



MINISTÉRIO DA
INTEGRAÇÃO E DO
DESENVOLVIMENTO
REGIONAL

GOVERNO FEDERAL
BRASIL
UNIÃO E RECONSTRUÇÃO

Plano de Trabalho

2026-2027

OUVIDORIA

Brasília, 5 de março de 2026



MINISTÉRIO DA INTEGRAÇÃO E DO DESENVOLVIMENTO REGIONAL

ANTÔNIO WALDEZ GÓES DA SILVA

Ministro da Integração e do Desenvolvimento Regional

VALDER RIBEIRO DE MOURA

Secretário-Executivo

MARILENE DOS SANTOS NASCIMENTO

Chefe de Gabinete do Ministro

CLAUDENICE CUSTÓDIO RIBEIRO

Chefe de Gabinete da Secretaria-Executiva

EQUIPE DA OUVIDORIA

PAULA EL-JAICK DE BARROS FRANCO YIDA

Ouvidora

DIOGO LEMES MARTINS

Coordenador

RICARDO LUIS NEVES CARDOSO

Coordenador

ANDRÉ ERIK VIEIRA FREIRE

Chefe do Serviço de Informação ao Cidadão

CRISTHIAN ANDRES AGUIAR REYES MOREIRA

Chefe da Seção de Atendimento da Ouvidoria

DAVI SOARES SOUSA SANTOS

Assistente Administrativo

VILMA DOS SANTOS

Técnica Secretariado

JOÃO VICTOR BENTES

Estagiário

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	4
INTRODUÇÃO	6
CAPÍTULO 1 – DIAGNÓSTICO	7
1.1. Equipe da Ouvidoria.....	7
1.2. Infraestrutura física e tecnológica.....	8
1.3. Recursos orçamentários.....	9
CAPÍTULO 2 – ANÁLISE DOS RESULTADOS DE 2025.....	10
2.1. Serviço de Atendimento e Informação ao Cidadão	10
2.1.1. Proteção e Defesa Civil.....	12
2.1.2. Segurança Hídrica.....	13
2.1.3. Desenvolvimento Regional e Territorial	13
2.1.4. Fundos e Instrumentos Financeiros	14
2.1.5. Secretaria-Executiva	14
2.1.6. Gabinete do Ministro	15
2.2. Carta de Serviços e Transformação Digital.....	16
2.3. Adequação à Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD.....	17
2.4. Participação Social Ativa	17
2.5. Comitê Técnico de Integridade	18
CAPÍTULO 3 – ANÁLISE DE RISCOS	19
3.1. Análise SWOT	19
3.2. Identificação, avaliação e priorização dos riscos.....	20
a) Risco de retaliação ao denunciante	21
b) Risco de envio de informações pessoais ou sigilosas incorretamente ..	22
c) Risco de envio de resposta incorreta, imprecisa ou não resolutiva	23
CAPÍTULO 4 – INICIATIVAS.....	25
4.1. Implementar os elementos estabelecidos no Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública - MMOUP, para o alcance do nível otimizado como ouvidoria pública	25
4.2. Executar as ações dos Plano de Transformação Digital do MIDR.....	26
4.3. Implementar os controles do Programa de Privacidade e Segurança da Informação - PPSI 2.0	27
CONSIDERAÇÕES FINAIS	29

APRESENTAÇÃO

A atuação da Ouvidoria deve estar alinhada aos objetivos estabelecidos no Planejamento Estratégico Integrado – PEI do Ministério da Integração e do Desenvolvimento Regional - MIDR, aprovado para o período de 2023 a 2027, bem como às diretrizes do órgão central do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal – SisOuv, a Ouvidoria-Geral da União, da Controladoria-Geral da União OGU/CGU.


O PEI do MIDR foi elaborado com a contribuição dos colaboradores da Pasta e da sociedade, de forma participativa, e estabelece diretrizes, objetivos, programas e iniciativas voltados à solução de problemas relevantes e prioritários, no âmbito das políticas públicas sob a responsabilidade do Ministério.

Conforme se observa pelo Mapa Estratégico, que apresenta graficamente os objetivos do PEI, a atuação da Ouvidoria se insere no Eixo de Governança e Gestão Corporativa, que abrange as temáticas transversais.



No que se refere às diretrizes da OGU/CGU, destaca-se o instrumento denominado Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública – MMOuP, que consiste em um guia de autoavaliação composto por objetivos e diretrizes destinados a oferecer referências para o aprimoramento contínuo das ouvidorias públicas. O MMOuP constitui, portanto, elemento fundamental do presente Plano de Trabalho.

Ressaltamos, ainda, que, considerando que as atividades de Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais do MIDR foram atribuídas à Ouvidoria, a unidade deve observar as diretrizes da Secretaria de Governo Digital, do Ministério da Gestão



e Inovação em Serviços Públicos – SGD/ MGI, órgão responsável por promover a privacidade e a proteção de dados pessoais no âmbito da administração pública federal.

Por todo o exposto, apresenta-se o presente Plano de Trabalho, que visa conferir maior transparência, alinhamento estratégico e efetividade às ações da Ouvidoria do MIDR nos anos de 2026 e 2027.

INTRODUÇÃO

O presente Plano de Trabalho tem como objetivo guiar a atuação da Ouvidoria nos anos de 2026 e 2027, com vistas a fortalecer sua contribuição para o alcance dos objetivos estratégicos definidos no **Planejamento Estratégico Integrado - PEI do Ministério da Integração e do Desenvolvimento Regional – MIDR e de suas vinculadas**, bem como avançar na implementação dos elementos previstos no **Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública – MMOuP**, instituído pela Controladoria-Geral da União (CGU).

Nesse sentido, o documento está estruturado nos seguintes capítulos:

- Capítulo I – Diagnóstico de Capacidades

Apresenta a avaliação das capacidades atualmente disponíveis na Ouvidoria, considerando a estrutura de pessoal, a infraestrutura física e tecnológica e os recursos orçamentários, em face das atribuições e responsabilidades da unidade.

- Capítulo II – Análise dos resultados de 2025

Traz análise dos resultados das principais entregas realizadas em 2025, com o propósito de identificar fragilidades que demandem aprimoramento e oportunidades passíveis de aproveitamento, de modo a contribuir com o alcance dos objetivos do PEI e para a implementação dos elementos do MMOuP.

- Capítulo III – Análise de riscos

Contempla a análise dos riscos relacionados aos processos essenciais da Ouvidoria, com o objetivo de identificar, avaliar e priorizar a adoção das medidas de controle adequadas.

- Capítulo IV – Plano de Trabalho

A partir dos levantamentos e análises realizados nos capítulos anteriores, apresenta-se o planejamento das iniciativas e de suas respectivas etapas de execução, acompanhadas do correspondente cronograma.

