



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

Relatório de Atividades da Ouvidoria Crea-MS 2023

Atuações da Ouvidoria conforme Portaria N. 016, de 31 de março de 2023 do Crea-MS:

- 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;
- Receber as manifestações de denúncia, reclamação, solicitação, sugestão e elogio;
- Realizar o devido encaminhamento as unidades organizacionais responsáveis para resposta à manifestação recebida;
- Controlar e acompanhar as manifestações e finalizar seu atendimento dando a resposta ao manifestante no prazo máximo de 45 dias.
- Emitir relatórios mensais de indicadores
- Emitir relatórios mensais acerca de seus indicadores e relatório anual acerca das atividades desenvolvidas;
- Orientar e informar sobre a Lei de Acesso à Informação (LAI);
- Receber, acompanhar e disponibilizar as informações recebidas no Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) no prazo de 20 dias, conforme determina o art. 11, da Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011
- Sugerir medidas de aperfeiçoamento de procedimentos internos do Crea-MS com base na avaliação das manifestações registradas

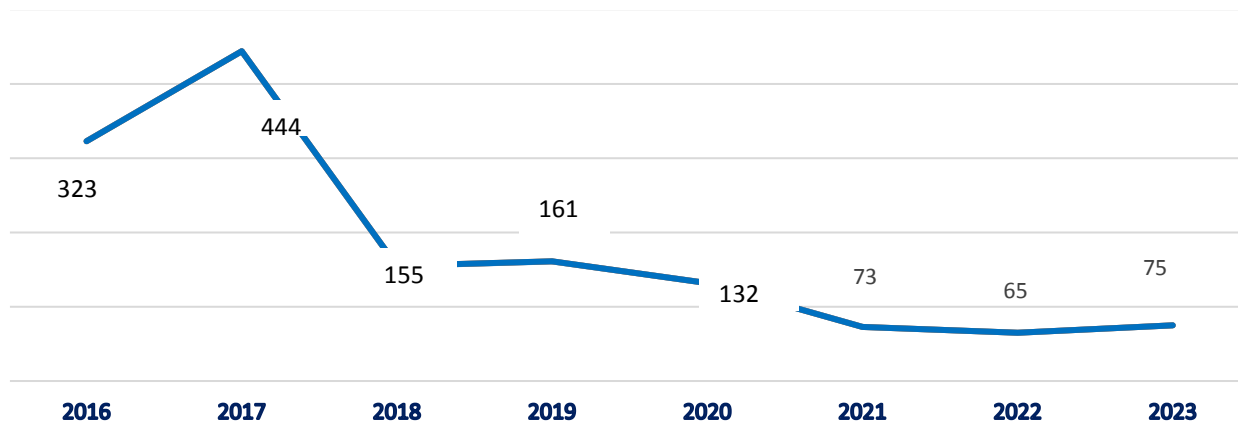


SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA
ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

Comparativo de Demandas- Exercícios 2016 - 2023

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
2022	7	2	6	5	3	5	7	7	2	9	5	7	65
2023	7	7	11	7	11	3	5	4	4	8	5	3	75

Evolução Anual



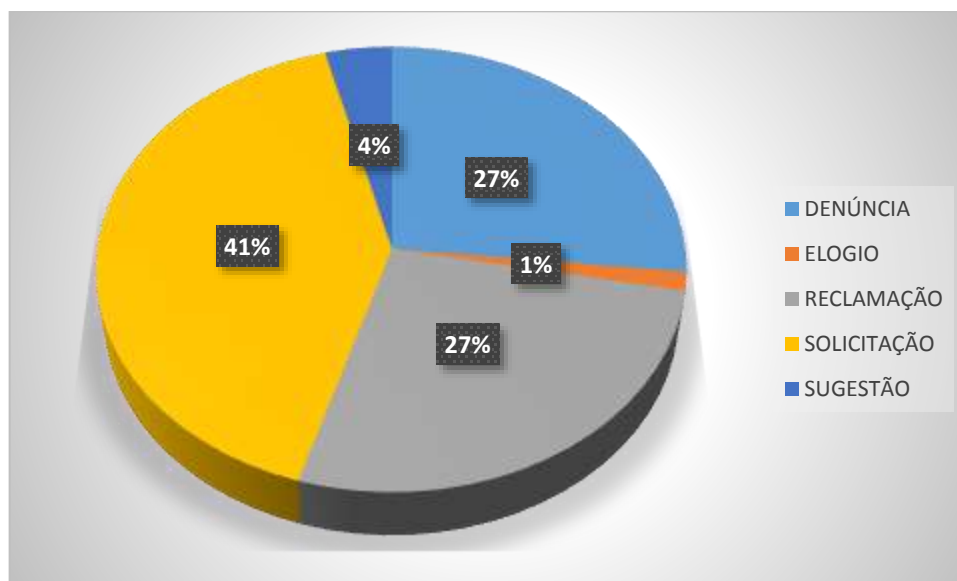


SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA
ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

Tipo de Demandas Recebidas – janeiro a dezembro 2023

Nesse período foram registradas **75 manifestações**, e apenas 1(uma) está em andamento, mas dentro do prazo para atendimento.

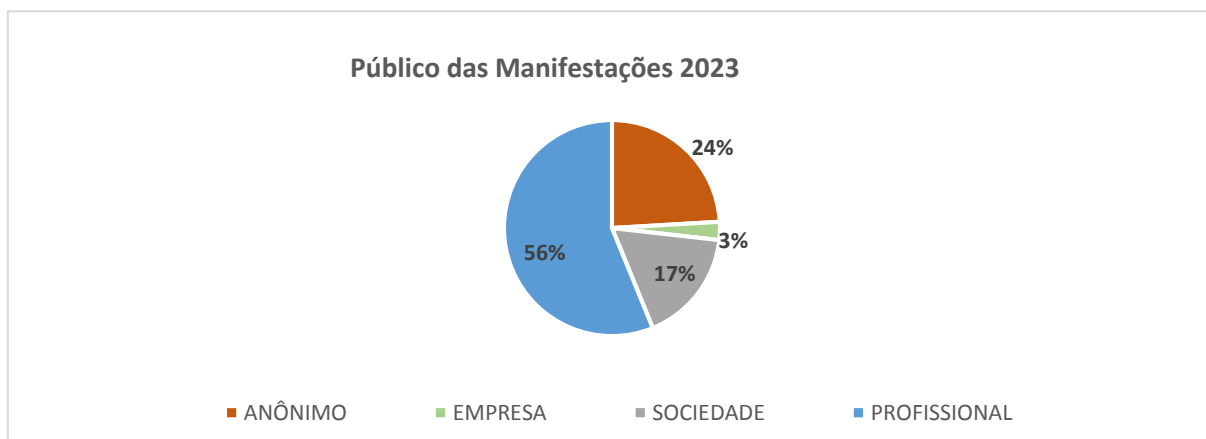
2023	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
DENÚNCIA	0	3	0	3	5	0	0	2	2	2	2	1	20
ELOGIO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
RECLAMAÇÃO	7	1	2	0	3	1	2	0	0	2	1	1	20
SOLICITAÇÃO	0	2	8	4	3	2	3	1	2	4	2	0	31
SUGESTÃO	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	3





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

Demandas recebidas por tipo de público: 18 Anônimos; 42 Profissionais do Sistema Confea/Crea; 2 Empresas e 13 Sociedade.



Desse público, destacamos as modalidades profissionais que se manifestaram junto à Ouvidoria

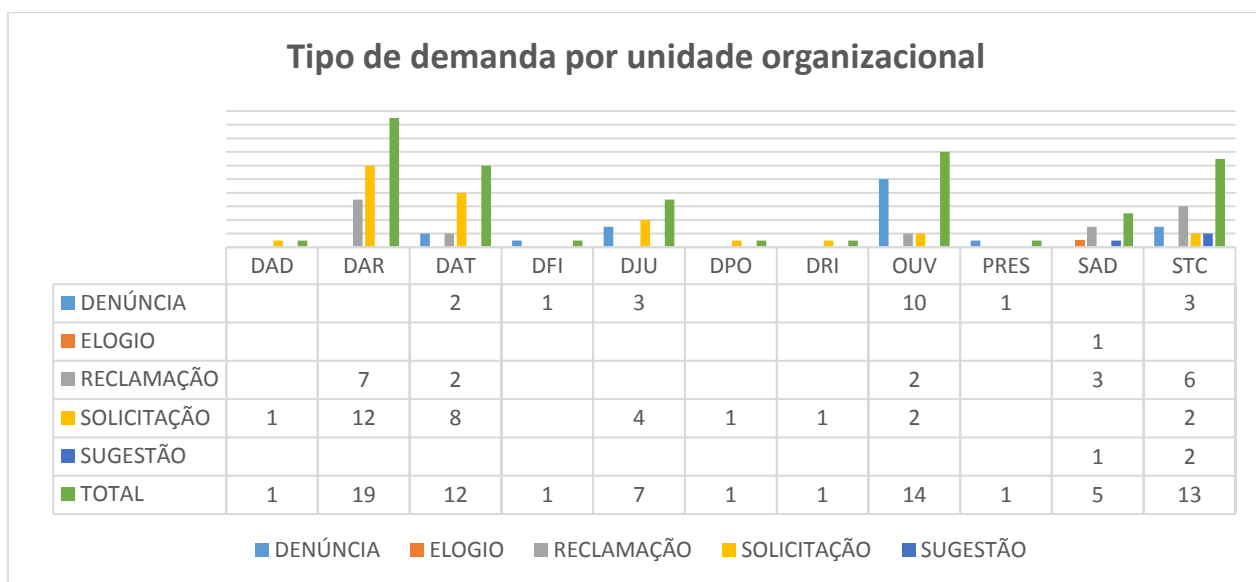
2023	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
AGRIMENSURA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
AGRONOMIA	0	1	2	0	0	0	2	0	0	0	1	1	7
CIVIL	5	2	6	0	2	3	0	1	1	3	0	0	23
ELETRICISTA	0	0	1	1	2	0	1	1	2	1	0	0	9
GEOLOGIA E MINAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MECÂNICA E METALURGICA	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2
QUÍMICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ESPECIAL (SEG. TRABALHO)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1



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

Unidades Organizacionais que se envolveram nas Manifestações recebidas pela Ouvidoria em 2023

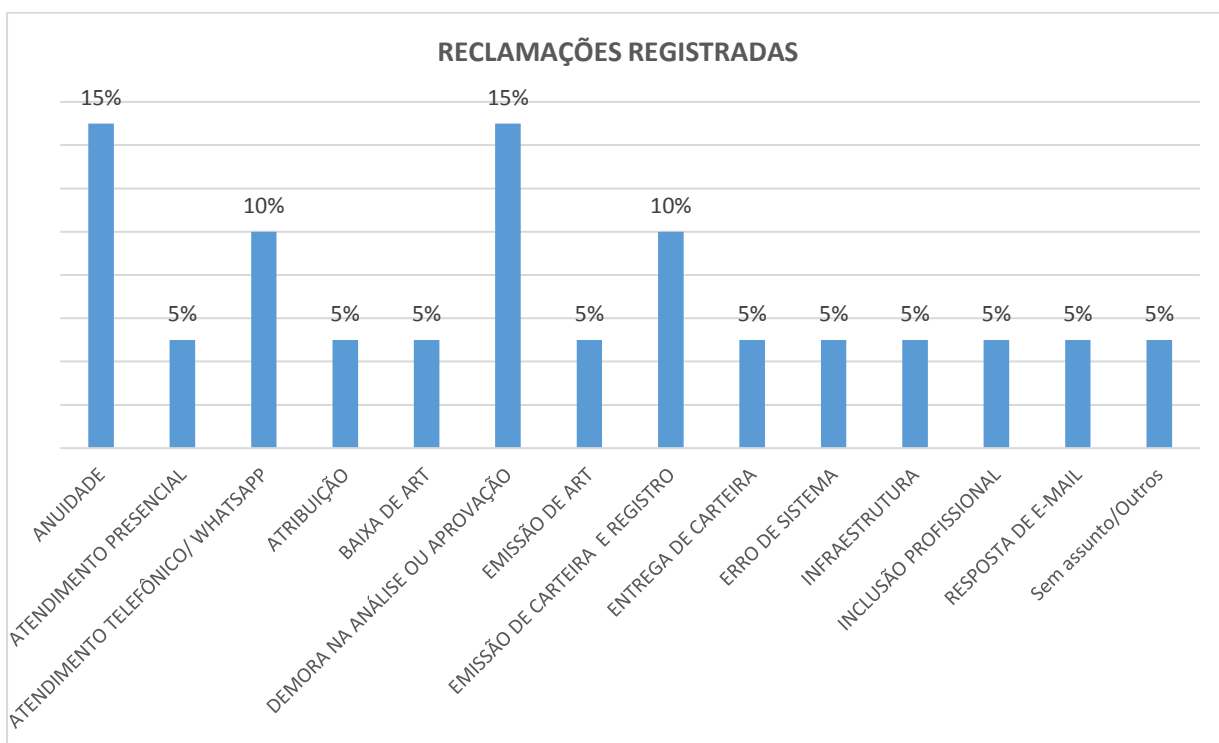
2023	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
DAD	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
DAR	2	1	3	1	4	2	0	1	2	2	1	0	19
DAT	1	0	1	3	0	0	3	0	0	3	1	0	12
DFI	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
DJU	0	0	4	0	2	0	0	0	1	0	0	0	7
DPO	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
DRI	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
DTI	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
OUV	0	2	0	1	3	0	0	1	1	2	2	2	14
PRES	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
SAD	0	0	1	0	1	0	1	1	0	0	0	1	5
STC	4	3	2	0	0	0	1	1	0	1	1	0	13





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



Neste relatório é possível verificar que o número de reclamações em relação aos serviços prestados pelo Crea-MS é muito pequeno, especialmente em comparação às solicitações, que no exercício de 2023, superaram os demais registros junto à Ouvidoria



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

Relatório dos Pedidos de Acesso à Informação -2023

DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO				
Período: janeiro a dezembro de 2023				
QUANTIDADE DE PEDIDOS	SITUAÇÃO DOS PEDIDOS			
	RESPONDIDOS	EM TRAMITAÇÃO FORA DO PRAZO	EM TRAMITAÇÃO NO PRAZO	ASSUNTOS
1	1	0	0	✓ Informo que estamos desenvolvendo novo trabalho acerca do registro de empresas. Todavia, não encontramos consulta pública acerca dos registros de empresas no site do Crea-MS. Assim, nos resta pedir as informações ao invés de consultar no site automaticamente.
2	1	0	0	✓ Solicita Banco de Dados de empresas registradas no Crea-MS

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

Campo Grande, 12 de março de 2024.

Selma Angela Ortiz Ennes
Ouvidora do Crea-MS
ouvidoria@creams.org.br