

Relatório Ouvidoria

1º SEMESTRE 2020

Ana Vasconcelos
Ouvidoria



Sumário

1. Comparativo das demandas 1º Semestre	02
2. Tipos de Demandas	03
2.1 Assuntos demandados por tipo	05
2.1.1 Consultas	05
2.1.2 Solicitações	06
2.1.3 Reclamações	07
2.1.4 Denúncias	08
2.1.5 Sugestões	08
2.1.6 Elogio	09
3. Mídias de Acesso	09
4. Usuários	10
4.1 Usuários profissionais por área	10
5. Áreas Demandadas	11
6. Prazo de atendimento	12
7. Conclusão	12

1. Comparativo das demandas no primeiro semestre

Dados do relatório de atendimento da Ouvidoria demonstram que houve um aumento de 6,77% do total das demandas, se comparado ao primeiro semestre de 2018, e um aumento de 21%, se comparado ao primeiro semestre de 2019. Observa-se que, em parte, o aumento é resultado do direcionamento de consultas (51% do total de demandas) para Ouvidoria, haja vista os telefones da sede e inspetorias estarem desabilitados desde 23 de março.

Total de consultas no primeiro semestre:

2018: 377

2019: 408

2020: 699

<i>Ano</i>	<i>Total das demandas do 1º Sem.</i>	<i>Média/Mês1º Sem</i>
2018	1272	212,00
2019	1123	187,16
2020	1358	226,33

Tabela 01

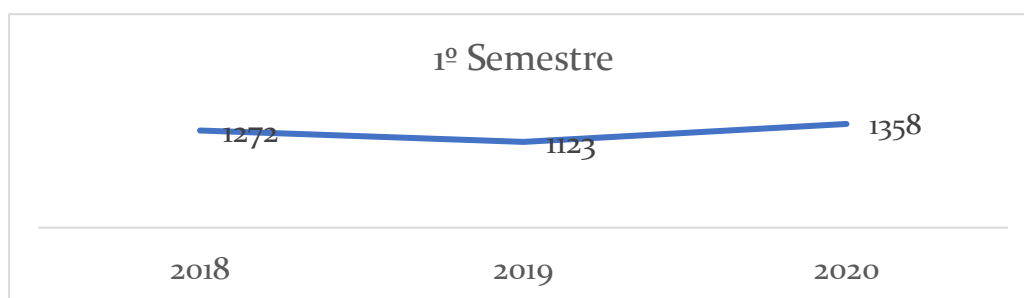


Gráfico 01

2. Tipos de demandas

Nessa tabela fica evidente que a maior parte das manifestações tratam de consultas (51%), sendo que das 699 consultas, 282 são direcionadas à área de registro. Detalhamento no item 2.1.1.

Das Solicitações, 23% do total tratam em sua maioria de pedidos de boletos para pagamento da anuidade ou boletos vencidos resultantes de parcelamentos de débito. Detalhamento dos temas abordados no item 2.1.2.

As reclamações, 16% dos registros, são principalmente sobre demora de relato e conclusão de processo e ainda, uma demanda específica relacionada à migração dos técnicos: Dados não migrados ou migração de profissionais com registro interrompido, que resultou na cobrança de anuidade de profissionais que não estavam mais com registro ativo no CREA-RS . Detalhamento dos temas abordados no item 2.1.3.

As denúncias (8%), tratam principalmente de obras possivelmente irregulares, exercício ilegal e denúncia ética. Nesses casos, é dada a orientação dos canais pertinentes para a devida protocolização junto à área de Fiscalização ou Comissão de Ética. Detalhamento dos temas abordados no item 2.1.4.

Os elogios (1%) tratam de reconhecimentos à especial atenção dispensada em atendimento ao profissional. Detalhamento dos temas abordados no item 2.1.5.

Já as sugestões (1%) registradas pedem pela implantação dos requerimentos aos diversos expedientes do CREA-RS de forma On-Line, Alterações no programa de ART, Boletos On-Line para reparcelamento, modernização do site e ações de específicas de fiscalização. Detalhamento dos temas abordados no item 2.1.6.

