



Ministério da Educação  
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Piauí  
IFPI  
Av. Jânio Quadros, Santa Isabel, TERESINA / PI, CEP 64053-390  
Fone: (86) 3131-1443 Site: [www.ifpi.edu.br](http://www.ifpi.edu.br)

RESOLUÇÃO NORMATIVA CONSUP/OSUPCOL/REI/IFPI N° 220, de 23 de agosto de 2024.

Dispõe sobre as normas, diretrizes e critérios para o Mapeamento de Competências e elaboração do Plano de Capacitação anual dos servidores que atuam na Ouvidoria-Geral, no âmbito do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Piauí (IFPI).

A Presidente Substituta do Conselho Superior do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Piauí, no uso de suas atribuições conferidas no Estatuto deste Instituto Federal, aprovado pela Resolução Normativa nº 59, de 20 de agosto de 2021, publicada no Diário Oficial da União de 23 de agosto de 2021, considerando o processo nº 23172.002152/2024-56, deliberação em reunião do dia 21 de agosto de 2024, e ainda:

o Decreto nº 9.991, de 28 de agosto de 2019; e

a Instrução Normativa SGP-ENAP/SEDGG/ME nº 21, de 1º de fevereiro de 2021, para o cumprimento do verificador disposto no Nível Estruturante > Capacidades e Garantias > Formação de Competências do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública, Ciclo 2,

#### **RESOLVE:**

Art. 1º Dispor sobre as normas, diretrizes e critérios para o mapeamento das competências e a elaboração do plano de capacitação anual dos servidores da Ouvidoria-Geral do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Piauí (IFPI).

#### **CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 2º Para fins desta resolução, consideram-se as seguintes definições:

I - ação de desenvolvimento: atividade de aprendizagem que, alinhada aos objetivos organizacionais, impulsiona o desenvolvimento pessoal e o desempenho das funções do setor, por meio do desenvolvimento assertivo de competências;

II - capacitação: atividades educacionais e de treinamento destinadas a desenvolver competências nos servidores;

III - competência: conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes necessários para o desempenho eficiente das funções;

IV - competências transversais de um setor público de alto desempenho: conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes indispensáveis ao exercício da função pública, que contribuem para a efetividade dos processos de trabalho em diferentes contextos organizacionais;

V - competências de liderança: conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes requeridos dos agentes públicos para o exercício de funções de liderança na administração pública;

VI - competências específicas: competências técnicas requeridas dos agentes públicos nas operações, processos e atividades relacionados com áreas específicas, setores ou natureza dos órgãos públicos em que atuam;

VII - diagnóstico de competências: processo de avaliação das competências atuais dos servidores, identificando lacunas entre as competências existentes e as necessárias. Envolve a análise do nível de proficiência dos funcionários nas competências mapeadas do setor e a identificação das áreas que requerem desenvolvimento;

VIII - inovação: implementação de novas ideias, processos, produtos ou serviços para melhorar a eficiência e a eficácia institucionais;

IX - mapeamento de competências: processo de identificação e análise das competências necessárias para o desempenho eficiente das funções dentro de uma organização. Este processo inclui a determinação das habilidades, conhecimentos e atitudes que são essenciais para diferentes cargos e tarefas;

X - necessidade de desenvolvimento: lacuna identificada entre o desempenho esperado e o desempenho atual, derivada da diferença entre o que o servidor deveria saber fazer/ser e o que ele sabe fazer/ser, com efeito sobre os resultados organizacionais;

XI - plano de capacitação: documento interno do setor que define as ações de capacitação e desenvolvimento dos servidores para suprir as necessidades identificadas a partir do mapeamento de competências e do diagnóstico de competências;

XII - proteção de dados: conjunto de medidas e políticas destinadas a garantir a segurança e privacidade das informações pessoais dos cidadãos;

XIII - servidores: todos os servidores públicos efetivos que integram a equipe da Ouvidoria - Geral do IFPI; e

XIV - transparência institucional: abertura e clareza das ações e informações públicas da instituição perante a sociedade.

