

# 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	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 33 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 1 recurso de 1ª instância por semana	Ouvidor Coordenação de Gestão de Informação ao Cidadão e Serviços Públicos - COGINSP/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 2 recurso de 2ª 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 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 - COGINSP/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 - COGINSP/OUV
7	Tratamento de e-mails institucionais	Monitorar diariamente a caixa de e-mail institucional da Ouvidoria; Analisar o conteúdo das mensagens recebidas; Prestar orientações e responder às dúvidas; Encaminhar às Unidades Administrativas competentes, quando necessário; Registrar as demandas e providências adotadas nos sistemas oficiais, quando aplicável.	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	<b>Produção do Relatório:</b> 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
		<b>Apresentação:</b> Submeter o relatório à apreciação da alta gestão e, caso aplicável, ao Comitê de Governança e Gestão MPA.	até 27/03/2026			
		<b>Aprovação e Publicação:</b> Obter aprovação e disponibilizar o documento no sítio eletrônico oficial do MPA.	até 1º/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
	<b>Observações:</b> *Itens 1 a 6: Os valores referem-se a média das manifestações, pedidos, recursos e solicitações adicionais atendidos nos últimos 03 anos. <b>Significados:</b> *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	