



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ
REITORIA
GABINETE DO REITOR
OUVIDORIA GERAL

INSTRUÇÃO DE TRABALHO Nº 1/2026/OUVGERAL/GR/REITORIA, de 28 de agosto de 2026.

Estabelece as trilhas de capacitação básica da Ouvidoria Geral e do Serviço de Acesso à Informação (SIC).

A OUVIDORA GERAL DA UFC, no uso de suas atribuições regimentais, considerando o Regimento Interno da Ouvidoria Geral/UFC e as orientações do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv),

CONSIDERANDO, o Regimento Interno da Ouvidoria Geral da UFC;

CONSIDERANDO, o Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012 que estabelece e regulamenta a Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011) na esfera federal e detalha a criação, as atribuições e o funcionamento do regulamenta o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) em cada órgão ou entidade.

CONSIDERANDO, a Portaria OGU/CGU nº 1.282, de 25 de maio de 2021 que institui o Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOP) e orienta sobre o diagnóstico, a avaliação e a promoção do aprimoramento contínuo das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv);

CONSIDERANDO, o os artigos 4º e 5º do Decreto nº 9.991/2019 que dispõe sobre a Política Nacional de Desenvolvimento de Pessoas (PNDP) no Poder Executivo Federal, estabelece a obrigatoriedade do Plano de Desenvolvimento de Pessoas (PDP),

RESOLVE:

Art. 1º Estabelecer as trilhas de capacitação básica da Ouvidoria Geral e Serviço de Acesso à Informação (SIC), na forma do Anexo I desta Instrução de Trabalho. É sugerida uma ordem de realização, mas não necessariamente de forma obrigatória. Também podem ser realizados cursos equivalentes aos sugeridos, que correspondem ou complementam os conteúdos que podem ser ofertados pela Controladoria Geral da União (CGU), Rede Nacional de Ouvidores (RENOUV) e outras instituições.

Art. 2º As trilhas são propostas de capacitação em conformidade com a legislação de ouvidoria no âmbito do poder público federal, nas orientações técnicas estabelecidas pelo Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv) relacionados aos procedimentos de tratamento de manifestações de ouvidoria e de acesso à informação, bem como no repertório de conhecimentos adquiridos por esta unidade de ouvidoria de modo a orientar os(as) servidores(as) lotados(as) na Ouvidoria Geral em sua formação.

Art. 3º Cada servidor(a) da Ouvidoria Geral deve verificar o seu histórico de capacitação

para identificar qual a sua etapa na trilha de conhecimentos e, conciliando com sua rotina de trabalho, realizar os cursos previstos ou correlatos.

Art. 4º Sujeitas a contínuo aperfeiçoamento, as trilhas de desenvolvimento podem ter seus cursos e suas prioridades redefinidos diante de mudanças normativas e legais. Esse alinhamento constante é fundamental para garantir a entrega de um serviço público com máxima excelência à sociedade.

Art. 5º O controle para os registros das capacitações realizadas pela equipe será realizado do seguinte modo:

I - Após a conclusão da ação de capacitação, os(as) servidores(as) deverão apresentar à gestão da Ouvidoria Geral declaração, certificado ou documento equivalente que comprove sua participação, para fins de arquivamento digital;

II - Os(as) servidores(as) participantes de ação de capacitação promoverão a disseminação do aprendizado junto à equipe, em oportunidade acordada com o grupo, de modo a subsidiar a melhoria dos processos e dos serviços da Ouvidoria Geral; e

III - A participação dos(as) servidores(as) da Ouvidoria Geral em ações de capacitação será registrada em planilha eletrônica, com a indicação de nome, data, tema, modalidade e carga horária. Esse controle será avaliado anualmente pela chefia imediata para assegurar a formação continuada da equipe.

Art. 6º Os casos omissos nesta Instrução de Trabalho serão analisados e deliberados pela gestão da Ouvidoria Geral, observada a legislação pertinente.

Art. 7º. Esta Instrução de Trabalho entra em vigor na data de sua publicação.

Este texto atualiza o original expedido em 28 de agosto de 2026 (documento SEI nº 6657364).



Documento assinado eletronicamente por **VERONICA MORAIS XIMENES**, **Ouvidor(a)**, em 28/09/2026, às 14:57, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.ufc.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **6586531** e o código CRC **0EECBEF7**.

ANEXO I À RESOLUÇÃO Nº 1, DE 28 DE AGOSTO DE 2026

TRILHAS DE CAPACITAÇÃO

ORDEM	EIXO	CURSO SUGERIDO	AMBIENTE DE APRENDIZAGEM	CARGA HORÁRIA
01	Eixo 1 Atuação Finalística e Operacional em Ouvidoria	<u>Trilha de aprendizagem Ouvidoria</u>	ENAP	220h
02		<u>Gestão em Ouvidoria</u>	ENAP	20h
03		Tratamento de Denúncias	Profoco - OGU	4h
04		<u>Proteção ao Denunciante e Tratamento de Denúncias em Ouvidoria</u>	ENAP	20h
05	Eixo 2 Transparência, Acesso à Informação e Proteção de Dados	<u>Curso Acesso à Informação</u>	ENAP	25h
06		<u>Governo Aberto: Transparência e Dados Abertos</u>	ENAP	10h
07		<u>Proteção de Dados Pessoais no Setor Público</u>	ENAP	15h
08	Eixo 3 Integridade, Ética e Clima Organizacional	<u>Ética e Serviço Público</u>	ENAP	20h
09		<u>Prevenção e Enfrentamento do Assédio Sexual e Moral</u>	ENAP	6h
10		<u>Assédio Moral: O que saber e fazer</u>	ENAP	12h
11	Eixo 4 Gestão Institucional, Processos e Riscos	<u>Gestão de Riscos em Processos de Trabalho (segundo o COSO)</u>	ENAP	20h
12		<u>Introdução à Gestão de Processos (ENAP)</u>	ENAP	25h
13	Eixo 5 Participação em Encontro/Congresso/Seminário	Encontro/Congresso/Seminário sobre temas relacionados às atividades de Ouvidoria e SIC	A definir	Conforme duração do evento
14	Eixo 6 Publicação de resumos, artigos e relatos de experiências	Trabalhos relacionados às atividades de Ouvidoria e SIC	Publicação em Anais de Eventos, revistas científicas, livros e sites institucionais	Não se aplica