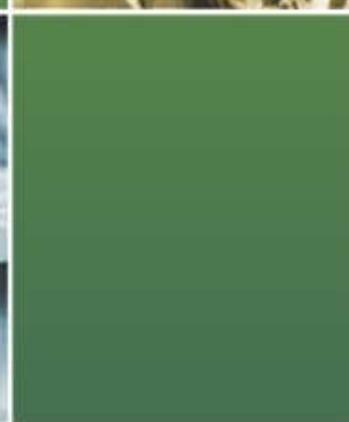




SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO PARÁ - CREA-PA

Ouvidoria CREA-PA



Relatório de Atividades

JANEIRO a MARÇO / 2017

Da: Ouvidoria do CREA-PA
Para: Presidência

Senhor Presidente

Encaminhamos para conhecimento, o relatório desta Ouvidoria do período de Janeiro a Março de 2017.

Respeitosamente,

EMMANUEL MATOS PALHETA
Ouvidor

CRISTIANE COELHO DE FRANÇA –
Ag. Administrativo-Ouvidoria

ELIOMARA ANDRADE DE SOUSA
Estagiária

MARÇO 2017.

Apresentação



Este Relatório traz, de forma resumida, as principais estatísticas dos atendimentos realizados pela Ouvidoria no período de **janeiro a março/2017, recebidas via e-mail e telefones**, marcados ainda por um número crescente de pedidos de **informações, solicitações e reclamações** que totalizaram **704** manifestações recebidas nesse período.

A Ouvidoria é a última instância para a solução administrativa dos conflitos. É importante destacar que a autonomia é um dos seus principais pilares, possibilitando a circulação dentro da instituição com mobilidade e rapidez. Em síntese, a ouvidoria mantém seu foco no coletivo, sem desprezar o individual, procurando corrigir eventuais distorções existentes nos processos de trabalho e, assim, evitar que os problemas se tornem recorrentes, fortalecendo cada vez mais a imagem da organização.

Quadro 1
JANEIRO/MARÇO/2017
Demanda das Manifestações por e mails/protocolo SITAC

Natureza da Comunicação	Quantidade	Concluído
Reclamação (+)	92	14%
Informação	507	100%
Solicitação	90	100%
Denúncia	6	100%
Elogios /Agradecimentos	9	100%
TOTAL	704	100%

(+) Reclamação concluída 65 – (9%) – Não concluídas 27 – (4%)

