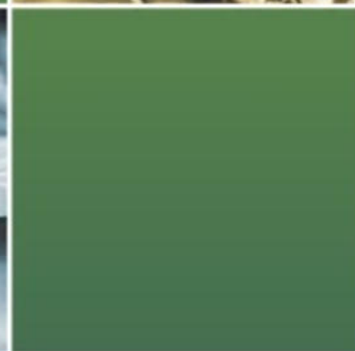




SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

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

Ouvidoria CREA-PA



RELATÓRIO DA OUVIDORIA
JANEIRO /DEZEMBRO 2014.

Em 12 de Janeiro 2015

Da: Ouvidoria do CREA-PA

Para: Presidência

Encaminhamos para conhecimento o Relatório de Atividades da Ouvidoria, referente a JANEIRO/DEZEMBRO/2014.

Respeitosamente,

Emmanuel Matos Palheta

Ouvidor

CONSIDERAÇÕES INICIAIS

Apresentamos para avaliação de Vossa Senhoria, Relatório das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, de JANEIRO a DEZEMBRO/2014, dando ênfase ao período de atividades desenvolvidas junto à Coordenadoria Operacional, no período de implantação do SITAC-Sistema de Informações Técnicas e Administrativas do CREA-PA.

Fomos designados para transferir a estrutura da Ouvidoria e desenvolver as atividades no atendimento telefônico no espaço físico do Operacional, com os telefones: 3219-1132 e 1136 – Ouvidoria, mais os 3219.3402 e 3403 – Operacional, com as atribuições de prestar informações sobre o Sistema SITAC. Essas providências comprometeram sensivelmente os trabalhos da Ouvidoria, chegando a expor sua credibilidade junto ao cidadão uma vez que a demanda atendida, conforme se comprova adiante, não permitia que se atendessem reclamações endereçadas pelo link da Ouvidoria, em tempo hábil, culminando com a migração para a Ouvidoria do Confea manifestada através de Mensagens Eletrônicas recebidas nesta Ouvidoria e atendidas na sua maioria, a destempo, o que descaracteriza este instituto como ferramenta ágil de auxílio ao cidadão junto ao órgão.

O espaço físico destinado as nossas atividades sem condições adequadas de proporcionar aos usuários (profissionais/empresas/cidadão), um atendimento em ambiente propício para externar suas manifestações com a segurança de uma tratativa para seus problemas.

Ressalte-se também o efetivo de pessoal insuficiente, pois nesse período (março/dezembro) a ouvidoria operou com Ouvidor e Auxiliar Técnico, constantemente de licença doença, sugerido e autorizado pela Presidência junto ao GRH um Processo Seletivo Interno para suprir nossas necessidades. .

Pelo protocolo Nº 242803/2014 foi solicitada o deslocamento físico da Ouvidoria para outro espaço condizente para atendimento ao público.

MOVIMENTO DE CONSULTAS VIA TELEFONE

Para um controle eficaz a ouvidoria desenvolveu um programa de controle dos telefonemas recebidos (3219 1132 e 1136 Ouvidoria; 3219 3402 e 3403 Operacional),

Foram atendidos **650 telefonemas** sendo: **Senha sitac 282(56%)**; **ART 45(9%)**; **Anuidades 42(8%)**; **Registros PF 58(11%)**; **Visto PF 34(7%)**; **Visto PJ 09(2%)** Registro PJ 12(4%); **Diversos 144.**

Concluídos: 529 (81%) – Não Concluídos: 121 (19%)

QUADRO I

RESULTADOS DOS ATENDIMENTOS TELEFONICOS			RESUMO DOS RESULTADOS		PERCENTUAL (%)
			Janeiro	0	0%
			Fevereiro	0	0%
			Março	23	4%
			Abril	240	37%
			Maio	110	17%
			Junho	58	9%
			Julho	25	4%
			Agosto	34	5%
			Setembro	27	4%
			Outubro	52	8%
			Novembro	57	9%
			Dezembro	24	4%
			Total	650	100%
Assuntos	resultado	(%)			
Resetar senha	282	56%			
ART - Demora na Entrega	45	9%			
Boleto de Anuidade	42	8%			
Registro PF	58	11%			
VISTO PROFISSIONAL	34	7%			
Registro PJ	36	7%			
Visto Empresa	9	2%			
Total	506	100%			
Total Relevante	650				
Diversos (<1%)	144				

