Conselho Federal de Química

Plenário
Presidência
Gabinete

ATO DA DIRETORIA Nº 15, DE 21 DE DEZEMBRO DE 2023

Ato da Diretoria Executiva, concernente ao Processo nº 2800.00.02626.2023.

A **DIRETORIA EXECUTIVA DO CONSELHO FEDERAL DE QUÍMICA (CFQ)** , em sua 88ª Reunião Ordinária, de 21 de dezembro de 2023; no uso das atribuições, que lhe confere o Art. 79, do Regimento Interno do CFQ, Anexo Único, da Resolução CFQ nº 307, de 22 de março de 2023;

Aprova:

O **PLANO DE GESTÃO ANUAL DE OUVIDORIA**, que tem como objetivo definir as atividades a serem desenvolvidas no ano de 2024.

Ana Maria Biriba de Almeida

1ª Secretária

José de Ribamar Oliveira Filho

Presidente

Referência:
Processo nº
2800.00.00301.2024 SEI nº 0046587

SCS Quadra 09, Edifício Parque Cidade Corporate, Torre B, 9º andar
Brasília/DF, CEP 70.308-200
Telefone: (61) 2099-3300 - www.cfq.org.br

CONSELHO FEDERAL
DE QUÍMICA
LEI Nº 2.800 DE 18 DE JUNHO DE 1956

2024

PLANO DE GESTÃO ANUAL OUVIDORIA

DIRETORIA – GESTÃO 2022/2023

José de Ribamar Oliveira Filho
Presidente

Fuad Haddad
1º Vice-Presidente

Roberto Lima Sampaio
2º Vice-Presidente

Ana Maria Biriba de Almeida
1ª Secretária

Rafael Barreto Almada
2º Secretário

Newton Mário Battastini
1º Tesoureiro

Renata Lilian Ribeiro Portugal Fagury
2ª Tesoureira

OUVIDORIA-GERAL

Diego Soares de Freitas
Analista Químico

Ana Elisa Barreto Matias
Ouvidor-Geral

BRASÍLIA, 2023

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO 4
FATORES DE EXECUÇÃO 6
Metodologia 6
Equipe de Ouvidoria 6
Riscos 6
Recursos financeiros, tecnológicos e materiais 6
OBJETIVOS 7
Manifestações 7
Condutas nas relações interpessoais 7
Transparência 8
PROGRAMAÇÃO 9
Detalhamento das principais atividades 10
CONSIDERAÇÕES FINAIS 12

INTRODUÇÃO

O Plano de Gestão Anual de Ouvidoria busca definir previamente as atividades a serem desenvolvidas, a partir dos fatores identificados ou esperados no decorrer do ano. Dessa forma, o planejamento da Ouvidoria-Geral para o exercício de 2024 inclui estimativas de custos estimados, as responsabilidades, o tempo a ser dispendido e os objetivos a serem alcançados.

A atividade de Ouvidoria situa-se na 2ª linha de defesa, no âmbito do Conselho Federal de Química, com a função de supervisionar os riscos atrelados à transparência e aos serviços públicos ofertados à sociedade, e de propor melhorias, a partir das falhas identificadas.

Os aprimoramentos sugeridos, podem ser de forma proativa e reativa, no intuito de atender as atribuições da Ouvidoria, sejam as definidas pela Lei nº 13.460/2017 ou por regulamento próprio, que, em suma, preconiza a prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com a legislação concernente à transparência e aos direitos dos usuários dos serviços públicos.

O Plano de Gestão Anual é o documento norteador das ações executadas pela Ouvidoria-Geral e tem como meta o fortalecimento da imagem do Conselho Federal de Química perante a sociedade, possibilitando o controle social e o monitoramento das ações planejadas.

Para a definição das ações, as seguintes normativas foram consideradas:

- Lei Complementar nº 101, de 4 de maio de 2000, que estabelece normas de finanças públicas voltadas para a responsabilidade na gestão fiscal, denominada Lei de Responsabilidade Fiscal;

- Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal, denominada Lei Geral de Acesso à Informação;

- Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, denominada Código de Defesa dos Usuários dos Serviços Públicos;

- Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais;

- Resolução Normativa CFQ nº 283, de 27 de setembro de 2019, que regulamenta o acesso à informação e a realização de manifestações e dispõe sobre as Ouvidorias no âmbito dos Conselhos Federal e Regionais de Química;

- Portaria CFQ nº 71, de 11 de agosto de 2020, que dispõe sobre a institucionalização das Linhas de Defesa na Gestão de Riscos e Controle Interno no âmbito do Conselho Federal de Química; e

- Portaria CFQ nº 101, de 19 de junho de 2023, que dispõe sobre a remodelagem das Linhas de Defesa para o Modelo das Três Linhas na Gestão de Riscos e Controle Interno no âmbito do Conselho Federal de Química (CFQ).

