

Relatório Anual de Gestão

Ouvidoria 2023

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

CARLOS CÉSAR DE MELLO JUNIOR
Secretário Executivo

GUSTAVO MACHADO PIRES
Chefe de Gabinete do Ministro

TEREZA NELMA DA SILVA PORTO VIANA SOARES
Secretária Nacional de Aquicultura

CRISTIANO WELLINGTON NORBERTO RAMALHO
Secretário Nacional de Pesca Artesanal

EXPEDITO GONÇALVES FERREIRA NETTO
Secretário Nacional de Pesca Industrial

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

OUVIDORIA DO MINISTÉRIO DA PESCA E AQUICULTURA

GEORGE NOGUEIRA CARDOSO
Ouvidor

Equipe Técnica Atual:

ANA ALAYDE VIANA DO AMARAL ROCHA

KAMILLY BASILIO DO SANTO

JAQUELINE MOREIRA DE ALBUQUERQUE TEIXEIRA

JOÃO VICTOR MORAES CAMPOS

MIGUEL GOMES DOS SANTOS DE MORAES

Colaboração:

ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO DO MPA

SUMÁRIO

Apresentação	04
Introdução	05
A Ouvidoria do MPA.....	06
Demandas recebidas em 2023	09
Manifestações de Ouvidoria	11
Principais Assuntos das Manifestações	20
Análise dos Problemas Recorrentes e Soluções Recomendadas	24
Conselhos de Usuários e Avaliação de Serviços Públicos.....	28
Carta de Serviços do MPA.....	29
Ações Consideradas Exitosas	30
Dificuldades e Propostas de Superação.....	34
Pedidos de Acesso à Informação	36



Apresentação

A Constituição Federal de 1988, conhecida como a "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.

Como sabido, 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 o compromisso do governo do presidente Lula de não apenas garantir a participação social, mas em ampliar os mecanismos de participação social atualmente existentes, conforme se verifica na criação do Conselho de Participação Social e do Sistema de Participação Social Interministerial, instâncias orientadas a manter, em caráter permanente, a interlocução com movimentos populares e organizações da sociedade civil no processo de elaboração e avaliação de políticas públicas.

Adicionalmente, releva-se de importante destaque no âmbito deste Ministério da Pesca e Aquicultura a recriação e reinstalação do Conselho Nacional de Aquicultura e Pesca -CONAPE, órgão consultivo do Ministério da Pesca e Aquicultura, cuja missão é propor a formulação de políticas públicas, com vistas a promover a articulação e o debate dos diferentes níveis de Governo com a sociedade civil, para a gestão das atividades de aquicultura e pesca no território nacional.

Além disso, destaca-se a implantação de uma Assessoria de Participação Social, Diversidade e Inclusão, no âmbito deste Ministério, criada como parte do Sistema de Participação Social do Governo Brasileiro, bem como a criação do Comitê Permanente de Governança da Participação Social, Diversidade e Inclusão, instituído com o propósito de incluir coletivos a participação social, a diversidade de gênero e étnico-racial, tendo a Ouvidoria do MPA como parte integrante deste Comitê.

Como bem destacado em inúmeras oportunidades pelo Ministro de Estado da Pesca e Aquicultura, Sr. André de Paula, "a participação social deve representar um dogma de fé na atual gestão, sobretudo, por ser este um governo do povo e para o povo."

Desse modo, tem-se identificado um novo cenário de oportunidades para ampliar a atuação da ouvidoria deste MPA, inclusive, desempenhando um papel pedagógico com os usuários de serviços do Ministério, por meio de projetos já existente em outros órgãos e entidade, a exemplo da "Ouvidoria Itinerante", uma vez que sua atuação poderá dar-se numa perspectiva informativa, trazendo aos usuários mais conhecimento sobre seus próprios direitos e responsabilidades, incrementando, assim, a sua capacidade crítica e autonomia.

Introdução

O presente relatório de gestão objetiva dar fiel cumprimento à determinação contida no art. 15 da Lei n. 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 2023, e, com base nelas, apontará falhas e sugerirá melhorias na prestação dos serviços públicos.

A referida lei foi regulamentada pelo Decreto n. 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.

Dito isto, 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 CGU n. 581, de 09 de março de 2021, 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:

- I. informações sobre a força de trabalho da unidade de ouvidoria;
- II. o número de manifestações recebidas no ano anterior;
- III. análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações;
- IV. a análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas;
- V. informações acerca do funcionamento de seus conselhos de usuários de serviços públicos; e
- VI. ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos.

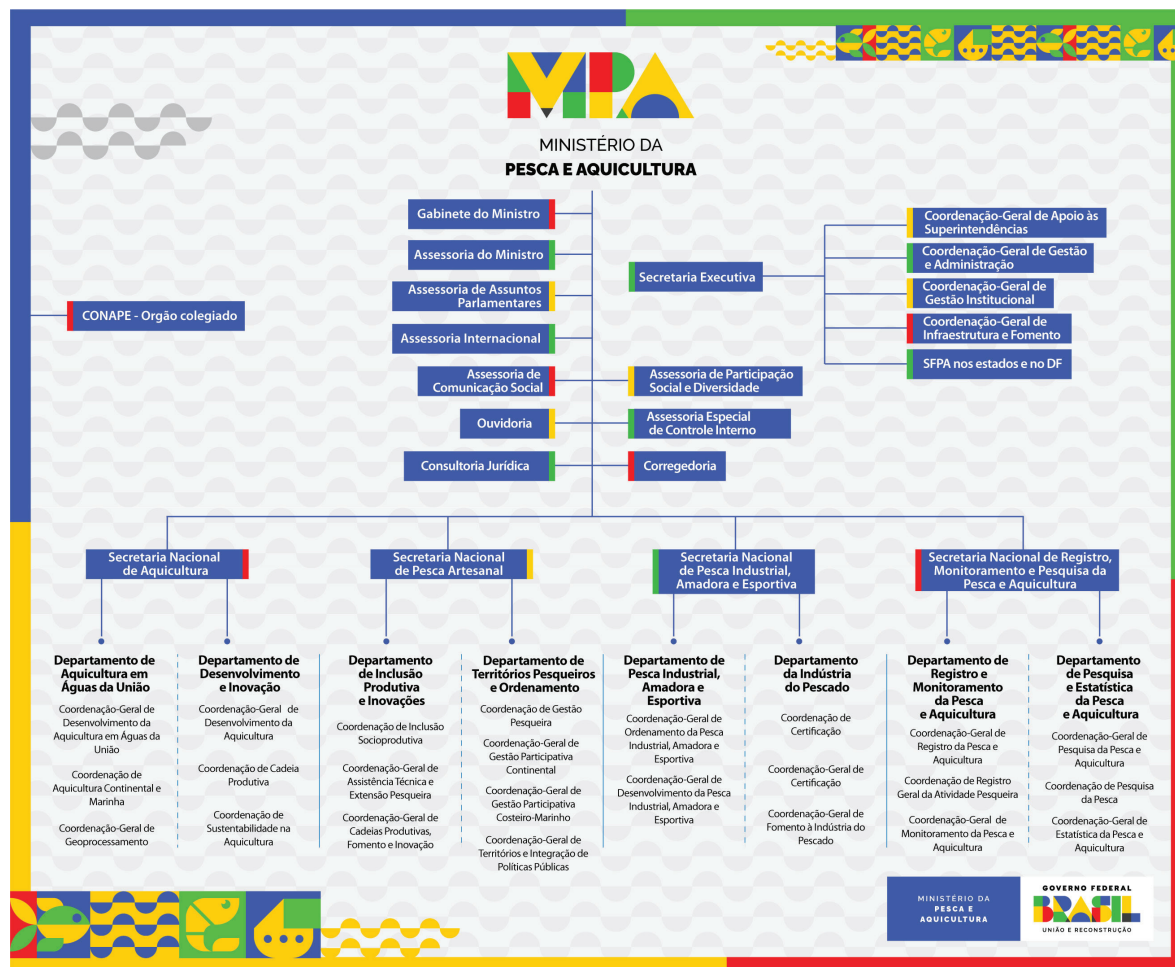
Posto isto, pretende-se a partir do presente relatório expor de forma consolidada os dados e informações sobre as atividades da ouvidoria do MPA, a fim de subsidiar recomendações e propor medidas para aprimorar a prestação de serviços públicos deste órgão e para corrigir falhas.

A Ouvidoria do MPA

O Ministério da Pesca e Aquicultura (MPA) foi criado a partir da edição da Medida Provisória nº 1.154, de 1º de janeiro de 2023, convertida na Lei nº 14.600, de 19 de junho de 2023, e sua estrutura regimental foi aprovada por meio do Decreto nº 11.352, de 2 de janeiro de 2023, posteriormente alterado pelo Decreto nº 11.624, de 1º de agosto de 2023.

Adicionalmente, em que pese a unidade de ouvidoria ter sido criada em 02.01.2023, conforme depreende-se da leitura do Decreto alhures, o titular da unidade de ouvidoria foi nomeado em 1º de março de 2023, e somente a partir do dia 07.03.2023, foi ativada a unidade de ouvidoria do MPA na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR, que é o canal único do governo federal para o registro e tratamento de manifestações de ouvidoria (denúncia, reclamação, sugestão, elogio, solicitação de providência e simplifique) e dos pedidos de acesso à informação.

Na estrutura organizacional do Ministério da Pesca e Aquicultura, a Ouvidoria encontra-se diretamente vinculada ao Ministro de Estado, como órgão de assistência direta e imediata, conforme previsto na alínea "g", inciso I, do art. 2º do Decreto nº 11.624, de 2023.





A unidade de Ouvidoria do Ministério da Pesca e Aquicultura atua como instância de controle e participação social e está 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, a saber:

"Art. 13. As ouvidorias terão como atribuições precípuas, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

- I. promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
- II. acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;
- III. propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;
- IV. auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;
- V. propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;
- VI. receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e

VII. promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes."

(...)

"Art. 10. Compete às unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal:

- I - executar as atividades de ouvidoria previstas no art. 13 da Lei nº 13.460, de 2017 ;
- II - propor ações e sugerir prioridades nas atividades de ouvidoria de sua área de atuação;
- III - informar ao órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal a respeito do acompanhamento e da avaliação dos programas e dos projetos de atividades de ouvidoria;
- IV - organizar e divulgar informações sobre atividades de ouvidoria e procedimentos operacionais;
- V - processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de avaliar os serviços públicos prestados, em especial sobre o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei nº 13.460, de 2017 ; e
- VI - produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria, para subsidiar recomendações e propostas de medidas para aprimorar a prestação de serviços públicos e para corrigir falhas."

