

PROGRAMAÇÃO DE CURSOS ENAP - EXCELÊNCIA E ENTREGA DO SERVIÇO

A Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas/PROGEP, por meio da Coordenação de Desenvolvimento de Pessoas/CDP e da Divisão de Educação e Capacitação Profissional/DECP, no uso de suas atribuições, conforme o Plano de Desenvolvimento de Pessoas - Exercício 2023 e o Decreto 9.991, de 28 de agosto de 2019, torna pública a programação de cursos na modalidade EaD da ENAP (Escola Nacional de Administração Pública) com inscrições abertas para área de **EXCELÊNCIA E ENTREGA DO SERVIÇO**.

Informamos que os cursos da ENAP serão complementares aos cursos de formação continuada ofertados pela PROGEP.

Curso: Tratamento de Denúncias em Ouvidoria

O curso Tratamento de Denúncias em Ouvidoria foi desenvolvido com o objetivo de estimular a construção de competências relacionadas ao recebimento e tratamento das denúncias pelas ouvidorias públicas, contribuindo para a qualificação dos agentes públicos que trabalham no combate à corrupção, bem como para o aprimoramento da Administração Pública

Carga Horária: 20h

Público – Alvo: Agentes públicos que desenvolvam suas atividades em ouvidorias ou em áreas que tratam de temas afins. Curso aberto, gratuito e com certificado, qualquer pessoa pode se inscrever.

Conteúdo Programático:

Módulo 1: Ouvidorias Públicas e Denúncias;
Módulo 2: Recebimento de Denúncias pela Ouvidoria;
Módulo 3: Análise Preliminar e Órgãos Apuratórios.

Link: <https://www.escolavirtual.gov.br/curso/132/>

Curso: Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidoria

Os conflitos e divergências fazem parte da humanidade. Todavia, as maneiras de solucionar os desacordos podem ser diferentes. Nesse curso, você conhecerá algumas formas de mediar e solucionar conflitos no âmbito das Ouvidorias Públicas.

Carga Horária: 20h

Público – Alvo: Agentes públicos que integrem o Poder Executivo federal que desenvolvam atividades em ouvidorias ou em áreas que tratam de temas afins. Curso aberto, gratuito e com certificado, qualquer pessoa pode se inscrever.

Conteúdo Programático:

- 1 Resolução de conflitos na ouvidoria
 - 1.1 Diálogo como instrumento para resolução de conflitos
 - 1.2 Modalidades de resolução de conflito
 - 1.3 Processos autocompositivos
 - 1.4 Experiências de solução consensual de conflitos entre estado e cidadão no Brasil
- 2 Ouvidoria Pública
 - 2.1 Resolução de conflitos com o público interno e externo
 - 2.2 Facilitador de resolução de conflitos
 - 2.3 Ouvidoria como espaço de excelência para resolução de conflitos
 - 2.4 Resolução consensual de conflitos
- 3 Técnicas de resolução pacífica de conflitos aplicáveis às Ouvidorias Públicas

Link: <https://www.escolavirtual.gov.br/curso/120/>

Curso: Introdução à Libras

Aprenda a utilizar a Língua Brasileira de Sinais (Libras) e garanta o atendimento e o tratamento adequado às pessoas com deficiência auditiva. A Lei nº 10.436/2002 legitima a Libras como idioma advindo das Comunidades Surdas Brasileiras e obriga o poder público em geral a adotar formas institucionalizadas de apoiar o uso e a difusão dessa língua como meio de comunicação.

Carga Horária: 60h

Público – Alvo: Agentes públicos federais, municipais e estaduais que tenham interesse na comunicação com as pessoas surdas por meio da Língua Brasileira de Sinais. Curso aberto, gratuito e com certificado, qualquer pessoa pode se inscrever.

Conteúdo Programático:

- 1 Surdez e sociedade
 - 1.1 Causas, descoberta e graus de perda auditiva
 - 1.2 Perspectiva ouvintista e socioantropológica
 - 1.3 Legislação sobre a Língua Brasileira de Sinais (Libras)
 - 1.4 Comunicação com surdos
 - 1.5 Identidade e cultura surda
- 2 Prática de Libras: primeiro contato, alfabeto manual e pronomes pessoais
- 3 Prática de Libras: expressões faciais e família
- 4 Prática de Libras: calendário e números em Libras
- 5 Prática de Libras: casas e cômodos
- 6 Prática de Libras: meios de transporte
- 7 Prática de Libras: animais e classificadores
- 8 Prática de Libras: profissões

Link: <https://www.escolavirtual.gov.br/curso/11/>

Curso: Acesso à Informação

O curso demonstra as bases normativas, conceituais e operacionais que podem ser utili-

zadas na aplicação da Lei de Acesso à Informação (LAI), oferecendo subsídios aos cidadãos e à administração pública em geral para a realização consciente e eficiente de atos relacionados a essa área.

Carga Horária: 20h

Público – Alvo: Servidores e empregados públicos que tenham atuação no âmbito do Poder Executivo federal e desenvolvam atividades em ouvidorias ou em áreas que tratem de temas afins. Curso aberto, gratuito e com certificado, qualquer pessoa pode se inscrever.

Conteúdo Programático:

- 1 Direito de acesso à informação no Brasil
 - 1.1 Abrangência da Lei de Acesso à Informação no Brasil
 - 1.2 Exercício do direito ao acesso à informação
 - 1.3 Prazos e procedimentos para acesso à informação
- 2 Negativas de acesso
 - 2.1 Fundamentos para negação de acesso
 - 2.2 Possibilidades de restrição de acesso
 - 2.3 Procedimentos para proteção da informação
- 3 Informações Classificadas e Dados Abertos
 - 3.1 Diretrizes de classificação
 - 3.2 Tratamento de informação classificada
 - 3.3 Comissões de tratamento
 - 3.4 Dados abertos

Link: <https://www.escolavirtual.gov.br/curso/8/>

Curso: Ética e Serviço Público

Neste curso, serão apresentados os principais fundamentos de ética e suas relações com os desafios enfrentados pelo setor público. A conduta das pessoas interfere no funcionamento das organizações e traz impactos para a sociedade. Por essa razão, o desenvolvimento da consciência ética é fundamental para garantir o respeito ao interesse público, à cidadania, ao estado de direito e à democracia. A proposta central do curso é capacitar as pessoas para que tenham conduta ética ao oferecerem e utilizarem serviços públicos.

Carga Horária: 20h

Público – Alvo: Servidores públicos federais. Curso aberto, gratuito e com certificado, qualquer pessoa pode se inscrever.

Conteúdo Programático:

- 1 Conceitos básicos
 - 1.1 Os sentidos atribuídos à ética
 - 1.2 Relativismo ético
 - 1.3 Ética e filosofia
 - 1.4 Ética, política e direito
 - 1.5 Educação Ética
- 2 Ética da Vida Pública

- 2.1 A vida pública e a esfera privada: o Estado
- 2.2 Democracia e cidadania
- 2.3 Cidadania no Brasil
- 2.4 Serviço Público e desafios do Estado contemporâneo no Brasil
- 2.5 Responsabilidade pública (Accountability)
- 3 Conduta no Serviço Público
 - 3.1 Regras de conduta
 - 3.2 Profissionalismo, decoro e civilidade
 - 3.3 Códigos de ética no Serviço Público
 - 3.4 Iniciativas da Administração Pública federal

Link: <https://www.escolavirtual.gov.br/curso/4/>