



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA  
ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

## **Relatório de Atividades da Ouvidoria Crea-MS 2017**

A Ouvidoria do Crea-MS vem desenvolvendo suas atividades desde 2010 e tem se consolidado ao longo dos anos. Ligada diretamente à Presidência, a Ouvidoria está alinhada com a Missão, Visão e Propósito do Conselho, sendo uma ferramenta de controle interno de qualidade e um agente de melhoria na gestão.

Norteadas nestas diretrizes e incorporando valores com o respeito à pessoa humana, o diálogo e a mediação como alternativas para solução de conflitos e a participação social, a Ouvidoria do Crea-MS vem desenvolvendo seus trabalhos contando com a participação da classe profissional e sociedade, bem como a colaboração dos gestores.

A Ouvidoria do Crea-MS participou no primeiro semestre do Grupo Técnico responsável pela definição do modelo de dados voltado ao monitoramento da Lei de Acesso à Informação, nos dias 17 a 20 de abril de 2017, no CONFEA em Brasília. Já no segundo semestre a Ouvidoria teve participação no VIII Seminário Nacional de Ouvidores do Sistema Confea/Crea e Mútua, nos dias 5, 6 e 7 de julho de 2017, no CONFEA em Brasília e da Reunião da Rede de Ouvidorias do Estado de Mato Grosso do Sul, no dia 23 de novembro de 2017, no Auditório Dr. Nereu Aristides Marques na Procuradoria Geral de Justiça, no edifício-sede do Ministério Público Estadual, em Campo Grande.

As manifestações recebidas pela Ouvidoria são analisadas e encaminhadas ao departamento responsável pela informação para sua manifestação. A resposta apresentada pelo departamento é analisada e se atender a demanda é enviada para conhecimento do manifestante. Caso haja discordância ou questionamentos a Ouvidoria pode solicitar novas informações ou complementação daquelas já apresentadas.

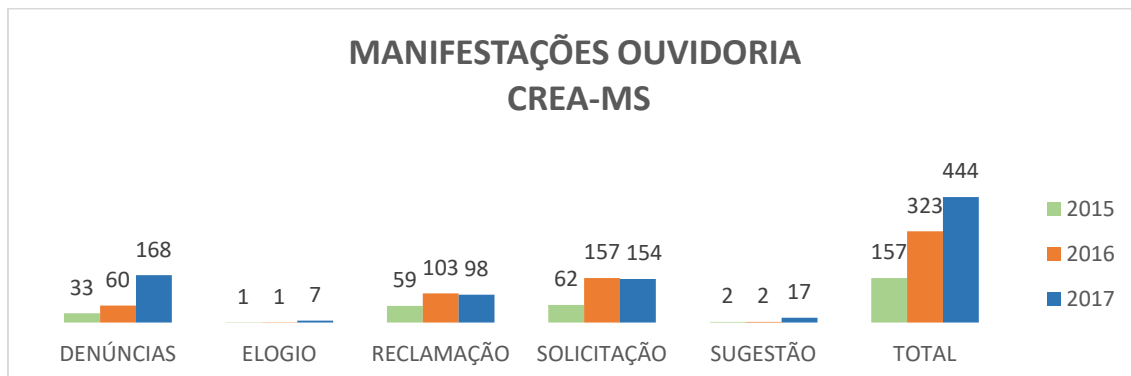
A Ouvidoria é a segunda instância de atendimento e deve ser procurada quando esgotadas todas as possibilidades de solução de demandas no Conselho em suas unidades organizacionais.

A falta de um sistema para registro das manifestações limitava a atuação da Ouvidoria, mas na primeira quinzena de janeiro de 2017, fizemos a implantação de um sistema próprio deixando o processo totalmente digital, para recebimento e análise de manifestações. Nele é possível encaminhar denúncias, elogios, reclamações, solicitações e sugestões à todos os departamentos do Crea-MS.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA  
ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

Apenas para comparação, exibiremos abaixo no gráfico os dados dos exercícios de 2015, 2016 e 2017, onde podemos notar um crescimento nas manifestações recebidas na Ouvidoria.



