



Relatório Anual da Ouvidoria



2024

MINISTÉRIO DA
PESCA E
AQUICULTURA

GOVERNO FEDERAL
BRASIL
UNIÃO E RECONSTRUÇÃO



Ministério da Pesca e Aquicultura

ANDRÉ CARLOS ALVES DE PAULA FILHO
Ministro de Estado da Pesca e Aquicultura

RIVETLA EDIPO ARAUJO CRUZ
Secretário Executivo

GUSTAVO MACHADO PIRES
Chefe de Gabinete do Ministro

TEREZA NELMA DA SILVA PORTO VIANA SOARES
Secretaria Nacional de Aquicultura

CRISTIANO WELLINGTON NORBERTO RAMALHO
Secretário Nacional de Pesca Artesanal

EXPEDITO GONÇALVES FERREIRA NETTO
Secretário Nacional de Pesca Industrial

LUÍS GUSTAVO CARDOSO
Secretário Nacional de Registro, Monitoramento
e Pesquisa da Pesca e Aquicultura

Ouvidoria do Ministério da Pesca e Aquicultura

GEORGE NOGUEIRA CARDOSO
Ouvendor

ANA ALAYDE VIANA DO AMARAL ROCHA
Coordenadora

Equipe Técnica:

JAQUELINE MOREIRA DE ALBUQUERQUE TEIXEIRA
JOÃO VICTOR MORAES CAMPOS
KAMILLY BASILIO DO SANTO
MARCELO RIBEIRO DE SOUSA LEITE
MIGUEL GOMES DOS SANTOS DE MORAES
PAULA OLIVEIRA FIRMINO

Colaboração:
ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO DO MPA

Sumário

05	Apresentação
06	Introdução
07	Ouvidoria do MPA
10	Demandas Recebidas em 2024
13	Manifestações de Ouvidoria
21	Principais Assuntos das Manifestações
28	Análise dos Problemas Recorrentes e Soluções Recomendadas
34	Conselhos de Usuários e Avaliação de Serviços Públicos
35	Carta de Serviços do MPA
36	Ações Exitosas Desenvolvidas pela Ouvidoria do MPA
37	Dificuldades e Propostas de Superação
38	Pedidos de Acesso à Informação

Apresentação

A Ouvidoria do Ministério da Pesca e Aquicultura - MPA é um órgão de assistência direta e imediata ao Ministro de Estado, atuando precípua mente como uma instância de apoio à governança, com enfoque na melhoria da gestão e da prestação dos serviços públicos oferecidos aos usuários, no fomento e na promoção da participação e do controle social.

Como sabido, a Constituição Federal de 1988, conhecida como, "Constituição Cidadã", estabeleceu sistemas de gestão democrática em vários campos de atuação da Administração Pública, e, sobretudo, no fomento da participação da sociedade na gestão dos serviços públicos e na formulação de decisões que afetam as políticas públicas.

Adicionalmente, dentro do regime de um Estado democrático de direito são privilegiados a autorrealização e a autonomia das pessoas, permitindo ao cidadão assumir importante protagonismo como sujeito de direitos e com capacidade de influenciar as decisões do Estado.

Posto isto, as ouvidorias públicas representam um dos importantes instrumentos disponíveis aos cidadãos para promover e incentivar o exercício da democracia representativa, atuando como elo entre a sociedade e o estado, e como uma instância de controle e participação social responsável pelo tratamento das reclamações, solicitações,

simplifique!, denúncias, sugestões e elogios relativos às políticas e aos serviços públicos, prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas ao aprimoramento da gestão pública.

Neste cenário, reforça-se que as competências definidas ao Ministério da Pesca e Aquicultura, a partir da previsão contida no art. 39 da Lei n. 14.600, de 19 de junho de 2023, impactam fortemente a qualidade de vida das pessoas, considerando a vasta extensão do território nacional, as águas continentais e interiores ou do mar territorial, conjugados pela diversidade étnica, cultural e socioeconômica da população brasileira.

Desse modo, tem-se identificado um cenário rico de oportunidades para ampliar a atuação da Ouvidoria deste MPA, seja através da disponibilização de informações gerenciais precisas e tempestivas aos gestores, que contribuam para identificação de falhas e apontem para solução de melhorias dos serviços públicos oferecidos pelo Órgão, ou mesmo ampliando o acesso dos usuários aos serviços deste MPA.

Dito isto, apresenta-se a partir deste relatório as principais entregas realizadas pela Ouvidoria do MPA no ano de 2024, as quais serão detalhadas ao longo deste documento, e, em paralelo, apontam-se os caminhos que se pretende percorrer ao longo do exercício de 2025, para que resultados e entregas ainda maiores sejam promovidas aos gestores e à sociedade.



Introdução

O presente documento visa apresentar os resultados e as entregas da Ouvidoria do Ministério da Pesca e Aquicultura - MPA, no ano de 2024.

O relatório de gestão objetiva dar fiel cumprimento à determinação contida no art. 15 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, por meio da consolidação de informações das manifestações encaminhadas pelos usuários de serviços públicos deste Ministério da Pesca e Aquicultura - MPA, referente ao exercício de 2024, e, com base nelas, apontará falhas e sugerirá melhorias na prestação dos serviços públicos.

A referida lei foi regulamentada pelo Decreto nº 9.492, de 05 de setembro de 2018, no âmbito do Poder Executivo Federal, que instituiu o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo federal, tendo estabelecido como órgão central, a Controladoria-Geral da União - CGU, por meio da Ouvidoria-Geral da União - OGU, e como unidades setoriais, as ouvidorias dos órgãos e das entidades da administração pública federal, a exemplo da Ouvidoria do Ministério da Pesca e Aquicultura.

As atividades de ouvidoria das unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal estão sujeitas à orientação normativa e à supervisão técnica do órgão central, sem prejuízo da subordinação administrativa ao órgão ou à entidade da administração pública federal a que estiverem subordinadas, que no caso da Ouvidoria do MPA, está diretamente subordinada ao Ministro de Estado da Pesca e Aquicultura.

Nesse contexto, destaca-se a edição da Portaria Normativa da CGU nº 116, de 18 de março de 2024, que estabeleceu orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, bem como deu outras providências, dentre as quais, produzir o relatório de gestão com periodicidade mínima anual, a ser publicado no sítio eletrônico do órgão ou entidade até o primeiro dia do mês de abril de cada ano, abrangendo informações referentes ao ano anterior, com destaque para:

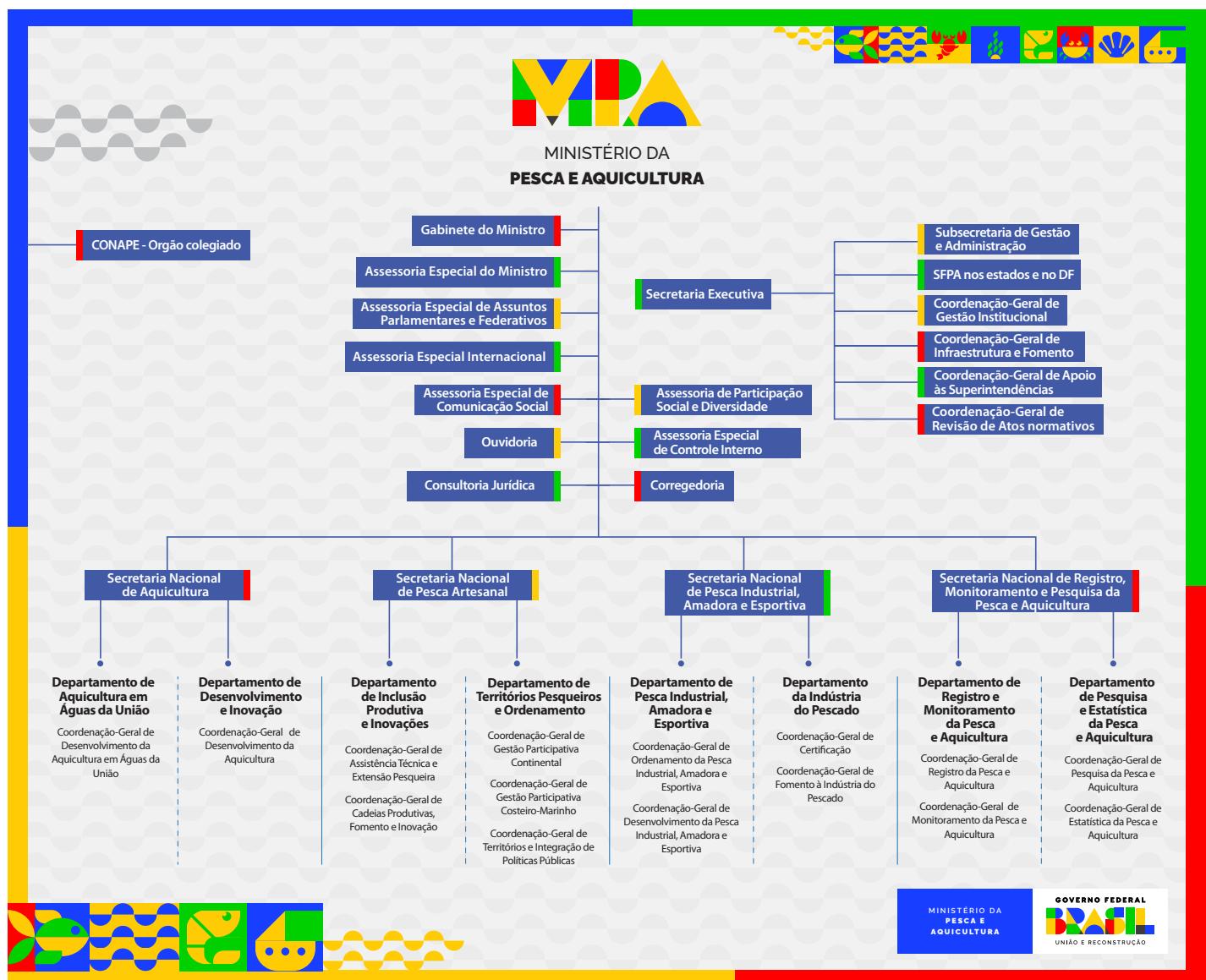
- informações sobre a força de trabalho da unidade setorial do SisOuv;
- o número de manifestações recebidas no ano anterior;
- análise gerencial quanto aos principais tipos e motivos das manifestações;
- a análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas;
- ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos;
- informações sobre os serviços avaliados, as justificativas metodológicas, os resultados das avaliações e as melhorias decorrentes, quando houver, conforme determinação contida no art. 68 desta Portaria Normativa; e
- informações acerca da atualização da Carta de Serviços do órgão ou entidade a que a unidade setorial de ouvidoria está vinculada.

Posto isto, pretende-se a partir do presente relatório expor de forma consolidada os dados e informações sobre as atividades da ouvidoria do MPA, a fim de subsidiar recomendações e propor medidas para aprimorar a prestação de serviços públicos deste órgão e para corrigir falhas.

Ouvidoria do MPA

O Ministério da Pesca e Aquicultura (MPA) foi instituído pela Medida Provisória nº 1.154, de 1º de janeiro de 2023, posteriormente convertida na Lei nº 14.600, de 19 de junho de 2023. Sua estrutura regimental foi aprovada pelo Decreto nº 11.352, de 2 de janeiro de 2023, e posteriormente alterada pelo Decreto nº 11.624, de 1º de agosto de 2023. Além disso, o Anexo II desse decreto recebeu nova redação por meio do Decreto nº 12.318, de 18 de dezembro de 2024.

Na estrutura organizacional do MPA, a Ouvidoria está diretamente vinculada ao Ministro de Estado, atuando como órgão de assistência direta e imediata, conforme previsto na alínea "g" do inciso I do art. 2º do Decreto nº 11.624, de 2023.



