

Relatório de Gestão de
OUVIDORIA

2021



APRESENTAÇÃO	03
HISTORICO	03
COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA	03
O QUE É A OUVIDORIA?	04
MISSÃO, VISÃO E VALORES DA OUVIDORIA DO CREA-PA	05
BENEFÍCIOS DA OUVIDORIA	06
PÚBLICO-ALVO	06
CAMPO DE ATUAÇÃO	07
PERFIL DO OUVIDOR	07
ATRIBUIÇÕES BÁSICAS DO OUVIDOR	07
PERFIL DO ASSISTENTE	08
ATRIBUIÇÕES BÁSICAS DO ASSISTENTE	08
PREPARAÇÃO DA INFRAESTRUTURA	09
RECURSOS FÍSICOS E MATERIAIS	09
DEFINIÇÃO DO CARGO DE OUVIDOR	09
IDENTIFICAÇÃO DE EQUIPE COM PERFIL ADEQUADO	10
REQUISITOS PARA O SUCESSO DA OUVIDORIA	10
FUNCIONAL DA OUVIDORIA	11
FLUXOS E ROTINAS DE TRABALHO	15
SISTEMA OMD SOLUCOES EM OUVIDORIAS	15
GESTÃO DA OUVIDORIA	18
RELACIONAMENTO COM A SOCIEDADE	23
SISTEMA PARA GESTÃO DE OUVIDORIAS	23
AS PRINCIPAIS ESTATÍSTICAS DOS ATENDIMENTOS REALIZADOS PELA OUVIDORIA	24
DEMONSTRATIVO DAS DEMANDAS POR TIPO DE SOLICITAÇÃO:	24
Atividades desenvolvidas, pelo SITAC de JANEIRO a DEZEMBRO/2019	24
O Programa da OMD de JANEIRO a DEZEMBRO/2019/SISTEMA DE OUVIDORIA.	25
ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES PARA A OUVIDORIA	25
DEMANDA DE MANIFESTAÇÕES POR E-MAIL, PROTOCOLO E PORTAL/MÊS	25
DEMANDA DE MANIFESTAÇÕES POR TELEFONE/MÊS	26
DEMANDA DE MANIFESTAÇÕES EM RELAÇÃO À NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES /ANO	26
SISTEMA DO PROGRAMA DA OUVIDORIA – OMD SOLUÇÕES PARA OUVIDORIAS	26
ANÁLISE DAS DEMANDAS RECEBIDAS	27
PRINCIPAIS CAUSAS PARA O REGISTRO DE MANIFESTAÇÕES NO ANO DE 2021	28
QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS	34
RELATÓRIO POR CLASSIFICAÇÃO:	34
ORIGEM DAS MANIFESTAÇÕES	35
ÍNDICES DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO EM 2021.	35
CONSIDERAÇÕES GERAIS	36
COMPARTIVO DOS REGISTROS DAS DEMANDAS NO ANO DE 2020 COM 2021.	38
PRINCIPAIS AÇÕES	39
CONSIDERAÇÕES FINAIS	40
MECANISMOS DE TRANSPARÊNCIA DAS INFORMAÇÕES RELEVANTES SOBRE A ATUAÇÃO DA UNIDADE.	40
MEDIDAS PARA GARANTIR A ACESSIBILIDADE AOS PRODUTOS, SERVIÇOS E INSTALAÇÕES.	41
SUGESTÕES DE PROJETOS PARA SEREM IMPLANTADOS	41
SUGESTÕES FEITAS NOS RELATÓRIOS TRIMESTRAIS	41

APRESENTAÇÃO

Consideramos que o processo de construção de uma sociedade mais justa, responsável e democrática passa pelo estabelecimento de canais de comunicação livres e desimpedidos entre os cidadãos e as instituições. Estes foram os princípios que nortearam o trabalho desenvolvido no âmbito da Ouvidoria.

Em 2021 fomos responsáveis pelo recebimento, registro, andamento e respostas de 281 manifestações dos profissionais, empresas, instituições de ensino, entidades de classe e sociedade em geral.

É importante mencionar que essas manifestações, independente de sua natureza, carregam sinais de alerta, desafios e muitas reflexões. Nosso papel foi procurar transformar essa pauta em possibilidades de aperfeiçoamento dos nossos processos.

Aproveitamos para lembrar que o sucesso do trabalho da Ouvidoria é resultado das pactuações diárias e dos compromissos firmados com os colegas, supervisores, gerentes, assessores e alta gestão, que têm sido parceiros na busca de soluções para as mais diversas demandas que se apresentam.

A todos, nosso muito obrigado!
Ouvidoria.

HISTORICO

No CREA-PA, o Serviço de Ouvidoria foi criado e implantado desde 2008, o setor de Ouvidoria, instituído pela Portaria n. 000081/2008, que é compreendido como o segmento da administração que auxilia o cidadão em suas relações com o CREA e funciona como canal de comunicação direto entre o cidadão e a Instituição, permitindo que o cidadão, com suas críticas, sugestões, reclamações e solicitações, colabore com a melhoria dos serviços prestados, garantindo, de forma substancial, a participação da sociedade no controle de qualidade dos serviços prestados pela entidade de conformidade com o que preceitua a CF.Art. 37º - III.

Os preceitos da legalidade, impessoalidade, moralidade e publicidade, além de serem regras de direito obrigatória (Art. 37, da Constituição Federal/1988), constituem-se, de per si, nos principais desafios de sua missão, indo de encaixo ao ethos e transparência da coisa pública, bem como das ações humanas dentro do CREA-PA. Para tanto, deve observar os seguintes termos: respeitar os preceitos constitucionais, reconhecer e respeitar a diversidade de opiniões, exercer suas funções com integridade, respeito, compreensão, imparcialidade, justiça, independência e autonomia.

COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA

- Receber opiniões, reclamações, sugestões, críticas ou denúncias apresentadas pela comunidade acadêmica (alunos, professores e técnicos administrativos) e pela comunidade em geral;
- Examinar e identificar as causas e procedência das manifestações recebidas;

- Analisar, interpretar e sistematizar as manifestações recebidas;
- Processar e analisar os meios para solucionar todas as demandas, utilizando-se de todos os recursos possíveis;
- Encaminhar a demanda aos setores responsáveis e acompanhar as providências tomadas, através de prazo estabelecido;
- Dar ciência e manter informado o interessado das providências tomadas, se for de interesse individual ou público;
- Sugerir ou recomendar a adoção de medidas visando o aperfeiçoamento e o bom funcionamento do Conselho;
- Divulgar os serviços prestados pela Ouvidoria;
- Prestar, quando solicitado, informações e esclarecimentos ao Presidente, Superintendências e Chefias;
- Proteger os direitos dos manifestantes, bem como, resguardar ao CREA-PA de acusações ou críticas infundadas;
- Manter sigilo sobre a identidade do manifestante, quando solicitado, ou quando tal providência se fizer necessário;
- Estabelecer e divulgar os meios de acesso para implementação de suas atividades. Através do site do CREA-PA (de forma clara e de fácil acesso), telefone interno e externo, E-mail, correspondência (via correio ou diretamente no protocolo central do CREA-PA), contato pessoal ou por formulários de fácil entendimento.

O QUE É A OUVIDORIA?

A Ouvidoria pública deve ser entendida como um instrumento promovedor e articulador da cidadania e da ética, integrada o Sistema de Controle da Administração Pública, aos programas de qualidade e de desburocratização.

A Ouvidoria DO CREA-PA, é um instrumento do regime democrático que trabalha como um veículo de informação visando o fortalecimento da cidadania na pessoa do Ouvidor através de princípios éticos, buscando melhoria da qualidade dos serviços prestados.

Também considera a Ouvidoria DO CREA-PA uma unidade de serviço de natureza mediadora, sem caráter administrativo, executivo, deliberativo ou decisório, que tem por finalidade melhorar a comunicação entre os profissionais de enfermagem, todo Sistema COFEA/CREA/MUTUA.

Nesse diapasão, podemos afirmar que a Ouvidoria do CREA-PA atua no processo de interlocução entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem contínua melhoria dos serviços públicos prestados.

Sendo assim, é um instrumento a serviço da democracia, pois só nos países os democráticos que o cidadão pode se manifestar das mais variadas formas, seja elogiando, criticando ou sugerindo medidas que venham ao encontro dos interesses públicos e coletivos.

MISSÃO, VISÃO E VALORES DA OUVIDORIA.

Toda Ouvidoria pública deve respeitar os princípios constitucionais da administração pública:

Legalidade: somente pode-se fazer aquilo que a lei autoriza;

Impessoalidade: a conduta deve ser sempre imparcial e objetiva;

Moralidade: a decisão deve atender àquilo que a sociedade considera eticamente adequado em determinado local;

Publicidade: conferir transparência aos indivíduos sobre seus direitos;

Eficiência: os resultados obtidos devem ser os mais satisfatórios, sempre dentro da competência legal do órgão, utilizando o mínimo de recursos e atendendo as solicitações no menor tempo possível.

Missão

“Ouvir, acompanhar e responder às demandas e apresentar à alta direção a fim de facilitar o diálogo do cidadão-usuário com o Sistema CONFEA/CREA/MUTUA”

Visão

“Buscar a excelência no atendimento ao cidadão-usuário buscando sempre oferecer um serviço de qualidade”

Valores da Ouvidoria

“Atuar com integridade e conduta ética, obedecendo aos princípios constitucionais da administração pública. Tratar com respeito e imparcialidade todas as manifestações encaminhadas.

Tratar as pessoas com consideração, cordialidade e observar as normas estabelecidas.

Trabalhar em equipe, de forma integrada.

Garantir sigilo total a toda e qualquer denúncia feita pelo cidadão.

Responder ao cidadão-usuário no menor prazo possível, agindo com clareza e objetividade.”

BENEFÍCIOS DA OUVIDORIA

A Ouvidoria deve ser entendida como um veículo de informação e um instrumento do regime democrático e estímulo para o exercício da cidadania.

A Ouvidoria do CREA-PA tem por propósito buscar soluções para as demandas dos cidadãos; oferecer informações gerenciais e sugestões ao órgão em que atua, visando o aprimoramento da prestação do serviço, além de contribuir para a formulação de políticas públicas.

A qualidade dos serviços prestados pela administração se aperfeiçoa com a atuação da Ouvidoria, uma vez que ela auxilia na identificação de pontos a serem aprimorados e contribui, dessa forma, para a melhoria dos procedimentos e dos processos administrativos.

Ao exercer seu papel de porta-voz do cidadão na organização, o Ouvidor tem revelado ser um importante instrumento de interação entre o órgão e a sociedade, aliado na defesa dos direitos do usuário, na busca de soluções de conflitos extrajudiciais e colaborador eficaz dos programas de qualidade implantados nas organizações.

A sobrevivência das organizações está intimamente relacionada à sua capacidade de adaptação e flexibilidade às contingências do ambiente econômico, social, cultural, ecológico e tecnológico.

O Ouvidor atua também em defesa da administração, procurando subsidiar o atendimento de reivindicações de funcionários, exercendo um controle preventivo e corretivo de arbitrariedades ou de negligências, de problemas interpessoais ou, ainda, de abuso de poder das chefias.

Para tanto, deverá ter conhecimento de toda estrutura e funcionamento da instituição a que pertence, pois dessa forma poderá utilizar o trabalho da Ouvidoria para subsidiar as políticas e os processos internos de trabalho do órgão.

PÚBLICO-ALVO

A amplitude do conceito de Ouvidoria possibilita erros de interpretação quanto às atividades desempenhadas em função do seu público-alvo. A Ouvidoria pode atender tanto o público interno do Conselho Regional e quanto o público externo. A escolha desse público afeta sua organização e funcionamento de forma significativa.

O público interno são os servidores/colaboradores do Sistema CONFEA/CREA/MUTUA que utilizam os serviços da Ouvidoria como canal democrático para manifestar seus anseios, sejam eles denúncias, elogios, críticas ou sugestões.

Além de reforçar o compromisso do colaborador com a instituição e melhorar o clima organizacional, a Ouvidoria, ao viabilizar a gestão participativa, utiliza a inteligência corporativa para o aperfeiçoamento de condutas, produtos, serviços e processos. Ouvir os funcionários é contar com sua fidelidade e estímulo para trabalhar em prol do crescimento da instituição e da manutenção de bons resultados.

Já o público externo pode ser entendido como pessoas ou grupos de pessoas que demandam os serviços oferecidos pela entidade e utilizam a Ouvidoria como canal para se manifestarem.

Assim, qualquer cidadão, seja interno ou externo, pode apresentar, sem ônus, manifestação à Ouvidoria.

CAMPO DE ATUAÇÃO

O papel da Ouvidoria pública não é o de procurar e apontar defeito na ação da instituição, mas funcionar como um controle social da qualidade do serviço público, auxiliando na busca de solução para os problemas existentes.

A Ouvidoria nos órgãos públicos tem o papel de fomentar a participação e a conscientização da população acerca do direito de receber um serviço público de qualidade, eficiente e respeitoso. Além disso, pode auxiliar o cidadão a identificar o fórum apropriado para a resolução do problema relatado. Podemos destacar como principais campos de atuação de uma Ouvidoria pública:

- a) Contribuir para a melhoria do desempenho e da imagem da instituição;
- b) Contribuir para o aprimoramento dos serviços prestados e das políticas públicas da instituição;
- c) Facilitar ao usuário dos serviços prestados o acesso às informações;
- d) Viabilizar o bom relacionamento do usuário do serviço com a instituição;
- e) Proporcionar maior transparência das ações da instituição;
- f) Contribuir para o aperfeiçoamento das normas e procedimentos da instituição;
- g) Incentivar a participação popular na modernização dos processos e procedimentos da instituição;
- h) Sensibilizar os dirigentes das unidades internas da instituição no sentido de aperfeiçoar processos em prol da boa prestação do serviço público;
- i) Incentivar a valorização do elemento humano na instituição

PERFIL DO OUVIDOR

São requisitos essenciais ao Ouvidor:

- conhecer o segmento em que exercerá a sua atividade, além de sua própria instituição;
- manter relação direta com o dirigente máximo;
- agir com empatia junto ao público externo e interno;
- ter conduta pautada na ética, transparência e imparcialidade;
- possuir capacidade de escuta, sensibilidade e paciência;
- ser probo;
- ser proativo;
- gozar de credibilidade;
- ter habilidade na prevenção e solução de conflitos;
- adotar postura mais pedagógica e propositiva do que contestatória;
- desenvolver análise crítica;
- ter capacidade de adaptabilidade/flexibilidade;
- ter capacidade de gestão de sua própria equipe, promovendo sua capacitação constante e participação em atividades pertinentes.