CAPÍTULO 1 – DIAGNÓSTICO

As competências da Ouvidoria do Ministério da Integração e do Desenvolvimento Regional - MIDR constam estabelecidas pelo art. 9º do [Decreto nº 12.504, de 12 de junho de 2025](#), que aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções de Confiança do Ministério.

Art. 9º À Ouvidoria compete:

I - 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](#);

II - planejar e coordenar comitê técnico das ouvidorias dos órgãos e das entidades vinculadas ao Ministério e supervisionar as atividades e os resultados decorrentes da participação social nas ouvidorias;

III - executar as atividades de serviço de informação ao cidadão previstas no [art. 9º da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011](#);

IV - representar o Ministério e seus órgãos em grupos, comitês e fóruns relacionados aos assuntos de sua competência;

V - exercer as funções de encarregado pelo tratamento de dados pessoais do Ministério, nos termos do disposto no [art. 41 da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018](#); e

VI - planejar, promover e coordenar as ações de participação social no âmbito do Ministério, especialmente quanto a:

- a) conselhos de usuários;
- b) carta de serviços;
- c) pesquisas de opinião;
- d) tomadas de subsídios;
- e) consultas públicas; e
- f) audiências públicas.

Parágrafo único. As atividades decorrentes de participação social no âmbito da Ouvidoria serão realizadas em articulação com a Assessoria de Participação Social e Diversidade.

Apresenta-se a seguir, análise da capacidade operacional da Ouvidoria para o desempenho das suas atribuições, considerando a sua estrutura de pessoal, infraestrutura física e tecnológica e disponibilidade de recursos orçamentários.

1.1. Equipe da Ouvidoria

Atualmente, a equipe da Ouvidoria é formada por 5 (cinco) servidores efetivos, 2 (dois) colaboradores terceirizados e 1 (um) estagiário.

A formação acadêmica dos integrantes é diversificada, abrangendo as áreas de arquitetura e urbanismo, sociologia, comunicação, tecnologia da informação, administração de empresas e biologia, o que contribui para uma atuação multidisciplinar da unidade.

Ressalta-se que a atual estrutura de pessoal se deve ao aprimoramento da estrutura de funções conferida à unidade, com a publicação do [Decreto nº 12.504, de 12 de junho de 2025](#). Até então, a Ouvidoria contava apenas com as funções de Ouvidor, uma coordenação e uma chefia de serviço.

A nova configuração possibilitou a designação de mais um coordenador e a atribuição formal de função comissionada a cada um dos servidores efetivos da unidade, conferindo maior clareza na definição de responsabilidades, além de ampliar a capacidade técnica e operacional da Ouvidoria.

Unidade	Sigla	Função	Nível
OUVIDORIA	OUV	Ouvidor	FCE-1.13
COORDENAÇÃO DE OUVIDORIA E QUALIDADE DE SERVIÇOS	COQS	Coordenador	FCE-1.10
SEÇÃO DE ATENDIMENTO DE OUVIDORIA	SAO	Chefe	FCE-1.03
COORDENAÇÃO DE PROTEÇÃO DE DADOS E INFORMAÇÃO AO CIDADÃO	CPDIC	Coordenador	FCE-1.10
SERVIÇO DE INFORMACAO AO CIDADAO	SIC	Chefe	FCE-1.05


Além disso, os servidores da Ouvidoria contam com a possibilidade de desempenharem suas funções em regime remoto, o que contribui para maior flexibilidade operacional e para a atratividade da unidade.

Ainda assim, a equipe ainda é reduzida em relação ao amplo e complexo conjunto de competências atribuído à Ouvidoria. Por isso, em que pese cada servidor possua atribuições principais definidas, grande parte das atividades é executada de forma colaborativa.

O estagiário e um dos colaboradores terceirizados atuam, principalmente, no apoio à organização, estruturação e transparência dos dados e informações produzidos pela unidade. A outra colaboradora terceirizada exerce atividades de apoio técnico em secretariado.

1.2. Infraestrutura física e tecnológica

A Ouvidoria está instalada no térreo do bloco E da Esplanada dos Ministérios, em espaço acessível e reservado, adequado à realização de atendimentos presenciais aos usuários, com a garantia de privacidade.



No que se refere à infraestrutura tecnológica, a unidade dispõe de meios diversificados para o recebimento de manifestações de ouvidoria e de pedidos de acesso à informação, a saber:

- Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR;
- Telefone/ Whatsapp;
- E-mail;
- Atendimento Presencial; e
- Atendimento por Correspondência (carta).

Considerando que o corpo técnico do MIDR se encontra distribuído em três edifícios, em Brasília - bloco E da Esplanada dos Ministérios, Edifício Celso Furtado (906 Norte) e Edifício Censipam (Setor Policial Sul) -, a Ouvidoria divulga a possibilidade de realização de atendimentos presenciais também nessas outras unidades.

Até o momento, contudo, não houve solicitações nesse sentido, razão pela qual poderá ser avaliada a conveniência e a oportunidade de instituir programação periódica de atendimentos presenciais nesses locais, com vistas a ampliar a acessibilidade e a visibilidade do serviço.

1.3. Recursos orçamentários

Atualmente a unidade não dispõe de dotação orçamentária específica. As demandas de recursos necessárias à execução das ações previstas neste Plano de Trabalho serão submetidas à aprovação do Gabinete do Ministro.

Nesse contexto, observa-se que, no exercício de 2025, não foi possível viabilizar a participação de integrante da unidade no II Seminário Nacional de Ouvidorias, realizado em Manaus, em razão de contingenciamento de recursos no segundo semestre.

Diante disso, ressalta-se a importância de a Ouvidoria aprimorar o planejamento prévio das ações que demandam recursos orçamentários, em articulação com o Gabinete do Ministro, de modo a ampliar a previsibilidade, a priorização e a viabilidade de sua execução.

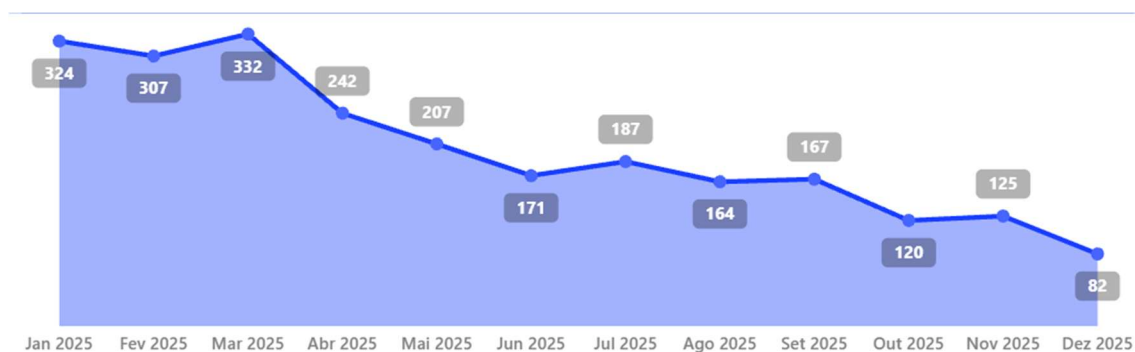
CAPÍTULO 2 – ANÁLISE DOS RESULTADOS DE 2025

2.1. Serviço de Atendimento e Informação ao Cidadão

Em 2025, a Ouvidoria do MIDR recebeu 2.430 manifestações por meio da plataforma Fala.BR, número inferior ao registrado em 2024 (5.325) e superior ao registrado em 2023 (835).