A Ouvidoria do Ministério da Pesca e Aquicultura (MPA) atua como instância de controle e participação social, sendo responsável pelas atribuições 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. Entre suas principais competências, destacam-se:

Atribuições previstas na Lei nº 13.460/2017

De acordo com o art. 13 da Lei nº 13.460/2017, compete às ouvidorias:

- Promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
- Acompanhar a prestação dos serviços, garantindo sua efetividade;
- Propor melhorias na prestação dos serviços;
- Auxiliar na prevenção e correção de atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos na Lei;
- Sugerir medidas para a defesa dos direitos do usuário, conforme previsto na legislação;
- Receber, analisar e encaminhar manifestações às autoridades competentes, acompanhando seu tratamento e conclusão;
- Fomentar a adoção de mediação e conciliação entre usuários e órgãos públicos, sem prejuízo da atuação de outros órgãos competentes.

Atribuições previstas no Decreto nº 9.492/2018

O art. 10 do Decreto nº 9.492/2018 estabelece que as unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal devem:

- Executar as atividades de ouvidoria previstas na Lei nº 13.460/2017;
- Propor ações e sugerir prioridades nas atividades de ouvidoria de sua área de atuação;
- Informar ao órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal sobre o acompanhamento e avaliação de programas e projetos;
- Organizar e divulgar informações sobre as atividades de ouvidoria e seus procedimentos operacionais;
- Processar informações obtidas por

meio de manifestações e pesquisas de satisfação para avaliar os serviços públicos prestados, especialmente em relação ao cumprimento da Carta de Serviços ao Usuário;

- Produzir e analisar dados sobre as atividades de ouvidoria para subsidiar recomendações e medidas que aprimorem a prestação dos serviços públicos.

Atuação como Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)

Além das atribuições mencionadas, a Ouvidoria do MPA desempenha as funções do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), conforme estabelecido no art. 9º do Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012. Suas responsabilidades incluem:

- Atender e orientar o público sobre o acesso à informação;
- Informar sobre a tramitação de documentos nas unidades do MPA;
- Receber e registrar pedidos de acesso à informação.

Adicionalmente, compete ao SIC:

- Receber pedidos de acesso e, sempre que possível, fornecer a informação de imediato;
- Registrar os pedidos em sistema eletrônico e fornecer um número de protocolo com a data de apresentação;
- Encaminhar os pedidos às unidades responsáveis pelo fornecimento das informações, quando aplicável.

Participação em Comitês

Destaca-se que a Ouvidoria do MPA participa ativamente como membro integrante dos seguintes comitês:

- Comitê de Integridade do Ministério da Pesca e Aquicultura, denominado Programa Rede Mais Integridade, conforme Portaria MPA nº 351, de 06 de setembro de 2024, sendo responsável por um conjunto de ações descritas no Plano de Integridade aprovado por meio da Portaria MPA nº 390, de 18 de dezembro de 2024;
- Comitê Gestor de Dados Abertos do MPA;
- Comitê Permanente de Governança da Participação Social, Diversidade e Inclusão do MPA.

Estrutura da Ouvidoria

Destarte, sublinha-se que a Ouvidoria foi recém estruturada, conforme redação dada pelo Decreto nº 12.318, de 18 de dezembro de 2024, ao anexo II do Decreto nº 11.624, de 1º de agosto de 2023, em 01 cargo comissionado executivo, nível CCE 1.10 de coordenador e uma função comissionada executiva, nível FCE 1.10 de coordenador, além da função comissionada executiva, nível FCE 1.13 do Ouvidor, já preeexistente.

Ademais, a Ouvidoria possui 06 colaboradores terceirizados que atuam na recepção, no tratamento e monitoramento dos prazos de atendimento das manifestações de ouvidoria e dos pedidos de acesso à informação, além das atividades de gestão e administrativas de competência da unidade, sendo 04 assistentes administrativos de nível médio da empresa Fortaleza e 02 apoios administrativos de nível superior da empresa Sollo.



OUVIDOR

COORDENADORES

COLABORADORES

Demandas Recebidas em 2024

Ao longo de 2024, a Ouvidoria do Ministério da Pesca e Aquicultura recebeu um total de 4.070 manifestações, incluindo pedidos de acesso à informação. Esse volume representa um aumento de 58% em relação a 2023, quando foram registradas 2.575 manifestações. Do total recebido em 2024:

- **2.807** demandas foram efetivamente respondidas;
- **623** foram arquivadas;
- **109** competência exclusiva de outro órgão (não respondemos);
- **90** competência concorrente do MPA com outro órgão (respondemos);
- **441** foram reclassificadas para outros tipos de manifestações.

TIPO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
SOLICITAÇÃO	75	193	182	228	187	114	111	93	119	181	200	97	1780	43,73%
RECLAMAÇÃO	63	161	112	122	79	63	87	124	104	91	68	61	1135	27,89%
PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO	36	75	47	92	91	51	62	58	59	73	85	50	779	19,15%
COMUNICAÇÃO	9	10	26	18	16	6	5	23	19	28	20	21	201	4,94%
DENÚNCIA	3	5	4	4	11	1	2	10	14	13	7	16	90	2,21%
ELOGIO	0	10	6	3	2	7	3	5	2	0	3	3	44	1,08%
SUGESTÃO	2	2	2	3	24	0	1	0	1	2	1	2	40	0,98%
SIMPLIFIQUE	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,02%
TOTAL	188	456	379	471	410	242	271	313	318	388	384	250	4070	100,00%

Média de demandas por dia útil de trabalho: **16,28 demandas/dia.**



Do total de 4.070 manifestações e pedidos de acesso à informação recebidos pelo Ministério da Pesca e Aquicultura em 2024, 2.897 foram efetivamente respondidos pelas unidades administrativas. A Secretaria Nacional de Registro, Monitoramento e Pesquisa da Pesca e Aquicultura foi a área mais demandada, sendo responsável por 44,87% de todas as respostas.

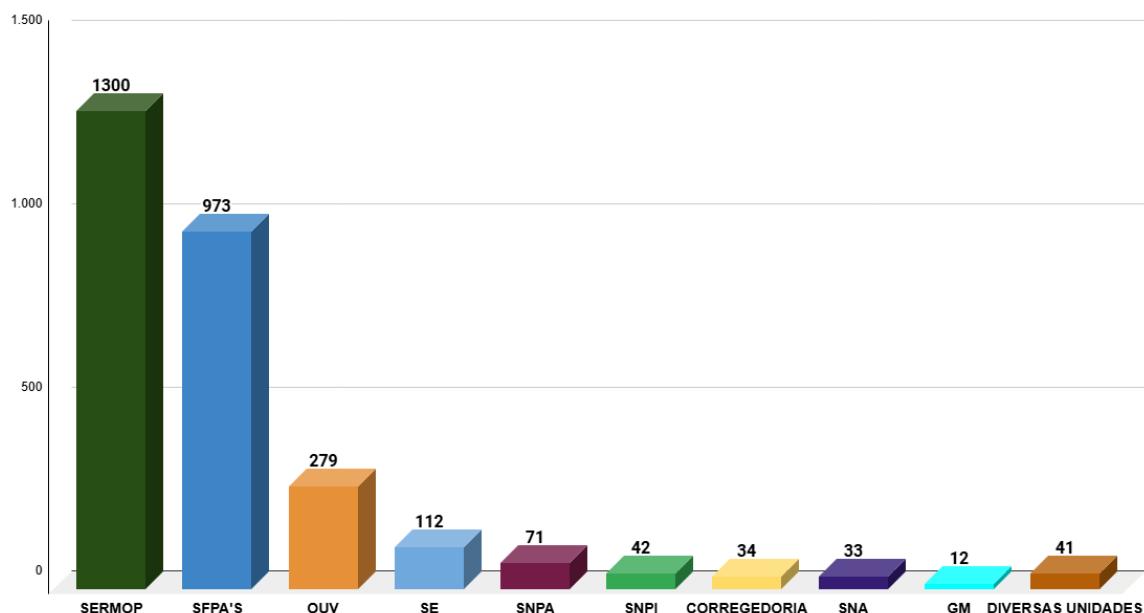
UNIDADE	Nº DE DEMANDAS	%
SECRETARIA NACIONAL DE REGISTRO, MONITORAMENTO E PESQUISA (SERMOP)	1300	44,87%
SUPERINTENDÊNCIA FEDERAIS DE PESCA E AQUICULTURA (SFPA)	973	33,59%
OUVIDORIA (OUV)	279	9,63%
SECRETARIA-EXECUTIVA (SE)	112	3,87%
SECRETARIA NACIONAL DE PESCA ARTESANAL (SNPA)	71	2,45%
SECRETARIA NACIONAL DE PESCA INDUSTRIAL, AMADORA E ESPORTIVA (SNPI)	42	1,45%
CORREGEDORIA (CORREG)	34	1,17%
SECRETARIA NACIONAL DE AQUICULTURA (SNA)	33	1,14%
GABINETE DO MINISTRO (GM)	12	0,41%
DIVERSAS UNIDADES	41	1,42%
TOTAL	2897	100,00%

“*Gabinete do Ministro, incluindo as Assessorias Especiais

*Secretaria-Executiva, incluindo as Coordenações-Gerais

“Diversas unidades: a demanda foi tratada por mais de uma unidade administrativa, de maneira simultânea.”

DISTRIBUIÇÃO POR UNIDADE ADMINISTRATIVA RESPONDENTES

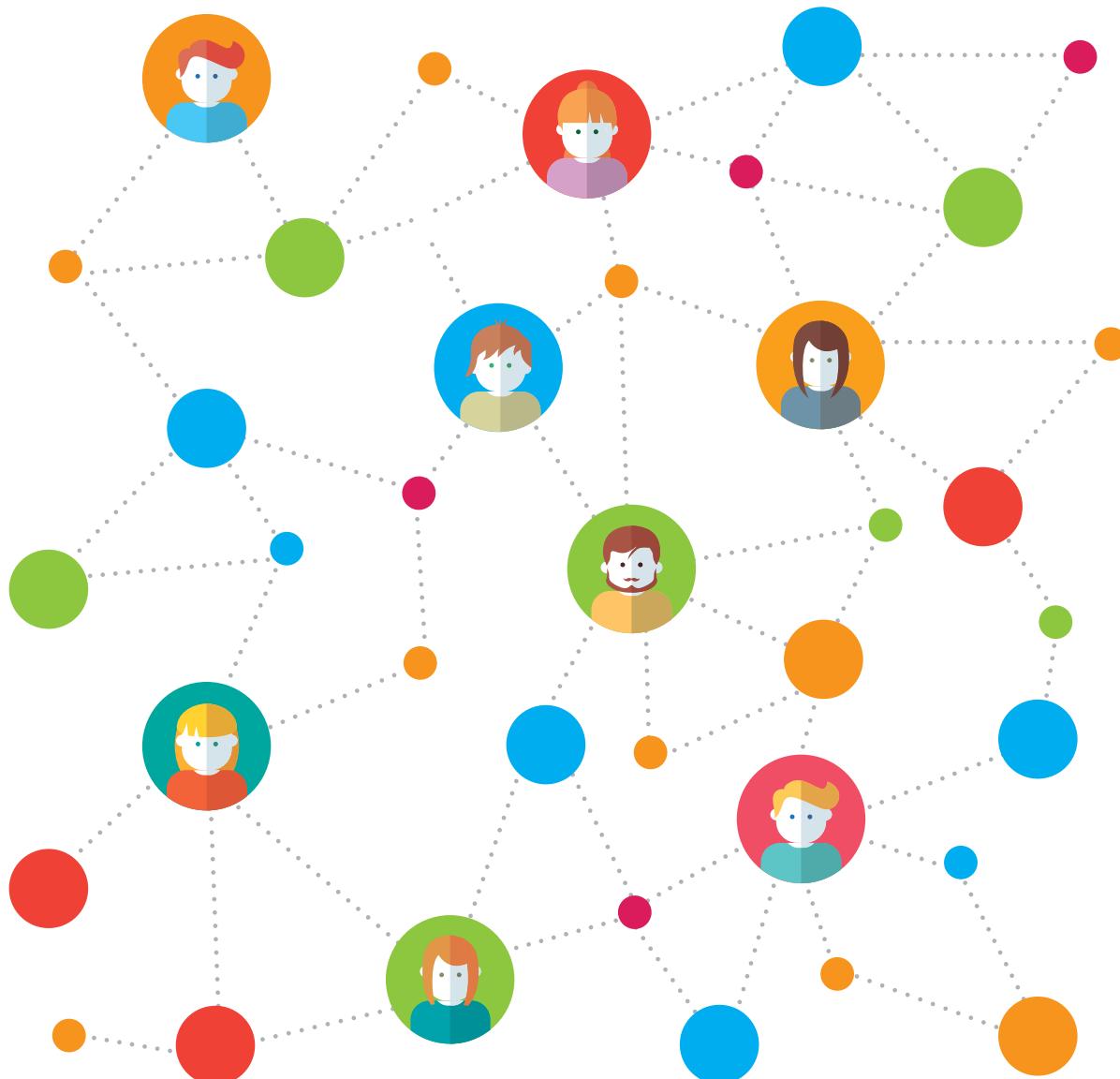


Canais de Entrada

O recebimento de manifestações e pedidos de acesso à informação pela Ouvidoria ocorreu por meio de três canais de comunicação, com a seguinte distribuição:

CANAL DE ATENDIMENTO	Nº DE DEMANDAS	%
FALA.BR	4055	99,64%
E-MAIL	12	0,29%
OUTROS	3	0,07%
TOTAL	4070	100,00%

O **Fala.BR** foi o principal meio de contato escolhido pelos usuários para o registro de suas demandas, representando **99,64%** do total.



