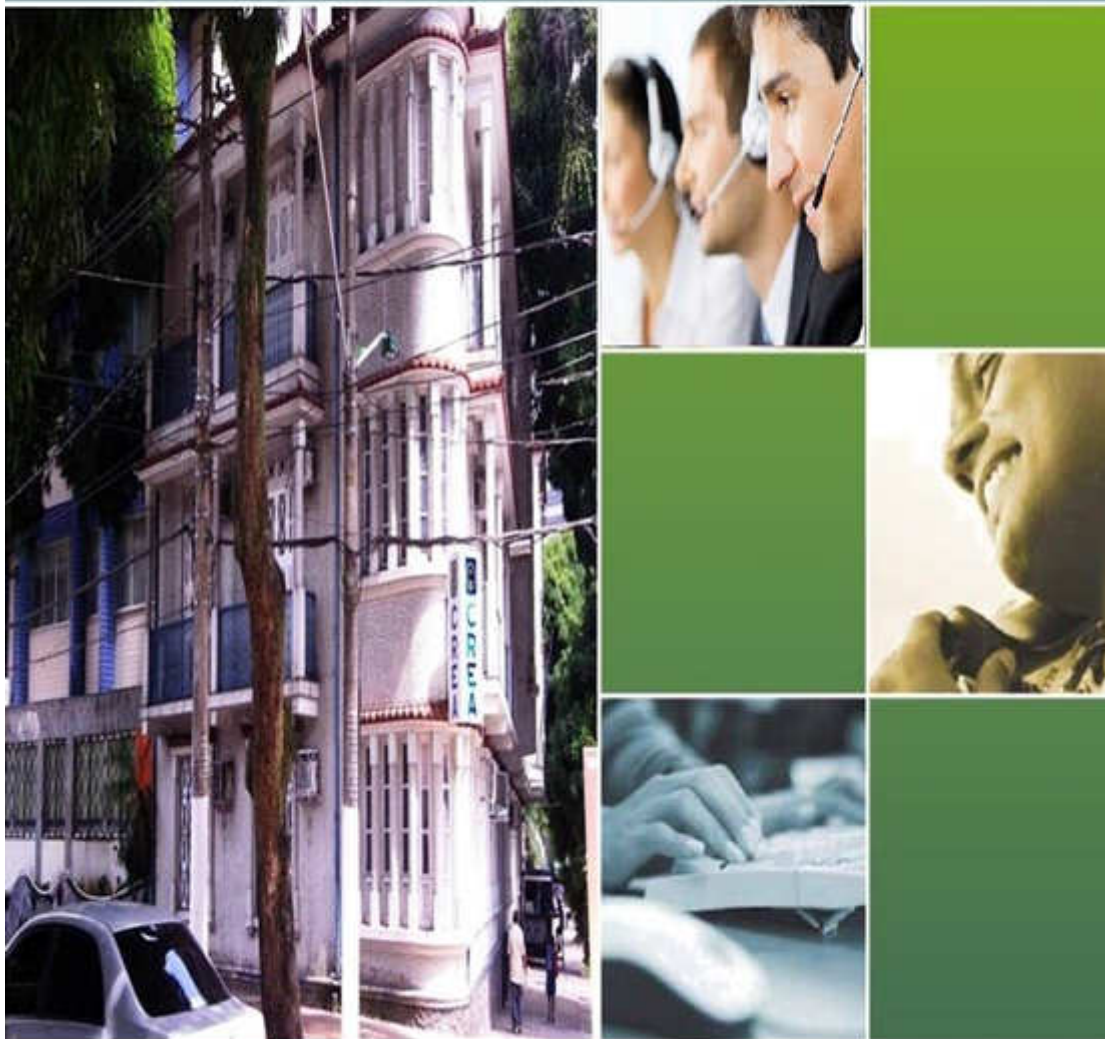




Relatório Trimestral da Ouvidoria ABRIL A JUNHO 2018

Ouvidoria



Ouvidoria do CREA-PA
Trav. Dr. Moraes, 194 – CEP: 66035-080 – Belém/PA - Site: www.creapa.com.br
Expediente: 8hs as 14hs



Relatório de Atividades da Ouvidoria Abril a Junho de 2018

OUVIDORIA

Órgão setorial do CREA-PA, inserido na estrutura organizacional pela portaria 0081/2008 e Decisão de Diretoria nº 09/2008, tem por objetivo alinhar as ações desenvolvidas pelo Regional aos preceitos das normas estabelecidas aos Órgãos da Administração Pública Federal. Tem como atividades:

- a) Receber, examinar e encaminhar as reclamações, sugestões, elogios e denúncias, referentes a procedimentos e ações de agentes, diretamente ligados ou subordinados às unidades administrativas do CREA-PA;
- b) Acompanhar as providências adotadas pelas unidades administrativas vinculadas ao Conselho Regional para a solução do problema;
- c) Acompanhar a instauração de procedimentos administrativos para exame técnico das questões e a adoção de medidas necessárias para a adequada prestação de serviço público, quando for o caso;
- d) Congregar e orientar tecnicamente a atuação das demais estruturas de representantes da ouvidoria nas inspetorias vinculadas ao CREA-PA;
- e) Organizar e interpretar o conjunto das manifestações recebidas e elaborar pesquisas para monitoramento do nível de satisfação dos cidadãos, dando conhecimento as unidades envolvidas;
- f) Contribuir para a disseminação de formas de participação popular no acompanhamento e fiscalização da prestação de serviços oferecidos pelo CREA-PA.

A Ouvidoria do Crea-PA vem desenvolvendo suas atividades desde 2008 e tem se consolidado ao longo dos anos. Ligada diretamente à Presidência, a Ouvidoria está alinhada com a Missão, Visão e Propósito do Conselho,



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA A E AGRONOMIA DO PARÁ**

sendo uma ferramenta de controle interno de qualidade e um agente de melhoria na gestão.

Norteadas nestas diretrizes e incorporando valores com o respeito à pessoa humana, o diálogo e a mediação como alternativas para solução de conflitos e a participação social, a Ouvidoria do CREA-PA vem desenvolvendo seus trabalhos contando com a participação da classe profissional e sociedade, bem como a colaboração dos gestores.

A Ouvidoria do CREA-PA não participou de eventos no mês de abril/2018.

As manifestações recebidas pela Ouvidoria são analisadas e encaminhadas às Gerências responsáveis pela informação para sua manifestação. A resposta apresentada pela gerência 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.

A Ouvidoria é a segunda instância de atendimento e deve ser procurada quando esgotadas todas as possibilidades de solução de demandas no Conselho em suas unidades organizacionais.

Com o programa adquirido pelo CREA-PA no ano de 2016, para o registro das manifestações da Ouvidoria, conseguimos agilizar as respostas das manifestações que chegam por meio do site, do telefone, e pelo e-mail, após a implantação de programa o processo totalmente digital, notamos que ficou muito mais ágil para o recebimento e análise de manifestações. Nele é possível encaminhar denúncias, elogios, reclamações, solicitações e sugestões à todas as gerências do CREA-PA.

Apenas para comparação, exibiremos abaixo as tabelas com os dados dos exercícios de 2017 e 2018, onde podemos notar um crescimento nas manifestações recebidas na Ouvidoria.



