

**PLANEJAMENTO ANUAL DAS ATIVIDADES DA OUVIDORIA DO MAPA - 2022**

ITEM	O QUE SERÁ FEITO?	OBJETIVOS DO PLANO ESTRATÉGICO DO MAPA	COMO?	QUANDO?	ONDE?	QUANTO?	QUEM VAI FAZER?
1	Atendimento às manifestações de ouvidoria advindas da Plataforma Fala.BR	OE20 – Aperfeiçoar a governança corporativa OE17 – Melhorar a imagem institucional e da agropecuária brasileira	Receber a manifestação. Realizar análise prévia. Aplicar o tratamento adequado à demanda. Tramitar à Unidades Administrativas. Monitorar prazo de resposta. Analisar o conteúdo da resposta transmitida pela área responsável. Inserir resposta conclusiva no Fala.BR. Reabrir a manifestação e inserir o resultado no Fala.BR da apuração quando cabível. Receber e analisar a resposta da pesquisa de satisfação do usuário. Encaminhar o feedback recebido às áreas responsáveis para conhecimento e, se for o caso, adoção de providências pertinentes.	Diariamente	Ouvidoria e *Unidades Administrativas	*Tratar aproximadamente 36 manifestações diárias.	Equipe: *DIGAM, SAT e SAO
2	Atendimento aos pedidos de acesso à informação, advindos da Plataforma Fala.BR	OE20 – Aperfeiçoar a governança corporativa OE17 – Melhorar a imagem institucional e da agropecuária brasileira	Receber o pedido. Realizar análise prévia. Tramitar à Unidades Administrativas. Monitorar prazo de resposta. Analisar o conteúdo da resposta transmitida pela área responsável. Inserir resposta no Fala.BR. Receber e analisar a resposta da pesquisa de satisfação do usuário. Encaminhar o feedback recebido às áreas responsáveis para conhecimento e, se for o caso, adoção de providências pertinentes.	Diariamente	Ouvidoria e Unidades Administrativas	*Tratar aproximadamente 14 pedidos de acesso à informação diários.	Equipe: *DIGI e SIC
3	Atendimento aos recursos de 1ª instância advindos da LAI	OE20 – Aperfeiçoar a governança corporativa	Realizar análise prévia. Tramitar à Unidades Administrativas aos cuidados do titular ou adjunto. Monitorar prazo de resposta. Analisar o conteúdo da resposta transmitida pela área responsável. Inserir resposta no Fala.BR.	Semanalmente	Ouvidoria e Unidades Administrativas	*Tratar aproximadamente 05 recursos de 1ª instância por semana.	Equipe: DIGI e SIC
4	Atendimento aos recursos de 2ª instância da LAI	OE20 - Aperfeiçoar a governança corporativa	Realizar análise prévia. Tramitar à Unidades Administrativas se necessário, para colher subsídios e analisar resposta. Elaborar informação técnica e minuta de despacho decisório e submeter à aprovação superior. Encaminhar ao Gabinete da Ministra para assinatura da Autoridade Máxima no despacho de decisão. Inserir a decisão no Fala.BR.	Mensalmente	Ouvidoria, Unidades Administrativas, *AECI e *GM	*Tratar aproximadamente 04 recursos de 2ª instância por mês.	Equipe: *OUV, DIGI e SIC e AECI
5	Atendimento às solicitações de informações adicionais da CGU em relação à recursos de 3ª instância da LAI	OE20 – Aperfeiçoar a governança corporativa	Reabrir o processo do pedido correspondente ao recurso e encaminhar à área responsável a solicitação de informações adicionais da CGU. Realizar interlocução com a área responsável, sempre que necessário. Analisar o conteúdo da resposta transmitida pela área responsável e devolver à CGU. Aguardar decisão da CGU e inserir no processo, dando conhecimento à instância superior interna.	Mensalmente	Ouvidoria, Unidades Administrativas e *CGU	*Atender aproximadamente 02 solicitações adicionais por mês.	Equipe: DIGI e SIC e Unidades Administrativas
6	Monitoramento das decisões da CMRI	OE20 – Aperfeiçoar a governança corporativa	Monitorar decisão da CMRI, última instância, quando elegível e inserir no processo, dando conhecimento à instância superior interna.	Trimestralmente	Ouvidoria	*Monitorar aproximadamente 01 recurso da CMRI a cada trimestre.	Equipe: DIGI e SIC
7	Relatório de gestão anual da Ouvidoria - 2022	OE20 – Aperfeiçoar a governança corporativa	Produzir relatório de gestão de acordo com o art. 15 da Lei nº 13.460/2017 e art. 52 da Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021, devendo constar ainda: com metodologia científica, mapeamento sobre evolução de demandas e levantamento de suas causas, com vistas à definição da estratégia de gestão eficiente da força de trabalho da Ouvidoria e da identificação do perfil dos manifestantes. Avaliação superior. Aprovação e publicação no sítio eletrônico do MAPA até o dia 1º/04/2023, na página da Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão.	Dezembro/2022, Janeiro e Fevereiro/2023 Fevereiro e Março/2023 Março e Abril/2023	Ouvidoria, AECI e GM	01 exemplar	Equipe Ouvidoria
8	Adequação do layout da Ouvidoria para atendimento ao usuário	OE20 – Aperfeiçoar a governança corporativa OE22 – Valorizar os servidores e melhorar a cultura e o clima organizacional.	Elaborar layout de espaço de uso exclusivo pela Ouvidoria, com instalações físicas adequadas para prestação de atendimento presencial ao manifestante e com requisitos que permitam a acessibilidade, a privacidade e sigilo no registro das manifestações, em observância ao art. 8º da Portaria CGU nº 581, de 2021. Aprovação superior.	Janeiro Março	Ouvidoria, AECI e *DA	A definir	Equipe Ouvidoria e *CGLI

**PLANEJAMENTO ANUAL DAS ATIVIDADES DA OUVIDORIA DO MAPA - 2022**

ITEM	O QUE SERÁ FEITO?	OBJETIVOS DO PLANO ESTRATÉGICO DO MAPA	COMO?	QUANDO?	ONDE?	QUANTO?	QUEM VAI FAZER?
			Análise e execução.	Abril			
9	Atualização da Gestão de riscos das atividades da Ouvidoria	OE20 – Aperfeiçoar a governança corporativa	Revisar os riscos já mapeados. Definir outros os objetos da gestão risco. Preencher a identificação e análise de riscos. Decidir sobre a avaliação dos riscos. Preencher o plano de tratamento de riscos. Submeter à aprovação superior. Inserir os riscos no sistema Ágata.	Trimestralmente	Ouvidoria e AECI	Não se aplica	Equipe Ouvidoria
10	Elaboração de portaria contendo atribuições da Ouvidoria e das unidades administrativa do MAPA para atualização e monitoramento da Carta de Serviços ao Usuário	OE20 – Aperfeiçoar a governança corporativa	Dar continuidade na formalização da minuta de portaria que trata das atribuições das unidades administrativa do MAPA para a elaboração, atualização e monitoramento da Carta de Serviços ao Usuário, incluindo a unidade de Ouvidoria. Submeter minuta para aprovação, assinatura e publicação no DOU.	Março e Abril Maio e Junho	Ouvidoria, AECI, GM e Unidades Administrativas	01 portaria	Equipe: OUV, DIGAM, SAT e SAO
11	Revisão dos serviços constantes na Carta de Serviços aos Usuários do MAPA	OE20 – Aperfeiçoar a governança corporativa OE18 – Aperfeiçoar a articulação institucional com ênfase na atuação finalística.	Levantar os serviços do MAPA constantes da Carta de Serviços ao Usuário, disponível de forma consolidada no Portal Gov.BR e elaborar plano de ação específico. Promover junto aos gestores de serviços do MAPA a revisão das informações constantes da Carta de Serviços ao Usuário do Portal Gov.BR, conforme orientação do Ministério da Economia, e de acordo com o Guia metodológico de avaliação de serviços públicos e normativas pertinentes. Monitorar se houve a atualização dos serviços, conforme proposto.	Mensalmente	Ouvidoria e Unidades Administrativas	*224 serviços	Equipe: OUV, DIGAM, SAT e SAO
12	Fomento à criação de Conselhos de Usuários dos serviços do MAPA	OE20 – Aperfeiçoar a governança corporativa OE18 – Aperfeiçoar a articulação institucional com ênfase na atuação finalística.	Realizar chamamento público para o engajamento de conselheiros, por meio de publicações no sítio eletrônico oficial do MAPA e redes sociais, bem como nos sítios eletrônicos oficiais de órgãos parceiros, para formação de Conselhos de Usuários dos serviços do MAPA.	Semestralmente	Ouvidoria, AECS e órgãos externos	Sem estimativa	Equipe: OUV, DIGAM, SAT e SAO e AECS
13	Avaliação dos serviços do MAPA por meio da Plataforma Virtual do Conselho de Usuários	OE20 – Aperfeiçoar a governança corporativa OE18 – Aperfeiçoar a articulação institucional com ênfase na atuação finalística.	Publicar o planejamento dos serviços que serão avaliados pelos conselheiros para o quadriênio de 2022 a 2025. Elaborar consultas em conjunto com os gestores dos serviços que serão avaliados pelos conselheiros em 2022, bem como submetê-las aos conselheiros para avaliações individualizadas dos serviços. Produzir relatório consolidado das consultas aplicadas aos conselheiros e dar publicidade. Realizar análise gerencial nas manifestações do Fala.BR, identificando quais os principais problemas apontados pelos usuários e as respostas fornecidas, para apresentar às áreas técnicas propostas de melhoria, sempre buscando correlacionar os problemas apontados e as respostas fornecidas, com a Carta de Serviços ao Usuário do MAPA.	Junho e Julho Mensalmente Mensalmente Mensalmente	Ouvidoria e Unidades Administrativas	*224 serviços a serem avaliados em 04 blocos Estimativa de 56 serviços para o primeiro bloco de avaliações e 12 serviços por mês 01 exemplar por mês Expedição de 12 informes mensais	Equipe: OUV, DIGAM, SAT e SAO e Unidades Administrativas
14	Revisão do Procedimento Operacional Padrão - POP do fluxo de manifestações de ouvidoria	OE20 – Aperfeiçoar a governança corporativa	Divisão entre a equipe da Ouvidoria dos assuntos do POP para revisão dos fluxos e procedimentos. Incluir roteiro de atendimento. Definir fluxo de resolução pacífica de conflitos. Definir procedimentos para revisão de respostas das áreas, acompanhamento da conclusão de denúncias, acompanhamento do cumprimento dos compromissos firmados para implementação de sugestões ou adoção de providências resultantes das manifestações e orientações gerias sobre tratamento de denúncias e de relatos de irregularidade de que trata a Lei 13.608/2018. Submeter à aprovação superior e publicar no sítio eletrônico do MAPA, na página da Ouvidoria.	Agosto Agosto e Setembro Outubro	Ouvidoria e AECI	01 exemplar atualizado	Equipe: OUV, DIGAM, SAT e SAO
15	Atualização das páginas da Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão no sítio eletrônico oficial do MAPA	OE18 – Aperfeiçoar a articulação institucional com ênfase na atuação finalística.	Verificar os procedimentos, fluxos e normativos publicados que necessitam de atualizações. Promover a atualização nas páginas correspondentes.	Trimestralmente	Ouvidoria	Não se aplica	Equipe: DIGAM e DIGI
16	Procedimento Operacional Padrão de fluxo de pedido de acesso à informação	OE20 – Aperfeiçoar a governança corporativa	Mapear os fluxos de pedidos e recursos. Descrever os fluxos e procedimentos. Submeter à aprovação superior. Divulgar internamente e publicar na página do SIC no sítio eletrônico do MAPA.	Agosto a Outubro Novembro Dezembro	Ouvidoria e AECI	01 exemplar	Equipe: DIGI e SIC

**PLANEJAMENTO ANUAL DAS ATIVIDADES DA OUVIDORIA DO MAPA - 2022**

ITEM	O QUE SERÁ FEITO?	OBJETIVOS DO PLANO ESTRATÉGICO DO MAPA	COMO?	QUANDO?	ONDE?	QUANTO?	QUEM VAI FAZER?
17	Capacitação ativa e passiva	OE20 – Aperfeiçoar a governança corporativa OE21 – Reter e desenvolver competências com foco na estratégia corporativa.	Aprimorar os conhecimentos conforme necessidades específicas da Ouvidoria e transversais do órgão, definidas no Plano de Desenvolvimento de Pessoas - PDP 2022.	Mensalmente	Ouvidoria e órgãos externos	Estimativa de 02 horas de cursos por servidor por mês	Equipe: DIGAM, SAT e SÃO *ENAGRO
			Promover capacitação junto aos servidores do MAPA, visando desenvolver a capacidade de interpretação de bases normativas utilizadas na aplicação da Lei de Acesso à Informação (LAI), para atender de forma adequada as demandas da sociedade e o cumprimento das determinações legais.	Abril	Ouvidoria e áreas técnicas	01 palestra	Equipe: OUV, DIGI e SIC AECI, ENAGRO e CGU
			Reunião com os interlocutores designados para atuarem junto ao Serviço de Informação ao Cidadão no tratamento dos pedidos de acesso à informação, visando o adequado atendimento das demandas de acordo com o fluxo estabelecido pela Portaria nº 147/2020.	Semestralmente	Ouvidoria e Unidades Administrativas	02 reuniões	Equipe: DIGI e SIC
			Promover capacitação junto aos servidores do MAPA para esclarecimentos sobre os pontos principais da Portaria MAPA 403, de 21 de fevereiro de 2022, que trata do fluxo de tratamento de manifestações de ouvidoria.	Abril	Ouvidoria e Unidades Administrativas	01 palestra	Equipe: OUV, SAO, SAT e DIGAM AECI, ENAGRO e CGU
18	Implementação do Módulo de Triagem e Tratamento da Plataforma Fala.BR	OE20 – Aperfeiçoar a governança corporativa OE21 – Reter e desenvolver competências com foco na estratégia corporativa.	Treinamento para implementação do módulo na Corregedoria para trâmite de denúncias e comunicações de irregularidade.	Dezembro/2021, Janeiro e Fevereiro/2022	Ouvidoria e Corregedoria	03 servidores treinados	Equipe: OUV, SAO, SAT e DIGAM
			Treinamento para implementação do módulo nas 27 Superintendências Federais de Agricultura nos estados para trâmite de manifestações e cadastramento dos interlocutores na plataforma, conforme plano de ação específico.	Abril a Junho	Ouvidoria e *SFA's	Estima-se o treinamento de 54 servidores	
			Treinamento para implementação do módulo nas Secretarias de Aquicultura e Pesca, Agricultura Familiar e Cooperativismo, Comércio e Relações Internacionais, Política Agrícola e Inovação, Desenvolvimento Sustentável e Irrigação, Secretaria Especial de Assuntos Fundiários e Serviço Florestal Brasileiro para trâmite de manifestações e cadastramento dos interlocutores na plataforma, conforme plano de ação específico.	Julho a Setembro	Ouvidoria e Unidades Administrativas	Estima-se o treinamento de 14 servidores	
			Treinamento para implementação do módulo nos 11 Serviços de Inspeção de Produtos de Origem Animal para trâmite de manifestações e cadastramento dos interlocutores na plataforma, conforme plano de ação específico.	Outubro a Dezembro	Ouvidoria e *SIPOA's	Estima-se o treinamento de 22 servidores	
19	Planejamento e execução de projetos da Ouvidoria	OE20 – Aperfeiçoar a governança corporativa OE18 – Aperfeiçoar a articulação institucional com ênfase na atuação finalística.	Dar continuidade à elaboração de perguntas e respostas para o projeto "Quiz da LAI" e encaminhar à AECS quinzenalmente para publicação no intercom, com prazo final até dezembro.	Quinzenalmente	Ouvidoria e AECS	*24 perguntas e respostas	Equipe: OUV, DIGI e SIC
			Dar continuidade no projeto "O MAPA QUER TE OUVIR", por meio da divulgação do cartão nas unidades administrativas.	Janeiro a Abril	Ouvidoria, AECI e Unidades Administrativas	03 visitas restantes	Equipe: OUV e AECI
			Desenvolvimento de Solução Piloto para o atendimento em Assistente Virtual (chatbot), conforme plano de ação específico.	Abril a Agosto	Ouvidoria e *DTI	02 projetos	Equipe: OUV, DIGI e SIC e AECI, *DTI e *AECS
			Elaborar o projeto "Momento Ouvidoria", conforme plano de ação.	Agosto a Dezembro	Ouvidoria, AECI, GM e AECS		
20	Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública - MMOuP	OE20 – Aperfeiçoar a governança corporativa	Elaborar plano de ação, definindo as ações a serem implementadas pela Ouvidoria em cumprimento ao 1º Ciclo Intgral de Avaliação de Maturidade, com previsão de data de implementação e responsáveis.	Abril	Ouvidoria e CGU	01 plano de ação	Equipe: OUV e AECI
			Publicação do Plano de Ação do MMOuP no sistema e-aud.	Maio			
21	Tratamento de informações classificadas	OE20 – Aperfeiçoar a governança corporativa	Reunião da Comissão Permanente de Avaliação de Documentos Sigilosos - CPADS.	Bimestralmente	Ouvidoria e Unidades Administrativas	04 reuniões	CPADS
			Implantação de Posto de Controle de Informação Sigilosa no MAPA e Credenciamento de servidores da Ouvidoria, da CPADS e das Unidades Administrativas.	Abril	Ouvidoria, AECI, Comitê de Segurança da Informação e Unidades Administrativas	01 posto	OUV, AECI, Comitê de Segurança da Informação e CGLI
			Implantação de Posto de Controle de Informação Sigilosa em Unidades Vinculadas e Credenciamento de servidores.	Novembro	Ouvidoria, AECI, Comitê de Segurança da Informação e Unidades Vinculadas	02 postos	OUV, AECI, Comitê de Segurança da Informação e Unidades Vinculadas
22	Planejamento anual das atividades da Ouvidoria para 2023	OE20 – Aperfeiçoar a governança corporativa	Elaboração de minuta de planejamento anual das atividades a serem executadas pela Ouvidoria em 2023, minuta de portaria a aprovando e informação técnica acerca da proposta.	novembro	Ouvidoria e AECI	01 exemplar	Equipe: OUV, DIGAM e DIGI
			Avaliação superior.	dezembro			
			Aprovação e publicação no Boletim de Pessoal e Serviços.	dezembro			