Ressalta-se que o volume de manifestações recebido em 2025 foi atípico, influenciado pelo impacto sobre o serviço decorrente do atendimento às famílias beneficiadas pelo “Auxílio Reconstrução”, concedido pelo MIDR após as enchentes ocorridas nos meses de abril e maio de 2024, no Rio Grande do Sul.

Nesse contexto, como evidenciado pelo gráfico a seguir, o volume mensal de demandas apresentou tendência decrescente ao longo de 2025, até atingir o patamar médio semelhante ao observado em 2023.



Do total de manifestações recebidas, 1.696 eram de competência de outros órgãos ou entidades. Sempre que possível, a Ouvidoria realizou os encaminhamentos adequados, por meio do Fala.BR. Nos casos em que as instituições responsáveis não estavam cadastradas na plataforma, as manifestações foram arquivadas, nos termos do art. 26, § 2º, da [Portaria CGU nº 116, de 18 de março de 2024](#).

Adicionalmente, outras 252 demandas que também não eram de competência do MIDR foram respondidas, pela Ouvidoria, com orientações sobre os canais de atendimento do órgão ou entidade responsável.

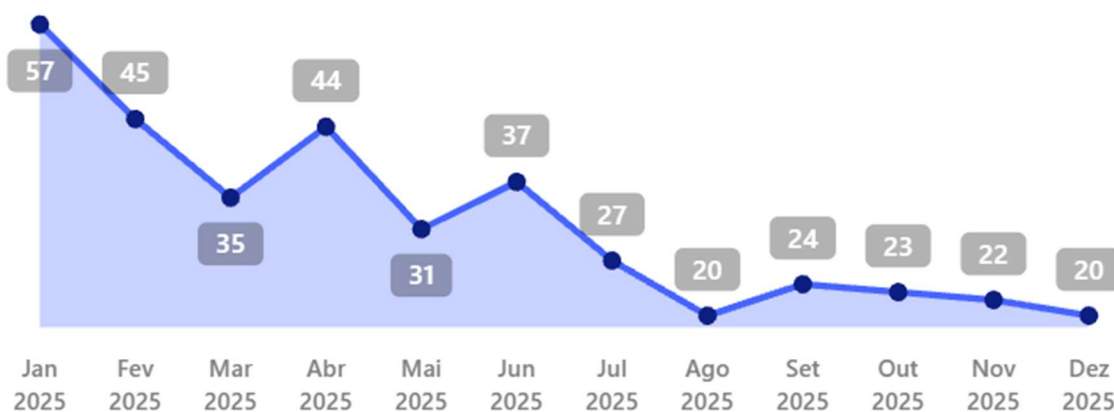
O elevado número de demandas recebidas de competência de terceiros evidencia a dificuldade dos usuários em identificar com precisão as atribuições do MIDR. Esse cenário revela a necessidade de intensificar a divulgação da Carta de

Serviços e das políticas públicas da Pasta, promovendo maior clareza e assertividade no direcionamento das manifestações.

Outro fator que contribuiu para o grande volume de demandas recebidas de competência de outras instituições foi o direcionamento feito pelo Google à página da Ouvidoria do MIDR, quando os usuários buscavam canais para registro de denúncias anônimas. Para minimizar esse efeito, foram feitos ajustes nos textos da página.

Das 662 manifestações respondidas pelo MIDR, em 2025, 247 foram Solicitações de Providências (37,3%), 154 Comunicações Anônimas (23,3%), 140 Reclamações (21,1%), 99 Denúncias (15%), 19 Sugestões (2,9%) e 3 Elogios (0,5%).

Em relação aos Pedidos de Acesso à Informação, o MIDR recebeu 385, em 2025, sendo que em 2024 foram 517, ou seja, houve uma redução de 25,53%, o que pode indicar uma melhoria na transparência ativa da instituição.



Do total de pedidos de informações recebido, 94 foram encaminhados para outros órgãos, em função da competência sobre o assunto, reforçando a necessidade de maior divulgação das atribuições do MIDR.

Em 2025, foram apresentados 26 Recursos em 1ª Instância, 5 Recursos em 2ª Instância, 2 Recursos à Controladoria Geral da União – CGU, em 2025, por terem tido seus pedidos de acesso à informação indeferidos total ou parcialmente ou por terem entendido que a resposta recebida não estava de acordo com o pedido. Não houve Recursos à Comissão Mista de Reavaliação de Informações – CMRI. O tempo médio de resposta a pedidos de acesso à informação foi de 15 dias.

Em que pese os números não indiquem descumprimentos legais na prestação dos serviços, apontam oportunidades de aperfeiçoamentos, visando à

redução do tempo de resposta e à melhoria da qualidade das informações fornecidas.

2.1.1. Proteção e Defesa Civil

Em 2025, Proteção e Defesa Civil foi assunto de 214 manifestações tratadas pelo Fala.BR, correspondendo a 32,3% do total.

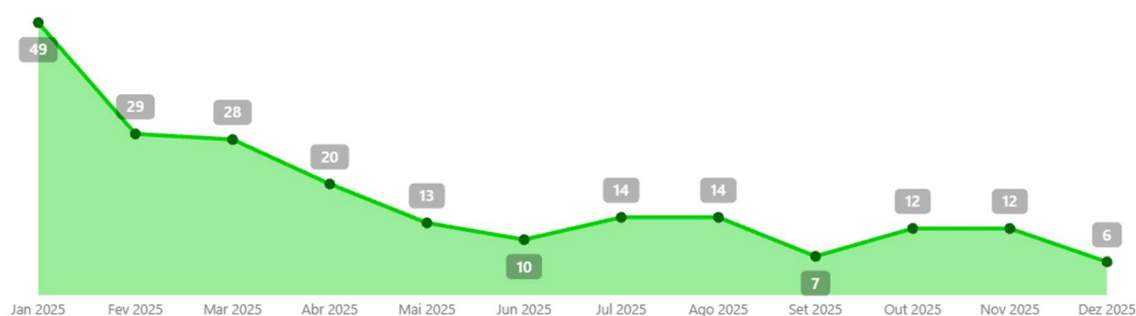
Dessas, 104 foram Solicitações de Providências (48,6%), 74 foram Reclamações (34,6%), 20 foram Comunicações anônimas (9,3%), 11 foram Denúncias (5,1%) e 5 Sugestões.