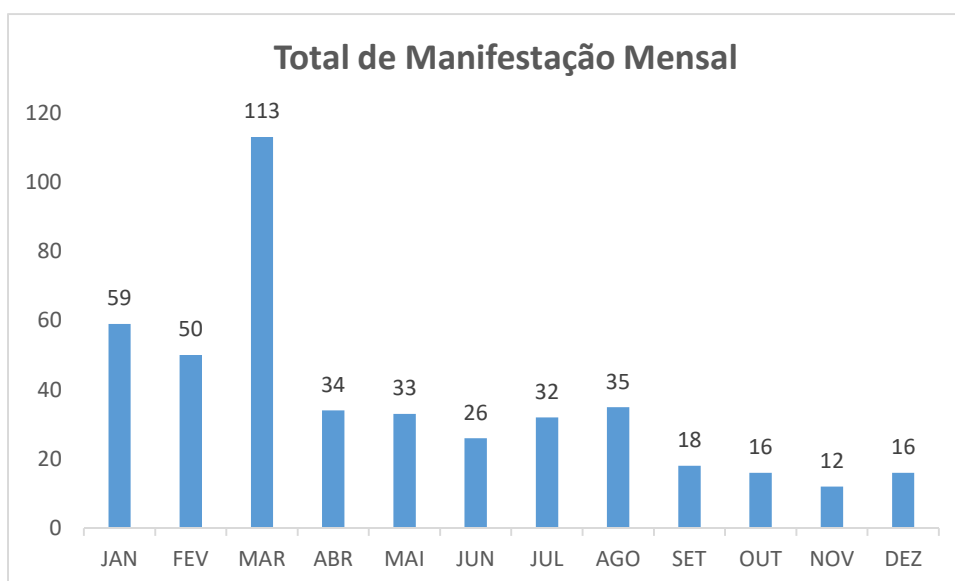
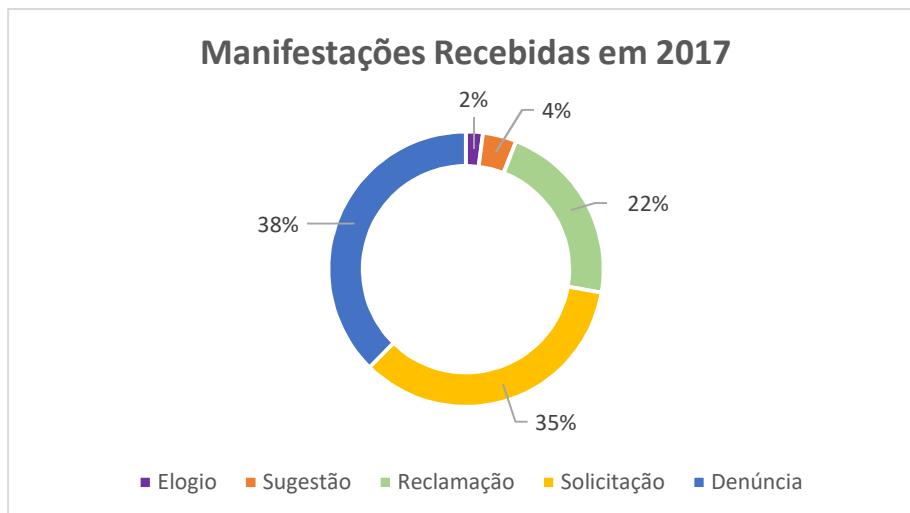
Apresentaremos agora, as manifestações recebidas pela Ouvidoria do Crea-MS, no período de janeiro a dezembro de 2017. Os gráficos apresentam características que vão além da simples visualização dos dados, uma vez que representam um fenômeno social de interação entre a sociedade e o Conselho.

Em 2017, foram registradas 444 manifestações, uma média de cerca de 37 manifestações/mês, sendo 43 delas recebidas antes da implantação do novo sistema. Das 444 manifestações recebidas, 430 foram finalizadas e apenas 14 manifestações estão em andamento. Verificamos também, que do total das manifestações 36% foram feitas anonimamente e 4% pediram sigilo.

