

Maturidade em Ouvidoria Pública

Plano de Ação

2022-2023

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	03
2. A OUVIDORIA	03
3. PANORAMA DA AUTOAVALIAÇÃO E EXPECTATIVA DE NÍVEL ALTO	04
1.1 - INSTITUCIONALIDADE	04
1.2 - CAPACIDADES E GARANTIAS DE EQUIPES	05
1.3 - CAPACIDADES E GARANTIAS DO TITULAR	08
1.4 - PLANEJAMENTO E GESTÃO EFICIENTE	10
1.5 - INFRAESTRUTURA E ACESSIBILIDADE	12
2.1 - GOVERNANÇA DE SERVIÇOS	15
2.2 - TRANSPARÊNCIA E PRESTAÇÃO DE CONTAS	16
2.3 - PROCESSOS ESSENCIAIS	18
2.4 - GESTÃO ESTRATÉGICA DE INFORMAÇÕES	23
3.1 - BUSCA ATIVA DE INFORMAÇÕES	25
3.2 - CONSELHO DE USUÁRIOS	26
3.3 - ARTICULAÇÃO INTER INSTITUCIONAL	28
4. CONSIDERAÇÕES FINAIS	29

1. INTRODUÇÃO

A Controladoria Geral da União-CGU, instituiu através da Portaria CGU nº 581/2021, o Modelo de Maturidade da Ouvidoria Pública - MMOuP, com a finalidade de conduzir o processo de melhoria da maturidade das Ouvidorias Públicas, nos termos da Lei nº 13.460, de 2017, da Lei nº 13.608, de 2018, e da Lei nº 13.726, de 8 de outubro de 2018, e do Decreto nº 9.094, de 2017, do Decreto nº 9.492, de 2018, do Decreto nº 10.153, de 2019, e outras normas vigentes.

O MMOuP será avaliado anualmente, por amostragem, com o objetivo de verificar se as atividades das Ouvidorias Públicas estão sendo adequadamente exercidas e de identificar questões que apresentem potencial impacto no cumprimento das atribuições legais, boas práticas e oportunidades de aprimoramento nas Ouvidorias avaliadas.

O presente Plano de Ação tem como objetivo demonstrar as dimensões estruturante, essencial e prospectiva, em que são apontados e verificados os processos e normativos relacionados a institucionalidade, capacidade e garantias da equipe e do titular, planejamento e gestão eficiente, infraestrutura e acessibilidade, governança de serviços, transparência e prestação de contas, processos essenciais, gestão estratégica de informações, busca ativa de informações, conselho de usuários públicos e articulação institucional.

2. A OUVIDORIA

A Ouvidoria da Companhia Docas do Pará - OUVCDP, está devidamente instituída nos termos da Lei nº 13.460/2017, através da Resolução DIRPRE nº 421/2017. Sua estrutura ainda não está implantada no Organograma da Companhia, bem como não foi implantado o Cargo de Ouvidor. Entretanto está vinculada ao Conselho de Administração da CDP conforme previsto no Estatuto Social, possuindo autonomia para a realização de suas atividades e atuando de forma alinhada às diretrizes, objetivos e o planejamento estratégico.

À OUVCDP compete ser o meio de interlocução entre a Companhia e a sociedade, recebendo, registrando e tratando as manifestações dos usuários, inclusive as relacionadas ao Serviço de Informação ao Cidadão-SIC, bem como atuando para a melhoria dos serviços oferecidos e na transparência das ações e atos da CDP.

3. PANORAMA DA AUTOAVALIAÇÃO

A partir deste item destacamos, os níveis de maturidade que se encontra a Ouvidoria/CDP e quais os níveis alvos que se deseja alcançar no decorrer do ano de 2022-2023, com as respectivas ações a serem tomadas.

Para a definição do nível alvo, a Ouvidoria analisou as lacunas, as possibilidades e o prazo estipulado para a implantação das ações. Nota-se que no Plano de Ação, em alguns casos, optou-se por manter os níveis atuais, uma vez que para a alteração de nível seria necessário ações e estudos macros, que não seriam atingidos no curto prazo.

1.1 - INSTITUCIONALIDADE

1.1.1 Relevância Institucional	
Qual é a relevância da Ouvidoria para os processos realizados pelos gestores de serviços institucionais?	
Autoavaliação	Nível 3 A Ouvidoria é institucionalizada desde 2017, porém, não faz parte da estrutura organizacional da Companhia. De formas que, não participa de processo de tomada de decisões sobre gestão de serviços e políticas públicas da CDP.
Nível Alvo	Nível 04
Objetivo da ação	Aprovação da nova estrutura organizacional da CDP
Etapas e ações para alcance	Implantação do Cargo Comissionado da Ouvidoria, o que vai fortalecer suas atividades no âmbito da Companhia
Previsão de início e de encerramento da realização das ações	Não temos como prevê. A ação é conduzida pela Diretoria Executiva da CDP
Orçamento	Não se aplica
Áreas envolvidas	Não se aplica
Responsável pela execução	Diretoria Executiva