ATRIBUIÇÕES BÁSICAS DO OUVIDOR

- receber, registrar, analisar e instruir as manifestações dos usuários, encaminhando-as às áreas competentes para adoção de providências;
- assegurar aos usuários resposta às manifestações;
- interpretar o conjunto das manifestações recebidas dos usuários e contribuir, a partir delas, para a melhorias dos serviços prestados pela instituição;

- produzir relatórios que expressem expectativas, demandas e nível de satisfação da sociedade e sugerir mudanças, tanto gerenciais como procedimentais, a partir da análise e interpretação das manifestações recebidas;

- guardar sigilo referente a informações levadas ao seu conhecimento, no exercício de suas funções;

- avaliar a satisfação do usuário; • orientar, coordenar, supervisionar e controlar as atividades realizadas pela equipe de trabalho; • planejar, a partir das diretrizes estabelecidas, coordenar e supervisionar ações, monitorando resultados e fomentando políticas de mudanças;

- manifestar suas percepções a partir de uma visão sistêmica, identificando eventuais pontos de conflitos e propondo soluções; • divulgar a Ouvidoria e as formas de acesso aos seus serviços, por meio dos diversos canais de comunicação da instituição;

- exercer outras atribuições que lhe forem delegadas pela Presidência.

PERFIL DO ASSISTENTE

- pertencer ao quadro efetivo da instituição;
- ter curso de nível médio completo ou superior;
- ter capacitação em Ouvidoria, preferencialmente;
- ter conhecimentos de informática;
- ter conhecimento da estrutura e serviços oferecidos pela instituição;
- possuir habilidade para atendimento ao público;
- ter facilidade de relacionamento interpessoal;
- ter pro-atividade;
- ter habilidade na prevenção e solução de conflitos;
- adotar postura mais pedagógica e propositiva do que contestatória;
- ter objetividade na redação e capacidade de síntese;
- agir com discrição no desempenho de suas atividades, resguardando o sigilo necessário.

ATRIBUIÇÕES BÁSICAS DO ASSISTENTE

- receber e registrar as manifestações dos usuários, submetendo-as à apreciação do Ouvidor;
- encaminhar as manifestações recebidas à apreciação das unidades organizacionais competentes, quando autorizado pelo Ouvidor;
- acompanhar a tramitação das manifestações recebidas pela Ouvidoria;
- encaminhar resposta aos usuários, depois de revisada pelo Ouvidor;
- elaborar, sob a supervisão do Ouvidor, os quadros demonstrativos necessários aos relatórios da Ouvidoria;
- organizar e manter atualizado o acervo documental relativo às manifestações recebidas, resguardando o sigilo das informações;
- participar da elaboração do plano anual de trabalho da Ouvidoria;
- contribuir para o alcance das metas estabelecidas no plano anual de trabalho;
- substituir o Ouvidor no período de férias e nos casos de faltas ou impedimentos;
- representar a Ouvidoria em eventos relacionados às atividades específicas da unidade, quando designado pelo Ouvidor;

- assistir diretamente ao Ouvidor no exercício de outras funções por ele designadas.

A INFRAESTRUTURA

O Ouvidor ou o responsável pela Ouvidoria deve garantir a obtenção dos recursos previstos, que envolve o local de funcionamento, aquisição de mobiliário, equipamentos e material de expediente.

RECURSOS FÍSICOS E MATERIAIS

A Ouvidoria deverá dispor de um ambiente adequado, de preferência com as seguintes instalações, equipamentos e materiais:

- uma sala para que o Ouvidor, sempre que necessário, possa atender com privacidade;
- um espaço para os colaboradores, destinado aos demais atendimentos e atividades;
- material de escritório;
- material de divulgação;
- computadores, impressoras, acesso à Internet e endereço eletrônico;
- telefone e fax;
- sistema de informática capaz de gerenciar as demandas e produzir relatórios gerenciais (Sistema Vox de Ouvidoria);
- mobiliário adequado.

DEFINIÇÃO DO CARGO DE OUVIDOR

O cargo do Ouvidor, pela natureza das suas atividades, pode ser ocupado por profissional do quadro funcional da instituição ou por comissionado. É recomendado que seja instituído por Portaria, com clara designação das atribuições e da área de atuação. No caso de cargo comissionado, o Ouvidor deve ser nomeado ou exonerado pelo gestor máximo da instituição. Devem ser previstas normas claras para investidura e atuação no cargo. É recomendado que sejam estabelecidos também os casos em que o Ouvidor poderá ser destituído da função. Como exemplo, citamos algumas circunstâncias que justificariam esse procedimento:

- descumprimento do Regimento Interno da Ouvidoria;
- prática de atos que extrapolem sua competência, nos termos estabelecidos na Portaria de nomeação e no Regimento Interno da Ouvidoria;
- conduta incompatível com a dignidade da função;
- outras práticas e condutas que, a critério do gestor máximo, justifiquem a destituição.

É importante ressaltar que não cabe ao Ouvidor rever decisões ou tomar diretamente qualquer medida corretiva. Sua autoridade é, sobretudo, moral. Quando conclui no sentido de que realmente existe injustiça a reparar ou outro erro a corrigir, limita-se a transmitir essa conclusão ao órgão competente, criticando implícita ou expressamente o ato que deu origem à reclamação.

IDENTIFICAÇÃO DE EQUIPE COM PERFIL ADEQUADO

Por se tratar de um cargo relativamente recente e pouco compreendido na Administração Pública Brasileira, é necessário esclarecer que não se exige formação específica para ser Ouvidor.

Porém, a seleção do Ouvidor e de sua equipe deve levar em consideração o perfil adequado do profissional para o desempenho dessa função, visto que quando desempenhada com acerto e imparcialidade, a credibilidade na instituição se solidifica.

A Ouvidoria deve ser dimensionada considerando-se o número de demandas esperadas em determinado espaço de tempo, além das atividades desempenhadas internamente. É importante ainda ter-se previsão do potencial de usuários da Ouvidoria para evitar que o congestionamento de manifestações acarrete o descrédito do serviço. Essa previsão pode se basear no público que utiliza os serviços da instituição, assim como na sua capacidade de atendimento.

A equipe da Ouvidoria deve possuir flexibilidade suficiente para relacionar-se com pessoas insatisfeitas, muitas vezes irritadas e até agressivas. O usuário espera que a equipe da Ouvidoria reconheça, no seu relato, a importância da sua manifestação.

É recomendado ainda aos profissionais que atuarão na área conhecer temas relacionados, por exemplo, à ética em Ouvidoria, técnicas de mediação e solução de conflitos, excelência em atendimento, direitos do consumidor, direitos humanos e cidadania. Periodicamente, a equipe deve passar por processo de atualização e aperfeiçoamento.

REQUISITOS PARA O SUCESSO DA OUVIDORIA

O alcance dos objetivos da implantação de uma unidade de Ouvidoria exige o comprometimento da alta administração, que deverá estar preparada para administrar mudanças culturais e educativas, por meio de treinamento de pessoal orientado para a satisfação do cidadão. Deve ser promovida a gestão participativa nos processos produtivos e administrativos, fazendo investimento em pesquisa e tecnologia.

Deve ser estabelecido um clima organizacional receptivo, de compromisso institucional em apoio ao Ouvidor e com normas gerais que garantam sua autonomia.

Se os canais internos da organização estiverem bloqueados e as relações complicadas, o Ouvidor pouco poderá contribuir.

Para promover as mudanças necessárias às soluções dos problemas identificados é imprescindível a aceitação do Ouvidor pelos administradores e funcionários.

Devem ser previstas normas claras para a investidura e atuação no cargo.

Quando da implantação da Ouvidoria, é recomendável uma divulgação prévia, com esclarecimentos suficientes sobre o objetivo, a importância e a forma de atuação do Ouvidor.

Os poderes do Ouvidor, na Administração Pública, são de inspeção e de persuasão. Ele não tem poder coercitivo, mas se impõe pela legitimidade de seus

argumentos baseados, sobretudo na análise das manifestações dos cidadãos e pela agilidade no acionamento correto dos órgãos competentes.

São requisitos que colaboram com uma boa gestão:

- Trabalhar com planejamento e metas de médio e longo prazo, definindo as prioridades de trabalho;
- Não se fechar em suas próprias atividades, mas sim manter diálogo constante com as demais áreas da instituição, bem como os outros órgãos e Ouvidorias e outras instituições de participação social;
- Acompanhar as mudanças na legislação da área e o direcionamento das políticas públicas do órgão.

Na Administração Pública, o bom funcionamento da Ouvidoria depende da existência de um regime democrático, com sistema legislativo claro, definido e favorável à defesa dos direitos dos cidadãos.

FUNCIONAL DA OUVIDORIA

Tipos de demandas

Consideram-se demandas todas as manifestações, de qualquer natureza, apresentadas pelos usuários da Ouvidoria. Essas demandas podem ser classificadas da seguinte forma:

Quanto à identidade do manifestante

- anônimas: quando o manifestante não se identifica e não informa um meio de contato;
- identificadas: quando o manifestante informa um meio de contato (e-mail, telefone, endereço);
- sigilosas: quando o manifestante se identifica (informa um meio de contato), contudo, solicita o sigilo sobre sua identificação, ou quando a Ouvidoria entende ser necessário adotar esse procedimento.

Quanto à ocupação do manifestante

- Pessoa Física
- Pessoa Jurídica
- Engenheiros
- Estudante
- Colaborador(a) do Sistema CONFEA/CREA/MUTUA
- Comunidade
- Outros

Quanto ao tipo de manifestação

- agradecimentos: manifestações de reconhecimento e/ou gratidão;
- críticas: manifestações que expõem uma opinião desfavorável e devem ser interpretadas como uma oportunidade de aprimorar um determinado serviço oferecido pela instituição. Podem apresentar um caráter proativo ou de censura e depreciação;
- denúncias: manifestação na qual são informadas ocorrências fraudadoras ou contrárias à lei, à ordem pública ou a algum regimento, regulamento ou estatuto. Em

geral, são mais graves do que as reclamações. Um exemplo corriqueiro são as denúncias sobre o atendimento de enfermeiros na rede pública ou privada de saúde;

- elogios: manifestações que exaltam as qualidades do atendimento ou a satisfação para com o serviço prestado;
- reclamações: expressão de insatisfação ou opinião desfavorável aos serviços prestados pelo Sistema CONFEA/CREA/MUTUA;
- informações: manifestações que visam obter esclarecimentos ou orientações sobre serviços prestados pela instituição ou procedimentos por ela adotados;
- sugestões: manifestações que propõem alterações de procedimentos adotados pela instituição para melhoria da qualidade dos serviços prestados.

Observe-se que os tipos de demandas apresentados constituem alguns exemplos, uma vez que cada Ouvidoria, em função de suas peculiaridades, define aqueles que melhor se adéquam ao seu modelo funcional. A Ouvidoria do CONFEA/CREA/MUTUA, por exemplo, não recebe denúncias, pois sua apuração é de competência dos Conselhos Regionais.

Em caso de denúncias na área da Enfermagem o usuário deve entrar em contato com o Conselho Regional de seu estado, pois estes possuem procedimentos próprios feitos pela área de fiscalização para a apuração de sua solicitação, conforme preceitua o inciso II, do art. 15, da Lei 5.905/1973.

**“Art. 15. Compete aos Conselhos Regionais:
(...) II - Disciplinar e fiscalizar o exercício profissional, observadas as diretrizes gerais do Conselho Federal.**

Quanto à situação da manifestação

- cancelada: aquela registrada no sistema por engano ou em duplicidade;
- concluída: aquela que recebeu uma resposta final;
- em tramitação: aquela que aguarda resposta final da área competente;
- a distribuir: aquela que se encontra aguardando para ser encaminhada para a área competente.

Quanto ao assunto da manifestação

Essa classificação é posterior à natureza da demanda e guardará correlação com os serviços prestados pela instituição.

Para obtenção de clareza e de ordem lógica na elaboração da classificação de assuntos:

- usar palavras e expressões em seu sentido comum, salvo quando o assunto for de natureza técnica, hipótese em que se emprega a nomenclatura utilizada no normativo que versa sobre a matéria;
- usar frases curtas e concisas;
- usar apenas siglas consagradas pelo uso, observado o princípio de que a primeira referência seja acompanhada de explicitação de seu significado.

Exemplos de assuntos pertinentes ao Sistema CONFEA/CREA/MUTUA:

- atendimento no Conselho Regional;
- anuidades, taxas, multas;
- concurso público;
- atribuições das categorias profissionais;
- fiscalização;
- legislação;
- carga horária;
- piso salarial;

- atuação do CONFEA/CREA/MUTUA
- processo ético;
- clima organizacional;
- Certidão de Responsabilidade Técnica;
- Carteira Provisória/Carteira Definitiva;
- Especialização profissional.

Quanto à área demandada

Essa classificação é posterior ao assunto da demanda e será específica de cada instituição.

Formas de recebimento da demanda

A Ouvidoria deve dispor das tecnologias necessárias para facilitar o acesso de todos interessados em exercer sua cidadania. As demandas podem ser recebidas pelos seguintes meios de acesso:

Site: O CREA-PA disponibiliza ao cidadão um site informativo dos serviços direcionados aos profissionais e empresas registradas no Conselho, bem como os serviços de denúncia de fiscalização.

Os **SERVIÇOS DE INTERESSE DO PROFISSIONAL** estão na Aba “**Serviços-Profissional**” que lista todos os serviços e o passo a passo para a solicitação junto ao CREA-PA.

Os **SERVIÇOS DE INTERESSE DAS EMPRESAS** estão na Aba “**Serviços-Empresa**” que lista todos os serviços e o passo a passo para a solicitação junto ao CREA PA.

As **DENÚNCIAS DE FISCALIZAÇÃO** do exercício profissional deverão ser originadas no campo de denúncia contido no ambiente público <https://Crea-PA.sitac.com.br/publico/>, no site do Crea-PA. Feito desta forma é originado um número de protocolo o qual servirá para acompanhar a tramitação e diligências realizadas no local indicado. Neste campo o denunciante também poderá anexar fotos para comprovar a irregularidade, caso as tenha, podendo também solicitar o sigilo dos dados particulares.

O cidadão que desejar fazer uma **MANIFESTAÇÃO** ao Crea-PA referente ao serviço prestado, poderá fazê-la por meio da ouvidoria, no canal de manifestações, seja uma solicitação, uma reclamação, sugestão ou elogio.

Além do site, o Crea-PA disponibiliza à sociedade os seguintes canais de atendimento:

- **Presencial:** realizado na sede do CREA-PA, localizada na Travessa Dr. Moraes nº194-Belém PA, bem como nas sedes das 21 Inspetorias que atuam como postos de atendimento e de fiscalização a fim de facilitar, aos profissionais e empresas registradas, o acesso aos serviços oferecidos pelo Conselho.
- **Telefônico:** o atendimento por meio de telefone viabiliza a consulta do andamento de processos, situação de regularidade ou irregularidade de profissional e de empresa, informações sobre valores de taxas e orientações no procedimento dos serviços prestados pela instituição. Vale ressaltar que o atendimento telefônico, também, é realizado na sede do CREA-PA e nas 21 inspetorias.

Aplicativo do Crea-PA: com a iniciativa de facilitar o dia a dia tanto dos profissionais e do público que acessa os serviços disponibilizados pelo Crea-PA e que desejam informações sobre o Regional, foi disponibilizado um aplicativo, na plataforma Android e sistema IOS, que oferece vários tipos de serviços desde consultas a ARTs, protocolos, certidões de documentos de fiscalização, de profissionais/empresas e principais leis regentes do sistema Confea/Crea, além de possibilitar também o encaminhamento de denúncias e sugestões aos setores de Fiscalização e Ouvidoria de forma eficaz e Sigilosa.