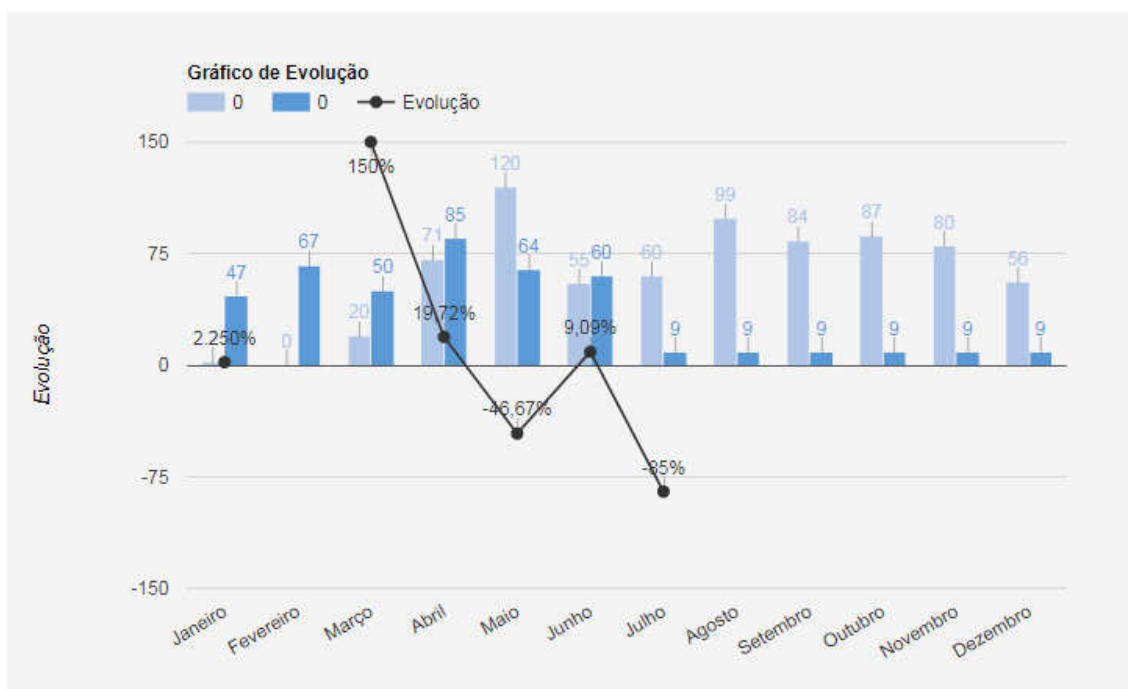
Relatório De Evolução De Manifestações

Ordem	Mês	Nº	Nº	Evolução
1	Janeiro	2	47	2.250%
2	Fevereiro	0	67	-
3	Março	20	50	150%
4	Abril	71	85	19,72%
5	Maio	120	64	-46,67%
6	Junho	55	60	9,09%
7	Julho	60	9	-85%
8	Agosto	99	-	-



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA A E AGRONOMIA DO PARÁ

9	Setembro	84	-	-
10	Outubro	87	-	-
11	Novembro	80	-	-
12	Dezembro	56	-	-
Total		734	382	-47,96%





**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA A E AGRONOMIA DO PARÁ**

Apresentaremos agora, as manifestações recebidas pela Ouvidoria do Crea-PA, no período de abril a junho de 2018. 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.

Em 2018, foram registradas manifestações, uma média de cerca de 69,66 manifestações/mês. Das 209 manifestações recebidas; e por classificação ficou:

Período: 01/04/2018 a 30/06/2018.

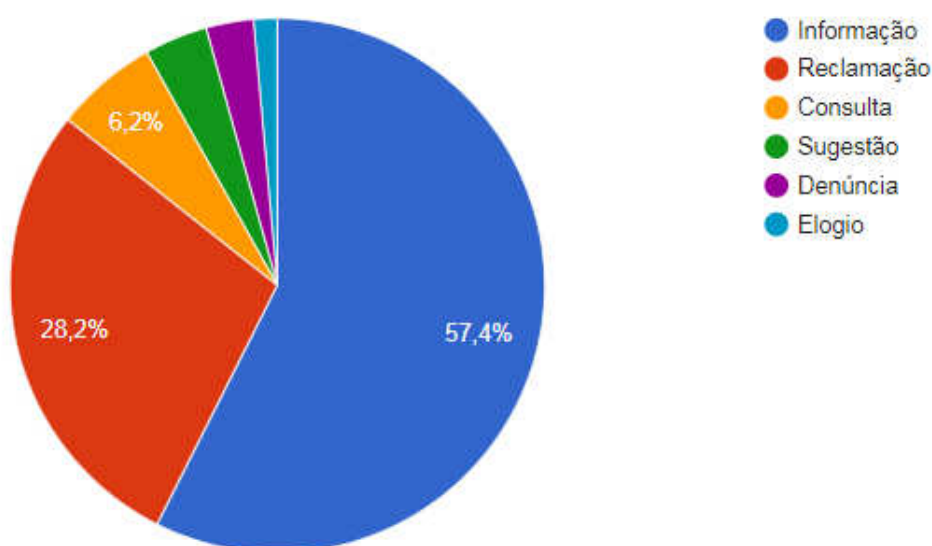
Ordem	Classificação	Qtde	%
1	<u>Informação</u>	120	57,42%
2	<u>Reclamação</u>	59	28,23%
3	<u>Consulta</u>	13	6,22%
4	<u>Sugestão</u>	8	3,83%
5	<u>Denúncia</u>	6	2,87%



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA A E AGRONOMIADO PARÁ

6	<u>Elogio</u>	3	1,44%
Total		209	100%

Gráfico de Classificação



Notamos um elevado número de pedido de informações e atribuímos esse aumento ao período de ABRIL a JUNHO, onde a Ouvidoria absorveu o pedido da entrega de carteiras que são recebidas pela Supervisão Regional de Belém e passou a gerar os boletos de parcelamento de anuidade.

