



Plano de Capacitação 2024

Ouvidoria-Geral

Lavras - MG

UNIVERSIDADE FEDERAL DE LAVRAS

Reitoria

João Chrysostomo de Resende Júnior

Vice-Reitoria

Valter Carvalho de Andrade Júnior

Chefia de Gabinete

Cinthia Divino Bustamante Murad

Superintendência de Governança

Adriano Higino Freire

Unidade Setorial de Correição

Débora Cristina de Carvalho

Ouvidoria-Geral

Janaina Vilas Boas Teixeira Alvarenga

Serviço de Informação ao Cidadão

Janaina Vilas Boas Teixeira Alvarenga

SUMÁRIO

1. Objetivo	4
2. Público-alvo.....	4
3. Competências desejáveis para profissionais de Ouvidoria	4
4. Habilidades e conhecimentos.....	5
5. Conteúdos de cursos.....	8
6. Capacitações Ouvidoria-Geral da UFLA.....	9
7. Conclusão	14

PLANO DE CAPACITAÇÃO OUVIDORIA-GERAL DA UFLA 2024

1. Objetivo

Possibilitar aos(as) servidores(as) da Ouvidoria-Geral da Universidade Federal de Lavras (UFLA) o desenvolvimento das competências necessárias ao bom desempenho das atividades de ouvidoria.

2. Público-alvo

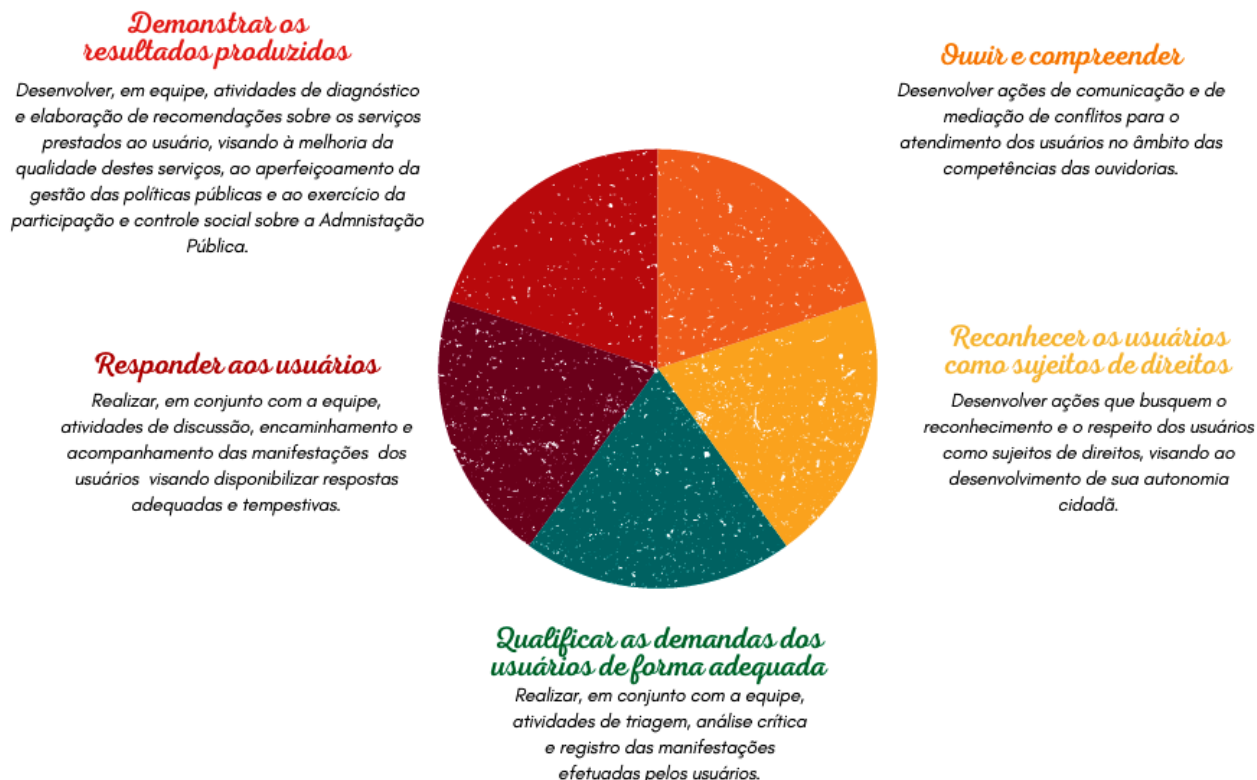
Servidores(as) lotados(as) na Ouvidoria-Geral da UFLA.

