Plano de **Capacitação Anual**

PARA SERVIDORES DA OUVIDORIA DO INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO PIAUÍ

INSTITUTO FEDERAL
Piauí

Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Piauí

Reitor
Paulo Borges da Cunha
Pró-Reitora de Administração
Larissa Santiago de Amorim
Pró-Reitor de Ensino
Odimógenes Soares Lopes
Pró-Reitor de Pesquisa, Pós-Graduação e Inovação
José Luís de Oliveira e Silva
Pró-Reitora de Extensão
Divamélia de Oliveira Bezerra Gomes
Pró-Reitor de Desenvolvimento Institucional
Paulo Henrique Gomes de Lima

Ouvidora
Franciscleia de Oliveira Souza
Portaria nº 1.042/2020

Diagramação, capa e projeto gráfico
Fernando Sousa
Diretoria de Comunicação - DIRCOM

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Piauí
Reitoria: Av. Presidente Jânio Quadros, 330, 64053-390, Santa Isabel, Teresina (PI)

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO PIAUÍ– IFPI
OUVIDORIA

Plano de Capacitação Anual para Servidores da Ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Piauí

SUMÁRIO

1. OBJETIVO 5

2. PÚBLICO-ALVO 5

3. COMPETÊNCIAS DESEJÁVEIS PARA OS PROFISSIONAIS DE OUVIDORIA 5

4. HABILIDADES E COMPETÊNCIAS 6

5. COMPETÊNCIAS EXISTENTES NA OUVIDORIA DO IFPI 10

6. JUSTIFICATIVA PARA A IMPLEMENTAÇÃO DO PLANO DE CAPACITAÇÃO 11

7. SOLUÇÕES EDUCACIONAIS 12

8. ACOMPANHAMENTO DAS CAPACITAÇÕES REALIZADAS 14

1.OBJETIVO

1.1 Propiciar aos servidores, por meio de capacitações profissionais, a aquisição de novos conhecimentos, habilidades e a elevação dos níveis de eficiência dos serviços prestados no atendimento aos manifestantes da ouvidoria;

1.2 Promover a implementação das diretrizes previstas no Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública — MMOuP exercício 2022-2023.

2. PÚBLICO-ALVO

Servidores lotados na Ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do IFPI

3. COMPETÊNCIAS DESEJÁVEIS PARA OS PROFISSIONAIS DE OUVIDORIA

Dentre as atribuições da Ouvidoria, estão a de possibilitar ao cidadão relacionar-se, diretamente, com o órgão ou entidade pública para solicitar informações e apresentar sugestões, queixas, reclamações e denúncias relativas à prestação dos serviços públicos e/ou o desempenho institucional, em geral.

De acordo com o Manual de Ouvidoria Pública elaborado pela Controladoria Geral da União para executar tais atribuições faz-se necessário que os servidores lotados na Ouvidoria possuam capacidades, competências e habilidades pessoais e comportamentais que envolvam:

» Capacidade de liderança;
» Capacidade de articulação, coordenação e mediação de conflitos;
» Competência de ouvir e compreender;
» Competência de reconhecer os usuários como sujeitos de direitos;
» Competência de qualificar as demandas dos usuários de forma adequada e de respondê-los tempestivamente;
» Competência de responder aos usuários;
» Competência de demonstrar os resultados produzidos;
» Entre outras competências gerenciais necessárias à tomada de decisões sobre a gestão de serviços e políticas públicas do IFPI, no que se refere aos serviços de Ouvidoria;

4. HABILIDADES E COMPETÊNCIAS

4.1 Ouvir e Compreender

Competência	Habilidades	Conhecimentos
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.

4.2 Reconhecer os usuários como sujeitos de direitos

Competência	Habilidades	Conhecimentos
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).

4.3 Qualificar as demandas dos usuários de forma adequada

Competência	Habilidades	Conhecimentos
Realizar, em conjunto com a equipe, atividades de triagem, análise crítica e registro das manifestações efetuadas pelos usuários.	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.	Técnicas de análise e registro da informação. Linguagem cidadã. Conhecimento da Política de Integridade do órgão ou entidade
	Realizar ações de coleta e registro das informações fornecidas pelos usuários, conforme critérios estabelecidos pela unidade de ouvidoria.	Critérios de coleta de dados e informações em ouvidoria.
	Consolidar e analisar as informações obtidas por meio do atendimento ao usuário e qualificação com o levantamento de base de dados disponíveis.	Técnicas de análise quantitativa e qualitativa de dados e informações.

