



2020

Ouvidoria

MISSÃO

Garantir aos profissionais e empresas do Sistema Confea/CREAs, colaboradores e sociedade o direito de se manifestar sobre os serviços prestados pelo CREA-RS, visando a melhoria e o aprimoramento dos mesmos.

VISÃO

Ser referência como canal de participação dos usuários, na promoção de soluções não alcançadas nas instâncias organizacionais e na implantação das melhorias.

NEGÓCIO

Registrar e interpretar as demandas buscando soluções adequadas no âmbito de suas atribuições visando à melhoria dos serviços prestados, sugerindo mudanças e motivando a participação cidadã na gestão do Conselho.



Ouvidoria

PRINCÍPIOS:

Legalidade;
Moralidade;
Equidade;
Transparência administrativa.



Serviços

Demandas de Ouvidoria

Portal da Transparência

Pedidos de Acesso à Informação

Serviço de informação (Atendimento Geral – WhatsApp e Telefone)

Pedidos de dados cadastrais



Ouvidoria

ESTRUTURA OPERACIONAL ATUAL

01 Ouvidora: Ana Vasconcelos

01 Serviço de Informação: Michéle Guerreiro

01 Estagiária: Letícia Menezes

CONCEITO: É o canal de diálogo com a população, uma porta aberta para a participação do cidadão por meio de suas manifestações, oportunizando a melhoria dos serviços prestados.

PROPÓSITO: Oportunidade dos usuários apresentarem manifestações de denúncias, reclamações, sugestões, elogios, solicitações e consultas.

FUNCIONAMENTO: A Ouvidoria recebe manifestações e encaminha aos departamentos responsáveis, acompanha sua tramitação, buscando soluções e respondendo aos usuários dentro de prazos previamente estabelecidos.



Atuações da Ouvidoria:

- Atuar como instância na mediação de demandas, depois de esgotadas as possibilidades de ação pelas unidades organizacionais do Crea-RS.
- Receber e registrar denúncias, agradecimentos, elogios, reclamações, sugestões e solicitações de informação referentes aos serviços prestados pelo Crea-RS.
- Representar os interesses do cidadão na organização.
- Resguardar o sigilo das informações.
- Avaliar a procedência das manifestações e buscar soluções junto às unidades organizacionais competentes do Crea-RS.
- Interagir com as unidades organizacionais do Crea-RS acompanhando as providências adotadas e o cumprimento dos prazos estabelecidos.
- Analisar as demandas de forma sistêmica, para identificar oportunidades de melhoria dos serviços prestados referentes a procedimentos e ações Crea-RS.
- Informar o usuário sobre as providências adotadas em relação à manifestação apresentada, com agilidade e transparência.
- Assegurar ao usuário resposta de forma direta e desburocratizada.
- Divulgar sua finalidade e as formas de acesso aos seus serviços.
- Orientar e educar o usuário quanto ao limite da atuação da ouvidoria e quanto ao cumprimento da legislação relacionada ao Sistema Confea/Crea e Mútua.
- Interagir com ouvidorias de outras instituições, buscando a troca de informações e conhecimento.
- Sugerir medidas de aperfeiçoamento de procedimentos internos Crea-RS com base na avaliação das manifestações registradas.
- Apresentar para análise do Presidente e das áreas competentes relatórios, contendo resultados sobre a atuação da ouvidoria e os indicativos de satisfação dos usuários.
- Participar interativamente no processo de planejamento das ações necessárias ao cumprimento dos objetivos institucionais, relativamente à integração Crea-RS.
- Receber e encaminhar as solicitações de Acesso à Informação e garantir a resposta no prazo legal.
- Representar os interesses dos cidadãos no Crea-RS.
- Gerir as atividades do Serviço de Informação, área vinculada à Ouvidoria.
- Zelar pela aplicação dos princípios éticos, constitucionais e pelos objetivos institucionais nos atos praticados no Crea-RS.



Formas de Acesso

Telefone 0800 644 2100 ou (51) 3320-2100

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

Pelo site www.crea-rs.org.br ([formulário Eletrônico](#))

Mensagem para [Fale com o Presidente](#)

Presencialmente no 3º andar do edifício sede do CREA-RS, à Rua São Luis, 77 – Bairro Santana – Porto Alegre/RS.

