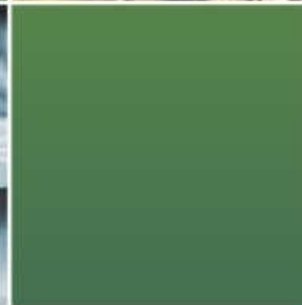
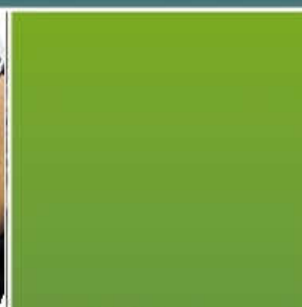




SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

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

Ouvidoria CREA-PA



RELATÓRIO DE ATIVIDADES

JANEIRO/DEZEMBRO 2017

Da: Ouvidoria do CREA-PA

Para: Presidência

Senhor Presidente

Encaminhamos para conhecimento, o Relatório Anual desta Ouvidoria no período de Janeiro a Dezembro de 2017 sendo:

1º Trimestre – Jan/Mar Sistema SITAC;

Os demais trimestres Abr/Jun; Jul/Set; Out/Dez Sistema Ouvidoria totalizando 1.397 manifestações

Respeitosamente,

EMMANUEL MATOS PALHETA - Ouvidor

MARIA DO CÉU SILVA CAMPOS – Ag. Administrativo-lotada na Ouvidoria

GIOVANNA LETICIA BRITO ALVES – Estagiária

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

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

CONCLUÍDAS – 677 REPRESENTANDO 96%

Este Relatório traz de forma resumida as principais estatísticas dos atendimentos realizados pela Ouvidoria no período de **ABRIL a DEZEMBRO /2017, via e-mail e telefones**, marcados ainda por um número de pedidos de **Reclamações, Informações, Consultas, Elogios e Sugestões** que totalizaram **693** manifestações recebidas nesse período, destacando-se o atendimento no prazo estipulado de manifestações concluídas representando 93,38% da demanda recebida nesse período na Ouvidoria. (ver quadro 2) .

Quadro 1

Demanda das Manifestações Por Assunto

ABRIL a DEZEMBRO/2017

Período de 03/04/2017 a 15/12/2017

Natureza da Manifestação	Quantidade	Concluído
Reclamação	339	313
Informação	219	209
Consulta	81	76
Denúncia	34	30
Elogios /Agradecimentos	6	6
Sugestão	14	14
TOTAL	693	648

Concluído – 648 (93%) – Não concluído 45 (6,49%) (ver quadro 3)