Quadro 2
JANEIRO/MARÇO/2017
Demanda das Manifestações por Telefone

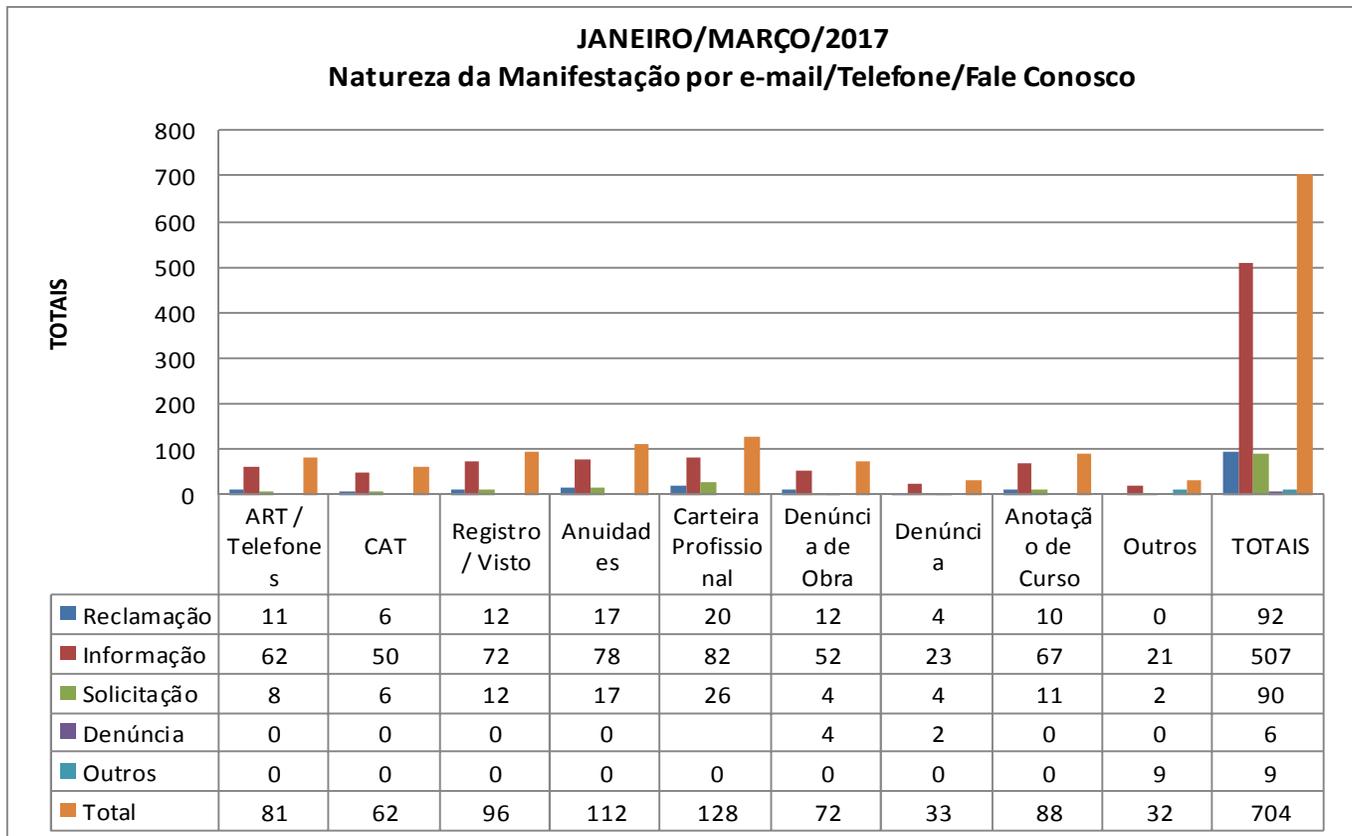
MÊS	Quantidade	Percentual Concluído
JANEIRO	18	100%
FEVEREIRO	5	100%
MARÇO	3	100%
TOTAL	26	100%

Demandas mais solicitadas via telefone – Tempo de espera

1. Anotação de título; ART Fora de época;
2. Interrupção de registro;
3. Consulta a entidade de ensino, sem resposta acarretando prejuízos na conclusão do registro profissional.

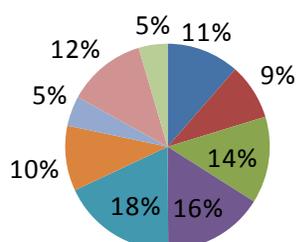
Quadro 3
JANEIRO/MARÇO/2017
Natureza da Manifestação por e-mail/Telefone/Fale Conosco

ASSUNTOS	Reclamação	Informação	Solicitação	Denúncia	Outros	Total
ART / Telefones	11	62	8	-	-	81
CAT	6	50	6	-	-	62
Registro / Visto	12	72	12	-	-	96
Anuidades	17	78	17	-	-	112
Carteira Profissional	20	82	26	-	-	128
Denúncia de Obra	12	52	4	4	-	72
Denúncia	4	23	4	2	-	33
Anotação de Curso	10	67	11	-	-	88
Outros	-	21	2	-	9	32
TOTAIS	92	507	90	6	9	704



MANIFESTAÇÕES/ASSUNTO

- ART / Telefones ■ CAT ■ Registro / Visto
- Anuidades ■ Carteira Profissional ■ Denúncia de Obra
- Denúncia ■ Anotação de Curso ■ Outros



LEI DE ACESSO Á INFORMAÇÃO LAI – 12.527/2011 Regulamentada pelo Decreto-Lei7724/2015.

Portaria N°64/2016 - Acórdão N°96/2016 TCU Constitui Comissão para projeto de implantação e acompanhamento da LAI em atendimento ao Acórdão do TCU.