## CAPÍTULO II DOS PRINCÍPIOS E DAS DIRETRIZES

Art. 3º O Mapeamento de Competências e o Plano de Capacitação dos servidores do Setor da Ouvidoria-Geral do IFPI deverão seguir os seguintes princípios e diretrizes:

I - transparência e participação: garantir a participação dos servidores no processo de mapeamento de competências e na elaboração do plano de capacitação;

II - foco no cidadão: priorizar o desenvolvimento de competências que melhorem o atendimento e a satisfação dos cidadãos;

III - eficiência e eficácia: promover a capacitação contínua para aumentar a eficiência e eficácia do setor;

IV - alinhamento estratégico: assegurar que o mapeamento de competências e o plano de capacitação estejam alinhados com a missão institucional e os objetivos estratégicos do setor de Ouvidoria-Geral do IFPI;

V - ética e integridade: promover um ambiente de trabalho ético e íntegro,

assegurando que todas as ações sejam conduzidas com transparência e responsabilidade;

VI - inovação e melhoria contínua: fomentar a inovação e a busca contínua por melhorias nos processos e práticas do setor de Ouvidoria;

VII - responsabilidade social: desenvolver competências que contribuam para o impacto positivo da instituição na sociedade; e

VIII - proteção de dados: assegurar que todos os processos e ações respeitem as normas de proteção de dados e privacidade dos cidadãos.

### CAPÍTULO III DO MAPEAMENTO DE COMPETÊNCIAS

Art. 4º O mapeamento de competências da Ouvidoria-Geral será realizado anualmente ou conforme necessidade administrativa, e deverá incluir:

I - a identificação das competências: levantamento das competências necessárias para o desempenho das funções no setor de Ouvidoria, incluindo as competências técnicas, comportamentais e de liderança;

II - diagnóstico de competências: avaliação das competências atuais dos servidores, identificando lacunas e necessidades de desenvolvimento a partir do mapeamento realizado previamente; e

III - priorização de competências: definição das competências prioritárias para desenvolvimento, baseadas na relevância e impacto no atendimento ao cidadão.

Parágrafo único. As competências necessárias para a execução das atividades da Ouvidoria-Geral do IFPI, estão divididas em competências transversais, competências de liderança e competências específicas, conforme anexos desta resolução normativa.

Art. 5º As metodologias para mapeamento de competências da Ouvidoria-Geral poderão incluir:

I - análise documental: coleta de informações através das legislações vigentes, normativas e guias da CGU, bem como de regulamentos internos que se referem às atividades de ouvidoria do IFPI;

II - entrevistas e questionários: coleta de informações através de entrevistas e questionários com os servidores;

III - observação direta: análise das atividades realizadas pelos servidores no dia a dia.

Parágrafo único. As metodologias serão utilizadas conforme a necessidade, podendo-se adotar uma ou um conjunto delas, de acordo com o número de servidores a serem mapeados e de acordo com a complexidade do levantamento das informações.

### CAPÍTULO IV DA ELABORAÇÃO DO PLANO DE CAPACITAÇÃO

Art. 6º O Plano de Capacitação deve contemplar:

I - objetivos de desenvolvimento: definição clara dos objetivos a serem alcançados com as ações de desenvolvimento;

II - ações de desenvolvimento: planejamento de cursos, treinamentos, workshops e outras atividades de capacitação;

III - avaliação de impacto: estabelecimento de indicadores para medir o impacto

das ações de desenvolvimento no desempenho do setor; e

IV - cronograma de implementação: detalhamento do cronograma para a execução das ações de capacitação.

Parágrafo único. As ações de desenvolvimento e de capacitação devem estar alinhadas e correlacionadas com as competências transversais, competências de liderança e competências específicas, relacionadas, respectivamente, no ANEXO I, ANEXO II e ANEXO III, desta resolução.

