

Gestão de Ouvidoria no Setor Público

“Ênfase na Comunicação”



Com Dr. Luiz Carlos Lasbeck

- Alinhe a Ouvidoria com as demais funções da comunicação Institucional
- Aprenda teorias e fundamentos filosóficos para o exercício da ouvidoria como ação comunicativa
- Identifique a estrutura do Serviço de Ouvidoria no Setor Público e os direitos do consumidor
- Reconheça os problemas, conflitos e soluções possíveis no ambiente de Ouvidoria
- Desenvolva técnicas de negociação e conciliação em ouvidoria

Algumas organizações que já participaram do curso:

Câmara dos Deputados, PETROBRÁS, ANEEL, Imprensa Nacional, IBAMA, ANTT, Câmara Legislativa-DF, Fundo Nacional de Saúde, TERRACAP, Tribunal Superior do Trabalho, ANCINE, Ministério dos Esportes, CAESB, TCDF, RADIOBRÁS, ELETROBRAS, CORREIOS, EMBRAPA, BNDES, COELCE, PETROS, SANEPAR, MPDFT, Ministério do Turismo, Ministério da Agricultura, Ouvidoria Geral do Mato Grosso, FUNAI, Ministério da Aeronáutica, Banco do Nordeste,, CELESC, SEDUC-TO, Superior Tribunal de Justiça Tribunal de Justiça do DF, Prefeitura do Rio de Janeiro, Ouvidoria Geral do Ceará, Tribunal de Contas da União, Corregedoria Geral do Distrito Federal, Defensoria Pública do Distrito Federal, Procuradoria Geral do Distrito Federal e Secretaria de Saúde do DF.

Realização:



Brasília
30 e 31 de Março de 2010
Hotel Nacional

Dr. Luiz Carlos Assis lasbeck

Doutor em comunicação e Semiótica pela PUC/SP; Exerceu até 2004 a função de Analista Master da Diretoria de Gestão de Pessoas do Banco do Brasil. Professor, Pesquisador e Orientador de Teses no Programa de Mestrado da Faculdade de Comunicação da UNB. Professor de Comunicação em Cursos de Administração UPIS e de Comunicação Social - UCB. Professor do MBA em Gestão da Comunicação Organizacional da UCB e Coordenador do MBA de Comunicação da UPIS-DF. Vice-presidente da ABS (Associação Brasileira Semiótica - SP e Presidente da ABSB - DF. Autor de "Arte dos Slogans" (Ed. Annablume, SP, 2002) e "Administração de Identidade Organizacional" (Ed. Annablume, no Prelo), além de inúmeros artigos e Capítulos de Livros no Brasil e Exterior.

INSCRIÇÕES

Central de Atendimento
BRASILIA - DF

Tel- (61) 3242-3771 / 3443-1006

e-mail: inc.eventos@brturbo.com.br
Inceventos@yahoo.com.br

INVESTIMENTO

Participantes	Valor (unitário)
01 a 03	R\$ 1.590,00
04 a 06	R\$ 1.540,00

Acima da 6ª Inscrição:
Valor será de R\$1.500,00 (cada)

OBJETIVO

Compreender a Ouvidoria nas Instituições Públicas como função de Comunicação. Entender a importância e o papel histórico da Ouvidoria até as modernas tendências que a alinham à ciência da Comunicação Organizacional. Comparar a Ouvidoria com as Mídias tradicionais da comunicação de massa. Subsidiar a montagem de uma Ouvidoria em Instituições Públicas. Alinhar a Ouvidoria com as demais funções da Comunicação Institucional. Fornecer subsídios teóricos e fundamentos filosóficos para o exercício da Ouvidoria como ação comunicativa e, portanto, ligada à área técnica de Comunicação nas Organizações.

PROGRAMA

1. Teoria da Comunicação organizacional
 - Textos formais e informais
2. Discurso e imagem
 - A produção do discurso
 - A formação da Imagem na mente do Consumidor Cidadão
3. Ouvidoria e Cidadania
 - Direitos do consumidor de serviços públicos
4. História das relações de consumo e o papel do ouvidor
 - A ouvidoria no mundo e no Brasil
5. Modalidades de Ouvidoria
6. Ouvidoria em instituições públicas
 - Problemas, conflitos e soluções possíveis
 - Técnicas de negociação e conciliação em ouvidoria
 - Direitos do consumidor
7. A Estrutura básica de uma Ouvidoria
 - Cargos, funções e papéis
8. A escolha do Ouvidor
 - Perfil e código de ética

O Evento acontecerá das 09:00 às 18:00 hs, no Hotel Nacional (SHS)

Inclusos: Almoços, Coffee Breaks, Material de Apoio e Certificado

■ Carga horária: 16 horas / aula

FORMA DE PAGAMENTO

Notade empenho ou Crédito em ContaCorrente
Banco do Brasil - S.A.
Ag. 1419-2 C.C. 10.384-5

INC - (Instituto Nacional de Capacitação)
CNPJ - 05486290/0001-49
CF - DF - 07441907/001-37
Cadastrado no SICAF



INSTITUTO NACIONAL DE CAPACITAÇÃO