Os principais assuntos das demandas foram:

- Auxílio Reconstrução (120);
- Operação Carro-Pipa (14);
- Reconhecimento de situação de emergência e de estado de calamidade pública (10); e
- Ações de prevenção de desastres (10).

As localidades mais demandadas foram o Rio Grande do Sul (RS) (133), Minas Gerais (MG) (10), Ceará (CE) (9) e Bahia (BA) (7).

O mês de maior demanda foi janeiro (49) e os menores foram setembro (7) e dezembro (6).



O tempo médio de resposta às manifestações, pela Sedec, foi de 12 dias. Em 2024, essa média foi de 17 dias, ou seja, houve ganho de eficiência médio de 5 dias.

A Ouvidoria respondeu diretamente, em nome da Sedec, 80 manifestações relacionadas ao Auxílio Reconstrução, com base em informações em transparência ativa e dados do sistema do programa.

Proteção e Defesa Civil também concentrou a maior parte dos pedidos de informação registrados para o MIDR: 94 pedidos, equivalentes a 32,3% do total. Os principais objetivos desses pedidos foram:

- Informações sobre ações de resposta e restabelecimento (22), impulsionadas principalmente pelo Auxílio Reconstrução;
- Dados de reconhecimentos de situação de emergência e de estado de calamidade pública (15); e
- Dados sobre ações em desastres (12).

Os meses mais demandados da Sedec foram fevereiro (13) e maio (11), o menos demandado foi novembro (4), e o tempo médio de resposta foi de 17 dias.

2.1.2. Segurança Hídrica

Em 2025, foram tratadas 42 manifestações sobre o tema segurança hídrica. O quantitativo representa um aumento de 31,3%, em relação no ano de 2024, quando foram registradas 32 manifestações.

Dessas, 19 foram Solicitações de Providências (45,2%), 9 Reclamações (21,4%), 6 Sugestões (14,3%), 6 Comunicações (14,3%) e 2 Denúncias (4,8%).

As principais demandas direcionadas à Secretaria Nacional de Segurança Hídrica - SNSH referiam-se a fiscalizações de obras do Projeto de Integração do Rio São Francisco – PISF (23). O número mensal de demandas direcionadas à SNSH variou de 1 a 7 manifestações por mês e o tempo médio de resposta foi de 21 dias.

Também foram tratados 41 pedidos de acesso à informação sobre o tema segurança hídrica, correspondendo a 14,1% do total. Esse volume representa uma redução de 14,6% em relação a 2024. As informações mais solicitadas foram sobre obras e fiscalizações do Projeto de Integração do Rio São Francisco com as Bacias do Nordeste Setentrional - PISF (22), correspondendo a 53,7% do total. Os principais Estados de interesse foram Minas Gerais (6) e Rio Grande do Norte (5). O tempo médio de resposta à pedidos sobre o tema segurança hídrica foi de 14 dias.

2.1.3. Desenvolvimento Regional e Territorial

Em 2025, o tema Desenvolvimento Regional e Territorial foi objeto de 38 manifestações, o que representa três a mais que em 2024.

Dessas, 22 foram Solicitações de Providências (57,9%), 7 Reclamações (18,4%), 4 Denúncias (10,5), 3 Comunicações Anônimas (7,9%) e 2 Sugestões (5,3%). O tempo médio de atendimento às manifestações foi de 24 dias.

As principais demandas direcionadas à SDR trataram de ações de pavimentação (12), estruturação produtiva (5) e praças e equipamentos urbanos (5). Os principais Estados sobre os quais as demandas tratavam foram Minas Gerais (MG) (11) e Rio Grande do Sul (RS) (5).

O tema também concentrou 19 pedidos de acesso à informação, em grande parte relacionados a processos e documentos de convênios para obras de pavimentação ou aquisição de equipamentos para infraestrutura municipal. O tempo médio de resposta aos pedidos de acesso à informação foi de 19 dias.

2.1.4. Fundos e Instrumentos Financeiros

O assunto Fundos e Instrumentos Financeiros foi objeto de apenas 1 manifestação, em 2025, sendo que foram recebidas cinco no ano de 2024.

A manifestação recebida, oriunda do estado do Ceará (CE), teve como objetivo solicitar providências para a consolidação de dados dos recursos dos Fundos Constitucionais e foi respondida em 20 dias.

Verificou-se, em 2025, que dois serviços de competência da SNFI não estavam publicados na Carta de Serviços. Com a publicação desses serviços, espera-se direcionar os atendimentos de ouvidoria relacionados a esses temas diretamente ao MIDR.

Também foram tratados 18 pedidos de acesso à informação sobre Fundos e Instrumentos Financeiros, tendo a maioria sido relacionado a dados da execução dos Fundos Constitucionais de Financiamento (8). O tempo médio de resposta da foi de 13 dias.

2.1.5. Secretaria-Executiva

As temáticas de competência da Secretaria-Executiva foram objeto de 64 manifestações em 2025. Desse total, 41 foram Solicitações de Providências (64,1%), 9 Reclamações (14,1%), 8 Comunicações Anônimas (12,5%), 3 Sugestões (4,7), 2 Denúncias (3,1%), e 1 Elogio (1,6%). A maior parte das manifestações tratou de assuntos relacionados à administração interna do Ministério, como gestão de



pessoas e serviços gerais. O tempo médio de resposta a essas manifestações foi de 19 dias.

A Secretaria-Executiva também recebeu 70 pedidos de acesso à informação, sobre os seguintes assuntos: planejamento institucional e acompanhamento de programas (18), gestão de pessoas (17), administração interna do órgão (16), administração financeira, orçamentária e prestações de contas (11) e sistemas e serviços de tecnologia da informação (8). O tempo médio de resposta aos pedidos de informação foi de 15 dias.

2.1.6. Gabinete do Ministro

No Gabinete do Ministro, foram recebidas 30 manifestações em 2025. Dessas, 16 (53,3%) foram Comunicações Anônimas, 11 Denúncias (36,7%), 2 Solicitações de Providências (6,7%) e 1 (3,3%) Reclamação. A quase totalidade dessas manifestações foi direcionada às unidades apuratórias: Corregedoria (20) e Comissão de Ética (9).

O principal objetivo dessas demandas foi relatar supostas infrações disciplinares praticadas por servidores públicos (18). O tempo médio de resposta foi de 23 dias.

