



PLANO DE CAPACITAÇÃO E DESENVOLVIMENTO

OUVIDORIA DO MINISTÉRIO DA IGUALDADE RACIAL
2026



SUMÁRIO

A Ouvidoria do Ministério da Igualdade Racial

Objetivos e Estratégia do Plano

Competências, Habilidades e Conhecimento Desejáveis

Cursos e Treinamentos Programados

Acompanhamento das Capacitações Realizadas

Considerações Finais



1. A OUVIDORIA DO MIR

A Ouvidoria do Ministério da Igualdade Racial (MIR) foi criada pelo Decreto nº 11.346/2023 e tem como fundamento, além da Lei nº 13.460/2017, o Estatuto da Igualdade Racial, Lei nº 12.288/2010.

Trata-se de um espaço voltado para a escuta, a mediação e a participação social, focado na defesa dos direitos da população negra, quilombola, comunidades tradicionais, povos de terreiros e ciganos.

A equipe da Ouvidoria é bastante diversa, incluindo servidores públicos federais, colaboradores terceirizados e estagiários, com diferentes formações e competências técnicas e administrativas.

A Ouvidoria do MIR busca ser cada dia mais efetiva e atenta a sua população, e para tanto sabe ser essencial investir continuamente na capacitação da equipe, em prol de um atendimento de excelência.

2. OBJETIVOS E ESTRATÉGIA DO PLANO

O Plano de Capacitação da Ouvidoria do MIR é um instrumento estratégico que visa garantir a prestação de um serviço cada vez mais efetivo para população.

2.1 OBJETIVO GERAL

Fortalecer as competências, habilidades e conhecimentos da equipe da Ouvidoria do MIR, afim de garantir a qualidade, a celeridade e a efetividade no recebimento, tratamento e resposta às manifestações e pedidos de acesso à informação, promovendo uma cultura de transparência, participação social e valorização dos direitos dos usuários.

2.2 PÚBLICO-ALVO

Agentes públicos que exercem suas funções no âmbito da Ouvidoria do Ministério da Igualdade Racial, incluindo servidores públicos federais, colaboradores terceirizados e estagiários.



3. COMPETÊNCIAS, HABILIDADES E CONHECIMENTOS DESEJÁVEIS

O Plano de Capacitação se baseia nas cinco competências essenciais para o profissional de ouvidoria, definidas no Manual de Ouvidoria Pública da Controladoria-Geral da União (CGU, 2019), detalhando as habilidades e conhecimentos necessários:

- 1) **Ouvir e compreender:** Desenvolver ações de comunicação e mediação de conflitos para atender os usuários dentro das competências da ouvidoria.
- 2) **Reconhecer os usuários como sujeitos de direitos:** Promover o respeito e a autonomia cidadã dos usuários.
- 3) **Qualificar as demandas:** Realizar triagem, análise crítica e registro adequado das manifestações.
- 4) **Responder aos usuários:** Discutir, encaminhar e acompanhar as manifestações, garantindo respostas adequadas e no prazo.
- 5) **Demonstrar resultados:** Produzir diagnósticos e recomendações para melhorar os serviços públicos e fortalecer a gestão, a participação e o controle social.



4. CURSOS E TREINAMENTOS PROGRAMADOS



A Ouvidoria identificou as seguintes capacitações a serem realizadas pela sua equipe, visando o desenvolvimento das competências desejadas, conforme o Manual da OGU. Os cursos elencados a seguir também constam do Plano de Desenvolvimento de Pessoal do MIR - PDP 2026

OUVIR E COMPREENDER



Fortalecendo lideranças antirracistas no serviço público	https://www.escolavirtual.gov.br/programa/153
Gestão de Conflitos	https://www.escolavirtual.gov.br/curso/1337
Resolução de Conflitos aplicada ao contexto das ouvidorias	https://www.escolavirtual.gov.br/curso/120
Ética e Serviço Público	https://www.escolavirtual.gov.br/curso/4
Ética em Contratações Públicas	https://suap.enap.gov.br/vitrine/curso/2031



