

Planejamento Anual das Atividades da Ouvidoria MPA - 2025

| Item | O QUE SERÁ FEITO? | COMO? | QUANDO? | ONDE? | QUANTO? | QUEM VAI FAZER? |
|------|--|--|--------------------|--|--|--|
| 1 | Atendimento às manifestações de ouvidoria advindas da Plataforma Fala.BR | Receber as manifestações. Realizar análise prévia. Aplicar o tratamento adequado à demanda. Tramitar às Unidades Administrativas. Monitorar os prazos de resposta. Analisar o conteúdo das respostas transmitidas pelas áreas responsáveis. Inserir as respostas conclusivas no Fala.BR. Reabrir manifestações e registrar o resultado no Fala.BR, quando cabível. Analisar as respostas da pesquisa de satisfação do usuário. Encaminhar feedback recebido às áreas responsáveis para conhecimento e, se for o caso, adoção de providências pertinentes. | Diariamente | Ouvidoria e *Unidades Administrativas | *Tratar aproximadamente 18 manifestações diárias. | Equipe da Ouvidoria |
| 2 | Atendimento aos pedidos de acesso à informação advindos da plataforma Fala.BR | Receber os pedidos. Realizar análise prévia. Tramitar às Unidades Administrativas. Monitorar os prazos de respostas. Analisar o conteúdo das respostas transmitidas pelas áreas responsáveis. Inserir as respostas no Fala.BR. Analisar as respostas da pesquisa de satisfação do usuário Encaminhar feedback recebido às áreas responsáveis para conhecimento e, se for o caso, adoção de providências pertinentes. | Diariamente | Ouvidoria e Unidades Administrativas | *Tratar aproximadamente 6 pedidos por dia. | Equipe da Ouvidoria |
| 3 | Atendimento aos recursos de 1ª instância | Realizar análise prévia. Tramitar às Unidades Administrativas aos cuidados do titular ou substituto. Monitorar os prazos de respostas. Analisar o conteúdo das respostas transmitidas pelas áreas responsáveis. Inserir as respostas no Fala.BR. | Semanalmente | Ouvidoria e Unidades Administrativas | *Tratar aproximadamente 2 recursos de 1ª instância por semana. | Ouvidor Coordenação de Gestão de Informação ao Cidadão e Serviços Públicos - COGINS/OUV |
| 4 | Atendimento aos recursos de 2ª instância | Realizar análise prévia. Tramitar às Unidades Administrativas se necessário, para colher subsídios e analisar as respostas. Elaborar informações técnicas e minutas de despachos decisórios para aprovação superior. Encaminhar ao Gabinete do Ministro para deliberação da decisão. Inserir a decisão no Fala.BR. | Bimestralmente | Ouvidoria, Unidades Administrativas, *AECI e *GM | *Tratar aproximadamente 4 recursos de 2ª instância por bimestre. | Ouvidor Coordenação de Gestão de Informação ao Cidadão e Serviços Públicos - COGINS/OUV |
| 5 | Atendimento às solicitações de informações adicionais da CGU em relação aos recursos de 3ª instância | Reabrir o processo do pedido correspondente ao recurso e encaminhar à Unidade Administrativa responsável a solicitação de informações adicionais da CGU. Realizar interlocução com a Unidade Administrativa responsável, sempre que necessário. Analisar o conteúdo das respostas transmitidas pelas áreas responsáveis e encaminhar à CGU. Inserir a decisão no processo e informar à Unidade Administrativa interna para providências. | Quadrimestralmente | Ouvidoria, Unidades Administrativas, *AECI e *CGU | *Atender aproximadamente 3 solicitações por quadrimestre. | Ouvidor Coordenação de Gestão de Informação ao Cidadão e Serviços Públicos - COGINS/OUV |
| 6 | Monitoramento das decisões da *CMRI | Monitorar as decisões da última instância (CMRI), quando aplicável. Inserir as decisões nos processos e informar à Unidade Administrativa interna para providências. | Semestralmente | Ouvidoria | *Monitorar aproximadamente 1 decisão por semestre. | Ouvidor Coordenação de Gestão de Informação ao Cidadão e Serviços Públicos - COGINS/OUV |
| 7 | Planejamento Anual das Atividades da Ouvidoria para 2026 | Elaboração: Desenvolver o planejamento anual das atividades a serem executadas pela Ouvidoria em 2026, considerando as metas e prioridades institucionais. Publicação: Disponibilizar o planejamento no sítio eletrônico oficial do MPA, na página da Ouvidoria, garantindo transparência e acesso à informação. | janeiro/2026 | Ouvidoria (Site oficial do MPA) | 1 exemplar | Equipe da Ouvidoria |
| 8 | Relatório de Gestão Anual da Ouvidoria - 2024 | Produção do Relatório: Elaborar o relatório de gestão em conformidade com o art. 7º da Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024. | até 10/03/2025 | Ouvidoria, *ASCOM e GM (SEI e Site oficial do MPA) | 1 exemplar | Equipe da Ouvidoria |
| | | Diagramação: ASCOM realizar a diagramação, assegurando clareza e padronização visual. | até 21/03/2025 | | | |
| | | Apresentação: Submeter o relatório à apreciação da alta gestão e, caso aplicável, ao Comitê de Governança e Gestão do MPA. | até 25/03/2025 | | | |
| | | Aprovação e Publicação: Obter aprovação e disponibilizar o documento no sítio eletrônico oficial do MPA, nas páginas da Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão. | até 01/04/2025 | | | |

