



OUVIDORIA

ouvidoria@crea-rs.org.br



CREA-RS

INTEGRANDO PROFISSIONAIS E SOCIEDADE
GESTÃO 2009/2011

Relatório Ouvidoria 2012

Apresentação

Consideramos que o processo de construção de uma sociedade mais justa, responsável e democrática passa pelo estabelecimento de canais de comunicação livres e desimpedidos entre os cidadãos e as instituições. Estes foram os princípios que nortearam o trabalho desenvolvido no âmbito da Ouvidoria.

Em 2012 fomos responsáveis pelo recebimento, registro, andamento e respostas de 1928 manifestações dos profissionais, empresas, instituições de ensino, entidades de classe e sociedade em geral.

É importante mencionar que essas manifestações, independente de sua natureza, carregam sinais de alerta, desafios e muitas reflexões. Nosso papel foi procurar transformar essa pauta em possibilidades de aperfeiçoamento dos nossos processos.

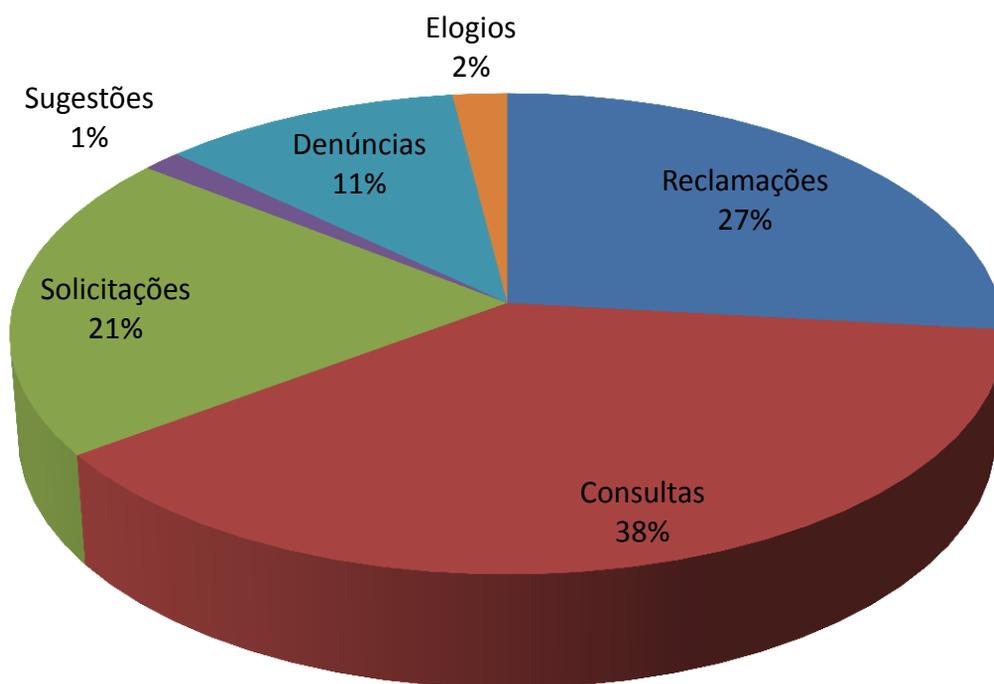
Aproveitamos para lembrar que o sucesso do trabalho da Ouvidoria é resultado das pactuações diárias e dos compromissos firmados com os colegas, supervisores, gerentes, assessores e alta gestão, que têm sido parceiros na busca de soluções para as mais diversas demandas que se apresentam. A todos, nosso muito obrigado!

Equipe Ouvidoria

Tipos de demandas

Demandas	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Reclamações	68	101	76	75	36	19	37	35	19	19	21	14	520	43,33
Consultas	109	92	109	67	77	47	63	55	27	41	33	15	735	61,25
Solicitações	63	44	50	54	41	35	28	25	23	18	10	3	394	32,83
Sugestões	1	4	1	4	1	5	6	3	0	1	1	0	27	2,25
Denúncias	14	32	25	24	34	12	18	15	7	9	18	6	214	17,83
Elogios	7	3	3	7	3	5	3	1	1	2	3	0	38	3,17
Total	262	276	264	231	192	123	155	134	77	90	86	38	1928	160,67

