

# PLANO DE GESTÃO ANUAL OUVIDORIA



## DIRETORIA – GESTÃO 2024/2025

**José de Ribamar Oliveira Filho**  
Presidente

**Fuad Haddad**  
1º Vice-Presidente

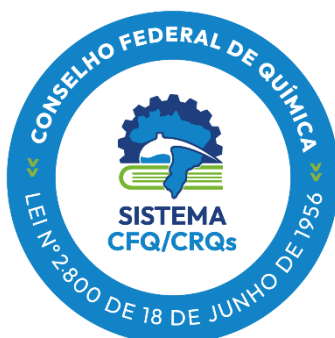
**Roberto Lima Sampaio**  
2º Vice-Presidente

**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

**Ana Elisa Barreto Matias**  
Ouvidora-Geral

**Diego Soares de Freitas**  
Analista Químico

**Elios Vary Monteiro Junior**  
Técnico Administrativo

BRASÍLIA, 2024

# SUMÁRIO

INTRODUÇÃO .....	4
FATORES DE EXECUÇÃO .....	5
METODOLOGIA .....	5
EQUIPE DE OUVIDORIA .....	5
RISCOS .....	5
RECURSOS FINANCEIROS, TECNOLÓGICOS E MATERIAIS .....	5
DIAGNÓSTICOS.....	6
INDICADORES .....	7
OUVIDORIA ITINERANTE .....	8
OBJETIVOS.....	9
ATIVIDADES .....	9
CONDUTAS NAS RELAÇÕES INTERPESSOAIS .....	9
TRANSPARÊNCIA .....	10
PROGRAMAÇÃO.....	11
DETALHAMENTO DAS PRINCIPAIS ATIVIDADES .....	12
CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	14



# INTRODUÇÃO

O Plano de Gestão Anual de Ouvidoria para 2025 tem como objetivo nortear as atividades da Ouvidoria-Geral ao longo do ano, considerando fatores identificados ou esperados. O planejamento contempla a definição de responsabilidades, estimativas de custos, prazos e metas, visando aprimorar a transparência e a qualidade dos serviços oferecidos pelo CFQ à sociedade.

A Ouvidoria atua na segunda linha de defesa do CFQ, com a função de supervisionar riscos relacionados à transparência e propor melhorias nos serviços públicos prestados. O Plano visa fortalecer a imagem institucional do CFQ e fomentar o controle social, alinhado às normas legais e regulatórias, como a Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011), o Código de Defesa dos Usuários dos Serviços Públicos (Lei nº 13.460/2017), a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018), o decreto que Institui o Programa Federal de Prevenção e Enfrentamento do Assédio e da Discriminação (Decreto n.º 12.122/2024) e as normativas internas do Sistema CFQ/CRQs.

O cumprimento do Plano de Gestão Anual é essencial para garantir o monitoramento contínuo das ações, promover maior transparência e assegurar que os serviços oferecidos estejam em conformidade com as melhores práticas de governança pública.



# FATORES DE EXECUÇÃO

## METODOLOGIA

O método utilizado para a elaboração do plano considerou as atividades previamente definidas em normativos como obrigações pela Ouvidoria-Geral, considerando fatores de concretização para refletir o trabalho anual a ser realizado pela equipe. 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 e 2 (dois) estagiários 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. Assim, a perda dos prazos legais de atendimento as manifestações (telecomunicação – e-mail, internet, e-OUV, e-SIC) é risco operacional previsto.

