



CÉARÁ

GOVERNO DO ESTADO

**CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO**



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO

II Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social

Coordenadoria de Ouvidoria
20 de Abril de 2022

Plano de Capacitação 2022





Plano de Capacitação

Cursos



Revalidação da Certificação de Ouvidoria

60/horas/aula 01 turma

Módulo I - Comunicação e sua Efetividade no Espaço Laboral

Módulo II - Sistemas de Informações e Controle do Poder
Executivo Estadual

Módulo III - Inteligência Emocional com foco na Ouvidoria

Módulo IV - Padronização do Processo de Ouvidoria

Inteligência Emocional 30h/aula 01 turma

Módulo I - Gestão Inteligente: Conhecendo Você

Módulo II - Dimensões da Inteligência Emocional: Razão e Emoção.



Plano de Capacitação

Cursos

Tratamento e Técnicas de Apuração de Denúncias de Ouvidoria 60h/aula 01 turma

Mediação de Conflitos 15h/aula 02 turmas

Básico em Ouvidoria 15h/aula 02 turmas



Plano de Capacitação

Oficinas



Categorização de Demandas Especiais 6h/aula 4 turmas

Construção de Relatório de Ouvidoria 3h/aula 5 turmas

Utilização do Módulo de Ouvidoria no CT 6h/aula 2 turmas

Qualidade de Resposta de Ouvidoria 06h/aula 01 turma

Atendimento de Ouvidoria 2h/aula 2 turmas

Padronização dos Serviços Públicos 4h/aula 5 turmas



Plano de Capacitação

Palestras

Sistema Estadual de Ouvidoria e as
Ações de Controle Interno.

A Atuação da Ouvidoria no âmbito do
Sistema Estadual de Ouvidoria.

4 palestras 2h

FELIZ ANIVERSÁRIO!

Coordenadoria de Ouvidoria - COUVI

MARÇO

Dia 12 - Caroline Gabriel

Dia 27 - Benevides Neto

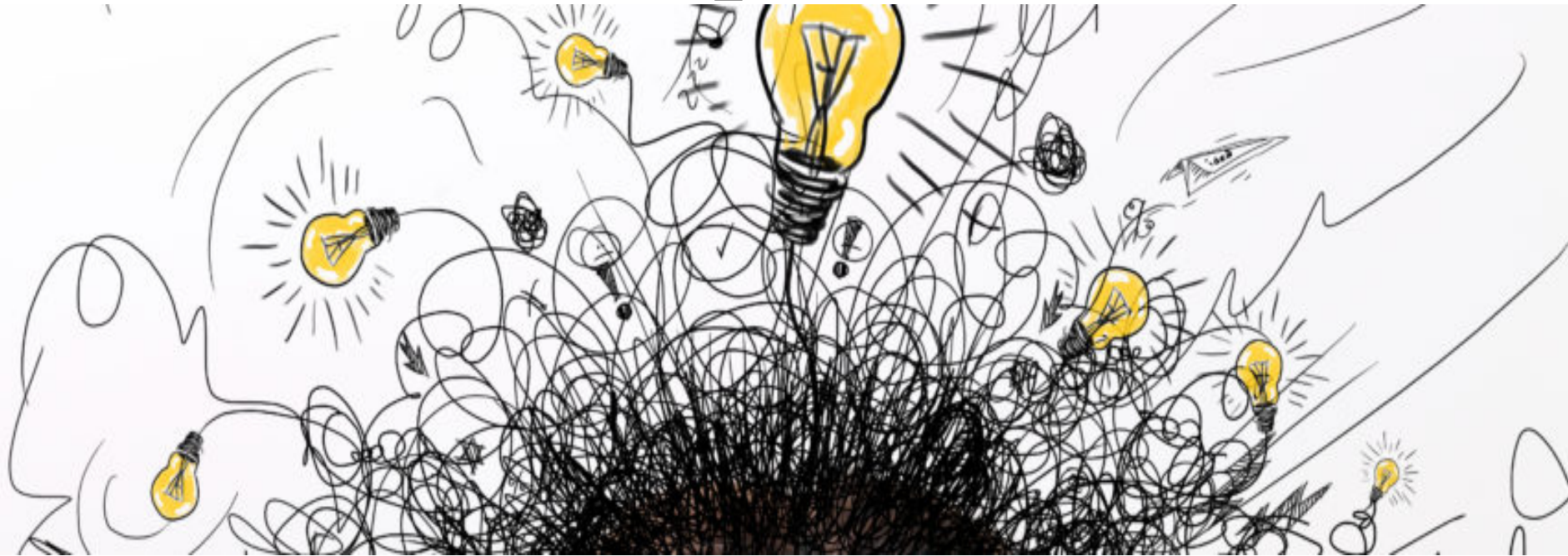
Dia 31 - Jean Lopes

ABRIL

Dia 11 - Larisse Moreira



Plano de Capacitação 2022



Obrigada!