



MIR

OUVIDORIA

RELATÓRIO

2023

MINISTÉRIO DA
IGUALDADE
RACIAL



Luis Inácio Lula da Silva
Presidente da República Federativa do Brasil

Anielle Franco
Ministra de Estado da Igualdade Racial

Fábio Moassabi Bruni
Ouvidor do Ministério da Igualdade Racial

Equipe da Ouvidoria do Ministério da Igualdade Racial:

Cristiane dos Santos Pereira – Coordenadora da Ouvidoria

Renato da Silva Gomes – Chefe de Serviço da Ouvidoria

Thaís de Araújo Pedrosa – Servidora

Lidiane Viana dos Santos Cabral de Brito – Assistente Administrativo

Índice

1. Sumário Executivo.....	4
2. Dimensão Estratégica.....	5
2.1. Missão.....	5
2.2. Visão.....	5
2.3. Valores.....	5
2.4. Objetivos Estratégicos.....	6
2.5. Matriz SWOT.....	6
3. Atividades Desenvolvidas.....	7
4. Relatórios.....	12
5. Referências.....	37

1. SUMÁRIO EXECUTIVO

¹A Ouvidoria da Igualdade Racial está prevista na Lei nº 12.288, de 20 de julho de 2010 (Estatuto da Igualdade Racial). Apesar da previsão legal para Ouvidorias Permanentes em Defesa da Igualdade racial, foi no ano de 2023 que foi retomada esta agenda com a criação do Ministério da Igualdade Racial, através do Decreto nº 11.346, de 1 de janeiro de 2023, sendo um marco para a luta histórica contra o racismo no Brasil.

De acordo com o Decreto nº 11.346 de 1 de janeiro de 2023, compete à Ouvidoria, executar as atividades de ouvidoria previstas no art. 13 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e no art. 10 do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018; receber, examinar e encaminhar reclamações, denúncias, elogios e sugestões referentes a procedimentos e ações de agentes e órgãos, no âmbito do Ministério e representar o Ministério e seus órgãos em grupos, comitês e fóruns relacionados às atividades de ouvidoria. Ainda, a estrutura de cargos estabelecida pela normativa compreende o Ouvidor, FCE 1.13; Coordenador, CCE 1.10 e Chefe de Serviço, FCE 1.05.

A criação do Ministério da Igualdade Racial reflete o compromisso do atual governo com a promoção da igualdade racial e os direitos fundamentais da população negra do país. Nesse sentido, a Ouvidoria se apresenta como espaço para manifestação e participação social e como instrumento de promoção da democracia e dos direitos fundamentais dessa população.

Atualmente, a Ouvidoria do Ministério da Igualdade Racial concentra o atendimento às demandas de ouvidoria, quais sejam, **denúncia, comunicação, sugestão, elogio, reclamação, solicitação** e, também, o **Serviço de Informação ao Cidadão que trata sobre os pedidos de acesso à informação**. A plataforma utilizada para os registros é a plataforma FalaBR que é uma Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação do Poder Executivo Federal, administrado pela CGU. Dessa forma, a equipe da Ouvidoria do MIR monitora diariamente a plataforma FalaBR acolhendo as manifestações dos cidadãos, encaminhando às áreas técnicas para subsídios à elaboração das respostas e enviando ao solicitante ou indicando o caminho onde a resposta à demanda poderá ser acessada diretamente.

¹ Não podemos olvidar que a implementação das ouvidorias permanentes de defesa da igualdade racial pode ser mais uma via emancipatória da população negra na afirmação de seus direitos, permitindo-lhe denunciar os atos atentatórios à sua efetiva inclusão estrutural. O funcionamento de tal canal comunicativo especializado pretende assegurar maior dinamismo no recebimento, tratamento e encaminhamento das denúncias; agilidade no processo de tomada de providências das autoridades competentes; e organização no atendimento a solicitações de informações gerais ou relativas ao acompanhamento das medidas adotadas para enfrentamento do racismo e fomento à igualdade racial. (Revista do Ministério Público do Trabalho. Disponível em: <https://anpt.org.br/attachments/article/4150/Revista%20ANPT%20-%2029-08.pdf>)

Dado o conjunto de atividades executadas pela Ouvidoria do MIR, a equipe participa de cursos, encontros e eventos para capacitação e qualificação do serviço oferecido pela Ouvidoria aos cidadãos que registram suas manifestações na plataforma FalaBR. Outrossim, a equipe se reúne periodicamente para planejar discutir os fluxos e processos do serviço a fim de aprimorar a dinâmica das ações para resultados mais efetivos com a satisfação do cidadão.

A fim de publicizar internamente o trabalho realizado pela Ouvidoria, periodicamente, são produzidos relatórios gerenciais com os dados e estatísticas das demandas de ouvidoria e acesso à informação sendo compartilhado com as demais áreas do MIR. Além disso, anualmente, é elaborado o relatório de gestão da Ouvidoria com a descrição das atividades e resultados entregues pela Ouvidoria durante o período.

2. DIMENSÃO ESTRATÉGICA

2.1. MISSÃO

- ❖ Contribuir para eliminação do racismo estrutural e institucional e da discriminação racial por meio do acolhimento de denúncias e da escuta qualificada dos cidadãos, em uma perspectiva interseccional, transversal e

2.2. VISÃO

- ❖ Ser referência de Ouvidoria Pública de Igualdade Racial para a população negra brasileira até dez/2026.

2.3. VALORES

- ❖ Comprometimento;
- ❖ Responsabilidade;
- ❖ Ética;
- ❖ Solidariedade.

MATRIZ SWOT

	AJUDA	ATRAPALHA
INTERNA	<p>FORÇAS</p> <ul style="list-style-type: none">❖ Comprometimento e apoio da alta gestão e equipe técnica.❖ Clima organizacional favorável.❖ Comprometimento e engajamento da equipe técnica.❖ Condições e infraestrutura de trabalho favoráveis.	<p>FRAQUEZAS</p> <ul style="list-style-type: none">❖ Equipe técnica enxuta.❖ Morosidade das áreas técnicas;❖ Mudanças na cúpula Ministerial;
EXTERNA	<p>OPORTUNIDADES</p> <ul style="list-style-type: none">❖ Expectativas da sociedade para consolidação das políticas de igualdade racial;❖ Janela de oportunidade nos anseios sociais	<p>AMEAÇAS</p> <ul style="list-style-type: none">❖ Insatisfação dos cidadãos;

3. ATIVIDADES DA OUVIDORIA

ATIVIDADES	DETALHAMENTO	PERIODICIDADE
Respostas à pedidos de Acesso à Informação	Monitoramento das demandas do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC). Análise prévia, solicitação de subsídios às áreas e resposta ao cidadão.	Diária
Respostas às Manifestações de Ouvidoria	Monitoramento das manifestações de Ouvidoria. Análise prévia, encaminhamento às áreas, resposta ao cidadão	Diária
Atendimento presencial e telefônico ao cidadão	Acolhimento, escuta, tratamento, encaminhamento e acompanhamento das demandas dos cidadãos.	Livre demanda
Elaboração dos relatórios gerenciais	Elaboração de painéis com dados periódicos de demandas de ouvidoria e acesso à informação.	Trimestral
Elaboração do relatório de gestão	Elaboração de documento com as informações exigidas pelo art. 15 da Lei 13.460	Anual
Gerenciamento do SEI	Recebimento, tratamento e encaminhamento de processos	Diária
Gerenciamento da caixa corporativa de e-mail.	Recebimento, tratamento e encaminhamento de mensagens de e-mails	Diária
Aperfeiçoamento do Portal do MIR	Em parceria com a ASCOM	Diária
Campanha de promoção dos canais de informação pelos instrumentos de comunicação social	Publicidade dos canais de informação em parceria com a ASCOM	Periódico
Monitoramento das ações e resultados da função transparência	Alimentação e atualização dos requisitos de transparência ativa	Diária
Intersetorialidade e Transversalidade	Execução, acompanhamento e monitoramento dos Acordos de Cooperação Técnica, Termos de Execução Descentralizada e outras parcerias	Diária
Gestão da Ouvidoria	Processos de planejamento estratégico e gestão da capacitação e qualificação da equipe	Periódico

4. EQUIPE DA OUVIDORIA

A equipe da Ouvidoria do Ministério da Igualdade Racial é composta por quatro membros, quais sejam, **Fábio Moassabi Bruni**, Ouvidor designado pela Portaria de designação nº 65, de 13/03/2023, publicada de 14/03/2023; **Cristiane dos Santos Pereira**, nomeada Coordenadora da Ouvidoria pela Portaria de nomeação nº 105, de 24/04/2023, publicada de 25/04/2023; **Renato da Silva Gomes**, designado Chefe de Serviço da Ouvidoria pela Portaria de designação nº 93, de 14/04/2023, publicada de 17/04/2023; **Thaís Araújo Pedrosa** Servidora requisitada pela Portaria de requisição nº 62, de 06/06/2023, publicada de 15/06/2023 e **Lidiane Viana dos Santos Cabral de Brito**, Assistente Administrativo.



