



Plano Anual de Trabalho 2018

SUMÁRIO

| | | |
|----------|--|----------|
| 1 | APRESENTAÇÃO | 3 |
| 2 | OBJETIVO DO PLANO DE TRABALHO | 3 |
| 3 | PLANO ANUAL DE TRABALHO 2018 | 3 |
| | 3.1. Assegurar a gestão democrática e participativa através do fortalecimento das atividades de Ouvidoria pública | 3 |
| | 3.2. Promover a divulgação da Ouvidoria e de seus respectivos serviços com o uso dos produtos de comunicação | 4 |
| 4 | CONSIDERAÇÕES FINAIS | 5 |

PLANO ANUAL DE TRABALHO
OUIDORIA – 2018

1. APRESENTAÇÃO

Com o intuito de melhor organizar e nortear o trabalho da Ouvidoria da Companhia Docas do Pará-CDP, apresenta-se o Plano Anual de Trabalho com metas que auxiliarão o desenvolvimento institucional, além de promoverem o crescimento e a consolidação da Ouvidoria.

A Ouvidoria da CDP seguirá diretrizes da Controladoria Geral da União-CGU, destacando que, a ouvidoria pública no Poder Executivo, tem como finalidade fomentar a participação e a conscientização da população acerca do direito de receber um serviço público de qualidade, eficiente e respeitoso, e, em alguns casos, auxiliar o cidadão a identificar o fórum apropriado para a resolução do problema relatado.

O Plano de Trabalho da Ouvidoria foi elaborado tendo como base o disposto na Lei nº 13.460 de 26 de junho de 2017, na Instrução Normativa nº 1 da Ouvidoria-Geral da União da Controladoria-Geral da União, de 5 de novembro de 2014 e demais Regulamentos internos.

Cabe destacar que o Plano Anual de Trabalho não é um instrumento inerte, mas passível de alterações conforme as demandas que virem a surgir.

2. OBJETIVO DO PLANO DE TRABALHO

A Ouvidoria da Companhia Docas do Pará, por meio deste documento, estabelece ações a serem implementada no ano de 2018 que visem o cumprimento das competências e atribuições da Ouvidoria, de acordo com o disposto em seus Regulamentos, na Lei 13.460/2017 e na Instrução Normativa nº 1 da OGU/CGU/2014.

3. PLANO ANUAL DE TRABALHO

3.1. Assegurar a gestão democrática e participativa através do fortalecimento das atividades de Ouvidoria pública.

Para o cumprimento desta meta a Ouvidoria terá como atividades a serem desempenhadas:

| Objetivo | Metas | Prazo |
|--|--|----------------------|
| Garantir o acesso do cidadão de forma direta, formal e gratuita às informações que lhe forem devidas pela Administração Pública, salvo as informações sigilosas previstas na legislação vigente. | Fornecer atendimento pessoal na sala disponibilizada para a Ouvidoria, além da comunicação realizada por e-mail, telefone, carta e e-OUV. | Ação Contínua |
| | Receber, registrar e processar as consultas, reclamações, denúncias, sugestões, solicitações ou elogios provenientes de demandas espontâneas emanadas de cidadãos, dando-lhes o devido encaminhamento. | |
| | Rejeitar e determinar o arquivamento de manifestações improcedentes, mediante despacho fundamentado. | |
| | Analisar as manifestações anônimas recebidas e, entendendo por cabível, tomar medida sumária informal com a finalidade de verificar a ocorrência do(s) fato(s) alegado(s) e tomar os procedimentos cabíveis. | |

