



Plano de Capacitação Ouvidoria do Serpro 2023



Novembro/2022

[Versão 1]

1. Objetivo	2
2. Público-alvo	2
3. Competências desejáveis para profissionais de Ouvidoria	2
4. Competências existentes na Ouvidoria do Serpro	3
5. Mapeamento de necessidades	5
5.1 Necessidades mapeadas	5
5.2 Ações educacionais oferecidas pelo Serpro	11
5.3 Outras ações educacionais	11
6. Acompanhamento das capacitações realizadas	12

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

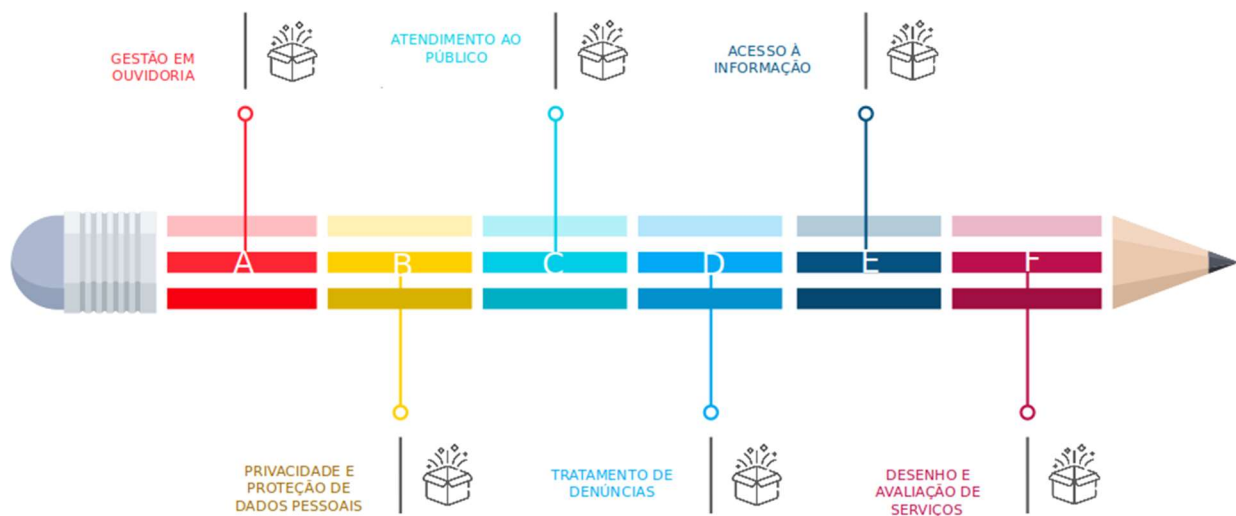
Empregados lotados na Ouvidoria do Serpro.

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 habilidades que devem ser mobilizadas no decorrer de suas práticas profissionais:



Em novembro de 2021, a Resolução n.º 7, de 30 de novembro de 2021, que aprova a Norma Modelo para Criação de Unidades de Ouvidoria e a Norma Modelo para Regulamentação da Atividade de Ouvidoria em Órgãos Públicos, estabeleceu, em seu Anexo II, art. 7º, que a Ouvidoria manterá plano anual de capacitação dos servidores que garanta o treinamento que aborde as Leis n.º 13.460, de 2017, e n.º 12.527, de 2011, mediante levantamento prévio de competências desejáveis para os seus servidores e identificação de cursos compatíveis, que deverão oferecer conteúdo mínimo de:



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 desejáveis mapeadas, mas são observadas necessidades em nível de habilidades e conhecimentos para o processo formativo contínuo, visando constante aperfeiçoamento dos serviços prestados.

5. Mapeamento de necessidades

5.1 Necessidades mapeadas

A Ouvidoria identifica os seguintes cursos compatíveis com as necessidades de capacitação, relacionados às competências desejáveis mapeadas, habilidades e conteúdos mínimos:



OUVIR E COMPREENDER

Habilidades:

- . Escutar com atenção e paciência, acolhendo os interlocutores, manifestante e servidor interno responsável pela demanda apresentada, criando empatia de ambas as partes;
- . Utilizar recursos de informação e comunicação adequados à realidade das pessoas que procuram os serviços da Ouvidoria;
- . Orientar os manifestantes e servidores quanto aos prazos, fluxos e ações desenvolvidas no âmbito das unidades de ouvidoria;
- . Prevenir e mediar conflitos entre as partes envolvidas;
- . Identificar se o manifestante precisa de cuidados especiais;
- . 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.