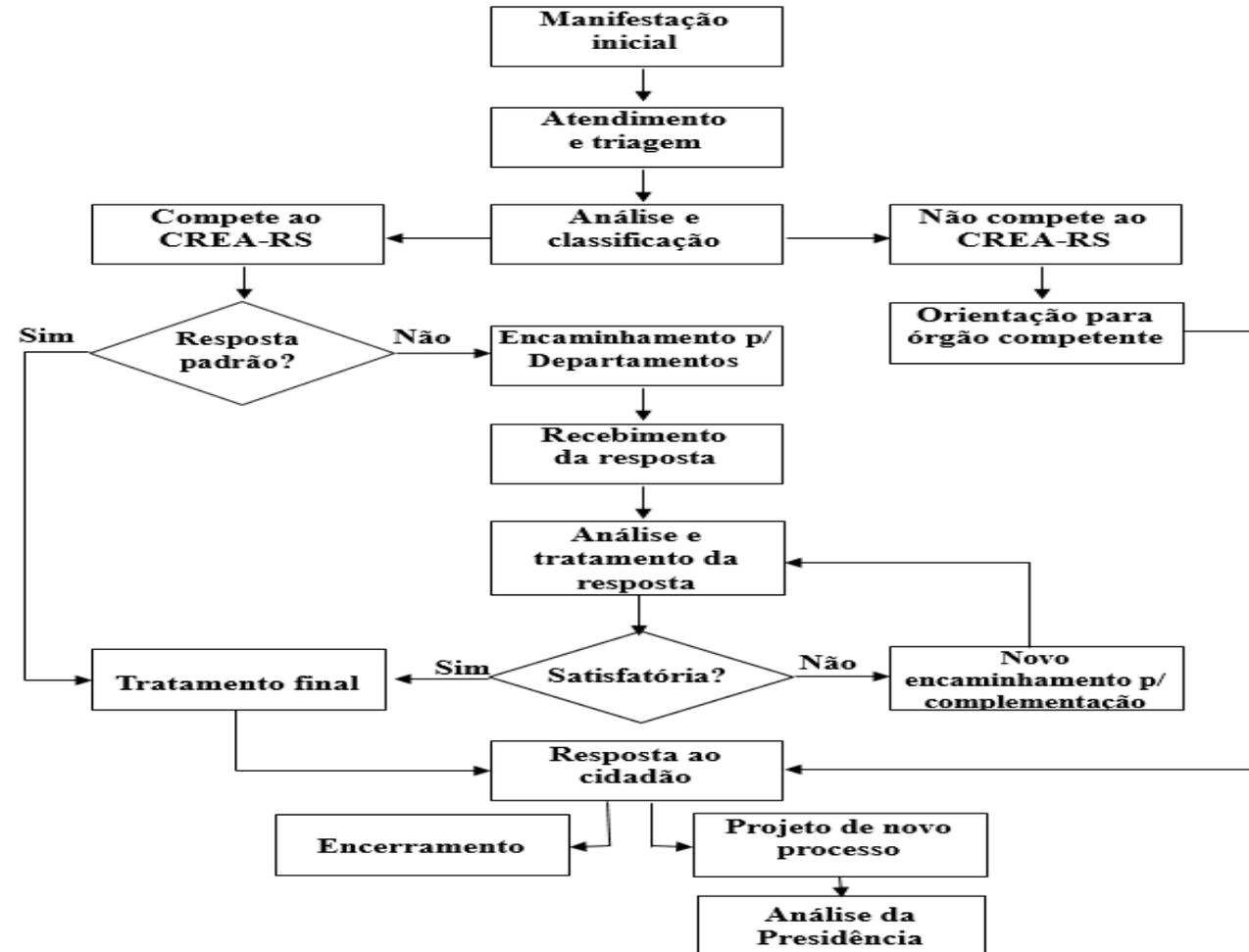


Manifestações Previstas

- **Denúncias:** Atos ou efeitos de acusações secretas, subscritas ou anônimas, de falta ou crime de caráter ético, ilegal, sigiloso ou de risco coletivo;
- **Reclamações:** Ato ou efeito de reclamar, queixar, protestar ou reivindicar quanto a determinado procedimento ou direito não atendido.
- **Sugestões:** Atos ou efeitos de estímulo, proposta de mudanças ou pareceres;
- **Elogios:** Reconhecimento ou demonstração de satisfação;
- **Solicitações:** Ato ou efeito de solicitar providências, alterações, agilizações, etc.;
- **Consulta ou informação:** Ato ou efeito de solicitar conhecimento, participação ou comunicação dos procedimentos e expedientes do CREA-RS.



