE&list=PLgDBodqbt8c14esSzuPrhV_Ng7VxBNC0D&index=4) (vídeo conta com 838 visualizações)

DIA 18 de agosto – Manhã – 2ª parte.

Disponível em:

[https://www.youtube.com/watch?v=kBCO4fDjsVQ&list=PLgDBodqbt8c14esSzuPrhV\\_Ng7VxBNC0D&index=5](https://www.youtube.com/watch?v=kBCO4fDjsVQ&list=PLgDBodqbt8c14esSzuPrhV_Ng7VxBNC0D&index=5) (vídeo conta com 594 visualizações)

DIA 18 de agosto – Tarde

Disponível em:

[https://www.youtube.com/watch?v=anISucuDb3w&list=PLgDBodqbt8c14esSzuPrhV\\_Ng7VxBNC0D&index=6](https://www.youtube.com/watch?v=anISucuDb3w&list=PLgDBodqbt8c14esSzuPrhV_Ng7VxBNC0D&index=6) (vídeo conta com 776 visualizações)

**MÉDIA DE PÚBLICO AFERIDO PELA SEÇÃO DE CERIMONIAL - 4.219 visualizações pelo Youtube.**

### **PROGRAMAÇÃO:**

*17/08/21*

09:00 - Abertura

Des. Tito Campos de Paula - Presidente TRE-PR

Des. Vitor Roberto Silva - Vice-Presidente e Corregedor do TRE-PR

Des. Altair Lemos Júnior - Presidente do COJUD

Simone Trento - Ouvidora do TSE

Kamile Moreira Castro - Presidente do COJE

Thiago Paiva dos Santos - Juiz Membro da Corte e Ouvidor do TRE-PR

09:20 - Conferência - A Ouvidoria Pública no Poder Executivo Federal: Tutela de direitos e melhoria da gestão - Valmir Gomes Dias – Ouvidor-Geral da União em substituição à participação do Min. Wagner do Rosário – Ministro da Controladoria-Geral da União



## TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PARANÁ

10:00 - Palestra – Liderança - Renata Malheiros Henriques - Coordenadora Nacional de Empreendedorismo Feminino do SEBRAE e Co-fundadora Alumna Mentoria

10:40 - Enfoque: A defesa do usuário do serviço público - Claudia Silvano - Chefe de Departamento do Procon-PR

11:10 - Talks - A relação entre a LGPD e a LAI - Simone Trento - Juíza Auxiliar da Presidência do TSE e Juíza Ouvidora do TSE e Eliane Bavaresco Volpato - Assessora chefe da Ouvidora do TSE

11:40 - Enfoque: A Função Social das Ouvidorias - Persio Oliveira Landim - Ouvidor do TRE-MT

13:30 - Enfoque: Inovação no setor público e no controle social – Doutora Ana Carla Bliacheriene - Professora de Direito da USP

14:10 - Oficina: Comunicação Não-Violenta - Adriana Accioly Gomes Massa - Professora Universitária

16:10 - Oficina: Linguagem Cidadã - Melissa Diniz Medroni - Jornalista e Servidora do TRE-PR

17:10 - Oficina: Produtividade com gerência - gestão de carreiras - Marcus Bittencourt - Advogado da União

### *18/08/21*

09:00 - Talks: Os pilares das Ouvidorias  
Kamile Moreira Castro - Juíza Eleitoral e Presidente do COJE  
Thiago Paiva dos Santos - Juiz Titular e Ouvidor do TRE-PR

09:30 - Enfoque: Instrumentos para o Fortalecimento Ouvidorias  
Des. Edmilson Antonio de Lima - Desembargador Ouvidor do TRT da 9ª Região – Paraná

10:00 - Palestra: Melhores resultados com Gestão de Pessoas  
Franciele Pereira Zazycki – Psicóloga

10:50 - Enfoque: A Ouvidoria como ferramenta de participação social  
Ederson Patrick Severo Machado - Ouvidor Geral do TCE-PR

11:20 - Palestra: Aplicação da LGPD – Doutor Rodrigo Pironti Aguirre de Castro - Pós-Doutor pela Universidad Complutense de Madrid

13:30 - Enfoque: Ouvidoria e Mediação - Mozar de Ramos - Coordenador de Desenvolvimento e Saúde do TRE-PR



## TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PARANÁ

14:00 - Talks: Ouvidoria e a Sociedade – Doutora Marilena Winter, Vice-Presidente da Ordem dos Advogados do Brasil, Seção Paraná e Maria Helena Kuss - Ouvidora Geral da Ordem dos Advogados do Brasil – Seção do Paraná

14:30 - Oficina: Neurocomunicação - Cida Stier - Fonoaudióloga e mentora em Media Training

16:00 - Desenvolvendo a cultura da paz, do diálogo e da convivência ética - Adriana Eugênia Alvim Barreiro - Vice Presidente da Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman

17:30 - Enfoque: Descomplicando o judiciário - Luís Felipe Avelino Medina - Juiz Membro substituto do TRE-AM



## TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PARANÁ

### RELATÓRIO DE CONTEÚDO DAS PALESTRAS:

#### **DIA 17 de agosto – Manhã.**

Disponível em: [https://www.youtube.com/watch?v=9WQ\\_hpHv-IY&t=2946s](https://www.youtube.com/watch?v=9WQ_hpHv-IY&t=2946s) (vídeo com 850 visualizações)

**1) Conferência de Abertura – Tema: A Ouvidoria Pública no Poder Executivo Federal: Tutela de direitos e melhoria da gestão** - Proferida por Valmir Gomes Dias – Ouvidor-Geral da União em substituição à participação do Min. Wagner do Rosário – Ministro da Controladoria-Geral da União (faixa da apresentação 00:01:10 a 00:24:05)

Abordagens: Ouvidoria Pública no Poder Executivo Federal; Concurso Cidadania em foco; Premissas a serem compreendidas para o cumprimento do papel institucional das ouvidorias; Sistema de Ouvidoria o Poder Executivo Federal – SISOUV: criação de um ambiente de segurança jurídica: normatização, tecnologias, competências, controles; Lei n.º 13.460/2017 – Código de defesa dos usuários de serviços públicos; Lei n.º 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação; Lei n.º 13.608/2018 – Lei de Proteção aos Denunciantes; Portaria CGU n.º 581/2021 - primeira consolidação de normas operacionais do SISOUV; Manuais técnicos; Plataforma Fala.BR com adesão de 2,4 mil ouvidorias pela Rede Nacional de Ouvidorias: Selo de segurança, encaminhamento de processos entre todas as instituições usuárias, ferramentas de pseudonimização de identidade de denunciante, controle de acesso às manifestações e rastreabilidade de resultados, geração de relatório aos gestores, gratuidade e transparência com consulta pelo painel Resolveu. Plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços, com mais de 5 mil serviços da Controladoria-Geral de União em um único lugar; Ferramenta de Inteligência Artificial para análise e qualificação de denúncias de auxílio na resolutividade de demandas: Ferramenta de Análise de Risco de Ouvidorias – FARO; Programa de formação continuada em Ouvidoria – Profoco com mais de 69.6 mil certificados emitidos em 2020: seminários e oficinas, cursos presenciais, cursos e treinamentos à distância, certificação em ouvidoria pública e pós-graduação em ouvidoria pública; Controles para medição da capacidade da ouvidoria pública, Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública – MmouP, mandatos específicos, projetos e articulação interinstitucional, processos e gestão estratégica, capacidades, autonomia, infraestrutura e gestão de recursos; Evolução das manifestações e denúncias na plataforma do Fala.BR

**2) Palestra – Tema: A defesa do usuário do serviço público** – Proferida por Claudia Silvano - Pedagoga, Advogada, Chefe de Departamento do Procon/PR. (faixa da apresentação 00:25:11 a 00:52:24)

Abordagens: Formas de o consumidor buscar a tutela de seus direitos especialmente em relação ao serviço público. Meios de facilitar a acesso aos mecanismos de reclamação para a solução dos conflitos. Plataforma Consumidor.gov.br política pública de defesa do consumidor disponibilizada pelo Procon PR, reunião de dados como os maiores



## TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PARANÁ

fornecedores e adesão dos maiores fornecedores ofensores em termos quantitativos. Análise de dados e identificação dos maiores problemas para que se corrijam processos. Diferença do Reclame Aqui. Outros canais de atendimento preliminar do Procon PR além da plataforma Consumidor.gov.br é a Carta de Informação Preliminar – CIP; Plataforma de BI de interface pública denominada Paraná em números; Processo Administrativo; Função residual das ouvidorias de ser acionada quando não há resolução da demanda pelos canais ordinários de atendimento preliminar; Publicidade dos dados de forma simples para que se confira a transparência e se possam identificar os problemas para correção de processos; Diálogo, cooperação e força política para apontar soluções; pedido de divulgação da plataforma Consumidor.gov.br.

**3) Palestra – Tema: Liderança** - Proferida por Renata Malheiros Henriques - Coordenadora Nacional de Empreendedorismo Feminino do SEBRAE e cofundadora Alumna Mentoria. Mestre em Desenvolvimento Internacional pela Universidade de Cambridge, Reino Unido e membro da rede de mulheres e liderança da Universidade de Columbia, EUA (faixa da apresentação 00:53:39 a 01:36:37)

Abordagens: Competências dos líderes do século XXI, onde os líderes devem focar sua atenção: 1) visão estratégia – visão de futuro 2) gente: estamos com as pessoas certas nos lugares certos? Diversidade e inclusão de pessoas, tripé de ouro: diversidade de equipes heterogêneas (criatividade), inovação e eficiência com eficácia; Transformação digital; Transformação de consciência; Como o lado direito do cérebro irá comandar o mundo - Citação do livro “A whole new mind”, de Daniel Pink. O lado direito do cérebro e funções de comando: os 6 sentidos: design, storytelling, sinfonia, lúdico, propósito e empatia; barreiras invisíveis adicionais para alguns grupos; o poder do exemplo; crenças limitantes dos vieses inconscientes passadas de geração em geração; o segredo está nas soft skills, competências técnicas (hard skills) *versus* competências socioemocionais (soft skills); labirintos da liderança; comunicação e persuasão e autoconfiança; rituais das conversas e estilos linguísticos; os 3 elementos da retórica Aristotélica: 1) Ethos: credibilidade, reputação; 2) Pathos: emoções e 3) Logos: lógica, dados; A síndrome do impostor, a procrastinação e a autosabotagem; A mudança cultural e o poder das redes; Tipos de redes: operacionais, pessoais e estratégicas e sugestões de leitura.