FATORES DE EXECUÇÃO

METODOLOGIA

O método utilizado para a elaboração do plano considerou as atividades previamente definidas em normativos como obrigações pela Ouvidoria-Geral, considerando fatores de concretização para refletir o trabalho anual a ser realizado pela equipe. Todas as atividades previstas são pautadas pelas seguintes diretrizes:

I - agir com presteza e imparcialidade; II - colaborar com a integração das unidades administrativas e ouvidorias do Sistema CFQ/CRQs; III - zelar pela autonomia das ouvidorias; IV - consolidar a participação social como método de definição de prioridade e de programas do Conselho Federal de Química; e V - contribuir para a efetividade das políticas e dos serviços públicos.

EQUIPE DE OUVIDORIA

A Ouvidoria-Geral do Conselho Federal de Química é composta atualmente por 2 (dois) colaboradores e 2 (dois) estagiários a executarem as atividades de competência da unidade administrativa.

RISCOS

A composição do quadro de colaboradores enxuta faz com que licenças, afastamentos e treinamentos prejudiquem a execução das atividades. A realização de atividades alheias a unidade pela Ouvidoria também pode comprometer a execução, embora no planejamento haja a previsão de ações a serem solicitadas pelos órgãos de Governança, em especial a Presidência. Assim, a perda dos prazos legais de atendimento as manifestações (telecomunicação – e-mail, internet, e-OUV, e-SIC) é risco operacional previsto.

RECURSOS FINANCEIROS, TECNOLÓGICOS E MATERIAIS

O planejamento orçamentário contempla a execução de atividades e equipamentos demandados pela Ouvidoria e a manutenção de seus sistemas, condição favorável a execução das atividades.

OBJETIVOS

OBJETIVOS PRIORITÁRIOS:

- Responder as manifestações em até 13 (treze) dias
- Conscientizar público interno sobre as condutas nas relações interpessoais

METAS:

- Monitorar trimestralmente os prazos de respostas às manifestações
- Realizar ações internas sobre condutas nas relações interpessoais
- Estabelecer rotinas de gestão da transparência e revê-los trimestralmente
- Alcançar pelo menos 70% de grau de satisfação com o serviço da Ouvidoria

MANIFESTAÇÕES

A diminuição de um colaborador na força de trabalho da equipe de Ouvidoria no ano de 2023, reduzindo de três para dois colaboradores, resultou em uma extensão no prazo de respostas aos cidadãos que registram manifestações na Ouvidoria.

CONDUTAS NAS RELAÇÕES INTERPESSOAIS

O aprimoramento dos mecanismos internos envolve uma maior conscientização das políticas e regras atinentes às condutas nas relações interpessoais. Como parte do contínuo desenvolvimento do projeto de ouvidoria interna, em 2024, será implementada uma política de combate ao assédio. Isso incluirá a criação de uma cartilha abordando a prevenção e combate ao assédio no ambiente de trabalho, bem como a realização de evento para os colaboradores e visitantes do CFQ sobre temas relacionadas às boas práticas no ambiente de trabalho: prevenção e combate ao assédio.



OPORTUNIDADES

- Capacitação da equipe de Ouvidoria
- Difundir mecanismos de controles aos entes do Sistema CFQ/CRQs

TRANSPARÊNCIA

Os indicadores desenvolvidos serão utilizados na avaliação do nível de transparência do Conselho Federal de Química. No ano de 2024, o objetivo é robustecer os mecanismos e, por meio de rotinas de gestão da transparência, engajar as unidades na promoção de uma cultura de dados abertos, fomentando o controle social e a transparência.

Os relatórios de transparência refletem a evolução da entidade e aponta os itens de não conformidade, com a indicação da responsabilidade vinculada aos gestores da unidade. A cada trimestre, será necessário apresentar uma justificativa caso haja descumprimento de algum aspecto da transparência ativa.

PROGRAMAÇÃO

Para evidenciar a efetividade das atividades planejadas, o Conselho Federal de Química implementou o Programa de Gestão de Desempenho, que estabelece diretrizes tanto qualitativas quanto quantitativas para a realização das atividades, permitindo uma medição precisa dos resultados. Apresenta-se abaixo a programação e distribuição das horas dos colaboradores lotados na Ouvidoria, a partir do plano anual de atividades a serem desenvolvidas no decorrer de 2024.

Considerou na programação: i) a jornada útil de trabalho do Conselho Federal de Química; ii) a taxa de absenteísmo e as férias legais dos membros da equipe de Ouvidoria; iii) as atividades atreladas aos objetivos definidos no Plano de Gestão Anual da Ouvidoria de 2024.

	Atividades	**Horas**	**Percentual**	**Responsável**
1	Atendimento aos órgãos de controle e a Governança	380	12%	Analista Ouvidor
2	Monitoramento da transparência	360	11%	Ouvidor
3	Análise e atendimento às manifestações e pedidos de acesso à informação	1680	52%	Analista Ouvidor
4	Relatórios trimestrais	160	6%	Analista Ouvidor
5	Relatório de Gestão Anual	59	1%	Analista Ouvidor
6	Ações de conformidade	96	3%	Ouvidor
7	Planejamento e execução de projetos	305	9%	Analista Ouvidor
8	Capacitação e treinamento	200	6%	Analista Ouvidor
	Total	**3240**	**100%**	

DETALHAMENTO DAS PRINCIPAIS ATIVIDADES

ATENDIMENTO AOS ÓRGÃOS DE CONTROLE E A GOVERNANÇA

Trata-se ao conjunto de ações e processos para fornecer informações e cumprir as solicitações de órgãos de controle, como auditoria e a governança. O que inclui a prestação de informações operacionais e administrativas para garantir a conformidade com a legislação, a transparência e a boa governança.