RESUMO DOS CONCLUÍDOS	Resultado	(%)
SIM	529	81%
NÃO	121	19%
Total	650	100%

MOVIMENTO DE MANIFESTAÇÃO VIA E-MAIL

Para um controle eficaz a ouvidoria desenvolveu um programa de controle dos e-mails recebidos, tendo em vista que o SITAC não disponibiliza no sistema um link para Ouvidoria.

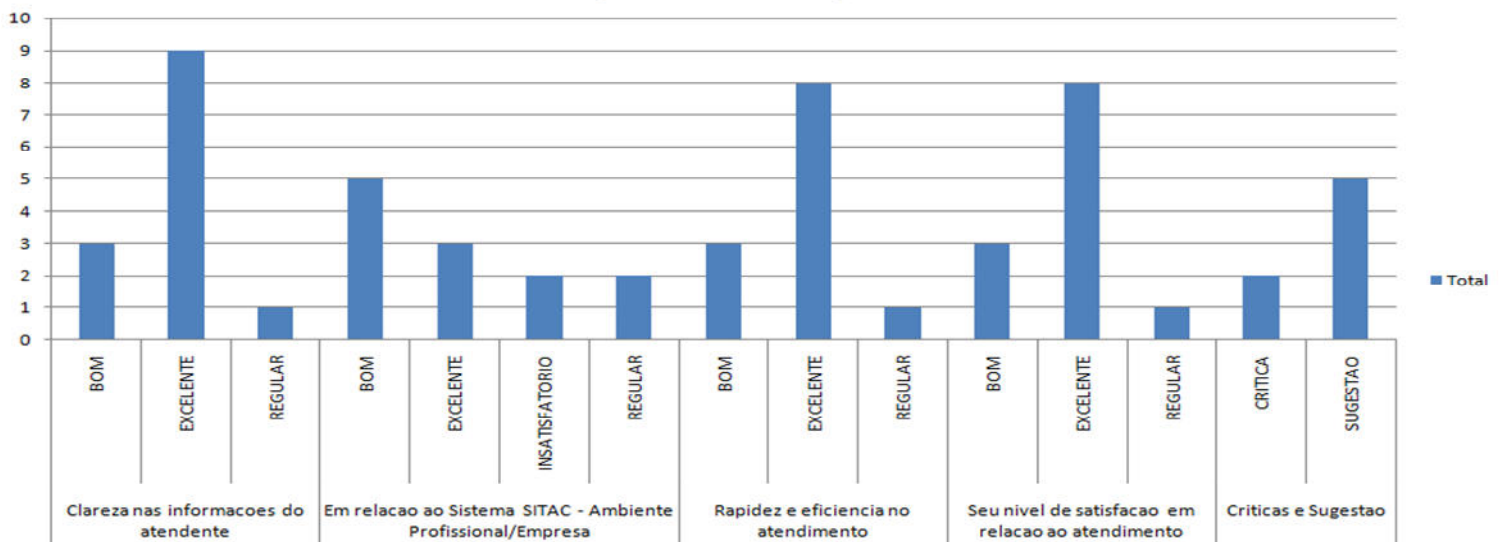
Foram recebidos 468 e-mails sendo: solicitações 116(25%); Informações 84(18%); Reclamações 227(49%); Elogios 11(2%) ; Denúncias 23(5%) ; Sugestões 02(0%); – Outros 05(1%). Concluídos 370 (79%) - Não Concluídos 98 (21%).

QUADRO II

RESULTADOS DOS MESES E DAS MANIFESTAÇÕES - E-MAIL					
Manifestação	resultado	(%)	Mês	Resultado	PERCENTUAL(%)
solicitação	116	25%	JAN	33	7%
informação	84	18%	FEV	26	6%
reclamação	227	49%	MAR	63	13%
elogio	11	2%	ABR	45	10%
denuncia	23	5%	MAI	53	11%
recursos	2	0%	JUN	33	7%
sugestão	2	0%	JUL	49	10%
normativo	1	0%	AGO	28	6%
Invalidos	2	0%	SET	32	7%
Concluídos	resultado		OUT	44	9%
sim	370	79%	NOV	32	7%
não	98	21%	DEZ	30	6%
		100%	TOTAL	468	100%
TOTAL manifest	468				
TOTAL sim/não	468				

PESQUISA DE SATISFAÇÃO NO ATENDIMENTO AO PÚBLICO

Pesquisa de satisfação 2014



Na avaliação dos usuários os atendentes do Atendimento ao Público é de BOM para EXCELENTE. O CITAC teve a cotação BOM.

QUADRO III

RESULTADO GLOBAL ATÈ DEZEMBRO DAS MANIFESTAÇÕES VIA E-MAIL E TELEFONE.

RESULTADOS DOS MESES E DAS MANIFESTAÇÕES - E-MAIL			RESULTADOS DOS ATENDIMENTOS TELEFONICOS																													
Manifestação	resultado	(%)	Mês	Resultado	PERCENTUAL(%)																											
solicitação	116	25%	JAN	33	7%																											
informação	84	18%	FEV	26	6%																											
reclamação	227	49%	MAR	63	13%																											
elogio	11	2%	ABR	45	10%																											
denuncia	23	5%	MAI	53	11%																											
recursos	2	0%	JUN	33	7%																											
sugestão	2	0%	JUL	49	10%																											
normativo	1	0%	AGO	28	6%																											
invalidos	2	0%	SET	32	7%																											
Concluídos	resultado		OUT	44	9%																											
sim	370	79%	NOV	32	7%																											
não	98	21%	DEZ	30	6%																											
		100%	TOTAL	468	100%																											
TOTAL manifest 468			<table border="1"> <thead> <tr> <th>Assuntos</th> <th>resultado</th> <th>(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Resetar senha</td> <td>282</td> <td>56%</td> </tr> <tr> <td>ART - Demora na Entrega</td> <td>45</td> <td>9%</td> </tr> <tr> <td>Boleto de Anuidade</td> <td>42</td> <td>8%</td> </tr> <tr> <td>Registro PF</td> <td>58</td> <td>11%</td> </tr> <tr> <td>VISTO PROFISSIONAL</td> <td>34</td> <td>7%</td> </tr> <tr> <td>Registro PJ</td> <td>36</td> <td>7%</td> </tr> <tr> <td>Visto Empresa</td> <td>9</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>506</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table>			Assuntos	resultado	(%)	Resetar senha	282	56%	ART - Demora na Entrega	45	9%	Boleto de Anuidade	42	8%	Registro PF	58	11%	VISTO PROFISSIONAL	34	7%	Registro PJ	36	7%	Visto Empresa	9	2%	Total	506	100%
Assuntos	resultado	(%)																														
Resetar senha	282	56%																														
ART - Demora na Entrega	45	9%																														
Boleto de Anuidade	42	8%																														
Registro PF	58	11%																														
VISTO PROFISSIONAL	34	7%																														
Registro PJ	36	7%																														
Visto Empresa	9	2%																														
Total	506	100%																														
TOTAL sim/não 468			<table border="1"> <thead> <tr> <th>Total de Telefonemas</th> <th>650</th> <th>100%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Diversos (<1%)</td> <td>144</td> <td>22%</td> </tr> <tr> <td>Total de Sim e Não</td> <td>650</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>Sim</td> <td>529</td> <td>81%</td> </tr> <tr> <td>Não</td> <td>121</td> <td>19%</td> </tr> <tr> <td>Total tel e email</td> <td>1118</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>			Total de Telefonemas	650	100%	Diversos (<1%)	144	22%	Total de Sim e Não	650	100%	Sim	529	81%	Não	121	19%	Total tel e email	1118										
Total de Telefonemas	650	100%																														
Diversos (<1%)	144	22%																														
Total de Sim e Não	650	100%																														
Sim	529	81%																														
Não	121	19%																														
Total tel e email	1118																															

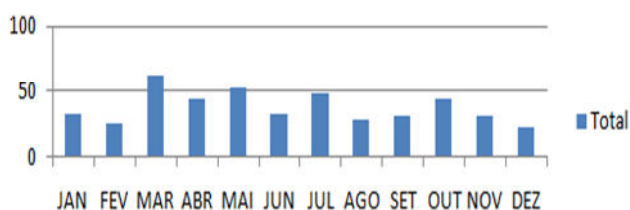
CONSIDERAÇÕES FINAIS:

Podemos verificar nos quadros demonstrativos que a Ouvidoria no seu Indicador de Resultados está congestionada em função de atender as demandas de competência do SAV – Serviço de Apoio Virtual, criado para dirimir dúvidas sobre os serviços oferecidos pelo CREA-PA, entretanto o sistema de telefonia compromete a que se propõe o SAV.

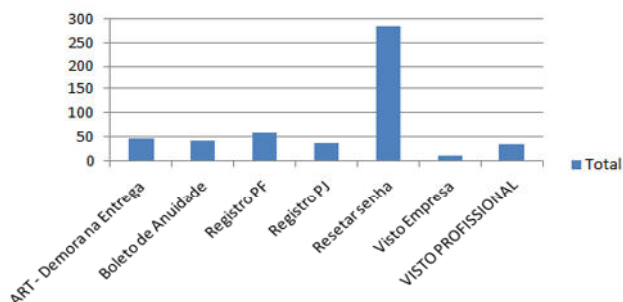
FORMULA DO INDICADOR DE AVALIAÇÃO DA OUVIDORIA

Formula	Avaliação da Ouvidoria	
$F=X/Y$	F=	4,62
Sendo F o fator de utilização do sistema da Ouvidoria Sendo X o número de manifestações recebidas Sendo Y o intervalo de tempo utilizado para atendimento das manifestações		
Sendo F> ou = 1, indica que o sistema de ouvidoria está congestionado ou passando por estado transitório		Sendo F< ou = 1, indica eficiencia do sistema de ouvidoria

Total de 2014 - E-mail



Total de Atend. Telefone



O efetivo de pessoal desta Ouvidoria, conforme plano de cargos, é de Ouvidor, Auxiliar Técnico e Estagiário, incompleto para o atendimento das demandas recebidas e o cumprimento dos prazos estabelecidos no seu Regimento aprovado. Atualmente funcionamos com Ouvidor e estagiário de 6 horas.

O Espaço físico onde atualmente a Ouvidoria exerce suas atividades carece de uma maior segurança e conforto aos profissionais e cidadãos que procuram informações e respostas para suas dúvidas através de reclamações presenciais.

As reclamações mais acentuadas direcionam para os prazos de conclusão de CATs, Registros PF e PJ, vistos, análise de Arts, bem como atendimento telefônico.

Ressalte-se que na análise técnica de anotação de curso, registro profissional, CAT são demasiadamente demoradas, causando transtornos ao profissional que precisa exercer sua profissão e depende da conclusão de seu protocolo..

Todas as Mensagens Eletrônicas oriundas de reclamações de profissionais e empresas sobre os serviços prestados por este Regional, direcionadas à Ouvidoria do CONFEA, foram respondidas e concluídas, dentro dos prazos estabelecidos pela Portaria No. 00081/06.

Os atendimentos feitos pela Ouvidoria **via telefones**, **81%** foram **concluídos** e **19%** **não concluídos** pelas unidades administrativas responsáveis.

Os atendimentos **via e-mail** enviados à Ouvidoria, **79%** foram **concluídos** e **21%** **não concluídos** pelas unidades administrativas responsáveis o que representa um bom desempenho da Ouvidoria em resolver as demandas recebidas com maior zelo, em detrimento as dificuldades de pessoal, como está bem representado no quadro de Indicador de Avaliação da Ouvidoria.

O atendimento presencial nesta Ouvidoria atingiu 29 atendimentos todos direcionados e concluídos.

Emmanuel Matos Palheta

Ouvidor

Leandro Trindade de Medeiros

Estagiário de Ouvidoria