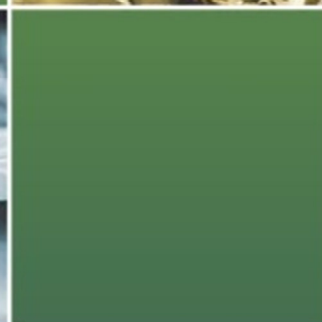
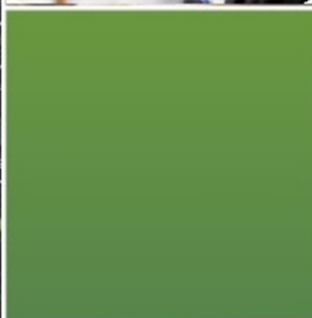
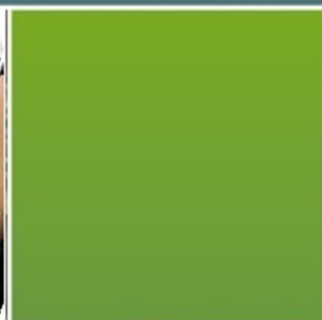




SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

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

# Ouvidoria CREA-PA



**RELATÓRIO DE ÍNDICES DA  
OUVIDORIA  
2016**

## **RELATÓRIO 2016**

A Ouvidoria tem por propósito conhecer o grau de satisfação do profissional e empresa, jurisdicionados no CREA-PA, bem como da sociedade usuária do serviço público; buscar soluções para as questões levantadas; oferecer subsídios gerenciais e encaminhar sugestões ao dirigente do órgão, objetivando o aprimoramento na prestação dos serviços.

A qualidade dos serviços oferecidos pela gestão se aperfeiçoa com a participação da ouvidoria, uma vez que atuando como consultoria, auxilia identificando pontos a serem aprimorados e contribui para a melhoria das ações e dos processos administrativos.

Ao exercer esse papel em defesa do cidadão na gestão, a ouvidoria tem se revelado ser uma importante ferramenta de interação entre a administração e o ambiente, alicerçado na defesa dos direitos do usuário, buscando soluções conflitantes e colaborando eficazmente nos programas de qualidade implantados na gestão.

Entidades públicas vêm dotando o ouvidor de uma sensibilidade na captação de problemas, encaminhamento das demandas e livre acesso entre as unidades administrativas e operacionais em busca de soluções, contribuindo para aperfeiçoar o atendimento e valorização do cidadão.

### **APRIMORAMENTO DOS SERVIÇOS**

Neste exercício – 2016, desde junho foi incorporado, ao trabalho da Ouvidoria do CREA-PA, o “Fale Conosco”, há bastante tempo desativado, com a ação de unificação desses canais uma nova metodologia foi desenhada de modo a **aprimorar a comunicação com a sociedade**. Desta forma, os atendimentos foram centralizados, as manifestações direcionadas ao Fale-Conosco, que por sua vez passaram a receber tratamento mais realista. Agora passam por análise de conteúdo, identificação de destinatário e envio aos responsáveis pelas respostas.

### **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.

### NÚMEROS/ 2016

Durante o período de Janeiro a Dezembro de 2016 a Ouvidoria recebeu um total de 1.454 manifestações, divididas entre 1163 e-mails e protocolos e 291 Telefonemas, que passamos a pontuar a seguir.

**Quadro 1**  
**JANEIRO/DEZEMBRO/2016**  
**Demanda de Manifestações por Emails e protocolos/Mês**

MÊS	QUANTIDADE	PERCENTUAL/ANO
JANEIRO	83	7%
FEVEREIRO	96	8%
MARÇO	106	9%
ABRIL	90	8%
MAIO	80	7%
JUNHO	129	11%
JULHO	89	8%
AGOSTO	88	8%
SETEMBRO	104	9%
OUTUBRO	96	8%
NOVEMBRO	94	8%
DEZEMBRO	108	9%
<b>TOTAL</b>	<b>1.163</b>	<b>100%</b>

Se pode ver que os meses que mais recebemos manifestações por e-mail ou protocolo foram respectivamente: Junho com 129 manifestações, dezembro com 108 manifestações, Março com 106.

Em contraposição, o mês com menor número de manifestações foi o Janeiro com 83 manifestações.

**Quadro 2**  
**JANEIRO/DEZEMBRO/2016**  
**Demanda de Manifestações por telefone/Mês**

<b>MÊS</b>	<b>QUANTIDADE</b>	<b>PERCENTUAL/ANO</b>
JANEIRO	54	18%
FEVEREIRO	49	17%
MARÇO	31	11%
ABRIL	21	4%
MAIO	25	9%
JUNHO	19	6%
JULHO	25	9%
AGOSTO	9	3%
SETEMBRO	14	5%
OUTUBRO	8	3%
NOVEMBRO	10	3%
DEZEMBRO	26	9%
<b>TOTAL</b>	<b>291</b>	<b>100%</b>

Os meses em que recebemos o maior número de telefonemas foram respectivamente: Janeiro, 54 ligações e fevereiro 49 ligações. E o mês com menor número de ligações foi Outubro com 8 e Agosto 9 ocorrências. Isto porque desde o mês de junho passamos a receber manifestações via protocolo, em que o profissional pode registrar a partir do sistema de uso do profissional, o que fez diminuir o número de ligações devido a essa facilidade.

**Quadro 3**  
**JANEIRO A DEZEMBRO/2016**  
**Demanda de Manifestações em relação à natureza das manifestações/Ano**

<b>NATUREZA DA MANIFESTAÇÃO</b>	<b>QUANTIDADE</b>	<b>PERCENTUAL/ANO</b>
Reclamação	291	20%
Informação	554	38%
Solicitação	546	37%
Denúncia	41	3%
Elogios /Agradecimentos	9	1%
Diversos	13	1%
<b>TOTAL</b>	<b>1.454</b>	<b>100%</b>

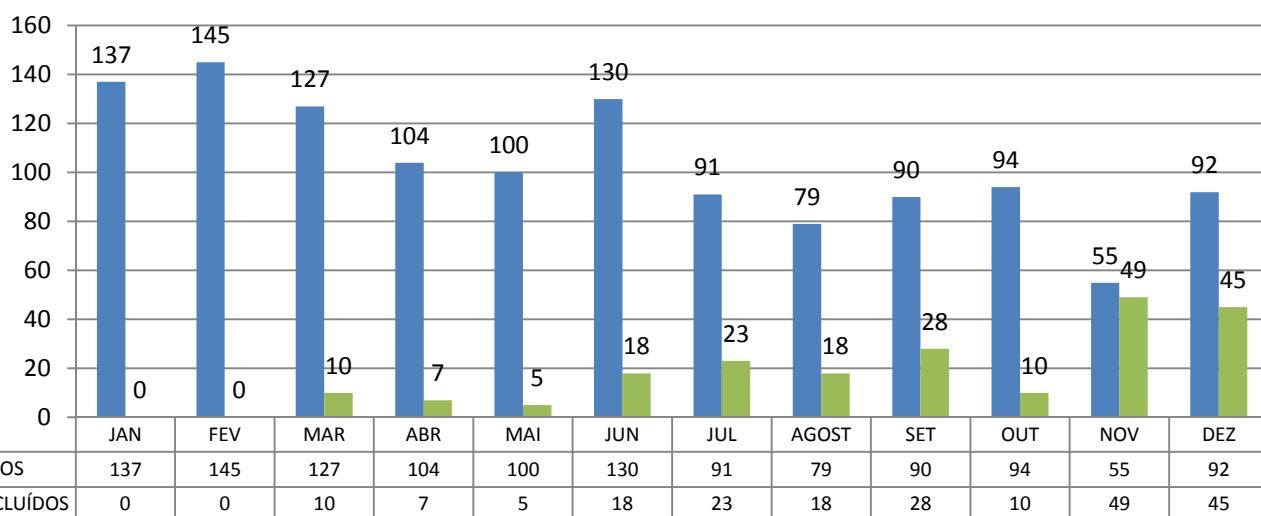
Como se pode evidenciar no quadro das manifestações conforme a classificação quanto à natureza das manifestações, 291 manifestações, foram para reclamação que representa 20 % do total das manifestações recebidas ao ano; 554 manifestações foram pedido de informações prestadas sobre andamento de processos, análises de ARTs, certidões etc. representando um percentual de 38% das manifestações anuais, 546 foram de solicitação sobre processos parados, falta de atendimento telefônico, atendimento inadequado somando 37% do total anual de manifestações, 41 foram de denúncias de fiscalização o qual recebem orientação para registro da denúncia direto no canal da fiscalização 3% do total, 9 foram de elogios ou agradecimentos e 13 foi relacionado à situações diversas que extrapolam às obrigações da ouvidoria.

**Quadro 4**  
**JANEIRO A DEZEMBRO/2016**  
**Percentual em Relação à Conclusão**

<b>MÊS</b>	<b>TOTAL/MÊS</b>	<b>PERCENTUAL DE PROCESSOS CONCLUÍDOS</b>
<b>JANEIRO</b>	137	<b>100%</b>
<b>FEVEREIRO</b>	145	<b>100%</b>
<b>MARÇO</b>	137	<b>93%</b>
<b>ABRIL</b>	111	<b>94%</b>
<b>MAIO</b>	105	<b>96%</b>
<b>JUNHO</b>	148	<b>88%</b>
<b>JULHO</b>	114	<b>74%</b>
<b>AGOSTO</b>	97	<b>80%</b>
<b>SETEMBRO</b>	118	<b>73%</b>
<b>OUTUBRO</b>	104	<b>89%</b>
<b>NOVEMBRO</b>	104	<b>48%</b>
<b>DEZEMBRO</b>	134	<b>58%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1.454</b>	<b>79%</b>

## RELAÇÃO CONCLUÍDOS E NÃO CONCLUÍDOS

■ CONCLUÍDOS ■ NÃO CONCLUÍDOS



- No início deste ano a ouvidoria recebeu o serviço do fale conosco que estava desativado há alguns anos, o atendimento Fale Conosco teve seu início 01 de junho/2016 gerando demandas com número de protocolo de atendimento pelo SITAC, o qual permite que o interessado acompanhe cada passo dado ao protocolo, assim como a resposta e o tempo de espera em cada setor.
- Pode-se observar que no primeiro mês do ano do total de 137 manifestações recebidas, 100% foram concluídas. No restante do ano a média de manifestações concluídas se manteve superior em relação às não concluídas. Neste sentido a ouvidoria tem desempenhado um papel fundamental na intermediação entre profissionais e empresas com o CREA, analisando os casos recebidos que merecem urgência e intervenção da Ouvidoria para cumprimento de prazos razoáveis de conclusão dos processos. Assim como na orientação de procedimentos e dúvidas recebidas.
  - Manifestação **PRESENCIAL**: nesse período o número registrado foi de 4 atendimentos, o que nos leva a entender que o sistema SITAC tornou-se uma ferramenta de utilização eletrônica muito eficaz não necessitando, na maioria das vezes, da presença do cidadão à Ouvidoria para registrar manifestação, uma vez que a ouvidoria tem trabalhado com processos do dia, para dar um retorno quase que imediato ao cidadão, evitando assim os transtornos na demora do atendimento.

É de se notar por oportuno, que o mesmo acontece com as caixas de pesquisas apostas na sede para receber manifestações que não receberam nenhuma manifestação durante o período.

## **CONSIDERAÇÕES:**

Podemos afirmar que o Baixo número de atendimento presencial – se deve ao link da Ouvidoria ter cumprido o papel como o meio mais apropriado e rápido para o cidadão se manifestar; traçando um comparativo com o relatório de 2015 (Jan/Dez) podemos ver:

- Em 2015 recebemos um total de 1.228 manifestações com um percentual de 69% da demanda concluída;

- Em 2016 de janeiro a dezembro recebemos 1.454 manifestações com um crescimento de 226 manifestações recebidas na Ouvidoria em relação ao ano anterior, com um total de 1149 manifestações concluídas, o que representa 79% do total anual das manifestações, incluindo as não concluídas no exercício anterior.

### **PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO**

Foram registrados no ano de 2016 um total de 4 pedidos de acesso à informação:

**PROT. 276366/2016** . João Carlos Strappazon-

Assunto: Informação sobre Art's do Edifício Azure-

Processo concluído

Resposta enviada por e-mail

**PROT. 278747/2016** . João Carlos Strappazon

Assunto: Cópia de Art's

Processo concluído

Resposta enviada por e-mail

**PROT. 206010/2016** - Rodrigo de Barros Martins Resende

Assunto: Informações sobre profissionais – RNP 1506289363 e 15003554112

Processo concluído

Resposta enviada por e-mail

### **RECLAMAÇÕES MAIS IDENTIFICADAS – e-mails e telefones**

- Boleto de anuidades/art;
- Resetar senha;
- Registros de PF e PJ;
- Análise de art;
- Carteira Profissional;
- Certidão CAT;
- ART fora de época;

- Telefones SAV (3219-3402; 03; 04; 06. 07);

Não Concluídas

- Registro PF
- Anotação de título;
- Art substituição;
- Reclamação atendimento telefônico;
- Inspetoria de Cametá,
- Atendimento telefônico

**Emanuel matos Palheta**

Ouvidor

**Cristiane coelho de França**

Auxiliar de ouvidoria

**Eliomara Andrade de Sousa**

Estagiária