



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

Relatório de Atividades da Ouvidoria Crea-MS 2018

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.

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.

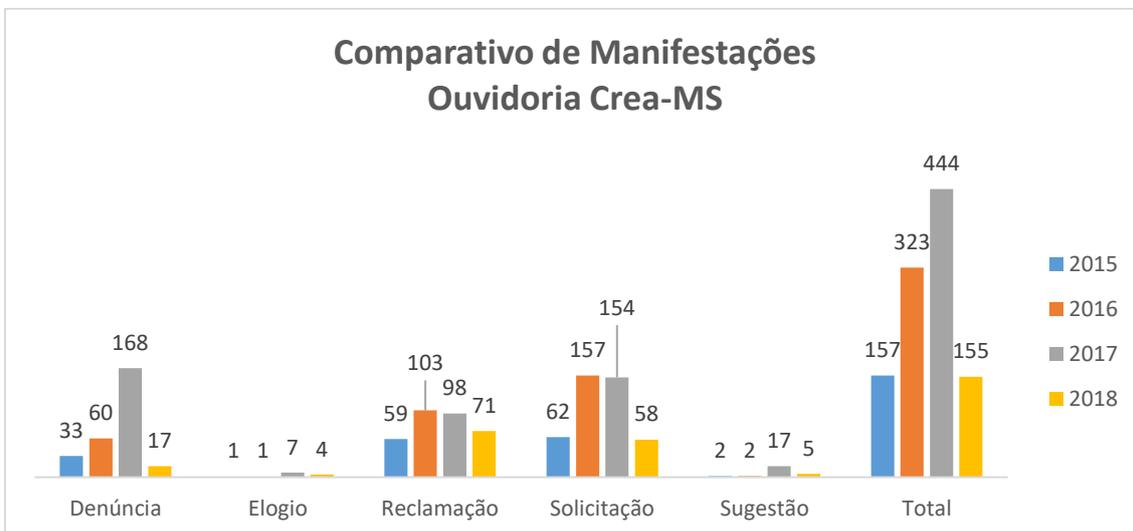
A Ouvidoria é a segunda instância de atendimento e deve ser procurada quando esgotadas todas as possibilidades de solução de demandas no Conselho em suas unidades organizacionais.

Com o sistema próprio para Ouvidoria implantado em 2017, deixou 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.

Apenas para comparação, exibiremos abaixo no gráfico os dados dos exercícios de 2015, 2016, 2017 e 2018, onde podemos notar um crescimento nas manifestações recebidas na Ouvidoria.



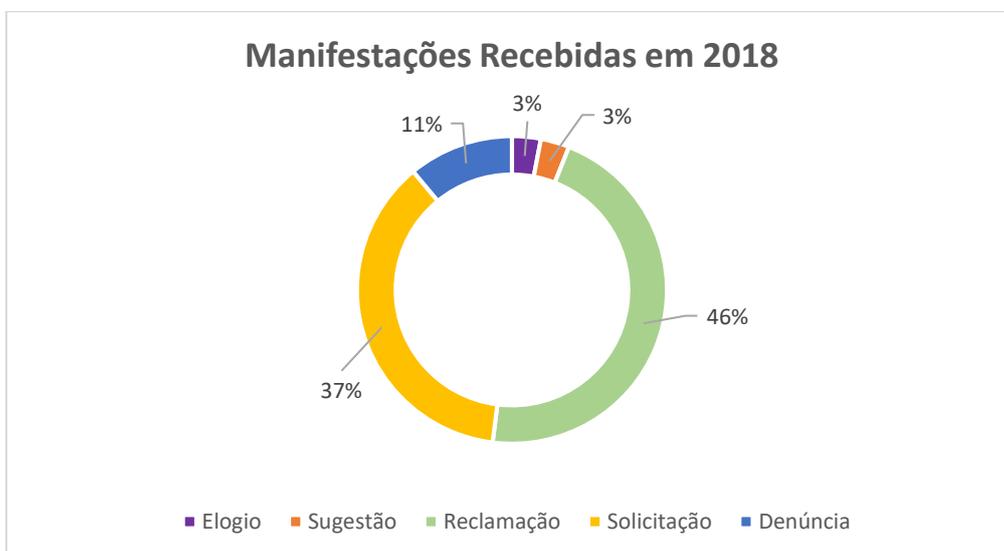
SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA
ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL



Apresentaremos agora, as manifestações recebidas pela Ouvidoria do Crea-MS, no período de janeiro a dezembro de 2018. 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.

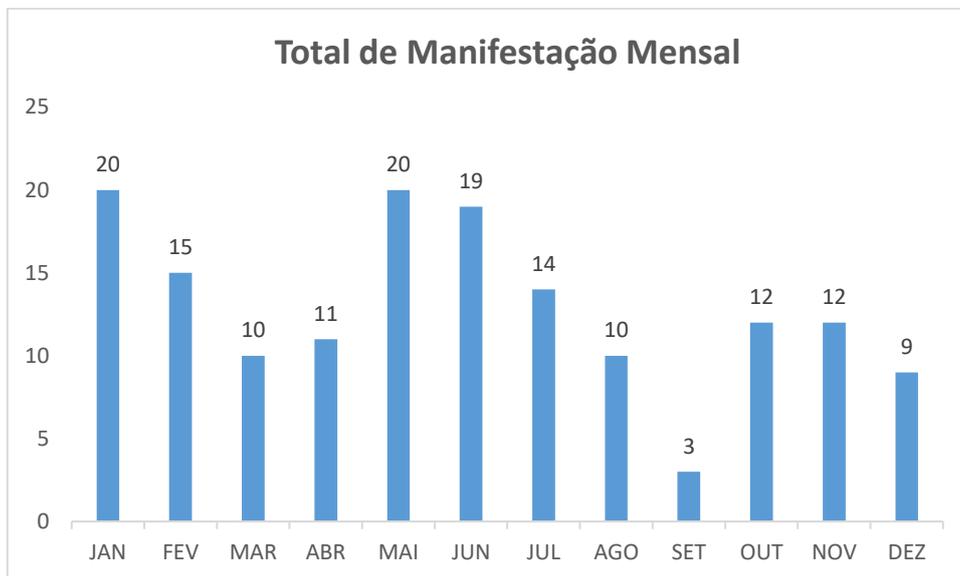
Em 2018, foram registradas 155 manifestações, uma média de cerca de 13 manifestações/mês. Das 155 manifestações recebidas, 148 foram finalizadas e apenas 7 manifestações estão em andamento. Verificamos também, que do total das manifestações 12% foram feitas anonimamente e 7% pediram sigilo.

Foram registradas 17 denúncias, 4 elogios, 71 reclamações, 58 solicitações e 5 sugestões.