Total de manifestação recebida: 209

Das várias formas de acesso a Ouvidoria, registramos:

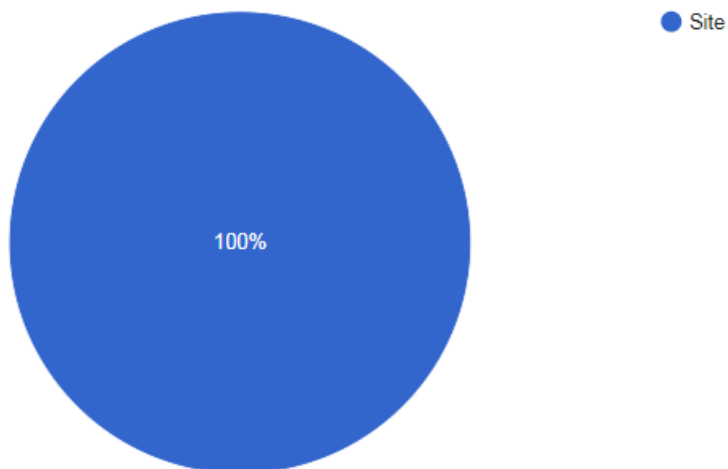
Período: 01/04/2018 a 30/06/2018

Ordem	Forma de Entrada	Qtde	%
1	Site	209	100%
Total		209	100%



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA A E AGRONOMIA DO PARÁ**

Gráfico Forma Entrada



Classificamos as demandas recebidas por tipo de público e foram registradas 209 manifestações como anônimo, 0 por empresa, 0 pela sociedade, 11 anônimas e 198 por pessoa física do Sistema Confea/Crea.

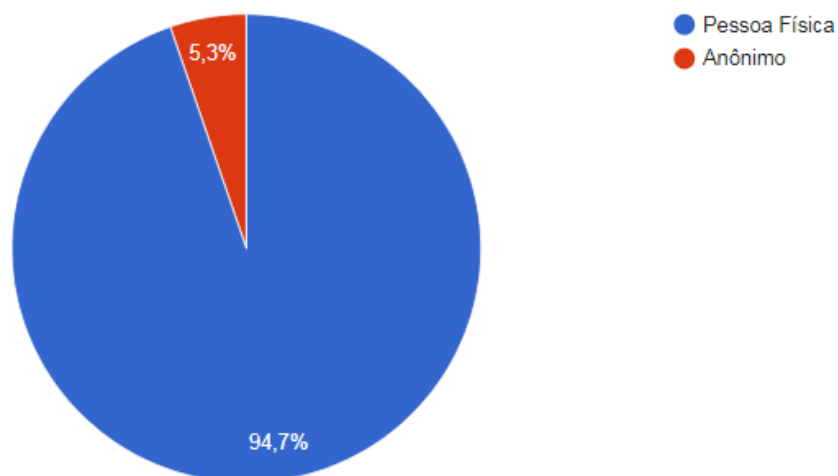
Período: 01/04/2018 a 30/06/2018

Ordem	Tipo De Manifestante	Qtde	%
1	<u>Pessoa Física</u>	198	94,74%
2	<u>Anônimo</u>	11	5,26%
Total		209	100%



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA A E AGRONOMIADO PARÁ**

Gráfico Tipo Manifestante



Relacionamos abaixo as reclamações recebidas por unidades setoriais na Ouvidoria do Crea-PA

Período: 01/04/2018 a 30/06/2018.

