

Planejamento Anual das Atividades da Ouvidoria MPA - 2026

| 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 33 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 1 ^ª 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 1 recurso de 1 ^ª instância por semana | Ouvidor Coordenação de Gestão de Informação ao Cidadão e Serviços Públicos - COGINSP/OUV |
| 4 | Atendimento aos recursos de 2 ^ª 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 2 recurso de 2 ^ª instância por bimestre | Ouvidor 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 3 ^ª 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. | Ouvidor 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. | Ouvidor Coordenação de Gestão de Informação ao Cidadão e Serviços Públicos - COGINSP/OUV |
| 7 | Tratamento de e-mails institucionais | <p>Monitorar diariamente a caixa de e-mail institucional da Ouvidoria;</p> <p>Analizar o conteúdo das mensagens recebidas;</p> <p>Prestar orientações e responder às dúvidas;</p> <p>Encaminhar às Unidades Administrativas competentes, quando necessário;</p> <p>Registrar as demandas e providências adotadas nos sistemas oficiais, quando aplicável.</p> | Diariamente | Ouvidoria e Unidades Administrativas | Tratar aproximadamente 15 e-mails por dia | Ouvidor Coordenação de Gestão de Informação ao Cidadão e Serviços Públicos - COGINSP/OUV Coordenação de Gestão e Acompanhamento de Manifestações - COGAM/OUV Técnica em Secretariado |
| 8 | Relatório de Gestão Anual da Ouvidoria - 2025 | Produção do Relatório: Elaborar o relatório de gestão, em formato de painel, em conformidade com o art. 7º da Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024. | até 27/02/2026 | Ouvidoria | Disponibilização no sítio eletrônico oficial do MPA | Equipe da Ouvidoria |
| | | Apresentação: Submeter o relatório à apreciação da alta gestão e, caso aplicável, ao Comitê de Governança e Gestão MPA. | até 27/03/2026 | | | |
| | | Aprovação e Publicação: Obter aprovação e disponibilizar o documento no sítio eletrônico oficial do MPA. | até 19/04/2026 | | | |

| | | | | | | |
|----|---|--|---------------------------------------|-------------------|--|--|
| 9 | Treinamento e Reciclagem do Módulo de Triagem e Tratamento do Fala.BR | Realizar capacitação individual para novos interlocutores indicados pelas Unidades Administrativas, aliada à reciclagem contínua dos interlocutores veteranos. | Semestralmente | Teams/Presencial | Por demanda | Equipe da Ouvidoria |
| 10 | Qualificação interna da equipe da Ouvidoria | Participação da equipe da Ouvidoria nos cursos prioritários previstos no Planejamento Anual de Capacitações em Integridade do MPA, com foco no aprimoramento das competências técnicas e institucionais, por meio da realização dos seguintes cursos: - Fundamentos da Integridade Pública: Prevenindo a Corrupção; - Prevenção e Enfrentamento do Assédio Sexual e Moral; - Acesso à Informação; e - Ética e Serviço Público. | Semestralmente | Plataformas EAD | Estimativa de 72 horas de cursos EAD por servidor/colaborador | Equipe da Ouvidoria |
| | | Participação da equipe da Ouvidoria nos Seminários Nacionais de Ouvidoria, com foco na atualização técnica, troca de experiências e fortalecimento das boas práticas em ouvidoria pública. | Semestralmente | Ouvidoria | Estimativa de 1 Seminário por Semestre, a depender de cronograma | Ouvidor Coordenação de Gestão de Informação ao Cidadão e Serviços Públicos - COGINSP/OUV Coordenação de Gestão e Acompanhamento de Manifestações - COGAM/OUV |
| | | Participação da equipe da Ouvidoria em cursos, reuniões, lives e oficinas promovidos pela OGU/CGU, visando ao aprimoramento técnico e institucional, incluindo: Descomplicando o Fala.BR; Assédio e Discriminação na Administração Pública; Tratamento de Manifestações em Ouvidoria; Linguagem Simples aplicada à Carta de Serviços; e | Semestralmente | Teams/EAD | A depender do cronograma da OGU/SNAI/CGU | Equipe da Ouvidoria |
| 11 | Projeto Ouvidoria Itinerante | Dar continuidade ao Projeto Ouvidoria Itinerante, fortalecendo a atuação institucional da Ouvidoria do MPA e ampliando a escuta ativa junto à população e aos usuários dos serviços públicos. O projeto prevê a realização de visitas presenciais em Anhembi/SP (Trade Show) e Itajaí/SC (3ª Edição Expomar), com foco na orientação a pescadores, empresas do setor e demais usuários da pesca e aquicultura sobre os canais de atendimento da Ouvidoria. | 1º Semestre/2026 | Ouvidoria | Estimativa de 4 viagens, a depender da confirmação dos cronogramas dos eventos | Equipe da Ouvidoria |
| | | Posteriormente, as ações serão realizadas em Foz do Iguaçu/PR (IFC Brasil) e Natal/RN (Fenacam), com foco na ampliação do acesso aos serviços da Ouvidoria, no fortalecimento de parcerias com comunidades pesqueiras e na disseminação de informações sobre integridade, ética e canais de atendimento, assegurando a presença institucional da Ouvidoria em eventos estratégicos do setor. | 2º Semestre/2026 | | | |
| 12 | Comitê de Diversidade, Equidade 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 | Sede do MPA/Teams | Não se aplica | Ouvidor Coordenação de Gestão e Acompanhamento de Manifestações - COGAM/OUV |
| 13 | Comitê Gestor de Dados Abertos | Participação contínua da Ouvidoria do MPA nas reuniões e projetos do Comitê, contribuindo para a transparência, a disponibilização de dados acessíveis e a incorporação da perspectiva dos usuários na definição de metas e diretrizes do Plano de Dados Abertos. | Bimestralmente | Sede do MPA/Teams | Não se aplica | Ouvidor Coordenação de Gestão de Informação ao Cidadão e Serviços Públicos - COGINSP/OUV |
| 14 | Comissão Permanente de Avaliação de Documentos no âmbito do Ministério da Pesca e Aquicultura | Participação contínua da Ouvidoria do MPA nas reuniões e atividades da Comissão, contribuindo para a adequada gestão documental, a padronização de procedimentos e a transparência no acesso às informações. | Semestralmente | Sede do MPA/Teams | Não se aplica | Ouvidor |

