

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 vindas da Plataforma Fala.BR	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Receber a manifestação</li> <li>• Realizar análise prévia</li> <li>• Aplicar o tratamento adequado à demanda</li> <li>• Tramitar à Unidades Administrativas</li> <li>• Monitorar prazo de resposta</li> <li>• Analisar o conteúdo da resposta transmitida pela área responsável</li> <li>• Inserir a resposta conclusiva no Fala.BR</li> <li>• Reabrir a manifestação e inserir o resultado no Fala.BR, quando adequado</li> <li>• Realizar interlocução com a área responsável de acordo com o usuário</li> <li>• Encaminhar o feedback recebido às áreas responsáveis para conhecimento e, se for o caso, adoção de providências pertinentes.</li> </ul>	Diariamente	Ouvidoria e *Unidades Administrativas	*Tratar aproximadamente 10 manifestações diárias.	Equipe Ouvidoria
2	Atendimento aos pedidos de acesso à informação admissíveis da plataforma Fala.BR	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Receber o pedido</li> <li>• Realizar análise prévia</li> <li>• Tramitar à Unidades Administrativas</li> <li>• Monitorar prazo de resposta</li> <li>• Analisar o conteúdo da resposta transmitida pela área responsável</li> <li>• Inserir resposta no Fala.BR</li> <li>• Reabrir a manifestação e inserir a proposta de solução do usuário</li> <li>• Encaminhar o feedback recebido às áreas responsáveis para conhecimento e, se for o caso, adoção de providências pertinentes.</li> </ul>	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"> <li>• Realizar análise prévia</li> <li>• Tramitar à Unidades Administrativas aos cuidados do titular ou substituto</li> <li>• Monitorar prazo de resposta</li> <li>• Analisar o conteúdo da resposta transmitida pela área responsável</li> <li>• Inserir resposta no Fala.BR</li> </ul>	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"> <li>• Realizar análise prévia</li> <li>• Tramitar à Unidades Administrativas se necessário, para colher subsídios e analisar resposta</li> <li>• Elaborar interlocução com a área responsável, minuta de despacho decisório e encaminhar à instância superior.</li> <li>• Encaminhar ao Gabinete do (a) Ministro (a) para assinatura da Autoridade Máxima no despacho de decisão</li> <li>• Inserir a decisão no Fala.BR</li> </ul>	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"> <li>• Reabrir o processo do pedido correspondente ao recurso e encaminhar à área responsável a solicitação de informações adicionais.</li> <li>• Realizar interlocução com a área responsável, sempre que necessário.</li> <li>• Analisar o conteúdo da resposta transmitida pela área responsável e encaminhar ao Gabinete da CGU e inserir no processo, dando conhecimento à instância superior interna.</li> <li>• Aguardar decisão da CGU e inserir no processo, dando conhecimento à instância superior interna.</li> </ul>	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"> <li>• Monitorar decisão da CMRI, última instância, quando elegível e inserir no processo, dando conhecimento à instância superior interna.</li> </ul>	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"> <li>• Elaboração de planejamento anual das atividades a serem executadas pela Ouvidoria em 2024.</li> <li>• Disponibilização em transparência, no sítio eletrônico do MPA, na página da Ouvidoria.</li> </ul>	FEV/2024	Ouvidoria	01 exemplar	Equipe Ouvidoria
8	Relatório de gestão anual da Ouvidoria - 2023	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Produzir relatório de gestão de acordo com o art. 15 da Lei nº 13.460/2017 e art. 52 da Lei nº 13.907, de 29 de dezembro de 2021, devendo constar informações sobre a força de trabalho da unidade de ouvidoria; o número de manifestações recebidas no ano anterior; análise geral quanto aos principais motivos das manifestações; a análise dos principais correntes e das soluções adotadas; informações sobre o funcionamento da unidade, sobre os usuários de serviços públicos; ações consideradas exitosas; principais dificuldades enfrentadas, propostas de ação para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos.)</li> <li>• Apresentação ao comitê de Governança e Gestão do MPA</li> <li>• Aprovação e publicação no sítio eletrônico do MPA, na página da Ouvidoria e do Serviço de Informação Cidadão.</li> </ul>	até 15/03/24  até 22/03/24  até 01/04/24	Ouvidoria e GM SEI	01 exemplar	Equipe Ouvidoria