## RECURSOS FINANCEIROS, TECNOLÓGICOS E MATERIAIS

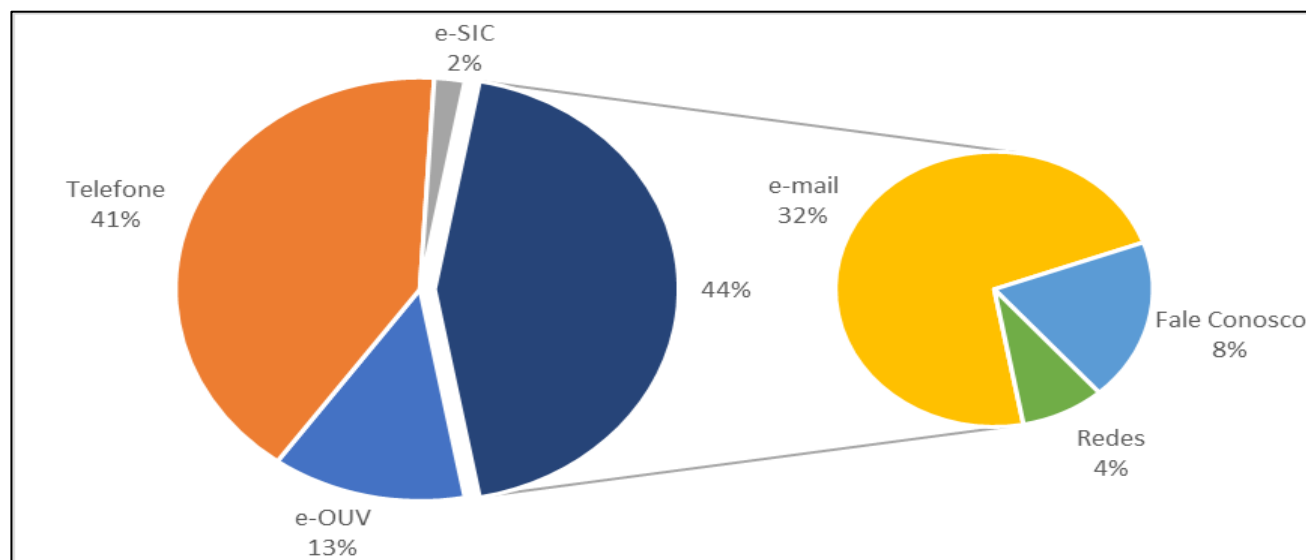
O planejamento orçamentário contempla a execução de atividades e equipamentos demandados pela Ouvidoria e a manutenção de seus sistemas, condição favorável a execução das atividades.

# DIAGNÓSTICOS

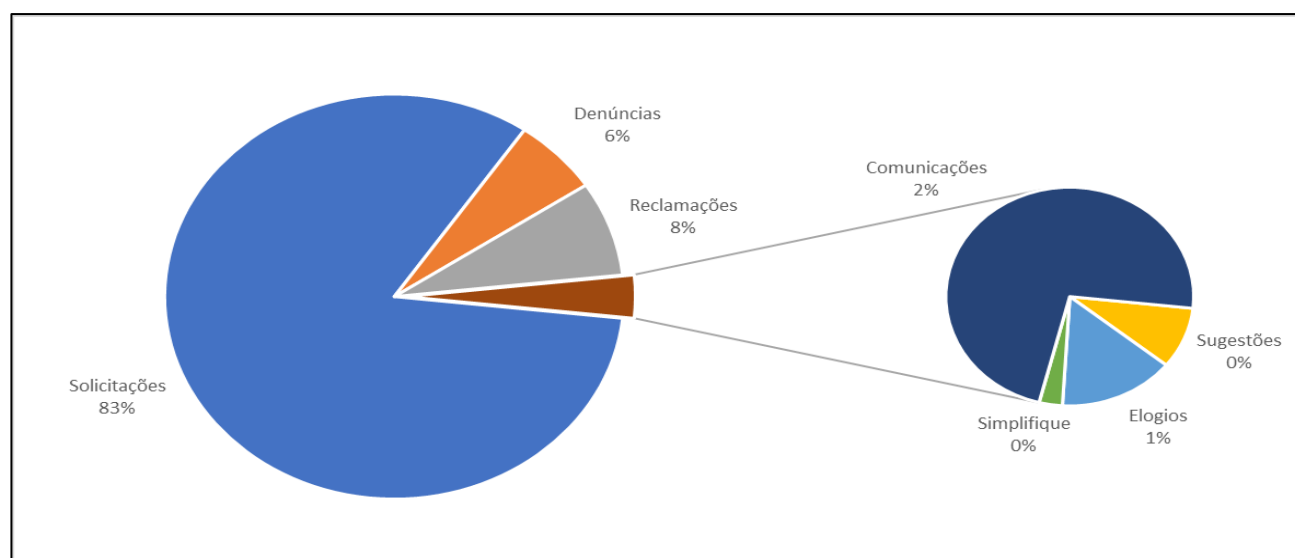
Os serviços prestados por esta Ouvidoria são diariamente monitorados. No que compete à forma de entrada das manifestações (Tabela 01 e Gráfico 1) e os tipos de registros (Gráfico 2), verificamos que foram realizados 654 atendimentos telefônicos em 2023 e recebidas 940 manifestações, distribuídas conforme destacado na Tabela 01 e nos Gráficos 1 e 2.

