

PLANEJAMENTO ANUAL DAS ATIVIDADES DA OUVIDORIA DO MPA - 2024						
ITEM	O QUE SERÁ FEITO ?	COMO ?	QUANDO ?	ONDE ?	QUANTO ?	QUEM VAI FAZER ?
1	Atendimento às manifestações de ouvidoria advindas da Plataforma Fala.BR	<ul style="list-style-type: none">• Receber a manifestação• Realizar análise prévia• Aplicar o tratamento adequado à demanda• Tramitar à Unidades Administrativas• Monitorar prazo de resposta• Analisar o conteúdo da resposta transmitida pela área responsável• Inserir resposta conclusiva no Fala.BR• Reabrir manifestação e inserir o resultado no Fala.BR, quando cabível• Receber e analisar a resposta da pesquisa de satisfação do usuário• Encaminhar o feedback recebido às áreas responsáveis para conhecimento e, se for o caso, adoção de providências pertinentes.	Diariamente	Ouvidoria e Unidades Administrativas	*Tratar aproximadamente 10 manifestações diárias.	Equipe Ouvidoria
2	Atendimento aos pedidos de acesso à informação advindos da plataforma Fala.BR	<ul style="list-style-type: none">• Receber o pedido• Realizar análise prévia• Tramitar à Unidades Administrativas• Monitorar prazo de resposta• Analisar o conteúdo da resposta transmitida pela área responsável• Inserir resposta no Fala.BR• Receber e analisar a resposta da pesquisa de satisfação do usuário• Encaminhar o feedback recebido às áreas responsáveis para conhecimento e, se for o caso, adoção de providências pertinentes.	Diariamente	Ouvidoria e Unidades Administrativas	*Tratar aproximadamente 3 pedidos por dia.	Equipe Ouvidoria
3	Atendimentos aos recursos de 1ª instância	<ul style="list-style-type: none">• Realizar análise prévia• Tramitar à Unidades Administrativas aos cuidados do titular ou substituto• Monitorar prazo de resposta• Analisar o conteúdo da resposta transmitida pela área responsável• Inserir resposta no Fala.BR.	Semanalmente	Ouvidoria e Unidades Administrativas	*Tratar aproximadamente 02 recursos de 1ª instância por semana.	Equipe Ouvidoria
4	Atendimentos aos recursos de 2ª instância	<ul style="list-style-type: none">• Realizar análise prévia• Tramitar à Unidades Administrativas se necessário, para colher subsídios e analisar resposta• Elaborar informação técnica e minuta de despacho decisório e submeter à aprovação superior• Encaminhar ao Gabinete do(a) Ministro (a) para assinatura da Autoridade Máxima no despacho de decisão• Inserir a decisão no Fala.BR.	Bimestralmente	Ouvidoria, Unidades Administrativas, *AECI e *GM	*Tratar aproximadamente 01 recurso de 2ª instância por bimestre.	Equipe Ouvidoria
5	Atendimento às solicitações de informações adicionais da CGU em relação aos recursos de 3ª instância	<ul style="list-style-type: none">• Reabrir o processo do pedido correspondente ao recurso e encaminhar à área responsável a solicitação de informações adicionais da CGU.• Realizar interlocução com a área responsável, sempre que necessário• Analisar o conteúdo da resposta transmitida pela área responsável e devolver à CGU.• Aguardar decisão da CGU e inserir no processo, dando conhecimento à instância superior interna.	Quadrimestralmente	Ouvidoria, Unidades Administrativas, *AECI e *CGU	*Atender aproximadamente 01 solicitação adicional por quadrimestre.	Equipe Ouvidoria
6	Monitoramento das decisões da *CMRI	<ul style="list-style-type: none">• Monitorar decisão da CMRI, última instância, quando elegível e inserir no processo, dando conhecimento à instância superior interna.	Semestralmente	Ouvidoria	*Monitorar aproximadamente 01 recurso da CMRI a cada semestre.	Equipe Ouvidoria
7	Planejamento anual das atividades da Ouvidoria para 2024	<ul style="list-style-type: none">• Elaboração de planejamento anual das atividades a serem executadas pela Ouvidoria em 2024.• Disponibilização em transparência, no site eletrônico do MPA, na página da Ouvidoria.	FEV/2024	Ouvidoria	01 exemplar	Equipe Ouvidoria
8	Relatório de gestão anual da Ouvidoria - 2023	<ul style="list-style-type: none">• Produzir relatório de gestão de acordo com o art. 15 da Lei nº 13.460/2017 e art. 52 da Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021, devendo constar informações sobre a força de trabalho da unidade de ouvidoria; o número de manifestações recebidas no ano anterior; análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações; a análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas; informações acerca do funcionamento de seus conselhos de usuários de serviços públicos; e ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos.)	até 15/03/24	Ouvidoria e GM SEI	01 exemplar	Equipe Ouvidoria
		<ul style="list-style-type: none">• Apresentação ao comitê de Governança e Gestão do MPA	até 22/03/24			
