

# Relatório da Ouvidoria

**PERÍODO:**

**01 DE JANEIRO A 30 DE JUNHO DE 2020**

**ÉTICA:** "A virtude moral é uma consequência do hábito. Nós nos tornamos o que fazemos repetidamente, ou seja, nós nos tornamos justos ao praticarmos atos justos, controlados ao praticarmos atos de autocontrole, corajosos ao praticarmos atos de bravura" – Aristóteles.



**CREA-PA**

Conselho Regional de Engenharia e  
Agronomia do Pará

## **AS PRINCIPAIS ESTATÍSTICAS DOS ATENDIMENTOS REALIZADOS PELA OUVIDORIA**

Este relato apresenta de forma sumária as principais estatísticas dos atendimentos realizados pela Ouvidoria, referente ao período de janeiro a junho do corrente ano, extraídas do controle executado pelo email 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 JUNHO de 2020**

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 JUNHO 2020 - SISTEMA DE OUVIDORIA.**

As principais manifestações registradas e atendidas pela Ouvidoria no período de JANEIRO a JUNHO DE 2020 no programa são: Reclamação, Informação, Consulta, Elogio e Sugestão que totalizaram 189 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;

1.1 - Email: 759

1.2 – Protocolo: 03

1.3 – Portal: 189

ordem	Mês	PORTAL	PROTOCOLO	EMAIL	TOTAL
1	Janeiro	34	0	154	188
2	Fevereiro	33	0	173	206
3	Março	36	2	185	223
4	Abril	24	1	165	190
5	Maio	27	0	82	109
6	Junho	35	0	0	35
7	Julho	-	-	-	0
8	Agosto	-	-	-	0
9	Setembro	-	-	-	0
10	Outubro	-	-	-	0
11	Novembro	-	-	-	0
12	Dezembro	-	-	-	0
<b>Total</b>		<b>189</b>	<b>3</b>	<b>759</b>	<b>951</b>

### DEMANDA DE MANIFESTAÇÕES POR TELEFONE/MÊS

Este tipo de demanda não foi contabilizado, devido o telefone frequentemente, pois o mesmo se encontrava mudo, devido o problema que houve durante o ano de 2020 e também devido a situação da pandemia estamos no teletrabalho.

### 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, email 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 envia 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

Período: 01/01/2020 a 30/06/2020.

Ordem	Classificação	Qtde	%
1	<a href="#">Reclamação</a>	74	39,15%
2	<a href="#">Informação</a>	63	33,33%
3	<a href="#">Denúncia</a>	23	12,17%
4	<a href="#">Consulta</a>	14	7,41%
5	<a href="#">Elogio</a>	14	7,41%
6	<a href="#">Sugestão</a>	1	0,58%
<b>Total</b>		<b>189</b>	<b>100%</b>

O quadro abaixo demonstra o status das manifestações que permanecem em andamento, no período de 2019 a 2020.

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

	TOTAL	2019	2020
<a href="#">Ouvidoria</a>	1	1	
<a href="#">Procuradoria Jurídica</a>	3		3
Gerencia de Licitação e contratos	1		1
<a href="#">Gerência de Infraestrutura e Manutenção</a>	7	3	4
<a href="#">Gerencia de Registro e Cadastro</a>	1		1
<a href="#">Gerencia de Fiscalização</a>	2		2
<a href="#">Centro de Documentação</a>	2	1	1
<a href="#">GERENCIA DE APOIO AO COLEGIADO - PAULO DE TARSO</a>	6		6
<a href="#">GERENCIA DE APOIO AO COLEGIADO - DOUGLAS</a>	2		2
<a href="#">MARCEL BELLINI SILVA DA COSTA</a>			
<a href="#">Gerencia de Polos</a>	1	1	
<a href="#">Superintendência Técnica</a>	2		2
<a href="#">GERENCIA DE APOIO AO COLEGIADO - JEFERSON</a>			
<a href="#">CHEFIA DE ATENDIMENTO</a>			
<a href="#">Gerência de Recursos Humanos</a>	1		1
<a href="#">Supervisão de Regional – Belém</a>			
<a href="#">Supervisão de Reional – Ananindeua</a>	2		2
<a href="#">Supervisão de Regional Marabá</a>	3		3
<a href="#">SEÇÃO DE COBRANÇA</a>			
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>6</b>	<b>28</b>

Obs:

- Demanda que entraram pelo Programa de Ouvidoria: 189
- Demanda que foi respondida: 151
- Demanda que se encontra sem resposta no ano de 2020: 28
- Demanda que esta sem resposta em revisar: 10

## PRINCIPAIS CAUSAS PARA O REGISTRO DE MANIFESTAÇÕES NO ANO DE 2020

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.