Devido à natureza do serviço prestado à sociedade, assim como para obter retorno da qualidade dos serviços que presta para esta, o Crea-PA disponibiliza, desde 2008, o setor de Ouvidoria, permitindo que o cidadão, com suas críticas, sugestões, reclamações e solicitações, colabore com a melhoria dos serviços prestados, garantindo, de forma substancial, a participação da sociedade no controle de qualidade dos serviços prestados pela entidade de conformidade com o que preceitua a CF.Art. 37º - III.

Quanto ao prazo de resposta

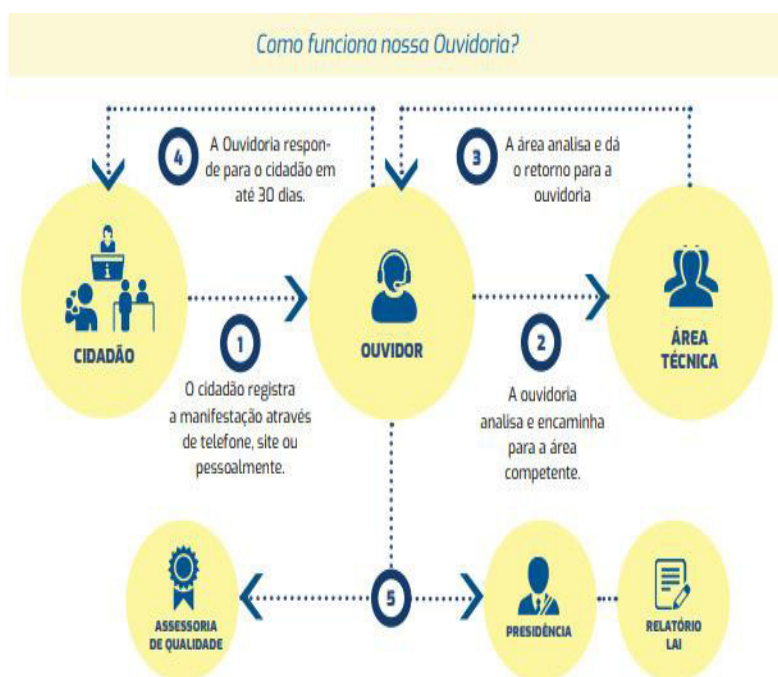
É importante identificar o tempo de resposta desde a entrada da manifestação na Ouvidoria até sua conclusão, separados por área demandada, para que se verifique o prazo de resposta por cada área separadamente.

Quanto ao grau de satisfação do manifestante

Avaliar significa fazer um julgamento de valor para ajudar na tomada de decisões, buscando maior eficiência e efetividade. Quando essa avaliação está baseada na satisfação dos usuários, ela mostra a democratização e a participação popular no serviço de Ouvidoria prestado pelo Sistema CONFEA/CREA/MUTUA.

A sugestão para a tabulação de critérios avaliativos segue abaixo:

- TOTALMENTE SATISFEITO
- INSATISFEITO
- PERCIALMENTE SATISFEITO



FLUXOS E ROTINAS DE TRABALHO

Recebidas as manifestações, elas receberão análise e encaminhamento. Em todo o processo, a Ouvidoria poderá adotar o seguinte fluxo de trabalho:

Recebimento

As demandas poderão chegar à Ouvidoria por vários meios. Independentemente da porta de entrada, elas devem se cadastrar no Formulário do OMD soluções em Ouvidorias para que seja formalizada a manifestação.

Análise

A análise envolve a leitura da manifestação e a definição da ação a ser tomada diante dela, se deve ser respondida imediatamente pela Ouvidoria ou se deve ser encaminhada à área competente.

Encaminhamento

Após a análise, a demanda seguirá um fluxo diferenciado, conforme o assunto, e será encaminhada à área competente para a solução da questão.

Existem demandas que, em função de sua recorrência, a Ouvidoria já dispõe de respostas. Nesse caso, não há impeditivo para que a Ouvidoria responda diretamente ao usuário, sem que necessite do encaminhamento da demanda à área competente.

Acompanhamento

Cabe à Ouvidoria avaliar a resposta do setor demandado e, se a resposta não for satisfatória, procurar a instância imediatamente superior para nova avaliação ou esclarecimentos. Também cabe à Ouvidoria acompanhar as demandas sem respostas, em busca da plena defesa dos direitos dos usuários do Sistema.

O próprio usuário, por sua vez, também pode acompanhar o andamento de sua manifestação de posse do número de protocolo gerado pela OMD soluções em Ouvidorias.

Resposta ao cidadão

A Ouvidoria deve manter o cidadão informado sobre toda a tramitação da sua demanda até sua conclusão. O cidadão pode procurar a Ouvidoria, sempre que necessário, tanto para acompanhar a tramitação do seu manifesto quanto para apresentar novos questionamentos.

SISTEMA OMD SOLUÇÕES EM OUVIDORIAS

É essencial uma infraestrutura adequada para atender a demanda de manifestações bem como um Sistema de Informações que permita o gerenciamento das informações. Na Ouvidoria do CREA-PA, a ferramenta utilizada é o Sistema

OMD soluções em Ouvidorias, um software livre capaz de atender eficientemente as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria.

Através da tabulação das informações obtidas, é possível identificar as áreas e os assuntos que estão merecendo maior atenção dos dirigentes, definindo-se eixos prioritários de ação.

A Ouvidoria do CREA-PA, fez a aquisição de um sistema informatizado com o intuito de otimizar os processos demandados, estabelecendo fluxo virtual, ágil e sem burocracia.

A ferramenta foi implantada na Ouvidoria do CREA-PA em 2017 e continua a ser aperfeiçoada, tendo ainda fases a cumprir para atender às expectativas e necessidades dos atores envolvidos no processo de descentralização de Ouvidorias do Sistema CONFEA/CREA/MUTUA.

Sistema OMD soluções em Ouvidorias

A utilização de sistema informatizado pela Ouvidoria dinamiza o processo de tratamento das informações, da seguinte forma:

- registro e acompanhamento das manifestações recebidas, encaminhadas e encerradas, incluindo o controle de prazos e identificações de pendências;
- acesso descentralizado pelas diversas áreas da instituição e pelo próprio usuário;
- segurança no tratamento das informações, com níveis de acesso diferenciados;
- emissão de gráficos e relatórios gerenciais, a partir dos quais são geradas informações estatísticas que abrangem toda a instituição e facilitam a identificação das áreas e assuntos que mereçam mais atenção dos gestores.

As questões encaminhadas serão analisadas, encaminhadas e finalizadas pela equipe da Ouvidoria. Para os casos em que houver a necessidade de análise por áreas especializadas no assunto, serão encaminhados para as respectivas áreas responsáveis. A equipe de Ouvidoria terá ferramentas que lhe facilitem o recebimento, tratamento e controle das respostas retornadas para que faça a conclusão do processo, novos encaminhamentos ou cobrança de resposta.

Todos os setores que compõem a entidade poderão receber solicitação de informações, reivindicações e sugestões por intermédio da Ouvidoria. Esta ferramenta permite o trâmite da manifestação pelos vários setores da instituição.

O Sistema OMD soluções em Ouvidorias produz relatórios estatísticos que darão subsídios para mudanças e aperfeiçoamentos gerenciais e de procedimentos, nos quais são apontadas qualidades ou deficiências sob o ponto de vista dos interesses do público manifestante.

O manifestante terá confiança no tratamento da sua questão, visto que ao registrar sua queixa receberá um número de protocolo. Com isso, o interessado poderá acompanhar o andamento da solução do seu caso através do próprio site.

Como preencher o formulário

No caso da Ouvidoria DO CREA-PA, o formulário encontra-se no Portal DO CREA-PA (www.creapa.com.br), onde o usuário insere sua manifestação, sem necessidade de intervenção do Ouvidor.

Caso a manifestação seja feita pessoalmente pelo usuário ou por meio de correspondência, a equipe de Ouvidoria faz a inclusão pelo manifestante diretamente no Sistema.

Manifestações recebidas por contato telefônico e que não puderem ser finalizadas no ato, deverão ser estimuladas a serem formalizadas no formulário do Portal CREA-PA

Acompanhamento

O usuário pode acompanhar o andamento de sua manifestação através do link da Página de Acompanhamento enviado para seu endereço de e-mail, após o preenchimento do formulário. Basta utilizando o número da sua manifestação.

Assim que a resposta da manifestação é finalizada pela equipe de Ouvidoria, o usuário também recebe outra mensagem de e-mail informando sobre o atendimento de sua manifestação. Da mesma forma, o usuário é direcionado para o link da Página de Acompanhamento e, com o número de protocolo, poderá visualizar a resposta final.

A equipe da Ouvidoria terá ferramentas que lhe permitam acompanhar o tratamento e conclusão das solicitações, as pendências e expiração de prazos.

Segurança das informações

O controle e tratamento das manifestações e a administração do site têm acesso restrito e controlado por senha. Não é permitida visualização ou acesso a estas informações por pessoas desautorizadas.

Poderão ser criados perfis diferenciados de acesso, dependendo da função exercida pelo operador.

Gerenciamento de Manifestações

O tratamento e encaminhamento das manifestações às áreas/responsáveis competentes, o acompanhamento e retorno das respostas, a conclusão do processo são totalmente controladas e efetuadas através do sistema.

Os trâmites do processo de resolução da manifestação, além de serem registrados e passíveis de acesso através do Sistema, também são encaminhados por e-mails automáticos, disparados pelo próprio sistema.

Relatórios

Relatórios podem ser gerados pelo Sistema com informações detalhadas e estatísticas. Também são gerados gráficos a partir dos relatórios gerenciais para melhor visualização dos dados.

- a) Quantidade de manifestações por Tipo de Solicitações (reclamações, sugestões, elogios, informações, denúncias);
- b) Proporções verificadas quanto aos Conselhos Regionais, áreas e colaboradores demandados;
- c) Quantidade de manifestações por Situação (a distribuir, tramitando e concluída);
- d) Quantidade de manifestações por Grupos de Usuários;
- e) Quantidade de manifestações por Unidade Federativa e Região do país;
- f) Identificação do tempo de resposta desde a entrada da manifestação na Ouvidoria até sua conclusão;
- g) Níveis de satisfação com a qualidade do atendimento da Ouvidoria; entre outros.

Praticidade

- Encaminhamento totalmente on-line com aviso automático às áreas responsáveis, sem a necessidade de envio de e-mails e correspondências;
- Encaminhamentos múltiplos de forma independente para áreas diferentes;
- Permite o registro e acompanhamento da manifestação pelo próprio manifestante (via internet);
- Fácil navegação com interface leve e intuitiva;
- Geração de relatórios;
- Inclusão/exclusão de usuários podem ser alteradas pela própria equipe da Ouvidoria;
- Controla prazos e identifica pendências, colocando-as em destaque e notificando automaticamente as áreas responsáveis;
- Permite visualização da distribuição geográfica das manifestações (por Conselho Regional e Federal);
- Aplicação de pesquisa de satisfação do cliente-cidadão com relação à resposta encaminhada pela Ouvidoria;
- Acesso interno somente para usuários autorizados e acesso externo por meio de número de protocolo seguro.

GESTÃO DA OUVIDORIA

A gestão da Ouvidoria envolve o planejamento e a execução de diversas atividades, tais como:

- plano estratégico e operacional;
- definição de metas e cumprimento das diretrizes da gestão;
- divulgação dos serviços prestados pela Ouvidoria;
- capacitação contínua da equipe de trabalho;
- elaboração, análise e divulgação dos indicadores de desempenho;
- elaboração e avaliação de relatórios gerenciais, entre outros.

Planejamento

Para assegurar o seu melhor desempenho, o Ouvidor estabelece um plano de trabalho que contemple suas metas e estratégias, e defina procedimentos e sistema de avaliação. Isso pode ser alcançado com a elaboração de um plano estratégico e um plano operacional, com definição de indicadores de desempenho.

Planejamento estratégico

Qual é a nossa visão para a Ouvidoria – o que estamos tentando fazer e nos tornar? A resposta para “quem nós somos, o que fazemos e para onde estamos direcionados” estabelece um curso para a instituição e ajuda a delinear uma forte identidade organizacional. O que uma Ouvidoria procura fazer e tornar-se é comumente chamados de missão. Uma declaração de missão define o negócio da Ouvidoria sucintamente, fornecendo uma visão clara do que ela se propõe fazer para a sociedade e, mais especificamente, para os profissionais do Sistema. A missão da Ouvidoria deve se alinhar à missão, à visão e ao negócio da instituição.

A visão da alta administração sobre o tipo de Ouvidoria que está sendo criada e o objetivo maior que se pretende alcançar representa uma visão estratégica

para a Ouvidoria. O desenvolvimento e a publicação da missão e da visão estratégica pela administração fornecem o rumo da Ouvidoria.

A finalidade do estabelecimento de objetivos é converter a declaração geral da missão da Ouvidoria em objetivos de desempenho específicos, por meio dos quais o progresso da instituição pode ser medido. O estabelecimento de objetivos implica desafios, que exigem esforço disciplinado. Objetivos desafiadores, mas factíveis, ajudam a organizar e sistematizar o que deve ser feito e estabilizar o desempenho organizacional.

No planejamento estratégico da Ouvidoria, merecemos destaque as seguintes questões:

- relaciona-se com objetivos de longo prazo;
 - torna-se insuficiente, se desenvolvido de forma isolada;
 - afeta a Ouvidoria como um todo;
 - possibilita à direção superior estabelecer o rumo a ser seguido pela Ouvidoria;
 - é, em geral, de responsabilidade dos níveis estratégicos da instituição;
- refere-se à formulação de objetivos, seleção das ações e planejamento orçamentários a serem seguidos.

Planejamento operacional

O planejamento operacional tem por objetivo desdobrar planejamento estratégico, metas e ações. É aqui que se materializa a realização da missão e da visão. Trabalha com decomposições dos objetivos estratégicos e políticos do planejamento estratégico.

A principal finalidade é a utilização eficiente dos recursos para consecução dos objetivos previamente fixados. A formalização ocorre, principalmente, por meio de documentos escritos, das metodologias de desenvolvimento e implantação estabelecidas (planos de ação ou planos operacionais).

O planejamento operacional deve conter com detalhes:

- as ações que serão desenvolvidas para alcançar os objetivos propostos;
- os prazos de execução das ações;
- os responsáveis pela execução e implantação;
- os recursos necessários ao desenvolvimento e implantação;
- procedimentos básicos a serem adotados;
- os indicadores de desempenho;
- os resultados finais esperados.

Diretrizes de Gestão

O bom funcionamento da Ouvidoria também se pauta pela adoção de algumas diretrizes.

Atuação desburocratizada

Os procedimentos adotados pela Ouvidoria estão definidos, de modo a permitir uma ação desburocratizada. Em virtude de ser um recurso não jurídico e de não deliberar sobre as solicitações, a Ouvidoria, a fim de obter agilidade, pode fazer uso de mecanismos simplificados, como atuar de forma verbal.