Vídeos de apoio:

[https://youtu.be/2EYiYF\\_Tb7Y](https://youtu.be/2EYiYF_Tb7Y);

<https://www.youtube.com/watch?v=5sk51Onnl5M>;

<https://www.youtube.com/watch?v=w12P9psqH4s>;

<https://www.youtube.com/watch?v=UfcTuQfHKE0>

<https://www.youtube.com/watch?v=vkjWjyUywuA>

<https://www.youtube.com/watch?v=w12P9psqH4s>

**4) Palestra – Tema: A Função Social das Ouvidorias** - Proferida por Pêrsio Oliveira Landim - Juiz substituto e Ouvidor do TRE/MT. Advogado. Presidente da 4ª Subseção da OAB/MT. Professor faculdade Unicentral. (faixa da apresentação 01:37:36 a 01:49:53)



## TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PARANÁ

Abordagens: Considerações sobre os desafios impostos pela pandemia a comunicação. Ações de interesse público. Função de oferta e acolhimento a demandas de forma generalizada. Facilidade de acesso a informação. Ferramentas de gestão. Demandas. Interação com outras entidades e Ouvidoria da mulher.

### **DIA 17 de agosto – Tarde.**

Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=v6tESkl8ks&t=832s> (vídeo com 800 visualizações).

**5) Palestra – Tema: Inovação no setor público e no controle social** – Proferida pela Dra. Ana Carla Bliacheriene - Advogada. Professora de Direito da USP, no curso de Gestão de Políticas Públicas. Mestre e doutora em Direito das Relações Sociais pela PUC-SP. Atua nas áreas de inovação, Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), novas tecnologias aplicadas à gestão pública e Smart Cities (cidades inteligentes), finanças públicas e orçamento, gestão de políticas públicas, controle, eficiência e transparência do Estado e da administração pública. (faixa da apresentação 00:59:00 a 00:44:10)

Abordagens: Inovação no setor público e no controle social com enfoque nas ouvidorias. Contexto da revolução 4.0 sob o aspecto do uso de novas tecnologias, big data, mineralização de dados, inteligência artificial, robótica, internet das coisas, aprendizado de máquina, blockchain e outras que estão surgindo, e de tecnologias da informação e comunicação (TICs) para a produção, armazenamento e processamento de dados. O uso das tecnologias da informação e da comunicação para a produção, armazenamento e processamento de dados. O Estado é um grande captador e um grande produtor de dados no tocante a administração pública e políticas públicas. Aferição de dados para organização de atividades e qualificação da prestação de serviços públicos. Inovação do setor público e o controle social e impactos na participação social. Transições da revolução 4.0 abre caminhos para mudanças nas relações econômicas, sociais e nas relações entre os cidadãos e Estados (participação social). Efeitos mais rápidos do que a capacidade do processo de regulação estatal. Dentre os grandes dilemas do século XXI, A crise do COVID-19 evidenciou a necessidade do resgate de mecanismos de autonomia decisória, fortalecimento de um ambiente de cooperação e coordenação federativa e buscar reformas ou inovações que eliminem distorções e favoreça sua legitimidade (base do poder estatal) e poder de ação. Protagonismo do Estado na entrega de soluções. A ideia de como o governo toma decisões políticas (governança) se essas decisões afetam políticas públicas e a prestação dos serviços, o Estado tem que abrir a participação da sociedade e o controle dessas ações. A perda de legitimidade estatal quando o Estado negligencia o diagnóstico do cidadão das necessidades públicas. A ouvidoria é porta de entrada qualificada de participação social. A participação social e o controle qualificado como etapa importante e necessária do ciclo das políticas públicas, da agenda à sua avaliação e retroalimentação. Entendimento moderno de governança multinível. Integração entre a teoria da administração pública participativa e governança multinível. Estados como hubs de inovação. Organizações públicas empreendedores capazes de criar, arriscar e explorar é central no modelo da revolução 4.0 e das sociedades digitais, sociedades abertas, da informação (wise society). Problemas complexos e multisetoriais do sec. XXI requerem caminhos cooperativos da ambiência pública e privada e participação social e coprodução e análise conjunta de decisões e de efeitos. Sociedades





## TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PARANÁ

em rede requerem compartilhamento de autoridade. Crises de legitimidade das instituições que não são capazes de dar a resposta efetiva, que não estão abertas a inovações e transformações digitais. Experimentação permanente e adequação de novos patamares de entrega como melhoras progressivas de indicadores. Laboratórios de inovação na administração pública. Inovação como prática de gestão e como política pública; Bons resultados da inovação; Avanços já consolidados: ampliação de mecanismos de transparência, governo aberto e responsabilização (accountability), transparência, governo eletrônico (e-gov, e-administração pública, e-serviços públicos, e-democracia) como facilitação do acesso e da participação cidadã na administração pública; governança eletrônica (e-governança), novos arranjos de políticas públicas com o papel mais ativo do cidadão na produção de bens públicos; governo digital. Modelos de transformação digital dos governos. O papel das ouvidorias na transformação da relação entre estado e cidadão.

**6) Palestra – Tema: Comunicação não violenta** – Proferida por Adriana Accioly Gomes Massa - Mestre em Organizações e Desenvolvimento, graduada em Serviço Social e em Direito, de diversas formações complementares, especialmente na área de tecnologias sociais, ferramentas de transformações sistêmicas e educação socioambiental. Formadora e Facilitadora de Justiça Restaurativa pela Ajuris-RS e pelo IIRP - *International Institute for Restorative Practices*. Facilitadora de processos colaborativos, de transformação de conflitos e de Comunicação Não Violenta. É professora universitária. Também professora da EMAP com a disciplina métodos consensuais de solução de conflitos. Atua também na assessoria do GMF, Grupo de Monitoramento e Fiscalização do Sistema Carcerário e Socioeducativo do TJPR. (faixa da apresentação 00:48:15 a 02:26:49 )

Abordagens: Método idealizado pelo psicólogo Marshall Rosenberg (1934-2015). Apresentado por renomados autores como comunicação que se baseia em habilidades de linguagem e comunicação que fortalecem a capacidade de continuarmos humanos, mesmo em condições adversas. A linguagem como subproduto da comunicação, que é originada da nossa capacidade de simbolizar. Processo que nos mantém conectados à nossa vida interior e à vida que os outros manifestam. CNV é uma combinação de pensamento e linguagem.

Componentes da comunicação não violenta: Observar sem julgamento e avaliação, identificar o sentimento que está vivo, identificar a necessidade escondida por trás deste sentimento, deixar claro o que precisa para atender as necessidades.

Quando combinamos observação com avaliações, as pessoas tendem a receber como crítica e resistir ao que dizemos. Propostas atividades interativas para identificação de julgamentos e sentimento. O desencadeamento e controle da raiva. Métodos para lidar com a raiva: 1) identificação do estímulo, diferenciando-o das avaliações e julgamentos que ocorrem no processo de pensamento, 2) identificar a imagem interna ou julgamento que causou a raiva; 3) transformar a imagem interna com julgamentos na necessidade que ela manifesta, identificando a necessidade que está por trás desse processo, a atribuição da culpa ao outro; 4) possivelmente a raiva foi transformada em uma emoção, como tristeza ou frustração, e a partir daí expressar esse sentimento, esclarecendo qual necessidade está desatendida. Análise da vergonha *versus* culpa ensinando que quanto



## TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PARANÁ

estamos envergonhados nos sentimos inclinados a nos proteger, culpando alguém ou algo como a origem do nosso desconforto emocional. Identificação de sentimentos e necessidades. Pedido: buscando atender as nossas necessidades. Pedido *versus* exigência. Portas para como atender nossas necessidades. Pessoa ou objeto, fazer por si mesmo, outra pessoa ou algo, oferecer a outro o que desejo, enlutar a necessidade ou estratégia. Processos proporcionados pela CNV: Autoempatia: autoconexão, como conexão com o que está vivo em nós e a Empatia, como conexão com o que está vivo no outro, o que proporciona a Expressão Autêntica ou Interconexão, com o comunicar ao outro o que está vivo em nós.

**7) Palestra – Tema: Linguagem Cidadã** - Proferida por Melissa Diniz Medroni - Jornalista formada em Comunicação Social pela Universidade Federal do Paraná (UFPR) e pós-graduada em Leitura de Múltiplas Linguagens pela Pontifícia Universidade Católica do Paraná (PUCPR). Chefe da Seção de Produção Jornalística do TRE/PR, editou a Cartilha de Linguagem Cidadã do TRE-PR e participou da criação da Central de Combate à Desinformação Gralha Confere. Na iniciativa privada, trabalhou nas redações do portal Folha de Londrina e das revistas Top Magazine e Top View e em assessorias de comunicação do setor público e da iniciativa privada. Foi colaboradora do jornal Gazeta do Povo. É autora do livro “Museus do Paraná”, da Secretaria de Estado da Cultura, e do livro “Corredor Polonês”, da Editora Barbante. (faixa da apresentação 02:27:25 a 03:21:52)

Abordagens: Apresentação da Linguagem cidadã é uma forma de comunicação usada para transmitir informações de maneira simples, objetiva e inclusiva, de modo que a pessoa entenda sem precisar reler o texto várias vezes ou pedir para alguém repetir a mesma mensagem. Requisitos: 1 – que a pessoa possa encontrar facilmente o que procura; 2 – que a pessoa compreenda o que encontrou; e 3 – que a pessoa possa usar a informação. A informação em linguagem simples, que não significa linguagem formal, pode constar em um e-mail, uma página na internet, em um atendimento por mensagem de texto, em um formulário, etc.

Surgimento nos anos 40 na Inglaterra e Estados Unidos (onde é chamada de plain language) e hoje vários países adotam a iniciativa de uso da linguagem simples no setor público. Inglaterra – Crystal Mark (1979) e EUA – Plain Writing Act (2010). No governo de Barack Obama todos os documentos do governo federal, principalmente os que digam respeito a direitos, benefícios e impostos devem ser escritos de forma clara.

