



"Nossa missão é cuidar do seu futuro"

RELATÓRIO OUVIDORIA E ACESSO À INFORMAÇÃO -

Relatório complementar – 13 a 30 de NOVEMBRO de 2018

***Conforme art. 3, Inciso XI, Resolução C.A. Nº02/18 – BERTPREV.**

Bertioga, 30 de novembro de 2018.

Processo Administrativo nº 150/18 – BERTPREV.

Ao Conselho Administrativo:

Em cumprimento à Resolução C.A. Nº 02/18 – BERTPREV, informo que até a presente data informar o seguinte.

Em virtude do gozo de férias nos dias 03 a 17 de dezembro, período em que deverá ocorrer a Reunião do Conselho Administrativo com análise trimestral dos Relatórios da Ouvidoria, este relatório compreende o período de 13 a 30 de novembro/2018, posterior ao último.

Na data de 29 de novembro de 2011, durante auditoria prévia para alcance do nível 2 do Pró-Gestão, surgiram sugestões por parte do auditor que culminaram na elaboração do **Plano de Ação que visa melhorias na Ouvidoria do BERTPREV**, conforme documento disponibilizado na íntegra (DOC.01), quais sejam:

- 1) Disponibilizar caixa de sugestões (urna lacrada);**
- 2) Realizar melhoria na Resolução que criou a ouvidoria;**
- 3) Realizar Melhorias no layout do site do BERTPREV;**
- 4) Revisar o Relatório da Ouvidoria;**
- 5) Capacitar os servidores do BERTPREV, e**
- 6) Implantar teclado para pesquisa de satisfação.**



*Instituto de Previdência Social dos Servidores
Públicos do Município de Bertioga*
Estado de São Paulo

63

"Nossa missão é cuidar do seu futuro"

Em razão disso, para atendimento dos itens 1 e 6 – foi expedido Memorando 170/18 solicitando a aquisição de materiais.

Para atendimento do item 2 restou sugerido em minuta o seguinte teor, a qual segue para Deliberação do Conselho: ***"nas hipóteses de licenças, faltas e impedimentos do Ouvidor nomeado pela Presidência, será nomeado um substituto para o exercício das atribuições previstas nesta Resolução, enquanto perdurarem as situações ora elencadas"***.

Acerca do item 3, já foram realizadas melhorias no site, no sendo descartadas novas alterações que forem entendidas como pertinentes.

Já em relação aos itens 4 e 5, informo que localizei o curso de ouvidoria junto ao site do governo federal, o qual pretendo realizar e sugiro divulgação <ouvidorias.gov.br/ouvidorias/certificacao>. Ademais, foi sugerida pelo auditor a consulta ao "e-ouv" – Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal.

Por fim, não houve recebimento de telefonemas, mensagens eletrônicas ou formalização de qualquer requerimento, reclamação, elogio, crítica, denúncia ou solicitação de informação.

Sem mais para o momento, segue para ciência e deliberações.

Atenciosamente,


Maria Carolina Chamarelli Signorini

Procuradora BERTPREV - REG 025



- Ir para o conteúdo 11
- Ir para o menu 2
- Ir para a busca 3
- Ir para o rodapé 4
- Twitter
- Facebook
- Contato

64

Menu

Certificação em Ouvidoria



A Ouvidoria-Geral da União, em parceria com a Escola Nacional de Administração Pública -Enap, oferece cursos gratuitos que certificam o participante em Ouvidoria. O programa é composto por oito cursos a distância, de 20 horas cada, e a Certificação é emitida caso o participante conclua todos os cursos, que totalizam 160 horas.

Os temas abordados são Gestão em Ouvidoria, Controle Social, Ética e Serviço Público, Introdução à Gestão de Processos, Acesso à Informação e Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias Públicas, Defesa do Usuário e Simplificação e Tratamento de Denúncias em Ouvidoria.

A Certificação vem a atender demanda antiga de ouvidores e servidores que trabalham em ouvidorias no país. Até então, esse tipo de diploma era oferecido apenas pela iniciativa privada.

[Por que se certificar?](#)

[Inscrição](#)

[Perguntas e Respostas](#)

Por que se certificar?

AB: Localizado em: < ouvidorias - gov. br / ouvidorias / certificação >

O trabalho das ouvidorias no país tem-se tornado cada vez mais visível aos olhos dos gestores de todos os entes federativos.

No entanto, a falta de formação técnica dos ouvidores públicos é uma dificuldade enfrentada por órgãos públicos em todo o país.