3. Competências desejáveis para profissionais de Ouvidoria

Há cinco competências desejáveis para os(as) profissionais de Ouvidoria, as quais estão descritas no [Manual de Ouvidoria Pública](#) da Controladoria-Geral da União (CGU) e são apresentadas na Figura 1, em seguida:

- I. Ouvir e compreender;
- II. Reconhecer os(as) usuários(as) como sujeitos de direitos;
- III. Qualificar as demandas dos(as) usuários(as) de forma adequada;
- IV. Responder aos(as) usuários(as); e
- V. Demonstrar os resultados produzidos.

Figura 1 – Competências desejáveis para os(as) profissionais de Ouvidoria.




Fonte: Ouvidoria-Geral da UFLA.


4. Habilidades e conhecimentos


Na Tabela 1 são descritas as habilidades e os conhecimentos necessários para o desenvolvimento das competências desejáveis para os(as) profissionais de Ouvidoria.

Tabela 1 – Competências, habilidades e conhecimentos necessários à Ouvidoria.

Competência	Habilidades	Conhecimentos
 Ouvir e compreender Desenvolver ações de	Escutar com atenção e paciência, acolhendo interlocutores(as), manifestantes e servidores(as) responsáveis pela demanda apresentada, criando empatia entre ambas as partes.	Missão e funções das ouvidorias. Técnicas de atendimento em Ouvidoria.
	Utilizar recursos de informação e comunicação adequados à	Informação x Comunicação: conceitos e práticas. Cidadania e

<p>comunicação e de mediação de conflitos para o atendimento dos(as) usuários(as) no âmbito das competências das ouvidorias.</p>	<p>realidade das pessoas que procuram os serviços da Ouvidoria.</p>	<p>governo digital. Linguagem Cidadã.</p>
	<p>Orientar os(as) manifestantes e os(as) servidores(as) quanto a prazos, fluxos e ações desenvolvidas no âmbito das unidades de ouvidoria.</p>	<p>Processo de trabalho nas unidades de ouvidoria. Conhecimento técnico sobre o segmento em que exerce atividade e as legislações aplicáveis.</p>
	<p>Prevenir e mediar conflitos entre as partes envolvidas.</p>	<p>Técnicas de mediação de conflitos em ouvidorias.</p>
	<p>Identificar se o(a) manifestante precisa de cuidados especiais.</p>	<p>Acessibilidade e humanização do atendimento.</p>
	<p>Identificar a relação entre o problema apresentado pelo(a) usuário(a) e suas condições de vida, incluindo situações que potencialmente possam contribuir para o agravamento ou a resolução do problema apresentado.</p>	<p>Condições de risco social: violência, desemprego, processos migratórios, doença, ausência de escolaridade, entre outros.</p>
<p>Reconhecer os(as) usuários(as) como sujeitos de direitos Desenvolver ações que busquem o reconhecimento dos(as) usuários(as) como sujeitos de direitos, respeitando-os(as) e visando ao desenvolvimento de sua autonomia cidadã.</p>	<p>Realizar ações que possibilitem o conhecimento, pela população, da missão e do modo de trabalho das ouvidorias.</p>	<p>Conceito de direitos de cidadania.</p>
	<p>Informar aos(as) usuários(as) quais são os órgãos que devem ser acionados, quais são suas responsabilidades e de que forma a resposta pode ser cobrada.</p>	<p>Estrutura administrativa da esfera governamental. Competências dos poderes de Estado. Lei de Defesa do Usuário (Lei nº 13.460/2017).</p>
<p>Qualificar as demandas dos(as)</p>	<p>Decodificar, interpretar, traduzir a demanda do(a) usuário(a) em uma solicitação clara e objetiva, para encaminhamento ao setor interno ou para área responsável pela apuração de ilícitos ou irregularidades, quando for o</p>	<p>Técnicas de análise e registro da informação. Linguagem cidadã. Conhecimento da Política de Integridade do órgão ou entidade.</p>