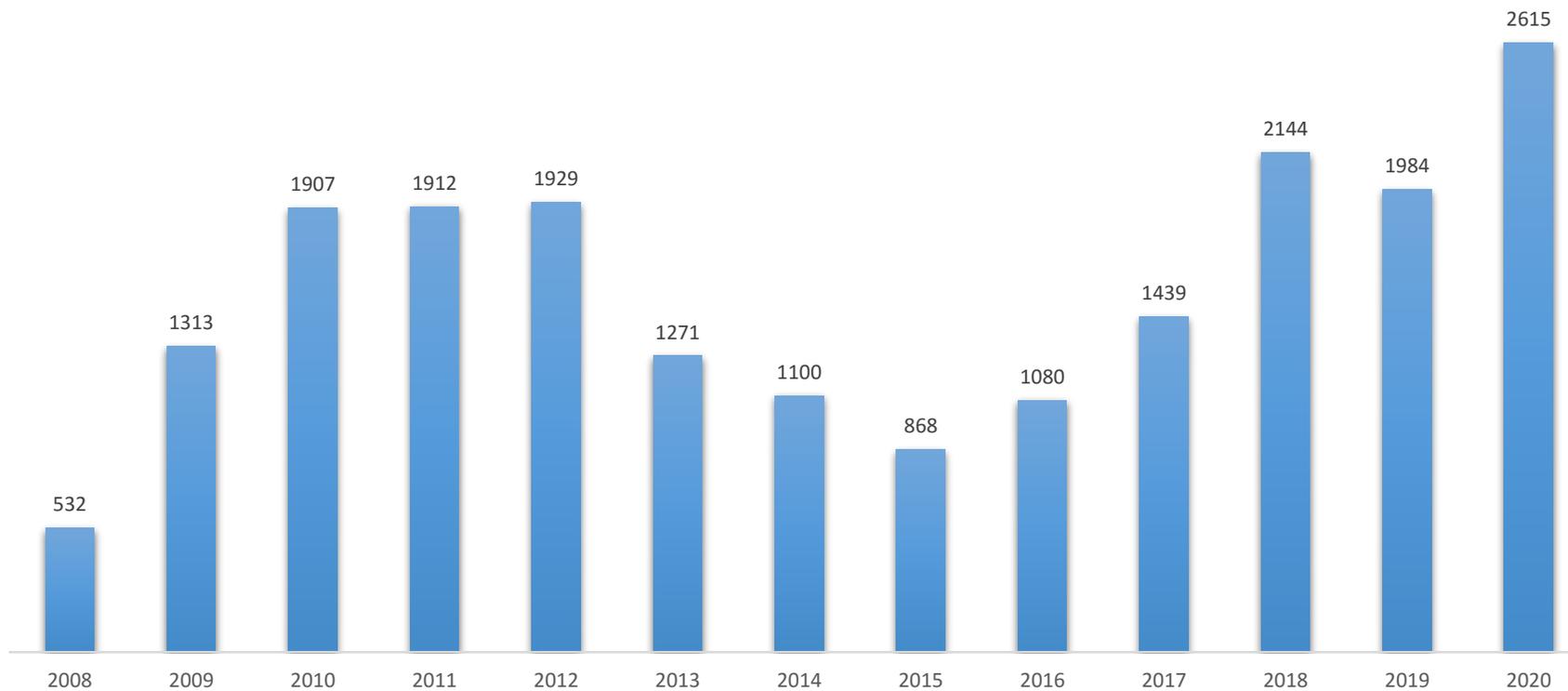
Fluxograma



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



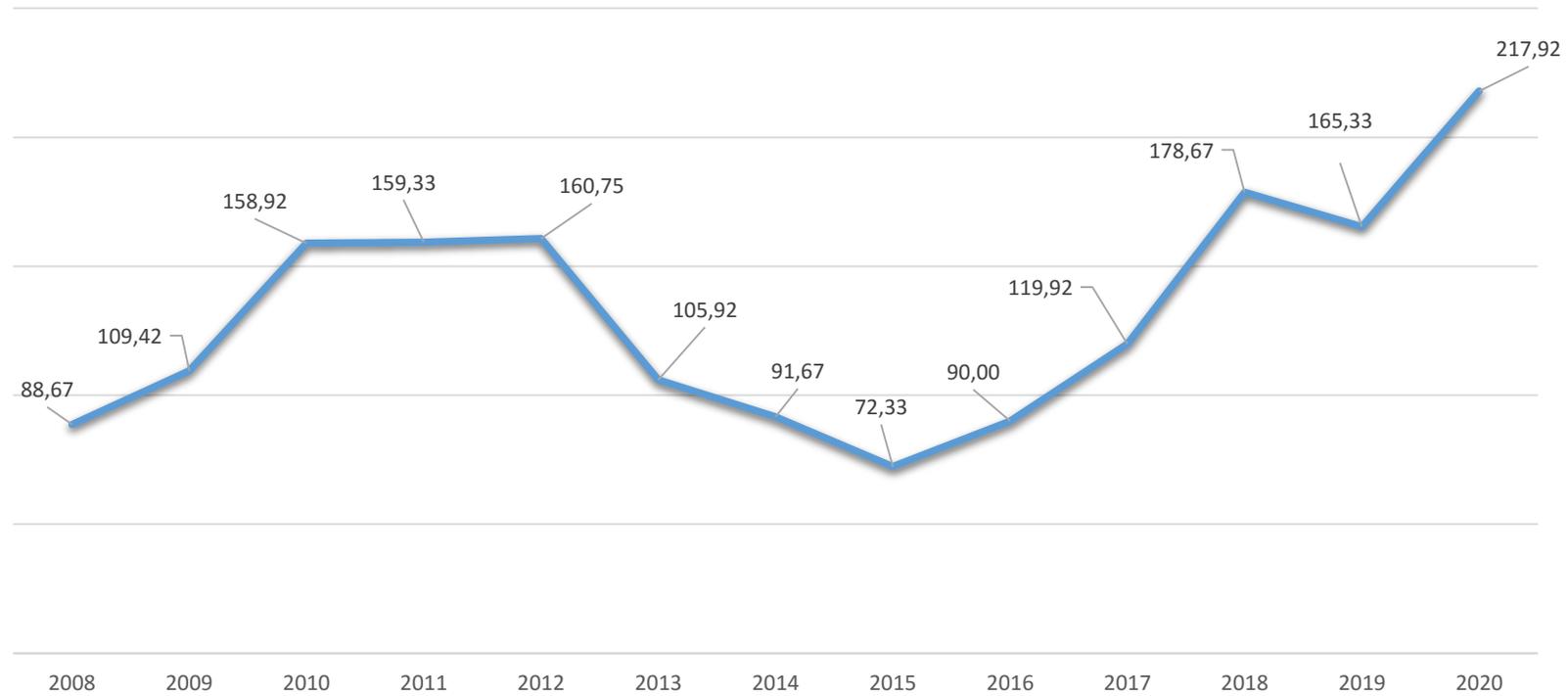
Evolução de demandas (anual)



