

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

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	Ouvendor 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	Ouvendor 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.	julho/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 responsável 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 Plataforma Fala.BR.</p> <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>	1º Semestre/2025	Ouvidoria	Não se aplica	Equipe da Ouvidoria	
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>	2ºSemestre/2025	Conforme o cronograma estabelecido pela Unidade Administrativa responsável	Ouvidoria	01 exemplar	Ouvidoria 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