



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

Relatório de Atividades da Ouvidoria Crea-MS 2020

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 mensais 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.

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 a todos os departamentos do Crea-MS.

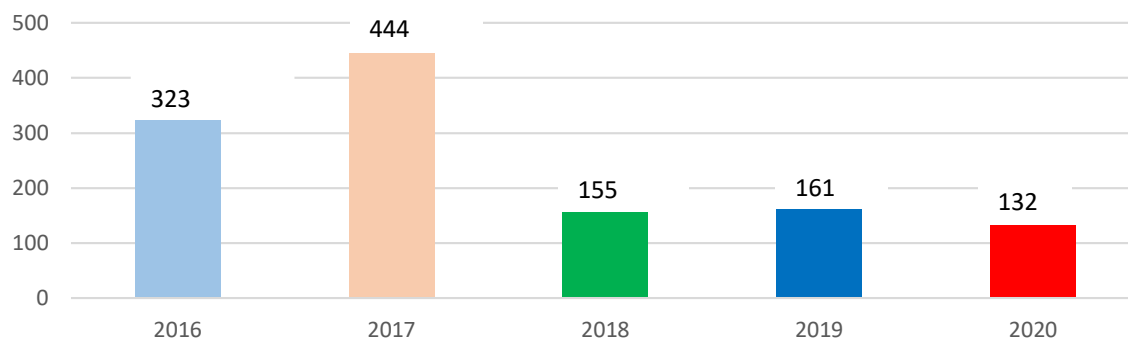


SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA
ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

Apenas para comparação, exibiremos abaixo no gráfico os dados dos exercícios de 2016 a dezembro de 2020.

COMPARATIVO DE DEMANDAS 2016 A 2020													
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
TOTAL	135	134	183	100	99	100	67	69	39	91	120	78	1215

Manifestações da Ouvidoria Anual 2016 a 2020



Observamos que entre os anos de 2016 e 2020, a quantidade de manifestações de ouvidoria diminuiu 41%.

Apresentaremos as manifestações recebidas pela Ouvidoria do Crea-MS, no período de **janeiro a dezembro de 2020**. 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 **132 manifestações**, uma média de 11 manifestações/mês, sendo que todas as 132 manifestações recebidas **foram finalizadas**.

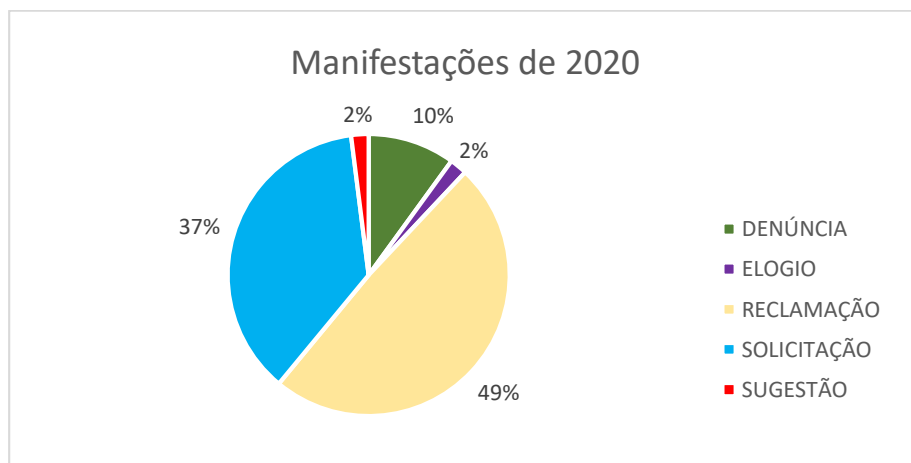


SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA
ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

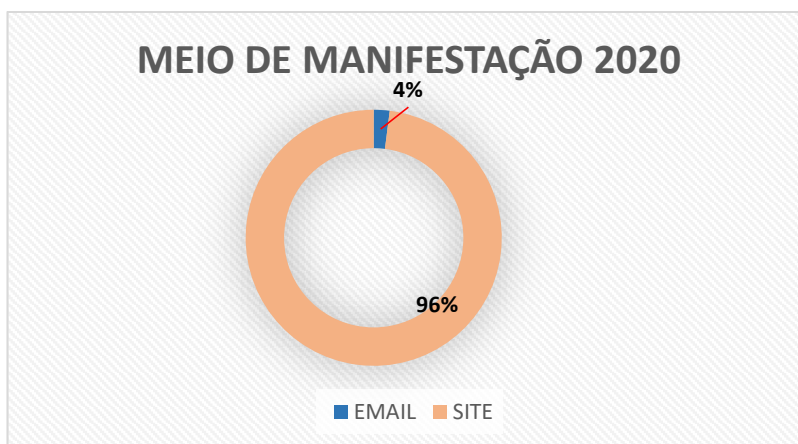
RELATÓRIO POR CLASSIFICAÇÃO

Período: janeiro a dezembro/2020

CLASSIFICAÇÃO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Denúncia	1	0	0	0	2	2	1	0	0	3	2	2	13
Elogio	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	3
Reclamação	11	11	4	5	7	8	2	5	1	7	1	2	64
Solicitação	4	4	9	3	6	4	2	3	2	0	4	8	49
Sugestão	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	3
Total	16	17	13	8	15	15	6	8	4	10	8	12	132



