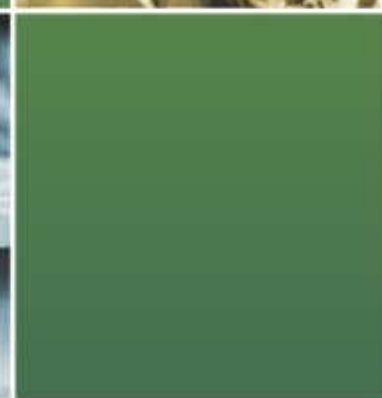




SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

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

Ouvidoria CREA-PA



RELÁTÓRIO TRIMESTRAL

ABRIL /JUNHO - 2017

Relatório De Assuntos

Período: 01/04/2017 a 30/06/2017.

Ordem	Reclamação Assunto	Otde	%
1	DEMORANA CONCLUSÃO DE PROCESSOS	68	53.12
2	MAL ATENDIMENTO	11	8.59
3	Outro	10	7.81
4	ATUALIZAÇÃO DE ANUIDADE	10	7.81
5	DEMORANA IMPRESSÃO DE CARTEIRA	5	3.91
6	COBRANCA INDEVIDA	4	3.12
7	INFORMAÇÕES INCORRETAS	3	2.34
8	ERROS NO SISTEMA	3	2.34
9	DEMORANO ATENDIMENTO TELEFÔNICO	3	2.34
10	ACESSO À INFORMACÃO	2	1.56
11	DÚVIDAS NO PREENCHIMENTO DE ART	2	1.56
12	MÁ CONDUTA DE FUNCIONÁRIO	2	1.56
13	ASSUNTOS INTERNOS	1	0.78
14	REGISTRO NÃO CONCLUÍDO	1	0.78
15	INFORMAÇÃO SOBRE PROCEDIMENTO	1	0.78
16	VISTO NÃO CONCLUÍDO	1	0.78
17	NÃO CONSIGO ANEXAR DOCUMENTOS	1	0.78
Total		128	100

Informação

Ordem	Assunto	Otde	%
1	DEMORANA CONCLUSÃO DE PROCESSOS	10	13.7
2	RESETE ARSENHA	8	10.9
3	ATUALIZAÇÃO DE ANUIDADE	7	9.59
4	Outro	7	9.59
5	BOLETO DE ANUIDADE	7	9.59
6	ACESSO À INFORMACÃO	6	8.22
7	DÚVIDAS NO PREENCHIMENTO DE ART	6	8.22
8	INFORMAÇÃO SOBRE PROCEDIMENTO	5	6.85
9	ESCOLA SECURSOS CADASTRADOS	3	4.11
10	ERROS NO SISTEMA	3	4.11
11	ASSUNTOS INTERNOS	2	2.74
12	DEMORANA IMPRESSÃO DE CARTEIRA	2	2.74
13	REGISTRO NÃO CONCLUÍDO	2	2.74
14	MAL ATENDIMENTO	1	1.37
15	CONSTRANGIMENTO ILEGAL	1	1.37
16	NÃO CONSIGO GERAR CERTIDÃO	1	1.37
17	DEMORANO ATENDIMENTO TELEFÔNICO	1	1.37
18	REABERTURA DE PROCESSOS	1	1.37
Total		73	100

Consulta

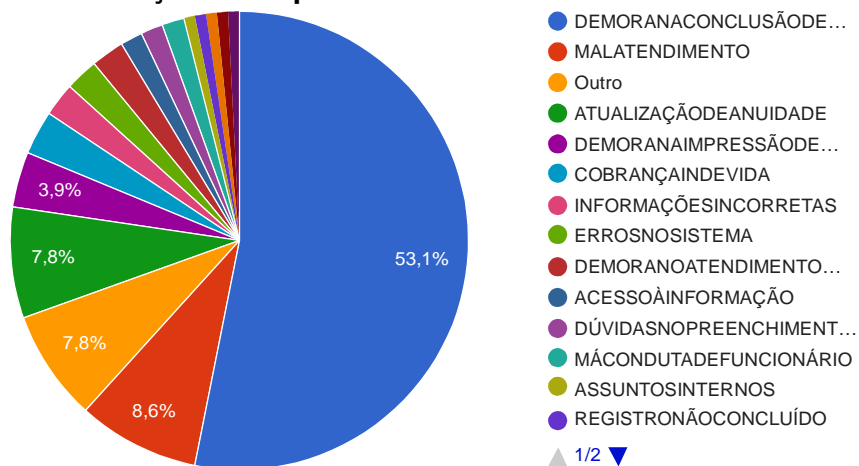
Ordem	Assunto	Qtde	%
1	ACESSO À INFORMACÃO	5	20.8
2	DEMORANA CONCLUSÃO DE PROCESSOS	4	16.6
3	INFORMAÇÃO SOBRE PROCEDIMENTO	3	12.5
4	ATUALIZAÇÃO DE ANUIDADE	3	12.5
5	Outro	2	8.33
6	DÚVIDAS NO PREENCHIMENTO DE ART	2	8.33
7	BOLETO DE ANUIDADE	1	4.17
8	DEMORANA IMPRESSÃO DE CARTEIRA	1	4.17
9	INFORMAÇÕES INCORRETAS	1	4.17
10	COBRANCA INDEVIDA	1	4.17
11	ADICIONAR INFORMACÃO SAOSITE	1	4.17
Total		24	100

