



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**

**Ministério da Educação**

**Instituto Federal de Alagoas – IFAL**

**Ouvidoria**

---

# **Plano de Capacitação Ouvidoria Atualizado – IFAL/2025**



Este plano visa fortalecer a atuação da Ouvidoria do IFAL como um espaço estratégico de diálogo, promoção da cidadania e aprimoramento da gestão pública. A capacitação contínua da equipe da Ouvidoria do Ifal será essencial para assegurar um atendimento de qualidade e alinhado às diretrizes institucionais.

### 1. Objetivo

Promover ações de capacitação que desenvolvam e aprimorem as competências da equipe de Ouvidoria do IFAL, fortalecendo a qualidade no atendimento às manifestações de alunos, servidores e demais partes interessadas. Busca-se a excelência na mediação, acolhimento e resolução de demandas, promovendo a transparência e o acesso à informação.

### 2. Público-Alvo

Servidores lotados na Ouvidoria do Instituto Federal de Alagoas-IFAL.

### 3. Competências Desejáveis

Em 2019, a Ouvidoria Geral da União, através do Manual de Ouvidoria Pública, descreveu as competências desejadas para os profissionais de Ouvidoria. Abaixo estão listados os grandes grupos de competências que são desejáveis:

- **Ouvir e compreender:** Desenvolver ações de comunicação e de mediação de conflitos para o atendimento dos usuários no âmbito das competências das ouvidorias.
- **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.
- **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.
- **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.
- **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. Capacitações Planejadas

Competência desejável	Tema	Curso	Servidores	Sugestão de curso:
<b>Ouvir e compreender</b>	Atendimento ao público e comunicação assertiva	Comunicação não violenta	Roberta	<a href="https://www.escolavirtual.gov.br/curso/463">https://www.escolavirtual.gov.br/curso/463</a>
	Resolução de conflitos	Resolução de Conflitos aplicada ao contexto das Ouvidorias	Nise	<a href="https://www.escolavirtual.gov.br/curso/120/">https://www.escolavirtual.gov.br/curso/120/</a>
<b>Reconhecer os usuários como sujeitos de direitos</b>	Carta de Serviços	Cadastro de informações sobre serviços no Portal Gov.br	Nise	<a href="https://www.escolavirtual.gov.br/curso/509">https://www.escolavirtual.gov.br/curso/509</a>
<b>Qualificar as demandas dos usuários de forma adequada</b>	Proteção ao Denunciante	Proteção ao Denunciante e Tratamento de Denúncias em Ouvidoria	Roberta Nise	<a href="https://www.escolavirtual.gov.br/curso/132">https://www.escolavirtual.gov.br/curso/132</a>

	Assédio moral	Assédio Moral: O que saber e fazer	Roberta Nise	<a href="https://www.escolavirtual.gov.br/curso/836">https://www.escolavirtual.gov.br/curso/836</a>
<b>Responder aos usuários</b>	Linguagem Cidadã	Linguagem simples aproxima o governo das pessoas. Como usar?	Roberta	<a href="https://www.escolavirtual.gov.br/curso/332">https://www.escolavirtual.gov.br/curso/332</a>
<b>Demonstrar os resultados produzidos</b>	Avaliação dos serviços	Avaliação da qualidade de serviços como base para gestão e melhoria de serviços públicos	Nise	<a href="https://www.escolavirtual.gov.br/curso/368">https://www.escolavirtual.gov.br/curso/368</a>

O planejamento foi elaborado considerando as licenças e afastamentos da equipe programados para 2025. Os cursos aqui elencados não são taxativos, são apenas a título de exemplo, podendo a equipe realizar outro curso não elencado, porém que melhor atenda às necessidades da Ouvidoria.

## 5. Acompanhamento e Avaliação

As capacitações realizadas no primeiro semestre de 2025 foram as seguintes:

Servidora Ana Roberta:

- Curso “Comunicação não violenta” com carga horária de 20 horas, com início em 17/03/2025 e término em 28/03/2025;
- Participação no evento “Dia da Ouvidoria”, promovido pela Ouvidoria-Geral da União, no dia 14 de março de 2025, das 9h às 17h;
- Participação na oficina “Elaboração de Relatório de Gestão”, promovido pela Ouvidoria-Geral da União, no dia 11 de março de 2025, das 9h às 12h.

Servidora Nise Braga:

- Participação na oficina “Elaboração de Relatório de Gestão”, promovido pela Ouvidoria-Geral da União, no dia 11 de março de 2025, das 9h às 12h;
- Curso “Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias” (Turma FEV/2025), com carga-horária de 20 horas, início em 24/02/2025, término em 25/03/2025;
- Curso “Proteção ao Denunciante e Tratamento de Denúncias em Ouvidoria (Turma MAI/2025), com carga horária de 20 horas, início em 05/05/2025, término em 16/05/2025;
- Curso “Assédio Moral: O que saber e fazer” (Turma JUN/2025), com carga-horária de 12 horas, início em 23/06/2025, término em 30/06/2025.

A maior dificuldade encontrada foi a readequação da força de trabalho do setor, que passou a contar com uma servidora a menos, ao mesmo tempo em que registrou um crescimento substancial na procura por nossos serviços. Este cenário, embora desafiador para o alcance das metas e para a implementação de novos projetos, reforça a importância vital de investir no desenvolvimento contínuo de nossa equipe. A capacitação surge como ferramenta fundamental para equipar nossos servidores com as competências necessárias para responder com agilidade, eficiência e qualidade à crescente demanda.

Maceió, 01 de setembro de 2025

---