

## CURSO DE FORMAÇÃO DE OUVIDORES

TEMAS e PALESTRANTES	EMENTA (síntese)	CARGA HORÁRIA	OBSERVAÇÕES
<b>Abertura</b>		2	
<b>O que é a ouvidoria pública?</b>	Sua missão, sua função, sua atuação. A ouvidoria pública como agente de promoção de mudanças, estimuladora da prestação de serviços públicos de qualidade, instrumento a serviço da democracia. Base constitucional/Autonomia.	2	Breve histórico da ouvidoria pública (Brasil Colônia, Império, República, Nova República) Diferenças ouvidoria pública e privada/ papel do SAC, SIC, Corregedoria.
<b>Conhecendo as bases constitucionais</b>	Bases constitucionais que garantem a participação dos cidadãos na gestão pública Constituição de 1988. Lei do usuário 10294/1999 Lei 13.460/2017 estabelece regras e procedimentos a todos os órgãos e entidades da administração pública. LAI. A atuação das ouvidorias públicas na implementação da LAI. Lei nº 12.527, de 18/11/2011; A abrangência da Lei de Acesso à Informação;	4	Apresentar um panorama das principais legislações.

	<p>pedido de acesso à informação. Código de Defesa do consumidor Lei de Proteção de Dados (em que estágio está) 60.399 /2014 Regulamento das ouvidorias 61175/2015 Certificação (preferencialmente) Decreto (aguardando) – ouvidoria ou comunicação? Responde pela carta de serviços Decreto 9492/2018</p>		
--	--	--	--

<b>Conhecendo as competências e as responsabilidades da ouvidoria</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Propor normas e procedimentos para as atividades de ouvidoria, no âmbito do órgão ou entidade públicos.</li><li>• Manifestar-se previamente sobre os atos normativos do órgão ou entidade dirigidos ao público externo</li><li>• Contribuir na elaboração das suas Cartas de Serviços aos Cidadãos</li><li>• Promover a capacitação dos servidores em temas relacionados com as atividades da Ouvidoria</li><li>• Promover a participação social</li><li>• Informar e orientar o cidadão para a participação e o controle social</li><li>• Implementar projetos de participação e controle social</li><li>• Promover estudos e pesquisas</li><li>• Diagnosticar as tensões e conflitos sociais e</li></ul>	4	Abordar aqui o papel da ouvidoria Carta de serviços A quem cabe monitorar a Carta de Serviços?
---	--	---	--

	apoiar o órgão ou entidade na articulação junto a órgãos e agentes externos.		
<b>A estrutura da ouvidoria e seus processos</b>	Sua estrutura. Os principais processos. Canais de atendimento.	4	Mostrar as principais ouvidorias do Estado (filme?). Apresentar os principais processos.

<b>Autoconhecimento: Quem é o ouvidor?</b>	<p>Representante do cidadão dentro da organização, porta voz. Sua função está baseada nos princípios constitucionais presentes no artigo 37.</p> <p>Formação: não exige formação específica. Deve atuar dentro dos princípios: idoneidade, neutralidade, confidencialidade, proatividade, independência, autonomia para agir sem confronto.</p> <p>Paciência, dose de habilidade, facilidade de comunicação e linguagem. Sensibilidade e capacidade de escuta, percorrer os setores, buscar os dados e informações necessárias.</p> <p>Habilidade de lidar com o público. Conhecimento do órgão. Atribuições.</p>	<p>4</p>	<p>Como tem sido feita a escolha do ouvidor? O código de ética. As funções vão além de receber e enviar manifestações. Transparência (dados ruins aparecem?) É muito importante conhecer o órgão e sua estrutura</p>
<b>Conhecendo o público</b>	<p>Público externo e publico interno. Características. Como lidar.</p>		
<b>Simulando Conflitos internos organizacionais e com usuários da Ouvidoria</b>	<p>Conjunto de casos para a simulação de conflitos organizacionais internos, isto é, a relação do ouvidor setorial com a instituição que representa, bem como a</p>	<p>4</p>	<p>Profa. Sandra Inês B. Granja</p>

