



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

## **Relatório de Atividades da Ouvidoria Crea-MS 2022**

### Atuações da Ouvidoria

- . 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.
- . Atender ao cidadão com respeito, coerência e imparcialidade;
- . Resguardar o sigilo das informações;
- . Ouvir as manifestações internas e externas, feitas pessoalmente, pelo site, por e-mail, caixa de sugestão ou telefone;
  - Receber as manifestações de denúncia, reclamação, solicitação, sugestão e elogio;
  - Analisar as manifestações e fazer o devido encaminhamento à unidade organizacional responsável ou à Presidência;
- . Controlar e acompanhar o andamento das manifestações;
- . Finalizar o andamento da manifestação no menor prazo possível;
- . Emitir relatórios mensais de indicadores;
- . Emitir relatório anual, referente às atividades desenvolvidas;
- . Recomendar mudanças nos processos/procedimentos, buscando um atendimento de excelência;
- . Orientar e informar sobre a Lei de Acesso à Informação (LAI);
- . Receber as solicitações e disponibilizar as informações em atendimento à LAI;
- . Sugerir medidas de aperfeiçoamento de procedimentos internos do Crea-MS com base na avaliação das manifestações registradas.

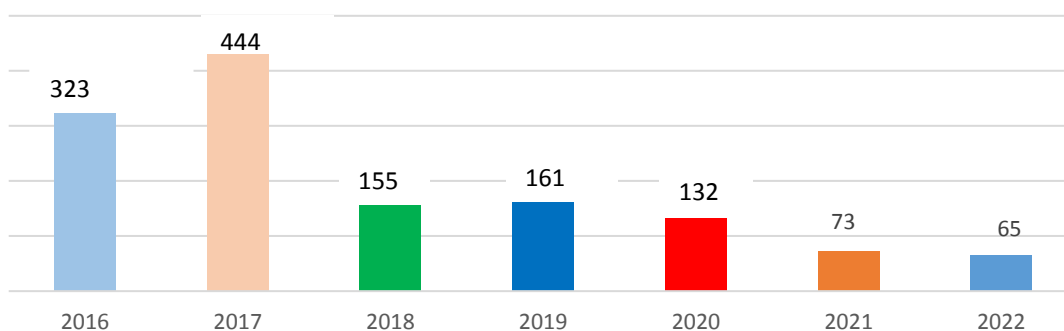


SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA  
ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

**Comparativo de Demandas– Exercícios 2016 - 2022**

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		73
2022	7	2	6	5	3	5	7	7	2	9	5	7	65

**Evolução Anual**



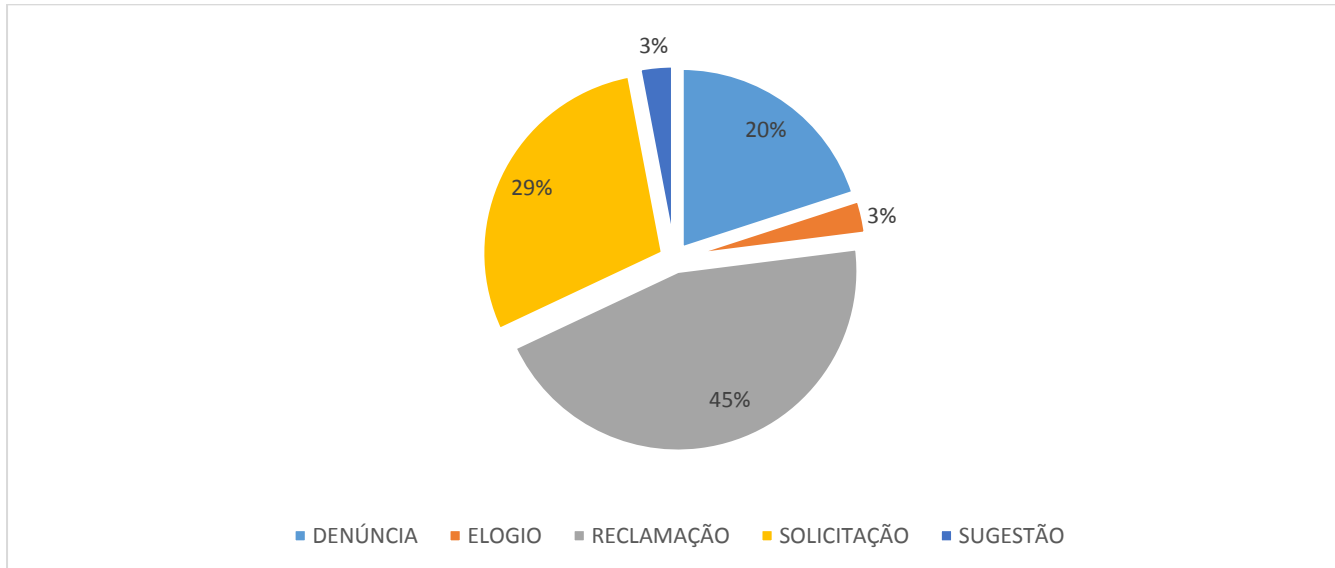


SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA  
ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

### Tipo de Demandas Recebidas – Janeiro a Dezembro 2022

Nesse período foram registradas **65 manifestações**, e apenas 3(três) estão em andamento, mas dentro do prazo para atendimento.

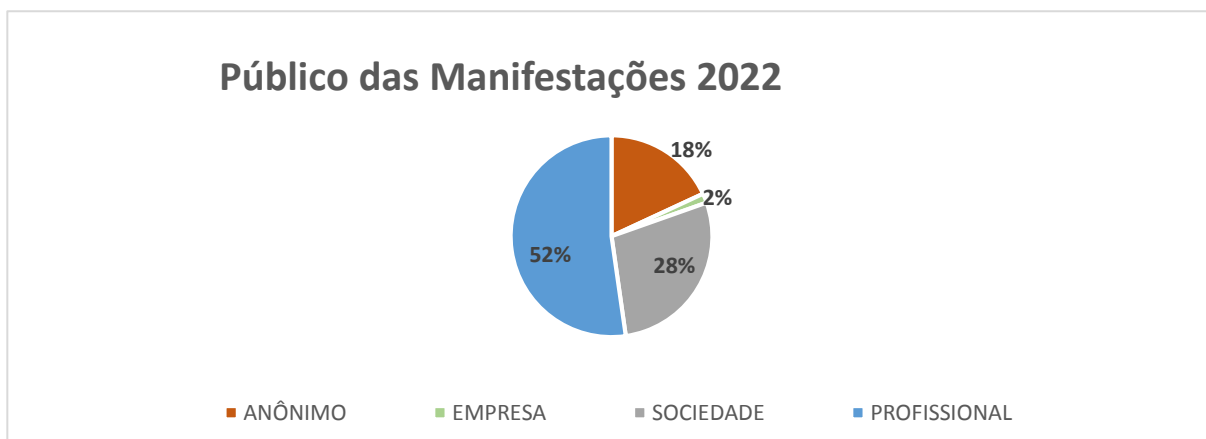
2022	JAN	FEV	MAR	ABR	MAIO	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
DENÚNCIA	1	1	1	0	0	3	2	2	1	0	1	1	13
ELOGIO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2
RECLAMAÇÃO	3	0	4	5	3	0	3	2	0	4	3	2	29
SOLICITAÇÃO	3	1	0	0	0	2	2	3	1	2	1	4	19
SUGESTÃO	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2





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

Demandas recebidas por tipo de público: 12 Anônimos; 34 Profissionais do Sistema Confea/Crea; 1 Empresa e 18 Sociedade.



Desse público, destacamos as modalidades profissionais que se manifestaram junto à Ouvidoria do Crea-MS, com a quantidade e os tipos de demanda:

MODALIDADE PROFISSIONAL	DENÚNCIA	ELOGIO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	TOTAL
<b>AGRIMENSURA</b>		0	0	1	0	1
<b>AGRONOMIA</b>	1	0	4	0	0	5
<b>CIVIL</b>		0	9	5	1	15
<b>ELETRICISTA</b>	0	0	5	4	0	9
<b>GEOLOGIA E MINAS</b>	0	0	0	0	0	0
<b>MECÂNICA E METALURGICA</b>	0	0	1	2	0	3
<b>QUÍMICA</b>	0	0	0	0	0	0
<b>ESPECIAL (SEG. TRABALHO)</b>	0	0	1	0	0	1
<b>TOTAL</b>	1	0	20	12	1	34

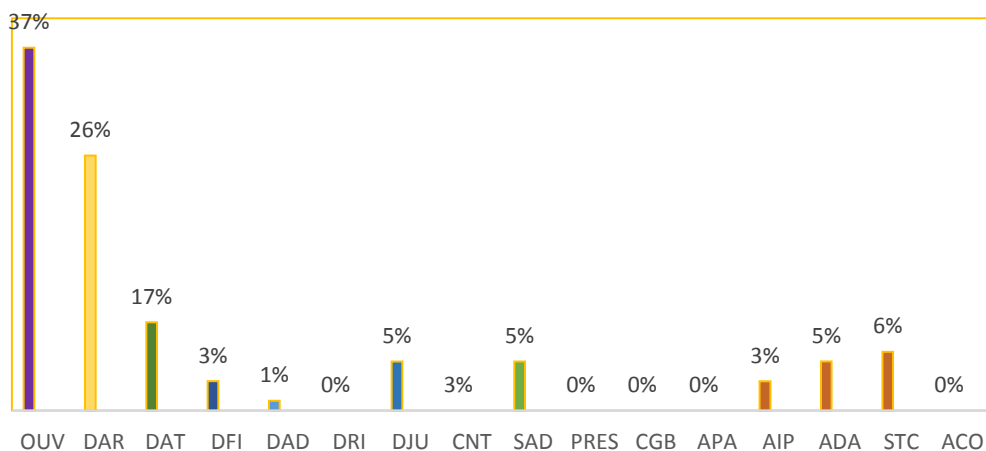


SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA  
ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

