



PLANO DE GESTÃO ANUAL OUVIDORIA

2023



CONSELHO FEDERAL DE QUÍMICA

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

Ali Veggi Atala

2º Secretário

Newton Mário Battastini

1º Tesoureiro

Renata Lilian Ribeiro Portugal Fagury

2ª Tesoureira



OUVIDORIA-GERAL

Ana Elisa Barreto Matias

Analista Química

Diego Soares de Freitas

Analista Químico

Weverton Borges do Nascimento de Sousa

Ouvidor-Geral

BRASÍLIA, 2022.

TÓPICOS

- ❖ Fatores de execução
- ❖ Objetivos
- ❖ Custos estimados
- ❖ Responsabilidades
- ❖ Programação
- ❖ Considerações finais



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 2023 contém os 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; e
- ❖ 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.



FATORES DE EXECUÇÃO

METODOLOGIA

O método utilizado para a elaboração do plano considerou as atividades previamente definidas em normativos como de obrigação pela Ouvidoria-Geral, considerando fatores de concretização para refletir o trabalho anual a ser realizado pela equipe de ouvidoria. 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 3 (três) colaboradores a executarem as atividades de competência da unidade administrativa.

RISCOS

A composição do quadro de colaboradores enxuta faz com que licenças e afastamentos 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. A interrupção dos sistemas da Ouvidoria (telecomunicação – e-mail, telefones, internet, e-OUV, e-SIC), apesar de remoto, é risco operacional previsto.

RECURSOS FINANCEIROS, TECNOLÓGICOS E MATERIAIS

O planejamento orçamentário contemplou 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 10 (dez) dias
- Conscientizar público interno sobre as condutas nas relações interpessoais
- Implantar o Modelo de Maturidade de Ouvidoria



METAS:

- Monitorar trimestralmente os prazos de respostas às manifestações
- Elaborar cartilha, no primeiro trimestre e realizar eventos internos sobre condutas esperadas no CFQ, no segundo semestre
- Realizar no 1º semestre o diagnóstico da Maturidade da Ouvidoria-Geral
- Estabelecer rotinas de gestão da transparência e revê-los trimestralmente

MANIFESTAÇÕES

O incremento de mais um colaborador na força de trabalho da equipe de Ouvidoria com o acolhimento e treinamento no ano de 2022, passando de 2 (dois) para 3 (três) pessoas, possibilita a definição do objetivo de redução do tempo de respostas aos cidadãos que registram manifestações na Ouvidoria. A ação busca transmitir maior efetividade da unidade administrativa à sociedade e a resolutividade das questões registradas em relação ao Conselho Federal de Química.

CONDUTAS NAS RELAÇÕES INTERPESSOAIS

O aprimoramento dos mecanismos internos passa por conscientização das políticas e regras atinentes às condutas nas relações interpessoais. Dando continuidade ao projeto de ouvidoria interna, no ano de 2023 cartilha e panfletos serão lançados para conscientizar os colaboradores e visitantes do CFQ, além de promover a participação e engajamento em comissões internas relacionadas às condutas éticas e o esperado do empregado público no exercício de suas funções.

MODELO DE MATURIDADE DE OUVIDORIA

O Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública, desenvolvido pela Controladoria-Geral da União, é um instrumento de referência no processo de otimização dos objetivos, da estrutura e dos processos da ouvidoria. O objetivo com a utilização do instrumento é a mensuração da maturidade institucional, haja vista a interrelação da unidade com os órgãos de Governança e de Gestão.



OPORTUNIDADES

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

TRANSPARÊNCIA

O Dever de Transparência e a responsabilidade designada ao Ouvidor para apontar as falhas e propor os aprimoramentos alcançará os indicadores desenvolvidos para apurar o nível de transparência do Conselho Federal de Química. No ano de 2023, o objetivo é robustecer os mecanismos e, por meio de rotinas de gestão da transparência, engajar as unidades na promoção da cultura de dados abertos.

Os relatórios de transparência mostrarão a evolução da entidade e apontará os itens de não conformidade, atrelados a uma matriz de riscos, com a indicação da responsabilidade vinculada ao gestor da unidade, com prazos de a cada 3 (três) meses, apresentar justificativa pelo não cumprimento de dispositivo da transparência ativa.



PROGRAMAÇÃO

Como forma de demonstrar a operacionalidade das atividades planejadas, apresenta-se abaixo a programação e distribuição das horas a cada um dos colaboradores lotados na Ouvidoria, a partir das atividades a serem desenvolvidas no decorrer de 2023.

Considerou na programação: i) a jornada útil de trabalho do Conselho Federal de Química; ii) as férias legais dos membros da equipe de Ouvidoria; iii) as atividades atreladas aos objetivos definidos no Plano de Gestão Anual da Ouvidoria de 2023.

Atividades	Horas	Percentual	Responsável
1 Monitoramento Transparência	880	30%	Ouvidor
2 Análise e atendimento às Manifestações e Pedidos de Acesso à informação	1668	57%	Analistas Ouvidor
3 Relatórios Trimestrais	160	5%	1 Analista
4 Relatório de Gestão Anual	56	2%	1 Analista
5 LGPD (monitoramento e elaboração do relatório de impacto de proteção de dados)	72	2%	Ouvidor
6 Ações de conformidade	96	3%	Ouvidor
Total	2932	100%	

DETALHAMENTO DAS PRINCIPAIS ATIVIDADES

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 Pública e na 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.

LGPD - MONITORAMENTO E ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO DE IMPACTO DE PROTEÇÃO DE DADOS

Trata-se do monitoramento dos riscos e das medidas de controle atinentes ao tratamento de dados pessoais. O objetivo é recomendar ações de prevenção para resguardar o controlador e aprimorar a privacidade e a proteção dos dados antes da ocorrência de incidentes. O Relatório de Impacto de Proteção de Dados será o documento produzido para dispor sobre as operações de tratamento de dados e deverá conter, no mínimo, a descrição dos tipos de dados coletados, a metodologia utilizada para a coleta e para a garantia da segurança das informações e a análise do controlador com relação a medidas, salvaguardas e mecanismos de mitigação de risco adotados

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 nas matérias de transparência e proteção e privacidade de dados pessoais. 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.



CONSIDERAÇÕES FINAIS

O planejamento da Ouvidoria-Geral para o exercício de 2023 considerou os dados dos anos anteriores para se estabelecer as atividades prioritárias a compor o Plano de Gestão Anual. O trabalho é pautado pelas seguintes características, necessárias e esperadas, dos alocados na área:

- + Demonstrar integridade na análise e tratamento das informações manuseadas;
- + Demonstrar a proficiência e o zelo profissional;
- + Ser objetivo e livre de influências indevidas, alinhado às estratégias institucionais;
- + 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 2022. 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.