| | | |
|---|---|----------------------|
| | Acompanhar as providências adotadas pelas unidades administrativas competentes, garantindo o caráter resolutório da demanda e mantendo o demandante informado do processo. | |
| Atuar com integridade, transparência, imparcialidade e justiça. | Zelar pelos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência pública. | Ação Contínua |
| | Atender o manifestante com cortesia e respeito, sem discriminação ou prejulgamento, dando-lhe resposta à questão apresentada, no menor prazo possível, e com objetividade. | |
| | Atuar na prevenção e mediação de conflitos entre a Administração Pública e o público interno/externo, preservando as dimensões legais e legítimas da CDP. | |
| Capacitar os colaboradores da Ouvidoria. | Incentivo à participação nos cursos, oficinas e eventos criados pela Ouvidoria-Geral da União/CGU por meio da Política de Formação Continuada em Ouvidorias (PROFOCO), bem como em cursos oferecidos que sejam pertinentes ao trabalho, agregando conhecimento de forma a melhorar a qualidade dos serviços prestados pela Ouvidoria. | Ação Contínua |
| Revisar/atualizar o Regulamento da Ouvidoria/CDP | Revisar/atualizar a Instrução Normativa para Gestão de Ouvidorias da CDP, com base no Regulamento padrão da Lei 13.460/17 aprovado pela Rede de Ouvidorias | Ação Contínua |
| Adequar à estrutura física da sala da Ouvidoria | Estruturar a Ouvidoria com pessoal habilitado em TI, impressora multifuncional e notebook. | Ação Contínua |

3.2. Promover a divulgação da Ouvidoria e de seus respectivos serviços com o uso dos produtos de comunicação.

Para o cumprimento desta meta a Ouvidoria terá como atividades a serem desempenhadas:

| Objetivo | Ação | Prazo |
|--|--|-------------------|
| Divulgar as rotinas e atividades da Ouvidoria | Elaborar Relatórios Semestrais com informações sobre as manifestações registradas na Ouvidoria da CDP, como quantitativo, tempo médio de resposta, e assuntos demandados e divulgar na página da Ouvidoria na internet. | Julho/18 |
| | Encaminhar Relatório Anual a OUV/CGU e Diretoria Executiva da CDP e divulgar na internet | Janeiro/19 |
| | Elaborar Indicadores de Processos e encaminhar a Diretoria e GEGEST acompanhado de Template. | Mensal |
| Ouvidoria Itinerante | Integração da Ouvidoria com as demais Unidades Portuárias, promovendo, internamente, e de maneira contínua, a divulgação do papel e das atribuições da Ouvidoria por meio de reuniões, palestras, divulgação de informações, publicações e relatórios de atividades visando também o fortalecimento da imagem institucional. | Bimensal |
| Atualizar o “Menu da Ouvidoria” na página institucional da CDP | Aprimorar a página da Ouvidoria na internet com as publicações dos documentos como relatórios, indicadores de processos, legislações da área, plano de trabalho e outras informações pertinentes sobre a Unidade de Ouvidoria Pública. | Mensal |

| | | |
|------------------------|---|----------------------|
| Material de Divulgação | Produzir em conjunto com a Assessoria de Comunicação, material de divulgação, tipo cartazes, banners, panfletos e folder como meio de orientar e facilitar o acesso do cidadão à Ouvidoria. | Ação Contínua |
| | Elaboração do Manual de Orientações da Ouvidoria sobre o funcionamento e a importância da Ouvidoria. | Maio/2018 |
| | Carta de Serviço - Contribuir com a Comissão que está elaborando a Carta de Serviço da CDP para disponibilizar ao cidadão. Por meio dessa ferramenta, os serviços e canais de atendimento ganham mais visibilidade e transparência. | Julho/2018 |
| | Aquisição de Urnas Institucionais para disponibilizar às Unidades Administrativas/Portuárias para receberem o registro de opiniões dos cidadãos através de formulário de perguntas e respostas. | Ação Contínua |

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria da CDP tem a missão de representar todo cidadão, seja ele externo ou interno, garantindo que as manifestações sobre os serviços prestados pela empresa sejam apreciadas de forma independente e imparcial.

Através deste Plano de Trabalho, a Ouvidoria da CDP pretende incentivar a participação do indivíduo enquanto agente transformador e garantir uma prestação de serviços com qualidade, executando as atividades rumo a execução de uma política de promoção social e de garantia dos direitos ao cidadão.

Adenilza O' de Almeida
Técnica Portuária
Ouvidoria/SIC/CDP