



CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO ESTRATÉGICA E GOVERNANÇA EM OUVIDORIA PÚBLICA

1 - Fundamentos de Ética e Direitos Humanos aplicados às Ouvidoria

Ementa: Histórico dos direitos humanos. Direitos fundamentais na Constituição de 1988. Elementos históricos dos regimes democráticos. Relações entre democracia e direitos fundamentais. Regime democráticos e participação social. Fundamentos da ética profissional.

2 - Histórico e Fundamentos da Ouvidoria no Brasil

Ementa: Institucionalização das ouvidorias públicas no Brasil pré-constituente de 1987/1988. O projeto da Defensoria do Povo. Desenho institucional na CF/88. Diferenças ombudsman, ouvidoria, ministério público e defensoria pública. Função da ouvidoria. O público da ouvidoria. Competências desejadas dos profissionais das ouvidorias.

3 - Gestão de manifestações, sistemas, comunicação e as ouvidorias no fortalecimento da democracia

Ementa: Gestão de manifestações. Sistemas de Comunicação e Ouvidoria. Ouvidorias e democracia. Democracia Participativa. Accountability.

4 - Código de Defesa dos usuários de Serviços Públicos e Código de Defesa do Consumidor

Ementa: Direito dos Serviços Públicos. Código de Defesa do Usuário do Serviço Público. Parâmetros de Aplicabilidade e Diferenças com relação ao Direito do Consumidor.

5 - LGPD, LAI e informações públicas governamentais

Ementa: Articulações da sociedade civil a respeito da transparência no setor público. Lei de Acesso à informação nº 12.527/2011. Fundamentos da proteção da privacidade e dos dados pessoais. Lei Geral de Proteção de Dados nº 13.709/2018: implicações das regras jurídicas no setor público.

6 - Ouvidoria Digital, Dados Abertos e Produção de resultados e desenho de relatórios simplificados e estratégicos

Ementa: E-transparência. Democracia Digital. Dados abertos. Produção de relatórios.

7 – Pesquisas de Satisfação, Simplificação e Governança: Ouvidoria, Inovação e Serviços

Ementa: Governança Pública: conceitos e aplicações. Satisfação do cidadão. Inovações no Serviço Público. Ouvidoria como ferramenta de planejamento e governança.

8 – Compliance, Integridade e a gestão de denúncias nas Ouvidorias

Ementa: Diferenças entre ouvidoria e *compliance*. Integridade e ouvidoria. Gestão de denúncias nas ouvidorias públicas. *Compliance* aplicado às ouvidorias.

9 - Gestão de crises, métodos de resolução de conflitos e competências conversacionais

Ementa: Gestão de crises. Métodos de resolução não contenciosa de conflitos. Mediação e práticas restaurativas. Competências conversacionais do agente de ouvidoria.

10 - Direito Administrativo aplicado às Ouvidorias

Ementa: Administração Pública e democracia. Princípios constitucionais do Direito Administrativo. Funções da Administração Pública. Serviços públicos: características, classificação e controle. Políticas Públicas: ciclos, implementação e controle. A sociedade civil e o exercício dos direitos de cidadania no controle da atividade de prestação de serviços públicos.

11 – Agenda 2030 aplicada às Ouvidorias: Direitos Humanos e princípios de ESG

Ementa: Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS). Agenda 2030. Princípios de ESG aplicado às Ouvidorias.

12 - Inteligência Emocional no trabalho das equipes de ouvidoria

Ementa: Inteligência emocional nas organizações. Inteligência emocional na gestão de ouvidorias públicas. Inteligência emocional e resolução de conflitos.