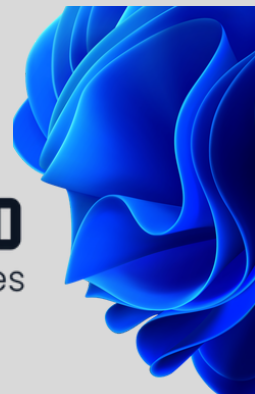


# 3º Encontro Nacional de Ouvidores de Saneamento

O desafio das ouvidorias frente às inovações tecnológicas e mudanças climáticas



**1º Dia**

Quinta-feira | 25 de setembro de 2025 – Local: Hotel Deville, Campo Grande-MS

Organização: Câmara Técnica de Ouvidoria da AESBE

Anfitriã: Sanesul – Empresa de Saneamento de Mato Grosso do Sul

## Programação do Evento – Dia 25 de setembro (quinta-feira)

8h00 às  
9h00

### Credenciamento e Café de Boas-Vindas

9h00 às  
10h00

### Composição da Mesa

- Renato Marcílio da Silva – Diretor-presidente da Sanesul
- Jaqueline Mato Grosso – Ouvidora da Sanesul
- Eduardo Romualdo Soares – Ouvidor da Caesb
- Clayton Marcos Pereira Bezerra – Diretor Executivo – MS Pantanal
- Carlos Alberto de Assis – Presidente da Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos do MS – (AGEMS)
- Munir Abud – Presidente Cesan e da Aesbe
- Leonardo Picciani – Secretário Nacional de Saneamento
- José Carlos Barbosa – Vice-Governador do Estado do Mato Grosso do Sul- Presidente Cesan
- Eduardo Corrêa Riedel – Governador do Estado do Mato Grosso do Sul

10h00 às  
10h50

### Palestra Magna de Abertura

- Rosana Jatobá – Jornalista na Rádio CBN

10h50 às  
12h30

### Painel 1: Painel dos Presidentes–O foco da Alta Gestão

Moderação: Eduardo Romualdo Soares – Ouvidor da Caesb

- Leonardo Picciani – Secretário Nacional de Saneamento
- Renato Marcílio da Silva – Presidente Sanesul
- Luis Antônio Reis – Presidente Caesb
- Munir Abud – Presidente Cesan e da Aesbe

12h30 às  
14h00

### Intervalo para o almoço

14h00 às  
14h40

### Sessão Especial – Herança e Horizonte: Ouvidorias entre a História e a Inovação

- Eveline Martins Brito – Secretária Executiva da Controladoria Geral da União

14h40 às  
16h00

### Painel 2: Ouvidorias e a Agenda Climática: Sustentabilidade em Foco

Moderação: Leopoldo Godoy do Espírito Santo – Diretor de Engenharia e Meio Ambiente Sanesul

- Jaime Verruck – Secretário do Meio Ambiente do MS
- Fernanda da Silveira Campos – Ouvidora IBAMA

16h00 às  
18h00

### Painel 3: Ouvidorias em Destaque: Experiências que Fazem a Diferença

Moderação: Frederico Flavio Estrela Alves de Aguiar – Assessor da Presidência da Caesb

- Cláudio Freire – Ouvidor do Banco do Nordeste
- Jeanderson Janz Alves – Gerente Geral Ouvidoria do Banco do Brasil
- A5Solutions – [Momento Patrocinador](#)

19h00

### Coquetel – local: YOTEDY

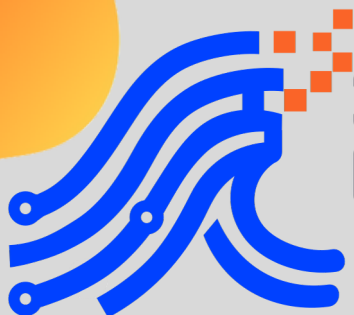
R. Antônio Maria Coelho, Parque das Nações Indígenas, nº 6200, Campo Grande – MS, 79021-170

Realização:



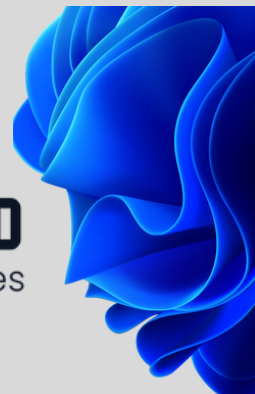
Organização:





# 3º Encontro Nacional de Ouvidores de Saneamento

O desafio das ouvidorias frente às inovações tecnológicas e mudanças climáticas



**2º Dia**

Quinta-feira | 26 de setembro de 2025 – Local: Hotel Deville, Campo Grande-MS  
Organização: Câmara Técnica de Ouvidoria da AESBE  
Anfitriã: Sanesul – Empresa de Saneamento de Mato Grosso do Sul

## Programação do Evento – Dia 26 de setembro (sexta-feira)

9h00 às 9h40	<b>Sessão Especial</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Gilberto Waller – Presidente INSS</li></ul>
9h40 às 11h00	<b>Painel 4: Fala, Ouvidor! Experiências de Quem Transforma Reclamações em Soluções</b> <p>Moderação: Célio Poveda – Gerente Regional de Ponta Porã-Sanesul</p> <ul style="list-style-type: none"><li>George Pereira de Sousa – Chefe da Ouvidoria Caema</li><li>Jucilene Maria Paulo – Ouvidora Adjunta Cagece</li><li>Stella Márcia Oliveira Modes Lino – Superintendente de Ouvidoria Saneago</li><li>Fábio Marques Mendes – Gerente de Ouvidoria da Embasa</li></ul> <p><small>Observações</small>  PAINÉIS (Estrutura: 15 min/palestrante+20min/interação)</p>
11h00 às 12h20	<b>Painel 5: Governança que Escuta, Gestão que Inova: O Papel Ampliado das Ouvidorias nos Estados</b> <p>Moderação: Grazielle Beserra Borges – Secretária-Geral da Caesb</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Valdirene Paes de Medeiros – Ouvidora Geral da União</li><li>Marina Hiraoka Gaidarji – Controladora-Geral Adjunta do Mato Grosso do Sul</li><li>Gabriela Câmara Siqueira – Ouvidora Geral do Estado de Minas Gerais</li></ul>
12h20 às 14h00	<b>Intervalo para o almoço</b>
14h00 às 14h40	<b>Sessão Especial</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Gustavo Nassif – Subcontrolador de Ouvidoria Prefeitura de Belo Horizonte</li></ul>
14h40 às 16h20	<b>Painel 6: Ouvidorias e Regulação: Voz do Cidadão e Equilíbrio Institucional</b> <p>Moderação: Stiverson Charles de Oliveira – Gerente da Ouvidoria Sanepar</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Rubens Bueno – Presidente da Agência Reguladora do Paraná (AGEPAR);</li><li>Wagner Oliveira Gomes – Presidente da Agência Reguladora do Goiás (AGR);</li><li>Cristiane F. Leite Ferreira – Ouvidora da Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos de Mato Grosso do Sul (AGEMS)</li><li>Paulo Arthur Lencioni Góes – Ouvidor da Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de São Paulo (ARSESP)</li></ul>
16h20 às 17h40	<b>Painel 7: IA no Front: A Nova Era do Relacionamento com Clientes</b> <p>Moderação: Madson Roberto Pereira Valente – Diretor Comercial e de Operações Sanesul</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Rosana Daher Van Der Broocke – Ouvidora do Ministério dos Transportes</li><li>Rodolfo Feliciano – CEO da Tentech Brasil, especialista em GovTech e IA para gestão pública, focado em inovação e transparência.</li><li>Eronides Felisberto da Silva Neto – Divisão de Soluções Corporativas de Inteligência Artificial – SERPRO / Cientista de Dados especializado em Inteligência Artificial</li></ul>
17h40 às 18h00	<b>Homenagem e agradecimentos</b>
18h00	<b>Encerramento</b>

**Observações** PAINÉIS (Estrutura: 20 min/palestrante+20min/interação)

Realização:



Organização:

