



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

## **Relatório de Atividades da Ouvidoria Crea-MS 2024**

Atuações da Ouvidoria conforme Portaria N. 192, de 18 de novembro de 2024 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

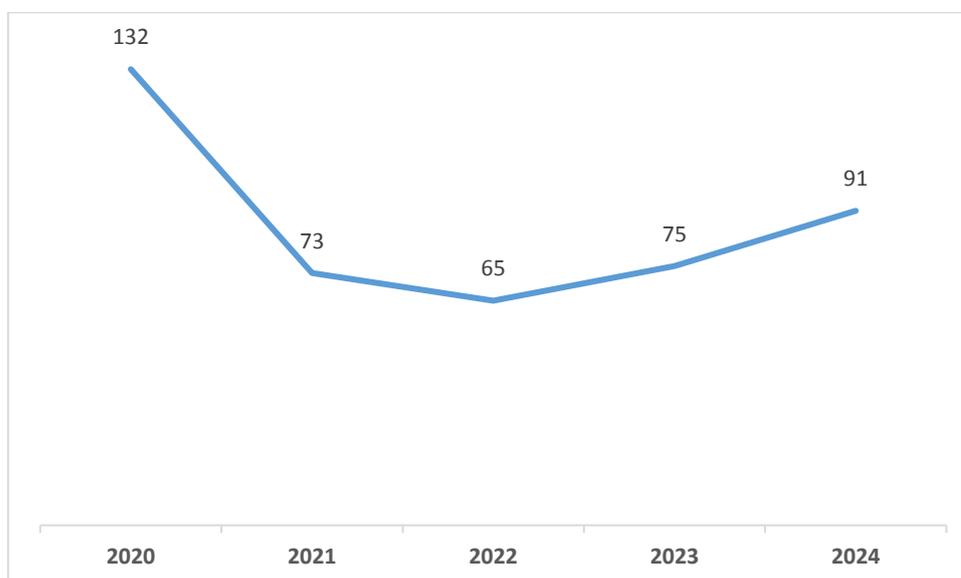


SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA  
ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

**Comparativo de Demandas– Exercícios 2020 - 2024**

ANO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
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
2024	5	9	6	15	5	10	3	11	2	12	6	7	91

**Evolução Anual**



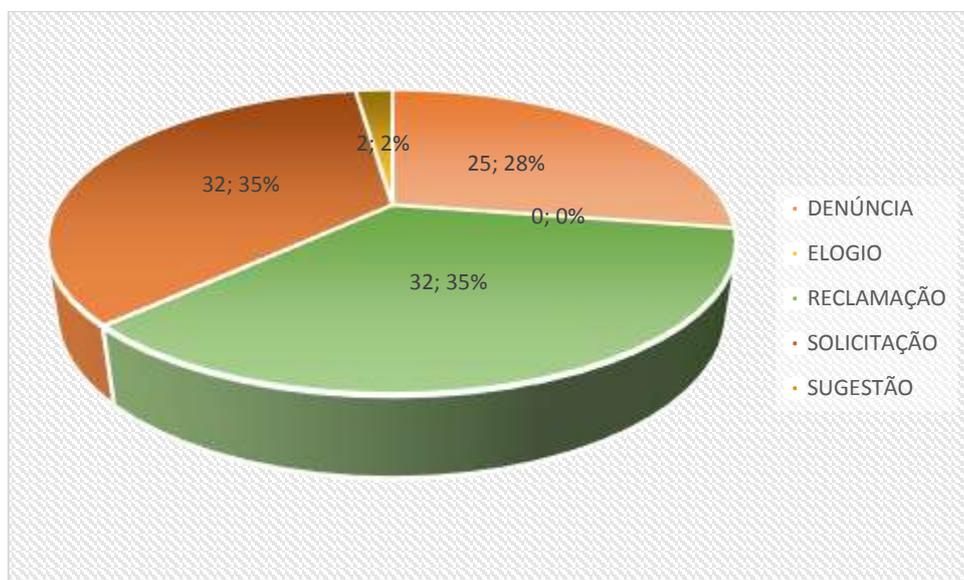


SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA  
ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

### Tipo de Demandas Recebidas – Janeiro a Dezembro 2024

Nesse período foram registradas **91 manifestações**, e apenas 1(uma) está em andamento, mas dentro do prazo para atendimento.

