

EMENTA

Curso: Conheça a Ouvidoria Setorial SEDUC

IDENTIFICAÇÃO DO CURSO

Curso: Neste curso vamos apresentar a você todas as modalidades de registros e informações necessárias sobre a ouvidoria e como você pode se beneficiar desse conhecimento com segurança e eficiência, com uma abordagem clara e específica das suas atribuições, além de aprimorar o fluxo de trabalho, compreensão das ações e como elas impactam a vida de todo cidadão que procura este canal.

Carga Horária: 30 horas.

Público-Alvo: Todos os profissionais da Educação
Escola – Secretário, coordenadores e Diretor
DRE- Todos que compõem o quadro
Órgão Central- Opcional

Tutor: Não se aplica – autoinstrucional.

Responsável pelo conteúdo: OSET/ SAEX

OBJETIVO

Orientar os servidores sobre a importância e a função da ouvidoria bem como proceder nos autos das demandas e como e quando procurar a ouvidoria com a finalidade de reduzir índice de retrabalho, tempo de resposta e a qualidade no atendimento.

EMENTA

Módulo 1 - Conhecendo a Ouvidoria Setorial.

- A importância e a função da Ouvidoria;

Módulo 2 – Como Proceder nos autos das demandas.

- Como responder as demandas;

Módulo 3 – Como e quando procurar a ouvidoria.

- Usando o sistema de ouvidoria;

METODOLOGIA

O curso será autoinstrucional realizado de forma assíncrona on-line, através da plataforma AVA DEP (Ambiente Virtual de Aprendizagem e Desenvolvimento Profissional). Por meio de:

- Indicação de leituras complementares e material de apoio com conteúdos digitais para aprofundamento;
- Questionário Avaliativo- com 10 questões de múltipla escolha que o participante realizará ao concluir todos os módulos;
- Avaliação de Retomada - uma alternativa de retomar o questionário avaliativo para os cursistas que no caso não atingirem a nota XX no questionário final.

AVALIAÇÃO E CERTIFICAÇÃO

Avaliação: Ao concluir todos os módulos, os participantes realizarão um questionário avaliativo contendo 10 questões de múltipla escolha, como uma das ferramentas de avaliar e perceber a compreensão geral dos participantes sobre os temas abordados durante o curso.

Os participantes precisarão alcançar uma pontuação mínima de 60% nas três tentativas; Cada uma das tentativas terão 60 minutos para a conclusão.

O cursista que não atingir a pontuação nas três tentativas, ele terá a oportunidade de realizar uma **Avaliação de Retomada com 10 questões de múltipla escolha**, precisando acertar no mínimo 50% das questões nesta etapa. Esta avaliação terá tempo de conclusão de 60 minutos.

Certificação: Após a conclusão dessas etapas, os participantes precisarão preencher a pesquisa de satisfação para, então, receberem um certificado de conclusão do **Curso _Conheça a Ouvidoria Setorial SEDUC**, emitido pela **SEDUC/MT** na própria Plataforma AVA DEP.

CRONOGRAMA:

22/04 a 01/11 - Inscrições via AVA DEP;

22/04 a 15/11 - Realização da formação e avaliação;



REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS NORTEADORAS

Referencial de Ouvidoria

Decreto Estadual 806 de 2021, regulamenta a aplicação da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, no âmbito do Poder Executivo, disciplina a proteção de dados pessoais sensíveis e prevê salvaguardas à identidade dos denunciantes, Cuiabá, 22/01/2021, disponível em:

<https://app1.sefaz.mt.gov.br/Sistema/legislacao/legislacaotribut.nsf/07fa81bed2760c6b84256710004d3940/9dfa2e49187741ef0425866800651bb5?OpenDocument>, acesso em: 25/03/2024.

Decreto Federal 7.724 de 2011, regulamenta a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do caput do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição, DF, 16/05/2022, disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2012/decreto/d7724.htm, acesso em: 25/03/2024.

Guia Orientativo Tratamento de dados pessoais para fins acadêmicos e para a realização de estudos e pesquisas, Brasília, DF 2023, disponível em: <https://www.gov.br/anpd/pt-br/documentos-e-publicacoes>, acesso em: 25/03/2024.

Guia Orientativo Tratamento de dados pessoais pelo Poder Público, Brasília, DF 2023, disponível em: <https://www.gov.br/anpd/pt-br/documentos-e-publicacoes>, acesso em: 25/03/2024.

