



Plano de Capacitação

Ouvidoria/MDA

2026

OUVIMDA

MINISTÉRIO DO
DESENVOLVIMENTO
AGRÁRIO E
AGRICULTURA FAMILIAR

GOVERNO DO
BRASIL
DO LADO DO Povo BRASILEIRO

**Plano de Capacitação Ouvidoria
2026**

Silvana Stadniki Morato Miranda
Ouvidora

Luana Sena Ferreira
Assessora Técnica

Isabella Sousa Paulino Dematte
Assistente

Quésia de Almeida Dantas
Celine Mendes Matos
Ana Carolina Araújo Santos
Equipe da Ouvidoria

Dezembro, 2025

www.gov.br/mda/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria

Sumário

1. Introdução	4
2. Contextualização	5
2.1 Competências desejáveis para atuação na Ouvidoria	5
2.2 Mapeamento das competências existentes	6
2.3 Desafios e oportunidades de melhoria	7
2.4 Certificação em Ouvidoria	8
2.5 Formação continuada	10
4. Considerações finais	11
5. Referências	12
Anexo - Questionário	13

1. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria do Ministério do Desenvolvimento Agrário e Agricultura Familiar (OUV/MDA) tem como missão atuar como canal de diálogo entre a sociedade e o Estado, promovendo a escuta ativa, o tratamento adequado das manifestações e a transformação dessas demandas em insumos para o aprimoramento das políticas e serviços públicos prestados ao desenvolvimento rural sustentável e à agricultura familiar. Para cumprir esse papel com excelência, é essencial investir no fortalecimento das competências técnicas e humanas de sua equipe, reconhecendo que a qualificação dos profissionais da Ouvidoria/MDA é condição fundamental para assegurar um atendimento empático, eficiente e comprometido com os princípios da administração pública.

Nesse contexto, este Plano de Capacitação da Ouvidoria/MDA, para o exercício de 2026, tem como objetivo orientar ações educacionais voltadas ao aperfeiçoamento contínuo dos agentes envolvidos nas atividades de ouvidoria, com vistas à formação dos profissionais, fortalecendo habilidades específicas, tais como escuta ativa, análise crítica, mediação de conflitos, comunicação assertiva e uso de sistemas de gestão. Além disso, o Plano elenca temas que fomentam a privacidade e a proteção de dados pessoais, a ética, a cidadania, a transparência e o controle social.

O Plano também considera os desafios e as particularidades do ambiente institucional em que a Ouvidoria/MDA está inserida, como a diversidade do público atendido, a complexidade das políticas agrárias e o compromisso com o enfrentamento e combate à discriminação e ao assédio moral e sexual. Assim, a proposta de formação busca organizar capacitações de caráter técnico-operacional, com atividades voltadas ao desenvolvimento profissional, emocional e mediador dos agentes, visando à construção de uma cultura organizacional mais acolhedora, cooperativa e orientada à melhoria contínua do serviço público e do ambiente interno de trabalho.

Além disso, este Plano dialoga com diretrizes institucionais mais amplas relacionadas ao governo, à qualificação dos atendimentos e ao fortalecimento da participação social, além de considerar a legislação pertinente às ouvidorias públicas e ao Plano de Desenvolvimento de Pessoas – PDP 2026 do MDA. Trata-se de uma resposta concreta ao reconhecimento da importância da Ouvidoria/MDA como espaço aberto de escuta e participação cidadã, considerando seus agentes como atores centrais na consolidação de práticas públicas mais democráticas e acessíveis.

2. CONTEXTUALIZAÇÃO

Além da legislação aplicável, dois documentos norteiam a atuação das ouvidorias públicas para a melhoria contínua de suas atividades: o Manual de Ouvidoria Pública e o Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública – MMoUP, ambos publicados pela Controladoria-Geral da União – CGU. No quesito capacitação da equipe, destaca-se ainda a importância do Plano de Desenvolvimento de Pessoas – PDP, elaborado anualmente pelo MDA.

