

PLANO DE CAPACITAÇÃO DA OUVIDORIA 2023

UFRPE



UNIVERSIDADE
FEDERAL RURAL
DE PERNAMBUCO



UFRPE
Ouvidoria

Plano de Capacitação da
Ouvidoria 2023.

PLANO DE CAPACITAÇÃO DA OUVIDORIA

Exercício 2023



+55 81 3320.6015



www.ouvidoria.ufrpe.br



ouvidoria.reitoria@ufrpe.br



Rua Dom Manuel de Medeiros, s/n, Dois Irmãos, Recife/PE. CEP: 52171.900



UNIVERSIDADE
FEDERAL RURAL
DE PERNAMBUCO



UFRPE
Ouvidoria

**Plano de Capacitação da
Ouvidoria 2023.**

Reitoria

Marcelo Brito Carneiro Leão

Vice-reitor

Gabriel Rivas de Melo

Chefia de Gabinete da Reitoria

Renata Valéria Regis de Sousa Gomes

Pró-Reitoria de Ensino de Graduação - PREG

Maria do Socorro de Lima Oliveira

Pró-Reitoria de Pós-Graduação - PRPG

Maria Madalena Pessoa Guerra

Pró-Reitoria de Extensão, Cultura e Cidadania - PROEXC

Moisés de Melo Santana

Pró-Reitoria de Gestão Estudantil e Inclusão - PROGESTI

Severino Mendes de Azevedo Júnior

Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas - PROGEPE

Patricia Gadelha Xavier Monteiro

Pró-Reitoria de Administração - PROAD

Mozart Alexandre Melo de Oliveira

Pró-Reitoria de Planejamento e Gestão Estratégica - PROPLAN

Carolina Guimarães Raposo

Ouvidora

Norma Nancy Emanuelle Silverio da Silva

Elaboração, arte e Revisão textual

Norma Nancy Emanuelle Silverio da Silva



+55 81 3320.6015



www.ouvidoria.ufrpe.br



ouvidoria.reitoria@ufrpe.br



Rua Dom Manuel de Medeiros, s/n, Dois Irmãos, Recife/PE. CEP: 52171.900



SUMÁRIO

1. OBJETIVO.....	5
2. PÚBLICO ALVO.....	5
3. COMPETÊNCIAS DESEJÁVEIS PARA PROFISSIONAIS DE OUVIDORIA.....	5
4. COMPETÊNCIAS EXISTENTES NA OUVIDORIA DA UFRPE.....	5
5. MAPEAMENTO DAS NECESSIDADES DE CAPACITAÇÃO E SOLUÇÕES EDUCACIONAIS.....	7
6. ACOMPANHAMENTO DAS CAPACITAÇÕES REALIZADAS.....	9





1. OBJETIVO

Promover ações de aprendizagem almejando a aquisição, o desenvolvimento e o aprimoramento de competências específicas relacionadas aos processos da Ouvidoria da Universidade Federal Rural de Pernambuco – UFRPE, contribuindo para a melhoria contínua do atendimento ao usuário e a elevação dos níveis de eficiência dos serviços prestados pelo setor.

2. PÚBLICO ALVO

Servidores e Terceirizados lotados na Ouvidoria da UFRPE.

3. COMPETÊNCIAS DESEJÁVEIS PARA PROFISSIONAIS DE OUVIDORIA

Em novembro de 2019, o Manual de Ouvidoria Pública, lançado pela Controladoria-Geral da União (CGU) estabeleceu cinco competências desejáveis para os profissionais de Ouvidoria, detalhando os conhecimentos e habilidades que devem ser mobilizados no decorrer de suas práticas profissionais:

1. Ouvir e compreender;
2. Reconhecer os usuários como sujeitos de direitos;
3. Qualificar as demandas dos usuários de forma adequada;
4. Responder aos usuários; e
5. Demonstrar os resultados produzido.

4. COMPETÊNCIAS EXISTENTES NA OUVIDORIA DA UFRPE

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 atual equipe da Ouvidoria da UFRPE é nova, composta por apenas uma servidora, que assumiu a função de Ouvidora em 21/12/22, cumulada, temporariamente, com a função de Coordenadora do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC. No Quadro nº 1 são descritas as informações dos servidores da Ouvidoria.