Manifestações da Ouvidoria

A Ouvidoria do Ministério da Pesca e Aquicultura utiliza a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR, o canal oficial de atendimento do Governo Federal. Por meio dessa plataforma, os cidadãos podem registrar e acompanhar elogios, reclamações, sugestões, solicitações de providências, pedidos de acesso à informação, pedidos de simplificação de serviços públicos e denúncias, que podem ser feitas de forma identificada ou anônima.



O Fala.BR centraliza as demandas dos usuários dos serviços públicos em um ambiente que atende a requisitos de segurança, rastreabilidade e proteção de dados pessoais. A plataforma é o canal exclusivo para o recebimento de manifestações, conforme a Lei nº 13.460, de 2017, além de atender a pedidos de acesso à informação (Lei nº 12.527, de 2011).

As manifestações podem ser registradas por qualquer pessoa física ou jurídica que utilize ou tenha interesse nos serviços prestados por este Ministério.

O trâmite interno das manifestações de ouvidoria dirigidas às unidades administrativas e às Superintendências Federais de Pesca e Aquicultura deste Ministério é conduzido exclusivamente por meio do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, o que assegura o cumprimento dos requisitos de segurança e rastreabilidade.

Adicionalmente, é importante esclarecer que todas as unidades administrativas e os agentes públicos deste Ministério são orientados a encaminhar à Ouvidoria quaisquer manifestações

recebidas por canais distintos do Fala.BR. Em relação às denúncias de irregularidades contra a administração pública federal, os agentes públicos têm a obrigação de manter sigilo absoluto sobre o conteúdo da denúncia, bem como sobre qualquer elemento que possa identificar o denunciante.

Em relação às manifestações recebidas por meio de canais distintos da Plataforma Fala.BR, como e-mail institucional da Ouvidoria, correspondência, Sistema Eletrônico de Informações (SEI), telefone ou atendimento presencial, destaca-se que todas as demandas foram devidamente registradas no Fala.BR ou os usuários foram orientados a realizar o registro diretamente na Plataforma, em conformidade com o art. 13 da Portaria Normativa CGU nº 116, de 2024.

Dessa forma, a seguir, apresentam- se os resultados obtidos a partir do atendimento às manifestações de Ouvidoria.



Fala.BR

Manifestações de Ouvidoria Efetivamente Respondidas em 2024



Durante o ano de 2024, a Ouvidoria do Ministério da Pesca e Aquicultura registrou um total de 3.291 demandas. Destas, 2.578 receberam respostas efetivas, sendo 2.488 respondidas exclusivamente pelo Ministério da Pesca e Aquicultura, enquanto 90 foram encaminhadas ao Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), em razão da competência concorrente. Outras 90 demandas foram direcionadas para órgãos e entidades públicas por meio do Fala.BR, de acordo com a competência específica de cada um. Adicionalmente, 623 demandas foram finalizadas ou arquivadas devido a fatores como duplicidade, falta de informações ou ausência de resposta a pedidos de complementação. O tempo médio de atendimento foi de 17,21 dias,

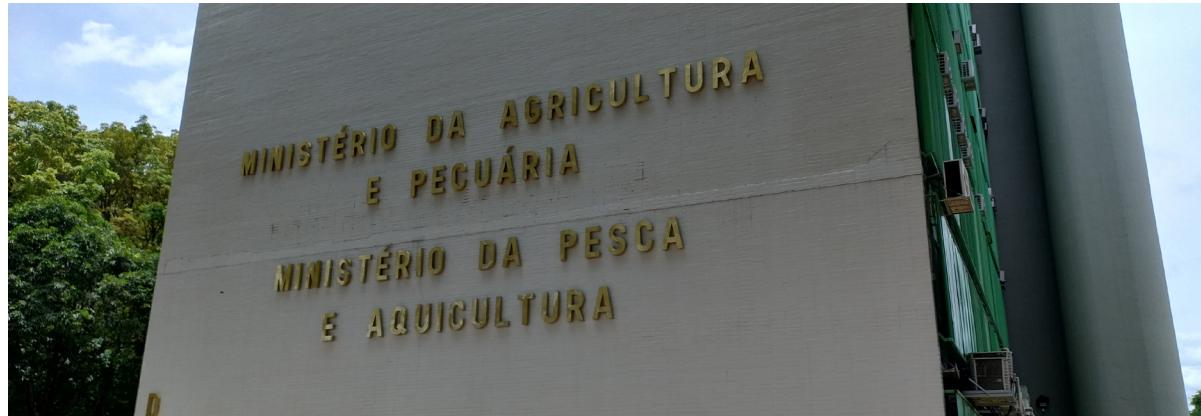
com todas as demandas respondidas.

É importante destacar que todas as manifestações foram registradas no Fala.BR, independentemente do canal de comunicação escolhido pelo usuário, conforme estabelecido no artigo 16 do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.

Nesse contexto, em 2024, a Solicitação de Providências se destacou como o principal tipo de manifestação recebida pelo Ministério, representando 53,69% do total de demandas atendidas. As Reclamações ocuparam o segundo lugar, com 34,87% das manifestações.

TIPO	QUANTIDADE	%
SOLICITAÇÃO	1384	53,69%
RECLAMAÇÃO	899	34,87%
COMUNICAÇÃO	165	6,40%
DENÚNCIA	70	2,72%
ELOGIO	39	1,51%
SUGESTÃO	21	0,81%
TOTAL	2578	100,00%

Distribuição por Área Responsável das Manifestações Efetivamente Atendidas



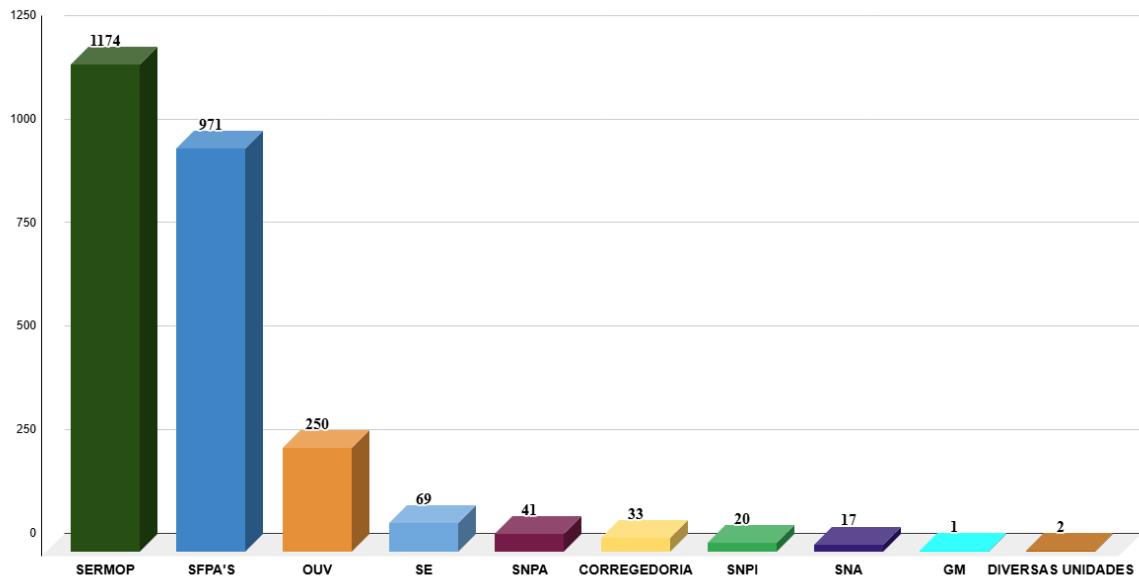
A Secretaria Nacional de Registro, Monitoramento e Pesquisa da Pesca e Aquicultura foi a área do Ministério mais procurada em demandas de ouvidoria, respondendo por 45,54% do total de 2.578 manifestações que foram efetivamente respondidas.

ÁREA RESPONSÁVEL	Nº DE DEMANDAS	%
SECRETARIA NACIONAL DE REGISTRO, MONITORAMENTO E PESQUISA (SERMOP)	1174	45,54%
SUPERINTENDÊNCIA FEDERAIS DE PESCA E AQUICULTURA (SFPA)	971	37,66%
OUVIDORIA (OUV)	250	9,70%
SECRETARIA-EXECUTIVA (SE)	69	2,68%
SECRETARIA NACIONAL DE PESCA ARTESANAL (SNPA)	41	1,59%
CORREGEDORIA (CORREG)	33	1,28%
SECRETARIA NACIONAL DE PESCA INDUSTRIAL, AMADORA E ESPORTIVA (SNPI)	20	0,78%
SECRETARIA NACIONAL DE AQUICULTURA (SNA)	17	0,66%
GABINETE DO MINISTRO (GM)	1	0,04%
DIVERSAS UNIDADES	2	0,07%
TOTAL	2578	100,00%

^{**}Gabinete do Ministro, incluindo as Assessorias Especiais

^{*}Secretaria-Executiva, incluindo as Coordenações-Gerais

^{**}Diversas unidades: a demanda foi tratada por mais de uma unidade administrativa, de maneira simultânea."

DISTRIBUIÇÃO POR UNIDADE ADMINISTRATIVA DAS DEMANDAS EFETIVAMENTE RESPONDIDAS

É essencial destacar o trabalho realizado pela equipe técnica da Ouvidoria na análise preliminar das manifestações, o que possibilitou a resposta e finalização de 250 manifestações. Esse total representa 9,70% das demandas efetivamente atendidas em 2024, além das 623 demandas que foram arquivadas. Por meio dessa atuação,

a Ouvidoria evitou que manifestações sem materialidade, de competência alheia, duplicadas, sem complementação de informações, requerimentos administrativos e consultas diversas fossem encaminhadas às unidades técnicas do MPA ou tratadas como manifestações de ouvidoria.

Unidades Descentralizadas



Entre as Superintendências Federais de Pesca e Aquicultura (SFPA), a unidade localizada no estado do Pará, destacou-se em 2024 como a que mais recebeu manifestações de ouvidoria, correspondendo a 40,27% do total de 971 demandas registradas.

