

DESCRIÇÃO DE PERFIL PROFISSIONAL DESEJÁVEL - CCE E FCE - NÍVEIS 11 A 17
(PORTARIA Nº 13.400, DE 6 DE DEZEMBRO DE 2019)

DO CARGO	
Nome do cargo	Ouvidor
Nível do cargo	FCE 1.13
Órgão de atuação	Ministério das Comunicações
Requisitos Legais	<p>- Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990: Dispõe sobre o regime jurídico dos servidores públicos civis da União, das autarquias e das fundações públicas federais;</p> <p>- Lei nº 14.600, de 19 de junho de 2023: Estabelece a organização básica dos órgãos da Presidência da República e dos Ministérios; altera as Leis n.º 9.984, de 17 de julho de 2000, 9.433, de 8 de janeiro de 1997, 8.001, de 13 de março de 1990, 14.204, de 16 de setembro de 2021, 11.445, de 5 de janeiro de 2007, 13.334, de 13 de setembro de 2016, 12.897, de 18 de dezembro de 2013, 8.745, de 9 de dezembro de 1993, 9.069, de 29 de junho de 1995, e 10.668, de 14 de maio de 2003; e revoga dispositivos das Leis n.º 13.844, de 18 de junho de 2019, 13.901, de 11 de novembro de 2019, 14.261, de 16 de dezembro de 2021, e as Leis n.º 8.028, de 12 de abril de 1990, e 14.074, de 14 de outubro de 2020.</p> <p>- Decreto nº 10.829, de 5 de outubro de 2021: Regulamenta a Lei nº 14.204, de 16 de setembro de 2021, que simplifica a gestão de cargas em comissão e funções de confiança na administração pública federal direta, autárquica e fundamental, e altera o Decreto nº 9.739, de 28 de março de 2019.</p> <p>- Portaria MCOM nº 8.374, de 6 de fevereiro de 2023: Aprova o Regimento Interno do Ministério das Comunicações e divulga o quadro demonstrativo de cargos em comissão e de funções de confiança do órgão.</p>
DAS RESPONSABILIDADES	
Principais responsabilidades	<p>I - Planejar, coordenar e monitorar o atendimento às manifestações recebidas dos cidadãos e as atividades de acesso à informação;</p> <p>II - Exercer a função de canal de recebimento de denúncias no Ministério;</p> <p>III - planejar, coordenar, realizar e monitorar as avaliações de satisfação com os serviços do Ministério;</p> <p>IV - Planejar e coordenar o comitê técnico das ouvidorias dos órgãos do Ministério e das entidades vinculadas e supervisionar as atividades e os resultados decorrentes da participação social nas ouvidorias;</p> <p>V - Representar o Ministério e seus órgãos em grupos, comitês e fóruns relacionados às atividades de ouvidoria e proteção de dados pessoais; e</p> <p>VI - Planejar, coordenar e supervisionar a execução das atividades do Ministério relacionadas ao Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal e das atividades junto à Ouvidora-geral da União.</p>
Escopo de Gestão/Equipe de Trabalho	A atividade gerencial do Ouvidor engloba a coordenação da Equipe da Ouvidoria (incluída aí a equipe do Serviço de Informação ao Cidadão, que na Ouvidoria do MCOM é desenvolvida pela Coordenação de Serviços)
DOS REQUISITOS DESEJÁVEIS	
Formação e Experiência	É desejável a formação superior em qualquer curso, preferencialmente em: Direito e/ou Administração e/ou Psicologia e/ou Gestão Pública e/ou Serviço Social e/ou Sociologia; além de ter Certificação em Ouvidoria por instituição reconhecida nacionalmente e experiência em trabalhos de ouvidoria de, pelo menos, um ano.

Competências	Bom relacionamento interpessoal, capacidade para gestão de pessoas e para gestão de conflitos (especialmente para conduzir mediação de conflitos em ambiente organizacional e entre usuários de serviços públicos e o Estado), bom conhecimento do funcionamento da máquina pública, ter visão sistêmica, ter boa redação, saber ouvir, ser desprovido de preconceitos, ser paciente.
Outros Requisitos	Ter experiência em gestão de equipes e produção de relatórios gerenciais, com dados estatísticos, conhecimento de BI.