



PLANO DE GESTÃO ANUAL OUVIDORIA

2023

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

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.
- ❖ 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 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 2 (dois) colaboradores 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. 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 13 (treze) dias
- Conscientizar público interno sobre as condutas nas relações interpessoais



METAS:

- Monitorar trimestralmente os prazos de respostas às manifestações
- Realizar eventos internos sobre condutas esperadas no CFQ, no segundo semestre
- Estabelecer rotinas de gestão da transparência e revê-los trimestralmente

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 passa por conscientização das políticas e regras atinentes às condutas nas relações interpessoais. Dando continuidade ao projeto de ouvidoria interna, no ano de 2023 será organizado um 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

O Dever de Transparência e a responsabilidade designada a Ouvidora 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 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 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%	Analista Ouvidor
3 Relatórios Trimestrais	160	7%	Analista Ouvidor
4 Relatório de Gestão Anual	56	3%	Analista Ouvidor
5 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 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.



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.