Conselho Federal de Química

Plenário
Presidência
Gabinete

PORTARIA Nº 120, DE 23 DE DEZEMBRO DE 2 024

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 2/1/2025 e 21/1/2025;

Resolve:

Art. 1º Designar, para o cargo de Ouvidor-Geral Substituto, o Sr. Diego Soares de Freitas, que terá as seguintes atribuições, durante a interinidade:

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

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

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

IV - Receber as informações relativas a eventuais desvios na prestação de serviços do CFQ;

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

VI - Manter-se informada sobre a atuação da Presidência, Diretoria, bem como dos Conselhos Regionais;

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

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

IX - 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;

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

XI - Emitir relatórios de dados e de indicadores de desempenho referentes à Ouvidoria;

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

XIII - 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

XIV - 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 empregado receberá gratificação de função, referente ao período compreendido de 2/1/2025 a 21/1/2025, 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, 23 de dezembro 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