

# Plano de Trabalho | 2023 2024

Aprovado pela Deliberação CONSAD nº 03/2023

atualizado para 2024

**OUVIDORIA  
SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO  
CIDADÃO (SIC)**

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

# SUMÁRIO

3

INTRODUÇÃO

4

METAS E AÇÕES PLANEJADAS

5

DEMANDAS DE OUVIDORIA E SIC

6

DEMANDAS ADMINISTRATIVAS

7

DEMANDAS ORIUNDAS DA  
CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO (CGU)

9

DEMANDAS DE AVANÇO NA GESTÃO DE  
OUVIDORIA

10

RESULTADOS ESPERADOS

# INTRODUÇÃO

Num olhar desatento, é comum que se pense que o trabalho da Ouvidoria está restrito à mediação entre usuário e gestores(as) nas respostas aos pedidos de informação e às manifestações que chegam à Ouvidoria.

Pela Ouvidoria tramitam muitas informações, às quais é necessária a responsabilidade no seu tratamento, o compromisso na transmissão e a atenção no impacto que elas podem vir a ter se utilizadas no sentido de qualificar os serviços prestados.

Assim, com o intuito de consolidar a Ouvidoria como um setor estratégico para a administração e visando um trabalho menos reativo e mais organizado e focado, vimos apresentar este **Plano de Trabalho - biênio 2023/2024** com metas e ações a serem implementadas de forma contínua, agregadas ao cotidiano do setor e que auxiliarão na intermediação entre a CDP e o seu público alvo.

Da parte da Ouvidoria, este Plano de Trabalho é reflexo da disposição de rever rotinas, transformar culturas, engajar sujeitos e envidar todos os esforços em prol da melhoria da qualidade dos serviços prestados pela CDP, fortalecendo a democracia participativa, o controle social e a transparência de seus atos e informações

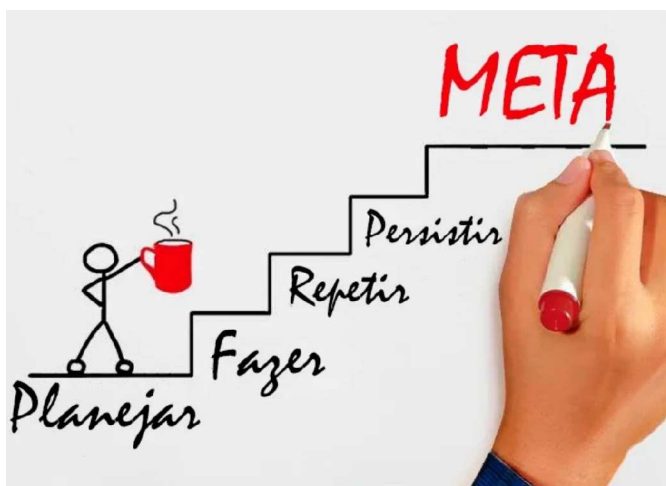
# METAS E AÇÕES PLANEJADAS

Entendemos a Ouvidoria como um espaço estratégico, capaz de impulsionar a participação, aproximando o público usuário da gestão e colhendo como frutos, subsídios importantes para qualificar os serviços.

Para tanto é necessário buscar ações inovadoras e criativas para o fortalecimento da Ouvidoria e para dela extrair o melhor como contribuição para o aprimoramento da gestão.

Apesar de extremamente importantes, essas ações resultam em um significativo aumento do volume de trabalho, desde seu planejamento, execução até a avaliação e publicização de seus resultados.

Torna-se assim inevitável tocar na necessidade de incremento da força de trabalho para que este plano, ao nosso ver audacioso, possa se efetivar como realidade.



# DEMANDAS DE OUVIDORIA E DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

Algumas atividades fazem parte do cotidiano da Ouvidoria e são respondidas à medida que são demandadas respeitando prazos legais, fluxos estabelecidos e a devida fundamentação legal. São elas:

Metas	Ações Planejadas	Situação 2023
Ações de comunicação e divulgação	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apresentar a Ouvidoria e SIC, através de Palestra de Integração aos novos concursados;</li> <li>• Fazer divulgação permanente da Plataforma Fala.BR - Canal Único no âmbito da CDP;</li> <li>• Cumprir o Plano de Trabalho, mesmo que seja parcialmente;</li> <li>• Elaborar/Divulgar os Boletins Informativos;</li> <li>• Participar de Maratonas do RENOuV</li> </ul>	<p>Cumpridas</p> <p>Situação 2024 Ação Contínua</p>
Rotinas e atividades de Ouvidoria e Acesso à Informação	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Divulgar as atividades que fazem parte do cotidiano da Ouvidoria/SIC e são respondidas à medida que são demandadas respeitando prazos legais, fluxos estabelecidos e a devida fundamentação legal;</li> <li>• Acompanhamento do registro e resposta às demandas recebidas por e-mail, telefone, presencial e outros;</li> <li>• Emissão de Mapa de Atribuições do SIC/TA;</li> <li>• Elaborar Planilhas de Denúncias para COAUDI/CONSAD</li> </ul>	<p>Cumpridas</p> <p>Situação 2024 Ação Contínua</p>
Ouvidoria Itinerante	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguindo o slogan “Queremos Ouvir Você” são realizadas ações para esclarecimentos, orientações de como funciona a Ouvidoria e registrar as irregularidades apontadas presencialmente.</li> </ul>	<p>Executado Conforme calendário</p> <p>Prosseguir em 2024</p>

