

Relatório 2008

OUVIDORIA

CREA-RS

Sumário

1. Apresentação.....	3
2. Infra-Estrutura.....	4
2.1Corpo Funcional.....	4
3. Divulgação.....	5
4. Relações com Interlocutores.....	9
5. Atividades Desenvolvidas	10
6. Dados Estatísticos	11
6.1 – Tipos de Demandas	11
6.2 – Média de Acesso	12
6.3 – Usuários	13
6.4 – Destino Inicial das Demandas	14
6.5 – Demandas Críticas	14
6.5.1 – Reclamações	15
6.5.2 – Reclamações por Departamento	16
6.5.3 – Consultas/Informações	19
6.5.4 – Consultas/Informações por Departamento	20
7. Relatórios de Gestão	24
8. Itens de Controle	26
9. POP	27
10. Práticas Operacionais	34
11. Palavra do Ouvidor	41

1. Apresentação

Ouvidor Geral: Donário Rodrigues Braga Neto

Localização: Guilherme Alves, 1010 – 2º Andar

Telefone/ Fax: (51) 3320-2226

E-Mail: ouvidoria@crea-rs.org.br

A Ouvidoria, implantada em 05/05/2008, está diretamente ligada ao Gabinete da Presidência e funciona como um canal de comunicação direto entre o CREA-RS, profissionais e empresas registrados, colaboradores e sociedade como um todo.



2. Infra-estrutura

A Ouvidoria utiliza uma sala no 2º andar da Sede, três computadores, mesa de reunião, uma impressora/fax, três linhas de telefones, sendo uma 0800.

Corpo Funcional:

Ouvidor Geral: Eng. Civil Donário Rodrigues Braga Neto

Assistente de Ouvidoria: Ana Vasconcelos – Com. Social/Jornalismo

Estagiária: Aline Brião do Amaral - Acadêmica do curso de Administração de Empresas

3. Divulgação

Em 2008, para a implantação da ouvidoria foram confeccionados folders, cartazes, manual de procedimentos e matérias na revista do Conselho, entrevistas (Rádio Guaíba – Rogério Mendelski) além de palestras junto à entidades de classe, conselheiros, inspetores e colaboradores.

Ouvidoria do CREA-RS em funcionamento

No dia 28 de abril, foi inaugurada a Ouvidoria do CREA-RS, que está funcionando no segundo andar da sede da instituição, em Porto Alegre, no horário das 9h15 às 17h45, desde o dia 5 de maio. O novo departamento tem como objetivo mediar, ampliar e facilitar a comunicação dos profissionais, empresas e a sociedade em geral com o Conselho.

As formas de contato são várias: pessoalmente, na sede; através do fone 0800.644.2100; através de caixas coletoras nas Inspetorias; do e-mail ouvidoria@crea-rs.org.br; de espaço no site; por fone/fax (51) 3320.2226 ou por carta (Rua Guilherme Alves, 1.010, 2º andar, CEP 90.680-000).

A Ouvidoria, de caráter interno e externo, é um canal de comunicação direto e ágil, que garantirá aos profissionais registrados e à sociedade a melhoria dos serviços prestados pela instituição. Ela recebe, analisa, acompanha e encaminha aos departamentos responsáveis reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações de informações, dando um retorno ao interessado com agilidade, imparcialidade e transparência. O ouvidor, eng. civil Donário Rodrigues Braga Neto, explica que o novo setor funcionará “como uma segunda instância, atuando quando a questão não tiver uma solução adequada e satisfatória do departamento competente”.

O presidente do CREA-RS, eng. agrônomo Gustavo Lange, destacou a integração que a Ouvidoria da regional gaúcha deverá estabelecer com os demais setores do Conselho. “O objetivo não é só ouvir, mas oferecer a solução”, alertou. Ressaltou, ainda,



que as contribuições encaminhadas à Ouvidoria servirão “como subsídio para o Planejamento Estratégico da instituição”.

Além do presidente Lange, a inauguração da Ouvidoria contou, dentre outros convidados, com as presenças da 2ª vice-presidente do CREA-RS, arq. Rosana Oppitz; do 1º diretor administrativo, eng. industrial Miguel Atualpa Núñez; do 1º diretor financeiro, geólogo Antonio Pedro Viero; do 2º diretor financeiro, eng. civil Antônio Rossato, além do ouvidor, eng. civil Donário Rodrigues Braga Neto, e de representantes da Ouvidoria Geral do Governo da Bahia.



Presidente Lange e eng. Donário inauguram novo Departamento

OUVIDORIA

CREA-RS
OUVIDORIA
UM COMPROMISSO COM OS PROFISSIONAIS E COM A SOCIEDADE

0800 644 2100

OUVIDORIA CREA-RS: SEMPRE PRONTA PARA ATENDER VOCÊ

CREA-RS
OUVIDORIA
UM COMPROMISSO COM OS PROFISSIONAIS E COM A SOCIEDADE

Rua Guilherme Alves, 1010 • Porto Alegre • RS
CEP 90680-000 • Fone/Fax: (51) 3320-2226

PROVEDOR CREA-RS **0800 510 2770**
DISQUE-SEGURANÇA **0800 510 2563**
ART **0800 510 2100**



www.crea-rs.org.br

OUVIDORIA

MISSÃO

A Ouvidoria é um canal de comunicação direto e ágil que tem como objetivo garantir aos profissionais jurisdicionados e à sociedade a melhoria dos serviços prestados. O usuário poderá recorrer a ela sempre que suas necessidades não forem atendidas satisfatoriamente.

OBJETIVO

Atender, analisar e acompanhar reclamações, sugestões, denúncias e solicitações de informações, encaminhando aos departamentos responsáveis e cobrando soluções com agilidade, imparcialidade e transparência.

FORMAS DE ATENDIMENTO

Você tem várias formas de entrar em contato com a Ouvidoria:

- Pessoalmente, na sede do CREA-RS, de segunda a sexta-feira, das 9h15min às 17h45min (Rua Guilherme Alves, 1010 - 2º andar - POA/RS)
- Nas inspetorias através de caixas coletoras, respeitando seus horários de funcionamento
- Através do **0800 644 2100**
- Por carta, enviada à sede ou a qualquer Inspetoria, Posto de Atendimento e Escritório de Representação
- Pelo fone/fax (51) 3320.2226
- Por e-mail: ouvidoria@crea-rs.org.br
- Pelo site **www.crea-rs.org.br**

Ouvidoria. Um canal eficiente de comunicação entre você e o CREA-RS.

O QUE VOCÊ PODE ENCAMINHAR:

Reclamações • Denúncias • Sugestões • Elogios • Consultas • Solicitações • Informações

INSPETORIAS

ALEGRETE	55 3422.2080	PANAMBI.....	55 3375.4741
BAGÉ	53 3241.1789	PASSO FUNDO	54 3313.5099
BENTO GONÇALVES	54 3451.4446	PELOTAS	53 3222.6828
CACHOEIRA DO SUL	51 3723.3839	PORTO ALEGRE	51 3361.4558
CACHOEIRINHA/GRAVATAI	51 3484.2080	RIO GRANDE	53 3231.2190
CAMAQUÁ	51 3671.1238	SANTA CRUZ DO SUL	51 3711.3108
CANOAS	51 3476.2375	SANTA MARIA	55 3222.7366
CAPÃO DA CANOA	51 3665.4161	SANTA ROSA	55 3512.6093
CARAZINHO	54 3331.1966	SANTANA DO LIVRAMENTO	55 3242.4410
CAXIAS DO SUL	54 3214.2133	SANTIAGO	55 3251.4025
CRUZ ALTA	55 3322.6221	SANTO ÂNGELO	55 3312.2684
ERECHIM	54 3522.1595	SÃO BORJA	55 3431.5627
ESTEIO	52 3459.8928	SÃO GABRIEL	55 3232.5910
FREDERICO WESTPHALEN	55 3744.3060	SÃO LEOPOLDO	51 3592.6532
GUAÍBA	51 3491.3337	SÃO LUIZ GONZAGA	55 3352.1822
IBIRUBÁ	54 3324.1727	TAQUARA	51 3542.1183
IJUI	55 3332.9402	TORRES	51 3626.1031
LAJEADO	51 3714.1666	TRAMANDAÍ	51 3661.2277
MONTENEGRO	51 3632.8079	TRÊS PASSOS	55 3522.2516
NOVO HAMBURGO	51 3594.5922	URUGUAIANA	55 3412.4266
PALMEIRA DAS MISSÕES	55 3742.2888	VACARIA	54 3232.8444

POSTOS DE ATENDIMENTO

POSTO CHARQUEADAS.....	51 3658.5296
POSTO DE DOM PEDRITO.....	53 3243.1735
POSTO DE ENCANTADO.....	51 3751.3954
POSTO SMOV.....	51 3320.2290

OUVIDORIA



CREA-RS
Um Conselho Para Todos

OUVIDORIA

MANUAL DE PROCEDIMENTOS GERAIS

0800 644 2100

UM COMPROMISSO COM OS PROFISSIONAIS
E COM A SOCIEDADE.

