



OUVIDORIA
DA CIDADE
SANTO ANDRÉ



PROGRAMA OUVIDORIA CAPACITA+



Educação Permanente para Transformar o Serviço Público



1. OBJETIVO GERAL

Promover o desenvolvimento permanente dos servidores municipais por meio de ações voluntárias de capacitação técnica, comportamental e gerencial, fortalecendo a qualidade dos serviços públicos prestados à população.



2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS



Desenvolvimento contínuo da equipe da Ouvidoria



Cultura da aprendizagem permanente



Cursos gratuitos da ENAP



Multiplicadores de conhecimento



Competências no atendimento ao cidadão



Melhoria da resolutividade e qualidade



Desenvolvimento de lideranças municipais



Boas práticas de liderança



Ambientes organizacionais colaborativos



3. FUNDAMENTAÇÃO

Princípios da Administração Pública



LEGALIDADE



IMPESSOALIDADE



MORALIDADE



PUBLICIDADE



EFICIÊNCIA

- Lei Federal nº 13.460/2017
- Lei Municipal nº 10.879/2025
- Política Nacional de Desenvolvimento de Pessoas
- Diretrizes da Escola Nacional de Administração Pública (ENAP)



OUVIDORIA
DA CIDADE
SANTO ANDRÉ



PROGRAMA OUVIDORIA CAPACITA+

Educação Permanente para Transformar o Serviço Público



EIXO I – CAPACITAÇÃO DA OUVIDORIA



Público-alvo: Todos os servidores da Ouvidoria Geral da Cidade de Santo André

OBJETIVOS

- ✓ Promover o aperfeiçoamento técnico permanente
- ✓ Atualizar conhecimentos
- ✓ Estimular inovação
- ✓ Melhorar o atendimento ao cidadão

ESTRATÉGIA



Os cursos serão realizados na plataforma **ENAP**, não onerando o erário público.



Os certificados integrarão o histórico de capacitação da equipe.

ÁREAS PRIORITÁRIAS



Certificação em Ouvidorias



Atendimento ao cidadão



Comunicação



Liderança



Gestão Pública



Gestão de Projetos



Mediação de Conflitos



Comunicação Não Violenta





OUVIDORIA
DA CIDADE
SANTO ANDRÉ



PROGRAMA **OUVIDORIA** **CAPACITA+**

Educação Permanente para Transformar o Serviço Público



EIXO II – LIDERANÇA MUNICIPAL

Em parceria com a Escola de Governo de Santo André (EGEA).

PÚBLICO-ALVO

- Secretários
- Secretários Adjuntos
- Diretores
- Gerentes
- Coordenadores
- Encarregados
- Lideranças Estratégicas



OBJETIVOS

- ✓ Desenvolver líderes públicos.
- ✓ Fortalecer a cultura organizacional.
- ✓ Melhorar o clima institucional.
- ✓ Aprimorar processos internos.
- ✓ Reduzir conflitos.
- ✓ Melhorar a qualidade dos serviços prestados ao cidadão.

TEMAS DAS CAPACITAÇÕES



Liderança
Humanizada



Liderança
Servidora



Comunicação
Assertiva



Gestão de
Pessoas



Gestão por
Competências



Mediação de
Conflitos



Inteligência
Emocional



Combate ao
Assédio Moral



Combate ao
Assédio Sexual



Gestão do
Tempo



Planejamento
Estratégico



Cultura
Organizacional



Gestão de
Mudanças



Trabalho
Colaborativo





OUVIDORIA
DA CIDADE
SANTO ANDRÉ



PROGRAMA OUVIDORIA CAPACITA+

Educação Permanente para Transformar o Serviço Público



7. DIFERENCIAIS DO PROGRAMA

- ✓ Sem geração de custos ao Município
- ✓ Utilização de cursos gratuitos da ENAP
- ✓ Parceria institucional com a EGEA
- ✓ Educação permanente
- ✓ Formação de multiplicadores
- ✓ Desenvolvimento técnico e humano
- ✓ Fortalecimento da cultura de inovação
- ✓ Integração entre secretarias
- ✓ Foco na melhoria dos serviços públicos
- ✓ Valorização dos servidores



ENTIDADES CERTIFICADORAS



Escola de Governo do
Executivo Andreense

Parceria na capacitação de
lideranças e servidores
municipais.