5. PROGRAMA DE CAPACITAÇÃO EM OUVIDORIA

Com o objetivo de aprimorar e qualificar o serviço oferecido pela Ouvidoria, os integrantes da equipe são incentivados a realizarem cursos e participarem de eventos que abordem os variados temas relacionados às Ouvidorias Públicas.

A Ouvidoria Geral da União e a Enap são as principais entidades responsáveis na elaboração de cursos sobre temas de Ouvidorias Públicas.

Além da capacitação dos integrantes da equipe da Ouvidoria, também existe a preocupação com a aproximação as áreas do Ministério que interagem e colaboram com as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, promovendo o aprendizado coletivo, como ocorreu no encontro promovido pela Ouvidoria com a participação das áreas do MIR e representantes da CGU.

O encontro aconteceu na tarde do dia 3 de maio de 2023 e contou com representantes da ASPAR, SQPT, SENAPIR, SE, SEPAR, OUVIDORIA e CGU. Na ocasião, o Ouvidor Fábio Bruni apresentou a Ouvidoria através de conteúdos conceituais baseados nas leis que regem o serviço. Também foi realizada uma dinâmica de grupo liderada pela Coordenadora da Ouvidoria Cristiane Pereira com o intuito de apresentar e integrar os participantes.



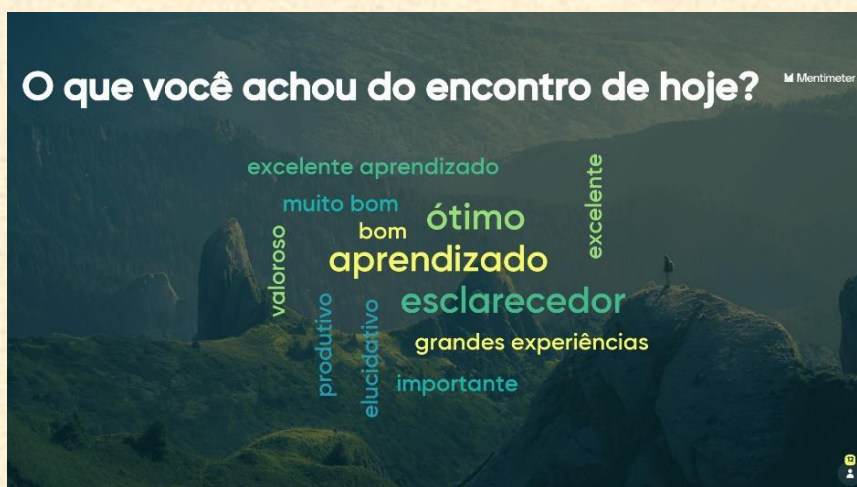
Na sequência, Laura Corraleiro e Marcos Silva, representantes da CGU, apresentaram as funcionalidades da plataforma FalaBR e esclareceram dúvidas sobre a operacionalização da ferramenta. Para avaliar o encontro, o chefe de serviço da Ouvidoria, Renato Gomes, utilizou a ferramenta Mentimeter™ para saber a opinião dos participantes sobre o encontro e propostas de temas assuntos e temas a serem abordados em encontros posteriores.



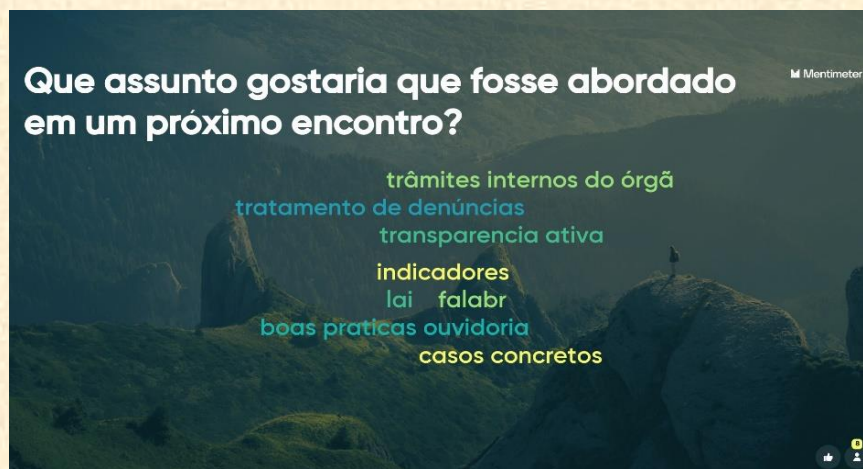
Abaixo, temos as telas extraídas do aplicativo Mentimeter™ com os resultados da participação do grupo. No primeiro quadro com a pergunta “O que você achou do encontro de hoje”, os participantes se expressaram por meio de palavras, sendo as mais recorrentes “ótimo”, “aprendizado” e “esclarecedor”.

Já no segundo quadro, qual a questão “Que assunto gostaria que fosse abordado em um próximo encontro?”, as sugestões de temas foram “tratamentos de denúncias”, “trâmites internos do órgão”, “transparência ativa”, “indicadores”, “LAI”, “FalaBR”, “boas práticas em ouvidoria” e “casos concretos”.

QUADRO 1



QUADRO 2



Nesse sentido, como estratégia de integração e compartilhamento de informações, a Ouvidoria realizará, em momento oportuno, outros encontros com a participação de todas as áreas do MIR.

A equipe da Ouvidoria do Ministério da Igualdade Racial também realizou cursos certificados pela Escola Nacional de Administração Pública – Enap e pela Controladoria-Geral da União – CGU.

“Gestão em ouvidoria”, “Acesso à Informação”, “Tratamento de Denúncias em Ouvidoria”, são alguns dos temas de cursos desenvolvidos pela Enap e realizados pela equipe. Entre os cursos disponibilizados pela CGU, o curso “Proteção ao Denunciante e Tratamento de Denúncias” também foi utilizado para capacitação da equipe da Ouvidoria do MIR.

6. PARTICIPAÇÃO DA EQUIPE DA OUVIDORIA NO EVENTO EM ALUSÃO AOS 11 ANOS DA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Nos dias 16 e 17 de maio de 2023, a Controladoria Geral da União realizou o evento “Transparência e Acesso à Informação: Desafios para uma nova Década.” Na ocasião foram debatidos temas como desafios da transparência pública, democracia, monitoramento, cooperação entre governo e sociedade, entre outros.

A equipe da Ouvidoria do Ministério da Igualdade racial marcou presença no evento com a participação do Ouvidor Fábio Bruni, da Coordenadora Cristiane Pereira e do Chefe de Serviço Renato Gomes.