<i>Demandas</i>	<i>JAN</i>	<i>FEV</i>	<i>MAR</i>	<i>ABR</i>	<i>MAI</i>	<i>JUN</i>	<i>Total</i>
<i>Consulta</i>	105	93	109	133	121	138	699
<i>Solicitação</i>	81	40	43	49	47	53	313
<i>Reclamação</i>	67	40	20	24	29	39	219
<i>Denúncia</i>	29	13	17	13	17	13	102
<i>Elogio</i>	2	1	3	0	4	4	14
<i>Sugestão</i>	2	2	2	4	0	1	11
<i>Total</i>	286	189	194	223	218	248	1358

Tabela 02

Tipos de Demandas

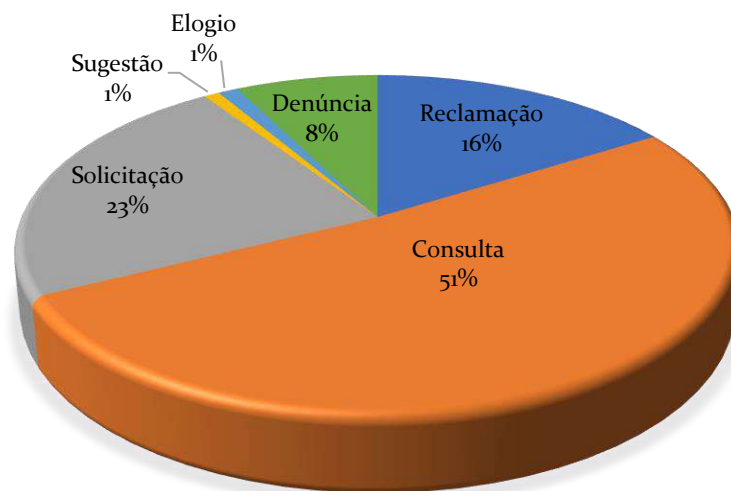


