



CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

Ouvidoria-Geral da União

Superintendência da Controladoria-Geral da União em Santa Catarina

Núcleo de Ações de Ouvidoria e Prevenção à Corrupção da CGU-R/SC

PROFOCO – CAPACITAÇÃO PRESENCIAL

GESTÃO DE OUVIDORIA E CARTA DE SERVIÇOS PÚBLICOS

CHAPECÓ (SC) 16 A 18 DE ABRIL DE 2019

APRESENTAÇÃO

Objetivo

Capacitar os servidores públicos municipais para operacionalização da Lei nº 13.460/2017, em especial a gestão de ouvidoria (e-Ouv) e carta de serviços públicos.

Público-alvo

Contadores, controladores internos e procuradores das Prefeituras Municipais, Câmaras de Vereadores e respectivos servidores.

Data do evento

- 16/04/2019: 08h30 as 12h – 13h30 as 17h
- 17/04/2019: 08h30 as 12h – 13h30 as 17h
- 18/04/2019: 08h30 as 12h

Local do evento

Auditório da ACAMOSC

Rua Artur João Lara, 1050, Bairro Presidente Médice, Chapecó - SC

Período de inscrição

De 18/03/2019 a 12/04/2019

Número de vagas

200

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

MÓDULO 1: SERVIÇOS PÚBLICOS E DIREITOS DOS USUÁRIOS

SERVIÇOS PÚBLICOS

- O QUE SÃO SERVIÇOS PÚBLICOS?
- PRINCÍPIOS
- APLICAÇÃO DA LEI Nº 13.460/2017 E OUTRAS NORMAS REGULAMENTADORAS

USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

- CONCEITO
- DIREITOS BÁSICOS DOS USUÁRIOS
- DEVERES DOS USUÁRIOS

SERVIÇOS – PECULIARIDADES DO ATENDIMENTO

- DIRETRIZES E PRÁTICAS NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO PÚBLICO
- REQUERIMENTOS E EXIGÊNCIAS AOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS
- SITUAÇÃO DE NÃO EXIGÊNCIA DE DCTOS DOS USUÁRIOS COM INFORMAÇÕES SIGILOSAS
- DECLARAÇÃO DO PRÓPRIO USUÁRIO - VALIDADE E PENALIDADES PELA FALSA DECLARAÇÃO

MÓDULO 2: ATUAÇÃO DA OUVIDORIA

OUVIDORIA PÚBLICA

- O QUE É UMA OUVIDORIA PÚBLICA?
- ATRIBUIÇÕES DAS OUVIDORIAS
- REGISTRO EM SISTEMA INFORMATIZADO
- RELATÓRIO DE GESTÃO
- ATUAÇÃO EM REDE DAS OUVIDORIAS

MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS

- TIPOS DE MANIFESTAÇÕES
- APRESENTAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES
- PRAZOS DE ATENDIMENTO
- ANÁLISE E CRITÉRIOS
- TRIAGEM DE DENÚNCIAS
- LINGUAGEM CIDADÃ E INCLUSIVA
- CONTROLE LINGUAGEM CIDADÃ

MÓDULO 3: CONTROLE DE QUALIDADE E CARTA DE SERVIÇOS

CARTA DE SERVIÇOS

- CONCEITO, OBJETIVO E FUNÇÕES
- INFORMAÇÕES SOBRE OS SERVIÇOS PRESTADOS
- MAPEAMENTO DE SERVIÇOS PÚBLICOS E USUÁRIOS
- COMPROMISSOS E PADRÕES DE QUALIDADE
- DIVULGAÇÃO E ATUALIZAÇÃO PERIÓDICA
- O PORTAL DE SERVIÇOS E SUAS FUNCIONALIDADES

CONTROLE DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

- AVALIAÇÃO CONTINUADA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS
- ASPECTOS A SEREM AVALIADOS
- SATISFAÇÃO DO USUÁRIO: TRATAMENTO E ATENDIMENTO AO CIDADÃO
- OUVIDORIA E DESBUROCRATIZAÇÃO: O QUE É SIMPLIFICAR?
- CONTROLE DE QUALIDADE E AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO
- UTILIZAÇÃO DAS AVALIAÇÕES PELOS GESTORES E PELA SOCIEDADE
- DESAFIOS E RISCOS

PALESTRANTES

- **Rodrigo de Bona da Silva:** Mestre em Administração pela Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). Bacharel em Ciências Contábeis pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul (1995). Auditor Federal de Finanças e Controle (1998) da Controladoria-Geral da União (1996). Coordenador do Núcleo de Ouvidoria e Prevenção à Corrupção da CGU-Regional/SC.
- **Rosemary Zucareli Inocencio:** Mestre em Administração pela Universidade Federal da Bahia (2017). Graduação em Tecnologia de Processamento de Dados pela Faculdade Estácio de Sá de Campo Grande-MS (1999). Auditora Federal de Finanças e Controle da Controladoria-Geral da União.

Observação 1: Para ter acesso ao Material Didático e ao Certificado do Curso, cadastre-se em <https://ead.cgu.gov.br> e inscreva-se neste curso de Florianópolis no ambiente virtual. Depois preencha a avaliação do evento e emita seu certificado.

Observação 2: Para aderir ao Programa de Fortalecimento de Ouvidorias (Profort) da CGU, seja para participar gratuitamente das capacitações e/ou adotar o sistema e-Ouv sem nenhum custo, baixe o Termo de Adesão no link <https://goo.gl/ZjVZ9q>, preencha-o com os dados da Prefeitura e do(a) Ouvidor(a) responsável, depois envie o documento escaneado para josimiro.andrade@cgu.gov.br.

PROMOÇÃO



Associação das Câmaras
Municipais do Oeste de
Santa Catarina