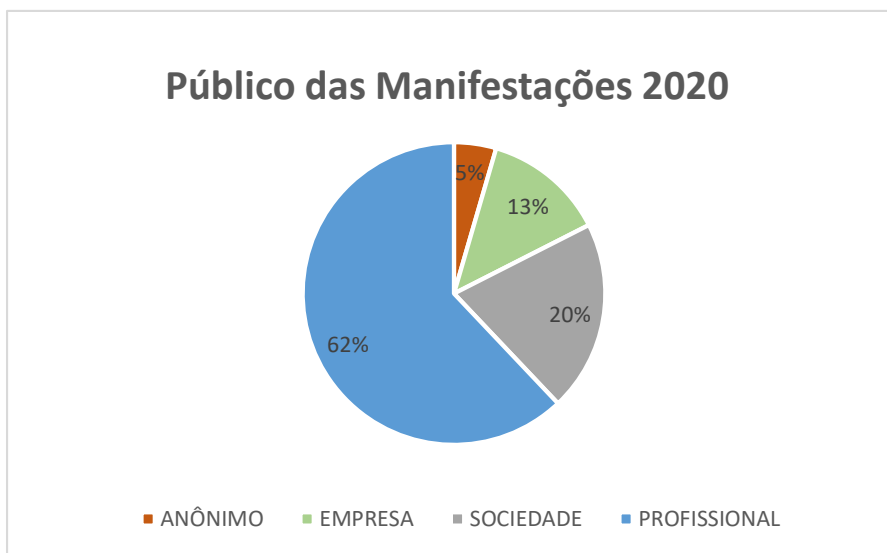
Das várias formas de acesso a Ouvidoria, registramos 5 manifestações por e-mail (ouvidoria@creams.org.br) e 127 manifestações através do site.





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

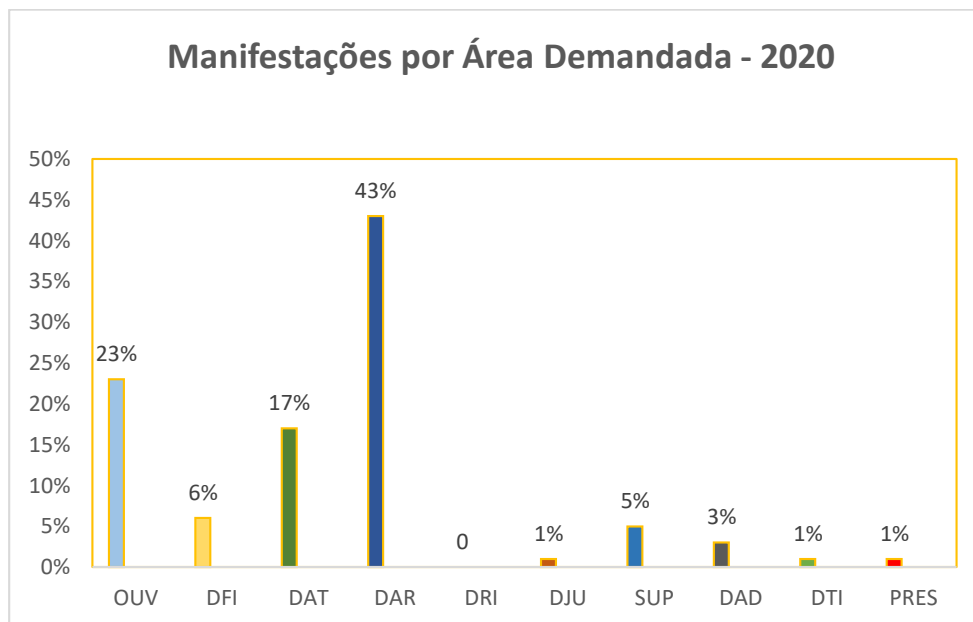
Classificamos as demandas recebidas por tipo de público e foram registradas 6 manifestações como anônimo, 17 por empresa, 27 pela sociedade e 82 por profissionais do Sistema Confea/Crea.



ÁREA DEMANDADA	QUANTIDADES	%
Ouvidoria	31	23%
Departamento de Fiscalização	8	6%
Departamento de Atendimento e Registro	57	43%
Departamento de Assessoria Técnica	22	17%
Departamento Administrativo	4	3%
Superintendência	7	5%
Departamento de Relações Institucionais	0	0%
Departamento Jurídico	1	1%
Departamento de Tecnologia da Informação	1	1%
Presidência	1	1%



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 31 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	10	16%
Atendimento telefônico	5	8%
Atribuições	1	1%
Auto de Infração	4	6%
Baixa de ART	3	5%
Denúncia Ética	2	3%
Demora na Análise	7	11%
Desconto da Anuidade	1	1%
Demora na liberação ART	1	1%
Emissão de ART	2	3%
Emissão de Certidão	2	3%
Erro no sistema	1	1%
Erro no cadastro	1	1%
Falta de pagamento	1	1%
Fiscalização	1	1%



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

- 2) As reclamações mais acentuadas foram:
- Anuidade.
 - Demora na análise
 - Atendimento telefônico,
 - Auto de Infração

A reclamação mais acentuada foi a anuidade, profissional e empresa reclamam do valor da anuidade que continua muito caro e com a crise econômica do país o valor deveria ser mais acessivo. A morosidade na análise dos processos é a segunda responsável pelas reclamações e pela solicitação de agilização de processo.

- 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, mais ainda, possui área que não cumpri o prazo das manifestações recebidas.

Importante salientar que as manifestações junto a Ouvidoria diminuíram em 2020, tendo em vista, que foram implantadas algumas melhorias no aplicativo do E-crea que agilizou as solicitações dos profissionais e empresas nos serviços requeridos. Uma das melhorias implantadas por sugestões dos usuários foi a liberação do pagamento da taxa da ART no mesmo dia.

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.

Campo Grande, 17 de fevereiro de 2021.

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