Gráfico 02

Evolução por tipo de manifestação

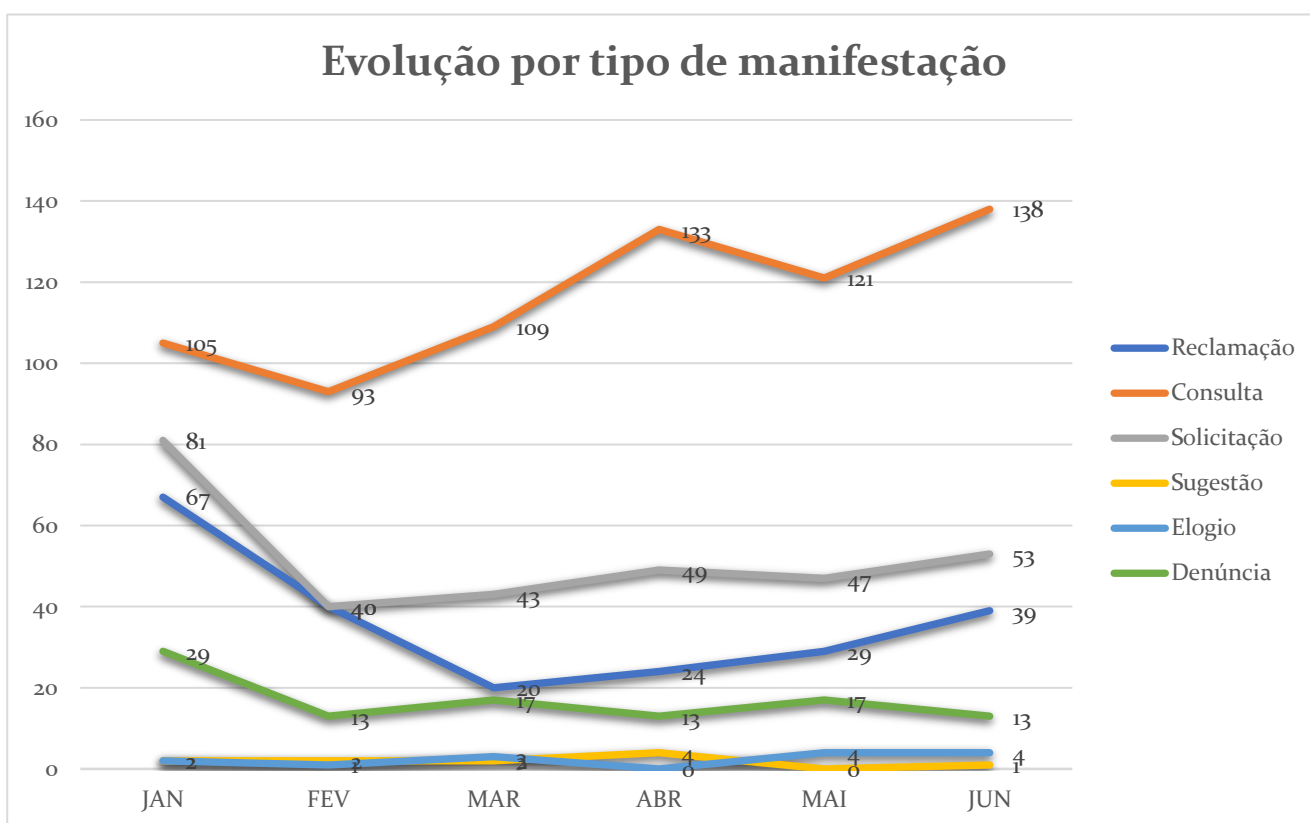


Gráfico 03

2.1 Assuntos demandados por tipo

2.1.1 Consultas

<i>Registro</i>	282
<i>Anuidade</i>	68
<i>Atribuição técnica</i>	59
<i>ART</i>	48
<i>Andamento de Processo</i>	44
<i>Curso EAD</i>	31
<i>Migração Cons. Téc.</i>	29
<i>Consulta técnica</i>	16
<i>Atendimento</i>	9
<i>Pesquisa de profissional</i>	9
<i>Carteira</i>	8
<i>Outros</i>	96
Total	699