Sigilo profissional

A Ouvidoria deverá garantir a todos os usuários caráter de sigilo e discrição daquilo que lhe for transmitido. Esse requisito é essencial à medida que protege o usuário de eventuais prejuízos caso seja identificado pelo reclamado. Em geral, a Ouvidoria mantém sigilo sobre a identidade do usuário, salvo quando a sua identificação for necessária, devendo nesses casos a identificação ser previamente autorizada pelo próprio.

Recebimento de denúncias anônimas

Em decorrência do Princípio Constitucional contido no art. 5º, inciso IV, da Constituição Federal, que veta o anonimato, a denúncia anônima não pode constituir prova suficiente para dar início a uma investigação formal. Por outro lado, deve ser destacado que o Direito Administrativo também prevê que toda autoridade que tiver ciência de irregularidade no serviço público está obrigada a promover a sua apuração. Assim, deve ser dada especial importância ao tratamento das denúncias anônimas, com foco na observação do fato relatado e não na autoria da denúncia.

Ao tomar conhecimento de alguma irregularidade, a Ouvidoria deve informar os fatos à área competente.

Antes da instauração de qualquer procedimento formal, é necessária a adoção de procedimentos preliminares que permitam verificar a admissibilidade das alegações e o resguardo do sigilo da informação e dos envolvidos.

De toda sorte, não se pode perder de vista que a prática da deleção anônima advém da insegurança e do medo do denunciante em identificar-se ao informar irregularidades de que tem conhecimento à autoridade pública, visto que, normalmente, o poder público mostra-se incapaz de resguardar o sigilo e a integridade física de seus cidadãos.

Notas Explicativas: A orientação da Ouvidoria do CREA-PA, no que tange aos procedimentos a serem adotados quando do recebimento de manifestação anônima, é a seguinte:

1. nenhuma manifestação anônima pode justificar, isoladamente, a abertura de processo ou procedimento formal na Ouvidoria.
2. poderá ser adotada medida informal de verificação da ocorrência do(s) fato(s) alegado(s). Contudo, se encontrado elemento de verossimilhança poderá a Ouvidoria solicitar abertura de processo ou procedimento cabível.
3. a manifestação anônima não deverá ser conhecida no processo ou procedimento formal de Ouvidoria (não deve ser juntada aos autos), sendo este baseado tão-somente nos fatos efetivamente verificados na ação sumária realizada previamente.
4. manifestação anônima que apenas veicula conteúdo calunioso, difamatório ou injurioso contra agente público deverá ser arquivada de ofício.

Sugestões sobre denúncias: sigilo e anonimato

SABE-SE QUE A OUVIDORIA DO CREA-PA NÃO RECEBE MANIFESTAÇÕES ANÔNIMAS. ENTRETANTO CABE A SUGESTÃO A SEGUIR:

As denúncias sem a identificação do denunciante seriam consideradas anônimas. Essas denúncias só seriam aceitas após a análise preliminar da Ouvidoria e a confirmação de indícios de veracidade, o que é condição fundamental para iniciar o processo de investigação. No entanto, a falta de dados do denunciante

impossibilita uma resposta final da Ouvidoria e pode dificultar ou inviabilizar a conclusão desse processo.

Diferente das anônimas, as denúncias sigilosas são aquelas em que os dados de identificação do denunciante são mantidos em sigilo. Para que a Ouvidoria garanta esse direito, é preciso que o denunciante solicite ou marque a opção de confidencialidade ao preencher o formulário da Ouvidoria. Todas as denúncias sigilosas são aceitas e investigadas. Para isso, é importante informar o máximo de dados possível ao cadastrar a manifestação e a identificação correta. Desta forma, a demanda poderá ser analisada com mais eficiência, além de garantir uma resposta no final do processo.

Como os colaboradores do Sistema também utilizarão o formulário, é importante diferenciar a identificação da demanda, para que não haja represálias. Além disso, essa também pode ser uma forma de incentivar os profissionais de instituições de saúde a denunciarem atos ilegais.

Qualidade do atendimento

A qualidade do atendimento é um fator importante para o sucesso da Ouvidoria, portanto, deve ser uma prática contínua de toda equipe de trabalho, em especial do Ouvidor. Algumas ações e atitudes podem facilitar o alcance e a manutenção de um bom atendimento ao usuário, tais como:

- estabelecer padrões de atendimento;
- capacitar a equipe de atendimento da Ouvidoria;
- facilitar os acessos à Ouvidoria;
- ouvir com paciência e atenção todas as demandas;
- responder as demandas de maneira clara e objetiva;
- avaliar o nível de satisfação do usuário perante o atendimento prestado.

Divulgação da Ouvidoria

A base do serviço prestado pela Ouvidoria é a manifestação do usuário, assim, é fundamental que ele conheça a finalidade, funcionamento e formas de contato da Ouvidoria.

Mais do que isso, é importante que ele acredite na eficácia do serviço oferecido. Desse modo, a divulgação da Ouvidoria para seu público-alvo, seja ele interno ou externo, deve ser uma atividade permanente e bem planejada.

Capacitação contínua

Para alcançar os objetivos traçados é importante que o Ouvidor esteja empenhado em proporcionar oportunidades de capacitação para sua equipe e para si próprio. Essas capacitações podem ser formais, por meio de cursos, seminários, palestras ou informais.

As capacitações informais são aquelas que ocorrem no dia a dia, durante o expediente de trabalho, decorrentes de diversas situações, tais como:

- análise e debate de temas de interesse;
- observação de atitudes e procedimentos adotados;
- repasse de informações técnicas entre os componentes da equipe, entre outros.

Ambiente Colaborativo do Sistema CONFEA/CREA/MUTUA

Com o intuito de organizar e prover informações para todas as Ouvidorias do Sistema, o Ambiente Colaborativo do Sistema CONFEA/CREA/MUTUA poderá servir como base de dados para troca de informações e soluções.

Neste espaço, poderemos compartilhar documentos, processos mapeados, fluxos de trabalho, contatos com as equipes de Ouvidorias do Sistema, fluxogramas, modelos de respostas para perguntas frequentes, informações importantes referentes ao tema Ouvidoria. Também nele poderão ser debatidos assuntos pertinentes nos fóruns de discussão.

O Ambiente Colaborativo pode ser acessado pelo endereço <http://creapa.com.br>. Qualquer colaborador do Sistema CONFEA/CREA/MUTUA pode cadastrar-se e juntar-se ao Grupo da Ouvidoria do CREA-PA

Gestão da qualidade da Ouvidoria

Este processo tem por objetivo estabelecer padrões de qualidade e garantir a sua implementação, visando ao adequado funcionamento e ao gerenciamento da rotina da Ouvidoria.

Para o funcionamento desse processo, devem ser atendidas algumas condições, tais como:

- o estabelecimento de padrões de serviço e indicadores de desempenho para os principais processos da Ouvidoria;
- o monitoramento dos principais processos operacionais da Ouvidoria, com base nos indicadores preestabelecidos;
- a determinação das ações corretivas e preventivas necessárias para o alcance dos objetivos estabelecidos, com base na avaliação realizada no monitoramento;
- a reavaliação periódica dos padrões de serviço, buscando a melhoria contínua das atividades da Ouvidoria;
- a escolha e o acompanhamento dos indicadores com base nas metas que foram definidas e no enfoque que a gestão determinou para a Ouvidoria.

Diante do exposto, alguns procedimentos merecem destaque:

- a Ouvidoria realizar planejamento e revisão periódica das metas para atender às necessidades do sistema de informações gerenciais;
- a Ouvidoria buscar sempre a melhoria contínua do seu padrão de desempenho por meio de informações gerenciais;
- o acompanhamento e análise do desempenho da Ouvidoria devem ser realizados, identificando-se os pontos críticos para atuação;
- a Ouvidoria implementar instrumentos para que seus usuários possam avaliar o desempenho

Relatórios gerenciais

Periodicamente, faz-se necessária a elaboração de relatórios circunstanciados, ilustrados com gráficos, tabelas e números, para dar consistência ao processo de mudanças que a instituição pretende implementar, visando a melhoria dos seus serviços. Esses relatórios devem apresentar não apenas

quantitativos, mas também aspectos qualitativos, inclusive apontando as sugestões de melhorias e os pontos de maior desafio percebidos pela Ouvidoria.

Os relatórios podem abordar, por exemplo, os assuntos mais frequentes tratados no período, a situação de encaminhamento das manifestações, os departamentos para onde foram encaminhadas as demandas, o prazo médio de resposta, a evolução do quantitativo de demandas, entre outros.

A periodicidade de elaboração do relatório depende da necessidade da instituição, a ser definida pelo gestor máximo. Contudo, verifica-se nas instituições a adoção de relatórios mensais, bimestrais ou trimestrais.

A Ouvidoria-Geral do CONFEA/CREA/MUTUA divulga, trimestralmente, no Portal CONFEA do CREA-PA (www.creapa.com.br) e na Intranet da Instituição, os dados gerais do serviço dos dois meses antecedentes contendo:

- o número total das demandas recebidas em cada mês e a soma das demandas dos dois meses
- o movimento das demandas recebidas por mês, com o número de solicitações registradas de acordo com cada grupo de usuários
- o movimento das demandas por categorias, com o número de solicitações
- o movimento das demandas por meio de acesso, com o número de contatos realizados pessoalmente, através de e-mail, pelo formulário online e correspondência
- as categorias das demandas recebidas por unidade, com o número de solicitações registradas em cada categoria, relacionadas às unidades envolvidas.

RELACIONAMENTO COM A SOCIEDADE

Os conselhos de fiscalização do exercício profissional desempenham um importante papel público na sociedade, qual seja de controle, orientação e aprimoramento do exercício e das atividades profissionais, O CREA-PA, como determina sua natureza, averigua as condições do exercício profissional nas áreas da Engenharia, Agronomia, Geologia, Geografia e Meteorologia.

Devido à natureza do serviço prestado à sociedade, assim como para obter retorno da qualidade dos serviços que presta para esta, o CREA PA disponibiliza, desde 2008, o setor de Ouvidoria, permitindo que o cidadão, com suas críticas, sugestões, reclamações e solicitações, colabore com a melhoria dos serviços prestados, garantindo, de forma substancial, a participação da sociedade no controle de qualidade dos serviços prestados pela entidade de conformidade com o que preceitua a CF.Art. 37º - III.

SISTEMA PARA GESTÃO DE OUVIDORIAS

O Sistema para gestão de Ouvidorias, que foi adquirido junto à OMD soluções em Ouvidorias o programa OMD v2.5. de forma definitiva, entrando em funcionamento em abril/2017 e dando continuidade neste programa, adquirimos no ano de 2018, a aquisição de uma nova programação através de termo aditivo com as novidades do programa:

- Como o controle de prazos e identificação de pendências;
- Envio de e-mails automaticamente as áreas responsáveis;
- Priorização no tratamento de manifestações urgentes;
- Visualização de casos solucionados, não solucionados e improcedentes;

- Permite a visualização da distribuição geográfica das manifestações por estado, município, bairro;
- Aplicação de pesquisa de satisfação do cliente-cidadão com relação à resposta encaminhada pela Ouvidoria.

O sistema possui um Modelo de nuvem (cloud), indicado para instituições que desejam focar o seu negócio, delegando o gerenciamento da infraestrutura a OMD, detentora do software, com as seguintes características:

- Disponibilidade 24hs.
- Redução do prazo de implantação.
- Hospedagem em “data center” com rotinas de segurança e backup.
- Suporte técnico com profissionais especializados.
- Atualizações para novas versões.
- Monitoramento 24hs por dia proporcionando estabilidade.
- Níveis de acesso diferenciado por área;
- Oferecendo tratamento especial para manifestações sigilosas;
- Acesso interno somente para usuários autorizados e acesso externo por meio de número de protocolo seguro;
- Log de auditoria, com registro das alterações realizadas pelos usuários em todas as operações do sistema.

Através desse sistema foi possível verificar a demanda registrada e atendida pela Ouvidoria durante o ano de 2021 onde as principais manifestações registradas no programa são: reclamação, informação, consulta, elogio e sugestões, que totalizaram 281 manifestações recebidas nesse período, destacando-se o atendimento no prazo estipulado de manifestações.

AS PRINCIPAIS ESTATÍSTICAS DOS ATENDIMENTOS REALIZADOS PELA OUVIDORIA

Este relato apresenta de forma sumária as principais estatísticas dos atendimentos realizados pela Ouvidoria, referente ao ano de 2021, extraídas do controle executado pelo e-mail e do SISTEMA DE OUVIDORIA, que é o programa da OMD Soluções em Ouvidorias

DEMONSTRATIVO DAS DEMANDAS POR TIPO DE SOLICITAÇÃO:

Com o objetivo de melhor compreensão das demandas recebidas pelo sistema eletrônico da Ouvidoria, foram elaborados quadros demonstrativos, conforme o tipo, o caráter da solicitação e o tipo de solicitante. A seguir os quadros estão discriminados e acompanhados dos comentários pertinentes a cada um e de forma acumulada:

Atividades desenvolvidas, pelo SITAC de JANEIRO a DEZEMBRO/2021

Atualmente a operacionalidade de demanda do SITAC via protocolo no site do CREA-PA não é mais necessária. O Programa da Ouvidoria e o e-mail já bastam.

O Programa da OMD de JANEIRO a DEZEMBRO/2021/SISTEMA DE OUVIDORIA.

As principais manifestações registradas e atendidas pela Ouvidoria no período de JANEIRO a DEZEMBRO/2021 no programa são: Reclamação, Informação, Consulta, Elogio e Sugestão que totalizaram 281 manifestações recebidas nesse período, destacando-se o atendimento no prazo estipulado de manifestações.

Instituída pela Portaria nº 81/2008 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.

A Ouvidoria atua no pós-atendimento e na mediação de conflitos entre o cidadão e a instituição, procurando personalizar o atendimento ao usuário. Trata, principalmente, de assuntos que possuam a característica de causar transtorno, dano, inconveniência ou impasse, ao órgão, seus dirigentes e servidores bem como às normas da instituição.

Ouvidoria é conferida a tarefa de interpretar as demandas de forma sistêmica, para inferir eventuais oportunidades de melhorias dos serviços e, em nome desses, sugerir mudanças. Também estimula iniciativas descentralizadas, voluntárias e efetivas de aprimoramento da máquina pública, dos profissionais e dos serviços prestados, tornando-se um instrumento de inclusão social.