RECONHECER OS USUÁRIOS COMO SUJEITO DE DIREITOS

Introdução à Audiodescrição	https://www.escolavirtual.gov.br/curso/320
Praticando a LGPD	https://suap.enap.gov.br/vitrine/curso/2054
A LGPD Aplicada ao Tratamento de Manifestação de Ouvidoria	https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/capacitacao/calendario-2025

QUALIFICAR AS DEMANDAS



Treinamento: da Escuta à responsabilização	https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/capacitacao/calendario-2025
Treinamento no uso do Fala.BR	https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/capacitacao/calendario-2025



RESPONDER AOS USUÁRIOS

Admissibilidade Correccional	https://www.escolavirtual.gov.br/curso/819
Introdução à Gestão e Apuração da Ética Pública	https://www.escolavirtual.gov.br/curso/347
Transparência Pública: Regulamentação da Lei de Acesso à Informação e Portais de Transparência	https://avamec.mec.gov.br/#/instituicao/cgu/curso/3681/informacoes
Português – interpretação de texto e emprego de regras gramaticais	https://www.escolavirtual.gov.br/curso/477
Primeiros passos para o uso da linguagem simples	https://www.escolavirtual.gov.br/curso/315



DEMONSTRAR OS RESULTADOS PRODUZIDOS

Aplicação do Power BI para Aprimoramento da Gestão	https://www.escolavirtual.gov.br/curso/840
Análise de dados como suporte à tomada de decisão	https://www.escolavirtual.gov.br/curso/406
Estatística para análise de dados na Administração Pública	https://www.escolavirtual.gov.br/curso/930
Inteligência Artificial no Contexto do Serviço Público	https://www.escolavirtual.gov.br/curso/377

5. ACOMPANHAMENTO DAS CAPACITAÇÕES REALIZADAS

O acompanhamento das capacitações será realizado por meio de controle interno da Ouvidoria, que permite identificar individualmente o atendimento das necessidades de capacitação inicialmente levantadas, bem como a carga horária dedicada por cada servidor e pela unidade como um todo.

Essas informações subsidiam a revisão do Plano de Capacitação ao longo do ano, garantindo sua atualização e efetividade. As capacitações promovidas pela equipe, além de serem registradas no Plano de Gestão de Desempenho de cada integrante da equipe, serão divulgadas anualmente no Relatório de Gestão da Ouvidoria.



6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A capacitação é fundamental para que a equipe da Ouvidoria do MIR atue com qualidade e em conformidade com a legislação, como a Portaria CGU nº 116/2024, sendo indispensável diante das constantes atualizações sobre transparência, participação social e defesa dos(as) usuários(as) do serviço público.

Em consonância com este Plano de Capacitação, a Ouvidoria incentiva a participação em programas como o Programa de Formação Continuada em Ouvidoria (Profoco) e em outros diversos cursos gratuitos oferecidos pela Escola Nacional de Administração Pública (Enap), buscando o aperfeiçoamento permanente da equipe para o atendimento humanizado e eficiente à população.

A equipe da Ouvidoria também participa anualmente de ações formativas promovidas pelo Ministério, voltadas ao desenvolvimento de competências técnicas e gerenciais, alinhadas ao Planejamento Estratégico e às demandas do órgão. Além disso, podem ser incluídas capacitações complementares, como lives, webinários e cursos temáticos, de modo a manter a equipe constantemente atualizada e preparada para atuar na promoção da igualdade racial e no combate e superação ao racismo.

Equipe

Ouvidor

Fábio Moassab Bruni

Coordenadora

Dandara Cristina Nascimento da Costa

Chefe de Divisão

Renato Gomes

Thaís de Araújo Pedrosa

Servidor

José Augusto dos Reis Gomes

Apoio administrativo

Erica Cardoso da Silva

Laura Gabriela de Amorim Monteiro

Estagiários

André Mendonça Cândido

Gerciena Barbosa dos Santos

Maysa Lannah da Silva