2.1 Competências desejáveis para atuação na Ouvidoria

O Manual de Ouvidoria Pública contempla uma visão geral sobre as ouvidorias públicas, o uso de ferramentas tecnológicas e competências desejáveis para atuação na Ouvidoria, entre as quais citam-se:

-  **Ouvir e compreender:** desenvolver ações de comunicação e de mediação de conflitos para o atendimento dos usuários no âmbito das competências das ouvidorias.
-  **Reconhecer os usuários como sujeitos de direitos:** desenvolver ações que busquem o reconhecimento e o respeito dos usuários como sujeitos de direitos, visando ao desenvolvimento de sua autonomia cidadã.
-  **Qualificar as demandas dos usuários de forma adequada:** realizar, em conjunto com a equipe, atividades de triagem, análise crítica e registro das manifestações efetuadas pelos usuários.
-  **Responder aos usuários:** realizar, em conjunto com a equipe, atividades de discussão, encaminhamento e acompanhamento das manifestações dos usuários, visando disponibilizar respostas adequadas e tempestivas.
-  **Demonstrar os resultados produzidos:** desenvolver, em equipe, atividades de diagnóstico e elaboração de recomendações sobre os serviços prestados ao usuário, visando à melhoria da qualidade desses serviços, ao aperfeiçoamento da gestão das políticas públicas e ao exercício da participação e controle social na administração pública, além das adequações à LGPD implementadas.

Já o MMoUP é um referencial a ser utilizado pelas ouvidorias para melhoria contínua da sua atuação e como diagnóstico de sua maturidade institucional (limitado, básico, sustentado e otimizado). Sua estrutura de avaliação comprehende quatro dimensões: estruturante, essencial, prospectiva e específica; e cada dimensão tem um número variado de objetivos, que se subdividem em níveis específicos para aferição da pontuação, com base nas evidências apresentadas pela unidade.

No MMoUP, a formação de competências faz parte da Dimensão Estruturante, que lida com os objetivos mais gerais sobre a unidade de ouvidoria, tais como institucionalidade, infraestrutura, planejamento etc. Questionamentos mais específicos envolvem desde a existência do mapeamento de competências desejáveis para a ouvidoria, o controle sobre capacitações realizadas pela equipe, competências existentes, e lacunas que necessitam ser preenchidas por meio de capacitação.

Por último, cita-se o Plano de Desenvolvimento de Pessoas – PDP, que é um instrumento estabelecido pela Política Nacional de Desenvolvimento de Pessoas – PNPD no âmbito da administração pública federal, instituída pelo Decreto nº 9.991, de 28 de agosto de 2019. O PDP deve ser elaborado anualmente para o exercício seguinte e identifica a nível institucional as necessidades de desenvolvimento e o custo estimado para tal ação.

No âmbito do MDA, o PDP 2026 está em fase de consolidação pela Coordenação-Geral de Gestão de Pessoas – CGGP. O prazo de envio das informações pelas unidades organizacionais finalizou em setembro de 2025. As necessidades de desenvolvimento informadas pela Ouvidoria/MDA contemplaram temas gerais vinculados à ouvidoria pública, transparência, administração pública, governo aberto e Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD. Registra-se que as informações enviadas ao levantamento do PDP 2026 dialogam com o presente Plano de Capacitação.

2.2 Mapeamento das competências existentes

Para compreender o cenário atual da equipe e elaborar um diagnóstico que orientasse de forma precisa as ações formativas para o próximo exercício, foi realizado um mapeamento das competências existentes na Ouvidoria/MDA, com base na lista de competências desejáveis previstas no Manual de Ouvidoria Pública e nos temas recorrentes das atividades administrativas, conforme pode ser conferido no **Anexo**.

Entre os pontos fortes, destaca-se que a equipe possui nível intermediário relacionado ao conhecimento de ferramentas de uso administrativo – sistemas e pacote Office – e de temas gerais relacionados à ouvidoria, tais como Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD, distinção de manifestação de ouvidoria e pedido de acesso à informação, prazos e tratamentos relacionados. A equipe mostrou ainda que possuir conhecimento necessário para execução de projetos relacionados à área de atuação e análise de dados institucionais para elaboração de documentos (guias, relatórios etc.). Em relação à Certificação de Ouvidoria oferecida pela ENAP, no âmbito do PROFOCO, a maior parte da equipe (71,4%) já concluiu a formação.

Em termos de capacitação já realizada para adquirir as competências desejáveis no rol daquelas listadas no referido Manual, nos últimos cinco anos, percebe-se uma variedade de assuntos que se repetem, entre os quais citam-se: resolução de conflitos, linguagem simples, inteligência emocional, proteção de dados pessoais, prevenção ao assédio e ao cidadão, gestão de dados e processos. Esses assuntos destacam-se como potenciais para fortalecer a capacidade de resposta da Ouvidoria/MDA.

2.3 Desafios e oportunidades de melhoria

Entre as oportunidades de melhoraria, observa-se prioritariamente a necessidade de aprofundamento nos temas de integridade pública, governo aberto e Plano de Prevenção e Enfrentamento do Assédio e da Discriminação no MDA – Programa MDA Acolhe. Posteriormente, temas como LGPD, acesso à informação e análise de dados e projetos também são mencionados.

