

PLANO DE CAPACITAÇÃO

OUVIDORIA/FUNDACENTRO

2023



Fundação Jorge Duprat Figueiredo de Segurança e Medicina no Trabalho

Organização e execução

Gabinete da Presidência

Coordenação-Geral de Gestão Corporativa

São Paulo - Jun/2023

Sumário

1. Objetivo	04
2. Público-alvo	04
3. Competências desejáveis	04
4. Competências existentes	05
5. Mapeamento de necessidades de capacitação	05
6. Soluções educacionais	07
7. Acompanhamento das capacitações realizadas	07
7.1 Detalhamento dos indicadores	07
7.2 Monitoramento e metas	08
8. Equipe	09
9. Anexo I	10

1. Objetivo

Promover, organizar e articular ações e estratégias de aprendizagem que possibilitem aos agentes de ouvidoria a aquisição e o aprimoramento de competências relacionadas à sua área de atuação, elevando os níveis de eficiência prestados no atendimento aos manifestantes da ouvidoria.

2. Público-alvo

Agentes de ouvidoria, aqui entendidos como agentes públicos que atuam no âmbito da unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal—Sisouv, da Fundacentro.

3. Competências desejáveis

As competências desejáveis referem-se às cinco competências estabelecidas no [Manual de Ouvidoria Pública](#) (CGU, 2019):

1. **Ouvir e compreender:** desenvolver ações de comunicação e de mediação de conflitos para o atendimento dos usuários no âmbito das competências das ouvidorias.
2. **Reconhecer os usuários 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.

3. **Qualificar as demandas dos usuários de forma adequada:** realizar, em conjunto com a equipe, atividades de triagem, análise crítica e registro das manifestações efetuadas pelos usuários.
4. **Responder aos usuários:** realizar, em conjunto com a equipe, atividades de discussão, encaminhamento e acompanhamento das manifestações dos usuários, visando disponibilizar respostas adequadas e tempestivas.
5. **Demonstrar os resultados produzidos:** Desenvolver, em equipe, atividades de diagnóstico e elaboração de recomendações sobre os serviços prestados ao usuário, visando à melhoria da qualidade destes serviços, ao aperfeiçoamento da gestão das políticas públicas e ao exercício da participação e controle social sobre a Administração Pública.

O referido manual também detalha os conhecimentos e habilidades que devem ser mobilizados no decorrer da prática profissional das atividades de ouvidoria.

4 . Competências existentes

A equipe de ouvidoria da Fundacentro é multiprofissional, possuindo habilidades e competências abrangentes, o que possibilita o cumprimento do dever de prestar atendimento de qualidade aos usuários. Essa complementaridade de conhecimentos também possibilita à unidade atuar nas diversas dimensões do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOUP) de maneira efetiva.

Contudo, na etapa de mapeamento das necessidades, foi observada a importância de se planejar um conjunto de atividades voltadas ao aprimoramento das habilidades constantes do Manual de Ouvidoria Pública (CGU, 2019).

5. Mapeamento das necessidades de capacitação

Essa etapa consistiu na realização de duas rodadas de um inquérito auto declaratório, com o objetivo de captar os impactos esperados das capacitações planejadas nas competências da equipe de ouvidoria¹.

Para tanto, foi desenvolvido um formulário com 23 questões de pesquisa com opções de resposta configuradas na escala Likert de 5 pontos. As questões foram baseadas nas

competências e habilidades elencadas no Manual de Ouvidoria Pública (CGU, 2019), com escala de resposta variando entre “Discordo totalmente” a “Concordo totalmente”. Após a coleta, e com o intuito de extrair estatísticas descritivas, a escala foi transformada numericamente, variando de 0% a 100% em intervalos de 25% (Discordo totalmente = 0%; Discordo parcialmente = 25%; ...; Concordo totalmente = 100%).