| | | | | | | |
|----|---|---|--------------------|---------------------------------|---|--|
| 15 | Comitê Temático de Proteção de Dados Pessoais | Participação contínua da Ouvidoria do MPA nas reuniões e atividades do Comitê, contribuindo para a proteção dos dados pessoais, a transparência no tratamento das informações e a garantia dos direitos dos usuários. | Trimestralmente | Sede do MPA/Teams | Não se aplica | Coordenação de Gestão e Acompanhamento de Manifestações - COGAM/OUV |
| 16 | Comitê Temático de Governança Digital e Segurança da Informação. | Participação contínua da Ouvidoria do MPA nas reuniões e atividades do Comitê, contribuindo para o fortalecimento da governança digital, da segurança da informação e da consideração das demandas dos usuários na gestão dos sistemas e serviços digitais | Semestralmente | Sede do MPA/Teams | Não se aplica | Coordenação de Gestão e Acompanhamento de Manifestações - COGAM/OUV |
| 17 | Comissão Executiva Nacional da 4ª Conferência Nacional de Pesca e Aquicultura (4ª CNPA) | Participação ativa da Ouvidoria do MPA na Coordenação Executiva Nacional (CEN) da 4ª CNAP, assegurando a incorporação da perspectiva dos usuários, a transparência e o fortalecimento da participação social ao longo do processo conferencial. | março a junho | Sede do MPA/Teams | A depender do cronograma que será estabelecido pela CEN | Coordenação de Gestão e Acompanhamento de Manifestações - COGAM/OUV Coordenação de Gestão de Informação ao Cidadão e Serviços Públicos - COGINSP/OUV |
| 18 | Rede de Acolhimento | Realizar atendimento por demanda no espaço de acolhimento, assegurando escuta qualificada, orientação adequada e encaminhamento das situações apresentadas, conforme os fluxos institucionais estabelecidos. | diariamente | Ouvidoria | Aproximadamente 2 atendimentos por mês | Equipe da Ouvidoria |
| | | Realizar avaliação quanto à necessidade de revisão do Protocolo de Acolhimento, visando ao aprimoramento dos procedimentos e à adequação às diretrizes institucionais. | Semestralmente | | Não se aplica | |
| 19 | Governança e Integridade MPA | Revisão da Avaliação em Integridade Pública baseada no Modelo de Maturidade em Integridade Pública (MMIP) | 1º semestre/2026 | SEI | Não se aplica | Ouvidor Coordenação de Gestão de Informação ao Cidadão e Serviços Públicos - COGINSP/OUV |
| | | Revisão das ações do Plano de Integridade | 1º semestre/2026 | SEI | Não se aplica | Ouvidor Coordenação de Gestão de Informação ao Cidadão e Serviços Públicos - COGINSP/OUV |
| | | Elaborar plano de ação, contendo campanhas periódicas, de proteção ao denunciante e prevenção a retaliações. | 1º Semestre/2026 | Ouvidoria | Não se aplica | Ouvidor Coordenação de Gestão de Informação ao Cidadão e Serviços Públicos - COGINSP/OUV |
| | | Participação ativa da Ouvidoria do MPA nas reuniões e projetos do Comitê de Integridade (CI/MPA), contribuindo para as ações de integridade, transparência e acesso à informação. | Quadrimestralmente | Sede do MPA/Teams | Não se aplica | Ouvidor Coordenação de Gestão de Informação ao Cidadão e Serviços Públicos - COGINSP/OUV Coordenação de Gestão e Acompanhamento de Manifestações - COGAM/OUV |
| 20 | Planejamento Anual das Atividades da Ouvidoria para 2027 | 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/2027 | Ouvidoria (Site oficial do MPA) | 1 exemplar | Equipe da Ouvidoria |
| | Observações: *Itens 1 a 6: Os valores referem-se a média das manifestações, pedidos, recursos e solicitações adicionais atendidos nos últimos 03 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 |
| *CNPA: Conferência Nacional de Pesca e Aquicultura |
| *CEN: Comissão Executiva Nacional |