De forma geral, em termos de competências a serem adquiridas, percebe-se foco da equipe em capacitação para análise e avaliação de serviços públicos, melhoria da comunicação oficial e com o usuário, bem como ferramentas de análise de dados.

Ao se confrontar as competências e lacunas existentes com as previstas pelo MMoUP, é possível observar que as áreas prioritárias de capacitação dialogam diretamente com os eixos de gestão, informação, atendimento ao cidadão e gestão estratégica. Esses eixos exigem conhecimentos técnicos atualizados, domínio de instrumentos normativos e desenvolvimento de habilidades interpessoais e analíticas.

Dessa forma, o alcance das competências desejáveis contribuirá para o fortalecimento da Ouvidoria/MDA em níveis mais elevados de maturidade institucional, ampliando sua capacidade de promover a transparência, aprimorar a escuta ativa e assegurar respostas mais qualificadas e compreensíveis à sociedade.

Com o mapeamento realizado e a identificação das lacunas a serem preenchidas, entende-se que a capacitação da equipe deverá ocorrer continuamente, contemplando desde cursos de curta duração a certificações de longa duração, participação em eventos e treinamentos internos e externos, para garantir a qualificação da equipe nas dimensões estabelecidas pelo MMouP.

A seguir, serão apresentadas as certificações oferecidas pela Escola Nacional de Administração Pública – ENAP.

2.4 Certificação em Ouvidoria

Diante das necessidades de capacitação levantadas no diagnóstico realizado, a ENAP será a fonte principal, mas não exclusiva, de materiais para uso na formação continuada da Ouvidoria/MDA. É uma instituição vinculada ao governo federal, voltada para a formação, capacitação e desenvolvimento de agentes públicos. Seu principal objetivo é melhorar a gestão pública por meio da qualificação técnica e gerencial dos profissionais que atuam no setor público. Criada em 1986 e vinculada atualmente ao Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos – MGI atua como um centro de excelência no ensino, pesquisa e inovação da administração pública.

A ENAP funciona por meio de uma série de atividades educacionais e de apoio à gestão pública, incluindo:

- Cursos e capacitações: oferece cursos presenciais e a distância (EaD), com foco em políticas públicas, gestão estratégica, liderança, inovação, compras públicas, análise de dados, entre outros.
- Programas de formação de líderes: desenvolve programas para formação de líderes governamentais, como o Programa de Formação de Lideranças e o Ciclo de Gestão de Alto Desempenho.
- Pesquisa e publicações: produz estudos, análises e publicações sobre gestão pública, políticas públicas e inovação.
- Inovação no setor público: apoia projetos e laboratórios de inovação voltados à melhoria dos serviços públicos.
- Parcerias e cooperação internacional: colabora com instituições nacionais e internacionais, promovendo o intercâmbio de boas práticas e conhecimento.
- Plataforma ENAP: mantém uma plataforma online (<https://www.enap.gov.br/pt/>) com cursos gratuitos e certificados, aberta a agentes públicos e ao público em geral.

Para fins de capacitação dos agentes da Ouvidoria/MDA, a ENAP oferece cursos livres de curta e longa duração (certificação). Entre os cursos de curta duração e que não estão contemplados na certificação, mas dialogam com temas de atuação da Ouvidoria/MDA, citam-se: Governo aberto (40h), Introdução à Lei Brasileira de Proteção de Dados Pessoais (10h), Análise de dados: uma leitura crítica das informações (23h) e Ouvidorias públicas no enfrentamento ao racismo (30h).

A certificação é a base para o início da capacitação dos agentes da Ouvidoria/MDA, concedida pela Ouvidoria-Geral da União – OGU e pela ENAP aos alunos que finalizarem os dez cursos oferecidos em modalidade a distância no âmbito do Programa de Formação Continuada em Ouvidoria – PROFOCO, conforme é possível visualizar no Quadro 1. O certificado é emitido após a conclusão de todos os cursos.

Quadro 1 - Cursos da Certificação em Ouvidoria fornecidos pela ENAP

CURSO	CARGA HORÁRIA	CONTEUDISTA
Acesso à Informação www.escolavirtual.gov.br/curso/76	20h	Controladoria-Geral da União
Controle Social www.escolavirtual.gov.br/curso/10	20h	Controladoria-Geral da União
Gestão em Ouvidoria www.escolavirtual.gov.br/curso/119	20h	Ouvidoria-Geral da União
Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias www.escolavirtual.gov.br/curso/120	20h	Ouvidoria-Geral da União
Proteção ao Denunciante e Tratamento de Denúncias em Ouvidorias www.escolavirtual.gov.br/curso/132	20h	Ouvidoria-Geral da União
Avaliação da qualidade de serviços como base para a gestão e melhoria de serviços públicos www.escolavirtual.gov.br/curso/368	20h	Ministério da Fazenda
Inovando na Gestão de Projetos www.escolavirtual.gov.br/curso/956	25h	Secretaria de Governo Digital
Como implementar a LGPD: bases, mecanismos e processos www.escolavirtual.gov.br/curso/529	25h	Secretaria de Governo Digital
Linguagem simples aproxima o governo das pessoas. Como usar? www.escolavirtual.gov.br/curso/332	20h	Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia de São Paulo
Atuação Gerencial das Ouvidorias para Melhoria da Gestão Pública www.escolavirtual.gov.br/curso/512	20h	Controladoria-Geral da União