O serviço público é formado em sua grande parte por pessoas relacionadas ao contexto jurídico razão pelas quais os termos e palavras do jargão jurídico são padrão na administração pública, apesar de serem difíceis para a maioria das pessoas. Dados de que cerca de 3 em cada 10 brasileiros são analfabetos funcionais, ou seja, tem muita dificuldade para fazer uso da leitura e escrita no cotidiano. Normativos relacionados aos direitos que as pessoas têm à simplicidade e acessibilidade da língua. Lei n.º 13.105/2015 – Novo Código de Processo Civil; Lei n.º 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados, que garante aos titulares de exatidão e clareza no tratamento de dados pessoais; Projeto



## TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PARANÁ

de lei n.º 6.256/2019 – Institui a Política Nacional de Linguagem Simples nos órgãos e entidades da administração pública direta e indireta; Resolução CNJ n.º 376/2021 – institui o emprego da flexão de gênero para nomear profissão ou demais designações; Lei n.º 12.527/2011 – lei de acesso à informação, em seu art. 5º garante o direito ao acesso à informação de forma transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão. Lei Complementar n.º 95/1998 – estabelece que as leis serão redigidas clareza, precisão e ordem lógica. Requisitos: uso de frases curtas e concisas; construção de orações em ordem direta, evitando-se preciosismo, neologismo e adjetivação dispensável; uniformidade do tempo verbal, preferência ao uso do presente ou futuro simples do presente; evitar abusos linguísticos, busca da perfeita compreensão do objetivo da lei e clareza de conteúdo. Expressar a ideia por meio da repetição de palavras, o que inclusive melhora o posicionamento do assunto nas ferramentas de busca; evitar expressões ou palavras com duplo sentido; escolher termos que tenham o mesmo significado na maior parte do território nacional e evitar expressões locais ou regionais, usar apenas siglas consagradas e a primeira menção deve ser acompanhada da explicação; grafar por extenso referências a números e porcentuais, exceto data, número de lei e nos casos em que houver prejuízo para a compreensão do texto; indicar expressamente o dispositivo objeto da remissão, em vez de usar expressões como anterior, seguinte, etc.

Mudança cultural: Campanha AMB (2005): Simplificação da linguagem jurídica - Cartilha sobre como desmistificar o juridiquês; Macrodesafio da Estratégia Nacional do Poder Judiciário (CNJ): Fortalecimento Relação Institucional com a sociedade. Cidadania: interagir com as leis, direitos e deveres. Canal comunica simples. Manual ampliado de linguagem inclusiva. Laboratório de inovação do governo do Estado do Ceará – IRIS, Laboratório de inovação da prefeitura municipal de São Paulo, que tem cartilhas e manuais. Diretrizes da linguagem cidadã: 1) Hierarquia (método pirâmide invertida do jornalismo onde as informações mais importantes devem aparecer no primeiro parágrafo; 2) vocabulário; 3) Clareza, uso de frases curtas (com até 20 palavras), objetivas e diretas; 4) Objetividade; 5) design, investimento na organização do texto, por exemplo carta de multa de transito da Prefeitura de São Paulo com QR Code; 6) empatia e acessibilidade.

Seis passos para escrita objetiva; Exemplos práticos de uso da técnica de simplificação da linguagem; Linguagem como instrumento de inclusão: flexão de gênero, palavras e expressões de origem racista ou de origem pejorativa. Capacitismo (preconceito contra pessoa com deficiência). Orientação sexual. Identidade de gênero. Manual de cumprimento da Resolução n.º 348/2020 - CNJ, de junho/21, que traz diretrizes de tratamento da população LGBTI+. Ageísmo (preconceito contra pessoas com idade diferente, em especial pessoas com mais idade).

**8) Palestra – Tema:** Produtividade com gerência - gestão de carreiras - Proferida por Marcus Bittencourt - Advogado da União - AGU e Professor de Inovação da escola de carreiras. Marcus Bittencourt é professor e Mestre em Direito do Estado pela Universidade Federal do Paraná (UFPR). Atualmente, Marcus é Advogado da União



## TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PARANÁ

(AGU) e palestrante internacional, atuando e coordenando diversos estudos na área jurídica. Professor de cursos de Direito Online pela Escola de Magistratura Federal do Paraná – ESMAFE/PR. Acumula mais de 3 milhões de visualizações em seu canal do Youtube. Professor e membro do Corpo Científico do Instituto de Direito Romeu Felipe Bacellar, Membro do Instituto dos Advogados do Paraná e Mentor do Projeto “Seja um Professor Inesquecível” do Instituto Mentoring Curitiba. (faixa da apresentação 03:27:24 a 04:14:40)

Abordagens: Liderança. Autogestão. Hierarquia. Valorização de pessoas. Valorização do gestor público. Relacionamentos humanos. Neurociência. Produtividade. Habilidades comportamentais. Ser humano multitarefas. Armadilhas e técnica para melhoras na concentração e ganhos de produtividade.

**9) Talks – Tema: A relação entre a LGPD e a LAI – Participantes: 1) Doutora Simone Trento** - Juíza Auxiliar da Presidência do TSE e Juíza Ouvidora do TSE. Doutora e Mestre em Direito Processual Civil pela Universidade Federal do Paraná (UFPR). Especialista em Política Judiciária e Administração da Justiça pela PUC-PR. Graduada em Direito pela Universidade de São Paulo (USP). É Juíza de Direito do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná. Atuou como Juíza instrutora e auxiliar no gabinete do Ministro Benedito Gonçalves, no Superior Tribunal de Justiça (STJ). É professora de cursos de pós-graduação em Brasília; e **2) Eliane Bavaresco Volpato** - Graduada em direito. Especialista em direito eleitoral. Mestre em Direito Constitucional. Assessora chefe da Ouvidora do Tribunal Superior Eleitoral. Integrante do grupo de participação feminina na política do TSE. Autora da obra: Candidaturas laranja: a falibilidade do sistema de inclusão de gênero no ordenamento brasileiro (faixa da apresentação 04:16:17 a 04:47:08)

Abordagens: esclarecimentos de dúvida sobre a aplicação concreta das normas e pontos de contato e divergência entre a Lei de Acesso a Informação e a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais. Papel das ouvidorias no atendimento das demandas. Anonimização de dados. Transparência ativa. Desafios no atendimento das demandas diárias das ouvidorias. A titularidade da autodeterminação informativa do cidadão.



## TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PARANÁ

**DIA 18 de agosto – Manhã – 1ª parte.** Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=X77sqm4t7ZE&list=PLgDBodqbt8c14esSzuPrhVNg7VxBNC0D&index=4> (vídeo conta com 838 visualizações)

**Exibição do vídeo institucional especialmente criado para o evento** (faixa da apresentação 00:00:03 a 00:04:40)

**10) Talks – Tema: Os pilares das ouvidorias – Participantes: Kamile Moreira Castro** - Juíza eleitoral e ouvidora substituta do TRE/CE. Presidente do COJE. Doutoranda em Direito pela UFPE. Mestre em Direito pela UNINOVE e Mestre em Ciências Políticas pela Universidade de Lisboa/ISCSP. Especialista em Direito e Processo Eleitoral pela ESMEC-PUC/MG. Especialista em Direito Processual Penal pela UNIFOR; e **Thiago Paiva dos Santos** - Juiz Titular e Ouvidor do Tribunal Regional Eleitoral do Paraná. Bacharel em Direito pela Universidade Estadual de Maringá-PR (UEM). Especialista em Direito do Estado (área de concentração em Direito Administrativo) pela Universidade Estadual de Londrina-PR (UEL). Pós-graduando em Direito Eleitoral pela PUC-Minas. Advogado. Vice-Presidente do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral. Membro consultor da Comissão de Direito Eleitoral da OAB/PR e membro do Conselho Consultivo do IPRADE - Instituto Paranaense de Direito Eleitoral. (faixa da apresentação 00:08:09 a 00:25:43)

Enfoque: Eixos temáticos referentes à celeridade, efetividade e simplicidade; o conhecimento do público; promoção da comunicação, da linguagem, do diálogo como encurtamento das igualdades, desburocratização; mediação, efetividade, orientação social e a parceria com a comunicação social para a promoção de campanhas de esclarecimento dos usuários; vocação ao atendimento por parte de ouvidores e atendentes de ouvidorias; importância da sociedade conhecer as atividades das ouvidorias, necessidade de apoio da administração para o exercício das atividades, garantia de estrutura mínima necessária para o atendimento de suas demandas, receptividade e autocrítica em relação as falhas apontadas e independência da administração para que o exercício das atribuições ocorra de forma livre.

**11) Palestra – Tema: Instrumentos para o Fortalecimento Ouvidorias – Proferida pelo Desembargador Edmilson Antonio de Lima** - Desembargador do Tribunal Regional do Trabalho da 9ª Região - Paraná. Desembargador Ouvidor do TRT da 9ª Região. Vice-Presidente do Colégio de Ouvidores da Justiça do Trabalho (Coleouv). Ex-Secretário do Colégio de Ouvidores da Justiça do Trabalho (Coleouv). Presidente da Primeira Turma do TRT da 9ª Região - Paraná. Em 1986 ingressou na magistratura trabalhista no TRT da 11ª Região - Amazonas. Em 1990 ingressou na magistratura trabalhista no TRT da 9ª Região e em 2006 foi promovido a desembargador. Integra o Órgão Especial do TRT-PR. Graduado em Direito pela Faculdade Estadual de Direito do Norte Pioneiro, em Jacarezinho/PR. Especialização em Direito do Trabalho e Processo do Trabalho pelo Centro de Estudos Universitários de Maringá – Cesumar. Ex-Advogado da Caixa da Econômica Federal. Ex-Professor da Faculdade Estadual de Direito do Norte Pioneiro, em Jacarezinho-PR. (faixa da apresentação 00:28:50 a 00:56:47)



## TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PARANÁ

Abordagens: A origem do que hoje chamamos de Ouvidoria Pública na figura do Ombudsman, criado com o objetivo de receber e encaminhar as queixas dos cidadãos relacionadas a serviços públicos. Evolução da instituição de ouvidorias públicas. Criação das Ouvidorias e a normatização: Emenda Constitucional n.º 45/2004, que introduziu o art. 103-B, §7º, que menciona expressamente que a União, inclusive no Distrito Federal e nos Territórios, criará ouvidorias de justiça, competentes para receber reclamações e denúncias de qualquer interessado contra membros ou órgãos do Poder Judiciário, ou contra seus serviços auxiliares, representando diretamente ao Conselho Nacional de Justiça. Resolução CNJ n.º 103/2010 que regulamenta as atribuições da Ouvidoria do Conselho Nacional de Justiça e a sua articulação com as demais ouvidorias do Poder Judiciário. Lei n.º 13.460/2017 que trata da participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, que dedica todo um capítulo a especial as ouvidorias das entidades públicas para tratar de atribuições, deveres com vistas à realização de seus objetivos, relatórios de gestão e encaminhamento de decisões administrativas finais. Definição do papel das ouvidorias com base no critério excludente do que não são as ouvidorias. Ausência de juízo de valor sobre o mérito das demandas recebidas. Exemplos de demandas. Adaptações para atendimento virtual durante a suspensão do atendimento presencial. Trabalho do Colégio de Ouvidores da Justiça do Trabalho (Coleouv) para o fortalecimento e independência das ouvidorias, como por exemplo a previsão regimental de sua independência, com vinculação apenas ao dirigente máximo da entidade para viabilizar o livre cumprimento de missão, dentre tantas outras relevantes contribuições.