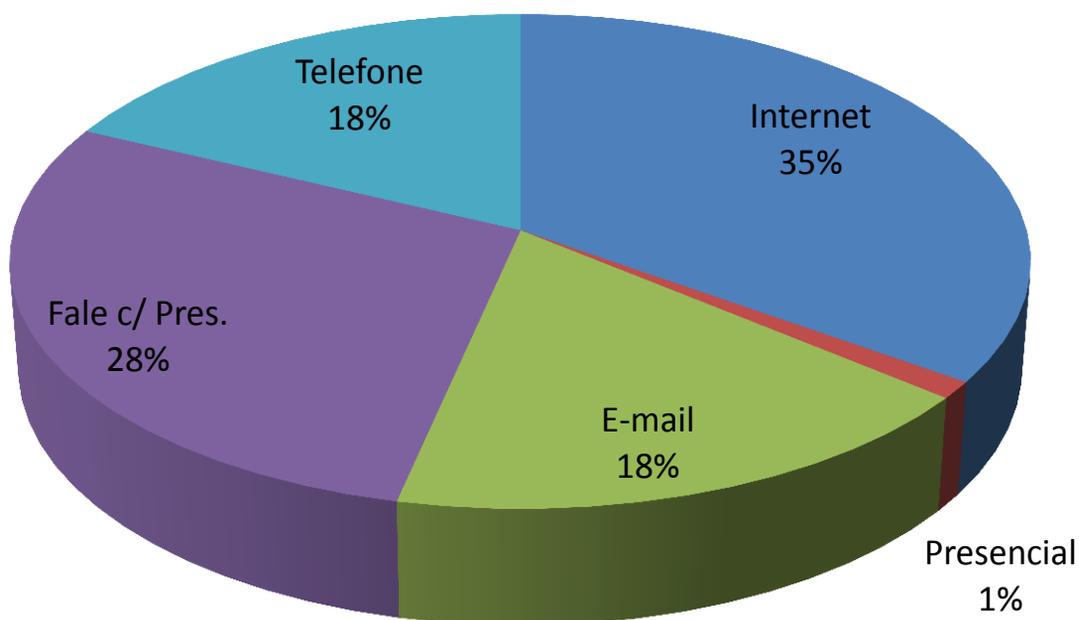
Tipos de demandas



Mídias de acesso

Mídia Acesso	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Internet	101	94	90	79	107	36	41	34	21	26	29	20	678	56,50
Presencial	1	1	2	1	3	3	3	5	0	1	1	5	26	2,17
E-mail	26	31	35	48	23	26	25	23	27	37	30	10	341	28,42
Fale c/ Pres.	78	119	88	69	52	45	24	19	16	15	16	0	541	45,08
Telefone	56	31	49	34	7	13	62	53	13	11	10	3	342	28,50
Inspetorias	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Carta	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Total	262	276	264	231	192	123	155	134	77	90	86	38	1928	160,67