Tabela 03

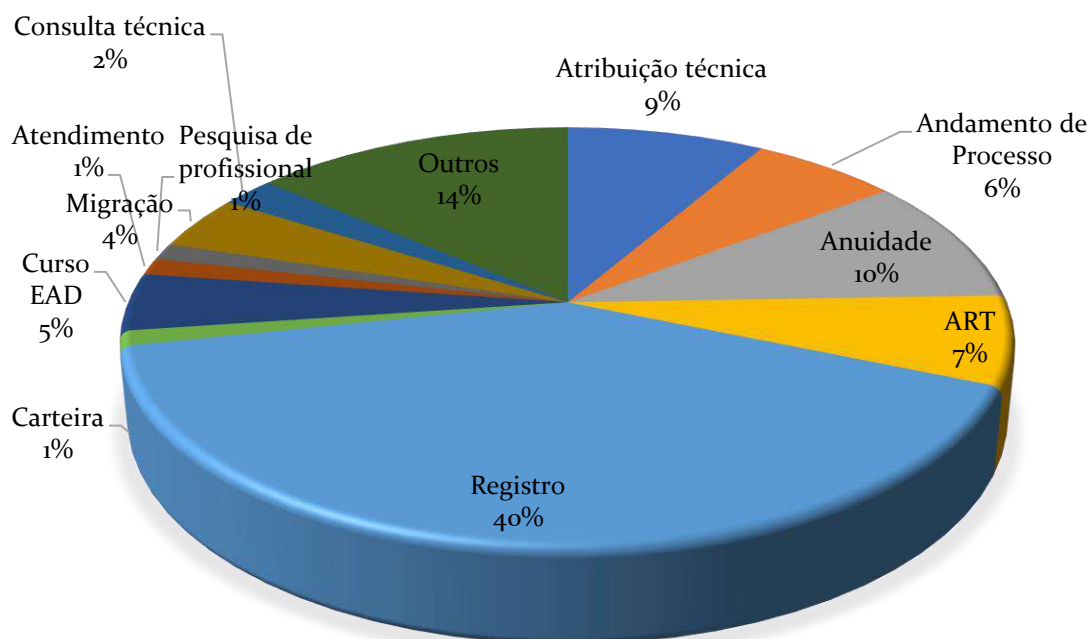


Gráfico 04

2.1.2 Solicitações

Anuidade - Boletão	139
Contato com profissional	27
Agiliz. De Processo	21
Registro/ Alteração	19
Certidões	14
Auxílio ART	14
Senha / Login	13
Alteração de Cadastro	11
Oportunidade de Trabalho	7
Ação do Crea	5
Divulgação	5
Revista	2
Outro	36
Total	313

Tabela 04

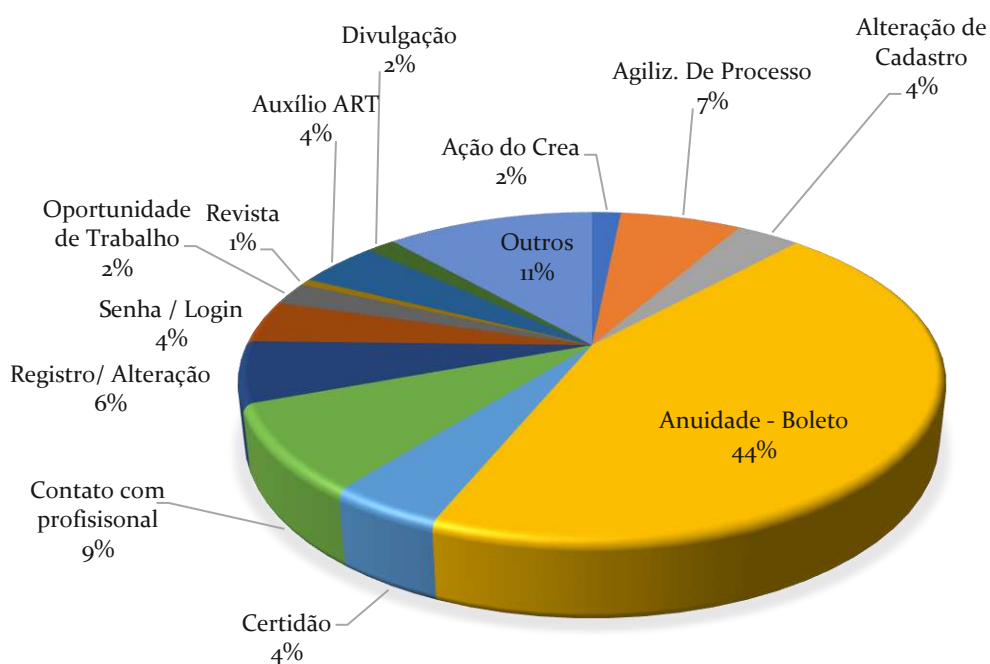


Gráfico 05

2.1.3 Reclamações

<i>Andamento de Processo</i>	39
<i>Cobrança Cons. Técnicos</i>	39
<i>Atendimento</i>	24
<i>Anuidade/boleto/cobrança</i>	23
<i>Migração CFT e CFTA</i>	21
<i>Cobrança Protesto</i>	18
<i>ART</i>	11
<i>Conduta colaborador</i>	4
<i>Site</i>	4
<i>Manutenção Sede</i>	4
<i>SMP</i>	3
<i>Outros</i>	29
<i>Total</i>	219

