

Desde agosto, capacitação passa a reunir oito cursos com carga horária total de 160 horas

Em agosto, a [Certificação em Ouvidoria](#) teve a carga horária ampliada, com a inclusão de dois novos cursos na modalidade de ensino a distância. A nova edição da Certificação, oferecida de forma gratuita pela Ouvidoria-Geral da União (OGU), em parceria com a Escola Nacional de Administração Pública (Enap), passa a ser composta por oito cursos a distância de 20 horas cada (e não mais seis, como ocorria até agora), totalizando 160 horas.

[Saiba como participar](#)

Os novos cursos incluídos na Certificação são “Defesa do Usuário e Simplificação” e “Tratamento de Denúncias em Ouvidoria”, que até então somente estavam disponíveis na modalidade presencial. Além desses, também constam da grade os temas “Gestão em Ouvidoria”, “Controle Social”, “Ética e Serviço Público”, “Introdução à Gestão de Processos”, “Acesso à Informação” e “Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias Públicas”. A Certificação é emitida caso o participante conclua todos os oito cursos.

Alunos que já receberam a Certificação com carga horária de 120 horas terão oportunidade de receber um novo certificado atualizado da Certificação em Ouvidoria, caso concluem os dois novos cursos e completem a carga horária total de 160 horas, de acordo com a nova [IN OGU nº 06/2018](#), que desde julho passou a regular os cursos e atividades formativas desenvolvidos no âmbito do [Programa de Formação Continuada em Ouvidoria \(Profoco\)](#).

A ampliação ocorre para reunir novos temas de interesse de servidores e ouvidores públicos. Além de gratuito e a distância, o curso é aberto a qualquer pessoa que tenha interesse em se aprofundar na temática de ouvidoria pública. A Certificação em Ouvidoria atende uma demanda crescente por capacitação no país. Até então, esse tipo de diploma era oferecido apenas pela iniciativa privada.

Fonte: CGU, em 07.08.2018.