A primeira rodada buscou captar a percepção dos respondentes acerca do seu **domínio atual** frente às competências e habilidades elencadas no Manual de Ouvidoria Pública (CGU, 2019). Nessa etapa, verificou-se que o agente de ouvidoria com mais experiência (horas dedicadas ao atendimento de ouvidoria) e treinamento (horas de capacitação em temas afetos a ouvidoria) apresentou maior domínio percebido nas competências “Qualificar demanda” e “Ouvir e compreender”. Por outro lado, o agente que vem desempenhando as atividades há menos tempo na unidade mostrou maior domínio percebido na competência “Demonstrar resultados”, que está mais alinhada à sua formação acadêmica.

A segunda rodada consistiu no reenvio do questionário, porém foi solicitado aos respondentes que **estimassem o impacto** que as capacitações planejadas exerceriam no do-

¹Não foi realizado o mapeamento das necessidades do Chefe de Gabinete.

mínio atual das suas competências. Estamos cientes de que este é um exercício difícil e que envolve boa margem de erro. Porém, procuramos nos **concentrar na expectativa** (mais ou menos otimista) dos agentes em relação ao impacto potencial das capacitações. Assim, verificou-se que o agente que desempenha as atividades há menos tempo mostrou uma expectativa alta quanto ao impacto das capacitações planejadas no domínio futuro das suas competências e habilidades em ouvidoria. Por outro lado, o agente

de ouvidoria com mais experiência mostrou expectativa menos otimista quanto aos impactos das capacitações planejadas no seu domínio futuro de competências e habilidades. Isso pode estar refletindo algum tipo de saturação em treinamento, haja vista que esse agente já acumulou um conjunto significativo de horas de capacitação em temas relacionados a ouvidoria. Importante notar que, para ambos os agentes, a competência que espera-se obter maior domínio após as capacitações é "Qualificar a demanda".

Resultados da 1ª pesquisa de percepção

Figura 1 - Resultados do agente que atua há menos tempo em atividades de ouvidoria

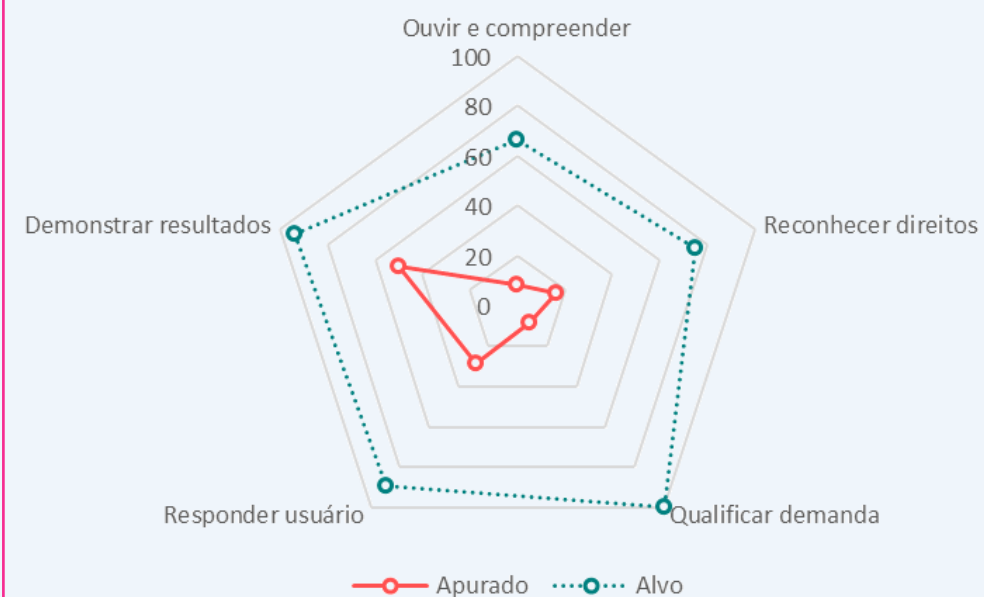
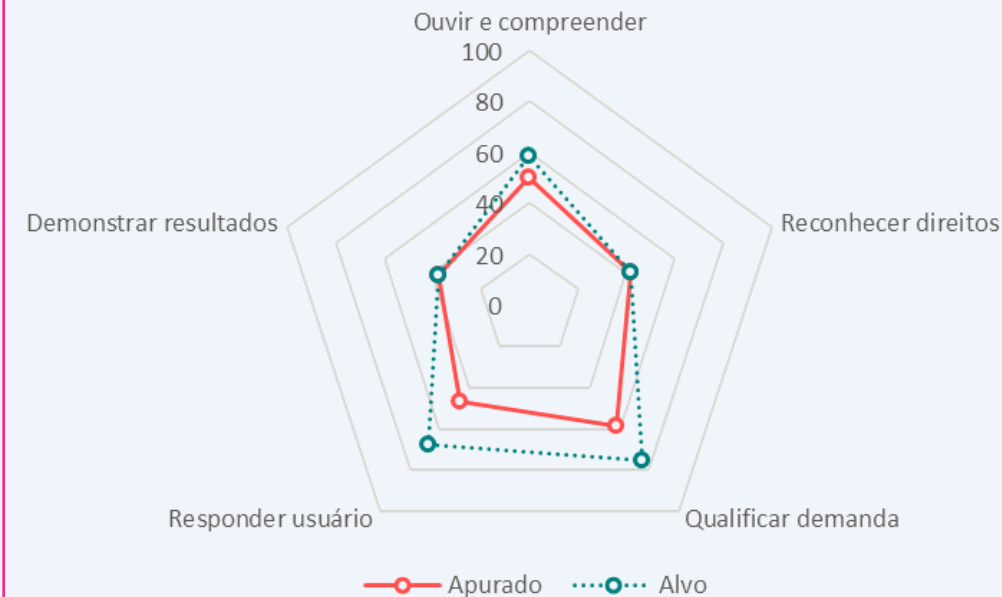


