

PERFIL PROFISSIONAL DESEJÁVEL DO CARGO OU FUNÇÃO	
Nome do cargo ou função	Ouvidor
Nível do cargo ou função	FCE 1.13
Órgão ou entidade	Ouvidoria
DAS RESPONSABILIDADES	
Principais responsabilidades	<p>Art. 9º do Decreto nº 11.336, de 1º de janeiro de 2023:</p> <p>I - executar as atividades de ouvidoria previstas no art. 13 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e no art. 10 do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018;</p> <p>II - planejar e coordenar o comitê técnico das ouvidorias das unidades do Ministério e de suas entidades vinculados e supervisionar, em articulação com a Assessoria de Participação Social e Diversidade, as atividades e os resultados decorrentes da participação social nas ouvidorias;</p> <p>III - representar o Ministério e seus órgãos em grupos, comitês e fóruns relacionados às atividades de ouvidoria;</p> <p>e</p> <p>IV - planejar, promover e coordenar as ações de participação social no âmbito do Ministério relacionadas a:</p> <p>a) conselhos de usuários;</p> <p>b) carta de serviços; e</p> <p>c) pesquisas de opinião sobre a prestação dos serviços.</p>
Escopo de Gestão/Equipe de Trabalho	<p>A atuação gerencial do cargo envolve a coordenação de equipes:</p> <p>I - Gerencia a Ouvidoria:</p> <p>a) Monitora a qualidade das respostas (linguagem clara, objetiva e acessível);</p> <p>b) Acompanha o cumprimento de prazos;</p> <p>c) Realiza a articulação com as áreas do Ministério para a proposição de melhoria nas políticas e serviços públicos e o aprimoramento da transparência a partir das demandas recebidas dos cidadãos;</p> <p>d) Exerce o encargo de encarregado pelo tratamento de dados pessoais no âmbito ministerial (art. 41 da Lei nº 13.460/2018);</p> <p>II – Gerencia o Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) do Ministério da Cultura; e</p> <p>II – Gerencia a equipe de servidores e colaboradores com perfil diversificado (das diversas carreiras do serviço</p>

	Público e contratados terceirizados).
DOS CRITÉRIOS OBRIGATÓRIOS	
Critérios Gerais	Conforme o art. 9º da Lei nº 14.204, de 2021: Idoneidade moral e reputação ilibada; Perfil profissional ou formação acadêmica compatível com o cargo em comissão ou com a função de confiança para o qual tenha sido indicado; e Não enquadramento nas hipóteses de inelegibilidade previstas no <u>inciso I do caput do art. 1º da Lei Complementar nº 64, de 18 de maio de 1990</u> .
Critérios específicos	Atender no mínimo um dos critérios: <ul style="list-style-type: none"> • possuir experiência profissional de, no mínimo, quatro anos em atividades correlatas às áreas de atuação do órgão ou da entidade ou em áreas relacionadas às atribuições e às competências do cargo ou da função; • ter ocupado cargo em comissão ou função de confiança em qualquer Poder, inclusive na administração pública indireta, de qualquer ente federativo por, no mínimo, quatro anos; • possuir título de especialista, mestre ou doutor em área correlata às áreas de atuação do órgão ou da entidade ou em áreas relacionadas às atribuições do cargo ou da função; ou • ter realizado ações de desenvolvimento de liderança, estabelecidas pelo Ministério da Economia, com carga horária mínima de cento e vinte horas. • Certificação em Ouvidoria, promovida pelo PROFOCO ou se comprometer a concluí-la em até 180 dias.
DOS REQUISITOS DESEJÁVEIS	
Formação e Experiência Desejáveis	
Competências Desejáveis	Desejável, no mínimo, uma das competências: <ul style="list-style-type: none"> • Orientação para os resultados; • Visão sistêmica; • Compartilhamento de informações e conhecimentos; • Empatia; • Habilidade de atendimento ao público; • Liderança de equipes; e • Gestão de pessoas
Outros Requisitos Desejáveis	