MONITORAMENTO TRANSPARÊNCIA

Trata-se do monitoramento do cumprimento da Lei nº 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação. De modo a otimizar a atividade, a Ouvidoria-Geral construiu indicadores de transparência baseados nas legislações atinentes ao Dever de Transparência. Avalia-se os 22 (vinte e dois) entes do Sistema CFQ/CRQs, no intuito de subsidiá-los na tomada de decisões relacionadas a matéria, com o objetivo de fortalecer o controle social, sem se esquecer das peculiaridades das estruturas administrativas de cada Conselho.

ANÁLISE E ATENDIMENTO ÀS MANIFESTAÇÕES E PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Trata-se do atendimento previsto na Lei nº 13.460/2017 – Código de Defesa dos Usuários do Serviço Público e na Lei nº 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação aos cidadãos que procuram informações ou esclarecimentos de dúvidas ou representação, a ensejar o registro de um dos tipos de manifestações, quais sejam, denúncia, solicitação de fiscalização, consulta, reclamação, elogio, sugestão e simplificação de procedimento.

RELATÓRIOS TRIMESTRAIS

Tratam-se dos relatórios em que a Ouvidoria-Geral apresenta resultados qualitativos e quantitativos em periodicidade trimestral, a demonstrar falhas na prestação de serviços, ao passo que propõe melhorias considerando o conhecimento prévio das manifestações. Os documentos apresentam os pontos recorrentes e são considerados um recorte do Relatório de Gestão Anual.

RELATÓRIO DE GESTÃO ANUAL

Trata-se da compilação das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria-Geral no atendimento, por meio de mecanismos proativos e reativos, aos cidadãos. O documento aponta falhas e sugere melhorias na prestação de serviços públicos, a partir do número de manifestações recebidas; dos motivos das manifestações; da análise dos pontos recorrentes; e das providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

AÇÕES DE CONFORMIDADE

Trata-se da atividade de Ouvidoria-Geral, no desempenho de suas funções de 2ª linha de defesa, de propor ações de cumprimento imediato para mitigar riscos inaceitáveis ou aprimorar controles, em especial na matéria de transparência. Diante de uma manifestação, a área também poderá propor recomendações para análise da administração pública e remeter à Auditoria Interna, para exercer análise e, se for o caso, acompanhamento.

PLANEJAMENTO E EXECUÇÃO DE PROJETOS

Trata-se de processo estruturado e organizado para prever antecipadamente as ações e recursos necessários a fim de otimizar a realização de atividades específicas. Os projetos da Ouvidoria serão desenvolvidos ao no decorrer ano de 2024 com foco em duas principais iniciativas: a implementação de uma política de combate ao assédio no Conselho Federal de Química e a realização da Ouvidoria Itinerante.

CAPACITAÇÃO E TREINAMENTO

Trata-se de um conjunto de iniciativas e programas com o objetivo de aprimorar as habilidades, conhecimentos e competências dos colaboradores da Ouvidoria. O que envolverá a utilização da plataforma de gestão de aprendizado Udemy, a participação nos cursos de capacitação oferecidos pela Escola Nacional de Administração Pública (ENAP), bem como a presença em seminários e congressos relacionados à área de Ouvidoria.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O planejamento da Ouvidoria-Geral para o exercício de 2024 considerou os dados dos anos anteriores para estabelecer as atividades prioritárias a compor o Plano de Gestão Anual. Esse trabalho segue as características essenciais e esperadas dos profissionais que atuam na área:

- Demonstrar integridade na análise e tratamento das informações manuseadas;
- Demonstrar a proficiência e o zelo profissional;
- Estar devidamente posicionado e com recursos adequados;
- Demonstrar qualidade e melhoria contínua;
- Comunicar-se de modo efetivo;
- Ser perspicaz, proativo e focado na visão institucional;
- Promover a melhoria organizacional;
- Estar alinhado às estratégias, objetivos e riscos da instituição.

As atividades desenvolvidas devem auxiliar o Conselho Federal de Química a manter controles efetivos a partir da avaliação de sua eficácia e eficiência e da promoção de melhorias contínuas, conforme estabelece, por exemplo, o Código de Defesa dos Usuários dos Serviços Públicos.

Cumpre ressaltar que a programação contida neste Plano de Gestão Anual considerou as expectativas da Alta Governança, considerando conclusões emanadas pela Ouvidoria-Geral no decorrer do ano de 2023. Nesse sentido, como o planejamento foi baseado em dados e expectativas, poderá haver revisões e adequações na execução deste Plano, em resposta às mudanças do negócio, riscos, operações, programas, sistemas e controles.