

APRESENTAÇÃO

A Constituição Federal de 1988 garantiu a participação ativa dos cidadãos no controle social da gestão pública, consolidando os princípios da democracia participativa e representativa. Desde então, diversos mecanismos de participação social têm sido desenvolvidos, incluindo a criação de Ouvidorias Públicas.

As Ouvidorias se estabeleceram como representantes dos cidadãos perante a administração pública, permitindo que os cidadãos expressem suas sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias. Situação essa fortalecida com a edição da lei 13460/2017, proporcionando que estas entidades garantam a qualidade dos serviços públicos, recebendo e encaminhando manifestações de cidadãos, promovendo a transparência e a eficiência na gestão pública.

Nesse contexto, o Curso se apresenta como uma oportunidade única para capacitar os profissionais de ouvidorias dos todos os poderes e esferas de governo, aprimorando suas habilidades e conhecimentos para melhor atender às demandas da população no cenário atual, compartilhar melhores práticas e discutir temas relevantes que impactam diretamente o trabalho dessas instituições.

OBJETIVO GERAL

Capacitar e atualizar os profissionais de ouvidorias para que possam desempenhar suas funções de forma mais eficiente e eficaz, garantindo um atendimento de qualidade aos cidadãos e promovendo a transparência e a melhoria contínua dos serviços públicos.

JUSTIFICATIVA

A implementação de Ouvidorias Públicas é fundamental para a promoção da participação e do controle social, elementos essenciais de uma democracia saudável e funcional. As Ouvidorias não apenas servem como um canal direto entre o cidadão e a administração pública, mas também desempenham um papel na identificação de melhorias e na solução de problemas. Com a crescente demanda por transparência e accountability, é imperativo que os servidores e colaboradores das ouvidorias estejam preparados para atender às expectativas dos cidadãos e assegurar a efetividade dos serviços públicos.

O Curso Ouvidoria 3E visa preencher essa necessidade, oferecendo um programa abrangente que aborda desde os conceitos básicos de ouvidoria até temas mais complexos como a Lei de Acesso à Informação, a proteção de dados pessoais (LGPD), e o tratamento de denúncias e assédios. Ao participar deste curso, os

profissionais das ouvidorias estarão preparados para reconhecer os cidadãos como sujeitos de direitos, qualificar suas expectativas, e responder de maneira adequada e eficiente às suas demandas. Isso não apenas fortalece a confiança do público nas instituições públicas, mas também contribui para a melhoria contínua dos serviços prestados.

A capacitação dos profissionais das ouvidorias é, portanto, um investimento essencial para o fortalecimento da democracia e para a construção de uma administração pública mais transparente, eficiente e responsiva às necessidades dos cidadãos. Este curso representa uma oportunidade valiosa para desenvolver as competências necessárias e promover a excelência no atendimento ao público.

PÚBLICO-ALVO

Ouvidores federais, estaduais e municipais; Membros de Ouvidorias; Assessores; Servidores públicos civis e militares que atuam na área de ouvidoria e demais interessados.

CARGA HORÁRIA E CONTEÚDO

24 horas/aula

O que é uma ouvidoria nos olhos do cidadão

Tipos de manifestação

Canais de atendimento

Lei de Acesso à Informação

Carta de serviços

Linguagem Cidadã

Avaliação de Serviços

Ouvidoria como instrumento de gestão

Tratamento de denúncia e proteção ao denunciante

LGPD – cuidados

Assédios - acolhida, tratamento, apuração

Estudo de casos / casos práticos

Debates com os participantes

PALESTRANTES



DANIELLE VENTURA

Profissional com mais de uma década de experiência em Ouvidoria, com formação em Ciência da Informação e bacharelado em Arquivologia pela Universidade de Brasília (UnB). Durante sua carreira, Danielle estabeleceu a Ouvidoria da Secretaria de Estado do Governo do Distrito Federal e a Ouvidoria Geral do Grupo Educacional Católica (UBEC), além de implementar uma rede nacional de ouvidorias nas filiais. Com passagens destacadas como Ouvidora-Geral e Encarregada pela Proteção de Dados Pessoais na Companhia Docas do Rio de Janeiro e como Ouvidora Nacional do SUS no Ministério da Saúde, Danielle é atualmente Presidente da Associação Brasileira de Ouvidores do Distrito Federal (ABO-DF) e Conselheira da ABO Nacional. Atualmente, exerce o mandato de Ouvidora na Petros - Fundação Petrobras de Seguridade Social, onde lidera o comitê de ética, comitê combate aos assédios e discriminação, diversidade e inclusão e assessoramento do comitê de integridade.