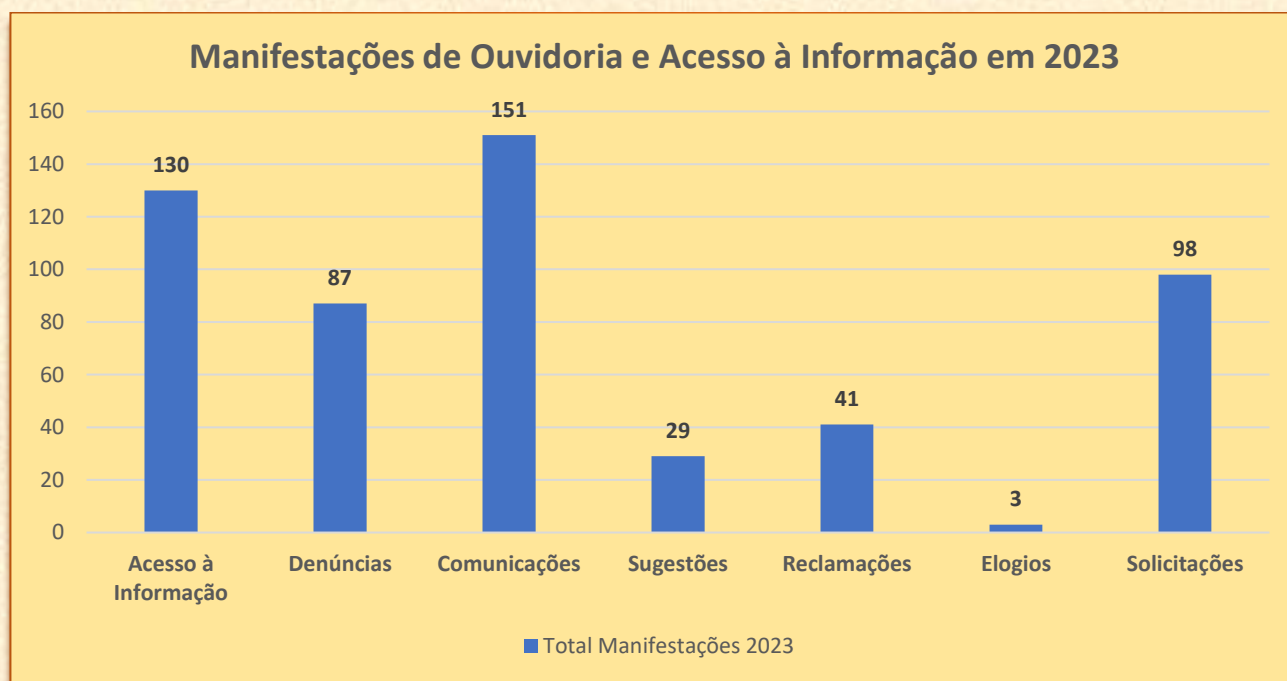


O evento contou com a participação do excelentíssimo senhor presidente da república, Luiz Inácio Lula da Silva, da Ministra da Igualdade Racial, Anielle Franco, do Ministro da Controladoria Geral da União, Vinicius Marques de Carvalho, entre outras autoridades e representantes da sociedade civil que participaram na ocasião.

7. RELATÓRIOS

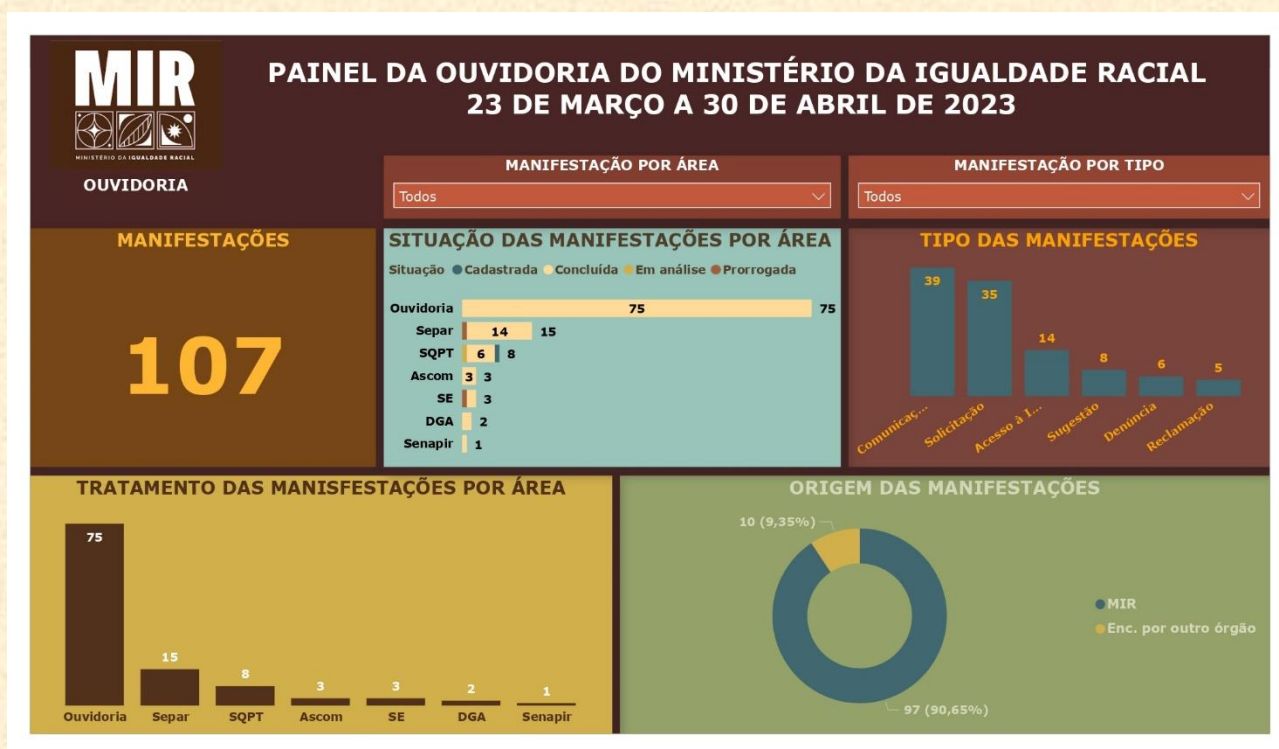
Conforme o art. 15, da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, o Relatório de Gestão deverá indicar, ao menos, I – o número de manifestações recebidas no ano anterior; II – os motivos das manifestações; a análise dos pontos recorrentes, e IV – as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas. Além disso, o relatório de gestão será, I - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria; e II - disponibilizado integralmente na internet.

Nesse sentido, a Ouvidoria do Ministério da Igualdade Racial recebeu, em 2023, o total de 539 manifestações, sendo que, desse total, 130 pedidos de acesso à informação; 151 Comunicações; 87 Denúncias; 3 Elogios; 41 Reclamações; 98 Solicitações e 29 Sugestões.




A Ouvidoria do Ministério da Igualdade Racial, como forma de conferir transparência dos trabalhos executados no âmbito de suas competências, disponibiliza, periodicamente relatórios gerenciais para todas as áreas do Ministério com os números das demandas de ouvidoria e de solicitação de acesso à informação.


7.1. O primeiro relatório gerencial disponibilizado em 23/05/2023 e compreendeu o período de 23 de março a 30 de abril de 2023 com o total de 107 manifestações, das quais 39 foram classificadas como comunicação; 35 como solicitação; 14 como acesso à informação, 8 como sugestão, 6 como denúncia e 5 como reclamação. Quanto à origem das manifestações, 97 foram protocoladas diretamente para o Ministério da Igualdade Racial, o que corresponde a 90,65 % e 10 foram encaminhadas por outros órgãos, isto é, 9,35 %. No que se refere ao tratamento das manifestações, 75 foram tratadas e respondidas diretamente pela Ouvidoria, correspondendo a 71,00 % do total de manifestações; 15 foram encaminhadas à Secretaria de Políticas de Ações Afirmativas, Combate e Superação do Racismo, 14,2 %; 1 encaminhada à Secretaria de Gestão do Sistema Nacional de Promoção da Igualdade Racial, 0,94 %; 6 foram encaminhadas à Secretaria de Políticas para Quilombolas, Povos e Comunidades Tradicionais de Matriz Africana, Povos de Terreiros e Ciganos, 5,61 %; 3 à Secretaria Executiva, 2,81 %; 2 à Diretoria de Gestão e Administração, 1,87 % e 3 à Assessoria de Comunicação, 2,81 %.





Para compartilhar o painel com as demais áreas do Ministério, a Ouvidoria elaborou um texto explicativo com o link do painel e do formulário de avaliação.

“A Ouvidoria do Ministério da Igualdade Racial surgiu em 23.03. Foi a partir dessa data que qualquer cidadão e cidadã passou a poder escrever diretamente ao MIR, pela plataforma Fala.BR, com sugestões, reclamações, denúncias, pedidos de acesso à informação, entre outros.

 Para responder às demandas de maneira efetiva, a Ouvidoria conta com o apoio dos pontos focais das diversas unidades do Ministério.

