



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PIAUÍ
OUVIDORIA UFPI



Plano de Capacitação

Ouvidoria - UFPI



Sumário

1. Objetivo	2
2. Público-alvo	2
3. Competências desejáveis para profissionais de Ouvidoria.....	2
4. Competências existentes na Ouvidoria da UFPI	2
5. Mapeamento de necessidades de capacitação e soluções educacionais	3
6. Acompanhamento das capacitações realizadas	5



1. Objetivo

Propiciar aos servidores através da participação de capacitações a aquisição de novos conhecimentos, habilidades e a elevação dos níveis de eficiência dos serviços prestados no atendimento aos manifestantes da ouvidoria

2. Público-alvo

Servidores e Terceirizados lotados na Ouvidoria da Universidade Federal do Piauí – UFPI.

3. Competências desejáveis para profissionais de Ouvidoria

Tem como finalidade detalhar as cinco competências desejáveis para os profissionais de Ouvidoria, que estão inseridas no Manual de Ouvidoria Pública, lançado pela Controladoria-Geral da União (CGU).

Competências:

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 produzido.

4. Competências existentes na Ouvidoria da UFPI

A equipe da Ouvidoria da UFPI é multiprofissional, possuindo habilidades e competências em diversos campos do conhecimento, colaborando, assim, para um melhor desenvolvimento de suas atividades, cumprindo o seu dever de prestar um atendimento com prestreza e qualidade aos seus usuários. No entanto, a equipe é relativamente nova, necessitando de uma maior capacitação em diversas áreas importantes dentro da ouvidoria para, dessa forma, suprir as lacunas encontradas no mapeamento de competências.



5. Mapeamento de necessidades de capacitação e soluções educacionais

Em julho de 2022, a Ouvidoria da UFPI identificou as seguintes necessidades de capacitação, relacionadas às competências elencadas anteriormente, conforme tabela abaixo:

Competência	Quais são os problemas a serem resolvidos?	Quais conhecimentos e/ou comportamentos o empregado precisa demonstrar?	Servidores	Soluções educacionais
Ouvir e compreender	Prevenção e mediação de conflitos para melhor atender ao público externo.	Técnicas de mediação de conflitos.	Francinete, George Lucas	Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias: https://www.escolavirtual.gov.br/curso/120
Reconhecer os usuários como sujeitos de direitos	LGPD e suas implicações	Fundamentos e campo de aplicação, princípios e direitos do titular, responsabilidades dos agentes, aspectos internacionais, segurança e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados.	Sílvio, Odeane	Introdução à Lei Brasileira de Proteção de Dados Pessoais: https://www.escolavirtual.gov.br/curso/153 Fundamentos da Lei Geral de Proteção de Dados: https://www.escolavirtual.gov.br/curso/603 .



	LAI e suas implicações	Bases normativas, conceituais e operacionais que podem ser utilizadas na aplicação da Lei de Acesso à Informação (LAI).	Silvio, Odeane	Acesso à Informação: https://www.escolavirtual.gov.br/curso/76 . Implementação da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – 26,27,28/07/2022 - https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/capacitacao/cursos-online-profoco . IX Encontro de SICs das Instiuições Públicas de Ensino Superior e Pesquisa do Brasil – 16, 17, 18/11/2022 – Universidade Federal da Bahia - UFBA
	Buscar um maior conhecimento com relação ao usuário como sujeito de direitos, desenvolvendo sua autonomia cidadã.	Sistemática e procedimentos da lei nº13.460/2017) e do Decreto nº 9.094/2017.	Francinete, George Lucas, Odeane, Silvio	Defesa do Usuário e Simplificação: https://www.escolavirtual.gov.br/curso/131 .
Qualificar as demandas dos usuários de forma adequada	Aperfeiçoar o tratamento de denúncias.	Saber atuar, conduzir e tratar as manifestações de denúncias.	Francinete, George Lucas	Tratamento de Denúncias em Ouvidoria: https://www.escolavirtual.gov.br/curso/132 .
Responder aos usuários	Simplificação da linguagem para uma melhor compreensão do usuário	Informação e comunicação: conceitos, importância e práticas; Uso da linguagem simples.	Francinete, George Lucas, Erandir Junior	Linguagem simples aproxima o governo das pessoas. Como usar?: https://www.escolavirtual.gov.br/curso/332 .



Demonstrar os resultados produzidos	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.	Aprimoramento da capacidade gerencial das ouvidorias para melhoria da gestão e proteção aos direitos dos usuários de serviços públicos.	Francinete, George Lucas	Gestão em Ouvidoria: https://www.escolavirtual.gov.br/curso/119 . Atuação Gerencial das Ouvidorias para Melhoria da Gestão Pública: https://www.escolavirtual.gov.br/curso/512 . Implantação e Gestão de Ouvidorias - 24, 25 e 26/8/2022: https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/capacitacao/cursos-online-profoco . Excelência em Ouvidoria – 19,20,21/10/2022 - https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/capacitacao/cursos-online-profoco .
	Participação em seminários nacionais para se conhecer as melhores práticas em ouvidoria	Aprimoramento da eficiência, eficácia e efetividade no atendimento ao usuário	Francinete, George Lucas	Seminário Nacional de Ouvidoria de Camboriú – SC – 23,23/11/2022 – Instituto Federal Cararinense – Campus Camboriú. XXII Encontro do Fórum Nacional dos Ouvidores Universitários e de Hospitais de Ensino – FNOUH – 24,25,26/08/2022.

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.