



Universidade Federal de Mato Grosso - CUIABÁ

SIEx - Sistema de Extensão

Impresso em: terça-feira, 12 de maio de 2020

Tipo de Edital: Extensão Fluxo Contínuo**Campus:** CUIABÁ**Início das submissões:** 16/11/2017**Término das submissões:** 19/07/2019**🕒 Início dos programas:** Não há**🕒 Término dos programas:** Não há**🕒 Início dos projetos:** Não há**🕒 Término dos projetos:** Não há**Detalhes do Relatório de Projeto | "Noções em Ouvidoria"****Situação:** Finalizado**Protocolo:** 130920181045141467**Data da Última Ação:** 25/11/2019**Última Ação:** Relatório Final aceito. Projeto Finalizado pela PROCEV.**Informações do Coordenador****Nome:** FATIMA MARIA PONTES PIRES**Unidade Lotacional:** Secretaria de Tecnologia Educacional**Campus:** CUIABÁ**Carga Horária do Coordenador:** 1 horas**Detalhes do Projeto Noções em Ouvidoria****Nome do Edital:** EDITAL Nº 004/EXT/2018 FLUXO CONTÍNUO DE AÇÕES DE EXTENSÃO**Tipo do Edital:** Extensão Fluxo Contínuo**Público Total:** 20**Carga Horária Total do Projeto:** 20 horas**Data de Início:** 10/10/2018**Data de Término:** 10/11/2018**Área do Conhecimento:** Outros**Área Temática:** Trabalho**Unidade Proponente:**

Secretaria de Tecnologia Educacional (Campus CUIABÁ)

Unidade Avaliadora:

Secretaria de Tecnologia Educacional (Campus CUIABÁ)

Quantidade de bolsa: 0

Resumo: O curso de extensão "Noções de Ouvidoria", ofertado na modalidade híbrida, consistirá em dois momentos distintos (distribuídos em uma carga horária de 20 horas), mas que se inter-relacionam no processo de aprendizado, que discutirá os fundamentos e atuação da Ouvidoria Pública, Atendimento ao cidadão nas Ouvidorias Públicas e a utilização de ferramentas gerenciais e tecnológicas nas ouvidorias, visando entender os principais desafios do Ouvidor no atual contexto de mercado e cidadania, especialmente no sistema público.

Justificativa: A ouvidoria é o setor de empresas públicas e privadas responsável pela interlocução com o público. Uma de suas principais funções é tratar de questões, principalmente reclamações sobre o produto ou serviço, trazidas pelos clientes com a intenção de melhorar o atendimento e corrigir problemas dentro da instituição. Portanto, o curso procura atender os colaboradores do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso que sintam a necessidade de aperfeiçoar seu conhecimentos sobre ouvidoria procurando auxiliar no desenvolvimento do exercício de suas funções. Este curso é oriundo de demandas de ações do projeto Apoio ao Controle Externo e a Conformidade Técnica Jurídica.

Objetivos: Entender os principais desafios do Ouvidor no atual contexto de mercado e cidadania, especialmente no sistema público; desenvolver técnicas de Negociação, Conciliação

e Mediação de conflitos; aplicar métodos que visam transformar a reclamação e o atrito em oportunidades de inovação e mudança; analisar e contextualizar o código de ética do Ouvidor; identificar valores e características necessários para estruturar e implantar uma Ouvidoria com excelência.

Metodologia: O curso consistirá em dois momentos distintos, mas que se inter-relacionam no processo de aprendizado. 1º momento/presencial – o professor realizará a apresentação da temática de estudo em formato de workshop no Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso (TCE/MT); 2º momento/ à distância – serão disponibilizados no Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) materiais de estudo como o texto base e vídeos sobre Noções em Ouvidoria, bem como atividades que intencionam facilitar a compreensão e entendimentos sobre o conteúdo.

Avaliação: O processo de avaliação ocorrerá de modo contextualizado e processual no decorrer do curso. Assim a avaliação será de acordo com sua participação e interação nos momentos presencial e à distância.