Período: 01/01/2020 a 30/06/2020.

Reclamação			
Ordem	Assunto	Qtde	%
1	DEMORA NA CONCLUSÃO DE PROCESSOS	28	37,84%
2	Outro	11	14,86%
3	COBRANÇA INDEVIDA	7	9,46%
4	ATUALIZAÇÃO DE ANUIDADE	4	5,41%
5	NÃO CONSIGO GERAR CERTIDÃO	3	4,05%
6	ASSUNTOS INTERNOS	2	2,7%
7	REGISTRO NÃO CONCLUÍDO	2	2,7%
8	REABERTURA DE PROCESSOS	2	2,7%
9	VISTO NÃO CONCLUÍDO	2	2,7%
10	MÁ CONDUTA DE FUNCIONÁRIO	2	2,7%
11	ERROS NO SISTEMA	1	1,35%
12	DEMORA NA IMPRESSÃO DE CARTEIRA	1	1,35%
13	DEMORA NO ATENDIMENTO TELEFÔNICO	1	1,35%
14	MAL ATENDIMENTO	1	1,35%
15	CONSTRANGIMENTO ILEGAL	1	1,35%
16	ESCOLAS E CURSOS CADASTRADOS	1	1,35%
17	INFORMAÇÕES SOBRE ART	1	1,35%
18	INFORMAÇÕES SOBRE PROCEDIMENTOS	1	1,35%
19	ACESSO À INFORMAÇÃO	1	1,35%
20	BOLETO DE ANUIDADE	1	1,35%
21	REAPRAZAMENTO DE BOLETO	1	1,35%
Total		74	100%

Informação			
Ordem	Assunto	Qtde	%
1	ACESSO À INFORMAÇÃO	14	22,22%
2	BOLETO DE ANUIDADE	9	14,29%
3	INFORMAÇÕES SOBRE PROCEDIMENTOS	8	12,7%
4	Outro	8	12,7%
5	DEMORA NA CONCLUSÃO DE PROCESSOS	6	9,52%
6	ATUALIZAÇÃO DE ANUIDADE	5	7,94%
7	INFORMAÇÕES SOBRE ART	4	6,35%
8	COBRANÇA INDEVIDA	2	3,17%
9	ERROS NO SISTEMA	1	1,59%
10	ADICIONAR INFORMAÇÕES AO SITE	1	1,59%
11	VISTO NÃO CONCLUÍDO	1	1,59%
12	NÃO CONSIGO GERAR CERTIDÃO	1	1,59%
13	DEMORA NA IMPRESSÃO DE CARTEIRA	1	1,59%
14	ASSUNTOS INTERNOS	1	1,59%
15	DÚVIDAS NO PREENCHIMENTO DE ART	1	1,59%
Total		63	100%

Denúncia			
Ordem	Assunto	Qtde	%
1	Outro	10	43,48%
2	DEMORA NA CONCLUSÃO DE PROCESSOS	3	13,04%
3	CONSTRANGIMENTO ILEGAL	2	8,7%
4	MÁ CONDUTA DE FUNCIONÁRIO	2	8,7%
5	REAPRAZAMENTO DE BOLETO	1	4,35%
6	INFORMAÇÕES INCORRETAS	1	4,35%
7	DEMORA NO ATENDIMENTO TELEFÔNICO	1	4,35%
8	COBRANÇA INDEVIDA	1	4,35%
9	DÚVIDAS NO PREENCHIMENTO DE ART	1	4,35%
10	NÃO CONSIGO FALAR COM AS GERÊNCIAS	1	4,35%
Total		23	100%

Elogio			
Ordem	Assunto	Qtde	%
1	INFORMAÇÕES SOBRE PROCEDIMENTOS	5	35,71%
2	Outro	4	28,57%
3	DÚVIDAS NO PREENCHIMENTO DE PROTOCOLO	2	14,29%
4	INFORMAÇÕES INCORRETAS	1	7,14%
5	REABERTURA DE PROCESSOS	1	7,14%
6	COBRANÇA INDEVIDA	1	7,14%
Total		14	100%