## CAPÍTULO V MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO DO PLANO DE CAPACITAÇÃO

Art. 7º O monitoramento do cumprimento do Plano de Capacitação será realizado de forma contínua e sistemática, devendo incluir:

I - acompanhamento de metas: verificação periódica do cumprimento das metas estabelecidas no cronograma de capacitação;

II - relatórios de progresso: elaboração de relatórios anuais sobre o andamento das ações de capacitação e desenvolvimento;

III - feedback contínuo: coleta contínua de feedback dos servidores sobre a efetividade das ações de capacitação; e

IV - revisão anual: realização de uma revisão anual do mapeamento de competências e do plano de desenvolvimento e capacitação, para que estejam sempre em sintonia com as atribuições da Ouvidoria previstas em regulamento e com as demandas sociais.

## CAPÍTULO VI DA IDENTIFICAÇÃO DE LACUNAS

Art. 8º Quando forem identificadas lacunas de competências durante o diagnóstico de competências, as seguintes ações deverão ser implementadas:

I - elaboração de plano de capacitação individual: desenvolver um plano de capacitação específico para cada servidor, visando suprir as lacunas identificadas. Esse plano deve incluir cursos, treinamentos, workshops e outras atividades de desenvolvimento pertinentes;

II - prioridade de treinamento: priorizar a participação dos servidores nas atividades de capacitação que abordem as competências deficientes, garantindo o aprimoramento das habilidades necessárias para o desempenho eficiente das funções;

III - avaliação de desempenho contínua: realizar avaliações de desempenho periódicas para monitorar o progresso dos servidores no desenvolvimento das competências deficientes, ajustando o plano de capacitação individual conforme necessário;

IV - feedback regular: fornecer feedback regular e construtivo aos servidores sobre seu progresso no desenvolvimento das competências, incentivando melhorias contínuas e destacando áreas que ainda necessitam de atenção;

V - recursos adicionais: disponibilizar recursos adicionais, como materiais de estudo, acesso a plataformas de aprendizagem online e participação em eventos e conferências, para apoiar o desenvolvimento das competências deficientes;

VI - acompanhamento: a chefia imediata do setor da Ouvidoria-Geral deverá

proporcionar orientação direta e apoio contínuo no desenvolvimento das habilidades necessárias, até que os servidores consigam o desenvolvimento das competências necessárias para realizar as atividades que lhe foram delegadas ou designadas.

## CAPÍTULO VII DAS COMPETÊNCIAS

Art. 9º Compete ao(a) Ouvidor(a)-Geral do IFPI:

I - a responsabilidade por coordenar e executar o mapeamento de competências assegurando sua atualização contínua de acordo com as necessidades da Ouvidoria, do IFPI e da sociedade;

II - a responsabilidade por fiscalizar e garantir o cumprimento do plano de capacitação dos servidores de Ouvidoria do IFPI;

III - manter atualizadas as classificações referentes às definições de capacitações transversais, de liderança e específicas, conforme orientações normativas da Secretaria de Gestão e Desempenho de Pessoal e da Fundação Escola de Administração Pública - ENAP;

IV - encaminhar anualmente ou a qualquer tempo, ao CONSUP, conforme necessidade administrativa, a atualização desta Resolução;

V - encaminhar anualmente ao Reitor do IFPI, para análise e aprovação, o mapeamento de competências e o plano de capacitação dos servidores da Ouvidoria-Geral;

VI - comunicar esta resolução normativa a todos os servidores da Ouvidoria-Geral de forma clara e acessível, garantindo que compreendam suas responsabilidades e contribuições para o mapeamento de competências; e

VII - garantir que a oferta das ações de desenvolvimento e capacitação aconteça de maneira equânime a todos os servidores da Ouvidoria-Geral, privilegiando a alternância.

Art. 10. Compete aos demais servidores da Ouvidoria-Geral participar ativamente do processo de mapeamento de competências, fornecendo informações precisas sobre suas competências atuais e potenciais, além de participar de avaliações e desenvolvimento de planos individuais de capacitação.

## CAPÍTULO VIII DOS CURSOS DE CAPACITAÇÃO

Art. 11. Os cursos de capacitação poderão ser realizados em modalidade a distância, presencial ou híbrida.

