



CQGP

CENTRO DE QUALIFICAÇÃO PARA GESTÃO PÚBLICA



Associação
Mineira de
Municípios

Capacitação em Ouvidoria Pública

Primeiro Dia - 27/11/2019

Objetivo: O curso tem como objetivo capacitar servidores que atuam nas ouvidorias públicas acerca de temas relacionados a suas atividades, especialmente sobre a legislação pertinente e práticas de atendimento.

Carga Horária: 16 horas

Observação:

Metodologia: A metodologia utilizada no curso será interativa e participativa. O conteúdo programático é desenvolvido por intermédio de contato expositivo, utilizando-se recurso visual.

08h00	Credenciamento	13h00	• Atuação em rede das ouvidorias Manifestações dos usuários: tipos de manifestações; Apresentação das Manifestações; Prazos de atendimento; Análise e critérios
08h30	Módulo I – Defesa Do Usuário E Desburocratização: • Boas vindas e apresentação dos participantes • Serviços Públicos • Usuários dos Serviços Públicos	15h00	Intervalo para Coffee Break
10h00	Intervalo para Coffee Break	15h15	• Simplificação dos serviços públicos • O edital de incentivo à cultura. • O ICMS Cultural. O Incentivo Fiscal à Cultura em Âmbito Municipal • As possibilidades de políticas públicas municipais.
10h15	Carta de Serviços Ouvidoria Pública: O que é uma ouvidoria pública? Atribuições das ouvidorias. Registro em Sistema Informatizado; Relatório de gestão	17h30	Encerramento do primeiro dia de curso
12h00	Intervalo para Almoço		

LOCAL: Sede AMM - AV. Raja Gabaglia, 385, Cidade Jardim. Belo Horizonte

INSCRIÇÕES: www.portalamm.org.br

INVESTIMENTO:

Municípios afiliados R\$450,00

Público em geral R\$900,00

INFORMAÇÕES:

Edir Sena - Tel: (31) 2125-2411 / edir@amm-mg.org.br

Ana Luiza - Tel: (31) 2125-2406 / analuiza@amm-mg.org.br

José Geraldo - Tel: (31) 2125-2408 / eventos2@amm-mg.org.br

Rayne Araújo - Tel: (31) 2125-2442 / eventos@amm-mg.org.br



CQGP

CENTRO DE QUALIFICAÇÃO PARA GESTÃO PÚBLICA



Associação
Mineira de
Municípios

Capacitação em Ouvidoria Pública

Primeiro Dia - 28/11/2019

Professora: Paulo César Miranda Bruno – Auditor de Finanças e Controle – CGU/MG

Isabella Braun Sander – Servidora Requisitada - CGU/MG

Público-alvo: Servidores públicos de ouvidoria.

08h00	<ul style="list-style-type: none">• Módulo II - PRÁTICAS DE ATENDIMENTO EM OUVIDORIA• O que é atender? Ouvidoria e Atendimento Legislação Aplicável• Qualidade no Atendimento no Setor Público	13h00	<ul style="list-style-type: none">• Técnicas de Comunicação no Atendimento – Empatia; Acolhimento; Como usar a voz; Expressões Idiomáticas; Coerência entre palavras e atitudes; linguagem corporal; Linguagem escrita; Atendimento por telefone
10h00	Intervalo para Coffee Break	15h00	Intervalo para Coffee Break
10h15	<ul style="list-style-type: none">• Comunicação: O que é comunicação; Elementos da Comunicação• Importância da Linguagem; Linguagem Cidadã	15h15	Solução pacífica de conflitos - Conflito; introdução, importância do diálogo, modalidades de resolução; experiências de solução consensual de conflitos entre Estado e cidadão no Brasil; A ouvidoria pública como espaço para solução de conflitos; Condições para Resolução de Conflitos, papel, objetivos e atributos do facilitador; Escuta Ativa; Valorização da opinião dos participantes e promoção do reconhecimento mútuo; Troca de papéis; Incentivo ao uso de perguntas autoimpli cativas.
12h00	Intervalo para Almoço	16h00	Encerramento do primeiro dia de curso.

LOCAL: Sede AMM - AV. Raja Gabaglia, 385, Cidade Jardim. Belo Horizonte

INSCRIÇÕES: www.portalamm.org.br

INVESTIMENTO:

Municípios afiliados R\$450,00

Público em geral R\$900,00

INFORMAÇÕES:

Edir Sena - Tel: (31) 2125-2411 / edir@amm-mg.org.br

Ana Luiza - Tel: (31) 2125-2406 / analuiza@amm-mg.org.br

José Geraldo - Tel: (31) 2125-2408 / eventos2@amm-mg.org.br