**DIA 18 de agosto – Manhã – 2ª parte.** Disponível em:

[https://www.youtube.com/watch?v=kBCO4fDjsVQ&list=PLgDBodqbt8c14esSzuPrhV\\_Ng7VxBNC0D&index=5](https://www.youtube.com/watch?v=kBCO4fDjsVQ&list=PLgDBodqbt8c14esSzuPrhV_Ng7VxBNC0D&index=5) (vídeo conta com 594 visualizações)

**12) Palestra – Tema: Melhores resultados com Gestão de Pessoas – Proferida por Franciele Pereira Zazycki** - Psicóloga (UEM - Universidade Estadual de Maringá), com MBA em Recursos Humanos (UniCesumar), pós-graduanda em Gestão de Negócios (Unisul), com formação em Coaching (Integrated Coaching Institute) e Neurocoaching (NeuroLeadership Institute). Especializada em desenvolvimento de profissionais e organizações em contextos complexos, com carreira em empresas de grande porte (educação, indústria, varejo e logística, líderes em seus mercados) e em consultoria para empresas nacionais e multinacionais. Construiu e gerenciou processos de desenvolvimento da liderança, carreira e sucessão, gestão de desempenho, clima/ambiente, educação corporativa, evolução cultural e inovação. Administra duas unidades da Universidade Unisul, é empreendedora e mentora de startups. (faixa da apresentação 00:31:23 a 00:51:09)

Abordagens: experiências em liderança e gestão de pessoas. Aplicação dos conceitos. Teorias: Mundo VUCA (volátil, incerto, complexo e ambíguo) e BANI (frágil, ansioso, não linear e incompreensível). Impactos do contexto nas pessoas e no trabalho. Noções



## TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PARANÁ

de neurociência. Comportamento social. Novo papel da gestão de pessoas. Inteligência emocional. Ferramentas: Técnicas de auto-gestão e performance e técnicas de conversas eficazes. Evolução histórica do convívio social. Transformações sociais a partir de acontecimentos históricos como: 1ª Revolução Industrial (vapor – anos 1700), 2ª Revolução Industrial (eletricidade – anos 1800), 3ª Revolução Industrial (computação – anos 1900) e 4ª Revolução Industrial (inteligência artificial, nanotecnologia, expectativa de vida, pandemias, cidades inteligentes, etc.– atualidade). Inovações no direito: IBM Watson e robô Ross e algumas de suas soluções como pesquisa avançada de jurisprudência, elaboração de contratos e documentos jurídicos, resolução de dúvidas de natureza contábil e jurídica, integração de informações entre departamentos jurídicos e escritórios. Economia da experiência: Mudança de *mindset* de produtos para soluções, do prestígio de ter para o prazer de usar. Mundo VUCA (volátil, incerto, complexo e ambíguo): Natureza volátil e dinâmica das mudanças e velocidade dos seus catalizadores; possibilidades múltiplas, significados indefinidos e falta de clareza, relações de causa e efeito; multiplicidade de fatores variáveis com conexões não óbvias; e falta de previsibilidade e alta probabilidade de surpresas. Evolução da teria VUCA para o novíssimo mundo BANI (*Brittel, anxious, nonlinear, incomprehensible* que significa frágil, ansioso, não linear e incompreensível) e seus impactos nas relações sociais. Mudanças de mentalidade nas organizações: do lucro para o propósito, da hierarquia para o *network*, do controle para o empoderamento, do planejamento para a experimentação e da confidencialidade para a transparência. Indicadores de saúde mental. Ampliação de repertórios. Julgamentos baseados em nossas percepções pessoais. Mapa mental. Circuitos prontos, novidades e dilemas, mundo conectado e suas novidades e dilemas, evolução tecnologia e social mais rápida que a física. Comportamento social, posturas de aproximação e de afastamento, circuitos do cérebro e consequências na performance. Dor física e dor social. Gestão de pessoas e cultura da atuação em complexidade. Habilidades sociais e emocionais, raciocínio lógico e criatividade. Liderança do futuro. Inteligência emocional. Técnicas de auto regulação com performance.

Vídeo de apoio: <https://www.youtube.com/watch?v=Lvd6jGu6Hn4>

**13) Palestra - Tema: Aplicação da Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD – Proferida pelo Doutor Rodrigo Pironti Aguirre de Castro** - Pós-Doutor pela Universidad Complutense de Madrid – Espanha. Doutor em Direito Econômico pela Pontifícia Universidade Católica do Paraná. Mestre em Direito Econômico e Social pela Pontifícia Universidade Católica do Paraná. Especialista em Direito Administrativo pelo Instituto de Direito Romeu Felipe Bacellar. Especialista em Direito Empresarial pela Pontifícia Universidade Católica do Paraná. (faixa da apresentação 00:53:37 a 01:33:36)

Abordagens: Conceitos da lei geral de proteção de dados pessoais. Proteção do interesse individual da pessoa física. Desafios da nova lei geral de proteção de dados no Brasil: falhas na interpretação do texto da lei, desafios normativos, desafios práticos de implementação da LGPD. Bases legais para a coleta e tratamento de dados pessoais (art. 7º). Consentimento: tratamento de dados mediante autorização livre e inequívoca concedida pelo titular de dados; cumprimento de obrigação legal; execução de políticas



## TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PARANÁ

públicas, realização de estudos e pesquisas por órgãos reconhecidos; execução de contratos e diligências pré-contratuais; proteção da vida e da integridade física das pessoas; tutelar o tratamento de dados realizado por profissionais de saúde, serviços de saúde e autoridades sanitárias, interesse legítimo do controlador/terceiro e necessidade para o alcance do objetivo, sem violação de lei ou direitos do titular; proteção do crédito; e exercício regular de direitos. A base legal do poder público (art. 7º, III). Atendimento da finalidade pública, na persecução do interesse público, com o objetivo de executar as competências legais do serviço público. O mito do consentimento. Contratações administrativas. Estrutura de governança de dados. Agentes da relação no tratamento de dados, Agentes ligados ao tratamento de dados na estrutura da governança. O titular. O controlador de dados. O operador. O encarregado. A Autoridade Nacional de Proteção de Dados - ANPD. Instrução normativa n.º 117 do Secretaria do Governo Digital, que no âmbito federal dá as características do Encarregado de dados. Responsabilização. Processos de adequação de implantação e proteção de dados e sua incompatibilidade da contratação do serviço por meio de pregão. Ausência de incompatibilidade entre a Lei Geral de Proteção de Dados e a Lei de Acesso à Informação. Fluxo de Trabalho para a elaboração de mapeamento de dados e matriz de risco.

Material de apoio disponível na internet:

<https://www.conjur.com.br/2021-fev-23/pironti-controlador-operador-dados-administracao>

<https://www.conjur.com.br/2021-abr-25/rodrigo-pironti-controlador-dados-orgaos-estado>

**14) Palestra – Tema: A Ouvidoria como ferramenta de participação social – Proferida por Ederson Patrick Severo Machado** - Servidor do Tribunal de Contas do Estado do Paraná desde 2013. Designado Ouvidor Geral do TCE/PR no biênio 2017/2018 com reconduções para os biênios 2019/2020 e 2021/2022. Membro dos comitês técnicos de Ouvidoria da Associação dos Membros dos Tribunais de Contas do Brasil - ATRICON, e do Instituto Rui Barbosa – IRB. Membro do Grupo de estudos da Lei Geral de Proteção de Dados do Instituto Rui Barbosa. Coautor e Revisor do Livro “Ouvidoria dos Tribunais de Contas: O aprimoramento de suas atividades”. Formado em Direito pela Pontifícia Universidade Católica do Paraná. Foi servidor do Poder Legislativo Municipal e Estadual com experiência de quase 17 anos no serviço público. (faixa da apresentação 01:34:41 a 02:04:28)

Abordagens: Princípios regentes das atividades da ouvidoria. Regularidade. Continuidade. Efetividade. Segurança. Atualidade. Cortesia. Transparência. Canais de atendimento ao usuário de serviços públicos. Atendimento humanizado, proatividade, escuta 4.0 e empatia. Superação do formalismo da administração pública. Importância da participação cidadã. Impactos da manifestação do cidadão na correção de falhas dos serviços públicos. Importância da participação popular.

**DIA 18 de agosto – Tarde - Disponível em:**

<https://www.youtube.com/watch?v=anISucuDb3w&list=PLgDBodqbt8c14esSzuPrhVNg7VxBNC0D&index=6> (vídeo conta com 776 visualizações)





## TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PARANÁ

**15) Palestra - Tema: Ouvidoria e Mediação – Proferida por Mozar de Ramos -** Coordenador de Desenvolvimento e Saúde do Tribunal Regional Eleitoral do Paraná, Professor de Gestão de Conflitos. Mestre em Administração Estratégica e especialista em Desenvolvimento Gerencial.  
(faixa da apresentação 00:00:04 a 00:42:43)

Abordagens: Entendimento do conflito como algo natural nas relações. Criando conexões Conexão. Estratégias que ajudam a estabelecer conexões. Praticando o reconhecimento, percepção, visões e posicionamentos diversos, habilidades comportamentais, comunicação, escuta ativa e autodesenvolvimento. Regra de ouro de conferir ao outro o tratamento que ele gostaria de receber, o poder do sorriso, mudança de ponto de vista – pratica da empatia, escuta ativa, a técnica de parafrasear com criatividade, surpresa no oferecimento de algo a mais, a prática de resumir o que foi entendido, a importância de se investir no autoconhecimento.

Sugestões de leitura: 1) Mediação de Conflitos - Para Iniciantes, Praticantes e Docentes (2021). 3ª edição revista, atualizada e ampliada. Coordenadoras: Tania Almeida, Samantha Pelajo e Eva Jonathan. Editora Juspodivm e 2) Como Chegar ao Sim Com Você Mesmo - William Ury. Editora Sextante.

**16) Talks – Tema: A ouvidoria e a sociedade - Participantes: 1) Doutora Marilena Winter**, Advogada, Vice-Presidente da Ordem dos Advogados do Brasil, Seção Paraná, graduada em Direito pela Universidade Federal do Paraná, com mestrado em Direito Privado pela Universidade Federal do Paraná e doutorado em Direito das Relações Sociais pela Universidade Federal do Paraná; e **2) Maria Helena Kuss**, Ouvidora Geral da Ordem dos Advogados do Brasil – Seção do Paraná desde janeiro de 2010. Advogada, formada em Direito pela Faculdade de Direito de Curitiba. Especialista em Direito Administrativo pelo Instituto Romeu Bacellar. (faixa da apresentação 00:44:48 a 01:12:49)

Abordagens: A Ouvidoria da Ordem dos Advogados do Brasil, Seção Paraná, como estrutura essencial de gestão a OAB que reúne elementos que auxiliam a tomada de decisão da alta administração. Órgão auxiliar da gestão interna. Finalidades da OAB papel legal e constitucional de defesa do cidadão. Possibilidade de acesso aos advogados e sociedade. Criação do programa SOS Alvará. Rede de apoio ao atendimento de mulheres vítimas de violência. Personalidade jurídica singular da OAB, que não é uma autarquia o que lhe confere maior liberdade. Implementação de ouvidorias nas seccionais. Forma simplificada de atendimento ao cidadão. Atuação para atendimento dos direitos humanos. Canais de entrada e processamento das demandas. Medidas adotadas para a garantia da continuidade da prestação de serviços, como o alvará eletrônico.



## TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PARANÁ

**17) Palestra - Tema: Neurocomunicação - Proferida pela Doutora Cida Stier -** Fonoaudióloga. Especialista em Voz. Mestre em Distúrbios da Comunicação. PhD. (faixa da apresentação 01:13:58 a 02:22:02)

Abordagens: A importância da comunicação na execução das nossas atividades diárias. Neurocomunicação: estudo da comunicação sob a perspectiva da Neurociência e do Neuromarketing que propõe o desenvolvimento de uma comunicação mais humana, autêntica e natural. Aspectos sensoriais. Comunicação de alta performance e seus segredos: observar, ouvir, falar, agir. Quantidade de fala: adequação da fala e tempo. Coerência entre o que se fala, o que se sente e o que se faz. Ferramentas da fala como dicção, ênfase, pausa, voz, ritmo, gestos, organização, clareza. Evidências de três piores erros na comunicação: Falta de expressividade: Fala alta, fala baixa, fala rápida, fala “para dentro”, pedra de fôlego, voz estridente, vícios de linguagem, o envelhecimento da voz; falta de posicionamento, falta de assertividade. Introversão. Insegurança. Medo de falar em público. Perfeccionismo. Autocrítica. Marcadores genéticos relacionados a propensão e uma pessoa ter medo de falar em público. Solução para problemas de comunicação: organização e controle de conteúdo por meio do funil da clareza: 1) o que se quer dizer; 2) essência da ideia, ideia central; 3) palavras que melhor traduzem o que se quer falar; 4) desapego ao desnecessário. Cuidados em reuniões virtuais, palestras, gravação de vídeos, *lives* e entrevistas.

**18) Palestra - Tema: Desenvolvendo a cultura da paz, do diálogo e da convivência ética - Neurocomunicação - Proferida por Adriana Eugênia Alvim Barreiro -** Vice-Presidente da Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman – ABO Seção São Paulo, membro do Conselho Deliberativo e responsável pela Coordenadoria de Relações Internacionais e Institucionais da ABO Nacional. Foi Ouvidora responsável pela implantação da Ouvidoria Geral da Universidade Estadual de Campinas - Unicamp e do Hospital da Mulher - Caism - Unicamp, no período de 2001 à 2017. É membro do GPEM – Grupo de Estudos e Pesquisa em Educação Moral – da Faculdade de Educação da Unicamp. É Coordenadora do Regional Advisory Committee Latin America and Caribbean – RACLAC da International Ombudsman Association - IOA. É Mediadora capacitada pelo The Dispute and Resolution Center at Livingstone and Washtenaw, Michigan – EUA. Atua como Mediadora e Conciliadora no Cejusc Campinas, sendo designada pelo Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo. (faixa da apresentação 02:23:14 a 03:49:17)

Abordagens: compartilhamento de experiências da Ouvidoria da Universidade Estadual de Campinas - Unicamp. Objetivos do diálogo: 1) promover a reflexão acerca da importância das equipes de Ouvidorias realizarem a escuta ativa e a gestão de conflitos de forma técnica e eficaz, buscando atuar como agente de ampliação do diálogo, do estímulo à participação e do desenvolvimento da cultura da paz; 2) refletir sobre os conflitos contemporâneos, seus impactos nas organizações e nas pessoas; e dialogar sobre o valor da escuta empática e das ferramentas de comunicação para a construção de um ambiente saudável permeado pela convivência ética. 3) sugerir que as ouvidorias sejam, dentre outros, o local institucional da mediação a fim de que se torne possível explorar a face positiva do conflito; 4) convidar a lançar um olhar sobre os números do Conselho Nacional de Justiça sobre a existência de mais de 80 milhões de processos em andamento;



## TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PARANÁ

5) estimular a busca e o aprofundamento do conhecimento no campo conceitual e metodológico das alternativas de resolução de conflitos; 6) destacar a importância da adequação do conhecimento e da prática à realidade na qual e para quem se aplica no desenho próprio de atuação; e 7) convidá-los a uma viagem reflexiva acerca de nossas práticas, desafios e conquistas. Atividades essenciais para o bom desempenho e o alcance da missão da ouvidoria. Orientações sobre como passar de interessante a interessado. Uma breve viagem dentro de si. Convite à reflexão. Pontos para questionamentos constantes. Conotação negativa do conflito. Olhar humanitário e solidário para considerar com compaixão as limitações e dificuldades pessoais do outro. As inter-relações como matéria-prima das ouvidorias e conflitos como motores que propulsionam mudanças e há que se considerar o envolvimento humano que existe em cada demanda apresentada. Definição de conflito. O berço das navegações. Estruturas psicológicas e cognitivas intrínsecas ao ser humano e eventos externas que impactam no convívio humano e podem ampliar os conflitos. A era das relações fluidas, a tecnocracia e o valor humano, o excessivo volume de tarefas, imediatismo nas soluções, asfixia do imediato, necessidade de vencer e não de resolver a situação, a competição e a cooperação. A informação *versus* a superficialidade, a conectividade, o distanciamento do mundo real, a ausência de empatia e a real conexão com o outro. Diferenças culturais e regionais. Assuntos político-partidários, reflexos da crise moral e ética, a inversão e fragilidade dos valores de urbanidade e respeito ao próximo de forma relativa, seletiva e condicionada a variáveis. Adoção de posturas discriminatórias. Tempos de pandemia com crise sanitária, econômica, social e humanitária e seus reflexos nas relações humanas. A dor do ferimento da dignidade. Ambiguidade do conflito a depender da aptidão de se lidar com ele. Possibilidade de o conflito ser visto como uma experiência positiva ou até mesmo uma ocorrência capaz a um só tempo, de ocasionar perdas e possibilitar ganhos. Prevenção e gestão de conflitos. Nota histórica da mediação. Legislação da mediação.

Passos da mediação: 1) acolhimento e detecção do conflito; 2) convite à persuasão e pré-mediação; 3) apresentação de regras do processo: confidencialidade, linguagem não ofensiva, etc.; 4) exposição de visões e sentimentos; 5) esclarecimento do problema e busca pelo consenso; 6) proposta de solução; 7) arquitetura de um acordo equilibrado, realista e concreto; 8) elaboração do termo de compromisso. Busca por ressignificar e ampliar a atuação das ouvidorias. Pensando nisso há que se indagar: Qual é o papel da Ouvidoria na promoção da melhoria das relações e na construção de um ambiente de convivência ética dentro da organização e na aproximação com clientes externos?; Como transformar as resistências pessoais e dos outros, para formar a cultura do diálogo, atuar na prevenção e resolução de conflitos, por meio da mediação?; Quais são os projetos e atividades da Ouvidoria voltados para a realização de métodos consensuais para resolução dos conflitos?; Sua essência visa estabelecer pontes e, por meio da amplificação do diálogo e da busca da justiça social, aproximar e aprimorar cada vez mais as relações entre os cidadãos e as instituições públicas e privadas.

Para tanto, fazem-se necessárias a adoção de novas posturas, dentre elas: Estimular a participação de todos na construção da cultura do diálogo e da convivência ética; renovar e divulgar constantemente o trabalho da ouvidoria com vistas a obter apoio da alta administração preservando, contudo a autonomia; Persuadir e convencer a adoção de tratamento sério das questões independentemente do seguimento e autoria; analisar a questão da reincidência e de se estudar os indicadores da ouvidoria e da sazonalidade das ocorrências visando a mudança de processos, a atuação preventiva contando com a rede



## TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PARANÁ

de apoio de *compliance*, integridade e qualidade. Responsabilidade de construção coletiva.

**19) Palestra – Tema: Descomplicando o juridiquês – Proferida por Luís Felipe Avelino Medina** - Membro substituto do TRE/AM. Sócio do Medina & Ribeiro Advogados. Especialização em Direito das Empresas pelo IDET/Universidade de Coimbra, Especialização em Direito Eleitoral e Político. Professor da Escola Superior da Advocacia - ESA/AM (faixa da apresentação 03:52:13 a 04:29:04)

Abordagens: um breve questionamento sobre a efetividade da linguagem jurídica na sociedade atual. Definições de linguagem. Debates sobre a efetividade da comunicação com base na forma como o indivíduo se expressa, de modo a garantir a compreensão por outro indivíduo. A linguagem universal. A linguagem de sinais e gestos. Dados sobre a escolaridade e o hábito de leitura dos brasileiros. Efetividade social da linguagem jurídica. Exame de casos concreto do abuso da linguagem jurídica. Princípio da efetividade processual e a ineficiência da linguagem jurídica. A noção de efetividade do processo que garante às partes uma adequada, tempestiva e eficiente solução de conflito. Exame da Resolução n.º 85/2009 do Conselho Nacional de Justiça que identificou que o excesso de formalismo e tecnicidade da redação jurídica como obstáculo ao acesso à justiça. Além do prejuízo ao efetivo acesso à justiça, a ineficiência da comunicação permeada de juridiquês permite que decisões ou manifestações sejam mal interpretadas ou dolosamente manipuladas.

**20) Pronunciamentos de encerramento:** (faixa da apresentação de 04:30:56 a 04:46:37)

**ARTES ELABORADAS PARA DIVULGAÇÃO E CERTIFICADOS** – Artes de convites, do banner, da programação, do certificado dos palestrantes e da divulgação criadas pela SDV para e-mail, plataforma Sympla e redes sociais.