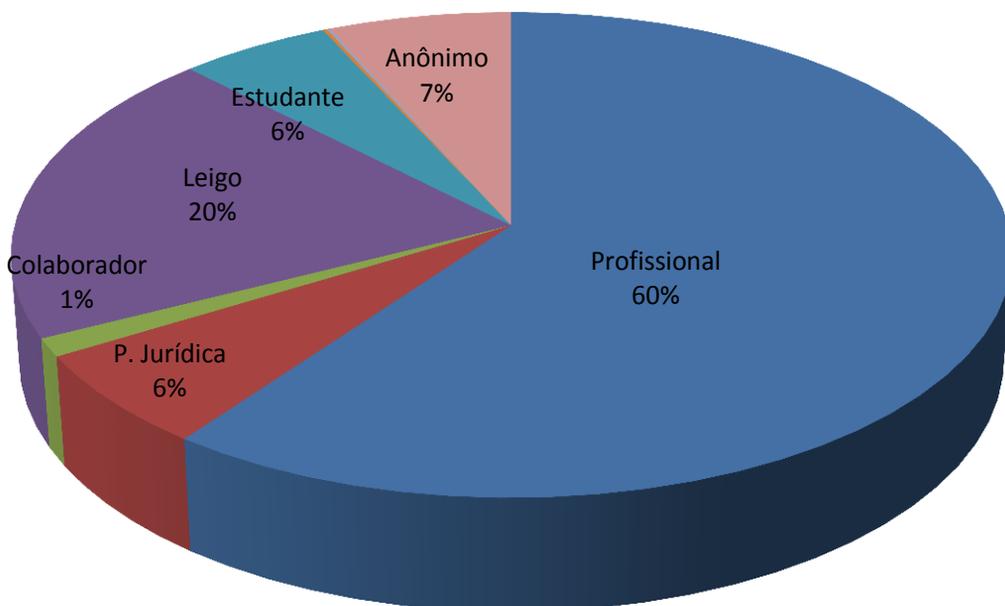
Mídias de acesso



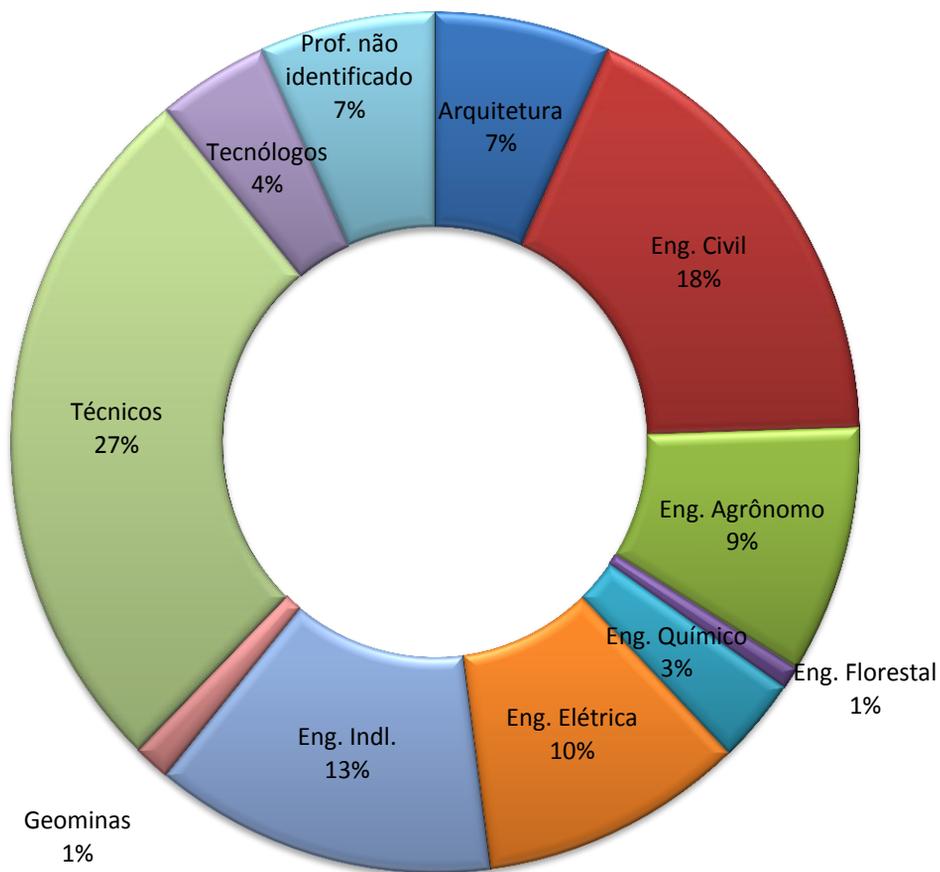
Usuário

Usuário	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Profissional	174	183	153	138	114	72	82	86	43	47	44	16	1152	96,00
P. Jurídica	5	13	25	21	6	6	13	8	7	9	6	5	124	10,33
Colaborador	2	1	4	2	1	2	0	2	3	5	1	2	25	2,08
Leigo	56	52	29	55	48	28	28	20	20	19	22	4	381	31,75
Estudante	22	9	32	3	5	7	9	7	0	6	4	3	107	8,92
Instit. Ensino	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0,25
Entid. Classe	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0,17
Anônimo	3	16	18	12	18	8	23	11	4	4	9	8	134	11,17
Total	262	276	264	231	192	123	155	134	77	90	86	38	1928	160,67