Foram registradas 168 denúncias, 7 elogios, 98 reclamações, 154 solicitações e 17 sugestões. Notamos um elevado número de denúncias e atribuímos esse aumento ao período de março a julho onde a Ouvidoria absorveu as denúncias de obra/serviços que são recebidas pelo DFI – Departamento de Fiscalização. A partir de agosto com a implantação do novo sistema o DFI voltou a receber as denúncias de obras/serviços, através do link <https://ecrea.creams.org.br/DenunciaFiscalizacao/Inserir>.



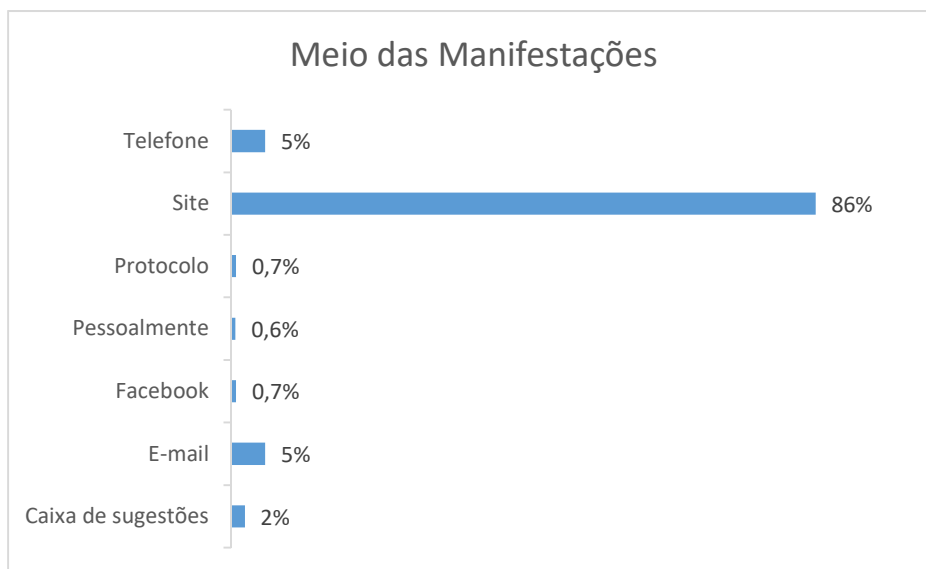
SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA  
ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL



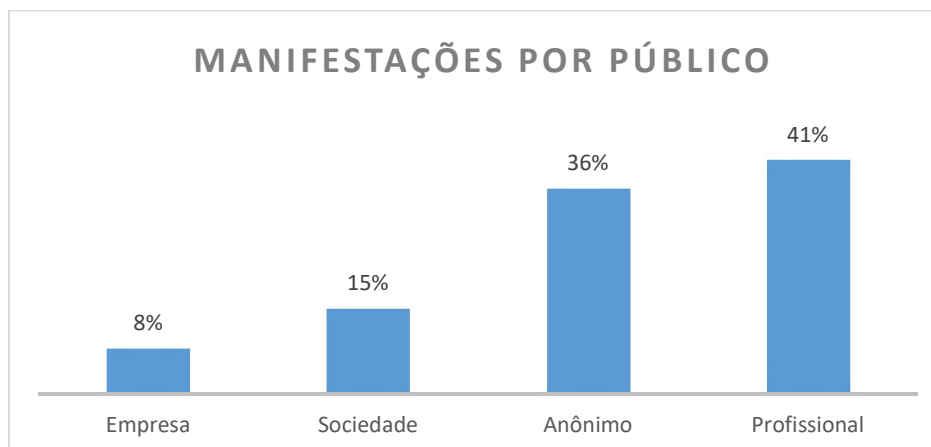
Das várias formas de acesso a Ouvidoria, registramos 11 manifestações pela caixa de sugestões, distribuídas em todas as Inspetorias e Sede do Conselho, 24 manifestações por e-mail ([ouvidoria@creams.org.br](mailto:ouvidoria@creams.org.br)), 1 manifestação pessoalmente, 2 manifestações protocoladas, 381 manifestações através do site, 23 por telefone e 2 por facebook com a ajuda do setor de comunicação.



