



Plano de Capacitação

2025

Ouvidoria-Geral

Lavras - MG

UNIVERSIDADE FEDERAL DE LAVRAS

Reitoria

José Roberto Soares Scolforo

Vice-Reitoria

Jackson Antônio Barbosa

Chefia de Gabinete

Alexandre Filordi de Carvalho

Superintendência de Governança

Joziana Muniz de Paiva Barçante

Unidade Setorial de Correição

Débora Cristina de Carvalho

Ouvidoria-Geral

Suellen Bárbara Ferreira Galvino Costa

Autoridade de Monitoramento da LAI

Flávia Reis de Souza

Serviço de Informação ao Cidadão

Suellen Bárbara Ferreira Galvino Costa

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 2025

1. **Objetivo**

Possibilitar aos(às) 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:

- Ouvir e compreender;
- Reconhecer os(as) usuários(as) como sujeitos de direitos;
- Qualificar as demandas dos(as) usuários(as) de forma adequada;
- Responder aos(às) usuários(as); e
- 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	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.

<p>Desenvolver ações de comunicação e de mediação de conflitos para o atendimento dos(as) usuários(as) no âmbito das competências das ouvidorias.</p>	<p>Utilizar recursos de informação e comunicação adequados à realidade das pessoas que procuram os serviços da Ouvidoria.</p>	<p>Informação x Comunicação: conceitos e práticas. Cidadania e 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</p> <p>Desenvolver ações que busquem o reconhecimento dos(as) usuários(as) como sujeitos de direitos, respeitando-os(as) e visando</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>ao desenvolvimento de sua autonomia cidadã.</p>		
 <p>Qualificar as demandas dos(as) usuários(as) de forma adequada</p> <p>Realizar, em conjunto com a equipe, atividades de triagem, análise crítica e registro das manifestações efetuadas pelos(as) usuários(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 caso, e a obtenção de resposta adequada.</p>	<p>Técnicas de análise e registro da informação. Linguagem cidadã. Conhecimento da Política de Integridade do órgão ou entidade.</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)</p> <p>Realizar, em conjunto com a equipe, atividades de discussão, encaminhamento e acompanhamento das manifestações dos(as)</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</p>

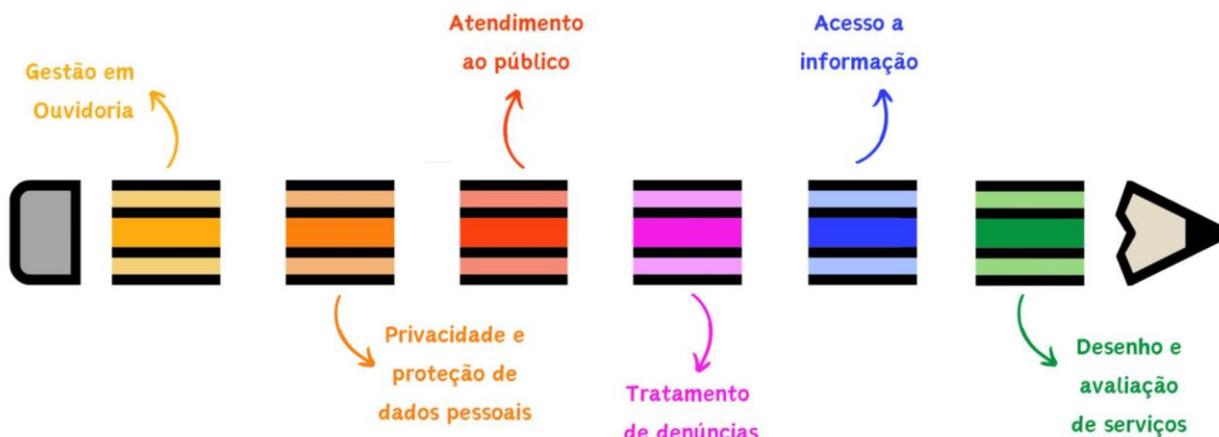
usuários(as), visando disponibilizar respostas adequadas e tempestivas		federal.
	Acompanhar as áreas técnicas na elaboração da resposta conclusiva.	Conhecimento básico sobre a instituição em que atua: legislação, hierarquia institucional, fluxos, procedimentos e rotinas. Sistemas de informação.
	Encaminhar ao(à) usuário(a) resposta de qualidade e fácil compreensão.	Redação oficial e linguagem cidadã.
	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).	Gestão de Redes: conceito e possibilidades.
 <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>	Participar da elaboração de relatórios de gestão e de diagnóstico dos serviços prestados no âmbito da ouvidoria.	Conceitos de eficácia, eficiência e efetividade na gestão pública. Gestão de indicadores. Carta de 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;

