



ouvidoria
UFRPE

**PLANO DE
CAPACITAÇÃO
2024**

**RURALINDA
111 ANOS**

**ABRIL
2024**



PLANO DE CAPACITAÇÃO 2024

PÁGINA 2

UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DE PERNAMBUCO

Reitor

Marcelo Brito Carneiro Leão

Vice-reitor

Gabriel Rivas de Melo

Chefia de Gabinete

Janaina Melo

Pró-Reitoria de Ensino de Graduação - PREG

Flávia Carolina Lins da Silva

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

Renata Andrade de Lima e Souza

Pró-Reitoria de Administração - PROAD

Mozart Alexandre Melo de Oliveira

Pró-Reitoria de Planejamento e Gestão Estratégica - PROPLAN

Romilson Cabral

Ouidora

Norma Nancy Emanuelle Silverio da Silva

Coordenador do SIC

Rodrigo Lima de Souza

Autoridade de Monitoramento da LAI na UFRPE

Rodrigo Lima de Souza

Elaboração e Revisão textual

Norma Nancy Emanuelle Silverio da Silva

SUMÁRIO

1. OBJETIVO	4
2. PÚBLICO ALVO	4
3. COMPETÊNCIAS DESEJÁVEIS PARA PROFISSIONAIS DE OUVIDORIA	4
4. PLANO DE CAPACITAÇÃO 2024	5
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	7

1. OBJETIVO

Possibilitar aos servidores da Ouvidoria da Universidade Federal Rural de Pernambuco – UFRPE o desenvolvimento de competências necessárias ao bom desempenho das atividades de ouvidoria.

2. PÚBLICO ALVO

O plano de capacitação é destinado aos servidores lotados na Ouvidoria da UFRPE.

Quadro nº 1: Lista de servidores lotados na Ouvidoria

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

Fonte: Ouvidoria, 2024.

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 produzidos.

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:

- I - gestão em ouvidoria;
- II - atendimento ao público;
- III - acesso à informação;
- IV - privacidade e proteção de dados pessoais;
- V - tratamento de denúncias; e
- VI - desenho e avaliação de serviços.

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.

4. PLANO DE CAPACITAÇÃO 2024

A equipe da Ouvidoria possui a mesma formação desde dezembro de 2022, tendo participado de quase todas as capacitações oferecidas pela Controladoria-Geral da União – CGU desde então. Considerando as capacitações já realizadas pela Ouvidoria no ano de 2023, o Plano de Trabalho de 2024, as competências desejáveis e os cursos propostos para a Certificação em Ouvidoria¹, foram identificadas as necessidades de capacitação, relacionadas às competências mapeadas, disposto no Quadro nº 2.

¹ A certificação em ouvidoria é concedida pela Ouvidoria-Geral da União (OGU), da Controladoria-Geral da União (CGU), em parceria com Escola Nacional de Administração Pública (Enap), aos alunos que concluírem 10 (dez) cursos oferecidos em modalidade a distância, com carga horária total de 210 horas, realizadas dentro do mesmo ano.

Quadro nº 2: Lista de competências desejáveis e capacitações necessárias

Curso	Carga horária	Competência	Conteúdo
Atuação Gerencial das Ouvidorias para Melhoria da Gestão Pública	20h	Demonstrar os resultados produzidos.	Gestão em ouvidoria
Linguagem simples aproxima o governo das pessoas. Como usar?	20h	Responder aos usuários	Atendimento ao público
Primeiros passos para uso de linguagem simples	8h	Responder aos usuários	Atendimento ao público
Comunicação pública e gestão de relacionamento com cidadão	20h	Responder aos usuários	Atendimento ao público
Como implementar a LGPD: bases, mecanismos e processos	25h	Reconhecer os usuários como sujeitos de direitos	Privacidade e proteção de dados pessoais
Introdução à gestão de projetos	20h	Demonstrar os resultados produzidos.	Gestão em ouvidoria
Inovando na Gestão de Projetos	25h	Demonstrar os resultados produzidos.	Gestão em ouvidoria
Pesquisa com usuários: como ouvir cidadãos e empresas para melhorar seus serviços	20h	Demonstrar os resultados produzidos.	Gestão em ouvidoria
Análise e melhoria de processos	20h	Demonstrar os resultados produzidos.	Gestão em ouvidoria
Avaliação da qualidade de serviços como base para gestão e melhoria de serviços públicos	20h	Qualificar as demandas dos usuários de forma adequada.	Desenho e avaliação de serviços
Assédio moral: o que saber e fazer	12h	Reconhecer os usuários como sujeitos de direitos	Assédio moral
Prevenção e enfrentamento do assédio sexual e moral	6h	Reconhecer os usuários como sujeitos de direitos	Assédios
Promoção e defesa dos direitos das pessoas LGBTQIA+	30h	Reconhecer os usuários como sujeitos de direitos	Direito de igualdade, liberdade

Fonte: Elaborado pela Ouvidoria da UFRPE, 2024.

Além dos 13 cursos mapeados (246h), 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 pelos órgãos de controle e outras organizações. Necessidades ou demandas específicas, bem como oportunidades não previstas, poderão ensejar a inserção de novas capacitações e ajustes deste plano no decorrer do ano.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O acompanhamento das capacitações será controlado pela Ouvidoria, 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.

A capacitação para executar atividades próprias da Ouvidoria é fundamental para que o servidor desempenhe adequadamente as suas atribuições, fundamentado na legislação que trata do tema, como a Portaria nº 116/2024. Com a atualização frequente de normativas relacionadas à defesa dos usuários do serviço público, como a Lei nº 13.460/2017, faz-se ainda mais imprescindível a qualificação de toda a equipe de servidores que atuam na ouvidoria.

Oportunidades como as oferecidas pelo Programa de Formação Continuada em Ouvidoria (Profoco/CGU), além dos vários cursos disponíveis gratuitamente na Escola Nacional de Administração Pública (Enap), a Ouvidoria da UFRPE busca qualificar sua equipe e formar continuamente servidores melhores preparados para atender os cidadãos.