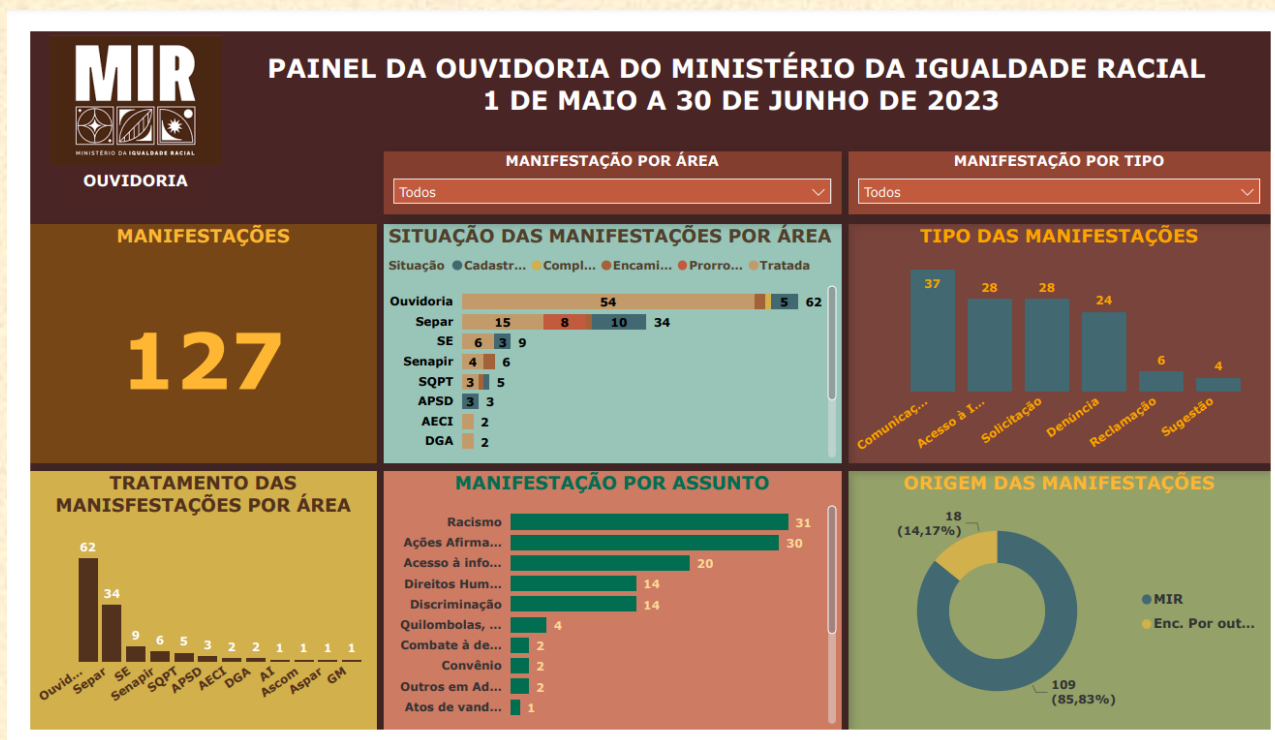
 O Painel a seguir mostra as principais informações extraídas da plataforma Fala.BR do MIR, até 30.04. https://app.powerbi.com/links/nC79-eCHi5?ctid=fba5b178-3af1-4420-966b-bf5163e6b1da&pb_source=linkShare

 A Ouvidoria é um espaço de escuta acolhedora e diálogo com o público-alvo do MIR.

 O que você achou do Painel? Conta pra gente em 1 minuto: <https://forms.office.com/r/AtLty7iajA>

Na data de 07/07/2023 a Ouvidoria disponibilizou seu segundo Relatório Gerencial referente ao período de 01/05 a 30/06/2023.

7.2. O segundo relatório gerencial disponibilizado compreendeu o período de **1 de maio a 30 de junho de 2023** com o total de 127 manifestações, das quais 37 foram classificadas como comunicação; 28 como solicitação; 28 como acesso à informação, 4 como sugestão, 24 como denúncia e 6 como reclamação. Quanto à origem das manifestações, 109 foram protocoladas diretamente para o Ministério da Igualdade Racial, o que corresponde a 85,83 % e 18 foram encaminhadas por outros órgãos, isto é, 14,17 %. No que se refere ao tratamento das manifestações, 62 foram tratadas e respondidas diretamente pela Ouvidoria, correspondendo a 48,82 % do total de manifestações; 34 foram encaminhadas à Secretaria de Políticas de Ações Afirmativas, Combate e Superação do Racismo, 26,77%; 6 encaminhada à Secretaria de Gestão do Sistema Nacional de Promoção da Igualdade Racial, 4,73%; 5 foram encaminhadas à Secretaria de Políticas para Quilombolas, Povos e Comunidades Tradicionais de Matriz Africana, Povos de Terreiros e Ciganos, 3,94%; 9 à Secretaria Executiva, 7,09%; 2 à Diretoria de Gestão e Administração, 1,57% e 1 à Assessoria de Comunicação, 1,57%, 1 à Assessoria Internacional, 1,57%; 1 à Assessoria Parlamentar, 1,57%; 1 ao Gabinete Ministerial, 1,57%



Para compartilhar o painel com as demais áreas do Ministério, a Ouvidoria elaborou um texto explicativo com o link do painel e do formulário de avaliação.

i Painel da Ouvidoria do MIR

A Ouvidoria do Ministério da Igualdade Racial possui a missão de dar voz aos cidadãos e às cidadãs, sendo um espaço de participação social.

31 No período de 1/5 a 30/6, foram recebidas 127 manifestações, das quais 90 foram respondidas e 37 em tratamento. 1/3 desse total são sobre racismo e discriminação!!

No quadro acima, disponibilizamos, de forma interativa, as principais informações extraídas da plataforma Fala.BR do MIR.

Quer saber mais? Acesse o painel na íntegra!

<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiZTU2NGNmMDItMmY0MS00NmJlLWE4NjQtZWJkYTQ3MDVmN2E5IiwidCI6ImZiYTViMTc4LTNhZjEtNDQyMC05NjZiLWJmNTE2M2U2YjFkYSJ9>

O que você achou do Painel? Conta pra gente em 1 minuto: <https://forms.office.com/r/AtLty7iajA>

7.3. O terceiro relatório gerencial disponibilizado compreendeu o período de 1 de julho a 31 de agosto de 2023 com o total de 103 manifestações, das quais 27 foram classificadas como comunicação; 10 como solicitação; 19 como acesso à informação, 3 como sugestão, 34 como denúncia e 8 como reclamação. Quanto à origem das manifestações, 95 foram protocoladas diretamente para o Ministério da Igualdade Racial, o que corresponde a 92,23 % e 8 foram encaminhadas por outros órgãos, isto é, 7,77 %. No que se refere ao tratamento das manifestações, 70 foram tratadas e respondidas diretamente pela Ouvidoria, correspondendo a 67,96 % do total de manifestações; 10 foram encaminhadas à Secretaria de Políticas de Ações Afirmativas, Combate

e Superação do Racismo, 9,71%; 4 encaminhada à Secretaria de Gestão do Sistema Nacional de Promoção da Igualdade Racial, 3,89%; 3 foram encaminhadas à Secretaria de Políticas para Quilombolas, Povos e Comunidades Tradicionais de Matriz Africana, Povos de Terreiros e Ciganos, 2,91%; 10 à Secretaria Executiva, 9,71%; 1 à Assessoria de Comunicação, 0,97%; 1 à Assessoria Parlamentar, 0,97%; 3 ao Gabinete Ministerial, 2,91% e 1 à Assessoria de Participação Social e Diversidade, 0,97%.



Para compartilhar o painel com as demais áreas do Ministério, a Ouvidoria elaborou um texto explicativo com o link do painel e do formulário de avaliação.

📌 Painel da Ouvidoria do MIR

🗨️ A Ouvidoria do Ministério da Igualdade Racial possui a missão de dar voz aos cidadãos, sendo um espaço de participação social.