Conteúdo mínimo: Atendimento ao público

Cursos compatíveis:

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 (<http://www.escolavirtual.gov.br/curso/120/>)
3. Gerenciamento de conflitos: técnicas fundamentais - 10h - Alura (<https://cursos.alura.com.br/course/gestao-de-conflitos>)
4. Comunicação não violenta: Consciência para agir - 2h - Alura (<https://cursos.alura.com.br/course/comunicacao-nao-violenta>)
5. Comunicação não violenta parte 2: Mantendo a empatia - 4h - Alura (<https://cursos.alura.com.br/course/comunicacao-nao-violenta-mantendo-empatia>)
6. Comunicação: Como se expressar bem e ser compreendido - 8h - Alura (<https://cursos.alura.com.br/course/comunicacao>)

7. Comunicação não violenta – 20h – Enap (<https://www.escolavirtual.gov.br/curso/463>)
8. Habilidades de resolução de problemas – 25h – Columbia University/Enap (<https://www.escolavirtual.gov.br/curso/600>)
9. Gestão de conflitos e negociação - 20h - Ministério da Economia/Enap (<https://www.escolavirtual.gov.br/curso/372>)
10. Atividade correcional: visão geral - 25h – Controladoria-Geral da União/Enap (<https://www.escolavirtual.gov.br/curso/238>)
11. PNL: comunicação efetiva para o dia a dia – 6h – Alura (<https://www.alura.com.br/curso-online-pnl-comunicacao-efetiva>)
12. Atendimento em Ouvidorias: acolhimento, sofrimento mental e intervenções possíveis - 10h - Conselho Nacional de Justiça (<https://www.cnj.jus.br/eadcnpj/course/view.php?id=1734>)



RECONHECER OS USUÁRIOS COMO SUJEITOS DE DIREITOS

Habilidades:

- . Realizar ações que possibilitem o conhecimento, pela população, da missão e do modo de trabalho das ouvidorias.
- . Informar aos usuários quais são os órgãos que devem ser acionados, quais são suas responsabilidades e de que forma a resposta pode ser cobrada.

Conteúdo mínimo: Acesso à informação

Cursos compatíveis:

1. Transparência Pública: Regulamentação da Lei de Acesso à Informação e Portais de Transparência - 20h – CGU (<https://avamec.mec.gov.br/#/instituicao/cgu/curso/3681/informacoes>)
2. Dados Abertos – 20h - (<https://avamec.mec.gov.br/#/instituicao/cgu/curso/3687/informacoes>)
3. Governo Aberto: Transparência e Dados Abertos – 10h – Enap (<https://www.escolavirtual.gov.br/curso/500>)
4. Papel do cidadão - 6h – Enap (<https://www.escolavirtual.gov.br/curso/788>)
5. Administração Pública e Contexto Institucional Contemporâneo - 20h – Enap (<https://www.escolavirtual.gov.br/curso/422>)
6. Controle Social e Cidadania – 20h – CGU (<https://avamec.mec.gov.br/#/instituicao/cgu/curso/3683/informacoes>)
7. Instrumentos de controle social e cidadania - Como exercer seus direitos? - 20h – CGU (<https://avamec.mec.gov.br/#/instituicao/cgu/curso/3692/informacoes>)

8. Participação Social e a atuação dos gestores públicos - 20h – CGU (<https://avamec.mec.gov.br/#/instituicao/cgu/curso/3691/informacoes>)
9. Cadastro de informações sobre serviços no Portal Gov.br - 20h – Secretaria de Governo Digital - (SDG/ME)/Enap (<https://www.escolavirtual.gov.br/curso/509>)
10. Portal Gov.br - 15h - Ministério da Economia/Enap (<https://www.escolavirtual.gov.br/curso/247>)
11. Curso de aprofundamento em Lei de Acesso à Informação e Transparência Pública - Conselho Nacional de Justiça (<https://www.cnj.jus.br/eadcnj/enrol/index.php?id=1759>)

