



# Trilha de aprendizagem

## Ouvidoria do Serpro

### 2024

# OUVIDORIA

Março/2024  
[Versão 1]



## Sumário

1. Objetivo.....	3
2. Público-alvo .....	3
3. Competências desejáveis para profissionais de Ouvidoria .....	3
4 Trilha de aprendizagem .....	6
4.1 Necessidades de capacitação .....	6
4.2 Certificações .....	20
4.3 Ações educacionais oferecidas pela Ouvidoria-Geral da União (OGU).....	22
4.4 Ações educacionais oferecidas pelo Serpro .....	22
4.5 Outras ações educacionais.....	23
5. Acompanhamento das capacitações realizadas .....	23

## 1. Objetivo

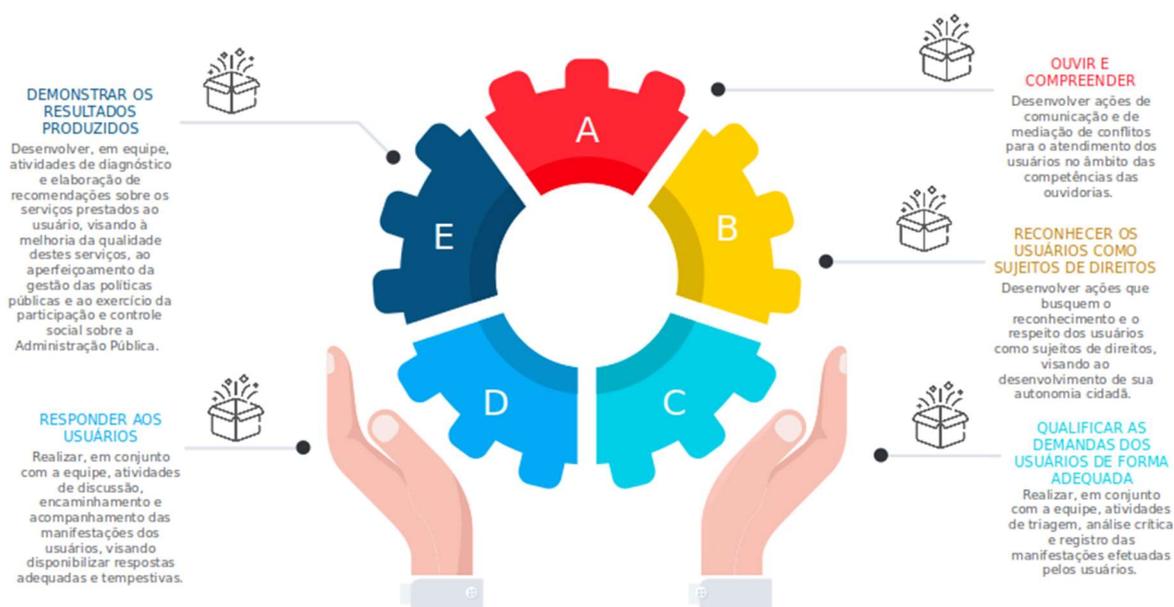
A trilha de capacitação da Ouvidoria tem o objetivo de promover ações de aprendizagem que permitam desenvolver e aprimorar as competências específicas relacionadas aos processos da Ouvidoria do Serpro, bem como assegurar a capacitação nos conteúdos mínimos contribuindo para a melhoria contínua do atendimento ao manifestante externo ou interno.

## 2. Público-alvo

O plano de capacitação é destinado a todos os empregados que compõem a equipe da Ouvidoria.

## 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 nº 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 nº 13.460, de 2017, e nº 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:

Faz-se necessário, ainda, considerar como conteúdo mínimo o tema “Direitos Humanos”, colaborando para a incorporação dos conceitos e diretrizes trazidos pelos Princípios Orientadores sobre Empresas e Direitos Humanos da Organização das Nações Unidas (ONU), aprovados pelo Conselho de Direitos Humanos da ONU em 2011. Diante de seu papel social, a Ouvidoria é parte fundamental na adoção de práticas que assegurem o respeito e proteção a esses direitos e que reforcem a integração do tema na gestão da empresa.

Um outro conteúdo incluído foi “Integridade”, considerando o compromisso da empresa em manter os mais elevados padrões de integridade, ética e transparência no âmbito organizacional. Conforme dispõe o Programa Corporativo de Integridade do Serpro (PCINT), as ações de capacitação sobre o tema são de fundamental importância para fomentar a cultura da integridade e da ética no ambiente organizacional.

Adicionou-se também o tema “Gestão Pública”, visando promover o entendimento da Administração Pública como um todo, seu funcionamento e o controle e administração das ações públicas, bem como estimular a postura colaborativa nos processos para sua melhoria.

Outra inclusão foi o tema “Inovação”, conteúdo altamente relevante por se tratar de uma empresa que tem como negócio a prestação de serviços em Tecnologia da Informação e Comunicação para o setor público.

Por fim, foi incluído também o tema “Desenvolvimento profissional”, que abrange as capacitações que visam apoiar a evolução do empregado, com conteúdos como gestão do tempo, qualidade de vida, trabalho em equipe, atuação em trabalho remoto, entre outros.