Portaria 174/2016 – Aprova a IA N°004/2016 – Instrui sobre a aplicabilidade da LAI no âmbito do CREA-PA.

Ouvidoria responsável para fiscalização junto aos Gestores para atualização das informações no site do Crea-Pa – Transparência ATIVA e implantar o e-SIC para atender as demandas referentes a Transparência Passiva.

 PLANO DE AÇÃO ANUAL2017							
Obj. Estrat.:	Implementar plano de comunicação da Ouvidoria.					Legenda	S
Projeto:			Vlr.Rea l:	0,00	Não Iniciada (t)		◆
Respons.:	OUVIDORIA		Dt.Prev :	01/02/2017	Cancelada (x)		✉
Meta:	Realização de 100% das Etapas previstas no prazo		Dt.Real :	ATRASADO	Atrasada (L)		☹
Itens de Controle:	% de Etapas fora do prazo		8,33%		Em andamento (K)		☹
					Concluída (J)		😊
O QUE?	QUEM?	QUANDO ?	POR QUÊ?	COMO?	ONDE?	QUANTO	
1. CRIAR MATERIAL DE DIVULGAÇÃO DA OUVIDORIA	OUV E NRI	01/02/2017	FACILITAR A DIVULGAÇÃO DOS SERVIÇOS	SOLICITAR MODELOS AO NRI	CREA	?	😊
2. INSERÇÃO DOS CONTATOS E LOGO DA OUVIDORIA NOS MATERIAIS E CANAIS DO CREA PA	OUV E NRI	01/01/2017	AUMENTAR A INFORMAÇÃO SOBRE OS SERVIÇOS	PROJETO DE LAYOUT COM NRI	SITE, REVISTAS, PALESTRAS	0	☹
3. AUTORIZAÇÃO PARA UTILIZAÇÃO DO MAIL CREA PELA OUVIDORIA PARA DIVULGAÇÃO E COMPARTILHAMENTO DE SUGESTÕES E IDEIAS PERTINENTES E DE INTERESSE GERAL	OUV E INFORMÁTICA	01/02/2017	AUMENTAR O ALCANCE DE INFORMAÇÕES PERTINENTES	AUTORIZAÇÃO PELO SETOR RESPONSÁVEL	EMAIL		☹

Comentários

DIRETRIZES DO PLANO DE AÇÃO – EVOLUÇÃO

1. Implementar Plano de Comunicação da Ouvidoria

1.1.- “CRIAR MATERIAL DE DIVULGAÇÃO DA OUVIDORIA” foi concluída com a confecção de folders informativo disponibilizado no atendimento ao público, em parceria com o NTI;

1.2 -“ INSERÇÃO DOS CONTATOS E LOGO DA OUVIDORIA NOS MATERIAIS E CANAIS DO CREA-PA em andamento sendo que a Fiscalização já inseriu no formulário de notificação os contatos com a Ouvidoria;

1.3. - AUTORIZAÇÃO PARA UTILIZAÇÃO DO E.MAIL DO CREA-PA PARA DIVULGAÇÃO E COMPARTILHAMENTO” será objeto de Mensagem Eletrônica ao Senhor Presidente visando autorização.