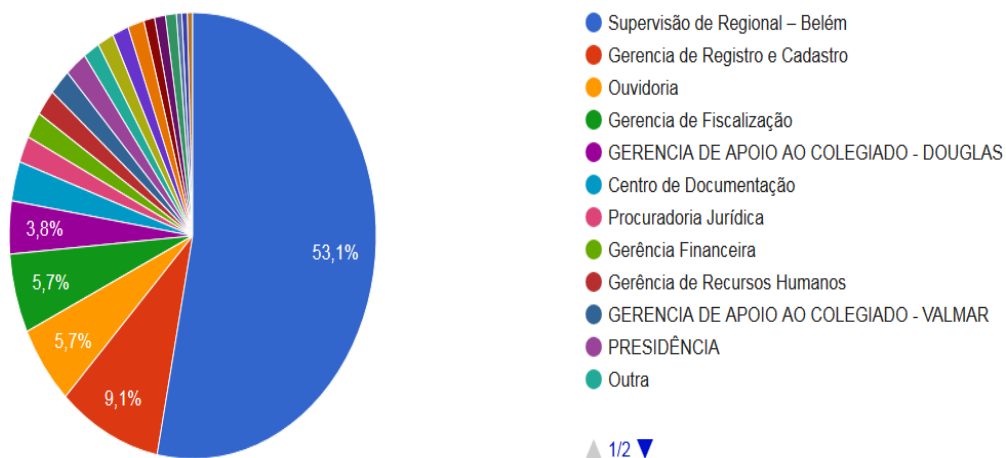
Ordem	Unidade	Qtde	%
1	Supervisão de Regional – Belém	111	53,11%
2	Gerencia de Registro e Cadastro	19	9,09%
3	Ouvidoria	12	5,74%
4	Gerencia de Fiscalização	12	5,74%
5	GERENCIA DE APOIO AO COLEGIADO - DOUGLAS	8	3,83%
6	Centro de Documentação	6	2,87%
7	Procuradoria Jurídica	4	1,91%
8	Gerência Financeira	4	1,91%
9	Gerência de Recursos Humanos	4	1,91%
10	GERENCIA DE APOIO AO COLEGIADO - VALMAR	4	1,91%



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA A E AGRONOMIA DO PARÁ

11	PRESIDÊNCIA	4	1,91%
12	Outra	3	1,44%
13	Gerência Contabil	3	1,44%
14	Supervisão de Regional – Marabá	3	1,44%
15	Supervisão de Regional – Santarém	3	1,44%
16	Gerência de Apoio ao Colegiado	2	0,96%
17	Gerencia de Relações Institucionais	2	0,96%
18	GERENCIA DE APOIO AO COLEGIADO - PAULO DE TARSO	2	0,96%
19	Nenhuma	1	0,48%
20	Gerência de Infraestrutura e Manutenção	1	0,48%
21	Gerencia de Tecnologia da Informação	1	0,48%
Total		209	100%

Gráfico de Unidades



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA A E AGRONOMIA DO PARÁ**

A Ouvidoria do CREA-PA aparece com a demanda de 209 manifestações, as quais foram finalizadas pela Ouvidora em virtude da experiência adquirida ao longo dos seus de trabalhos no Conselho, dispensando o encaminhamento para outras áreas.

Por fim, destacamos que a Ouvidoria contribuiu para soluções de diversas manifestações, auxiliando assim, o desenvolvimento de ações de gestão visando melhoria dos serviços prestados.

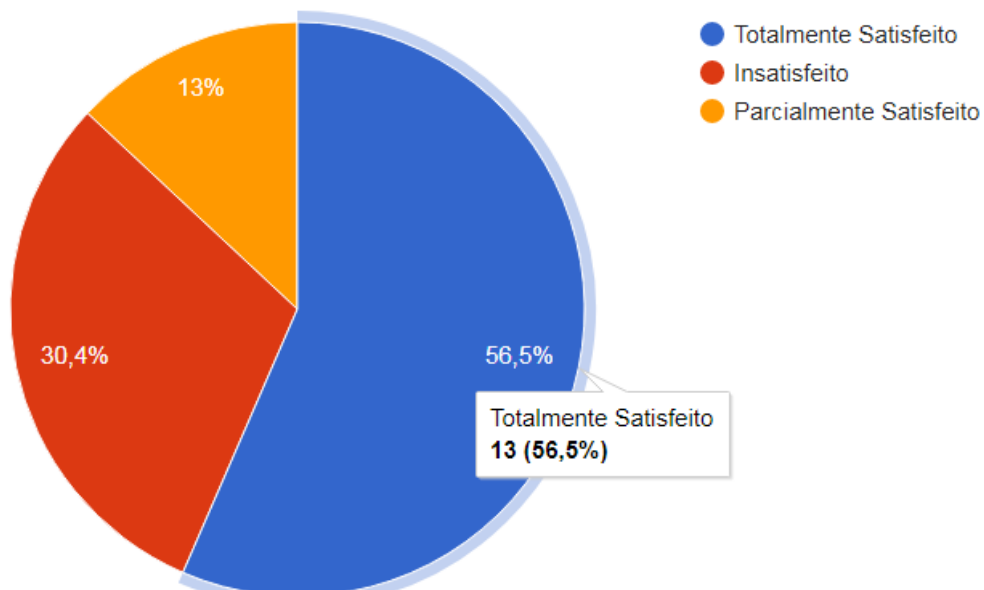
Período: 01/04/2018 a 30/06/2018.

