



# Plano de Capacitação

# Ouvidoria do Serpro

Fevereiro/2022

[Versão 1]

1. Objetivo .....	2
2. Público-alvo .....	2
3. Competências desejáveis para profissionais de Ouvidoria .....	2
3.1 Habilidades e conhecimentos.....	3
4. Competências existentes na Ouvidoria do Serpro.....	6
5. Mapeamento de necessidades de capacitação e soluções educacionais .....	7
5.1 Necessidades mapeadas.....	7
5.2 Ações educacionais oferecidas pelo Serpro .....	10
5.3 Outras ações educacionais.....	11
6. Acompanhamento das capacitações realizadas .....	11

## 1. Objetivo

Promover ações de aprendizagem que permitam desenvolver e aprimorar as competências específicas relacionadas aos processos da Ouvidoria do Serpro, contribuindo para a melhoria contínua do atendimento ao manifestante externo ou interno.

## 2. Público-alvo

Empregados lotados na Ouvidoria do Serpro.

## 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
5. Demonstrar os resultados produzidos

## 3.1 Habilidades e conhecimentos

Competência	Habilidades	Conhecimentos
<p><b>Ouvir e compreender</b></p> <p>Desenvolver ações de comunicação e de mediação de conflitos para o atendimento dos usuários no âmbito das competências das ouvidorias.</p>	Escutar com atenção e paciência, acolhendo os interlocutores, manifestante e servidor interno responsável pela demanda apresentada, criando empatia de ambas as partes.	Missão e funções das ouvidorias. Técnicas de atendimento em Ouvidoria.
	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.
	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.
	Prevenir e mediar conflitos entre as partes envolvidas.	Técnicas de mediação de conflitos em ouvidorias.
	Identificar se o manifestante precisa de cuidados especiais.	Acessibilidade e humanização do atendimento.
	Identificar a relação entre o problema apresentado pelo usuário e suas condições de vida, incluindo situações que potencialmente possam contribuir para o agravamento ou resolução do problema apresentado.	Condições de risco social: violência, desemprego, processos migratórios, doença, ausência de escolaridade, entre outros.
<p><b>Reconhecer os usuários como sujeitos de direitos</b></p> <p>Desenvolver ações que busquem o reconhecimento e o respeito dos usuários</p>	Realizar ações que possibilitem o conhecimento, pela população, da missão e do modo de trabalho das ouvidorias.	Conceito de direitos de cidadania.
	Informar aos usuários quais são os órgãos que devem ser acionados, quais são suas responsabilidades e de que forma a resposta pode ser cobrada.	Estrutura administrativa da esfera governamental. Competências dos poderes de Estado. Lei de Defesa do Usuário (Lei nº 13.460/2017).

<p>como sujeitos de direitos, visando ao desenvolvimento de sua autonomia cidadã.</p>		
<p><b>Qualificar as demandas dos usuários de forma adequada</b> Realizar, em conjunto com a equipe, atividades de triagem, análise crítica e registro das manifestações efetuadas pelos usuários.</p>	<p>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.</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 usuários, 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 usuário e qualificação com o levantamento de base de dados disponíveis.</p>	<p>Técnicas de análise quantitativa e qualitativa de dados e informações.</p>
<p><b>Responder aos usuários</b> Realizar, em conjunto com a equipe, atividades de discussão, encaminhamento e acompanhamento das manifestações dos usuários, visando disponibilizar respostas adequadas e tempestivas</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 federal.</p>
	<p>Acompanhar as áreas técnicas na elaboração da resposta conclusiva.</p>	<p>Conhecimento básico sobre a instituição em que atua: legislação, hierarquia institucional, fluxos, procedimentos e rotinas. Sistemas de informação.</p>
	<p>Organizar e interpretar as informações colhidas nas áreas técnicas sobre assuntos de sua competência.</p>	<p>Gestão da informação. Gestão do conhecimento.</p>

	Acompanhar as providências adotadas até a obtenção da solução necessária ao caso em questão.	Conhecimento básico sobre a instituição em que atua: legislação, hierarquia institucional, fluxos, procedimentos e rotinas. Sistemas de informação.
	Encaminhar ao usuário 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><b>Demonstrar os resultados produzidos</b> 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.</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.

#### 4. Competências existentes na Ouvidoria do Serpro

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 equipe da Ouvidoria do Serpro possui a mesma formação desde 2016, tendo participado de todas as capacitações oferecidas pela Controladoria-Geral da União (CGU) desde então. Além disso, a equipe é multiprofissional, detendo conhecimento em campos diversos de conhecimento. Nesse sentido, em função da aprendizagem acumulada, da maturidade obtida e da diversidade de formações, as competências puderam ser bem trabalhadas nesse tempo.

Assim, considera-se que a equipe possui as competências mapeadas, mas são observadas lacunas em nível de habilidades e conhecimentos, que carecem de aprimoramento para constante aperfeiçoamento dos serviços prestados.