Consulta			
Ordem	Assunto	Qtde	%
1	BOLETO DE ANUIDADE	5	35,71%
2	Outro	3	21,43%
3	ATUALIZAÇÃO DE ANUIDADE	2	14,29%
4	INFORMAÇÕES SOBRE PROCEDIMENTOS	1	7,14%
5	REAPRAZAMENTO DE BOLETO	1	7,14%
6	ACESSO À INFORMAÇÃO	1	7,14%
7	DEMORA NA CONCLUSÃO DE PROCESSOS	1	7,14%
Total		14	100%

Sugestão			
Ordem	Assunto	Qtde	%
1	Outro	1	100%
Total		1	100%

## QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS

No ano de 2020 a ouvidoria do CREA-PA totalizou o recebimento de 189 manifestações, sendo respondidas 151

Ordem	Classificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	jun	TOTAL
1	<a href="#">Informação</a>	13	7	15	6	4	13	45
2	<a href="#">Reclamação</a>	10	19	17	11	10	12	59
3	<a href="#">Denúncia</a>	6	3	2	2	4	6	14
4	<a href="#">Consulta</a>	4	2	2	1	05	3	9
5	<a href="#">Elogio</a>	1	2		3	4	1	7
6	<a href="#">Sugestao</a>				1	0	0	1
<b>Total</b>		<b>34</b>	<b>33</b>	<b>36</b>	<b>24</b>	<b>27</b>	<b>35</b>	<b>189</b>

## AGUARDANDO RESPOSTA

Quantidade	Unidade Responsável
3	Procuradoria Jurídica
2	Superintendência Técnica
4	Gerência de Infraestrutura e Manutenção
1	Gerência de Compras, Licitações e Contratos
1	Gerência de Recursos Humanos
1	Gerencia de Registro e Cadastro
2	Gerencia de Fiscalização
1	Centro de Documentação
2	Supervisão de Regional – Ananindeua
3	Supervisão de Regional – Marabá
6	GERENCIA DE APOIO AO COLEGIADO - PAULO DE TARSO
2	GERENCIA DE APOIO AO COLEGIADO - DOUGLAS

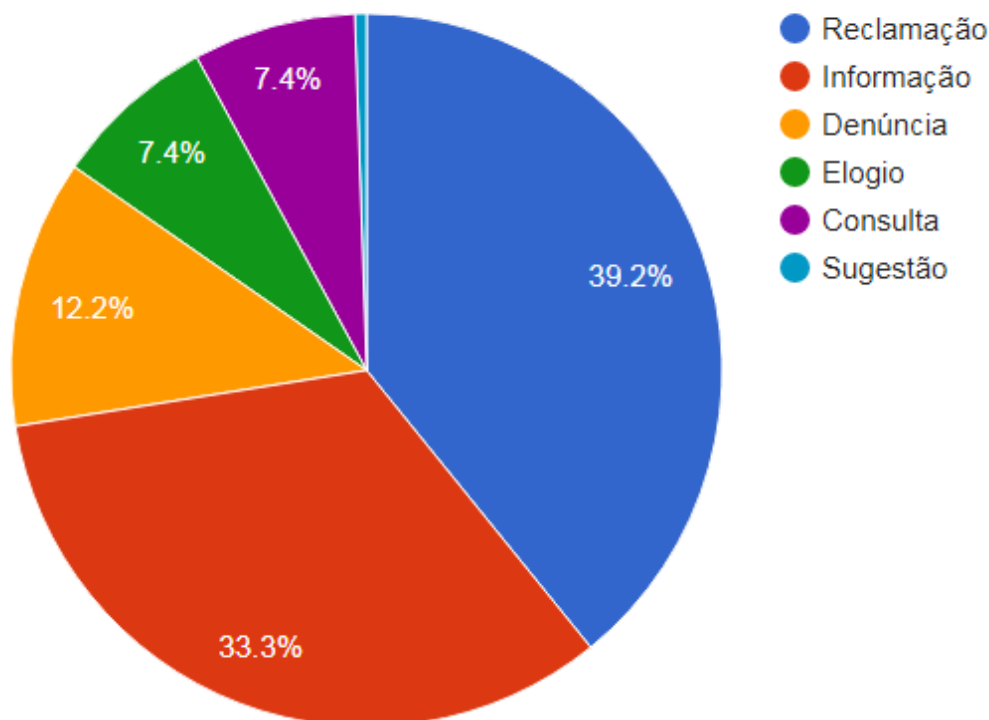
## AGUARDANDO RESPOSTA DE REVISAR

Quantidade	Unidade Responsável
1	Procuradoria Jurídica
1	Gerência de Infraestrutura e Manutenção
1	Gerencia de Registro e Cadastro
2	Gerencia de Fiscalização
2	GERENCIA DE APOIO AO COLEGIADO - PAULO DE TARSO
3	GERENCIA DE APOIO AO COLEGIADO - DOUGLAS