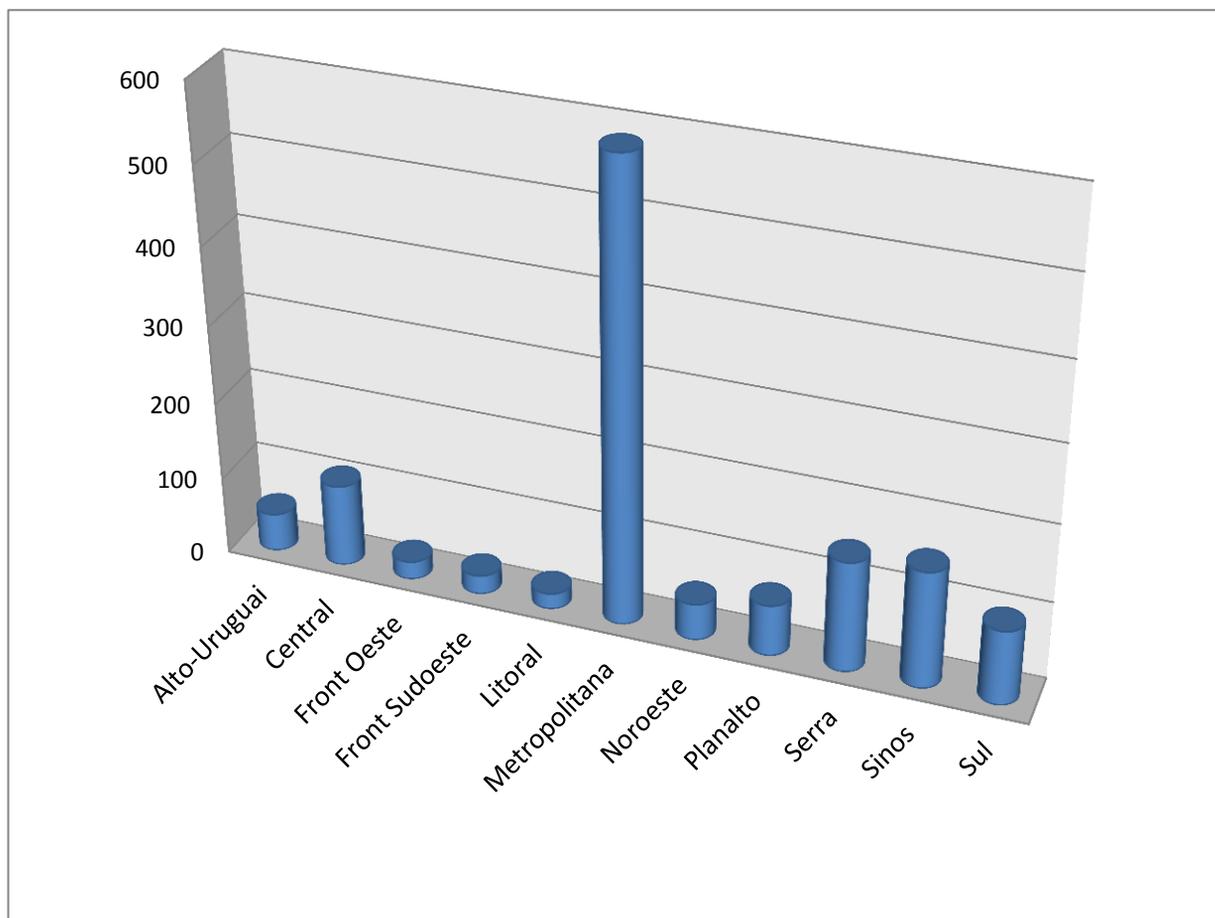
Usuários



Usuários identificados



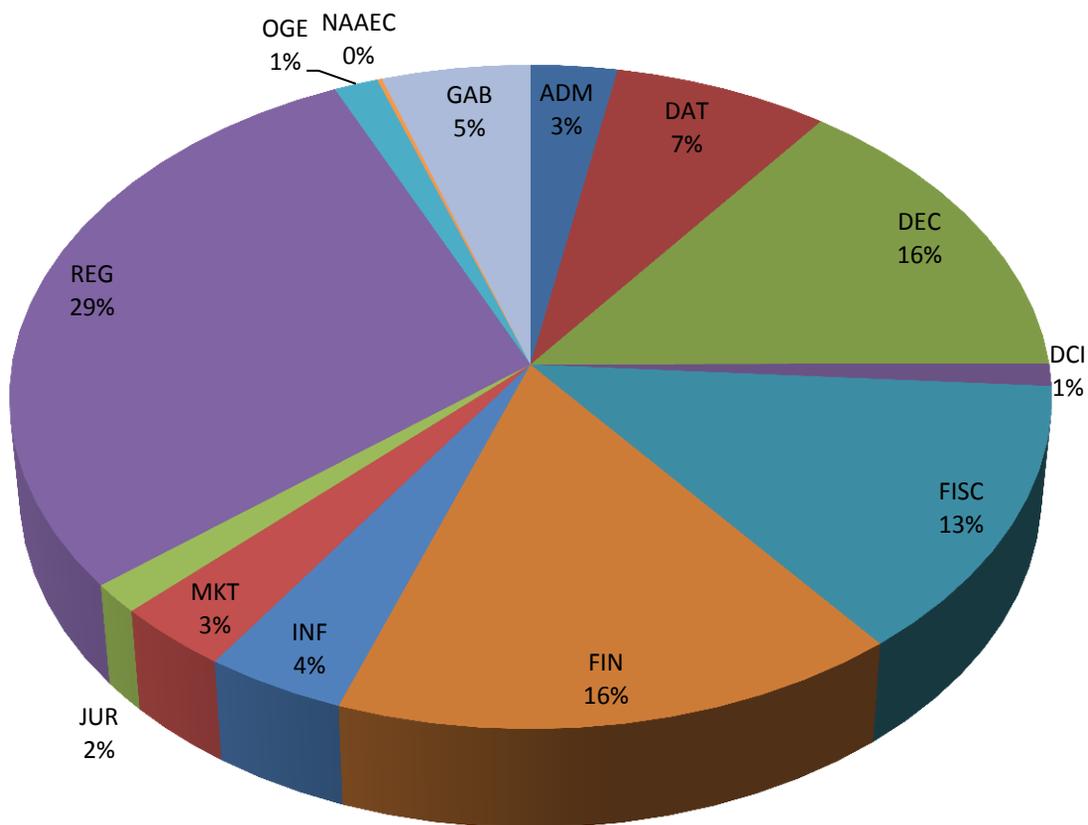
Origem das demandas (identificadas)



