



Plano de Capacitação Ouvidoria do Serpro DP/SUPTR/TROUV

Junho/2021
[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	5
5. Mapeamento de necessidades de capacitação e soluções educacionais	6

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
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 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.
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.
	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>Qualificar as demandas dos usuários de forma adequada</p> <p>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>Responder aos usuários</p> <p>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 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.</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>
	<p>Acompanhar as providências adotadas até a obtenção da solução necessária ao caso em questão.</p>	<p>Conhecimento básico sobre a instituição em que atua: legislação, hierarquia institucional, fluxos, procedimentos e rotinas. Sistemas de informação.</p>
	<p>Encaminhar ao usuário resposta de qualidade e fácil compreensão.</p>	<p>Redação oficial e Linguagem cidadã.</p>

	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.
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.
	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

Em março de 2021, em conjunto com a Superintendência de Educação – SUPED, o Departamento de Ouvidoria identificou necessidades de capacitação, relacionadas às competências mapeadas, conforme tabela abaixo:

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. Cursos de mediação e conciliação
	Necessidade de desenvolver habilidades para escutar com atenção e paciência, acolhendo os interlocutores, manifestante e especialista responsável pela demanda apresentada, criando empatia de ambas as partes.	Conhecer e aplicar técnicas de atendimento em Ouvidoria, de escuta ativa e de comunicação não violenta.	1. Excelência no atendimento - 20 h - Módulo Estruturante parceria ILB - Profoco (https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/capacitacao/pr-ofoco-a-distancia) 2. Ouvidoria na Administração Pública - 20 h - Módulo Ouvidoria Pública e Gestão parceria ILB - Profoco (https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/capacitacao/pr-ofoco-a-distancia) 3. Comunicação não violenta: Consciência para agir - 2h - Alura (https://cursos.alura.com.br/course/comunicacao-nao-violenta)

	Atendimento feito 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 (https://cursos.alura.com.br/course/comunicacao) 2. Cursos sobre acessibilidade
Reconhecer os usuários como sujeitos de direitos	Não saber informar aos usuários quais são os órgãos que 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. Introdução ao Direito Constitucional - 20 h - Módulo Estruturante parceria ILB - Profoco (https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/capacitacao/pr-ofoco-a-distancia) 2. Ética e Administração Pública - 40 h - Módulo Estruturante parceria ILB - Profoco (https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/capacitacao/pr-ofoco-a-distancia) 3. Estruturas de gestão pública - 30h - Enap (https://www.escolavirtual.gov.br/curso/281) 4. Atuação gerencial das ouvidorias para melhoria da gestão pública - 20h - Enap (https://www.escolavirtual.gov.br/curso/512)
	Entrada em vigor 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 (https://www.escolavirtual.gov.br/curso/153) 2. Proteção de Dados Pessoais no Setor Público - 15h - Enap (https://www.escolavirtual.gov.br/curso/290)
Qualificar as demandas dos usuários de forma adequada	Obrigatoriedade de implementação de pesquisa de satisfação e conselho 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 (https://www.escolavirtual.gov.br/curso/368)
Responder aos usuários	Obrigatoriedade de implementação de pesquisa de satisfação e conselho de usuários.	Conhecimento sobre os clientes e serviços prestados pelo Serpro.	1. Catálogo de Serviços do Serpro

	Não ter conhecimento para 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 (https://www.escolavirtual.gov.br/curso/414) 2. Sinor 2. Portal da Transparência e Governança do Serpro
	Necessidade de 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 - (https://www.escolavirtual.gov.br/curso/315)
	Necessidade de aprimorar a interação entre a equipe da ouvidoria, as áreas técnicas internas e áreas responsáveis por apuração de ilícitos ou irregularidades.	Conhecer as legislações e competências das áreas responsáveis por apuração de ilícitos ou irregularidades	1. Ética e Serviço Público - 20h - Enap (https://www.escolavirtual.gov.br/curso/4)
Demonstrar os resultados produzidos	Obrigatoriedade de implementação de pesquisa de satisfação e conselho de usuários.	Saber aplicar técnicas de análise quantitativa e qualitativa de dados e informações, de modo a elaborar informações qualificadas.	1. Pesquisa com usuários: como ouvir cidadãos e empresas para melhorar seus serviços - 20h - Enap (https://www.escolavirtual.gov.br/curso/331)
	Elaborar relatórios de gestão e de diagnóstico dos serviços prestados no âmbito da ouvidoria, de forma a gerar informações que agreguem valor para a empresa.	Conhecer gestão de indicadores, saber analisar dados e transformar em informações.	1. Análise de dados como suporte à tomada de decisão - 30h - Enap (https://www.escolavirtual.gov.br/curso/406)
	Dificuldade em atuar de forma estratégica.	Saber observar o contexto em que a Ouvidoria se insere e sua relação com a empresa e demais unidades, tendo a percepção de como nosso trabalho se relaciona com as demais partes.	1. Gestão Estratégica com foco na Administração Pública - 10 h - Módulo Ouvidoria Pública e Gestão parceria ILB - Profoco (https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/capacitacao/profoco-a-distancia) 2. Direito Administrativo para Gerentes no Setor Público - 35 h - Módulo Ouvidoria Pública e Gestão parceria ILB - Profoco

			https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/capacitacao/pr-ofoco-a-distancia 3. Tomada de decisão: Pensar, analisar e agir - 6h - Alura (https://cursos.alura.com.br/course/tomada-decisao-pensar-analisar-agir)
	Falta de inovação nas ações de transparência.	Conhecer informações normativas: legislação básica, cartilhas, manuais, entre outros.	1. Lei de Acesso à Informação - 12h - Módulo Estruturante parceria ILB - Profoco (https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/capacitacao/pr-ofoco-a-distancia)

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. 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.