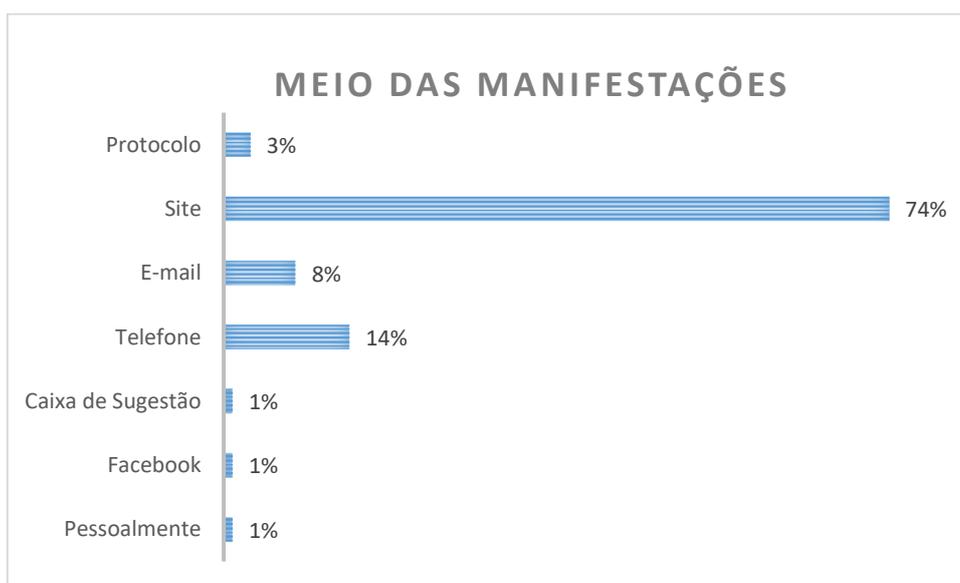




SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA
ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL



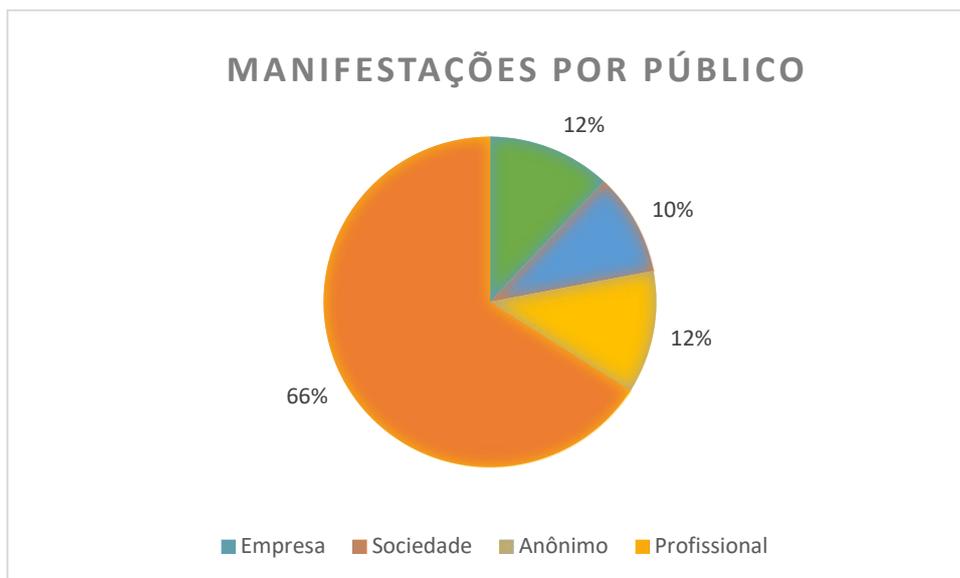
Das várias formas de acesso a Ouvidoria, registramos 2 manifestações pela caixa de sugestões, distribuídas em todas as Inspetorias e Sede do Conselho, 12 manifestações por e-mail (ouvidoria@creams.org.br), 1 manifestação pessoalmente, 4 manifestações protocoladas, 114 manifestações através do site, 21 por telefone e 1 pessoalmente e por facebook com a ajuda do setor de comunicação.



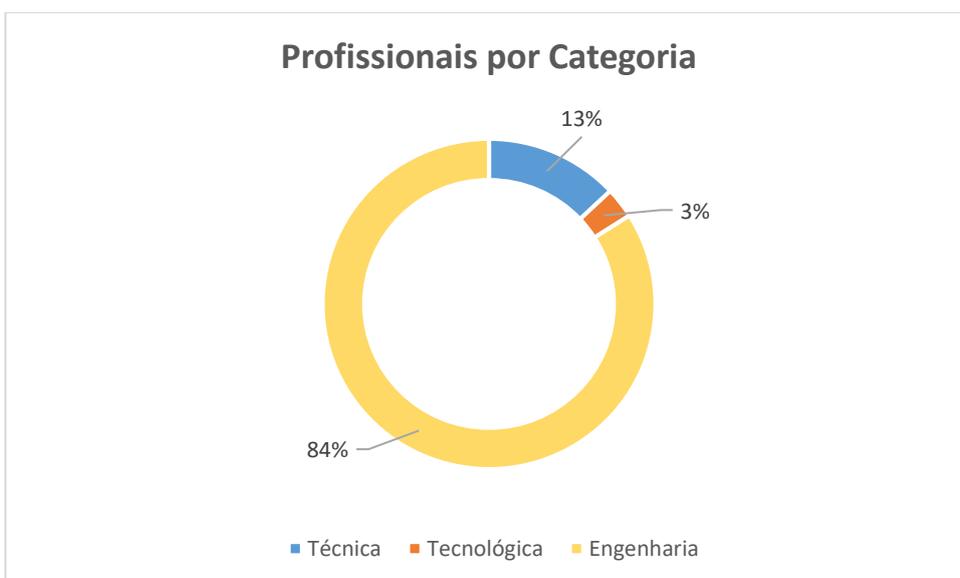


**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA
ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL**

Classificamos as demandas recebidas por tipo de público e foram registradas 18 manifestações como anônimo, 19 por empresa, 16 pela sociedade, 102 por profissionais do Sistema Confea/Crea.



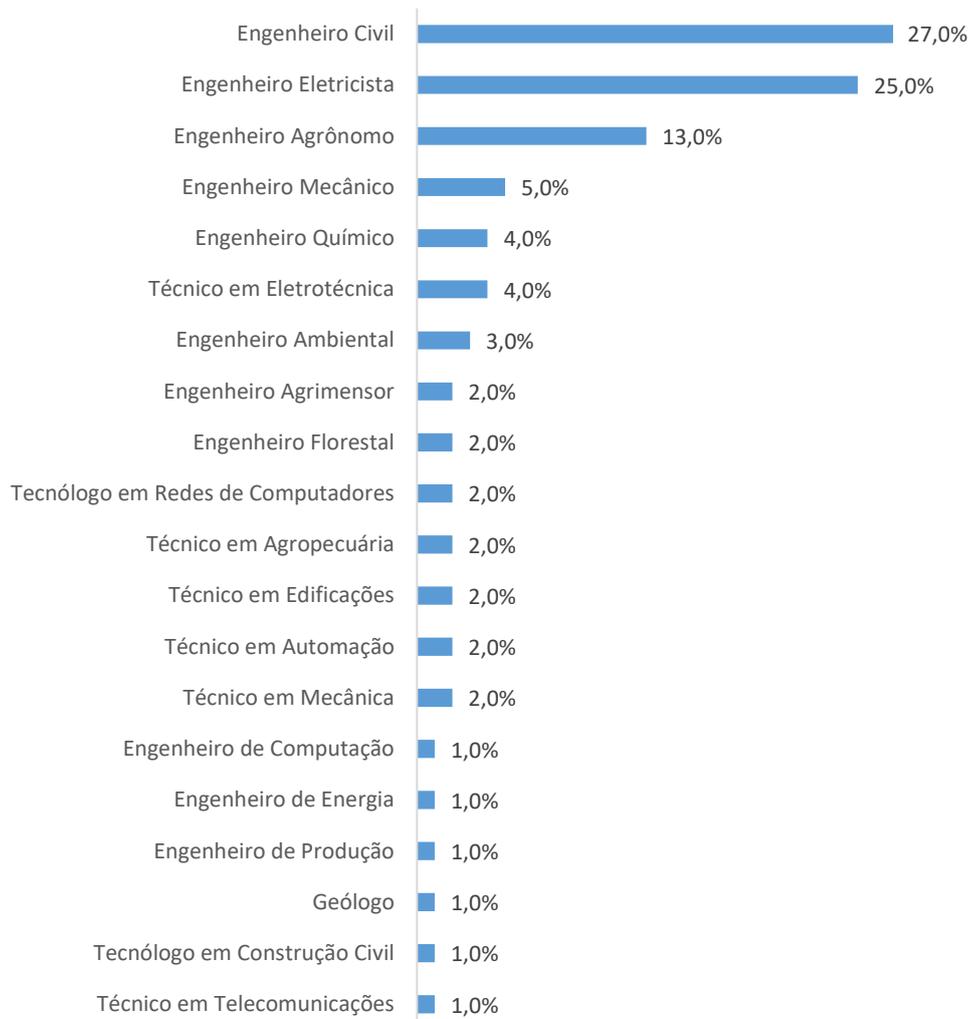
Das 102 manifestações feitas por profissionais, separamos por categoria técnica, tecnológica e engenharia e por títulos profissionais.





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

Manifestações por Título Profissional





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

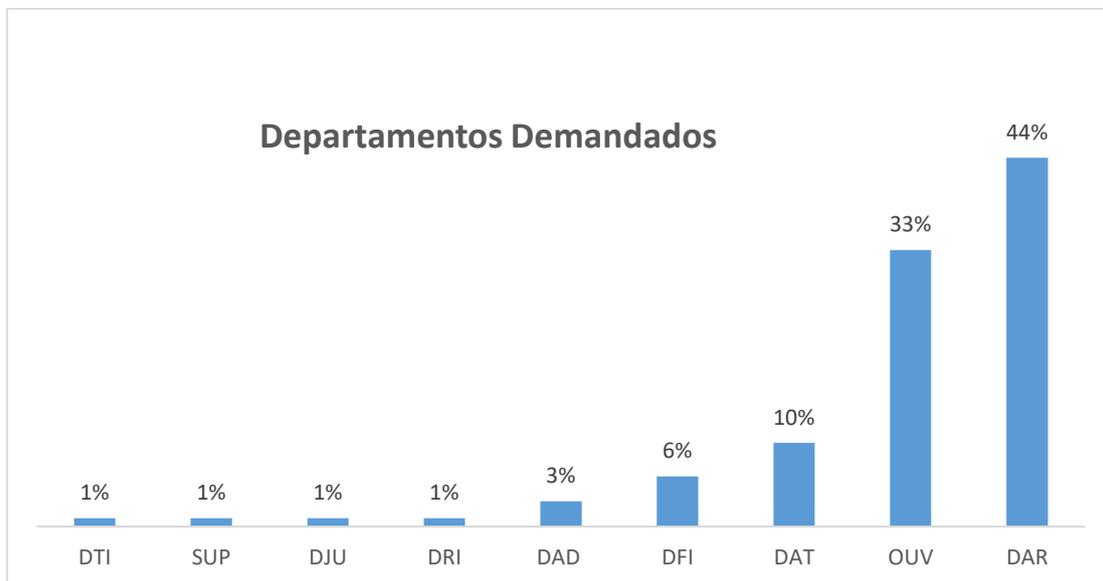
Relacionamos abaixo as reclamações recebidas na Ouvidoria do Crea-MS.



Os departamentos demandados foram a Ouvidoria com 51 manifestações, o Departamento de Fiscalização - DFI com 10 manifestações, o Departamento de Atendimento e Registro – DAR com 68 manifestações, o Departamento de Assessoria Técnica - DAT com 15 manifestações, o Departamento Administrativo - DAD 4 manifestações, a Superintendência – SUP, o Departamento de Relações Institucionais - DRI, Departamento Jurídico – DJU e Departamento de Tecnologia da Informação – DTI, cada um com 2 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 51 manifestações, as quais, foram finalizadas pela Ouvidora em virtude da experiência adquirida ao longo dos seus 17 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, 05/01/2019.

Vanessa Cáceres da Silva
Ouvidora do Crea-MS