Figura 2 - Resultados do agente que atua há mais tempo em atividades de ouvidoria



6. Soluções educacionais

Com o intuito de avançar no domínio das competências dos seus agentes, a equipe de ouvidoria, em conjunto com a equipe de recursos humanos da Fundacentro, buscou soluções de capacitação voltadas especialmente para o aprimoramento das habilidades elencadas no Manual de Ouvidoria Pública (CGU, 2019). O resultado final desse trabalho é apresentado através do quadro informativo constante no **Anexo I**.

É importante destacar que há possibilidade de revisão do rol sugerido, desde que dentro dos prazos e procedimentos estabelecidos pela unidade responsável pelo Plano de Desenvolvimento de Pessoal - PDP da Fundacentro.

7. Acompanhamento das capacitações realizadas

As capacitações realizadas são acompanhadas pela unidade de gestão de pessoas por meio de procedimento institucionalizado, que envolve instrução processual contendo o relatório de capacitação e o certificado de conclusão. Não obstante, a Ouvidoria monitorará periodicamente a evolução das capacitações realizadas pela sua equipe, de maneira a promover o cumprimento das metas constantes

neste Plano.

Para tanto, serão criados quatro indicadores, sendo dois de esforço e dois de resultado. Os indicadores de esforço (**Indicador de suficiência** e **Indicador de proficiência**) possuem o objetivo de mensurar a quantidade de horas de capacitação realizada. Já os indicadores de resultado (**Indicador de competências** e **Indicador de atendimento**) buscam captar a melhora no domínio das competências e dos serviços de prestados pela unidade de ouvidoria.

