

# 160ª Reunião do Comitê de Ouvidorias da Abrarec

**Data:** 30/05/2018

**Local:** Espaço de Eventos da UNIBRAD – Prédio UNIBRAD

## Programação

**8h30** - Credenciamento

**9h** - Abertura - Lucia Farias - Vice Presidente da Abrarec

**09h25** - Palavra da Diretora Executiva do Bradesco – Sra. Glaucimar Peticov

**9h35** - Apresentação institucional Bradesco: Estrutura da Ouvidoria

**10h10** - Coffee Break

**10h30** –Painel sobre a Política de Relacionamento com Clientes e Usuários: Evolução e Resultados

**Mediador:** Nairo Vidal

**Debatedores:** Rogerio Taltassori - Ouvidor do Itaú

Frederico Willian Wolf – Departamento de Compliance, Conduta e Ética

Fábio Magalhães - Ouvidor Banco Votorantim

Sérgio Mesquita - Banco Central do Brasil –DECON

Monique Bernardes – Ouvidora Santander

Edilson Wiggers – Auditoria Interna Bradesco

**12h30** – Brunch

**13h30** – Status dos Projetos de Fortalecimento da Ouvidoria no Brasil

**14h00** – Fundação Procon São Paulo – Resultados e Conquistas – O desafio da defesa do consumidor na era da informação – Sr. Fernando Capez

**15h00** – Situação Conjuntural e Ressignificação da Ouvidoria – Hélio Ferreira

**15h30** - Encerramento