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PARANÁ

**17 E 18 DE AGOSTO**  
NO YOUTUBE DO TRE-PR

1º Encontro Nacional de Ouvidorias Públicas

INSCRIÇÕES: [bit.ly/ENOP2021](https://bit.ly/ENOP2021)  
VEJA OS PALESTRANTES: [bit.ly/ENOP-palestrantes](https://bit.ly/ENOP-palestrantes)

**VALORIZE SUA EQUIPE!**

1º Encontro Nacional de Ouvidorias Públicas

**17 E 18/AGO**  
NO YOUTUBE DO TRE-PR

1º Encontro Nacional de Ouvidorias Públicas

**17 E 18/AGO**  
NO YOUTUBE DO TRE-PR

**CONSTRUA SOLUÇÕES!**

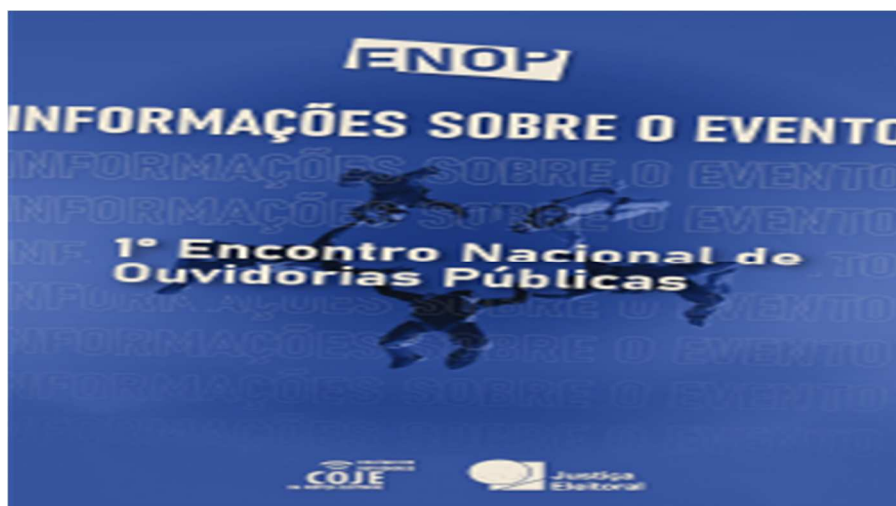
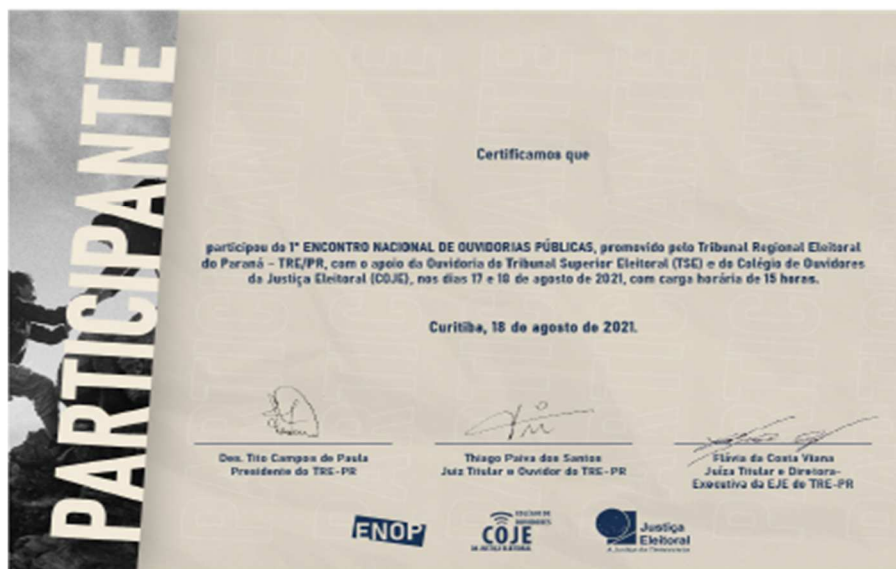
**OUÇA SEU PÚBLICO!**

1º Encontro Nacional de Ouvidorias Públicas

**17 E 18/AGO**  
NO YOUTUBE DO TRE-PR



## TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PARANÁ





# TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PARANÁ

**17/AGOSTO** **FNOP**

**09:00 - Abertura**  
 Dra. Tita Campos de Paula - Presidente TRE-PR  
 Dra. Vêni Roberto Silva - Vice-Presidente e Corregedor de TRE-PR  
 Dra. Abailo Lemos Junior - Presidente do COEP  
 Simone Trevis - Ouvidora de TRE  
 Kamila Moreira Castro - Presidente do CEJF  
 Thiago Piana dos Santos - Juiz Membro da Corte e Quarta do TRE-PR

**09:20 - Conferência - A Ouvidoria Pública no Poder Executivo Federal: Tutela de direitos e melhoria da gestão**  
 Min. Aspinor de Campos Frazão - Ministro do Departamento Central do União

**09:30 - Palestra - Liderança**  
 Patrícia Rodrigues Fiambrone - Coordenadora Regional de Empreendedorismo Feminino do SEBRAE e Co-Síndica da Câmara Brasileira de Mulheres em Desenvolvimento Institucional para Universidades de Colômbia, Peru, Uruguai e membro do rede de mulheres e liderança da Universidade de Colômbia, E.M.

**10:40 - Enfoque: A defesa do usuário do serviço público**  
 Daniela Siviero - Chefe de Departamento de Prevenção

**11:10 - Talk - A relação entre a LGPD e a LAI**  
 Simone Trevis - Juíza Auxiliar da Presidência do TRE e Juíza Eleitoral do TRE  
 Elana Bavaresco Raposo - Assessora-chefe da Ouvidoria do TRE

**17/AGOSTO** **FNOP**

**11:40 - Enfoque: A Função Social das Ouvidorias**  
 Fátima Oliveira Leitão - Ouvidora do TRE-MT

**13:30 - Enfoque: Inovação no setor público e no controle social**  
 Ana Carla Diachiarano - Aldegaia, Professora de Direito da USP, no curso de Gestão de Políticas Públicas, Mestre e doutora em Direito das Relações Sociais pela FUC-SP

**14:10 - Oficina: Comunicação Não-Violenta**  
 Juliana Assisly Dantas Ramos - Mestre em Organizações e Desenvolvimento, graduada em Serviço Social e em Direito, integrante da Faculdade de Justiça Restaurativa e pesquisadora em GPP - intervenções jurídicas no movimento social, mestrado em Direito de Desenvolvimento e Participação cidadã, mestrado em Sociologia do TNU

**16:10 - Oficina: Linguagem Cívica**  
 Raissa Dora Waldman - Jornalista e Secretária do TRE-PR

**17:50 - Oficina: Produtividade com gestão - gestão de carreiras**  
 Marlene Stenemann - Advogada da União

**18/AGOSTO** **FNOP**

**09:00 - Talk: Os pilares das Ouvidorias**  
 Kamila Moreira Castro - Juíza Eleitoral e Presidente do COEP  
 Thiago Piana dos Santos - Juiz Titular e Quarta do TRE-PR

**09:30 - Enfoque: Instrumentos para o Fortalecimento Ouvidorias**  
 Dra. Edmilson Antônio de Lima - Desembargador Quarta do TSTe 1ª Região - Paraná

**10:00 - Palestra: Mulheres resultados com Gestão de Pessoas**  
 Franciele Pereira Zappelli - Psicóloga

**10:50 - Enfoque: A Ouvidoria como ferramenta de participação social**  
 Edilene Karolli Tamara Marchion - Ouvidora Geral do TCE-PR

**11:20 - Palestra: Aplicação da LGPD**  
 Rodrigo Perini Aguiar de Castro - Pós-Doutor pela Universidad Complutense de Madrid

**13:30 - Enfoque: Ouvidoria e Mediação**  
 Rafael de Ramos - Coordenador de Desenvolvimento e Saúde do TRE-PR

**18/AGOSTO** **FNOP**

**10:00 - Talk: Ouvidoria e a Sociedade**  
 Cassio Leonardo Talar - Presidente do Grêmio dos Advogados do Brasil - Seção Paraná  
 Paulo Roberto Kato - Secretário Geral do Grêmio dos Advogados do Brasil - Seção do Paraná

**14:30 - Oficina: Neurocomunicação**  
 Gilda Stier - Formadora e mentora em Media Training

**15:00 - Desenvolvendo a cultura da paz, do diálogo e da convivência ética**  
 Alcyone Eugênia Alves Barreto - Vice-Presidente do Conselho Estadual dos Direitos da Pessoa com Deficiência - ANS Seção São Paulo, Coordenadora de Educação e Cultura Esportiva Luta, Judo, Jiu-Jitsu and Karatê - INGLAC da International Judo Federation Association - IJF

**17:30 - Enfoque: Descomplicando o judiciário**  
 Lúcio Felipe Anello Padua - Juiz Membro substituto do TRE-AM



# TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PARANÁ

## EVENTO

Nos dias 17 e 18 de agosto acontecerá o 1º Encontro Nacional de Ouvidorias Públicas (ENOP). O evento terá como objetivo o fortalecimento de colaboradores, lideranças e experiências entre as ouvidorias, palestrantes e participantes, visando o fortalecimento das ouvidorias e a divulgação das técnicas e ferramentas mais modernas para o aprimoramento do serviço público.

O Encontro é organizado pelo Tribunal Regional Eleitoral do Paraná (TRE-PR) em parceria com a Ouvidoria do Tribunal Superior Eleitoral (TSE) e a Escola de Ouvidores de Justiça Eleitoral (EOJE). O evento conta ainda com o apoio de ouvidorias de diversas entidades.

### AMBIENTE

As conferências, palestras e oficinas serão ministradas por autoridades e profissionais de destaque nos âmbitos público e privado. O evento, no formato híbrido, será transmitido pela live do TRE-PR a partir do endereço web do regional eleitoral paranaense localizado no Trade Show, em Curitiba, que receberá moderadores e palestrantes que poderão comparecer presencialmente. Quem participar de forma remota apresentará suas respectivas exposições por videoconferência.

### PÚBLICO-ALVO

Integrantes dos quadros das Ouvidorias Públicas de todo o país, incluindo:

- Autoridades
- Ouvidores e ouvidoras
- Servidores e servidoras
- Estagiários
- Pessoas terceirizadas

### TEMAS TEMÁTICOS

O evento conta com três eixos temáticos, sendo o primeiro voltado à gestão de ouvidorias, à mediação de conflitos e à defesa dos usuários de serviços públicos. As palestras também tratarão sobre a Lei de Acesso à Informação (LAI) e a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), as melhores práticas de probidade administrativa, a simplificação de processos e a Linguagem Cidadã.

O segundo eixo temático irá discutir sobre o desenvolvimento de capacidades como inteligência emocional, oratória, programação neuro-linguística e comunicação não violenta.

O terceiro aborda o desenvolvimento de habilidades comportamentais, tais como comunicação assertiva, relacionamento interpessoal, trabalho em equipe, orientação para servir, criatividade, flexibilidade cognitiva, pensamento crítico, visão sistêmica, e iniciativas de resolução de problemas.

### INSCRIÇÕES E CERTIFICADOS

As inscrições podem ser realizadas exclusivamente pela plataforma Sympla até o dia 16 de agosto.

A programação, nos dois dias de evento, ocorrerá no período da manhã das 08h às 12h e à tarde das 13h30 às 18h. Quem participar receberá certificado de 15 horas de atividades, emitido pela Escola Judicial Eleitoral do TRE-PR, que será enviado para o e-mail cadastrado durante a inscrição.

