

Capacitação promovida pela CGU é voltada a servidores e empregados públicos que atuam em ouvidorias e serviços de informações ao cidadão

A [Política de Formação Continuada em Ouvidorias \(Profoco\)](#), coordenada pela Ouvidoria-Geral da União, divulga o calendário geral de cursos presenciais para 2018. Ao todo, serão oferecidas 40 capacitações em todos os Estados e no Distrito Federal com quatro tipos de curso: Defesa do Usuário e Desburocratização; Tratamento de Denúncias em Ouvidoria; Acesso à Informação; e Práticas de Atendimento ao Cidadão em Ouvidoria. As atividades acontecerão entre os meses de abril e setembro, em parceria com Escola de Administração Fazendária (Esaf).

[Confira o calendário de cursos presenciais da Profoco](#)

A capacitação é voltada a servidores e empregados públicos que atuam em ouvidorias e serviços de informações ao cidadão, tanto na União quanto nos Estados, no Distrito Federal e nos municípios. O objetivo é oferecer conhecimentos específicos e práticos necessários ao atendimento de qualidade do cidadão, ao tratamento das manifestações e pedidos de acesso à informação e a aspectos de gestão aplicados às ouvidorias públicas, possibilitando a contínua melhoria dos serviços públicos prestados.

Os conteúdos de todos os cursos foram reformulados e atualizados em 2018. A duração de cada capacitação é de 20 horas. Fique atento às datas e aos locais onde ocorrerão as atividades em sua localidade e confira [as regras para o preenchimento de vagas](#) nos cursos presenciais.

Profoco

A Profoco, criada em 2012 pela CGU, desenvolve atividades de capacitação e formação em ouvidoria, fundamentada em um processo de qualificação contínua. São atividades como cursos, palestras e outros eventos, podendo ser de forma presencial ou a distância. No ano passado, foram oferecidas 40 turmas presenciais e capacitados mais de 1,4 mil agentes públicos em todo o país.

Fonte: [CGU](#), em 31.01.2018.