4.4 Responder aos usuários

Competência	Habilidades	Conhecimentos
Realizar, em conjunto com a equipe, atividades de discussão, encaminhamento e acompanhamento das manifestações dos usuários, visando disponibilizar respostas adequadas e tempestivas	Promover a interação entre a equipe da ouvidoria, as áreas técnicas internas e áreas responsáveis por apuração de ilícitos ou irregularidades.	Política de Integridade e informações normativas sobre ouvidorias: legislação básica, cartilhas, manuais, entre outros.
	Orientar as áreas técnicas sobre os prazos e as rotinas a serem cumpridas.	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.
	Acompanhar as áreas técnicas na elaboração da resposta conclusiva.	Conhecimento básico sobre a instituição em que atua: legislação, hierarquia institucional, fluxos, procedimentos e rotinas. Sistemas de informação.
	Organizar e interpretar as informações colhidas nas áreas técnicas sobre assuntos de sua competência.	Gestão da informação. Gestão do conhecimento.
	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.

4.5 Demonstrar os resultados produzidos

Competência	Habilidades	Conhecimentos
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 IFPI

A equipe da Ouvidoria é relativamente nova, composta apenas por 02 (duas) servidoras efetivas, atuantes nas demandas das 20 unidades do IFPI no Estado do Piauí, necessitando assim, de uma maior capacitação em diversas áreas importantes. Além de atuar com as demandas típicas, previstas na Lei nº 13.460/2017, a Ouvidoria do IFPI incorpora também as atribuições de Gestão do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), responsável pelo processamento dos pedidos de acesso à informação, bem como as atribuições de Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação (LAI), com fundamento na Lei nº 12.527/2011, responsável pelo acompanhamento do cumprimento da Transparência Ativa, monitoramento da Política de Dados Abertos no IFPI, Conselho de Usuários e implementação do Plano de Maturidade da Ouvidoria.

Isso posto, considera-se que a equipe atual possui as competências mapeadas, mas são observadas lacunas em nível de habilidades e conhecimentos, que carecem de aprimoramento para constante aperfeiçoamento dos serviços prestados, para, dessa forma, profissionalizá-la e garantir a correta implementação das políticas de desenvolvimento institucional de Ouvidoria e Acesso à Informação, dentro do que preveem as leis federais e as normativas da Controladoria Geral da União.

5. JUSTIFICATIVA PARA A IMPLEMENTAÇÃO DO PLANO DE CAPACITAÇÃO

» A ouvidoria pública moderna brasileira surge como meio de ampliar os canais de diálogo entre Estado e sociedade e oferecer novos espaços de exercício da cidadania.

» O Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP), desenvolvido pela Controladoria-Geral da União é um instrumento para auxiliar o processo de melhoria da gestão das unidades de ouvidoria, o fortalecimento da integridade pública e o desenvolvimento de mecanismos de combate à corrupção.

» O MMOuP responde à necessidade de dotar as ouvidorias públicas de instrumentos de referência para o desenvolvimento institucional coordenados para a ampliação dos processos de integração entre as unidades e de criação de um ambiente de segurança jurídica ao administrado em suas interações com o Estado.

» A capacitação de servidores institucionais lotados na Ouvidoria faz parte da Dimensão Estruturante do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP), previsto no Objetivo: 1.4 Planejamento e Gestão eficiente; Elemento: 1.4.2 Formação de Competências:

1. O diagnóstico atual traz o IFPI na classificação LIMITADO, NÍVEL 01: "A ouvidoria não possui mapeamento de competências desejáveis e não dispõe de ferramentas para registro das capacitações realizadas pela equipe. "
2. O plano de Maturidade 2022-2023 traz como objetivo a classificação SUSTENTADO, NÍVEL ALVO 03: " A ouvidoria possui lista de competências desejáveis para a sua equipe e realiza um mapeamento periódico das competências existentes, identificando, assim, lacunas que necessitam ser preenchidas por meio de capacitação. Estas informações são anualmente consolidadas por meio de um processo institucionalizado que resulta na produção de um instrumento formal, na forma de um Plano de Capacitação. "

7. SOLUÇÕES EDUCACIONAIS

7.1 Capacitação Finalizada e/ou em andamento

SERVIDORA: **FRANCISCLÉIA DE OLIVEIRA SOUZA**
ANO: 2022-2023
CARGO: OUVIDORA DO IFPI
SITUAÇÃO: CONCLUÍDA E EM ANDAMENTO

Certificação em Ouvidoria ENAP- Escola Nacional de Administração Pública.	
01	Gestão em Ouvidoria
02	Controle Social
03	Inteligência Emocional
04	Introdução à Gestão de Projetos
05	Avaliação da qualidade de serviços como base para gestão e melhoria de serviços públicos
06	Acesso à Informação
07	Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias
08	Serviços públicos e defesa do usuário
09	Tratamento de Denúncias em Ouvidoria

SERVIDORA: **PRISCILLA MENESES DE MACEDO**
ANO: 2022
CARGO: ASSISTENTE ADMINISTRATIVA
SITUAÇÃO: CONCLUÍDA

Certificação em Ouvidoria ENAP- Escola Nacional de Administração Pública.	
01	Gestão em Ouvidorias
02	Controle Social
03	Introdução à Gestão de Projetos
04	Avaliação da Qualidade de serviços
05	Acesso à Informação
06	Resolução de Conflitos
07	Defesa do Usuário
08	Tratamento de Denúncias de Ouvidoria
09	Governança de Dados
10	Análise de dados como suporte à tomada de decisão
11	Fundamentos da Lei Geral de Proteção de Dados
12	Governo Aberto
13	eMAG Conteudista
14	eMAG Desenvolvedor
15	Introdução à Gestão e Apuração da Ética Pública
16	Ações Inovadoras da CGU
17	Acesso à informação e Ouvidorias do Ministério Público

7.2 Proposta de Capacitação para o ano de 2023

Ser capacitado para executar os trabalhos típicos das ouvidorias é o primeiro passo para que o agente público cumpra bem com sua missão. As atribuições têm aumentado, em especial com a edição da Lei nº 13.460/2017 (Lei de Defesa do Usuário do Serviço Público), e, para executá-las, é necessário qualificar tanto os ouvidores, quanto a equipe das ouvidorias públicas.

Diante da grande demanda por capacitação em Ouvidoria, a Ouvidoria-Geral da União criou o Programa de Formação Continuada (PROFOCO), composto por cursos e treinamentos presenciais e à distância, a exemplo dos cursos ao vivo promovidos diretamente pela Ouvidoria-Geral da União, os cursos online da certificação em ouvidoria pública, oferecida em parceria com a Escola Nacional de Administração Pública (ENAP), além da pós-graduação em ouvidoria pública e diversos eventos e cursos presenciais oferecidos nas diversas regiões do país.

Para o ano de 2023, o objetivo é intensificar a capacitação, permitindo o acesso e participação dos servidores da Ouvidoria do IFPI em cursos cuja temática permita promover o desenvolvimento de competências compatíveis com o cargo e com a complexidade dos projetos institucionais.

Ao lado, segue calendário de treinamentos ao vivo do Programa de Formação Continuada em Ouvidoria (Profoco) e dos eventos presenciais que serão promovidos em 2023 :

CAPACITAÇÃO PROFOCO	DATA
Proteção ao Denunciante e Tratamento de Denúncias	04 a 06/04/2023
Intensivo de Sistemas (FalaBR, Módulo de Tratamento e Conselho de Usuários de Serviços Públicos)	23 a 25/05/2023
Avaliação de serviços públicos	04 a 06/07/2023
Atendimento e Tratamento de Denúncias de Assédio	22 a 24/08/2023
Lei de Acesso à Informação e Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais	25 a 27/9/2023
Implantação e Gestão de Ouvidorias	17 a 19/10/2023
Excelência em Ouvidoria	08 a 10/11/2023
Seminário Nacional de Ouvidoria – Fortaleza	15 e 16/03/2023
Seminário Nacional de Ouvidoria – Belo Horizonte	11 e 12/07/2023
Seminário Nacional de Ouvidoria – São Paulo	21 e 22/11/2023

8. ACOMPANHAMENTO DAS CAPACITAÇÕES REALIZADAS

A realização das capacitações é acompanhada por meio de controle da Ouvidoria, em consonância com a Reitoria, 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.

INSTITUTO FEDERAL
Piauí

www.ifpi.edu.br @ifpiaui @ifpiaui @ifpiaui /tvifpiaui