

PERFIL PROFISSIONAL DESEJÁVEL	
DO CARGO OU FUNÇÃO	
Nome do cargo ou função	Ouvidoria
Nível do cargo ou função	FCE 1.13
Órgão ou entidade	Ministério do Planejamento e Orçamento
DAS RESPONSABILIDADES	
Principais responsabilidades	<ul style="list-style-type: none"> - Acompanhar o andamento e a solução dos pleitos dos usuários dos serviços prestados pelo Ministério do Planejamento e Orçamento; - Assistir o Secretário-Executivo na execução de suas atribuições, especificamente no que concerne aos assuntos relativos à atividade de Ouvidoria no âmbito do Ministério do Planejamento e Orçamento; – Representar o Ministério do Planejamento e Orçamento junto a entidades e organizações internas e externas e em fóruns relacionados à atividade de Ouvidoria; – Promover os entendimentos com os dirigentes dos Órgãos e das Entidades vinculadas ao Ministério do Planejamento e Orçamento nos assuntos relativos à atividade de Ouvidoria; - Assegurar o cumprimento das normas relativas ao acesso à informação, à ouvidoria e à simplificação de serviços públicos em consonância com as legislações vigentes; - Avaliar e monitorar a implementação do disposto na legislação vigente e apresentar ao Formulário Descrição de Perfil Profissional - Ouvidor (5779742) SEI 10199.106703/2019-42 / pg. 1 dirigente máximo de cada órgão ou entidade relatório anual sobre o seu cumprimento, encaminhando-o à Controladoria-Geral da União; – Propor normas, manuais e procedimentos dos serviços no âmbito da Ouvidoria do Ministério do Planejamento e Orçamento; – Atender e prestar informações aos interessados, no limite de sua competência, sobre a Ouvidoria do Ministério do Planejamento e Orçamento; - Orientar as respectivas unidades no que se refere ao cumprimento do disposto nesta Lei e seus regulamentos - Informar ao órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal a respeito do acompanhamento e da avaliação dos programas e dos projetos de atividades de ouvidoria; - Processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de avaliar os serviços públicos

	<p>prestados, em especial sobre o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei nº 13.460, de 2017; (Redação dada pelo Decreto nº 10.072, de 2019);</p> <ul style="list-style-type: none"> - Produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria, para subsidiar recomendações e propostas de medidas para aprimorar a prestação de serviços públicos e para corrigir falhas; e (Redação dada pelo Decreto nº 10.072, de 2019); - Promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.
Escopo de Gestão/Equipe de Trabalho	N/A
DOS CRITÉRIOS OBRIGATÓRIOS	
Critérios Gerais	<p>Conforme o art. 9º da Lei nº 14.204, de 2021:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Idoneidade moral e reputação ilibada; - Perfil profissional ou formação acadêmica compatível com o cargo em comissão ou com a função de confiança para o qual tenha sido indicado; e - Não enquadramento nas hipóteses de inelegibilidade previstas no <u>inciso I do caput do art. 1º da Lei Complementar nº 64, de 18 de maio de 1990.</u>
Critérios específicos	<p>Atender no mínimo um dos critérios:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Possuir experiência profissional de, no mínimo, quatro anos em atividades correlatas às áreas de atuação do órgão ou da entidade ou em áreas relacionadas às atribuições e às competências do cargo ou da função; - Ter ocupado cargo em comissão ou função de confiança em qualquer Poder, inclusive na administração pública indireta, de qualquer ente federativo por, no mínimo, quatro anos; - Possuir título de especialista, mestre ou doutor em área correlata às áreas de atuação do órgão ou da entidade ou em áreas relacionadas às atribuições do cargo ou da função; ou - Ter realizado ações de desenvolvimento de liderança, estabelecidas pelo Ministério do Planejamento e Orçamento, com carga horária mínima de cento e vinte horas. <p>Artigo 18 do Decreto nº 10.829, 05 de outubro de 2021</p>
DOS REQUISITOS DESEJÁVEIS	

<p>Formação e Experiência Desejáveis</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Formação em nível superior, preferencial, na área de Ciências Humanas e Sociais, em especial, Administração, Direito, Comunicação Social, Gestão Pública ou Economia. -Ter experiência em atividades de Ouvidoria e atendimento ao público; - Ter atuado em cargos de chefia/ gestor -Ter experiência em atividades administrativa, orçamentária-financeira e gestão documental.
<p>Competências Desejáveis</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Liderança participativa; - Tomada de decisão - Gestão de equipes; - Capacidade de negociação e mediação de conflitos; - Planejamento, visão estratégica, visão sistêmica; - Gestão de Pessoas; - Postura ética e Sigilo Profissional; - Imparcialidade e objetividade e ter capacidade de escuta; - Boa comunicação e Relacionamento interpessoal; - Postura pedagógica, propositiva e não contestatória.
<p>Outros Requisitos Desejáveis</p>	<p>Além dos requisitos acima, o cargo de Ouvidor requer os seguintes critérios específicos:</p> <p>Art. 8º Os cargos em comissão e as funções de confiança dos titulares das unidades setoriais de correição são privativos daqueles que possuam nível de escolaridade superior e sejam:</p> <p>I - Servidores ou empregados permanentes da administração pública federal: graduados em Direito; integrantes da carreira de Finanças e Controle; ou integrantes do quadro permanente de órgão ou entidade; ou</p> <p>II - Ex-servidor ou ex-empregado permanente aposentado no exercício de cargo ou emprego: da carreira de Finanças e Controle; ou do órgão ou da entidade para o qual será nomeado ou designado.</p> <p>§ 1º A indicação dos titulares das unidades setoriais de correição será submetida previamente à apreciação do Órgão Central do Sistema de Correição. (Decreto nº 5.480, de 2005).</p>