Quadro nº 1: Lista de servidores da Ouvidoria

Servidor	Cargo	Função	Escolaridade
Norma Nancy E. S. da Silva	Assistente em Administração	Ouvidora	Doutoranda
Sem servidor designado	-	Coordenador(a) Administrativo	-
Sem servidor/terceirizado designado	-	Secretário(a)	-

Fonte: Ouvidoria, 2023.

Por ser nova na Ouvidoria, a servidora necessita de uma maior capacitação em diversas áreas importantes dentro da Ouvidoria.

Para assumir a função de Ouvidora, a servidora firmou compromisso junto à Controladoria Geral da União de cumprir com a carga horária mínima de 160h de capacitação, correspondente a oito cursos oferecidos no âmbito do PROFOCO, referente a Certificação em Ouvidoria, concedida pela Ouvidoria-Geral da União e pela Escola Nacional de Administração Pública.

A falta de formação técnica dos profissionais em atuação nas Ouvidorias é um desafio a ser superado pelos órgãos públicos do país. E é nesta perspectiva que a Certificação em Ouvidoria almeja suprir essa necessidade de capacitação na área de ouvidoria.



5. MAPEAMENTO DAS NECESSIDADES DE CAPACITAÇÃO E SOLUÇÕES EDUCACIONAIS

Considerando as competências desejáveis e a necessidade de cumprir a carga horária para Certificação em Ouvidoria, foram identificadas as necessidades de capacitação, relacionadas às competências mapeadas, disposto no Quadro nº 2.

Quadro nº 2: Lista de competências desejáveis e capacitações necessárias

Competência	Quais são os problemas a serem resolvidos?	Quais conhecimentos e/ou comportamentos o empregado precisa demonstrar?	Soluções educacionais
Ouvir e compreender	Atendimentos que envolvem mediação de conflitos.	Conhecer e aplicar técnicas de mediação de conflitos em ouvidorias.	Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias: https://www.escolavirtual.gov.br/curso/120
Reconhecer os usuários como sujeitos de direitos	Respeito à Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD	Conhecer a LGPD e saber analisar suas implicações em relação às manifestações de ouvidoria.	Introdução à Lei Brasileira de Proteção de Dados Pessoais: https://www.escolavirtual.gov.br/curso/153
	Respeito à Lei de Acesso à Informação - LAI	Conhecer a LAI e saber diferenciar das manifestações de ouvidoria.	Acesso à informação: https://www.escolavirtual.gov.br/curso/76
	Usuário como sujeito de direitos, desenvolvendo sua autonomia cidadã.	Conhecer e aplicar a sistemática e procedimentos da lei nº 13.460/2017 e do Decreto nº 9.094/2017.	Defesa do Usuário e Simplificação: https://www.escolavirtual.gov.br/curso/131
	Compreensão dos instrumentos disponíveis aos usuários para a prática de controle social.	Conhecer os direitos e deveres dos usuários do serviços públicos e os instrumentos de controle social.	Controle Social: https://www.escolavirtual.gov.br/curso/10
Qualificar as demandas dos usuários de forma adequada	Aperfeiçoar o tratamento de denúncias.	Conhecer e aplicar os procedimentos para recebimento e tratamento das denúncias.	Tratamento de Denúncias em Ouvidoria: https://www.escolavirtual.gov.br/curso/132
Responder aos usuários	Simplificação da linguagem para uma melhor compreensão do usuário	Informação e comunicação: conceitos, importância e práticas; Uso da linguagem simples.	Linguagem simples aproxima o governo das pessoas. Como usar?: https://www.escolavirtual.gov.br/curso/332

	Necessidade de saber orientar os usuários e setores quanto aos prazos, fluxos e ações desenvolvidas na ouvidoria.	Conhecer o processo de trabalho da ouvidoria e as legislações aplicáveis.	Leitura de Regimento, normativos internos e legislação aplicável.
Demonstrar os resultados produzidos	Saber elaborar relatórios de gestão e de diagnóstico dos serviços prestados no âmbito da ouvidoria, de forma a gerar informações que agreguem valor para a instituição.	Aprimoramento da capacidade gerencial das ouvidorias para melhoria da gestão e proteção aos direitos dos usuários de serviços públicos. Conhecer gestão de indicadores, saber analisar dados e transformar em informações.	Gestão em Ouvidoria: https://www.escolavirtual.gov.br/curso/119
	Conhecer as boas práticas em ouvidoria.	Aprimoramento da eficiência, eficácia e efetividade no atendimento ao usuário	Seminários Nacionais de Ouvidoria – Fortaleza: 15 a 16 de março de 2023. Transmissão ao vivo pelo canal da CGU no YouTube. Encontro do Fórum Nacional dos Ouvidores Universitários e de Hospitais de Ensino – FNOUH: sem data definida.
	Compreender o gerenciamento de projetos em ouvidoria	Conhecer as melhores práticas na área de gerenciamento de projetos.	Introdução à Gestão de Projetos: https://www.escolavirtual.gov.br/curso/104
	Conhecer os instrumentos de avaliação aplicados aos serviços públicos.	Conhecer os principais modelos de avaliação de qualidade de serviços que podem contribuir para a melhoria da gestão dos serviços públicos.	Avaliação da qualidade de serviços como base para gestão e melhoria de serviços públicos: https://www.escolavirtual.gov.br/curso/368