**Tabela 1: Quantidades de manifestações segregadas por canal de atendimento em 2023.**

Período	e-mail	e-OUV	e-SIC	Atendimentos por telefone	Total de Manifestações
1º Trimestre	175	63	6	256	500
2º Trimestre	115	47	3	122	287
3º Trimestre	210	53	12	156	431
4º Trimestre	203	42	11	120	376
<b>TOTAL ANUAL</b>	<b>703</b>	<b>205</b>	<b>32</b>	<b>654</b>	<b>1.594</b>



**Gráfico 1. Proporções de manifestações recebidas em 2023 segregadas por canal de atendimento.**



**Gráfico 2. Proporções de manifestações escritas em 2023 segregadas por tipo.**



# INDICADORES

Em relação aos indicadores e respectivos índices traçados, nota-se que, desde 2022, com a recomposição do quadro da Ouvidoria, foram alcançados os indicadores de prazo médio de resposta e resolubilidade. Em termos de satisfação com o atendimento e com o tempo de resposta, a média em 2022 foi de 88,15%, reduzindo-se para 79,3% em 2023. Essa queda é diretamente atribuída à redução de um colaborador na equipe, o que gerou impacto em períodos de licenças, afastamentos e treinamentos, prejudicando a execução regular das atividades.

Até setembro de 2024, a satisfação média com o atendimento foi de 79,5%. É relevante mencionar que, em 2024, um novo colaborador técnico-administrativo foi incorporado à equipe. Após o período de treinamento, em outubro de 2024, este colaborador passou a atender diretamente à sociedade, fortalecendo a capacidade de atendimento da Ouvidoria. A continuidade do quadro completo de colaboradores mostra-se, portanto, essencial para a manutenção e o incremento da satisfação do usuário e para garantir o cumprimento dos prazos e a alta qualidade nos atendimentos prestados.

**Figura 1: Indicadores de desempenho da Ouvidoria-Geral**

INDICADORES DE DESEMPENHO	2021	2022	2023	SET/ 2024	METAS 2025
MANIFESTAÇÕES	1.023	1.442	1.483	1.483	-
PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA	27 dias	13 dias	10 dias	12 dias	12 dias
RESOLUBILIDADE	91,8%	100%	100%	100%	100%
GRAU DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO	-	86,3%	80,1%	78,6%	85%
GRAU DE SATISFAÇÃO COM O PRAZO	-	90%	78,5%	80,3%	85%

Em relação aos pedidos de acesso à informação, houveram 26 pedidos em 2023, conforme descrito na Tabela 2. Os usuários utilizaram o Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC) em 50% dos casos como ferramenta para pedidos de acesso à informação.

Tabela 2: Quantidades de pedidos de acesso à informação segregados por canal de recebimento e por período.

Período	e-mail	e-OUV	e-SIC	Total de Pedidos de Acesso à Informação
1º Trimestre	3	3	2	8
2º Trimestre	3	2	1	6
3º Trimestre	1	1	6	8
4º Trimestre	0	0	4	4
<b>TOTAL ANUAL</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>13</b>	<b>26</b>

# PROJETOS

## OUVIDORIA ITINERANTE



- O projeto “Ouvidoria Itinerante” realizou 315 atendimentos até outubro de 2023
- Equiparou-se a 21% do atendimento realizado anualmente
- O projeto alcançou 99% de grau de satisfação com o serviço da Ouvidoria

Esse alto grau de satisfação se deve principalmente ao atendimento direto e humanizado proporcionado pela Ouvidoria Itinerante, que permite respostas mais objetivas e personalizadas. Essa proximidade com a sociedade gera um sentimento de valorização e confiança, fortalecendo a percepção de qualidade e cuidado nos serviços prestados. O projeto não apenas aumenta a satisfação dos cidadãos, mas também promove uma gestão pública mais participativa e transparente, aproximando o CFQ de suas bases e da sociedade de forma efetiva e positiva.

