

CURSO ONLINE: 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 ONLINE E AO VIVO:

ESTE CURSO INCLUI:

- Aulas em Ambiente Virtual - 100% Ao Vivo
- 2 dias de Replay após a sua Realização
- 10 dias de Fórum - Dúvidas com o Instrutor
- Certificado de Conclusão
- Apostila Digital

VALOR DO INVESTIMENTO:

- Preço Individual: R\$ 2.590,00
- Três participantes do mesmo órgão (cada): R\$ 2.550,00
- Quatro ou mais participantes do mesmo órgão (cada): R\$ 2.500,00

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

E-mail 2: onecursos@gmail.com

E-mail 3: inscricao@onecursos.com.br