



Conselho Federal de Química
Conselho Regional de Química da 15ª Região
Av. Amintas Barros, 3700 - CTC, Torre B, Sala 1204
Lagoa Nova, Natal/RN - 59075-810
Telefones (84) 3217-0220 – 3217-1942
E-mail: atendimento@crq15.org.br

PORTARIA Nº 062 DE 18 DE MAIO DE 2018.

O Presidente do Conselho Regional de Química da 15ª Região, no uso das Atribuições do artigo 17, da Lei 2.800 de 18 de junho de 1956, e pelo Regimento Interno.

Considerando o art. 40 da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que prevê a necessidade de designação de responsável para o cumprimento efetivo da Lei de Acesso à Informação.

Considerando a 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, atribuindo a ouvidoria este papel.

RESOLVE:

Art. 1º Designar para o cargo de Ouvidor do Conselho Regional de Química da 15ª Região a funcionária Patrícia Guimarães.

I – São atribuições do Ouvidor:

- a) assegurar o cumprimento das normas relativas ao acesso à informação, de forma eficiente e adequada aos objetivos da Lei de Acesso à Informação;
- b) monitorar a implementação do disposto na Lei de Acesso à Informação e apresentar relatórios bimestrais sobre o seu cumprimento;
- c) recomendar as medidas indispensáveis à implementação e ao aperfeiçoamento das normas e procedimentos necessários ao correto cumprimento do disposto na Lei de Acesso à Informação e legislações correlatas;
- d) orientar os setores do Conselho Regional de Química no que se refere ao cumprimento do disposto na Lei de Acesso à Informação e seus regulamentos;
- e) atuar como canal direto de captação de informações, sejam manifestações, sejam solicitações de informações, entre usuário e alta direção da organização;
- f) desenvolver estratégias de relacionamento com o usuário e a comunidade, conforme estratégia institucional da organização;
- g) apoiar, em conjunto com a área de comunicação, formas de manter positivamente a imagem da entidade interna e externamente;
- h) receber as informações relativas a eventuais desvios na prestação de serviços da entidade;
- i) coletar, analisar e interpretar dados necessários ao processamento das informações recebidas;
- j) registrar e repassar, a quem de direito, as informações recebidas dos cidadãos, sejam pessoas físicas e jurídicas do ramo da química, seja qualquer pessoa;



Conselho Federal de Química
Conselho Regional de Química da 15ª Região
Av. Amintas Barros, 3700 - CTC, Torre B, Sala 1204
Lagoa Nova, Natal/RN - 59075-810
Telefones (84) 3217-0220 – 3217-1942
E-mail: atendimento@crq15.org.br

- k) promover interação com as entidades que integram o Sistema CFQ/CRQ's e com os demais órgãos da administração pública, visando ao atendimento das demandas e ao aperfeiçoamento dos serviços;
- l) estruturar e aperfeiçoar o Portal da Transparência, em conjunto com a área de comunicação, bem como acompanhar a disponibilização das informações da entidade.
- m) desenvolver o controle social dos usuários sobre a prestação de serviços públicos;
- n) facilitar o acesso do usuário de serviços públicos aos instrumentos de participação na gestão e na defesa de seus direitos;
- o) organizar e divulgar informações sobre atividades de ouvidoria e procedimentos operacionais;
- p) processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de avaliar os serviços públicos prestados, em especial sobre o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei nº 13.460, de 2017;
- q) produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria, para subsidiar recomendações e propostas de medidas para aprimorar a prestação de serviços públicos e para corrigir falhas.

Art. 2º Esta portaria entra em vigor na data de sua assinatura.

Afonso Avelino Dantas Neto
Presidente
(Original assinada)