

PLANO ANUAL DE TRABALHO

BIÊNIO 2021-2022

Apresentado por: **ADENILZA O' DE ALMEIDA**
Companhia Docas do Pará
Ouvidoria/SIC



1. APRESENTAÇÃO

Com o intuito de melhor organizar e nortear o trabalho da Unidade de Ouvidoria da Companhia Docas do Pará-OUVCDP durante os anos de 2021/2022, apresenta-se este **Plano Anual de Trabalho-PAT** com metas/ações, a serem implementadas de forma contínua, que auxiliarão a atuação da Ouvidoria na intermediação entre a CDP e a sociedade (público interno e externo).

O **PAT/OUVCDP** foi elaborado tendo como base o disposto na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 e o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, destacando que este Plano de Trabalho não é um instrumento inerte, podendo ter alterações conforme as demandas que virem a surgir.

A atuação e desenvolvimento das atividades da Unidade de Ouvidoria dependerá da pró-ação das Unidades envolvidas e de seus Gestores, que deverão atuar com efetividade e agilidade nas respostas aos cidadãos, em prol de uma prestação de serviço com qualidade.

2. A OUVIDORIA

A Unidade de Ouvidoria foi instituída no âmbito da Companhia Docas do Pará, por meio da Resolução DIRPRE nº 471, de 20 de dezembro de 2017. Tem como objetivo atuar no processo de interlocução entre o público interno/externo, no sentido de facilitar a participação dos cidadãos no desenvolvimento da gestão pública, por meio do acolhimento e tratamento de suas manifestações (denúncias, reclamações, sugestões, solicitações e elogios) em busca do contínuo aprimoramento dos serviços prestados à sociedade e do fortalecimento do exercício da cidadania. Portanto, a Unidade de Ouvidoria é uma porta aberta para a participação social no acompanhamento da gestão institucional.

3. METAS/AÇÕES PLANEJADAS

Os objetivos e metas do **PAT/OUVCDP**, elencados para o período de 2021 e 2020 compreendem ações de forma contínua e atividades a serem desenvolvidas no decorrer do exercício:

Objetivos	Metas	Prazo
<p>Manter um bom relacionamento com o público interno/externo</p>	<p>Manter atenção constante no relacionamento da CDP com o cidadão (público interno/externo)</p>	<p>Ação Contínua</p>
	<p>Atender o cidadão com cortesia e respeito, sem discriminação ou prejulgamento, dando-lhe resposta à questão apresentada, no menor prazo possível, e com objetividade.</p>	
	<p>Atuar, conforme a legalidade com integridade, ética e transparência, sempre respeitando o sigilo nos casos necessários;</p>	
	<p>Atuar na prevenção e mediação de conflitos entre a Administração e o público interno/externo, preservando as dimensões legais e legítimas da CDP.</p>	
<p>Capacitação dos colaboradores da Ouvidoria/Serviço Informação ao Cidadão</p>	<p>Participar de eventos voltados à capacitação profissional nas atividades de Ouvidoria e Acesso à Informação em temas relacionados à área (LGPD, LAI, Governança, Compliance, etc); Realizar cursos e treinamentos, com atividades teóricas e práticas em Ouvidoria;</p>	<p>Ação Contínua</p>

Objetivos	Metas	Prazo
Revisar/atualizar atos Normativos da Ouvidoria e Acesso à Informação	Atualizar o Instrumento Normativo de Gestão da Ouvidoria/CDP, com base na Lei nº 13.460/17 regulamentada pelo Decreto Nº 9.492/2018 e com referências normativas do Decreto nº 10.153/2019, Portaria MINFRA nº 4.296/2019, Portaria OGU/CGU nº 1.181/2020, Instrução Normativa nº 05/2018 - OGU/CGU e demais Recomendações previstas na 2ª Reunião de 2020 do CTO/MINFRA	Abr/2021
	Fazer adesão da Pesquisa de Satisfação junto ao MInfra, para implantação na Ouvidoria/CDP	
	Atualizar a Deliberação DIREXE nº 23/2020 de acordo com a Portaria MInfra nº 4.296/2019, considerando a Recomendação nº 2 do CTO/MInfra	Mar/2021
Ações de comunicação e divulgação da Ouvidoria e Acesso à Informação	Atualizar material de divulgação - Banner, Panfleto com base na Lei 13.460/17	Mar/2021
	Fazer apresentação de Integração aos Colaboradores da CDP através de palestra e disponibilizar material de divulgação	
	Divulgar os serviços de Ouvidoria, Acesso à Informação através da ASSCOM e nos canais de comunicação da CDP e manter atualizada a seção de Ouvidoria e Acesso à Informação no portal da CDP	Ação Contínua
	Dar ampla divulgação dos Informativos oriundos da OGU/CGU e Ouvidoria/MINFRA e dos Relatórios da Ouvidoria, nos canais de comunicação da CDP	
	Fazer divulgação permanente do Sistema Único de Ouvidorias (Fala.BR) - Canal Oficial Único no âmbito da CDP.	
	Promover material de boas práticas para divulgação na Revista Portuário	

Objetivos	Metas	Prazo
Ouvidoria Itinerante	Integração entre Ouvidoria e demais Unidades Portuárias/Administrativas, com visitas técnicas para ampliar o alcance de atendimento.	Ação Contínua
	Conscientizar sobre a importância do serviço de Ouvidoria e Acesso à Informação	
	Incentivar a valorização do elemento humano que lidam no dia a dia diretamente com o cidadão	
Produção de Relatórios e Indicadores de Processos	Elaborar Relatório de Gestão e Plano Anual de Trabalho para o CONSAD; Elaborar Relatórios Trimestrais para o COAUDI; Elaborar Planilhas de Indicadores de Processos e Template para GEGEST.	Ação Contínua
Participação em Grupos, Comissão e Comitê de Trabalho	Participar em que a Ouvidoria for designada: Comitê Técnico de Ouvidorias do MINFRA; Comitê de Integridade; Comissão Permanente de Avaliação de Documentos Sigilosos-CPADS Comitê de Adequação à LGPD Outros vinculado a área de Ouvidoria	Ação Contínua
Conselho de Usuários do Serviço Público	Instituir no âmbito da CDP Conduzir chamamento público para composição dos Conselhos de usuários para os serviços públicos por meio de campanhas de engajamento	Ação Contínua

5. RESULTADOS ESPERADOS

Esperamos que a qualidade dos serviços prestados pela Companhia melhore, cada vez mais com a atuação da Ouvidoria, tendo em vista que esta atuará para auxiliar os Gestores em pontos a serem aprimorados, e com isso contribuir para a satisfação dos cidadãos/usuários.

As ações poderão contribuir para que se eleve os índices de satisfação dos usuários e de aprovação da imagem institucional, contribuindo assim para o aperfeiçoamento do atendimento e da valorização do cidadão, seja ele usuário ou empregado.

Espera-se que este PAT/OUV seja executado em sua totalidade, entretanto, poderá sofrer atualizações durante sua execução.

Adenilza O' de Almeida
Ouvidoria/SIC
Companhia Docas do Pará

Aprovado pelo CONSAD (Deliberação nº 03/2021 - 26/01/2021)