Plano de Trabalho - 2023/2024

Aprovado pela Deliberação CONSAD nº 03/2023



# DEMANDAS ADMINISTRATIVAS

As atividades administrativas são baseadas em um mapeamento de produção que facilita a organização da Ouvidoria/SIC, deixando alguns processos mais fáceis e organizados.

Metas	Ações	Situação
Plano de Trabalho da Ouvidoria	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plano de Trabalho - 2023/2024</li> <li><b>Atualizado para 2024</b></li> </ul>	<b>Aprovado</b> Deliberação CONSAD nº 03/2023
Capacitação da equipe da Ouvidoria e SIC	<ul style="list-style-type: none"> <li>Participar de eventos (Congresso, Seminário de Ouvidoria/SIC)</li> <li>Cursos em temas relacionados sobre: Governança, LGPD, LAI, Riscos, Linguagem Cidadã, Mediação de Conflitos, Assédio Moral/Sexual e outros.</li> </ul>	<b>Inserido no Plano de Qualificação e Capacitação 2024</b>
Aprovação dos Atos: Normativos de Gestão de Ouvidoria/SIC Tratamento e Tramitação de Denúncias	<ul style="list-style-type: none"> <li>Instrumento Normativo de Gestão de Ouvidoria e Acesso à Informação</li> </ul>	<b>Aprovado em 2023</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tratamento e Tramitação de Denúncias, está tramitando no Processo SEI nº 50901.001959/2020-39</li> <li></li> </ul>	<b>em tramitação DIRPRE</b>
Aprovação do Regimento Interno de Ouvidoria	<ul style="list-style-type: none"> <li>Regimento Interno da Ouvidoria</li> </ul>	<b>Aprovado em 2023</b>
Relatório de Gestão Anual de Ouvidoria/SIC	<ul style="list-style-type: none"> <li>Relatório de Gestão de Ouvidoria/SIC do exercício de 2022</li> </ul>	<b>Cumprido</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Relatório de Gestão Anual de Ouvidoria/SIC de 2023</li> </ul>	<b>FEV/2024</b>
Planilha de Indicadores de Processos - Ouvidoria/SIC	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desenvolvimento de metas e indicadores de processos de Ouvidoria e SIC</li> </ul>	<b>Mensal</b>

**Plano de Trabalho - 2023/2024**  
**Aprovado pela Deliberação CONSAD nº 03/2023**

# DEMANDAS ORIUNDAS DA CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO

A Controladoria Geral da União-CGU é o órgão central que por meio da Ouvidoria Geral União-OGU estabelece orientações normativas , à supervisão técnica e ao monitoramento das Ouvidorias dos órgãos e das entidades da administração pública federal abrangidos pelo Decreto nº 9.492/2018.

Metas	Ações Planejadas	Situação
<b>Carta de Serviço da CDP</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Acompanhar o Processo SEI nº 50901.011054/2022-39, referente atualização da Carta de Serviço;</li><li>• Cadastrar os serviços prestados pela CDP, no sistema <b>gov.br</b>;</li><li>• Disponibilizar o Catálogo dos serviços prestados da CDP, no portal de Acesso à Informação</li></ul>	<b>Processo em atualização</b>
<b>Implementar o tratamento e a tramitação dos processos através da Plataforma Fala.BR</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Participar de treinamento junto a CGU para utilização do sistema de tratamento/tramitação dos processos no Fala.BR;</li><li>• Implementar junto às demais unidades setoriais(gerências).</li></ul>	<b>A Ouvidoria passou a utilizar o Super.GOV como SIGILOSO</b>
<b>Transparência Ativa</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Atualizar/Monitorar as informações no Sistema de Transparência Ativa-STA na Plataforma Fala.BR;</li><li>• Atualizar o Rol de Informações Classificadas no STA.</li><li>• Atualizar o Portal de Acesso à Informação.</li></ul>	<b>Atualização será realizada Trimestral 2024</b>
<b>Conselho de Usuários do Serviço Público</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Conduzir Chamamento público para composição do Conselho de Usuários ;</li><li>• Instituir no âmbito da CDP;</li><li>• Coordenar o Conselho dos Usuários na CDP.</li></ul>	<b>Anual</b>