## 4 Trilha de aprendizagem

A fim de garantir a capacitação de seus integrantes e o nivelamento de conhecimento, a Ouvidoria estabeleceu uma trilha de aprendizagem, que reúne diferentes soluções disponíveis para o desenvolvimento das competências desejadas. Para garantir a aprendizagem do conteúdo mínimo previsto na Norma-modelo para a regulamentação da atividade de ouvidoria em órgãos públicos<sup>1</sup>, foram definidas capacitações obrigatórias, mas também foram consideradas capacitações opcionais, para que cada profissional tenha flexibilidade no seu crescimento, a partir de suas conveniências, necessidades e preferências, observando as competências que já possui e as que precisa desenvolver<sup>2</sup>.

### 4.1 Necessidades de capacitação

A Ouvidoria identificou os seguintes recursos compatíveis com as necessidades de capacitação, considerando as competências desejáveis para o profissional de ouvidoria.

---

<sup>1</sup> <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/central-de-conteudos/legislacao>

<sup>2</sup> FREITAS, Isa e BRANDÃO, Hugo. Trilhas de aprendizagem como alternativa para o desenvolvimento de competências. Disponível em



## 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.

Curso	Conteúdo	Carga horária	Instituição	Endereço	Formato	Participação
Atendimento em Ouvidoria	Atendimento ao público	6h	OGU <sup>3</sup>	<a href="https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/capacitacao/profoco-em-casa/lives/atendimento-em-ouvidoria">https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/capacitacao/profoco-em-casa/lives/atendimento-em-ouvidoria</a>	Webinar	Obrigatória
Resolução de Conflitos aplicada ao contexto das ouvidorias	Atendimento ao público	20h	Enap <sup>4</sup>	<a href="http://www.escolavirtual.gov.br/cursos/120/">http://www.escolavirtual.gov.br/cursos/120/</a>	EaD	Obrigatória
Habilidades de resolução de problemas	Atendimento ao público	25h	Enap	<a href="https://www.escolavirtual.gov.br/cursos/600/">https://www.escolavirtual.gov.br/cursos/600/</a>	EaD	Obrigatória

<sup>3</sup> Ouvidoria-Geral da União (OGU)

<sup>4</sup> Escola Nacional de Administração Pública (Enap)

Curso	Conteúdo	Carga horária	Instituição	Endereço	Formato	Participação
Mediação de conflitos: construa soluções efetivas	Atendimento ao público	8h	Alura	<a href="https://www.alura.com.br/curso-online-mediacao-conflitos-solucoes-efetivas">https://www.alura.com.br/curso-online-mediacao-conflitos-solucoes-efetivas</a>	EaD	Obrigatória
Atendimento em Ouvidorias: acolhimento, sofrimento mental e intervenções possíveis	Atendimento ao público	10h	CNJ <sup>5</sup>	<a href="https://www.cnj.jus.br/eadcnj/course/view.php?id=1734">https://www.cnj.jus.br/eadcnj/course/view.php?id=1734</a>	EaD	Obrigatória
Comunicação pública e gestão de relacionamento com o cidadão	Atendimento ao público	20h	Enap	<a href="https://www.escolavirtual.gov.br/cursos/772">https://www.escolavirtual.gov.br/cursos/772</a>	EaD	Obrigatória
Introdução a Libras*	Atendimento ao público	60h	Enap	<a href="https://www.escolavirtual.gov.br/cursos/11">https://www.escolavirtual.gov.br/cursos/11</a>	EaD	Opcional
Excelência em ouvidoria	Atendimento ao público	9h	OGU	<a href="https://ead.cgu.gov.br/course/view.php?id=1059">https://ead.cgu.gov.br/course/view.php?id=1059</a>	Webinar	Opcional
Comunicação não violenta	Atendimento ao público	20h	Enap	<a href="https://www.escolavirtual.gov.br/cursos/463">https://www.escolavirtual.gov.br/cursos/463</a>	EaD	Opcional
Gestão de conflitos e negociação	Atendimento ao público	20h	Enap	<a href="https://www.escolavirtual.gov.br/cursos/372">https://www.escolavirtual.gov.br/cursos/372</a>	EaD	Opcional
Gerenciamento de conflitos: técnicas fundamentais	Atendimento ao público	10h	Alura	<a href="https://cursos.alura.com.br/course/gestao-de-conflitos">https://cursos.alura.com.br/course/gestao-de-conflitos</a>	EaD	Opcional
Comunicação não violenta: Consciência para agir	Atendimento ao público	8h	Alura	<a href="https://cursos.alura.com.br/course/comunicacao-nao-violenta">https://cursos.alura.com.br/course/comunicacao-nao-violenta</a>	EaD	Opcional
Comunicação não violenta parte 2: Mantendo a empatia	Atendimento ao público	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>	EaD	Opcional
Comunicação: Como se expressar bem e ser compreendido	Atendimento ao público	12h	Alura	<a href="https://cursos.alura.com.br/course/comunicacao">https://cursos.alura.com.br/course/comunicacao</a>	EaD	Opcional
PNL: comunicação efetiva para o dia a dia	Atendimento ao público	6h	Alura	<a href="https://www.alura.com.br/curso-online-pnl-comunicacao-efetiva">https://www.alura.com.br/curso-online-pnl-comunicacao-efetiva</a>	EaD	Opcional

