



Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amazonas

Plano de Capacitação
Ouvidoria-Geral do IFAM
2025

Manaus - AM, 2025



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amazonas
Ouvidoria-Geral

Reitor

Jaime Cavalcante Alves

Ouvidoria-Geral

Rodrigo Diniz Costa

Midiã Naama Conceição da Silva



Sumário



1. Objetivo	4
2. Público-alvo.....	4
3. Competências desejáveis para profissionais de Ouvidoria	4
4. Habilidades e conhecimentos.....	5
5. Conteúdos de cursos.....	8
6. Capacitações Ouvidoria-Geral do IFAM.....	9
7. Conclusão.....	14





1. *Objetivo*

Propiciar aos servidores, por meio de capacitações profissionais, adquirir novos conhecimentos, habilidades e a elevação dos níveis de eficiência dos serviços prestados, contribuindo para a melhoria contínua do atendimento ao manifestante externo ou interno.

2. **Público-alvo**

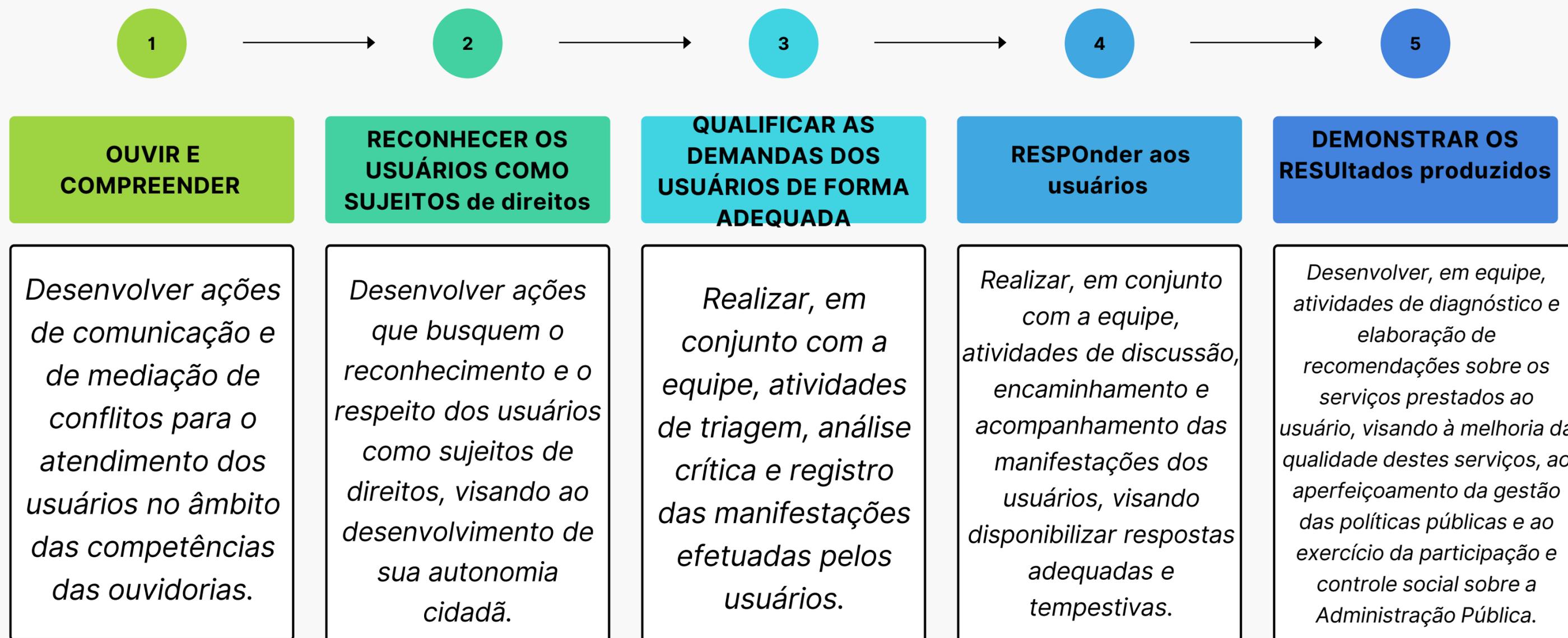
Servidores lotados na Ouvidoria-Geral do IFAM

3. Competências desejáveis para profissionais de Ouvidoria

De acordo com o Manual de Ouvidoria Pública da Controladoria-Geral da União - CGU (2019), há cinco competências desejáveis para os profissionais de Ouvidoria, que são:

- I. Ouvir e compreender;
- II. Reconhecer os usuários como sujeitos de direitos;
- III. Qualificar as demandas dos usuários de forma adequada;
- IV. Responder aos usuários; e
- V. Demonstrar os resultados produzidos.

3.1 Competências desejáveis para os profissionais de Ouvidoria



4. Habilidades e conhecimentos

A tabela abaixo são descritas as habilidades e os conhecimentos necessários para o desenvolvimento das competências desejáveis para os profissionais de Ouvidoria.

COMPETÊNCIA	HABILIDADES	CONHECIMENTOS
Ouvir e compreender	Escutar com atenção e paciência, acolhendo os interlocutores, manifestante e servidor interno responsável pela demanda apresentada, criando empatia de ambas às 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. Habilidades e conhecimentos

COMPETÊNCIA	HABILIDADES	CONHECIMENTOS
Reconhecer os usuários como sujeitos de direitos	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)
	Realizar atividades educativas no sentido de promover a participação social e orientar a população quanto aos seus direitos de cidadania	Participação, mobilização social e engajamento. Políticas públicas, serviços públicos e programas sociais: conceitos e critérios de inclusão.