2.5 Formação continuada

Tem-se como visão de futuro que a Ouvidoria/MDA, dentro das suas competências institucionais, contribua para a missão estratégica do Ministério e na melhoria dos serviços públicos voltados à agricultura familiar. Para que isso seja possível, além da capacitação para aquisição das competências sinalizadas anteriormente, tem-se como norte a formação contínua dos profissionais atuantes na Ouvidoria/MDA.

A formação continuada para os agentes da Ouvidoria/MDA é um processo permanente de capacitação, visando o aprimoramento técnico e o desenvolvimento de competências necessárias para melhor desenvolvimento das atividades. Envolve o estudo de legislações, o uso de ferramentas digitais, a escuta qualificada e a análise de casos práticos.

Essa formação é essencial para garantir um atendimento eficaz, ético, humanizado e em constante melhoria, fortalecendo a transparência, a participação cidadã e a qualidade dos serviços prestados pelo MDA. Conforme as necessidades da Ouvidoria/MDA, as capacitações abaixo foram selecionadas dentro da Wiki CGU pela trilha de aprendizagem do MMOUP e da Escola Virtual Gov (EV.G) da ENAP para compor a formação continuada.

Quadro 2 - Capacitações selecionadas para 2026

COMPETÊNCIA	ASSUNTO	LACUNA A SER PREENCHIDA	RESULTADO PRETENDIDO
Qualificar as demandas dos usuários de forma adequada	Fala.BR	Tratamento das manifestações	Domínio na utilização do sistema
Reconhecer os usuários como sujeitos de direitos	Gestão por processos	Formalização dos fluxos internos	Uniformização dos procedimentos
Qualificar as demandas dos usuários de forma adequada	Lei Geral de Proteção de Dados/LGPD	Anonimização e tratamento de dados	Segurança na execução dos procedimentos
Demonstrar os resultados produzidos	Relatórios e Análises gerenciais	Extração de informações relevantes	Melhoria dos documentos produzidos
Demonstrar os resultados produzidos	Excelência em ouvidoria	Nível de maturidade	Melhora na avaliação pela CGU
Reconhecer os usuários como sujeitos de direitos	Pesquisa de satisfação	Amadurecimento e qualidade das informações	Melhoria no atendimento ao usuário
Ouvir e compreender	Mediação de conflitos	Preparo técnico/emocional	Atendimento qualificado

Os certificados obtidos em todas as capacitações realizadas pela equipe serão armazenados em pasta específica no drive da unidade, e relatório final de monitoramento deste Plano será divulgado ao final do exercício na página da Ouvidoria.

3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Entre os resultados esperados, destacam-se o fortalecimento das competências da equipe da Ouvidoria/MDA, o aprimoramento dos serviços e fluxos internos, além de uma atuação mais visível pelo público interno e externo do Ministério, quanto ao papel estratégico que a ouvidoria exerce para a participação do usuário e fortalecimento da democracia na administração pública.

5. REFERÊNCIAS

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO (CGU). **Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública – MMOutP.** Disponível em: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/mmoup>. Acesso em: 24 dez. 2025.

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO. Manual de Ouvidoria Pública. Brasília: CGU, 2018. 120 p. Disponível em:
https://repositorio.cgu.gov.br/bitstream/1/29959/14/manual_de_ouvidoria_publica.pdf. Acesso em: 8 dez. 2025.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Agrário e Agricultura Familiar. **Portaria MDA nº 5, de 28 de janeiro de 2025.** Institui o Plano de Prevenção e Enfrentamento do Assédio e da Discriminação no Ministério do Desenvolvimento Agrário e Agricultura Familiar - Programa MDA Acolhe. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-mdn-5-de-28-de-janeiro-de-2025-609747997>. Acesso em: 24 dez. 2025.

BRASIL. **Decreto nº 9.991, de 28 de agosto de 2019.** Dispõe sobre a Política Nacional de Desenvolvimento de Pessoas da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, e regulamenta dispositivos da Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990, quanto a licenças e afastamentos para ações de desenvolvimento.. Disponível em:
https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2019/decreto/D9991.htm. Acesso em: 24 dez. 2025.