Ordem	Satisfação	Qtde	%
1	<u>Totalmente Satisfeito</u>	13	56,52%
2	<u>Insatisfeito</u>	7	30,43%
3	<u>Parcialmente Satisfeito</u>	3	13,04%
Total		23	100%



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA A E AGRONOMIA DO PARÁ**

Gráfico Pesquisa Satisfação

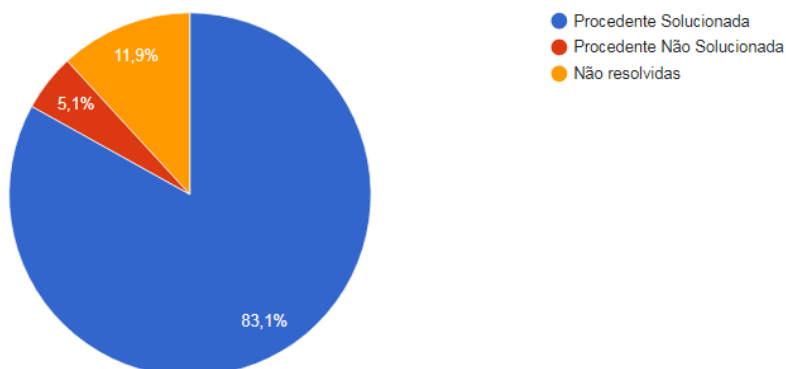


Período: 01/04/2018 a 30/06/2018.

Reclamação

Ordem	Situação	Qtde	%
1	Procedente Solucionada	49	83,05%
2	Procedente Não Solucionada	3	5,08%
3	Não resolvidas	7	11,86%
Total		59	100%

Gráfico Reclamações Resolvidas



**Considerações Finais:**

- 1) O efetivo de pessoal desta Ouvidoria, conforme plano de cargos, é de Ouvidor, Auxiliar Técnico e Estagiário, e se encontra incompleto para o atendimento das demandas recebidas e o cumprimento dos prazos estabelecidos no seu regimento aprovado. **Atualmente funcionamos, 30 horas por semana**, com a Ouvidora e estagiária.
- 2) O Espaço físico onde atualmente a Ouvidoria exerce suas atividades carece de maior segurança e conforto aos profissionais e cidadãos que procuram informações e respostas para suas dúvidas **por meio** de reclamações presenciais.
- 3) As reclamações mais acentuadas direcionam para:
 - os prazos de conclusão de entrega de carteiras de identificação,
 - preenchimento de ART,
 - análise de Arts,
 - emissão de boleto (como imprimir, como gerar o parcelamento e como encontrar os boletos no site do CREA-PA),
 - análise de anotação de curso,
 - análise de CAT,
 - atendimento telefônico.
- 4) Ressalte-se que na análise técnica de anotação de curso, registro profissional, CAT são demasiadamente demoradas, causando transtorno ao profissional que precisa exercer sua profissão e depende da conclusão de seu protocolo.
- 5) Todas os e-mails que chegaram na caixa de entrada da ouvidora oriundas de reclamações de profissionais e empresas sobre os serviços prestados por este Regional, direcionadas à Ouvidoria do CREA-PA, foram lançadas no programa para serem respondidas e concluídas.
- 6) Os atendimentos feitos pela Ouvidoria via telefone, foram concluídos e cadastrados no Programa do site da Ouvidoria, e os não concluídos não foram cadastrados, pois não tínhamos como resolver e sim o profissional teria que cadastrar um protocolo para que seu pedido fosse resolvido.



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA A E AGRONOMIA DO PARÁ**

- 7) Os atendimentos via e-mail enviados à Ouvidoria, foram cadastrados no site do Conselho e concluídos e os não concluídos também estão cadastrados no programa do site do Conselho, sendo que os responsáveis o que representa um bom desempenho da Ouvidoria em resolver as demandas recebidas com maior zelo, em detrimento as dificuldades de pessoal, como está bem representado no gráfico das manifestações.
- 8) O atendimento presencial nesta Ouvidoria atingiu 01(um) atendimento, onde direcionamos para que o profissional insatisfeito com a resposta que recebeu via programa da Ouvidoria e presencialmente no atendimento ao público, para que o mesmo fizesse um protocolo com requerimento ao Conselho expondo seus motivos e solicitando o desejado.