COMPETÊNCIA	HABILIDADES	CONHECIMENTOS
Qualificar as demandas dos usuários de forma adequada	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. Habilidades e conhecimentos

COMPETÊNCIA	HABILIDADES	CONHECIMENTOS
Responder aos usuários	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 n. 13.460/2017 e n. 12.527/2011, de observância de todos os Entes e Poderes, e Lei n. 9.784/1999 e Decretos n. 9.094/2017 e n. 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. *Habilidades e conhecimentos*

COMPETÊNCIA	HABILIDADES	CONHECIMENTOS
Demonstrar os resultados produzidos	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.

5. *Conteúdos de cursos*

O Decreto nº 9.492/2018 estabelece que:

Art. 11. Compete ao órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal:

[...] III - promover a capacitação e o treinamento relacionados com as atividades de ouvidoria e de proteção e defesa do usuário de serviços públicos;

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

6. Capacitações Ouvidoria-Geral do IFAM

COMPETÊNCIA	CONHECIMENTOS	SUGESTÃO DE CURSO
Ouvir e compreender	Conhecer e aplicar técnicas de atendimento em Ouvidoria, de escuta ativa e de comunicação não violenta.	https://www.escolavirtual.gov.br/curso/332

COMPETÊNCIA	CONHECIMENTOS	SUGESTÃO DE CURSO
Reconhecer os usuários como sujeitos de direitos	aprimoramento da capacidade gerencial das ouvidorias para melhoria da gestão e proteção aos direitos dos usuários de serviços públicos.	https://www.escolavirtual.gov.br/curso/512/

COMPETÊNCIA	CONHECIMENTOS	SUGESTÃO DE CURSO
Qualificar as demandas dos usuários de forma adequada	conhecer os principais modelos da avaliação de qualidade de serviços que podem contribuir para a melhoria da gestão dos serviços públicos	https://www.escolavirtual.gov.br/curso/368

6. Capacitações Ouvidoria-Geral do IFAM

COMPETÊNCIA	CONHECIMENTOS	SUGESTÃO DE CURSO
Responder aos usuários	aprender as diretrizes para a produção de textos informativos com linguagem simples, que sejam mais fáceis de serem lidos e compreendidos pela maior parte das pessoas	https://www.escolavirtual.gov.br/curso/315/

COMPETÊNCIA	CONHECIMENTOS	SUGESTÃO DE CURSO
Demonstrar os resultados produzidos	compreender a transformação digital de serviços públicos, a fim de evidenciar a melhoria da experiência do cidadão com os serviços.	https://www.escolavirtual.gov.br/curso/331

CERTIFICAÇÃO	
Certificação em Ouvidoria	1. Acesso à Informação; Avaliação da qualidade de serviços como base para a gestão e melhoria de serviços públicos; Controle Social; Defesa do Usuário e Simplificação; Gestão em Ouvidoria; Introdução à Gestão de Projetos; Resolução de conflitos aplicada ao contexto das ouvidorias; Tratamento de denúncias em ouvidoria – 160h – Enap (https://www.escolavirtual.gov.br/programa/154)



Além dos cursos planejados por este documento, a equipe da Ouvidoria participará de encontros presenciais com temas de interesse da Ouvidoria-Geral, como, por exemplo, o Encontro de SICs das Instituições Públicas de Ensino Superior e Pesquisa do Brasil e o Seminário Nacional de Ouvidoria.

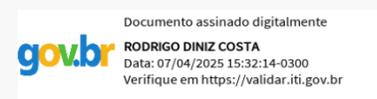
7. Conclusão



O Planejamento Anual da Ouvidoria é registrado por meio do Sistema Integrado de Gestão de Planejamento e de Projetos - SIGPP regido pela PORTARIA N° 840/GR/IFAM, DE 13 DE JUNHO DE 2024.

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 na execução dos trabalhos.

Desta forma, a Ouvidoria do IFAM busca qualificar sua equipe e identificar melhorias para atender os cidadãos.



Rodrigo Diniz Costa

Ouvidor-Geral do Instituto Federal de Educação do Amazonas (IFAM)

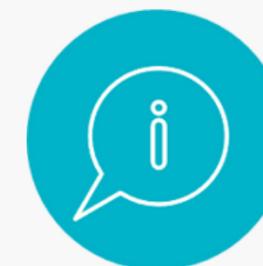
Entre em Contato



E-mail: ouvidoria@ifam.edu.br



Site: ouvidoria@ifam.edu.br



Ligue para nós: (92) 98234-1136



*Endereço: Av. Ferreira Pena, nº 1109,
Centro*





Documento nº. 23443.004395/2025-72

Tipo: RELATÓRIO

DESPACHO FAVORÁVEL

À OUVIDORIA

Prezado Ouvidor-Geral,

De ordem da Reitora substituta, retornamos a Vossa Senhoria o documento em epígrafe, informando que o Plano de Capacitação da Ouvidoria Geral do IFAM - 2025, está aprovado, conforme solicitado.

Atenciosamente,

(Autenticado digitalmente em 09/04/2025 14:50)
DOROTHEA MARIA SOARES MARQUES
GABINETE DA REITORIA DO IFAM (11.01.01.01)
CHEFE DE GABINETE