# DEMANDAS ORIUNDAS DA CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO

Metas	Ações Planejadas	Situação
<b>Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública - MMOuP</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acompanhar o Plano de Ação de MMOuP de Ouvidoria na plataforma E-aud;</li> <li>Atualizar o Plano de Ação quando necessário;</li> <li>Monitorar as avaliações da CGU sobre o Plano de Ação;</li> <li>Entregar o Plano de Ação até 15/03/2023</li> </ul>	<b>Concluído</b>  <b>Aguardando Relatório da CGU</b>
<b>Resolução Pacífica de Conflitos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acompanhar o Processo SEI nº 50901.007520/2022-81, no qual foi apresentado o projeto de Mediação de Conflitos do MInfra para subsidiar uma proposição aos gestores da CDP de um Instrumento para Prevenção e Resolução Consensual de Conflitos</li> </ul>	<b>O processo não teve andamento</b>  <b>Para 2024 foi solicitado uma capacitação sobre o assunto no PQC</b>
<b>Guia Lilás: incluído em 2023</b>  <b>NOVO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Orientações para prevenção e tratamento ao assédio moral e sexual e à discriminação no Governo Federal (Of. Circular CGU/OGU nº 95/23)</li> <li>Criada a Cartilha Lilás</li> </ul>	<b>Incluído na programação de Ouvidoria Itinerante</b>
<b>Sistema Eletrônico de Agendas do Poder Executivo Federal - e-Agendas</b>  <b>NOVO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ferramenta já está disponibilizada</li> <li>Cadastrar os Agentes Público Obrigatório Titular e Substituto (APO)</li> </ul>	<b>1º semestre de 2024</b>



# DEMANDAS DE AVANÇO NA GESTÃO DE OUVIDORIA

Apontamos algumas questões primordiais e promover o uso da Ouvidoria para garantir um canal de comunicação aberto, que funcione como uma ponte entre o cliente-cidadão e a CDP.

Metas	Ações Planejadas	Situação
Implementação do Projeto "Elos de Ouvidoria"	<ul style="list-style-type: none"><li>Os "Elos de Ouvidoria" são empregados, indicados pelos gerentes de cada unidade, que serão responsáveis pelo recebimento e encaminhamento tempestivo das demandas de manifestações, com os quais a Ouvidoria terá acesso direto e imediato, buscando maior resolutividade, atualização de informações e a garantia da ciência por parte de seu gestor(a)</li></ul>	Realizado em 2023 Com a transição de nova Diretoria será dada continuidade em 2024
Campanha Simplifique!	<ul style="list-style-type: none"><li>Em cumprimento ao Decreto nº 9.094/2017, que regulamenta a Lei 13.460/2017, a Ouvidoria deverá propor, proativamente, por meio de recomendações, a facilitação do acesso aos serviços, buscando evitar exigências de documentos e procedimentos desnecessários</li></ul>	o Simplifique está sendo acompanhado pelo Fala.Br
Implementação do Boletim Trimestral "Ouvidoria Informa"	<ul style="list-style-type: none"><li>O boletim trimestral "Ouvidoria Informa" tem como objetivo de disseminar assuntos, discussões, legislações, eventos e outros informes relacionados aos temas de abrangência de Ouvidoria/SIC</li></ul>	Em 2023, foram emitidos 04 Boletins Trimestral Dar prosseguimento em 2024

# 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.

Como já frisamos, apesar do grande volume de atribuições de competência da Ouvidoria/SIC frente ao baixo quantitativo de servidores lotados na Unidade de Ouvidoria, espera-se que este Plano de Trabalho seja executado para a melhoria dos serviços oferecidos ao cidadão usuário.

Nossa meta é alcançar cada pilar e chegar no nosso objetivo final



Aprovado na 539ª Reunião Ordinária do Conselho de Administração - CONSAD, de 20/01/2023  
Deliberação CONSAD nº 3/2023

# CALENDÁRIO - 2024

## OUVIDORIA ITINERANTE

<b>MARÇO</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Porto de Vila do Conde 05 a 06/03/2024</li><li>• Terminal de Miramar 19 a 20/03/2024</li></ul>
<b>MAIO</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Porto de Santarém 14 a 15/05/2024</li><li>• Porto de Itaituba 16 a 17/05/2024</li></ul>
<b>JULHO</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Porto de Belém 09 a 10/07/2024</li><li>• Terminal de Outeiro 23/07/2024</li></ul>
<b>SETEMBRO</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Porto de Vila do Conde 10 a 11/09/2024</li><li>• Terminal de Miramar 24 a 25/09/2024</li></ul>
<b>NOVEMBRO</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Porto de Santarém 05 a 07/11/2024</li><li>• Porto de Belém 26 a 28/11/2024</li></ul>

Sujeito à alteração