Portaria nº 103, de 11 de dezembro de 2019.

Designa funcionária para o cargo de Ouvidora-Geral Substituta.

O Presidente do Conselho Federal de Química - CFQ, no uso de suas atribuições conferidas pelo art. 11 da Lei nº 2.800, de 18 de junho de 1956;

Considerando o contido na Cláusula Décima Sétima da Portaria n° 6, de 20 de fevereiro de 2019;

Considerando o período de férias do Ouvidor-Geral, o Sr. Weverton Borges do Nascimento de Sousa, previsto para ocorrer do dia 20/01/2020 ao dia 03/02/2020;

Resolve:

Art. 1º Designar para o cargo de Ouvidora-Geral Substituta, a Sra. Aline Hernandez Kath.

I– Serão as atribuições da **Ouvidora-Geral Substituta** durante sua interinidade:

a) Atuar como canal direto de captação de informações, sugestões e reclamações entre usuário e alta direção da organização;

b) Desenvolver estratégias de relacionamento com o usuário e a comunidade, conforme estratégia institucional da organização;

c) Apoiar, em conjunto com a área de comunicação, formas de manter positivamente a imagem do CFQ interna e externamente;

d) Receber as informações relativas a eventuais desvios na prestação de serviços do CFQ;

e) Coletar, analisar e interpretar dados necessários ao processamento das informações recebidas;

f) Manter-se informado sobre a atuação da Presidência, Diretoria, bem como dos Conselhos Regionais;

g) Propor ao Presidente a adoção de providências, visando melhorar o desempenho do CFQ e de seus empregados;

h) Registrar e repassar, a quem de direito, as informações recebidas dos cidadãos e pessoas físicas e jurídicas do ramo da química;

i) Promover interação com as entidades que integram o Sistema CFQ-CRQs e com os demais órgãos da administração pública, visando o atendimento das demandas e o aperfeiçoamento dos serviços;

j) Sugerir a adoção de medidas administrativas relacionadas ao aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas, com base nas informações, sugestões, reclamações, denúncias, críticas e elogios recebidos;

k) Emitir relatórios de dados e de indicadores de desempenho referentes à Ouvidoria;

l) Apoiar na implantação de sistemas informatizados a exemplo de CRM (*Customer Relationship Management*);

m) Promover integração entre as ouvidorias dos Conselhos Regionais, visando à implementação de sistema nacional que viabilize a troca das informações necessárias ao atendimento das demandas sobre os serviços prestados; e

n) Estruturar e aperfeiçoar o Portal da Transparência do CFQ em conjunto com a área de Comunicação, bem como acompanhar a disponibilização das informações nos portais de transparência dos CRQs.

Art. 2º A respectiva funcionária receberá gratificação de função no período de substituição, compreendido de 20/01/2020 a 03/02/2020, não incorporada ao salário, de modo a atingir o patamar salarial respectivo do cargo em questão de R$ 21.312,00 (vinte e um mil, trezentos e doze reais).

Art. 3º Esta portaria entra em vigor no dia 20 de janeiro de 2020 e se encerrará no dia 03 de fevereiro de 2020.

Brasília, 11 de dezembro de 2019.

JOSÉ DE RIBAMAR OLIVEIRA FILHO

Presidente