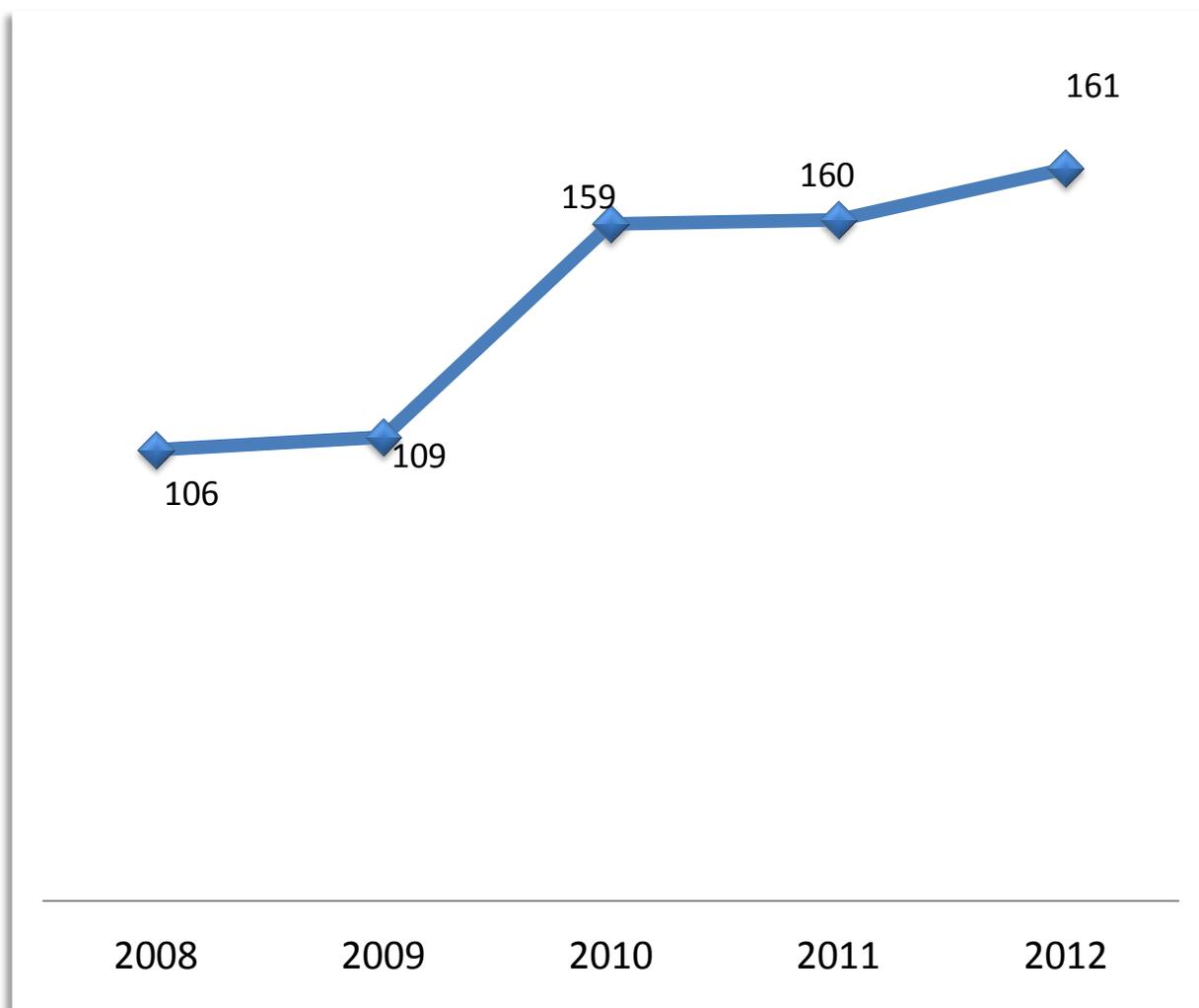
Destino / Departamentos

Destino	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
ADM	8	7	7	6	5	1	4	2	0	2	4	3	49	4,08
DAT	18	11	27	12	12	8	17	14	5	11	7	0	142	11,83
DEC	27	38	33	28	30	30	16	28	22	21	28	3	304	25,33
DCI	2	2	6	2	1	3	3	0	0	3	2	0	24	2,00
FISC	20	34	23	27	45	12	25	19	6	11	20	9	251	20,92
FIN	63	72	51	34	12	9	19	14	12	9	4	6	305	25,42
INF	7	3	2	38	11	8	5	2	1	1	0	0	78	6,50
MKT	3	6	10	6	6	8	11	7	4	2	4	0	67	5,58
JUR	2	9	5	3	1	2	2	1	0	1	0	3	29	2,42
REG	88	74	91	60	63	35	46	42	22	18	12	9	560	46,67
OGE	0	1	0	1	3	3	0	1	1	5	1	0	16	1,33
NAAEC	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	3	0,25
GAB	22	19	9	15	3	4	6	3	4	7	4	4	100	8,33
CONT	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Total	262	276	264	232	193	123	154	133	77	91	86	37	1928	160,67

