Conselho Federal de Química

Plenário
Presidência
Gabinete

PORTARIA Nº 101, DE 5 DE OUTUBRO DE 2024

Designa Ouvidor-Geral Substituto.

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 no artigo décimo sétimo da Portaria n° 212, de 28 de dezembro de 2022;

Considerando o período de férias da Ouvidora-Geral, Sra. Ana Elisa Barreto Matias, previstos para ocorrer entre os dias 7/10/2024 e 11/10/2024, bem como entre 29/10/2024 e 2/11/2024;

Resolve:

Art. 1º Designar, para o cargo de Ouvidor-Geral Substituto, o Sr. Diego Soares de Freitas.

I - São atribuições do Ouvidor-Geral Substituto 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 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; 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 O respectivo funcionário receberá gratificação de função, referente aos períodos de 7/10/2024 a 11/10/2024 e de 29/10/2024 a 2/11/2024, que não será incorporada ao salário, de modo a atingir o respectivo patamar salarial do cargo em questão.

Art. 3º Esta Portaria entra em vigor nesta data.

Dê-se ciência.

Publique-se.

Brasília, 5 de outubro de 2024.

JOSÉ DE RIBAMAR OLIVEIRA FILHO

Presidente

SCS Quadra 09, Edifício Parque Cidade Corporate, Torre B, 9º andar
Brasília/DF, CEP 70308-200
Telefone: (61) 2099-3300 - www.cfq.org.br