Além disso, a Ouvidoria recebeu e respondeu diretamente 273 manifestações, com orientações para que os usuários buscassem os canais de atendimento adequados, por tratarem de assuntos de competência de instituição não cadastrada no Fala.BR ou terem sido registradas por órgãos judiciais ou de defesa do Estado. Nesses casos, o tempo médio de resposta foi de 1 dia.

Em relação a pedidos de acesso à informação, foram recebidos 49. Desse total, 16 (32,7%) foram tratados diretamente pela Ouvidora, seja porque a informação já estava disponível e autorizada para o fornecimento, seja porque foi necessário que o usuário esclarecesse ou detalhasse melhor o pedido, para viabilizar o atendimento.

Os demais pedidos de informação foram relacionados a emendas parlamentares (11 – 22,4%), assuntos técnicos-administrativos do Gabinete do Ministro (10 – 20,4%), controle interno (7 – 14,3%), correição (2 – 4,1%), participação social e diversidade (2 – 4,1%) e comunicação social (1 – 2%).

2.2. Carta de Serviços e Transformação Digital

A Ouvidoria do MIDR assumiu a liderança do [Plano de Transformação Digital – PTD](#) da Pasta, que é um instrumento previsto na Estratégia Federal de Governo Digital (EFGD), instituída pelo ([Decreto N° 12.198, de 24 de setembro de 2024](#)).

O PTD tem por objetivo desenvolver ações voltadas à incorporação de tecnologias digitais, visando modernizar, simplificar e melhorar a qualidade dos serviços prestados para a sociedade.

O Plano contempla 112 ações, que incluem a edição e revisão dos serviços, bem como a implementação de ferramentas de automatização de procedimentos.

Os serviços públicos mapeados e incluídos no PTD são:

- Participar dos cursos a distância da Secretaria Nacional de Políticas de Desenvolvimento Regional e Territorial;
- Obter o Microcrédito Produtivo Orientado Rural (Pronaf B);
- Qualificar projetos de entes subnacionais e consórcios para a Estruturação de Parcerias Público-Privadas e Concessões por meio do FDIRS;
- Qualificar projetos de entes subnacionais e consórcios para a Estruturação de Parcerias Público-Privadas e Concessões por meio do FDIRS (Parcerias Brasil);
- Obter incentivo fiscal para projetos de infraestrutura em irrigação (Reidi Irrigação);
- Solicitar enquadramento de projeto para emissão de Debêntures de Irrigação;
- Solicitar Implantação de Sistema de Dessalinização (Programa Água Doce).

Considerando ainda as diretrizes do MMOuP para o aprimoramento da Carta de Serviços, identifica-se a necessidade de estruturar e regulamentar os seguintes processos:

- mapeamento e governança dos serviços prestados, com a inclusão formal da Ouvidoria no fluxo;
- coordenação e condução, pela Ouvidoria, do processo de atualização da Carta de Serviços, incluindo a definição de rotinas e meios de comunicação com os gestores de serviços;
- monitoramento da qualidade dos serviços por meio de indicadores;

- avaliação da aderência da execução dos serviços aos parâmetros definidos na Carta de Serviços;
- consolidação, análise e envio, pela Ouvidoria, aos gestores de serviços, das informações coletadas junto aos usuários, bem como a adoção de providências decorrentes; e
- análise da satisfação dos usuários e monitoramento das providências adotadas e resultados alcançados.

2.3. Adequação à Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD

Em 2025, o MIDR alcançou aproximadamente 50% de implementação das medidas de segurança da informação e 60% das medidas de privacidade previstas no Framework de Privacidade e Segurança da Informação, no âmbito do Programa de Privacidade e Segurança da Informação – PPSI, instituído pela [Portaria SGD nº 852, de 28 de março de 2023](#).


Com a publicação da [Portaria SGD/MGI nº 9.511, de 28 de outubro de 2025](#), bem como da nova versão do FrameWork, torna-se necessária a realização de nova autoavaliação e a revisão dos planos de trabalho anteriormente elaborados, a fim de adequá-los às diretrizes atuais.

2.4. Participação Social Ativa

A Ouvidoria apoiou a realização de três consultas públicas do MIDR, por meio do portal Brasil Participativo, em 2025.

Além de terem sido poucos os processos participativos realizados no período, observou-se que o prazo disponibilizado para a apresentação de contribuições, nas três consultas, foi muito reduzido. Essa desproporção entre o tempo disponibilizado e a complexidade dos assuntos submetidos à discussão pode ter comprometido o alcance da participação e a qualidade dos resultados obtidos.

Nesse contexto, ressalta-se que, ainda em 2025, a Ouvidoria, em parceria com a Assessoria de Participação Social e Diversidade, concluiu a elaboração do Guia de Participação Social, previsto no PEI. O documento tem como finalidade orientar e incentivar os gestores do Ministério na implementação de ações de participação social que contribuam efetivamente com o processo decisório relacionado a serviços, políticas e estratégias institucionais. Em 2026, serão necessárias ações de divulgação e disseminação do documento, a fim de promover a sua aplicação.



No âmbito da elaboração do Plano de Transformação Digital – PTD, foi identificada a necessidade de incorporar a ferramenta de pesquisa de satisfação para alguns serviços, no portal Gov.BR, bem como de instituir procedimento para a gestão das contribuições recebidas.

Adicionalmente, em consonância com os elementos previstos no MMOuP, verificou-se a importância de desenvolver ações voltadas à avaliação da satisfação tanto dos usuários do serviço de atendimento da Ouvidoria quanto dos usuários dos serviços públicos prestados pelo Ministério, além do monitoramento das providências adotadas e dos resultados alcançados.

2.5. Comitê Técnico de Integridade

As principais ações de integridade conduzidas pela Ouvidoria ou realizadas com a sua participação foram:

- Instituição da [Política de Proteção de Dados Pessoais](#) do MIDR;
- Campanha "Conhecendo o Canal Único de Denúncias";
- Palestra "Conhecendo o Canal Único de Denúncias";
- Evento Bingo da Integridade; e
- Visita da "Caravana da Integridade" na Sudam e na Sudene.

No âmbito das competências da Ouvidoria e considerando o fortalecimento da agenda de integridade institucional, identifica-se como prioridades para 2026 as seguintes ações:

- Capacitação de servidores e colaboradores do Ministério em proteção de dados pessoais;
- Ampliação da divulgação dos canais de atendimento da Ouvidoria; e
- Fortalecimento e ampliação das medidas de proteção ao denunciante.

CAPÍTULO 3 – ANÁLISE DE RISCOS

O Serviço de Atendimento e Informação ao Cidadão constitui o processo central e essencial da Ouvidoria. Trata-se de um processo de alta criticidade e significativo potencial de impacto em caso de falhas. Entre os aspectos mais sensíveis destacam-se os deveres de proteção aos denunciantes e de garantia dos direitos dos usuários de serviços e dos titulares de dados pessoais.

Eventuais falhas nesse processo podem acarretar prejuízos financeiros, de imagem, legais, dentre outros, tanto para a Administração como para os demandantes.

Diante dessa relevância, torna-se imprescindível a implementação de uma abordagem estruturada de gestão de riscos, com o objetivo de fortalecer a governança da Ouvidoria, reduzir vulnerabilidades e assegurar a prestação de serviços de qualidade, confiáveis, ágeis e plenamente alinhados à legislação vigente.

3.1. Análise SWOT

Forças	Oportunidades
Equipe estruturada e multidisciplinar	Compartilhamento do Chatbot Mauá
Programa de gestão e funções de confiança disponíveis para todos os servidores	Funcionalidades do Brasil Participativo para pesquisas de opinião
Infraestrutura física e tecnológica adequadas	Capacitações da Enap disponíveis
Fala.BR utilizado com todas as suas funcionalidades	Possibilidade de realizar benchmarking com boas-práticas desenvolvidas por outras ouvidorias
Portarias de funcionamento da Ouvidoria e de denúncia publicadas	Apoio da alta gestão
Alcance de mais da metade dos elementos do MMOuP, em 2024	Modelo de Maturidade da OGU/CGU
Manuais operacionais iniciados	Monitoramento pelo PEI
	Estudos em curso no âmbito da OGU/CGU e da Renouv para aprimoramento da legislação aplicada a denúncias

Fraquezas	Ameaças
Erros e inconsistências nas respostas aos usuários	Reclamações não monitoradas do Fala.BR
Falta de controle e monitoramento das capacitações realizadas pelas equipes	Possibilidade de mudança de governo e da estrutura do Ministério em 2027

Pouca interação entre a equipe	Respostas não resolutivas e incompletas das áreas responsáveis
Número insuficiente de pessoal para atender ao amplo conjunto de competências da área	Fragilidades da legislação sobre denúncias e falta de confiança para denunciar
Distribuição dispersa dos profissionais da Ouvidoria e do Ministério, que atuam tanto em regime remoto quanto presencialmente em três unidades corporativas	Prazo curto para resposta a recursos em LAI e obrigatoriedade de o Ministro responder os recursos em segunda instância
Padronização insuficiente dos procedimentos	Possibilidade de desastres como o “Auxílio Reconstrução” e outras eventualidades sobrecarregarem o serviço de atendimento
	Demora dos processos apuratórios e dificuldade de acompanhamento da tramitação na Corregedoria e na Comissão de Ética
	Demora na adoção de medidas acautelatórias e dificuldade de acompanhamento da tramitação da apuração de denúncias de retaliação na CGU
	Medo de denunciar ou testemunhar em processos apuratórios, por medo de retaliação
	Fragilidade da legislação para o tratamento de denúncias envolvendo colaboradores terceirizados

3.2. Identificação, avaliação e priorização dos riscos

Evento de Risco	Impacto	Probabilidade	Nível	Resposta	Prioridade 2026-2027
a) Retaliação ao denunciante	Muito Alto	Muito Provável	Crítico	Reduzir	Sim
b) Envio de informações pessoais ou sigilosas incorretamente	Muito Alto	Provável	Alto	Reduzir	Sim
c) Envio de resposta incorreta, imprecisa ou não resolutiva ao usuário	Alto	Provável	Alto	Reduzir	Sim
d) Perda de prazo de envio de resposta a recurso LAI	Médio	Provável	Alto	Reduzir	Não

e) Ocorrência de externalidade sobrecarregar o atendimento	Muito Alto	Pouco Provável	Alto	Reduzir	Não
--	------------	----------------	------	---------	-----

a) Risco de retaliação ao denunciante

Causas Potenciais	Consequências
Fragilidade da legislação sobre denúncia	Reclamações no Fala.BR
Vazamento de informações por erro procedimental	Mudança de governo
Demora na atuação da CGU	Fragilidades da legislação sobre denúncias
	Falta de comprometimento das áreas responsáveis pelas respostas
	Falta de confiança no processo de denúncia
	Prazo curto para resposta a recursos em LAI
	Obrigatoriedade de o Ministro responder recurso em segunda instância
	Possibilidades de desastres que afetem o serviço de atendimento
	Demora e falta de informação em denúncia de retaliação apurada pela CGU
	Inexistência de Leis e normas que protejam as testemunhas de irregularidades e ilícitos
	Falta de proteção aos terceirizados, na legislação atual

Controles Existentes				
Controle	Tipo	Objetivo	Desenho	Operação
Portaria define o fluxo de tratamento de denúncias	Preventivo Manual Corporativo	Padronizar procedimentos para o maior controle e segurança das informações e a credibilidade do processo	Há procedimentos de controle formalizados, mas insuficientes	Há procedimentos de controle, mas parcialmente executados
Realização de campanhas e palestras anuais de divulgação do canal para denúncias	Preventivo Manual Operacional	Orientar sobre os canais adequados para denunciar ilícitos e irregularidades no âmbito do MIDR	Há procedimentos de controle formalizados, mas insuficientes	Há procedimentos de controle, mas parcialmente executados

Tratamento do Risco – Plano de Controle

Controle	Novo	Tipo	Objetivo	Como será implementado	Data fim
Limitar o acesso às informações sobre denúncias	Sim	Preventivo	Evitar vazamentos de informações	Estabelecer requisitos para os agentes que atuam em denúncias na Portaria de Denúncias e padronizar procedimentos operacionais	Dez/2026
Estabelecer medidas cautelares internas para proteção ao denunciante	Sim	Detectivo	Evitar ou reverter medidas em retaliação	Levantar possibilidades no Comitê Técnico de Integridade; estabelecer procedimentos em normativo interno	Dez/2026
Capacitar a equipe da ouvidoria	Sim	Preventivo	Garantir a conformidade dos processos	Elaborar plano de capacitação para a equipe; incluir requisitos de capacitação na Portaria de funcionamento da Ouvidoria	Jul/2026
Melhorar procedimentos internos	Sim	Preventivo	Garantir a conformidade dos processos	Revisar os normativos e manuais da Ouvidoria, com base no Guia do MMOuP e na avaliação realizada pela CGU em 2024	Jul/2026

b) Risco de envio de informações pessoais ou sigilosas incorretamente

Causas Potenciais	Consequências
Capacitação insuficiente das equipes da Ouvidoria e do Ministério em geral	Prejuízos ou danos aos titulares de dados pessoais
Procedimentos ou ferramentas de anonimização de dados falhos	Prejuízo ao andamento ou resultado de processos
Processos mal estruturados	Responsabilização de servidores
Grande número de páginas e documentos para verificação	Danos à imagem do Ministério

Controles Existentes				
Controle	Tipo	Objetivo	Desenho	Operação
Política de Proteção de Dados Pessoais	Preventivo Manual Corporativo	Padronizar procedimentos para o maior controle e segurança das informações e a credibilidade do processo	Há procedimentos de controle formalizados, mas insuficientes	Há procedimentos de controle, mas parcialmente executados
Realização de campanhas e eventos sobre LGPD	Preventivo Manual Operacional	Orientar sobre as diretrizes e as determinações da LGPD	Há procedimentos de controle	Há procedimentos de controle,

			formalizados, mas insuficientes	mas parcialmente executados
--	--	--	---------------------------------	-----------------------------

Tratamento do Risco – Plano de Controle					
Controle	Novo	Tipo	Objetivo	Como será implementado	Data fim
Promover a capacitação das equipes das áreas que trabalham com dados pessoais e sigilosos	Sim	Preventivo	Evitar vazamentos de informações	Realizar palestras e campanhas, orientar a realização de cursos de capacitação	Dez/2026
Capacitar a equipe da ouvidoria	Sim	Preventivo	Garantir a conformidade dos processos	Elaborar plano de capacitação para a equipe; incluir requisitos de capacitação na Portaria de funcionamento da Ouvidoria	Jul/2026
Instituir ferramenta e procedimentos de pseudonimização de dados	Sim	Preventivo	Garantir a dos processos	Estudar com a UNB, no contrato de gestão de arquivos, a escolha de ferramenta e possibilidades de melhoria do processo de pseudonimização e instrução de processos	Dez/2027

c) Risco de envio de resposta incorreta, imprecisa ou não resolutive

Causas Potenciais	Consequências
Falta de capacitação das equipes da Ouvidoria e do Ministério em geral	Possibilidade de prejuízos ao demandante
Erro ou falha nos procedimentos da Ouvidoria	Insatisfação dos usuários
Falta de atenção ao objetivo da demanda	Prejuízo à imagem do Ministério
	Possibilidade de responsabilização de servidores

Controles Existentes				
Controle	Tipo	Objetivo	Desenho	Operação
Portaria de funcionamento da Ouvidoria	Preventivo Manual Corporativo	Padronizar procedimentos para o maior controle e segurança das informações e a credibilidade do processo	Há procedimentos de controle formalizados, mas insuficientes	Há procedimentos de controle, mas parcialmente executados
Manual operacional da Ouvidoria	Preventivo Manual	Padronizar procedimentos para o	Há procedimentos	Há procedimentos

	Operacional	maior controle e segurança das informações e a credibilidade do processo	de controle formalizados, mas insuficientes	de controle, mas parcialmente executados
Capacitação dos pontos focais da Ouvidoria nas secretarias	Preventivo Manual Operacional	Orientar sobre os procedimentos, sensibilizar sobre a resolutividade	Há procedimentos de controle formalizados, mas insuficientes	Há procedimentos de controle, mas parcialmente executados

Tratamento do Risco – Plano de Controle					
Controle	Novo	Tipo	Objetivo	Como será implementado	Data fim
Promover a capacitação e a sensibilização sobre o serviço de atendimento	Sim	Preventivo	Evitar vazamentos de informações	Realizar palestras e campanhas, orientar sobre os requisitos de resolutividade de cada tipo de manifestação e demais diretrizes da Portaria de funcionamento da Ouvidoria	Dez/2026
Portaria de funcionamento da Ouvidoria	Não	Preventivo	Padronizar procedimentos para o maior controle e segurança das informações e a credibilidade do processo	Definir melhor procedimentos na Portaria	Jul/2026
Manual operacional da Ouvidoria	Não	Preventivo	Padronizar procedimentos para o maior controle e segurança das informações e a credibilidade do processo	Melhorar o manual, tornando-o mais objetivo e operacional	Jul/2026
Estabelecer procedimento de gestão das avaliações apresentadas no Fala.BR	Sim	Detectivo	Padronizar procedimentos de verificação das avaliações para melhorar respostas insatisfatórias, quando possível	Definir procedimento na portaria de funcionamento da Ouvidoria	Jul/2026

CAPÍTULO 4 – INICIATIVAS

A atuação da Ouvidoria deve estar alinhada ao PEI, contribuindo para o alcance dos objetivos estratégicos nele estabelecidos. Assim, as ações a serem realizadas pela Ouvidoria em 2026 e 2027 foram organizadas em três iniciativas, a serem incorporadas no **Eixo de Governança e Gestão Corporativa, do PEI**.

Para cada iniciativa foram definidas etapas de execução e indicadores de monitoramento. As ações correspondentes a cada etapa serão identificadas, acompanhadas e gerenciadas por meio de painéis BI e planilhas detalhadas, garantindo maior controle, transparência e efetividade na execução.

4.1. Implementar os elementos estabelecidos no Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública - MMOUP, para o alcance do nível otimizado como ouvidoria pública

A iniciativa foi incluída no subeixo Comunicação Interna e Externa, vinculada ao objetivo estratégico “Garantir a comunicação e a interação do MIDR com os públicos interno e externo, priorizando o uso de ferramentas digitais de comunicação e de linguagem acessível e inclusiva”.

Com sua inclusão no PEI, a implementação dos elementos do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública - MMOUP, da OGU/CGU, passa a ter relevância estratégica, sendo acompanhada e monitorada pela alta gestão do Ministério.

Cada etapa da iniciativa corresponde a um objetivo definido no MMOUP, que por sua vez abrange a realização de ações para o desenvolvimento de quase todas as atribuições da Ouvidoria.

A participação relativa de cada etapa está vinculada à quantidade de elementos previstos no instrumento para o alcance do respectivo objetivo.

O indicador de monitoramento da iniciativa é o percentual de execução dos elementos, permitindo acompanhar de forma objetiva o avanço da maturidade da Ouvidoria e, conseqüentemente, sua contribuição para a melhoria da comunicação e da governança institucional.

Título da Etapa	Participação relativa	Início previsto	Término previsto
Implementar os elementos para o objetivo Institucionalidade (Dimensão Estruturante)	9,677%	02/01/2023	31/12/2026

Implementar os elementos para o objetivo Capacidades e garantias (Dimensão Estruturante)	16,129%	02/02/2026	01/07/2026
Implementar os elementos para o objetivo Planejamento e a gestão eficiente (Dimensão Estruturante)	9,677%	02/02/2026	31/03/2027
Implementar os elementos para o objetivo Infraestrutura e Acessibilidade (Dimensão Estruturante)	6,452%	02/01/2023	31/07/2023
Implementar os elementos para o objetivo Governança de Serviços (Dimensão Essencial)	9,677%	02/02/2026	01/07/2026
Implementar os elementos para o objetivo Transparência e da Análise de Dados (Dimensão Essencial)	9,677%	02/02/2026	01/07/2026
Implementar os elementos para o objetivo Processos Essenciais (Dimensão Essencial)	25,806%	02/02/2026	01/07/2026
Implementar os elementos para o objetivo Participação Social (Dimensão Prospectiva)	12,903%	02/02/2026	31/03/2027

4.2. Executar as ações dos Plano de Transformação Digital do MIDR

A iniciativa foi incluída no subeixo Comunicação Interna e Externa, vinculada ao objetivo estratégico "Garantir a comunicação e a interação do MIDR com os públicos interno e externo, priorizando o uso de ferramentas digitais de comunicação e de linguagem acessível e inclusiva".

Cada etapa da iniciativa corresponde a um serviço público prestado pelo Ministério, sobre o qual serão implementadas as ações de transformação digital.

O indicador de monitoramento foi definido como o percentual de execução das ações associadas a cada serviço, permitindo acompanhar de forma objetiva o avanço da modernização e da eficiência da Carta de Serviços do Ministério.

Título das Etapas	Participação relativa	Início Previsto	Término Previsto
Implementar as ações pactuadas para o serviço "Receber o Auxílio Reconstrução" (Sedec)	6,25%	01/02/2026	30/04/2026
Implementar as ações pactuadas para o serviço "Participar dos cursos a distância da Sedec" (Sedec)	6,25%	01/02/2026	30/04/2026
Implementar as ações pactuadas para o serviço "Obter Certificações Especiais nos Cursos à distância da Sedec" (Sedec)	6,25%	01/02/2026	30/04/2026
Implementar as ações pactuadas para o serviço "Solicitar a distribuição emergencial de água potável, por meio da Operação Carro-Pipa Federal (OCP)" (Sedec)	6,25%	01/02/2026	28/02/2026

Implementar as ações pactuadas para o serviço "Solicitar o recebimento de avisos e alertas de riscos de desastres e eventos adversos, da Defesa Civil" (Sedec)	6,25%	01/02/2026	30/11/2026
Implementar as ações pactuadas para o serviço "Solicitar o reconhecimento federal de Situação de Emergência ou Estado de Calamidade Pública" (Sedec)	6,25%	01/02/2026	30/11/2026
Implementar as ações pactuadas para o serviço "Solicitar recursos para obras ou serviços emergenciais para a prevenção ou a redução de riscos de desastres" (Sedec)	6,25%	01/02/2026	30/11/2026
Implementar as ações pactuadas para o serviço "Solicitar recursos para reconstrução de infraestrutura pública destruída ou danificada por desastre" (Sedec)	6,25%	01/02/2026	30/11/2026
Implementar as ações pactuadas para o serviço "Solicitar recursos para restabelecer serviços essenciais, em áreas atingidas por desastre" (Sedec)	6,25%	01/02/2026	30/11/2026
Implementar as ações pactuadas para o serviço "Solicitar recursos para assistência humanitária a população atingida por desastre" (Sedec)	6,25%	01/02/2026	30/11/2026
Implementar as ações pactuadas para o serviço "Participar dos cursos a distância da Secretaria Nacional de Políticas de Desenvolvimento Regional e Territorial " (SDR)	6,25%	02/01/2026	31/01/2026
Implementar as ações pactuadas para o serviço "Obter o Microcrédito Produtivo Orientado Rural (Pronaf B)" (SNFI)	6,25%	01/12/2025	30/11/2027
Implementar as ações pactuadas para o serviço "Qualificar projetos de entes subnacionais e consórcios para a Estruturação de Parcerias Público-Privadas e Concessões por meio do FDIRS (Parcerias Brasil)" (SNFI)	6,25%	01/12/2025	30/04/2027
Implementar as ações pactuadas para o serviço "Obter incentivo fiscal para projetos de infraestrutura em irrigação (Reidi Irrigação)" (SNSH)	6,25%	01/02/2026	30/06/2026
Implementar as ações pactuadas para o serviço "Solicitar enquadramento de projeto para emissão de Debêntures de Irrigação" (SNSH)	6,25%	02/01/2026	28/02/2027
Implementar as ações pactuadas para o serviço "Solicitar Implantação de Sistema de Dessalinização (Programa Água Doce)" (SNSH)	6,25%	02/01/2026	31/08/2027

4.3. Implementar os controles do Programa de Privacidade e Segurança da Informação - PPSI 2.0

A iniciativa constava apenas como indicador estratégico do subeixo "Gestão de Tecnologias".

No entanto, entende-se ser fundamental que a implementação dos controles do PPSI 2.0 também seja incorporada como iniciativa estratégica, considerando a necessidade de avançar na adoção de medidas voltadas à conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD. Além disso, sua efetiva execução

depende do engajamento das equipes de todo o Ministério e do patrocínio da alta gestão.

As etapas da iniciativa correspondem aos segmentos de organização dos controles do PPSI 2.0.

Como cada segmento tem um quantitativo diferente de controles a serem implementados: 17 controles Base, 40 de privacidade e 153 de segurança.

O indicador da iniciativa foi definido como o percentual de execução dos controles como um todo. Para fins de acompanhamento e gestão, o índice de execução de cada segmento será registrado nos mecanismos de monitoramento.

Título das Etapas	Participação relativa	Início Previsto	Término Previsto
Implementar os controles base do PPSI 2.0	8%	02/01/2026	31/07/2026
Implementar os controles de privacidade do PPSI 2.0	19%	02/01/2026	31/12/2026
Implementar os controles de segurança do PPSI 2.0	73%	02/01/2026	31/12/2027

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente Plano de Trabalho consolida as diretrizes que orientarão a atuação da Ouvidoria nos anos de 2026 e 2027, com o propósito de fortalecer sua contribuição para o alcance dos objetivos estratégicos definidos no Planejamento Estratégico Integrado - PEI do Ministério da Integração e do Desenvolvimento Regional - MIDR e de suas vinculadas, bem como de promover o avanço na implementação dos elementos previstos no Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública - MMOuP, instituído pela Controladoria-Geral da União (CGU).

A partir da realização de diagnóstico das capacidades institucionais, análise dos resultados obtidos em 2025 e avaliação dos riscos associados aos processos essenciais da unidade, as ações a serem executadas ou coordenadas pela Ouvidoria, em 2026 e 2027, foram estruturadas em três iniciativas estratégicas. Cada iniciativa contempla etapas, indicadores de monitoramento e cronograma de execução, de modo a assegurar maior transparência, apoiar a gestão e possibilitar o acompanhamento e o monitoramento contínuo pela alta gestão da Pasta.

Ressalta-se, por fim, que o presente Plano de Trabalho constitui instrumento de planejamento e gestão de caráter dinâmico, passível de revisões e alterações periódicas, a fim de assegurar sua permanente adequação a mudanças contextuais, operacionais e estratégicas.