Art. 12. Será dada preferência à participação dos servidores nos cursos disponibilizados gratuitamente pela Escola Nacional de Administração Pública ou por outras escolas de governo da administração pública federal e pela Controladoria Geral da União-CGU.

Parágrafo único. Os servidores poderão participar dos cursos ofertados anualmente pela Reitoria, que são realizados através da ação de outros setores internos, devendo para tal apresentar posteriormente a comprovação de sua participação.

Art. 13. Os servidores da Ouvidoria-Geral deverão participar, pelo menos duas vezes durante o mesmo exercício, de eventos nacionais, estaduais ou municipais, como seminários, congressos e outros, que abordem temas relacionados às suas atribuições legais.

Parágrafo único. Os cursos de capacitação presenciais ou a distância e os

eventos nacionais de que tratam os artigos 11 e 13 desta resolução, que venham a gerar custos financeiros para a Administração, estarão condicionados à disponibilidade orçamentária do IFPI, conforme autorização prévia da Pró-Reitoria de Administração.

## CAPÍTULO IX DO CERTIFICADO

Art. 14 Para garantir a validação e o reconhecimento formal das atividades de capacitação realizadas pelos servidores da Ouvidoria-Geral, estabelecem-se as seguintes diretrizes para comprovação:

I - certificados de participação e conclusão: é obrigatória a apresentação de certificados de participação e conclusão para cursos, treinamentos, workshops e encontros nacionais realizados nas modalidades a distância, presencial ou híbrida;

II - exceção para treinamentos da CGU: a apresentação de certificados é dispensada apenas para os treinamentos e reuniões oferecidos pela Controladoria-Geral da União (CGU) de forma online, que tratam de assuntos relevantes de imediata necessidade, que ficam disponibilizados gratuitamente no canal do youtube. Para fins de comprovação destes treinamentos específicos, deverá ser apresentado pelo servidor um relatório do conteúdo disponibilizado pela CGU.

Art. 15. Os certificados de que trata o inciso I do art. 14 deverão conter as seguintes informações:

I - nome completo do participante;

II - nome do curso, treinamento ou evento;

III - carga horária total;

IV - data de início e término;

V - instituição ou órgão responsável pela realização; e

VI - assinatura ou validação eletrônica do responsável pela capacitação.

Parágrafo único. Os certificados podem ser apresentados em formato físico ou digital, conforme a natureza do curso ou a preferência do servidor, e serão anexados a processo específico do SUAP para fins de comprovação junto à CGU e demais órgãos e/ou setores de controle, internos ou externos.

Art. 16. Os servidores deverão apresentar os certificados de conclusão dos cursos em até 60 (sessenta) dias corridos, a contar da finalização do curso.

## CAPÍTULO X DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 17. Os casos omissos e as situações não previstas nesta resolução normativa serão analisados e resolvidos pela Ouvidoria-Geral, em conformidade com as diretrizes internas.

Parágrafo único. Quando necessário, a Ouvidoria-Geral poderá consultar a Controladoria-Geral da União - CGU e outros órgãos competentes para garantir que as decisões estejam alinhadas com as melhores práticas e a legislação vigente.

Art. 18. Esta Resolução entra em vigor em 2 de setembro de 2024.

DIVAMÉLIA DE OLIVEIRA BEZERRA GOMES  
Presidente Substituta do CONSUP

## ANEXO I - COMPETÊNCIAS TRANSVERSAIS

### Resolução de problemas com base em dados

**Ouvidoria:** utilizar dados para identificar padrões de manifestações e propor soluções eficazes, através, principalmente, da gestão de riscos e das recorrências de fatos da mesma natureza.

**Serviço de informação ao cidadão - Lei de Acesso à Informação:** analisar dados, emitidos pelo PAINEL LAI/CGU, para melhorar o tempo de resposta e a eficiência no atendimento.

**Transparência Institucional:** utilizar dados e informações geradas para fornecer relatórios claros e detalhados sobre a qualidade da transparência das ações e decisões públicas do IFPI.

**Proteção de dados pessoais:** identificar e mitigar os riscos relacionados à privacidade dos dados dos cidadãos através da análise de dados e informações.