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA  
ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL**



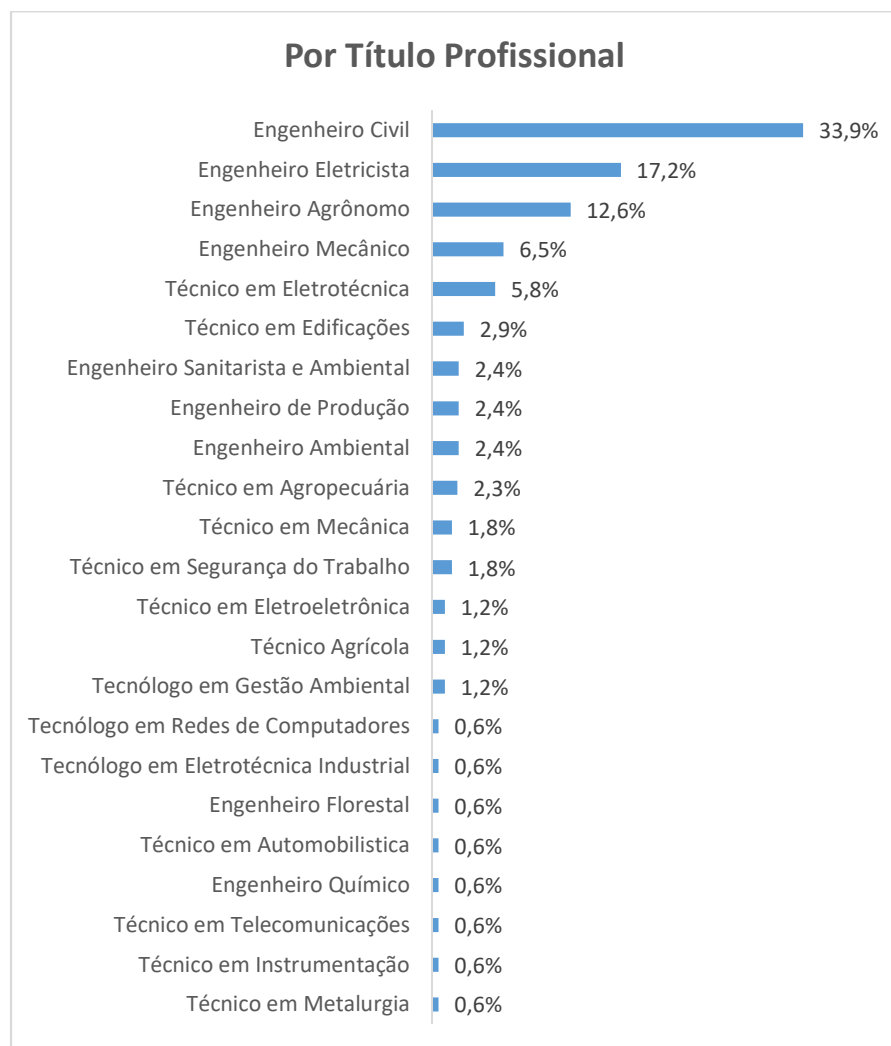
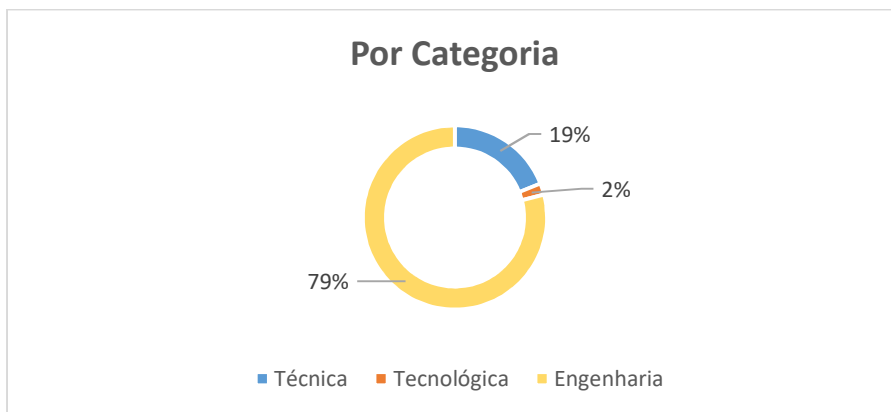
Classificamos as demandas recebidas por tipo de público e foram registradas 160 manifestações como anônimo, 37 por empresa, 65 pela sociedade, 182 por profissionais do Sistema Confea/Crea.





