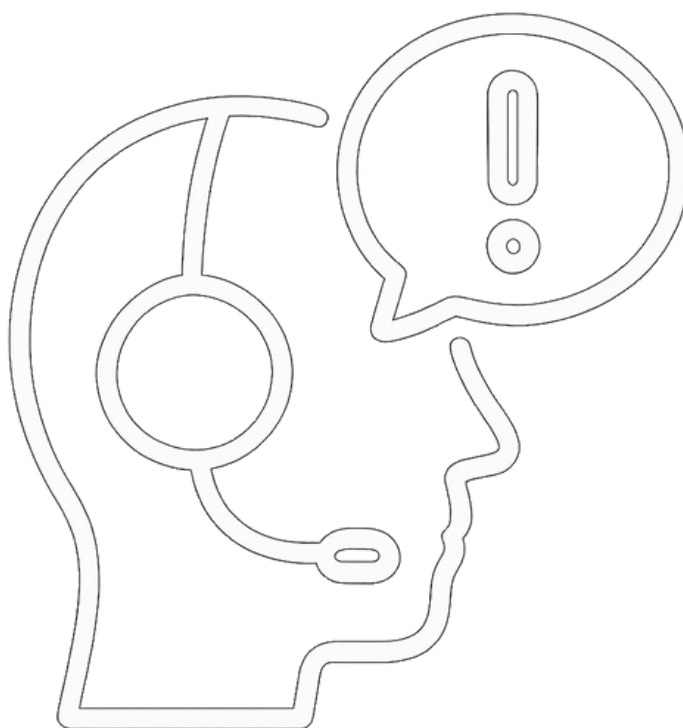


PLANO DE CAPACITAÇÃO DA OUVIDORIA GERAL 2025



Reitora

Joana Angélica Guimarães da Luz

Vice-Reitor

Francisco José Gomes Mesquita

Pró-Reitor de Gestão Acadêmica

Francesco Lanciotti Junior

Pró-Reitora de Pesquisa e Pós-Graduação

Nadson Ressye Simões da Silva

Pró-Reitor de Ações Afirmativas

Sandro Augusto Silva Ferreira

Pró-Reitor de Planejamento

Franklin Matos Silva Junior

Pró-Reitora de Extensão e Cultura

Grasiely Faccin Borges

Pró-Reitora de Administração

Francismery Alves da Silva

Ouvidora

Innas Silva Papalardo

Sumário

Objetivo.....	3
Publico Alvo.....	3
Competências desejáveis para ouvidoria.....	3
Conteúdos de cursos.....	3
Capacitações Realizadas.....	4
Capacitações Planejadas.....	5
Organização por Eixos.....	6
Cronograma	7
Conclusão.....	8

PLANO DE CAPACITAÇÃO OUVIDORIA GERAL DA UFSB 2025

1. Objetivo

Promover a capacitação contínua dos servidores e colaboradores da Ouvidoria da UFSB, visando o aprimoramento das atividades de recebimento, tratamento e resposta às demandas internas e externas, em conformidade com as diretrizes da Controladoria-Geral da União (CGU) e as melhores práticas em gestão de ouvidorias públicas.

2. Público Alvo

Servidor(a) lotado(a) na Ouvidoria-Geral da UFSB.

3. Competências desejáveis para profissionais de Ouvidoria

De acordo com o [Manual de ouvidoria Pública da CGU](#), há 5 competências desejáveis para os/as profissionais das ouvidorias:

- Ouvir e compreender: Desenvolver ações de comunicação e de mediação de conflitos para o atendimento dos usuários no âmbito das competências das ouvidorias.
- Reconhecer os (as) usuários (as) 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.
- Qualificar as demandas dos (as) usuários (as) de forma adequada: Realizar, atividades de triagem, análise crítica e registro das manifestações efetuadas pelos/as usuários/as.

4. Conteúdos de cursos

A Resolução nº 7/2021, emitida pela Coordenação Geral da Rede Nacional de Ouvidorias, aprovou a Norma Modelo para Criação de Unidades de Ouvidoria e a Norma Modelo para Regulamentação da Atividade de Ouvidoria em Órgãos Públicos, estabelecendo, em seu Anexo II, art. 7º, que a Ouvidoria manterá plano anual de capacitação dos(as) servidores(as) que garanta o treinamento que aborde as Leis nº 13.460/2017 e nº 12.527/2011, mediante levantamento prévio de competências desejáveis para os(as) seus(suas) servidores(as) e a identificação de cursos compatíveis, que deverão oferecer conteúdo mínimo de:

- I - gestão em ouvidoria;
 - II - atendimento ao público;
 - III - acesso à informação;
 - IV - privacidade e proteção de dados pessoais;
 - V - tratamento de denúncias; e
-

VI - desenho e avaliação de serviços.

5. Capacitações Realizadas

A ouvidora iniciou suas atividades em maio de 2023 e foram realizados alguns cursos de curta duração entre 2023 e 2024. Alguns cursos foram exigidos como comprovação de carga horária mínima de 80 (oitenta) horas para certificação em ouvidoria exigidos pela portaria CGU nº 1.181 de 10 de junho de 2020, outros cursos foram realizados para aprimorar o conhecimento.

Curso	Carga Horária	Instituição	Aplicação na Ouvidoria
Serviços públicos e defesa do usuário	20h	Enap	Desenvolver competências sobre Controle Social
Gestão em Ouvidoria	20h	Enap	Aprimorar conhecimentos sobre ouvidoria
Serviços públicos e defesa do usuário	20h	Enap	Aprimorar atendimento alinhado às necessidades do cidadão
Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias	20h	Enap	Mediação e solução de conflitos
Avaliação da qualidade de serviços como base para gestão e melhoria de serviços	20h	Enap	Métricas para melhoria contínua
Introdução à Gestão de Projetos.	20h	Enap	Aprender ferramentas de gestão
Tratamento de Denúncias em Ouvidoria.	20h	Enap	Desenvolver Competências sobre recebimento e tratamento de denúncias
Controle Social.	20h	Enap	Aprimorar conhecimentos de controle
Acesso à Informação.	20h	Enap	Conhecer bases normativas, conceituais e operacionais
Prevenção e Enfrentamento do Assédio Sexual e Moral.	6hr	Enap	Desenvolver conhecimentos sobre assédio
Atuação Gerencial das Ouvidorias para Melhoria da Gestão Pública.	20hr	Enap	Melhoria da governança e processos internos
LGPD para todos	20h	RNP	Conhecer aspectos da LGPD

6. Capacitações Planejadas

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

Curso	Carga Horária	Instituição	Aplicação na Ouvidoria
<u>Comunicação Assertiva: Oratória, Retórica e Técnicas de Apresentação</u>	50h	ENAP	Aprimoramento da comunicação institucional
<u>Gestão de Crises no Setor Público</u>	30h	ENAP	Preparação para situações críticas
<u>Gestão de Crises no Setor Público</u>	30h	ENAP	Preparação para situações críticas
<u>Básico em Código de Conduta e Interesse</u>	20h	UPCursos	Preparação para situações de conflito de interesse
<u>Assédio Moral: O que saber e fazer</u>	12h	ENAP	Prevenção e tratamento de denúncias
<u>Fundamentos da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)</u>	15h	ENAP	Conformidade no tratamento de dados
<u>Gestão do Conhecimento no Setor Público</u>	20h	ENAP	Sistematização de informações
<u>Análise de dados como suporte à tomada de decisão</u>	30h	ENAP	Uso estratégico de dados
<u>Transparência Pública: Regulamentação da Lei de Acesso à Informação e Portais de Transparência</u>	20h	CGU	Cumprimento da LAI e gestão de informações públicas
<u>Controle Social e Cidadania</u>	20h	CGU	Fomento à participação social
<u>Instrumentos de controle social e cidadania - Como exercer seus direitos?</u>	20h	CGU	Capacitação para interação com a sociedade

7. Organização por Eixos Temáticos

Aqui encontram-se descritos os eixos temáticos com capacitações que já foram realizadas e que serão realizadas durante o ano.

A) Gestão Estratégica da Ouvidoria

Atuação Gerencial das Ouvidorias (20h)

Gestão do Conhecimento no Setor Público (20h)

Avaliação da Qualidade de Serviços (20h)

B) Atendimento e Mediação

Serviços Públicos e Defesa do Usuário (20h)

Resolução de Conflitos (30h)

Comunicação Assertiva (50h)

C) Conformidade Legal e Ética

LGPD (15h)

Assédio Moral (12h)

Prevenção a Assédio Sexual (6h)

Conflito de Interesse (20h)

D) Transparência e Controle Social

Transparência Pública: LAI e Portais de Transparência (20h)

Controle Social e Cidadania (20h)

Instrumentos de Controle Social (20h)

E) Ferramentas e Inovação

Análise de Dados (30h)

Gestão de Crises (30h)

8. Cronograma

Trimestre	Foco	Cursos Prioritários
1º Trimestre	Atendimento e Mediação	Comunicação Assertiva
2º Trimestre	Conformidade Legal	LGPD, Assédio Moral
3º Trimestre	Transparência e Controle Social	LAI, Controle Social, Instrumentos de Participação
4º Trimestre	Gestão Estratégica	Atuação Gerencial, Gestão do Conhecimento
5º Trimestre	Ferramentas	Análise de Dados, Gestão de Crises

9. Conclusão

O Plano de Capacitação em Ouvidoria da Universidade Federal do Sul da Bahia (UFSB) foi estruturado para fortalecer a atuação da ouvidora, garantindo uma gestão eficiente, transparente e alinhada às melhores práticas da administração pública. A seleção de cursos, organizada em eixos temáticos estratégicos, abrange desde gestão de conflitos e comunicação assertiva até conformidade legal (LGPD e LAI), transparência e controle social, permitindo uma formação abrangente e aplicável ao cotidiano da Ouvidoria.

A implementação desse plano contribuirá para:

- ✓ Melhor atendimento à comunidade, com respostas mais ágeis e eficazes;
- ✓ Prevenção e tratamento adequado de demandas sensíveis;
- ✓ Tomada de decisão baseada em dados, aprimorando a gestão e a qualidade dos serviços.

Além disso, a utilização de cursos gratuitos ofertados pela ENAP e outros órgãos públicos assegura a viabilidade do projeto, sem custos adicionais para a universidade. A avaliação contínua por meio de indicadores permitirá ajustes e o reforço de temas prioritários ao longo do tempo.

Com essa capacitação, a Ouvidoria da UFSB estará mais preparada para cumprir seu papel como canal de diálogo, mediadora de conflitos e promotora de uma gestão pública ética, transparente e orientada para o/a cidadão/ã. A próxima etapa envolve a integração dos conhecimentos adquiridos nos processos de trabalho, consolidando uma cultura de melhoria contínua na instituição.

"Uma Ouvidoria capacitada é essencial para uma universidade mais aberta, democrática e eficiente."
