

PLANO DE CAPACITAÇÃO

OUVIDORIA/FUNDACENTRO

2024



Fundação Jorge Duprat Figueiredo de Segurança e Medicina no Trabalho

Organização e execução

Unidade Setorial de Ouvidoria/Fundacentro

São Paulo - 2024

Sumário

1. Objetivo	04
2. Público-alvo	04
3. Competências desejáveis	04
4. Competências existentes	05
5. Mapeamento de necessidades de capacitação	05
6. Soluções educacionais	05
7. Acompanhamento das capacitações realizadas	05
7.1 Detalhamento dos indicadores	06
7.2 Monitoramento e metas	06
8. Anexo I	07

1. Objetivo

Promover, organizar e articular ações e estratégias de aprendizagem que possibilitem aos agentes de ouvidoria a aquisição e o aprimoramento de competências relacionadas à sua área de atuação, elevando os níveis de eficiência prestados no atendimento aos manifestantes da ouvidoria.

2. Público-alvo

Agentes de ouvidoria, aqui entendidos como agentes públicos que atuam no âmbito da unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal—Sisouv, da Fundacentro.

3. Competências desejáveis

As competências desejáveis referem-se às cinco competências estabelecidas no [Manual de Ouvidoria Pública](#) (CGU, 2019):

1. **Ouvir e compreender:** desenvolver ações de comunicação e de mediação de conflitos para o atendimento dos usuários no âmbito das competências das ouvidorias.
2. **Reconhecer os usuários como sujeitos de direitos:**

desenvolver ações que busquem o reconhecimento e o respeito dos usuários como sujeitos de direitos, visando ao desenvolvimento de sua autonomia cidadã.

3. **Qualificar as demandas dos usuários de forma adequada:** realizar, em conjunto com a equipe, atividades de triagem, análise crítica e registro das manifestações efetuadas pelos usuários.
4. **Responder aos usuários:** realizar, em conjunto com a equipe, atividades de discussão, encaminhamento e acompanhamento das manifestações dos usuários, visando disponibilizar respostas adequadas e tempestivas.
5. **Demonstrar os resultados produzidos:** Desenvolver, em equipe, atividades de diagnóstico e elaboração de recomendações sobre os serviços prestados ao usuário, 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.

O referido manual também detalha os conhecimentos e habilidades que devem ser mobilizados no decorrer da prática profissional das atividades de ouvidoria.

4 . Competências existentes

A equipe de ouvidoria da Fundacentro é multiprofissional, possuindo habilidades e competências abrangentes, o que possibilita o cumprimento do dever de prestar atendimento de qualidade aos usuários. Essa complementaridade de conhecimentos também possibilita à unidade atuar nas diversas dimensões do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP) de maneira efetiva.

5. Mapeamento das necessidades de capacitação

Essa etapa consistiu na realização de um inquérito auto declaratório, com o objetivo identificar as capacitações previstas na Certificação em Ouvidoria oferecida pelo Profoco, ainda não realizadas ou realizadas há muito tempo pelos integrantes da equipe.

Para tanto, foi desenvolvido um formulário com três questões de pesquisa, sendo uma com opções de resposta configuradas na escala tipo Likert, com quatro opções de resposta. As questões foram baseadas nas capacitações previstas pela trilha de certificação em Ouvidoria oferecida pelo Profoco atrav[es da plataforma da Escola Virtual de Governo (EVG).

6. Soluções educacionais

Com o intuito de avançar no domínio das competências dos seus agentes, a equipe de ouvidoria buscou soluções de capacitação voltadas especialmente para o aprimoramento das habilidades elencadas no Manual de Ouvidoria Pública (CGU, 2019). O resultado final desse trabalho é apresentado através do quadro informativo constante no **Anexo I**.

É importante destacar que há possibilidade de revisão do rol sugerido, desde que dentro dos prazos e procedimentos estabelecidos pela unidade responsável pelo Plano de Desenvolvimento de Pessoal - PDP da Fundacentro.

7. Acompanhamento das capacitações realizadas

As capacitações realizadas são acompanhadas pela unidade de gestão de pessoas por meio de procedimento institucionalizado, que envolve instrução processual contendo o relatório de capacitação e o certificado de conclusão. Não obstante, a Ouvidoria monitorará periodicamente a evolução das capacitações realizadas pela sua equipe, de maneira a promover o cumprimento das metas constantes

neste Plano.

Para tanto, serão criados dois indicadores (**Indicador de suficiência** e **Indicador de proficiência**) com o objetivo de mensurar a quantidade de horas de capacitação realizada.

