PLANO DE AÇÃO DE PROTEÇÃO AO DENUNCIANTE

Objetivo	Ação	Local / Meio	Prazo	Responsável	Produto Esperado
1. Reforçar o papel da Ouvidoria como unidade receptora de denúncias	1.1 Promover campanhas educativas e comunicação interna periódica para servidores e colaboradores sobre a Ouvidoria como instância receptora de denúncias e os canais de denúncia.	Canais institucionais de comunicação interna (e-mail institucional, grupo de WhatsApp institucional de mensagens e materiais informativos).	Anual	Ouvidoria e ASCOM	Campanhas e comunicações internas realizadas.
	1.2 Divulgar ao público externo a competência da Ouvidoria como instância recepctora de denúncias, em ações da Ouvidoria Itinerante e eventos institucionais.	Sítio oficial do MPA, e-mail institucional, WhatsApp do MPA, Instagram, materiais impressos e atendimento direto	Contínuo	Ouvidoria	Ações de divulgação institucional realizadas.
2. Capacitação para o tratamento adequado de denúncias	2.1 Realizar treinamento periódico sobre tratamento de denúncias para a equipe da Ouvidoria e interlocutores das unidades.	Online e presencial	Contínuo	Ouvidoria	Equipe da Ouvidoria e interlocutores capacitados.
	2.2 Estimular a participação da equipe da Ouvidoria em capacitações promovidas pela CGU, OGU ou órgãos parceiros.	Online e presencial	Contínuo	Ouvidoria e órgãos de capacitação	Participação da equipe em ações de capacitação.
	2.3 Realizar palestras e encontros com interlocutores das unidades sobre boas práticas de tratamento de denúncias.	Online e presencial	Contínuo	Ouvidoria	Palestras e encontros realizados.
3. Adotar medidas de salvaguarda e proteção ao denunciante	3.1 Divulgar a Plataforma Fala.BR ao público interno e externo como canal oficial para registro de denúncias.	Sítio oficial do MPA, e-mail institucional, WhatsApp do MPA (externo), grupo institucional interno de WhatsApp, Instagram e materiais impressos.	Contínuo	Ouvidoria e ASCOM	Plataforma Fala.BR divulgada nos canais institucionais.
	3.2 Orientar denunciantes sobre os procedimentos, requisitos mínimos e formas de registro de denúncias na Plataforma Fala.BR.	Sítio oficial do MPA, e-mail, telefone, atendimento direto, WhatsApp do MPA (externo), grupo institucional interno de WhatsApp, Instagram e materiais impressos.	Contínuo	Ouvidoria	Orientações sobre registro de denúncias disponibilizadas.
	3.3 Divulgar o fluxo de tratamento de denúncias e orientar os denunciantes sobre os mecanismos de proteção à identidade, confidencialidade e representação contra retaliações.	Sítio oficial do MPA, atendimento presencial, e-mail e telefone	Contínuo	Ouvidoria	Informações sobre o fluxo de tratamento de denúncias e mecanismos de proteção ao denunciante disponibilizadas.
4. Monitorar e avaliar continuamente a eficácia das ações	4.1 Promover reuniões de avaliação com gestores e interlocutores para identificar oportunidades de melhoria.	Online e presencial	Contínuo	Ouvidoria e gestores	Oportunidades de melhoria identificadas e discutidas.

OUVIDORIA MPA - 2026