

PROPOSTA 01, 04 de abril de 2025.

Ao cumprimentar V. Exa. O IGAM, por meio de sua Área de Capacitação e Treinamentos, em atendimento à solicitação formulada pela **Câmara de Vereadores Municipais de Sinimbu**, apresenta proposta para a realização de curso na modalidade híbrida **“A Ouvidoria Pública: A instalação, Funcionamento e Aplicação na Prática”**, na SEDE do IGAM-RS situado na Rua dos Andradas, 1560 18º andar – Galeria Malcon.

**VALOR DO INVESTIMENTO POR ALUNO:**

*Cursos com até 3 turnos:*

Para órgãos e entidades assinantes dos informativos do IGAM - Modalidade Presencial **R\$730,00.**

Para órgãos e entidades não assinantes dos informativos do IGAM - Modalidade Presencial **R\$830,00.**

*Cursos híbridos, com participação online:*

Para órgãos e entidades assinantes dos informativos do IGAM - Modalidade Online **R\$520,00**

Para órgãos e entidades não assinantes dos informativos do IGAM - Modalidade Online **R\$620,00**

*Cursos com 4 turnos ou mais:*

Para órgãos e entidades assinantes dos informativos do IGAM - Modalidade Presencial **R\$ 980,00**

Para órgãos e entidades não assinantes dos informativos do IGAM - Modalidade Presencial **R\$1.110,00**

*Seminários, eventos e encontros:*

Para órgãos e entidades não assinantes dos informativos do IGAM - Modalidade Presencial **R\$ 1.200,00**

Para órgãos e entidades assinantes dos informativos do IGAM - Modalidade Presencial **R\$1.400,00**

## A Ouvidoria Pública: A instalação, Funcionamento e Aplicação na Prática

### 1. Introdução à Ouvidoria Pública

- 1.1. Conceito e importância da ouvidoria pública
- 1.2. Princípios e diretrizes do atendimento ao cidadão
- 1.3. Diferenças entre Ouvidoria e Serviço de Informação ao Cidadão
- 1.4. Tipos de ouvidorias: interna, externa, setorial e geral

### 2. Marco Legal e Normas Aplicáveis

- 2.1 Leis e regulamentos sobre ouvidoria no Brasil
- 2.2 Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011)
- 2.3 Código de Defesa do Usuário do Serviço Público (Lei nº 13.460/2017)
- 2.4 Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD - Lei nº 13.709/2018)
- 2.5 Portarias e normativas dos órgãos de controle
- 2.6 Papel da Ouvidoria na prevenção da corrupção e promoção da transparência

### 3. Gestão de Demandas e Atendimento ao Cidadão

- 3.1 Tipos de manifestações recebidas (reclamação, denúncia, sugestão, elogio, solicitação)
- 3.2 Classificação e priorização das demandas
- 3.3 Fluxo de atendimento e encaminhamento das manifestações
- 3.4 Uso de sistemas eletrônicos de ouvidoria (e-Ouv e outros)

### 4. Transparência e Participação Social

- 4.1 O papel da ouvidoria no controle social
- 4.2 Promoção da participação cidadã e canais de comunicação
- 4.3 Divulgação de relatórios e prestação de contas
- 4.4 Boas práticas e estudos de caso

### 5. Estudos de Caso e Oficina Prática

- 5.1 Análise de casos reais de ouvidorias públicas
- 5.2 Simulação de atendimento e respostas a manifestações
- 5.3 Construção de planos de melhoria para a ouvidoria
- 5.4 Análise de modelos - IGAM

**INFORMAÇÕES e/ou INSCRIÇÕES:**

*Conta para depósito:*

Banco do Brasil

Agencia: 10-8

Conta corrente: 216225-3

O empenho deverá ser feito em nome de IGAM Corporativo Cursos e Assessoria LTDA.  
CNPJ: 07.675.477/0001-16.

Site [www.igam.com.br](http://www.igam.com.br) E-mail [cursos6@igam.com.br](mailto:cursos6@igam.com.br) Telefone (51) 3225-5719.

O IGAM agradece, por fim, a solicitação formulada para a apresentação desta proposta e reitera desejo de êxito junto ao exercício **Câmara de Vereadores Municipais de Sinimbu,,** ao mesmo tempo temo em que mantém seu compromisso de apoiar e de colocar-se ao lado das atividades da Casa, com o intuito de contribuir para a excelência da Instituição.

Atenciosamente



Contratado  
Liegis Barbosa  
Setor de Cursos IGAM