SUPERINTENDÊNCIA	Nº DE DEMANDA	%
SFPA/PA	391	40,27%
SPFA/PI	293	30,18%
SFPA/BA	71	7,31%
SFPA/MA	62	6,39%
SFPA/AL	51	5,25%
SFPA/SC	21	2,16%
SFPA/SP	13	1,34%
SFPA/RJ	9	0,92%
SFPA/ES	7	0,72%
SFPA/CE	6	0,62%
SFPA/SE	6	0,62%
SFPA/MG	5	0,51%
SFPA/AM	4	0,41%
SFPA/MT	4	0,41%
SFPA/PR	4	0,41%
SFPA/PB	4	0,41%
SFPA/RN	4	0,41%
SFPA/AC	3	0,31%
SFPA/AP	3	0,31%
SFPA/GO	3	0,31%
SFPA/DF	2	0,21%
SFPA/RS	2	0,21%
SFPA/MS	2	0,21%
SFPA/RO	1	0,10%
SFPA/PE	0	0,00%
SFPA/RR	0	0,00%
SFPA/TO	0	0,00%
TOTAL	971	100,00%

Pesquisa de Satisfação

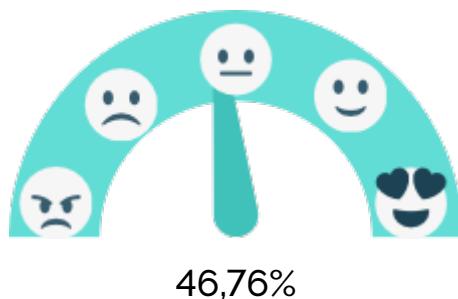
Com o objetivo de promover a melhoria contínua na qualidade do atendimento, a Administração Pública deve garantir a transparéncia necessária para possibilitar a avaliação dos seus serviços pela sociedade. Nesse contexto, para medir a satisfação dos usuários de serviços públicos, a Plataforma Fala.BR oferece, ao final de cada atendimento, uma pesquisa que visa avaliar tanto a resolutividade da demanda quanto o atendimento prestado pela unidade de ouvidoria. A pesquisa permite ao cidadão avaliar a qualidade da resposta recebida e o prazo de atendimento.

Em 2024, foram respondidas 54 pesquisas, conforme os dados extraídos do "Painel Resolveu". Com relação à satisfação com o atendimento prestado, 42,59% dos

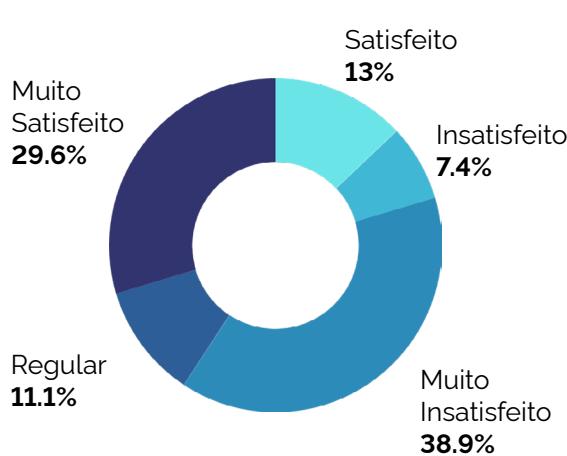
respondentes indicaram estar "Satisfeitos ou Muito Satisfeitos", 11,11% classificaram o atendimento como "Regular" e 46,3% manifestaram-se como "Insatisfeitos ou Muito Insatisfeitos".

Comparando com 2023, observa-se uma piora na avaliação da pesquisa de satisfação em relação às respostas recebidas em 2024. Esse resultado pode ser atribuído, em grande parte, à demora na análise dos requerimentos de Licença de Pescador Profissional, que representam a maioria das manifestações recebidas. A ausência de previsibilidade de prazo por parte das áreas técnicas impacta negativamente a percepção dos usuários, refletindo diretamente na avaliação da qualidade do atendimento.

Satisfação Média



Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado



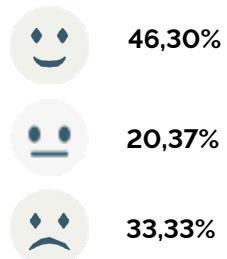
Respostas

	Muito Satisfeito
	Satisfeito
	Regular
	Satisffeito
	Muito Insatisffeito

Média de Resolutividade

A resolutividade das manifestações atendidas pelo MPA é aferida com base nas respostas dos cidadãos na pesquisa de satisfação. Destaca-se que 46,30% dos cidadãos declararam que suas demandas foram atendidas integralmente, 20,37% relataram que suas demandas foram atendidas parcialmente, e 33,33% afirmaram que suas demandas não foram atendidas.

A sua demanda foi resolvida?



Tempo Médio de Atendimento

Em 2024, o MPA respondeu efetivamente a um total de 2.578 manifestações recebidas pela Ouvidoria, dentro do prazo legal de 30 dias, prorrogáveis por mais 30 dias, conforme previsto no art. 16 da Lei nº 13.460/2017. O tempo médio de atendimento foi de 17,21 dias. Ademais, 623 manifestações foram arquivadas, enquanto 180 foram encaminhadas a outros órgãos e entidades públicas, de acordo com a competência de cada um sobre os respectivos assuntos.

Ainda, no exercício de 2024, não houve omissão de respostas por parte do MPA, ficando 100% das manifestações "Dentro do Prazo" e 0% "Fora do Prazo".

	Respondidas 2.578
	Tempo Médio 17,21
	Em andamento 0%
	Arquivadas 623
	Encaminhadas 180



Principais Assuntos das Manifestações

Os principais assuntos demandados pelos usuários dos serviços prestados pelo MPA foram:

PRINCIPAIS ASSUNTOS	Nº DE DEMANDAS	%
Demora na análise do requerimento de inscrição do RGP	625	24,24%
Dificuldade de regularização ou ratificação de dados do cadastro/inscrição do pescador profissional (RGP)	279	10,83%
Sistema não reconhece o pagamento efetuado pelo usuário para emissão da licença de pescador amador ou esportivo	235	9,12%
Dificuldade de utilização do serviço de emissão da carteira de pescador amador ou esportivo	171	6,63%
Fraude no Registro Geral da Atividade Pesqueira - RGP	156	6,05%
Dificuldade de acesso ao serviço de emissão da carteira de pescador amador ou esportivo	129	5,01%
Demora na análise do requerimento de atualização ou retificação dos dados cadastrais no RGP	91	3,53%
Dificuldade para atualizar os dados cadastrais no RGP	79	3,06%
Assuntos Diversos	813	31,53%
TOTAL	2578	100,00%

Concessão de Licença de Pesca

O Ministério da Pesca e Aquicultura (MPA) tem como uma de suas principais atribuições a concessão de licenças, permissões e autorizações para o exercício da aquicultura e das seguintes modalidades de pesca no território nacional:

- a)** pesca comercial, artesanal e industrial;
- b)** pesca de espécimes ornamentais;
- c)** pesca de subsistência; e
- d)** pesca amadora ou desportiva.

O exercício de qualquer atividade pesqueira, que abrange todos os processos de pesca, como exploração, cultivo, conservação, processamento, transporte, comercialização e pesquisa dos recursos pesqueiros, só pode ocorrer com a prévia obtenção de autorização da autoridade competente. Dessa forma, é proibido realizar qualquer atividade pesqueira sem a devida licença, permissão, concessão, autorização ou registro emitido pelo órgão responsável.

De acordo com a Lei nº 11.959, de 29 de junho de 2009, que estabelece a Política Nacional de Desenvolvimento Sustentável da Aquicultura e da Pesca, todas as pessoas, físicas ou jurídicas, que exerçam atividades pesqueiras, bem como as embarcações de pesca, devem ser previamente inscritas no Registro Geral da Atividade Pesqueira (RGP) e no Cadastro Técnico Federal (CTF), conforme a legislação específica.

Além disso, os critérios para o Registro Geral da Atividade Pesqueira estão definidos na Portaria MPA nº 127, de 29 de agosto de 2023. Cabe à Secretaria Nacional de Registro, Monitoramento e Pesquisa do MPA coordenar, supervisionar e orientar os procedimentos necessários para a concessão e emissão das licenças, permissões e autorizações relacionadas à pesca e aquicultura, conforme o estabelecido no Decreto nº 11.624, de 1º de agosto de 2023.

PRINCIPAIS PROBLEMAS	Nº DE DEMANDAS	%
Demora na análise do requerimento de inscrição do RGP	625	34,40%
Dificuldade de regularização ou ratificação de dados do cadastro/inscrição do pescador profissional (RGP)	279	15,35%
Sistema não reconhece o pagamento efetuado pelo usuário para emissão da licença de pescador amador ou esportivo	235	12,93%
Dificuldade de utilização do serviço de emissão da carteira de pescador amador ou esportivo	171	9,41%
Fraude no Registro Geral da Atividade Pesqueira - RGP	156	8,59%

Dificuldade de acesso ao serviço de emissão da carteira de pescador amador ou esportivo	129	7,10%
Demora na análise do requerimento de atualização ou retificação dos dados cadastrais no RGP	91	5,01%
Dificuldade para atualizar os dados cadastrais no RGP	79	4,35%
Dificuldade de acesso ao serviço de emissão do RGP	52	2,86%
TOTAL	1817	100,00%

Licença de Pescador(a) Amador(a) ou Esportivo

Em 2024, as demandas relacionadas à concessão de licenças para pesca amadora ou esportiva somaram 618 manifestações, do total de demandas recebidas. Essas manifestações foram tratadas pela Secretaria Nacional de Registro, Monitoramento e Pesquisa, sendo a maioria delas classificada como Reclamação.

MOTIVOS	Nº DE DEMANDAS	%
Sistema não reconhece o pagamento da carteira de pescador amador ou esportivo	235	38,03%
Dificuldade de utilização do serviço de emissão da carteira de pescador amador ou esportivo	171	27,67%
Dificuldade de acesso ao serviço de emissão da carteira de pescador amador ou esportivo	129	20,87%
Erro na emissão da carteira de pescador amador	18	2,91%
Fraude no sistema de solicitação da licença de pescador amador e esportivo	17	2,75%
Orientações para solicitar a carteirinha de pescador amador ou esportivo	13	2,10%

Pagamento realizado em duplicidade da licença de pescador amador	13	2,10%
Indisponibilidade da carteira de pescador amador e esportivo	9	1,46%
Informações erradas e/ou desatualizadas sobre o serviço de emissão da carteira de pescador amador	7	1,13%
Reembolso do pagamento da licença de pescador amador ou esportivo	6	0,98%
TOTAL	618	100,00%

Licença de Pescador(a) Profissional ou Artesanal

As demandas relacionadas à concessão de licença para pesca profissional representaram 43,90% do total de demandas recebidas em 2024. A maior parte dessas manifestações foi tratada pelas Superintendências Federais de Pesca e Aquicultura nos estados, enquanto uma pequena parcela foi tratada pela Secretaria Nacional de Registro, Monitoramento e Pesquisa. A maioria dessas manifestações foi classificada como Solicitação de Providências.

MOTIVOS	Nº DE DEMANDAS	%
Demora na análise do requerimento de inscrição no RGP	625	43,25%
Dificuldade de regularização ou retificação dos dados no cadastro/inscrição do pescador profissional (RGP)	279	19,31%
Fraude no Registro Geral da Atividade Pesqueira - RGP	156	10,80%
Demora na análise do requerimento de atualização ou retificação dos dados cadastrais no RGP	91	6,30%
Dificuldade para atualizar os dados cadastrais no RGP	79	5,47%
Dificuldade de acesso ao serviço de emissão do RGP	52	3,60%

Solicitação de cancelamento de carteirinha profissional	33	2,28%
Dificuldade para se inscrever no RGP	28	1,94%
Dificuldade para o envio do relatório de exercício da atividade pesqueira (REAP)	24	1,66%
Autenticação e validação do REAP	22	1,52%
Sistema PesqBrasil indisponível	15	1,04%
Registro de Aquicultor	12	0,83%
Informações sobre a carteira de pescador profissional - RGP	10	0,69%
Falta de informação para utilização do serviço de emissão do RGP	5	0,35%
Informação sobre a carteira de pescador profissional - SISRGP	4	0,27%
Orientação para solicitar a carteira de pescador profissional ou artesanal	4	0,27%
Informações sobre o cancelamento de registro de pesca profissional	3	0,21%
Burocracia no processo de inscrição e análise do Registro Geral da Atividade Pesqueira - RGP	1	0,07%
Dificuldade para se cadastrar no PesqBrasil	1	0,07%
Relatório de registro da licença de pescador profissional	1	0,07%
TOTAL	1445	100,00%

Fraude no Registro Geral da Atividade Pesqueira

Cerca de 13,38% das demandas relacionadas às competências das Superintendências Federais de Pesca e Aquicultura envolviam casos de fraude no Registro Geral de Pesca e, consequentemente, o recebimento indevido de Seguro Defeso. A maior parte dessas manifestações foi classificada como Comunicação de Irregularidade (manifestação anônima).