<sup>5</sup> Conselho Nacional de Justiça (CNJ)

Curso	Conteúdo	Carga horária	Instituição	Endereço	Formato	Participação
Comunicação não-violenta: aprenda a se expressar de verdade	Atendimento ao público	3h	Udemy	<a href="https://www.udemy.com/course/a-comunicacao-nao-violenta/">https://www.udemy.com/course/a-comunicacao-nao-violenta/</a>	EaD	Opcional
O poder da escuta ativa: pare de ouvir e comece a escutar	Atendimento ao público	1,5h	Udemy	<a href="https://www.udemy.com/course/escuta-ativa-comunicacao-softskills-completo/">https://www.udemy.com/course/escuta-ativa-comunicacao-softskills-completo/</a>	EaD	Opcional
Comunicação assertiva	Atendimento ao público	1h	Udemy	<a href="https://www.udemy.com/course/comunicacao-assertiva/">https://www.udemy.com/course/comunicacao-assertiva/</a>	EaD	Opcional
Curso Formação de Analista de Ouvidoria: On-Line	Gestão em ouvidoria	6h	IBRC <sup>6</sup>	<a href="https://ibrc.com.br/event/curso-formacao-de-analista-de-ouvidoria-sao-paulo/">https://ibrc.com.br/event/curso-formacao-de-analista-de-ouvidoria-sao-paulo/</a>	EaD	Opcional
Uso de mídias sociais na comunicação institucional	Gestão em ouvidoria	20h	Enap	<a href="https://www.escolavirtual.gov.br/cursos/445">https://www.escolavirtual.gov.br/cursos/445</a>	EaD	Opcional
Ferramentas de resolução de conflitos para as ouvidorias públicas	Atendimento ao público	-	OGU	<a href="https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/resolucao-pacifica-de-conflitos/ferramentasderesolucao-de-conflitos.pdf">https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/resolucao-pacifica-de-conflitos/ferramentasderesolucao-de-conflitos.pdf</a>	Leitura	Opcional

<sup>6</sup> Instituto Ibero Brasileiro de Relacionamento com o Cliente (IBRC)



## 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.

Curso	Conteúdo	Carga horária	Instituição	Endereço	Formato	Participação
Transparência Pública: Regulamentação da Lei de Acesso à Informação e Portais de Transparência	Acesso à informação	20h	OGU	<a href="https://avamec.mec.gov.br/#/instituicao/cgu/curso/3681/informacoes">https://avamec.mec.gov.br/#/instituicao/cgu/curso/3681/informacoes</a>	Webinar	Obrigatória
Papel do cidadão	Acesso à informação	6h	Enap	<a href="https://www.escolavirtual.gov.br/cursos/788">https://www.escolavirtual.gov.br/cursos/788</a>	EaD	Obrigatória
Acesso à informação	Acesso à informação	20h	Enap	<a href="https://www.escolavirtual.gov.br/certificacao/113">https://www.escolavirtual.gov.br/certificacao/113</a>	EaD	Obrigatória
Administração Pública e Contexto Institucional Contemporâneo	Gestão pública	20h	Enap	<a href="https://www.escolavirtual.gov.br/cursos/422">https://www.escolavirtual.gov.br/cursos/422</a>	EaD	Obrigatória
Estruturas de gestão pública	Gestão pública	30h	Enap	<a href="https://www.escolavirtual.gov.br/cursos/281">https://www.escolavirtual.gov.br/cursos/281</a>	EaD	Obrigatória
Controles na Administração Pública	Gestão pública	30h	Enap	<a href="https://www.escolavirtual.gov.br/cursos/278">https://www.escolavirtual.gov.br/cursos/278</a>	EaD	Obrigatória
Implementação da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais	Privacidade e proteção de dados pessoais	9h	OGU	<a href="https://ead.cgu.gov.br/course/view.php?id=1007">https://ead.cgu.gov.br/course/view.php?id=1007</a>	Webinar	Obrigatória
Introdução à Lei Brasileira de Proteção de Dados Pessoais	Privacidade e proteção de dados pessoais	10h	Enap	<a href="https://www.escolavirtual.gov.br/cursos/153">https://www.escolavirtual.gov.br/cursos/153</a>	EaD	Obrigatória