1.1.2 - Locus organizacional

Qual a vinculação da Ouvidoria na estrutura do órgão

Autoavaliação	Nível 4 A Ouvidoria está vinculada, através do Estatuto Social, ao Conselho de Administração da Companhia
Nível Alvo	Nível 4
Objetivo da ação	Manter o nível atual
Etapas e ações para alcance	Não se aplica
Previsão de início e de encerramento da realização das ações	Não se aplica
Orçamento	Não se aplica
Áreas envolvidas	Não se aplica
Responsável pela execução	Não se aplica

1.2 CAPACIDADES E GARANTIAS DAS EQUIPES

1.2.1 - Rotatividade da Equipe

Qual o índice de rotatividade de sua equipe? Para calcular esse índice, observe a seguinte fórmula (total de membros que saíram da equipe no último exercício + total de membros que ingressaram na equipe no último exercício)/total de membros da equipe)x 100

Autoavaliação	Nível 3 A equipe da Ouvidoria conta com apenas 02 (dois) empregados efetivos para tratarem da Ouvidoria e SIC
Nível Alvo	Nível 4 O desejável para cumprimento do Plano de Ação
Objetivo da ação	Não se aplica
Etapas e ações para alcance	Não se aplica
Previsão de início e de encerramento da realização das ações	Não se aplica
Orçamento	Não se aplica
Áreas envolvidas	Não se aplica
Responsável pela execução	Não se aplica

1.2.2 - Estabilidade da Equipe

Qual é a proporção, na Ouvidoria, de servidores públicos efetivos e agentes públicos comissionados ou terceirizados? (desconsiderar os atendentes em centrais de atendimento telefônico)

Autoavaliação	Nível 3 Os empregados efetivos compõem 80% da força de trabalho da Ouvidoria
Nível Alvo	Nível 4
Objetivo da ação	O desejável é criar 02 (duas) vagas de Cargo Comissionado (Ouvidor e Assistente) e 01(um) Técnico Portuário pra compor a equipe desejável
Etapas e ações para alcance	Não se aplica
Previsão de início e de encerramento da realização das ações	Não se aplica
Orçamento	Não se aplica
Áreas envolvidas	Não se aplica
Responsável pela execução	Diretoria Executiva

1.2.3 - Escolaridade da equipe

Qual é o nível de escolaridade preponderante dos agentes públicos lotados na Ouvidoria?

Autoavaliação	Nível 4 A força de trabalho da Ouvidoria é composta de 2(dois) servidores efetivos com nível superior completo e que possuem pós graduação
Nível Alvo	Nível 4
Objetivo da ação	Manter o nível atual
Etapas e ações para alcance	Não se aplica
Previsão de início e de encerramento da realização das ações	Não se aplica
Orçamento	Não se aplica
Áreas envolvidas	Não se aplica
Responsável pela execução	Não se aplica

1.2.4 - Heterogeneidade da equipe

Quantas formações acadêmicas distintas são encontradas na equipe lotada na Ouvidoria?

Autoavaliação	Nível 4 100% da equipe com formação distintas
Nível Alvo	Nível 4
Objetivo da ação	Manter o nível atual
Etapas e ações para alcance	Não se aplica
Previsão de início e de encerramento da realização das ações	Não se aplica
Orçamento	Não se aplica
Áreas envolvidas	Não se aplica
Responsável pela execução	Não se aplica

1.2.5 - Condutas

Há instrumento formal que defina as condutas desejáveis e vedadas aos seus servidores?

Autoavaliação	Nível 4 A CDP possui Instrumento Normativo formal institucionalizado que define as condutas desejáveis e vedadas a seus empregados.
Nível Alvo	Nível 4
Objetivo da ação	Manter o nível atual
Etapas e ações para alcance	Não se aplica
Previsão de início e de encerramento da realização das ações	Não se aplica
Orçamento	Não se aplica
Áreas envolvidas	Não se aplica
Responsável pela execução	Não se aplica

1.3. - CAPACIDADES E GARANTIAS DO TITULAR

1.3.1 - Escolaridade do Titular

Qual é o nível de escolaridade do(a) Ouvidor(a) em exercício?

Autoavaliação	Nível 4 Nível Superior completo com Pós graduação lato sensu
Nível Alvo	Nível 4
Objetivo da ação	Manter o nível atual
Etapas e ações para alcance	Não se aplica
Previsão de início e de encerramento da realização das ações	Não se aplica
Orçamento	Não se aplica
Áreas envolvidas	Não se aplica
Responsável pela execução	Não se aplica

1.3.2 - Garantias do Titular

O titular da unidade possui alguma proteção contra demissão, destituição ou exoneração sem critério legítimo?

Autoavaliação	Nível 4 Há mecanismo institucionalizado por meio de Instrumento formal, conforme previsto na Portaria CGU nº 581/2021
Nível Alvo	Nível 4
Objetivo da ação	Manter o nível atual
Etapas e ações para alcance	Não se aplica
Previsão de início e de encerramento da realização das ações	Não se aplica
Orçamento	Não se aplica
Áreas envolvidas	Não se aplica
Responsável pela execução	Não se aplica

1.3.3 - Critérios de Nomeação do Titular

Existem critérios claros e objetivos para a nomeação ou designação do cargo de titular da Unidade de Ouvidoria?