<p>usuários(as) de forma adequada Realizar, em conjunto com a equipe, atividades de triagem, análise crítica e registro das manifestações efetuadas pelos(as) usuários(as).</p>	<p>caso, e a obtenção de resposta adequada.</p>	
	<p>Realizar ações de coleta e registro das informações fornecidas pelos(as) usuários(as), conforme critérios estabelecidos pela unidade de ouvidoria.</p>	<p>Critérios de coleta de dados e informações em ouvidoria.</p>
	<p>Consolidar e analisar as informações obtidas por meio do atendimento ao(à) usuário(a) e qualificação com o levantamento de base de dados disponíveis.</p>	<p>Técnicas de análise quantitativa e qualitativa de dados e informações.</p>
 <p>Responder aos(às) usuários(as) Realizar, em conjunto com a equipe, atividades de discussão, encaminhamento e acompanhamento das manifestações dos(as) usuários(as), visando disponibilizar respostas adequadas e tempestivas</p>	<p>Promover a interação entre a equipe da ouvidoria, as áreas técnicas internas e áreas responsáveis por apuração de ilícitos ou irregularidades.</p>	<p>Política de Integridade e informações normativas sobre ouvidorias: legislação básica, cartilhas, manuais, entre outros.</p>
	<p>Orientar as áreas técnicas sobre os prazos e as rotinas a serem cumpridas.</p>	<p>Leis nº 13.460/2017 e nº 12.527/2011, de observância de todos os Entes e Poderes, e Lei nº 9.784/1999 e Decretos nº 9.094/2017 e nº 9.492/2018 para o âmbito federal.</p>
	<p>Acompanhar as áreas técnicas na elaboração da resposta conclusiva.</p>	<p>Conhecimento básico sobre a instituição em que atua: legislação, hierarquia institucional, fluxos, procedimentos e rotinas. Sistemas de informação.</p>
	<p>Encaminhar ao(à) usuário(a) resposta de qualidade e fácil compreensão.</p>	<p>Redação oficial e linguagem cidadã.</p>
	<p>Estabelecer articulação com equipamentos sociais (postos de saúde, hospitais, Centros de Referência de Assistência Social, Centros de Atenção Psicossocial, abrigos, creches, asilos, escolas, entre outros).</p>	<p>Gestão de Redes: conceito e possibilidades.</p>
	<p>Participar da elaboração de relatórios de gestão e de diagnóstico dos serviços</p>	<p>Conceitos de eficácia, eficiência e efetividade na gestão pública. Gestão de indicadores. Carta de</p>

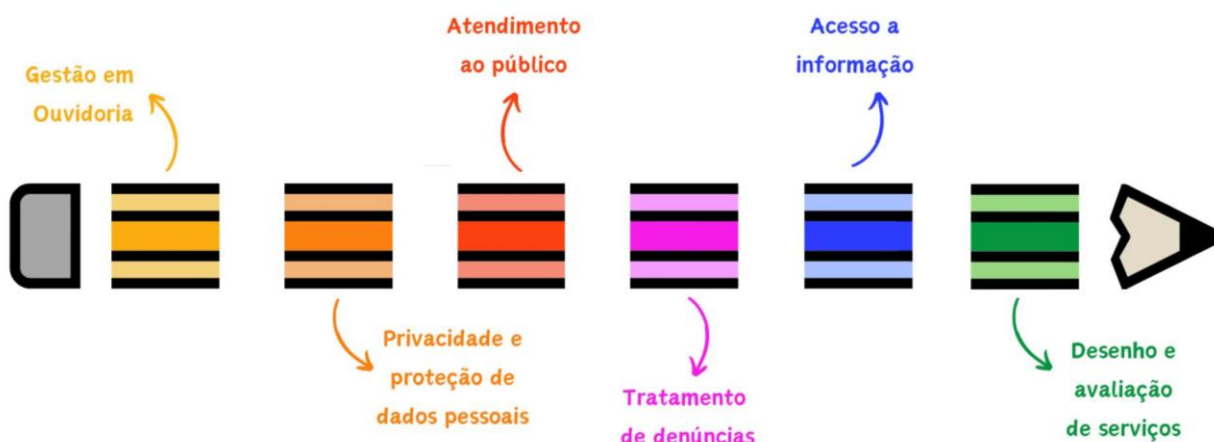
 <p>Demonstrar os resultados produzidos Desenvolver, em equipe, atividades de diagnóstico e elaboração de recomendações sobre os serviços prestados ao(a) usuário(a), visando à melhoria da qualidade destes serviços, ao aperfeiçoamento da gestão das políticas públicas e ao exercício da participação e controle social sobre a Administração Pública.</p>	prestados no âmbito da ouvidoria.	Serviços.
	Sugerir medidas para o aperfeiçoamento na prestação do serviço público.	Conceitos de eficácia, eficiência e efetividade na gestão pública.
	Apoiar ações de transparência e prestação de contas para a Administração Pública e para a sociedade.	Controle social e Lei de Acesso à Informação.
	Atuar proativamente no diagnóstico de necessidade de desenho de novos serviços.	Formulação e desenho de serviços públicos.

