

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 receptora 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 denunciante 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 denunciante 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

