

PLANO DE DISCIPLINA

1) IDENTIFICAÇÃO

Escola Superior de Relações Públicas – Esurp
Curso: Gestão de Ouvidoria
Disciplina: Ouvidoria
Carga Horária: 24 horas-aula
Horário das aulas: 18:40 às 22:00, as segundas e quartas-feiras
Período: 29.03 a 14.04.2010(04 horas-aula/dia, 06 dias-aula)
Professor(a): Chussely Souza Lima – MSc

2) EMENTA

Histórico. Diferença entre ouvidor e ombudsman. Papel e significado atual. Ouvidoria pública e privada. Cidadania e participação social. Ouvidoria privada x atendimento ao cliente. Governança.

3) JUSTIFICATIVA DA DISCIPLINA

A ouvidoria apesar de existir desde séculos passados ainda é um campo de estudo que precisa de muita investigação e pesquisa. Conhecer a história da ouvidoria e as diferenças entre modelos mundiais, assim como suas características, é fundamental para o profissional que deseja investir neste segmento promissor do mercado brasileiro.

No Brasil a ouvidoria se desenvolveu com particularidades decorrentes da influência do contexto histórico e a necessidade da sociedade de buscar seus direitos e participar das decisões sociais.

O ambiente de construção das ouvidorias públicas e privadas brasileiras são importantes fundamentações para aprofundar o conhecimento sobre o gerenciamento das ouvidorias, fazendo-se peça indispensável ao profissional especialista em gestão de ouvidoria.

4) OBJETIVO GERAL

Capacitar o discente sobre conceitos e histórico sobre ouvidoria como forma de consolidar as bases para os conhecimentos e técnicas de gestão de ouvidoria.

5) OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Habilitar o discente sobre a história das ouvidorias públicas e privadas brasileiras.

Proporcionar conhecimento sobre o papel da ouvidoria como instrumento de cidadania e participação social.

6) CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

Histórico

Evolução das organizações e ouvidoria
Mundo e Brasil

Diferença entre ouvidor e ombudsman

Papel e significado atual
Ouvidoria pública e privada

Ouvidoria e sociedade

O papel da Ouvidoria como instrumento de Cidadania e participação social

Governança e Ouvidoria

Ouvidoria privada x atendimento ao cliente

7) METODOLOGIA

Será proposto um contrato didático para vivenciar em sala diante os seguintes critérios: assiduidade, pontualidade, participação efetiva e pesquisa bibliográfica.

- Exposição dialogada;
- Trabalhos em grupo;
- Discussão de textos pré-selecionados;
- Estudo de caso
- Mesa redonda com ouvidores

8) RECURSOS DE ENSINO

- Projetor multimídia
- Quadro branco
- Canetas para quadro branco
- Textos pré-selecionados para estudos de caso e atividades em grupo

Todo material instrucional será solicitado com 72 horas de antecedência à

9) AVALIAÇÃO

- Dinâmica de Grupo

Mensurar os conhecimentos, expectativas e carências dos educandos em relação à disciplina e temas relacionados necessários ao desenvolvimento da mesma.

- Trabalhos individuais e / ou em grupo.

Avaliar o desempenho dos discentes na participação em sala das discussões e análise dos casos expostos. Acompanhar a evolução do conhecimento e dedicação à pesquisa e promoção do estudo.

- Estudo de Caso

Incentivar a análise de situações do mercado com o objetivo de aproximar o conteúdo teórico da prática profissional.

10) BIBLIOGRAFIA

10.1) BIBLIOGRAFIA BÁSICA (dois títulos)

LYRA, Rubens Pinto. (org) PINTO, Eliana (org). Modalidades de Ouvidoria Pública no Brasil. João Pessoa: Editora Universitária da UFPB, 2009.

CENTURIÃO, Alberto Centurião. **Ombudsman, a face da empresa cidadã**. Rio de Janeiro: Educator, 2003.

10.2) BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR (dois títulos)

LIMA, Chussely Souza. Ouvidoria pública no Estado de Pernambuco : passos na perspectiva da cidadania / Chussely Souza Lima. - Recife : O Autor, 2008.

LIMA, Chussely Souza. *Ouvidor gestor: a necessidade da ouvidoria moderna*. Chussely Souza Lima. – MPANE / UFPE. Recife : O Autor, 2008.

FUNDAÇÃO LUÍS EDUARDO MAGALHÃES, Ouvidoria: um modelo para o Estado da Bahia. Salvador: FLEM, 2003.