Autoavaliação	Nível 4 Sim. As propostas de nomeação, designação e de recondução do titular da Ouvidoria, são atendidas de acordo com o Decreto nº 9.492/2018. A demanda foi adequada no Instrumento Normativo de Gestão de Ouvidoria, em cumprimento o ter da Portaria CGU nº 581/2021
Nível Alvo	Nível 4
Objetivo da ação	Manter nível atual
Etapas e ações para alcance	Não se aplica
Previsão de início e de encerramento da realização das ações	Não se aplica
Orçamento	Não se aplica
Áreas envolvidas	Não se aplica
Responsável pela execução	Não se aplica

1.3.4 - Acesso ao nível estratégico

Com qual frequência o Ouvidor se reúne com o dirigente máximo da instituição?

Autoavaliação	Nível 3 O titular da unidade de Ouvidoria e a autoridade máxima se comunicam periodicamente ao longo do ano, bem como eventualmente, para solução de casos concretos
Nível Alvo	Nível 4 Com a definição da Unidade de Ouvidoria na estrutura organizacional da CDP, a Ouvidoria terá mais respaldo para participação em fóruns de governança estratégica.
Objetivo da ação	Não se aplica
Etapas e ações para alcance	Não se aplica
Previsão de início e de encerramento da realização das ações	Não se aplica
Orçamento	Não se aplica
Áreas envolvidas	Não se aplica
Responsável pela execução	Não se aplica

1.4 - PLANEJAMENTO E GESTÃO EFICIENTE

1.4.1 - Planejamento Operacional

Com qual frequência o Ouvidor se reúne com o dirigente máximo da instituição?

Autoavaliação	Nível 4 A Ouvidoria apresenta bianual o seu Plano de Trabalho de Ouvidoria-PTO, para aprovação do Conselho de Administração. Todas as ações operacionais da Ouvidoria, estão discriminadas e no decorrer do exercício, são realizadas. Além disso, esse PTO é revisado ao longo do ano, a fim de adequar-se a eventuais novas contingências
Nível Alvo	Nível 4
Objetivo da ação	Manter o nível atual
Etapas e ações para alcance	Não se aplica
Previsão de início e de encerramento da realização das ações	Não se aplica
Orçamento	Não se aplica
Áreas envolvidas	Não se aplica
Responsável pela execução	Não se aplica

1.4.2 - Formação de Competências

A Ouvidoria possui um plano de capacitação para a sua equipe?

Autoavaliação	Nível 4 A Ouvidoria possui lista de competências desejáveis para a sua equipe que são atendidas pela PROFOCO. Anualmente por meio de um processo institucionalizado pelo Setor de Treinamento, a Companhia aprova um Plano de Qualificação e Capacitação, pelo qual existe um controle institucionalizado sobre as capacitações realizadas
Nível Alvo	Nível 4
Objetivo da ação	Manter nível atual
Etapas e ações para alcance	Não se aplica
Previsão de início e de encerramento da realização das ações	Não se aplica
Orçamento	Não se aplica
Áreas envolvidas	Não se aplica
Responsável pela execução	Não se aplica

1.4.3 - Eficiência de alocação de recursos

A Ouvidoria possui meios e estratégias para fazer frente à eventual variação extraordinária ou sazonal de demandas?

Autoavaliação	Nível 4 A Ouvidoria apresenta sua evolução de volume de demandas, mensalmente, a Gerência de Gestão Estratégica-GEGEST, através de Indicadores de Processos e divulga através do Portal da Ouvidoria na internet. As informações também, são utilizadas para a produção do Relatório Anual da Ouvidoria
Nível Alvo	Nível 4
Objetivo da ação	Manter nível atual
Etapas e ações para alcance	Não se aplica
Previsão de início e de encerramento da realização das ações	Não se aplica
Orçamento	Não se aplica
Áreas envolvidas	Não se aplica
Responsável pela execução	Não se aplica

1.4.4 - Segurança da Informação

Existem ações específicas no âmbito da unidade destinadas a mapear e tratar riscos de segurança da informação e comunicações?

Autoavaliação	Nível 4 Existe na CDP uma Política de Segurança da Informação aprovada pela Deliberação CONSAD nº 44/202, que abrange todos os setores no âmbito da Companhia.
Nível Alvo	Nível 4
Objetivo da ação	Manter nível atual
Etapas e ações para alcance	Não se aplica
Previsão de início e de encerramento da realização das ações	Não se aplica
Orçamento	Não se aplica
Áreas envolvidas	Não se aplica
Responsável pela execução	Não se aplica

1.4.5 - Planejamento e execução orçamentária

Há previsão de alocação orçamentária nos planos internos do órgão ou há previsão orçamentária específica para a realização das ações de Ouvidoria?