7.1 Detalhamento dos indicadores

O **Indicador de suficiência**, de caráter categórico, avaliará se o agente de ouvidoria atingiu o mínimo de 40 horas em ações de capacitação. Esse valor de referência foi estabelecido pela Instrução Normativa nº 5, de 27 de agosto de 2018 (§2º, do artigo 4º), como a quantidade mínima de horas a serem alocadas, para cada auditor, em atividades de capacitação. Não há instrumento similar que indique a quantidade mínima de horas para ouvidores, razão pela qual utilizamos o valor estabelecido pela referida Instrução. Sua forma de cálculo será a seguinte:

$$IS = \begin{cases} \text{Suficiente, se o total de horas de capacitação} \geq 40; \\ \text{Insuficiente, caso contrário.} \end{cases}$$

O **Indicador de proficiência**, também de caráter categórico, avaliará se o agente de ouvidoria conseguiu concluir todas as capacitações planejadas e autorizadas pela instituição. A autorização, nesse caso, está relacionada às ações com custas. Sua forma de cálculo se dará da seguinte forma:

$$IP = \begin{cases} \text{Proficiente, se concluiu todas as capacitações planejadas e autorizadas;} \\ \text{Não proficiente, caso contrário.} \end{cases}$$

O **Indicador de competências**, de caráter quantitativo, buscará avaliar a percepção do agente quanto à aquisição ou fortalecimento de competências e habilidades. Para tanto, ao final do ano será realizada uma nova rodada de pesquisa auto declaratória para captar a percepção atualizada dos agentes de ouvidoria. Seu cálculo se dará da seguinte forma:

$$IC = (\text{resultado pós capacitação} / \text{resultado pré capacitação}) * 100$$

O **Indicador de atendimento**, de caráter categórico, avali-

ará se os níveis de **Satisfação** e **Resolutividade** dos atendimentos da equipe de ouvidoria melhoram após as capacitações. Para tanto, os indicadores Satisfação e Resolutividade, aferidos pela CGU, serão apurados através dos dados disponibilizados no Fala.BR, tendo em vista uma janela de 12 meses que antecede a primeira capacitação da equipe de ouvidoria. Assim, o cálculo final do Indicador de atendimento se dará da seguinte forma:

$$IA = \begin{cases} \text{Otimizado, se houver melhora nos dois indicadores;} \\ \text{Básico, se houver melhor em ao menos um indicador;} \\ \text{Limitado, caso contrário.} \end{cases}$$

7.2 Monitoramento e metas

O monitoramento dos indicadores será realizado mensalmente, e se dará da seguinte forma: (1) **apurção dos parâmetros**; (2) **cálculo dos indicadores**; e (3) **atualização dos resultados** disponibilizados em painel gerencial.

Destacamos que a Ouvidoria tem como **meta** atingir a **Suficiência**, a **Proficiência**, um **IC > 100** e um atendimento **Otimizado**. Nesse sentido, o monitoramento periódico ajudará a identificar possíveis desvios de rota e a consequente

necessidade de revisão deste Plano ao longo de sua vigência.

Por fim, maiores detalhes sobre os indicadores, sua apuração e evolução podem ser consultados no portal institucional da Fundacentro, seção **Ouvidoria**.

8. Equipe da ouvidoria

A equipe de Ouvidoria da Fundacentro é composta por três agentes:

- **Victor Pellegrini Mammana** - Chefe do Gabinete da Presidência
- **Guilherme Masaaki Koreeda** - Gerente de Projetos e Autoridade de Monitoramento - LAI
- **Alexandra Rinaldi** - Assistente em C&T