GILBERTO WALLER JÚNIOR

Procurador Federal, ex-Ouvidor Geral da União e Ouvidor Geral da União Adjunto, em sua gestão foi criado o SISOUV, a Rede Nacional de Ouvidorias, o e-Ouv (falar) o e-Ouv municípios, Simplifique, Robô de atendimento virtual (cida), Painel Resolveu, um dos responsáveis pela aprovação da Lei do Usuário do Serviço Público, 13460/2017, bem como, sua regulamentação. Representou o Brasil em organismos internacionais sobre transparência – RTA 2014 -2019, OEA 2014-2019. Atuou perante a CMRI por mais de 5 anos. Também foi Corregedor Geral da União por 4 anos, atualmente Corregedor da Procuradoria Geral Federal. Por 4 anos foi Corregedor Geral da União.



PAULO GUIMARÃES

Auditor Federal de Finanças e Controle da Controladoria-Geral da União, com mais de uma década de experiência na área de ouvidoria. Exerceu a função de Coordenador-Geral de Orientação e Acompanhamento de Ouvidorias da Ouvidoria-Geral da União. Entre outros projetos, foi responsável pela idealização e desenvolvimento da plataforma FalaBR e pela criação da Rede Nacional de Ouvidorias. Graduado em Direito pela Universidade Federal de Pernambuco, com especialização em Direito Constitucional.

CONVIDADO ESPECIAL



FABIAN MAIA

Auditor Federal vinculado à Controladoria-Geral da União – CGU Ocupou as seguintes funções/cargos: Diretor de Responsabilização de Agentes Públicos da CGU, Secretário de Estado do Trabalho, da Habitação e da Assistência Social do Estado do Rio Grande do Norte, Coordenador-Geral de Responsabilização de Entes Privados da CGU, Corregedor das Áreas de Transportes, Portos e Aviação Civil do Poder Executivo Federal, Analista Processual do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios (MPDFT), Analista Processual do TRE/PE, Analista Administrativo da DPU. Aprovado entre os dez primeiros lugares em diversos concursos públicos. Professor e Palestrante em diversos cursos e eventos jurídicos.

LOCALIZAÇÃO



CIDADE: BRASÍLIA-DF

DATA: 24 a 26 DE SETEMBRO DE 2024 - 8H45 às 18H

INVESTIMENTO

O investimento é de R\$ 3.490,00 (três mil, quatrocentos e noventa reais), por participante. Condições especiais para grupos da mesma instituição. Consulte-nos. Incluso: material de apoio, coffee break e certificado de participação

CONDIÇÃO ESPECIAL até 23/8/2024: 10% de desconto, totalizando R\$ 3.141,00 (três mil, cento e quarenta e um reais), por participante.

Inscrições exclusivamente pelo site <http://www.ibeduc.com>

Demais informações

contato@ibeduc.com ou WhatsApp +55 61 99894 0009

A pré-inscrição deverá ser efetuada pelo site <http://www.ibeduc.com> no link Nota de Empenho ou Compra Direta. A garantia dos valores nas datas estipuladas só será válida com a confirmação da inscrição.

A inscrição será confirmada mediante o envio da nota de empenho, autorização, ordem de serviço, depósito ou do comprovante de pagamento, que deverá ser encaminhado, para o e-mail contato@ibeduc.com.

Somente com um dos comprovantes será confirmada a inscrição do participante.

Os documentos deverão ser emitidos para IBEDUC Desenvolvimento Profissional e Gerencial LTDA ME, CNPJ nº 18.184.506/0001-63. Somos cadastrados no SICAF.

Condições

O cancelamento da inscrição por parte do participante deverá ser realizado com até 10 dias de antecedência da realização do Curso, onde poderá ser feita a substituição do inscrito ou solicitação de crédito do valor da inscrição, se for o caso de compra direta.

Por motivos operacionais ou por falta de número mínimo de participantes, o IBEDUC reserva-se o direito de adiar ou de não realizar o evento, comunicando antecipadamente aos participantes.