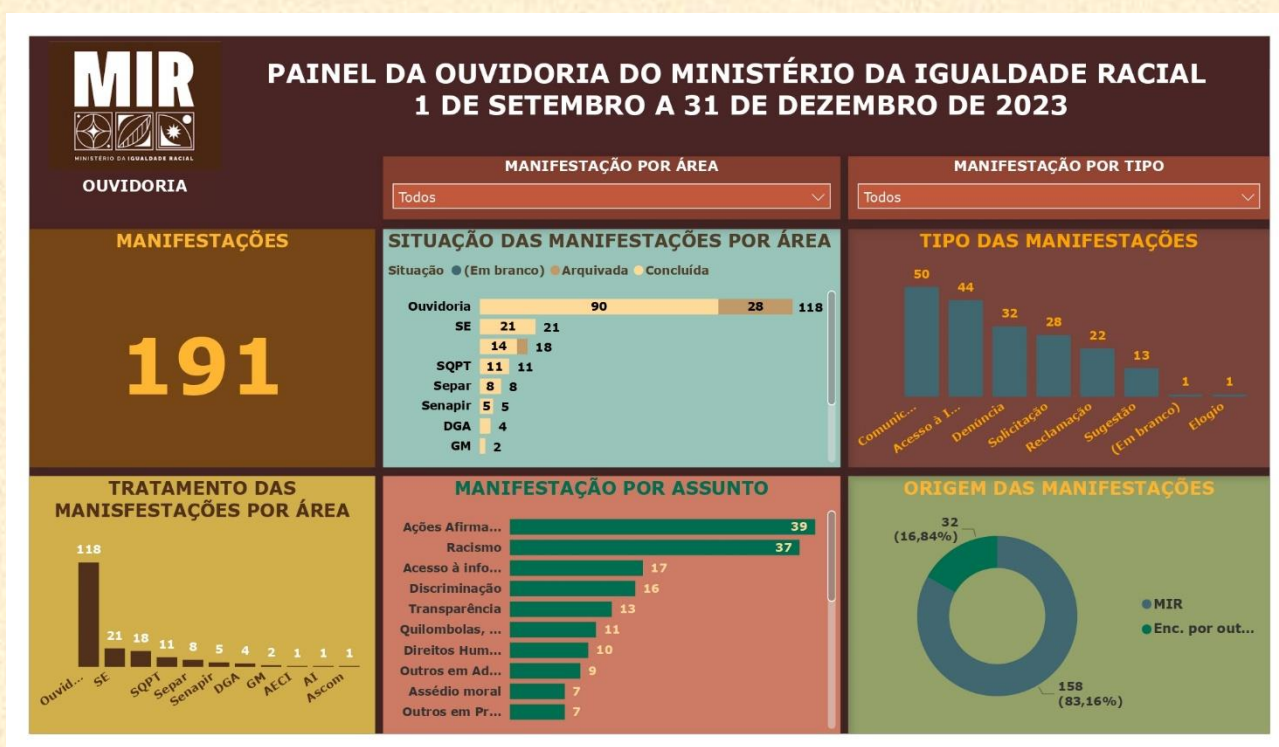
📅 No período de 1/7 a 31/8, foram recebidas 103 manifestações, das quais 94 foram respondidas e 9 em tratamento. Quase 1/2 desse total, isto é, 47, são sobre racismo e ações afirmativas!!

No quadro acima, disponibilizamos, de forma interativa, as principais informações extraídas da plataforma Fala.BR do MIR.

📄 Quer saber mais? Acesse o painel na íntegra! [Painel da Ouvidoria](#)

🔍 O que você achou do Painel? Conta pra gente em 1 minuto: [Avaliação](#)

7.4. O quarto relatório gerencial disponibilizado compreendeu o período de 1 de setembro a 31 de dezembro de 2023 com o total de 191 manifestações, das quais 50 foram classificadas como comunicação; 29 como solicitação; 44 como acesso à informação, 13 como sugestão, 32 como denúncia; 22 como reclamação e 1 elogio. Quanto à origem das manifestações, 158 foram protocoladas diretamente para o Ministério da Igualdade Racial, o que corresponde a 82,72 % e 32 foram encaminhadas por outros órgãos, isto é, 16,75 %. No que se refere ao tratamento das manifestações, 132 foram tratadas e respondidas diretamente pela Ouvidoria, correspondendo a 69,01 % do total de manifestações; 08 foram encaminhadas à Secretaria de Políticas de Ações Afirmativas, Combate e Superação do Racismo, 4,18%; 6 encaminhada à Secretaria de Gestão do Sistema Nacional de Promoção da Igualdade Racial, 3,14%; 3 encaminhada ao Gabinete da Ministra, 1,57%; 12 foram encaminhadas à Secretaria de Políticas para Quilombolas, Povos e Comunidades Tradicionais de Matriz Africana, Povos de Terreiros e Ciganos, 6,28%; 22 à Secretaria Executiva, 11,51%; 1 à Assessoria de Comunicação, 0,52%;; 1 à Assessoria Internacional, 0,52%; e 1 encaminhada à Assessoria Especial de Controle Interno, 0,52%.



7.5. Relatório de Transparência Ativa

Conforme o Guia de Transparência Ativa, a LAI estabelece que as informações de interesse coletivo ou geral devem ser divulgadas, de ofício, pelos órgãos e entidades públicas, espontânea e proativamente, independentemente de solicitações. Além disso, no art. 8º prevê um rol mínimo de informações que devem, obrigatoriamente, ser divulgadas nas páginas oficiais na internet, de órgãos e entidades, no menu principal “Acesso à Informação”.

Nesse sentido, o Ministério da Igualdade Racial, com o apoio da Ouvidoria e da Assessoria de Comunicação, vem empreendendo esforços para o atendimento aos requisitos de transparência ativa com a disponibilização das informações no site do órgão.

Dos 49 itens de transparência ativa, 33 (67%) foram avaliados pela Controladoria-Geral da União como “Cumpre”; 2 (5%) foram avaliados como “Cumpre parcialmente” e 14 (28%) dos itens foram avaliados como “Não cumpre”. O objetivo é atender integralmente todos os itens, cumprindo todas as exigências de transparência ativa sob responsabilidade do Ministério.

8. REPRESENTAÇÃO DO MIR EM EVENTOS

8.1. 2ª Edição dos Seminários Nacionais de Ouvidorias

Nos dias 11 e 12 de julho, no município de Belo Horizonte, estado de Minas Gerais, aconteceu a 2ª edição dos Seminários Nacionais de Ouvidorias. O evento foi sediado pelo Centro Federal de Educação Tecnológica de Minas Gerais (CEFET-MG), situado no Campus I, na Av. Amazonas, 5253, Nova Suíça.

Os Seminários Nacionais de Ouvidoria têm como objetivo promover a troca de experiências e o debate sobre as melhores práticas relacionadas à ouvidoria, além de abordar temas atuais e relevantes no campo da participação cidadã. Nesta edição nosso tema foi Ouvidoria Inteligente, Criativa e Participativa. Além disso, são uma iniciativa reconhecida e respaldada pela comunidade de ouvidores, sendo um ponto de encontro para profissionais de diferentes setores e instituições que desejam aprimorar suas práticas e promover a transparência, a ética e a participação cidadã.



A Ouvidoria do Ministério da Igualdade Racial foi representada no evento pelo Ouvidor Fábio Bruni, que participou das oficinas que, na sua opinião, apoiariam mais o atual estágio de desenvolvimento da Ouvidoria do MIR, quais sejam, conselho de usuários e elaboração de relatórios de ouvidoria. Nesta segunda atividade, a pedido da equipe da OGU, o Ouvidor falou brevemente sobre a importância da linguagem simples para a cidadania.



A manhã do primeiro dia de programação foi dedicado à temática de como se estruturar uma Ouvidoria Inteligente, Criativa e Participativa. Foram apresentados exemplos práticos de Ouvidorias que estruturam áreas de inteligência de dados que podem fornecer informações importantes para o aperfeiçoamento da gestão.



Na parte da tarde, a tônica foi o debate sobre o lugar da ouvidoria pública dentro da agenda de integridade pública e transparência. O evento proporcionou, dentro da programação, espaço para interações informais - cafés e exposição cultural - o que proporcionaram importantes contatos com ouvidorias do sistema de justiça, de políticas públicas setoriais e de entes subnacionais.

8.2. 8º Encontro Rede SIC

Nos dias 9 e 10 de outubro/2023, a Controladoria-Geral da União (CGU) realizou o 8º Encontro RedeSIC. A iniciativa foi voltada para os servidores públicos do Poder Executivo Federal integrantes dos Serviços de Informações ao Cidadão (SICs), interlocutores ou pontos focais e autoridades de monitoramento da Lei de Acesso à Informação (LAI).