| | | | | | | |
|----|--|---|--|---|---|---|
| 9 | Portaria sobre o Tratamento de Manifestações e Pedidos de Acesso à Informação | Ajustes à Minuta: Promover os ajustes necessários ao texto da minuta de portaria, após análise de ordem legal promovida pela CONJUR. Aprovação e Publicação: Obter aprovação, proceder à assinatura e publicar a portaria no Diário Oficial da União (DOU) e no sítio eletrônico oficial do MPA, nas páginas da Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão. | 1º semestre/2025 | Ouvidoria, *CONJUR e GM (SEI e Site oficial do MPA) | 1 exemplar | Equipe da Ouvidoria |
| 10 | Treinamento e Reciclagem do Módulo de Triagem e Tratamento do Fala.BR | Seleção de Participantes: Receber das Unidades Administrativas indicações de servidores e/ou colaboradores que participarão do treinamento. Qualificação: Realizar treinamento e/ou reciclagem dos interlocutores, reforçando as práticas e procedimentos relacionados ao uso do Fala.BR. Atualização no Sistema: Efetuar o cadastramento ou atualização dos interlocutores no Fala.BR, garantindo a regularidade e eficiência nas operações. | Semestralmente | Teams/EAD | 2 treinamentos Estimativa de aproximadamente 105 servidores e colaboradores treinados | Equipe da Ouvidoria |
| 11 | Qualificação interna da equipe da Ouvidoria | Aprimorar os conhecimentos da equipe, atendendo às necessidades específicas da Ouvidoria e às demandas transversais do órgão, com foco no desenvolvimento contínuo e na atualização das competências essenciais para a excelência no atendimento e na gestão de manifestações. | Bimestralmente | Plataformas EAD ou Presencialmente | Estimativa de 2 horas de cursos EAD por servidor/colaborador e 04 horas presencial | Equipe da Ouvidoria |
| 12 | Qualificação de interlocutores, servidores e colaboradores | Promover treinamentos para os servidores do MPA, com o objetivo de esclarecer o correto tratamento das manifestações de ouvidoria, garantindo a compreensão das normas e práticas aplicáveis. | 1º semestre/2025 | Teams/EAD | 1 palestra Estimativa de aproximadamente 105 interlocutores, servidores e colaboradores treinados | Equipe da Ouvidoria |
| 13 | Projeto Ouvidoria Itinerante | Dar continuidade à formalização do TAP (Termo de Abertura de Projeto), com a inclusão dos Terminais Pesqueiros Públicos - TPP no roteiro das viagens. Definir o cronograma de viagens por regiões. Aprovar o material de divulgação produzido em parceria com a ASCOM. Apresentar a proposta ao Ministro. Imprimir o material de divulgação. Iniciar a implementação do projeto. | 1º semestre/2025 | Ouvidoria, *CGIF e GM | Aproximadamente 06 viagens, a depender do cronograma da Coordenação-Geral de Infraestrutura e Fomento - CGIF e dos eventos relacionados à Pesca e Aquicultura | Equipe da Ouvidoria |
| 14 | Comitê Permanente de Governança da Participação Social, Diversidade e Inclusão | Participação ativa da Ouvidoria do MPA nas reuniões e projetos do Comitê, contribuindo para o fortalecimento da diversidade e inclusão. | Bimestralmente ou Extraordinariamente | *APSD/Membros do Comitê | Não se aplica | Ouvidor Coordenação de Gestão de Informação ao Cidadão e Serviços Públicos - COGINSP/OUV |
| 15 | Comitê Gestor de Dados Abertos | Participação contínua da Ouvidoria do MPA nas reuniões e iniciativas do Comitê, com foco na transparência e acessibilidade dos dados. | Trimestralmente ou Extraordinariamente | AECI/Membros do Comitê | Não se aplica | Ouvidor Coordenação de Gestão de Informação ao Cidadão e Serviços Públicos - COGINSP/OUV |
| 16 | Plano Setorial de Prevenção e Enfrentamento do Assédio e da Discriminação do MPA | Elaborar um termo de confidencialidade e sigilo a ser assinado pelos membros da Equipe de Acolhimento, visando garantir a proteção da identificação das vítimas. Estabelecer um Protocolo de Acolhimento para casos de assédio e/ou discriminação e formulário de avaliação de risco de assédio moral, de assédio sexual e de discriminação. (Conforme Portaria MGI) Criar um espaço físico exclusivo e adequado para o acolhimento de vítimas de assédio moral, sexual e discriminação. | Até maio/2025 | Ouvidoria, SGA e AECI | Não se aplica | Equipe da Ouvidoria |
| | | Realizar palestra sobre Comunicação Não Violenta, voltada aos gestores, servidores e colaboradores do MPA. | junho/2025 | | | |
| | | Realizar divulgação do Guia Lilás. | agosto/2025 | | | |
| | | Implantar canais permanentes de acolhimento e escuta, por meio da Rede de Acolhimento, como e-mail, WhatsApp, telefone, Microsoft Teams, além da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR, divulgando-os amplamente no ambiente de trabalho. Desenvolver e divulgar materiais orientativos sobre o registro de denúncias (fluxos) de assédio e discriminação nos canais de atendimento disponibilizados pela Ouvidoria, a fim de promover a conscientização e o uso adequado e responsivo dos referidos canais. | dezembro/2025 | | | |

| | | | | | | |
|----|--|---|--|-----------|---------------|---|
| 17 | Plano de Integridade do MPA | <p>Elaborar e publicar ato normativo especificando os fluxos das manifestações de ouvidoria, incluindo as denúncias, e dos pedidos de acesso à informação.</p> <p>Elaborar e divulgar o relatório anual de gestão de manifestações de ouvidoria e de pedidos de acesso à informação.</p> <p>Elaborar e publicar fluxograma detalhado para o tratamento das manifestações referentes à Ouvidoria Interna.</p> <p>Elaborar e publicar fluxograma de tratamento de denúncias, a fim de assegurar o sigilo e a conformidade com as normas vigentes.</p> <p>Revisar o fluxograma de tratamento de manifestações de ouvidoria, visando aprimorar a eficiência e garantir alinhamento com as normas vigentes.</p> <p>Promover palestra no âmbito do MPA, direcionada especialmente aos interlocutores, para abordar a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 – Código de Defesa do Usuário do Serviço Público.</p> <p>Promover treinamento no MPA, direcionado aos interlocutores, sobre o Módulo de Triagem e Tratamento da <u>Plataforma Fala BR</u>.</p> | 1º Semestre/2025 | Ouvidoria | Não se aplica | Equipe da Ouvidoria |
| | | <p>Divulgar internamente aos servidores e colaboradores os canais de atendimento e as atribuições da Ouvidoria, por meio de cartazes distribuídos nas sedes do MPA em Brasília e nos estados, além de envios por WhatsApp e e-mail.</p> <p>Elaborar e publicar fluxograma para atendimento das obrigações de transparência passiva.</p> <p>Promover palestra no MPA, direcionada especialmente aos interlocutores, sobre o tratamento de pedidos de acesso à informação.</p> <p>Promover treinamento no MPA, direcionado aos gestores de serviços, com foco na atualização da Carta de Serviços.</p> | 2º Semestre/2025 | | | |
| 18 | Elaboração do Regimento interno da Ouvidoria | <p>Elaboração da proposta de Regimento Interno, com a definição das normas e procedimentos que orientarão as atividades e a organização interna.</p> <p>Apresentação da proposta para a Unidade Administrativa responsável.</p> | Conforme o cronograma estabelecido pela Unidade Administrativa responsável | Ouvidoria | 01 exemplar | Coordenação de Gestão de Informação ao Cidadão e Serviços Públicos - COGINSP/OUV Coordenação de Gestão e Acompanhamento de Manifestações - COGAM/OUV |

Observações:

***Itens 1 a 6:** Os valores referem-se a média das manifestações, pedidos, recursos e solicitações adicionais atendidos nos últimos 02 anos.

Significados:

*Unidades Administrativas: Secretarias, Gabinetes, Assessorias ou áreas de natureza similar

*AECI: Assessoria Especial de Controle Interno

*GM: Gabinete do Ministro

*CGU: Controladoria-Geral da União

*CMRI: Comissão Mista de Reavaliação de Informações

*CONJUR: Consultoria Jurídica

*ASCOM: Assessoria Especial de Comunicação Social

*APSD: Assessoria Especial de Participação Social e Diversidade

*SGA: Subsecretaria de Gestão e
Administração
*CGIF: Coordenação-Geral de
Infraestrutura e Fomento