Mecanismos de transparência das informações relevantes sobre a atuação da unidade.

O Cidadão que desejar obter informações relevantes sobre a atuação do Conselho, poderá acessar o portal da transparência disponível na página do CREA que dispõe das INFORMAÇÕES ATIVAS exigidas pela Lei de Acesso à Informação, Lei nº 12.527/2011 e seu decreto regulamentador nº 7724/2012.

As informações não disponíveis e que não estão classificadas em grau de sigilo, TRANSPARÊNCIA PASSIVA, poderão ser informadas por meio de pedido ao e-sic, Serviço de Informação ao Cidadão, preenchendo formulário específico, o qual será analisado e, após, disponibilizado ao cidadão no formato de sua preferência.

Medidas para garantir a acessibilidade aos produtos, serviços e instalações.

O CREA PA dispõe de estrutura para atender os cidadãos portadores de deficiência.



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA A E AGRONOMIA DO PARÁ**

A Sede em Belém e suas Inspetorias possuem espaço acessível com rampas para cadeirantes, banheiros adaptados e elevadores, garantindo acesso rápido e fácil aos usuários portadores de deficiência.

Sugestões:

- a) **nas** viagens que o Senhor Presidente for representar o CREA-PA, em instituição de ensino, **apresentar** palestra sobre um assunto que mais **esteja** em evidencia nas manifestações do Conselho. Como: ART, CAT, registro de profissionais e entrega de carteiras de identificação profissional;
- b) em visita aos grandes projetos, o Presidente autorize a ida de um colaborador para fazer atendimento em loco, para minimizar as manifestações existentes e a entrega de carteiras dos colaboradores daquele grande projeto, juntamente com uma equipe de fiscais para realizarem o serviço de fiscalização e orientação de como as empresas prestadoras de serviços e profissionais, devem utilizar os serviços do CREA-PA;
- c) realizar palestras, fóruns para debater a visão do cidadão. Esta proposta permitirá ao CREA-PA identificar e compreender os valores e as necessidades a serem desenvolvidas;
- d) reduzir a burocracia quanto à busca de soluções para problemas apresentados;
- e) atendimento telefônico, o **mais grave problema**, principalmente no que envolve a liberação de ARTs;
- f) estimular a comunicação dos clientes com a instituição, sendo receptivo às opiniões da clientela e considerando-os na melhoria do atendimento e dos serviços oferecidos;
- g) Confeccionar folder, banner, informativos via e-mail aos profissionais para que os mesmos possam ter ensinamentos práticos de como fazer ART, CAT, registro profissional e impressão de boleto.



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA A E AGRONOMIA DO PARÁ**

a) Exemplo de demanda para mandarmos via e-mail divulgando os mecanismos e ações que podem ajudar o profissional e cidadãos para minimizar as demandas existentes na Ouvidoria

a.1) Exemplo de artes para divulgação.

1) CONVERSA COM O PRESIDENTE

O objetivo do projeto é dar continuidade na democratização do CREA-PA, estreitando cada vez mais o relacionamento com os profissionais. Focado na melhoria contínua, o Presidente do Conselho, Renato Milhomem, recebe os engenheiros, agrônomos, técnicos e tecnólogos das profissões do Sistema Confea/Crea para contribuições que tragam maior integração e fortalecimento para gestão.

2) PAGAMENTO DA ANUIDADE

Últimos dias para o pagamento da sua anuidade 2018 foi dia 31/03/2018, sem juros e multas e de abril em diante temos que fazer publicidade sobre a anuidade com os profissionais que estão inadimplente.

Com o tema: Fique em dia com o seu conselho!

