



MINISTÉRIO DA TRANSPARÊNCIA E CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO  
OUVIDORIA-GERAL DA UNIÃO

## **POLÍTICA DE FORMAÇÃO CONTINUADA EM OUVIDORIAS - PROFOCO**

### **REGRAS PARA O PREENCHIMENTO DE VAGAS EM CURSOS PRESENCIAIS**

O Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União – CGU, por meio da Ouvidoria-Geral da União – OGU, convoca **servidores e empregados públicos da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios** para atividades de capacitação presencial a serem desenvolvidas no âmbito da Política de Formação Continuada em Ouvidorias – Profoco, com vistas ao aprimoramento da qualificação de agentes que atuam em atividades de ouvidoria.

#### **I. OBJETIVOS**

O objetivo dos cursos presenciais é oferecer conhecimentos específicos e práticos necessários à prestação de atendimento de qualidade ao cidadão, ao tratamento das manifestações de ouvidoria e de pedidos de acesso à informação, a aspectos de gestão aplicados às ouvidorias e à aplicação de técnicas de mediação no âmbito das ouvidorias públicas, possibilitando a contínua melhoria dos serviços públicos prestados.

#### **II. CURSOS PRESENCIAIS OFERECIDOS EM 2018**

Os cursos presenciais são gratuitos e serão oferecidos pela CGU em parceria com a Escola de Administração Fazendária do Ministério da Fazenda – ESAF, nas localidades e datas constantes no Portal **[www.ouvidorias.gov.br](http://www.ouvidorias.gov.br)**.

#### **III. PÚBLICO-ALVO**

Os cursos presenciais estão disponíveis para servidores e empregados públicos da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, que atuam em atividades de



*Serviço público de qualidade é um direito seu! Conheça o site [www.ouvidorias.gov.br](http://www.ouvidorias.gov.br) e saiba como o defender.*

ouvidoria ou em áreas correlatas. Não é permitida a participação de pessoas que não possuam vínculo com o serviço público.

#### **IV. VAGAS**

Em cada turma presencial serão abertas **30 (trinta) vagas**. Serão aceitos **até 2 (dois) servidores de cada órgão ou entidade**, observada a ordem das inscrições.

#### **V. CARGA HORÁRIA**

Cada curso presencial terá carga horária de 20h. Receberá certificado de participação o aluno que estiver presente em pelo menos 75% (setenta e cinco por cento) da carga horária.

#### **VI. INSCRIÇÕES**

As inscrições para os cursos presenciais serão realizadas por meio do preenchimento de formulário eletrônico específico, dispensado o cadastramento prévio dos interessados, disponibilizado no sítio da Profoco, no endereço eletrônico: <http://www.cgu.gov.br/assuntos/ouvidoria/profoco/cursos-presenciais> .

As informações acerca dos períodos de abertura das inscrições para cada turma estão disponíveis no Portal **www.ouvidorias.gov.br**.

#### **VII. SELEÇÃO E CONFIRMAÇÃO DA INSCRIÇÃO**

Se o número de inscritos superar a quantidade de vagas oferecidas, serão aplicados os seguintes critérios de preferência:

- 1.** Em primeiro lugar terão preferência os servidores e empregados de ouvidorias do Poder Executivo Federal que tenham feito adesão ao e-Ouv e das ouvidorias de entes federados que tenham aderido ao Programa de Fortalecimento das Ouvidorias;
- 2.** Em segundo lugar terão preferência os servidores e empregados de ouvidorias do Poder Executivo federal localizadas no Estado onde será oferecido o curso ou em municípios próximos pertencentes a outros Estados;



3. Em terceiro lugar terão preferência os servidores e empregados de outras ouvidorias localizadas no Estado onde será oferecido o curso ou em municípios próximos pertencentes a outros Estados;
4. Em quarto lugar será considerada a ordem em que as inscrições foram efetuadas.

Todos os inscritos receberão mensagem eletrônica **na semana posterior ao encerramento das inscrições**, confirmando ou comunicando o indeferimento da inscrição.

### **VIII. CONSEQUÊNCIAS DO NÃO COMPARECIMENTO**

Se o inscrito se encontrar impossibilitado de comparecer ao curso presencial, deverá requerer o cancelamento de sua inscrição por meio de mensagem eletrônica enviada para [oguprofoco@cgu.gov.br](mailto:oguprofoco@cgu.gov.br), com pelo menos 10 (dez) dias de antecedência, exceto nos casos de força maior.

O inscrito que deixar de requerer o cancelamento de sua inscrição nos termos expostos **ficará impedido de participar dos cursos presenciais** no âmbito da Profoco pelo período de 1 (um) ano.

### **IX. DISPOSIÇÕES GERAIS**

Todas as atividades formativas oferecidas no âmbito da Profoco são inteiramente gratuitas, não havendo custo de inscrição para o órgão ou entidade, e nem para o servidor ou empregado público participante. A CGU **não arcará** com as despesas relativas a deslocamento ou hospedagem dos participantes.

Dúvidas poderão ser esclarecidas através do e-mail [oguprofoco@cgu.gov.br](mailto:oguprofoco@cgu.gov.br) ou por meio dos telefones (61) 2020-6923 / 2020-6849.