ANEXO I - Quadro das soluções educacionais

Competência	Habilidades	Conhecimentos	Servidor(es)	Soluções educacionais	CH	Sinopse
Ouvir e compreender Desenvolver ações de comunicação e de mediação de conflitos para o atendimento dos usuários no âmbito das competências das ouvidorias.	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.	Alexandra Rinaldi Guilherme Masaaki Koreeda	Gestão em Ouvidoria https://www.escolavirtual.gov.br/curso/119	20	O objetivo do curso Gestão em Ouvidoria é capacitar pessoas sobre fundamentos e atividades relacionadas à Ouvidoria Pública.
	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.	Alexandra Rinaldi Guilherme Masaaki Koreeda	Gestão em Ouvidoria https://www.escolavirtual.gov.br/curso/119	20	O objetivo do curso Gestão em Ouvidoria é capacitar pessoas sobre fundamentos e atividades relacionadas à Ouvidoria Pública.
			Alexandra Rinaldi	Ouvidoria na Administração Pública https://www.cursosabeline.com.br/curso/gratis/ouvidoria-na-administracao-publica	115	O curso tem como objetivo contribuir para a formação de profissionais da área sobre os fundamentos da Ouvidoria Pública
	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.	Guilherme Masaaki Koreeda	Linguagem simples aproxima o governo das pessoas. Como usar? https://www.escolavirtual.gov.br/curso/332	20	O curso apresenta e aprofunda a discussão sobre o uso da linguagem simples no setor público e a importância da disseminação da pauta no Brasil.
				Primeiros passos para uso de Linguagem Simples https://www.escolavirtual.gov.br/curso/315	8	O curso tem o intuito de apresentar sete diretrizes para a produção de textos informativos com linguagem simples, que sejam mais fáceis de serem lidos e compreendidos pela maior parte das pessoas.
	Prevenir e mediar conflitos entre as partes envolvidas.	Técnicas de mediação de conflitos em ouvidorias.	Alexandra Rinaldi Guilherme Masaaki Koreeda	Pesquisa com usuários: como ouvir cidadãos e empresas para melhorar seus serviços https://www.escolavirtual.gov.br/curso/331	20	O curso objetiva apresentar a pesquisa sobre a experiência dos usuários no contexto de transformação digital de serviços públicos, a fim de evidenciar a melhoria da experiência do cidadão com os serviços.
Guilherme Masaaki Koreeda			Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias. https://www.escolavirtual.gov.br/curso/120	20	O curso objetiva apresentar algumas formas de mediar e solucionar conflitos no âmbito das Ouvidorias Públicas.	
Reconhecer os usuários 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.	Realizar ações que possibilitem o conhecimento, pela população, da missão e do modo de trabalho das ouvidorias.	Conceito de direitos de cidadania.	Guilherme Masaaki Koreeda	Controle Social https://www.escolavirtual.gov.br/curso/10	20	O curso pretende apresentar ao cidadão ferramentas para atuação efetiva junto aos órgãos públicos, no sentido de mobilizá-los a aumentarem a qualidade e eficiência dos serviços que devem prestar.
	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).	Alexandra Rinaldi Guilherme Masaaki Koreeda	Defesa do Usuário e Simplificação https://www.escolavirtual.gov.br/curso/131	20	O curso Defesa do Usuário e Simplificação foi desenvolvido com o objetivo de abordar a nova sistemática e os procedimentos para o atendimento aos usuários trazidos pela Lei nº 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos) e pelo Decreto nº 9.094/2017 (Decreto Federal sobre Simplificação) que devem ser seguidos pelas Ouvidorias Públicas e demais setores do Poder Público.
			Alexandra Rinaldi	Comunicação Pública e Gestão de Relacionamento com Cidadão https://www.escolavirtual.gov.br/curso/772	20	O curso aborda noções de comunicação pública e de relacionamento com os diversos públicos e partes interessadas.