Tabela 05

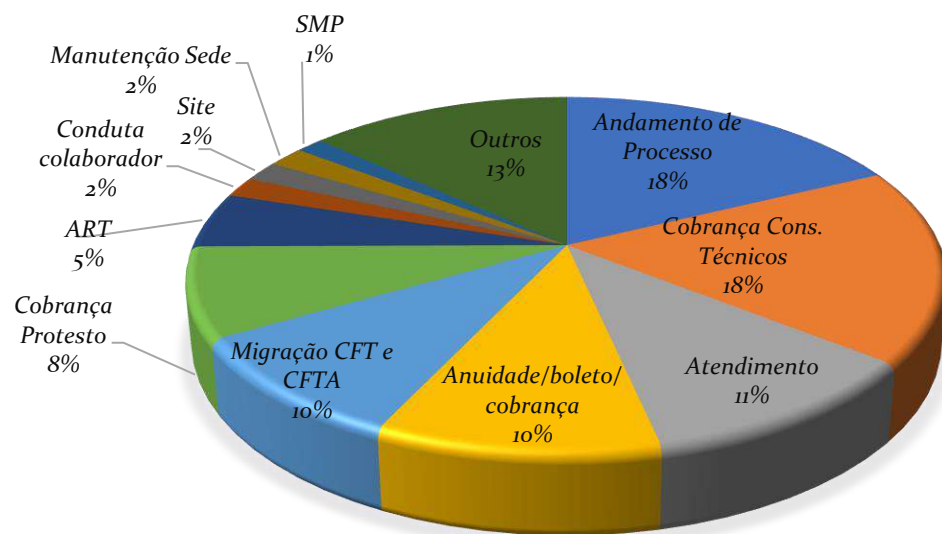


Gráfico 06

2.1.4 Denúncias

<i>Obra/serviço Irregular</i>	59
<i>Exercício Ilegal</i>	17
<i>Denúncia Ética</i>	12
<i>S M P</i>	9
<i>Edital</i>	5
Total	102

Tabela 06

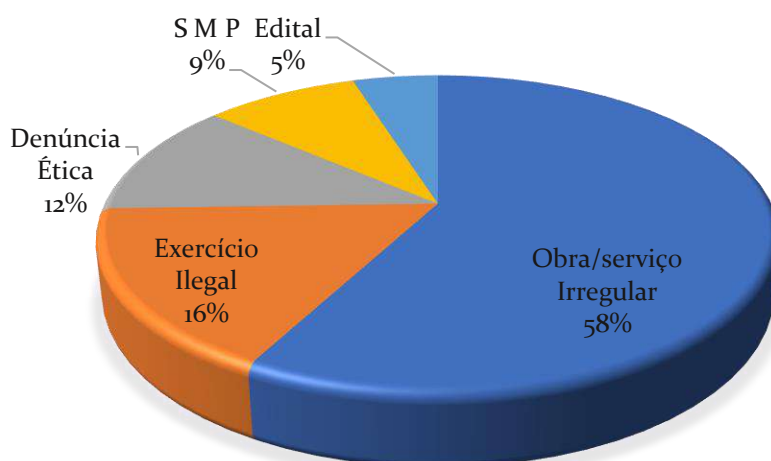


Gráfico 07

2.1.5 Sugestões

<i>Petição Online</i>	3
<i>Anuidade - Boleto Online</i>	2
<i>ART - Programa</i>	2
<i>Site</i>	2
<i>Ação de Fiscalização</i>	2
Total	11

Tabela 07

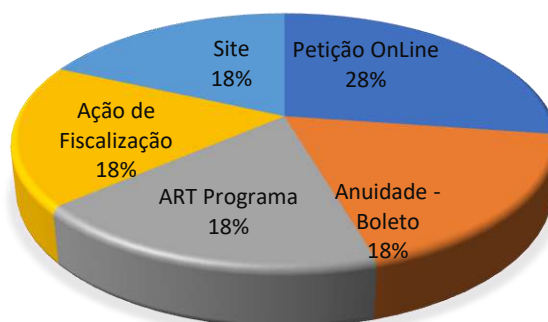


Gráfico 08

2.1.6 Elogios

<i>Atendimento</i>	14
<i>Total</i>	14

Tabela 08

3. Mídia de acesso

Dados do Relatório do Atendimento das Ouvidorias é possível observar que o canal de atendimento mais frequente utilizado pelos usuários é o SEI, representando 49% das manifestações seguido dos e-mails, com 24% e Fale com Presidente, 18%. Em razão das atividades estarem sendo realizadas a modalidade de teletrabalho desde 23 de março, houve queda do índice do uso do 0800 de 26% para 8% e o atendimento presencial de 4% para 1%.

