

## Projeto Ética e Integridade nos Conselhos Tutelares

### Plano de Ação 2024

#### Comunicação Assertiva

**Justificativa:** Identificam-se diversas reclamações e denúncias recebidas por meio da Plataforma Participa DF com os assuntos “Conselhos/Conselheiros Tutelares”, cujos relatos foram tratados no âmbito da Ouvidoria da Secretaria de Estado de Justiça e Cidadania do Distrito Federal, no período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2023.

As reclamações e denúncias direcionadas ao assunto ‘Conselho Tutelar’, durante o período em análise, totalizam 134 manifestações, sendo 95,5% delas classificadas como reclamações. Elas estão distribuídas durante os meses do ano, em várias ondas de demandas, porém o maior contingente está no mês de novembro.

Já as reclamações e denúncias direcionadas para o assunto ‘Conselheiro Tutelar’, durante o período em análise, totalizam 123 manifestações, sendo 65% delas, relatos sobre reclamações da atuação do conselheiro. Durante o ano estão distribuídas três grandes ondas de manifestações; a primeira, durante os meses de fevereiro e março, devido ao início das aulas; a segunda, entre os meses de julho e agosto; e a terceira, destaque do ápice da série histórica, em dezembro, com 21 manifestações no mês.

**Objetivo geral:** Promover intervenções em Ética e Integridade a fim de contribuir na formação continuada dos Conselheiros Tutelares, com foco na comunicação assertiva para o exercício pleno de suas atribuições.

**Objetivos específicos:** Os “workshops” serão realizados *in loco* em todos os Conselhos Tutelares, no intuito de fomentar:

- Melhoraria da qualidade do atendimento ao público;
- Fortalecimento da comunicação com a comunidade;
- Qualificação do trabalho dos Conselheiros Tutelares e da equipe;
- Contribuição para a resolução de conflitos de forma eficaz;
- Eficiência na promoção da proteção da criança e do adolescente.

## **Proposta de Programação**

### **1. Público-alvo:**

- Conselheiros Tutelares;
- Equipe de gestores e administrativo;
- Profissionais da rede de proteção à criança e ao adolescente interessados presentes.

### **2. Definição do conteúdo:**

- Conceitos básicos de comunicação assertiva:
  - Comunicação verbal e não verbal;
  - Escuta ativa;
  - Empatia;
  - Feedback construtivo.
- Técnicas de comunicação assertiva:
  - Expressão clara e objetiva de necessidades e sentimentos;
  - Assertividade em situações desafiadoras;
  - Negociação e resolução de conflitos;
  - Abordagem de diferentes perfis de público.
- Aplicação da comunicação assertiva no atendimento ao público:
  - Acolhimento e escuta qualificada;
  - Orientação e informação clara;
  - Resolução de demandas de forma eficaz;
  - Comunicação empática e respeitosa.

### **3. Metodologia:**

- Workshop de, aproximadamente, 04 horas de duração propondo:
  - Utilização de recursos audiovisuais na abordagem explicativa de conteúdo (algum vídeo introdutório?);
  - Atividades práticas individuais;
  - Dinâmicas de grupo e estudos de caso;
  - Debates construtivos em soluções;
  - Instrumental avaliativo;
  - Distribuição de material informativo.

### **4. Divulgação:**

- Redes sociais do Conselho Tutelar e SEJUS;

- E-mail marketing ASCOM;
- Cartazes e flyers em pontos estratégicos.

#### 5. Local e Data:

- Local acessível dentro dos Conselhos Tutelares, com ambiente apropriado para apresentação de slides e realização de dinâmicas;
- Data e horário compatíveis com a disponibilidade do público-alvo, a ser proposto em calendário apresentado à Coordenação de Apoio aos Conselhos Tutelares – COORACT em reunião conjunta dia 20/02/2024.

#### 6. Material Didático:

- Apostila ou cartilha informativa com conteúdo da oficina;
- Apresentação em PowerPoint;
- Materiais gráficos e de consumo para atividades práticas.

#### 7. Certificado de Participação:

- Emissão de certificado para os participantes que cumprirem a carga horária da palestra. (Lista de presença QRCode ou Forms?)

#### 8. Avaliação da Oficina:

- Aplicação de questionário antes e após a intervenção, sendo o primeiro para levantar o diagnóstico funcional e o segundo para avaliar a qualidade da metodologia e o alcance dos objetivos (Formulários no Forms?).

#### 9. Recursos Adicionais:

- Criação de um espaço on-line para aportar as fotos e imagens dos eventos, para ser compartilhado com as equipes dos Conselhos.

#### 10. Temas para aprofundamento:

- Comunicação assertiva em situações de conflito;
- Comunicação assertiva com crianças e adolescentes;
- Comunicação assertiva com famílias em situação de risco;
- Comunicação assertiva na mediação de conflitos;
- Dinâmicas: A partir dos casos concretos em relatos de Ouvidoria, conduzir discussões e reflexões do público por meio de atividades práticas integrativas, com foco na comunicação assertiva frente ao papel técnico dos Conselhos Tutelares para resoluções conjuntas.