



EMENTA DE CURSO

1. **Nome do curso:** A Ouvidoria e as suas contribuições ao Controle Interno

2. **Objetivo Geral:** Fornecer conhecimentos gerais, procedimentos e orientações de ouvidorias, gestão e controle interno para a atuação na gestão pública, visando os benefícios da gestão pública.

3. **Carga Horária:** 12 (doze) horas/aula, distribuídas da seguinte forma:

4. **Conteúdo Programático:**
 - Estrutura e Coordenação da Rede de Ouvidorias;
 - Formação da Rede de Ouvidorias;
 - Atuação integrada da administração direta e indireta, por meio da ouvidoria.
 - Semelhanças na estruturação das unidades de Controle Interno e na Rede de Ouvidorias
 - Vinculação ao Gestor máximo;
 - Coordenação técnica da Secretaria da Controladoria Geral do Estado.
 - Autonomia e imparcialidade na gestão de dados
 - Manuseio dos dados das manifestações de ouvidoria por sua equipe;
 - Preservação da integridade do conteúdo das manifestações e disponibilização dos subsídios as equipes de Controle Interno;
 - Sigilo legal das manifestações de ouvidorias.

5. **Metodologia:**

Metodologia de Ensino:

As aulas serão baseadas em exposições dialogadas e conterà exercícios práticos. O curso será realizado com uso da ferramenta Microsoft Teams, uma plataforma



unificada de comunicação e colaboração que combina bate-papo, videoconferências, armazenamento de arquivos. O tutor e alunos estarão no mesmo horário na plataforma, sendo a aula transmitida ao vivo e ficando também uma gravação para quem desejar assistir novamente. O aluno terá acesso a apresentação dentro da ferramenta Microsoft Teams.

Metodologia de Avaliação de Aprendizagem:

Ao término do curso, os alunos serão avaliados na própria ferramenta Microsoft Teams por meio de prova online com 10 (dez) questões, sendo 01 (um) ponto por questão, cuja nota mínima para aprovação do curso é 07 (sete) pontos. A primeira prova estará disponível no 1º dia útil imediatamente posterior ao fim do curso. A segunda prova (opcional e de recuperação de nota) estará disponível no 2º dia útil imediatamente posterior ao fim do curso. A chamada será feita no horário da aula ao vivo por meio de recursos da ferramenta Microsoft Teams.

6. Bibliografia

- **Lei Estadual N° 141/2009;**
- **Lei Estadual N° 16.420/2018;**
- **Decreto Estadual N° 48.659/2020;**
- **Manual de Procedimentos da Rede de Ouvidorias;**
- **Diretrizes do Conselho nacional de Controle Interno – CONACI;**
- **Decreto Estadual 47.087/2019.**