 PLANO DE AÇÃO ANUAL2017							
Projeto:	Aprimoramento das atividades		Vlr.Real:	0,00	Não Iniciada (t)	◆	
Respons.:	OUVIDORIA		Dt.Prev:	jan a dez	Cancelada (x)	☒	
Meta:	Realização de 100% das Etapas previstas no prazo		Dt.Real:	NO PRAZO	Atrasada (L)	☹	
Itens de Controle:	% de Etapas fora do prazo	0,00%			Em andamento (K)	☹	
					Concluída (J)	😊	
O QUE?	QUEM?	QUANDO?	POR QUÊ?	COMO?	ONDE?	QUANTO	
1.Promover o treinamento dos colaboradores da Ouvidoria para capacitação e atualização dos serviços	OUV	01/10/2017	Obter informações atuais e novas experiências na gestão de ouvidoria	Encontro de Ouvidores, certificação em Ouvidoria	CONFEA, CREA	?	◆
2. Reeditar a Portaria No. 0081/2008 – Harmoniza as ações da Ouvidoria;	OUV	01/01/2017	Garantir resposta ao cidadão no prazo anunciado	Propor edição para análise da presidência	CREA	0	◆
3. Reunião mensal interna da Ouvidoria para equacionamento das manifestações sem resposta ou fora do prazo	OUV	Mensal	Reduzir manifestações sem resposta ou fora do prazo	RELATORIOS GERENCIAIS	OUVIDORIA	0	◆
4.Delegação de responsabilidade para cumprimento de prazo de resposta à Ouvidoria	OUV	Mensal	Maior comprometimento das unidades administrativas em responder às manifestações recebidas	Proposta de ordem de serviço	OUVIDORIA	0	◆
5.Participação no processo de discussão de políticas institucionais, proposição de ações.	OUV	JAN A DEZ	Diminuição do volume de reclamações entre os assuntos que já foram objeto de reclamação	REUNIÕES DE GESTÃO	OUVIDORIA	0	◆
6.Definição dos Prazos na prestação de serviços na Carta de Serviço do CREA-PA – LAI	OUV/GRC	MARÇO	Disponibilizar de forma completa as informações da carta de serviços do CREA PA	REUNÕES	OUVIDORIA	0	◆
 PLANO DE AÇÃO ANUAL2017							
Projeto:	Reduzir manifestações não atendidas		Vlr.Real:	0,00	Não Iniciada (t)	◆	
Respons.:	OUVIDORIA		Dt.Prev:	jan a dez	Cancelada (x)	☒	

Meta:	Realização de 100% das Etapas previstas no prazo			Dt.Real: NO PRAZO	Atrasada (L)	☹️	
Itens de Controle:	% de Etapas fora do prazo			0,00%	Em andamento (K)	😐	
					Concluída (J)	😊	
O QUE?	QUEM?	QUANDO?	POR QUÊ?	COMO?	ONDE?	QUANTO	
1.Promover o treinamento dos colaboradores da Ouvidoria para o sistema de gestão	OUV	02/01/2017	maior controle de prazos e repostas	Treinamento promovido pela empresa OMD	CREA	0	😊
2. Reunião com gestores para conscientização sobre a importância de cumprimento dos prazos das manifestações e assuntos referentes à matéria.	OUV	01/01/2017	Diminuição de manifestações sem respostas fora do prazo	Reunião expositiva	sala de reunião	0	😊
3. Reunião mensal interna da Ouvidoria para equacionamento das manifestações sem resposta ou fora do prazo	OUV	Mensal	Reduzir manifestações sem resposta ou fora do prazo	RELATORIOS GERENCIAIS	OUVIDORIA	0	😐

 PLANO DE AÇÃO ANUAL 2017							
Obj. Estrat.:	Ampliar o papel da Ouvidoria no processo de gestão administrativa				Legenda		S
Projeto:				Vlr.Real: 0,00	Não Iniciada (t)		◆
Respons.:	OUVIDORIA			Dt.Prev: A PARTIR DE JAN	Cancelada (x)		☒
Meta:	Realização de 100% das Etapas previstas no prazo			Dt.Real: NO PRAZO	Atrasada (L)		☹️
Itens de Controle:	% de Etapas fora do prazo		0,00%			Em andamento (K)	😐
						Concluída (J)	😊
O QUE?	QUEM?	QUANDO?	POR QUÊ?	COMO?	ONDE?	QUANTO	
1. PROPOR PESQUISA DE SATISFAÇÃO INTERNA E EXTERNA	OUV	DEZ	sondar as dificuldades e acertos referentes aos serviços disponibilizados pelo CREA	Proposta de pesquisa, disponibilização no site, divulgação interna externa	SITE, REVISTAS, ATENDIMENT O	0	😐
2. APRESENTAÇÃO DE RELATÓRIOS GERENCIAIS DOS INDICATIVOS OBTIDOS PELAS MANIFESTAÇÕES	OUV	Mensal	Fomentar e subsidiar projetos e planos de gestão	Relatórios gerenciais	crea	?	😊