2020



Média mensal (anual)

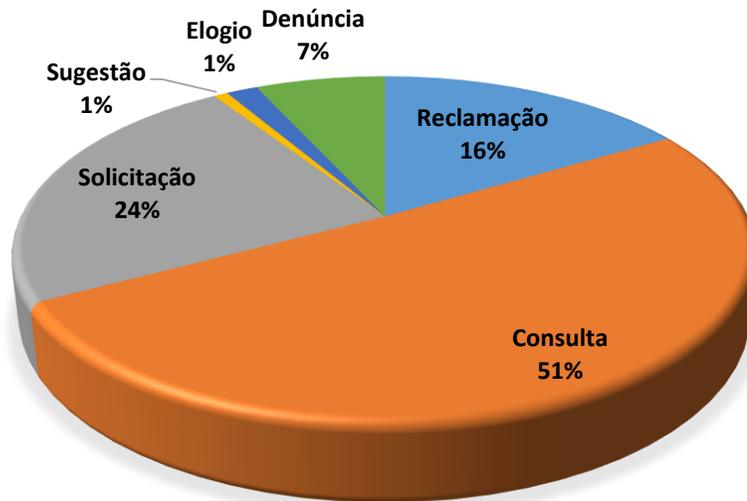


2020



Tipos de demandas

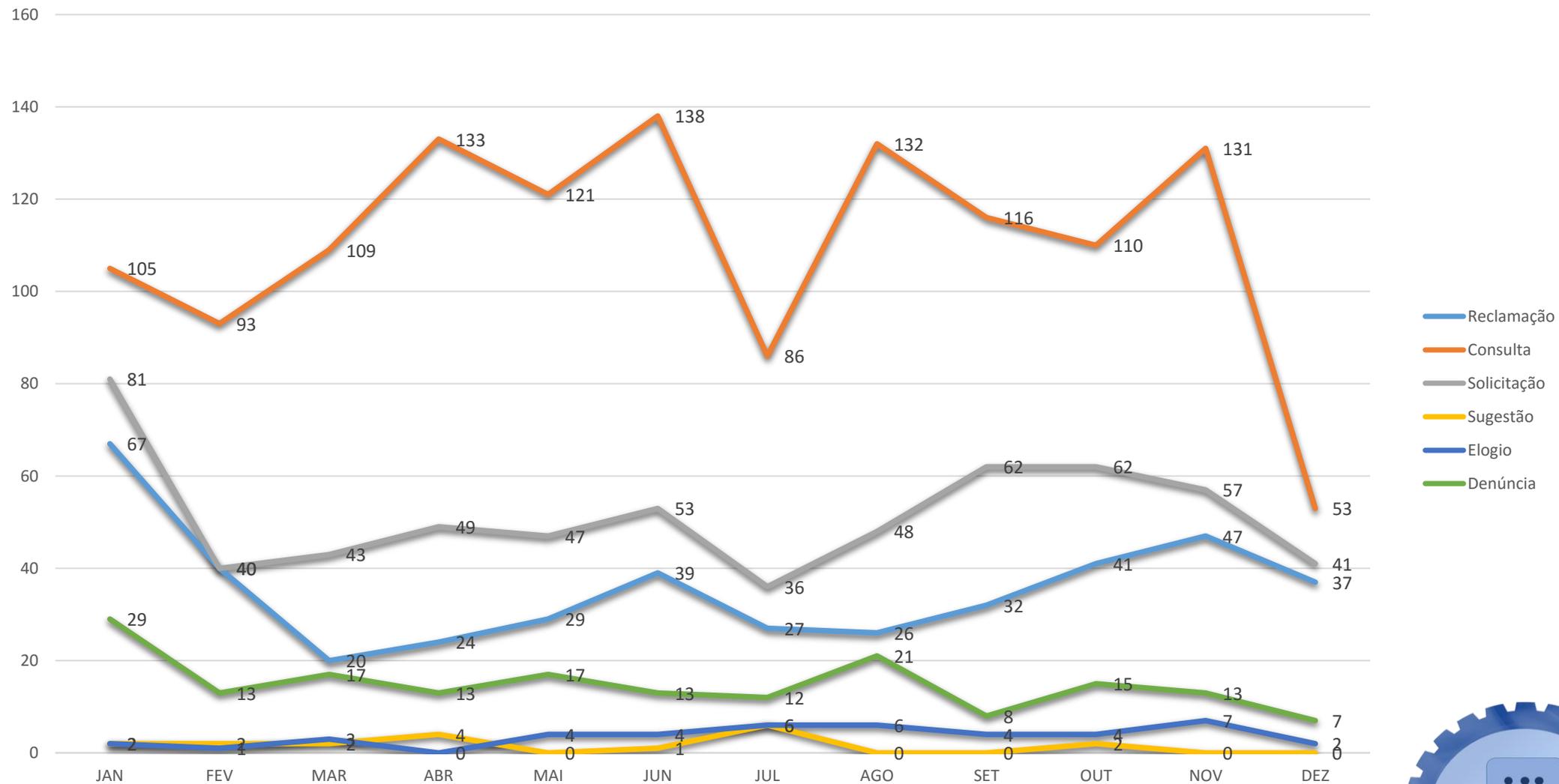
Demandas	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total
Reclamação	67	40	20	24	29	39	27	26	32	41	47	37	429
Consulta	105	93	109	133	121	138	86	132	116	110	131	53	1327
Solicitação	81	40	43	49	47	53	36	48	62	62	57	41	619
Sugestão	2	2	2	4	0	1	6	0	0	2	0	0	19
Elogio	2	1	3	0	4	4	6	6	4	4	7	2	43
Denúncia	29	13	17	13	17	13	12	21	8	15	13	7	178
Total	286	189	194	223	218	248	173	233	222	234	255	140	2615



