

PLANO DE CAPACITAÇÃO DA OUVIDORIA - 2025



SUMÁRIO

1. OBJETIVO	02
2. PÚBLICO-ALVO	02
3. COMPETÊNCIAS DESEJÁVEIS	02
4. COMPETÊNCIAS EXISTENTES	03
5. CAPACITAÇÃO	03
6. ACOMPANHAMENTO DAS CAPACITAÇÕES REALIZADAS	03
7. PLANOS DE CAPACITAÇÃO INDIVIDUAIS	04

1. OBJETIVO

Desenvolver e coordenar iniciativas e planos direcionados à capacitação e aperfeiçoamento dos profissionais envolvidos nas atividades de ouvidoria, com o objetivo de fortalecer suas habilidades e conhecimentos específicos, impulsionando assim a eficácia e qualidade dos serviços prestados. Além disso, visa-se capacitar as áreas temáticas para compreender o papel e funcionamento da ouvidoria, bem como os normativos pertinentes, a fim de promover uma cultura organizacional de transparência, participação e resolução eficaz de demandas.

2. PÚBLICO-ALVO

Agentes de ouvidoria, definidos como funcionários públicos que operam dentro da unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (Sisouv) do ICMBio.

3. COMPETÊNCIAS DESEJÁVEIS

As competências desejáveis correspondem às cinco competências delineadas 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.

4. COMPETÊNCIAS EXISTENTES

A equipe de ouvidoria do ICMBio é composta por profissionais de diversas áreas, o que resulta em um conjunto abrangente de habilidades e competências. Essa diversidade de conhecimentos não apenas possibilita que a equipe cumpra eficazmente sua responsabilidade de fornecer atendimento de qualidade aos usuários, mas também facilita sua atuação em várias dimensões do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOUP).

No entanto, durante a fase de mapeamento das necessidades, surgiu o reconhecimento da importância de planejar um conjunto de atividades voltadas para a melhoria das habilidades delineadas no Manual de Ouvidoria Pública (CGU, 2019). Além disso, ficou evidente a necessidade de promover atividades suplementares para a equipe, visando aprimorar tanto as competências técnicas quanto as habilidades interpessoais.

5. CAPACITAÇÃO

A Ouvidoria, conforme estabelecido no Plano de Capacitação de 2024, realizou mais de 430 horas de capacitação, tendo cada agente de ouvidoria realizado em média 64 horas. Para o exercício de 2025, foi estabelecida para cada integrante da equipe uma média de 100 horas, considerando que ao longo do ano serão lançadas capacitações e treinamentos que incrementarão essa média, principalmente aqueles que compõem a Política de Formação Continuada em Ouvidorias, ofertados pela Controladoria-Geral da União - CGU.

Para a elaboração deste plano foram consideradas as competências desejadas e os conteúdos estabelecidos pela Ouvidoria-Geral da União - OGU e pela Ouvidoria do ICMBio, bem como as formações já realizadas pelos profissionais da equipe.

6. ACOMPANHAMENTO DAS CAPACITAÇÕES REALIZADAS

O acompanhamento das capacitações é realizado através do controle da Ouvidoria, permitindo a identificação individual do preenchimento das necessidades iniciais e da carga horária dedicada às capacitações por servidor/colaborados e pela unidade como um todo. Essas informações auxiliam na revisão do Plano de Capacitação ao longo do ano. As capacitações promovidas pela equipe serão divulgadas anualmente no Relatório de Gestão Anual da Ouvidoria.

7. PLANOS DE CAPACITAÇÃO INDIVIDUAIS

7.1 Alessandra Nunes dos Santos Guedes

CURSO	CARGA HORÁRIA	COMPETÊNCIA	CONTEÚDO
Prevenção e Enfrentamento do Assédio Sexual e Moral Advocacia Geral da União/Enap (https://www.escolavirtual.gov.br/curso/1115)	6h	Ouvir e compreender	Direitos humanos
Português - Interpretação de Texto e Emprego de Regras Gramaticais Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil/Enap (https://www.escolavirtual.gov.br/curso/477)	40h	Ouvir e compreender	Atendimento ao público
Atividade correcional: visão geral Controladoria-Geral da União/Enap (https://www.escolavirtual.gov.br/curso/238)	25h	Ouvir e compreender	Atendimento ao público
Introdução à Gestão e Apuração da Ética Pública Presidência da República/ENAP (https://www.escolavirtual.gov.br/curso/347)	24h	Reconhecer os usuários como sujeitos de direitos	Direitos humanos

7.2. Caroline de Souza Viana

CURSO	CARGA HORÁRIA	COMPETÊNCIA	CONTEÚDO
Prevenção e Enfrentamento do Assédio Sexual e Moral Advocacia Geral da União/Enap (https://www.escolavirtual.gov.br/curso/1115)	6h	Ouvir e compreender	Direitos humanos
Governança de Dados Ministério da Economia/Enap (https://www.escolavirtual.gov.br/curso/270)	30h	Reconhecer os usuários como sujeitos de direitos	Direitos humanos
Português - Interpretação de Texto e Emprego de Regras Gramaticais Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil/Enap (https://www.escolavirtual.gov.br/curso/477)	40h	Ouvir e compreender	Atendimento ao público
Análise de dados como suporte à tomada de decisão Secretaria de Governo Digital (SGD/ME)/Enap (https://www.escolavirtual.gov.br/curso/406)	30h	Demonstrar os resultados produzidos	Desenho e avaliação de serviços