Para mais informações no site do TRE-PR: [www.tre-pr.jus.br](http://www.tre-pr.jus.br)

### MENTORIA

A abertura do evento acontecerá no dia 17/08 às 19h com a presença das seguintes autoridades:

Des. Tito Campos de Paula - Presidente TRE-PR  
Des. Vilmar Roberto Silva - Vice-Presidente e Corregedor do TRE-PR  
Des. Adair Leites Júnior - Presidente do COJUD  
Sílvia Maria Trindade - Ouvidora do TSE  
Kariné Moreira Castro - Presidente do CSJE  
Thiago Paves dos Santos - Juiz Eleitoral de Curitiba e Diretor do TRE-PR

## 1º Encontro Nacional de Ouvidorias Públicas 17 E 18/AGO

### PALESTRANTE

#### Wagner de Campos Rosário



Membro do Controladoria-Geral da União (CGU).

Graduado em Ciências Militares pela Academia das Armas Negras e mestre em Combate à Corrupção e Estado de Direito pela Universidade de Salamanca, na Espanha, também já atuou como Oficial de Exército.

É Auditor Federal de Finanças e Controle desde 2009.

Terminou na o primeiro semestre de carreira da CGU a assumir a cargo de secretário executivo e ministro da Polícia.

No âmbito de controle interno do Governo Federal, trabalhou também na área de Operações Especiais, responsável por investigações complexas de combate à corrupção, em articulação com a Polícia Federal, ouvidorias públicas (Federal e Estaduais) e demais órgãos de defesa do Estado.

**CONFERÊNCIA - A OUVIDORIA PÚBLICA NO PODER EXECUTIVO FEDERAL: TUTELA DE DIREITOS E MELHORIA DA GESTÃO**

ENOP COJE Justiça Eleitoral

## 1º Encontro Nacional de Ouvidorias Públicas 17 E 18/AGO

### PALESTRANTE

#### Renata Malheiros Henriques



Especialista em empreendedorismo e desenvolvimento internacional.

Coordenadora Nacional de empreendedorismo feminino de Saberes - Serviço Brasileiro de Apoio às Pequenas Empresas.

Professora universitária sobre Liderança, diversidade e inovação.

Fundada pela Universidade de Brasília, MBA na FGV e mestrado pela Universidade de Cambridge, Inglaterra.

Membro da Rede de Mulheres e Liderança de Universidade de Columbia, D.M. e da Rede de Lideranças Emergentes, do governo Britânico.

Co-fundadora de Aluno Mentoría, projeto inovador que apoia alunos de graduação de todo o Brasil a ingressarem no mercado de trabalho.

Membro do júri do programa Planeta Startup 2021, reality show de competição de startups transmitido pela Rede TV.

**PALESTRA - LIDERANÇA**

ENOP COJE Justiça Eleitoral






## TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PARANÁ

1º Encontro Nacional de Ouvidorias Públicas 17 E 18/AGO

**PALESTRANTE**

**Claudia Silvano**



Pedagoga  
Advogada  
Chefe de Departamento de Processos/TRE

**ENFOQUE - A DEFESA DO USUÁRIO DO SERVIÇO PÚBLICO**



10

1º Encontro Nacional de Ouvidorias Públicas 17 E 18/AGO

**PALESTRANTE**

**Simone Trento**



Juiz Auxiliar de Presidência do TSE e Juiz Ouvidora do TSE  
Doutora e Mestre em Direito Processual Civil pela Universidade Federal do Paraná (UFPR)  
Especialista em Política Judiciária e Administração de Justiça pela PUC-PR  
Graduada em Direito pela Universidade de São Paulo (USP)  
É Juiz de Direito do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná.  
Atuou como Juiz substituta e auxiliar no gabinete do Ministro Geraldo Bragança, no Superior Tribunal de Justiça (STJ). É professora de cursos de pós-graduação em Brasília.

**TALKS - A RELAÇÃO ENTRE A LGPD E A LAJ**



11

1º Encontro Nacional de Ouvidorias Públicas 17 E 18/AGO

**PALESTRANTE**

**Eliane Bavaresco Volpato**



Graduada em Direito  
Especialista em direito eleitoral  
Mestre em direito constitucional  
Assessoria chefe de Unidade do Tribunal Superior Eleitoral  
Integrante de grupo de participação feminina na política do TSE  
Autora da obra "Candidaturas femininas e efetividade do sistema de inclusão de gênero no ordenamento brasileiro".

**TALKS - A RELAÇÃO ENTRE A LGPD E A LAJ**



12

1º Encontro Nacional de Ouvidorias Públicas 17 E 18/AGO

**PALESTRANTE**

**Pérsio Oliveira Landim**



Juiz substituto e Diretor do TRE/MT  
Advogado  
Presidente do 1º Subseção da SBB/ST  
Professor de faculdade Universitária.

**ENFOQUE - A FUNÇÃO SOCIAL DAS OUVIDORIAS**



13



## TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PARANÁ

**1º Encontro Nacional de Ouvidorias Públicas** **17 E 18/AGO**

**PALESTRANTE**

**Ana Carla Bliacheriene**



Advogada.  
Professora de Direito da USP, no curso de Direito de Políticas Públicas.  
Mestre e doutora em Direito das Relações Sociais pela PUC-SP.  
Atua nas áreas de Inovação, Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), novas tecnologias aplicadas à gestão pública e Smart Cities (cidades inteligentes), inovação pública e orçamento, gestão de políticas públicas, controle, eficiência e transparência do Estado e de administração pública.

**ENFOQUE - INOVAÇÃO NO SETOR PÚBLICO E NO CONTROLE SOCIAL**

ENOP SOJE Justiça Eleitoral

14

**1º Encontro Nacional de Ouvidorias Públicas** **17 E 18/AGO**

**PALESTRANTE**

**Adriana Accioly Gomes Massa**



Mestre em Organizações e Desenvolvimento.  
Graduada em Serviço Social e em Direito, de diversas formações complementares, especialmente na área de tecnologias sociais, ferramentas de transformações sociais e educação socioambiental.  
Formadora e Facilitadora de Justiça Restaurativa pela Apre/RS e pela USP - International Institute for Restorative Practices.  
Facilitadora de processos colaborativos, de transformação de conflitos e de Comunicação NÃO VIOLENTA.  
É professora universitária.  
Também professora da ENOP com a disciplina métodos consensuais de solução de conflitos.  
Atua também na assessoria do SMR, Grupo de Monitoramento e Fiscalização do Sistema Carcerário e Socioeducativo do T.P.R.

**OFICINA - COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA**

ENOP SOJE Justiça Eleitoral

15

**1º Encontro Nacional de Ouvidorias Públicas** **17 E 18/AGO**

**PALESTRANTE**

**Melissa Diniz Medroni**



Jornalista formada em Comunicação Social pela Universidade Federal do Paraná (UFPR) e pós-graduada em Letras de Múltiplas Linguagens pela Pontifícia Universidade Católica do Paraná (PUCPR).  
Chefe de Seção de Produção Jornalística do TRE-PR, editora e Cartilha de Linguagem Cidadã do TRE-PR e participante da criação da Cartilha de Condição e Desinformação Brasília Confere.  
Na iniciativa privada, trabalhou nas redações do portal Folha de Londrina e das revistas Top Magazine e Top View e em assessorias de comunicação do setor público e da iniciativa privada.  
Foi colaboradora do jornal Sete de Povo. É autora da obra "Mosses do Paraná", da Secretaria de Estado da Cultura, e do livro "Corredor Político", da Editora Boitempo.

**OFICINA - LINGUAGEM CIDADÃ**

ENOP SOJE Justiça Eleitoral

16

**1º Encontro Nacional de Ouvidorias Públicas** **17 E 18/AGO**

**PALESTRANTE**

**Marcus Bittencourt**



Advogado da União - ABU e Professor de Inovação de escola de carreiras.  
Marcus Bittencourt é professor e Mestre em Direito do Estado pela Universidade Federal do Paraná (UFPR).  
Abordando, Marcus é Advogado da União (ADU) e palestrante internacional, atuando e coordenando diversos estudos na área jurídica.  
Professor de cursos de Direito Online pela Escola de Magistratura Federal do Paraná - ESMAG/PEP.  
Atualiza mais de 3 milhões de visualizações em seu canal no YouTube.  
Professor e membro do Grupo Científico do Instituto de Direito Roma Palácio Ruyter. Membro do Instituto dos Advogados do Paraná e Membro do Projeto "Seja um Professor Inesquecível" do Instituto Restoring Coritiba.

**OFICINA - PRODUTIVIDADE COM GERÊNCIA - GESTÃO DE CARREIRAS**

ENOP SOJE Justiça Eleitoral

17



## TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PARANÁ

**1º Encontro Nacional de Ouvidorias Públicas** 17 E 18/AGO

**PALESTRANTE**

**Kamile Moreira Castro**



Juiz eleitoral e ex-jurista substituta do TRJ/CE.  
Presidente da CEJE.  
Docente em Direito pela UFPE.  
Mestre em Direito pela UNISIV/PE e Mestre em Ciências Políticas pela Universidade de Lisboa/ISCTE.  
Especialista em Direito e Processo Eleitoral pela SOMEC-RJ/CMO.  
Especialista em Direito Processual Penal pela UNIFBR.

TALKS - OS PILARES DAS OUIDORIAS

ENOP COJE Justiça Eleitoral

18

**1º Encontro Nacional de Ouvidorias Públicas** 17 E 18/AGO

**PALESTRANTE**

**Thiago Paiva dos Santos**



Juiz Titular e Decisor do Tribunal Regional Eleitoral do Paraná.  
Bacharel em Direito pela Universidade Estadual de Maringá (UEM).  
Especialista em Direito do Estado (área de concentração em Direito Administrativo) pela Universidade Estadual de Londrina (UEL).  
Pós-graduação em Direito Eleitoral pela PUC-Minas.  
Advogado.  
Vice-Presidente do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral.  
Membro consultor da Comissão de Direito Eleitoral do OAB/PR e membro do Conselho Consultivo do IPPADE - Instituto Paranaense de Direito Eleitoral.

TALKS - OS PILARES DAS OUIDORIAS

ENOP COJE Justiça Eleitoral

17

**1º Encontro Nacional de Ouvidorias Públicas** 17 E 18/AGO

**PALESTRANTE**

**Des. Edmilson Antonio de Lima**



Desembargador do Trabalho do Tribunal Regional de Trabalho da 1ª Região - Paraná.  
Desembargador Decisor do TRT da 1ª Região - Paraná.  
Vice-Presidente do Colégio de Ouvidores da Justiça do Trabalho (Colocov).  
Ex-Secretário do Colégio de Ouvidores da Justiça do Trabalho (Colocov).  
Presidente da Primeira Turma do TRT da 1ª Região - Paraná.  
Em 1984 ingressou na magistratura trabalhista no TRT da 1ª Região - Amazonas. Em 1990 ingressou na magistratura trabalhista no TRT da 1ª Região e em 2004 foi promovido a desembargador.  
Integra a Órgão Especial do TRT-PR. Especialista em Direito pela Faculdade Estadual de Direito de Ponta Grossa, em Jantarville, PR.  
Especialização em Direito do Trabalho e Processo do Trabalho pelo Centro de Estudos Universitários de Maringá - Cesumar.  
Ex-Advogado da Caixa de Econômica Federal.  
Ex-Professor da Faculdade Estadual de Direito de Ponta Grossa, em Jantarville, PR.