2024	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
DENÚNCIA	3	3	3	5	1	0	1	5	1	2	0	1	25
ELOGIO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
RECLAMAÇÃO	1	4	0	4	2	3	1	5	0	6	2	4	32
SOLICITAÇÃO	1	2	2	6	2	7	0	1	1	4	4	2	32
SUGESTÃO	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2



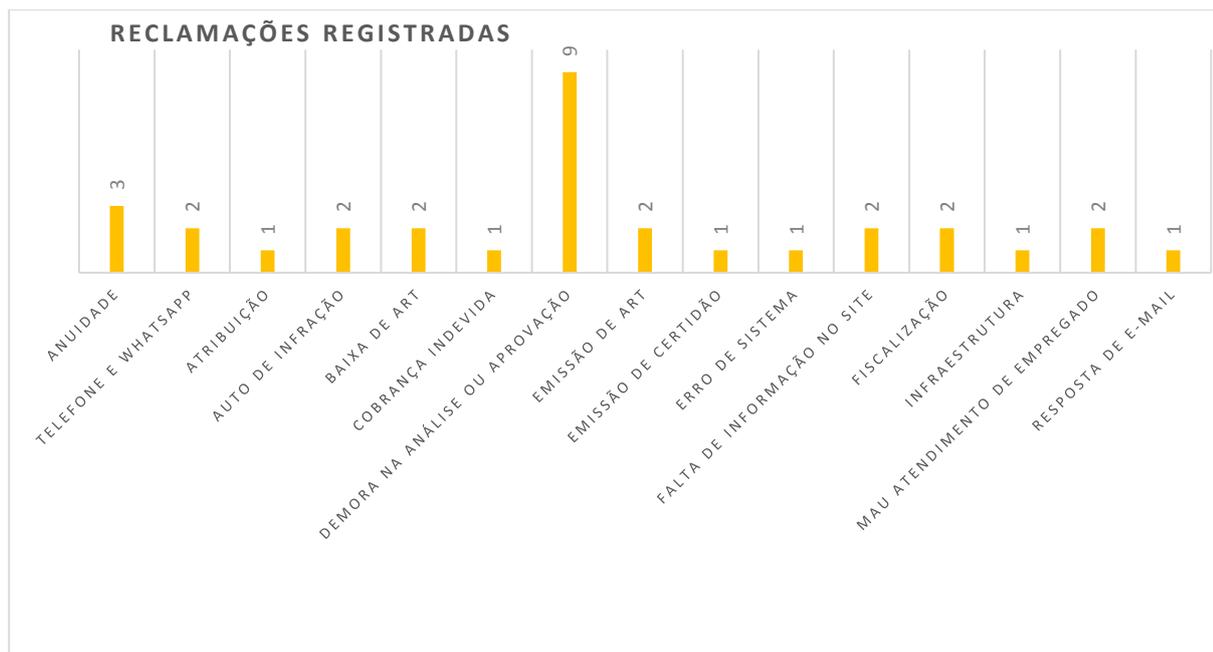






**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA**  
**ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL**

Do rol de reclamações, destacaremos em gráfico aquelas que tiveram registro formal, ou seja, por meio de Manifestação junto à Ouvidoria:



Como no exercício anterior, apesar de um número inexpressivo, a reclamação em relação à demora na análise ou aprovação de processos é a mais acentuada, seguida pelo item anuidade.

Permanece, no entanto sem o registro formal de qualquer usuário, a dificuldade relatada no exercício de 2023, especialmente 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 -2024

DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO				
Período: Janeiro a Dezembro de 2024				
QUANTIDADE DE PEDIDOS	SITUAÇÃO DOS PEDIDOS			
	RESPONDIDOS	EM TRAMITAÇÃO FORA DO PRAZO	EM TRAMITAÇÃO NO PRAZO	ASSUNTO
1	1	0	0	✓.requeremos bons préstimos da administração do CREA MS, em informar dentro das possibilidades, empresas que por ventura possui além da inscrição pertinente a competência para realizar avaliações urbanas no que tange a edificações e outros. Tais informações fazem-se necessário aos processos administrativos de busca por esse serviço, bem como de opções de valores conforme ritos processuais

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

Campo Grande, 31 de janeiro de 2025.

Selma Angela Ortiz Ennes

Ouvidora do Crea-MS

<https://ecrea.creams.org.br/ConsultaPublica/Manifesto>

[ouvidoria@creams.org.br](mailto:ouvidoria@creams.org.br)