Relatórios de Ações

Detalhes de Relatório de Ação | "Noções em Ouvidoria"

Noções em Ouvidoria

Tipo de Ação: Curso

Data de início: 10/10/2018

Data de término: 10/11/2018

Local: UFMT/TCE

Município:

Modalidade: Presencial

Carga horária total estimada Presencial: 20 horas

Abrangência: LOCAL

Resumo: O curso abordará as temáticas Fundamentos e atuação da Ouvidoria Pública; Atendimento ao cidadão nas Ouvidorias Públicas e a utilização de ferramentas gerencias e tecnológicas nas ouvidorias.

Esta ação foi realizada com sucesso!

Atendimento esperado: 21

Atendimento realizado: 50

Resultado: A ação foi desenvolvida com a função de aprimorar os conhecimentos dos colaboradores. A intenção da ação foi melhorar atendimento administrativo visando a correção dos problemas. Permitiu que os participantes buscassem nas questões propostas pelos "clientes" como uma oportunidade de aperfeiçoamento e inovação. Possibilitou que todos se permitissem desenvolver um papel integrador e de conciliação entre órgão e população.

Detalhes de Relatório de Ação | "Coordenação do Projeto"

Coordenação do Projeto

Tipo de Ação: Outro

Data de início: 10/10/2018

Data de término: 10/11/2018

Local: UFMT

Município:

Modalidade: Presencial

Carga horária total estimada Presencial: 20 horas

Abrangência: LOCAL

Resumo: Coordenar o projeto e a elaboração do relatório final

Esta ação foi realizada com sucesso!

Atendimento esperado: 1

Atendimento realizado: 53**Resultado:** A ação foi realizada em sua totalidade e conforme o previsto.

Relatórios de Membros de Equipe

Informações sobre o Membro

Nome: NEY ALVES DE ARRUDA**CPF:** 41203291191**Campus:** CUIABÁ

Funções do Membro de Equipe

Nome da Função	Nome da Ação
Instrutor/ministrante (20 horas)	Noções em Ouvidoria
Carga Horária Total: 20 horas totais Atenção! Este valor de carga horária não reflete necessariamente o valor de carga horária do certificado do participante. O valor de carga horária que o participante irá receber está indicado na tabela abaixo.	

Membro de Equipe atendeu as expectativas de trabalho na Proposta!

Carga Horária para o certificado: 20 horas

Início do Período de Trabalho da Pessoa:**Término do Período de Trabalho da Pessoa:****Resumo:** O professor desempenhou suas atividades com satisfação. Buscou levar aos participantes um maior conhecimento sobre o assunto abordado e trabalhou o conteúdo do curso de forma detalhada e esclarecedora.

Projeto Noções em Ouvidoria / Membros de Equipe

Informações sobre o Membro

Nome: MATHEUS FILIPE FONSECA FERREIRA**CPF:** 03131195118**Curso:** ADMINISTRAÇÃO - NOTURNO**Campus:** CAMPUS CUIABÁ

Funções do Membro de Equipe

Nome da Função	Nome da Ação
Apoio Administrativo (20 horas)	Noções em Ouvidoria
Carga Horária Total: 20 horas totais Atenção! Este valor de carga horária não reflete necessariamente o valor de carga horária do certificado do participante. O valor de carga horária que o participante irá receber está indicado na tabela abaixo.	

Membro de Equipe atendeu as expectativas de trabalho na Proposta!

Carga Horária para o certificado: 20 horas

Início do Período de Trabalho da Pessoa:

Término do Período de Trabalho da Pessoa:

Resumo: Desempenhou suas atividades conforme o esperado. Atendeu às expectativas.

Projeto Noções em Ouvidoria / Membros de Equipe

Informações sobre o Membro

Nome: JULIANE DE MORAIS

CPF: 01181002117

Campus: CUIABÁ

Funções do Membro de Equipe

Nome da Função	Nome da Ação
Coordenador (a) (20 horas)	Coordenação do Projeto
<p>Carga Horária Total: 20 horas totais</p> <p>Atenção! Este valor de carga horária não reflete necessariamente o valor de carga horária do certificado do participante. O valor de carga horária que o participante irá receber está indicado na tabela abaixo.</p>	

Membro de Equipe atendeu as expectativas de trabalho na Proposta!

Carga Horária para o certificado: 20 horas

Início do Período de Trabalho da Pessoa:

Término do Período de Trabalho da Pessoa:

Resumo: Coordenou a ação de maneira proveitosa e organizada. Planejou adequadamente a programação.

Projeto Noções em Ouvidoria / Membros de Equipe