MOTIVO	Nº DE DEMANDAS	%
Irregularidades no registro geral do pescador profissional ou artesanal	156	100,0%

As demandas relacionadas à fraude foram, em sua grande maioria, tratadas pelas Superintendências Federais de Pesca e Aquicultura nos estados. A Secretaria Nacional de Registro, Monitoramento e Pesquisa ficou responsável por uma pequena parcela dessas demandas, especialmente aquelas que exigiam uma manifestação superior sobre a concessão e emissão dos pedidos de licença para pesca profissional.



Condutas de Agentes Pùblicos



As demandas relacionadas às condutas dos agentes públicos do MPA representaram 1,03% do total das demandas recebidas em 2024, sendo de competência da Corregedoria para tratamento. A maior parte dessas manifestações foi classificada como Comunicação de Irregularidades.

MOTIVOS	Nº DE DEMANDAS	%
Valimento de cargo	10	31,24%
Vantagens indevidas	5	15,62%
Conflito de interesses	3	9,37%
Irregularidade de relacionamento (desapreço, falta de urbanidade, abuso de autoridade)	3	9,37%
Utilizar pessoal ou recursos materiais da repartição em serviços ou atividades particulares	3	9,37%
Assédio moral	2	6,25%
Atos lesivo contra a Administração Pública associado à infração funcional	1	3,13%
Cometer a pessoa estranha à repartição, o desempenho de atribuição que seja de sua responsabilidade ou de seu subordinado	1	3,13%
Inassiduidade/abandono	1	3,13%
Irregularidade na nomeação/designação de agente público	1	3,13%
Má administração	1	3,13%
Proceder de forma desidiosa	1	3,13%
TOTAL	32	100,00%

Análise dos Problemas Recorrentes e Soluções Recomendadas

Entre suas diversas atividades, a Ouvidoria deve monitorar o cumprimento dos padrões definidos na Carta de Serviços ao Usuário. Esse monitoramento é realizado a partir de informações obtidas através de manifestações, avaliações de satisfação e outros métodos de coleta de dados. Adicionalmente, a Ouvidoria deve colaborar com os gestores de serviços na elaboração e atualização contínua da referida carta.

Desse modo, em 2024, a equipe da Ouvidoria do MPA realizou análises técnicas baseadas no monitoramento do controle interno de manifestações. Durante esse processo, identificaram-se manifestações recorrentes que apontavam possíveis falhas em determinados serviços oferecidos pelo MPA. Nesses casos, foram apresentados diagnósticos e propostas de melhorias na prestação dos referidos serviços, conforme se descreve a seguir:



Informe I:

Melhorias para a análise de requerimentos da Licença de Pescador Profissional ou Artesanal pelas Superintendências Federais de Pesca e Aquicultura - SFPA's.

Diagnóstico:

Entre janeiro e início de dezembro de 2024, foram registradas 675 manifestações sobre a demora na análise do requerimento de inscrição no Registro Geral da Atividade Pesqueira (RGP), um aumento expressivo em relação às 148 registradas em 2023. Esse crescimento reflete uma insatisfação crescente entre os pescadores e indica gargalos que comprometem a agilidade do processo. As manifestações foram distribuídas entre as Superintendências Federais de Pesca e Aquicultura (SFPA's), que têm respondido de forma variada conforme cada situação.

Principais Problemas Identificados:

1. Insuficiência de recursos humanos: a carência de servidores impacta diretamente na capacidade de análise dos pedidos, resultando em atrasos e filas de espera extensas.
2. Falta de padrão nas respostas: a diversidade de respostas das SFPA's indica a ausência de um critério uniforme na análise dos processos, causando inconsistência no atendimento.
3. Priorização de casos com manifestação na Ouvidoria: a prática de priorizar processos que geram

reclamações pode comprometer a isonomia no atendimento e prejudicar solicitantes que aguardam há mais tempo.

4. Ausência de previsibilidade nos prazos: a incerteza em relação aos prazos de análise aumenta a insatisfação dos pescadores.
5. Descumprimento do prazo regulamentar: apesar da previsão de 120 dias para análise do requerimento, conforme a Portaria MPA nº 127/2023, esse prazo raramente é cumprido.

Recomendações:

- Definição de critérios objetivos: estabelecer padrões claros para a análise dos requerimentos, garantindo transparência e previsibilidade.
- Ampliação da equipe técnica: contratação de servidores/colaboradores para reduzir o tempo de resposta e mitigar represamentos.
- Sistema de acompanhamento e comunicação: criar um canal regular para atualização dos solicitantes sobre o status de seus pedidos.
- Realização de Força-Tarefa: implementar mutirões para zerar filas de espera, conforme previsto no art. 8º, § 3º da Portaria MPA nº 127/2023.



Informe II:**Demora na análise do requerimento de inscrição no RGP.****Diagnóstico:**

O serviço de Emissão da Licença de Pescador Profissional ou Artesanal enfrenta dificuldades devido à demora na análise dos requerimentos de inscrição no Registro Geral da Atividade Pesqueira (RGP). Entre janeiro e outubro de 2024, foram registradas 474 manifestações sobre o tema, um aumento significativo em relação a 2023, indicando um crescente descontentamento dos usuários.

Grande parte das manifestações é tratada pelas Superintendências Federais de Pesca e Aquicultura (SFPAs), conforme determinação da Portaria MPA nº 127/2023. As respostas variam, mas frequentemente mencionam volume elevado de demandas, dificuldades técnicas no sistema PesqBrasil e falta de recursos humanos como principais entraves. Ademais, observa-se que manifestações registradas na Ouvidoria podem levar à priorização de casos específicos, comprometendo a isonomia no atendimento.

O prazo de análise estabelecido na norma é de até 120 dias, contudo, sua execução raramente ocorre dentro desse período, o que gera frustração e compromete a confiança dos solicitantes no serviço. A ausência de critérios objetivos e transparentes para a priorização dos pedidos contribui para a percepção de inconsistências e falta de equidade no processo. Além disso, a fragilidade na governança e transparência do serviço favorece a ocorrência de irregularidades, aumentando os riscos de práticas antiéticas e fraudes.

Para mitigar esses riscos, o modelo das Três Linhas de Defesa é aplicável, pois estabelece uma abordagem estruturada para fortalecer a gestão de riscos e a governança institucional. Esse modelo é composto por:

1. Primeira Linha de Defesa:

representada pelos gestores operacionais, que são responsáveis por implementar controles internos e monitorar diariamente as atividades para prevenir, detectar e corrigir eventuais falhas no processo de análise dos requerimentos.

2. Segunda Linha de Defesa: inclui funções especializadas, como unidades de gestão de riscos e conformidade, que apoiam a primeira linha ao fornecer diretrizes, avaliação de riscos e monitoramento da implementação das medidas de controle.
3. Terceira Linha de Defesa: composta por auditorias internas e externas, que realizam avaliações independentes para verificar a eficácia das medidas adotadas e identificar eventuais vulnerabilidades e melhorias necessárias.

A aplicação desse modelo fortalece os controles internos e assegura a regularidade das operações.

Recomendações:

- Definir critérios objetivos e transparentes para a análise dos requerimentos, priorizando pedidos mais antigos.
- Ampliar a equipe técnica para reduzir o tempo de resposta e evitar represamentos.
- Corrigir problemas técnicos do sistema PesqBrasil, solucionando instabilidades e lentidão.
- Revisar o prazo de análise e a prorrogação automática, garantindo comunicação clara aos solicitantes sobre eventuais extensões.
- Realizar uma força-tarefa para eliminar a fila de espera, conforme previsto na Portaria MPA nº 127/2023.
- Incluir o serviço de inscrição no RGP na Carta de Serviços do MPA, aumentando a transparência e previsibilidade do atendimento.

Informe III:**Recomendações para prevenção e inibição de sites maliciosos relacionados a Licença de Pescador Amador e/ou Esportivo.****Diagnóstico:**

A análise das manifestações registradas na Ouvidoria do MPA entre 1º de janeiro e 31 de outubro de 2024 revelou um aumento significativo de reclamações e denúncias relacionadas a fraudes no pagamento da Licença de Pescador Amador e/ou Esportivo. Muitos usuários foram induzidos a realizar pagamentos em sites fraudulentos que imitam o portal oficial do governo, resultando em perdas financeiras e comprometimento da confiança nos serviços do Ministério.

A crescente incidência dessas fraudes evidencia a necessidade urgente de medidas para fortalecer a segurança do serviço e proteger os cidadãos. Além disso, a falta de ações efetivas pode agravar o problema, aumentando o número de manifestações na Ouvidoria e sobrecrecendo os canais de atendimento. Assim, torna-se essencial a adoção de iniciativas para mitigar esses riscos e aprimorar o serviço.

Recomendações:

- Campanha de Conscientização
- Divulgar alertas sobre sites fraudulentos em redes sociais e no site do MPA.
- Produzir vídeos e tutoriais sobre identificação de sites seguros.
- Enviar e-mails com dicas de segurança e o link oficial.
- Material Educativo
- Criar folders e cartazes para distribuição em unidades do MPA e associações de pescadores.
- Otimização do Site Oficial
- Melhorar o SEO do link oficial para facilitar sua visibilidade em buscas.
- Incluir selos de segurança no site.
- Automação do Pagamento
- Implementar reconhecimento automático do pagamento da GRU.
- Enviar automaticamente a Licença para o e-mail cadastrado.
- Ações contra Fraudes: acionar a Polícia Federal para investigação e combate a sites fraudulentos e solicitar a remoção de sites falsos nos mecanismos de busca.



Informe IV:**Sugestão para implantação de modelo de relatório mensal para supervisão das Superintendências Federais de Pesca e Aquicultura.****Diagnóstico:**

A análise da resposta a um pedido de acesso à informação revelou a ausência de um modelo padronizado de relatório mensal para a supervisão das atividades das Superintendências Federais de Pesca e Aquicultura pela Coordenação-Geral de Apoio às Superintendências do Ministério da Pesca e Aquicultura. Atualmente, essas unidades não utilizam um formato unificado, o que representa uma oportunidade de aprimoramento na supervisão, controle e transparência das atividades desenvolvidas.

Recomendações:

Recomendou-se a implantação de um modelo padronizado de relatório mensal para preenchimento pelas unidades descentralizadas do Ministério da Pesca e

Aquicultura, com os seguintes objetivos:

- Aprimorar o controle e acompanhamento das atividades das Superintendências Federais de Pesca e Aquicultura.
- Fortalecer a supervisão e gestão interna, garantindo maior padronização e eficiência na coleta e análise de informações.
- Atender à demanda dos cidadãos com maior transparência, proporcionando melhor acesso às informações sobre as atividades desenvolvidas.
- Proporcionar um controle mais rigoroso das operações em cada estado e no Distrito Federal, permitindo uma visão mais clara do desempenho das unidades.

Informe V:**Sugestão de inclusão do serviço “Permissão Prévia de Pesca (PPP)” na Carta de Serviços ao Usuário.****Diagnóstico:**

A Permissão Prévia de Pesca (PPP) não está incluída na Carta de Serviços ao Usuário do Ministério da Pesca e Aquicultura (MPA), apesar de ser um serviço essencial para a regularização e operação de embarcações pesqueiras. A ausência desse serviço na Carta dificulta o acesso a informações essenciais para pescadores e operadores financeiros, impactando negativamente a obtenção das licenças necessárias para financiamento e operação legal das embarcações.