2020



Evolução Demandas

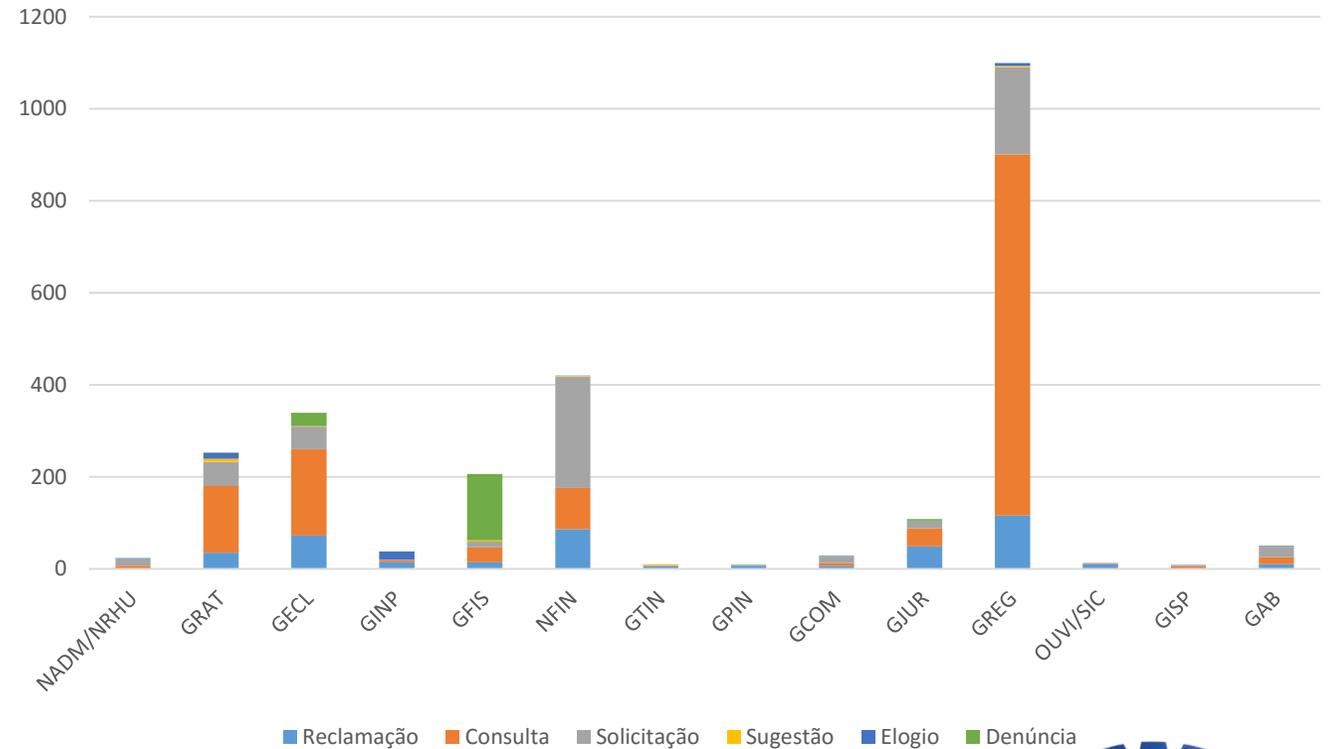


2020

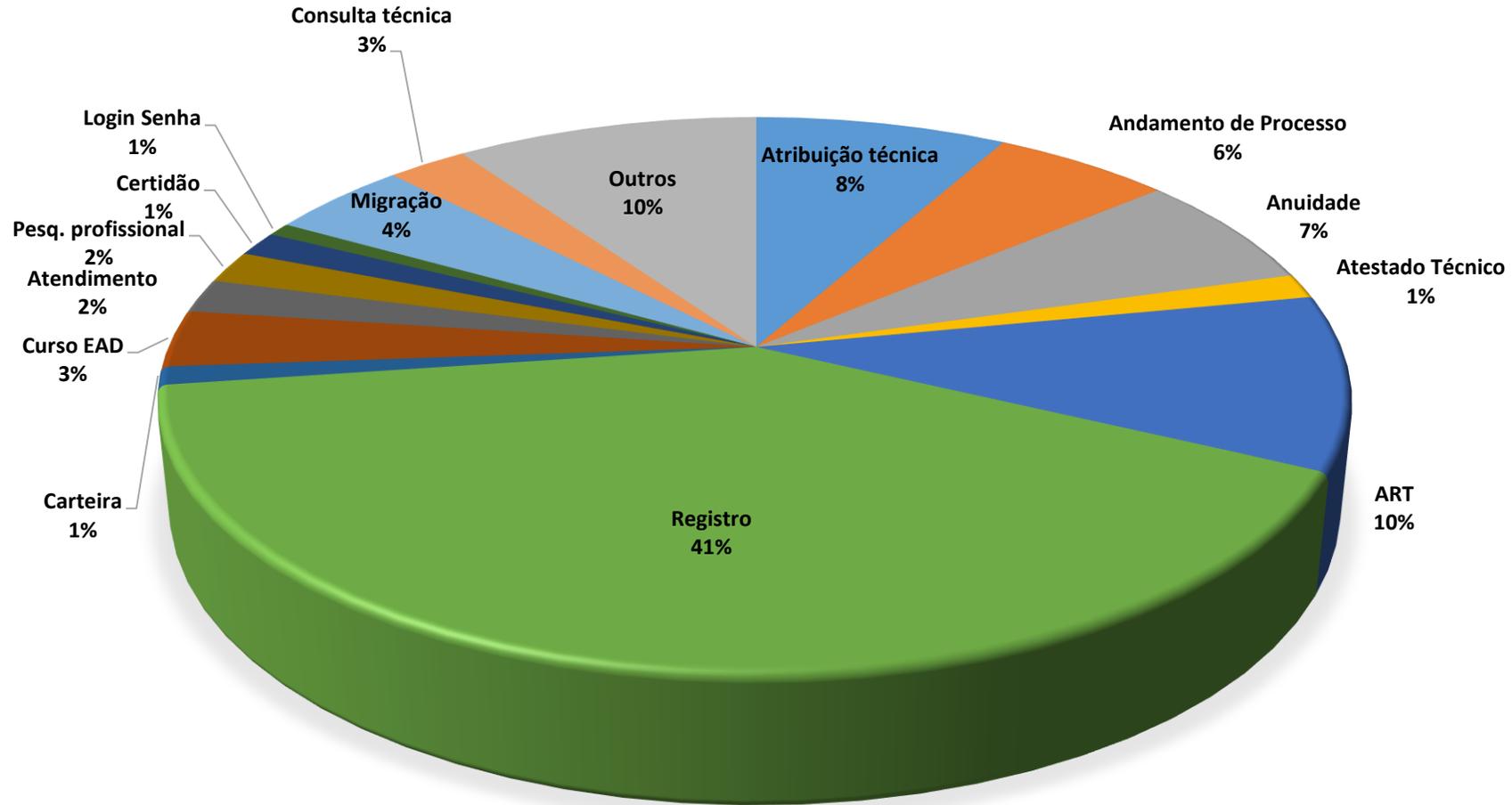


Área de Envolvimento

Destino	Reclamação	Consulta	Solicitação	Sugestão	Elogio	Denúncia	Total
NADM/NRHU	0	7	15	0	1	0	23
GRAT	35	145	52	7	13	1	253
GECL	72	188	49	1	0	29	339
GINP	14	5	1	0	18	0	38
GFIS	14	33	12	3	0	144	206
NFIN	86	90	242	1	1	0	420
GTIN	6	1	1	2	0	0	10
GPIN	6	0	1	0	1	1	9
GCOM	7	6	12	1	2	0	28
GJUR	49	39	17	0	0	3	108
GREG	116	785	189	3	6	0	1099
OUVI/SIC	11	1	1	0	0	0	13
GISP	0	6	3	0	0	0	9
GAB	10	15	23	1	1	0	50
Não Pertinente	3	6	1	0	0	0	10
Total	429	1327	619	19	43	178	2615