Curso	Conteúdo	Carga horária	Instituição	Endereço	Formato	Participação
Como implementar a LGPD: bases, mecanismos e processos	Privacidade e proteção de dados pessoais	25h	Enap	<a href="https://www.escolavirtual.gov.br/cursos/529">https://www.escolavirtual.gov.br/cursos/529</a>	EaD	Obrigatória
Proteção de Dados Pessoais no Setor Público	Privacidade e proteção de dados pessoais	15h	Enap	<a href="https://www.escolavirtual.gov.br/cursos/290">https://www.escolavirtual.gov.br/cursos/290</a>	EaD	Obrigatória
Fundamentos da Lei Geral de Proteção de Dados	Privacidade e proteção de dados pessoais	15h	Enap	<a href="https://www.escolavirtual.gov.br/cursos/603">https://www.escolavirtual.gov.br/cursos/603</a>	EaD	Obrigatória
Serviços públicos e defesa do usuário	Desenho e avaliação de serviços	20h	Enap	<a href="https://www.escolavirtual.gov.br/cursos/875">https://www.escolavirtual.gov.br/cursos/875</a>	EaD	Obrigatória
Empresas e Direitos Humanos	Direitos humanos	30h	Enap	<a href="https://www.escolavirtual.gov.br/cursos/333">https://www.escolavirtual.gov.br/cursos/333</a>	EaD	Obrigatória
Direitos Humanos: uma declaração universal	Direitos humanos	20h	Enap	<a href="https://www.escolavirtual.gov.br/cursos/130">https://www.escolavirtual.gov.br/cursos/130</a>	EaD	Obrigatória
Educação em Direitos Humanos	Direitos humanos	30h	Enap	<a href="https://www.escolavirtual.gov.br/cursos/129">https://www.escolavirtual.gov.br/cursos/129</a>	EaD	Obrigatória
Promoção e defesa dos direitos das pessoas LGBTQIA+	Direitos humanos	30h	Enap	<a href="https://www.escolavirtual.gov.br/cursos/950">https://www.escolavirtual.gov.br/cursos/950</a>	EaD	Obrigatória
Controle social	Gestão em ouvidoria	20h	Enap	<a href="https://www.escolavirtual.gov.br/cursos/10">https://www.escolavirtual.gov.br/cursos/10</a>	EaD	Obrigatória
Instrumentos de controle social e cidadania - Como exercer seus direitos?	Gestão em ouvidoria	20h	OGU	<a href="https://avamec.mec.gov.br/#/instituicao/cgu/curso/3692/informacoes">https://avamec.mec.gov.br/#/instituicao/cgu/curso/3692/informacoes</a>	Webinar	Opcional
Participação Social e a atuação dos gestores públicos	Gestão em ouvidoria	20h	OGU	<a href="https://avamec.mec.gov.br/#/instituicao/cgu/curso/3691/informacoes">https://avamec.mec.gov.br/#/instituicao/cgu/curso/3691/informacoes</a>	Webinar	Opcional
Governo aberto: transparência e dados abertos	Acesso à informação	10h	Enap	<a href="https://www.escolavirtual.gov.br/cursos/500">https://www.escolavirtual.gov.br/cursos/500</a>	EaD	Opcional

Curso	Conteúdo	Carga horária	Instituição	Endereço	Formato	Participação
Segurança da informação no contexto da transformação digital	Privacidade e proteção de dados pessoais	20h	Enap	<a href="https://www.escolavirtual.gov.br/cursos/378">https://www.escolavirtual.gov.br/cursos/378</a>	EaD	Opcional
LGPD: entendendo direitos de uso e responsabilidades	Privacidade e proteção de dados pessoais	8h	Alura	<a href="https://www.alura.com.br/curso-online-lgpd-entendendi-direitos-uso-responsabilidades">https://www.alura.com.br/curso-online-lgpd-entendendi-direitos-uso-responsabilidades</a>	EaD	Opcional
Proteção de Dados (LGPD) nas Ouvidorias	Privacidade e proteção de dados pessoais	-	OMD Soluções	<a href="https://ead.ond.com.br/protacao-de-dados-lgpd-nas-ouvidorias">https://ead.ond.com.br/protacao-de-dados-lgpd-nas-ouvidorias</a>	EaD	Opcional
Direitos Humanos e saúde mental – Curso permanente Damião Ximenes Lopes	Direitos humanos	30h	Enap	<a href="https://www.escolavirtual.gov.br/cursos/881">https://www.escolavirtual.gov.br/cursos/881</a>	EaD	Opcional
Garantia de direitos e atenção à pessoa idosa	Direitos humanos	30h	Enap	<a href="https://www.escolavirtual.gov.br/cursos/624">https://www.escolavirtual.gov.br/cursos/624</a>	EaD	Opcional
Inclusão de gênero na ponta da língua	Direitos humanos	8h	Enap	<a href="https://www.escolavirtual.gov.br/cursos/924">https://www.escolavirtual.gov.br/cursos/924</a>	EaD	Opcional
Pós-graduação Direitos Humanos, Responsabilidade Social e Cidadania Global	Direitos humanos		PUCRS <sup>7</sup>	<a href="https://online.pucrs.br/pos-graduacao/direitos-humanos?gad_source=1&amp;gclid=CjwKCAiAuNGuBhAkEiwAGId4alyTGNWuU00gaK4xEkpyRZWujA1QIPRMSDHIhKRRdyki6JzOw4qBvhoCV74QAvD_BwE">https://online.pucrs.br/pos-graduacao/direitos-humanos?gad_source=1&amp;gclid=CjwKCAiAuNGuBhAkEiwAGId4alyTGNWuU00gaK4xEkpyRZWujA1QIPRMSDHIhKRRdyki6JzOw4qBvhoCV74QAvD_BwE</a>	EaD	Opcional
Enviesamento inconsciente (Unconscious bias) - diversidade e inclusão	Direitos humanos	0,7h	Udemy	<a href="https://www.udemy.com/course/enviesamento-inconsciente-unconscious-bias/">https://www.udemy.com/course/enviesamento-inconsciente-unconscious-bias/</a>	EaD	Opcional
Sustentabilidade na Administração Pública	Gestão pública	28h	Enap	<a href="https://www.escolavirtual.gov.br/cursos/254">https://www.escolavirtual.gov.br/cursos/254</a>	EaD	Opcional