Unidades Organizacionais que se envolveram nas Manifestações recepcionadas pela Ouvidoria em 2022

ÁREA DEMANDADA	DENÚNCIA	ELOGIO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	TOTAL
OUV	9		7	8	0	24
DAR	0	0	11	5	1	17
DAT	1	0	3	2	0	6
DFI	2	0	0	0	0	2
DTI	0	0	0	0	0	0
DAD	0	0	1	0	0	1
DRI	0	0	0	0	0	0
DJU	0	0	3	0	0	3
CNT	0	0	0	0	0	0
SAD	0	2	0	0	10	3
PRES	0	0	0	0	0	0
CGB	0	0	0	0	0	0
APA	0	0	0	0	0	0
AIP	1	0	1	0	0	2
ADA	0	0	1	2	0	3
STC	0	0	2	2	0	4
ACO	0	0	0	0	0	0
TOTAL	13	2	29	19	2	65

Manifestações por Área Demandada - 2021





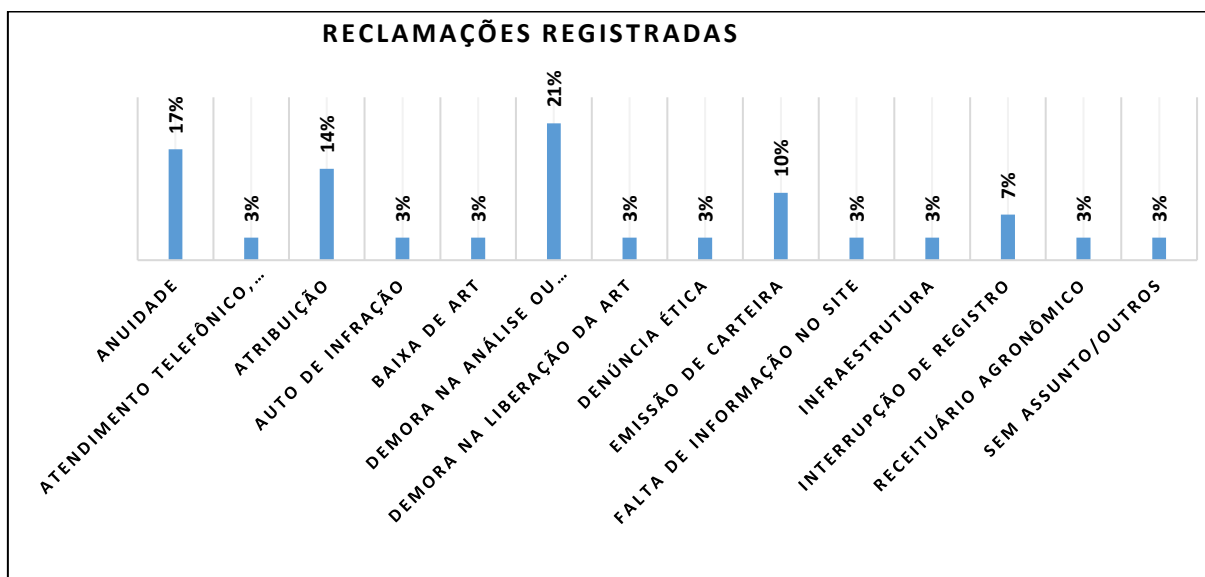
**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA**  
**ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL**