Além disso, a Ouvidoria participa como membro do Comitê Permanente de Governança da Participação Social, Diversidade e Inclusão do MPA, bem como exerce as atividades de Serviço de Informação ao Cidadão - SIC deste Ministério, conforme previsto no art. 9º do Decreto n. 7.724, de 16 de maio de 2012, com as seguintes atribuições:

Art. 9º Os órgãos e entidades deverão criar Serviço de Informações ao Cidadão - SIC, com o objetivo de:

- I - atender e orientar o público quanto ao acesso à informação;
- II - informar sobre a tramitação de documentos nas unidades; e
- III - receber e registrar pedidos de acesso à informação.

Parágrafo único. Compete ao SIC:

- I - o recebimento do pedido de acesso e, sempre que possível, o fornecimento imediato da informação;
- II - o registro do pedido de acesso em sistema eletrônico específico e a entrega de número do protocolo, que conterá a data de apresentação do pedido; e
- III - o encaminhamento do pedido recebido e registrado à unidade responsável pelo fornecimento da informação, quando couber.

Em 2023, a equipe da Ouvidoria do MPA era composta, além do Ouvidor, por 4 colaboradores terceirizados, que atuavam na recepção, no tratamento e monitoramento dos prazos de atendimento das manifestações de ouvidoria e de pedidos de acesso à informação, além das atividades de gestão e administrativas de competência da unidade.



DEMANDAS RECEBIDAS EM 2023

Durante o ano de 2023, a Ouvidoria do Ministério da Pesca e Aquicultura registrou um total de 2.575 manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação, sendo que 765 foram encaminhadas, por meio do Fala.BR, para outros órgãos e entidades públicas, conforme a competência sobre o assunto. A média de demandas tratadas por dia útil de trabalho foi de 12,5.



TIPO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
COMUNICAÇÃO	0	0	8	8	11	13	9	10	9	11	3	5	87	3,38%
DENÚNCIA	0	0	2	1	2	5	1	3	8	12	7	4	45	1,75%
ELOGIO	0	0	0	1	11	6	9	5	0	0	0	0	32	1,24%
RECLAMAÇÃO	0	0	197	143	148	95	119	99	84	77	62	48	1072	41,63%
SIMPLIFIQUE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
SOLICITAÇÃO	0	0	175	178	145	110	111	104	70	82	54	56	1085	42,14%
SUGESTÃO	0	0	2	0	4	1	0	0	2	1	1	0	11	0,43%
PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO	0	0	24	25	22	22	21	28	24	28	31	18	243	9,44%
TOTAL	0	0	408	356	343	252	270	249	197	211	158	131	2.575	100,00%

*DO TOTAL DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA E PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO RECEBIDOS, REGISTRA-SE QUE 1.810 FORAM EFETIVAMENTE RESPONDIDAS, 598 FORAM ARQUIVADAS E 167 FORAM ENCAMINHADAS PARA OUTRO ÓRGÃO.



Média de demandas por dia útil de trabalho: 12,5 demandas/dia



COMUNICAÇÃO
INFORMAÇÃO ANÔNIMA ACERCA DE SUPosta PRÁTICA DE IRREGULARIDADE OU ATO ILÍCITO.



DENÚNCIA
INDICA A PRÁTICA DE IRREGULARIDADE OU DE ILÍCITO.



ELOGIO
DEMONSTRAÇÃO DE SATISFAÇÃO SOBRE O SERVIÇO PRESTADO OU O ATENDIMENTO RECEBIDO.



RECLAMAÇÃO
DEMONSTRAÇÃO DE INSATISFAÇÃO FRENTE A UM SERVIÇO PRESTADO OU O ATENDIMENTO RECEBIDO.



SIMPLIFIQUE
SOLICITAÇÕES RELATIVAS À SIMPLIFICAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS.



SOLICITAÇÃO
PEDIDO PARA ADOÇÃO DE PROVIDÊNCIAS POR PARTE DOS ÓRGÃOS E DAS ENTIDADES PÚBLICAS.



SUGESTÃO
APRESENTAÇÃO DE IDEIA OU FORMULAÇÃO DE PROPOSTA DE APRIMORAMENTO DE SERVIÇOS PÚBLICOS.



PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO
INFORMAÇÕES PRODUZIDAS OU CUSTODIADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA.

Do total de 2.575 manifestações e pedidos de acesso à informação recebidos em 2023, 1.810 demandas foram efetivamente respondidas pelas unidades administrativas do MPA. A Secretaria Nacional de Registro, Monitoramento e Pesquisa da Pesca e Aquicultura foi a área do Ministério mais demandada, representando 62,82% do total.

Unidade	Nº de Demandas	%
Secretaria Nacional de Registro e, Monitoramento e Pesquisa	1.137	62,82%
Ouvidoria	251	13,87%
Superintendências Federais de Pesca e Aquicultura	215	11,88%
Secretaria-Executiva	55	3,04%
Secretaria Nacional de Pesca Artesanal	38	2,10%
Secretaria Nacional de Pesca Industrial, Amadora e Esportiva	29	1,60%
Gabinete do Ministro	26	1,44%
Secretaria Nacional de Aquicultura	23	1,27%
Corregedoria	21	1,16%
Diversas Unidades	15	0,83%
Total	1.810	100,00%

* Gabinete do Ministro, incluindo as Assessorias Especiais.
 * Secretaria-Executiva, incluindo as Coordenações-Gerais.



Manifestações de Ouvidoria

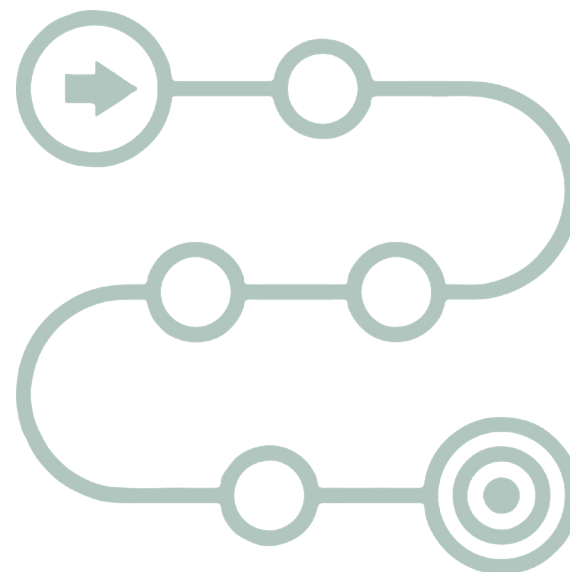
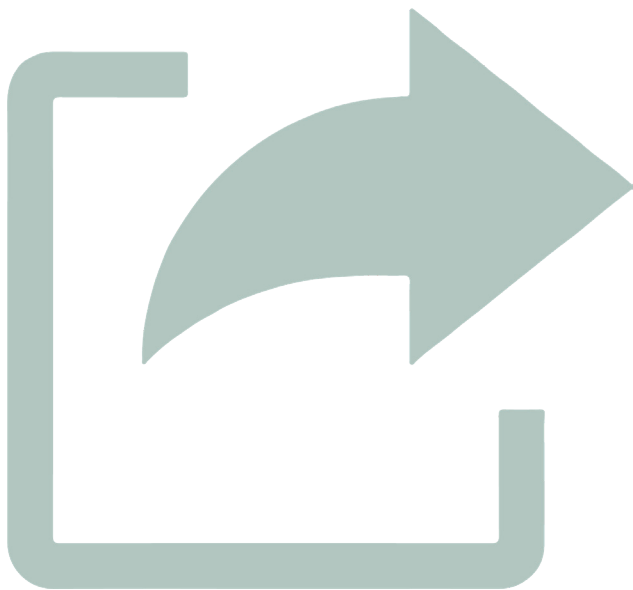
A Ouvidoria do Ministério da Pesca e Aquicultura utiliza a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação -Fala.BR, que é o canal de atendimento oficial do Governo Federal, através do qual podem ser registrados e acompanhados ELOGIOS, RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES, SOLICITAÇÕES DE PROVIDÊNCIAS, PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO, PEDIDOS DE SIMPLIFICAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS e DENÚNCIAS, sendo que estas últimas podem ser registradas de forma identificada ou anônima, bem como possibilita concentrar as demandas dos usuários do serviço público num ambiente que cumpre com requisitos de segurança e rastreabilidade, e especialmente de proteção dos dados pessoais.

Desse modo, a Plataforma Fala.BR é o canal exclusivo para o recebimento das manifestações de usuários de serviços público a que se refere o Capítulo III da Lei nº 13.460, de 2017, e dos pedidos de acesso à informação de que trata a Lei nº 12.527, de 2011, além dos relatos de irregularidade de que trata o caput do art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 2018.

As manifestações de ouvidoria podem ser registradas pelos usuários que se que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público deste Ministério, seja pessoa física ou jurídica.



Adicionalmente, o trâmite interno das manifestações de ouvidoria às unidades administrativas deste Ministério é realizado exclusivamente através do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, a fim de cumprir com requisitos de segurança e rastreabilidade, com exceção das manifestações tramitadas às Superintendências Federais de Pesca e Aquicultura nos Estados, que está em fase de implantação do referido módulo, previsto para o primeiro trimestre do corrente ano. Além disso, esclarece-se que todas as unidades administrativas e os agentes públicos deste Ministério são orientadas a encaminhar à Ouvidoria manifestações recebidas por canais distintos do Fala.BR, e no caso das denúncias de irregularidades praticadas contra a administração pública federal, são os agentes públicos obrigados a guardar o sigilo do conteúdo da denúncia ou a elemento de identificação do denunciante.



Quanto às manifestações advindas de canais diversos da Plataforma Fala.BR, a exemplo de e-mail institucional da ouvidoria, correspondência, sistema eletrônico de informação - SEI, telefone ou presencialmente, destaca-se que todas as demandas foram registradas no Fala.BR ou os usuários foram orientados a registrá-las na referida Plataforma, em conformidade com o Art. 13 da Portaria CGU n. 581, de 2021.

Posto isto, apresenta-se na sequência os resultados obtidos a partir do atendimento às manifestações de ouvidoria.

Manifestações de ouvidoria efetivamente respondidas em 2023

Durante o ano de 2023, a Ouvidoria do Ministério da Pesca e Aquicultura registrou um total de 2.332 demandas. O tempo médio de atendimento foi de 17,56 dias, com todas as demandas respondidas. Dentre essas, 1.588 receberam respostas efetivas, sendo 1.562 respondidas exclusivamente pelo Ministério da Pesca e Aquicultura e 26 encaminhadas ao INSS devido à competência concorrente.