<sup>7</sup> Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (PUCRS)

Curso	Conteúdo	Carga horária	Instituição	Endereço	Formato	Participação
Manual de Ouvidoria Pública	Gestão em ouvidoria	-	CGU	<a href="https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/orientacoes-do-guia-lilas-para-combate-ao-assedio/orientacoes-do-guia-lilas-para-combate-ao-assedio">https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/orientacoes-do-guia-lilas-para-combate-ao-assedio/orientacoes-do-guia-lilas-para-combate-ao-assedio</a>	Leitura	Obrigatória
Aplicação da Lei de Acesso à Informação na Administração Pública Federal	Acesso à informação	-	CGU	<a href="https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/central-de-conteudos/biblioteca/arquivos/aplicacao-da-lai-versao-web.pdf">https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/central-de-conteudos/biblioteca/arquivos/aplicacao-da-lai-versao-web.pdf</a>	Leitura	Obrigatória
A resolução pacífica de conflitos em recursos à CGU	Acesso à informação	-	CGU	<a href="https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/resolucao-pacifica-de-conflitos/resolucao-pacifica-de-conflitos-em-recursos-a-cgu.pdf">https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/resolucao-pacifica-de-conflitos/resolucao-pacifica-de-conflitos-em-recursos-a-cgu.pdf</a>	Leitura	Opcional



## 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.

Curso	Conteúdo	Carga horária	Instituição	Endereço	Formato	Participação
Proteção ao denunciante e tratamento de denúncias	Tratamento de denúncias	9h	OGU	<a href="https://ead.cgu.gov.br/course/view.php?id=1100">https://ead.cgu.gov.br/course/view.php?id=1100</a>	Webinar	Obrigatória
Assédio Moral: o que saber e fazer?	Tratamento de denúncias	12h	Enap	<a href="https://www.escolavirtual.gov.br/cursos/836">https://www.escolavirtual.gov.br/cursos/836</a>	EaD	Obrigatória
Proteção ao denunciante	Tratamento de denúncias	9h	OGU	<a href="https://ead.cgu.gov.br/course/view.php?id=956">https://ead.cgu.gov.br/course/view.php?id=956</a>	Webinar	Obrigatória
Proteção ao denunciante e tratamento de denúncias em ouvidoria	Tratamento de denúncias	20h	Enap	<a href="https://www.escolavirtual.gov.br/cursos/132">https://www.escolavirtual.gov.br/cursos/132</a>	EaD	Obrigatória
Fundamentos da Integridade Pública: prevenindo a corrupção	Integridade	25h	Enap	<a href="https://www.escolavirtual.gov.br/cursos/370">https://www.escolavirtual.gov.br/cursos/370</a>	EaD	Obrigatória
Introdução à gestão e apuração da ética pública	Integridade	24h	Enap	<a href="https://www.escolavirtual.gov.br/cursos/347">https://www.escolavirtual.gov.br/cursos/347</a>	EaD	Obrigatória
Educação Cidadã – Ética, cidadania e o combate à corrupção	Integridade	20h	OGU	<a href="https://avamec.mec.gov.br/#/instituicao/cgu/curso/3696/informacoes">https://avamec.mec.gov.br/#/instituicao/cgu/curso/3696/informacoes</a>	EaD	Opcional
Ética na administração pública	Integridade	20h	OGU	<a href="https://avamec.mec.gov.br/#/instituicao/cgu/curso/3698/informacoes">https://avamec.mec.gov.br/#/instituicao/cgu/curso/3698/informacoes</a>	EaD	Opcional
Atividade correccional: visão geral	Integridade	25h	Enap	<a href="https://www.escolavirtual.gov.br/cursos/238">https://www.escolavirtual.gov.br/cursos/238</a>	EaD	Opcional

Curso	Conteúdo	Carga horária	Instituição	Endereço	Formato	Participação
Prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo	Integridade	20h	Enap	<a href="https://www.escolavirtual.gov.br/cursos/217">https://www.escolavirtual.gov.br/cursos/217</a>	EaD	Opcional
Ética e serviço público	Integridade	20h	Enap	<a href="https://www.escolavirtual.gov.br/cursos/4">https://www.escolavirtual.gov.br/cursos/4</a>	EaD	Opcional
Ouvidoria na Saúde Suplementar	Tratamento de denúncias	-	OMD Soluções	<a href="https://ead.omd.com.br/ouvidoria-na-saude-suplementar">https://ead.omd.com.br/ouvidoria-na-saude-suplementar</a>	EaD	Opcional
Curso Online de Capacitação Assédios: Atenção nas Organizações	Tratamento de denúncias	-	ABO Nacional <sup>8</sup>	<a href="https://www.abonacional.org.br/cursos/09313d06-e13d-4aea-85a3-3075b453769a">https://www.abonacional.org.br/cursos/09313d06-e13d-4aea-85a3-3075b453769a</a>	EaD	Opcional
Suborno transnacional	Integridade	40h	Enap	<a href="https://www.escolavirtual.gov.br/cursos/886">https://www.escolavirtual.gov.br/cursos/886</a>	EaD	Opcional
Guia Lilás	Tratamento de denúncias	-	OGU	<a href="https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/orientacoes-do-guia-lilas-para-combate-ao-assedio/orientacoes-do-guia-lilas-para-combate-ao-assedio">https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/orientacoes-do-guia-lilas-para-combate-ao-assedio/orientacoes-do-guia-lilas-para-combate-ao-assedio</a>	Leitura	Obrigatória

<sup>8</sup> Associação Brasileira de Ouvidores (ABO)



## RESPONDER AOS USUÁRIOS

### Habilidades

- . 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).