**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA  
ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL**

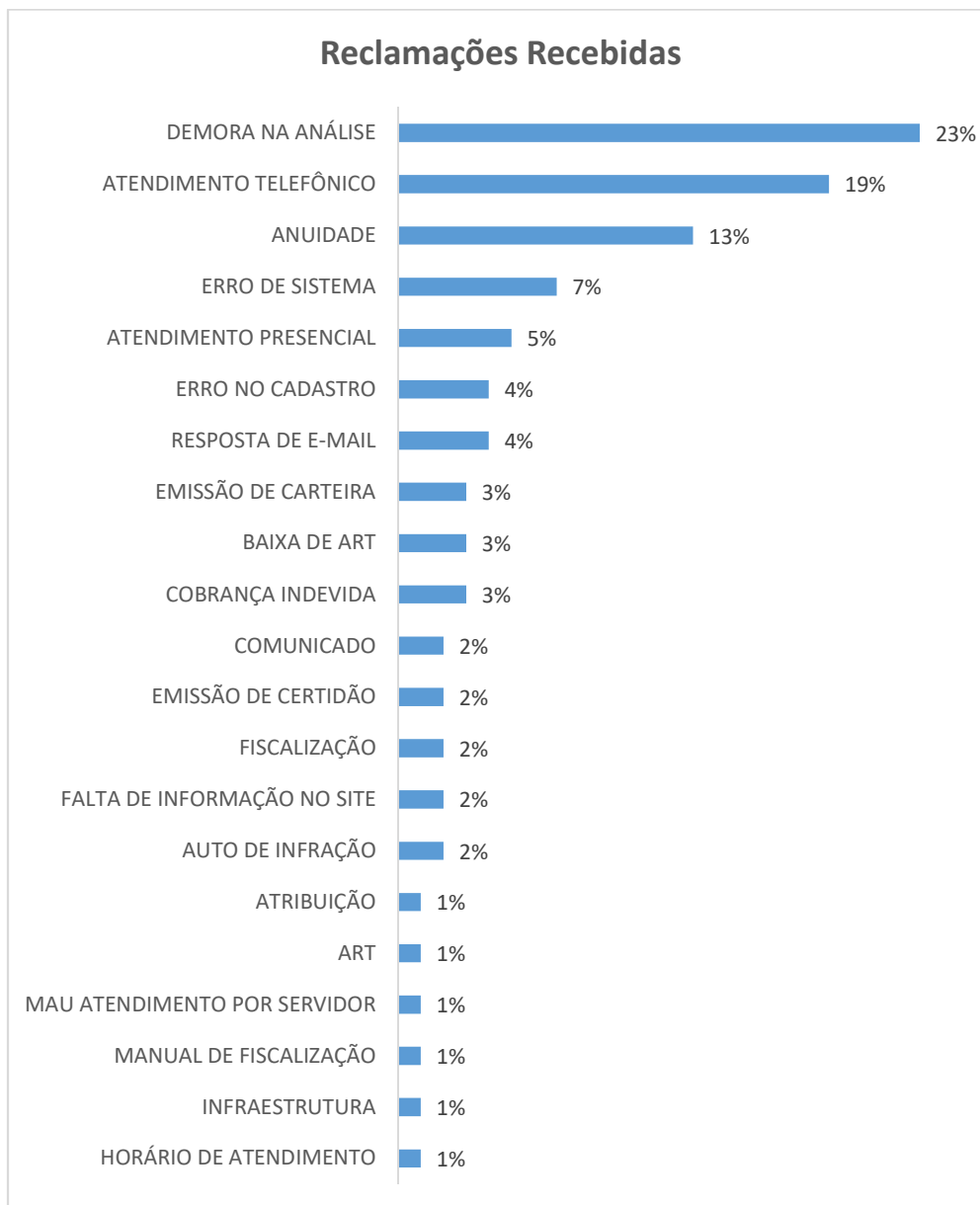
Das 182 manifestações feitas por profissionais, separamos por categoria técnica, tecnológica e engenharia e por títulos profissionais.