**3) CREA ORIENTA COMO PAGAR BOLETO DE ANUIDADE
ATRASADO**

O Crea-PA orienta o profissional que, por algum motivo, não efetuou o pagamento do boleto de anuidade até o dia 31 de março, deve atualizá-lo no site do CREA-PA e gerar seu(s) boleto(s)

O Conselho informa ainda que, após o vencimento do boleto, os profissionais e empresas terão prazo de 29 dias para atualizar o pagamento, que só poderá ser efetuado por meio do site do CREA-PA



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA A E AGRONOMIA DO PARÁ



Passo a passo pagamento de boleto de anuidade atrasado

- 1) Acesse o site: www.creapa.com.br
- 2) Entre em ambiente profissional/empresa: digite seu CPF + senha

Para gerar boleto, entre em financeiro

- 1) Selecione anuidade e escolha os anos inadimplente, que deseja simular os valores a ser parcelos ou pagamento avista



CREA-PA
Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Pará



4) PALESTRA

Projeto Terça no Crea é uma iniciativa pioneira do Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Pará (Crea-PA) para valorizar e capacitar o profissional do Sistema.

Promove todas as terças-feiras, palestras e treinamentos de assuntos relevantes das áreas tecnológicas. **Evento gratuito.**

Exemplificamos com temas abaixo:

COMUNICADO

PROJETO TERÇA NO CREA

Comunicamos que o *Projeto Terça no Crea* está temporariamente suspenso em virtude de problema mecânico nas máquinas de ar condicionado do auditório.

O *Crea Pa* está providenciando o conserto e em breve voltaremos com as palestras nas terças à noite.

Tema: **O Sistema CONFEA/CREA**
Palestrante: Presidente do CREA-PA



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA A E AGRONOMIADO PARÁ**

Tema: **História, casos de ruína, grau de risco potencial, metodologia de inspeção em edifícios de alvenaria resistente (prédios caixão)**

Palestrante: Eng. Civil

Tema: **Negligência, imprudência e imperícia na Construção civil: Responsabilidade penal e civil**

Palestrante: Eng. Civil

Tema: **A Mútua que nós queremos**

Palestrante: Representante da Mutua

.

Tema: **Panorama da Construção civil do Pará**

Palestrante: Eng. Civil

Tema: **A Geoinformação aplicada ao planejamento urbano: Produção cartográfica e fiscalização de projetos**

Tema: **Noções básicas para elaboração de projetos de irrigação: Práticas de fertirrigação e manejo da água na fruticultura irrigada**

Palestrante: Eng. Agrônomo

Tema: **Qualidade, Controle de Qualidade e Avaliação de Estruturas de Concreto**

Palestrante: Eng. Civil

Tema: **As várias atividades dos engenheiros e a repercussão das Reformas Trabalhista e Previdenciária nos seus direitos**

Palestrante: Advogado

Tema: **Sistemas de Impermeabilização**

Palestrante: Eng. Civil

5) USE O ATENDIMENTO PELO SITE, TELEFONICO, OU E-MAIL DO CREA-PA

Tem alguma dúvida sobre o Sistema Confea/Crea ou técnica?
O Conselho conta com uma equipe treinada para atender o público com agilidade.

➡ É prático, rápido e fácil!



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA A E AGRONOMIA DO PARÁ**

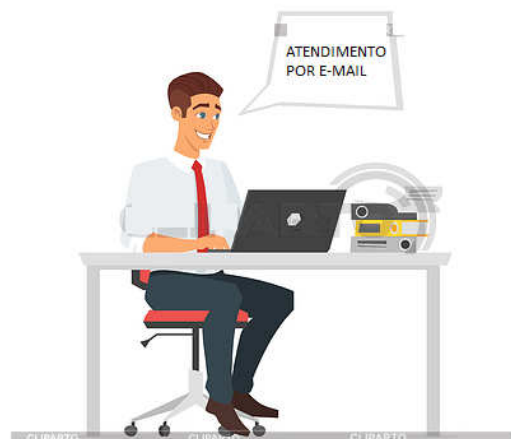
USE O ATENDIMENTO PELO SITE



USE O ATENDIMENTO TELEFONICO



USE O ATENDIMENTO POR E-MAIL





**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA A E AGRONOMIA DO PARÁ**

6) SITE DO CREA-PA (PORTAL)

O Crea-PA, visando à comodidade de profissionais e agilidade no andamento dos processos, deve oferecer, por meio do portal, acesso a diversos serviços de interesse dos profissionais e empresas com e sem registro no Conselho, com mais facilidade, pois hoje em dia os nossos clientes ainda sentem dificuldade em ter acesso a informação ou solicitar as informações que deseja.

Ouvidoria:

MARY DO CARMO DE CARVALHO NEMER – Ouvidora