Recomendações:

Recomendou-se a inclusão da Permissão Prévia de Pesca (PPP) na Carta de Serviços ao Usuário do MPA, conforme o art. 11 do Decreto nº 9.094/2017, garantindo que o serviço seja apresentado de forma clara

e acessível. Para isso, a inclusão deve contemplar:

- Descrição detalhada do serviço, incluindo sua finalidade e importância para o setor pesqueiro.
- Requisitos e documentos necessários para a solicitação da PPP.
- Procedimentos e prazos de análise, garantindo previsibilidade aos solicitantes.
- Canais de atendimento e formas de acompanhamento do pedido, facilitando a comunicação com os usuários.
- Promoção da transparência e acessibilidade, alinhando-se aos princípios da Lei nº 13.460/2017.
- Melhoria na eficiência administrativa, reduzindo dúvidas e retrabalho no atendimento ao público.

Informe VI:**Sugestão de melhorias para o Serviço de Licença de Pescador Profissional e Artesanal.****Diagnóstico:**

O Serviço de Registro Geral da Atividade Pesqueira (RGP) apresenta lacunas na Carta de Serviços ao Usuário do MPA, sem informações claras sobre requisitos, documentos, etapas, prazos e canais de atendimento, contrariando o art. 11 do Decreto nº 9.094/2017. Além disso:

- Há demora excessiva na análise e concessão das licenças, frequentemente atribuída à escassez de servidores nas unidades descentralizadas.
- O sistema PesqBrasil é complexo e pouco intuitivo, dificultando o uso por pescadores.
- A falta de comunicação eficiente sobre o status das solicitações gera dúvidas e sobrecarga no atendimento da Ouvidoria.

Esses fatores impactam negativamente o acesso ao serviço e a regularização da atividade pesqueira.

Recomendações:

- 1. Incluir o serviço na Carta de Serviços e no site oficial**
Garantir informações detalhadas e acessíveis para pescadores profissionais e artesanais.
- 2. Automatizar e agilizar as análises**
Desenvolver ferramentas para

acelerar a concessão das licenças e reduzir a carga de trabalho dos servidores.

3. Integrar com outros sistemas governamentais

Viabilizar cruzamento automático de dados com CNIS (INSS), CAGED (MTE) e MEI (MEMP) para verificar restrições previstas na legislação.

4. Tornar o sistema PesqBrasil mais intuitivo e acessível

Melhorar a interface e destacar a opção "Solicitar Licença de Pescador Profissional e Artesanal".

Utilizar linguagem simples, substituindo termos como "Deferido/Indeferido" por "Aprovado/Reprovado".

5. Melhorar a comunicação com os pescadores

Enviar licenças aprovadas automaticamente por e-mail ou SMS. Informar claramente os motivos de indeferimento e os passos para regularização.

6. Realizar uma força-tarefa para reduzir a demanda represada

Mobilizar servidores e entidades parceiras para acelerar a análise dos registros pendentes.

A adoção dessas medidas tornará o serviço mais ágil e eficiente, reduzindo a sobrecarga na Ouvidoria e garantindo melhor experiência para os pescadores.

Conselhos de Usuários e Avaliação de Serviços Públicos

O Conselho de Usuários de Serviços Públicos representa uma inovação ao promover a participação direta da sociedade na avaliação e no aperfeiçoamento dos serviços públicos. No Ministério da Pesca e Aquicultura, a Ouvidoria é responsável pela gestão dos Conselhos de Usuários dos serviços públicos.

Em 2024, foram implementadas ações específicas para incentivar a adesão de voluntários, destacando-se a inclusão de um link de acesso à Plataforma do Conselho de Usuários nas respostas conclusivas às manifestações registradas no Fala.BR.

Essa iniciativa buscou apresentar a Plataforma aos usuários que encaminharam manifestações ao Ministério, oferecendo-lhes a oportunidade de se candidatar como conselheiros de serviços prestados pelo órgão.

No entanto, em 2024, não foi possível instituir nenhum Conselho de Usuários no âmbito do Ministério, o que inviabilizou a realização de avaliações de serviços por meio desse mecanismo.



Carta de Serviços do MPA

A Carta de Serviços é uma importante ferramenta de gestão pública que visa garantir transparência e eficiência na prestação de serviços pelos órgãos e entidades governamentais. Ela detalha quais serviços são oferecidos, como acessá-los e quais padrões de qualidade e compromisso são estabelecidos para o atendimento ao cidadão.

No âmbito do Ministério da Pesca e Aquicultura (MPA), a Carta de Serviços reúne uma variedade de serviços voltados ao setor pesqueiro e aquícola, incluindo:

Gestão e Registro da Atividade Pesqueira

- Cadastrar informações sobre o recebimento de sardinha-verdadeira;
- Solicitar alteração cadastral no Registro Geral da Atividade Pesqueira (RGP);
- Solicitar o cancelamento da Licença de Pescador Profissional no RGP;
- Solicitar Licença de Pescador Amador ou Esportivo.

Monitoramento e Relatórios

- Consultar cálculo de balanço hídrico;
- Enviar relatório mensal de comprovante de regularidade do pescado da sardinha- verdadeira;
- Enviar Relatório para Atendimento de Condicionante de Autorização de Competição de Pesca Amadora.

Autorização e Certificações

- Obter Certificado de Autorização para Competição de Pesca Amadora;
- Solicitar emissão de Certificado Oficial de Boas Práticas Higiênico-Sanitárias a Bordo, via SAP/MAPA.

Pesca Comercial e Modalidades de Registro

- Registrar detalhadamente a

atividade de pesca nas seguintes modalidades:

- Armadilha;
- Cardume Associado;
- Linha/Vara Isca Viva;
- Iscador Automático;
- Espinhel Vertical Norte (N)/Nordeste (NE);
- Cercos.

Sistemas e Solicitações Específicas

- Sistema de Subvenção ao Abastecimento do Diesel Pesqueiro (SSADP);
- Solicitar a elaboração ou revisão de atos normativos da atividade pesqueira;
- Solicitar Cadastro de Embarcação para Acesso ao Mapa de Bordo Digital.

Permissões Especiais para a Pesca da Tainha (SisTainha)

- Solicitar permissão para a prática da pesca da Tainha;
- Solicitar permissão para enviar Mapa de Bordo da Tainha;
- Solicitar permissão para preencher Mapa de Bordo da Tainha;
- Solicitar permissão para saída com a embarcação para realizar cruzeiro de pesca da Tainha.

Atendimento e Protocolo

- Protocolar documentos junto ao Ministério da Pesca e Aquicultura (MPA).

Todos esses serviços estão disponíveis online, facilitando o acesso aos profissionais do setor e garantindo maior agilidade nos processos.

Acesse a Carta de Serviços do MPA e saiba mais:

www.gov.br/pt-br/orgaos/ministerio-da-pesca-e-aquicultura

Ações Exitosas Desenvolvidas pela Ouvidoria do MPA

Ao longo de 2024, a Ouvidoria do Ministério da Pesca e Aquicultura (MPA) desempenhou um papel estratégico na melhoria da gestão, na qualificação dos serviços públicos e na promoção da transparéncia. Dentre as principais ações exitosas desenvolvidas ou que contaram com a participação desta unidade, destacam-se:

1. Proposição de Melhorias para a Gestão

Sugestão de um modelo padronizado de relatório mensal para aprimorar o controle, o acompanhamento e a supervisão das atividades desenvolvidas pelas Superintendências Federais de Pesca e Aquicultura.

2. Proposição de Melhorias para os Serviços Públicos

Emissão de cinco recomendações às unidades administrativas do MPA, com foco no aprimoramento contínuo dos serviços de pesca e aquicultura. As medidas reforçam o compromisso com a Carta de Serviços ao Usuário, garantindo transparéncia e qualidade no atendimento.

3. Promoção de Palestra sobre a Lei de Acesso à Informação (LAI)

Realização de uma palestra sobre a LAI, capacitando 105 servidores e colaboradores do MPA. O objetivo foi aprimorar o entendimento das bases normativas da legislação, garantindo respostas mais assertivas aos usuários e alinhamento no tratamento dos pedidos de acesso à informação.

4. Implementação Completa do Módulo de Triagem e Tratamento no Fala.BR

100% das unidades administrativas do MPA passaram a utilizar o módulo de triagem e tratamento da plataforma Fala.BR, otimizando a gestão e o encaminhamento

de manifestações de ouvidoria.

5. Participação em Comitês Estratégicos

Engajamento ativo em iniciativas institucionais, fortalecendo a governança e a transparéncia:

- Participação na 2ª edição do Prêmio Mulheres das Águas e na elaboração da Cartilha sobre Dicas de Inclusão, pelo Comitê de Governança da Participação Social, Diversidade e Inclusão (Portaria MPA nº 90/2023).
- Colaboração na formulação do Plano de Dados Abertos do MPA (2024-2026), por meio do Comitê Gestor de Dados Abertos (Portaria MPA nº 294/2024), promovendo transparéncia ativa.
- Atuação na criação do Comitê de Integridade do MPA, denominado Programa Rede Mais Integridade, conforme a Portaria MPA nº 351/2024, e participação na implementação do Plano de Integridade (Portaria MPA nº 390/2024).

6. Participação em Workshops e Eventos Institucionais

Compartilhamento de conhecimento e fortalecimento da cultura organizacional:

- III Workshop de Integração das Superintendências do MPA – Palestra sobre Comunicação Não Violenta.
- I Workshop de Acolhimento dos Novos Servidores do MPA – Palestra sobre a Lei de Acesso à Informação (LAI), voltada para os profissionais do Processo Seletivo Simplificado 01/2024.

O aprimoramento contínuo da Ouvidoria do MPA reforça seu compromisso com a exceléncia na gestão pública, garantindo transparéncia, participação social e qualidade nos serviços oferecidos.

Dificuldades e Propostas de Superação

Em 2024, a Ouvidoria do Ministério da Pesca e Aquicultura (MPA) enfrentou desafios que impactaram suas atividades e a execução de projetos estratégicos. No entanto, foram adotadas medidas importantes para superar essas dificuldades, fortalecer a estrutura da Ouvidoria e garantir a continuidade de sua função de diálogo com a sociedade.

Aumento Exponencial das Manifestações de Ouvidoria

A Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR registrou um aumento significativo de 42% nas manifestações recebidas em comparação com o ano anterior, exigindo maior dedicação da equipe para o tratamento adequado de cada demanda. Esse crescimento impactou o andamento de outras ações planejadas pela Ouvidoria.

Infraestrutura Inadequada e Deficiência de Equipamentos

Até outubro de 2024, a Ouvidoria não dispunha de um espaço físico adequado para o desenvolvimento de suas atividades. A unidade estava localizada no 2º andar do edifício-sede do MPA, em um ambiente com limitações de espaço, impactando a capacidade de trabalho da equipe. Além disso, as estações de trabalho eram precárias, com a falta de cadeiras e computadores adequados, prejudicando tanto a produtividade quanto o atendimento ao público.

Insuficiência de Servidores

A falta de servidores e de uma estrutura gerencial adequada comprometeram o desempenho da Ouvidoria. Até 30 de dezembro de 2024, o Ouvidor era o único servidor atuante na unidade, o que, somado às limitações legais sobre as funções dos colaboradores designados, dificultou a realização de outras iniciativas estratégicas.

Medidas de Superação e Avanços Alcançados

Apesar dos desafios, a alta gestão adotou ações eficazes para fortalecer a Ouvidoria, destacando-se:

Reforço da Equipe de Trabalho

A estruturação da Ouvidoria do MPA, por meio do Decreto nº 12.318, de 18 de dezembro de 2024, incluiu:

- A criação de um cargo comissionado executivo (CCE 1.10) de Coordenador;
- A criação de uma função comissionada executiva (FCE 1.10) de Coordenador;
- A manutenção da função comissionada executiva (FCE 1.13) do Ouvidor;
- A previsão de dois novos servidores pelo Processo Seletivo Simplificado nº 01/2024.

Com esses reforços, a Ouvidoria estará mais preparada para responder ao aumento da demanda e avançar com seus projetos em 2025.

Readequação do Espaço Físico e Infraestrutura

A partir de outubro de 2024, a Ouvidoria foi realocada para um novo espaço físico mais adequado, com melhores condições operacionais, incluindo:

- Estações de trabalho equipadas com computadores, cadeiras e mesas adequadas;
- Um ambiente adequado para o atendimento aos usuários e o desenvolvimento das atividades da equipe.