GRÁFICOS SEQUENCIAL DO QUADRO 1

RECLAMAÇÃO;INFORMAÇÃO;CONSULTA;DENÚNCIA;SUGESTÃO ELOGIO

Gráfico Reclamação mais frequente

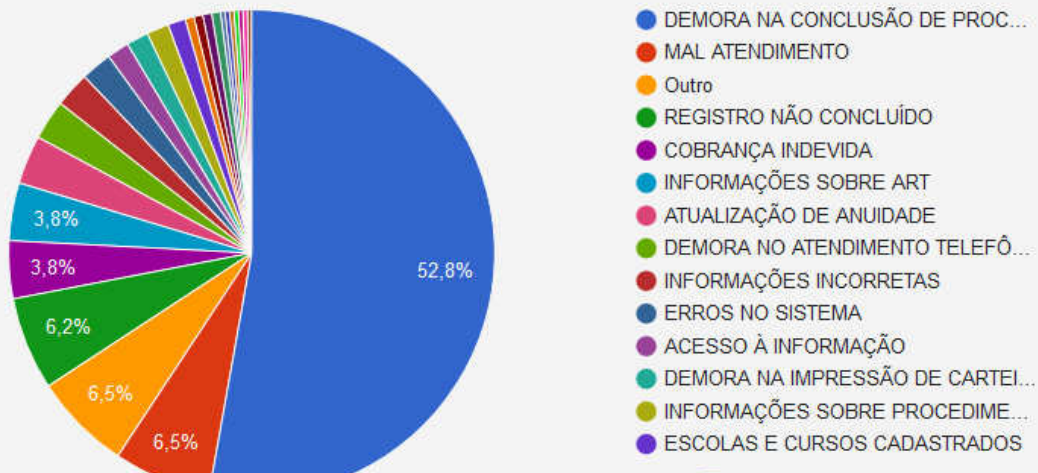


Gráfico Informação mais frequente

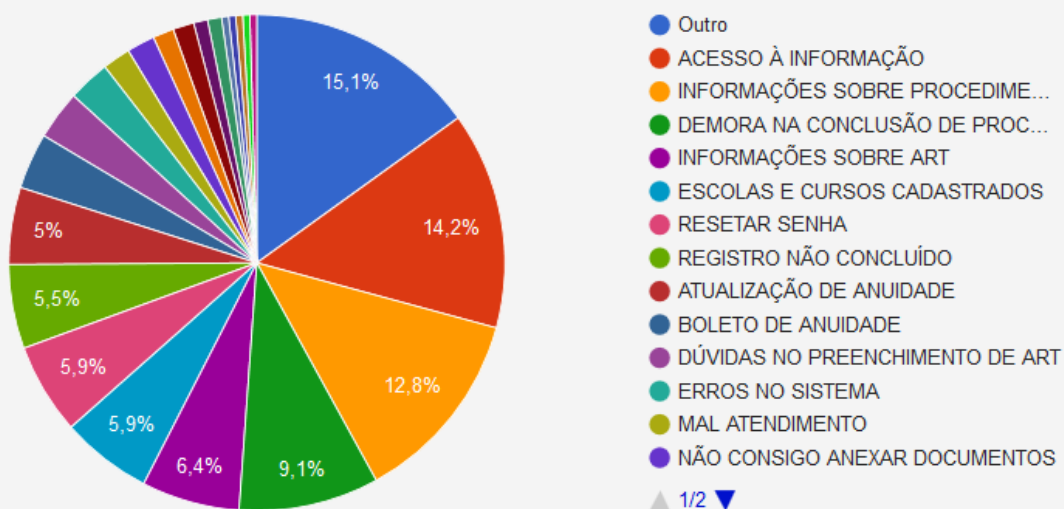