Fonte: Elaborado pela Ouvidoria da UFLA. Imagens disponíveis em: <https://www.flaticon.com/br/>.

5. Conteúdos de cursos

A [Resolução nº 7/2021](#), emitida pela Coordenação Geral da Rede Nacional de Ouvidorias, aprovou a Norma Modelo para Criação de Unidades de Ouvidoria e a Norma Modelo para Regulamentação da Atividade de Ouvidoria em Órgãos Públicos, estabelecendo, em seu Anexo II, art. 7º, que a Ouvidoria manterá plano anual de capacitação dos(as) servidores(as) que garanta o treinamento que aborde as Leis nº 13.460/2017 e nº 12.527/2011, mediante levantamento prévio de competências desejáveis para os(as) seus(suas) servidores(as) e a identificação de cursos compatíveis, que deverão oferecer conteúdo mínimo de:

Figura 2 – Conteúdos de cursos desejáveis para os(as) profissionais de Ouvidoria.



Fonte: Ouvidoria-Geral da UFLA.

6. Capacitações Ouvidoria-Geral da UFLA

O Decreto nº 9.492/2018 estabelece que:

Art. 11. Compete ao órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal: [...]

III - promover a capacitação e o treinamento relacionados com as atividades de ouvidoria e de proteção e defesa do usuário de serviços públicos;



A Ouvidoria identifica os seguintes cursos compatíveis com as necessidades de capacitação, relacionados às competências desejáveis mapeadas, às habilidades e conteúdos mínimos:



Tabela 2 – Competências, habilidades e conhecimentos necessários à Ouvidoria.

Competência	Área de conhecimento	Capacitações sugeridas	Carga horária	Instituição promotora	Tipo
<p>Ouvir e compreender Desenvolver ações de</p>	Conhecer e aplicar técnicas de mediação de conflitos em ouvidorias.	1. Manual: Ferramentas de resolução de conflitos para as ouvidorias públicas	-	Ouvidoria-Geral da União (OGU)	Gratuito
		2. Resolução de Conflitos	20h	Enap	Gratuito

<p>comunicação e de mediação de conflitos para o atendimento dos(as) usuários(as) no âmbito das competências das ouvidorias.</p>		aplicada ao contexto das Ouvidorias			
		3. Gerenciamento de conflitos: técnicas fundamentais	10h	Alura	Pago
	<p>Conhecer e aplicar técnicas de atendimento em Ouvidoria, de escuta ativa e de comunicação não violenta.</p>	4. Comunicação não violenta: Consciência para agir	8h	Alura	Pago
		5. Linguagem simples aproxima o governo das pessoas. Como usar?	20h	Enap	Gratuito
<p>Saber realizar os atendimentos de forma humanizada e atentando para as questões de acessibilidade.</p>	6. Comunicação: Como se expressar bem e ser compreendido	8h	Alura	Pago	
 <p>Reconhecer os(as) usuários(as) como sujeitos de direitos Desenvolver ações que busquem o reconhecimento dos(as) usuários(as) como sujeitos de direitos, respeitando-os(as) e visando ao desenvolvimento de</p>	<p>Ter noções sobre estrutura administrativa da esfera governamental e competências dos poderes de Estado, conhecer sobre o segmento em que a ouvidoria atua e as legislações</p>	7. Estruturas de gestão pública	30h	Enap	Gratuito
		8. Atuação gerencial das ouvidorias para melhoria da gestão pública	20h	Enap	Gratuito
		9. Administração Pública e Contexto Institucional Contemporâneo	20h	Enap	Gratuito
		10. Controle Social e Cidadania	20h	Controladoria-Geral da União (CGU)	Gratuito
		11. Transparência	20h	CGU	Gratuito