Além das soluções educacionais mapeadas, poderão ser realizadas outras capacitações em complementação/substituição a estas, uma vez que oportunidades, principalmente no formato de lives, têm surgido a todo momento, organizadas pelas mais diversas organizações. Necessidades ou demandas específicas, bem como oportunidades não previstas, poderão ensejar a inserção de novas capacitações.



6. ACOMPANHAMENTO DAS CAPACITAÇÕES REALIZADAS

O acompanhamento das capacitações foi controlado pela Ouvidora, com a identificação das necessidades e a carga horária despendida individualmente com as capacitações por membro da equipe, bem como pela unidade como um todo, de modo a não comprometer o exercício regular de suas funções. Tais informações auxiliarão a identificação de necessidade de revisão do Plano de Capacitação ao longo do ano. Para além do que foi planejado, houve a realização de outras atividades promovidas por órgãos de controle, conforme quadro nº 03.

Quadro nº 3: Lista de capacitações realizadas pela Ouvidora em 2023¹

CURSO/ATIVIDADE	ORGANIZADORA	MÊS
Controle Social	ENAP	JAN
“Live - Orientação para Implementação do Sistema Eletrônico de Agendas do Poder Executivo Federal (e-Agendas)”	CGU	FEV
Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias	ENAP	MAR
Serviços públicos e defesa do usuário	ENAP	MAR
Proteção ao Denunciante e Tratamento de Denúncias	PROFOCO/CGU	ABR
Direito de Acesso à Informação e Proteção de Dados Pessoais	FIOCRUZ	MAI
Proteção ao Denunciante e Tratamento de Denúncias em Ouvidoria	ENAP	MAI
Live: “LAI: um caminho para otimizar o Serviço de Informação ao Cidadão – SIC”	CGU	MAI
Live “Transparência Ativa: Aspectos Gerais da Avaliação e do Monitoramento”	CGU	MAI
Tratamento de Denúncias em Ouvidoria	ENAP	JUN
Live: Guia Lilás na Prática: Papel das ouvidorias e corregedorias nas denúncias de assédio sexual	OGU/CGU	JUN
“Webinários Direitos Humanos: Assédio no âmbito das Instituições Federais de Ensino”	TCU	JUL
“Webinários Direitos Humanos: Acesso à Educação para Pessoas com Deficiência”	TCU	JUL
Intensivo de Sistemas: Fala.BR	PROFOCO/CGU	SET
Live: Construindo a Ouvidoria Inteligente, Criativa e Participativa.	OCU/CGU	SET

¹ Atualizado em 29/02/24.





UNIVERSIDADE
FEDERAL RURAL
DE PERNAMBUCO



UFRPE
Ouvidoria

**Plano de Capacitação da
Ouvidoria 2023.**

Avaliação e desempenho de serviços públicos a partir da experiência do usuário.		
X ENSEDUC - Encontro de Servidores em Educação	UFRPE	OUT
De olho no Fala.BR. Live: Apresentação de novas atualizações da Plataforma Fala.BR	CGU	OUT
Diversidade, Equidade & Inclusão	OGU/CGU	NOV
XXVI Congresso Brasileiro de Ouvidores Tema – “A Ouvidoria Estratégica e a Inclusão Cidadã: ações e inovações”	ABO	NOV
XXIII Fórum Nacional dos Ouvidores Universitários e de Hospitais de Ensino - FNOUH	FNOUH	NOV



+55 81 3320.6015



www.ouvidoria.ufrpe.br



ouvidoria.reitoria@ufrpe.br



Rua Dom Manuel de Medeiros, s/n, Dois Irmãos, Recife/PE. CEP: 52171.900