Autoavaliação	Nível 1 As ações da Ouvidoria são realizadas com recursos próprio da CDP. Não há previsão de alocação orçamentária específica para as ações de Ouvidoria
Nível Alvo	Nível 1 Não há nível alvo para curto prazo
Objetivo da ação	Manter o nível atual
Etapas e ações para alcance	Não se aplica
Previsão de início e de encerramento da realização das ações	Não se aplica
Orçamento	Não se aplica
Áreas envolvidas	Não se aplica
Responsável pela execução	Não se aplica

1.5 INFRAESTRUTURA E ACESSIBILIDADE

1.5.1 - Infraestrutura Tecnológica

A Ouvidoria possui sistema informatizado de gestão de processos e de informação?

Autoavaliação	Nível 4 A Ouvidoria possui sistema específico para gestão de processos e de informação, com webservices ou barramento necessário ao compartilhamento de informações com outros sistemas, se necessário
Nível Alvo	Nível 4
Objetivo da ação	Manter nível atual
Etapas e ações para alcance	Não se aplica
Previsão de início e de encerramento da realização das ações	Não se aplica
Orçamento	Não se aplica
Áreas envolvidas	Não se aplica
Responsável pela execução	Ouvidoria

1.5.2 - Infraestrutura de Base de Dados

A Ouvidoria possui infraestrutura de base de dados?

Autoavaliação	Nível 4 As informações de base de dados estão armazenadas em data centers, entretanto, estamos alinhando o armazenamento em nuvens com a Gerência de Tecnologia e Informação-GETINF
Nível Alvo	Nível 4
Objetivo da ação	Manter nível atual
Etapas e ações para alcance	Não se aplica
Previsão de início e de encerramento da realização das ações	Não se aplica
Orçamento	Não se aplica
Áreas envolvidas	Não se aplica
Responsável pela execução	Não se aplica

1.5.3 - Infraestrutura Física

Como se dá a acessibilidade física ao local de atendimento da Ouvidoria?

Autoavaliação	Nível 4 A Ouvidoria possui espaço de uso exclusivo para atendimento e este se encontra em local evidente aos manifestantes que a procuram, com conexão adequada para atendimento às demandas
Nível Alvo	Nível 4
Objetivo da ação	Manter nível atual
Etapas e ações para alcance	Não se aplica
Previsão de início e de encerramento da realização das ações	Não se aplica
Orçamento	Não se aplica
Áreas envolvidas	Não se aplica
Responsável pela execução	Não se aplica

1.5.4 - Acessibilidade tecnológica

Como se dá a acessibilidade aos canais de atendimento virtuais da Ouvidoria?

Autoavaliação	Nível 4 A Ouvidoria possui canais informatizados e telefônicos para atendimento e estão disponibilizados no sitio da CDP. O Portal da CDP atende o padrão de acessibilidade pública
Nível Alvo	Nível 4
Objetivo da ação	Manter nível atual
Etapas e ações para alcance	Não se aplica
Previsão de início e de encerramento da realização das ações	Não se aplica
Orçamento	Não se aplica
Áreas envolvidas	Não se aplica
Responsável pela execução	Não se aplica

1.5.5 - Experiência do usuário

Qual o papel do perfil do usuário dos serviços do órgão ou entidade para a definição de processos, roteiros e canais de atendimento da Ouvidoria?

Autoavaliação	Nível 1 Não há levantamento de perfil direcionado a apoiar a definição de procedimentos, roteiros ou canais de atendimento da Ouvidoria. Os perfis são consultados através do Painel Resolveu?
Nível Alvo	Nível 4 Para o alcance deste nível, deve-se Implantar a Pesquisa de Satisfação específica para os serviços do usuários de prestação de serviços.
Objetivo da ação	Aprimorar os procedimentos, roteiros e canais de atendimento da Ouvidoria
Etapas e ações para alcance	Já existe um processo em tramitação para adequação da Pesquisa de Satisfação disponibilizada pela Ouvidoria do MInfra
Previsão de início e de encerramento da realização das ações	No decorrer de 2022
Orçamento	Não se aplica
Áreas envolvidas	Não se aplica
Responsável pela execução	Ouvidoria

2.1 - GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

2.1.1 - Mapeamento de Serviços

Como ocorre o processo de mapeamento de serviços do órgão ou entidade a que a Ouvidoria está vinculada?

Autoavaliação	Nível 4 A Ouvidoria conduz, junto com a Gerência de Gestão Estratégica-GEGEST, o processo de mapeamento através de Indicadores de Processos com Avaliação Gerencial
Nível Alvo	Nível 4
Objetivo da ação	Manter nível atual
Etapas e ações para alcance	Não se aplica
Previsão de início e de encerramento da realização das ações	Não se aplica
Orçamento	Não se aplica
Áreas envolvidas	Não se aplica
Responsável pela execução	Não se aplica

2.1.2 - Monitoramento da Carta de Serviços ao Usuário

Como a Ouvidoria produz e utiliza dados oriundos das avaliações de serviços realizadas pelos usuários?