## 5. Mapeamento de necessidades de capacitação e soluções educacionais

### 5.1 Necessidades mapeadas

A Ouvidoria identifica as seguintes necessidades de capacitação, relacionadas às competências mapeadas:

Competência	Quais são os problemas a serem resolvidos?	Quais conhecimentos e/ou comportamentos o empregado precisa demonstrar?	Soluções educacionais
Ouvir e compreender	Realizar atendimentos que envolvem mediação de conflitos.	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) 2. Resolução de Conflitos aplicada ao contexto das Ouvidorias - 20h - Enap ( <a href="http://www.escolavirtual.gov.br/curso/120/">http://www.escolavirtual.gov.br/curso/120/</a> ) 3. Gerenciamento de conflitos: técnicas fundamentais – 10h – Alura ( <a href="https://cursos.alura.com.br/course/gestao-de-conflitos">https://cursos.alura.com.br/course/gestao-de-conflitos</a> )
	Desenvolver habilidades para escutar com atenção e paciência, acolhendo os manifestante e especialista responsável pela demanda apresentada e criando empatia de ambas as partes.	Conhecer e aplicar técnicas de atendimento em Ouvidoria, de escuta ativa e de comunicação não violenta.	1. Comunicação não violenta: Consciência para agir - 2h - Alura ( <a href="https://cursos.alura.com.br/course/comunicacao-nao-violenta">https://cursos.alura.com.br/course/comunicacao-nao-violenta</a> ) 2. Comunicação não violenta parte 2: Mantendo a empatia – 4h – Alura ( <a href="https://cursos.alura.com.br/course/comunicacao-nao-violenta-mantendo-empatia">https://cursos.alura.com.br/course/comunicacao-nao-violenta-mantendo-empatia</a> ) 3. Linguagem simples aproxima o governo das pessoas. Como usar? - 20h – Enap ( <a href="https://www.escolavirtual.gov.br/curso/332">https://www.escolavirtual.gov.br/curso/332</a> )

	Realizar atendimento de forma não individualizada ou sem identificar se o manifestante precisa de cuidados especiais.	Saber realizar os atendimentos de forma humanizada e atentando para as questões de acessibilidade.	1. Comunicação: Como se expressar bem e ser compreendido - 8h - Alura ( <a href="https://cursos.alura.com.br/course/comunicacao">https://cursos.alura.com.br/course/comunicacao</a> )
Reconhecer os usuários como sujeitos de direitos	Não saber informar aos usuários quais órgãos devem ser acionados, quais são suas responsabilidades e de que forma a resposta pode ser cobrada.	Ter noções sobre estrutura administrativa da esfera governamental e competências dos poderes de Estado, conhecer a Lei de Defesa do Usuário (Lei nº 13.460/2017).	1. Estruturas de gestão pública - 30h - Enap ( <a href="https://www.escolavirtual.gov.br/curso/281">https://www.escolavirtual.gov.br/curso/281</a> ) 2. Atuação gerencial das ouvidorias para melhoria da gestão pública - 20h - Enap ( <a href="https://www.escolavirtual.gov.br/curso/512">https://www.escolavirtual.gov.br/curso/512</a> ) 3. Administração Pública e Contexto Institucional Contemporâneo - 20h - Enap ( <a href="https://www.escolavirtual.gov.br/curso/422">https://www.escolavirtual.gov.br/curso/422</a> )
	Zelar pela adequação, atualidade e qualidade das informações constantes sa Cartas de Serviços	Conhecer os serviços e saber descrevê-los de forma estruturada e clara	1. Cadastro de informações sobre serviços no Portal Gov.br - 20h - Enap ( <a href="https://www.escolavirtual.gov.br/curso/509">https://www.escolavirtual.gov.br/curso/509</a> )
	Desconhecer as determinações da LGPD.	Conhecer a LGPD e saber analisar suas implicações em relação às manifestações e pedidos de acesso.	1. Introdução à Lei Brasileira de Proteção de Dados Pessoais - 10h - Enap ( <a href="https://www.escolavirtual.gov.br/curso/153">https://www.escolavirtual.gov.br/curso/153</a> ) 2. Proteção de Dados Pessoais no Setor Público - 15h - Enap ( <a href="https://www.escolavirtual.gov.br/curso/290">https://www.escolavirtual.gov.br/curso/290</a> ) 3. Fundamentos da Lei Geral de Proteção de Dados ( <a href="https://www.escolavirtual.gov.br/curso/603">https://www.escolavirtual.gov.br/curso/603</a> ) 4. LGPD: Conhecendo e entendendo seus impactos - 10h - Alura ( <a href="https://cursos.alura.com.br/course/lgpd-visao-impactos">https://cursos.alura.com.br/course/lgpd-visao-impactos</a> )
Qualificar as demandas dos usuários de	Aprimorar os conselhos de usuários.	Saber realizar ações de coleta e registro das informações fornecidas pelos usuários.	1. Avaliação da qualidade de serviços como base para a gestão e melhoria de serviços públicos - 20h - Enap ( <a href="https://www.escolavirtual.gov.br/curso/368">https://www.escolavirtual.gov.br/curso/368</a> )