7.1 Detalhamento dos indicadores

O **Indicador de suficiência**, de caráter categórico, avaliará se o agente de ouvidoria atingiu o mínimo de 40 horas em ações de capacitação. Esse valor de referência foi estabelecido pela Instrução Normativa nº 5, de 27 de agosto de 2018 (§2º, do artigo 4º), como a quantidade mínima de horas a serem alocadas, para cada auditor, em atividades de capacitação. Não há instrumento similar que indique a quantidade mínima de horas para ouvidores, razão pela qual utilizamos o valor estabelecido pela referida Instrução. Sua forma de cálculo será a seguinte:

$$IS = \begin{cases} \text{Suficiente, se o total de horas de capacitação} \geq 40; \\ \text{Insuficiente, caso contrário.} \end{cases}$$

O **Indicador de proficiência**, também de caráter categórico, avaliará se o agente de ouvidoria conseguiu concluir todas as capacitações planejadas e autorizadas pela institui-

ção. A autorização, nesse caso, está relacionada às ações com custas. Sua forma de cálculo se dará da seguinte forma:

$$IP = \begin{cases} \text{Proficiente, se concluiu todas as capacitações planejadas e autorizadas;} \\ \text{Não proficiente, caso contrário.} \end{cases}$$

7.2 Monitoramento e metas

O monitoramento dos indicadores será realizado mensalmente, e se dará da seguinte forma: (1) **apuração dos parâmetros**; (2) **cálculo dos indicadores**; e (3) **atualização dos resultados** disponibilizados em painel gerencial.

Destacamos que a Ouvidoria tem como **meta** atingir a **Suficiência** e a **Proficiência**. Nesse sentido, o monitoramento periódico ajudará a identificar possíveis desvios de rota e a consequente necessidade de revisão deste Plano ao longo de sua vigência.

Por fim, maiores detalhes sobre os indicadores, sua apuração e evolução podem ser consultados no portal institucional da Fundacentro, seção **Ouvidoria**.

ANEXO I - Quadro das soluções educacionais

Competência	Habilidades	Conhecimentos	Soluções educacionais	CH	Sinopse
Ouvir e compreender Desenvolver ações de comunicação e de mediação de conflitos para o atendimento dos usuários no âmbito das competências das ouvidorias.	Escutar com atenção e paciência, acolhendo os interlocutores, manifestante e servidor interno responsável pela demanda apresentada, criando empatia de ambas às partes.	Missão e funções das ouvidorias. Técnicas de atendimento em Ouvidoria.	Gestão em Ouvidoria https://www.escolavirtual.gov.br/curso/119	20	O objetivo do curso Gestão em Ouvidoria é capacitar pessoas sobre fundamentos e atividades relacionadas à Ouvidoria Pública.
	Orientar os manifestantes e servidores quanto aos prazos, fluxos e ações desenvolvidas no âmbito das unidades de ouvidoria.	Processo de trabalho nas unidades de ouvidoria. Conhecimento técnico sobre o segmento em que exerce atividade e as legislações aplicáveis.	Gestão em Ouvidoria https://www.escolavirtual.gov.br/curso/119	20	O objetivo do curso Gestão em Ouvidoria é capacitar pessoas sobre fundamentos e atividades relacionadas à Ouvidoria Pública.
	Utilizar recursos de informação e comunicação adequados à realidade das pessoas que procuram os serviços da Ouvidoria.	Informação x Comunicação: conceitos e práticas. Cidadania e governo digital. Linguagem Cidadã.	Linguagem simples aproxima o governo das pessoas. Como usar? https://www.escolavirtual.gov.br/curso/332	20	O curso apresenta e aprofunda a discussão sobre o uso da linguagem simples no setor público e a importância da disseminação da pauta no Brasil.
	Prevenir e mediar conflitos entre as partes envolvidas.	Técnicas de mediação de conflitos em ouvidorias.	Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias. https://www.escolavirtual.gov.br/curso/120	20	O curso objetiva apresentar algumas formas de mediar e solucionar conflitos no âmbito das Ouvidorias Públicas.
Reconhecer os usuários como sujeitos de direitos Desenvolver ações que busquem o reconhecimento e o respeito dos usuários como sujeitos de direitos, visando ao desenvolvimento de sua autonomia cidadã.	Realizar ações que possibilitem o conhecimento, pela população, da missão e do modo de trabalho das ouvidorias.	Conceito de direitos de cidadania.	Controle Social https://www.escolavirtual.gov.br/curso/10	20	O curso pretende apresentar ao cidadão ferramentas para atuação efetiva junto aos órgãos públicos, no sentido de mobilizá-los a aumentarem a qualidade e eficiência dos serviços que devem prestar.
Qualificar as demandas dos usuários de forma adequada Realizar, em conjunto com a equipe, atividades de triagem, análise crítica e registro das manifestações efetuadas pelos usuários.	Decodificar, interpretar, traduzir a demanda do usuário em uma solicitação clara e objetiva, para o correto encaminhamento interno ou para área responsável para a apuração de ilícitos ou irregularidades, quando for o caso, e a obtenção de resposta adequada.	Técnicas de análise e registro da informação. Linguagem cidadã. Conhecimento da Política de Integridade do órgão ou entidade.	Proteção ao Denunciante e Tratamento de Denúncias em Ouvidoria https://www.escolavirtual.gov.br/curso/132	20	O curso Tratamento de Denúncias em Ouvidoria foi desenvolvido com o objetivo de estimular a construção de competências relacionadas ao recebimento e tratamento das denúncias pelas ouvidorias públicas, contribuindo para a qualificação dos agentes públicos que trabalham no combate à corrupção, bem como para o aprimoramento da Administração Pública.
			Como implementar a LGPD: bases, mecanismos e processos https://www.escolavirtual.gov.br/curso/529	25	O curso propõe esclarecer as bases, mecanismos e outros processos relacionados à LGPD.