Autoavaliação	Nível 2 A Ouvidoria ainda não produz avaliações, quando necessário, utiliza os dados da pesquisa ofertada pelo Painel Resolveu?
Nível Alvo	Nível 4 Para o alcance deste nível, deve-se implantar a Pesquisa de Satisfação específica para os serviços realizados pelos usuários
Objetivo da ação	Não se aplica
Etapas e ações para alcance	Já existe processo em tramitação para aderir a ferramenta da Ouvidoria do MInfra
Previsão de início e de encerramento da realização das ações	No decorrer de 2022
Orçamento	Não se aplica
Áreas envolvidas	Não se aplica
Responsável pela execução	Ouvidoria

2.1.3 - Qualidade da Informação

Como a Ouvidoria contribui para a atualidade e a transparência das informações disponíveis na Carta de Serviços do órgão ou entidade a que está vinculada?

Autoavaliação	Nível 4 A Carta de Serviço da CDP está disponível em Transparência Pública, e as revisões de procedimentos de rotinas específicas são de controle da Gerência de Gestão Estratégica-GEGEST. Entretanto, a Ouvidoria contribui no processo de atualização e/ou aperfeiçoamento das informações constantes na Carta de Serviço.
Nível Alvo	Nível 4
Objetivo da ação	Manter nível atual
Etapas e ações para alcance	Não se aplica
Previsão de início e de encerramento da realização das ações	Não se aplica
Orçamento	Não se aplica
Áreas envolvidas	Não se aplica
Responsável pela execução	Não se aplica

2.2 - TRANSPARÊNCIA E PRESTAÇÃO DE CONTAS

2.2.1 - Controle Social

A Ouvidoria disponibiliza ferramenta de avaliação da satisfação dos usuários em relação ao atendimento por ela prestado?

Autoavaliação	Nível 1 A Ouvidoria não possui sistema específico para avaliação de Pesquisa de Satisfação dos Usuários Públicos
Nível Alvo	Nível 4 A intensão da Ouvidoria é fazer adesão da ferramenta de Pesquisa de Satisfação dos Usuários Públicos, que foi disponibilizados pela Ouvidoria do MInfra
Objetivo da ação	Não se aplica
Etapas e ações para alcance	Aguardando autorização superior
Previsão de início e de encerramento da realização das ações	No decorrer de 2022
Orçamento	Não se aplica
Áreas envolvidas	Não se aplica
Responsável pela execução	Ouvidoria

2.2.2 - Transparência de desempenho

Como e a quais dados acerca de seu desempenho a Ouvidoria dá transparência?

Autoavaliação	Nível 4 A Ouvidoria produz relatórios quantitativos e qualitativos de seu desempenho com periodicidade mínima anual e divulga na sua página na internet no portal da CDP
Nível Alvo	Nível 4
Objetivo da ação	Manter nível atual
Etapas e ações para alcance	Não se aplica
Previsão de início e de encerramento da realização das ações	Não se aplica
Orçamento	Não se aplica
Áreas envolvidas	Não se aplica
Responsável pela execução	Não se aplica

2.2.3 - Contabilização de Benefícios

A Ouvidoria possui meios para a contabilização e evidenciação de benefícios financeiros ou não financeiros decorrente de sua atuação?

Autoavaliação	Nível 1 Não possui
Nível Alvo	Nível 1
Objetivo da ação	Manter nível atual
Etapas e ações para alcance	Não se aplica
Previsão de início e de encerramento da realização das ações	Não se aplica
Orçamento	Não se aplica
Áreas envolvidas	Não se aplica
Responsável pela execução	Não se aplica

2.3 - PROCESSOS ESSENCIAIS

2.3.1 - Processos de Tratamento de Manifestações

A Ouvidoria possui processos mapeados, instituídos e com mecanismo de gestão de riscos, para tratamento de manifestações, assim como procedimentos definidos de revisão do processo, a fim de realizar ajustes e melhorias?

Autoavaliação	Nível 4 A Ouvidoria possui processos mapeados através das planilhas de Indicadores de Processos que são encaminhados à Gerencia de Gestão Estratégica-CDP, o qual realiza mapeamento dos riscos dos processos adotando as medida necessárias à sua mitigação.
Nível Alvo	Nível 4
Objetivo da ação	Manter nível atual
Etapas e ações para alcance	Não se aplica
Previsão de início e de encerramento da realização das ações	Não se aplica
Orçamento	Não se aplica
Áreas envolvidas	Não se aplica
Responsável pela execução	Não se aplica

2.3.2 - Processo de Tratamento de Ouvidoria Interna

A Ouvidoria possui processos mapeados, instituídos e com mecanismos de gestão de riscos, para tratamento de manifestações internas, assim como procedimentos definidos de revisão de processo, a fim de realizar ajustes e melhorias

Autoavaliação	Nível 4 A Ouvidoria realiza o mapeamento de seus processo de Ouvidoria Interna, com monitoramento devido verificando quais ações devem ser tomadas e emite recomendações aos gestores, quando necessário.
Nível Alvo	Nível 4
Objetivo da ação	Manter nível atual
Etapas e ações para alcance	Não se aplica
Previsão de início e de encerramento da realização das ações	Não se aplica
Orçamento	Não se aplica
Áreas envolvidas	Não se aplica
Responsável pela execução	Não se aplica

2.3.3 - Atendimento

A Ouvidoria possui roteiros e orientações instituídas para a condução dos atendimentos presencial ou telefônico?