O Chefe de Serviço da Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão, Renato Gomes, participou do evento representando a Ouvidoria do MIR. A dinâmica do encontro compreendeu várias oficinas que foram escolhidas previamente pelos participantes de acordo com a necessidade de cada SIC. O representante do MIR participou das seguintes oficinas: "SIC: Excelência no Atendimento" e "Harmonização entre LAI e LGPD".



O encontro, que aconteceu nas dependências da Escola Superior de Defesa – ESD, contou, entre outras participações, com palestras sobre a Política de Transparência e Acesso à Informação e Atualizações no Decreto nº 7.724/2012 ministradas pela Secretária Nacional de Acesso à Informação, Ana Túlia Macedo, Secretária de Integridade Pública, Izabela Moreira Correa e Ouvidora-Geral da União, Ariana Frances Carvalho de Souza.

8.3. Agenda Comemorativa ao Dia 20 de Novembro

A Controladoria-Geral da União, a Controladoria-Geral do Município de São Paulo e demais instituições apoiadoras promoveu a terceira edição dos Seminários Nacionais de Ouvidoria de 2023. O evento foi realizado entre os dias 30 de outubro e 1º de novembro, na Fundação Jorge Duprat Figueiredo de Segurança e Medicina do Trabalho – FUNDACENTRO, em São Paulo – SP.

O objetivo do Seminário foi reunir ouvidoras e ouvidores de todos os entes federativos e poderes para a difusão de conhecimentos e troca de experiências. Neste ano, o tema que guiou o encontro foi “Ouvidoria Inteligente, Criativa e Participativa”.

O encontro contou com painéis sobre a humanização do atendimento em Ouvidoria, Proteção ao Denunciante e Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Além disso, foram desenvolvidas

oficinas instruídas por especialistas em temas centrais à atividade de ouvidoria como o uso da Linguagem Simples e da Comunicação Não Violenta, Produção de Relatórios, Mediação de Conflitos, Discriminação e Assédio Sexual e Moral.



A Ouvidoria do Ministério da Igualdade Racial marcou presença no evento e foi representada pelo Ouvidor Fábio Bruni e pela Coordenadora Cristiane Pereira que protagonizaram a condução de oficinas com exposição de casos tratados no âmbito da Ouvidoria do MIR.



Também foi apresentado no encontro alguns elementos que diferenciam as ouvidorias públicas tradicionais, de órgão ou de política pública, das ouvidorias de defesa de direitos, como a Ouvidoria da Igualdade Racial. Nessa perspectiva, expressou-se uma avaliação para a necessidade de uma regulamentação específica para as ouvidorias de direitos humanos.

8.4. Agenda Comemorativa ao Dia 20 de Novembro: III Encontro Nacional da Coalizão Negra por Direitos

A Ouvidoria Nacional da Igualdade Racial também participou da Agenda Comemorativa ao Dia 20 de novembro em Maceió/AL. A programação contou com o Encontro "Arte, Cultura Palmarina", realizado no Hotel Ponta Verde em Maceió, bem como, com a agenda de múltiplas atividades na Serra da Barriga/AL, coordenada pela Fundação Cultural Palmares.

Além disso, a coordenadora integrou a comitiva do MIR durante o III Encontro Nacional da Coalizão Negra por Direitos com o tema “Enquanto houver racismo, não haverá democracia: o Movimento Negro avança por Reparação e Bem Viver!”

Promovido pela Fundação Palmares, o evento aconteceu na Serra da Barriga em Maceió, que é um local histórico e culturalmente importante no Brasil, onde o lendário Quilombo dos Palmares resistiu à escravidão, simbolizando a luta e a resistência do povo negro no país.



A Coalizão Negra por Direitos, articulação que reúne duzentas e noventa e três (293) organizações do Movimento Negro brasileiro, traz em sua bandeira a luta por um país justo, com igualdade de direitos e oportunidades que, para se concretizar, exige um longo e profundo processo de reparação histórica à população negra brasileira. Temos como missão defender a democracia, por uma sociedade sem racismo e com garantia de direito para toda população.

Quem representou a Ouvidoria foi a Coordenadora Cristiane Pereira. Na ocasião, juntamente com outros integrantes da comitiva do MIR, realizou entrega de material informativo do ministério sobre o pacote de entregas da pasta relacionadas ao enfrentamento ao racismo e realizou incidências temáticas durante as atividades formativas e culturais.



8.5. Fórum Global contra o Racismo e a Discriminação 2023

Outro importante evento no qual a Ouvidoria da Igualdade Racial esteve presente foi Fórum Global contra o Racismo e a Discriminação 2023 que teve sua 3ª edição realizada em São Paulo de 29 de novembro a 1 de dezembro de 2023.

O foco do encontro foi sobre a importância de colocar a raça no centro do desenvolvimento e implementação de estratégias para o desenvolvimento socioeconômico. Funcionários do governo, incluindo ministros, decisores políticos, profissionais, acadêmicos e membros da sociedade civil e comunidades artísticas, participaram como convidados a discutir estratégias eficazes para enfrentar o racismo sistêmico.



Representando a Ouvidoria da Igualdade Racial, participaram do evento o Ouvidor Fabio Bruni e a Coordenadora da Ouvidoria, Cristiane Pereira. Ambos participaram de oficinas promovidas pela organização do evento “Avanços e desafios dos movimentos negros brasileiros”. Além disso, em uma atividade potente, a Ouvidoria pôde entrar em contato com diversos representantes de movimentos negros, em especial do estado de São Paulo.

A edição de 2023 marcou o lançamento da Rede UNESCO de Decisores Políticos Anti-Racismo, com o objetivo de reforçar o desenvolvimento de soluções políticas inovadoras e inclusivas para a paz, a equidade e a não discriminação. Será também a plataforma para a publicação da Perspectiva Global da UNESCO contra o Racismo e a Discriminação, um relatório que apresenta pontos de vista regionais e dados relativos à discriminação racial no domínio digital.

Na ocasião, a Ouvidoria foi convidada para apoiar a estruturação da Rede de Decisores, na condição de co-fundadora da Rede.

8.6. Encontro Regional do Sistema de Gestão da Ética do Poder Executivo Federal 2023 – Sul/Sudeste

A Coordenadora Cristiane Pereira representou a Ouvidoria da Igualdade Racial no Encontro Regional do Sistema de Gestão da Ética do Poder Executivo Federal 2023 – Sul/Sudeste, nos dias 9 e 10 de novembro de 2023.



Os encontros regionais do SGEP têm como objetivo promover a cooperação técnica e a troca de conhecimento entre as comissões setoriais, bem como avaliar a qualidade da gestão da ética nos

órgãos e entidades públicas federais. Assim, as reuniões serão palco de debates de temas relacionados à ética e gestão da ética pública, envolvendo agentes públicos e especialistas, e de compartilhamento de experiências e instrumentos para a consolidação da cultura ética no Poder Executivo federal, considerando a realidade dos órgãos e entidades das regiões envolvidas.



8.7. 1º Seminário SISOUV – Brasília / DF

No 1º Seminário SISOUV – Brasília / DF, a Ouvidoria da Igualdade Racial foi representada pela servidora Thaís Pedrosa, que teve oportunidade de fala no evento.

A Controladoria-Geral da União promoveu a primeira edição do Seminário do SisOuv, entre os dias 20 e 21 de novembro, na Faculdade de Tecnologia/UnB em Brasília/DF.