forma adequada			
Responder aos usuários	Acompanhar as áreas técnicas na elaboração da resposta conclusiva.	Ter conhecimento básico sobre a empresa: legislação, hierarquia institucional, fluxos, procedimentos, rotinas e sistemas de informação.	1. Gestão do conhecimento no setor público - 20h - Enap ( <a href="https://www.escolavirtual.gov.br/curso/414">https://www.escolavirtual.gov.br/curso/414</a> ) 2. Sinor 3. Portal da Transparência e Governança do Serpro 4. Catálogo de Serviços do Serpro
	Saber orientar os manifestantes e especialistas quanto aos prazos, fluxos e ações desenvolvidas na ouvidoria.	Conhecer o processo de trabalho da ouvidoria, o segmento em que exerce atividade e as legislações aplicáveis.	1. Primeiros passos para uso de linguagem simples - 8h - Enap ( <a href="https://www.escolavirtual.gov.br/curso/315">https://www.escolavirtual.gov.br/curso/315</a> )
Demonstrar os resultados produzidos	Elaborar relatórios de gestão e informações estratégicas, de forma a gerar informações que agreguem valor para a empresa.	Saber aplicar técnicas de análise quantitativa e qualitativa de dados e informações e conhecer gestão de indicadores, de modo a elaborar informações qualificadas.	1. Análise de dados como suporte à tomada de decisão - 30h - Enap ( <a href="https://www.escolavirtual.gov.br/curso/406">https://www.escolavirtual.gov.br/curso/406</a> )
	Analisar dados recebidos ou coletados, buscando a produção de soluções coletivas a partir do conjunto de problemas individuais identificados.	Propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços.	1. Análise e Melhoria de Processos - 20 h - Enap ( <a href="https://www.escolavirtual.gov.br/curso/424">https://www.escolavirtual.gov.br/curso/424</a> ) 2. Pesquisa com usuários: como ouvir cidadãos e empresas para melhorar seus serviços - 20h - Enap ( <a href="https://www.escolavirtual.gov.br/curso/331">https://www.escolavirtual.gov.br/curso/331</a> )
	Atuar de forma estratégica.	Saber observar o contexto em que a Ouvidoria se insere e sua relação com a empresa e demais unidades.	1. Tomada de decisão: Pensar, analisar e agir - 6h - Alura ( <a href="https://cursos.alura.com.br/course/tomada-decisao-pensar-analisar-agir">https://cursos.alura.com.br/course/tomada-decisao-pensar-analisar-agir</a> ) 2. Atuação Gerencial das Ouvidorias para Melhoria da Gestão Pública - 20h - Enap ( <a href="https://www.escolavirtual.gov.br/curso/512">https://www.escolavirtual.gov.br/curso/512</a> )

Certificação em Ouvidoria	1. 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 - 160h - Enap ( <a href="https://www.escolavirtual.gov.br/programa/19">https://www.escolavirtual.gov.br/programa/19</a> )
---------------------------	--

## 5.2 Ações educacionais oferecidas pelo Serpro

Além das ações mapeadas, a equipe da Ouvidoria participa ainda das ações oferecidas anualmente pela empresa. Dentre elas encontra-se a Grade Básica, orientada para o corpo funcional ou para o corpo gerencial, que são soluções educacionais planejadas e implementadas pela área de educação, cujas temáticas escolhidas tomam como referências: o Planejamento Estratégico, o Planejamento Educacional das Diretorias, as Competências do Gerenciamento dos Empregados do Serpro (GDES), o Fórum Econômico Mundial e as Competências Transversais para um Setor Público de Alto Desempenho. O propósito da Grade Funcional é por meio da capacitação, contribuir para o desenvolvimento dos empregados do SERPRO em competências que ressaltam conhecimentos, habilidades e atitudes que possibilitem o atingimento da estratégia empresarial. Já a Grade Básica do Gestor tem como propósito contribuir para a estratégia empresarial por meio do desenvolvimento de competências gerenciais, agregar ao exercício da função e, conseqüentemente, à efetividade na gestão das equipes de trabalho.

A empresa também oferece oportunidades como o projeto educacional ComPassos - Aprender e Evoluir Sempre, com o propósito de oportunizar a aprendizagem contínua por meio de ações educacionais em formato de webinar, focalizando temas transversais e competências comportamentais. Em 2021, a abordagem adotada considerou o planejamento educacional das Diretorias, as competências do GDES, as habilidades apontadas no Fórum Econômico Mundial e as Competências Transversais para servidores públicos.

### 5.3 Outras ações educacionais

Além das soluções educacionais mapeadas e das ofertadas pela empresa, 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. Também contextos específicos surgidos poderão ensejar a inserção de capacitações.

## 6. Acompanhamento das capacitações realizadas

A realização das capacitações é acompanhada por meio de controle da Ouvidoria, que possibilita identificar individualmente o preenchimento das lacunas identificadas inicialmente e a carga horária despendida com as capacitações por empregado e pela unidade como um todo. Tais informações auxiliam na identificação de necessidade de revisão do Plano de Capacitação ao longo do ano.