Competência	Habilidades	Conhecimentos	Soluções educacionais	CH	Sinopse
Responder aos usuários Realizar, em conjunto com a equipe, atividades de discussão, encaminhamento e acompanhamento das manifestações dos usuários, visando disponibilizar respostas adequadas e tempestivas.	Orientar as áreas técnicas sobre os prazos e as rotinas a serem cumpridas.	Leis n. 13.460/2017 e n. 12.527/2011, de observância de todos os Entes e Poderes, e Lei n. 9.784/1999 e Decretos n. 9.094/2017 e n. 9.492/2018 para o âmbito federal.	Acesso à Informação https://www.escolavirtual.gov.br/curso/76	20	O curso se propõe a demonstrar as bases normativas, conceituais e operacionais que podem ser utilizadas na aplicação da Lei de Acesso à Informação (LAI), oferecendo subsídios aos cidadãos e à administração pública em geral para a realização consciente e eficiente de atos relacionados a essa área.
			Gestão em Ouvidoria https://www.escolavirtual.gov.br/curso/119	20	O objetivo do curso Gestão em Ouvidoria é capacitar pessoas sobre fundamentos e atividades relacionadas à Ouvidoria Pública.
	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.	Inovando na Gestão de Projetos https://www.escolavirtual.gov.br/curso/956	25	A capacitação busca apresentar as melhores práticas na área de gerenciamento de projetos, tendo como referência o Guia PMBOK 7a Edição, publicado pelo instituto PMI - Project Management Institute (2013), bem como apresentar outros métodos elaborados pela Administração Pública.
	Encaminhar ao usuário resposta de qualidade e fácil compreensão.	Redação oficial e Linguagem cidadã.	Linguagem simples aproxima o governo das pessoas. Como usar? https://www.escolavirtual.gov.br/curso/332	20	O curso apresenta e aprofunda a discussão sobre o uso da linguagem simples no setor público e a importância da disseminação da pauta no Brasil.
Demonstrar os resultados produzidos Desenvolver, em equipe, atividades de diagnóstico e elaboração de recomendações sobre os serviços prestados ao usuário, 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.	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.	Atuação Gerencial das Ouvidorias para Melhoria da Gestão Pública https://www.escolavirtual.gov.br/curso/512	20	O curso tem como foco o aprimoramento da capacidade gerencial das ouvidorias para melhoria da gestão e proteção aos direitos dos usuários de serviços públicos.
	Sugerir medidas para o aperfeiçoamento na prestação do serviço público.	Conceitos de eficácia, eficiência e efetividade na gestão pública.	Avaliação da qualidade de serviços como base para gestão e melhoria de serviços públicos https://www.escolavirtual.gov.br/curso/368	20	O curso apresenta a contextualização e os principais modelos da avaliação de qualidade de serviços que podem contribuir para a melhoria da gestão dos serviços públicos, sejam eles presenciais ou digitais.
	Apoiar ações de transparência e prestação de contas para a Administração Pública e para a sociedade.	Controle social e Lei de Acesso à Informação.	Controle Social https://www.escolavirtual.gov.br/curso/10	20	O curso pretende apresentar ao cidadão ferramentas para atuação efetiva junto aos órgãos públicos, no sentido de mobilizá-los a aumentarem a qualidade e eficiência dos serviços que devem prestar.
			Acesso à Informação https://www.escolavirtual.gov.br/curso/76	20	O curso se propõe a demonstrar as bases normativas, conceituais e operacionais que podem ser utilizadas na aplicação da Lei de Acesso à Informação (LAI), oferecendo subsídios aos cidadãos e à administração pública em geral para a realização consciente e eficiente de atos relacionados a essa área.
Atuar proativamente no diagnóstico de necessidade de desenho de novos serviços.	Formulação e desenho de serviços públicos.	Inovando na Gestão de Projetos https://www.escolavirtual.gov.br/curso/956	25	A capacitação busca apresentar as melhores práticas na área de gerenciamento de projetos, tendo como referência o Guia PMBOK 7a Edição, publicado pelo instituto PMI - Project Management Institute (2013), bem como apresentar outros métodos elaborados pela Administração Pública.	