NOVO SISTEMA DE OUVIDORIA – OUV. 2.5

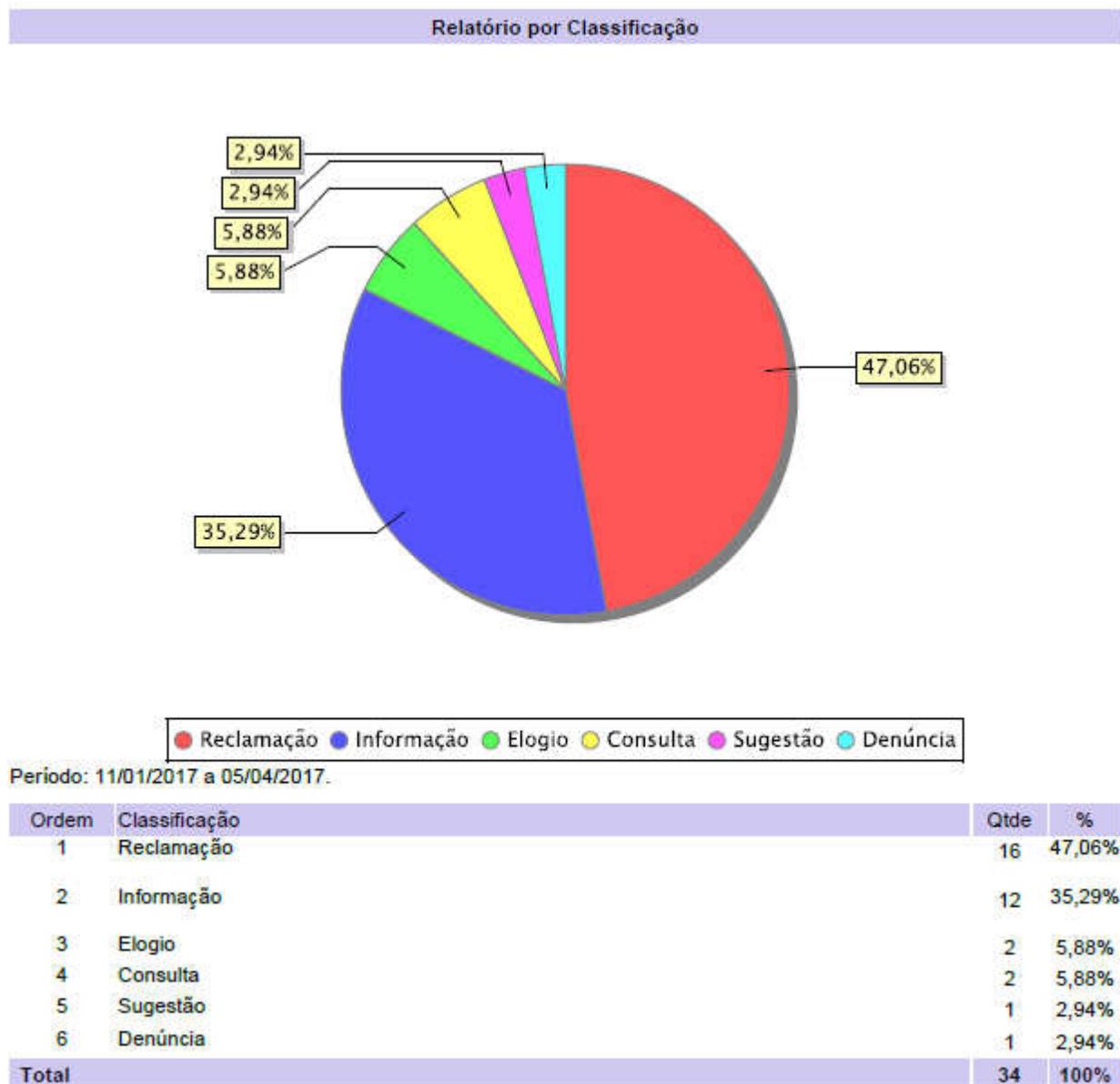
Diante das inúmeras limitações encontradas junto ao SITAC em atender as necessidades da Ouvidoria, uma vez que este não é voltado para atender nossos interesses e rotina, iniciamos o processo de aquisição de concessão de licença de uso permanente de um programa de computador denominado de

