

CGE
Controladoria
Geral do Estado



Governo de
Mato
Grosso

TRILHA DE APRENDIZAGEM

OUVIDORIA

Versão 1.0

CGE.MT.GOV.BR

PAULO FARIAS NAZARETH NETTO
Secretário Controlador-Geral do Estado

JOSÉ ALVES PEREIRA FILHO
Secretário-Adjunto Executivo e de Ações Estratégicas

KAREN CRISTINA OLDONI DA SILVA
Secretária-Adjunta de Ouvidoria-Geral e Transparência

JOELCIO CAIRES DA SILVA ORMOND
Secretário-Adjunto de Auditoria e Controle

RENAN ZATTAR FERREIRA DA SILVA
Secretário-Adjunto de Corregedoria-Geral

Projeto Gráfico e Diagramação

ANGEILTON ALENCAR
Unidade de Comunicação da CGE

AS CAPACITAÇÕES PRESENCIAIS OFERECIDAS PELA SAOGT SÃO OBRIGATÓRIAS

OBRIGATÓRIOS | 210 horas

1. Acesso à Informação

Carga Horária: 20 horas

O curso demonstra as bases normativas, conceituais e operacionais que podem ser utilizadas na aplicação da Lei de Acesso à Informação (LAI), oferecendo subsídios aos cidadãos e à administração pública em geral para a realização consciente e eficiente de atos relacionados a essa área.

<https://www.escolavirtual.gov.br/trilha/154/curso/76>

INSCREVA-SE



2. Avaliação da Qualidade de Serviços Como Base para Gestão e Melhoria de Serviços Públicos

Carga Horária: 20 horas

Este curso apresenta a contextualização e os principais modelos da avaliação de qualidade de serviços que podem contribuir para a melhoria da gestão dos serviços públicos, sejam eles presenciais ou digitais. O conteúdo ainda aborda alguns dos instrumentos brasileiros de avaliação aplicados aos serviços públicos.

<https://www.escolavirtual.gov.br/trilha/154/curso/368>

INSCREVA-SE



3. Controle Social

Carga Horária: 20 horas

Há várias atividades que você pode fazer a partir do seu computador para mobilizar os órgãos públicos a aumentarem a qualidade e eficiência dos serviços que devem prestar. Fiscalize e provoque outras pessoas a exercerem sua cidadania para mudar a realidade onde vivem. Seja você um ponto de disseminação do Controle Social.

<https://www.escolavirtual.gov.br/trilha/154/curso/10>

INSCREVA-SE



4. Atuação Gerencial das Ouvidorias para Melhoria da Gestão Pública

Carga Horária: 20 horas

O curso Atuação Gerencial das Ouvidorias para Melhoria da Gestão Pública foi elaborado pela Controladoria-Geral da União e foi desenvolvido com foco no aprimoramento da capacidade gerencial das ouvidorias para melhoria da gestão e proteção aos direitos dos usuários de serviços públicos.

<https://www.escolavirtual.gov.br/curso/512>

INSCREVA-SE



5. Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias

Carga Horária: 20 horas

Os conflitos e divergências fazem parte da humanidade. Todavia, as maneiras de solucionar os desacordos podem ser diferentes. Nesse curso, você conhecerá algumas formas de mediar e solucionar conflitos no âmbito das Ouvidorias Públicas.

<https://www.escolavirtual.gov.br/trilha/154/curso/120>

INSCREVA-SE



6. Proteção ao Denunciante e Tratamento de Denúncias em Ouvidoria

Carga Horária: 20 horas

O curso Proteção ao Denunciante e Tratamento de Denúncias em Ouvidoria foi desenvolvido com o objetivo de estimular a construção de competências relacionadas ao recebimento e tratamento das denúncias pelas ouvidorias públicas na União, Estados, Distrito Federal e Municípios, contribuindo para a qualificação dos servidores públicos que trabalham no combate à corrupção, bem como para aprimoramento da Administração Pública.

<https://www.escolavirtual.gov.br/trilha/154/curso/132>

INSCREVA-SE



7. Inovando na Gestão de Projetos

Carga Horária: 25 horas

Prepare-se para conhecer a gestão de projetos nesta nova era! Aprenda abordagens inovadoras, aumente o seu repertório ferramental e conheça as principais tendências e mudanças ocorridas na área, tendo como base o PMBOK 7ª edição. Este curso foi elaborado como um roteiro para ação, que nivela todos os entendimentos sobre o tema e fornece recursos de aplicabilidade imediata a fim de que você transponha as suas ideias para a prática e obtenha melhores resultados.

<https://www.escolavirtual.gov.br/trilha/154/curso/956>

INSCREVA-SE



8. Como implementar a LGPD: Bases, Mecanismos e Processos

Carga Horária: 25 horas

Seja para implementar um serviço simples ao cidadão ou um que utiliza dados mais sensíveis, é essencial ter em mente a necessidade de criar uma política de segurança e toda a estrutura que acompanha esse processo, para que o passo lógico seja apenas ajustá-lo à LGPD.