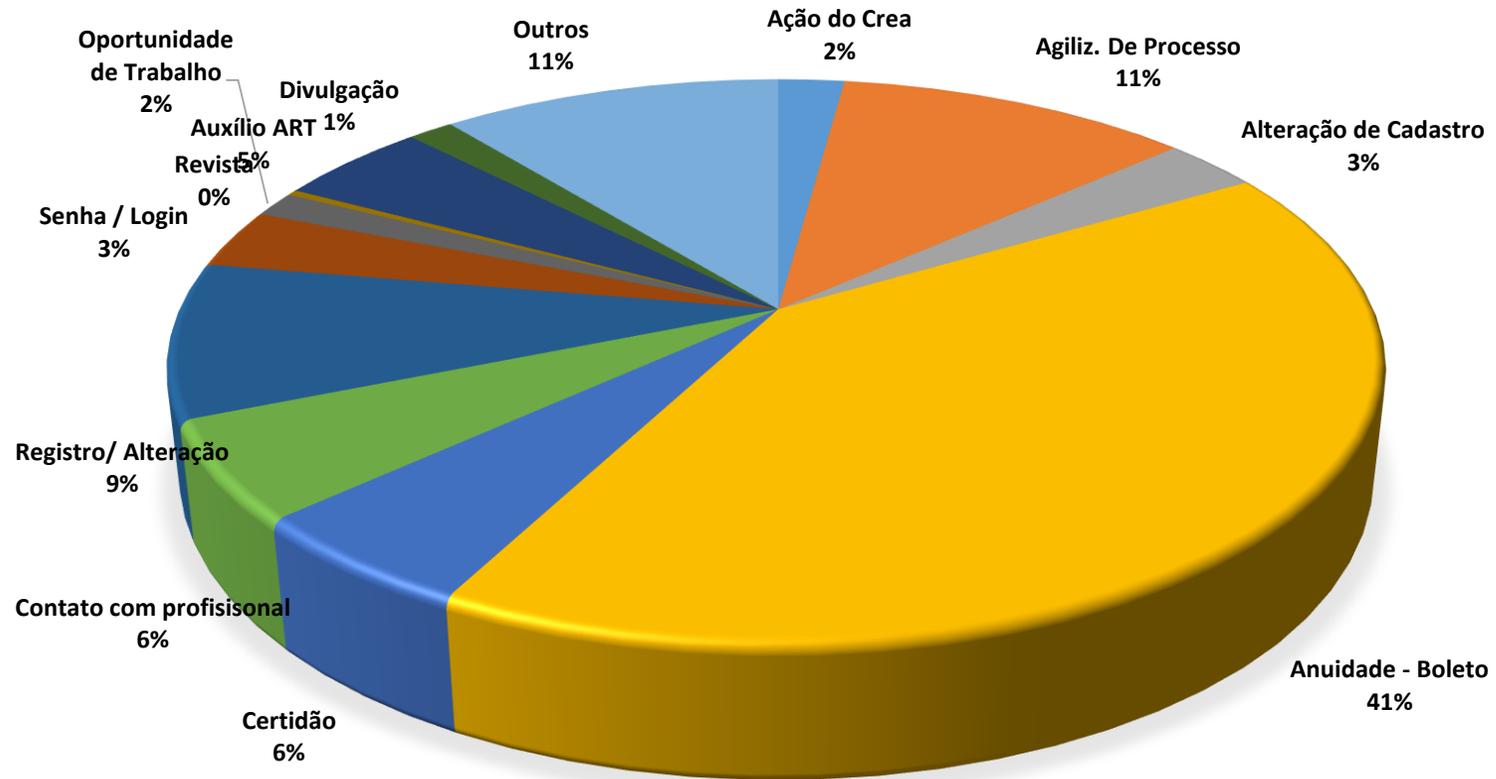
Consultas



2020



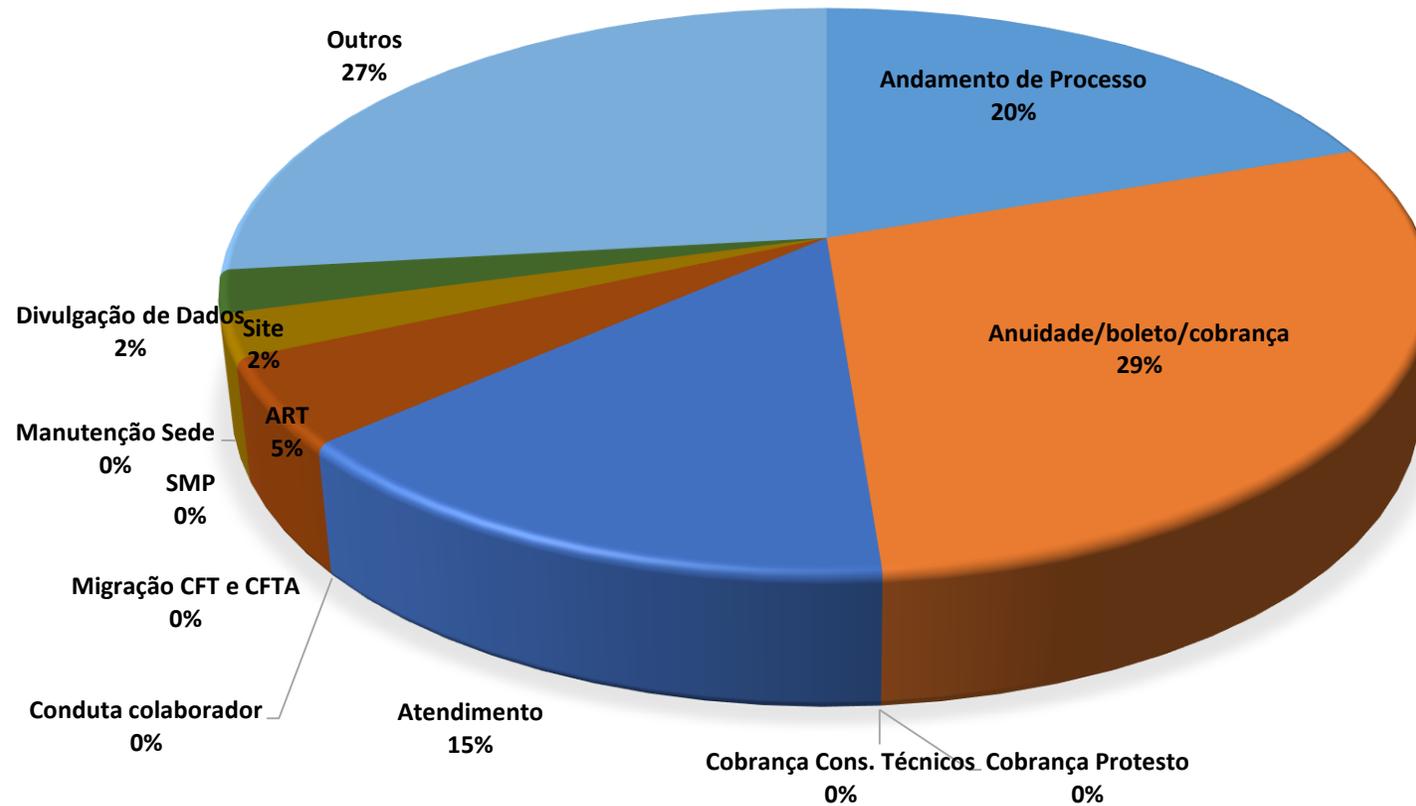