Curso	Conteúdo	Carga horária	Instituição	Endereço	Formato	Participação
Implantação e gestão de ouvidorias	Gestão em ouvidoria	9h	OGU	<a href="https://ead.cgu.gov.br/course/view.php?id=1112">https://ead.cgu.gov.br/course/view.php?id=1112</a>	Webinar	Obrigatória
Primeiros passos para uso de linguagem simples	Gestão em ouvidoria	8h	Enap	<a href="https://www.escolavirtual.gov.br/curso/315">https://www.escolavirtual.gov.br/curso/315</a>	EaD	Obrigatória
Gestão em ouvidoria	Gestão em ouvidoria	20h	Enap	<a href="https://www.escolavirtual.gov.br/curso/119">https://www.escolavirtual.gov.br/curso/119</a>	EaD	Obrigatória
Controle em 5 dimensões	Integridade	30h	Enap	<a href="https://www.escolavirtual.gov.br/curso/931">https://www.escolavirtual.gov.br/curso/931</a>	EaD	Obrigatória
Compliance anticorrupção em empresas estatais	Integridade	25h	Enap	<a href="https://www.escolavirtual.gov.br/curso/428">https://www.escolavirtual.gov.br/curso/428</a>	EaD	Obrigatória
Linguagem simples aproxima o governo das pessoas. Como usar?	Gestão em ouvidoria	20h	Enap	<a href="https://www.escolavirtual.gov.br/curso/332">https://www.escolavirtual.gov.br/curso/332</a>	EaD	Opcional

Curso	Conteúdo	Carga horária	Instituição	Endereço	Formato	Participação
Fundamentos da integridade pública: prevenindo a corrupção	Integridade	25h	Enap	<a href="https://www.escolavirtual.gov.br/curso/370">https://www.escolavirtual.gov.br/curso/370</a>	EaD	Opcional
Comunicação corporativa: usando o Power Point de forma efetiva	Gestão em ouvidoria	6h	Alura	<a href="https://www.alura.com.br/curso-online-comunicacao-corporativa-powerpoint">https://www.alura.com.br/curso-online-comunicacao-corporativa-powerpoint</a>	EaD	Opcional
Comunicação consciente: aprenda a comunicar de verdade!	Gestão em ouvidoria	1,5h	Udemy	<a href="https://www.udemy.com/course/comunicacao-consciente-aprenda-a-comunicar-de-verdade/">https://www.udemy.com/course/comunicacao-consciente-aprenda-a-comunicar-de-verdade/</a>	EaD	Opcional
Linguagem simples: elabore textos fáceis de ler e entender	Gestão em ouvidoria	1h	Udemy	<a href="https://www.udemy.com/course/linguagem-simples/">https://www.udemy.com/course/linguagem-simples/</a>	EaD	Opcional
Introdução ao Excel	Gestão em ouvidoria	25h	Enap	<a href="https://www.escolavirtual.gov.br/curso/459">https://www.escolavirtual.gov.br/curso/459</a>	EaD	Opcional
Planejamento estratégico para organizações públicas	Gestão em ouvidoria	25h	Enap	<a href="https://www.escolavirtual.gov.br/curso/107">https://www.escolavirtual.gov.br/curso/107</a>	EaD	Opcional
Gestão e preservação de documentos digitais	Gestão em ouvidoria	26h	Enap	<a href="https://www.escolavirtual.gov.br/curso/857">https://www.escolavirtual.gov.br/curso/857</a>	EaD	Opcional



## 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.

Curso	Conteúdo	Carga horária	Instituição	Endereço	Formato	Participação
Avaliação de Serviços e Conselho de Usuários de Serviços Públicos	Desenho e avaliação de serviços	12h	OGU	<a href="https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/capitacao/profoco-em-casa/lives/avaliacao-de-servicos">https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/capitacao/profoco-em-casa/lives/avaliacao-de-servicos</a>	Webinar	Obrigatória
Serviços no Portal Gov.br: Conceitos e gestão de cadastros	Desenho e avaliação de serviços	25h	Enap	<a href="https://www.escolavirtual.gov.br/cursos/1013">https://www.escolavirtual.gov.br/cursos/1013</a>	EaD	Obrigatória
Análise de dados como suporte à tomada de decisão	Desenho e avaliação de serviços	30h	Enap	<a href="https://www.escolavirtual.gov.br/cursos/406">https://www.escolavirtual.gov.br/cursos/406</a>	EaD	Obrigatória
Portal Gov.br	Desenho e avaliação de serviços	15h	Enap	<a href="https://www.escolavirtual.gov.br/cursos/247">https://www.escolavirtual.gov.br/cursos/247</a>	EaD	Obrigatória
Pesquisa com usuários: como ouvir cidadãos e empresas para melhorar seus serviços	Desenho e avaliação de serviços	20h	Enap	<a href="https://www.escolavirtual.gov.br/cursos/331">https://www.escolavirtual.gov.br/cursos/331</a>	EaD	Obrigatória
Avaliação da qualidade de serviços como base para gestão e melhoria de serviços públicos	Desenho e avaliação de serviços	20h	Enap	<a href="https://www.escolavirtual.gov.br/cursos/368">https://www.escolavirtual.gov.br/cursos/368</a>	EaD	Obrigatória
Introdução à gestão de projetos	Gestão em ouvidoria	20h	Enap	<a href="https://www.escolavirtual.gov.br/cursos/104">https://www.escolavirtual.gov.br/cursos/104</a>	EaD	Obrigatória
Análise e Melhoria de Processos	Desenho e avaliação de serviços	20h	Enap	<a href="https://www.escolavirtual.gov.br/cursos/424">https://www.escolavirtual.gov.br/cursos/424</a>	EaD	Opcional