Autoavaliação	Nível 4 A Ouvidoria utiliza os roteiros e orientações previsto na Portaria CGU n° 581/2021. Entretanto seu Instrumento Normativo foi adequado as orientações.
Nível Alvo	Nível 4
Objetivo da ação	Manter nível atual
Etapas e ações para alcance	Não se aplica
Previsão de início e de encerramento da realização das ações	Não se aplica
Orçamento	Não se aplica
Áreas envolvidas	Não se aplica
Responsável pela execução	Não se aplica

2.3.4 - Proteção ao Denunciante

Existem procedimentos instituídos para a proteção do denunciante?

Autoavaliação	Nível 4 A Ouvidoria utiliza a Portaria CGU n° 581/2019 e a Plataforma Fala.BR, para realização de pseudonimização e demais proteção para salvaguarda das informações. Os procedimentos serão instituídos através do Instrumento Normativo para Tramitação e Tratamento de Denúncias que está em aprovação.
Nível Alvo	Nível 4
Objetivo da ação	Manter nível atual
Etapas e ações para alcance	Não se aplica
Previsão de início e de encerramento da realização das ações	Não se aplica
Orçamento	Não se aplica
Áreas envolvidas	Não se aplica
Responsável pela execução	Ouvidoria

2.3.5 - Processo de realização de Resolução Pacífica de Conflitos

A Ouvidoria possui procedimentos mapeados e instituídos para realização de resolução pacífica de conflitos?

Autoavaliação	Nível 1 Não existe registro de mapeamento ou norma formal que institua os processos de resolução pacífica de conflitos no âmbito desta Ouvidoria.
Nível Alvo	Nível 4 As ações relacionadas à Resolução Pacífica de Conflitos deverão ser executadas por agente público devidamente capacitado para a sua realização, por meio de procedimento regulamentado no âmbito da CDP.
Objetivo da ação	Não se aplica
Etapas e ações para alcance	Não se aplica
Previsão de início e de encerramento da realização das ações	Ainda em 2022
Orçamento	Não se aplica
Áreas envolvidas	Não se aplica
Responsável pela execução	Ouvidoria

2.3.6 - Análise Preliminar

Como a Ouvidoria realiza a análise preliminar antes do encaminhamento das manifestações às áreas internas?

Autoavaliação	Nível 4 A Ouvidoria recebe a manifestação, identifica a área responsável, avalia, conforme o tipo de manifestação, verifica a necessidade de salvaguardar alguma informação e a encaminha às áreas responsáveis. As etapas deste procedimento estão mapeadas e incorporadas no Instrumento Normativo de Gestão de Ouvidoria o qual já foi analisado pela Gerência Jurídica.
Nível Alvo	Nível 4
Objetivo da ação	Manter o nível atual
Etapas e ações para alcance	Não se aplica
Previsão de início e de encerramento da realização das ações	Não se aplica
Orçamento	Não se aplica
Áreas envolvidas	Não se aplica
Responsável pela execução	Ouvidoria

2.3.8 - Acompanhamento da conclusão de denúncias

Como a Ouvidoria acompanha a conclusão dos processos de apuração resultantes de denúncias por ela recebidas?

Autoavaliação	Nível 4 A Ouvidoria possui o monitoramento que possibilita a rastreabilidade da conclusão do processo iniciado por meio da denúncia recebida na Plataforma Fala BR e trimestralmente, apresenta ao Comitê Estatutário de Auditoria-COAUDI, uma Planilha de Denúncias com os status que se encontram.
Nível Alvo	Nível 4
Objetivo da ação	Manter nível atual
Etapas e ações para alcance	Não se aplica
Previsão de início e de encerramento da realização das ações	Não se aplica
Orçamento	Não se aplica
Áreas envolvidas	Não se aplica
Responsável pela execução	Ouvidoria

2.3.9 - Acompanhamento efetivo de manifestações

Como a Ouvidoria acompanha o cumprimento dos compromissos firmados para implantação de sugestões ou adoção de providências resultantes das manifestações?

Autoavaliação	Nível 4 Quando ocorrer essa demanda a Ouvidoria irá seguir a rotina conforme fluxo do processo disponível no Instrumento Normativo de Gestão de Ouvidoria.
Nível Alvo	Nível 4
Objetivo da ação	Manter nível atual
Etapas e ações para alcance	Não se aplica
Previsão de início e de encerramento da realização das ações	Não se aplica
Orçamento	Não se aplica
Áreas envolvidas	Não se aplica
Responsável pela execução	Ouvidoria

2.3.7 - Linguagem e adequação de respostas

Como ocorre o procedimento de elaboração de respostas na unidade de Ouvidoria

Autoavaliação	Nível 4 A Ouvidoria ao receber a resposta, analisa sua adequação aos padrões de linguagem clara e simples. Orienta ainda, por ocasião do encaminhamento quanto aos princípios e direitos previstos na Lei nº 13.460/2017
Nível Alvo	Nível 4
Objetivo da ação	Manter nível atual
Etapas e ações para alcance	Não se aplica
Previsão de início e de encerramento da realização das ações	Não se aplica
Orçamento	Não se aplica
Áreas envolvidas	Não se aplica
Responsável pela execução	Ouvidoria

2.3.8 - Acompanhamento da conclusão de denúncia

Como a Ouvidoria acompanha a conclusão dos processos de apuração resultantes de denúncias por ela recebidas?