### Foco nos Resultados para os Cidadãos

**Ouvidoria:** garantir que as respostas e soluções sejam orientadas para as necessidades e satisfação dos cidadãos, conforme estabelece a Lei nº 13.460/2017, que trata do direito dos usuários dos serviços públicos.

**Serviço de informação ao cidadão - Lei de Acesso à Informação:** promover a qualidade do atendimento presencial ou virtual, zelando pela ética e empatia.

**Transparência Institucional:** prover informações claras e acessíveis que atendam as expectativas e direitos dos cidadãos.

**Proteção de dados pessoais:** assegurar que a privacidade e os direitos dos cidadãos sejam respeitados e protegidos em todas as interações.

### Mentalidade Digital

**Ouvidoria:** garantir a correta utilização dos sistemas da CGU para receber, monitorar e responder às manifestações de ouvidoria.

**Serviço de informação ao cidadão - Lei de Acesso à Informação:** utilizar plataformas disponíveis para garantir e permitir o acesso dos cidadãos às informações públicas.

**Transparência Institucional:** disponibilizar informações e documentos públicos em formato digital acessível.

**Proteção de dados pessoais:** adotar tecnologias de segurança digital para proteger os dados dos cidadãos.

## Comunicação

**Ouvidoria:** manter uma comunicação clara e eficaz com os cidadãos sobre o andamento e a resolução de suas demandas.

**Serviço de informação ao cidadão - Lei de Acesso à Informação:** utilizar uma linguagem acessível e direta ao interagir com os cidadãos.

**Transparência Institucional:** comunicar de forma transparente e compreensível as ações e decisões da instituição.

**Proteção de dados pessoais:** informar os cidadãos sobre como seus dados são coletados, usados e protegidos.

## Trabalho em Equipe

**Ouvidoria:** colaboração entre diferentes setores para solucionar problemas e realizar a gestão de riscos com base nas informações colhidas das manifestações de ouvidoria.

**Serviço de informação ao cidadão - Lei de Acesso à Informação:** colaborar com os demais setores institucionais para garantir o atendimento e o acesso à informação eficiente nos prazos legais.

**Transparência Institucional:** cooperar com outros setores para garantir a transparência das informações públicas geradas em cada grupo de trabalho.

**Proteção de dados pessoais:** cooperar com o Comitê de Proteção de

Dados para implementar e manter políticas de proteção de dados pessoais que estão sob a guarda do IFPI.

### **Orientação por Valores Éticos**

**Ouvidoria:** atuar com imparcialidade, justiça e respeito aos direitos dos cidadãos; promover o adequado tratamento das denúncias apresentadas, preservando o denunciante que tem o sigilo dos seus dados garantidos por lei; denunciar quaisquer atos ilegais a que tenha conhecimento no âmbito institucional; emitir recomendações de integridade e governança a partir da gestão de riscos dos dados extraídos das manifestações registradas.

**Serviço de informação ao cidadão - Lei de Acesso à Informação:** tratar os cidadãos com respeito, dignidade e equidade, dando o acesso às informações públicas. Em caso de negativa no acesso, promover a justificativa técnica legal da administração.

**Transparência Institucional:** agir com integridade e transparência em todas as ações e comunicações internas e externas, com imparcialidade, impessoalidade, legalidade e moralidade. Recomendar à autoridade superior a transparência ativa de informações públicas relacionadas a quaisquer setores do IFPI.

**Proteção de dados pessoais:** garantir que a privacidade dos dados dos cidadãos seja tratada com responsabilidade e ética por todos os setores, através de atuação ativa junto ao Comitê Gestor de Proteção de Dados.

### **Visão Sistêmica**

**Ouvidoria:** compreender o impacto das soluções propostas em todo o sistema institucional.

**Serviço de informação ao cidadão - Lei de Acesso à Informação:** entender como o atendimento ao cidadão se encaixa e impacta no funcionamento global da instituição.

**Transparência Institucional:** considerar a interconexão entre diferentes áreas ao divulgar informações.

**Proteção de dados pessoais:** ter uma visão abrangente dos processos e

sistemas que envolvem o tratamento de dados.

