



# Plano de Gestão Anual

## Ouvidoria do CFQ

2026

Diretrizes, objetivos, metas e ações prioritárias para a unidade



1. INTRODUÇÃO .....	4
2. METODOLOGIA .....	5
3. DIAGNÓSTICOS .....	6
4. ALINHAMENTO ESTRATÉGICO .....	8
5. OBJETIVOS ESTRATÉGICO .....	9
6. ANÁLISE SWOT .....	10
7. MATRIZ DE RISCO .....	11
8. PLANO DE AÇÃO 2026 .....	12
9. CRONOGRAMA DE IMPLEMENTAÇÃO .....	14
10. MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO .....	15
11. CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	16

## DIRETORIA – GESTÃO 2025/2026

**Presidente:** José de Ribamar Oliveira Filho

**1º Vice-Presidente:** Rafael Barreto Almada

**2º Vice-Presidente:** Wilson Botter Júnior

**1ª Secretário:** Jonas Comin Nunes

**2º Secretário:** Roberto Lima Sampaio

**1º Tesoureiro:** Tereza Neuma de Castro Dantas

**2ª Tesoureira:** Valdemar Lacerda Júnior



## OUVIDORIA

**Ouidora-Geral:** Ana Elisa Barreto Matias

**Analista Químico:** Diego Soares de Freitas

**Técnico Administrativo:** Elios Vary Monteiro Junior

**Estagiário:** Marcus Paulo Prado Rodrigues

**Estagiário:** Maria Eduarda Passos Prestes

## Propósito do Plano Anual

O presente Plano de Gestão Anual da Ouvidoria do Conselho Federal de Química (CFQ) para o exercício de 2026 tem como propósito nortear as atividades da Ouvidoria-Geral ao longo do ano, bem como, os objetivos, as metas e as ações prioritárias para a unidade.

Este plano é uma ferramenta essencial para o **planejamento**, a **promoção da transparência** e a **busca pela melhoria contínua** dos serviços, estando alinhado com o Planejamento Estratégico do CFQ e as melhores práticas de governança pública.

## Papel da Ouvidoria

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. Através de manifestações online, atendimentos imediatos e e-SIC, a Ouvidoria atua como um instrumento fundamental para a **transparência** e **accountability institucional**.



### Planejamento

Diretrizes e estratégias



### Transparência

Promoção da abertura de informações



### Melhoria Contínua

Aprimoramento dos processos



### Controle Social

Canal de comunicação

A metodologia adotada para a elaboração e execução do Plano tem como base os princípios da gestão pública **orientada por resultados**, a **governança participativa** e o fortalecimento da **transparência** e do **controle social**.

O processo metodológico foi estruturado em **cinco etapas** principais, interdependentes e cíclicas, que garantem o alinhamento estratégico e a efetividade das ações planejadas.

## 1. Diagnóstico Institucional

Levantamento situacional da Ouvidoria.

## 2. Alinhamento Estratégico

O plano foi estruturado em consonância com o Planejamento Estratégico do CFQ e seu Plano Plurianual, a análise SWOT e a matriz de risco.

## 3. Definição de Objetivos

A partir do diagnóstico e do alinhamento estratégico, foram estabelecidos os objetivos do Plano.

## 4. Planejamento das Ações

As ações foram organizadas em eixos temáticos: Participação e Controle Social, Transparência e Dados Abertos e Fortalecimento Institucional (Governança e Rede de Ouvidorias) com definição de prazos, responsáveis e metas.

## 5. Monitoramento e Avaliação

O acompanhamento da execução será realizado periodicamente por meio de relatórios gerenciais e de avaliação, contemplando indicadores de desempenho, lições aprendidas e eventuais readequações do plano.

# Diagnóstico - Indicadores de Desempenho

INDICADORES DE DESEMPENHO	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	SET. 2025	METAS 2026
MANIFESTAÇÕES	412	423	765	1.907	1.442	1.594	1.790	1.439	-
PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA	-	-	-	24 dias	13 dias	10 dias	11 dias	11 dias	11 dias
RESOLUBILIDADE	100%	100%	99%	82%	100%	100%	100%	100%	100%
GRAU DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO	-	-	-	-	86%	79%	87%	90%	88%
GRAU DE SATISFAÇÃO COM O PRAZO	-	-	-	-	90%	79%	81%	79%	82%

- ❖ Manutenção do tempo Médio de Resposta (TMR) em 11 dias.
- ❖ Manutenção do atendimento as manifestações (resolubilidade) em 100%.
- ❖ Elevação do grau de satisfação com o serviço prestado para 90%.
- ❖ Redução do grau de satisfação com o prazo de resposta para 79%

**2025**

# Diagnóstico Jan-Set 2025 - Indicadores de Desempenho

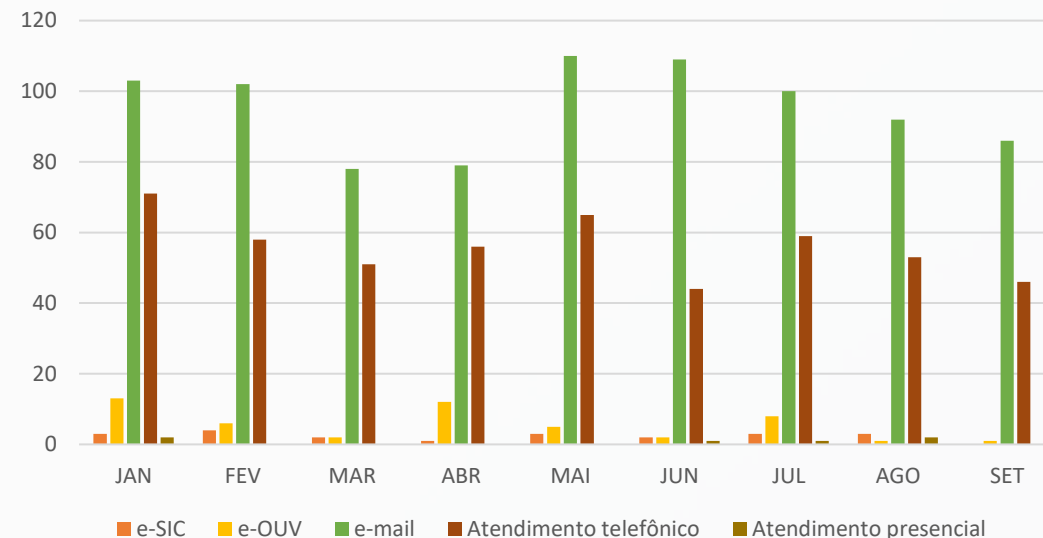


## Total de Atendimentos

1.439

Atendimentos no total de janeiro a setembro.

## Distribuição dos Atendimentos



## Dado Crítico

51

Manifestações pendentes em 30 de outubro.



## Tempo Médio de Resposta (TMR)

11  
DIAS

- ✓ Conforme legislação (Lei nº 13.460/2017)
- ✓ Superando o prazo legal de 30 dias
- ✓ Excelente desempenho em agilidade

FORÇA CRÍTICA

## Planejamento Estratégico



A Ouvidoria desempenha um papel crucial dentro do CFQ, atuando como um **canal independente** para recebimento, análise e encaminhamento de manifestações, reclamações, denúncias, sugestões e elogios provenientes da sociedade, colaboradores e demais partes interessadas.

## Plano Plurianual (PPA) 2025–2027

- ❖ Eixos Estratégicos 3. Promoção e Valorização da Química. **Fortalecimento da imagem institucional da Química**, por meio de ações de comunicação, articulação interinstitucional e incentivo à adoção de práticas sustentáveis.
- ❖ Destaca-se que um dos fundamentos do Plano Plurianual (PPA) 2025–2027 é a **transparência**, princípio também estruturante das ações da Ouvidoria-Geral, que atua como vetor de fortalecimento da confiança social e de consolidação da credibilidade do Sistema CFQ/CRQs.

# Objetivos Estratégicos 2026

Para o ano de 2026, a Ouvidoria do CFQ definiu três objetivos estratégicos principais, que guiarão todas as ações e iniciativas:



## 1. Participação e Controle Social

Promover a participação ativa da sociedade e dos profissionais da Química, garantir o cumprimento integral dos prazos e a qualidade das respostas, fortalecendo os mecanismos de escuta, diálogo e transparência.