Gráfico Consulta mais frequente

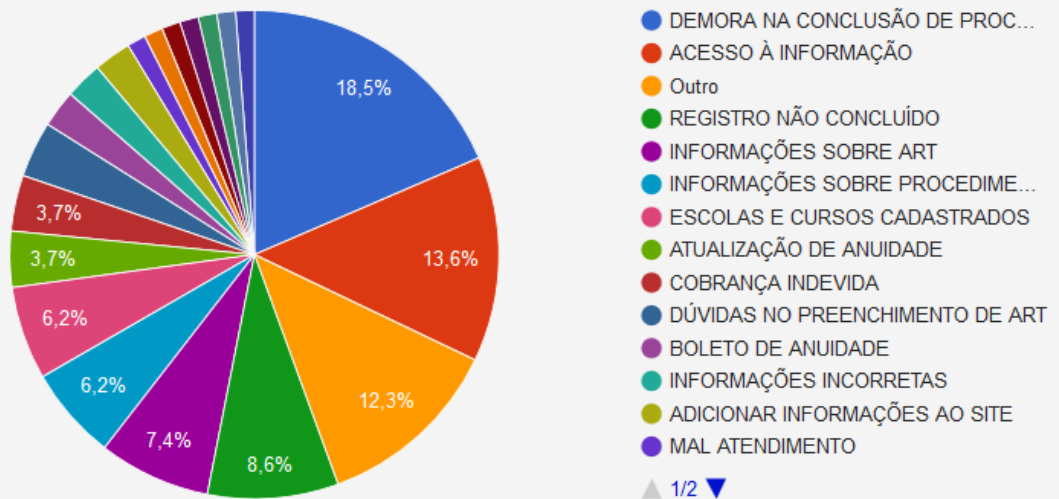


Gráfico Denúncia mais frequente

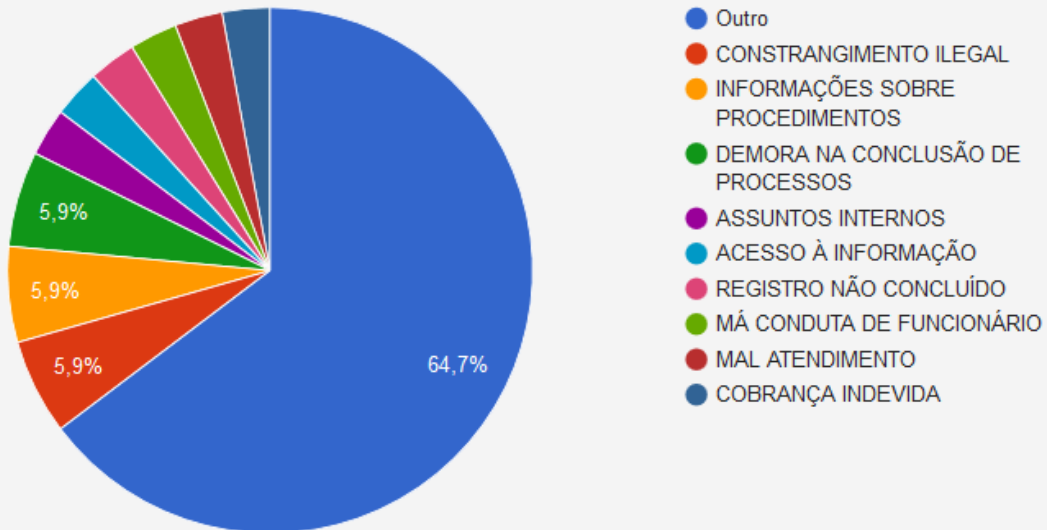


Gráfico Sugestão mais frequente

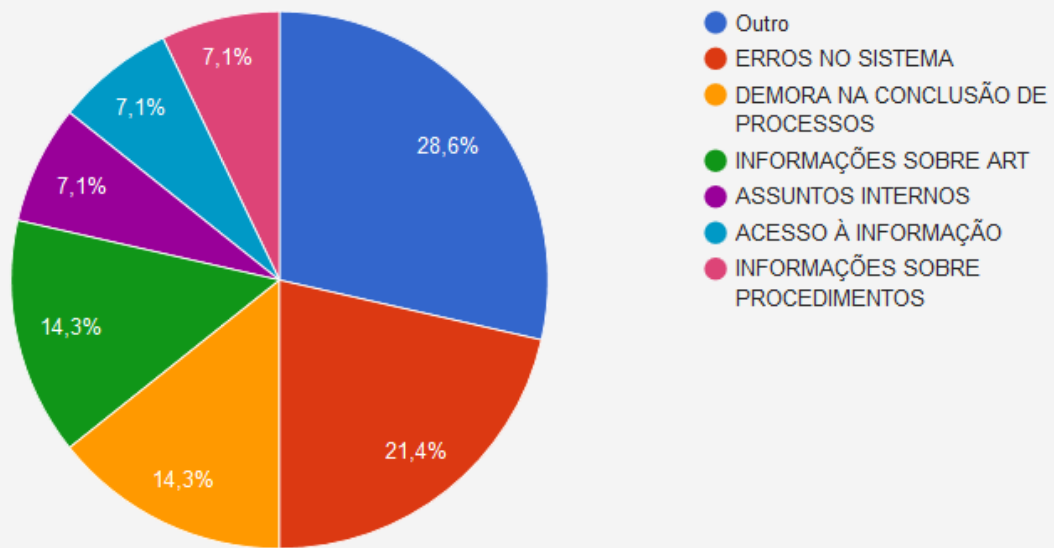
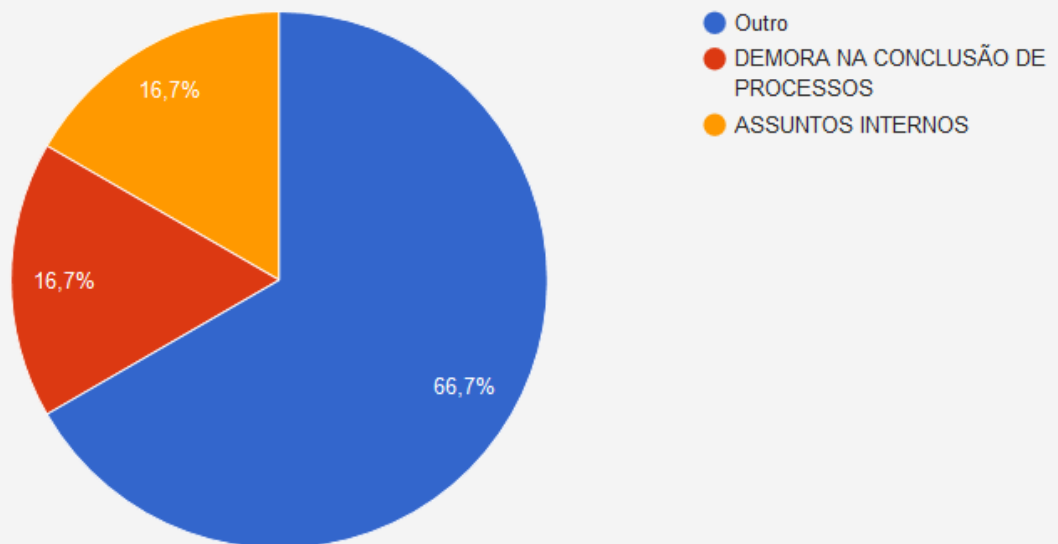


Gráfico Elogio mais frequente



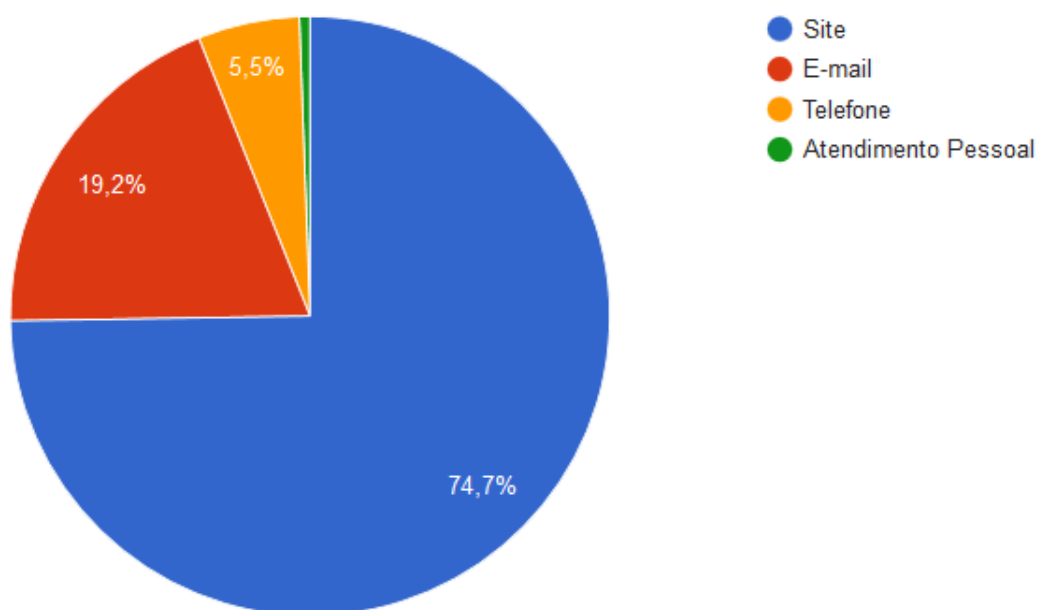
Quadro 2

ABRIL a DEZEMBRO/2017

Demanda das Manifestações Por FORMA DE ENTRADA

Forma de Entrada	Quantidade	Concluído
SITE	518	(74,74%)
E-MAIL	133	(19,19%)
TELEFONE	38	(5,48%)
ATENDIMENTO PRESENCIAL	4	(1%)
TOTAL	693	100(%)

Gráfico Forma Entrada



Quadro 3

Demanda das Manifestações ATENDIDAS NO PRAZO

ABRIL/DEZEMBRO/2017

Natureza da Manifestação	Quantidade	Concluído
Reclamação	336	313
Informação	218	209
Consulta	80	76
Denúncia	34	30
Elogios /Agradecimentos	6	6
Sugestão	14	14
TOTAL	688	648

OBS: 1. Manifestações improcedentes – 5

2. Não concluídas - 40

3. Concluídas – 648 (94,18 %)

FINALIDADES:

Enumerar falhas: Demora na conclusão de processos; informação sobre art; Mal atendimento; Demora no atendimento telefônico; Cobrança indevida; Erros no sistema; Escolas e Cursos Cadastrados; Informação sobre procedimentos; Acesso a Informação; Resetar senha; Atualização de anuidade; Mal atendimento; Visto não concluído; Registro não concluído; Erros no sistema(sitac); Atualização de anuidade; Reaprazamento de Boleto; Não consigo anexar documento e Boleto de anuidade. Adicionar Informação ao Site do Crea-Pa; Assuntos Internos(**ESTAS DIFICULDADES ESTÃO INSERIDAS EM: RECLAMAÇÃO – INFORMAÇÃO e CONSULTA**)

Sinalizar necessidades; Sugere-se em cumprimento a Lei 8078/1990 a implantação de Call Center – Fale Conosco, que traz novas regras para atendimento ao Consumidor dentre outras: Gravação de voz, ligação para o setor que resolva o problema com transparência e atendimento; canais de atendimento aptos a dirimir dúvidas, o consumidor deve ter acesso a gravação. O atendimento telefônico do Crea-Pa é o ponto crucial das reclamações recebidas na Ouvidoria, que muitas vezes é transformada em Call Center o que não condiz com sua função de segunda instância de atendimento.

Sugerir alternativas: Cumprimento de prazos das manifestações recebidas na Ouvidoria e encaminhadas às unidades que detêm a informação, carecem de um melhor comprometimento pelos gestores pois o sistema de ouvidoria está centrado no GMAIL o que necessita de consulta diária no webmail para que se tenha conhecimento do encaminhamento/recebimento das manifestações, com prazo de respostas. **A Carta de Serviço** elaborada pelo CREA-PA que se compromete a cumprir prazos, não está concluída para o cumprimento dos prazos exigidos pela Lei de Acesso à Informação 12.527/2011, o que compromete a excelência dos serviços que este órgão presta aos profissionais/empresas/cidadão jurisdicionados as instâncias do Sistema Confea/ Crea.

Reafirmar os bons serviços prestados pelo Conselho: A Ouvidoria é um parceiro interno da qualidade e agente de melhoria da gestão, é também orientador quanto aos direitos e deveres, segunda instância de atendimento, representante do cliente cidadão na instituição.

É uma consultoria grátis e tem função estratégica no órgão, atuando também em sua defesa reafirmando os bons serviços que presta aos profissionais/empresas que necessitam de respostas do CREA-PA para que possam desempenhar suas atividades profissionais, oferecendo serviços de qualidade, com eficiência, empenho e principalmente, olhando-os como clientes e dependentes desses serviços.

A OUVIDORIA NÃO É:

- 1- Serviço de atendimento ao cliente;
- 2- Apenas uma protocoladora de reclamações;
- 3- Uma central de geração de soluções;
- 4- Mero instrumento de marketing;
- 5- Atividade sindical;
- 6- Auditoria/controladoria/corregedoria.

EVENTOS:

1. A Ouvidoria coordenou por ocasião da realização da 74ªSOEA, o cronograma das apresentações da “MOSTRA DE BOAS PRÁTICAS” do Sistema Confea/Creas/Mútua, e seus temas abordados, ocorrido em 11/08/2017 no Hangar-Centro de Convenções e Feiras da Amazônia.



2. Como Política de Formação Continuada em Ouvidorias , a Ouvidoria do Crea-Pà participou e foi representada pela colaboradora MARIA DO CÉU SILVA CAMPOS no evento patrocinado pela Ouvidoria Geral da União/CGU, realizado em Belém/Pa, nos dias 19 a 21/11/2017 na ESAF.-
“Denúncias: O Papel da Ouvidoria no Combate à Corrupção”

PALESTRAS:

1. A Ouvidoria proferiu palestra por ocasião do “Programação e Treinamento de Agentes Administrativos do CREA-PA, realizado em 05/10/2017, sob o título “Parceiro Interno da Qualidade e Agente de Melhoria da Gestão”.
2. Palestra proferida aos Inspetores realizada na sede do Órgão, em 03/11/2017 – “Ouvidoria Interna, Parceiro na Qualidade e Agente de Melhoria na Gestão”