<https://www.escolavirtual.gov.br/trilha/154/curso/529>

INSCREVA-SE



9. Linguagem Simples Aproxima o Governo das Pessoas.

Como usar?

Carga Horária: 20 horas

Quer aprender como simplificar aquele documento com uma linguagem super complexa? E ainda aprender como escrever textos com uma linguagem simples e compreensível? Este curso vai te ensinar uma forma estruturada de fazer isso. O curso apresenta e aprofunda a discussão sobre o uso da linguagem simples no setor público e a importância da disseminação da pauta no Brasil.

<https://www.escolavirtual.gov.br/trilha/154/curso/332>

INSCREVA-SE



10. Atuação Gerencial das Ouvidorias para Melhoria da Gestão Pública

Carga Horária: 20 horas

O curso Atuação Gerencial das Ouvidorias para Melhoria da Gestão Pública foi elaborado pela Controladoria-Geral da União e foi desenvolvido com foco no aprimoramento da capacidade gerencial das ouvidorias para melhoria da gestão e proteção aos direitos dos usuários de serviços públicos.

<https://www.escolavirtual.gov.br/trilha/154/curso/512>

INSCREVA-SE



1. Ética e Serviço Público

Carga Horária: 20 horas

Neste curso, serão apresentados os principais fundamentos de ética e suas relações com os desafios enfrentados pelo setor público. A conduta das pessoas interfere no funcionamento das organizações e traz impactos para a sociedade. Por essa razão, o desenvolvimento da consciência ética é fundamental para garantir o respeito ao interesse público, à cidadania, ao estado de direito e à democracia. A proposta central do curso é capacitar as pessoas para que tenham conduta ética ao oferecerem e utilizarem serviços públicos.

<https://www.escolavirtual.gov.br/curso/4>

INSCREVA-SE



2. Habilidades de Resolução de Problemas

Carga Horária: 25 horas

O curso foi desenvolvido no âmbito do programa de estágio assinado entre a Enap e a Universidade Columbia. Habilidades de resolução de problemas são essenciais para o crescimento pessoal e profissional. Neste curso, você irá aprender a estrutura LEADS – cinco habilidades fundamentais na fundamentação de uma resolução eficaz de problemas.

<https://www.escolavirtual.gov.br/curso/600>

INSCREVA-SE



3. Gestão de Conflitos e Negociação

Carga Horária: 20 horas

Resolver diferenças e divergências, e tomar decisões de forma colaborativa são formas efetivas de preservar e ampliar os objetivos a serem alcançados nas organizações. A temática é relevante uma vez que o desenvolvimento das competências de resolução de conflitos e de negociação tem se mostrado fundamental para o adequado desempenho e atuação de gestores e servidores em suas rotinas de trabalho.

<https://www.escolavirtual.gov.br/curso/372>

INSCREVA-SE



4. Serviços Públicos e Defesa do Usuário

Carga Horária: 20 horas

O Código de defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos é um importante instrumento para garantir a prestação do serviço público adequado. Neste curso, você conhecerá os principais direitos apresentados nessa lei e compreenderá como a simplificação de serviços, as ouvidorias e a participação dos cidadãos contribuem para a proteção e defesa dos direitos dos usuários e para o aprimoramento dos serviços públicos.

<https://www.escolavirtual.gov.br/curso/875>

INSCREVA-SE



5. Assédio Moral: O Que Saber e Fazer

Carga Horária: 12 horas

Conhecer e refletir sobre o Assédio Moral no trabalho é uma das medidas que podem proteger a organização desse mal que tanto prejudica as relações de trabalho. Neste curso, você irá refletir sobre este tema, estabelecer paralelos com a realidade que você vivencia e refletir se algo na sua conduta profissional ou no seu ambiente de trabalho precisa ser revisto.

<https://www.escolavirtual.gov.br/curso/836>

INSCREVA-SE



6. Comunicação Não Violenta

Carga Horária: 20 horas

O que você entende por Comunicação Não Violenta (CNV)? Quer conhecer sobre este assunto? Este curso apresenta os principais conceitos e pilares para a realização de uma comunicação mais assertiva e empática. Há dicas importantes para o aperfeiçoamento pessoal que você não pode deixar de conhecer. Faça sua inscrição e saiba mais!

<https://www.escolavirtual.gov.br/curso/463>

INSCREVA-SE



7. Superando o Capacitismo no Setor Público

Carga Horária: 20 horas

O curso visa promover o desenvolvimento de atitudes anticapacitistas por meio da aplicação de conhecimentos sobre concepções de deficiência e acessibilidade, objetivando a superação da exclusão, preconceito e do capacitismo no serviço público.