Competência	Habilidades	Conhecimentos	Servidor(es)	Soluções educacionais	CH	Sinopse
Qualificar as demandas dos usuários de forma adequada Realizar, em conjunto com a equipe, atividades de triagem, análise crítica e registro das manifestações efetuadas pelos usuários.	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.	Guilherme Masaaki Koreeda	Tratamento de Denúncias em Ouvidoria https://www.escolavirtual.gov.br/curso/132	20	O curso Tratamento de Denúncias em Ouvidoria foi desenvolvido com o objetivo de estimular a construção de competências relacionadas ao recebimento e tratamento das denúncias pelas ouvidorias públicas, contribuindo para a qualificação dos agentes públicos que trabalham no combate à corrupção, bem como para o aprimoramento da Administração Pública.
				Proteção de Dados Pessoais no Setor Público https://www.escolavirtual.gov.br/curso/290	15	O curso propõe esclarecer diversos pontos sobre os processos e as medidas de segurança para tratar e proteger dados pessoais no setor público.
				Introdução à Lei Brasileira de Proteção de Dados Pessoais https://www.escolavirtual.gov.br/curso/153	10	O objetivo do curso é capacitar as pessoas para entenderem, de forma rápida e acessível, o funcionamento e diretrizes básicas expostas na nova lei geral de proteção de dados do Brasil.
				Fundamentos da Lei Geral de Proteção de Dados https://www.escolavirtual.gov.br/curso/603	15	O curso foi desenvolvido pelo Serpro com foco na apresentação de conceitos gerais da LGPD e nos impactos desta Lei em processos rotineiros de pessoas e empresas.
	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.	Guilherme Masaaki Koreeda	Governança de Dados na Transformação Digital https://www.escolavirtual.gov.br/curso/536	17	O curso apresenta conceitos afetos à governança de dados que visam a melhor organização e integração dos dados e metadados das organizações, tornando-os aderentes às necessidades do negócio, legíveis e disponíveis a quem realmente precisa ter o acesso.
				Governança de Dados https://www.escolavirtual.gov.br/curso/270	30	O curso se propõe a apresentar os fundamentos relacionados à importância da governança de dados especialmente na Administração Pública Federal.
	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.	Guilherme Masaaki Koreeda	Análise de dados como suporte à tomada de decisão https://www.escolavirtual.gov.br/curso/536	30	O curso aborda a importância da utilização de dados analíticos pelos gestores e servidores públicos tomadores de decisão, bem como a forma de obtenção e utilização de dados estratégicos.
				Análise de Dados em Linguagem R https://www.escolavirtual.gov.br/curso/325	20	O curso apresenta os conceitos iniciais de ciência de dados e aborda o uso da linguagem R na preparação e exploração dos dados, apresentando resultados em gráficos e painéis gerenciais.

Competência	Habilidades	Conhecimentos	Servidor(es)	Soluções educacionais	CH	Síntese
Responder aos usuários Realizar, em conjunto com a equipe, atividades de discussão, encaminhamento e acompanhamento das manifestações dos usuários, visando disponibilizar respostas adequadas e tempestivas.	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.	Guilherme Masaaki Koreeda	Acesso à Informação https://www.escolavirtual.gov.br/curso/76	20	O curso se propõe a demonstrar as bases normativas, conceituais e operacionais que podem ser utilizadas na aplicação da Lei de Acesso à Informação (LAI), oferecendo subsídios aos cidadãos e à administração pública em geral para a realização consciente e eficiente de atos relacionados a essa área.
			Alexandra Rinaldi Guilherme Masaaki Koreeda	Gestão em Ouvidoria https://www.escolavirtual.gov.br/curso/119	20	O objetivo do curso Gestão em Ouvidoria é capacitar pessoas sobre fundamentos e atividades relacionadas à Ouvidoria Pública.
			Alexandra Rinaldi	MBA em Gestão Estratégica em Ouvidoria Pública e Privada https://saocamilosp.br/pos_graduacao/lato_sensu/mba_gestao_estrategica_em_ouvidoria_publico_e_privada	384	O curso tem como objetivo reforçar os indicadores de boa governança e o fortalecimento social entre instituição e sociedade.
	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.	Guilherme Masaaki Koreeda	Introdução à Gestão de Projetos https://www.escolavirtual.gov.br/curso/104	20	A capacitação busca apresentar as melhores práticas na área de gerenciamento de projetos, tendo como referência o Guia PMBOK 5ª Edição, publicado pelo instituto PMI - Project Management Institute (2013), bem como apresentar outros métodos elaborados pela Administração Pública.
Organizar e interpretar as informações colhidas nas áreas técnicas sobre assuntos de sua competência.	Gestão da informação. Gestão do conhecimento.	Guilherme Masaaki Koreeda	Análise de dados como suporte à tomada de decisão https://www.escolavirtual.gov.br/curso/536	30	O curso aborda a importância da utilização de dados analíticos pelos gestores e servidores públicos tomadores de decisão, bem como a forma de obtenção e utilização de dados estratégicos.	
Encaminhar ao usuário resposta de qualidade e fácil compreensão.	Redação oficial e Linguagem cidadã.	Guilherme Masaaki Koreeda	Linguagem simples aproxima o governo das pessoas. Como usar? https://www.escolavirtual.gov.br/curso/332	20	O curso apresenta e aprofunda a discussão sobre o uso da linguagem simples no setor público e a importância da disseminação da pauta no Brasil.	
			Primeiros passos para uso de Linguagem Simples https://www.escolavirtual.gov.br/curso/315	8	O curso tem o intuito de apresentar sete diretrizes para a produção de textos informativos com linguagem simples, que sejam mais fáceis de serem lidos e compreendidos pela maior parte das pessoas.	