## RELATÓRIO POR CLASSIFICAÇÃO:

Ordem	Classificação	Qtde	%
1	<a href="#">Reclamação</a>	74	39,15%
2	<a href="#">Informação</a>	63	33,33%
3	<a href="#">Denúncia</a>	23	12,17%
4	<a href="#">Consulta</a>	14	7,41%
5	<a href="#">Elogio</a>	14	7,41%
6	<a href="#">Sugestão</a>	1	0,58%
<b>Total</b>		<b>189</b>	<b>100%</b>

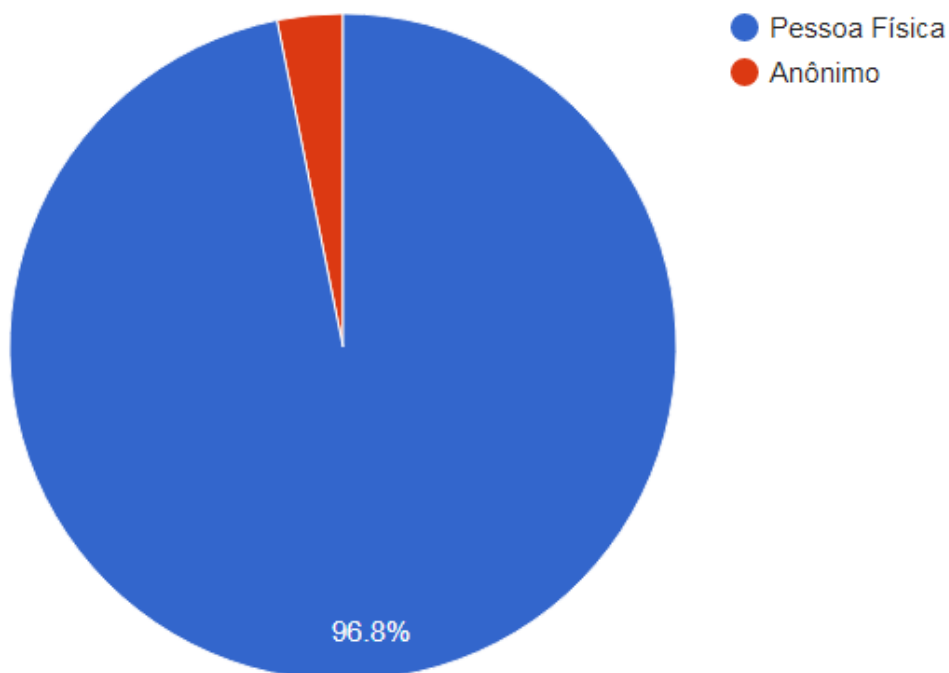
### Gráfico de Classificação



## ORIGEM DAS MANIFESTAÇÕES

Quanto ao perfil dos solicitantes, verificamos que aproximadamente 96,83% das manifestações recebidas pela ouvidoria do CREA-PA foram feitas por pessoas físicas e 3,17% por anônimo.

Ordem	Tipo De Manifestante	TOTAL	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
1	<a href="#">Pessoa Física</a>	183	33	31	35	24	26	34
2	<a href="#">Anônimo</a>	6	1	2	1		1	1
<b>Total</b>		<b>189</b>	<b>34</b>	<b>33</b>	<b>36</b>	<b>24</b>	<b>26</b>	<b>35</b>