ANALISE DAS MANIFESTAÇÕES PARA A OUVIDORIA

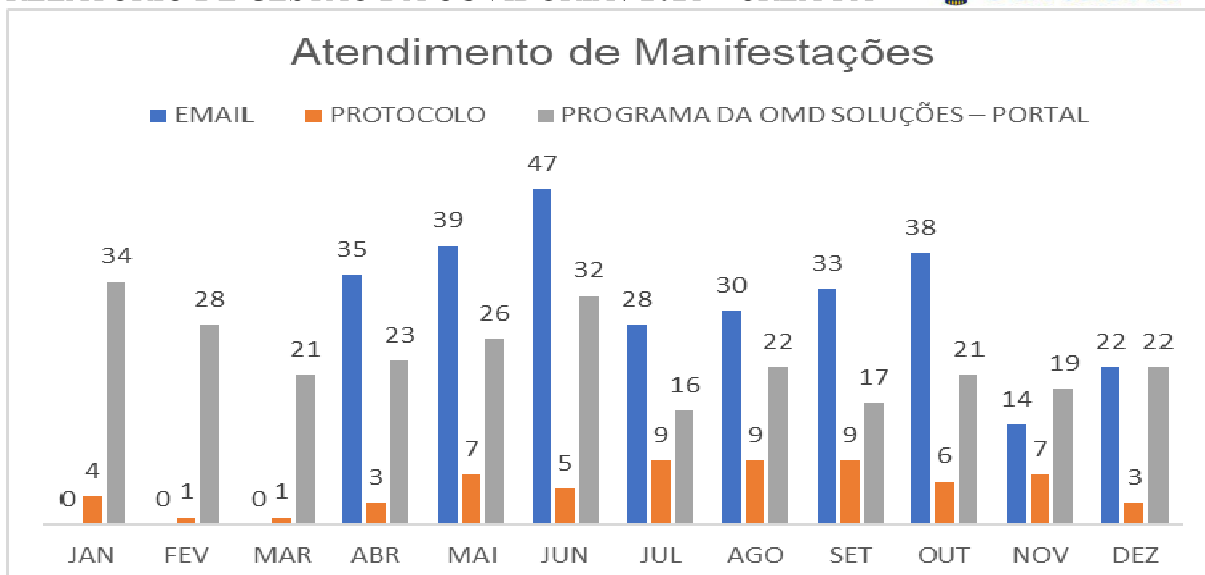
DEMANDA DE MANIFESTAÇÕES POR E-MAIL, PROTOCOLO E PORTAL/MÊS;

ITEM	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
EMAIL	0	0	0	35	39	47	28	30	33	38	14	22	286
PROTOCOLO	4	1	1	3	7	5	9	9	9	6	7	3	64
PROGRAMA DA OMD SOLUÇÕES – PORTAL	34	28	21	23	26	32	16	22	17	21	19	22	281
TOTAL	38	29	22	61	72	84	53	61	59	65	40	47	631

1.1 - Email: 286

1.2 – Protocolo: 64

1.3 – Portal: 281



DEMANDA DE MANIFESTAÇÕES POR TELEFONE/MÊS

Este tipo de demanda não foi contabilizado, devido ao telefone frequentemente, pois o mesmo se encontrava mudo, devido ao problema que houve durante o ano de 2021

DEMANDA DE MANIFESTAÇÕES EM RELAÇÃO À NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES/ANO

SISTEMA DO PROGRAMA DA OUVIDORIA – OMD SOLUÇÕES PARA OUVIDORIAS

O CREA-PA já possui um software para a Ouvidoria desde o ano de 2017 e anualmente o mesmo possui atualizações com novidades da empresa para que o mesmo possa desenvolver suas funções com maior qualidade para o este Conselho;

- suporte técnico remoto, via atendimento telefônico ou via remota, por intermédio de programas de computador destinados à conversação, de segunda-feira a sexta-feira, das 8:30h às 12:00h e das 13:00h às 17:30h (Horário de Brasília/DF);
- manutenção da integridade do banco de dados (backup diário) e monitoramento do sistema 24 horas por dia, sete dias por semana para solucionar dúvidas ou eventuais problemas relativos ao Sistema;
- atualização que consiste em um pacote de software e/ou arquivos com novas funcionalidades e /ou desenvolvidas por iniciativa da OMDv2.5 adquirido pelo CREA-PA junto a OMB.

ANÁLISE DAS DEMANDAS RECEBIDAS

O atendimento prestado pela ouvidoria do CREA-PA inicia-se pelo recebimento da manifestação, por meio dos canais de atendimento disponível (portal, e-mail e protocolo)

Todas as demandas são lidas e analisadas de forma a verificar se a demanda é pertinente ou não a Ouvidoria.

Caso a demanda não seja pertinente a ouvidoria, são tomadas as providencias necessárias como o envio de resposta padrão ao cidadão com a orientação de entrada em contato com a gerência relacionada ao assunto, a fim de obter a informação.

Caso a demanda seja pertinente a ouvidoria, é encaminhada a manifestação a unidade responsável, para o tratamento e apuração por parte do gerente. Após a resposta ser analisada previamente pela ouvidoria que, se achar conforme, comunica ao interessado e providencia o arquivamento da demanda.

As manifestações recebidas pela Ouvidoria do CREA-PA foram classificadas em 06 tipos de classificação

ITEM	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL ANUAL
INFORMAÇÃO	8	10	3	3	9	5	4	8	2	4	9	3	116
RECLAMAÇÃO	8	8	7	10	12	22	7	10	6	10	5	11	68
CONSULTA	13	5	6	5	2	5	2	1	6	6	1	6	58
DENÚNCIA	0	3	2	3	2	0	3	2	3	1	3	2	24
ELOGIO	3	1	0	2	1	0	0	1	0	0	1	0	9
SUGESTÃO	2	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
TOTAL	34	28	21	23	26	32	16	22	17	21	19	22	281

ITEM	TOTAL MANIFESTAÇÃO ANUAL	MANIFESTAÇÃO RESPONDIDA	MANIFESTAÇÃO SEM RESPOSTA
INFORMAÇÃO	116	107	9
RECLAMAÇÃO	68	57	11
CONSULTA	58	32	6
DENÚNCIA	24	21	3
ELOGIO	9	8	1
SUGESTÃO	6	6	0
TOTAL	281	231	30

O quadro abaixo demonstra o status das manifestações que permanecem em andamento, no período de 2020 a 2021.

Esse cenário abaixo coloca a Ouvidoria em débito com as demandas que nos procuram e não tivemos retorno da sua manifestação.

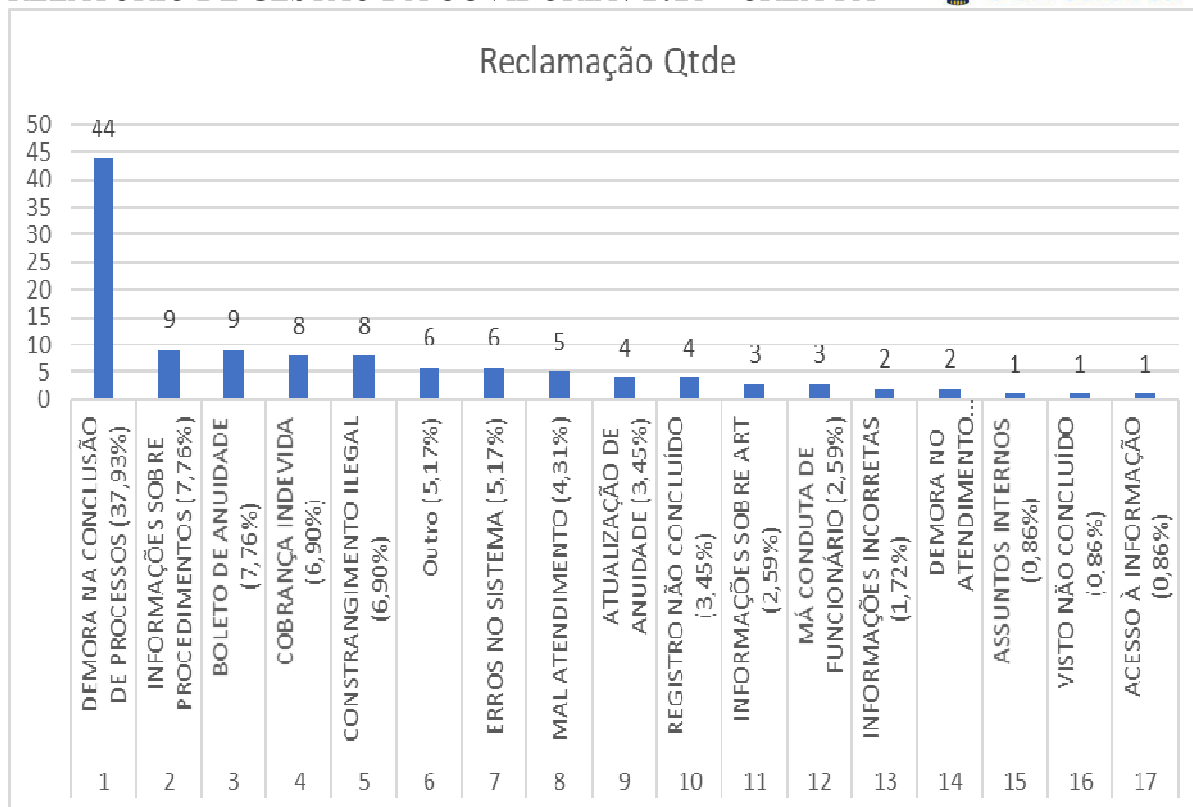
	TOTAL	2020	2021
Procuradoria Jurídica	4	2	2
Gerência de Apoio ao Colegiado	3	0	3
Supervisão de Regional Santarém	1	0	1
Gerencia de Registro e Cadastro	30	15	15
Gerencia de Fiscalização	2	1	1
GERENCIA DE APOIO AO COLEGIADO – JEFERSON	1	0	1
GERENCIA DE APOIO AO COLEGIADO - PAULO DE TARSO	2	2	0
GERENCIA DE APOIO AO COLEGIADO - DOUGLAS	1	1	0
MARCEL BELLINI SILVA DA COSTA	2	2	0
Gerencia de Polos	1	1	0
Procuradoria Jurídica - Eliane Silva	1	0	1
TOTAL	49	24	24

Obs:

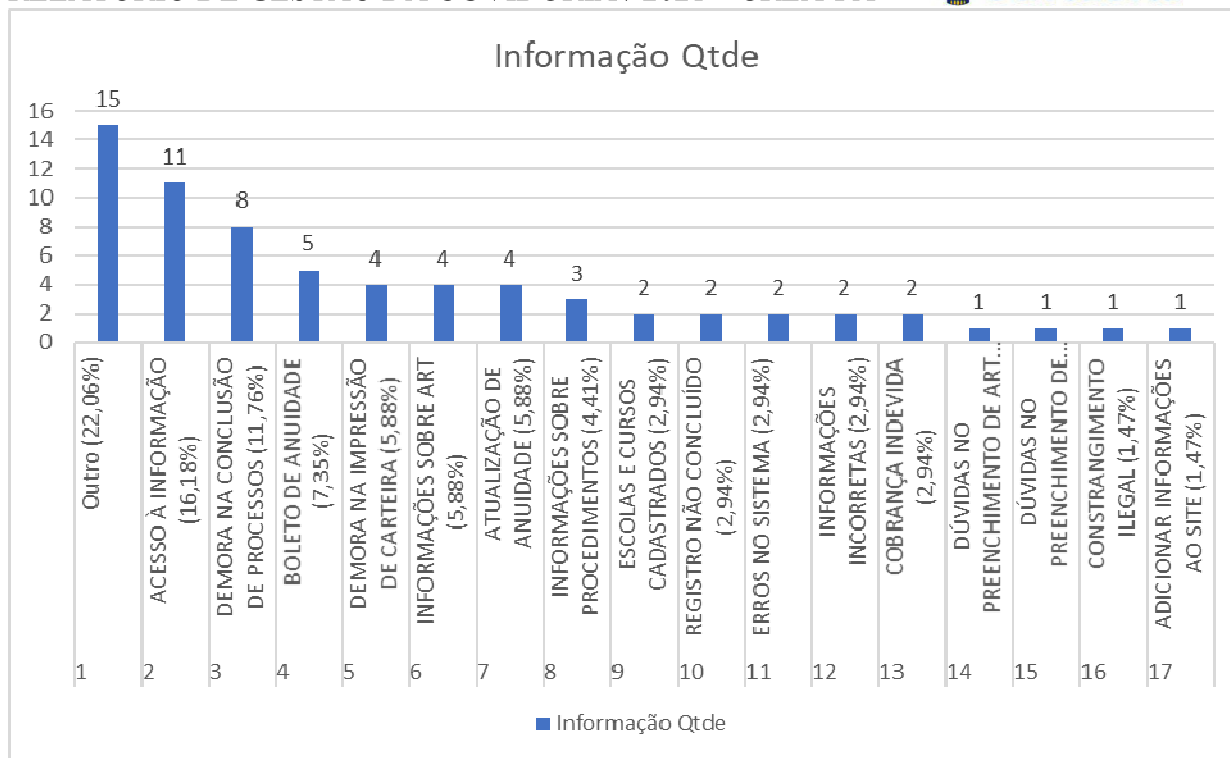
- Demanda que entraram pelo Programa de Ouvidoria: 281
- Demanda que foi respondida: 231
- Demanda que ficou para o ano de 2021: 24

PRINCIPAIS CAUSAS PARA O REGISTRO DE MANIFESTAÇÕES NO ANO DE 2021

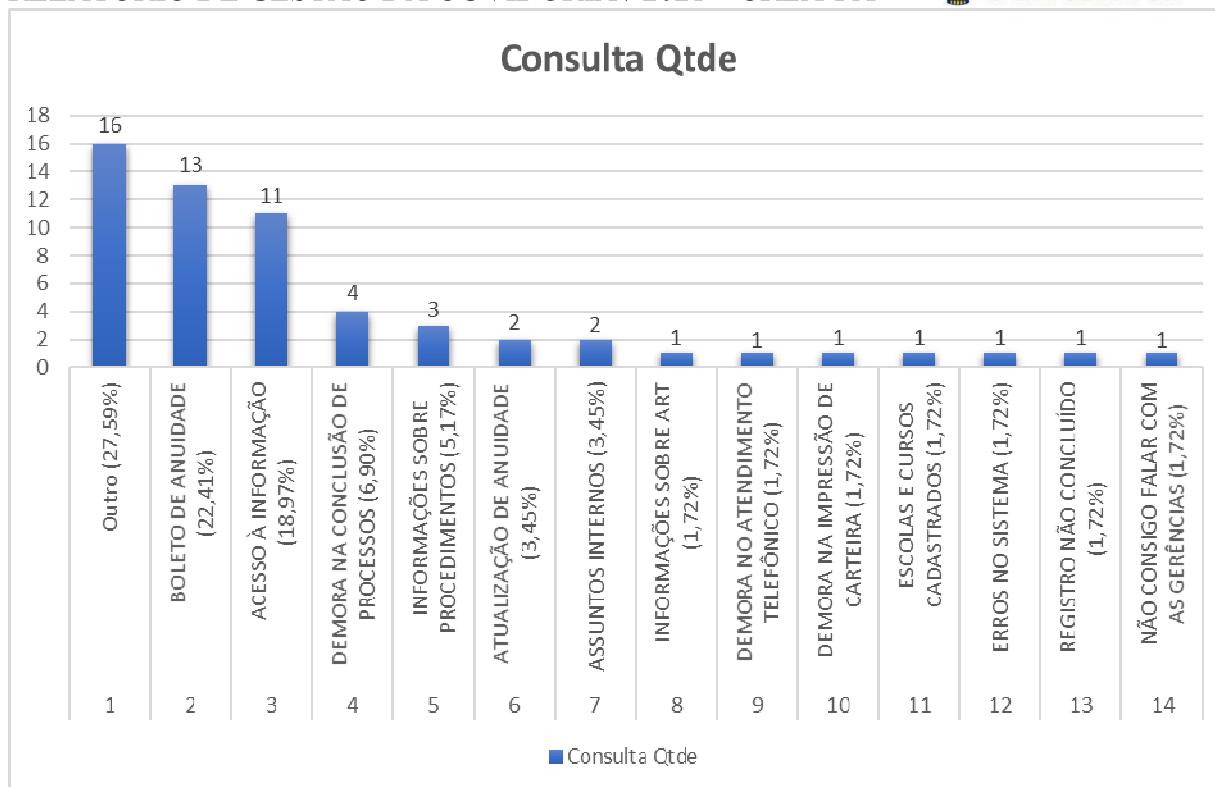
Para melhor análise e tratamento das manifestações recebidas pela Ouvidoria é realizada a classificação em assuntos específicos. Quando necessário, a ocorrência cadastrada e encaminhada as unidades diretamente envolvidas.