<b>RECLAMAÇÕES</b>	<b>QUANTIDADE</b>	<b>%</b>
ANUIDADE	5	17%
ATENDIMENTO PRESENCIAL	0	0
ATENDIMENTO TELEFÔNICO, INCLUINDO WHATSAPP	1	3%
ATRIBUIÇÃO	4	14%
AUTO DE INFRAÇÃO	1	3%
BAIXA DE ART	1	3%
CANCELAMENTO DE REGISTRO	0	0
COBRANÇA INDEVIDA	0	0
COMUNICADO	0	0
CONCURSO PÚBLICO	0	0
CRIAÇÃO DE E-MAIL COM EXTENSÃO GMAIL	0	0
DEMORA NA ANÁLISE OU APROVAÇÃO	6	21%
DEMORA NA LIBERAÇÃO DA ART	1	3%
DEMORA PARA REEMBOLSO DE VALORES	0	0
DENÚNCIA ÉTICA	1	3%
DESCONSIDERAR PROTOCOLO	0	0
EMISSÃO DE ART	0	0
EMISSÃO DE CARTEIRA	3	10%
EMISSÃO DE CERTIDÃO	0	0
ENTREGA DE CARTEIRA	0	0
ERRO DE SISTEMA	0	0
ERRO NO CADASTRO	0	0
EXCLUSÃO PROFISSIONAL	0	0
EXIGÊNCIA DE DOCUMENTAÇÃO ORIGINAL	0	0
FALTA DE DIVULGAÇÃO	0	0
FALTA DE INFORMAÇÃO NO SITE	1	3%
FISCALIZAÇÃO	0	0
FORMULÁRIO DE ART "REDUÇÃO DE CAMPO	0	0
HORÁRIO DE ATENDIMENTO	0	0
INCLUSÃO PROFISSIONAL	0	0
INFRAESTRUTURA	1	3%
INTERRUPÇÃO DE REGISTRO	2	7%
LGPD -	0	0
MANUAL DE FISCALIZAÇÃO	0	0
MAU ATENDIMENTO DE EMPREGADO	0	0
PRAZO PARA PAGAMENTO DE ART	0	0
RECEITUÁRIO AGRONÔMICO	1	3%
REGISTRO DE ATESTADO	0	0
REGISTRO DE CURSO	0	0
REGISTRO DE INSTITUIÇÃO DE ENSINO	0	0
REGISTRO EAD	0	0
RESPOSTA DE E-MAIL	0	0
SEM ASSUNTO/OUTROS	1	3%
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>100%</b>



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

Do rol de reclamações acima, destacaremos em gráfico apenas aquelas que tiveram registro junto a Ouvidoria



Apesar de um número pequeno, a reclamação em relação à demora à análise ou aprovação processos, é a mais acentuada, seguida pelo item anuidade, que ocorreu após o encaminhamento das comunicações de inscrição dos débitos em dívida ativa, e ainda pelo item atribuição relacionada à restrição e revisão pelas Câmaras Especializadas. No item emissão de carteiras, a reclamação refere-se a demora na entrega sob a alegação de que a máquina impressora está sendo consertada.

É necessário registrar a dificuldade relatada por profissionais em relação ao nosso sistema telefônico: - Na escolha pela opção 1 – Atendimento – há uma demora expressiva, sem qualquer informação, se ouve apenas música e em seguida a ligação cai. Após algumas tentativas pela opção 1, escolhe-se a opção 7 – Ouvidoria apenas para que seja atendido, buscando resolver a sua demanda junto ao Departamento de Atendimento e Registro.



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

**Relatório dos Pedidos de Acesso à Informação -2022**

DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO DE ACORDO COM A LEI 12.527 (LAI)				
QUANTIDADE DE PEDIDOS	SITUAÇÃO DOS PEDIDOS			
	RESPONDIDOS	EM TRAMITAÇÃO FORA DO PRAZO	EM TRAMITAÇÃO NO PRAZO	ASSUNTO
5	4	0	1	<ul style="list-style-type: none"><li>✓-Cópia da Decisão Plenária n. 216/2001 do Crea-MS</li><li>✓Relação de todos os funcionários, com nome completo, data de admissão, cargo, etc.</li><li>✓ Lista de empresas e microempresas de pequeno e médio porte que atuam em áreas agrárias e das engenharias no perímetro urbano de Campo Grande</li><li>✓Dados referentes aos três primeiros trimestres de 2022, conforme novo modelo do TCU e Instrução Normativa nº 84/2020 e da Decisão Normativa nº 187/2020 do TCU, considerando que a página de Prestação de Contas à Sociedade está desatualizada no site do Crea-MS,</li><li>✓ Informações sobre as atividades desenvolvidas por engenheiros agrônomos, engenheiros agrícolas e tecnólogos em agricultura como profissional liberal. Busca dados mesmo que aproximados sobre a quantidade desses profissionais que trabalham como profissionais autônomos e sobre o número de profissionais que emitiram receituário agrônômico no ano de 2022</li></ul>

DAS RECLAMAÇÕES E RECURSOS			
QUANTIDADE DE RECLAMAÇÕES		QUANTIDADE DE RECURSOS	
Deferidas	Indeferidas	Deferidos	Indeferidos
0	0	0	0

Campo Grande, 12 de janeiro março de 2023.

Selma Angela Ortiz Ennes  
Ouvidora do Crea-MS  
[ouvidoria@creams.org.br](mailto:ouvidoria@creams.org.br)