



**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**

**CAMBORIÚ – SC – 08 A 10 DE MAIO DE 2019 (20H)**

## **CONTEÚDO PROGRAMÁTICO**

### **MÓDULO 1: SERVIÇOS PÚBLICOS E DIREITOS DOS USUÁRIOS**

#### **SERVIÇOS PÚBLICOS**

- O QUE SÃO SERVIÇOS PÚBLICOS?
- PRINCÍPIOS
- APLICAÇÃO DA LEI N. 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 DOCUMENTOS DOS USUÁRIOS E 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
- SIMPLIFIQUE

## 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

**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 Camboriú no ambiente virtual. Depois do curso, preencha a avaliação do evento e emita seu certificado.