## CONEXÕES DE OUVIDORIAS DO SISTEMA CFQ/CRQS



- Em 2024 foi impulsionado a ação de integração entre as redes de Ouvidorias do Sistema CFQ/CRQs
- Em 03 de outubro houve reunião para a criação do Grupo de Conexões de Ouvidorias do Sistema CFQ/CRQs (CONOUV-CFQ/CRQs), iniciativa que busca aprimorar a troca de informações e boas práticas entre as ouvidorias



## OBJETIVOS

### PRIORITÁRIOS:

- Responder as manifestações em até 12 (doze) dias
- Fortalecer a participação social e promover um diálogo mais próximo com a sociedade por meio da Ouvidoria Itinerante
- Conscientizar público interno sobre as condutas nas relações interpessoais



### METAS:

- Monitorar trimestralmente os prazos de respostas às manifestações
- Realizar ações internas sobre condutas nas relações interpessoais
- Estabelecer rotinas de gestão da transparência e revê-los trimestralmente
- Alcançar pelo menos 85% de grau de satisfação com o serviço da Ouvidoria



# OBJETIVOS

## ATIVIDADES

- Acompanhar diariamente as manifestações;
- Publicar os Relatórios Trimestrais no prazo legal;
- Publicar o Relatório Anual no prazo legal;
- Monitorar e atualizar periodicamente a Carta de Serviços;
- Participar dos cursos de capacitação, oficinas e eventos criados pela Ouvidoria-Geral, bem como de outros cursos que possam agregar no serviço da Ouvidoria;
- Dar visibilidade à importância do papel da Ouvidoria;
- Fortalecer a Ouvidoria Itinerante quando em ações pelo Sistema CFQ/CRQs.

## CONDUTAS NAS RELAÇÕES INTERPESSOAIS

Para fortalecer os mecanismos internos de conduta e reforçar as diretrizes de relacionamento interpessoal, o CFQ desenvolverá, em 2025, uma política abrangente de combate ao assédio. Esta iniciativa integra o projeto de Ouvidoria Interna e contemplará ações de conscientização voltadas à prevenção e combate ao assédio no ambiente de trabalho. Além disso, será realizado um evento para colaboradores e visitantes do CFQ, com foco em boas práticas organizacionais e no fortalecimento de um ambiente de trabalho seguro e inclusivo.

Complementando essas ações, e alinhado à Portaria nº 6.719/2024, o CFQ também implementará o Plano de Prevenção e Enfrentamento ao Assédio e à Discriminação, reforçando o compromisso com a ética e a integridade nas relações institucionais e com o bem-estar dos seus colaboradores.



## OPORTUNIDADES

- Capacitação da equipe de Ouvidoria
- Difundir mecanismos de controles aos entes do Sistema CFQ/CRQs
- Criação do Plano de Dados Abertos (PDA)

## TRANSPARÊNCIA

Os relatórios de transparência refletem a evolução da entidade e aponta os itens de não conformidade, com a indicação da responsabilidade vinculada aos gestores da unidade. A cada trimestre, será necessário apresentar uma justificativa caso haja descumprimento de algum aspecto da transparência ativa.

Os indicadores desenvolvidos serão utilizados na avaliação do nível de transparência do Conselho Federal de Química. No ano de 2025, o objetivo é robustecer os mecanismos e criar um Plano de Dados Abertos (PDA), a partir do Acórdão – TCU 1648/2024.

Em outubro de 2024, houve uma reunião com os Conselhos Regionais para tratar sobre os desafios e oportunidades na transparência do Sistema. Na ocasião foi apresentado a ação de Conexões das Ouvidorias do Sistema CFQ/CRQs (CONOUV), com objeto de integrar as ouvidorias e autoridades de monitoramento da LAI. A partir da criação do CONOUV espera-se engajar os Conselhos Regionais na promoção de uma cultura de dados abertos, fomentando o controle social e a transparência.