		<ul style="list-style-type: none">• Aprovação e publicação no site eletrônico do MPA, na página da Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão.	até 01/04/24			
9	Utilização de IA nas manifestações de ouvidoria	<ul style="list-style-type: none">• Participação da Ouvidoria do MPA no estudo e na aplicação de ferramenta de inteligência artificial (AI) na análise das manifestações de ouvidoria tratadas no ano de 2023, promovido pela pesquisadora Gabriela Lotta, em parceria com a CGU.• Anonimizar 1.452 manifestações e respostas referentes ao exercício de 2023.	até 19/02/24	Ouvidoria	1.452 manifestações	Equipe Ouvidoria
10	Implementação do Módulo de Triagem e Tratamento da Plataforma Fala.BR nas Superintendências	<ul style="list-style-type: none">• Encaminhamento de ofício circular às SPPA's para indicação de servidores e/ou colaboradores para atuarem no Fala.BR como interlocutores da Ouvidoria junto à unidade.	até 17/01/24	Ouvidoria/SEI	Estima-se o treinamento de 54 servidores/colaboradores	Equipe Ouvidoria
		<ul style="list-style-type: none">• Indicação de servidores e/ou colaboradores.	até 02/02/24	SEI		
		<ul style="list-style-type: none">• Cadastro dos interlocutores no Fala.BR.	até 20/03/24	Fala.BR		
		<ul style="list-style-type: none">• Treinamento para implementação do Módulo de Triagem e Tratamento da Plataforma Fala.BR para trâmite de manifestações.	a definir	Teams		
11	Portaria dispoñdo sobre o tratamento de manifestações e pedidos de acesso à informação	<ul style="list-style-type: none">• Utilização do Módulo do Fala.BR.	a partir de 01/03/2024	Fala.BR	Publicação de 01 norma	Equipe Ouvidoria
		<ul style="list-style-type: none">• Elaboração da minuta.	até 30/04/2024	Ouvidoria		
		<ul style="list-style-type: none">• Encaminhamento da minuta às unidades de integridade para sugestões e eventuais reuniões para discussão e deliberação.	até 30/05/2024	AECI/Corregedoria		
		<ul style="list-style-type: none">• Elaboração de informação técnica e encaminhamento à CONJUR para análise de ordem legal.	até 17/06/2024	Ouvidoria/CONJUR		
		<ul style="list-style-type: none">• Apresentação da minuta para avaliação superior.	até 21/06/2024	Ouvidoria		
12	Capacitação passiva	<ul style="list-style-type: none">• Aprovação, assinatura e publicação no DOU.	até 31/07/2024	GM	Estimativa de 02 horas de cursos por servidor/colaborador	Equipe Ouvidoria
		<ul style="list-style-type: none">• Aprimorar os conhecimentos conforme necessidades específicas da Ouvidoria e transversais do órgão	Bimestralmente	Plataformas EAD		
13	Treinamento	<ul style="list-style-type: none">• Promover treinamento junto aos servidores do MPA, visando desenvolver a capacidade de interpretação de bases normativas utilizadas na aplicação da Lei de Acesso à Informação (LAI), para atender de forma adequada as demandas da sociedade e o cumprimento das determinações legais.	primeiro semestre de 2024	Auditório e Teams	01 palestra	Equipe Ouvidoria e convidados
		<ul style="list-style-type: none">• Promover treinamento junto aos servidores do MPA para esclarecimentos sobre o tratamento de manifestações de ouvidoria.	segundo semestre de 2024			
14	Projeto Ouvidoria Itinerante	<ul style="list-style-type: none">• Dar continuidade na formalização do TAP (Termo de Abertura de Projeto), com atualização dos dados estatísticos e qualitativos que apontam problemas recorrentes relacionados ao registro geral de peticidor (RGPR)• Definição do cronograma de viagens por regiões	primeiro semestre de 2024	Ouvidoria	A definir o quantitativo de material de divulgação a ser impresso.	Equipe Ouvidoria
		<ul style="list-style-type: none">• Confecção de material de divulgação pela ASCOM		*ASCOM		Equipe Ouvidoria/ASCOM
		<ul style="list-style-type: none">• Apresentação da proposta ao Ministro		Ouvidoria / GM		Equipe Ouvidoria
		<ul style="list-style-type: none">• Divulgação nas mídias sociais do MPA pela ASCOM		ASCOM		ASCOM
		<ul style="list-style-type: none">• Impressão do material de divulgação		*CGGA		CGGA
		<ul style="list-style-type: none">• Início do projeto	segundo semestre de 2024	Ouvidoria		Equipe Ouvidoria
15	Comitê Permanente de Governança da Participação Social, Diversidade e Inclusão	<ul style="list-style-type: none">• Participação da Ouvidoria do MPA nas reuniões e projetos do Comitê	Bimestralmente ou Extraordinariamente	*APSD	Não se aplica	Equipe Ouvidoria

Observações:
*Itens 1 a 6: Os valores referem-se a média das manifestações, pedidos, recursos e solicitações adicionais atendidas 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
*ASCOM: Assessoria Especial de Comunicação Social
*APSD: Assessoria Especial de Participação Social e Diversidade
*CGGA: Coordenação-Geral de Gestão e Administração