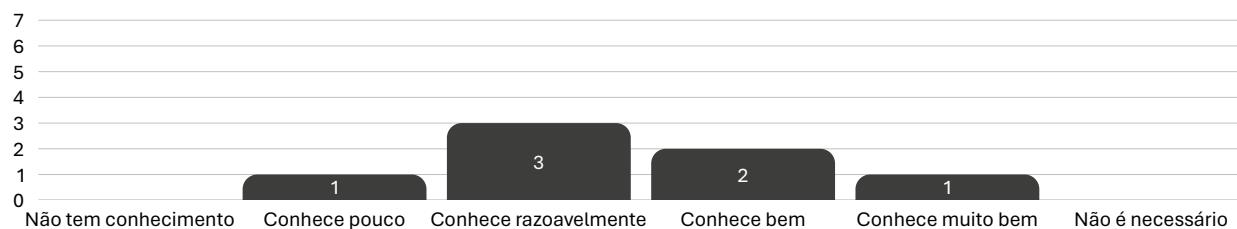
Anexo - Questionário de mapeamento das competências da equipe da Ouvidoria/MDA

Para fins de compreensão, o padrão de classificação utilizado no mapeamento variou de 1 a 5, sendo que 1 corresponde ao nível mais baixo (não conhecimento) e o 5 ao nível mais alto (conhece muito bem).

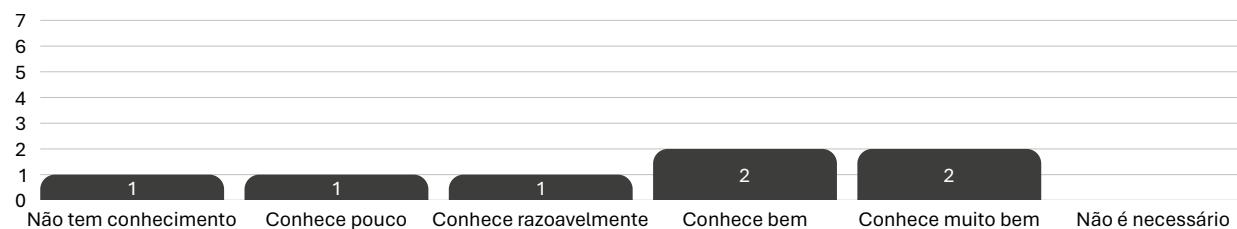
- 1.** Possui conhecimento da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), de número 13.709, de 14 de agosto de 2018?



- 2.** Possui conhecimento para zelar pela proteção de dados pessoais coletados pela ouvidoria, nos termos da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018?



- 3.** Considera ter conhecimento para distinguir uma manifestação de ouvidoria de um pedido de acesso à informação?



- 4.** Tem conhecimento quanto aos prazos de atendimento de um pedido de acesso à informação e seus recursos?



5. Considera ter conhecimento para saber tratar as manifestações de Ouvidoria (triar, analisar, tratar, tramitar e concluir)?



6. Possui conhecimento para formular, executar e avaliar ações e/ou projetos relacionados à sua área de atuação?



7. Possui conhecimento para realizar a análise dos dados recebidos ou coletados a fim de produzir informações com vistas ao aprimoramento da prestação dos serviços e à correção de falhas? (ações de melhoria)



8. Caso necessário, possui conhecimento para identificar o perfil dos manifestantes e usuários dos serviços do MDA, utilizando os dados gerados, pela Plataforma Fala.BR e Painel resolveu, mantidos pela Controladoria-Geral da União, com vistas a subsidiar estudos de melhorias dos serviços prestados?



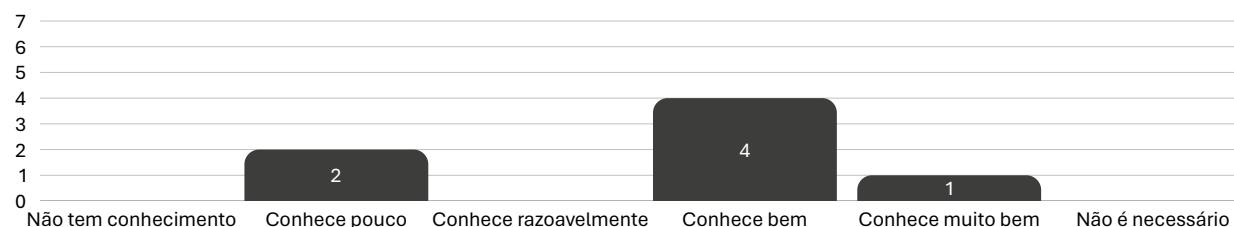
9. Possui conhecimento sobre as normas e princípios de integridade aplicáveis à atuação na Ouvidoria, como imparcialidade, confidencialidade e transparência no tratamento das manifestações e pedidos de acesso à informação?