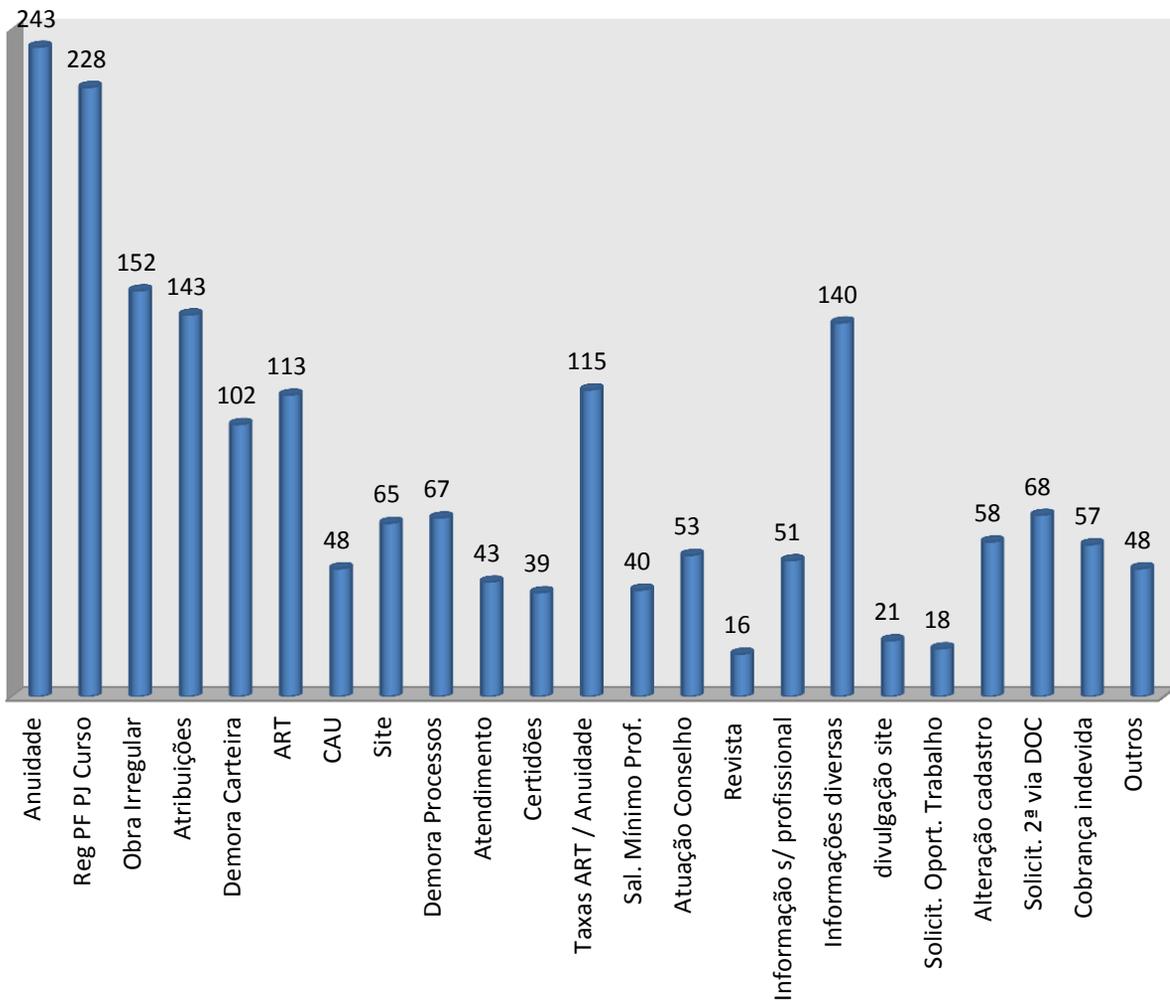
Destino / Departamentos



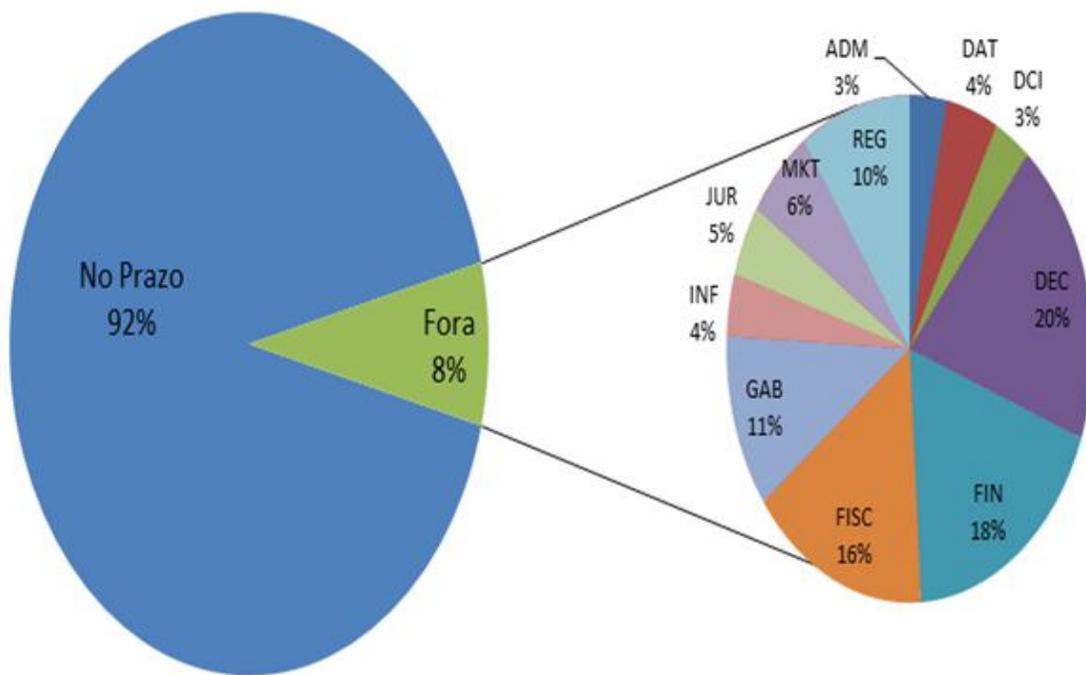
Evolução média mensal por ano



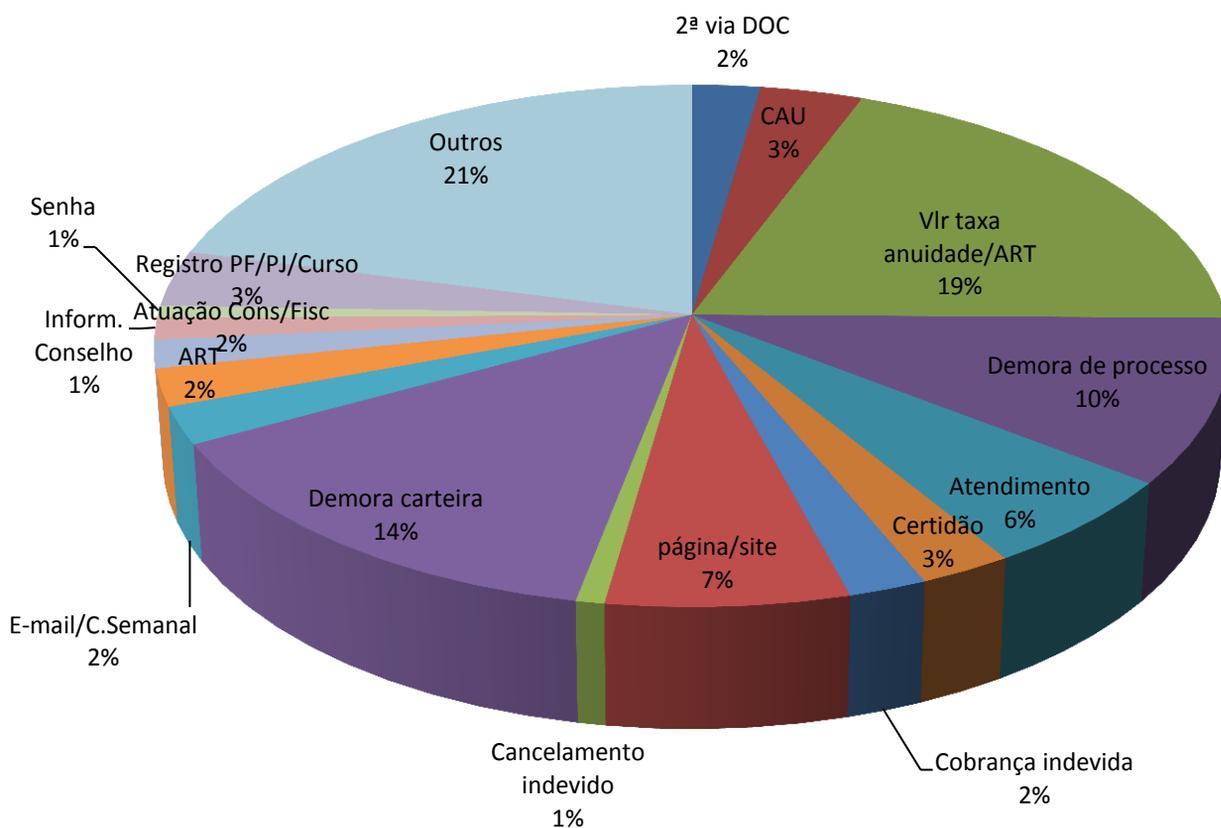
Assuntos frequentes



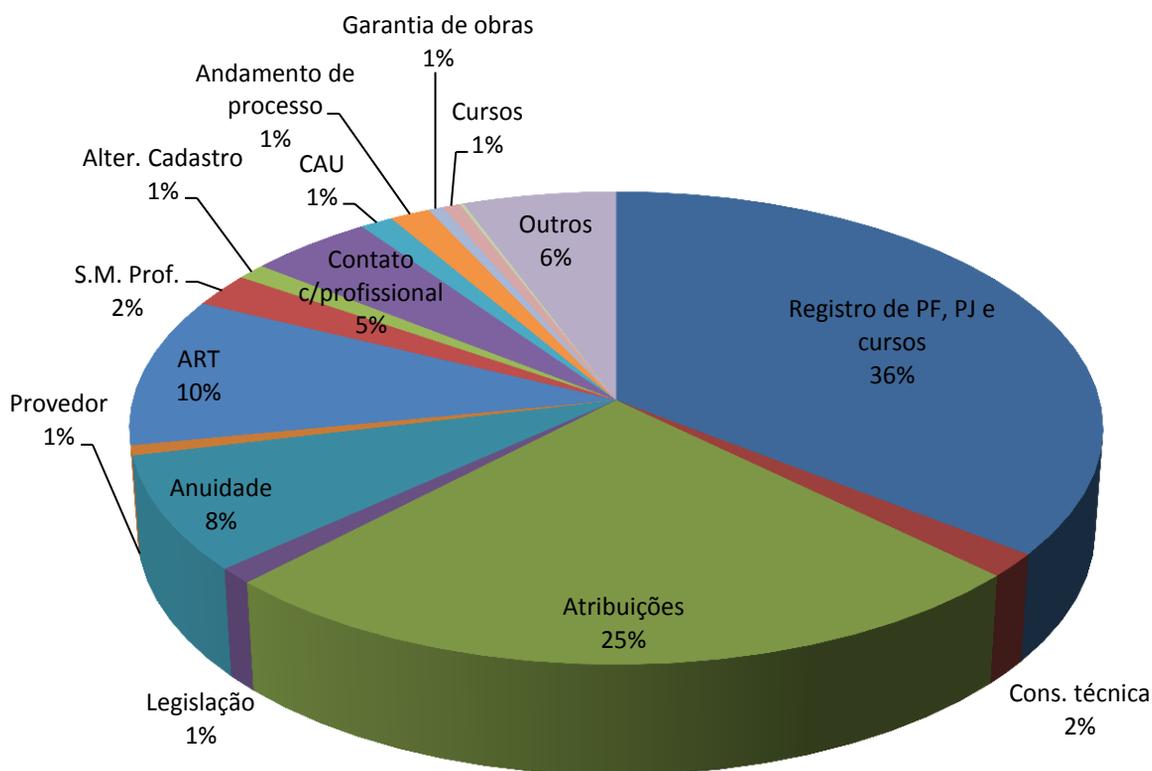
Respostas fora do prazo



Reclamações



Consultas



Atividades Ouvidoria 2012

Associação Brasileira de Ouvidores - Seção RS

Daniel Weindorfer e Ana Vasconcelos participam das reuniões de formatação do estatuto que formalizará a criação da seção RS da Associação Brasileira de Ouvidores, coordenada por Rosélia Araújo. Ana Vasconcelos (Conselho de Ética) e Daniel Weindorfer (Conselho Deliberativo). O documento está sendo revisado por Assessoria Jurídica para breve registro em cartório. O primeiro passo dentre muitos outros!



Atividades Ouvidoria 2012

Participação no evento internacional Workshop de ouvidorias públicas: Open Government Partnership no workshop Ombudsmen of the Brazilian Government.

A principal discussão foi sobre a implementação de metas voltadas para a Ouvidoria no Plano de Ação do Governo Brasileiro no âmbito de Parcerias para o Governo Aberto e a implantação da Lei de Acesso à Informação. Estados Unidos, Reino Unido e México estavam entre os países participantes.



Abr/2012



Conselho Regional de Engenharia e Agronomia
do Rio Grande do Sul

Integrando Profissionais e Sociedade

Atividades Ouvidoria 2012