**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA**  
**ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL**

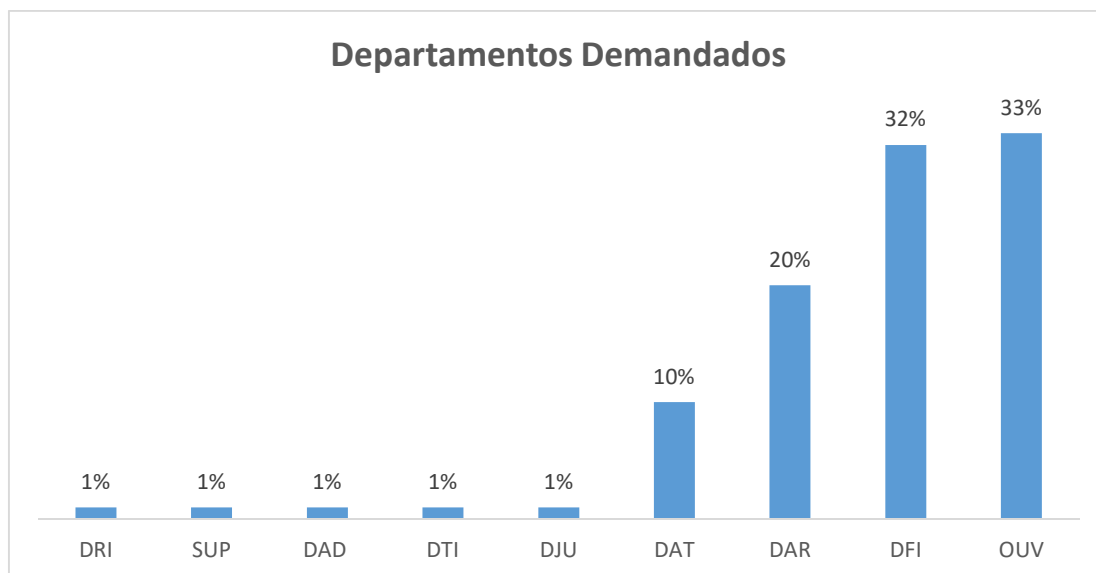
Relacionamos abaixo as reclamações recebidas na Ouvidoria do Crea-MS.



Os departamentos demandados foram a Ouvidoria com 146 manifestações, o Departamento de Fiscalização - DFI com 144 manifestações, o Departamento de Atendimento e Registro – DAR com 91 manifestações, o Departamento de Assessoria Técnica - DAT com 44 manifestações, o Departamento Administrativo - DAD e a Superintendência – SUP, cada um com 5 manifestações, o Departamento de Relações Institucionais - DRI, Departamento Jurídico – DJU e Departamento de Tecnologia da Informação – DTI, cada um com 3 manifestações.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA  
ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL



A Ouvidoria do Crea-MS aparece na condição de demanda em 146 manifestações, as quais, foram finalizadas pela Ouvidora em virtude da experiência adquirida ao longo dos seus 16 anos trabalhados no Conselho, dispensando o encaminhamento para outras áreas.

Por fim, destacamos que a Ouvidoria contribuiu para soluções de diversas manifestações, auxiliando assim, o desenvolvimento de ações de gestão visando melhoria dos serviços prestados.

Campo Grande, 05/01/2018.

Vanessa Cáceres da Silva  
Ouvidora do Crea-MS