Considerando que no ano de 2024 foi feita a substituição da Ouvidora Titular da Ouvidoria Geral da UFLA e que a servidora Suellen Bárbara Ferreira Galvino Costa nunca havia trabalhado na área de Ouvidoria anteriormente, entende-se que o planejamento de 2024 deve ser mantido para o ano de 2025 a fim de capacitá-la de forma mais aprofundada. Em 2024 a Ouvidora cumpriu a capacitação exigida pela Coordenadoria Geral da União, conforme previsto na [Portaria nº 1.181, de 10 de junho de 2020](#).

Assim, a Ouvidoria identifica os seguintes cursos compatíveis com as necessidades de capacitação atuais, 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 comunicação e de mediação de conflitos para o atendimento dos(as) usuários(as) no âmbito das competências das ouvidorias.</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 aplicada ao contexto das Ouvidorias	20h	Enap	Gratuito
		3. Gerenciamento de conflitos: técnicas fundamentais	10h	Alura	Pago
	Conhecer e aplicar técnicas de atendimento em	4. Comunicação não violenta: Consciência para agir	8h	Alura	Pago
		5. Linguagem	20h	Enap	Gratuito

	Ouvidoria, de escuta ativa e de comunicação não violenta.	simples aproxima o governo das pessoas. Como usar?			o
	Saber realizar os atendimentos de forma humanizada e atentando para as questões de acessibilidade	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 sua autonomia cidadã.</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 aplicáveis.	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 Pública: Regulamentação da Lei de Acesso à Informação e Portais de Transparência	20h	CGU	Gratuito

		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
	Conhecer a LGPD e saber analisar suas implicações em relação às manifestações e pedidos de acesso.	18. Introdução à Lei Brasileira de Proteção de Dados Pessoais	10h	Enap	Gratuito
19. Proteção de Dados Pessoais no Setor Público		15h	Enap	Gratuito	
20. Fundamentos da Lei Geral de Proteção de Dados		15h	Enap	Gratuito	

		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>	<p>Aprimorar os conselhos de usuários.</p>	22. Avaliação da qualidade de serviços como base para a gestão e melhoria de serviços públicos	20h	Enap	Gratuito
 <p>Responder aos(as) usuários(as) Realizar, em conjunto com a equipe, atividades de discussão, encaminhamento e acompanhamento das manifestações dos(as) usuários(as), visando disponibilizar respostas adequadas</p>	<p>Acompanhar as áreas técnicas na elaboração da resposta conclusiva.</p>	23. Gestão do conhecimento no setor público	20h	Enap	Gratuito
	<p>Saber orientar os manifestantes e especialistas quanto aos prazos, fluxos e ações desenvolvidas na ouvidoria.</p>	24. Primeiros passos para uso de linguagem simples	8h	Enap	Gratuito

e tempestivas					
 <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
		27. Pesquisa com usuários: como ouvir cidadãos e empresas para melhorar seus serviços	20h	Enap	Gratuito
	Atuar de forma estratégica.	28. Atuação Gerencial das Ouvidorias para Melhoria da Gestão Pública	20h	Enap	Gratuito

 <p>Certificação em Ouvidoria</p>	<p>29. <u>Conteúdos</u>: 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</p>	<p>160h</p>	<p>Gratuito</p>	<p>Gratuito</p>
---	--	-------------	-----------------	-----------------

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 CGU nº 116/2024](#). Com a atualização frequente de normativas relacionadas à transparência e à defesa dos(as) usuário(as) do serviço público, 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, 01 de março de 2025.

Suellen Bárbara Ferreira Galvino Costa

Ouidora Titular da Universidade Federal de Lavras (UFLA)