Ordem	Denúncia Assunto	Otde	%
1	Outro	11	78.57%
2	REGISTRONÃOCONCLUÍDO		17.14%
3	CONSTRANGIMENTOILEGAL		17.14%
4	ASSUNTOSINTERNOS		17.14%
Total		14	100%

Ordem	Sugestão Assunto	Otde	%
1	INFORMAÇÃOSSOBREART	2	40
2	ERROSNOSSISTEMA	1	20
3	ASSUNTOSINTERNOS	1	20
4	DEMORANACONCLUSÃODEPROCESSOS	1	20
Total		5	10

Ordem	Elogio Assunto	Otde	%
1	ASSUNTOSINTERNOS	1	50
2	Outro	1	50
Total		2	10

GráficoReclamaçãomaisfrequente



GráficoInformaçãomaisfrequente

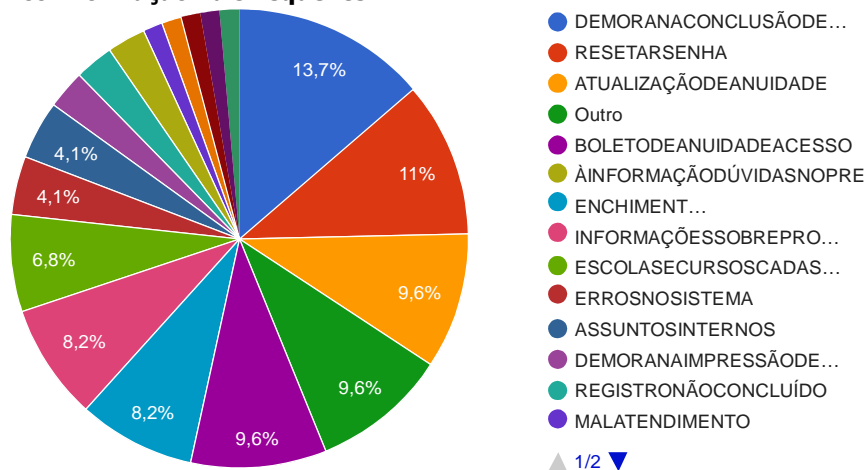
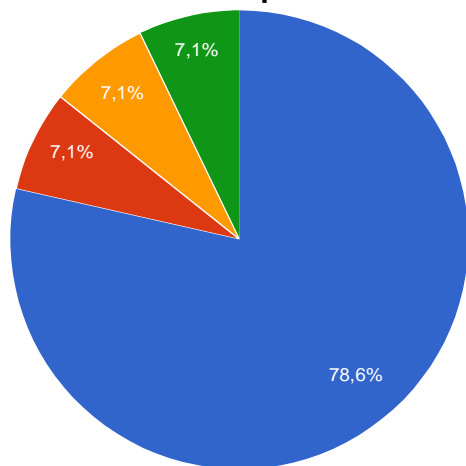
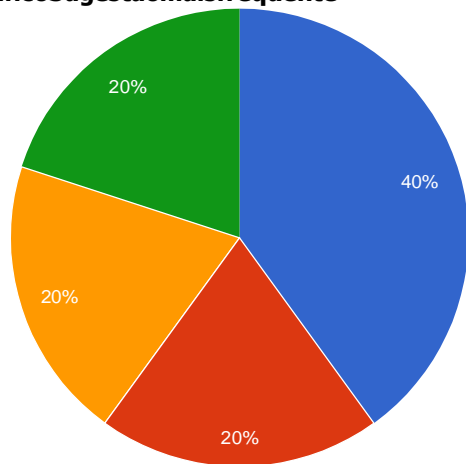


Gráfico Denúncia mais frequente



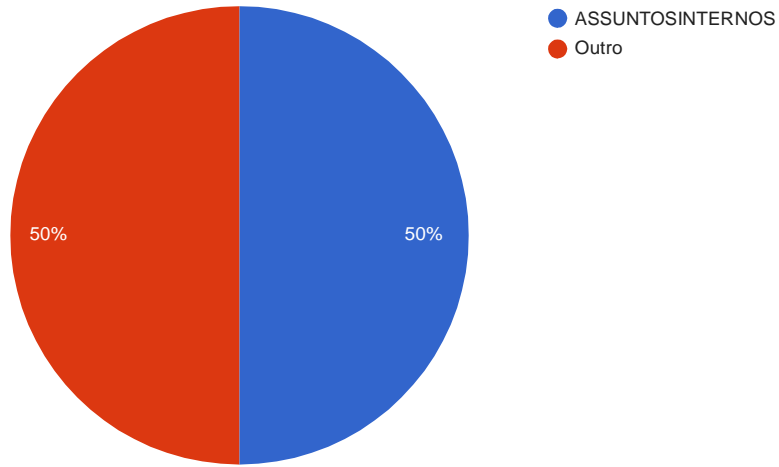
- Outro
- REGISTRONÃO CONCLUÍDO
- CONSTRANGIMENTO ILEGAL
- ASSUNTOS INTERNOS

Gráfico Sugestão mais frequente



- INFORMAÇÃO SOBRE ART
- ERROS NO SISTEMA
- ASSUNTOS INTERNOS
- DEMORANÇA NA CONCLUSÃO DE PROCESSOS

Gráfico Elogio mais frequente



Quantidade De Manifestações Recebidas no período

-297

Procedente Solucionada

12

Improcedente

TOTAL - 309 Manifestações Cadastradas

ABRIL/JUNHO/2017

MANIFESTAÇÃO ATENDIDAS NO PRAZO

Natureza	Quantidade	Percentual Concluído
Reclamação	128	100%
Informação	72	100%
Consulta	24	100%
Denúncia	14	100%
Sugestão	5	100%
Elogio	3	100%
TOTAL	246	100%

RECLAMAÇÕES RESOLVIDAS

Natureza	Quantidade	Percentual Concluído
Procedentes Solucionadas	118	92%
Improcedente	6	4,17%
Procedente não solucionada	2	2,%
Não resolvidas	2	2%
Total	128	100%

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

OUVIDORIA – Total 80

Totalmente satisfeito – 69 – (86%)

Insatisfeito – 8 – (10%)

Parcialmente satisfeito – 3 – (3,7%)

GERENCIA DE REGISTRO E CADASTRO – Total 45

Totalmente satisfeito – 41 – (91%)

Insatisfeito – 3 – (7%)

Parcialmente satisfeito – 1 – (2,2%)

SUPERVISÃO REGIONAL BELÉM – Total 5

Totalmente Satisfeito – 4 – (80%)

Parcialmente satisfeito – 1 (20%)

COMPARATIVO:

Ano de 2014 – total de manifestações - 1.118 Relatório 2014 Reclamação:441

Ano de 2015 – total de manifestações – 1.128 Relatório 2015 Reclamação 328

Ano de 2016 – total de manifestações – 1.463 Relatório 2016 Reclamação 291 (+)

(+) Em 2016 prevaleceu o pedido de informação totalizando 554.

Ano de 2017 – 1º trimestre –704 manifestações

2º trimestre 309 manifestações.

Nota-se a queda do numero das manifestações/reclamação devendo-se levar em conta o novo sistema de informatização para gestão de Ouvidorias, diminuindo os prazos de respostas bem como o desempenho das ações pelo Operacional – Gerencia de Registro e Cadastro, oferecendo um melhor serviço aos cidadãos e profissionais/ empresa jurisdicionados no sistema Confea/Creas/Mútua.

AVALIAÇÃO:

RECLAMAÇÃO: Demora na conclusão de processos; Demora na emissão de carteiras; atualização de anuidade no SIC; atendimento telefônico.

INFORMAÇÃO: Demora na conclusão de processos; Resetar senha sitac; cobrança indevida; informação incorreta; atualização de anuidade SIC.

CONSULTA: Acesso à Informação; demora na conclusão de processos; atualização de anuidade SIC.

DENÚNCIA: Registro não concluído; outros.

ELOGIO: Assuntos internos; outros.

Emmanuel Matos Palheta – Ouvidor
Cristiane Coelho de França – Agente Administrativo
Eliomara Andrade de Souza - Estagiária