ENFOQUE - INSTRUMENTOS PARA O FORTALECIMENTO OUIDORIAS

ENOP COJE Justiça Eleitoral

20

**1º Encontro Nacional de Ouvidorias Públicas** 17 E 18/AGO

**PALESTRANTE**

**Franciele Pereira Zazycki**



Psicóloga (TEM - Universidade Estadual de Maringá), com MBA em Recursos Humanos (Instituto), pós-graduação em Gestão de Negócios (Instituto), com formação em Coaching (Integrative Coaching Institute) e Neuroscience (Instituto Leadership Institute).  
Especialista em desenvolvimento de profissionais e organizações em contextos complexos, com ênfase em empresas de grande porte (setores), indústria, varejo e logística, além de seus mercados) e em consultoria para empresas nacionais e internacionais.  
Contribui e gerencia processos de desenvolvimento de liderança, carreira e sucessão, gestão de desempenho, clima/ambiente, educação corporativa, inovação cultural e inovação.  
Administradora duas unidades da Universidade Estadual, é empreendedora e mentora de startups.

PALESTRA - MELHORES RESULTADOS COM GESTÃO DE PESSOAS

ENOP COJE Justiça Eleitoral

21



## TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PARANÁ

**1º Encontro Nacional de Ouvidorias Públicas** **17 E 18/AGO**

**PALESTRANTE**

**Ederson Patrick Severo Machado**



Servidor do Tribunal de Contas de Estado do Paraná desde 2010.

Designado Ouvidor Geral de TCE/PR no biênio 2017/2018 com recondução para os biênios 2019/2020 e 2021/2022.

Membro das comissões técnicas de Ouvidoria da Associação dos Tribunais de Contas de Curitiba do Brasil - ATPCBR, e do Instituto Rui Barbosa - IRB.

Membro do Grupo de estudos da Lei Geral de Proteção de Dados do Instituto Rui Barbosa.

Coautor e Revisor de Livro "Ouvidoria dos Tribunais de Contas: O aprimoramento de suas atividades".

Fundado em Direito pela Pontifícia Universidade Católica do Paraná.

Foi servidor do Poder Legislativo Municipal e Estadual com experiência de quase 17 anos no serviço público.

**ENFOQUE - A OUIDORIA COMO FERRAMENTA DE PARTICIPAÇÃO SOCIAL**



22

**1º Encontro Nacional de Ouvidorias Públicas** **17 E 18/AGO**

**PALESTRANTE**

**Rodrigo Pironti Aguirre de Castro**



Pós-Gradua pela Universidad Complutense de Madrid - Espanha.

Docente em Direito Econômico pela Pontifícia Universidade Católica do Paraná.

Mestre em Direito Econômico e Social pela Pontifícia Universidade Católica do Paraná.

Especialista em Direito Administrativo pelo Instituto de Direito Romeu Felipe Bacellar.

Especialista em Direito Empresarial pela Pontifícia Universidade Católica do Paraná.

**PALESTRA - APLICAÇÃO DA LGPD**



23

**1º Encontro Nacional de Ouvidorias Públicas** **17 E 18/AGO**

**PALESTRANTE**

**Mozar de Ramos**



Coordenador de Desenvolvimento e Saúde do Tribunal Regional Eleitoral do Paraná.

Professor de Direito de Conflitos.

Mestre em Administração Estratégica e especialista em Desenvolvimento Gerencial.

**ENFOQUE - OUIDORIA E MEDIAÇÃO**



24

**1º Encontro Nacional de Ouvidorias Públicas** **17 E 18/AGO**

**PALESTRANTE**

**Cassio Lisandro Telles**



Presidente da Ordem dos Advogados do Brasil - Seção Paraná.

Foi vice-presidente da OAB/PR entre os anos de 2010 e 2014 e Conselheiro Federal de 2011 a 2016.

Vice-Presidente da Comissão Nacional de Proenqu岸as e Valorização da advocacia no período de 2016 a 2018.

Conselheiro Seccional por várias gestões na OAB/PR e presidente da Câmara de Direito e Proenqu岸as seccional entre 2015 e 2016.

Graduado em Economia pela Universidade Federal do Paraná - UFPR.

Graduado em Direito pela Faculdade de Direito de Curitiba.

**TALKS - OUIDORIA E A SOCIEDADE**



25



## TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PARANÁ

**1º Encontro Nacional de Ouvidorias Públicas** **17 E 18/AGO**

**PALESTRANTE**

**Maria Helena Kuss**



Ouvidora Geral de Ordem dos Advogados do Brasil - Seção do Paraná desde janeiro de 2010.

Advogada, formada em Direito pela Faculdade de Direito de Curitiba.

Especialista em Direito Administrativo pelo Instituto Plinius Rescobar.

Sócia Consultora da Ordem dos Advogados do Paraná Subseção de Curitiba entre 01/2007 a 01/2011.

Secretária Geral entre 01/2004 e 01/2006 e Vice-Presidente da Casa de Assistência dos Advogados do Paraná de 01/2007 a 01/2009.

**TALKS - OUIDORIA E A SOCIEDADE**




26

**1º Encontro Nacional de Ouvidorias Públicas** **17 E 18/AGO**

**PALESTRANTE**

**Cida Stier**




Psicóloga.

Especialista em Tax.

Master em Distúrbios de Comunicação.

PHD.

**OFICINA - MEDIACOMUNICAÇÃO**



27

**1º Encontro Nacional de Ouvidorias Públicas** **17 E 18/AGO**

**PALESTRANTE**

**Adriana Eugênia Alvim Barreiro**



Vice-Presidente da Associação Brasileira de Ouvidorias/Ombudsmen - ABO Seção São Paulo, membro do Conselho Deliberativo e responsável pela Coordenação de Relações Internacionais e Institucionais da ABO Nacional.

Foi Ouidora responsável pela implantação de Ouvidoria Geral da Universidade Estadual de Campinas - Unicamp e do Hospital de Mulher - Caxim - Unicamp, no período de 2001 a 2007.

É membro da OEPEN - Grupo de Estudos e Pesquisa em Educação Moral - da Faculdade de Educação da Unicamp. É Coordenadora do Regional Advisory Committee Latin America and Caribbean - RACLAC de International Ombudsmen Association - IOA.

É Mediatriz capacitada pelo The Dispute and Resolution Center at University of Michigan, Michigan - EUA.

Além de Mediatriz e Consultora no Centro Campinas, sendo designada pelo Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo.

**DESENVOLVENDO A CULTURA DA PAZ, DO DIÁLOGO E DA CONVIVÊNCIA ÉTICA**



28

**1º Encontro Nacional de Ouvidorias Públicas** **17 E 18/AGO**

**PALESTRANTE**

**Luís Felipe Avelino Medina**



Membro substituto do TFE/AM.

Doutor de Medicina e Mestre Advogado.

Especialização em Direito das Empresas pela EBT/ Universidade de Coimbra.

Especialização em Direito Eleitoral e Político.

Professor de Teoria Superior da Advocacia - EBA/AM.

**ENFOQUE - DESCOMPLICANDO O JURIDIQUÊS**



29



## TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PARANÁ

### **CURRÍCULO DOS PALESTRANTES:**

[https://www.tre-pr.jus.br/o-tre/eventos-e-boas-praticas/eventos-tre-pr/arquivos/tre-pr-curriculo-dos-palestrantes-1o-enop/rybena\\_pdf?file=https://www.tre-pr.jus.br/o-tre/eventos-e-boas-praticas/eventos-tre-pr/arquivos/tre-pr-curriculo-dos-palestrantes-1o-enop/at\\_download/file](https://www.tre-pr.jus.br/o-tre/eventos-e-boas-praticas/eventos-tre-pr/arquivos/tre-pr-curriculo-dos-palestrantes-1o-enop/rybena_pdf?file=https://www.tre-pr.jus.br/o-tre/eventos-e-boas-praticas/eventos-tre-pr/arquivos/tre-pr-curriculo-dos-palestrantes-1o-enop/at_download/file)

### **VÍDEO INSTITUCIONAL PRODUZIDA ESPECIALMENTE PARA O EVENTO:**

Disponível em: DIA 18 de agosto – Manhã – 1ª parte. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=X77sqm4t7ZE&list=PLgDBodqbt8c14esSzuPrhVNg7VxBNC0D&index=4> (vídeo conta com 838 visualizações). (faixa da apresentação 00:00:03 a 00:04:40)



## TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PARANÁ

**18/AGOSTO** **ENOP**

**14:00 - Talks: Ouidoria e a Sociedade**  
Cassio Leandro Telles - Presidente do Ordem dos Advogados do Brasil - Seção Paraná  
Marta Helena Kass - Ouvidora Geral do Sistema dos Advogados do Brasil - Seção do Paraná

**16:30 - Oficina: Neurocomunicação**  
Cida Elzer - Psicopedagoga e Mentora em Media Training

**16:00 - Desenvolvendo a cultura da paz, de diálogo e da correção ética**  
Adriana Eugênia Akle Brito - Psicóloga da Associação Brasileira de Ombudsman e Médicos São Paulo  
Coordenadora de Regional Advisory Committee Latin American and Caribbean - IACAC do International Ombudsman Association - IOA

**17:30 - Enfoque: Descomplicando o Jurídiquês**  
Laila Felgue Avelino Medeiros - Juiz Membro substituta do TRE-PR





## TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PARANÁ

### **MATÉRIAS JORNALÍSTICAS:**

[ENOP alcança mais de 3 mil visualizações](#)

[Começa o 1º Encontro Nacional de Ouvidorias](#)

[TRE-PR sedia Encontro Nacional de Ouvidorias](#)

<https://www.tre-pr.jus.br/imprensa/noticias-tre-pr/2021/Agosto/1o-encontro-nacional-de-ouvidorias-publicas-enop-alcanca-mais-de-3-mil-visualizacoes-em-dois-dias-de-evento>

<https://www.tre-pr.jus.br/imprensa/noticias-tre-pr/2021/Agosto/1deg-encontro-nacional-de-ouvidorias-publicas-comeca-com-palestras-sobre-gestao-e-lideranca>