



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO FEDERAL DE QUÍMICA

**PORTARIA Nº 38, DE 10 DE AGOSTO DE 2018.**

Designa funcionário para o cargo de Ouvidor-Geral.

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 a decisão proferida na VI Reunião de Diretoria do Conselho Federal de Química, realizada no dia 20 de junho de 2018, na sede do Conselho Federal de Química, que aprovou por unanimidade a nova estrutura organizacional provisória;

Resolve:

Art. 1º Designar para o cargo de Ouvidor-Geral, o Sr. Weverton Borges do Nascimento de Sousa.

I – São atribuições do Ouvidor-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 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;



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO FEDERAL DE QUÍMICA**

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, não incorporada ao salário, de modo atingir o patamar salarial respectivo do cargo em questão.

Art. 3º Esta portaria entra em vigor no dia 13 de agosto de 2018.

Brasília, 10 de agosto de 2018.

**José de Ribamar Oliveira Filho**  
**Presidente do CFQ**