o lançamento do livro Ouvidoria-Mídia Organizacional, cujo autor é o Prof. Dr. Luiz lasbeck, do Mestrado em Comunicação da Universidade Católica de Brasília (UCB). O livro é resultado de uma pesquisa acadêmica realizada com patrocínio da UCB e do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq).



Jun/2012



Conselho Regional de Engenharia e Agronomia
do Rio Grande do Sul

Integrando Profissionais e Sociedade

Atividades Ouvidoria 2012

Equipe Ouvidoria faz treinamento para atualização do Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública (TAG) versão 3.0



Set/2012



Conselho Regional de Engenharia e Agronomia
do Rio Grande do Sul

Integrando Profissionais e Sociedade

Atividades Ouvidoria 2012

III Seminário Nacional de Ouvidores do Confea/Crea e Mútua

Nos dias 29 e 30 de outubro de 2012, o Confea realizou o III Seminário Nacional de Ouvidores do Sistema Confea/Crea e Mútua. O evento contou com a participação dos Ouvidores dos Creas e da Mútua e de representantes dos Creas que ainda não possuem Ouvidoria.



Out/2012



Conselho Regional de Engenharia e Agronomia
do Rio Grande do Sul

Integrando Profissionais e Sociedade

Atividades Ouvidoria 2012

III Seminário Nacional de Ouvidores do Confea/Crea e Mútua

Nos dias 29 e 30 de outubro de 2012, o Confea realizou o III Seminário Nacional de Ouvidores do Sistema Confea/Crea e Mútua. O evento contou com a participação dos Ouvidores dos Creas e da Mútua e de representantes dos Creas que ainda não possuem Ouvidoria.



Out/2012



Conselho Regional de Engenharia e Agronomia
do Rio Grande do Sul

Integrando Profissionais e Sociedade

Considerações finais

Podemos verificar ao longo de 2012 que boa parte das reclamações registradas trata da dificuldade de entendimento dos valores das anuidades e taxas. Orientamos que seja divulgado no site não só os valores, mas a legislação que norteia e embasa o cálculo.

Também a falta de comunicação entre os Creas no que tange às informações de pagamentos em outros regionais, ocasionando informação de débito e muitas vezes até o cancelamento indevidamente.

A demora da entrega das carteiras também foi questionamento frequente. Verificamos que quando há erro de imagens ou algum problema na emissão, o CREA-RS não é comunicado e só é percebido quando o profissional busca o documento e só então é informado que houve problema e precisará coletar novas imagens.

A morosidade para relato dos processos foi o motivo de 10% das reclamações, sendo preciso, na maioria dos casos, interferência da Ouvidoria para agilizar o relato. Sempre que possível, nossas solicitações foram atendidas.

A todos os colegas e dirigentes deste Conselho deve ser merecidamente registrado agradecimento pelo apoio e empenho demonstrado ao atender as solicitações feitas, a fim de que estas pudessem ser objeto de tratamento adequado por parte da Ouvidoria.

Nossos sinceros agradecimentos!