Pedidos de Acesso à Informação

Em conformidade com o artigo 30, inciso III, da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação - LAI), este relatório apresenta uma análise dos pedidos de acesso à informação recebidos na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR, no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2024. Os dados foram extraídos do Painel da LAI. No ano de 2024, a Ouvidoria do Ministério da Pesca e Aquicultura registrou um total de 779 pedidos de acesso à informação, com um tempo médio de resposta de 16,09 dias. Importante destacar que todas as solicitações foram devidamente atendidas.



Total de Pedidos: 779



Pedidos Respondidos: 319



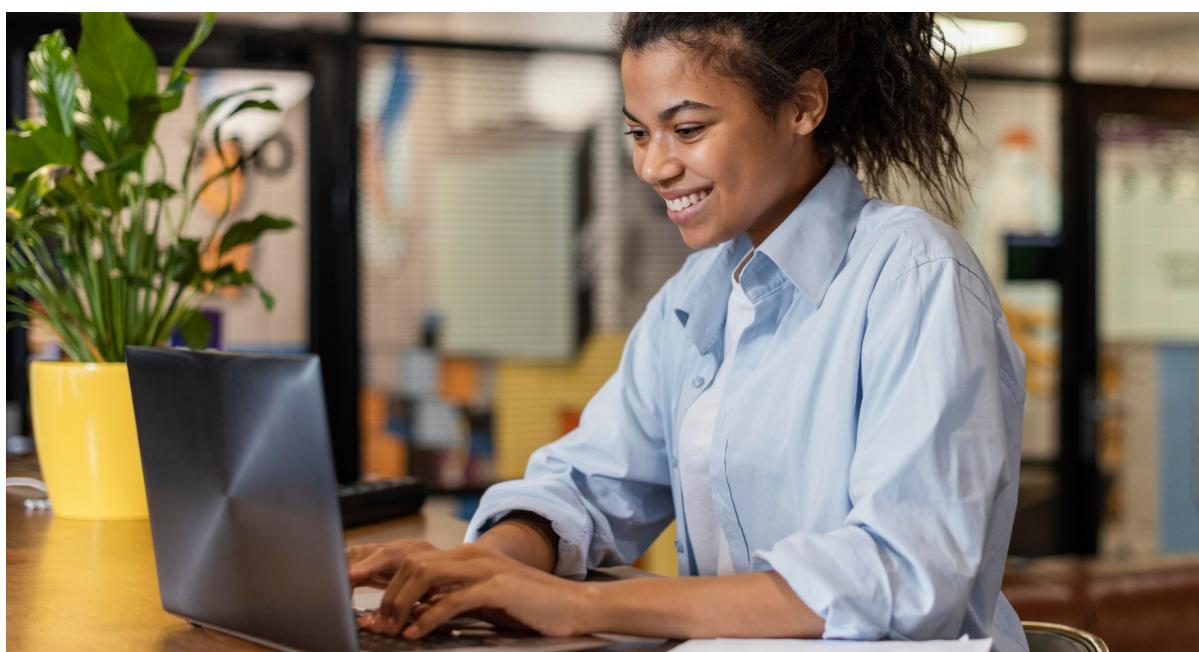
Tempo Médio de Resposta:
16,09 dias



Ranking de Órgãos Mais Demandados: 226º de 320

Dentre os pedidos, **30 resultaram em recursos de 1ª instância**, os quais geraram os seguintes desdobramentos:

- **10 recursos** foram encaminhados à **Autoridade Máxima do Órgão** para análise em **2ª instância**;
- **5 recursos** foram encaminhados à **Controladoria-Geral da União (CGU)**, para avaliação em **3ª instância**;
- **1 recurso** foi enviado à **Comissão Mista de Revisão de Informações (CMRI)**, para análise em **4ª instância**.



Pedidos de Acesso à Informação Efetivamente Respondidos em 2024

Durante o ano de 2024, a Ouvidoria do Ministério da Pesca e Aquicultura registrou 319 pedidos de acesso à informação. Além disso, 19 pedidos foram encaminhados a outros órgãos e entidades públicas, conforme a competência específica sobre os temas solicitados.

A Secretaria Nacional de Registro, Monitoramento e Pesquisa da Pesca e Aquicultura foi a unidade que mais recebeu pedidos, respondendo a 126 solicitações, o que representa 39,50% do total de demandas atendidas pelo Ministério.

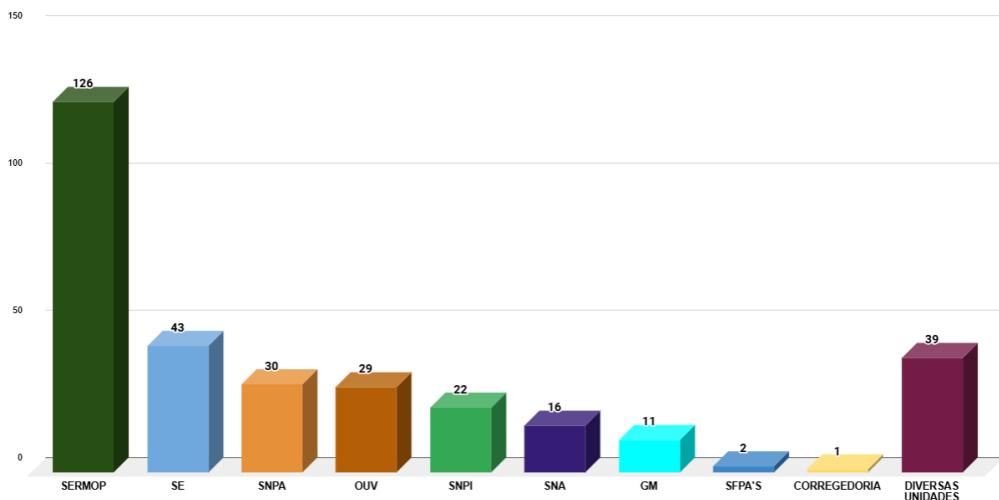
ÁREA RESPONSÁVEL	Nº DE DEMANDAS	%
SECRETARIA NACIONAL DE REGISTRO, MONITORAMENTO E PESQUISA (SERMOP)	126	39,50%
SECRETARIA-EXECUTIVA (SE)	43	13,48%
SECRETARIA NACIONAL DE PESCA ARTESANAL (SNPA)	30	9,40%
OUVIDORIA (OUV)	29	9,09%
SECRETARIA NACIONAL DE PESCA INDUSTRIAL, AMADORA E ESPORTIVA (SNPI)	22	6,90%
SECRETARIA NACIONAL DE AQUICULTURA (SNA)	16	5,02%
GABINETE DO MINISTRO (GM)	11	3,45%
SUPERINTENDÊNCIA FEDERAIS DE PESCA E AQUICULTURA (SFPA)	2	0,62%
CORREGEDORIA (CORREG)	1	0,31%
DIVERSAS UNIDADES	39	12,23%
TOTAL	319	100,00%

*Gabinete do Ministro, incluindo as Assessorias Especiais

*Secretaria-Executiva, incluindo as Coordenações-Gerais

*Diversas unidades: a demanda foi tratada por mais de uma unidade administrativa, de maneira simultânea.

DISTRIBUIÇÃO POR UNIDADE ADMINISTRATIVA DE PEDIDOS EFETIVAMENTE RESPONDIDOS



Tipos de Respostas aos Pedidos

Em 2024, o Ministério da Pesca e Aquicultura registrou a seguinte distribuição das respostas aos pedidos de acesso à informação:

- **56,61%** dos pedidos foram reclassificados como **manifestação de ouvidoria**;
- **26,83%** dos pedidos receberam a resposta de "**Acesso concedido**";
- **4,88%** foram respondidos com "**Informação inexistente**";
- **4,11%** tiveram resposta de "**Acesso parcialmente concedido**";
- Apenas **1,41%** dos pedidos foram **negados**.

ÁREA RESPONSÁVEL	Nº DE DEMANDAS	%
ACESSO INTEGRALMENTE CONCEDIDO	209	26,83%
INFORMAÇÃO INEXISTENTE	38	4,88%
ACESSO PARCIALMENTE CONCEDIDO	32	4,11%
ENCAMINHADA PARA OUTRO ÓRGÃO	19	2,44%
PERGUNTA DUPLICADA/REPETIDA	13	1,66%
ACESSO NEGADO	11	1,41%
NÃO SE TRATA DE PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO	9	1,16%
ÓRGÃO NÃO TEM COMPETÊNCIA PARA RESPONDER SOBRE O ASSUNTO	7	0,90%
RECLASSIFICADO PARA MANIFESTAÇÃO DE OUVIDORIA	441	56,61%
TOTAL	779	100,00%

*A decisão "ENCAMINHADA PARA OUTRO ÓRGÃO" não inclui as demandas como pedido de acesso à informação no âmbito do MPA.

*A decisão "RECLASSIFICADO PARA MANIFESTAÇÃO DE OUVIDORIA" não é considerado como pedido de acesso à informação.

Status dos Pedidos

Em 2024, todas as solicitações foram tratadas e respondidas pelo Ministério da Pesca e Aquicultura.



Pedidos Respondidos: 319



Tempo Médio de Resposta: 16,09

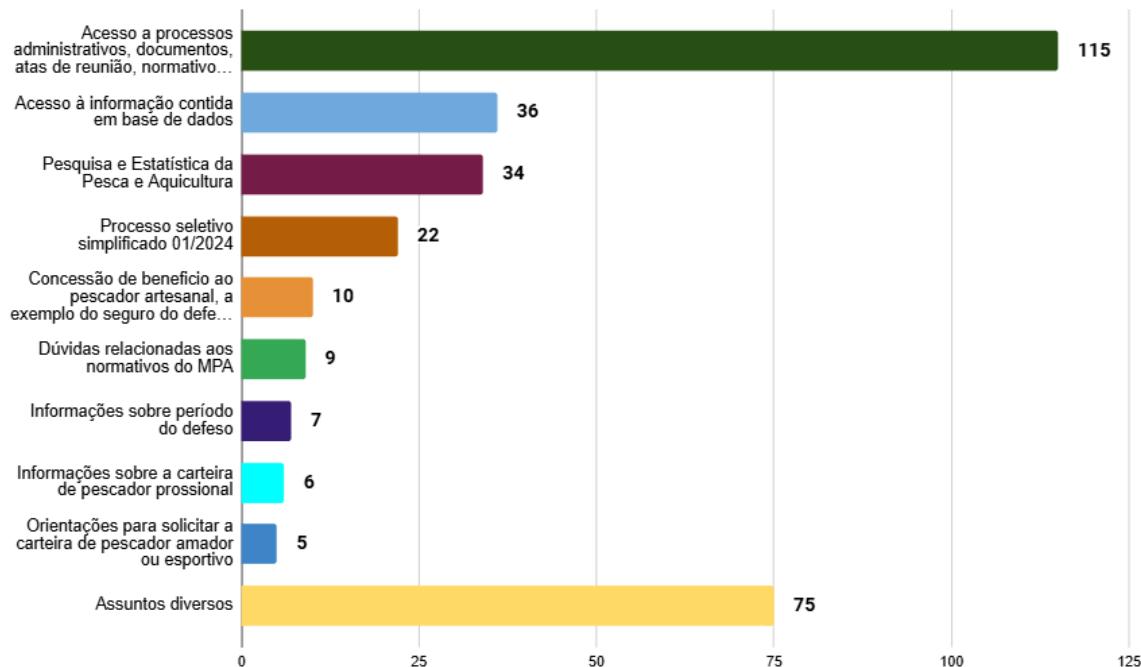


Principais Assuntos dos Pedidos

No ano de 2024, os pedidos de acesso à informação foram organizados em diversas categorias de assuntos. A maior parte das solicitações (36,05%) esteve relacionada ao acesso a processos administrativos e

documentos diversos. Além disso, 11,29% do total de pedidos referiram-se ao acesso a informações contidas em bases de dados da pesca e aquicultura.

