

CNJ oferta capacitação para ouvidores do Poder Judiciário

20/03/2023

Lotado na Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 21ª Região, em Natal (RN), a partir do início deste ano, o servidor César Melo foi atrás de capacitação para aprimorar seus conhecimentos na área. Ele queria estar preparado para "atender da melhor forma possível os usuários do Tribunal", conta o aluno do curso Acesso à Informação e Ouvidorias do Poder Judiciário, oferecido pelo CNJ.

CNJ



CNJ Capacitação do CNJ para ouvidores conta com mais de 800 inscritos

O servidor é um dos mais de 800 inscritos em uma das sete ofertas educacionais sobre o tema 'Ouvidoria' disponibilizadas no primeiro semestre deste ano. As capacitações virtuais e gratuitas estão disponíveis na plataforma do Centro de Formação e Aperfeiçoamento de Servidores do Poder Judiciário (CeaJud), administrada pelo Conselho.

Satisfeito com o que aprendeu nas 20 horas-aula do conteúdo ofertado, César avalia que "os conhecimentos adquiridos estão sendo muito úteis para o desempenho do meu trabalho, pois me dão condições de atuar com mais segurança e desenvoltura no papel que me cabe dentro da Ouvidoria".

O curso reúne as bases normativas, conceituais e operacionais que podem ser utilizadas pelos Serviços de Informações ao Cidadão. Esses serviços foram disciplinados pela Lei de Acesso à Informação (LAI), que oferece subsídios para a prestação eficiente dos serviços relacionados à área.

Apesar de o conjunto de sete cursos ser voltado para quem atua em Ouvidoria, eles estão disponíveis para qualquer pessoa. É o caso do servidor Ademilson Silva, do Tribunal Regional Eleitoral de Minas Gerais, que não trabalha em Ouvidoria. Ele fez inscrição na capacitação sobre Cidadania, Serviços Públicos e Direitos dos Usuários, com 10 horas-aula.

O aluno complementa que uniu o útil ao agradável. "As informações oferecidas no curso são proveitosas, sobretudo para o atendimento às demandas das pessoas", disse se referindo aos atendimentos do seu tribunal. O conteúdo dos cursos destacam questões sobre adoção de ferramentas tecnológicas, simplificação e desburocratização dos serviços públicos, bem como a Carta de Serviços ao Usuário.

Questões atuais

As outras cinco capacitações que integram o tema Ouvidoria são: Reflexões sobre a LGPD, Aprofundamento em Lei de Acesso à Informação e Transparência Pública, Ouvidorias Judiciais – Fundamentos e Funcionamento na Prática, Participação e Controle Social na Administração Pública, Atendimento em Ouvidorias: Acolhimento, Sofrimento Mental e Intervenções Possíveis e Ouvidorias Judiciais – Fundamentos e Funcionamento na Prática.



Os cursos têm entre 10 e 20 horas-aula e são organizados em blocos. Todas as capacitações são revistas e atualizadas com frequência, o que possibilita “a inclusão de questões e normativas atuais”, ressaltou o chefe do Ceajud, servidor do CNJ, Diogo Albuquerque.

Ao escolher a oferta educacional do seu interesse, o inscrito estuda por conta própria, “já que as capacitações são autoinstrutivas e de acordo com a disponibilidade de tempo que o participante possui”, explicou Diogo. Ao final de cada curso é expedido o certificado de conclusão, desde que o aluno tenha acessado todas as aulas e feito com êxito 70% das questões avaliativas disponíveis em cada módulo.

Definidas por meio de levantamento realizado pela Ouvidoria do Conselho, em de 2018, junto às Ouvidorias do Poder Judiciário, as capacitações contribuem “para qualificar a atuação dos servidores à frente das ouvidorias de Justiça com conteúdos atuais e voltadas para o cotidiano do atendimento ao cidadão”, lembrou o assessor-chefe do Gabinete da Ouvidoria do CNJ, Ronaldo Pedron.

Os dados colhidos reuniram informações como tempo de serviço, formação e experiência na atividade, ao mesmo tempo em que foram identificados os principais temas questionados pelos usuários do serviço. Pedron ressaltou que a pesquisa embasou a formulação da grade de cursos sobre Ouvidoria, oferecidos pelo Ceajud.

“Foi um trabalho integrado com o colégio de Ouvidorias de modo que os conteúdos atendam às especificidades e necessidades de capacitação dos tribunais que, pela primeira vez, passaram a contar com cursos específicos sobre Ouvidoria e de acordo com a realidade do Poder Judiciário”, reforçou. *Com informações da assessoria de imprensa do Conselho Nacional de Justiça.*

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2023-mar-20/cnj-oferta-capacitacao-ouvidores-poder-judiciario/>