Sistema para Gestão de Ouvidorias – OMDv2.5 e respectiva implantação Protocolo N°280659/2016 – Contrato N°015/2016, adquirido junto a OMD Soluções Para Ouvidorias S/S LTDA.

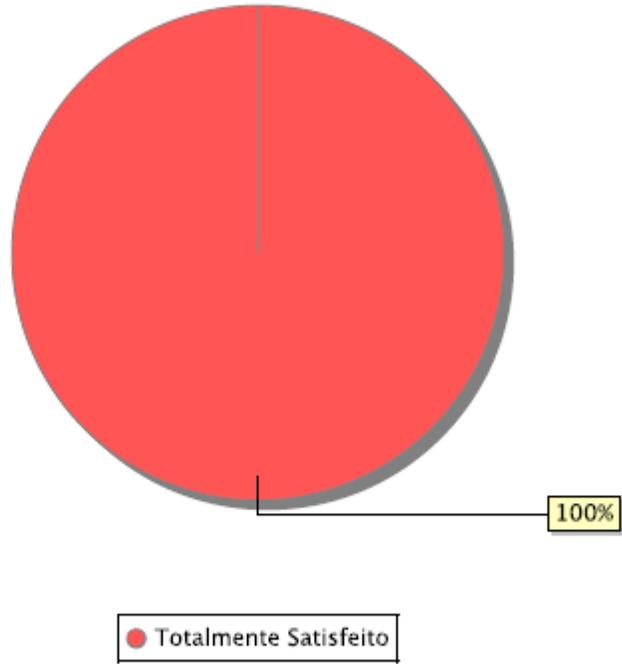
O sistema entrou em funcionamento em/março de 2017, e entre tantas, tem a função de controlar o acesso dos usuários interno e externo; consulta todas as manifestações registradas; controla prazos e identifica pendências; permite que o responsável da área informe as providências e emite respostas à ouvidoria; permite um tratamento especial para manifestação sigilosa; emite carta-resposta final e gera e-mail automático ao manifestante via internet; emite relatórios com informações estatísticas abrangendo toda a organização, até uma manifestação específica; consulta casos solucionados, não solucionados e improcedentes; indica áreas críticas da organização através da consolidação das informações estratégicas; pesquisa de satisfação ao final da conclusão da manifestação.

Por fim, o sistema tem ajudado substancialmente a ouvidoria a cumprir seu papel de elo na comunicação entre a instituição e a sociedade, garantindo ainda que a ouvidoria tenha maior controle das manifestações, o que garante também maior celeridade nas demandas e facilidade na gestão.

Demonstramos como funcionará o novo sistema, a partir do segundo trimestre/2017 e as ferramentas disponíveis para elaboração do relatório que poderá ser gerado a qualquer momento conforme necessário.



Relatório de Pesquisa de Satisfação



Período: 11/01/2017 a 05/04/2017.

Ordem	Satisfação	Qtde	%
1	Totalmente Satisfeito	12	100%
Total		12	100%

Relatório de Assuntos mais Frequentes

Período: 11/01/2017 a 05/04/2017.