## ANEXO II - COMPETÊNCIAS DE LIDERANÇA

PESSOAS
<b>Autoconhecimento e desenvolvimento pessoal</b>
<p><b>Ouvidoria:</b> promover o autodesenvolvimento dos profissionais de ouvidoria para melhorar suas habilidades e desempenho. Ser capaz de priorizar tarefas e gerenciar eficientemente o tempo para cumprir prazos.</p> <p><b>Serviço de informação ao cidadão - Lei de Acesso à Informação:</b> incentivar o autoconhecimento e desenvolvimento contínuo da equipe de atendimento.</p> <p><b>Transparência Institucional:</b> buscar o autodesenvolvimento para liderar com integridade e transparência.</p> <p><b>Proteção de dados pessoais:</b> incentivar a atualização contínua sobre as melhores práticas e regulamentos de proteção de dados.</p>
<b>Engajamento de pessoas e equipes</b>
<p><b>Ouvidoria:</b> motivar e envolver a equipe de ouvidoria para melhorar o atendimento e a resolução de problemas.</p> <p><b>Serviço de informação ao cidadão - Lei de Acesso à Informação:</b> fomentar o engajamento da equipe para proporcionar um atendimento de alta qualidade aos cidadãos.</p> <p><b>Transparência Institucional:</b> envolver a equipe na missão de transparência para garantir compromisso e eficiência.</p> <p><b>Proteção de dados pessoais:</b> engajar a equipe na importância da proteção de dados para garantir a implementação efetiva das políticas.</p>

## Coordenação e Colaboração em Rede

**Ouvidoria:** trabalhar em conjunto com outras áreas e instituições para resolver problemas complexos dos cidadãos.

**Serviço de informação ao cidadão - Lei de Acesso à Informação:** colaborar com diferentes setores para oferecer um atendimento integrado e eficiente.

**Transparência Institucional:** coordenar esforços entre várias áreas para garantir a divulgação completa e precisa das informações.

**Proteção de dados pessoais:** colaborar com diferentes setores e especialistas para fortalecer as políticas e práticas de proteção de dados.

## ESTRATÉGIA

### Visão de Futuro

**Ouvidoria:** Acompanhar as mudanças nas demandas sociais e antecipar futuras necessidades e expectativas dos cidadãos para melhorar continuamente os serviços de ouvidoria.

**Serviço de informação ao cidadão - Lei de Acesso à Informação:** planejar e preparar o serviço de atendimento para atender às demandas futuras dos cidadãos.

**Transparência Institucional:** prever e preparar a instituição para futuros desafios e oportunidades relacionados à transparência.

**Proteção de dados pessoais:** antecipar ameaças e desenvolver estratégias de longo prazo para proteger os dados dos cidadãos.

### Inovação e mudança

**Ouvidoria:** implementar novos sistemas e processos para melhorar o atendimento e emitir resposta às reclamações dos cidadãos.

**Serviço de informação ao cidadão - Lei de Acesso à Informação:**

introduzir tecnologias de processos e projetos inovadores para agilizar o atendimento e resolver problemas de forma mais eficiente.

**Transparência Institucional:** adotar novas ferramentas e práticas para monitorar e aumentar a transparência e acessibilidade das informações públicas.

**Proteção de dados pessoais:** desenvolver e implementar soluções inovadoras para garantir a segurança e a privacidade dos dados dos cidadãos.

**Comunicação estratégica**

**Ouvidoria:** desenvolver estratégias de comunicação eficazes para informar os cidadãos sobre seus direitos e os processos de ouvidoria.

**Serviço de informação ao cidadão - Lei de Acesso à Informação:** criar campanhas de comunicação para melhorar o acesso e a compreensão dos serviços oferecidos.

**Transparência Institucional:** comunicar, de forma clara e estratégica, as ações e decisões da instituição ao público.

**Proteção de dados pessoais:** informar os cidadãos sobre as políticas de proteção de dados e como seus dados estão sendo utilizados e protegidos.

