



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

**Relatório de Atividades da Ouvidoria
Crea-MS 2019**

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 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 2016 a dezembro de 2019.

COMPARATIVO DE DEMANDAS 2016 A 2019													
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
TOTAL	119	117	170	92	84	85	61	61	35	81	112	66	1083

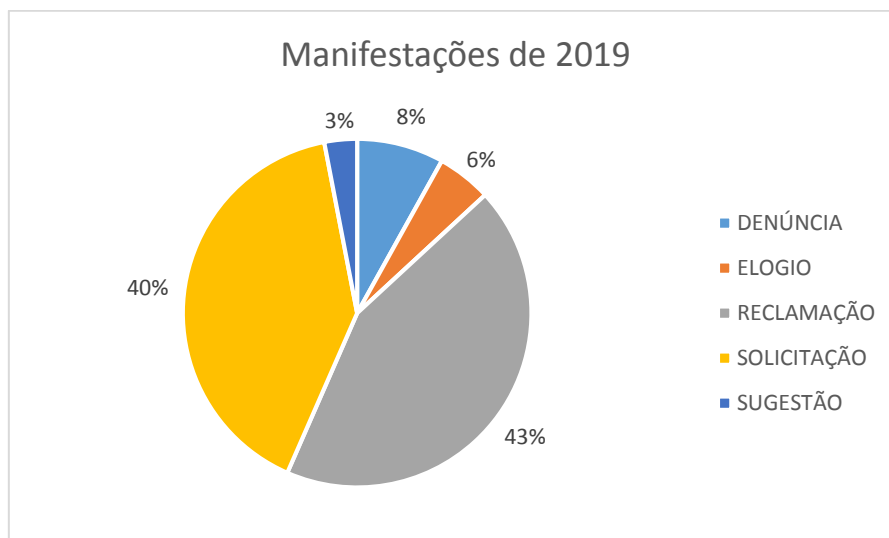
Apresentaremos agora, as manifestações recebidas pela Ouvidoria do Crea-MS, no período de **janeiro a dezembro de 2019**. Os gráficos apresentam características que vão além da simples visualização dos dados, uma vez que representam um fenômeno social de interação entre a sociedade e o Conselho.

Nesse período foram registradas **161 manifestações**, uma média de 13 manifestações/mês. Das 161 manifestações recebidas, **148 foram finalizadas** e apenas **13 manifestações estão em andamento**.

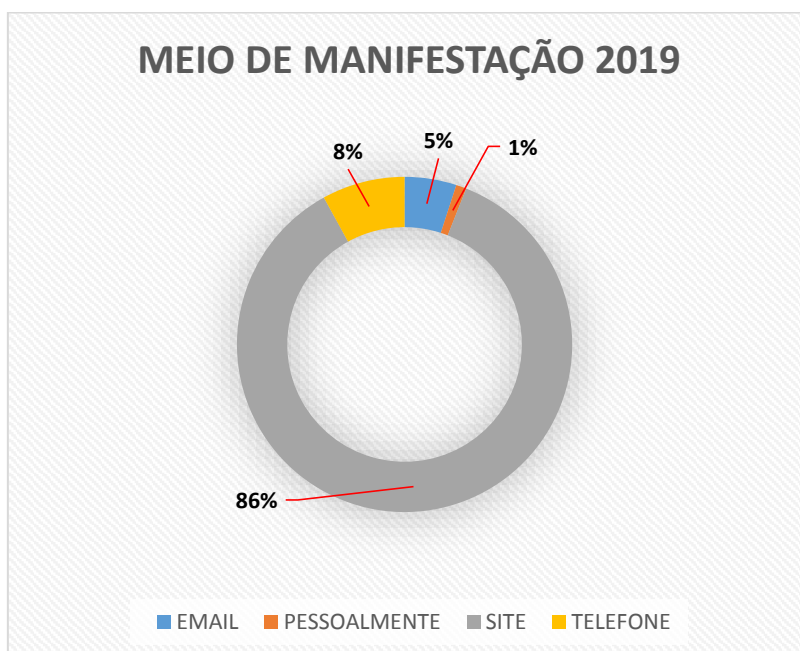
RELATÓRIO POR CLASSIFICAÇÃO			
Período: janeiro a dezembro/2019			
Ordem	Classificação	Quantidade	%
1	Denúncia	13	8%
2	Elogio	9	6%
3	Reclamação	69	43%
4	Solicitação	65	40%
5	Sugestão	5	3%
Total		161	100%



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



Das várias formas de acesso a Ouvidoria, registramos 8 manifestações por e-mail (ouvidoria@creams.org.br), 1 manifestação pessoalmente, 139 manifestações através do site e 13 por telefone.

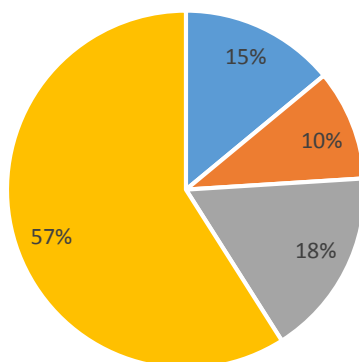


Classificamos as demandas recebidas por tipo de público e foram registradas 24 manifestações como anônimo, 16 por empresa, 29 pela sociedade e 92 por profissionais do Sistema Confea/Crea.