Autoavaliação	Nível 4 As denúncias recebidas pela Plataforma Fala BR, a Ouvidoria mantém a rastreabilidade e rotinas de acompanhamento seguindo o fluxo de processos da Portaria MInfra 4.296/2019. O procedimento foi adequado no Instrumento Normativo de Tramitação e Tratamento de Denúncias.
Nível Alvo	Nível 4
Objetivo da ação	Manter nível atual
Etapas e ações para alcance	Não se aplica
Previsão de início e de encerramento da realização das ações	Não se aplica
Orçamento	Não se aplica
Áreas envolvidas	Não se aplica
Responsável pela execução	Ouvidoria

2.3.9 - Acompanhamento efetivo de manifestações

Como a Ouvidoria acompanha o cumprimento dos compromissos firmados para implementação de sugestões ou adoção de providências resultantes das manifestações?

Autoavaliação	Nível 4 Sempre que solicitada pelo manifestante, a Ouvidoria busca informações junto as áreas responsáveis, consolidando as informações
Nível Alvo	Nível 4
Objetivo da ação	Manter nível atual
Etapas e ações para alcance	Não se aplica
Previsão de início e de encerramento da realização das ações	Não se aplica
Orçamento	Não se aplica
Áreas envolvidas	Não se aplica
Responsável pela execução	Ouvidoria

2.4 GESTÃO ESTRATÉGICA DE INFORMAÇÕES

2.4.1 - Armazenamento de Informações

Como a Ouvidoria armazena as informações coletadas?

Autoavaliação	Nível 2 Para garantir a sua disponibilidade, integridade, confidencialidade e autenticidade, as informações são mantidas em meios de base de dados não interoperáveis.
Nível Alvo	Nível 4 O alcance deste nível alto, vai depender da contratação dos serviços de Gestão Documental
Objetivo da ação	Não se aplica
Etapas e ações para alcance	Não se aplica
Previsão de início e de encerramento da realização das ações	Não se aplica
Orçamento	Não se aplica
Áreas envolvidas	Não se aplica
Responsável pela execução	Ouvidoria

2.4.2- Perfil dos Manifestantes

Como a Ouvidoria produz dados acerca do perfil dos manifestantes que recorrem a ela?

Autoavaliação	Nível 2 A Ouvidoria coleta dados acerca do perfil dos manifestantes, quando necessário, através do Painel Resolveu?
Nível Alvo	Nível 2
Objetivo da ação	Manter o nível atual
Etapas e ações para alcance	Não se aplica
Previsão de início e de encerramento da realização das ações	Ainda no decorrer de 2022
Orçamento	Não se aplica
Áreas envolvidas	Não se aplica
Responsável pela execução	Ouvidoria

2.4.3. - Análise de Dados

Como a Ouvidoria analisa os dados?

Autoavaliação	Nível 2 Quando necessário, utilizamos os dados disponíveis no Painel Resolveu?
Nível Alvo	Nível 2
Objetivo da ação	Manter o nível atual
Etapas e ações para alcance	Não se aplica
Previsão de início e de encerramento da realização das ações	Não se aplica
Orçamento	Não se aplica
Áreas envolvidas	Não se aplica
Responsável pela execução	Ouvidoria

2.4.4- Produção de Informações Estratégicas

Como e quando a Ouvidoria transmite as informações analisadas aos gestores de serviços e ao nível estratégico?

Autoavaliação	Nível 4 Mensalmente a Ouvidoria transmite os Indicadores de Processos acompanhado de um Template, e produz anualmente o Relatório de Gestão de que trata a Lei 13.460/2017 e disponibiliza na pasta da Ouvidoria no site da CDP
Nível Alvo	Nível 4
Objetivo da ação	Manter nível atual
Etapas e ações para alcance	Não se aplica
Previsão de início e de encerramento da realização das ações	Não se aplica
Orçamento	Não se aplica
Áreas envolvidas	Não se aplica
Responsável pela execução	Ouvidoria

3.1 - BUSCA ATIVA DE INFORMAÇÕES

3.1.1 - Capacidades para Pesquisa

A Ouvidoria realiza pesquisas para a coleta de informações acerca da prestação de serviços junto aos Usuários?

Autoavaliação	Nível 1 Ainda não realizamos as pesquisas
Nível Alvo	Nível 2 Com o retorno da Ouvidoria Itinerante será realizada as pesquisas através de urnas distribuídas nos postos de cada unidade portuária
Objetivo da ação	Não se aplica
Etapas e ações para alcance	Não se aplica
Previsão de início e de encerramento da realização das ações	Não se aplica
Orçamento	Não se aplica
Áreas envolvidas	Não se aplica
Responsável pela execução	Ouvidoria

3.1.2 - Mobilização ativa junto aos Usuários

A Ouvidoria realiza ações proativas para coleta de informações no âmbito da jornada dos usuários?