Além disso, 146 demandas foram direcionadas, através do Fala.BR, para outros órgãos públicos e outras entidades públicas, de acordo com a competência específica. Outras 598 demandas foram finalizadas ou arquivadas devido a duplicidade, falta de informações ou ausência de resposta a pedidos de complementação.

É crucial mencionar que todas as demandas foram registradas no Fala.BR, independentemente do meio de comunicação escolhido pelo usuário, conforme o artigo 16 do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.

A Solicitação de Providência foi o tipo principal de manifestação recebida pelo MPA em 2023, representando 48,87% do total de manifestações atendidas, seguida pela Reclamação, que correspondeu a 43,77%.

Tipo	Quantidade	%
Solicitação	776	48,87%
Reclamação	695	43,77%
Comunicação	55	3,46%
Elogio	28	1,76%
Denúncia	26	1,63%
Sugestão	8	0,51%
Simplifique	0	0,00%
Total	1.588	100,00%

Canais de entrada

O recebimento de manifestações pela Ouvidoria por meio de canais de comunicação se deu mediante a seguinte distribuição:

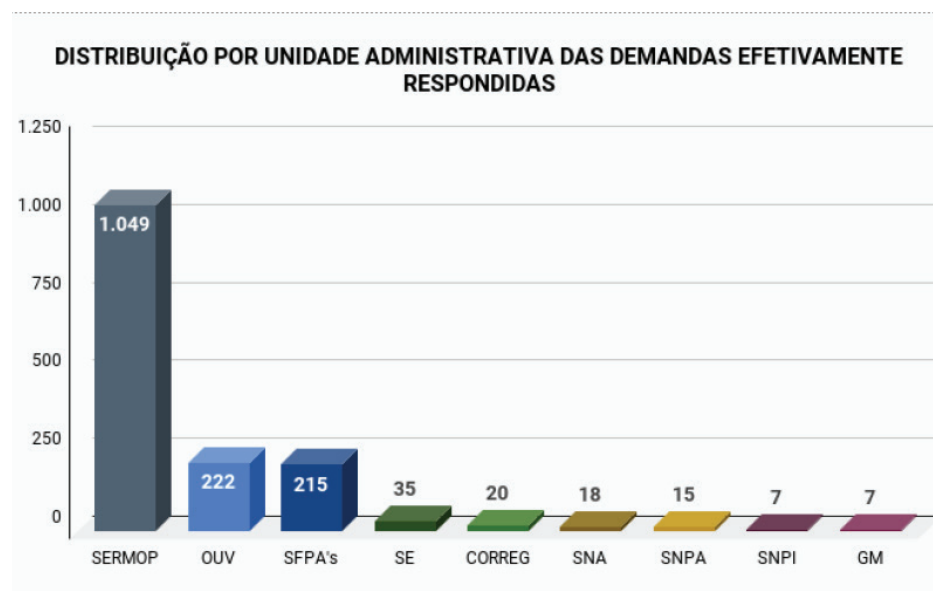
Tipo	Quantidade	%
FALA-BR	2.326	99,74%
E-mail	4	0,18%
Telefone	1	0,04%
Presencial	1	0,04%
Total	2.332	100,00%

O Fala.BR foi o principal meio de contato escolhido pelos usuários para registro de suas demandas, representando 99,74% do total.



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 que mais recebeu demandas de ouvidoria, representando 66,06% do total de 1.588 manifestações efetivamente respondidas:



Área Responsável	Nº de Demandas	%
Secretaria Nacional de Registro Monitoramento e Pesquisa	1,049	66,06%
Ouvidoria	222	13,99%
Superintendências Federais de Pesca e Aquicultura	215	13,54%
Secretaria Executiva	35	2,20%
Corregedoria	20	1,26%
Secretaria Nacional de Aquicultura	18	1,13%
Secretaria Nacional de Pesca Artesanal	15	0,94%
Secretaria Nacional de Pesca Industrial, Amadora e Esportiva	7	0,44%
Gabinete do Ministro	7	0,44%
Total	1.588	100,00%

* Gabinete do Ministro, incluindo as Assessorias Especiais

* Secretaria-Executiva, incluindo as Coordenações-Gerais

É essencial destacar o trabalho realizado pela equipe técnica da Ouvidoria na análise preliminar, que possibilitou responder e finalizar 222 manifestações. Isso representa 13,99% do total de demandas efetivamente atendidas em 2023, além das 598 demandas arquivadas. Por meio dessa atuação, a Ouvidoria evitou que manifestações sem materialidade de competência alheias, 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 SFPA no estado do Pará foi a unidade descentralizada que mais recebeu manifestações de ouvidoria (29,30%) em 2023, em relação ao total de 215 demandas.



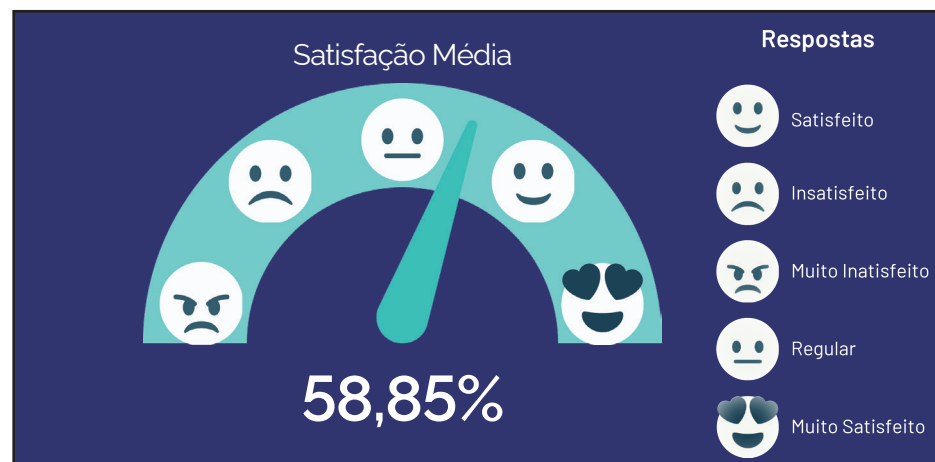
Superintendências	N ° de demandas	%
SFPA/AC	0	0,00%
SFPA/AL	18	8,37%
SFPA/AP	1	0,47%
SFPA/AM	3	1,40%
SFPA/BA	18	8,37%
SFPA/CE	4	1,86%
SFPA/DF	0	0,00%
SFPA/EF	2	0,93%
SFPA/GO	1	0,47%
SFPA/MA	14	6,51%
SFPA/MT	0	0,00%
SFPA/MS	1	0,47%
SFPA/MG	8	3,72%
SFPA/PA	63	29,30%
SFPA/PB	2	0,93%
SFPA/PR	3	1,40%
SFPA/PE	0	0,00%
SFPA/PI	25	11,63%
SFPA/RJ	4	1,86%
SFPA/RN	0	0,00%
SFPA/RS	6	2,79%
SFPA/RO	2	0,93%
SFPA/RR	1	0,47%
SFPA/SC	10	4,65%
SFPA/SP	20	9,30%
SFPA/SE	9	4,19%
SFPA/TO	0	0,00%
Total	215	100,00%

Pesquisa de satisfação

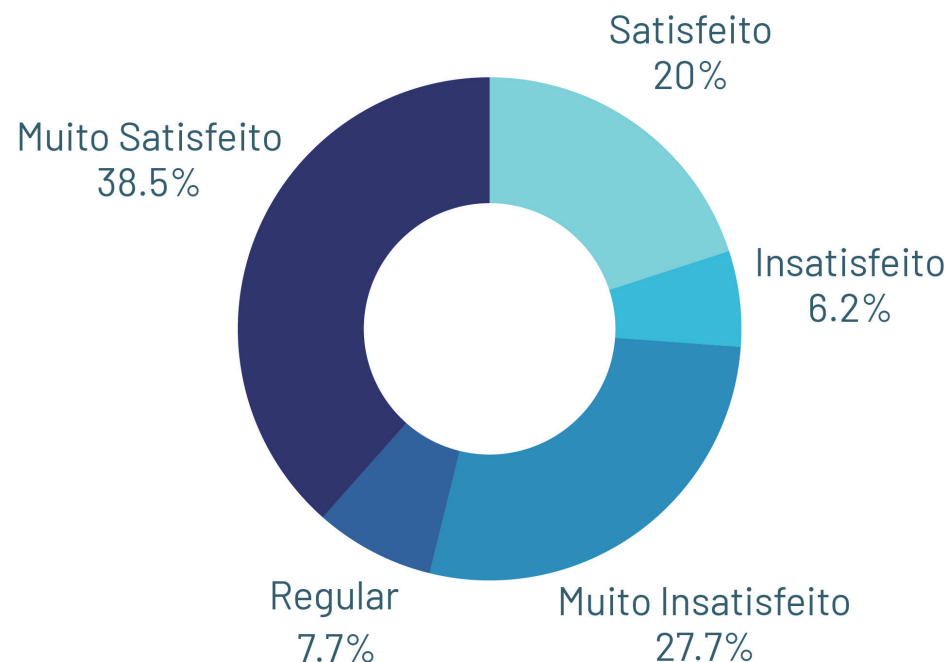
Com o objetivo de promover a melhoria da qualidade do atendimento prestado pelo órgão, a Administração Pública deve oferecer a transparência indispensável para abrir caminho para a sua avaliação pela sociedade.

Nesse sentido, a fim de avaliar a satisfação do usuário de serviços públicos, a Plataforma Fala.BR disponibiliza ao cidadão, sempre ao final do atendimento da sua manifestação, uma pesquisa que visa avaliar a resolutividade da demanda pelo órgão e o atendimento prestado por parte da unidade de ouvidoria, podendo o cidadão aferir a qualidade da resposta e o prazo de atendimento.

Em vista disso, no ano de 2023, foram respondidas 65 pesquisas, segundo informações extraídas do "Painel Resolveu". Quanto à satisfação no atendimento prestado pela Ouvidoria, 58,5% responderam que estão "Satisfeito ou Muito Satisfeito", 33,9% responderam que estão "Insatisfeitos ou Muito insatisfeitos" e 7,7% responderam como "Regular".



Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado



Média de Resolutividade

A resolutividade das manifestações atendidas pelo MPA é aferida a partir das respostas apresentadas pelos cidadãos na pesquisa de satisfação. Assim, destaca-se que 52% dos cidadãos que responderam à pesquisa declararam que sua demanda foi atendida integralmente, 14% parcialmente e 34% disseram que a demanda não foi atendida.

A sua demanda foi resolvida?



Tempo Médio de Atendimento

No universo de 1.562 manifestações de ouvidoria respondidas efetivamente em 2023 pelo MPA, o tempo médio de atendimento foi de 17,56 dias. Além disso, 598 manifestações foram arquivadas e 172 encaminhadas a outros órgãos e entidades públicas, conforme a competência sobre o assunto.