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

Público das Manifestações 2019

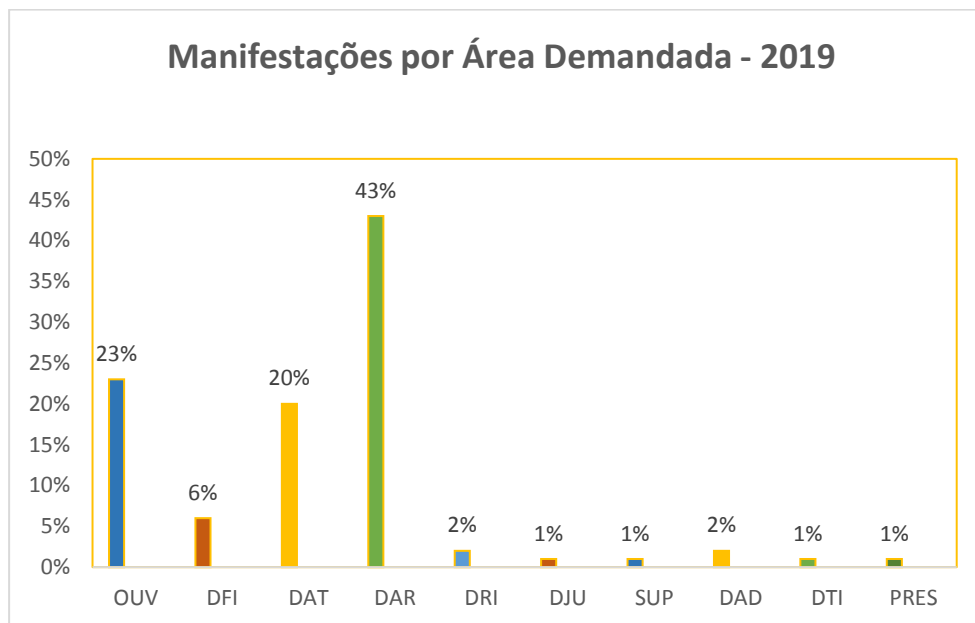


■ ANÔNIMO ■ EMPRESA ■ SOCIEDADE ■ PROFISSIONAL

ÁREA DEMANDADA	QUANTIDADES	%
Ouvidoria	37	23%
Departamento de Fiscalização	10	6%
Departamento de Atendimento e Registro	69	43%
Departamento de Assessoria Técnica	32	20%
Departamento Administrativo	4	2%
Superintendência	1	1%
Departamento de Relações Institucionais	4	2%
Departamento Jurídico	2	1%
Departamento de Tecnologia da Informação	2	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 37 manifestações, as quais, foram finalizadas pela Ouvidoria em virtude da experiência por exercer cargos de gerência em vários departamentos do Conselho.

Considerações Finais:

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

RECLAMAÇÕES	QUANTIDADES	%
Anuidade	5	7%
Atendimento telefônico	4	6%
Atendimento presencial	3	4%
Atribuições	1	1%
Auto de Infração	2	3%
Baixa de ART	1	1%
Cobrança Indevida	2	3%
Concurso Público	2	3%
Consulta Técnica	1	1%
Demora na Análise	11	16%
Desconto da Anuidade	1	1%
Emissão de ART	3	4%
Emissão de carteira	4	6%
Emissão de Certidão	2	3%
Entrega de Carteira	3	4%



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

Erro no cadastro	2	3%
Erro no site	1	1%
Falta de Informação no site	2	3%
Falta de pagamento	1	1%
Fiscalização	3	4%
Horário de Atendimento	1	1%
Mau atendimento por servidor	2	3%
Procedimento da PMCG	1	1%
Receituário Agrônomico	3	4%
Registro de Atestado	2	3%
Registro de curso	3	4%
Registro de Instituição de Ensino	1	1%
Resposta de e-mail	1	1%
Resposta de manifesto	1	1%

2) As reclamações mais acentuadas foram:

- Demora na análise,
- Anuidade.
- Atendimento telefônico,
- Emissão de carteira

A morosidade dos processos é o principal responsável pelas reclamações e pela solicitação de agilização de processo. Outro item a ser considerado nas reclamações são os valores de anuidades, multas e juros.

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.

4) A Ouvidoria elaborou dois Manuais de Procedimentos conforme abaixo:

- Manual de Procedimento da Ouvidoria do Crea-MS, sendo este manual encontra de maneira didática, as principais informações sobre a Ouvidoria do Crea-MS, os serviços oferecidos, as formas de atendimento e passo a passo para utilização do sistema e-crea.
- Manual de Procedimentos da Lei de Acesso à Informação para o Crea-MS este manual busca trazer de forma didática e em linguagem simples, informações sobre a LAI e orientação dos serviços oferecidos, as formas de



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

atendimento e passo a passo para utilização do sistema e-crea.

Sendo que os Manuais foram encaminhados à Controladoria do Crea-MS para análise e validação.

Eventos:

1 - A Ouvidora por indicação do Presidente do Crea-MS, participou da Audiência Pública dos Dados Pessoais dos Consumidores por iniciativa do deputado Capitão contar (PSL) no dia 24/9/2019, no Plenário Júlio Maia.

2 – A Ouvidoria participou do X Seminário Nacional de Ouvidores do Sistema Confea/Crea e Mútua nos dias 9 e 10/10/2019 no Plenário do Confea – Brasília-DF.

Importante salientar que o trabalho da Ouvidoria na gestão das reclamações registradas por meio do sistema e-crea compreende, além do processo habitual de atendimento, as ações de instruir, analisar, articular e fornecer resposta satisfatória ao demandante no prazo estipulado.

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, 22 de janeiro de 2020.

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