<i>Mídia Acesso</i>	<i>JAN</i>	<i>FEV</i>	<i>MAR</i>	<i>ABR</i>	<i>MAI</i>	<i>JUN</i>	<i>Total</i>
<i>SEI</i>	117	86	106	112	117	120	658
<i>E-mail</i>	49	44	34	61	65	76	329
<i>Fale c/ Pres.</i>	42	33	36	50	36	51	329
<i>Telefone</i>	68	23	16	0	0	1	248
<i>Presencial</i>	9	3	1	0	0	0	108
<i>Inspetorias</i>	0	0	0	0	0	0	0
<i>ReclameAqui</i>	1	0	1	0	0	0	2
<i>Total</i>	286	189	194	223	218	248	1358

Tabela 09

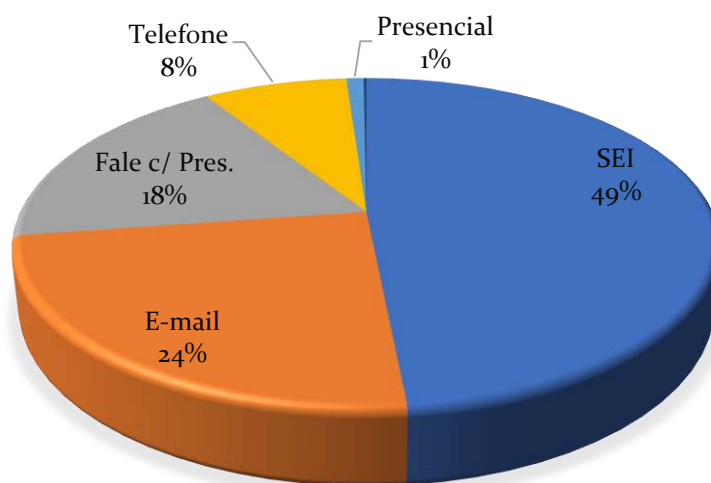


Gráfico 09

4. Usuários

Os principais usuários da Ouvidoria são os profissionais (68%), leigos, e empresas. Detalhamento dos profissionais identificados no item 4.1.

Usuário	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	Total
<i>Profissional</i>	205	130	132	141	141	170	919
<i>Leigo</i>	38	29	21	29	32	38	187
<i>P. Jurídica</i>	27	15	27	44	39	34	186
<i>Estudante</i>	11	14	9	8	6	6	54
<i>Colaborador</i>	2	0	5	0	0	0	7
<i>Instit. Ensino</i>	1	1	0	1	0	0	3
<i>Anônimo</i>	2	0	0	0	0	0	2
Total	286	189	194	223	218	248	1358