4. Relação com Interlocutores

A Ouvidoria possui espaço com capacidade de receber seus interlocutores, desde pessoas da comunidade que procuram a Ouvidoria para tirar dúvidas ou fazer suas manifestações, até reuniões com o agentes envolvidos nas demandas.

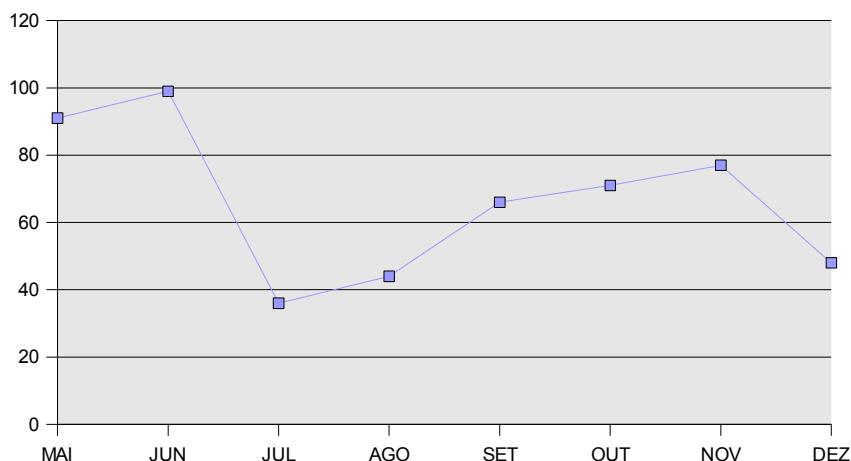
Em 2008, foram feitos 45 atendimentos presenciais e 11 reuniões com gerentes, que resultaram em 05 Deliberações encaminhadas à presidência.



5. Atividades Desenvolvidas

Em 2008, até a data 31 de dezembro, foram registradas 532 demandas, sendo que nos meses de maio e junho foram registradas o maior número. Para ajustes de procedimentos e redução das reclamações, foram realizadas reuniões com gerências e modificados alguns procedimentos, como consta nas Atas nº s 01, 02, 03 e 04 e Deliberação 05.

TOTAL DE DEMANDAS em 2008



A Ouvidoria também participou de encontros e treinamentos, para divulgação e esclarecimentos sobre a implantação e funcionamento da Ouvidoria, quais sejam:

- Treinamento para novos colaboradores do CREA-RS – Sede
- Programa Bom Dia – Rádio Guaíba;
- Programa de atualização das Entidades de Classe – PAEC, em Caxias do Sul, Novo Hamburgo, Torres e Canoas/RS;
- XXIV Seminários das Inspetorias do CREA-RS - Canela/RS;
- Treinamento para Colaboradores do CREA-RS – Área de Atendimento – Torres/RS;
- Planejamento Estratégico do CREA-RS - Torres/RS;
- 1º Encontro de Ouvidores do RS – Porto Alegre/RS.

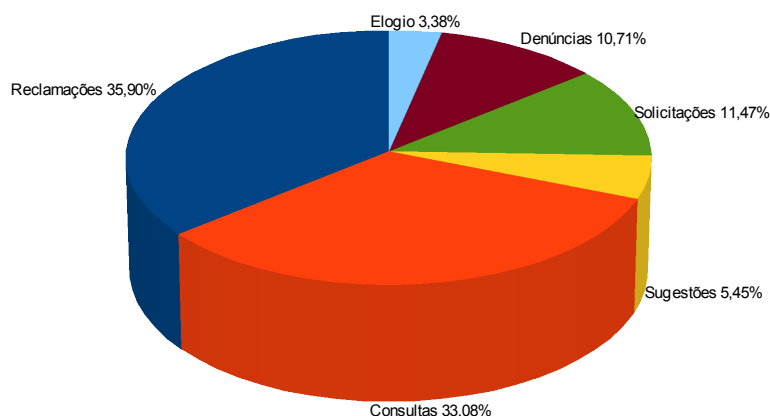
Observação: Todos os itens apresentados neste relatório são relativos aos meses de maio à dezembro/2008.

6. Dados Estatísticos

6.1 – Tipos de Demandas:

No período de maio a dezembro, foi constatado que a incidência maior das demandas foram as reclamações, que representam 35,90% das manifestações. As consultas representaram 33,08%, as solicitações somaram 11,47%, as denúncias 10,71%, sugestões 5,45% e os elogios 3,38%, conforme segue:

Demandas	Mai	Jun	Julho	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
Reclamações	37	35	21	11	20	20	29	18	191
Consultas	25	36	8	17	28	28	23	11	176
Sugestões	4	7	2	1	3	3	3	6	29
Solicitações	19	13	2	8	5	4	8	2	61
Denúncias	5	6	0	5	7	14	12	8	57
Elogio	1	2	3	2	3	2	2	3	18
Total	91	99	36	44	66	71	77	48	532



6.2 Mídia de Acesso:

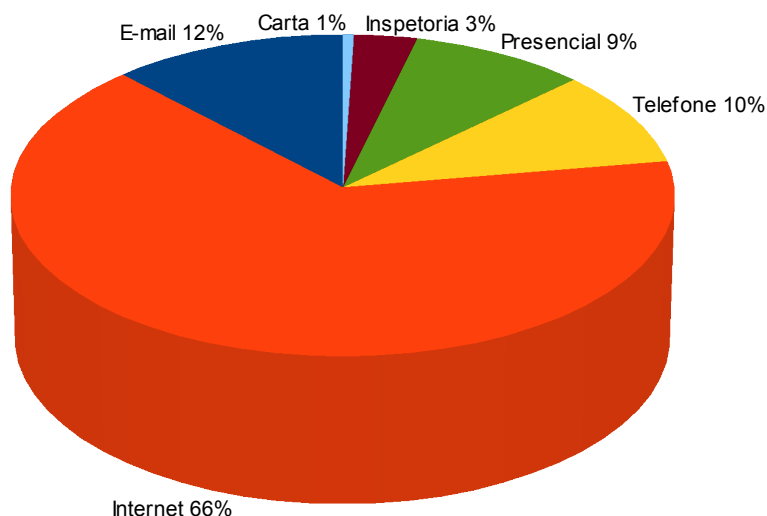
Os usuários utilizaram a Ouvidoria pelos seguintes canais:

Nas inspetorias, através de caixas coletoras, cartas, e-mail (ouvidoria@crea-rs.org.br), Internet, telefone (0800 6442100 e 3320-2226), e ainda na sede do CREA-RS, na sala da Ouvidoria.