9	Utilização de IA nas manifestações de ouvidoria	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participação da Ouvidoria do MPA no estudo e na aplicação de ferramenta de inteligência artificial (IA) na análise das manifestações de ouvidoria tratadas no ano de 2023, promovido pela pesquisadora Gabriela Lotta, em parceria com a CGU.</li> <li>• Aprimorar 1.452 manifestações e respostas referentes ao exercício de 2023.</li> </ul>	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"> <li>• Encaminhamento de ofício circular às SPPAs para indicação de servidores e/ou colaboradores para anuarem no Fala.BR como interlocutores da Ouvidoria junto à unidade.</li> <li>• Indicação de servidores e/ou colaboradores.</li> <li>• Cadastro dos interlocutores no Fala.BR.</li> <li>• Treinamento para implementação do Módulo de Triagem e Tratamento da Plataforma Fala.BR para trâmite de manifestações.</li> <li>• Utilização do Módulo do Fala.BR.</li> </ul>	até 17/01/24  até 02/02/24  até 20/03/24  a partir de 01/03/2024	Ouvidoria/SEI  SEI  Fala.BR  a definir  Teams  Fala.BR	Estima-se o treinamento de 54 servidores/colaboradores	Equipe Ouvidoria
11	Portaria dispondo sobre o tratamento de manifestações e pedidos de acesso à informação	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboração da minuta.</li> <li>• Encaminhamento da minuta às unidades de integridade para sugestões e eventuais reuniões para discussão e deliberação.</li> <li>• Elaboração de informação técnica e encaminhamento à CONJUR para análise de ordem legal.</li> <li>• Apresentação da minuta para avaliação superior.</li> <li>• Aprovação, assinatura e publicação no DOU.</li> </ul>	até 30/04/2024  até 30/05/2024  até 17/06/2024  até 21/06/2024  até 31/07/2024	Ouvidoria  AECI/Corregedoria  Ouvidoria/CONJUR  Ouvidoria  GM		
12	Capacitação passiva	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprimorar os conhecimentos conforme necessidades específicas da Ouvidoria e transversais ao órgão</li> </ul>	Bimestralmente	Plataformas EAD	Estimativa de 02 horas de cursos por servidor/colaborador	Equipe Ouvidoria
13	Treinamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promover treinamento junto aos servidores do MPA, visando desenvolver a capacidade de intervenção 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.</li> <li>• Promover treinamento junto aos servidores do MPA para esclarecimentos sobre o tratamento de manifestações de ouvidoria.</li> </ul>	primeiro semestre de 2024  segundo semestre de 2024	Auditório e Teams	01 palestra	Equipe Ouvidoria e convidados
14	Projeto Ouvidoria Itinerante	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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 pessoas (RGPF).</li> <li>• Definição do cronograma de viagens por região.</li> <li>• Confecção de material de divulgação pela ASCOM.</li> <li>• Apresentação da proposta ao Ministro.</li> <li>• Divulgação nas mídias sociais do MPA pela ASCOM.</li> <li>• Impressão do material de divulgação.</li> <li>• Início do projeto</li> </ul>	primeiro semestre de 2024  segundo semestre de 2024	Ouvidoria  *ASCOM  Ouvidoria / GM  ASCOM  *CGGA	A definir o quantitativo de material de divulgação a ser impresso.	Equipe Ouvidoria  Equipe Ouvidoria/ASCOM  Equipe Ouvidoria  ASCOM  CGGA
15	Comitê Permanente de Governança da Participação Social, Diversidade e Inclusão	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participação da Ouvidoria do MPA nas reuniões e projetos do Comitê</li> </ul>	Bimestralmente ou Extraordinariamente	*APSD	Não se aplica	Equipe Ouvidoria

Observações:  
 \*Nºs 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  
 \*CGU: Controladoria-Geral da União  
 \*CMRI: Comissão Mista de Revisão de Informações  
 \*ASCOM: Assessoria Especial de Comunicação Social  
 \*APSD: Assessoria Especial de Participação Social e Diversidade  
 \*CGGA: Coordenação-Geral de Gestão e Administração