Tabela 10

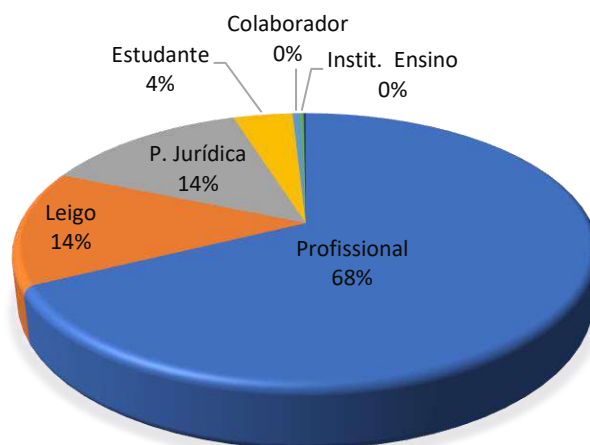


Gráfico 10

4.1 Usuários profissionais por área

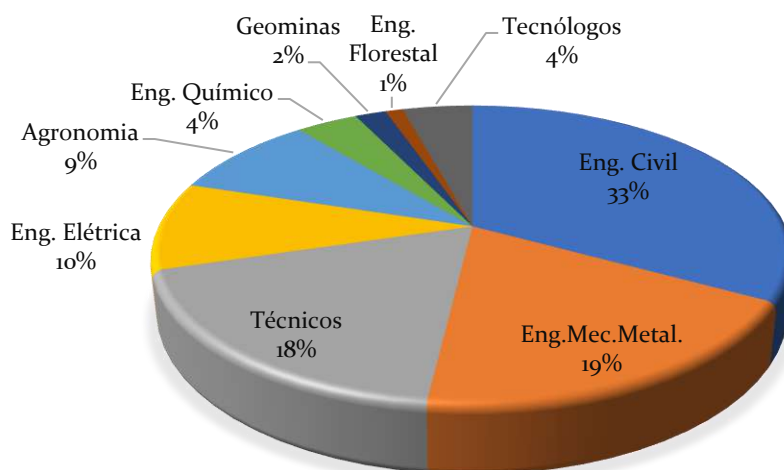


Gráfico 11

5. Áreas demandadas

A área de registro é evidentemente a mais demandada (43%), seguida pelo Núcleo Financeiro (16%) e GECE (14%) e Fiscalização (9%). Na tabela abaixo consta o detalhamento do tipo de demanda por área.

Destino	Reclamação	Consulta	Solicitação	Sugestão	Elogio	Denúncia	Total
<i>NREG/NPROT</i>	73	416	89	3	4	0	585
<i>NFIN/CONT</i>	29	59	134	1	0	0	223
<i>GECE</i>	45	106	16	0	0	17	184
<i>GFIS</i>	8	15	6	2	0	84	115
<i>NART</i>	18	58	25	2	5	0	108
<i>GJUR</i>	17	19	8	0	0	1	45
<i>GIGA/GEXG</i>	6	10	13	1	0	0	30
<i>GCOM</i>	5	2	9	0	2	0	18
<i>GINP</i>	7	4	0	0	3	0	14
<i>NADM/NRHU</i>	0	2	9	0	0	0	11
<i>GTIN</i>	3	1	0	2	0	0	6
<i>GISP</i>	0	4	2	0	0	0	6
<i>GPIN</i>	3	0	0	0	0	0	3
<i>OUVI/SIC</i>	2	0	1	0	0	0	3
<i>Ñ Pertinente</i>	3	3	1	0	0	0	7
Total	219	699	313	11	14	102	1358