# PROGRAMAÇÃO

Para evidenciar a efetividade das atividades planejadas, o Conselho Federal de Química implementou o Programa de Gestão de Desempenho, que estabelece diretrizes tanto qualitativas quanto quantitativas para a realização das atividades, permitindo uma medição precisa dos resultados. Apresenta-se abaixo a programação e distribuição das horas dos colaboradores lotados na Ouvidoria, a partir do plano anual de atividades a serem desenvolvidas no decorrer de 2025.

Considerou na programação: i) a jornada útil de trabalho do Conselho Federal de Química; ii) a taxa de absenteísmo e as férias legais dos membros da equipe de Ouvidoria; iii) as atividades atreladas aos objetivos definidos no Plano de Gestão Anual da Ouvidoria de 2024.

	<b>Atividades</b>	<b>Horas</b>	<b>Percentual</b>	<b>Responsável</b>
<b>1</b>	Atendimento aos órgãos de controle e a Governança	380	12%	Analistas Ouvidor
<b>2</b>	Monitoramento da transparência	360	11%	Ouvidor
<b>3</b>	Análise e atendimento às manifestações e pedidos de acesso à informação	1680	52%	Analistas Ouvidor
<b>4</b>	Relatórios trimestrais	160	6%	Analistas Ouvidor
<b>5</b>	Relatório de Gestão Anual	59	1%	Analistas Ouvidor
<b>6</b>	Ações de conformidade	96	3%	Ouvidor
<b>7</b>	Planejamento e execução de projetos	305	9%	Analistas Ouvidor
<b>8</b>	Capacitação e treinamento	200	6%	Analistas Ouvidor
	<b>Total</b>	<b>3240</b>	<b>100%</b>	

# **DETALHAMENTO DAS PRINCIPAIS ATIVIDADES**

## **ATENDIMENTO AOS ÓRGÃOS DE CONTROLE E A GOVERNANÇA**

Trata-se do conjunto de ações e processos para fornecer informações e cumprir as solicitações de órgãos de controle, como auditoria e a governança. O que inclui a prestação de informações operacionais e administrativas para garantir a conformidade com a legislação, a transparência e a boa governança.

## **MONITORAMENTO DA 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. Além disso, haverá a elaboração do Plano de Dados Abertos (PDA) do Sistema CFQ/CRQs para o biênio 2025/2026, em conformidade com as recomendações do TCU.

## **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 Público 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. Representam um panorama trimestral do Relatório de Gestão Anual, oferecendo uma visão estratégica para aprimorar a qualidade dos serviços prestados.

## **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 das 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 ou aprimorar controles, com foco especial na transparência. Diante de uma manifestação, podem ser emitidas recomendações para a administração e, quando aplicável, a Auditoria Interna poderá realizar o acompanhamento.

### **PLANEJAMENTO E EXECUÇÃO DE PROJETOS**

Trata-se de processo estruturado e organizado para prever antecipadamente as ações e recursos necessários a fim de otimizar a realização de atividades específicas. Os projetos da Ouvidoria serão desenvolvidos no decorrer do ano de 2025 com foco em duas principais iniciativas: a implementação de uma política de combate ao assédio no Conselho Federal de Química e o desenvolvimento de um sistema integrado para publicação de dados abertos no CFQ e nos Regionais.

### **CAPACITAÇÃO E TREINAMENTO**

Trata-se de um conjunto de iniciativas e programas com o objetivo de aprimorar as habilidades, conhecimentos e competências dos colaboradores da Ouvidoria. O que envolverá a utilização a participação nos cursos de capacitação oferecidos pela Escola Nacional de Administração Pública (ENAP), bem como a presença em seminários e congressos relacionados à área de Ouvidoria.



# CONSIDERAÇÕES FINAIS

O planejamento da Ouvidoria-Geral para o exercício de 2025 considerou os dados dos anos anteriores para estabelecer as atividades prioritárias a compor o Plano de Gestão Anual. Esse trabalho segue as características essenciais e esperadas dos profissionais que atuam na área:

- Demonstrar integridade na análise e tratamento das informações manuseadas;
- Demonstrar a proficiência e o zelo profissional;
- 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 2024. 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.