As manifestações registradas pela Internet foram a maioria, representando 66% do total das demandas. As manifestações feitas diretamente na Ouvidoria, chamadas de presencial, somaram 9%. Na sequência: Telefone Através da linha 0800 644 2100 ou (51) 3320-2226 com 10%, E-mail com 12%, Inspetoria com 3% e Carta com 1%:

Mídia de acesso	<u>Mai</u>	<u>Jun</u>	<u>Jul</u>	<u>Ago</u>	<u>Set</u>	<u>Out</u>	<u>Nov</u>	<u>Dez</u>	Total
E-mail	17	5	2	1	5	13	14	7	64
Internet	54	66	18	29	57	44	49	32	349
Telefone	8	5	6	12	1	8	8	3	51
Presencial	12	15	5	2	1	5	5	3	48
Inspetoria		8	4	0	1	1	0	3	17
Carta			1	0	1	0	1	0	3
Total	91	99	36	44	66	71	77	48	532

Mídia de Acesso

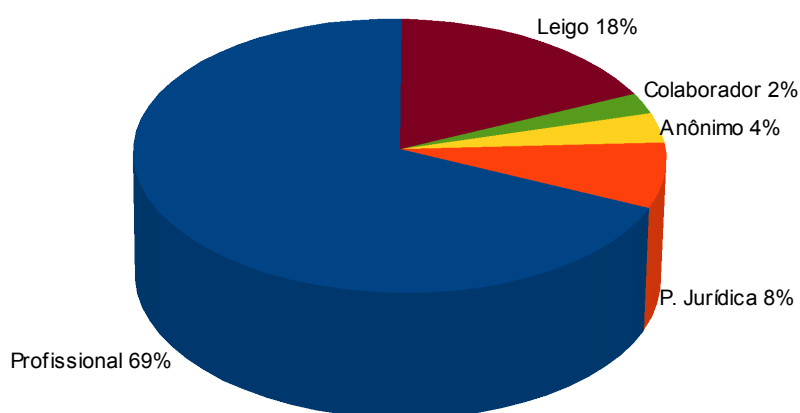


6.3 Usuários:

Os profissionais foram os maiores usuários da Ouvidoria, com 69% do total das demandas. Os leigos totalizaram 18% e as empresas (pessoa jurídica) 8%. Anônimos e colaboradores foram os usuários menos frequentes, totalizando um percentual de 4% e 2% respectivamente.

Usuários	<u>Mai</u>	<u>Jun</u>	<u>Jul</u>	<u>Ago</u>	<u>Set</u>	<u>Out</u>	<u>Nov</u>	<u>Dez</u>	Total
Profissional	69	76	23	31	44	45	46	31	365
P. Jurídica	6	4	0	2	10	11	4	4	41
Anônimo	3	2	2	1	1	3	5	2	19
Colaborador			4	1	1	0	5	2	13
Leigo	13	17	7	9	10	12	17	9	94
Total	91	99	36	44	66	71	77	48	532

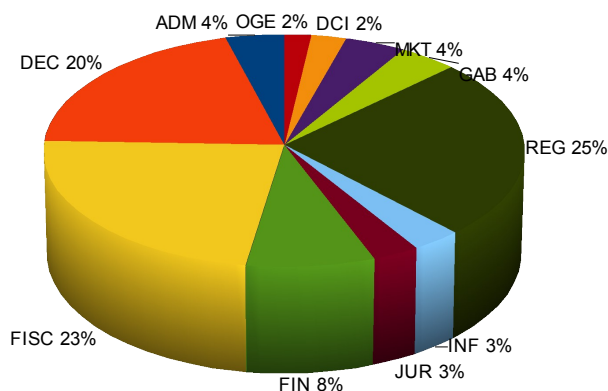
Usuários



6.4 Destino inicial das Demandas:

Registro (25%), Fiscalização (23%) e DEC (20%) foram os departamentos com maior número de manifestação (inicial), conforme gráfico abaixo. O destino inicial não significa o único departamento envolvido na resolução de um registro, apenas o início da demanda. Para o Jurídico, por exemplo, constam apenas 16 manifestações, mas passaram pelo departamento 31 manifestações para consulta ou complementação.

Destino inicial	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
ADM	3	5	2	3	2	1	5	1	22
DEC	15	19	6	6	16	18	18	10	108
FISC	18	22	6	8	13	25	20	11	123
FIN	11	9	3	4	2	7	6	2	44
JUR	3	3	1	1	4	2	2	0	16
INF	2	6	2	1	4	0	0	2	17
REG	33	22	9	16	16	8	18	12	134
GAB	3	6	1	2	4	1	3	2	22
MKT	3	4	2	2	2	4	1	5	23
DCI	0	3	1	0	1	4	3	1	13
OGE	0	0	3	1	2	1	1	2	10
Total	91	99	36	44	66	71	77	48	532



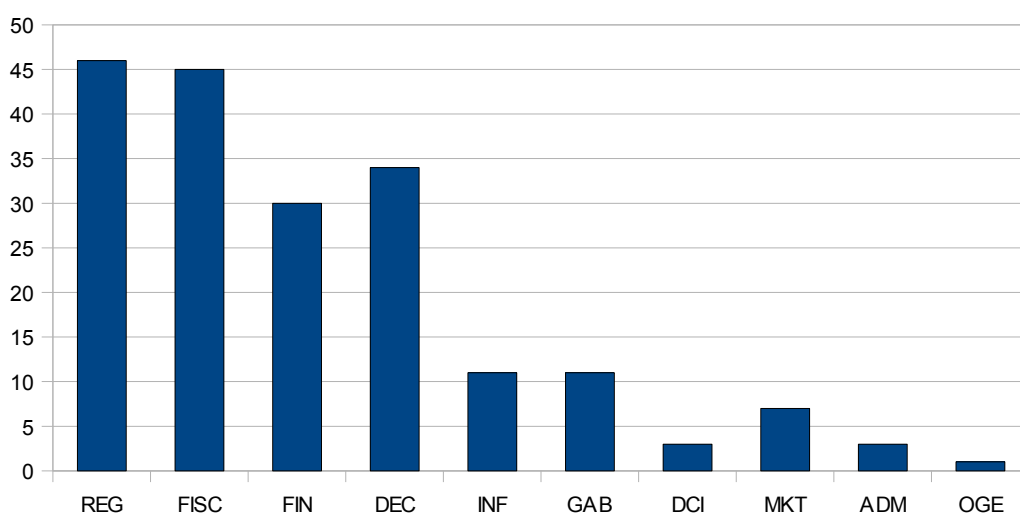
6.5 Demandas críticas:

6.5.1 Reclamações:

Foram 191, sendo que a maior parte, 35, foram problemas com carteira e recadastramento (demora ou carteira com erros).

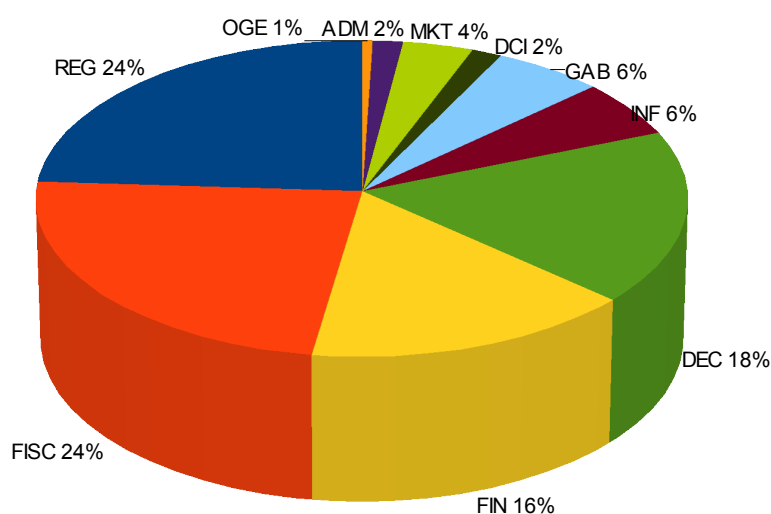
Problemas com anuidade (cobrança indevida, desconto/isenção não concedido somam 26.