Conteúdo mínimo: Privacidade e proteção de dados pessoais

Cursos compatíveis:

1. Introdução à Lei Brasileira de Proteção de Dados Pessoais - 10h – ITS/Enap (<https://www.escolavirtual.gov.br/curso/153>)
2. Proteção de Dados Pessoais no Setor Público - 15h - Ministério da Economia/Enap (<https://www.escolavirtual.gov.br/curso/290>)
3. Fundamentos da Lei Geral de Proteção de Dados (<https://www.escolavirtual.gov.br/curso/603>)
4. LGPD: Conhecendo e entendendo seus impactos – 10h – Alura (<https://cursos.alura.com.br/course/lgpd-visao-impactos>)
5. Segurança da informação no contexto da transformação digital – 20h – Secretaria de Governo Digital (SGD/ME)/Enap (<https://www.escolavirtual.gov.br/curso/378>)
6. Reflexões sobre a Lei Geral de Proteção de Dados - Conselho Nacional de Justiça (<https://www.cnj.jus.br/eadcnj/enrol/index.php?id=1766>)

Conteúdo mínimo: Outros

Cursos compatíveis:

1. Decreto n.º 10.139/2019 - Revisão e consolidação de atos normativos infralegais – 5h - Ministério da Economia/Enap (<https://www.escolavirtual.gov.br/curso/328>)
2. Empresas e Direitos Humanos – 30h – MMFDH/Enap (<https://www.escolavirtual.gov.br/curso/333>)
3. Estruturas organizacionais do Poder Executivo Federal – SIORG – 15h - Ministério da Economia/Enap (<https://www.escolavirtual.gov.br/catalogo?page=11>)
4. Controles na Administração Pública - 30h – Tribunal de Contas da União/Enap (<https://www.escolavirtual.gov.br/curso/278>)
5. Estruturas de gestão pública - 30h - Enap (<https://www.escolavirtual.gov.br/curso/281>)
6. Sustentabilidade na Administração Pública - 28h – Tribunal de Contas da União/Enap (<https://www.escolavirtual.gov.br/curso/254>)



QUALIFICAR AS DEMANDAS DOS USUÁRIOS DE FORMA ADEQUADA

Habilidades

- . 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;
- . Realizar ações de coleta e registro das informações fornecidas pelos usuários, conforme critérios estabelecidos pela unidade de ouvidoria;
- . Consolidar e analisar as informações obtidas por meio do atendimento ao usuário e qualificação com o levantamento de base de dados disponíveis.

Conteúdo mínimo: Tratamento de denúncias

Cursos compatíveis:

1. Assédio Moral: o que saber e fazer? - 12h – Enap (<https://www.escolavirtual.gov.br/curso/836>)
2. Fundamentos da Integridade Pública: prevenindo a corrupção - 25h – Tribunal de Contas da União/Enap (<https://www.escolavirtual.gov.br/curso/370>)
3. Introdução à gestão e apuração da ética pública - 24h - Presidência da República/Enap (<https://www.escolavirtual.gov.br/curso/347>)
4. Educação Cidadã - Ética, cidadania e o combate à corrupção - 20h – CGU (<https://avamec.mec.gov.br/#/instituicao/cgu/curso/3696/informacoes>)
5. Ética na administração pública - 20h – CGU (<https://avamec.mec.gov.br/#/instituicao/cgu/curso/3698/informacoes>)
6. Prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo – 20h – Conselho de Controle de Atividades Financeiras/Enap (<https://www.escolavirtual.gov.br/curso/217>)
7. Ética e serviço público - 20h - Enap/Enap (<https://www.escolavirtual.gov.br/curso/4>)



RESPONDER AOS USUÁRIOS

- . Promover a interação entre a equipe da ouvidoria, as áreas técnicas internas e áreas responsáveis por apuração de ilícitos ou irregularidades;
- . Orientar as áreas técnicas sobre os prazos e as rotinas a serem cumpridas;
- . Acompanhar as áreas técnicas na elaboração da resposta conclusiva;
- . Organizar e interpretar as informações colhidas nas áreas técnicas sobre assuntos de sua competência;
- . Acompanhar as providências adotadas até a obtenção da solução necessária ao caso em questão;
- . Encaminhar ao usuário resposta de qualidade e fácil compreensão;
- . 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).