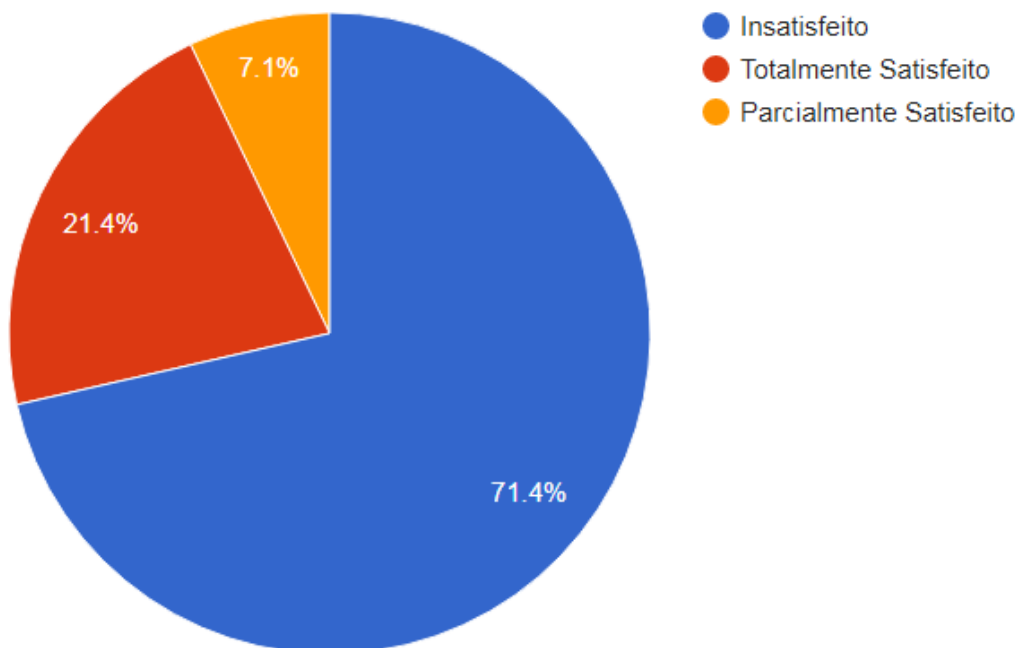
**Gráfico Tipo Manifestante**

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 email

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

## ÍNDICES DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO EM 2020.

Ordem	Satisfação	Qtde	%
1	<a href="#">Insatisfeito</a>	10	71,43%
2	<a href="#">Totalmente Satisfeito</a>	3	21,43%
3	<a href="#">Parcialmente Satisfeito</a>	1	7,14%
<b>Total</b>		<b>14</b>	<b>100%</b>

**Gráfico Pesquisa Satisfação**

## CONSIDERAÇÕES GERAIS

Este relatório tem como objetivo principal a busca pela transparência das atividades desenvolvidas por esta ouvidoria ao longo do ano de 2020.

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 2020, veremos que:

As principais causas para o registro das ocorrências foram informações

	QUANTIDADE	PORCENTAGEM
E-MAIL	<b>759</b>	<b>99,81%</b>
PROTOCOLO	<b>3</b>	<b>0,31%</b>
PORTAL	<b>189</b>	<b>19,87%</b>
TOTAL	<b>951</b>	<b>100%</b>

O maior índice da natureza das manifestações recebidas se concentra em reclamações e informações, no Portal da ouvidoria como poderá visualizar abaixo:

Ordem	Classificação	Qtde	%
1	<a href="#">Reclamação</a>	74	39,15%
2	<a href="#">Informação</a>	63	33,33%
3	<a href="#">Denúncia</a>	23	12,17%
4	<a href="#">Consulta</a>	14	7,41%
5	<a href="#">Elogio</a>	14	7,41%
6	<a href="#">Sugestão</a>	1	0,58%
<b>Total</b>		<b>189</b>	<b>100%</b>

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

Período: 01/01/2020 a 30/06/2020.

Ordem	Tipo De Manifestante	Qtde	%
1	<a href="#">Pessoa Física</a>	183	96,83%
2	<a href="#">Anônimo</a>	6	3,17%
<b>Total</b>		<b>189</b>	<b>100%</b>

- O maior índice de resolubilidade das ocorrências cadastradas foi de 99,34%, como poderemos visualizar abaixo:

Período: 01/01/2020 a 30/06/2020.

