

Curso - Ouvidoria e Carta de Serviços

10/07/2019, 11/07/2019, 12/07/2019

Datas e horários

10/07 - 08h30min às 12h e das 13h30min às 17h30min

11/07 - 08h30min às 12h e das 13h30min às 17h30min

12/07 - 08h30min às 12h

Local: Núcleo de Práticas Jurídicas (Rua Júlio Roussenq Filho nº 287, Jardim América)

Carga horária: 20 horas

Ministrantes

Rodrigo de Bona da Silva - Auditor da CGU

Rosemary Zucareli Inocencio - Auditora da CGU

Conteúdo Programático

MÓDULO 1: Fundamentos e atuação da Ouvidoria Pública

- Histórico - como surgiu as ouvidorias
- O que é uma ouvidoria pública
- Tipos de manifestações (recebimento, tratamento e resposta)
- *Atividade: Conceito de Manifestações*
- Linguagem cidadã (*vídeo*)
- Outras atribuições das ouvidorias definidas pela Lei 13.460/2017
- *Atividade: Gestão das Manifestações*
- O Perfil do(a) Ouvidor(a)
- Dimensões da atuação da ouvidoria pública
- Denúncia anônima
- Proteção a identidade do manifestante
- Recebimento e tratamento de denúncias

MÓDULO 2: Transparência e Controle da atuação da ouvidoria

- Formando a cultura do prestar contas
- Relatório de gestão da Ouvidoria
- Conselho de usuário
- Relatórios do e-ouv e Painel Resolveu

MÓDULO 3: Serviços Públicos e direitos dos usuários

- O que são Serviços Públicos
- Princípios para realização adequada dos serviços e do atendimento ao usuário
- O que é carta de serviço
- Como é feita a Carta de Serviços
- Quais informações devem constar nesse documento

- Como definir os compromissos e padrões de qualidade do serviço prestado
- Como deve ser a divulgação da carta de serviço
- Usuários de Serviço Públicos
- Conceito de usuário de serviço público
- Direitos básicos dos usuários
- Deveres dos usuários
- Visão sistêmica do atendimento
- Diretrizes para atuação da ouvidoria

MÓDULO 4: Avaliação dos Serviços Públicos

- Aspectos a serem considerados na avaliação dos serviços públicos
- Padrão de qualidade do atendimento
- Objetivos, indicadores e metas
- Características e tipos de indicadores
- Características das metas
- Avaliação Cidadã (do Usuário, do prestador do serviço e do especialista)
- Pesquisa de satisfação
- Métodos de elaboração de pesquisas
- Avaliação a partir de manifestações de ouvidoria
- Utilização das avaliações pelos Gestores e pela Sociedade
- Desafios e Riscos

ORIENTAÇÕES PARA INSCRIÇÃO:

1. Cadastre-se no site EAD da CGU preenchendo os campos de identificação:

- a) No campo “Identificação do usuário” use o CPF (sem ponto nem hífen)
- b) Crie sua senha com ao menos 8 caracteres (ao menos 1 letra minúscula)
- c) Cadastre seu e-mail e confirme
- d) No campo “Nome” use seu nome com a inicial maiúscula.
- e) No campo “Sobrenome” use também as iniciais maiúsculas.
- f) **IMPORTANTE: o nome informado será utilizado na emissão do certificado de participação**
- g) Clique em “Cadastrar este Novo Usuário” e acesse seu e-mail para confirmar o cadastro

2. Depois, inscreva-se no curso de Rio do Sul pelo link <https://ead.cgu.gov.br/course/view.php?id=441>

3. Após o encontro, preencha a Avaliação do Evento e **emita seu Certificado no mesmo link**