Guia Orientativo para definições dos agentes de tratamento de dados pessoais e do encarregado Versão 2.0, DF, abril DE 2022, disponível em: <https://www.gov.br/anpd/pt-br/documentos-e-publicacoes>, acesso em: 25/03/2024.

Guia Orientativo Hipóteses legais de tratamento de dados pessoais legítimo interesse, Brasília, DF 2024, disponível em: <https://www.gov.br/anpd/pt-br/documentos-e-publicacoes>, acesso em: 25/03/2024.

Instrução Normativa 0001/2024/CGE/MT, estabelece orientações para o tratamento de denúncias recebidas pelos órgãos e entidades do Poder Executivo do Estado de Mato Grosso, Cuiabá, 14/02/2024, disponível em: <https://www.ouvidoria.mt.gov.br/legislacao>, acesso em: 25/03/2024.

Lei no. 12.527/2011, regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências, DF, 18/11/2008, disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm, acesso em: 25/03/2024.

Lei 13.709/2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), DF, 14/08/2018, disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm, acesso em: 25/03/2024.

Lei 13.460, dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, DF, 26/06/2017 disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm, acesso em 25/03/2024.

Portaria 076/2022/CGE/MT de 17/08/2022, estabelece orientações para o exercício das atividades de ouvidoria desenvolvidas pelos órgãos e entidades da Rede de Ouvidorias do Poder Executivo do Estado de Mato Grosso, disponível em: <https://www.ouvidoria.mt.gov.br/legislacao>, acesso em:25/03/2024.

Resolução nº 3, de 13 de setembro de 2019, resolução no 03 proteção ao denunciante na Ouvidoria, disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/resolucao-n-3-de-13-de-setembro-de-2019-216324685>, acesso em: 25/03/2024.

Referencial LAI e LGPD

Decreto Estadual 806 de 2021, regulamenta a aplicação da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, no âmbito do Poder Executivo, disciplina a proteção de dados pessoais sensíveis e prevê salvaguardas à identidade dos denunciantes, Cuiabá, 22/01/2021, disponível em:

<https://app1.sefaz.mt.gov.br/Sistema/legislacao/legislacaotribut.nsf/07fa81bed2760c6b84256710004d3940/9dfa2e49187741ef0425866800651bb5?OpenDocument>, acesso em: 25/03/2024.

Decreto Federal 7.724 de 2011, regulamenta a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do caput do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição, DF, 16/05/2022, disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2012/decreto/d7724.htm, acesso em: 25/03/2024.

Guia Orientativo Tratamento de dados pessoais para fins acadêmicos e para a realização de estudos e pesquisas, Brasília, DF 2023, disponível em: <https://www.gov.br/anpd/pt-br/documentos-e-publicacoes>, acesso em: 25/03/2024.

Guia Orientativo Tratamento de dados pessoais pelo Poder Público, Brasília, DF 2023, disponível em: <https://www.gov.br/anpd/pt-br/documentos-e-publicacoes>, acesso em: 25/03/2024.

Guia Orientativo para definições dos agentes de tratamento de dados pessoais e do encarregado Versão 2.0, DF, abril DE 2022, disponível em: <https://www.gov.br/anpd/pt-br/documentos-e-publicacoes>, acesso em: 25/03/2024.

Guia Orientativo Hipóteses legais de tratamento de dados pessoais legítimo interesse, Brasília, DF 2024, disponível em: <https://www.gov.br/anpd/pt-br/documentos-e-publicacoes>, acesso em: 25/03/2024.

Lei no. 12.527/2011, regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências, DF, 18/11/2008, disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm, acesso em: 25/03/2024.



Lei 13.709/2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), DF, 14/08/2018, disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm, acesso em: 25/03/2024.

PLATAFORMA

Esta formação estará disponível na plataforma AVADEP, que poderá ser acessada através do link: <https://ava.seduc.mt.gov.br/>

REALIZAÇÃO

GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO
SECRETARIA DE ESTADO DE EDUCAÇÃO

MAURO MENDES FERREIRA
Governador do Estado de Mato Grosso

ALAN RESENDE PORTO
Secretário de Estado de Educação

AMAURI FERNANDES
Secretário Adjunto Executivo

RICARDO AUGUSTO DE OLIVEIRA
Ouvidor

MARY DIANA DA SILVA MIRANDA RODRIGUES
Coordenadora de Desenvolvimento

MAJÔ CRISTINE LOPES DIAS
Líder do Núcleo de Desenvolvimento Profissional