PRINCIPAIS ASSUNTOS	Nº DE DEMANDAS	%
Acesso a processos administrativos, documentos, atas de reunião, normativos e outros diversos	115	36,05%
Acesso à informação contida em base de dados	36	11,29%
Pesquisa e Estatística da Pesca e Aquicultura	34	10,66%
Processo seletivo simplificado 01/2024	22	6,90%
Concessão de benefício ao pescador artesanal, a exemplo do seguro do defeso, bolsa família, auxílios, dentre outros	10	3,13%
Dúvidas relacionadas aos normativos do MPA	9	2,82%
Informações sobre período do defeso	7	2,19%
Informações sobre a carteira de pescador profissional	6	1,88%
Orientações para solicitar a carteira de pescador amador ou esportivo	5	1,56%
Assuntos diversos	75	23,52%
TOTAL	319	100,00%

PRINCIPAIS ASSUNTOS

Recursos de Acesso à Informação

Durante o ano de 2024, foram apresentados 30 recursos em primeira instância, direcionados aos responsáveis pelas unidades administrativas que lidam com as solicitações. Desses, 10 recursos foram levados à segunda instância, avaliados pela Autoridade Máxima do Órgão. Entre os recursos de segunda instância, 5 foram

encaminhados à Controladoria-Geral da União (CGU), atingindo a terceira instância. Além disso, 1 recurso foi direcionado à Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI), que representa o último nível de recurso administrativo na análise de pedidos de acesso à informação.

Chefe Hierárquico	Autoridade máxima do órgão	CGU	CMRI
Recursos de 1^a instância 30 65,21%	Recursos de 2^a instância 10 21,74%	Recursos de 3^a instância 5 10,87 %	Recursos de 4^a instância 1 2,18%
Cerca de 66,66% dos recursos de 1 ^a instância foram resolvidos pela unidade administrativa responsável, com o suporte da Ouvidoria.	Com o esforço da Ouvidoria, em colaboração com as unidades administrativas, 50% dos recursos de 2 ^a instância foram solucionados, resultando em uma redução no número de recursos encaminhados à CGU.	Dos recursos de 3 ^a instância um precisou ser encaminhado para a 4 ^a instância.	Houve um recurso direcionado à Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI).

Chefe hierárquico

Ministro(a)

CGU

CMRI

Distribuição dos Recursos por Unidade

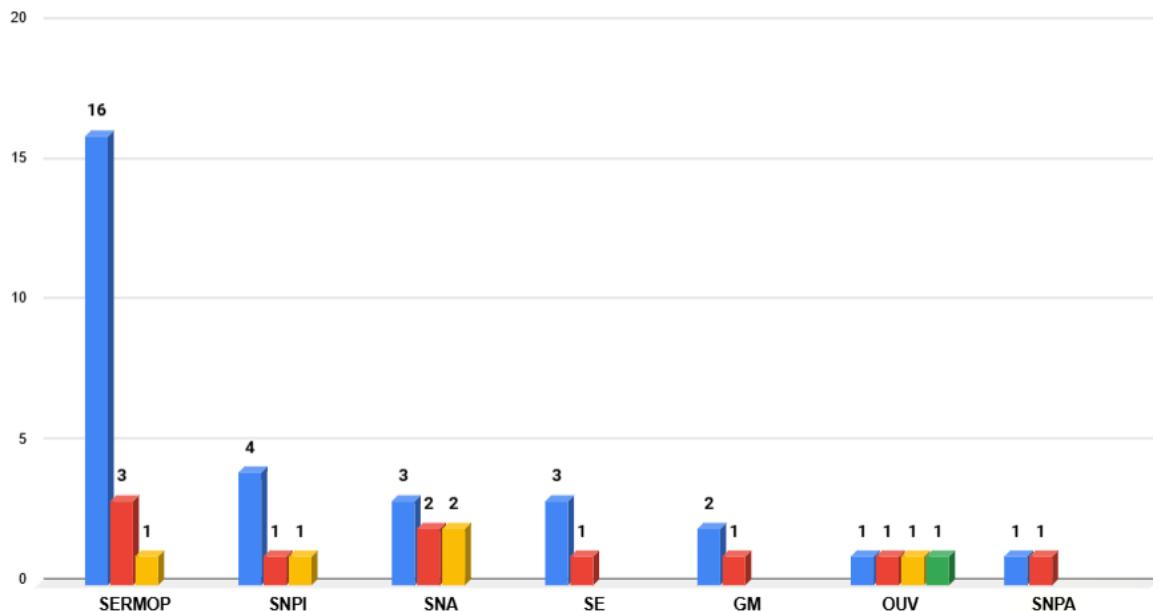
A Secretaria Nacional de Registro, Monitoramento e Pesquisa da Pesca e Aquicultura foi a unidade do Ministério que mais recebeu recursos de 1^a instância, com três casos que resultaram em 2^a instância e um caso que chegou à 3^a instância. A

Secretaria Executiva e a Secretaria Nacional de Aquicultura receberam, cada uma, três recursos de 1^a instância. Por outro lado, a Ouvidoria do MPA registrou um recurso de 1^a instância, que desencadeou novos recursos nas 2^a, 3^a e 4^a instâncias.

UNIDADE	1 ^a INSTÂNCIA	2 ^a INSTÂNCIA	3 ^a INSTÂNCIA	4 ^a INSTÂNCIA
SECRETARIA NACIONAL DE REGISTRO, MONITORAMENTO E PESQUISA (SERMOP)	16	3	1	0
SECRETARIA NACIONAL DE PESCA INDUSTRIAL, AMADORA E ESPORTIVA (SNPI)	4	1	1	0
SECRETARIA NACIONAL DE AQUICULTURA (SNA)	3	2	2	0
SECRETARIA EXECUTIVA (SE)	3	1	0	0
GABINETE DO MINISTRO (GM)	2	1	0	0
OUVIDORIA (OUV)	1	1	1	1
SECRETARIA NACIONAL DE PESCA ARTESANAL (SNPA)	1	1	0	0
TOTAL	30	10	5	1

DISTRIBUIÇÃO DOS RECURSOS POR UNIDADE

■ 1^a INSTÂNCIA ■ 2^a INSTÂNCIA ■ 3^a INSTÂNCIA ■ 4^a INSTÂNCIA



Tipos de Decisões aos Recursos

TIPOS DE DECISÃO	1 ^a INSTÂNCIA	%
DEFERIDO	20	66,67%
NÃO CONHECIMENTO	4	13,33%
INDEFERIDO	2	6,67%
PARCIALMENTE DEFERIDO	2	6,67%
INFORMAÇÃO INEXISTENTE	1	3,33%
PEDIDO DESPROPORCIONAL	1	3,33%
TOTAL	30	100,00%

TIPOS DE DECISÃO	2 ^a INSTÂNCIA	%
PERDA DE OBJETO	3	30,00%
DEFERIDO	2	20,00%
INDEFERIDO	2	20,00%
PARCIALMENTE DEFERIDO	2	20,00%
NÃO CONHECIMENTO	1	10,00%
TOTAL	10	100,00%

TIPOS DE DECISÃO	3 ^a INSTÂNCIA	%
PARCIALMENTE DEFERIDO	2	40,00%
DEFERIDO	1	20,00%
NÃO CONHECIMENTO	1	20,00%
PERDA DE OBJETO	1	20,00%
TOTAL	5	100,00%

TIPOS DE DECISÃO	4 ^a INSTÂNCIA	%
ACESSO CONCEDIDO	1	100,00%
TOTAL	1	100,00%

Motivos dos Recursos

MOTIVOS	1 ^a INSTÂNCIA	%
INFORMAÇÃO INCOMPLETA	17	56,67%
OUTROS	7	23,33%
INFORMAÇÃO RECEBIDA NÃO CORRESPONDE À SOLICITADA	5	16,67%
AUSÊNCIA DE JUSTIFICATIVA LEGAL PARA CLASSIFICAÇÃO	1	3,33%
TOTAL	30	100,00%

MOTIVOS	2 ^a INSTÂNCIA	%
INFORMAÇÃO INCOMPLETA	6	60,00%
OUTROS	2	20,00%
INFORMAÇÃO RECEBIDA NÃO CORRESPONDE À SOLICITADA	2	20,00%
TOTAL	10	100,00%

MOTIVOS	3 ^a INSTÂNCIA	%
INFORMAÇÃO INCOMPLETA	4	80,00%
JUSTIFICATIVA PARA O SIGILO INSATISFATÓRIA/ NÃO INFORMADA	1	20,00%
TOTAL	5	100,00%

MOTIVOS	4 ^a INSTÂNCIA	%
INFORMAÇÃO INCOMPLETA	1	100,00%
TOTAL	1	100,00%

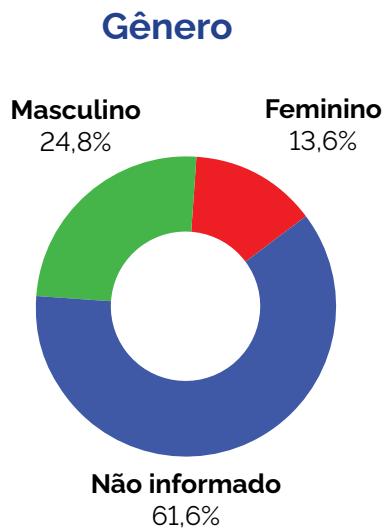
Status dos Pedidos



Total de Solicitantes: 242



Média de Pedido por
Solicitantes: 1,5



Tipo de Solicitante

Pessoa Jurídica

3

Pessoa Física

239

Faixa Etária

IDADE	QUANTIDADE
ATÉ 20 ANOS	1
21 A 30 ANOS	18
31 A 40 ANOS	24
41 A 50 ANOS	18
51 A 60 NOS	9
+60 ANOS	5
NÃO INFORMADO	167

Escolaridade

ESCOLARIDADE	QUANT.
ENSINO SUPERIOR	34
MESTRADO/DOUTORADO	14
PÓS-GRADUAÇÃO	12
ENSINO MÉDIO	10
ENSINO FUNDAMENTAL	4
SEM INSTRUÇÃO FORMAL	1
NÃO INFORMADO	167

Localização

REGIÕES					
CENTRO-OESTE	NORDESTE	NORTE	SUDESTE	SUL	NÃO INFORMADO
14	19	12	16	16	165

Perfil Pessoa Física

PROFISSÃO	QUANT.
ESTUDANTE	10
JORNALISTA	10
SERVIDOR PÚBLICO ESTADUAL	8
EMPRESÁRIO/EMPREendedOR	7
PESQUISADOR	7
SERVIDOR PÚBLICO FEDERAL	7
PROFISSIONAL LIBERAL/AUTÔNOMO	5
EMPREGADO - SETOR PRIVADO	3
PROFESSOR	3
SERVIDOR PÚBLICO MUNICIPAL	2
MEMBRO DE ONG NACIONAL	1
OUTRA	11
NÃO INFORMADO	165

Pesquisa de Satisfação

Para medir a satisfação dos usuários, a Plataforma Fala.BR disponibiliza, ao final do atendimento de um pedido de acesso à informação, uma pesquisa que avalia se a resposta fornecida atendeu plenamente à solicitação e se foi de fácil compreensão. As perguntas apresentadas variam conforme o tipo de resposta recebido pelo solicitante.

Visão geral em relação a todos os tipos de respostas



Respondentes: 11

A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido?



A resposta fornecida foi de fácil compreensão?



Tipo de Resposta: Acesso concedido - 9 respondentes



Tipo de Resposta: Acesso parcialmente concedido - 1 respondente



Tipo de Resposta: Informação inexistente - 1 respondente



Contato

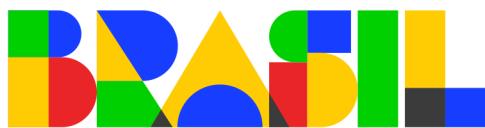
Ouvidoria Setor de Indústrias Gráficas (SIG)
Quadra 02, Lotes 530 a 560, Ed. Soheste, Térreo

Telefone: (61) 3218-3072
E-mail: ouvidoria@mpa.gov.br



MINISTÉRIO DA
PESCA E
AQUICULTURA

GOVERNO FEDERAL



UNIÃO E RECONSTRUÇÃO