10. Tem conhecimento a respeito da Parceria para Governo Aberto (OGP) e de como implementar boas práticas relacionadas à transparência e participação social na Ouvidoria?



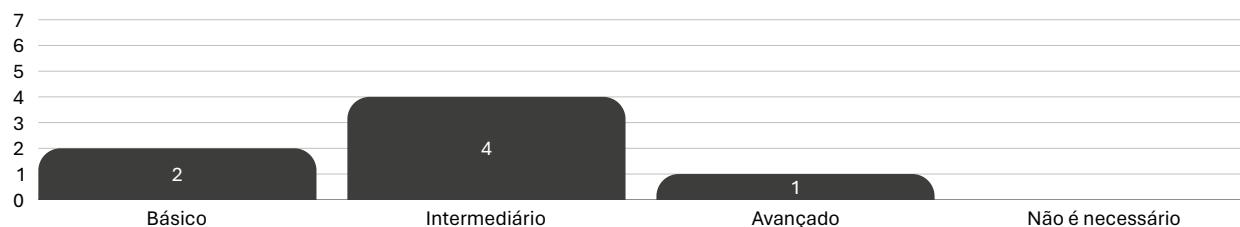
11. Caso necessário, sabe identificar situações que possam comprometer a integridade ou a confiança nas atividades da Ouvidoria, adotando condutas éticas e alinhadas aos valores do serviço público dispostos no Código de Conduta Ética e Integridade dos Agentes Públicos do MDA?



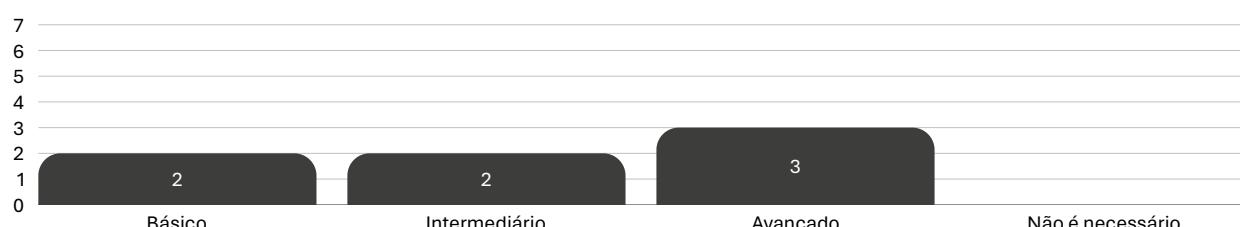
12. Possui conhecimento sobre a Portaria MDA nº 5, de 28 de janeiro de 2025, que institui o Plano de Prevenção e Enfrentamento do Assédio e da Discriminação no Ministério do Desenvolvimento Agrário e Agricultura Familiar - Programa MDA Acolhe?



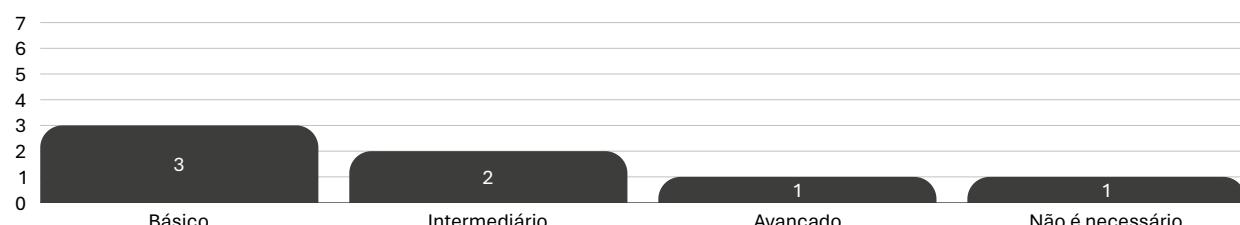
13. Qual é o seu nível de conhecimento para a execução de serviços por meio de planilhas em EXCEL?



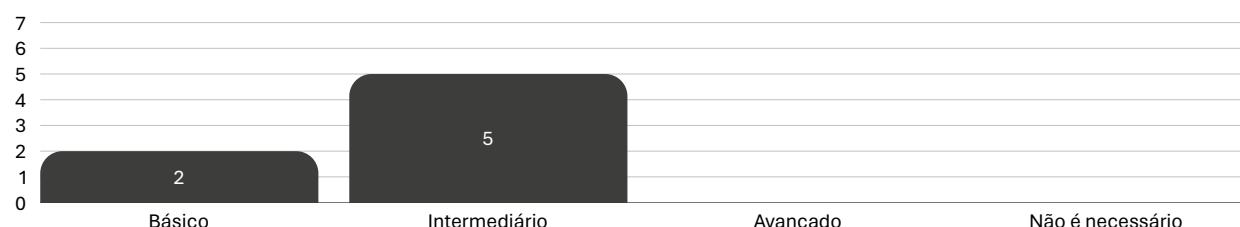
14. Qual é o seu nível de conhecimento para a execução de serviços por meio do WORD e/ou programas dedicados a diagramação de documentos?



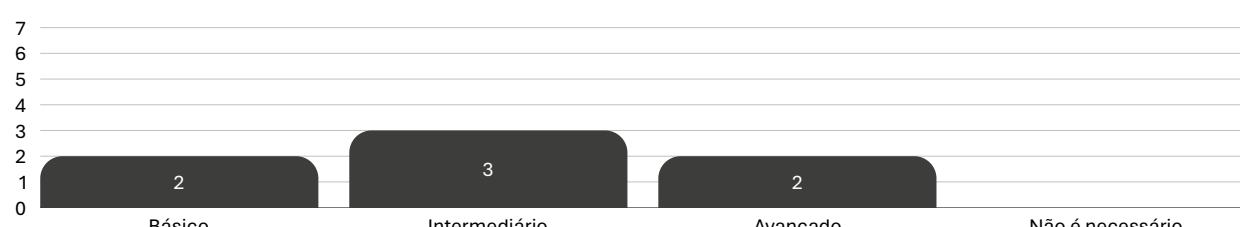
15. Qual é o seu nível de conhecimento para a execução de serviços por meio do CANVA?



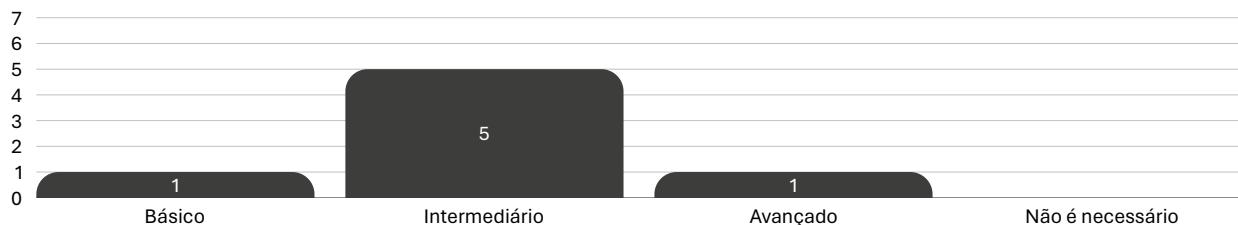
16. Qual é o seu nível de conhecimento para a execução de serviços por meio do SEI 4.0?



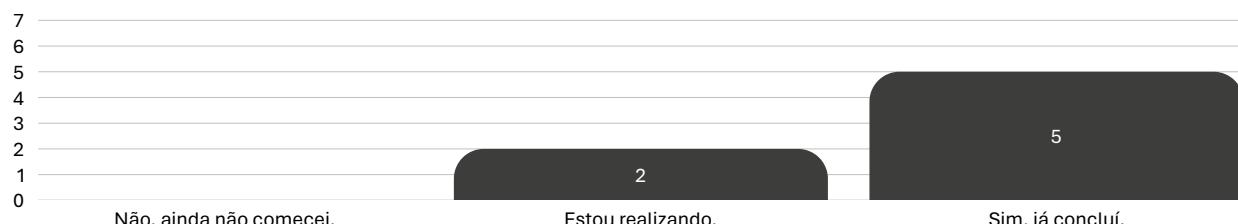
17. Qual é o seu nível de conhecimento para a execução de serviços por meio do pacote Microsoft Office?



18. Qual é o seu nível de conhecimento para a elaboração de documentos oficiais? (Despachos, ofícios, atas, notas técnicas etc...)



19. Você já realizou ou está realizando os cursos dedicados à Certificação em Ouvidoria da ENAP?



20. De acordo com sua função e interesses na formação continuada, qual tipo de conteúdo ou área de estudo você gostaria de se aprofundar ou tem necessidade para uma melhor atuação?

- Os conteúdos mais citados envolvem LGPD, análise e avaliação de serviços públicos, redação oficial, design e acessibilidade no serviço público, administração pública e gestão de pessoas. Outros temas recorrentes incluem comunicação assertiva, liderança e inovação, qualidade de vida no trabalho, uso de dados para decisões e atendimento ao cidadão. Há também menções pontuais à língua inglesa, diagramação, ética, e aperfeiçoamento geral em Ouvidoria.