7.3. Felipe Neres do Nascimento Júnior

CURSO	CARGA HORÁRIA	COMPETÊNCIA	CONTEÚDO
Prevenção e Enfrentamento do Assédio Sexual e Moral Advocacia Geral da União/Enap (https://www.escolavirtual.gov.br/curso/1115)	6h	Ouvir e compreender	Direitos humanos
Português - Interpretação de Texto e Emprego de Regras Gramaticais Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil/Enap (https://www.escolavirtual.gov.br/curso/477)	40h	Ouvir e compreender	Atendimento ao público
Acesso à Informação Controladoria-Geral da União/Enap (https://www.escolavirtual.gov.br/curso/76)	20h	Responder aos usuários	Acesso à informação
Controle Social Controladoria-Geral da União/ENAP (https://www.escolavirtual.gov.br/curso/10)	20h	Reconhecer os usuários como sujeitos de direitos	Acesso à informação
Serviços públicos e defesa do usuário Controladoria Geral da União/Enap (https://www.escolavirtual.gov.br/curso/875)	20h	Responder aos usuários	Gestão em ouvidoria

7.4. Freida Augusta da Costa Freitas

CURSO	CARGA HORÁRIA	COMPETÊNCIA	CONTEÚDO
Prevenção e Enfrentamento do Assédio Sexual e Moral Advocacia Geral da União/Enap (https://www.escolavirtual.gov.br/curso/1115)	6h	Ouvir e compreender	Direitos humanos
Governança de Dados Ministério da Economia/Enap (https://www.escolavirtual.gov.br/curso/270)	30h	Demonstrar os resultados produzidos	Gestão Pública
Inteligência Artificial no Contexto do Serviço Público Ministério da Fazenda/Enap (https://www.escolavirtual.gov.br/curso/377)	20h	Demonstrar os resultados produzidos	Gestão Pública
Estatística para análise de dados na Administração Pública Escola Nacional de Administração Pública/Enap (https://www.escolavirtual.gov.br/curso/930)	25h	Demonstrar os resultados produzidos	Gestão Pública

7.5. Rafael Barbosa Chagas

CURSO	CARGA HORÁRIA	COMPETÊNCIA	CONTEÚDO
Prevenção e Enfrentamento do Assédio Sexual e Moral Advocacia Geral da União/Enap (https://www.escolavirtual.gov.br/curso/1115)	6h	Ouvir e compreender	Direitos humanos
Certificação em Ouvidoria Ouvidoria-Geral da União/Enap (https://www.escolavirtual.gov.br/programa/19)	160h	Transversal	Gestão em ouvidoria

7.6. Regina Lourdes Castro Mendes

CURSO	CARGA HORÁRIA	COMPETÊNCIA	CONTEÚDO
Prevenção e Enfrentamento do Assédio Sexual e Moral Advocacia Geral da União/Enap (https://www.escolavirtual.gov.br/curso/1115)	6h	Ouvir e compreender	Direitos humanos
Português - Interpretação de Texto e Emprego de Regras Gramaticais Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil/Enap (https://www.escolavirtual.gov.br/curso/477)	40h	Ouvir e compreender	Atendimento ao público
Introdução à Lei Brasileira de Proteção de Dados Pessoais ITS Rio/Enap (https://www.escolavirtual.gov.br/trilha/189/curso/153)	10h	Reconhecer os usuários como sujeitos de direitos	Acesso à informação
Proteção de Dados Pessoais no Setor Público Ministério da Economia/Enap (https://www.escolavirtual.gov.br/curso/290)	15h	Reconhecer os usuários como sujeitos de direitos	Acesso à Informação

7.7. Vanessa Simas Figueiredo

CURSO	CARGA HORÁRIA	COMPETÊNCIA	CONTEÚDO
Prevenção e Enfrentamento do Assédio Sexual e Moral Advocacia Geral da União/Enap (https://www.escolavirtual.gov.br/curso/1115)	6h	Ouvir e compreender	Direitos humanos
Certificação em Ouvidoria Ouvidoria-Geral da União/Enap (https://www.escolavirtual.gov.br/programa/19)	160h	Transversal	Gestão em ouvidoria
Análise de dados como suporte à tomada de decisão Secretaria de Governo Digital (SGD/ME)/Enap (https://www.escolavirtual.gov.br/curso/406)	30h	Demonstrar os resultados produzidos	Desenho e avaliação de serviços
Curso de Processo Administrativo Disciplinar – PAD Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis - Ibama - 07 a 11 de abril de 2025	39h	Qualificar as demandas dos usuários de forma adequada	Tratamento de denúncias
Inteligência Artificial no Contexto do Serviço Público Ministério da Fazenda/Enap (https://www.escolavirtual.gov.br/curso/377)	20h	Demonstrar os resultados produzidos	Gestão Pública