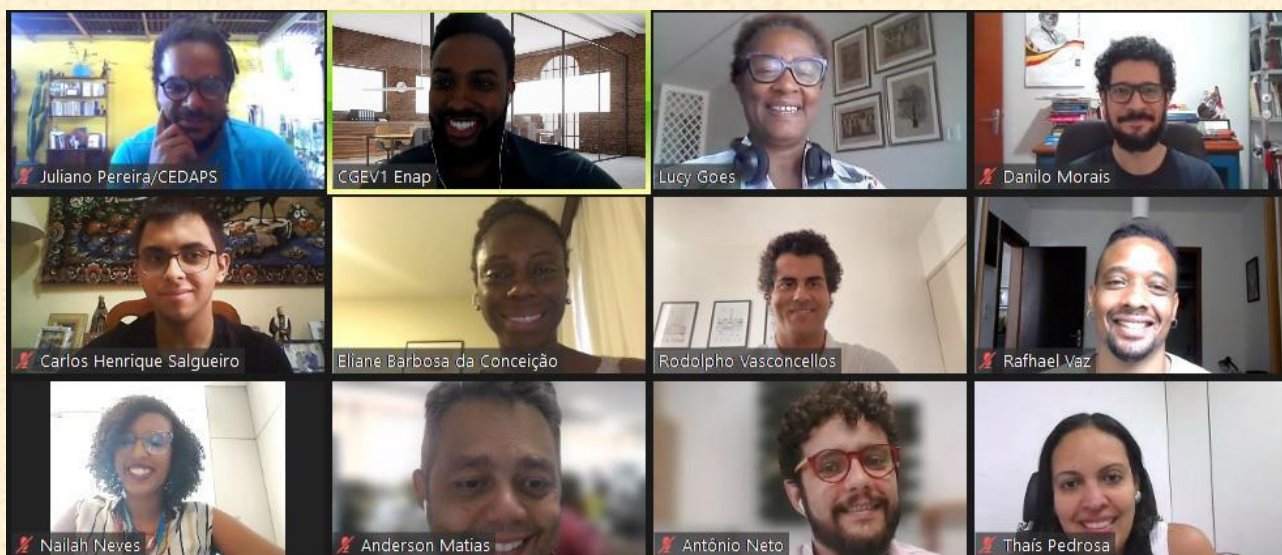
O objetivo do Seminário foi reunir ouvidoras e ouvidores das unidades setoriais do SisOuv para a difusão de conhecimentos e troca de experiências. Nesta edição, o tema que guiou o encontro foi “Conectando Vozes e Construindo Soluções”.



A Ouvidoria do Ministério da Igualdade Racial, fez uma apresentação no primeiro dia do evento, dia 20/11/2024, no primeiro painel, “Como lidar com os desafios da inclusão da diversidade no acolhimento de Ouvidoria?”. A servidora Thaís Pedrosa dividiu com os participantes os desafios da Ouvidoria da Igualdade Racial, bem como ações e parcerias futuras, inclusive com a própria Ouvidoria Geral da União, na busca de uma maior capacitação, alcance e aderência das pautas raciais nas ouvidorias de todo Executivo Federal.

8.8. Oficinas de Avaliação do Sistema Nacional de Promoção da Igualdade Racial

A Ouvidoria também participou das Oficinas de Avaliação do Sistema Nacional de Promoção da Igualdade Racial (Sinapir), coordenada pela ENAP em parceria com a Secretaria de Gestão do Sistema Nacional de Promoção da Igualdade Racial (SENAPIR).



Foram 15 (quinze) encontros, realizados uma vez por semana, tendo iniciado no dia 14 de setembro de 2023 e finalizado em 06 de fevereiro de 2024. A oficina teve como objetivo realizar uma avaliação ex post, de como o sistema foi desenhado, como tem sido implementado e quais foram os resultados já alcançados, para, a partir dessa intervenção, construir um documento de orientação e diretrizes para subsidiar a reformulação do SINAPIR.

9. OUVIDORIA ITINERANTE

9.1. De acordo com o Manual de Ouvidoria Pública da CGU (pg. 24), para além do atendimento nas dependências da instituição, existem, também, ouvidorias que optam por estratégias de atendimento externo, por meio de ouvidorias itinerantes ou ativas, isto é, destacando parte de sua equipe para ir aos locais de concentração dos usuários de serviços públicos para lá fazer a coleta das manifestações.

Nessa perspectiva, a Ouvidoria do Ministério da Igualdade Racial, eventualmente, participa de missões empreendidas junto ao público-alvo da pasta. Algumas ações, empreendidas em 2023, foram feitas adhoc, com o intuito de promover a integração com as áreas para realização de ações planejadas e efetivas.

A primeira missão ocorreu nos dias 6 e 7 de junho de 2023 no Território Ancestral da Comunidade Quilombola de Rio dos Macacos, localizado no Município de Simões Filho, região metropolitana de Salvador – BA. O convite para integração da Ouvidoria à missão se deu através de e-mail enviado pela Coordenação-Geral para Liberdade Religiosa, da Secretaria de Políticas para Quilombolas, Povos de Comunidades Tradicionais de Matriz Africana, Povos de Terreiros e Ciganos (SQPT).

A referida missão institucional para a Comunidade Quilombola de Rio dos Macacos teve como objetivo dialogar sobre o Programa Aquilomba Brasil; bem como conhecer in loco a situação em que a Comunidade está inserida. O Ministério da Igualdade Racial apresentou a referida Missão como medida de cuidado e acompanhamento da Medida Cautelar 1211-2019 aos membros da Comissão Interamericana de Direitos Humanos que estiveram presentes no Brasil e se reuniram com diversos Ministérios em reuniões de trabalho.





A visita ao quilombo Rio dos Macacos, contou com a comitiva do governo federal composta por membros do próprio MIR, do MDHC, do Inbra e do MDS.

O encontro começou com escuta qualificada das demandas da comunidade, com participação das lideranças e de ONGs que assessoram a comunidade. Na oportunidade, ouvimos acerca das precárias condições de acesso ao território quilombola, da relação com a vila militar e sobre a baixa cobertura de políticas públicas no local (em especial saúde e educação).

São demandas que a comunidade reivindica há mais de 10 anos, com baixíssima resolutividade por parte das autoridades municipais, estaduais e federais. Todo o processo de violação de direitos é passível de comprovação, por meio de vasto material produzido por ONG e pela Universidade, inclusive filme com a história do quilombo.





A comunidade ofereceu almoço no local e, durante o período da tarde, houve a caminhada por toda a extensão do quilombo, incluindo Gleba 1, barragem e Gleba 2. Na oportunidade, ficou comprovada, por um lado, a precária condição em que vive a comunidade e, por outro, a enorme potencialidade de saberes e tradições que a comunidade possui (artesanato, doces, métodos construtivos, etc.).

Por fim, discutiu-se sobre os encaminhamentos para o relatório final a ser elaborado pelos integrantes da comitiva do governo federal (MIR, MDHC, Inkra, MDS).

9.2. No dia 13 de julho de 2023, a Ouvidoria do Ministério da Igualdade Racial recebeu convite da Secretaria de Políticas para Quilombolas, Povos e Comunidades Tradicionais de Matriz Africana, Povos de Terreiros e Ciganos -SQPT, para participar do **Encontros Abre Caminhos pelo Brasil**, que ocorreu nos dias 19 e 20 de julho de 2023, na cidade de Salvador, Bahia.



A série de “Encontros Abre Caminhos pelo Brasil” faz parte da construção do diagnóstico do atual cenário de enfrentamento ao racismo religioso no Brasil, em atenção ao Decreto n.º 11.446, de 21 de março de 2023, que:

Institui Grupo de Trabalho Interministerial, no âmbito do Ministério da Igualdade Racial, para apresentar proposta para o desenvolvimento de Programa de Enfrentamento do Racismo Religioso e Redução da Violência e Discriminação contra Povos e Comunidades Tradicionais de Matriz Africana e Povos de Terreiros no Brasil.



Durante os dois dias do Encontro, a participação ativa dos povos e comunidades tradicionais de matriz africana foi de suma importância para a apresentação de suas perspectivas no combate ao racismo religioso. A partir dessas contribuições, será possível a formulação de um diagnóstico nacional abrangente e representativo sobre o tema, em atenção a previsão do Art. 5º do referido Decreto.

Durante os dois dias do Encontro, a participação ativa dos povos e comunidades tradicionais de matriz africana foi de suma importância para a apresentação de suas perspectivas no combate ao racismo religioso. A partir dessas contribuições, será possível a formulação de um diagnóstico nacional abrangente e representativo sobre o tema, em atenção a previsão do Art. 5º do referido Decreto.





9.3. No dia 6 de agosto de 2023, a Ouvidoria do Ministério da Igualdade Racial esteve presente no **Ato em Repúdio à Chacina na Baixada Santista**.