Escola Nacional de
Administração Pública

Cursos gratuitos e de
qualidade para o
desenvolvimento contínuo
dos servidores.



Ouvidores /
Ombudsman

Referência nacional no
fortalecimento das
Ouvidorias e na troca de
boas práticas.



CIDADE DE
SÃO PAULO

Ouvidoria Geral da
Cidade de São Paulo

Integração e cooperação
entre Ouvidorias para a
qualidade dos serviços
públicos.



8. RESULTADO ESPERADO



Consolidar uma cultura permanente de aprendizagem na Administração Municipal, contribuindo para uma Administração Pública mais **eficiente, inovadora, humanizada** e preparada para os desafios futuros.



Investir no **desenvolvimento** das pessoas é fortalecer a Administração Pública. Capacitar servidores é ampliar a **qualidade** dos serviços, **valorizar** o cidadão e construir uma gestão cada vez mais **eficiente, humana e inovadora**.





OUVIDORIA
DA CIDADE
SANTO ANDRÉ

ALINHADO AOS
OBJETIVOS DE
DESENVOLVIMENTO
SUSTENTÁVEL DA ONU



OBJETIVOS
DE DESENVOLVIMENTO
SUSTENTÁVEL

PROGRAMA OUVIDORIA CAPACITA+

Educação Permanente para Transformar o Serviço Público

Nosso compromisso com a educação permanente fortalece competências, promove lideranças éticas e qualifica o serviço público, contribuindo diretamente para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da ONU.

CONTRIBUIÇÃO PARA OS ODS

4 EDUCAÇÃO DE QUALIDADE



Garantir educação inclusiva, equitativa e de qualidade, e promover oportunidades de aprendizagem ao longo da vida para todos.



COMO CONTRIBUÍMOS

- Oferecemos capacitações contínuas e gratuitas.
- Promovemos atualização técnica, gerencial e comportamental.
- Estimulamos a aprendizagem permanente e o desenvolvimento de competências.



NOSSAS AÇÕES

- Cursos da ENAP e parcerias com instituições certificadoras.
- Programas de capacitação para servidores e lideranças.
- Temas alinhados às necessidades da Administração Pública e da sociedade.



IMPACTOS

- Servidores mais preparados e motivados.
- Serviços públicos de maior qualidade.
- Cidadãos mais bem atendidos e informados.

16 PAZ, JUSTIÇA E INSTITUIÇÕES EFICAZES



Promover sociedades pacíficas e inclusivas para o desenvolvimento sustentável, proporcionar o acesso à justiça para todos e construir instituições eficazes, responsáveis e inclusivas em todos os níveis.



COMO CONTRIBUÍMOS

- Fortalecemos a ética, a integridade e a transparência.
- Qualificamos equipes para uma gestão pública eficiente e cidadã.
- Incentivamos o atendimento humanizado e o respeito ao cidadão.



NOSSAS AÇÕES

- Capacitações sobre ética, compliance e governança.
- Temas voltados à melhoria do atendimento e mediação de conflitos.
- Formação de multiplicadores e líderes públicos.



IMPACTOS

- Instituições mais confiáveis e responsáveis.
- Redução de conflitos e melhoria da governança.
- Fortalecimento da confiança entre cidadão e governo.

17 PARCERIAS E MEIOS DE IMPLEMENTAÇÃO



Fortalecer os meios de implementação e revitalizar a parceria global para o desenvolvimento sustentável.



COMO CONTRIBUÍMOS

- Estabelecemos parcerias estratégicas para capacitação.
- Compartilhamos conhecimento e boas práticas.
- Atuamos de forma colaborativa e integrada.



NOSSAS AÇÕES

- Parcerias com EGEA, ENAP, ABO/Ouvidores e outros órgãos.
- Trabalhamos em rede com instituições públicas.
- Integração de esforços para gerar impacto coletivo.



IMPACTOS

- Ampliação do acesso a cursos e conteúdos de qualidade.
- Fortalecimento da rede de colaboração pública.
- Mais inovação e eficiência na Administração Pública.



Capacitar é transformar.

O Programa **Ouvidoria Capacita+** contribui para uma Administração Pública mais humana, eficiente e conectada aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável.