

EMENTAS

Acolhimento em ouvidoria - Você está preparado para praticá-lo?

Compreender o acolhimento no serviço público como um dever de solidariedade é fundamental para o cotidiano dos que atuam em ouvidoria. Nesta oficina, serão exploradas estratégias necessárias para ampliar a escuta empática, a escuta ativa e inclusiva, juntamente com orientações práticas para o acolhimento.

O objetivo é dar efetividade aos direitos dos indivíduos e contribuir para a melhoria da qualidade dos serviços prestados pela ouvidoria, desde o recebimento dos relatos, criando uma relação de confiança, num ambiente que se quer humanizado.

Análise Prévia de denúncias

Esta oficina tem por objetivo oferecer subsídios teóricos básicos para o tratamento de denúncias em ouvidoria. A oficina foi desenvolvida com o objetivo de estimular a construção de competências relacionadas ao recebimento e tratamento das denúncias pelas ouvidorias públicas, contribuindo para a qualificação dos servidores públicos que trabalham nas unidades setoriais.

A oficina abordará dois tópicos específicos:

1. Ouvidorias públicas e denúncias: aspectos introdutórios; e
2. Recebimento de denúncias e análise preliminar.

Comunicação Não Violenta

A oficina terá como foco principal introdução aos princípios, fundamentos básicos e componentes da CNV (observação, sentimento, necessidades e pedidos) e a apresentação, por meio de dinâmicas e exercícios práticos, de suas principais ferramentas:

- ✓ observação sem julgamentos, sentimentos como sinalizadores das necessidades humanas e pedidos;
- ✓ dicas para aplicação no dia a dia das ferramentas da CNV: observação consciente, escuta empática e busca da conexão no diálogo;
- ✓ sensibilização ao encontro de um “lugar” de não-violência, que vê o outro e a nós mesmos com mais empatia, compaixão e aceitação;
- ✓ mitos e crenças por trás da aplicação da CNV;
- ✓ benefícios de utilização da CNV, na vida e no ambiente de trabalho.

Os temas serão explorados, em sua maioria, por meio de dinâmicas e exercícios práticos e todos são propostos na forma de um convite ao grupo, sendo que tanto as dinâmicas quanto os temas podem mudar de acordo com as sugestões e necessidades que vamos observando no grupo presente.

Experiência do Usuário no Design de Serviços Públicos

Apresentação da intersecção entre design de serviços e experiência do usuário; identificação e análise de pontos de contato no serviço público; mapeamento e redesenho da jornada do usuário com base em feedbacks; aplicação de melhorias centradas no usuário para a promoção de serviços públicos eficientes e responsivos; integração de abordagens de User Experience (UX) para otimizar a comunicação e a atuação de ouvidorias; fomento de capacidades para avaliação contínua da satisfação do usuário.

Guia Lilás na prática

A proposta é abordar de maneira abrangente os princípios e diretrizes do Guia Lilás no contexto do enfrentamento ao assédio sexual. Esta oficina proporcionará aos participantes discussões sobre a identificação, prevenção e resposta a situações de assédio, oferecendo ferramentas práticas para promover ambientes seguros, inclusivos e respeitosos.