## 2. Excelência na Transparência e LAI

Atualizar os indicadores de transparência do Sistema CFQ/CRQs, assegurando sua conformidade com as normas e diretrizes mais recentes, bem como dar continuidade à execução do **Plano de Dados Abertos (PDA)**.



## 3. Fortalecimento da Governança e Rede

Consolidar a atuação da Ouvidoria como segunda linha de defesa e fortalecer o Grupo CONOUV-CFQ/CRQs, promovendo a **troca de boas práticas e experiências** entre as ouvidorias do Sistema.

## Classificação de Risco

Probabilidade / Impacto	Alta	Média	Baixa
Alto	Risco Alto	Risco Médio	Risco Baixo
Médio	Risco Médio	Risco Baixo	Risco Baixo
Baixo	Risco Baixo	Risco Baixo	Risco Baixo

- Risco Crítico
- Risco Alto
- Risco Médio
- Risco Baixo

## Principais Riscos Identificados

### 1 R2. Ausência de atendimento nos critérios de transparência.

ALTO

Ausência de publicação da informação pelas áreas na forma e nos prazos estipulados pela legislação.

Alta Alto

Plano de Mitigação: Prioridade 1: Utilizar ferramentas de controle para acompanhar os prazos e promover o envolvimento e comprometimento de gestores e colaboradores

### 2 R2. Sobrecarga da Equipe

MÉDIO

Perda de produtividade e qualidade devido ao quadro enxuto e acúmulo de funções.

Média Alto

Plano de Mitigação: Prioridade 2: Formalização do pedido de aumento do quadro e treinamento da equipe, prioritariamente, sem custo.

### 3 R3. Descumprimento dos prazos da Carta de Serviços

BAIXO

Aumento do TMR devido à sobrecarga ou falha na padronização dos novos fluxos de trabalho.

Baixa Baixo

Plano de Mitigação: Prioridade 3: Monitoramento mensal do TMR. Revisão e Padronização de Fluxos



## 1. Participação e Controle Social

### A1. Monitoramento trimestral do TMR.

🎯 **Meta:** 100% das manifestações avaliadas e documentadas

📅 **Prazo:** 1º Trimestre

👤 **Responsável:** Ouvidoria-Geral

📈 **Indicador:** TMR (dias)

### A2. Revisão e Padronização de Fluxos

🎯 **Meta:** 100% dos fluxos de atendimento revisados e documentados

📅 **Prazo:** 1º Trimestre

👤 **Responsável:** Ouvidoria-Geral

📈 **Indicador:** % de Fluxos Documentados

### A3. Monitoramento do Grau de Satisfação

🎯 **Meta:** Alcançar 88% de grau de satisfação com o serviço da Ouvidoria

📅 **Prazo:** Anual

👤 **Responsável:** Ouvidoria-Geral

📈 **Indicador:** Grau de Satisfação (%)



## 2. Excelência em Transparência/LAI

### A4. Implementação do Plano de Dados Abertos (PDA)


 **Meta:** PDA elaborado e 50% das ações iniciais implementadas


 **Prazo:** 4º Trimestre

 **Responsável:** Ouvidoria / GETIC / Auditoria


 **Indicador:** % de Implementação do PDA

### A5. Capacitação em LAI

 **Meta:** 75% da equipe da Ouvidoria capacitada em LAI

 **Prazo:** 3º Trimestre

 **Responsável:** Ouvidoria-Geral

 **Indicador:** Um integrante treinado



## 3. Fortalecimento da Governança

### A6. Elaboração do Modelo de Maturidade de Ouvidoria (MMOuP)

🎯 **Meta:** Identificar os níveis de maturidade da Ouvidoria do CFQ.

📅 **Prazo:** 2º Trimestre

👤 **Responsável:** Ouvidoria-Geral

📈 **Indicador:** Modelo elaborado

### A7. Ação da Ouvidoria Itinerante

🎯 **Meta:** Realizar 4 ações da Ouvidoria Itinerante.