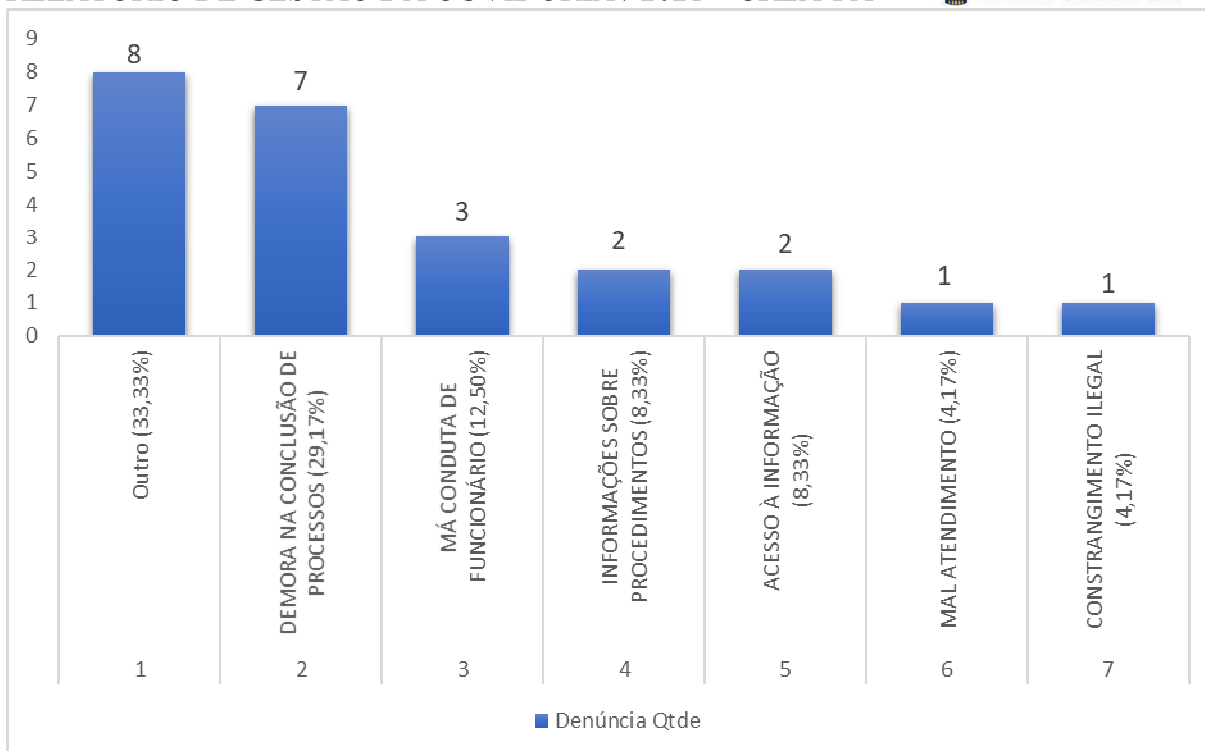
Reclamação			
Ordem	Assunto	Qtde	%
1	<u>DEMORA NA CONCLUSÃO DE PROCESSOS</u>	44	37,93%
2	<u>INFORMAÇÕES SOBRE PROCEDIMENTOS</u>	9	7,76%
3	<u>BOLETO DE ANUIDADE</u>	9	7,76%
4	<u>COBRANÇA INDEVIDA</u>	8	6,9%
5	<u>CONSTRANGIMENTO ILEGAL</u>	8	6,9%
6	<u>Outro</u>	6	5,17%
7	<u>ERROS NO SISTEMA</u>	6	5,17%
8	<u>MAL ATENDIMENTO</u>	5	4,31%
9	<u>ATUALIZAÇÃO DE ANUIDADE</u>	4	3,45%
10	<u>REGISTRO NÃO CONCLUÍDO</u>	4	3,45%
11	<u>INFORMAÇÕES SOBRE ART</u>	3	2,59%
12	<u>MÁ CONDUTA DE FUNCIONÁRIO</u>	3	2,59%
13	<u>INFORMAÇÕES INCORRETAS</u>	2	1,72%
14	<u>DEMORA NO ATENDIMENTO TELEFÔNICO</u>	2	1,72%
15	<u>ASSUNTOS INTERNOS</u>	1	0,86%
16	<u>VISTO NÃO CONCLUÍDO</u>	1	0,86%
17	<u>ACESSO À INFORMAÇÃO</u>	1	0,86%
Total		116	100%



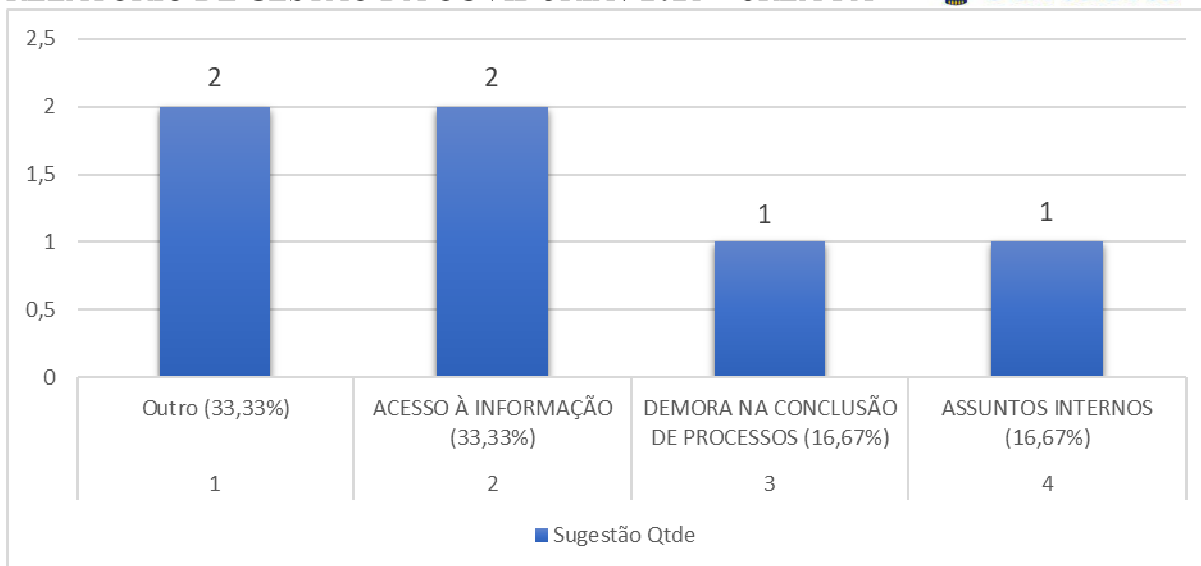
Informação				
Ordem	Assunto	Qtde	%	
1	<u>Outro</u>	15	22,06%	
2	<u>ACESSO À INFORMAÇÃO</u>	11	16,18%	
3	<u>DEMORA NA CONCLUSÃO DE PROCESSOS</u>	8	11,76%	
4	<u>BOLETO DE ANUIDADE</u>	5	7,35%	
5	<u>DEMORA NA IMPRESSÃO DE CARTEIRA</u>	4	5,88%	
6	<u>INFORMAÇÕES SOBRE ART</u>	4	5,88%	
7	<u>ATUALIZAÇÃO DE ANUIDADE</u>	4	5,88%	
8	<u>INFORMAÇÕES SOBRE PROCEDIMENTOS</u>	3	4,41%	
9	<u>ESCOLAS E CURSOS CADASTRADOS</u>	2	2,94%	
10	<u>REGISTRO NÃO CONCLUÍDO</u>	2	2,94%	
11	<u>ERROS NO SISTEMA</u>	2	2,94%	
12	<u>INFORMAÇÕES INCORRETAS</u>	2	2,94%	
13	<u>COBRANÇA INDEVIDA</u>	2	2,94%	
14	<u>DÚVIDAS NO PREENCHIMENTO DE ART</u>	1	1,47%	
15	<u>DÚVIDAS NO PREENCHIMENTO DE PROTOCOLO</u>	1	1,47%	
16	<u>CONSTRANGIMENTO ILEGAL</u>	1	1,47%	
17	<u>ADICIONAR INFORMAÇÕES AO SITE</u>	1	1,47%	
Total		68	100%	



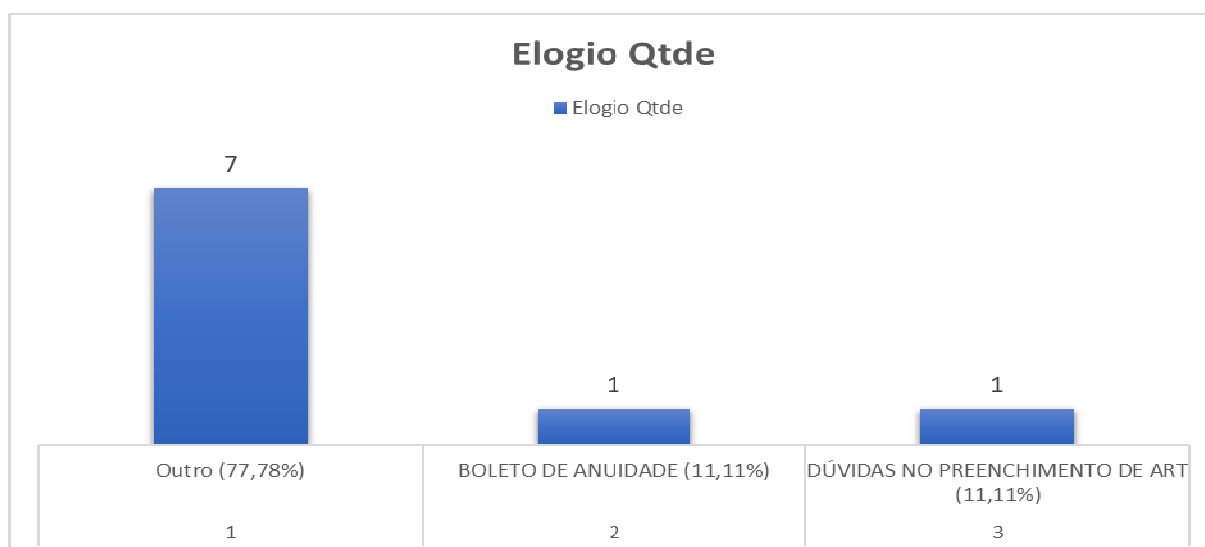
Consulta			
Ordem	Assunto	Qtde	%
1	<u>Outro</u>	16	27,59%
2	<u>BOLETO DE ANUIDADE</u>	13	22,41%
3	<u>ACESSO À INFORMAÇÃO</u>	11	18,97%
4	<u>DEMORA NA CONCLUSÃO DE PROCESSOS</u>	4	6,9%
5	<u>INFORMAÇÕES SOBRE PROCEDIMENTOS</u>	3	5,17%
6	<u>ATUALIZAÇÃO DE ANUIDADE</u>	2	3,45%
7	<u>ASSUNTOS INTERNOS</u>	2	3,45%
8	<u>INFORMAÇÕES SOBRE ART</u>	1	1,72%
9	<u>DEMORA NO ATENDIMENTO TELEFÔNICO</u>	1	1,72%
10	<u>DEMORA NA IMPRESSÃO DE CARTEIRA</u>	1	1,72%
11	<u>ESCOLAS E CURSOS CADASTRADOS</u>	1	1,72%
12	<u>ERROS NO SISTEMA</u>	1	1,72%
13	<u>REGISTRO NÃO CONCLUÍDO</u>	1	1,72%
14	<u>NÃO CONSIGO FALAR COM AS GERÊNCIAS</u>	1	1,72%
Total		58	100%



Denúncia			
Ordem	Assunto	Qtde	%
1	<u>Outro</u>	8	33,33%
2	<u>DEMORA NA CONCLUSÃO DE PROCESSOS</u>	7	29,17%
3	<u>MÁ CONDUTA DE FUNCIONÁRIO</u>	3	12,5%
4	<u>INFORMAÇÕES SOBRE PROCEDIMENTOS</u>	2	8,33%
5	<u>ACESSO À INFORMAÇÃO</u>	2	8,33%
6	<u>MAL ATENDIMENTO</u>	1	4,17%
7	<u>CONSTRANGIMENTO ILEGAL</u>	1	4,17%
Total		24	100%



Sugestão			
Ordem	Assunto	Qtde	%
1	<u>Outro</u>	2	33,33%
2	<u>ACESSO À INFORMAÇÃO</u>	2	33,33%
3	<u>DEMORA NA CONCLUSÃO DE PROCESSOS</u>	1	16,67%
4	<u>ASSUNTOS INTERNOS</u>	1	16,67%
Total		6	100%



Elogio			
Ordem	Assunto	Qtde	%
1	<u>Outro</u>	7	77,78%
2	<u>BOLETO DE ANUIDADE</u>	1	11,11%
3	<u>DÚVIDAS NO PREENCHIMENTO DE ART</u>	1	11,11%
Total		9	100%

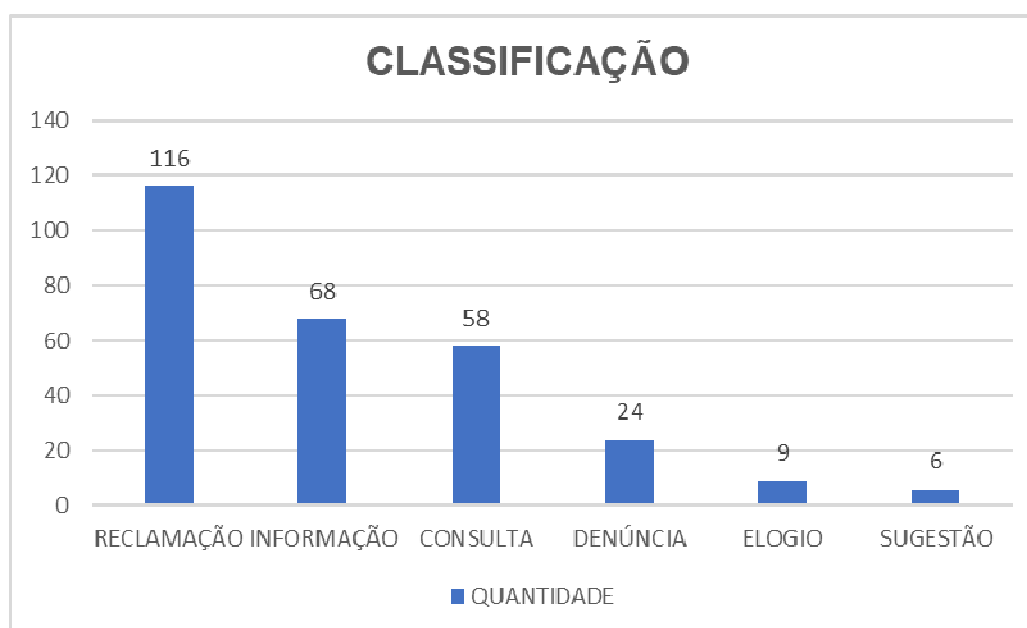
QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS

No ano de 2021 a ouvidoria do CREA-PA totalizou o recebimento de 281 manifestações, sendo respondidas

ITEM	TOTAL MANIFESTAÇÃO ANUAL	MANIFESTAÇÃO RESPONDIDA	MANIFESTAÇÃO SEM RESPOSTA
INFORMAÇÃO	116	107	9
RECLAMAÇÃO	68	57	11
CONSULTA	58	32	6
DENÚNCIA	24	21	3
ELOGIO	9	8	1
SUGESTÃO	6	6	0
TOTAL	281	231	30

RELATÓRIO POR CLASSIFICAÇÃO:

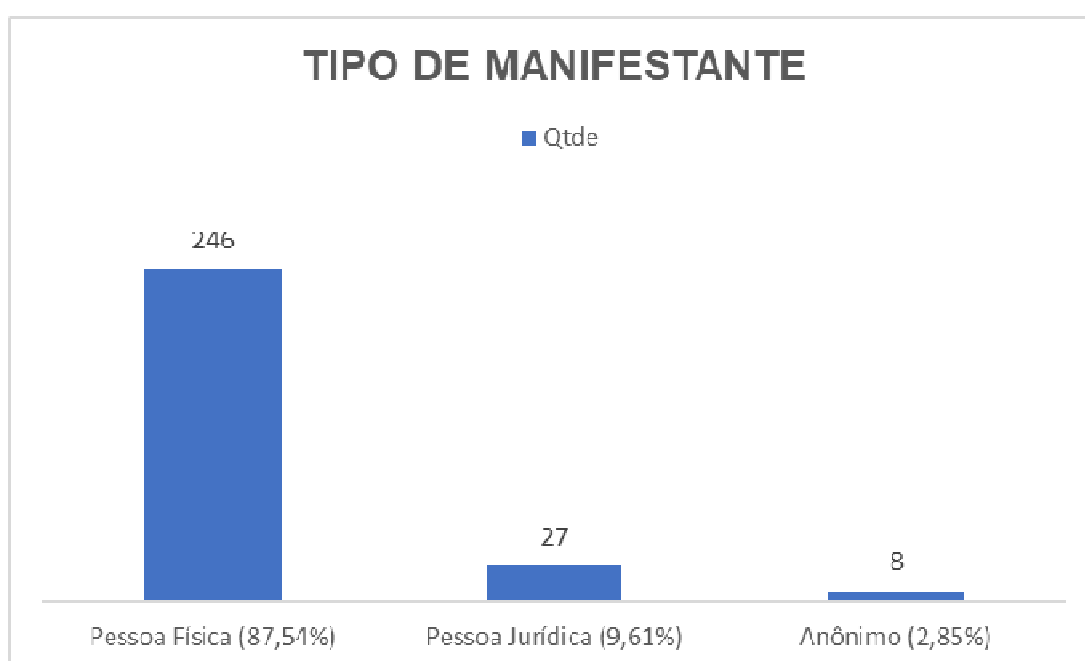
CLASSIFICAÇÃO	QUANTIDADE	%
INFORMAÇÃO	116	41,28%
RECLAMAÇÃO	68	24,2%
CONSULTA	58	20,64%
DENÚNCIA	24	8,54%
ELOGIO	9	3,2%
SUGESTÃO	6	2,14%
TOTAL	281	100 %



ORIGEM DAS MANIFESTAÇÕES

Quanto ao perfil dos solicitantes, verificamos que aproximadamente 87,54% das manifestações recebidas pela Ouvidoria do CREA-PA foram feitas por Pessoas Físicas e Pessoa Jurídica 9,61%, seguido por Anônimo com 2,85%.

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE	%
PESSOA FÍSICA	246	87,54%
PESSOA JURÍDICA	27	9,61%
ANÔNIMO	8	2,85%

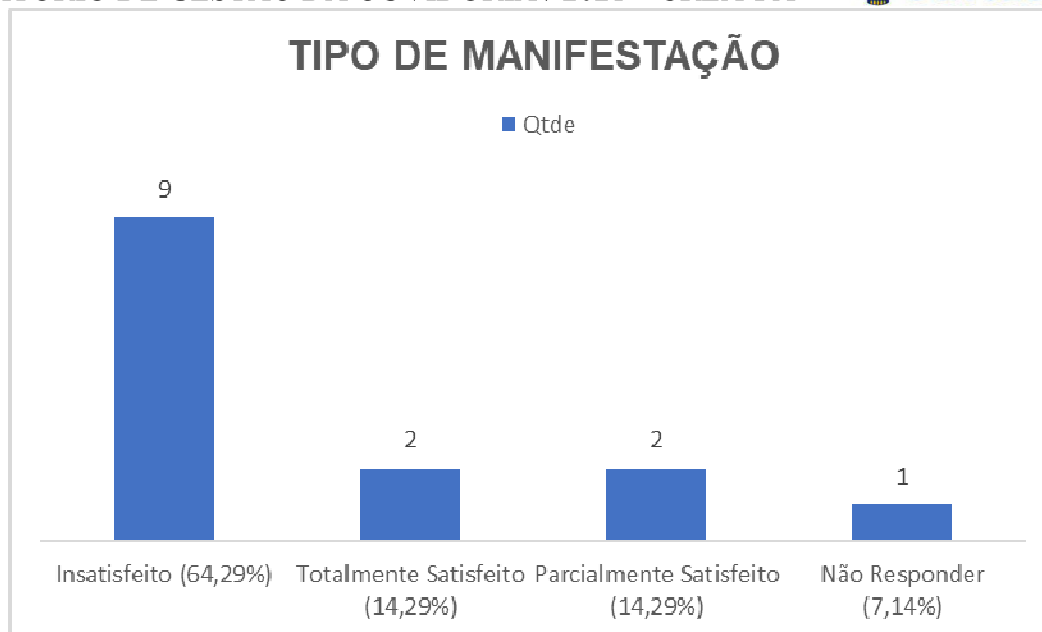


Ao receber a manifestação, a Ouvidoria informa ao solicitante o número da manifestação do seu atendimento através do portal, que o informa automaticamente em seu e-mail

E as orientações quanto a análise e o tramite das informações de sua manifestação.

ÍNDICES DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO 2021

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE
INSATISFEITO	9
TOTALMENTE SATISFEITO	2
PERCIALMENTE SATISFEITO	2
NÃO RESPONDER	1
TOTAL	14



CONSIDERAÇÕES GERAIS

Este relatório tem como objetivo principal a busca pela transparência das atividades desenvolvidas por esta ouvidoria ao longo do ano de 2021.

A ouvidoria do CREA-PA vem, aqui, mostrar sua missão de ouvir, tratar e esclarecer as demandas que são recebidas por esta unidade. Temos como equipe, a preocupação e esforço para tratar cada ocorrência de forma imediata, e quando não é possível, encaminhá-las para as unidades responsáveis.

As atividades realizadas por esta ouvidoria precisam contar sempre com o apoio e a contribuição das demais unidades organizacionais deste CREA-PA que, ao serem demandas, necessitam analisar e esclarecer as manifestações recebidas.

Ao analisarmos os índices apresentados neste relatório no ano de 2021, veremos que:

As principais causas para o registro das ocorrências foram informações

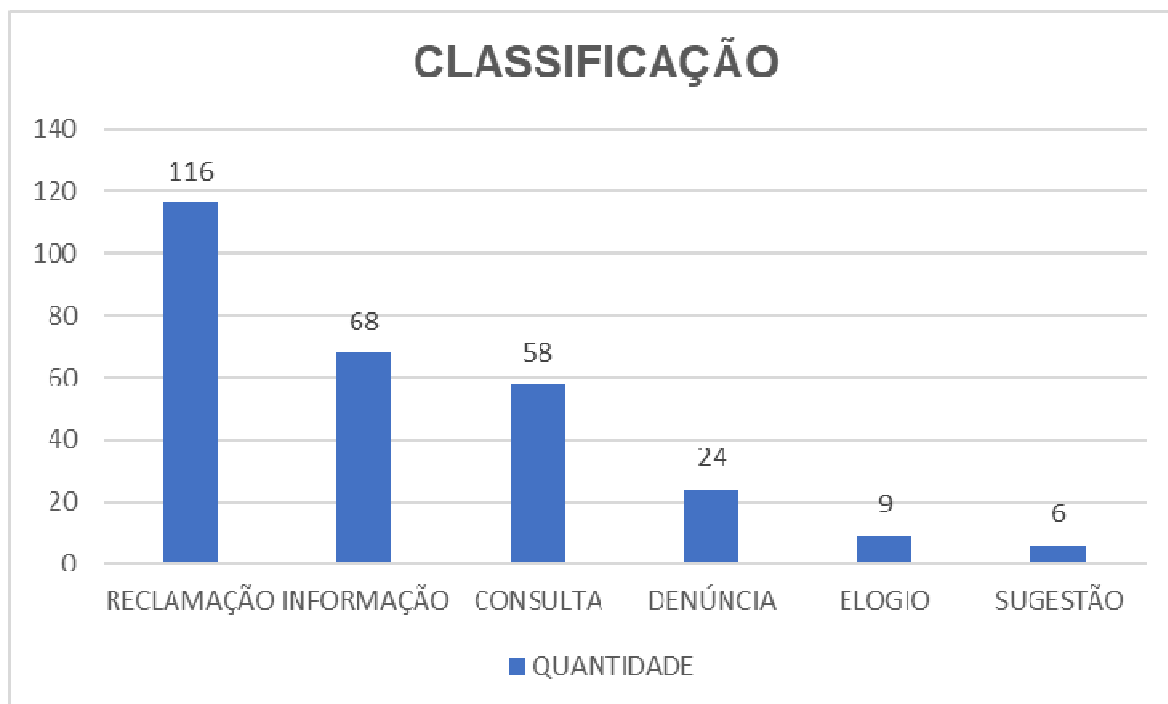
	QUANTIDADE	PORCENTAGEM
E-MAIL	286	43,80%
PORTAL	281	43,03%
PROTOCOLO	86	13,17%
TOTAL	653	100%

O canal mais utilizado para o envio das manifestações foi o do E-mail, com 43,80%

O maior índice da natureza das manifestações recebidas se concentra em reclamações e informações, como poderá visualizar abaixo:

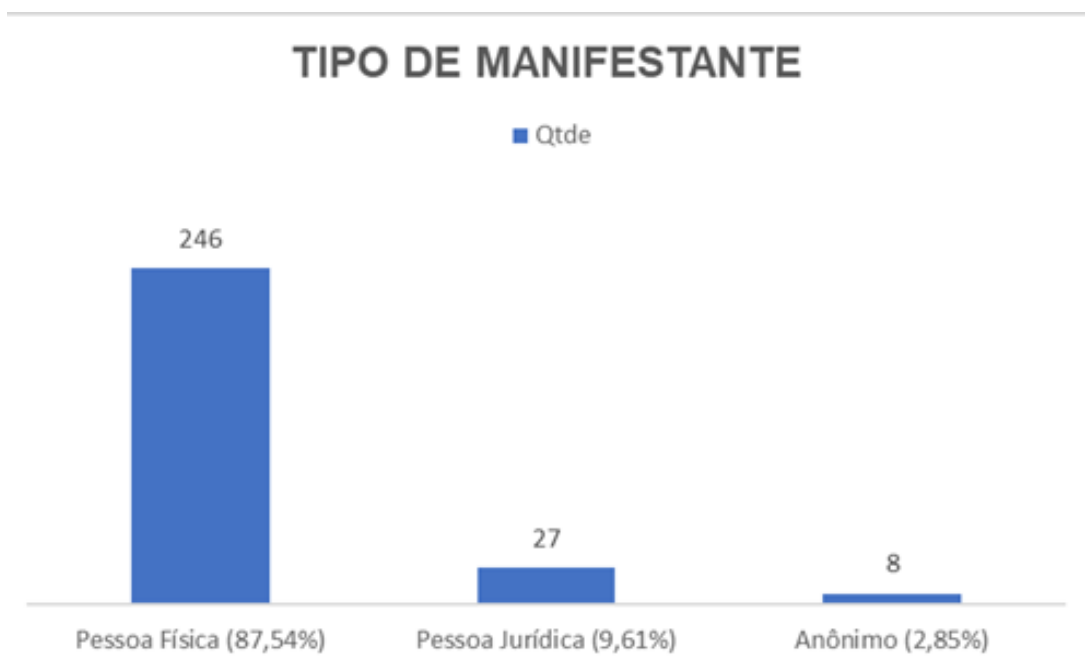
CLASSIFICAÇÃO	QUANTIDADE	%
RECLAMAÇÃO	116	41,28%
INFORMAÇÃO	68	24,4%
CONSULTA	58	20,64%
DENÚNCIA	24	8,54%
ELOGIO	9	3,2%
SUGESTÃO	6	2,14%

TOTAL	281	100 %
--------------	-----	-------



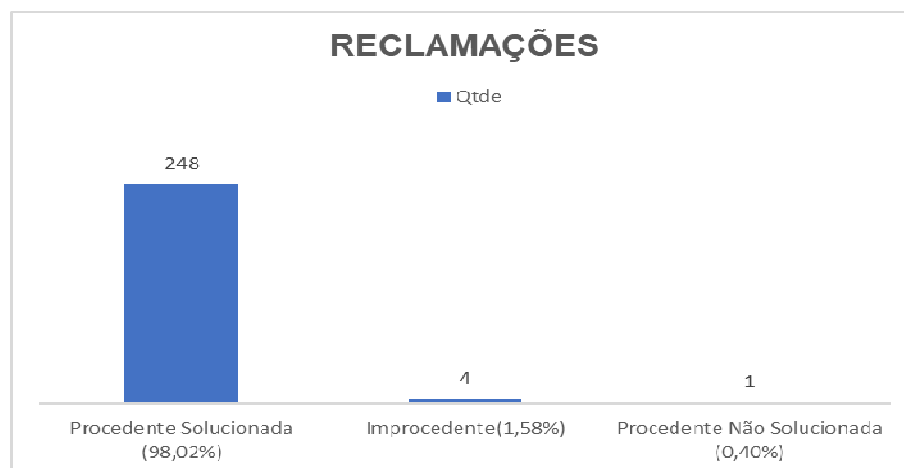
- O maior solicitante de manifestações foi a pessoa física, como poderemos visualizar abaixo:

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE	%
PESSOA FÍSICA	246	87,54%
PESSOA JURÍDICA	27	9,61%
ANÔNIMO	8	2,85%



- O maior índice de resolubilidade das ocorrências cadastradas foi de 98,02%, como poderemos visualizar abaixo:

RECLAMAÇÕES	QUANTIDADE	%
PROCEDENCIA SOLUCIONADA	248	98,02%
IMPROCEDENTE	4	1,58%
NÃO SOLUCIONADA	1	0,40%

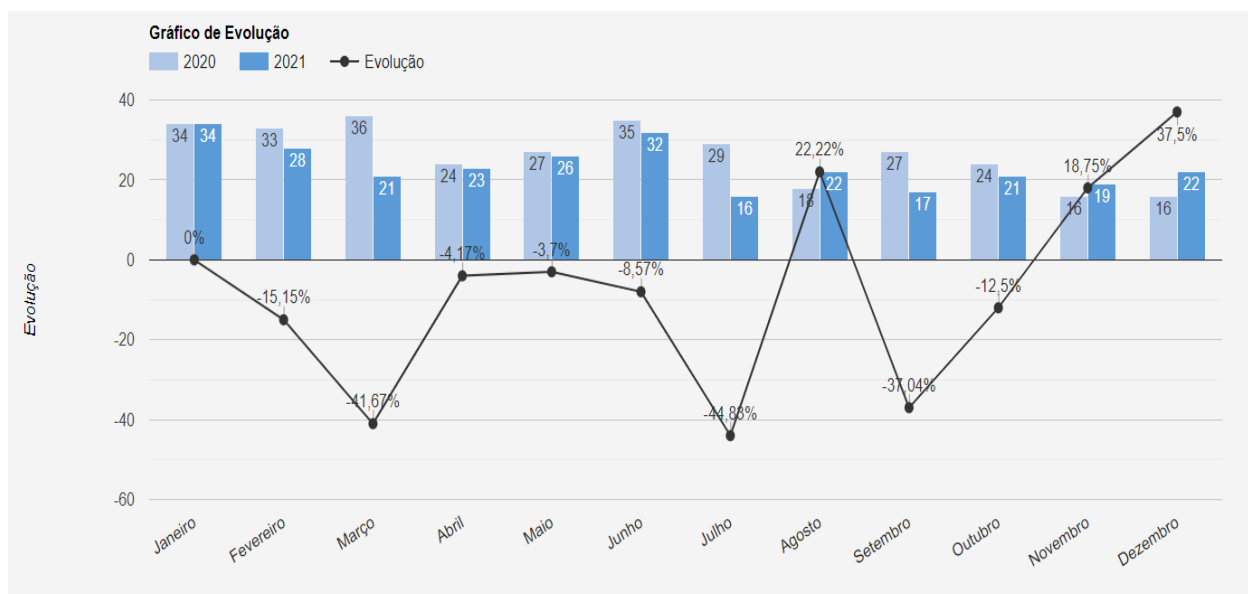


COMPARTIVO DOS REGISTROS DAS DEMANDAS NO ANO DE 2020 COM 2021.

As manifestações relacionadas a ouvidoria no período somam uma total 319 em 2020, no mesmo período, foi registrado um total de 281 manifestações.

Então tivemos um gráfico de evolução das manifestações pelo portal, que nos mostra que tivemos uma diminuição de 11,91% do ano de 2020 para o ano de 2021.

Ordem	Mês	2020	2021	Evolução
1	Janeiro	34	34	0%
2	Fevereiro	33	28	-15,15%
3	Março	36	21	-41,67%
4	Abril	24	23	-4,17%
5	Maio	27	26	-3,7%
6	Junho	35	32	-8,57%
7	Julho	29	16	-44,83%
8	Agosto	18	22	22,22%
9	Setembro	27	17	-37,04%
10	Outubro	24	21	-12,5%
11	Novembro	16	19	18,75%
12	Dezembro	16	22	37,5%

Total**319****281****-11,91%**

A Ouvidoria busca aprimorar as atividades de forma a oferecer um serviço de qualidade aos profissionais, as empresas e aos cidadãos que procuram esse canal para encaminhar suas demandas de manifestações.

Nossa mete é alcançar a satisfação do atendimento. É um trabalho que precisa ser feito em conjunto, tanto desta equipe da ouvidoria como de todas as unidades organizacionais deste CREA-PA. Só assim, poderemos buscar esforços para alcançar o índice de resolubilidade de 100%.

PRINCIPAIS AÇÕES

- Lei de Acesso à Informação - Acórdão do TCU 014.856/2015-82 – Ações no CREA-PA

- **Portaria 64/2016, Fevereiro/2016** – cria a Comissão para apresentar projeto de implantação e acompanhamento da LAI em atendimento ao Acórdão do TCU;
- **Portaria 174/2016 aprova a IA-Instrução Administrativa - 004/2016** instrui sobre a aplicabilidade da Lei no âmbito do CREA-PA, que dispõe sobre o acesso a informação, previsto no inciso XXXIII, do caput do art.5º da Constituição Federal;
- **Constituição da Comissão Permanente de Avaliação de Documentos Sigilosos – CPADS.** Todas estas ações foram Coordenadas pela Ouvidoria cumprindo a determinação da Presidência do CREA-PA, em tempo hábil, com a finalização do novo portal de Acesso a Informação.
- O novo portal foi lançado em 10/08/2016 cumprindo o prazo determinado, ou seja, com a aquisição do Programa da OMD.

CONSIDERAÇÕES FINAIS:

O efetivo de pessoal desta Ouvidoria, conforme plano de cargos, é de Ouvidor e Estagiário, e se encontra completo para o atendimento das demandas recebidas e o cumprimento dos prazos estabelecidos no seu regimento aprovado. Atualmente funcionamos, 30 horas por semana, com Ouvidora e estagiário.

O Espaço físico onde atualmente a Ouvidoria exerce suas atividades se encontra em um lugar de excelente qualidade, como também de segurança e conforto aos profissionais e cidadãos que procuram informações e respostas para suas dúvidas por meio de reclamações presenciais.

As reclamações mais acentuadas direcionam para:

- os prazos de conclusão de entrega de carteiras de identificação,
- preenchimento de ART,
- questionamento sobre processo de fiscalização que estão com auto de infração
- geração de boleto de dívidas de anos anteriores.
- emissão de boleto (como imprimir, como gerar o parcelamento e como encontrar os boletos no site do CREA-PA),
- análise de protocolos de pedido de primeiro registro e anotação de curso,
- análise de CAT,
- atendimento telefônico nos setores.
- 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.

Todos os e-mails que chegaram à 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, são lançadas no programa para serem respondidas e concluídas e posteriormente termos resultados do assunto.

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 cadastra um protocolo para que seu pedido fosse resolvido.

Os atendimentos via e-mail enviados à Ouvidoria, foram cadastrados no site do Conselho, na página das manifestações, ou seja, no link: <http://200.242.218.3:8082/ouvidoria/externo/cadastro.do>, que é direcionada ao Programa da Ouvidoria para serem concluídas e os não concluídos também, para que futuramente possamos visualizar o desempenho da Ouvidoria, como também em resolver as demandas recebidas com maior zelo, em detrimento as dificuldades de pessoal, como está bem representado no gráfico das manifestações.

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 o formulário específico, o qual será analisado e 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.

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 FEITAS NESTE RELATÓRIO

Nas viagens que o Senhor Presidente for representar o CREA-PA, em instituição de ensino, apresentar palestra sobre um assunto que mais esteja em evidência nas manifestações do Conselho, como: ART, CAT, registro de profissionais e entrega de carteiras de identificação profissional;

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;

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;

Atendimento telefônico, o mais grave problema, principalmente no que envolve a liberação de ARTs;

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;

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.

Estimular a comunicação dos clientes com a instituição, sendo receptivo às opiniões da clientela e considerando-os na melhoria do atendimento, dos serviços oferecidos;

Este é o relatório.

Belém, 16 de Fevereiro de 2022.

MARY DO CARMO DE CARVALHO NEMER – Ouvidora



MARY DO CARMO DE CARVALHO NEMER
Auxiliar Técnico do CREA-PA
Ouvidor - Portaria n. 9/2018

EQUIPE QUE PASSOU NO ANO DE 2021

MARCELO PANTOJA – Analista

HELENA MONTEIRO – Agente Administrativo

EDUARDO HENRIQUE - Estagiário

RELAÇÃO DA EQUIPE DE GESTORES

Auditoria

Cristiane Coelho França
auditoria@creapa.org.br

Assessoria da Presidência / Contadora

Maria do Socorro Vasconcelos Colares

(91)3219-1131
controladoria@creapa.org.br

Assessoria da Presidência / Advogada

Eliane Cristina Pinho da Silva

(91) 99259-4099
projur@creapa.org.br

Assessoria da Presidência / Advogada

Bianca Maués de Sousa Ferreira
(91) 99259-4099
projur@creapa.org.br

Atendimento Pessoa Física, Pessoa Jurídica e ART

Chat/WhatsApp

BELEM SEDE: (91) 99252-1194

ANANINDEUA:(91) 99231-6203

MARABÁ: (94) 3322-2678

SANTARÉM: (93) 99148-9435

SEÇÃO DE COBRANÇA:(91) 99110- 852

Certidão de Acervo

cadastro@creapa.org.br
atendimento@creapa.org.br

Consultas Institucionais para Registro

cadastro@creapa.org.br

Ouvidoria e SIC (Serviço de Informação ao Cidadão)

Mary do Carmo de Carvalho Nemer
ouvidoria@creapa.org.br

Presidência

Engenheiro Civil Carlos Renato Milhomem Chaves
(91) 3219-3106
presidencia@creapa.org.br

Chefia de Gabinete

José Maria Sousa Rodrigues
(91) 3219-1130
gabinete@creapa.org.br

Procuradoria Jurídica

Cinthia Merlo Takemura Canto
(91) 99259-4099
projur@creapa.org.br

Controladoria

Michelle Leal Veras
(91)3219-1131
controladoria@creapa.org.br

Assessoria da Presidência / Jornalista

Alex Mendes Ferreira
comunicacao@creapa.org.br

Roberto Mira da Silva Puty
(91) 99131-5535
planejamento@creapa.org.br

Superintendência

Eliane Cristina Nunes Rodrigues Pena
superintendencia@creapa.org.br

Gerência Contábil

Bruna Chaves de Oliveira
(91) 99291-9334
contabilidade@creapa.org.br

Gerência Financeira

Rosinete da Silva Ribeiro
(91) 3219-3428
gerenciafinanceira@creapa.org.br

Gerência de Infraestrutura e Manutenção

Denize Gomes da Silva
(91) 3219-3427
infraestrutura@creapa.org.br

Seção de Serviços Gerais

Haroldo Luís Ferreira
(91) 99365-7882
ssg@creapa.org.br

Gerência de Licitações, Contratos e Compras

Deyze Lucylene de Oliveira
(91) 99291-3888
glcc@creapa.org.br

Pregoeiros

Augusto Cesar Ferreira dos Santos
Deyze Lucylene Mota de Oliveira
Luciano de Araújo Souza
Vanessa Madeira

licitacoes@creapa.org.br

Seção de Pessoal

Odir Santos da Silva
sps@creapa.org.br

Gerência de Recursos Humanos

Julia Roberta de Oliveira Pereira
(91) 99345-5341
grh@creapa.com.br

Gerência de Tecnologia da Informação

Ray Fran Medeiros Pires
(91) 3219-1155 / 3219-1156
gti@creapa.org.br

Gerência de Apoio ao Colegiado

Glaucie Helena Rodrigues
(91) 3223- 6193
gac@creapa.org.br

Gerência de Registro e Cadastro

Marcus Franklin Magalhães Luz
(91) 99253-9052
cadastro@creapa.org.br

Seção de Documentação

Maria da Conceição Luz Dias
(91) 3219-3414
sedoc@creapa.org.br

Seção de Atendimento

Thays Cardoso de Lima
(91) 3219-3407
atendimento@creapa.org.br

Supervisão da Regional Ananindeua

Edilene do Socorro Damasceno Palheta
edilene@creapa.org.br

Supervisão da Regional Marabá

Osman da Costa Franco Junior
(94) 3322-2678
osman@creapa.org.br

Supervisão da Regional Santarém

Adriana Falconeri Rebelo Boy
(93) 99148-9435
adrianafalconeri@creapa.org.br

Gerência de Fiscalização

Kleber Souza dos Santos
(91) 99330-4042
gfis@creapa.org.br

Seção de Fiscalização

Anderson Cleiton Foro de Sousa
(91) 99301-7394
fiscalizacao@creapa.org.br

Seção de Processos Fiscais

Odilon Ribeiro Caldas Júnior
(91) 99235-6187
spf@creapa.org.br

Gerência de Polos

Mercia Piedade do Amaral

gerpolos@creapa.org.br

Gerência de Relações Institucionais

Marcelo Rodrigo da Silva Pantoja
gri@creapa.org.br

Seção de Cobrança

Eduardo Jorge Palheta da Silva
(91) 3219-3448/ 3219-3451/ 99110- 8527 (atendimento/whatsApp)
cobranca@creapa.org.br

Inspetoria de Altamira

(93) 99148-9435 - WhatsApp Regional Santarém

insp.altamira@creapa.org.br

Inspetoria de Ananindeua

(91) 99231-6203 (WhatsApp Regional Ananindeua)

insp.ananindeua@creapa.org.br

Inspetoria de Barcarena

(91) 99231-6203 (WhatsApp Regional Ananindeua)

insp.barcarena@creapa.org.br

(94) 3322-2678 (WhatsApp Regional Marabá)

insp.canaa@creapa.org.br

Inspetoria de Capanema

(91) 99231-6203 (WhatsApp Regional Ananindeua)

insp.capanema@creapa.org.br

Inspetoria de Castanhal

(91) 99231-6203 (WhatsApp Regional Ananindeua)

insp.castanhal@creapa.org.br

Inspetoria de Conceição do Araguaia

(94) 3322-2678 (WhatsApp Regional Marabá)

insp.araguaia@creapa.org.br

Inspetoria de Itaituba

(93) 99148-9435 - WhatsApp Regional Santarém

insp.itaituba@creapa.org.br

Inspetoria de Marabá

(94) 3322-2678 (WhatsApp Regional Marabá)

insp.maraba@creapa.org.br

Inspetoria de Monte Alegre

(93) 99148-9435 - WhatsApp Regional Santarém

insp.montealegre@creapa.org.br

Inspetoria de Oriximiná

(93) 99148-9435 - WhatsApp Regional Santarém

insp.oriximina@creapa.org.br

Inspetoria de Paragominas

(91) 99231-6203 (WhatsApp Regional Ananindeua)

insp.paragominas@creapa.org.br

Inspetoria de Parauapebas

(94) 3322-2678 (WhatsApp Regional Marabá)

insp.parauapebas@creapa.org.br

Inspetoria de Redenção

(94) 3322-2678 (WhatsApp Regional Marabá)

insp.redencao@creapa.org.br

Inspetoria de Santarém

(93) 99148-9435 - WhatsApp Regional Santarém

insp.santarem@creapa.org.br

Inspetoria de Tucuruí

(94) 3322-2678 (WhatsApp Regional Marabá)

insp.tucurui@creapa.org.br

Inspetoria de Xinguara

(94) 3322-2678 (WhatsApp Regional Marabá)

insp.xinguara@creapa.org.br