Trata-se a atividade de um Ato de mobilização popular organizada por entidades do movimento negro local, como apoio de agentes da sociedade civil, deputados(as), vereadores(as) e entidades em defesa dos direitos humanos com o objetivo de manifestar repúdio à Operação Escudo e exigir o seu encerramento imediato.

A referida operação consiste em uma ação integrada entre o Governo e a Polícia Militar do Estado de São Paulo sob a justificativa de combate ao tráfico de drogas e ao crime organizado na Baixada Santista. Deflagrada em 28 de julho, a ação já soma 16 mortes de civis, alguns internados e mais de uma centena de prisões. Sobre os internados e os presos, não há uma listagem oficial com os nomes das pessoas, razão pela qual há números imprecisos e divergentes na imprensa e nos órgãos oficiais.

O ato foi realizado na frente do Sambódromo de Santos, em local aberto e contou com a participação de cerca de 100 pessoas. Além de todos os participantes da reunião preparatório, estiveram presentes: outros vereadores, lideranças do movimento negro, mães de vítimas de outras chacinas policiais no estado, sindicatos de professores e de petroleiros, comunidade e imprensa.



Durante o Ato em Repúdio à Chacina na Baixada Santista foi solicitada à esta Ouvidoria a concessão de entrevistas à veículos de imprensa local, bem como, ao programa de alcance nacional “Profissão Repórter” da Rede Globo. Na ocasião, tanto o Ouvidor, Fábio Bruni, quanto a coordenadora da Ouvidoria, Cristiane Pereira, informaram à imprensa as competências legais do ministério, bem como, o compromisso da pasta com a elaboração de políticas públicas comprometidas com a superação do racismo e da violência policial anti-negro.

9.4. No dia 22 de agosto de 2023, a Ouvidoria do Ministério da Igualdade Racial recebeu convite da Secretaria de Políticas para Quilombolas, Povos e Comunidades Tradicionais de Matriz Africana, Povos de Terreiros e Ciganos -SQPT, para participar do **Encontros Abre Caminhos pelo Brasil**, que ocorreu nos dias 13 e 14 de setembro de 2023, na cidade do Rio de Janeiro.

A mesa de abertura que contou com a participação do Secretário Nacional de Políticas para Quilombolas, Povos e Comunidades Tradicionais de Matriz Africana e Ciganos e de diversas autoridades locais (Secretaria de Igualdade Racial, Ronaldo dos Santos, e autoridades do estado e municípios do Rio de Janeiro, além de representantes do Ministério da Saúde e líderes da sociedade civil, entre outros. Na mesa de abertura, as falas reconheceram a importância de realizar o encontro Abre Caminhos. Após a mesa de abertura houve uma mesa composta por representantes do governo federal, estadual e municipal sobre os avanços e desafios das políticas públicas voltados para os povos de terreiro.



No período da tarde, o evento seguiu com uma mesa composta pela sociedade civil. Notou-se uma enorme demanda de fala represada, então a própria oportunidade de ser escutado, de construir junto o plano foi muito comemorada. Ainda no período da tarde, Cristiane teve a oportunidade de fazer o atendimento presencial de Ouvidoria à uma Yalorixá vítima ataque por motivação religiosa.



A Coordenadora Cristiane dos Santos Pereira representou a Ouvidoria no evento e também coordenou o grupo temático de "racismo religioso", um dos 4 grupos de discussão propostos na ocasião.

10. OUVIDORIA EM REDE

10.1.



Na data de 7 de agosto de 2023, a Ouvidoria do Ministério da Igualdade Racial participou de encontro com integrantes do Conselho Nacional do Ministério Público – CNMP.

Os desdobramentos do encontro culminaram com a formalização de um Acordo de Cooperação Técnica entre os órgãos com o objetivo de fortalecer as ações das Ouvidorias. O objeto do ACT compreende, entre outras coisas, prevê o intercâmbio de informações, articulação de esforços, a formação de parceria estratégica com definição de diretrizes comuns, bem como viabilizar o apoio a ações de atendimento aos usuários no âmbito da Ouvidoria de cada um dos partícipes.



10.2.

Tendo em vista os recorrentes episódios de violência policial contra jovens negros na cidade do Rio de Janeiro, somado aos outros casos de chacina que ocorreram no Brasil nas últimas semanas; em especial, diante do acontecido ao menino Thiago Menezes (13 anos), caso ao qual o Presidente da República, Luiz Inácio Lula da Silva, atendeu a família na última quinta-feira (10/08).



No dia 10 de agosto de 2023, a Ouvidoria do Ministério da Igualdade Racial recebeu o convite da Assessoria Especial da Ministra para integrar a comitiva à missão no estado do Rio de Janeiro, cujo objetivo foi o de subsidiar ações de enfrentamento à violência policial junto aos órgãos e autoridades estaduais e locais.

Representando a Ouvidoria do MIR, o Ouvidor Fábio Bruni integrou agendas de escuta e articulação com os movimentos sociais e autoridades locais do Legislativo, do Ministério Público Federal e da Defensoria Pública do Rio de Janeiro. Após as oitavas, foram encerradas as atividades da missão com encaminhamentos entre as equipes, ocasião em que a programação fora cumprida em sua integralidade.



10.3. A Rede Nacional de Ouvidorias, prevista pelo Decreto n. 9.492/2018, tem a finalidade de integrar as ações de simplificação desenvolvidas pelas ouvidorias dos Poderes da União,

dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios. A Rede é coordenada pela Ouvidoria-Geral da União, e todas as ouvidorias que fazem a adesão podem utilizar gratuitamente a Plataforma Fala.BR e ter acesso às ações de capacitação para agentes públicos em matéria de ouvidoria, acesso à informação, simplificação de serviços, entre outros.

A Rede Nacional de Ouvidorias é um fórum de integração das ouvidorias públicas, em busca da consolidação de uma agenda nacional de ouvidoria pública e participação social, e para a garantia dos direitos dos usuários de serviços públicos.

Nesse sentido, um marco importante para a Ouvidoria da Igualdade Racial foi a sua adesão à Rede Nacional de Ouvidorias, em 17/05/2023.

II. PARCERIAS

II.1. UNESCO

A Ouvidoria da Igualdade Racial foi convidada pela Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO) para ser co-fundadora da **Rede de Autoridades Antirracismo e Antidiscriminação**.

Além disso, foi assinado o PRODOC com a Unesco sob o tema "Fortalecimento de Serviços de Acolhimento Qualificado à População Negra vítima de racismo no Brasil", que foi aprovado pela Agência Brasileira de Cooperação. A expectativa é que as atividades sejam iniciadas em 2024, quando se dará o empenho e pagamento dos recursos.

II.2. OUVIDORIA-GERAL DA UNIÃO

O Termo de Execução Descentralizada nº 27/2023, firmado entre o Ministério da Igualdade Racial - MIR e a Controladoria-Geral da União - CGU. Processo: 21290.204289/2023-91 tem como objeto a "Qualificação das ouvidorias federais no acolhimento e no tratamento de casos de racismo em suas diversas formas, visando à promoção da diversidade e da equidade no acesso ao Estado". O valor total investido é de R\$ 500.000,00 (quinhentos mil reais), cuja vigência é de 08/12/2023 a 08/12/2024.

12. REFERÊNCIAS

BRASIL. Controladoria-Geral da União. **Manual de Ouvidorias Públicas**, 2019. Disponível em: [file:///C:/Users/renato.gomes/Downloads/manual-de-ouvidoria-publica-2019%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/renato.gomes/Downloads/manual-de-ouvidoria-publica-2019%20(1).pdf)

BRASIL. Ministério Público do Trabalho. **Revista do Ministério Público do Trabalho**. Disponível em: <https://anpt.org.br/attachments/article/4150/Revista%20ANPT%20-%202029-08.pdf>

BRASIL. Controladoria-Geral da União. **Guia de Transparência Ativa para órgãos e entidades do Poder Executivo Federal**, 2022. Disponível em: <https://www.gov.br/acessoainformacao/pt-br/central-de-conteudo/publicacoes/gta-7-guia-de-transparencia-ativa-final.pdf>

BRASIL. Lei nº 12.288, de 20 de julho de 2010 (Estatuto da Igualdade Racial). Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2007-2010/2010/lei/l12288.htm

BRASIL. Decreto nº 11.346 de 1 de janeiro de 2023. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2023-2026/2023/decreto/D11346.htm

BRASIL. Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm