



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Espírito Santo
Ouvidoria do Ifes

Plano de capacitação da Ouvidoria do Ifes - 2024

1. Objetivo

Propiciar a aquisição de novos conhecimentos, habilidades e a elevação dos níveis de eficiência dos serviços prestados pela Ouvidoria do Ifes.

2. Público-alvo

Servidores lotados na Ouvidoria do Instituto Federal do Espírito Santo.

3. Competências desejáveis para profissionais de Ouvidoria

A CGU, por meio de Manual de Ouvidoria Pública, destaca competências que devem compor o perfil profissional dos servidores de Ouvidoria, as quais podem contribuir para o aperfeiçoamento dos serviços públicos.

A seguir serão apresentados os grandes grupos de competências que são desejáveis para os profissionais de Ouvidoria:

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 produzidos.

4. Competências existentes na Ouvidoria do Ifes.

A equipe da Ouvidoria do Ifes é composta por servidores com formação multidisciplinar e que possuem habilidades e competências em diversos campos do conhecimento. Essa diversidade possibilita um melhor desenvolvimento de suas atividades, cumprindo o seu dever de prestar um atendimento com presteza e qualidade aos usuários de serviços públicos.



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Espírito Santo
Ouvidoria do Ifes

No entanto, a equipe foi recentemente constituída e por isso, necessita de capacitação em diversas áreas para que, dessa forma, possa suprir lacunas de conhecimentos e habilidades que, por vezes, prejudicam a correta execução das atividades de ouvidoria.

5. Mapeamento de necessidades de capacitação e soluções educacionais

Durante o ano de 2023, a Ouvidoria do Ifes identificou as seguintes necessidades de capacitação, relacionadas às competências elencadas anteriormente.

Competência	Quais os problemas a serem resolvidos	Conhecimentos e/ou habilidades a serem demonstradas	Servidores	Soluções educacionais
Ouvir e compreender	Prevenção e mediação de conflitos para melhor atendimento externo	Técnicas de mediação de conflito	Alessandro e Camila	Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias: https://www.escolavirtual.gov.br/curso/120
	Resolução Pacífica de Conflitos (Atribuição institucionalizada pelo Regimento Interno da Ouvidoria)	Técnicas de resolução pacífica de conflitos	Alessandro e Camila	Curso: Gestão de Conflitos nas Instituições Federais de Ensino Superior - https://propessoas.ufg.br/n/171997-curso-gestao-de-conflitos-nas-instituicoes-federais-de-ensino-superior Formação em Gestão de Conflitos em Instituições Federais de Ensino
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	Alessandro e Camila	Introdução à Lei Brasileira de Proteção de Dados Pessoais: https://www.escolavirtual.gov.br/curso/153 Fundamentos da Lei Geral de Proteção de



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Espírito Santo
Ouvidoria do Ifes

		Autoridade Nacional de Proteção de Dados.		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).	Camila	Acesso à Informação: https://www.escolavirtual.gov.br/curso/76 . XI Encontro de SICs das Instituições Públicas de Ensino Superior e Pesquisa do Brasil
	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.	Camila	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.	Camila	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.	Alessandro e Camila	Linguagem simples aproxima o governo das pessoas. Como usar?: https://www.escolavirtual.gov.br/curso/332 . Oficina da Comissão de Linguagem Simples do Ifes
Demonstrar os resultados produzidos	Elaborar relatórios de gestão e de diagnóstico dos serviços prestados no âmbito da ouvidoria para gerar informações que possibilitem o aprimoramento dos serviços prestados pelo Ifes.	Aprimoramento da capacidade gerencial das ouvidorias para melhoria da gestão e proteção aos direitos dos usuários de serviços públicos.	Alessandro	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 https://www.gov.br/ouvi



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Espírito Santo
Ouvidoria do Ifes

				dorias/pt-br/ouvidorias/capacitacao/cursos-online-profoco Excelência em Ouvidoria - 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	Alessandro e Camila	Seminário Nacional de Ouvidoria

6. Acompanhamento das capacitações realizadas

A Ouvidoria acompanhará a realização das capacitações a partir de um controle de certificados. Tal ação possibilitará identificar individualmente o preenchimento das lacunas identificadas inicialmente e a carga horária despendida com as capacitações pelo(a) servidor (a) e pela unidade. Tais informações vão auxiliar na identificação de necessidade de revisão do Plano de Capacitação ao longo do ano.