A Certificação vem a atender **demanda antiga** de ouvidores e servidores que trabalham em ouvidorias no país. Até então, esse tipo de diploma era oferecido apenas pela iniciativa privada.

Além de proporcionar capacitação na área de ouvidoria, o programa emitirá a Certificação em Ouvidoria, diploma que atestará os conhecimentos em ouvidoria do participante.

Quer se inscrever?

Os cursos que integram o Programa de Certificação em Ouvidoria são fornecidos pela Escola Nacional de Administração Pública - Enap e todos eles são EAD (educação a distância).

Caso tenha interesse, o participante deverá acessar os links abaixo, inscrever-se e concluir os seguintes cursos:

Curso	Carga horária	Inscrições
<u>Gestão em Ouvidoria</u>	20h/a	INSCREVA-SE 
<u>Controle Social</u>	20h/a	INSCREVA-SE 
<u>Ética e Serviço Público</u>	20h/a	INSCREVA-SE 
<u>Introdução à Gestão de Processos</u>	20h/a	INSCREVA-SE 
<u>Acesso à Informação</u>	20h/a	INSCREVA-SE 
<u>Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias</u>	20h/a	INSCREVA-SE 
<u>Defesa do Usuário e Simplificação</u>	20h/a	INSCREVA-SE 
<u>Tratamento de Denúncias em Ouvidoria</u>	20h/a	INSCREVA-SE 

65

Perguntas e Respostas

1 – Se eu concluir somente um dos cursos, recebo algum certificado?

Sim, você terá direito ao certificado individual referente ao curso.

2 – Existe algum pré-requisito, ou posso fazer os cursos do segundo bloco antes do primeiro?

Não existe pré-requisito para a inscrição no curso, mas a ordem de oferta dos cursos foi estabelecida visando a um melhor aproveitamento e compreensão do conteúdo.

3 – Existe uma prova final para obtenção da Certificação em Ouvidoria?

Não. Os cursos são divididos em três módulos. Ao final de cada um deles, há um conjunto de atividades avaliativas. Você deverá atingir 60% de aproveitamento por curso para ser considerado apto na certificação.

4 - Eu recebo um certificado de conclusão da Certificação em Ouvidoria?

Sim. Os certificados serão emitidos automaticamente pelo sistema da ENAP. O sistema trabalha com ciclos formados pelos 8 cursos. No máximo 30 dias após o término de cada ciclo, ou seja, no máximo 30 dias após a ENAP haver oferecido o último dos 8 cursos, o sistema faz a verificação de quem deve receber o certificado e o emite automaticamente. O aluno pode baixá-lo na plataforma virtual da ENAP, a mesma página em que fez os cursos.

5 – Atualmente não trabalho em ouvidoria e não sou servidor público, mas tenho interesse no tema. Eu posso realizar os cursos e obter a Certificação em Ouvidoria?

Sim. Além de servidores públicos de qualquer esfera de Poder, os cidadãos em geral também estão autorizados a realizar os cursos.

6 - Eu já fiz esses cursos da Enap em anos anteriores. Posso aproveitá-los?

Não. Para receber a Certificação em Ouvidoria serão considerados somente os cursos realizados a partir do ano de 2017.

[Voltar para o topo](#)

[Conheça a ouvidoria](#)
[Saiba como se manifestar](#)
[Lista de ouvidorias](#)

67

Ouvidorias

[Orientações e manuais](#)
[Programa de Fortalecimento das Ouvidorias](#)
[Capacitação](#)
[Legislação](#)
[Próximos eventos](#)

Serviços

[Perguntas frequentes](#)
[Contato](#)
[e-Ouv](#)
[Sala das Ouvidorias](#)

RS

[Quem somos?](#)

Sobre

[Acessibilidade](#)
[Tema do site](#)

Desenvolvido com o CMS de código aberto [Plone](#)

e-OUV (.../.../)

Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal

Entrar com Brasil Cidadão
quinta-feira, 06/12/2018

Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União

Tipo de manifestação Destinatário Identificação e descrição Revisão Conclusão

Qual tipo de manifestação você quer fazer?

AJUDA 

 DENÚNCIA	 RECLAMAÇÃO	 SOLICITAÇÃO	 SUGESTÃO	 ELOGIO
 SIMPLIFIQUE				



CONSULTE SUA
MANIFESTAÇÃO

[\(ConsultarManifestacao.aspx\)](#)



PERGUNTAS
FREQUENTES

<http://www.ouvidorias.gov.br/cidadao/perguntas-frequentes>