Ainda, no exercício de 2023, não houve omissão de respostas por parte do MPA, ficando 100% das manifestações "Dentro do Prazo" e 0% "Fora do Prazo".



Respondidas

1.562



Tempo Médio

17,56 dias



Em andamento

0%



Arquivadas

598



Encaminhadas

172

Principais assuntos das manifestações

Os principais assuntos demandados pelos usuários do serviço de atendimento da Ouvidoria foram:

Principais Assuntos	Nº de Demandas	%
Solicitação da carteira de pescador amador ou esportivo	918	57,81%
Solicitação do registro da carteira de pescador profissional ou artesanal	247	15,55%
Irregularidades no registro geral do pescador profissional ou artesanal	40	2,52%
Conduta de Agentes Públicos	20	1,26%
Assuntos diversos	363	22,86
Total	1.588	100,00%

✧ Concessão de Licença de Pesca

Dentre as áreas de competência do Ministério da Pesca e Aquicultura – MPA, destaca-se 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.

Adicionalmente, o exercício da atividade pesqueira, que compreende todos os processos de pesca, exploração e exploração, cultivo, conservação, processamento, transporte, comercialização e pesquisa dos recursos pesqueiros, somente poderá ser realizado mediante prévio ato autorizativo emitido pela autoridade competente, sendo, portanto, proibido o exercício da atividade sem licença, permissão, concessão, autorização ou registro expedido pelo órgão competente.

Para tanto, segundo a Lei 11.959, de 29 de junho de 2009, que dispõe sobre a Política Nacional de Desenvolvimento Sustentável da Aquicultura e da Pesca, definiu que toda pessoa, física ou jurídica, que exerça atividade pesqueira e a embarcação de pesca devem ser previamente inscritas no Registro Geral da Atividade Pesqueira - RGP, bem como no Cadastro Técnico Federal - CTF na forma da legislação específica.

Ademais, os critérios para a efetivação do Registro Geral da Atividade Pesqueira foram estabelecidos na Portaria MPA nº 127, de 29 de agosto de 2023, cabendo à Secretaria Nacional de Registro, Monitoramento e Pesquisa deste Ministério coordenar, supervisionar e orientar os procedimentos para a concessão e emissão dos pedidos de licenças, permissões e autorizações para o exercício da pesca e aquicultura, nos termos definidos no Decreto n. 11.624, de 1º de agosto de 2023.

Principais Assuntos	Nº de Demandas	%
Solicitação da carteira de pescador amador ou esportivo	918	57,81%
Solicitação do registro da carteira de pescador profissional ou artesanal	247	15,55%
Irregularidades no registro geral do pescador profissional ou artesanal	40	2,52%
Total	1.205	100,00%

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

As demandas relacionadas à concessão de licença de pesca amadora ou esportiva representaram mais da metade do total das demandas recebidas em 2023 e foram tratadas pela Secretaria Nacional de Registro, Monitoramento e Pesquisa, sendo a maior parte das manifestações do tipo Solicitação de providências.

Motivos	Nº de Demandas	%
Indisponibilidade da carteira de pescador esportivo	587	63,94%
Sistema não reconhece o pagamento da carteira de pescador amador ou esportivo	78	8,28%
Erro na emissão da carteira de pescador amador (embarcada/desembarcada)	74	8,06%
Dificuldade para impressão da carteira definitiva de pescador esportivo	57	6,21%
Sistema de emissão da carteira de pescador amador de difícil acesso	56	6,10%
Dificuldade para anexar comprovante de pagamento	36	3,93%
Restituição do pagamento da licença de Pescador Amador ou Esportivo	24	2,61%
Informações erradas e/ou desatualizadas sobre o serviço de emissão da carteira de pescador amador	8	0,87%
Total	918	100,00%

✧ Licença de Pescador(a) Profissional ou Artesanal

As demandas relacionadas à concessão de licença de pesca profissional representaram 15,55% do total das demandas recebidas em 2023 e foram tratadas, em sua grande maioria, pelas Superintendências Federais de Pesca e Aquicultura nos estados, tendo a SERMOP tratado uma pequena parcela, sendo a maior parte das manifestações do tipo de Reclamação.

Motivos	Nº de Demandas	%
Demora na análise as solicitações da Carteira de Pescador Profissional	142	57,49%
Indisponibilidade da Carteira de Pescador Profissional	37	14,98%
Dificuldade para atualizar os dados cadastrais no SISRGP	34	13,77%
Regularização de inscrição no SISRGP	26	10,52%
Dificuldade para o envio de Relatório de Exercício de Atividade Pesqueira (REAP)	8	3,24%
Total	247	100,00%



✧ Fraude no Registro Geral da Atividade Pesqueira

Cerca de 2,52% das demandas relacionadas às competências das Superintendências Federais de Pesca e Aquicultura tratavam de Fraude no Registro Geral de Pesca e, consequentemente, recebimento indevido de Seguro Defeso, sendo a maior parte das manifestações do tipo Comunicação de irregularidade (manifestação anônima).

Motivo	Quantidade	%
Irregularidades no registro geral do pescador profissional ou artesanal	40	100,00%

As demandas sobre fraude foram tratadas, em sua grande maioria, pelas Superintendências Federais de Pesca e Aquicultura nos estados, tendo a SERMOP tratado uma pequena parcela, cujo assunto exigia manifestação superior sobre concessão e emissão dos pedidos de licença de pesca profissional.



✧ Condutas de Agentes Públicos

As demandas sobre condutas dos agentes públicos do MPA representaram 1,23% do total das demandas recebidas em 2023, cuja competência para tratamento é da Corregedoria, sendo a maior parte das manifestações do tipo Denúncia.

Motivos	Nº de Demandas	%
Assédio Moral	5	25,00%
Valimento de cargo	5	25,00%
Nepotismo	5	25,00%
Utilização/Extravio de bens	1	5,00%
Vantagens indevidas (presentes, ajudas, auxílios, corrupção)	1	5,00%
Opor resistência injustificada ao andamento de documento e processo ou execução de serviço	1	5,00%
Utilizar pessoal ou recursos materiais da repartição em serviços ou atividades particulares	1	5,00%
Desvio de comportamento profissional	1	5,00%
Total	20	100,00%

Análise dos problemas recorrentes e soluções recomendadas

Entre outras atividades, cabe à Ouvidoria realizar o monitoramento do cumprimento dos padrões estabelecidos na Carta de Serviços ao Usuário, por meio das informações oriundas de manifestações, avaliações de satisfação e outros meios de coleta de dados, além de atuar em coordenação com os gestores de serviços na elaboração e atualização da referida carta.



Desse modo, em 2023, a equipe da Ouvidoria do MPA realizou análise técnica, a partir do monitoramento do controle interno de manifestações, e localizou manifestações recorrentes, com possíveis falhas em determinados serviços ofertados pelo MPA, oportunidade em que foram apresentados diagnósticos e propostas de melhorias na prestação dos referidos serviços, conforme a seguir:



Informe I: Sugestões de melhorias para o serviço “Solicitar Licença de Pescador(a) Amador(a) ou Esportivo.”

→ Diagnóstico:

Dentre as dificuldades constatadas com base nas manifestações de ouvidoria, compreende-se, sobretudo, que uma delas é causada pela quantidade de etapas necessárias para executar o serviço. Esse fato pode potencialmente gerar confusão e incerteza para o usuário ao utilizar o serviço. O não reconhecimento automático do pagamento da GRU pelo sistema surge como um dos principais fatores que exacerbam os demais problemas relacionados ao serviço.

Além disso, esse problema é a fonte de diversos constrangimentos enfrentados pelos usuários, levando a um considerável desgaste e frustração na experiência de utilização do serviço.

Isso resulta, muitas vezes, em pagamentos duplicados pela licença. Ademais, a falta de reconhecimento automático do pagamento pode levar a solicitações retidas em pontos do processo, sem conhecimento do solicitante, o que pode ocasionar atrasos persistentes nas análises e tramitações.

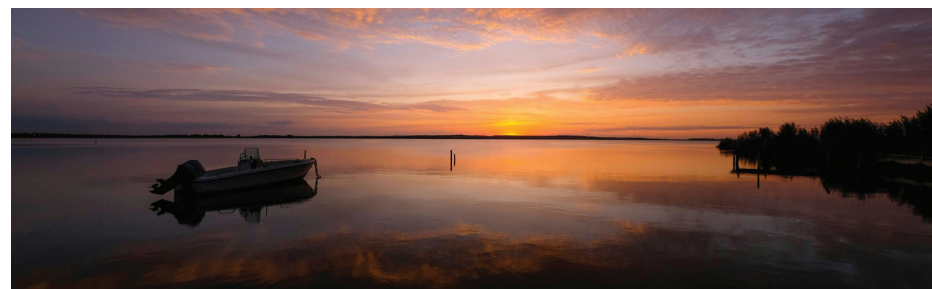
Outrossim, a exigência de anexar o comprovante de pagamento, imposta pelo sistema, está se mostrando como um obstáculo no momento de emitir a Licença de Pescador Amador ou Esportivo. Isso ocorre porque não há uma sequência contínua no processo de solicitação da licença.

Ressalta-se a importância de implementação de melhorias no referido sistema, a exemplo do envio automatizado da licença para o e-mail do solicitante, facilitando o acesso para o cidadão e evitando insatisfações em relação aos serviços prestados por este Ministério.

É fundamental estabelecer um procedimento operacional linear e contínuo ao realizar o processo de pagamento e emissão da licença em questão.

→ Recomendações:

- Promover reformulações nas etapas sistêmicas para a emissão das Licenças de Pescador Amador ou Esportivo, destacando-se a necessidade primordial de estabelecer um procedimento operacional linear e contínuo durante o processo de pagamento e emissão da licença;
- Implementar o reconhecimento automático do pagamento;
- Considerar o envio da licença diretamente para o endereço de e-mail do solicitante; e
- Atualizar as informações presentes na Carta de Serviços deste Ministério, especialmente no que diz respeito ao serviço Solicitar Licença de Pescador Amador ou Esportivo.



Informe II: Fraude no Registro Geral da Atividade Pesqueira.

→ Diagnóstico:

Eventuais inconsistências nas respostas elaboradas às manifestações de ouvidoria, para os casos envolvendo suposta fraude no registro geral de atividade pesqueira, em que não foram identificadas em determinadas respostas conclusivas apontamentos assertivos sobre a veracidade das informações constantes nos dados de registro de cada interessado, que inviabiliza a promoção de responsabilidade concorrente por parte do Instituto Nacional de Seguridade Social, Polícia Federal, Ministério Público Federal, dentre outros.