	<p>simulação de conflitos entre a ouvidoria e o cidadão. A simulação dos casos proverá ferramentas para a superação de tais situações, como táticas, estratégias, posturas e comunicação como ferramentas de manejo da situação conflituosa. A oficina sugerirá um vídeo sobre mediação de conflitos como complemento ao tema da oficina.</p>		
<b>Gerenciando a ouvidoria utilizando as ferramentas gerenciais e tecnológicas</b>	<p>Planejamento. Indicadores e metas. Plano de trabalho. Relatórios gerenciais. Ferramentas tecnológicas Organizar, interpretar, consolidar e guardar as informações oriundas das demandas (gerir sistemas de dados); produzir relatórios periódicos de suas atividades; realizar estudos e pesquisas.</p>	4	CCISP SEDUSP

<p><b>Reflexões e desafios</b></p> <p><b>A ouvidoria geral do Estado</b>  <b>Rede Paulista de ouvidorias</b>  <b>A Associação Brasileira de Ouvidores</b></p> <p><b>Relato de casos de sucesso</b></p>	<p>Como a população enxerga a ouvidoria?          Como melhorar a relação ouvidor, organização e gestores?          Como influenciar na alteração da tomada de decisão?          Como melhorar a linguagem (muito técnica), os prazos de entrega das manifestações e devidos encaminhamentos, como melhorar a estrutura?          O papel da ouvidoria geral do Estado. A rede paulista de ouvidorias          Relato de casos de sucesso. Melhores práticas. Banco de dados/CAsoteca. Observatório.</p>	<p>12</p>	
--	--	-----------	--

**Observações importantes:**

Os temas acima foram levantados a partir do conhecimento dos conteúdos tratados em diversos cursos de formação de ouvidoria, cartilhas e vídeos , tais como:

- Curso de gestão em ouvidoria – ENAP
- Programação de capacitação de ouvidores – FUNDAP
- Curso de Certificação em Ouvidoria da Associação Brasileira de Ouvidores

- Guia de Orientação para a Gestão de Ouvidorias (agosto 2013) – Governo Federal, Ouvidoria Geral da União.
- Cartilha de Ouvidoria Municipal – Orientações para criar e aperfeiçoar Ouvidorias em Municípios do Estado de São Paulo.
- Vídeos EGESP ( Entrevista com a Profa. Maria Inês Fornazaro )

<https://www.youtube.com/watch?v=sTqrf3rQFb8S25e1>. Ouvidoria: origens e fundamentos (8m55)

<https://www.youtube.com/watch?v=nTyngEaYWMES25e2>. O papel e a importância do ouvidor 9m06

<https://www.youtube.com/watch?v=8WCF3Ea8e3s12m14S25e3>. O funcionamento das Ouvidorias no Governo 12m14

<https://www.youtube.com/watch?v=Ze3ssa5-HC8.S25e4>. Desafios da atuação do ouvidor. 8m13s

<https://www.youtube.com/watch?v=SkKT8dwHHjQ> Aula 18. Módulo Complementar: O papel do ouvidor 7m36s

Foi mencionada a pesquisa realizada pela Fundação Seade sobre as ouvidorias ( satisfação dos órgãos).

Como boa prática, foi mencionada a Fundação Paula Souza ( Daniel Serafim )

Foi sugerida a metodologia de Estudos de Casos para este curso

Foi sugerida a carga horária de 40 horas , sendo oferecida em 5 encontros de 8 horas. Numero de participantes: 35. 100% de presença para obter certificado. Participantes da adm direta ( formadores de opinião ). Local: Egesp.

Foi mencionada a dinâmica aplicada pela Patrícia da Secretaria da Saúde (Duas pessoas ficam de costas e baseado em uma gravura, diz para a outra o que tem que fazer – TANGRAN).

Foi sugerido que sejam apontados os nomes que abordarão os temas. Podemos aproveitar e sugerir as respectivas dinâmicas (palestra, mesa redonda, sala invertida, estudos de caso, “talk shoetc...).

Foi mencionada a Casoteca da ENAP e indicada diversas publicações.