sua autonomia cidadã.	aplicáveis.	Pública: Regulamentação da Lei de Acesso à Informação e Portais de Transparência			
		12. Instrumentos de controle social e cidadania - Como exercer seus direitos?	20h	CGU	Gratuito
		13. Educação Cidadã - Ética, cidadania e o combate à corrupção	20h	CGU	Gratuito
		14. Participação Social e a atuação dos gestores públicos	20h	CGU	Gratuito
		15. Ética na administração pública	20h	CGU	Gratuito
		16. Dados Abertos	20h	CGU	Gratuito
	Conhecer os serviços e saber descrevê-los de forma estruturada e clara.	17. Cadastro de informações sobre serviços no Portal Gov.br	20h	Enap	Gratuito
		18. Introdução à Lei Brasileira de Proteção de Dados Pessoais	10h	Enap	Gratuito
	Conhecer a LGPD e saber analisar suas implicações em relação às manifestações e pedidos de acesso.	19. Proteção de Dados Pessoais no Setor Público	15h	Enap	Gratuito
		20. Fundamentos	15h	Enap	Gratuito

		da Lei Geral de Proteção de Dados			
		21. LGPD: Conhecendo e entendendo seus impactos	10h	Alura	Pago
 <p>Qualificar as demandas dos(as) usuários(as) de forma adequada Realizar, em conjunto com a equipe, atividades de triagem, análise crítica e registro das manifestações efetuadas pelos(as) usuários(as).</p>	Aprimorar os conselhos de usuários.	22. Avaliação da qualidade de serviços como base para a gestão e melhoria de serviços públicos	20h	Enap	Gratuito
 <p>Responder aos(às) usuários(as) Realizar, em conjunto com a equipe, atividades de discussão, encaminhamento e acompanhamento das manifestações dos(as) usuários(as), visando disponibilizar respostas adequadas e tempestivas</p>	Acompanhar as áreas técnicas na elaboração da resposta conclusiva.	23. Gestão do conhecimento no setor público	20h	Enap	Gratuito
	Saber orientar os manifestantes e especialistas quanto aos prazos, fluxos e ações desenvolvidas na ouvidoria.	24. Primeiros passos para uso de linguagem simples	8h	Enap	Gratuito

 <p>Demonstrar os resultados produzidos Desenvolver, em equipe, atividades de diagnóstico e elaboração de recomendações sobre os serviços prestados ao(à) usuário(a), visando à melhoria da qualidade destes serviços, ao aperfeiçoamento da gestão das políticas públicas e ao exercício da participação e controle social sobre a Administração Pública.</p>	Elaborar relatórios de gestão e informações estratégicas, de forma a gerar informações que agreguem valor para a empresa.	25. Análise de dados como suporte à tomada de decisão	30h	Enap	Gratuito
	Analisar dados recebidos ou coletados, buscando a produção de soluções coletivas a partir do conjunto de problemas individuais identificados.	26. Análise e Melhoria de Processos	20h	Enap	Gratuito
	Atuar de forma estratégica.	27. Pesquisa com usuários: como ouvir cidadãos e empresas para melhorar seus serviços	20h	Enap	Gratuito
		28. Atuação Gerencial das Ouvidorias para Melhoria da Gestão Pública	20h	Enap	Gratuito
 <p>Certificação em Ouvidoria</p>	29. Conteúdos : Acesso à Informação; Avaliação da qualidade de serviços como base para a gestão e melhoria de serviços públicos; Controle Social; Defesa do Usuário e Simplificação; Gestão em Ouvidoria; Introdução à Gestão de Projetos; Resolução de conflitos aplicada ao contexto das ouvidorias; Tratamento de denúncias em ouvidoria		160h	Gratuito	Gratuito

Fonte: Elaborado pela Ouvidoria da UFLA. Imagens disponíveis em: <https://www.flaticon.com/br/>.

7. Conclusão

A capacitação para executar atividades próprias da Ouvidoria é fundamental para que o(a) agente público desempenhe adequadamente as suas atribuições, embasado(a) na legislação que trata do tema, como a [Portaria nº 581/2021](#). Com a atualização frequente de normativas relacionadas à transparência e à defesa dos(as) usuário(as) do serviço público, como a [Lei nº 13.460/2017](#), faz-se ainda mais imprescindível a qualificação, tanto de ouvidores(as) quanto da equipe de ouvidoria.

Conforme descrito neste plano de capacitação, por meio de oportunidades como as oferecidas pelo [Programa de Formação Continuada em Ouvidoria \(Profoco\)](#), além dos vários cursos disponíveis gratuitamente na [Escola Nacional de Administração Pública \(Enap\)](#), a Ouvidoria-Geral da UFLA busca qualificar sua equipe e formar continuamente servidores(as) melhores preparados(as) para atender os(as) cidadãos(ãs).

Lavras, 13 de dezembro de 2023.

Janaina Vilas Boas Teixeira Alvarenga

Ouvidora-Geral da Universidade Federal de Lavras (UFLA)