→ Recomendações:

- Estabelecimento de um fluxo interno, contendo um procedimento operacional padrão, o que contribuirá para mitigar as dificuldades alhures apresentadas, bem como dará maior efetividade na apuração das supostas fraudes no cadastro do registro geral da atividade pesqueira.
- Em sendo constatada a suposta inveracidade de informações constantes no cadastro do registro geral de atividade pesqueira pelas unidades administrativas deste MPA, a referida unidade administrativa deverá promover as comunicações oficiais correspondentes, notadamente, para os órgãos ou entidades que atuem de forma concorrente na apuração de possíveis ilícitos administrativos, cíveis e criminais, possibilitando, a exemplo do INSS, a suspensão imediata do recebimento do benefício do



seguro defeso, conforme prevê a legislação, a exemplo da Polícia Federal, que poderá promover a abertura do competente inquérito policial e a exemplo do Ministério Público Federal, que poderá propor ação penal devida.



Informe III: Condutas disciplinares de Agentes Públicos.

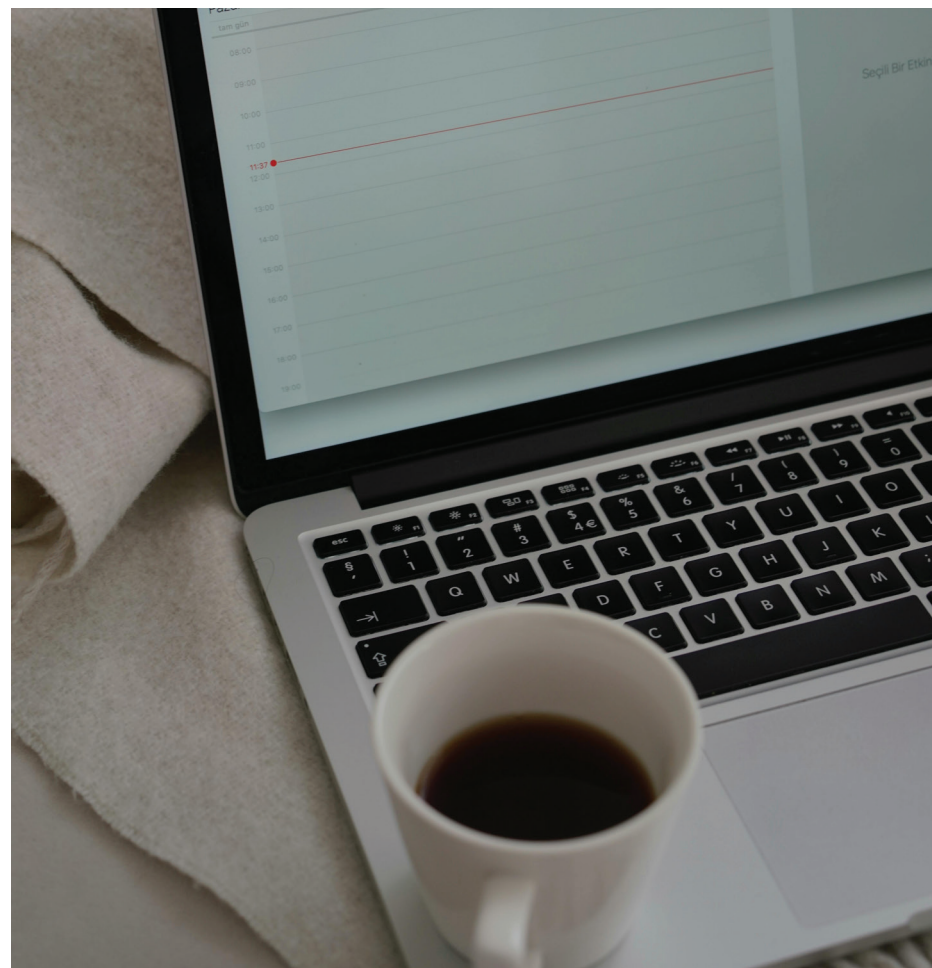
→ Diagnóstico:

Com base no volume de manifestações recebidas e das condutas irregulares verificadas, identificou-se a oportunidade de adoção de medidas preventivas, a fim de mitigar os riscos relacionados à ocorrência de determinadas condutas de natureza disciplinar, além daquelas revestidas de caráter repreensivo.

→ Recomendações:

- Oferecimento de cursos educativos e preventivos quanto à conduta disciplinar: propomos a implementação de cursos que abordem temas relevantes relacionados à ética, responsabilidade e conduta no serviço público. Esses cursos podem ser ministrados periodicamente, envolvendo tanto agentes públicos quanto gestores, com o objetivo de promover uma cultura organizacional pautada pela integridade e pelo respeito às normas e diretrizes institucionais.
- Confecção de materiais para exposição em lugares de grande visibilidade: sugerimos a elaboração e divulgação de materiais informativos, como cartazes, banners ou folhetos, que abordem temas relacionados à conscientização dos servidores públicos quanto às condutas disciplinares. Esses materiais podem ser colocados em locais estratégicos, como corredores, salas de reuniões e áreas de convivência, para garantir uma ampla visibilidade e reforçar a importância do comportamento ético e responsável no ambiente de trabalho.

- Publicação de conteúdos através de mídias/e-mails: recomendamos a divulgação periódica de conteúdos informativos sobre o tema, por meio de mídias eletrônicas e e-mails institucionais. Essa prática visa manter o assunto sempre em evidência, oferecendo orientações, dicas e casos exemplares que contribuam para a disseminação de uma cultura de integridade e conformidade no serviço público.



Conselhos de Usuários e Avaliação de Serviços Públicos

O Conselho de Usuários de Serviços públicos representa uma inovação da participação direta da sociedade na avaliação e melhoria dos serviços.

No âmbito do Ministério da Pesca e Aquicultura, é de responsabilidade da Ouvidoria a gestão dos Conselhos de Usuários dos serviços públicos.

Nesse contexto, registre-se que no exercício de 2023 foram promovidas ações específicas voltadas ao processo de chamamento público para voluntários, por meio da inserção de link de acesso à Plataforma de Conselho de Usuários, quando do envio de respostas conclusivas às manifestações de ouvidoria no Fala.BR.

A referida ação objetivava apresentar aos usuários que apresentaram manifestações de ouvidoria direcionadas ao Ministério da Pesca e Aquicultura conhecerem da Plataforma do Conselho de Usuários, bem como se candidatarem a serem conselheiros de um dos serviços do órgão.

Contudo, não foi possível implantar no exercício de 2023 nenhum conselho de usuários no âmbito deste órgão. Assim, não foi viável proceder com a avaliação de serviços pelo Conselho de Usuários.



Carta de Serviços do MPA

A Carta de Serviços é uma ferramenta de gestão pública que fornece detalhes sobre os serviços públicos oferecidos, direta ou indiretamente, pelos órgãos e entidades governamentais. Inclui informações sobre como acessar os serviços, os padrões de qualidade e os compromissos de atendimento aos usuários. Os serviços disponibilizados pelo MPA são os seguintes:

1. Cadastrar informações sobre o recebimento de sardinha-verdadeira
2. Consultar cálculo de balanço hídrico
3. Enviar relatório mensal de comprovante de regularidade do pescado da sardinha verdadeira
4. Enviar Relatório para Atendimento de Condicionante de autorização de competição de pesca amadora
5. Obter Certificado de Autorização para competição de pesca amadora
6. Protocolar documentos junto ao Ministério da Pesca e Aquicultura - MPA
7. Registrar detalhadamente atividade de pesca da Modalidade Armadilha
8. Registrar detalhadamente atividade de pesca da Modalidade Cardume Associado
9. Registrar detalhadamente atividade de pesca da Modalidade Linha/ Vara Isca Viva
10. Registrar detalhadamente atividade de pesca da modalidade iscador automático
11. Registrar detalhadamente atividade de pesca da Modalidade Espinhel Vertical Norte (N)/Nordeste (NE)
12. Registrar detalhadamente atividade de pesca da Modalidade de Cerco
13. Sistema de Subvenção ao Abastecimento do Diesel Pesqueiro (SSADP)
14. Solicitar a elaboração ou revisão de atos normativos da atividade pesqueira
15. Solicitar alteração cadastral no Registro Geral da Atividade Pesqueira - RGP
16. Solicitar Cadastro de Embarcação para Acesso ao Mapa de Bordo Digital
17. Solicitar emissão de Certificado Oficial de Boas Práticas Higiênico-Sanitárias a Bordo, via SAP/MAPA
18. Solicitar Licença de Pescador Amador ou Esportivo
19. Solicitar o cancelamento da Licença de Pescador Profissional no Registro Geral da Atividade Pesqueira - RGP
20. Solicitar permissão para a prática da pesca da Tainha (SisTainha)
21. Solicitar permissão para enviar Mapa de Bordo da Tainha (SisTainha)
22. Solicitar permissão para preencher Mapa de Bordo da Tainha (SisTainha)
23. Solicitar permissão para saída com a embarcação para realizar cruzeiro de pesca da Tainha (SisTainha)

Esses serviços podem ser acessados, por meio do link: <https://www.gov.br/pt-br/orgaos/ministerio-da-pesca-e-aquicultura>

Ações consideradas exitosas

Dentre as principais ações exitosas desenvolvidas por esta unidade de Ouvidoria no exercício de 2023, destaca-se:

1. **Palestra de sensibilização sobre o Decreto nº 10.889, de 2021, que dispõe sobre a divulgação da agenda de compromissos públicos e a participação de agentes públicos, no âmbito do Poder Executivo federal, em audiências e sobre a concessão de hospitalidades por agente privado, e institui o Sistema Eletrônico de Agendas do Poder Executivo federal - e- Agendas.**

A palestra teve como principal objetivo orientar os agentes públicos obrigados desta Pasta Ministerial acerca das rotinas de utilização do Sistema e-Agendas, que é de uso obrigatório pelos órgãos e pelas entidades



da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, para registro e disponibilização das agendas de compromissos públicos das autoridades a que se refere o art. 2º da Lei nº 12.813, de 16 de maio de 2013, por força do que dispôs o Decreto nº 10.889, de 9 de dezembro de 2021.

O evento foi realizado no dia 03/05/2023, no Auditório Senador Jonas Pinheiro (Mezanino), Edifício Sede do Ministério da Pesca e Aquicultura, teve duração de 02 (duas) horas, em que participaram todos os ocupantes de cargos CCE 1.15 a CCE 1.18, e equivalentes do MPA, e contou com a participação da Diretora de Programa de Integridade Pública e Prevenção a Conflito de Interesses da Controladoria-Geral da União - CGU.