Autoavaliação	Nível 1 Com a pandemia não foi possível realizar a Ouvidoria Itinerante
Nível Alvo	Nível 4 Está previsto no Plano de Trabalho da Ouvidoria as ações de Ouvidoria Itinerante, para coleta de informações, divulgações e palestras de orientações junto aos usuários.
Objetivo da ação	Não se aplica
Etapas e ações para alcance	Não se aplica
Previsão de início e de encerramento da realização das ações	Não se aplica
Orçamento	Não se aplica
Áreas envolvidas	Não se aplica
Responsável pela execução	Ouvidoria

3.2 - CONSELHO DE USUÁRIOS

3.2.1 - Relacionamento com os Conselhos de Usuários

Como se relaciona a Ouvidoria com os Conselhos de Usuários de Serviços Públicos do Órgão?

Autoavaliação	Nível 1 A Ouvidoria ainda não implantou o Conselho de Usuários da CDP. O Chamamento tem sido feito através de Informativo, divulgado internamente
Nível Alvo	Nível 2 A Ouvidoria fará apresentações junto ao Conselho de Autoridade Portuária-CAP com a finalidade de pedir apoio para a implantação do Conselho de Usuários
Objetivo da ação	Não se aplica
Etapas e ações para alcance	Não se aplica
Previsão de início e de encerramento da realização das ações	Segundo semestre
Orçamento	Não se aplica
Áreas envolvidas	Não se aplica
Responsável pela execução	Ouvidoria

3.2.2 - Engajamento de Conselheiros

Qual o papel da Ouvidoria no processo de chamamento e de engajamento de voluntários ao Conselho de Usuários do órgão a que está vinculada?

Autoavaliação	Nível 2 A Ouvidoria, através de Informativo, realiza ações de comunicações com periodicidade mínimo semestral, em conjunto com Assessoria de Comunicação-ASSCOM a fim de obter o engajamento dos usuários
Nível Alvo	Nível 2
Objetivo da ação	Manter nível atual
Etapas e ações para alcance	Não se aplica
Previsão de início e de encerramento da realização das ações	Não se aplica
Orçamento	Não se aplica
Áreas envolvidas	Não se aplica
Responsável pela execução	Ouvidoria

3.2.3 - Utilidade da relação

Qual o papel da Ouvidoria na produção de consulta realizadas aos Conselheiros dos Serviços Prestados pelo Órgão a que está vinculada?

Autoavaliação	Nível 1 A Ouvidoria ainda não implantou o Conselho de Usuários da CDP
Nível Alvo	Nível 2 A Ouvidoria propôs com as demais áreas de governança da CDP, para em conjunto organizarem uma ação de integridade, ética e ouvidoria junto aos usuários e demais membros do público externo, nas áreas portuárias.
Objetivo da ação	Não se aplica
Etapas e ações para alcance	Não se aplica
Previsão de início e de encerramento da realização das ações	Segundo semestre
Orçamento	Não se aplica
Áreas envolvidas	Não se aplica
Responsável pela execução	Ouvidoria

3.3 - ARTICULAÇÃO INTERINSTITUCIONAL

3.3.1 - Articulação Interinstitucional

Como se dá o relacionamento da Ouvidoria com outros órgãos de defesa dos usuários?

Autoavaliação	Nível 4 A Ouvidoria, interage com outros órgãos, esporadicamente, quando há a necessidade de fazer consulta sobre procedimentos
Nível Alvo	Nível 4
Objetivo da ação	Manter nível atual
Etapas e ações para alcance	Não se aplica
Previsão de início e de encerramento da realização das ações	Não se aplica
Orçamento	Não se aplica
Áreas envolvidas	Não se aplica
Responsável pela execução	Ouvidoria

3.3.2 - Articulação Interinstitucional específica

Como se dá o relacionamento da Ouvidoria com outros órgãos de defesa dos usuários?

Autoavaliação	Nível 4 Quando a Ouvidoria recebe uma manifestação que extrapola sua competência, encaminha para a Ouvidoria competente e dá tratamento à parte da manifestação que lhe compete, se houver
Nível Alvo	Nível 4
Objetivo da ação	Manter nível atual
Etapas e ações para alcance	Não se aplica
Previsão de início e de encerramento da realização das ações	Não se aplica
Orçamento	Não se aplica
Áreas envolvidas	Não se aplica
Responsável pela execução	Ouvidoria

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Apesar da autoavaliação desta Ouvidoria ter resultado em 63,3% da sua maturidade no nível 04, há muitas adequações a serem feitas para que os processos sejam devidamente definidos e estruturados.

A Ouvidoria/CDP tem buscado constantemente o aperfeiçoamento para o fortalecimento de suas atividades, como por exemplo a criação do Cargo Comissionado de Ouvidor e a inserção da Unidade de Ouvidoria, na estrutura Organizacional da Companhia.

A expectativa para os exercícios de 2022-2023 é que as ações previstas sejam realizadas para que os objetivos sejam alcançados e que haja aprimoramento dos processos e serviços da CDP e o apoio da alta direção.

Adenilza O' de Almeida
Ouvidora da CDP