**RESULTADOS**

**Criação de valor para o usuário**

**Ouvidoria:** focar em soluções que realmente atendam às necessidades e expectativas dos cidadãos.

**Serviço de informação ao cidadão - Lei de Acesso à Informação:** garantir que os serviços prestados sejam de alta qualidade e agreguem valor à experiência do cidadão.

**Transparência Institucional:** prover informações úteis e relevantes que

aumentem a confiança e o engajamento dos cidadãos.

**Proteção de dados pessoais:** assegurar que a proteção de dados resulte em maior confiança e segurança para os cidadãos.

#### **Gestão de crises**

**Ouvidoria:** responder de forma rápida e eficaz a crises relacionadas a reclamações e insatisfações dos cidadãos.

**Serviço de informação ao cidadão - Lei de Acesso à Informação:** desenvolver planos de contingência para manter a continuidade do atendimento em situações de crise.

**Transparência Institucional:** gerenciar a comunicação e a informação durante crises para manter a confiança pública.

**Proteção de dados pessoais:** implementar medidas imediatas para mitigar danos e proteger os dados em caso de violação de segurança.

#### **Gestão para resultados**

**Ouvidoria:** estabelecer metas claras e medir os resultados para melhorar continuamente os serviços de ouvidoria.

**Serviço de informação ao cidadão - Lei de Acesso à Informação:** focar na eficiência e eficácia dos atendimentos, buscando sempre melhores resultados.

**Transparência Institucional:** medir o impacto das ações de transparência e ajustar as estratégias para alcançar melhores resultados.

**Proteção de dados pessoais:** implementar e monitorar políticas de proteção de dados para garantir resultados positivos na segurança dos dados.

### **ANEXO III - COMPETÊNCIAS ESPECÍFICAS**

	<b>COMPETÊNCIAS ESPECÍFICAS</b>
--	---------------------------------

01	Manusear de forma adequada todas as funções da Plataforma Fala.BR com vistas a garantir o retorno ao cidadão e a confiabilidade e transparência de nossas ações institucionais.
02	Tratar as manifestações de ouvidoria conforme normativos vigentes.
03	Promover e monitorar todas as ações administrativas internas com vistas a garantir a proteção do Denunciante.
04	Promover a adequada gestão das ações de ouvidoria institucional em atendimento aos normativos federais, regulamentos internos e orientações da CGU.
05	Manter-se atualizado com o conhecimento jurídico das normas, regulamentos e orientações da CGU e assessorar a autoridade superior e a todos os setores do IFPI.
06	Promover o adequado tratamento de manifestações relacionadas ao assédio e discriminação.
07	Promover a elaboração de campanhas institucionais em parceria com outros setores estratégicos de forma a elaborar projetos assertivos contra assédio e discriminação.
08	Aplicar corretamente a Lei de Acesso à Informação nos trâmites diários de pedidos de informação e orientar a gestão do IFPI.
09	Aplicar corretamente a LGPD nos trâmites diários de pedidos de informação e orientar a gestão do IFPI.
10	Conhecer e aplicar formas de mediar e solucionar conflitos no âmbito das Ouvidorias Públicas.

11	Desenvolver competências específicas para a correta Implementação do Modelo de Maturidade das Ouvidorias Públicas, conforme orientações da CGU.
12	Garantir a construção de uma rede de boas práticas para consolidar a atuação das ouvidorias públicas, participando de congressos e seminários das equipes nacionais de Ouvidoria Federal, Estadual e municipal.
13	Capacitar-se, através de cursos de especialização, que possam estar correlacionados às ações de gestão pública e ouvidoria.

Documento assinado eletronicamente por:

- **Divamélia de Oliveira Bezerra Gomes**, REI-SUB - REI-IFPI, em 23/08/2024 10:35:16.

Este documento foi emitido pelo SUAP em 29/07/2024. Para comprovar sua autenticidade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse <https://suap.ifpi.edu.br/autenticar-documento/> e forneça os dados abaixo:

Código Verificador: 278474

Código de Autenticação: 7a19fedb2d