Curso	Conteúdo	Carga horária	Instituição	Endereço	Formato	Participação
Big Data em apoio à tomada de decisão	Desenho e avaliação de serviços	25h	Enap	<a href="https://www.escolavirtual.gov.br/cursos/800">https://www.escolavirtual.gov.br/cursos/800</a>	EaD	Opcional
Cadastro de informações sobre serviços no Portal Gov.br	Desenho e avaliação de serviços	20h	Enap	<a href="https://www.escolavirtual.gov.br/cursos/509">https://www.escolavirtual.gov.br/cursos/509</a>	EaD	Opcional
Governança de Dados	Desenho e avaliação de serviços	30h	Enap	<a href="https://www.escolavirtual.gov.br/cursos/270">https://www.escolavirtual.gov.br/cursos/270</a>	EaD	Opcional
Internet do comportamento (lob) em serviços públicos digitais	Gestão pública	16h	Enap	<a href="https://www.escolavirtual.gov.br/cursos/798">https://www.escolavirtual.gov.br/cursos/798</a>	EaD	Opcional
Estatística para análise de dados na Administração Pública	Gestão pública	25h	Enap	<a href="https://www.escolavirtual.gov.br/cursos/930">https://www.escolavirtual.gov.br/cursos/930</a>	EaD	Opcional
OKR aplicado à transformação digital	Gestão pública	25h	Enap	<a href="https://www.escolavirtual.gov.br/cursos/523">https://www.escolavirtual.gov.br/cursos/523</a>	EaD	Opcional
Employee Experience (EX): engajamento e produtividade no setor público	Gestão pública	25h	Enap	<a href="https://www.escolavirtual.gov.br/cursos/805">https://www.escolavirtual.gov.br/cursos/805</a>	EaD	Opcional
Introdução à gestão de riscos	Gestão em ouvidoria	40h	Enap	<a href="https://www.escolavirtual.gov.br/cursos/923">https://www.escolavirtual.gov.br/cursos/923</a>	EaD	Opcional
Fundamentos da segurança da informação na transformação digital	Gestão em ouvidoria	25h	Enap	<a href="https://www.escolavirtual.gov.br/cursos/916">https://www.escolavirtual.gov.br/cursos/916</a>	EaD	Opcional
Criação de indicadores de desempenho para a transformação digital	Gestão em ouvidoria	25h	Enap	<a href="https://www.escolavirtual.gov.br/cursos/801">https://www.escolavirtual.gov.br/cursos/801</a>	EaD	Opcional
Storytelling com dados para comunicação profissional de sucesso	Gestão em ouvidoria	25h	Enap	<a href="https://www.escolavirtual.gov.br/cursos/815">https://www.escolavirtual.gov.br/cursos/815</a>	EaD	Opcional

## 4.2 Certificações

Além dos cursos apresentados individualmente, é possível a realização de certificações, que agrupam conhecimentos diversos necessários aos profissionais de ouvidoria.



### CERTIFICAÇÕES

Curso	Carga horária	Instituição	Endereço	Formato	Participação
Ouvidoria	160h	Enap	<a href="https://www.escolavirtual.gov.br/certificacao/113">https://www.escolavirtual.gov.br/certificacao/113</a>	EaD	Obrigatória
Atendimento ao cidadão	133h	Enap	<a href="https://www.escolavirtual.gov.br/certificacao/121">https://www.escolavirtual.gov.br/certificacao/121</a>	EaD	Opcional
Integridade Pública: fundamentos	182h	Enap	<a href="https://www.escolavirtual.gov.br/certificacao/131">https://www.escolavirtual.gov.br/certificacao/131</a>	EaD	Opcional
Transformação do serviço público mais digital, conectado, aberto e transparente	125h	Enap	<a href="https://www.escolavirtual.gov.br/certificacao/117">https://www.escolavirtual.gov.br/certificacao/117</a>	EaD	Opcional
Curso Online de Capacitação e de Certificação em Ouvidoria/Ombudsman	19h	ABO Nacional	<a href="https://www.abonacional.org.br/cursos-calendario">https://www.abonacional.org.br/cursos-calendario</a>	Webinar	Opcional
Curso Formação de Analista de Ouvidoria: On-Line	6h	IBRC	<a href="https://ibrc.com.br/event/curso-formacao-de-analista-de-ouvidoria-sao-paulo/">https://ibrc.com.br/event/curso-formacao-de-analista-de-ouvidoria-sao-paulo/</a>	EaD	Opcional
Certificação em Ouvidoria (demais segmentos)	12h	OMD Soluções	<a href="https://ead.ond.com.br/certificacao-em-ouvidoria-demais-segmentos">https://ead.ond.com.br/certificacao-em-ouvidoria-demais-segmentos</a>	EaD	Opcional
Comunicação e mediação de conflitos em ouvidoria	3,3h	OMD Soluções	<a href="https://ead.ond.com.br/comunicacao-mediacao-e-solucao-de-conflitos-em-ouvidoria">https://ead.ond.com.br/comunicacao-mediacao-e-solucao-de-conflitos-em-ouvidoria</a>	EaD	Opcional

