

PLANO DE CURSO

1. Nome do curso: Sistema de Ouvidoria Ouve.PE

2. Público-alvo: Servidores públicos do Poder Executivo Estadual e equipes da Rede de Ouvidorias.

3. Quantidade de participantes por turma: 16

4. Pré-requisitos: Servidor público do Poder Executivo Estadual

5. Objetivos:

5.1 Objetivo Geral: Capacitar servidores públicos do Poder Executivo Estadual para utilização do novo sistema de Ouvidoria Ouve.PE

5.2 Objetivos Específicos: Ao final do curso o aluno será capaz de:

- Operacionalizar o novo sistema de ouvidoria do Estado de Pernambuco de forma completa.
- Capacitar os gestores públicos do seu órgão/instituição para uso do novo sistema de Ouvidoria.

6. Planejamento do Curso:

6.1. Carga Horária: 20 horas

6.2. Conteúdo Programático:

Perfil

1. Ouvidor OGE
2. Assistente OGE
3. Ouvidor Rede
4. Assistente Rede
5. Operador

6. Atendente

Roteiro de Configuração

7. Login no Sistema
8. Cadastrar Setor
9. Cadastrar Gestor
10. Cadastrar Modelos de Resposta
11. Cadastrar Subassunto
12. Visualizar Assunto
13. Visualizar Feriado
14. Visualizar Macro
15. Visualizar Palavra -chave
16. Visualizar Órgãos

Fluxo de Tramitação

1. Receber
2. Classificar
3. Encaminhar
4. Pedido de Complementação
5. Comunicação
6. Notificar
7. Prazos
8. Responder ao cidadão

Painéis do Sistema OUVÉ PE

1. Painel Geral de Manifestações por Órgão
2. Painel de Recursos
3. Painel de Pedidos de Acesso à Informação

Relatórios

1. Relatórios de Atendimentos
2. Relatório de Log dos Atendimentos
3. Relatório de Enviados para Órgão Externo
4. Relatório de Pesquisa de Satisfação por Órgão

6.3 Cronograma de execução: (Citar os conteúdos programáticos dividir de acordo com a carga horária, atividades)

DIA	TURNO	CARGA- HORÁRIA	CONTEÚDO	ATIVIDADES
1º	Manhã ou Tarde	04 (quatro) h/a	Perfil e Roteiro de Configuração	Exposição dialogada e prática em computador
2º	Manhã ou Tarde	04 (quatro) h/a	Área do Cidadão e Fluxo de Tramitação	Exposição dialogada e prática em computador
3º	Manhã ou Tarde	04 (quatro) h/a	Fluxo de Tramitação	Exposição dialogada e prática em computador
4º	Manhã ou Tarde	04 (quatro) h/a	Painéis e Relatórios	Exposição dialogada e prática em computador
5º	Manhã ou Tarde	04 (quatro) h/a	Relatórios	Exposição dialogada e prática em computador

7. Metodologia:

7.1. Metodologia de Ensino:

As aulas serão baseadas em exposições dialogadas e atividades práticas em computador. O curso será realizado de maneira presencial simulando todo o conteúdo programático na área de homologação do novo sistema de ouvidoria Ouve.PE. O aluno terá acesso a manual, slides e exercícios.

7.2. Metodologia de Avaliação de Aprendizagem:

No decorrer do curso, os alunos serão avaliados por meio de atividades práticas executadas nos computadores. A chamada será feita no horário da aula.

8. Recursos Didáticos:

8.1. Para Tutor: Conexão de Internet de boa qualidade, Navegador de Internet, Computador, Rede do PeConectado, Retroprojeto, Passador de Slide, Apostila.

8.2. Para Aluno: Conexão de Internet de boa qualidade, Navegador de Internet, Computador, Apostila.

8.3. Para Coordenador: Conexão de Internet de boa qualidade, Navegador de Internet, Computador, Retroprojeto, Passador de Slide.

9. Instrutor secundário: Sim

10. Bibliografia:

10.1 Lei 13.460/2017. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

10.2 Lei 16.420/2018. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos.

10.3 Lei 18.139/2023. Dispõe sobre a estrutura e funcionamento do Poder Executivo.

10.4 Lei 14.804/2012. Regula o acesso à informações no âmbito do Poder Executivo Estadual

10.5 Decreto Federal 38.787/2012. Dispõe sobre o acesso à informações no âmbito do Poder Executivo Estadual.

10.6 Lei 13.709/2018. Dispõe sobre o tratamento de dados pessoais inclusive nos meios digitais por pessoa natural ou pessoa jurídica de direito público ou privado

10.7 Decreto Estadual 49.265/2020. Institui a política estadual de proteção de dados pessoais do Poder Executivo Estadual.

10.8 Portaria Estadual nº 51/2023. Dispõe sobre procedimentos e orientações para o tratamento de denúncias e proteção ao denunciante.

10.9 Manual de Procedimentos da Rede de Ouvidorias

Elaborado por:

1. Ana Luiza Trapiá Dalbuquerque Chaves,
Cargo - Chefe da rede de Ouvidorias, Mat - 369023-7, Secretaria da Controladoria Geral do Estado, (81) 998275475.
2. Maria Luiza Medeiros da Trindade,
Cargo - Coordenadora da Rede de Ouvidorias, Mat - 299790-8, Secretaria da Controladoria Geral do Estado, (81) 996368959.
3. Vanessa Virgínia Viana Lins Cavalcanti,
Cargo - Coordenadora do Serviço de Informação ao Cidadão, Mat - 359373-8, Secretaria da Controladoria Geral do Estado, (81) 996929612.

Data de Elaboração: 25/06/2024.

Atenciosamente,

Ana Luiza Trapiá Dalbuquerque Chaves

Maria Luiza Medeiros da Trindade

Vanessa Virgínia Viana Lins Cavalcanti