Conteúdo mínimo: Gestão em ouvidoria

Cursos compatíveis:

1. Atuação gerencial das ouvidorias para melhoria da gestão pública - 20h – CGU/Enap (<https://www.escolavirtual.gov.br/curso/512>)
2. Tomada de decisão: Pensar, analisar e agir - 6h - Alura (<https://cursos.alura.com.br/course/tomada-decisao-pensar-analisar-agir>)
3. Serviços públicos e defesa do usuário - 20h – Enap (<https://www.escolavirtual.gov.br/curso/875>)
4. Linguagem simples aproxima o governo das pessoas. Como usar? - 20h – Laboratório de Inovação em Governo da Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia de São Paulo/Enap (<https://www.escolavirtual.gov.br/curso/332>)
5. Primeiros passos para uso de linguagem simples - 8h - Enap (<https://www.escolavirtual.gov.br/curso/315>)



DEMONSTRAR OS RESULTADOS PRODUZIDOS

Habilidades:

- . Participar da elaboração de relatórios de gestão e de diagnóstico dos serviços prestados no âmbito da ouvidoria;
- . Sugerir medidas para o aperfeiçoamento na prestação do serviço público;
- . Apoiar ações de transparência e prestação de contas para a Administração Pública e para a sociedade;
- . Atuar proativamente no diagnóstico de necessidade de desenho de novos serviços.

Conteúdo mínimo: Desenho e avaliação de serviços

Cursos compatíveis:

1. Avaliação da qualidade de serviços como base para a gestão e melhoria de serviços públicos - 20h - Ministério da Economia/Enap (<https://www.escolavirtual.gov.br/curso/368>)

2. Análise e Melhoria de Processos – 20 h - Enap (<https://www.escolavirtual.gov.br/curso/424>)
3. Pesquisa com usuários: como ouvir cidadãos e empresas para melhorar seus serviços - 20h - Ministério da Economia/Enap (<https://www.escolavirtual.gov.br/curso/331>)
4. Análise de dados como suporte à tomada de decisão - 30h – Secretaria de Governo Digital (SGD/ME)/Enap (<https://www.escolavirtual.gov.br/curso/406>)
5. Governança de Dados – 30h - Ministério da Economia/Enap (<https://www.escolavirtual.gov.br/curso/270>)



CERTIFICAÇÕES EM OUVIDORIA

1. Certificação em Ouvidoria - 160h – Ouvidoria-Geral da União/Enap (<https://www.escolavirtual.gov.br/programa/19>)
2. Curso Online de Capacitação e de Certificação em Ouvidoria/Ombudsman – ABO Nacional - (<https://www.abonacional.org.br/cursos-calendario>)
3. Curso Formação de Analista de Ouvidoria: On-Line – 6h - Instituto Ibero Brasileiro de Relacionamento com o Cliente (IBRC) - (<https://ibrc.com.br/event/curso-formacao-de-analista-de-ouvidoria-sao-paulo/>)
4. Resolução de conflitos, mediação e conciliação de interesses – 10h – Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (PUCRS) – (<https://ibrc.com.br/event/curso-formacao-de-analista-de-ouvidoria-sao-paulo/>)

5.2 Ações educacionais oferecidas pelo Serpro

Além das ações mapeadas, a equipe da Ouvidoria participa das ações oferecidas anualmente pela empresa. Dentre elas encontra-se a Grade Básica, orientada para o corpo funcional ou para o corpo gerencial, que é composta por soluções educacionais planejadas e implementadas pela área de educação, cujas temáticas escolhidas tomam com 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.

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 necessidades 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.

As capacitações realizadas pela equipe são divulgadas anualmente no Relatório de Gestão Anual da Ouvidoria do Serpro.