



# Plano de Capacitação Ouvidoria do Serpro 2024

# OUVIDORIA

Março/2024

[Versão 4]



## Sumário

|   |   |
|---|---|
| 1. Objetivo.....                          | 3 |
| 2. Público-alvo.....                      | 3 |
| 3. Planos de capacitação individuais..... | 3 |

## 1. Objetivo

Promover ações de aprendizagem que permitam desenvolver e aprimorar as competências específicas dos empregados integrantes da Ouvidoria, contribuindo para a melhoria contínua do atendimento ao manifestante externo ou interno e dos processos e serviços da empresa.

## 2. Público-alvo

O plano de capacitação é destinado aos 8 (oito) empregados que compõem a equipe da Ouvidoria. Desses integrantes, 6 (seis) encontram-se na área desde 2016 e 2 (dois) foram integrados na unidade em março/2023. Além disso, 1 (um) integrante encontra-se dedicado exclusivamente às atividades do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).

Integram a equipe:

- Ana Beatriz de Carvalho Capparelli
- Ana Stela Cavalcante Gonçalves
- Gerson Augusto Maturana Lage
- Karina da Costa Bruno
- Letícia Blumm Matsuda
- Patrícia Moreira Almeida
- Raquel de Carvalho Drummond de Sant'ana
- Vânia Elizabeth Coelho Gavião

Em função da finalização do mandato da atual titular da unidade, considerou-se também a integração do novo ouvidor, a ocorrer a partir de junho/2024.

## 3. Planos de capacitação individuais

Conforme estabelece a Trilha de Aprendizagem da Ouvidoria<sup>1</sup>, para a elaboração deste plano foram consideradas as competências desejadas e os conteúdos estabelecidos pela Ouvidoria-Geral da União (OGU) e pela Ouvidoria do Serpro, bem como as formações já realizadas pelos profissionais da equipe.

---

<sup>1</sup> <https://www.transparencia.serpro.gov.br/etica-e-integridade/ouvidoria/normas-e-gestao>

Em 2023 foram realizadas pela equipe 762 horas de capacitação, tendo cada empregado realizado em média 127 horas. Para 2024, foi estabelecida para cada empregado uma média de 100 horas, considerando que ao longo do ano são lançadas capacitações que incrementarão essa média. Como prazo de realização, considera-se até o final do ano de 2024.

### 3.1 Ana Beatriz de Carvalho Capparelli

| Curso  | Carga horária | Competência                                      | Conteúdo         |
|--|---------------|--|------------------|
| Controles na Administração Pública                         | 30,00         | Reconhecer os usuários como sujeitos de direitos | Gestão pública   |
| Empresas e Direitos Humanos                                | 30,00         | Reconhecer os usuários como sujeitos de direitos | Direitos humanos |
| Direitos Humanos: uma declaração universal                 | 20,00         | Reconhecer os usuários como sujeitos de direitos | Direitos humanos |
| Estatística para análise de dados na Administração Pública | 25,00         | Demonstrar os resultados produzidos              | Gestão pública   |

### 3.2 Ana Stela Cavalcante Gonçalves

| Curso  | Carga horária | Competência                                      | Conteúdo               |
|--|---------------|--|------------------------|
| Comunicação pública e gestão de relacionamento com o cidadão | 20,00         | Ouvir e compreender                              | Atendimento ao público |
| Empresas e Direitos Humanos                                  | 30,00         | Reconhecer os usuários como sujeitos de direitos | Direitos humanos       |
| Direitos Humanos: uma declaração universal                   | 20,00         | Reconhecer os usuários como sujeitos de direitos | Direitos humanos       |
| Educação em Direitos Humanos                                 | 30,00         | Reconhecer os usuários como sujeitos de direitos | Direitos humanos       |

### 3.3 Gerson Augusto Maturana Lage

| Curso  | Carga horária | Competência                                      | Conteúdo                        |
|--|---------------|--|---------------------------------|
| Empresas e Direitos Humanos                                | 30,00         | Reconhecer os usuários como sujeitos de direitos | Direitos humanos                |
| Direitos Humanos: uma declaração universal                 | 20,00         | Reconhecer os usuários como sujeitos de direitos | Direitos humanos                |
| Cadastro de informações sobre serviços no Portal Gov.br    | 20,00         | Demonstrar os resultados produzidos              | Desenho e avaliação de serviços |
| Serviços no Portal Gov.br: Conceitos e gestão de cadastros | 25,00         | Demonstrar os resultados produzidos              | Desenho e avaliação de serviços |

|               |       |                                     |                                 |
|---------------|-------|-------------------------------------|---------------------------------|
| Portal Gov.br | 15,00 | Demonstrar os resultados produzidos | Desenho e avaliação de serviços |
|---------------|-------|-------------------------------------|---------------------------------|

### 3.4 Letícia Blumm Matsuda

| Curso                                      | Carga horária | Competência                                      | Conteúdo               |
|--|---------------|--|------------------------|
| Empresas e Direitos Humanos                | 30,00         | Reconhecer os usuários como sujeitos de direitos | Direitos humanos       |
| Direitos Humanos: uma declaração universal | 20,00         | Reconhecer os usuários como sujeitos de direitos | Direitos humanos       |
| Introdução a Libras*                       | 60,00         | Ouvir e compreender                              | Atendimento ao público |

### 3.5 Patrícia Moreira Almeida

| Curso                                      | Carga horária | Competência                                      | Conteúdo               |
|--|---------------|--|------------------------|
| Empresas e Direitos Humanos                | 30,00         | Reconhecer os usuários como sujeitos de direitos | Direitos humanos       |
| Direitos Humanos: uma declaração universal | 20,00         | Reconhecer os usuários como sujeitos de direitos | Direitos humanos       |
| Introdução a Libras*                       | 60,00         | Ouvir e compreender                              | Atendimento ao público |

### 3.6 Raquel de Carvalho Drummond de Sant'ana

| Curso  | Carga horária | Competência   | Conteúdo                |
|--|---------------|---|-------------------------|
| Empresas e Direitos Humanos                                    | 30,00         | Reconhecer os usuários como sujeitos de direitos      | Direitos humanos        |
| Direitos Humanos: uma declaração universal                     | 20,00         | Reconhecer os usuários como sujeitos de direitos      | Direitos humanos        |
| Proteção ao denunciante e tratamento de denúncias              | 9,00          | Qualificar as demandas dos usuários de forma adequada | Tratamento de denúncias |
| Proteção ao denunciante e tratamento de denúncias em ouvidoria | 20,00         | Qualificar as demandas dos usuários de forma adequada | Tratamento de denúncias |
| Fundamentos da Integridade Pública: prevenindo a corrupção     | 25,00         | Qualificar as demandas dos usuários de forma adequada | Integridade             |

### 3.7 Vânia Elizabeth Coelho Gavião

| Curso                                      | Carga horária | Competência                                      | Conteúdo         |
|--|---------------|--|------------------|
| Empresas e Direitos Humanos                | 30,00         | Reconhecer os usuários como sujeitos de direitos | Direitos humanos |
| Direitos Humanos: uma declaração universal | 20,00         | Reconhecer os usuários como sujeitos de direitos | Direitos humanos |

|  |       |  |                     |
|--|-------|--|---------------------|
| Transparência Pública: Regulamentação da Lei de Acesso à Informação e Portais de Transparência | 20,00 | Reconhecer os usuários como sujeitos de direitos | Acesso à informação |
| Estruturas de gestão pública   | 30,00 | Reconhecer os usuários como sujeitos de direitos | Acesso à informação |

Ouvidora do Serpro