Demora de relato de processo aparecem 16 incidências e Problemas com o programa de ART também 23. Segue relatório detalhado:



Reclamações

REG	46
FISC	45
FIN	30
DEC	34
INF	11
GAB	11
DCI	3
MKT	7
ADM	3
OGE	1
Total	191



6.5 Demandas críticas:

6.5.2 Reclamações por Departamentos:

DEPARTAMENTO DE REGISTRO	46
Problema com carteira/recadastramento (atraso ou com erros):	35
Atendimento Demorado:	2
Demora para anotar o curso:	2
Informação incompleta:	1
Solicitação não atendida (informação sobre registro de curso)	2
Erro no cadastro do profissional:	1
Atendimento inadequado:	1
Processo de Registro indeferido:	2

DEPARTAMENTO DE FISCALIZAÇÃO	45
Programa de ART	23
Taxa de ART	5
Falta de Fiscalização	1
Atuação da Fiscalização:	3
Falha nas informações sobre Visto em Atestado	2
ARTs pagas e não registradas (cancelamento)	3
Inspeção Veicular	1
Conduta do Colaborador	3
Convênio CFE	1
Disque Segurança não atendida	1
Exercício Ilegal	1
Exercício Ilegal	1

DEPARTAMENTO FINANCEIRO	30
Problema com anuidade (cobrança/desconto/isenção)	22
Demora na devolução de taxas	1
Cobrança indevida	1
Termo de parcelamento (mais flexível em relação ao prazo)	1
Pedido de desconto/isenção de anuidade	1
Texto do DOC	1
Divulgação de débito	1
Horário de Atendimento do Posto Banrisul	1
Problema de recebimento de cheques pelo Posto Banrisul	1

6.5 Demandas críticas:

6.5.2 Reclamações por Departamentos:

DEPARTAMENTO EXECUTIVO DAS CÂMARAS	34
Demora para relatar processos	16
Atribuição	1
Salário Mínimo Profissional	3
Informação sobre baixa de responsabilidade técnica	1
Atuação do Conselho	1
Denúncia sem retorno	6
Parecer insatisfatório	1
Informação incompleta	1
Atuação da Câmara de Arquitetura	1
Resolução 394	1
Postura de Conselheiro	1
Registro de Atestado Técnico	1

DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA	11
Demora no Sistema	2
Conduta do colaborador	1
Sistema/equipamentos inadequados	1
Provedor	1
Dificuldade de Acesso	2
E-mail – Anti Spam	2
Inclusão de título no CONFEA	1
Problema no site	1

GABINETE DA PRESIDÊNCIA	11
Local de votação (errado)	2
Possibilidade de votar em qualquer local disponível	5
Atuação do CREA referente análise de projeto por leigo (PPCI)	1
Contratação de Geógrafos	1
Divulgação de lista de profissionais	1
Diárias não depositadas	1

6.5 Demandas críticas:

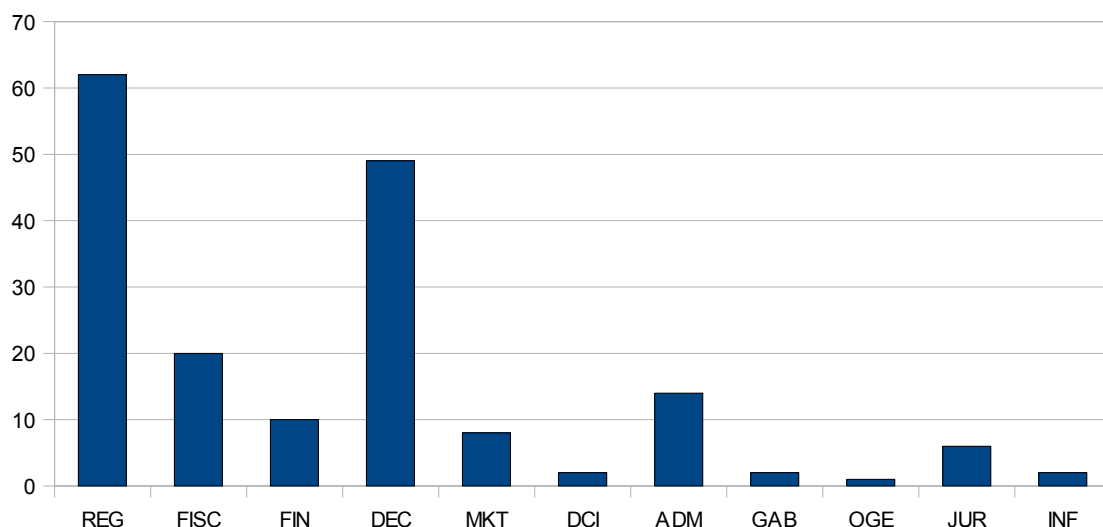
6.5.2 Reclamações por Departamentos:

DEPARTAMENTO DE COMUNICAÇÃO E MARKETING	7
Atraso na Revista	2
Revista não recebida	2
Falta de informação no site	1
Coluna Semanal	1
Dados da Agenda (com erros)	1
DEPARTAMENTO DA COORDENADORIA DAS INSPETORIAS	3
Computadores insuficientes	1
Demora atendimento Caxias do Sul	1
Atendimento de Vacaria	1
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO	3
Concurso	2
Informação sobre licitação no site	1
OGE	1
Manifestação sem retorno	1

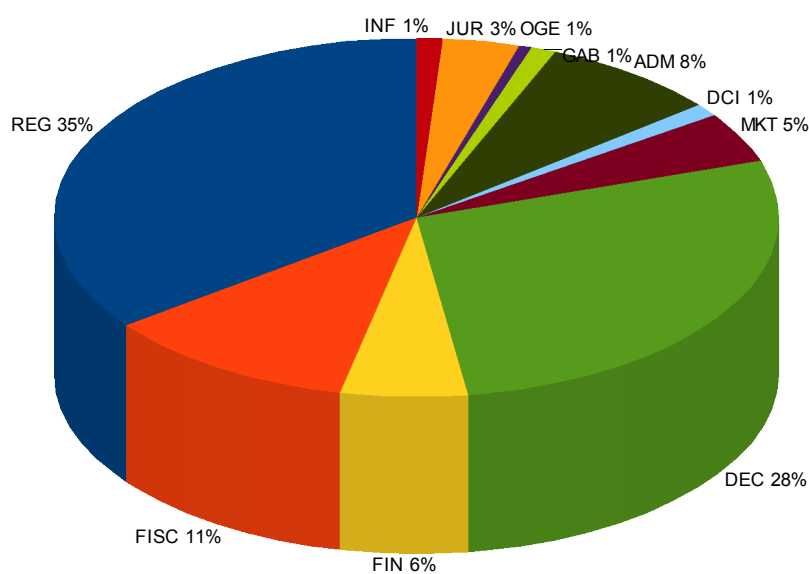
6.5 Demandas críticas:

6.5.3 Consultas/informações:

Totalizou 176, sendo que as maiores incidências são as que segue: 16, são consultas sobre documentação para visto ou Registro, 25 sobre atribuição de profissional. *Dúvida de ART* aparece oito vezes e *Informações sobre o Concurso* também nove vezes. Segue relatório detalhado:



REG	62
FISC	20
FIN	10
DEC	49
MKT	8
DCI	2
ADM	14
GAB	2
OGE	1
JUR	6
INF	2



6.5 Demandas críticas:

6.5.4 Consultas/informações por Departamento:

DEPARTAMENTO DE REGISTRO	62
Retirar carteira em outro local	2
Registro de escola técnica	5
Consulta situação de empresa	1
Consulta sobre andamento de registro de curso	11
Mudança de CREA	1
Validade de diploma no exterior	1
Consulta sobre nºs do Conselho	1
Informações sobre registro de profissional/empresa	10
Informação sobre baixa de responsabilidade técnica	1
Informação sobre alteração de endereço / dados cadastrais	2
Informação sobre cursos técnicos	3
Interrupção de registro	2
Informação sobre documentos para Registro/Visto	16
Informação s/ a quantidade de profissionais registrados no CREA-RS	1
Necessidade de Registro e/ou Visto	1
Informação sobre entrega de carteira	1

DEPARTAMENTO DE FISCALIZAÇÃO	20
Programa de ART	8
Exercício Ilegal	1
Anular ART	1
Pagamento de ART	2
Fiscalização em cercas elétricas	1
Processo arquivado	1
Consulta sobre obra / empresa irregular	3
Necessidade de ART	1
Possibilidade de Agente Fiscal volante	1
Serviço em outro Estado	1