<https://suap.enap.gov.br/vitrine/curso/2386>

INSCREVA-SE



8. Reconhecendo as Bases para a Prática do Pensamento Sistêmico | Trilha - Visão sistêmica

Carga Horária: 112 horas

Para desenvolver a visão sistêmica, além de diferenciar o pensamento sistêmico de uma visão mecanicista, o servidor público deve considerar sua instituição no contexto de atuação da administração pública de forma mais ampla.

<https://www.escolavirtual.gov.br/curso/1234>

INSCREVA-SE



9. Identificando os Marcos Institucionais: Inter-relações e Impactos | Trilha - Visão Sistêmica

Carga Horária: 185 horas

Com relação à sua própria instituição, o servidor deve ser capaz de identificar as bases do processo decisório, os marcos institucionais e suas interrelações

<https://www.escolavirtual.gov.br/curso/1235>

INSCREVA-SE



10. Reconhecendo Cenários, Tendências e suas Consequências | Trilha - Visão Sistêmica

Carga Horária: 34 horas

Para desenvolver a competência de visão sistêmica é fundamental reconhecer as tendências e os cenários que possam delinear os possíveis contextos futuros e impactar o dia a dia no seu trabalho e da sua instituição.

<https://www.escolavirtual.gov.br/curso/1236>

INSCREVA-SE



11. Gestão da Mudança

Carga Horária: 20 horas

Gerencie de forma eficaz as mudanças do seu contexto de trabalho. Neste curso, você terá acesso aos princípios de Gestão de Mudanças Organizacionais e será orientado como impulsionar os resultados organizacionais.

<https://suap.enap.gov.br/vitrine/curso/2057>

INSCREVA-SE



12. Diversidade, Equidade e Inclusão

Carga Horária: 17 horas

Neste curso você irá discutir práticas de promoção da diversidade, equidade e inclusão no trabalho, a fim de promover uma cultura inclusiva e enfrentar o assédio e outras formas de discriminação.

<https://suap.enap.gov.br/vitrine/curso/2681>

INSCREVA-SE



13. Habilidades de Comunicação Interpessoal no Ambiente de Trabalho

Carga Horária: 20 horas

Desenvolva uma comunicação mais empática, persuasiva e comprometida com a dinâmica produtiva de interações no ambiente de trabalho. Neste curso você aprenderá a escutar, indagar e expressar ideias de forma efetiva e apropriada.

<https://suap.enap.gov.br/vitrine/curso/2049>

INSCREVA-SE



14. Pensamento Crítico e Estratégico

Carga Horária: 20 horas

O curso pensamento Crítico e Estratégico tem por objetivo propor soluções para desafios identificados no setor público, com eficiência, eficácia e efetividade, por meio do pensamento crítico e estratégico.

<https://suap.enap.gov.br/vitrine/curso/2226>

INSCREVA-SE



15. Proteção de Dados Pessoais no Setor Público

Carga Horária: 15 horas

Que tal saber mais sobre a Lei Geral de Proteção de Dados (LGDP) e sua aplicabilidade? Você aprenderá conhecimentos importantes sobre os processos e as medidas de segurança para tratar e proteger dados pessoais no setor público. O curso propõe esclarecer aos participantes os diversos pontos apresentados na lei.

<https://www.escolavirtual.gov.br/curso/290>

INSCREVA-SE



16. Direitos Humanos: Uma Declaração Universal

Carga Horária: 20 horas

O curso busca fortalecer uma cultura de direitos humanos, cidadania e respeito à diversidade, a partir de conteúdo que aborda a o contexto de origem da Declaração Universal dos Direitos Humanos, as gerações do direito e a aplicação dessa realidade no ordenamento jurídico brasileiro. Para isso, investe na sensibilização e mobilização das pessoas para a compreensão dos principais desafios colocados à garantia dos direitos humanos na atualidade.

<https://www.escolavirtual.gov.br/curso/130>

INSCREVA-SE



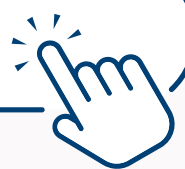
17. Prevenção e Enfrentamento do Assédio Sexual e Moral

Carga Horária: 6 horas

Neste curso, você conhecerá os elementos caracterizadores e as causas estruturantes do assédio moral e também sexual. Além disso, são apresentadas informações que contribuem para a prevenção e o combate ao assédio na Administração Pública, por meio da indicação de ferramentas e estratégias de enfrentamento. O curso tem como base o Programa de Auxílio à Prevenção e Enfrentamento ao Assédio Sexual da Procuradoria-Geral Federal (PGF).

<https://www.escolavirtual.gov.br/curso/1115>

INSCREVA-SE



CGE
Controladoria
Geral do Estado



Governo de
**Mato
Grosso**

   @cgemtoficial
 <http://cge.mt.gov.br>