2. **Treinamento operacional sobre o sistema e-Agendas e as rotinas para divulgação de agendas de compromissos públicos.**

O objetivo do treinamento foi apresentar o novo sistema e-Agendas, suas funcionalidades, os perfis de acesso, os diferentes tipos de registros, bem como o que deve ser registrado nas agendas, o que pode não ser registrado nas agendas e o passo a passo para publicação das agendas, tendo como público-alvo todas(os) as(os) secretárias(os) e equipes de apoio (assistentes administrativos) envolvidos no registro de agendas de compromissos públicos.

O Treinamento operacional ocorreu no dia 04/05/2023, no Auditório Senador Jonas Pinheiro (Mezanino), no Edifício Sede do Ministério da Pesca e Aquicultura, com duração de 02 (duas) horas, e contou com a participação de todos os assistentes técnicos indicados pelos agentes públicos obrigados desta Pasta Ministerial.



3. Divulgação da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR em locais de ampla circulação nas unidades do Ministério da Pesca e Aquicultura.

A Ouvidoria em conjunto com a Assessoria de Comunicação Social do Ministério da Pesca e Aquicultura criaram um cartaz, com vistas à ampla divulgação da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR, que é o canal prioritário para o registro e acompanhamento de manifestações cujo conteúdo se refira à reclamação, sugestão, elogio, denúncia, solicitação, simplifique e acesso à informação, nos órgãos e entidades do Governo Federal, aos usuários de serviços públicos deste MPA.

Para tanto, foram impressos centenas de cartazes e distribuídos em todas as unidades administrativas deste Ministério, incluindo as unidades descentralizadas, que são as Superintendências Federais de Pesca e Aquicultura dos Estados e no Distrito Federal, com vistas a afixarem os referidos cartazes em locais visíveis e de grande fluxo de pessoas, a exemplo de entradas dos edifícios e hall de elevadores, possibilitando a visualização de usuários dos serviços públicos e dos servidores do MPA.



4. Transparência Ativa. Produção de conteúdo para divulgação no sítio oficial do MPA na rede mundial de computadores (internet).

A Ouvidoria iniciou o processo de cumprimento das obrigações de transparência ativa previstas na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 – Lei de Acesso à Informação (LAI) e no Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012, cujas ações resultaram no atendimento de 21 (vinte e um) itens de Transparência Ativa.

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

No entanto, considerando as novas designações atribuídas às Assessorias de Controle Interno, conforme previsto no Decreto n. 11.529, de 16 de maio de 2023, em especial para o exercício das atribuições previstas no art. 40 da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, as referidas competências deixam de ser realizadas nesta unidade de ouvidoria.



5. Participação da Ouvidoria no Comitê Permanente de Governança da Participação Social, Diversidade e Inclusão no âmbito do Ministério da Pesca e Aquicultura.

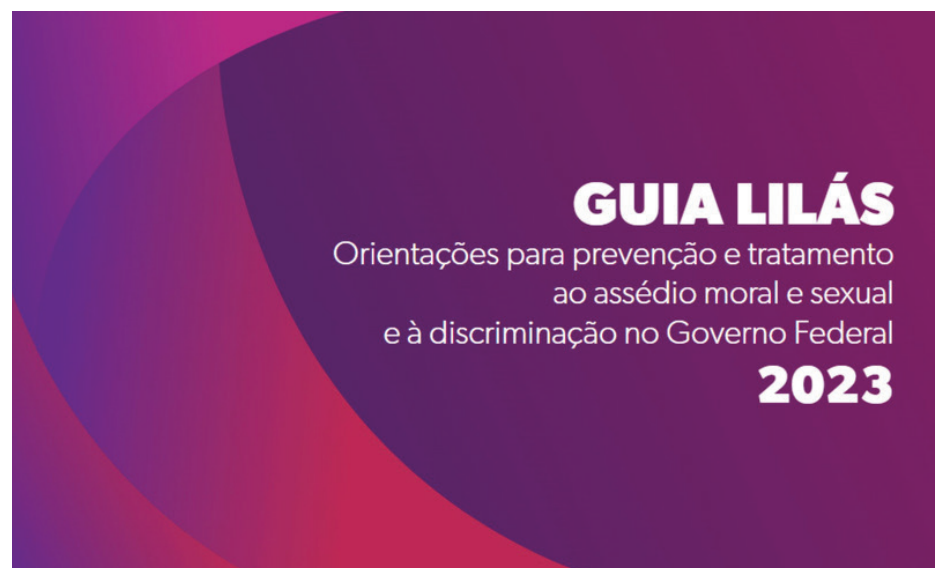
O referido Comitê tem como objetivo transversalizar a participação social, a diversidade de gênero e étnico-racial e a inclusão na elaboração das políticas de pesca e aquicultura.

Dentre as principais atividades desenvolvidas pelo referido Comitê, em que participação da Ouvidoria foi ativa, destaca-se a retomada do Conselho Nacional de Pesca e Aquicultura – CONAPE, por meio da elaboração do Edital de chamamento público para seleção dos 32 (trinta e dois) representantes dentre as organizações da sociedade civil, movimentos sociais e de trabalhadores, entidades da área empresarial e entidades da área acadêmica e de pesquisa, para ocuparem as vagas de membros titulares e suplentes do Conselho Nacional de Aquicultura e Pesca (CONAPE), referente ao biênio 2023-2025, nos termos do Decreto nº 5.069, de 5 de maio de 2004 e Decreto nº 11.625, de 2 de agosto de 2023.

Adicionalmente, destaca-se a elaboração do Edital de seleção pública, para a concessão do Prêmio Mulheres das Águas no âmbito do Ministério da Pesca e Aquicultura, que objetivou premiar mulheres que tenham realizado trabalhos ou ações de especial destaque nos seguimentos de pesca e aquicultura, ressaltando valores de sustentabilidade, justiça social, do respeito aos territórios e a dignidade da pessoa humana, igualdade de oportunidades, autonomia financeira, liderança, desenvolvimento e modernização tecnológica, mitigação dos efeitos das mudanças climáticas e organização comunitária.

6. Divulgação do Guia Lilás em todas as unidades administrativas do Ministério da Pesca e Aquicultura.

Foi feita ampla divulgação do Guia Lilás, lançado em março de 2023, pela Controladoria-Geral da União (CGU), com orientações para prevenção e tratamento ao assédio moral e sexual e todas as formas de discriminação, em especial para mulheres, pessoas negras, pessoas com deficiência e pessoas LGBTQIAP+1, instituído pela Portaria Normativa SE/CGU nº 58, de 7 de março de 2023.



Adicionalmente, com o intuito de contribuir para a divulgação interna do Guia Lilás, foram afixados cartazes em locais visíveis e de grande fluxo de pessoas, a exemplo de entradas dos edifícios e hall de elevadores, possibilitando a visualização de todos os agentes públicos do MPA, bem como divulgados cards alusivos às situações de assédio moral e sexual.



7. Realização do Painel sobre o Guia Lilás “Prevenção e enfrentamento ao assédio moral e sexual e à discriminação”.

O referido painel foi desenvolvido como parte de um conjunto de iniciativas para promover a integridade pública no MPA. O tema abordado foi significativo para as relações de trabalho nesta Pasta e contribuiu para a campanha do Agosto Lilás, que busca combater a violência contra a mulher.

O painel foi promovido no dia 29/8/2023, das 10h às 12h, no auditório Olacyr de Moraes, localizado na Esplanada dos Ministérios, Bloco “D”, térreo. O evento também foi transmitido virtualmente pelo canal oficial do Ministério da Pesca e Aquicultura - MPA no YouTube.

Participaram do evento todos(as) os(as) servidores(as), empregados(as), estagiários(as) e terceirizados(as) do Ministério da Pesca e Aquicultura, além da presença dos Ministros de Estado da Pesca e Aquicultura e da Controladoria-Geral da União (CGU), bem como do Corregedor-Geral da União, Ouvidora-Geral da União e da Secretária de Integridade Pública, que fizeram uma breve exposição sobre ações da CGU para o enfrentamento do assédio moral, assédio sexual e discriminação na administração pública, com foco no Guia Lilás.



8. Treinamento dos interlocutores da ouvidoria no Módulo Triagem e Tratamento da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR.

A fim de cumprir com os requisitos de segurança e rastreabilidade, a Ouvidoria deste Ministério, em total conformidade com a Portaria CGU nº 581, de 09 de março de 2021, que estabelece as diretrizes para as competências das unidades que compõem o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, passou a adotar o trâmite das manifestações de ouvidoria exclusivamente via módulo específico da Plataforma Fala.BR.



Desse modo, nos dias 18.05.2023 e 20.06.2023, a equipe desta Ouvidoria promoveu o treinamento do Módulo Triagem e Tratamento da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR, com os interlocutores dos órgãos de assistência direta e imediata ao Ministro de Estado.



Dificuldades e propostas de superação

A Ouvidoria do Ministério da Pesca e Aquicultura é uma unidade setorial do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal relativamente nova, foi criada a partir da edição do Decreto nº 11.352, em 1º de janeiro de 2023. Esse decreto aprovou a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções de Confiança do MPA, além de realocar cargos em comissão e funções de confiança.

Logo, a unidade de ouvidoria do MPA foi criada no mesmo período de recriação do Ministério da Pesca e Aquicultura.

Nesse sentido, dentre as principais dificuldades enfrentadas por esta unidade de ouvidoria destacam-se:

- reduzida força de trabalho disponível para o adequado e necessário atendimento das competências previstas às unidades setoriais de ouvidoria;
- inadequação do espaço físico disponibilizado para unidade de ouvidoria realizar o acolhimento e atendimento dos usuários que buscam atendimento presencial; e
- ausência de servidores efetivos e/ou comissionados na composição da força de trabalho da ouvidoria, considerando que atualmente há apenas um cargo em comissão disponibilizado na atual estrutura regimental, vide anexo II do Decreto 11.624 de 1º de agosto de 2023, e nenhum servidor efetivo.



Pedidos de Acesso à Informação

Em atendimento ao disposto no artigo 30, inciso III da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI), o presente relatório apresentará os pedidos de acesso à informação aportados na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR, no período de 07 de março a 31 de dezembro de 2023. Os dados foram extraídos do Painel da LAI.



No ano de 2023, a Ouvidoria do Ministério da Pesca e Aquicultura recebeu um total de 243 pedidos de acesso à informação. O tempo médio de atendimento foi de 17,82 dias, com todas as solicitações respondidas.



Total de
pedidos: 243
(100% de
atendimento)



Tempo de
resposta: 17,82
dias



Ranking de
órgãos mais
demandados:
262º/321

Dentre os pedidos, 11 foram objetos de recursos em 1ª instância, resultando em 2 recursos em 2ª instância direcionados à Autoridade Máxima do Órgão, e apenas 1 foi direcionado à CGU, em 3ª instância.



