

## **CURSO PRESENCIAL: A OUVIDORIA COMO FERRAMENTA DE GESTÃO - INTEGRIDADE, TRANSPARÊNCIA E PARTICIPAÇÃO.**

Ênfase: 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 IX:**

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

#### 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:

#### 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
- Depósito 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: Bradesco
- Agência: 0606
- Conta: 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](mailto:inscricao@onecursos.com.br)

**E-mail 2:** [ionecursos@gmail.com](mailto:ionecursos@gmail.com)

**E-mail 3:** [inscricao@onecursos.com.br](mailto:inscricao@onecursos.com.br)