DEPARTAMENTO FINANCEIRO	10
Sobre cobrança indevida	2
Sobre cobrança de anuidade	8

6.5 Demandas críticas:

6.5.4 Consultas/informações por Departamento:

DEPARTAMENTO EXECUTIVO DAS CÂMARAS	49
Atribuição profissional	25
Salário Mínimo Profissional	4
Parecer técnico	1
Receituário Agrônomo	1
Consulta técnica	1
Andamento de processo	4
Dúvida de responsabilidade técnica	2
Dúvida sobre real responsabilidade do profissional	5
Sobre alteração do currículo	1
Informação sobre curso	2
Sobre exercício ilegal	1
Sobre certificação CFO	1
Denúncia de profissional	1
DEPARTAMENTO DE COMUNICAÇÃO E MARKETING	8
Sobre revista não recebida	3
Sobre divulgação de cadastro de empresas/profissionais	3
Divulgação de vagas no site do CREA-RS	1
Custo para anunciar na revista	1
DEPARTAMENTO DE COORDENADORIA DAS INSPETÓRIAS	2
Localização de inspetoria	2
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO	14
Sobre concurso	9
Sobre situação de processo	1
Sobre contratação de mala direta	1
Consulta sobre plano de saúde	1
Consulta sobre Benefício (CREA-CE)	1
Sobre prazo guarita no estacionamento	1
GABINETE DA PRESIDÊNCIA	2
Profissionais da CMA	1
Consulta sobre pesquisa com profissionais	1

6.5 Demandas críticas:

6.5.4 Consultas/informações por Departamento:

OGE	1
Problema na página (teste)	1
DEPARTAMENTO JURÍDICO	6
Salário Mínimo Profissional	1
CRQ ou CREA	2
Cobrança de honorários	1
Ameaça a funcionário do CREA-RS	1
Consulta parecer	1
INFORMÁTICA	2
Sobre mensagem CreaCred	1
Cadastramento Convênio MP (site)	1

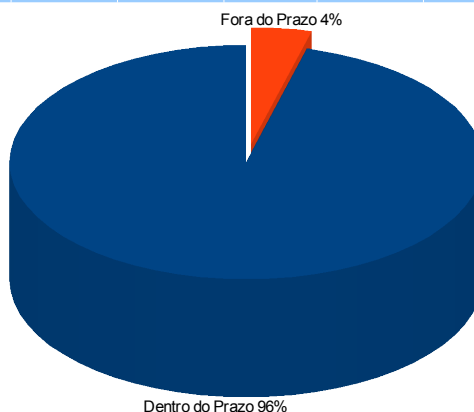
6.6 Prazo de atendimento:

Foi verificado que conseguimos atender a maioria das demandas dentro do prazo estabelecido. Das 532 demandas, 510 foram atendidas no prazo. Sendo 177 no mesmo dia, 94 em apenas um dia, 57 em dois dias e 51 em três dias.

Abaixo, segue demonstrativo.

Prazo/dias	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total	Percentual
0	20	30	9	28	25	26	18	21	177	33,52%
1	17	20	8	5	12	11	14	7	94	17,80%
2	13	15	4	2	4	7	5	7	57	10,80%
3	6	9	2	1	10	10	13	0	51	9,66%
4	12	2	3	3	7	7	2	1	37	7,01%
5	3	2	3	1	4	1	2	3	19	3,60%
6	3	6	3	0	1	4	8	0	25	4,73%
7	6	0	1	3	0	0	6	4	20	3,79%
8	5	6	1	0	1	0	2	0	15	2,84%
9	0	2	0	0	0	1	3	0	6	1,14%
10	3	1	0	1	1	1	1	0	8	1,52%
11	1	1	2	0	0	1	0	0	5	0,95%
12	0	2	0	0	0	0	0	0	2	0,38%
13	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0,19%
14	0	0	0	0	0	0	1	1	2	0,38%
13	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0,19%
14	0	0	0	0	0	0	1	1	2	0,38%
15	0	1	0	0	1	0	0	0	2	0,38%
16	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0,19%
17	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,19%
19	1	0	0	0	0	0	1	0	2	0,38%
32	0	0	0	0	0	2	0	0	2	0,38%

Dentro do Prazo	510
Fora do Prazo	22



7. Relatórios Gerenciais

Dar conhecimento às partes interessadas de todas as manifestações registradas pela Ouvidoria, identificando seus principais aspectos e fornecendo assim elementos para serem analisados e considerados para implantação de melhorias nos serviços prestados pelo CREA-RS.

Trata-se da transcrição dos principais dados das manifestações registradas em um determinado período, ressaltando as especificações necessárias para identificação dos pontos positivos e críticos.

São eles: Relatório mensal,
Relatório bimestral,
Relatório acumulado (anual),
Relatório de departamentos,
Relatório de prazos e
Relatórios críticos (reclamações e consultas).

Relatório Mensal: as informações são detalhadas e repassadas ao Ouvidor Geral do CREA-RS para análise e providências que considerar necessárias.

Relatório Bimestral: as informações são detalhadas, reunidas a cada dois meses, tabuladas e encaminhadas à diretoria para análise e providências.

Relatório Acumulado: as informações são reunidas e tabuladas para conclusão no final do ano em curso.

7. Relatórios Gerenciais (continuação)

Relatório de Departamentos: as informações são detalhadas e reunidas mensalmente, especificadas por departamentos e entregues aos gerentes na primeira Reunião de Gerentes do mês subsequente.

Relatório de Prazos: é registrado e tabulado o tempo em que as manifestações permaneceram em cada departamento, para resposta e/ou providência.

Relatórios Críticos: são extraídas as manifestação de reclamações e de consultas, separadamente. As informações são detalhadas, reunidas e tabuladas para análise e providências que se fizerem necessárias.

Um via impressa de cada relatório é arquivada em pasta AZ no armário da Ouvidoria e fica à disposição para consulta.

9. POP

9.1 MANIFESTAÇÃO

9.1.1 Definição

São as demandas registradas para expressar opinião e oportunizar aos usuários (internos ou externos) apresentarem manifestações de denúncias, reclamações, sugestões, elogios, solicitações, consultas e informações.

As manifestações serão recebidas e encaminhadas aos departamentos pertinentes, com rotinas rápidas para apuração dos fatos apresentados com acompanhamento ao processo até seu curso final para soluções ou conhecimento.

9.1.2 Procedência

Por iniciativa de qualquer segmento da sociedade, profissionais do sistema ou não, podendo ou não ser sigilosa, como preferir o demandante;

Por iniciativa de qualquer colaborador do Crea-RS.

9.1.3 Forma de Comunicação com a Ouvidoria

Pessoalmente, na sede do CREA-RS, na sala da Ouvidoria, de segunda a sexta-feira no horário das 9h15min às 17h45min;

Nas inspetorias, através de caixas coletoras, respeitados seus horários de atendimento;

Através do 0800 644 2100;

Por carta, enviada à sede ou qualquer das inspetorias, postos de atendimento e escritórios de representação;

Pelo fone/fax (51) 3320-2226;

Pelo e-mail: ouvidoria@crea-rs.org.br;

Pelo site www.crea-rs.org.br;

Mídia.

9.1.4 Tipos de Manifestação

⇒ **Denúncias** (atos ou efeitos de acusações secretas, subscritas ou anônimas, de falta ou crime de caráter ético, ilegal, sigiloso ou de risco coletivo);

⇒ **Reclamações** (atos ou efeitos de reclamar, queixar, protestar ou reivindicar);

⇒ **Sugestões** (atos ou efeitos de estímulo, proposta de mudanças ou pareceres);

⇒ **Elogios** (reconhecimento ou demonstração de satisfação);

⇒ **Consultas/informações** (ato ou efeito de solicitar conhecimento, participação, comunicação ou notícia para instrução ou parecer);

⇒ **Solicitações** (ato ou efeito de requerer algum procedimento ou informação).

9.2 Prazos para análise das manifestações e respostas aos usuários

⇒ Um (01) dia para manifestações que não necessitem consulta de outros setores ou departamentos nem serem analisadas pelo Ouvidor Geral (média prioridade).

⇒ Dois (02) dias para manifestações que não necessitem consulta de outros setores ou departamentos e que necessitem análise do Ouvidor Geral (muito alta, alta e média prioridade).

⇒ Dois (02) dias para manifestações de cada setor ou departamento quando em regime de urgência (muito alta e alta prioridade);

⇒ Quatro (04) dias para manifestações de cada setor ou departamento (média prioridade).

⇒ Sete (07) dias para manifestações que necessitem de consulta a outros setores ou departamentos em regime de urgência e com a manifestação do Ouvidor Geral (muito alta e alta prioridade).

⇒ Dez (10) dias para manifestações que necessitem de consulta a outros setores ou departamentos e com a manifestação do Ouvidor Geral (média prioridade).

⇒ As informações requisitadas, por escrito, deverão ser repassadas no prazo máximo de sete (07) dias (muito alta e alta prioridade) e dez (10) dias (média prioridade), a contar do recebimento do pedido.

⇒O prazo máximo de manifestação no Conselho nunca deverá ultrapassar a dez (10) dias, exceto quando envolver relato de Conselheiro, conforme abaixo.

⇒Quando envolver relato de Conselheiro no processo, o prazo máximo será de quinze (15) dias, porém, nunca excedendo à Reunião de Câmara subsequente à protocolização da manifestação por parte do usuário junto à Ouvidoria.

⇒A impossibilidade de cumprir o prazo determinado, deverá ser comprovada em um prazo não superior a dois (02) dias, devendo ser apresentada a motivação para a prorrogação.

⇒Toda e qualquer resposta aos usuários deverá ser do conhecimento do Ouvidor Geral antes de seu envio.

⇒O atendimento às manifestações efetuadas por meio da Ouvidoria, quando se constituírem apenas em consulta, solicitação e/ou informação terão, para resposta interna final, o prazo de até nove (09) dias. Quando a manifestação não for pertinente ao Departamento ao qual foi enviada, este deverá devolvê-la, motivadamente, à Ouvidoria no mesmo dia.

⇒O não cumprimento dos prazos de manifestação sujeitará o responsável aos procedimentos administrativos previstos no Regimento do CREA-RS.

9.3 Relatórios

Os relatórios a serem encaminhados à Presidência deverão conter, no mínimo, para análise do Gestor:

⇒Assuntos mais freqüentes, por quantidade de manifestações, por espécie (reclamações, elogios, comentários e sugestões);

⇒Unidades mais freqüentes e proporções verificadas quanto aos assuntos, órgãos, localidades, etc;

⇒Percentuais de atendimento;

⇒Níveis de satisfação com os serviços prestados;

⇒Pesquisas de opinião sobre a atuação da Instituição;

⇒Indicação dos índices representativos;

⇒Pendências;

⇒Prazos médios das respostas;

⇒Identificar necessidades do Gestor;

⇒Mudanças de gestão ocorridas a partir da atuação da Ouvidoria.

9.4 Procedimentos Operacionais da Ouvidoria

- ⇒ Preparar e distribuir material para divulgação: matéria na revista do CREA-RS, folhetos, banners, cartilha de divulgação, CD, etc.
- ⇒ Estabelecer horário de funcionamento.
- ⇒ Acessar o Sistema da Ouvidoria através de senha pessoal para cada um de seus funcionários.
- ⇒ Elaborar seu Manual de Normas e Procedimentos.
- ⇒ Elaborar seu Procedimento Operacional Padrão.
- ⇒ Formular os itens de controle.
- ⇒ Acesso ao sistema corporativo com senha pessoal.
- ⇒ Tabular as informações com identificação das áreas que estão merecendo atenção e definição dos eixos prioritários de ação.
- ⇒ Elaborar seu fluxograma de funcionamento e operacionalização.
- ⇒ Sinalizador gestor de tempo na Ouvidoria e nos departamentos.
- ⇒ Manter nas mesas de atendimento só o material necessário para a execução dos serviços.
- ⇒ Proibir a presença de pessoas estranhas aos serviços, sem autorização do Ouvidor Geral.
- ⇒ Protocolar toda a documentação e armazenar em local apropriado.
- ⇒ Receber e analisar as respostas enviadas pelos departamentos.
- ⇒ Garantir o acompanhamento do processo enviando a resposta ao usuário no prazo determinado, utilizando o meio escolhido por este.

9.5 Procedimentos Operacionais dos Departamentos

- ⇒ Acessar diariamente ao sistema informatizado da Ouvidoria;
- ⇒ Proceder à análise das manifestações, confirmando se estas são de sua competência;
- ⇒ Encaminhar à Ouvidoria as respostas nos prazos estabelecidos , de forma adequada, clara, objetiva e de fácil entendimento por parte do usuário, dentro da legislação vigente;
- ⇒ Elaborar para as demandas rotineiras, respostas padronizadas com a finalidade de facilitar a operacionalidade, evitando o encaminhamento de demandas desnecessárias por parte da Ouvidoria.

9.6 Procedimentos Operacionais das Inspetorias

- ⇒ Divulgar ao usuário o benefício da utilização da Ouvidoria e as formas de comunicação, conforme acima;
- ⇒ Manter sempre a caixa coletora lacrada;
- ⇒ Manter a guarda dos formulários, que são numerados na seqüência de 001 a 060, (estes só deverão ser entregues, mediante solicitação, aos usuários que forem utilizá-los);
- ⇒ Providenciar semanalmente, obrigatoriamente, o envio à Ouvidoria pelo malote da Inspetoria em envelope padrão do CREA-RS, com a identificação da Inspetoria remetente, de todos os formulários, válidos ou não, utilizados e colocados pelos usuários na caixa coletora;
- ⇒ O envelope deverá ser endereçado à Ouvidoria Geral do CREA-RS com a definição de CONFIDENCIAL;
- ⇒ O envelope deverá se encaminhado devidamente lacrado e rubricado por um dos Inspetores, que também será o responsável por deslacrar e lacrar novamente a caixa coletora, informando a numeração dos formulários enviados em ordem seqüencial obrigatória.
- ⇒ Na semana em que não houver registro de manifestações deverá ser enviado à Ouvidoria, obrigatoriamente, memorando assinado por um dos Inspetores, identificando a Inspetoria de origem, informando que no período (adotar entre envio dos malotes semanais) não foi registrada nenhuma manifestação.

9.7 Avaliação

A Ouvidoria do CREA-RS será avaliada periodicamente, visando identificar sua eficiência e seu impacto social na área de sua atuação.

Esta avaliação deverá verificar os objetivos definidos para a Ouvidoria, procedendo-se as modificações que se fizerem necessárias.

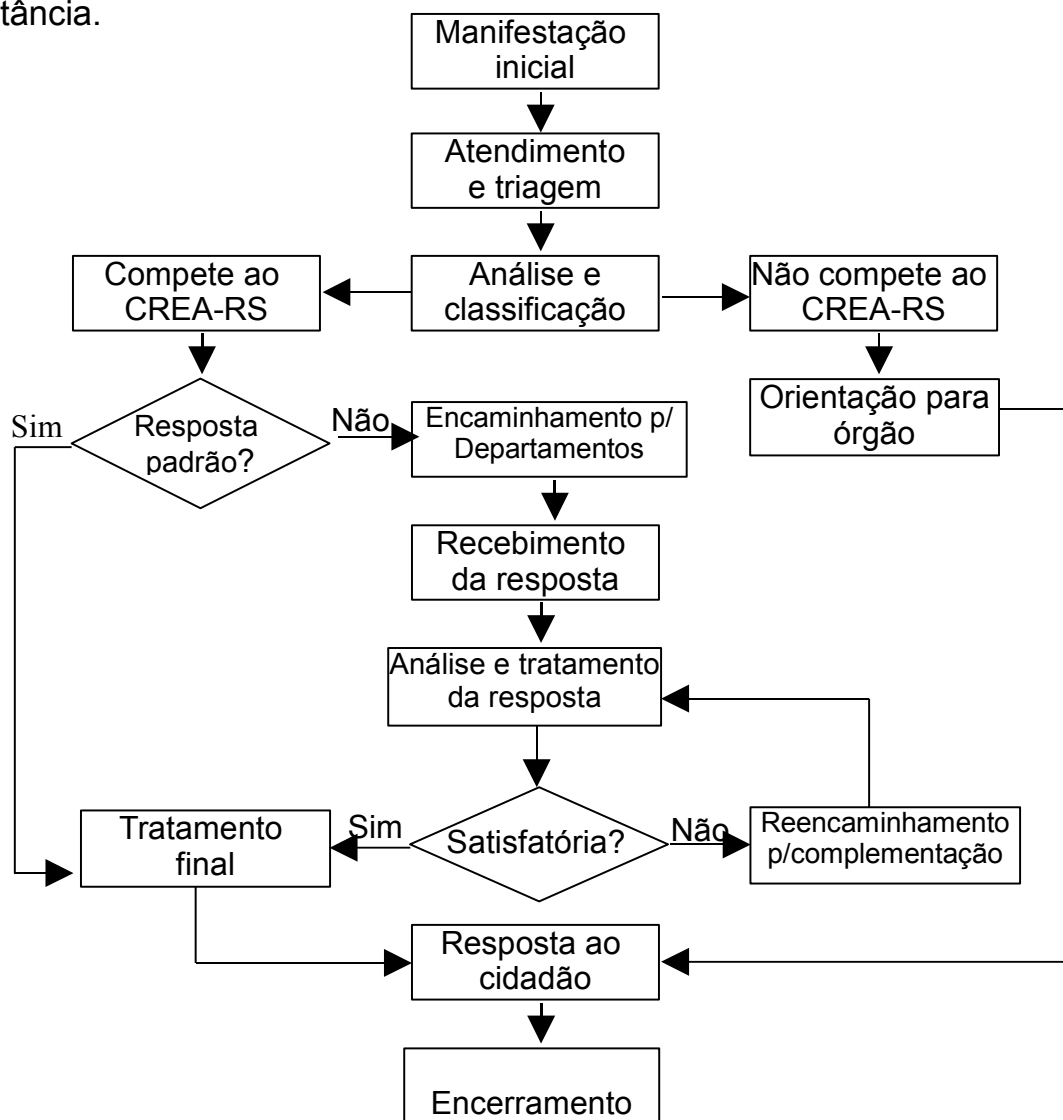
Deste processo participarão a equipe de trabalho da Ouvidoria, os Departamentos, a Diretoria e a Presidência.

9.8 Fluxograma

A Ouvidoria é centralizada, atendendo a todas as manifestações e encaminhando-as às diversas áreas responsáveis do Conselho, conforme o assunto.

Após a análise por parte da área responsável a resposta retorna à Ouvidoria que procederá ao envio da resposta ao seu usuário, com clareza e objetividade dentro dos prazos previstos.

A Ouvidoria atenderá as demandas provenientes de possíveis disfunções no funcionamento operacional de suas diversas áreas, não substituindo a rotina processualística do Conselho. Serve como segunda instância.



Observação: Em caso de verificação da falta ou incorreção de informações na manifestação inicial, esta poderá ser reencaminhada ao usuário para complementação dos dados, em qualquer etapa do processo.

10. Práticas Operacionais

10.1 Ouvidoria - Prática Operacional: Pr3.205v00 Data: 02/05/08

Objetivo:

Servir de canal ágil e direto de representação dos usuários para com os gestores da Instituição, com livre acesso e inter relação com todos os departamentos e colaboradores, buscando a permanente melhoria da imagem do Conselho.

Descrição Básica:

Enfoque:

Trata esta prática do fluxo de trabalho utilizado no processo operacional da Ouvidoria, visando uma melhor agilização das respostas dos seus usuários, bem como uma maior integração e comprometimento dos departamentos envolvidos.

Sua operacionalização inicia com o atendimento e triagem da manifestação do usuário da Ouvidoria. Caso seja necessário solicitar ao usuário qualquer tipo de complementação a Ouvidoria responderá ao mesmo solicitando as devidas informações. Após estes procedimentos é procedida sua análise e classificação, onde são tomadas as seguintes providências, conforme o abaixo:

- a) verificação se esta manifestação compete ao CREA-RS,
- b) em caso negativo, orientar o usuário e encaminhar a resposta, encerrando a manifestação,
- c) em caso positivo, verificar se existe cadastrada resposta padrão,
- d) em caso positivo, proceder o tratamento final e encaminhar a resposta, encerrando a manifestação,
- e) em caso negativo, encaminhar a manifestação ao departamento pertinente, monitorando o prazo de resposta dentro dos padrões estabelecidos,
- f) após o recebimento da resposta do departamento proceder a análise e o tratamento da resposta,
- g) caso a resposta seja satisfatória proceder o tratamento final e encaminhar a resposta, encerrando a manifestação,
- h) caso a resposta não seja considerada satisfatória, retorná-la ao departamento pertinente para complementação,
- i) caso o retorno seja satisfatório proceder o tratamento final e encaminhar a resposta, encerrando a manifestação,

i) caso o retorno seja satisfatório proceder o tratamento final e encaminhar a resposta, encerrando a manifestação,

j) no caso de respostas que envolvam mais de um departamento, em que haja divergência ou necessidade de discussão, serão ouvidos conjuntamente para se buscar uma posição única, visando a padronização de respostas.

k) As decisões advindas do item anterior serão devidamente registradas, transcritas e assinadas por todos os envolvidos na discussão e levadas à Presidência para análise e deliberação, definindo sua aplicabilidade ou não.

A pró-atividade desta prática é demonstrada nos itens c, d e j.

Todo o processo fica vinculado aos prazos determinados pelo Manual de Procedimentos Gerais da Ouvidoria.

A responsabilidade da implementação desta prática é de responsabilidade do Ouvidor Geral do CREA-RS e, na seqüência, de todos os envolvidos na análise do problema.

Cabe ao Presidente a análise e deliberação final, quando forem necessárias alterações de alguma normatização interna do Conselho ou decisão que incida algum procedimento administrativo subordinado à tomada de decisão da Presidência.

Aplicação:

Nos procedimentos administrativos adotados pelo Conselho, através de seus diversos departamentos, com o comprometimento das suas gerências, conforme o caso específico.

Melhorias:

Revisão	Melhoria	Data
00	Implementação da prática	02/05/2008
-X-	-X-	-X-

Integração:

Esta prática busca uma agilização e integração entre as diversas instâncias dos processos administrativos tramitados no Conselho, relacionada às demais práticas, gerando assim, uma maior eficácia em seus procedimentos de rotina. A mesma é cooperativa e coerente com a política da gestão do CREA-RS, haja vista a missão do Conselho.

10.2 Monitoramento das manifestações da Ouvidoria

Prática Operacional: Pr3.206v00 Data: 01/07/08

Objetivo:

Monitorar as manifestações que dependam de tramitação complementar para sua resposta final, ou seja, quando a resposta inicial indica não necessariamente a solução da manifestação.

Descrição Básica:

Enfoque:

Trata esta prática do monitoramento diário por parte do Ouvidor Geral do CREA-RS de manifestações que não tiveram em primeira resposta a solução final ao usuário da Ouvidoria.

Sua operacionalização inicia quando a resposta enviada pelos departamentos ou pelo CONFEA não apresenta solução final ao usuário. Após esta verificação é procedida sua análise, onde são tomadas as seguintes providências, conforme abaixo:

- a) inserção da manifestação no arquivo MONITORAMENTO DE MANIFESTAÇÕES/AÇÕES PENDENTES DE FINALIZAÇÃO (Encerradas, porém com informações finais aguardando tramitações diversas),
- b) definição de prioridade de atenção por parte do Ouvidor Geral,
- c) acompanhamento do andamento com definição de datas de cobrança, conforme cada caso, aos diversos departamentos e CONFEA para resposta, bem como inserção das datas e dos entes cobrados,
- d) em face do andamento destas demandas é definido um sistema de cores de identificação,
- e) para manifestações onde estão definidos prazos e os mesmos encontram-se sob controle adotar a cor marrom para o texto,
- f) para manifestações onde estão previstos projetos futuros adotar a cor azul para o texto,
- g) para manifestações onde estão sinalizadas urgências para as respostas adotar a cor vermelha para o texto,
- h) para manifestações concluídas adotar a cor verde para o texto,
- i) no pé da página o Ouvidor Geral do CREA-RS sempre atualizará a data de consulta ao arquivo, para seu controle de acesso,
- j) o Ouvidor Geral do CREA-RS encerrará a relação todo final de mês, iniciando outra no mês subsequente com as que ficaram pendentes, alterando sua numeração, reiniciando-a.

OUVIDORIA

O referido arquivo, inserido diretamente na área de trabalho do monitor do computador do Ouvidor Geral do CREA-RS, é monitorado diariamente por este, que demandará e-mails aos diversos departamentos e ao CONFEA quando entender necessário que estes demandem à Ouvidoria resposta, final ou não, para atualização de status deste processo de monitoramento. Todo final de mês o Ouvidor Geral do CREA-RS imprimirá a relação de todas as manifestações que foram monitoradas com o seu respectivo andamento, que serão arquivadas na Ouvidoria, em pasta própria, rubricando todas as páginas, exceto a última que a assinará, identificando-se,

A responsabilidade desta prática é do Ouvidor Geral do CREA-RS.

Aplicação:

Nas manifestações onde não se definam respostas finais quando do retorno por parte dos diversos departamentos e do CONFEA.

Melhorias:

Revisão	Melhoria	Data
00	Implementação da prática	01/07/2008
-X-	-X-	-X-

Integração:

Esta prática busca o comprometimento com a eficácia do sistema de Ouvidoria como um todo para que seus usuários sempre tenham uma resposta final e comprometida com a sua manifestação, incluindo todos os entes envolvidos, Ouvidoria, departamentos e CONFEA.

A mesma é coerente com a política da gestão do CREA-RS, haja vista a missão do Conselho.

10.3 Resultados da Ouvidoria - Prática Operacional: Pr3.207v00 Data: 02/05/08

Objetivo:

Dar conhecimento às partes interessadas de todas as manifestações registradas pela Ouvidoria, identificando seus principais aspectos e fornecendo assim elementos para serem analisados e considerados para implantação de melhorias nos serviços prestados pelo CREA-RS.

Descrição Básica:

Enfoque:

Trata-se da transcrição dos principais dados das manifestações registradas em um determinado período, ressaltando as especificações necessárias para identificação dos pontos positivos e críticos.

São eles: Relatório mensal,
Relatório bimestral,
Relatório acumulado (anual),
Relatório de departamentos,
Relatório de prazos e
Relatórios críticos (reclamações e consultas).

O processo começa no registro da manifestação, quando os dados são cadastrados em relatórios que identificam seus diversos aspectos.

a) Inserção dos dados em relatório, especificando data da entrada, número do registro, tipo de usuário (Profissional, P. Física, P. Jurídica, Colaboradores, Leigo, Anônimo), mídia utilizada (carta, caixa coletora, e-mail, internet, telefone, presencial), tipo de registro (reclamações, elogios, consultas, etc.), assunto relatado (atendimento, demora de processo, demora na entrega da carteira, etc.), departamento envolvido, data de encerramento e informações complementares.

b) As informações são extraídas e tabuladas de acordo com relatório específico. Após a atualização dos relatórios, são gerados os gráficos que facilitam a visualização dos resultados. Após, os mesmos são encaminhados da seguinte forma:

OUVIDORIA

⇒Relatório Mensal: as informações são detalhadas e repassadas ao Ouvidor Geral do CREA-RS para análise e providências que considerar necessárias.

⇒Relatório Bimestral: as informações são detalhadas, reunidas a cada dois meses, tabuladas e encaminhadas à diretoria para análise e providências.

⇒Relatório Acumulado: as informações são reunidas e tabuladas para conclusão no final do ano em curso.

⇒Relatório de Departamentos: as informações são detalhadas e reunidas mensalmente, especificadas por departamentos e entregues aos gerentes na primeira Reunião de Gerentes do mês subsequente.

⇒Relatório de Prazos: é registrado e tabulado o tempo em que as manifestações permaneceram em cada departamento, para resposta e/ou providência.

⇒Relatórios Críticos: são extraídas as manifestação de reclamações e de consultas, separadamente. As informações são detalhadas, reunidas e tabuladas para análise e providências que se fizerem necessárias.

Os relatórios estão na pasta Ouvidoria, colocada na área de trabalho do monitor do computador da Assistente de Ouvidoria do CREA-RS e são atualizados conforme sua periodicidade. Um via impressa de cada relatório é arquivada em pasta AZ no armário da Ouvidoria e fica à disposição para consulta.

A responsabilidade desta prática é da Assistente de Ouvidoria do CREA-RS.

Aplicação:

Pelas informações dos relatórios é possível identificar as necessidades dos usuários e adotar as providências necessárias para implantação de melhorias dos serviços disponibilizados pelo Conselho.

Melhorias:

Revisão	Melhoria	Data
00	Implementação da prática	02/05/2008
-X-	-X-	-X-

Integração:

Esta prática fornece informações que possibilitam identificar necessidades e níveis de satisfação dos processos que envolvem os diversos segmentos do Conselho, integrando Ouvidoria, departamentos, seções, inspetorias, postos de atendimentos e usuários do serviço de Ouvidoria.

A mesma é coerente com a política da gestão do CREA-RS, haja vista a missão do Conselho.

11. Palavra do Ouvidor

Ao apresentar as conclusões do trabalho da Ouvidoria no ano de 2008, cumpre-nos ressaltar a satisfação de ter patrocinado junto com a equipe da Ouvidoria, aos registrados e colaboradores do Conselho e à sociedade gaúcha, a implantação deste importante canal de comunicação.

Entendemos ter sido um trabalho de apresentação e consolidação de uma cultura até então desconhecida em nosso meio profissional.

Ao aceitarmos este desafio sabíamos das dificuldades e barreiras a serem vencidas e hoje vemos como cumprida esta etapa, aprovada pelos agentes envolvidos, interno e externos.

Partimos da percepção da necessidade deste canal e fomos ao longo do tempo implantando nossa estrutura através da elaboração do Manual de Procedimentos Gerais, do Procedimento Operacional Padrão - POP, dos Itens de Controle e das Práticas da Ouvidoria, sempre com a premissa ao atendimento da qualidade total, quer seja na operacionalização das demandas como nas relações interpessoais.

Hoje, nossa Ouvidoria é uma referência no Sistema, lastreada fundamentalmente no trabalho em equipe, interagindo de forma positiva com o Conselho Federal, bem como fornecendo suporte a Ouvidorias de outros regionais.

Com um total de 532 demandas protocoladas e respondidas, no período de maio a dezembro deste ano, atingimos o percentual de 96% dos atendimentos respondidos dentro do prazo pré-estabelecido.

Entendemos que a interação com todos os Departamentos e Câmaras Especializadas envolvidos foi plenamente atingida e fundamental para alcançar este resultado. Esta interação demonstra uma mudança de cultura e conceito quanto à atuação da Ouvidoria.

Mudanças de procedimentos internos no Conselho foram implementadas oriundas das discussões entre a Ouvidoria e os diversos Departamentos com o apoio e a aprovação da Presidência.

O caminho está aberto e consolidado, resta apenas manter a continuidade e o aperfeiçoamento dos procedimentos até agora adotados.

Finalmente, salientamos o comprometimento de toda a equipe da Ouvidoria nos objetivos a que ela se propõe, pilar de sustentação do sucesso e qualidade atingidos no ano de 2008.

*Engenheiro Civil Donário Rodrigues Braga Neto
Ouvidor Geral do CREA-RS*