



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

## **Relatório de Atividades da Ouvidoria Crea-MS 2021**

A Ouvidoria tem por finalidade atuar na mediação de demandas, em última instância, depois de esgotadas as possibilidades de ação pelas unidades organizacionais do Crea-MS, na busca de respostas confiáveis para os cidadãos, traduzindo suas expectativas em oportunidades de melhoria para a excelência da gestão.

A Ouvidoria tem atribuição de: I – Atender ao cidadão com respeito, coerência e imparcialidade; II – Resguardar o sigilo das informações; III – Ouvir as manifestações internas e externas, feitas pessoalmente, pelo site, por e-mail, caixa de sugestão ou telefone; IV – Receber as manifestações de denúncia, reclamação, solicitação, sugestão e elogio; V – Analisar as manifestações e fazer o devido encaminhamento ao departamento responsável ou à Presidência; VI – Controlar e acompanhar o andamento das manifestações; VII – Finalizar o andamento da manifestação no menor prazo possível; Emitir relatório mensal de indicadores; IX – Emitir relatórios anual, referente às atividades desenvolvidas; X – Recomendar mudanças nos processos/procedimentos, buscando um atendimento de excelência; XI – Orientar e informar sobre a Lei de Acesso à informação (LAI); XII – Receber as solicitações e disponibilizar as informações em atendimento à LAI; XIII – Sugerir medidas de aperfeiçoamento de procedimentos internos do Crea-MS com base na avaliação das manifestações registradas.

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.

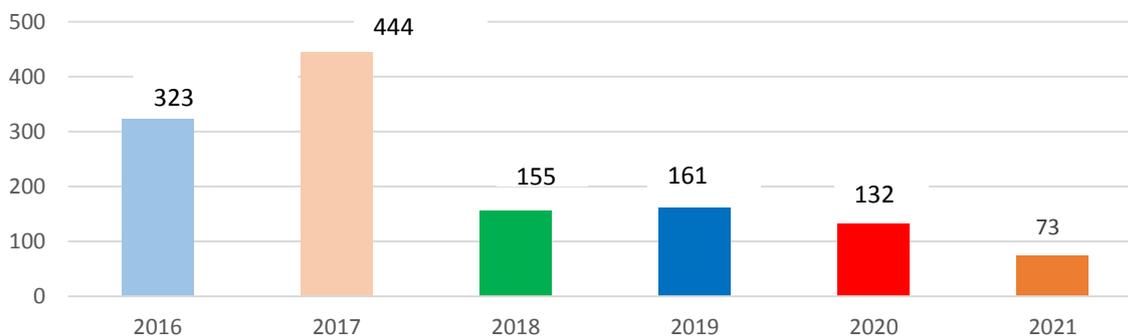


SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA  
ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

Apenas para comparação, exibiremos abaixo no gráfico os dados dos exercícios de 2016 a dezembro de 2021.

COMPARATIVO DE DEMANDAS 2016 A 2021													
ANO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
2016	20	28	34	39	16	36	0	0	0	37	77	36	323
2017	59	50	113	34	33	26	32	35	18	16	12	16	444
2018	20	15	10	11	20	19	14	10	3	12	12	9	155
2019	20	24	13	8	15	4	15	16	14	16	11	5	161
2020	16	17	13	8	15	15	6	8	4	10	8	12	132
2021	8	4	5	12	3	8	11	5	4	1	8	4	73
TOTAL	143	138	188	112	102	108	78	74	43	92	128	82	1288

### Manifestações da Ouvidoria Anual 2016 a 2021



Apresentaremos as manifestações recebidas pela Ouvidoria do Crea-MS, no período de **janeiro a dezembro de 2021**. 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.

Nesse período foram registradas **73 manifestações**, uma média de 6 manifestações/mês, sendo que todas as 73 manifestações recebidas **foram finalizadas**.

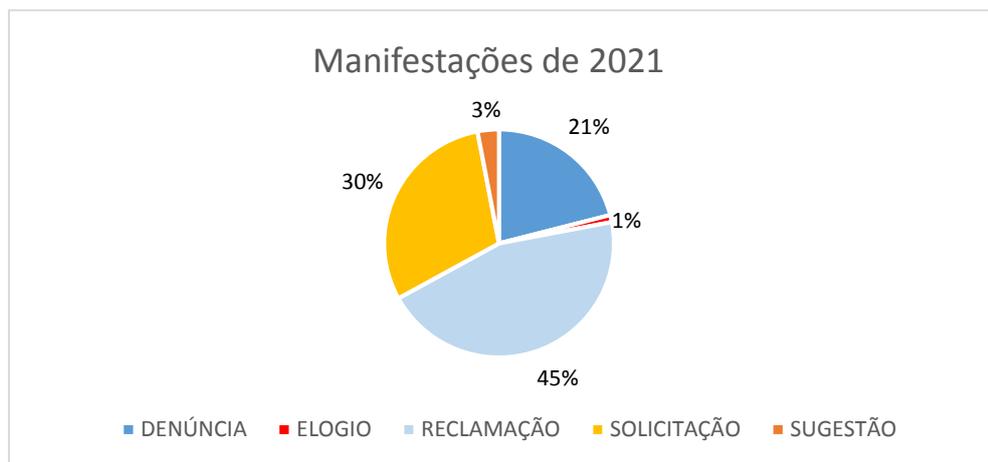


SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA  
ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

## RELATÓRIO POR CLASSIFICAÇÃO

Período: janeiro a dezembro/2021

CLASSIFICAÇÃO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Denúncia	2	3	1	2	0	2	1	0	1	0	2	1	15
Elogio	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Reclamação	2	1	3	6	2	1	7	2	2	1	4	2	33
Solicitação	4	0	0	4	1	4	3	2	1	0	2	1	22
Sugestão	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2
Total	8	4	5	12	3	8	11	5	4	1	8	4	73



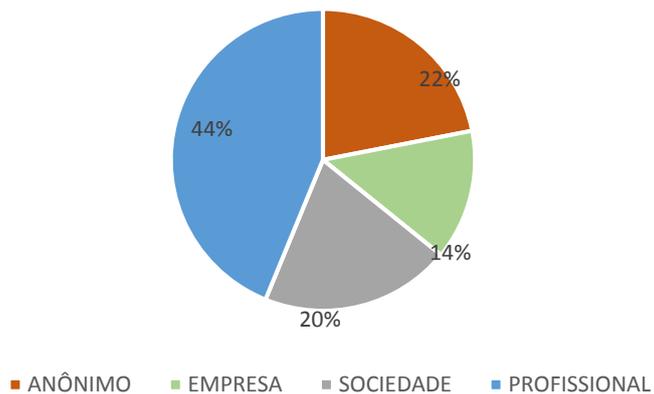
Das várias formas de acesso a Ouvidoria, registramos 73 manifestações através do site.

Classificamos as demandas recebidas por tipo de público e foram registradas 16 manifestações como anônimo, 10 por empresa, 15 pela sociedade e 32 por profissionais do Sistema Confea/Crea.



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

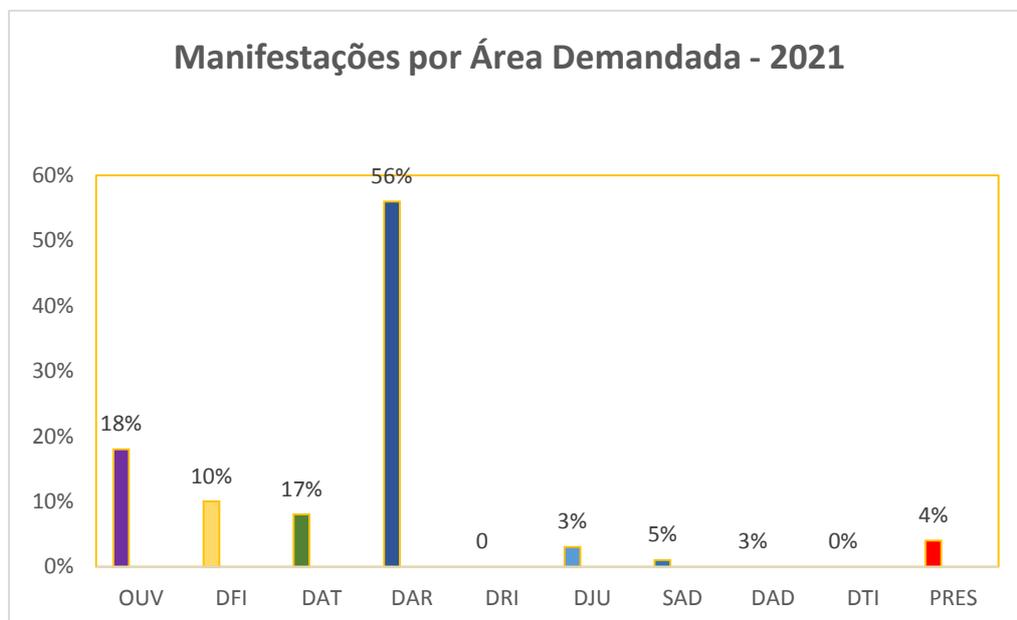
### Público das Manifestações 2021



ÁREA DEMANDADA	DENÚNCIA	ELOGIO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	TOTAL
OUV	4	0	4	5	0	13
DAR	1	1	26	12	1	41
DAT	0	0	1	4	1	6
DFI	5	0	1	1	0	7
DTI	0	0	0	0	0	0
DAD	0	0	0	0	0	0
DRI	0	0	0	0	0	0
DJU	1	0	1	0	0	2
CNT	0	0	0	0	0	0
SAD	1	0	0	0	0	1
PRES	3	0	0	0	0	3
CGB	0	0	0	0	0	0
APA	0	0	0	0	0	0
ACO	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>1</b>	<b>33</b>	<b>22</b>	<b>2</b>	<b>73</b>



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



A Ouvidoria do Crea-MS aparece na condição de demandada em 18% das manifestações, as quais, foram finalizadas pela Ouvidoria em virtude da experiência por exercer cargos de gerência em vários departamentos do Conselho e muitas informações estão no site do Crea-MS.

**Considerações Finais:**

- 1) Relacionamos abaixo as reclamações recebidas na Ouvidoria do Crea-MS:

RECLAMAÇÕES	QUANTIDADES	%
Anuidade	2	3%
Atendimento telefônico	1	1%
Baixa de ART	2	3%
Cobrança Indevida	1	1%
Demora na Análise	2	3%
Emissão de carteira	6	8%
Erro no sistema	1	1%
Falta de divulgação	1	1%
Obra de Arquiteto	1	1%
Formulário de ART "Redução de campo"	1	1%
Mau atendimento	2	3%
Cancelamento de registro	1	1%
Manifestação enviada errada de outro órgão	1	1%



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

Desconsiderar Protocolo	1	1%
Valor de multa de processo de dívida ativa	1	1%
Criação de e-mail com extensão gmail	4	5%
Registro EAD	1	1%
LGPD - CPF no envelope visível (auto de infração)	1	1%
Sem assunto	1	1%
Interrupção de registro	2	3%

- 2) As reclamações mais acentuadas foram:
- Emissão de carteira
  - Criação de e-mail com extensão gmail.

A reclamação mais acentuada foi a emissão de carteira, tendo em vista, que o Crea-MS estava em fase de licitação das carteiras sem o problema resolvido. A segunda reclamação foi a criação de e-mail com extensão gmail, sendo que o mesmo profissional encaminhou as quatro manifestações, por motivo de um problema o Crea-MS não conseguia receber e-mail se não fosse com a extensão gmail, o problema foi resolvido.

- 3) Todos os e-mails que chegaram na caixa da Ouvidoria, foram cadastrados no site e-Crea via tarefa e enviados para as áreas responsáveis, sendo que os responsáveis das áreas estão resolvendo as demandas com maior zelo e rapidez.

### **Eventos e Cursos:**

1 - A Ouvidoria participou do 11º Encontro Nacional de Ouvidorias do Sistema Confea/Crea e Mutua via virtual nos dias 13 e 14/10/2021;

2 – Foi realizado o curso de Introdução à Lei Brasileira de Proteção de Dados Pessoais pela Enap [escolavirtual.gov.br](http://escolavirtual.gov.br) em junho/2021.

Para o alcance desses objetivos, continuaremos com o permanente engajamento e articulação com os usuários internos e externos ao Crea-MS, assegurando um melhor atendimento nas demandas recebidas.



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

**LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO - LAI**

Em atenção ao Serviço de Informação ao Cidadão-SIC, informamos que foram registrados 4 (quatro) pedidos de Acesso à informação, devidamente atendidos no prazo. Foi registrada 1 (um) recurso de pedido de Acesso à Informação.

<b>DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO</b>				
Quantidade de pedidos	Situação			Assunto
	Respondidos	Em tramitação fora do prazo	Em tramitação no prazo	
4	4	0	0	<ul style="list-style-type: none"><li>- 1º Edital de Concurso do Crea-MS e quem foi a empresa aplicadora e em que data;</li><li>- Relação dos egressos dos curso EAD de cinco curso da engenharia da Uniderp;</li><li>- Informação se o Crea-MS tenha feito demissão, punição e/ou sem PAD;</li><li>- Solicita dados sobre fiscalização da atuação de profissionais da agronomia quanto à recomendação de agrotóxico.</li></ul>

<b>DAS RECLAMAÇÕES E RECURSOS</b>			
Quantidade de Reclamações		Quantidade de Recursos	
Deferidas	Indeferidas	Deferidos	Indeferidos
0	0	1	0

Campo Grande, 28 de março de 2022

Eng. Agrim. Delma Ramos  
Ouvidora do Crea-MS  
Matricula 07