Reclamação			
Ordem	Assunto	Qtde	%
1	DEMORA NA CONCLUSÃO DE PROCESSOS	6	37,5%
2	DEMORA NA IMPRESSÃO DE CARTEIRA	3	18,75%
3	COBRANÇA INDEVIDA	2	12,5%
4	DEMORA NO ATENDIMENTO TELEFÔNICO	1	6,25%
5	ERROS NO SISTEMA	1	6,25%
6	ATUALIZAÇÃO DE ANUIDADE	1	6,25%
7	Outro	1	6,25%
8	REGISTRO NÃO CONCLUÍDO	1	6,25%
Subtotal		16	100%
TOTAL		16	100%

Informação			
Ordem	Assunto	Qtde	%
1	INFORMAÇÕES SOBRE PROCEDIMENTOS	3	25%
2	BOLETO DE ANUIDADE	3	25%
3	ESCOLAS E CURSOS CADASTRADOS	1	8,33%
4	DÚVIDAS NO PREENCHIMENTO DE ART	1	8,33%
5	Outro	1	8,33%
6	RESETAR SENHA	1	8,33%
7	NÃO CONSIGO ANEXAR DOCUMENTOS	1	8,33%
8	ACESSO À INFORMAÇÃO	1	8,33%
Subtotal		12	100%
TOTAL		12	100%

Elogio			
Ordem	Assunto	Qtde	%
1	INFORMAÇÕES SOBRE PROCEDIMENTOS	1	50%
2	ERROS NO SISTEMA	1	50%
Subtotal		2	100%
TOTAL		2	100%

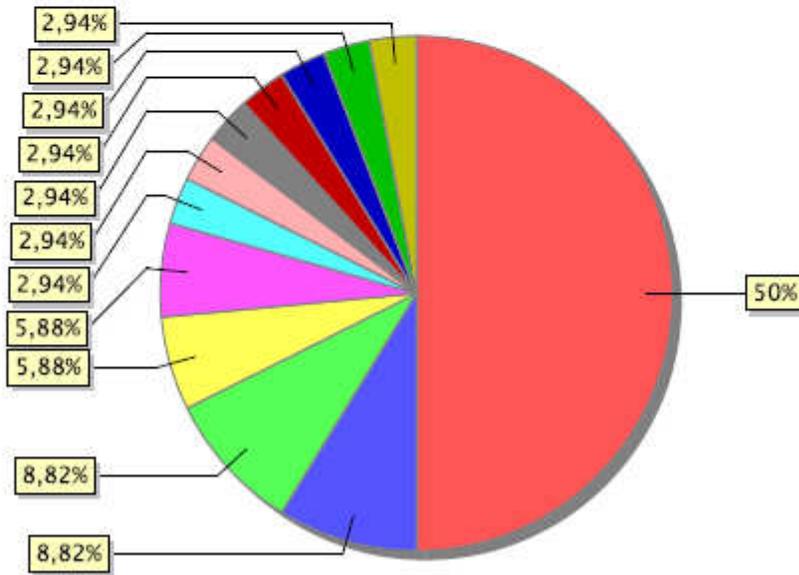
Consulta			
Ordem	Assunto	Qtde	%
1	ACESSO À INFORMAÇÃO	1	50%
2	ATUALIZAÇÃO DE ANUIDADE	1	50%
Subtotal		2	100%
TOTAL		2	100%

Sugestão			
Ordem	Assunto	Qtde	%
1	ASSUNTOS INTERNOS	1	100%
Subtotal		1	100%

Ordem	Assunto	Qtde	%
1	ASSUNTOS INTERNOS	1	100%
Subtotal		1	100%
TOTAL		1	100%

Denúncia			
Ordem	Assunto	Qtde	%
1	ASSUNTOS INTERNOS	1	100%
Subtotal		1	100%
TOTAL		1	100%

Relatório por Unidade



Período: 11/01/2017 a 05/04/2017.

Ordem	Unidade	Qtde	%
1	Ouvidoria	17	50%
2	Gerência de Apoio ao Colegiado	3	8,82%
3	Gerencia de Registro e Cadastro	3	8,82%
4	Centro de Documentação	2	5,88%
5	Supervisão de Regional Maraba	2	5,88%
6	Controladoria	1	2,94%
7	Superintendência Técnica	1	2,94%
8	Gerência Contabil	1	2,94%
9	Gerência Financeira	1	2,94%
10	Gerência de Recursos Humanos	1	2,94%
11	Gerencia de Fiscalização	1	2,94%
12	Supervisão de Regional Santarém	1	2,94%
Total		34	100%