Competência	Habilidades	Conhecimentos	Servidor(es)	Soluções educacionais	CH	Síntese
<p>Demonstrar os resultados produzidos</p> <p>Desenvolver, em equipe, atividades de diagnóstico e elaboração de recomendações sobre os serviços prestados ao usuário, visando à melhoria da qualidade destes serviços, ao aperfeiçoamento da gestão das políticas públicas e ao exercício da participação e controle social sobre a Administração Pública.</p>	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.	Alexandra Rinaldi Guilherme Masaaki Koreeda	Gestão em Ouvidoria https://www.escolavirtual.gov.br/curso/119	20	O objetivo do curso Gestão em Ouvidoria é capacitar pessoas sobre fundamentos e atividades relacionadas à Ouvidoria Pública.
	Sugerir medidas para o aperfeiçoamento na prestação do serviço público.	Conceitos de eficácia, eficiência e efetividade na gestão pública.	Guilherme Masaaki Koreeda	Avaliação da qualidade de serviços como base para gestão e melhoria de serviços públicos https://www.escolavirtual.gov.br/curso/368	20	O curso apresenta a contextualização e os principais modelos de avaliação de qualidade de serviços que podem contribuir para a melhoria da gestão dos serviços públicos, sejam eles presenciais ou digitais.
	Apoiar ações de transparência e prestação de contas para a Administração Pública e para a sociedade.	Controle social e Lei de Acesso à Informação.	Guilherme Masaaki Koreeda	Controle Social https://www.escolavirtual.gov.br/curso/10	20	O curso pretende apresentar ao cidadão ferramentas para atuação efetiva junto aos órgãos públicos, no sentido de mobilizá-los a aumentarem a qualidade e eficiência dos serviços que devem prestar.
				Acesso à Informação https://www.escolavirtual.gov.br/curso/76	20	O curso se propõe a demonstrar as bases normativas, conceituais e operacionais que podem ser utilizadas na aplicação da Lei de Acesso à Informação (LAI), oferecendo subsídios aos cidadãos e à administração pública em geral para a realização consciente e eficiente de atos relacionados a essa área.
	Atuar proativamente no diagnóstico de necessidade de desenho de novos serviços.	Formulação e desenho de serviços públicos.	Alexandra Rinaldi Guilherme Masaaki Koreeda	Pesquisa com usuários: como ouvir cidadãos e empresas para melhorar seus serviços https://www.escolavirtual.gov.br/curso/331	20	O curso objetiva apresentar a pesquisa sobre a experiência dos usuários no contexto de transformação digital de serviços públicos, a fim de evidenciar a melhoria da experiência do cidadão com os serviços.
			Guilherme Masaaki Koreeda	Introdução à Gestão de Projetos https://www.escolavirtual.gov.br/curso/104	20	A capacitação busca apresentar as melhores práticas na área de gerenciamento de projetos, tendo como referência o Guia PMBOK 5ª Edição, publicado pelo instituto PMI - Project Management Institute (2013), bem como apresentar outros métodos elaborados pela Administração Pública.