CURSO PRESENCIAL: A OUVIDORIA COMO FERRAMENTA DE GESTÃO - INTEGRIDADE, TRANSPARÊNCIA E PARTICIPAÇÃO. Enfase: Construa e Atualize seu conhecimento para Atuação em Ouvidoria de Forma Prática, de Acordo com os Princípios Norteadores da

Ouvidoria Brasileira.

OBJETIVOS:

Capacitar os participantes para que estes possam conhecer os principais temas aplicados as Ouvidorias de forma a compreender sua função Gerencial no Ambiente Institucional.

APRESENTAÇÃO:

QUEM DEVE PARTICIPAR DO CURSO?

Direcionado a profissionais de todos os setores que trabalham ou tenha a intenção de trabalhar no atendimento ao cliente em instituições públicas, privadas ou militares.

Agentes públicos que desenvolvam suas atividades em ouvidorias ou em áreas que tratem de temas afins.

QUAL O CONTEÚDO COMPLETO DO CURSO?

I – MÓDULO I:

Participação e Controle Social

II – MÓDULO II:

Gestão em Ouvidoria

III – MÓDULO III:

Defesa do Usuário do Serviço Público

IV – MÓDULO IV:

Avaliação da Qualidade de Serviços

V – MÓDULO V:

Gestão e Melhoria de Serviços Públicos

VI – MÓDULO VI:

Resolução Pacífica de Conflitos em Ouvidoria

VII – MÓDULO VII:

Simplificação

VIII – MÓDULO VIII:

Acesso a Informação

IX – MÓDULO XV:

Noções Gerais sobre a Lei Geral de Proteção de Dados

X – MÓDULO X

Sistema de Integridade

XI – MÓDULO XI

Tratamento de Denúncias em Ouvidoria

XII - MÓDULO XII

Lideranças de Equipes de Ouvidoria

XIII – MÓDULO XIII

Projetos em Ouvidoria - Planejamento e Estratégias



(61) 3224-0785 | (61) 3223-8360 | (61) 3032-9030 contato@onecursos.com.br www.onecursos.com.br

XIV - METODOLOGIA

Aulas expositivas, dinâmicas em grupo e estudo de casos. Exposição de conteúdo de acordo com a modalidade aplicada. Os módulos serão apresentados de maneira didática, com atividades de fixação, interatividade e recursos multimídia variados.

QUEM VAI MINISTRAR O CURSO?



Corpo Docente da One Cursos Instrutor e palestrante em nível nacional, com experiência no programa proposto.

MODALIDADE PRESENCIAL:

Brasília/DF - 24 horas - Horário: 8h30 às 12h30 e 14h às 18h - 17/11/2025 a 19/11/2025

ESTE CURSO INCLUI:

- Mochila
- · Apostila Impressa
- Coffee Break
- Almoço
- Certificado de Conclusão

VALOR DO INVESTIMENTO:

- Preço Individual: R\$ 3.690,00
- Três participantes do mesmo órgão (cada): R\$ 3.650,00
- Quatro ou mais participantes do mesmo órgão (cada): R\$ 3.600,00

FORMAS DE PAGAMENTO:

O pagamento poderá ser realizado das seguintes formas:

- Empenho
- Ordem de Serviço/Autorização
- Deposito em Conta

INFORMAÇÕES PARA PAGAMENTO

ONE CURSOS - Treinamento, Desenvolvimento e Capacitação LTDA

- CNPJ: 06.012.731/0001-33
- Inscrição Estadual: 07.450.679/001-48
- Banco: BradescoAgência: 0606Conta: 561939-4

MAIS INFORMAÇÕES:

Telefone 1: (61) 3224-0785 Telefone 2: (61) 3223-8360 Telefone 3: (61) 3032-9030

E-mail 1: inscricao@onecursos.com.br E-mail 2: ionecursos@gmail.com E-mail 3: inscricao@onecursos.com.br