Reclamação			
Ordem	Situação	Qtde	%
1	<a href="#">Procedente Solucionada</a>	150	99,34%
2	<a href="#">Não resolvidas</a>	1	0,66%
<b>Total</b>		<b>59</b>	<b>100%</b>

### Gráfico Relatório de Manifestações Enviadas



## COMPARTIVO DOS REGISTROS DAS DEMANDAS NO ANO DE 2018 COM 2019 E 2019 A 2020.

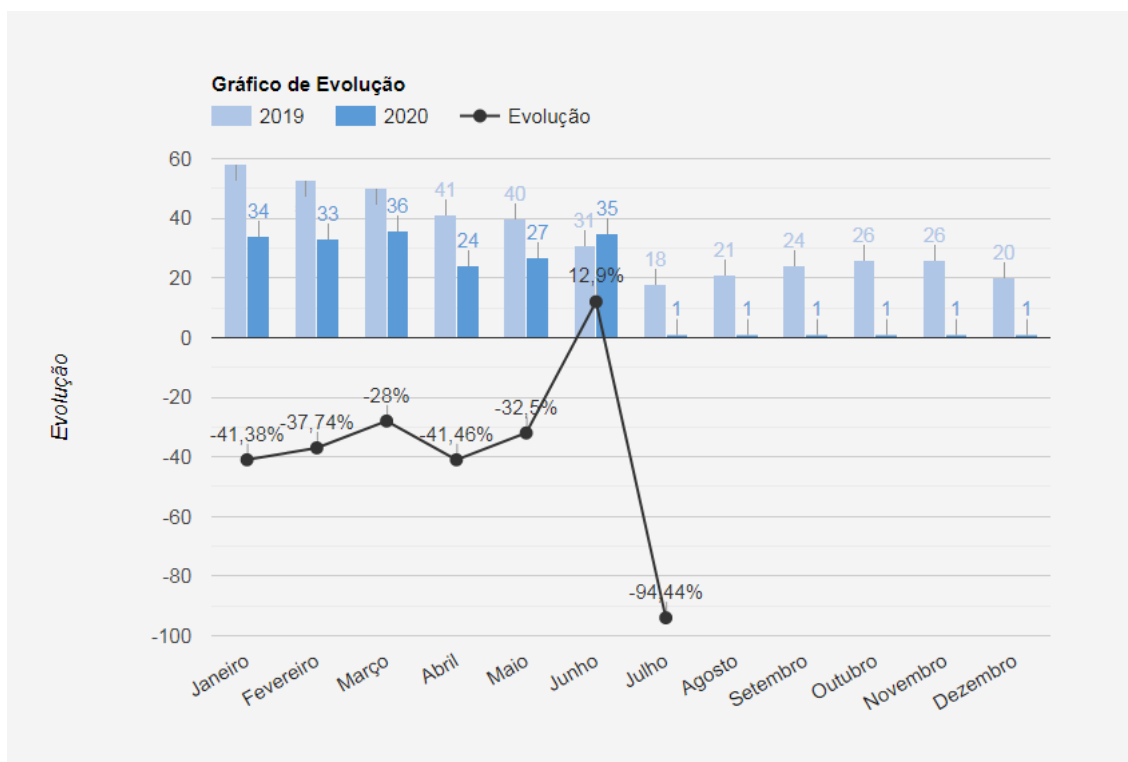
As manifestações relacionadas a ouvidoria no período somam uma total 1161 no período de 2018 A 2020, foi registrado um total de 408 manifestações.

Ordem		2018	2019	2020	TOTAL
1	TOTAL DE MANIFESTAÇÕES	564	408	189	1161

Então tivemos um gráfico de evolução das manifestações pelo portal, que nos mostra que tivemos uma diminuição de 66,94% do ano de 2019 para o ano de 2020.

Ordem	Mês	2019	2020	Evolução
<u>1</u>	<u>Janeiro</u>	58	34	<u>-41,38%</u>
<u>2</u>	<u>Fevereiro</u>	53	33	<u>-37,74%</u>
<u>3</u>	<u>Março</u>	50	36	<u>-28%</u>
<u>4</u>	<u>Abril</u>	41	24	<u>-41,46%</u>
<u>5</u>	<u>Maio</u>	40	27	<u>-32,55%</u>

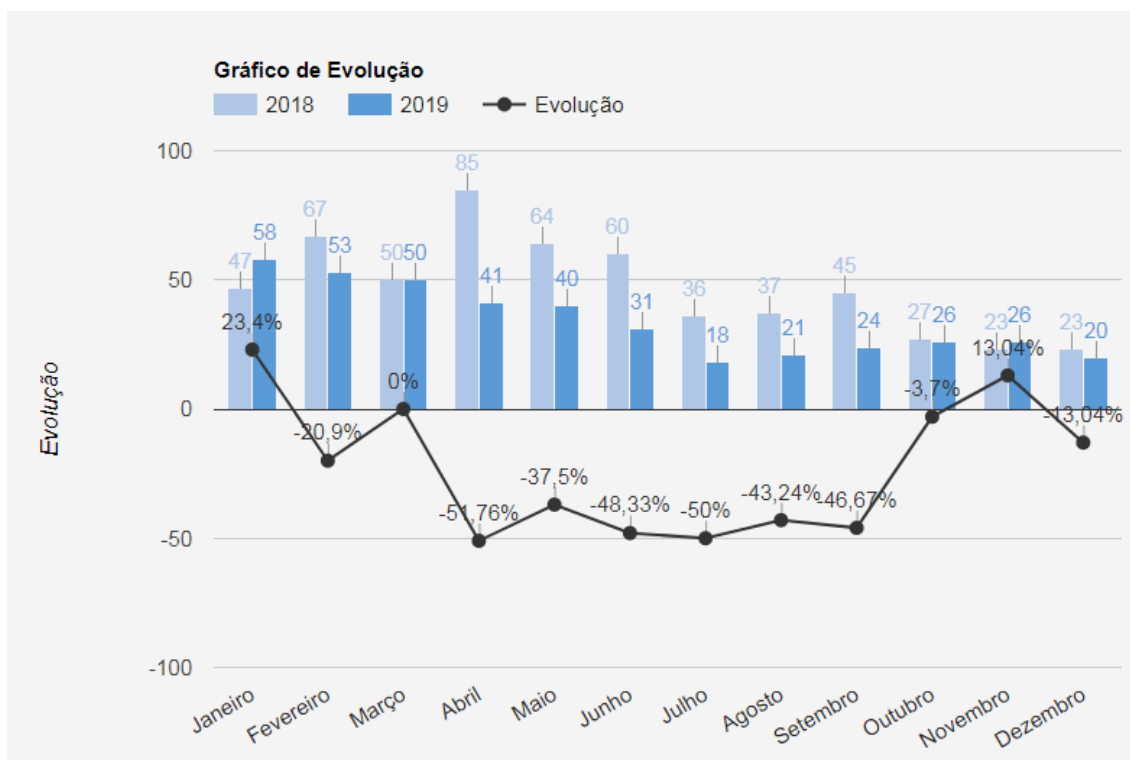
<a href="#">6</a>	<a href="#">Junho</a>	31	<a href="#">35</a>	<a href="#">+12,9</a>
<a href="#">7</a>	<a href="#">Julho</a>	18	-	-
<a href="#">8</a>	<a href="#">Agosto</a>	21	-	-
<a href="#">9</a>	<a href="#">Setembro</a>	24	-	-
<a href="#">10</a>	<a href="#">Outubro</a>	26	-	-
<a href="#">11</a>	<a href="#">Novembro</a>	26	-	-
<a href="#">12</a>	<a href="#">Dezembro</a>	20	-	-
	<b>TOTAL</b>	<b>408</b>	<b>183</b>	<b>-66,94%</b>



E no período de 2018 com 2019 tivemos um decréscimo de 27,66%

Ordem	Mês	2018	2019	Evolução
1	Janeiro	<a href="#">47</a>	<a href="#">58</a>	23,40%
2	Fevereiro	<a href="#">67</a>	<a href="#">53</a>	-20,90%
3	Março	<a href="#">50</a>	<a href="#">50</a>	0%
4	Abril	<a href="#">85</a>	<a href="#">41</a>	-51,76%
5	Maio	<a href="#">64</a>	<a href="#">40</a>	-37,50%
6	Junho	<a href="#">60</a>	<a href="#">31</a>	-48,33%
7	Julho	<a href="#">36</a>	<a href="#">18</a>	-50%
8	Agosto	<a href="#">37</a>	<a href="#">21</a>	-43,24%
9	Setembro	<a href="#">45</a>	<a href="#">24</a>	-46,67%
10	Outubro	<a href="#">27</a>	<a href="#">26</a>	-3,70%
11	Novembro	<a href="#">23</a>	<a href="#">26</a>	13,04%
12	Dezembro	<a href="#">23</a>	<a href="#">20</a>	-13,04%
<b>Total</b>		<b>564</b>	<b>408</b>	<b>-27,66%</b>





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 / manifestações.

Nossa mete é alcançar a satisfação do atendimento. È 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%.

Equipe da Ouvidoria

MARY DO CARMO DE CARVALHO NEMER – Ouvidoria  
 DALVA CATARINA LIMA – Agente Administrativo  
 ALECSANDER MARLLES SILVA COSTA - Estagiário