Pedidos de Acesso à Informação Efetivamente Respondidos em 2023

Durante o ano de 2023, a Ouvidoria do Ministério da Pesca e Aquicultura registou um total de 243 pedidos de acesso à informação. Dentre elas, 222 foram respondidos de forma eficaz, enquanto 21 pedidos foram encaminhados para outros órgãos e entidades públicas de acordo com a competência sobre o assunto.

A Secretaria Nacional de Registro, Monitoramento e Pesquisa da Pesca e Aquicultura foi a unidade do Ministério que mais recebeu pedidos de acesso à informação, correspondendo a 39,64% do total de 222 pedidos que foram respondidos.

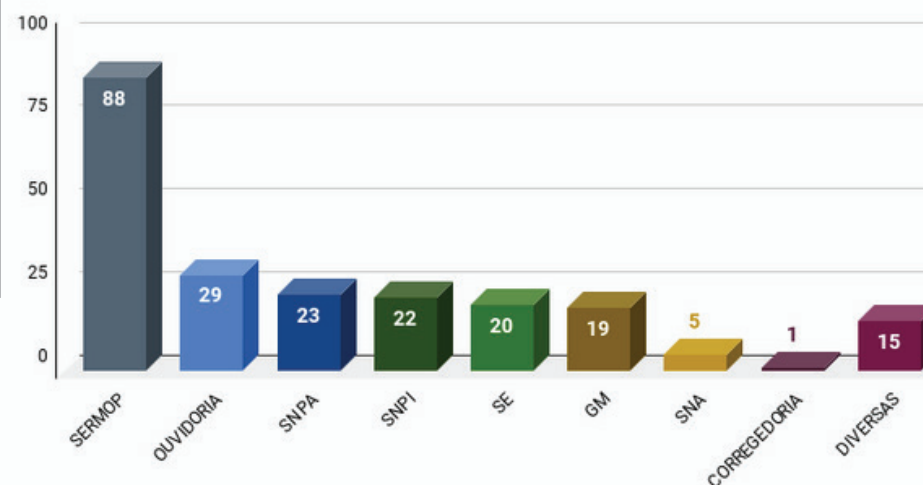


Área Responsável	Nº de Demandas	%
Secretaria Nacional de Registro, Monitoramento e Pesquisa	88	39,64%
Ouvidoria	29	13,06%
Secretaria Nacional de Pesca Artesanal	23	10,36%
Secretaria Nacional de Pesca Industrial, Amadora e Esportiva	22	9,91%
Secretaria-Executiva	20	9,01%
Gabinete do Ministro	19	8,56%
Secretaria Nacional de Aquicultura	5	2,25%
Corregedoria	1	0,45%
Diversas Unidades	15	6,76%
Total	222	100,00%

* Gabinete do Ministro, incluindo as Assessorias Especiais

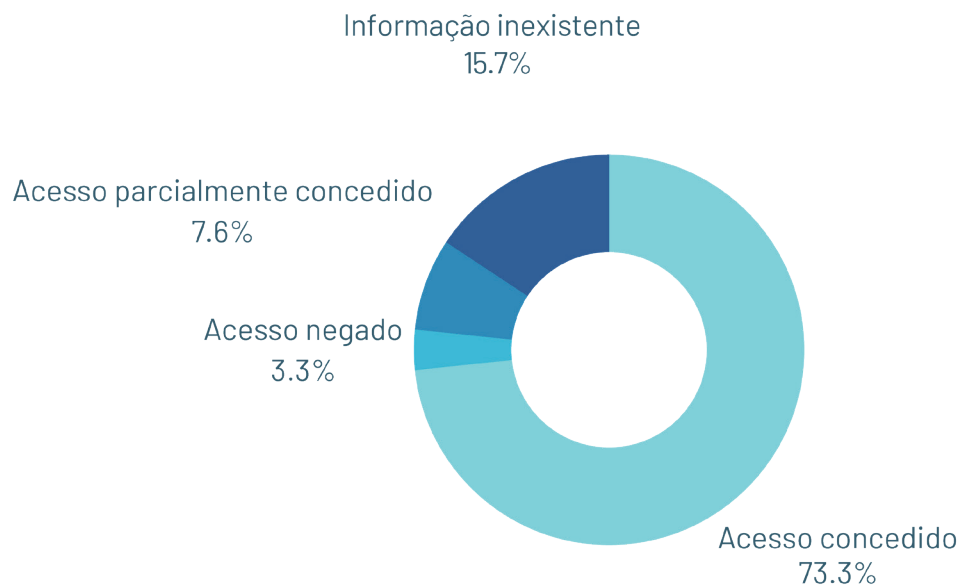
* Secretaria-Executiva, incluindo as Coordenações-Gerais

DISTRIBUIÇÃO POR UNIDADE ADMINISTRATIVA DOS PEDIDOS EFETIVAMENTE RESPONDIDOS



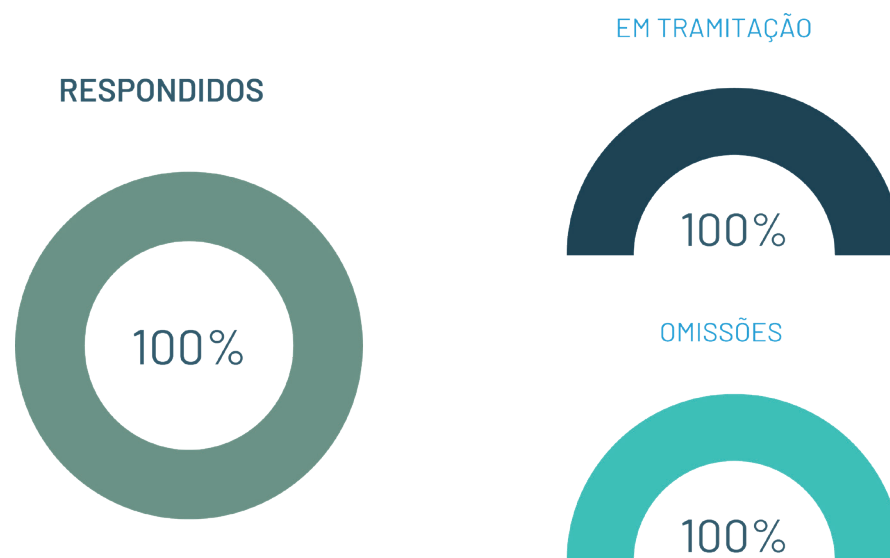
✧ Tipos de respostas aos pedidos

Em 2023, o Ministério da Pesca e Aquicultura registrou que 73,3% dos pedidos foram respondidos com "Acesso concedido", 7,6% com "Acesso parcialmente concedido" e 15,7% com "Informação inexistente", já que o órgão era recente. Apenas 3,3% dos pedidos foram negados.



✧ Status dos pedidos

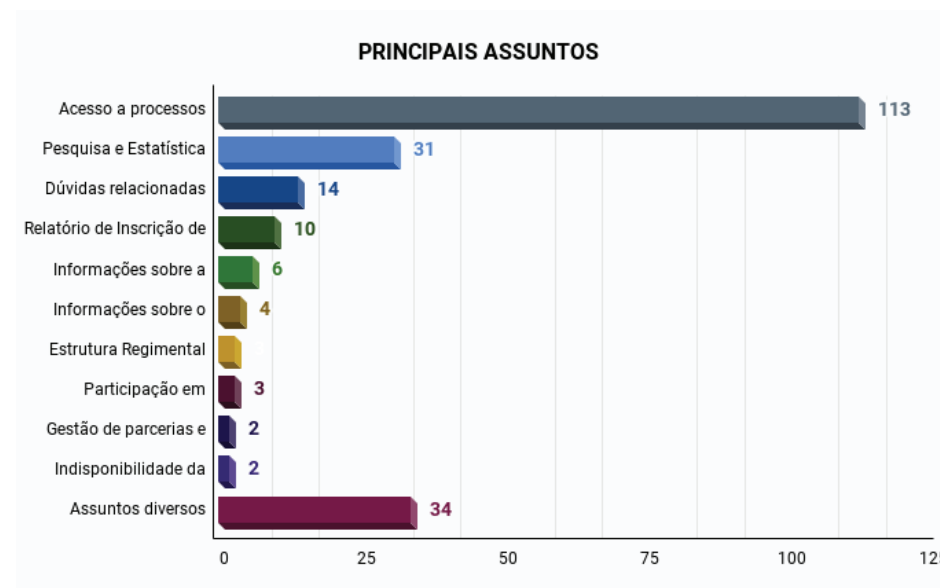
Em 2023, todas as solicitações foram tratadas e respondidas pelo Ministério da Pesca e Aquicultura.



✧ Principais assuntos dos pedidos

Os pedidos recebidos em 2023 foram classificados em algumas categorias de assuntos, sendo metade relacionados ao acesso a processos administrativos e documentos diversos, seguidos por solicitações sobre estatísticas de pesca e aquicultura, que representaram 13,96% do total.

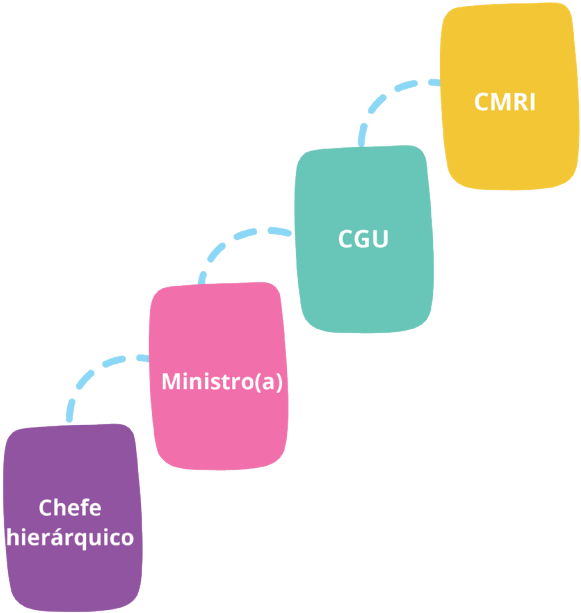
Área Responsável	Nº de Demandas	%
Acesso a processos administrativos, documentos, atas de reunião, normativos e outros diversos	113	50,90%
Pesquisa e Estatística da Pesca e Aquicultura	31	13,96%
Dúvidas relacionadas aos normativos do MPA	14	6,31%
Relatório de Inscrição de Registro da Licença de Pescador Profissional	10	4,50%
Informações sobre a carteira de pescador profissional SisRGP	6	2,70%
Informações sobre o período defeso (piracema)	4	1,80%
Estrutura Regimental	3	1,35%
Participação em Conselhos de Políticas Públicas	3	1,35%
Indisponibilidade da carteira de pescador amador ou esportivo	2	0,90%
Gestão de parcerias e relações governamentais com organizações da sociedade civil	2	0,90%
Assuntos diversos	34	15,32%
Total	222	100,00%



Recursos de Acesso à Informação

Em 2023, um total de 11 recursos foram apresentados em primeira instância, destinados aos responsáveis pelas unidades administrativas que lidam com solicitações, dos quais 2 foram levados para segunda instância e avaliados pela Autoridade Máxima do Órgão. De todos os recursos de segunda instância, 1 foi encaminhado à Controladoria-Geral da União (CGU) para a terceira instância, sem que qualquer recurso tenha sido direcionado à Comissão Mista de Reavaliação de Informações, o último nível de recurso administrativo na análise de pedidos de acesso à informação.