📅 **Prazo:** Anual

👤 **Responsável:** Ouvidoria-Geral

📈 **Indicador:** Nº de Reuniões Realizadas

### A8. Harmonização Normativa e Fortalecimento Institucional

🎯 **Meta:** Mapear as inconsistências normativas e as práticas no Sistema CFQ/CRQs, a partir de manifestações recorrentes e consultas.

📅 **Prazo:** 1º Trimestre

👤 **Responsável:** Ouvidoria-Geral

📈 **Indicador:** Relatório trimestral de diagnóstico elaborado

# Cronograma de Implementação

## 1º Trimestre

### **Manutenção da Agilidade (TMR)**

100% das manifestações avaliadas e documentadas.

### **Ouvidoria Itinerante**

Execução de ações trimestrais

### **Monitorar Grau de Satisfação**

Alcançar 88% de grau de satisfação

### **Revisão de Fluxos**

100% dos fluxos revisados e documentados

### **Harmonização Normativa**

Elaboração de relatório

## 2º Trimestre

### **Manutenção da Agilidade (TMR)**

100% das manifestações avaliadas e documentadas.

### **Ouvidoria Itinerante**

Execução de ações trimestrais

### **Monitorar Grau de Satisfação**

Alcançar 88% de grau de satisfação

### **Elaborar MMOuP**

Elaboração e divulgação

### **Harmonização Normativa**

Elaboração de relatório

## 3º Trimestre

### **Manutenção da Agilidade (TMR)**

100% das manifestações avaliadas e documentadas.

### **Ouvidoria Itinerante**

Execução de ações trimestrais

### **Monitorar Grau de Satisfação**

Alcançar 88% de grau de satisfação

### **Capacitação em LAI**

75% da equipe capacitada em LAI

### **Harmonização Normativa**

Elaboração de relatório

## 4º Trimestre

### **Manutenção da Agilidade (TMR)**

100% das manifestações avaliadas e documentadas.

### **Ouvidoria Itinerante**

Execução de ações trimestrais

### **Monitorar Grau de Satisfação**

Alcançar 88% de grau de satisfação







### **Plano de Dados Abertos (PDA)**

50% das ações iniciais implementadas

### **Harmonização Normativa**

Elaboração de relatório

## Legenda

-  Capacitação
-  Planejamento
-  Políticas
-  Expansão
-  Saneamento
-  Revisão


# Monitoramento e Avaliação

## Metodologia de Monitoramento

A Ouvidoria do CFQ utilizará os seguintes critérios para o acompanhamento e avaliação das ações planejadas:

- Coleta sistemática de dados através dos canais de atendimento
- Análise comparativa das métricas com os objetivos
- Relatórios periódicos de avanço das ações
- Avaliações trimestrais e anual do TMR
- Estudos de satisfação com usuários da Ouvidoria

## Indicadores de Acompanhamento

 **TMR (dias)** Meta: 11 dias


 **% de Fluxos Documentados** Meta: 100%

 **% de Implementação do PDA** Meta: 50%

 **Grau de Satisfação (%)** Meta: 88%

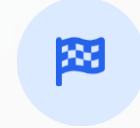
## Responsáveis pelo Monitoramento

 **Ouvidoria-Geral**  
Coordenação e supervisão das ações

 **Ouvidoria / GETIC**  
Suporte tecnológico e implementação

## Periodicidade das Avaliações

 Análise de progresso  
**Trimestral**

 Avaliação de resultados  
Retrospectiva completa  
**Anual**

# Considerações Finais

O Plano de Gestão Anual da Ouvidoria do CFQ para 2026 reflete um compromisso com a **eficiência**, a **transparência** e o **fortalecimento do controle social**. A execução das ações delineadas neste plano é fundamental para superar os desafios identificados e contribuir para a missão do CFQ.



## Excelência na LAI

Garantir o cumprimento integral dos prazos e qualidade de resposta as manifestações, implementando o Plano de Dados Abertos (PDA).



A **Ouvidoria** atuará ativamente no fomento de uma cultura de integridade.

## Impacto para o CFQ

Ao alcançar esses objetivos, a Ouvidoria não apenas aprimorará a qualidade dos serviços prestados à sociedade, mas também contribuirá decisivamente para a missão do CFQ de promover a atividade plena da Química e ser reconhecida como referência no desenvolvimento da Química no Brasil.

