

Belém, 13 de maio de 2019.

DELIBERAÇÃO DIREXE Nº 24/2019

A DIRETORIA EXECUTIVA DA COMPANHIA DOCAS DO PARÁ – CDP, no uso de suas atribuições legais e estatutárias;

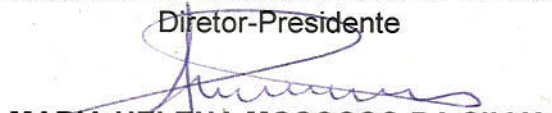
CONSIDERANDO a decisão da DIREXE, em sua 1231ª R.O;

POR UNANIMIDADE

DELIBERA:

- Aprovar o Plano Anual de Trabalho 2019/2020 da Ouvidoria CDP e o Calendário da Ouvidoria Itinerante.


EDUARDO HENRIQUE PINTO BEZERRA
Diretor-Presidente


MARIA HELENA MOSCOSO DA SILVA
Diretora de Gestão Portuária


RAIMUNDO RODRIGUES DO ESPÍRITO SANTO JÚNIOR
Diretor Administrativo-Financeiro



Plano de Trabalho 2019 - 2020

1. APRESENTAÇÃO

Neste Plano de Trabalho, consta as ações planejadas de Ouvidoria, visando um melhor desempenho na atuação de intermediação entre a CDP e o cidadão (público interno/externo).

A Ouvidoria tem se empenhado não só em atender as manifestações do cidadão, mas em auxiliar os Gestores com propostas de medidas para aprimoramento da prestação dos serviços e correção de falhas.

Com a implementação das ações deste Plano, esperamos avançar em qualidade em cumprimento os compromissos e os padrões de qualidade de que trata o art. 7º da Lei nº 13.460, de 2017.

2. AÇÕES PLANEJADAS

Os objetivos e metas do plano, constituem em ações de forma contínua durante o período de 2019-2020. Para o cumprimento destas ações a Ouvidoria terá como atividades:

Objetivos	Metas	Prazo
Manter um bom relacionamento com o público interno/externo	Manter atenção constante no relacionamento da CDP com o cidadão (público interno/externo);	Ação Contínua
	Atender o cidadão com cortesia e respeito, sem discriminação ou prejulgamento, dando-lhe resposta à questão apresentada, no menor prazo possível, e com objetividade.	
	Atuar, conforme a legalidade com integridade, ética e transparência, sempre respeitando o sigilo nos casos necessários;	
	Atuar na prevenção e mediação de conflitos entre a Administração e o público interno/externo, preservando as dimensões legais e legítimas da CDP.	
Capacitar os colaboradores da Ouvidoria	Participar dos cursos, reuniões, oficinas e eventos realizados pela OGU/CGU, CTO e CTC/MINFRA.	Ação Contínua
	Fazer o Curso de Certificação de Ouvidoria através da Associação Brasileira de Ouvidorias - ABO	Imediato
Revisar/atualizar atos Normativos da Ouvidoria/CDP	Atualizar o Instrumento Normativo de Gestão da Ouvidoria da CDP, com base no Regulamento padrão da Lei 13.460/17, aprovado pela Rede de Ouvidorias e Instrução Normativa nº 17/2018	Ação Contínua
	Colaborar na elaboração da Carta de Serviço da CDP junto com a Comissão designada para essa finalidade	
	Produzir, em conjunto com a Comissão de Ética da CDP, a Cartilha de Assédio Moral.	

Ações de comunicação e divulgação da Ouvidoria	Participar dos eventos promovidos pela Companhia	Ação Contínua
	Divulgar os serviços de Ouvidoria, LAI, Carta de Serviço, Assédio Moral para os empregados da CDP	
	Fazer divulgação permanente do Sistema Informatizado de Ouvidorias (e-OUV) - Canal Oficial Único no âmbito da CDP, instituído pela Resolução nº 58/2019	
Ouvidoria Itinerante	Integração entre Ouvidoria e demais Unidades Portuárias/Administrativas, com visitas para ampliar o alcance de atendimento presencial	Conforme calendário
	Conscientizar sobre a importância do serviço de Ouvidoria	
	Incentivar a valorização do elemento humano que lidam no dia a dia diretamente com o cidadão	

3. 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

ADENILZA O' DE ALMEIDA
Ouvidora/CDP
Resolução nº 05/2018

Aprovado na 1231ª DIREX, de 24 e 25/04/2019