



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES

Ouvidoria

MODELO PARA DESCRIÇÃO DE PERFIL PROFISSIONAL DESEJÁVEL - CCE E FCE - NÍVEIS 11 A 17 ([PORTARIA SEGES/ME Nº 14.399, DE 8 DE DEZEMBRO DE 2021](#))

DO CARGO	
Nome do cargo	Ouvidor do Ministério das Comunicações.
Nível do cargo	FCE 1.13
Órgão de atuação	Ouvidoria/Gabinete do Ministro
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 nºs 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 nºs 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 nºs 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 19.228, de 1º de agosto de 2025: 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> <p>- Portaria Normativa CGU nº 238, de 8 de dezembro de 2025: Dispõe sobre critérios e procedimentos para nomeação, designação, exoneração, dispensa, permanência e recondução ao cargo ou à função comissionada de titular de unidade setorial de ouvidoria no âmbito do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal.</p> <p>- Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011: Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º,</p>

	<p>no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências.</p> <p>- Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017: Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.</p>
DAS RESPONSABILIDADES	
<p>Principais responsabilidades</p>	<p>Planejar, dirigir, coordenar, orientar e supervisionar a execução, acompanhar e avaliar as atividades de ouvidoria no âmbito do Ministério;</p> <p>Fomentar a interlocução entre o cidadão e o Ministério, de forma ampla e transparente, bem como o acesso à informação pública e a abertura de dados de interesse coletivo ou geral, produzidas ou custodiadas pelo órgão, observando o disposto na Lei nº 12.527, de 2011, e no Decreto nº 7.724, de 2012;</p> <p>Sugerir ou recomendar pontos de aprimoramento da gestão, assim como a adoção de melhorias nos serviços públicos prestados pelo Ministério das Comunicações;</p> <p>Divulgar relatórios de atividades e pesquisas de nível de satisfação em relação aos serviços prestados pela Ouvidoria, aprovados pelo Ministro de Estado das Comunicações;</p> <p>Participar dos colegiados do Ministério das Comunicações relativos ao planejamento estratégico, à avaliação de riscos, à integridade, à transparência pública e à governança de serviços do órgão;</p> <p>Representar o Ministério e seus órgãos em grupos, comitês e fóruns relacionados às atividades de ouvidoria e acesso à informação;</p> <p>Exercer outras competências que lhe forem cometidas em seu campo de atuação, incluindo a coordenação das atividades relacionadas à atualização, monitoramento e aperfeiçoamento da Carta de Serviços ao Usuário, em conformidade com a legislação vigente.</p>
<p>Escopo de Gestão/Equipe de Trabalho</p>	<p>Coordenação da equipe da Ouvidoria, formada por servidores públicos e colaboradores terceirizados, responsável pela produção e compilação de respostas, tratamento de dados restritos, análise técnica de manifestações, instrução processual e elaboração de relatórios. Gestão dos fluxos e procedimentos internos, garantindo conformidade normativa e o cumprimento dos prazos previstos nas normas e orientações da Ouvidoria-Geral da União. Atuação em interface técnica com o Gabinete do Ministro, secretarias do MCom, entidades vinculadas e demais órgãos federais, assegurando alinhamento institucional, uniformidade procedimental e a eficiência dos resultados. Participação em eventos técnicos de ouvidoria, visando atualização contínua e</p>

fortalecimento das práticas da área.

DOS REQUISITOS DESEJÁVEIS

Formação e Experiência	<p>Competências Técnicas</p> <p>Conhecimento da legislação aplicável à ouvidoria pública (Lei nº 13.460/2017, Lei nº 12.527/2011, Decreto nº 9.492/2018, entre outras);</p> <p>Domínio do sistema Fala.BR e do SEI;</p> <p>Domínio do pacote Office;</p> <p>Capacidade de análise e qualificação de manifestações (elogios, sugestões, solicitações, reclamações, denúncias e simplifique);</p> <p>Redação oficial clara, objetiva e respeitosa;</p> <p>Noções de proteção de dados pessoais (LGPD);</p> <p>Utilização de indicadores e relatórios de ouvidoria.</p> <p>Competências Comportamentais</p> <p>Comunicação não violenta (CNV);</p> <p>Empatia, escuta ativa e sensibilidade social;</p> <p>Autonomia e responsabilidade;</p> <p>Ética e integridade;</p> <p>Proatividade e capacidade de mediação de conflitos;</p> <p>Trabalho em equipe e colaboração intersetorial.</p> <p>Competências Institucionais</p> <p>Alinhamento com os valores institucionais do MCom;</p> <p>Compromisso com o interesse público;</p> <p>Compreensão do papel estratégico da ouvidoria como instrumento de gestão;</p> <p>Conformidade com o Código de Conduta Ética dos Agentes da Ouvidoria.</p>
-------------------------------	--

Competências	<p>Conhecimento profundo da Lei nº 13.460/2017, que trata da participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos.</p> <p>Familiaridade com legislações do setor de comunicações e de ouvidoria pública.</p> <p>Entendimento de gestão pública, planejamento e projetos.</p> <p>Conhecimento de sistemas de ouvidoria e ferramentas de TI.</p> <p>Comunicação clara e eficaz, com excelente redação.</p> <p>Análise crítica para avaliar manifestações e propor soluções.</p> <p>Mediação de conflitos com equilíbrio e imparcialidade.</p> <p>Liderança para orientar e integrar equipes.</p> <p>Atuação ética, transparente e comprometida com o interesse público.</p> <p>Empatia no atendimento ao cidadão.</p> <p>Proatividade na melhoria contínua.</p> <p>Compromisso com a qualidade dos serviços prestados.</p>
Outros Requisitos	