**PLANEJAMENTO ANUAL DAS ATIVIDADES DA OUVIDORIA DO MAPA - 2022**

ITEM	O QUE SERÁ FEITO?	OBJETIVOS DO PLANO ESTRATÉGICO DO MAPA	COMO?	QUANDO?	ONDE?	QUANTO?	QUEM VAI FAZER?
			Disponibilização em transparência, no sítio eletrônico do MAPA, na página da Ouvidoria.	dezembro			

Observações:

- \*Itens 1 a 6: Os valores referem-se a média das manifestações, pedidos, recursos e solicitações adicionais atendidos nos últimos 03 anos.
- \*Itens 11 e 13: 224 serviços do MAPA conforme consulta realizada no Portal Gov.BR em fevereiro/2022.
- \*Item 18: O projeto Quiz da LAI iniciou-se no segundo semestre de 2021, restando 24 perguntas a serem publicadas quinzenalmente durante o ano de 2022.  
O projeto O MAPA QUER TE OUVIR iniciou-se no segundo semestre de 2021, restando 05 visitas nas unidades administrativas do MAPA para divulgação do cartão.

Significados:

- \*Unidades Administrativas: as Secretarias, Departamentos, Coordenações-Gerais, Divisões, Serviços ou áreas de natureza similar
- \*OUV: Ouvidor
- \*DIGAM, SAT e SAO: Divisão de Gestão e Acompanhamento de Manifestações, Serviço de Apoio Técnico e Serviço de Apoio Operacional
- \*DIGI e SIC: Divisão de Gestão da Informação e Serviço de Informação ao Cidadão
- \*AECL: Assessoria Especial de Controle Interno
- \*GM: Gabinete da Ministra
- \*CGU: Controladoria-Geral da União
- \*DA: Departamento de Administração
- \*CGLI: Coordenação-Geral de Logística Institucional
- \*AECS: Assessoria Especial de Comunicação Social
- \*DTI: Departamento de Tecnologia da Informação
- \*ENAGRO: Escola Nacional de Gestão Agropecuária
- \*SFA's: Superintendências Federais de Agricultura, Pecuária e Abastecimento
- \*SIPOA's: Serviços de Inspeção de Produtos de Origem Animal