Tabela 11

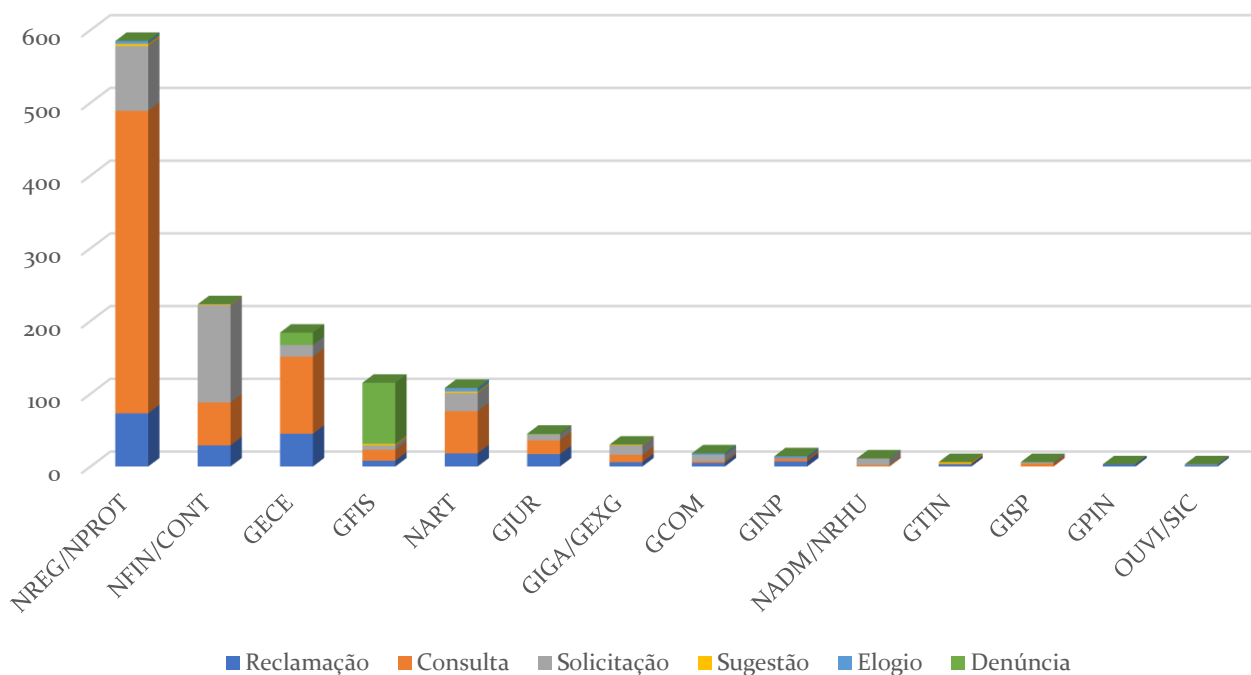


Gráfico 12

6. Prazo de atendimento

Quase 100% das demandas são respondidas no prazo máximo de 10 dias, ainda que a previsão legal seja de 20 dias, prorrogável por mais 20 (desde que justificável). No entanto, o prazo de 10 dias foi estabelecido haja vista as características das manifestações e da colaboração e empenho das áreas.

<i>Dentro do Prazo</i>	1353
<i>Fora do Prazo</i>	5
Total	1358

Tabela 12

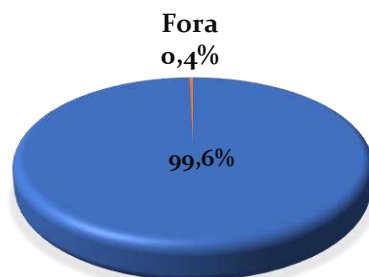


Gráfico 13

<i>Mesmo dia</i>	1106
<i>1 a 2 dias</i>	191
<i>3 a 5 dias</i>	46
<i>6 a 10</i>	10
<i>11 a 14</i>	5
Total	1358

Tabela 13

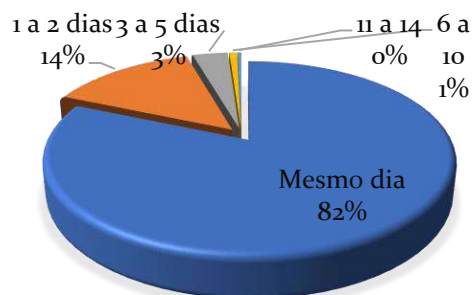


Gráfico 14

7. Conclusão

Considerando a importância dos dados apresentados, além do aspecto quantitativo, a Ouvidoria espera poder colaborar nas oportunidades de melhoria nos processos dos serviços. Nesse sentido, estão sendo apresentados dados e sugestões nos grupos de trabalho como o de Informatização, além de tratativas juntos às lideranças das áreas. No entanto, cabe ressaltar a importância do envolvimento da diretoria em demandas mais críticas, como são os casos abaixo.

Parcelamento de débitos de forma On-Line (já em discussão pela área Jurídica, Financeira e TI).

Requerimento de serviços de forma On-Line (já em desenvolvimento pela área de Registro, Protocolo e TI).

Demora na conclusão de Processos nas Câmaras para registro de profissional egresso de curso EaD resultando em processos judicializados.

Cumpra ainda sugerir que sejam incentivados e cobrados a realização de cursos de atualização de legislação, como por exemplo a Lei Federal 13.460/2017 e Lei de proteção ao usuário de serviços público e 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados LGPD (existem na modalidade EaD), e de atendimento ao público.