21. Nos últimos cinco anos, quais cursos você realizou que se encaixam na competência “Ouvir e compreender”?

- Os cursos mais mencionados foram: Resolução de conflitos aplicada ao contexto das ouvidorias, linguagem simples aproxima o governo das pessoas, como implementar a LGPD e gestão em ouvidoria. Também foram citados Comunicação assertiva, inteligência emocional, guia lilás (prevenção ao assédio e discriminação) e atividades sobre comunicação não violenta (CNV). A síntese indica forte interesse em melhoria da comunicação interpessoal e institucional, escuta qualificada e mediação de conflitos.

22. Nos últimos cinco anos, quais cursos você realizou que se encaixam na competência “Reconhecer os usuários como sujeitos de direitos”?

- Os temas mais recorrentes foram LGPD e proteção de dados, acesso à informação, tratamento de denúncias e proteção ao denunciante, ouvidoria e controle social e prevenção ao assédio e discriminação. Há destaque para os cursos Como implementar a LGPD, Gestão em Ouvidoria, Proteção de Dados Pessoais no Setor Público e Palestra Guia Lilás. Também aparecem referências à linguagem simples e transparéncia pública, reforçando o foco em direitos, ética e proteção ao cidadão.

23. Nos últimos cinco anos, quais cursos você realizou que se encaixam na competência “Qualificar as demandas dos usuários de forma adequada”?

- As respostas indicam formações voltadas à Gestão de processos, atendimento ao cidadão, gestão de demandas e proteção ao denunciante e tratamento de denúncias. Cursos da ENAP e EVG são recorrentes, com ênfase em acesso à informação, gestão em ouvidoria, gestão e melhoria de serviços públicos e avaliação da qualidade dos serviços. O padrão indica preocupação em melhorar fluxos de atendimento e triagem, fortalecendo a capacidade de resposta da Ouvidoria.

24. Nos últimos cinco anos, quais cursos você realizou que se encaixam na competência “Responder aos usuários”?

- Foram mais citados os cursos: Gestão em ouvidoria, atuação gerencial das ouvidorias para melhoria da gestão pública, proteção ao denunciante e tratamento de denúncias em ouvidoria, linguagem simples aproxima o governo das pessoas e defesa do usuário e simplificação. Há também menção a treinamentos sobre otimização de respostas e marcações no Fala.BR. O conjunto aponta interesse em padronização de respostas, simplificação da linguagem e eficiência na comunicação com o usuário.

25. Nos últimos cinco anos, quais cursos você realizou que se encaixam na competência “Demonstrar os resultados produzidos”?

- Os conteúdos mais recorrentes tratam de análise e uso de dados, gestão de riscos, avaliação da qualidade de serviços e gestão de projetos e equipes. Citam-se cursos da ENAP e EVG como análise de dados como suporte à decisão, gestão de riscos no setor público, fundamentos de design de interface e atuação gerencial das ouvidorias para melhoria da gestão pública. Também aparecem referências ao SEI, controle social, inclusão de gênero, avaliação de desempenho e comunicação transparente de resultados. Alguns relatos mencionam projetos práticos realizados em parceria com a CGU, evidenciando a aprendizagem aplicada.

26. Caso sua função dentro da Ouvidoria não tenha conexão direta com serviços de atendimento e tratamento de demandas, quais cursos você já realizou para se capacitar dentro da sua área?

- As respostas variam, mas há destaque para formação superior e para capacitações em Gestão em ouvidoria, acesso à informação, LGPD, controle social e Linguagem Simples. Outros temas incluem Gestão de Equipes, Inteligência Emocional, Design Thinking e Inovação em Governo Ágil. Alguns participantes indicaram que a questão não se aplica por atuarem diretamente no atendimento.

27. Para o ano de 2026, descreva os seus interesses de capacitação (cursos, palestras etc.) e quais competências serão desenvolvidas.

- Os interesses mais citados envolvem LGPD e proteção de dados, linguagem simples, análise de dados, power bi e temas de ouvidoria e LAI. Também surgem menções a storytelling para dados, redação oficial, técnicas de acolhimento e atendimento, e produção de estudos técnicos. De modo geral, há foco em capacitações técnicas e comunicacionais, que integrem análise, clareza e melhoria na prestação de serviços.

MINISTÉRIO DO
DESENVOLVIMENTO
AGRÁRIO E
AGRICULTURA FAMILIAR

GOVERNO DO
BRASIL
DO LADO DO Povo BRASILEIRO