Curso	Carga horária	Instituição	Endereço	Formato	Participação
Capacitação em ouvidoria	2,5h	OMD Soluções	<a href="https://ead.omd.com.br/curso-de-capacitacao-em-ouvidoria">https://ead.omd.com.br/curso-de-capacitacao-em-ouvidoria</a>	EaD	Opcional
Resolução de conflitos, mediação e conciliação de interesses	10h	PUCRS	<a href="https://online.pucrs.br/certificacao-profissional/resolucao-de-conflitos-mediacao-e-conciliacao-de-interesses">https://online.pucrs.br/certificacao-profissional/resolucao-de-conflitos-mediacao-e-conciliacao-de-interesses</a>	EaD	Opcional
Curso online de ouvidoria pública	-	Portal Educa	<a href="https://www.portaleduca.com.br/cursos/ouvidoria-publica?gad_source=1&amp;gclid=CjwKCAiArfauBhApEiwAeoB7qAgQak9QPYthEpiC7FIX49O2CscVWPGp4L5MOPLHKT27S1gKsyKe2xoCks8QAvD_BwE">https://www.portaleduca.com.br/cursos/ouvidoria-publica?gad_source=1&amp;gclid=CjwKCAiArfauBhApEiwAeoB7qAgQak9QPYthEpiC7FIX49O2CscVWPGp4L5MOPLHKT27S1gKsyKe2xoCks8QAvD_BwE</a>	EaD	Opcional
Ouvidoria	18h	Abramge	<a href="https://abramge-uca.com.br/ouvidoria/?utm_campaign=agenda_cursos_e_eventos_2024_sistema_abramge_-_errata&amp;utm_medium=email&amp;utm_source=R+D+Station">https://abramge-uca.com.br/ouvidoria/?utm_campaign=agenda_cursos_e_eventos_2024_sistema_abramge_-_errata&amp;utm_medium=email&amp;utm_source=R+D+Station</a>	Online	Opcional

### 4.3 Ações educacionais oferecidas pela Ouvidoria-Geral da União (OGU)

O Decreto nº 11.330, de 1º de janeiro de 2023, estabelece:

Art. 15. À Ouvidoria-Geral da União compete: [...]

VI - promover ações de capacitação e treinamento relacionadas com as atividades de ouvidoria pública e orientar os agentes públicos em matéria de ouvidoria, defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, proteção a denunciante e acesso à informação;

Assim a Ouvidoria-Geral da União (OGU) disponibiliza o Programa de Formação Continuada em Ouvidoria (Profoco), que “tem por finalidade capacitar trabalhadores em ouvidorias, subsidiando-os com conhecimentos específicos e práticos necessários ao atendimento de qualidade ao usuário e ao tratamento adequado das manifestações da sociedade, provocando contínua melhoria dos serviços públicos prestados”<sup>9</sup>.

As capacitações são oferecidas ao longo do ano, não sendo disponibilizado pelo órgão cronograma informando os temas e datas de treinamento. Entretanto, para esta trilha, as capacitações serão consideradas como obrigatórias, devendo contar com a participação de todos os empregados da equipe.

### 4.4 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 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.

---

<sup>9</sup> [https://repositorio.cgu.gov.br/bitstream/1/29959/14/manual\\_de\\_ouvidoria\\_publica.pdf](https://repositorio.cgu.gov.br/bitstream/1/29959/14/manual_de_ouvidoria_publica.pdf)

A empresa também oferece o Compassos, ação educacional corporativa ofertada desde 2020, alinhada aos direcionamentos do Serpro, em formato de *webinars*, com objetivo de viabilizar aprendizagem contínua em temas atitudinais ou transversais, que oportunizam desenvolvimento de competências relevantes para o contexto profissional e até mesmo pessoal.

#### 4.5 Outras ações educacionais

Além das soluções educacionais mapeadas e das ofertadas pela empresa, o empregado pode participar em ações educacionais externas patrocinadas por ela, abrangendo contratação de ação educacional externa (turma aberta ou fechada), contratação ou reembolso de curso preparatório e prova em certificação ou recertificação profissional e reembolso de ações educacionais ofertadas em plataformas e ambientes virtuais de aprendizagem.

#### 5. 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.

Ouvidora do Serpro