PORTARIA Nº 31, de 3 de março de 2023.

Designa servidora para o cargo de Ouvidora-Geral.

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

Resolve:

Art. 1º Designar para o cargo de Ouvidora-Geral, a Sra. Ana Elisa Barreto Matias.

I. São atribuições da Ouvidora-Geral:

- **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 informada 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;
- **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 servidora receberá gratificação de função, não incorporada ao salário, de modo atingir o patamar salarial respectivo do cargo em questão.

Art. 3º Revoga-se a Portaria nº 38, de 10 de agosto de 2018.

Art. 4º Esta portaria entra em vigor no dia 14 de março de 2023.

Dê-se ciência.

Publique-se.

Brasília, 3 de março de 2023.

JOSÉ DE RIBAMAR OLIVEIRA FILHO

Presidente