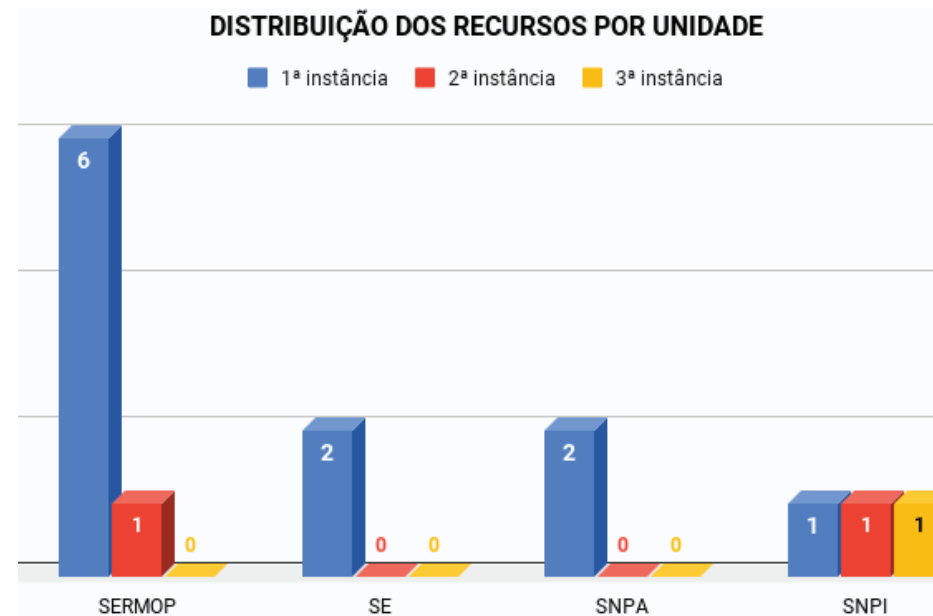
Chefe Hierárquico	Autoridade máxima do órgão	CGU	CMRI
Recursos de 1ª instância 11 78,6%	Recursos de 2ª instância 2 14,3%	Recursos de 3ª instância 1 7,1 %	Recursos de 4ª instância 0 0,00%
81,81% dos recursos de 1ª instância foram solucionados pela Unidade Administrativa responsável, com o apoio da Ouvidoria.	Com o esforço da Ouvidoria junto às Unidades Administrativas, 50% dos recursos de 2ª instância foram solucionados, reduzindo o quantitativo de recursos dirigidos à CGU.	O MPA acatou a decisão da CGU em recurso de 3ª instância.	Não houve recursos direcionados à 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 1ª instância, com apenas um caso resultando em 2ª instância. Enquanto isso, a Secretaria Executiva e a Secretaria Nacional de Pesca Artesanal tiveram dois recursos de 1ª instância cada. Por outro lado, a Secretaria Nacional de Pesca Industrial, Amadora e Esportiva recebeu um recurso de 1ª instância, desencadeando recursos de 2ª e 3ª instâncias.

Unidade	1ª Instância	2ª Instância	3ª Instância
Secretaria Nacional de Registro, Monitoramento e Pesquisa	6	1	0
Secretaria Executiva	2	0	0
Secretaria Nacional de Pesca Artesanal	2	0	0
Secretaria Nacional de Pesca Industrial, Amadora e Esportiva	1	1	1
Total	11	2	1



✧ Tipos de decisões aos recursos de 1ª instância

Tipos de Respostas	1ª Instância	%
Deferido	9	81,82%
Indeferido	0	0,00%
Não conhecimento	0	0,00%
Parcialmente deferido	2	18,18%
Perda de objeto	0	0,00%
Perda de objeto parcial	0	0,00%
Total	11	100,00%

✧ Tipos de decisões aos recursos de 2ª instância

Tipos de decisão	2ª Instância	%
Deferido	0	0,00%
Indeferido	1	50,00%
Não conhecimento	1	50,00%
Parcialmente deferido	0	0,00%
Perda de objeto	0	0,00%
Perda de objeto parcial	0	0,00%
Total	2	100,00%

✧ Tipos de decisões ao recurso de 3ª instância - CGU

Tipos de decisão	3ª Instância	%
Deferido	1	100,00%
Indeferido	0	0,00%
Não conhecimento	0	0,00%
Parcialmente deferido	0	0,00%
Perda de objeto	0	0,00%
Perda de objeto parcial	0	0,00%
Total	1	100,00%



✧ Motivos dos recursos de 1ª instância

Recursos de 1ª Instância		
Motivos	Quantidade	%
Informação incompleta	6	54,55%
Outros	3	27,27%
Informação recebida não corresponde à solicitada	2	18,12%
Total	11	100,00%

✧ Motivos dos recursos de 2ª instância

Recursos de 2ª Instância		
Motivos	Quantidade	%
Informação incompleta	1	50,00%
Outros	1	50,00%
Informação recebida não corresponde à solicitada	0	0,00%
Total	2	100,00%

✧ Motivos dos recursos de 3ª instância - CGU

Recursos de 2ª Instância		
Motivos	Quantidade	%
Informação incompleta	1	100,00%
Outros	0	0,00%
Informação recebida não corresponde à solicitada	0	0,00%
Total	1	100,00%



Perfil dos Solicitantes

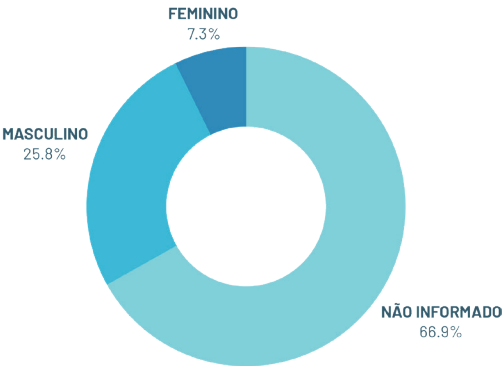


TOTAL DE SOLICITANTES: 178



MÉDIA DE PEDIDOS POR SOLICITANTE: 1,3

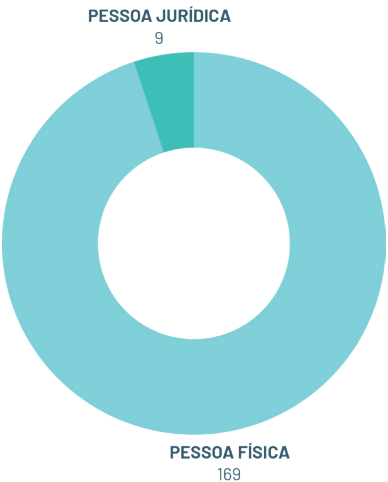
GÊNERO



FAIXA ETÁRIA

IDADE	QUANT.
ATÉ 20 ANOS	1
21 A 30 ANOS	8
31 A 40 ANOS	16
41 A 50 ANOS	12
51 A 60 ANOS	7

TIPO DE SOLICITANTE



PERFIL PESSOA FÍSICA

PROFISSÃO	QUANT.
EMPREGADO - SETOR PRIVADO	7
EMPRESÁRIO/EMPREENDEDOR	2
ESTUDANTE	4
JORNALISTA	8

ESCOLARIDADE	QUANT.
ENSINO FUNDAMENTAL	1
ENSINO MÉDIO	6
ENSINO SUPERIOR	22
MESTRADO/DOUTORADO	7
NÃO INFORMADO	129
PÓS GRADUAÇÃO	13
SEM INSTRUÇÃO FORMAL	0

LOCALIZAÇÃO

REGIÕES				
CENTRO-OESTE	NORDESTE	NORTE	SUDESTE	SUL
20	3	5	23	8



✧ Pesquisa de Satisfação

A fim de avaliar a satisfação do usuário, a Plataforma Fala.BR disponibiliza ao cidadão, sempre ao final do atendimento do seu pedido de acesso à informação, uma pesquisa que visa avaliar se a resposta fornecida atendeu plenamente a solicitação e se foi de fácil compreensão. As perguntas variam de acordo com o tipo de resposta classificada.



VISÃO GERAL EM RELAÇÃO A TODOS OS TIPOS DE RESPOSTAS

18 respondentes

A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido?

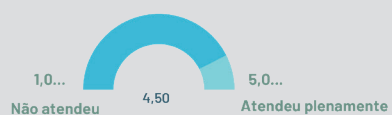


A resposta fornecida foi de fácil compreensão?

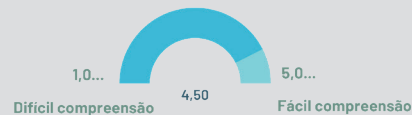


• TIPO DE RESPOSTA: ACESSO CONCEDIDO - 11 RESPONDENTES

A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido?

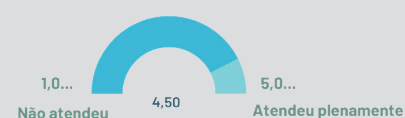


A resposta fornecida foi de fácil compreensão?



• TIPO DE RESPOSTA: ACESSO PARCIALMENTE CONCEDIDO - 2 RESPONDENTES

A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido?

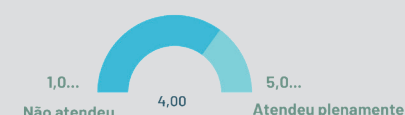


A resposta fornecida foi de fácil compreensão?



• TIPO DE RESPOSTA: INFORMAÇÃO INEXISTENTE - 5 RESPONDENTES

A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido?



A resposta fornecida foi de fácil compreensão?



Agradecemos o suporte contínuo das áreas e departamentos do MPA que colaboraram conosco, compartilhando seus conhecimentos e apoiando nossos esforços rumo à excelência operacional.

Contato

Telefone:

(61)3218-2235

E-mail:

ouvidoria@mpa.gov.br

Ouvidoria

Esplanada dos Ministérios, Bloco D, Sede,
2º andar