Solicitações



2020



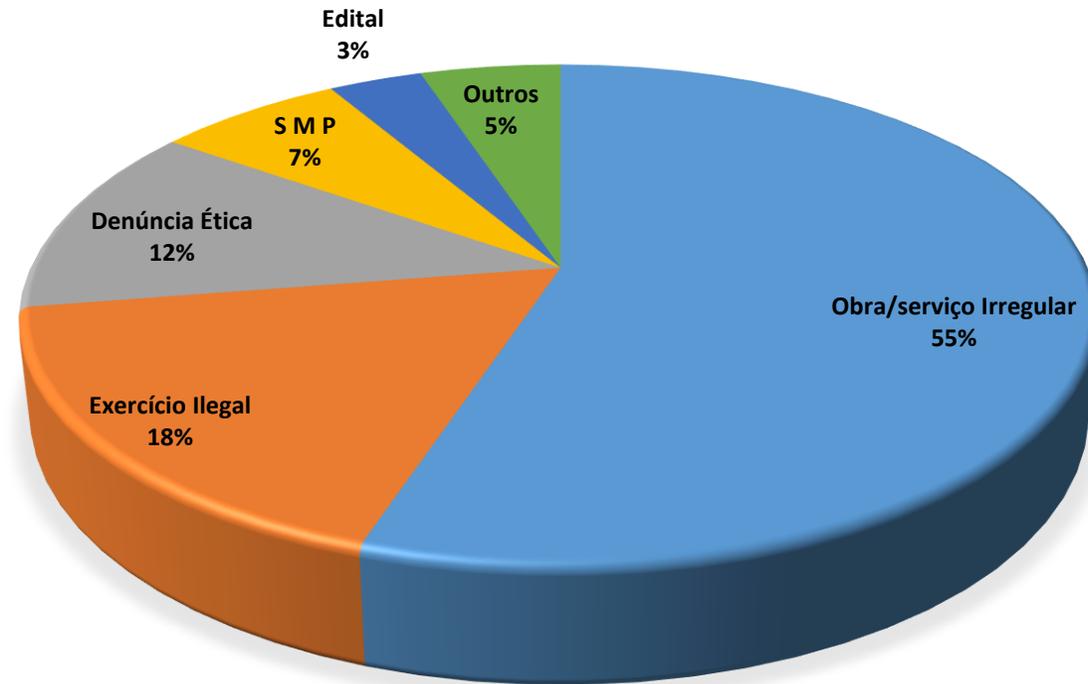
Reclamações



2020



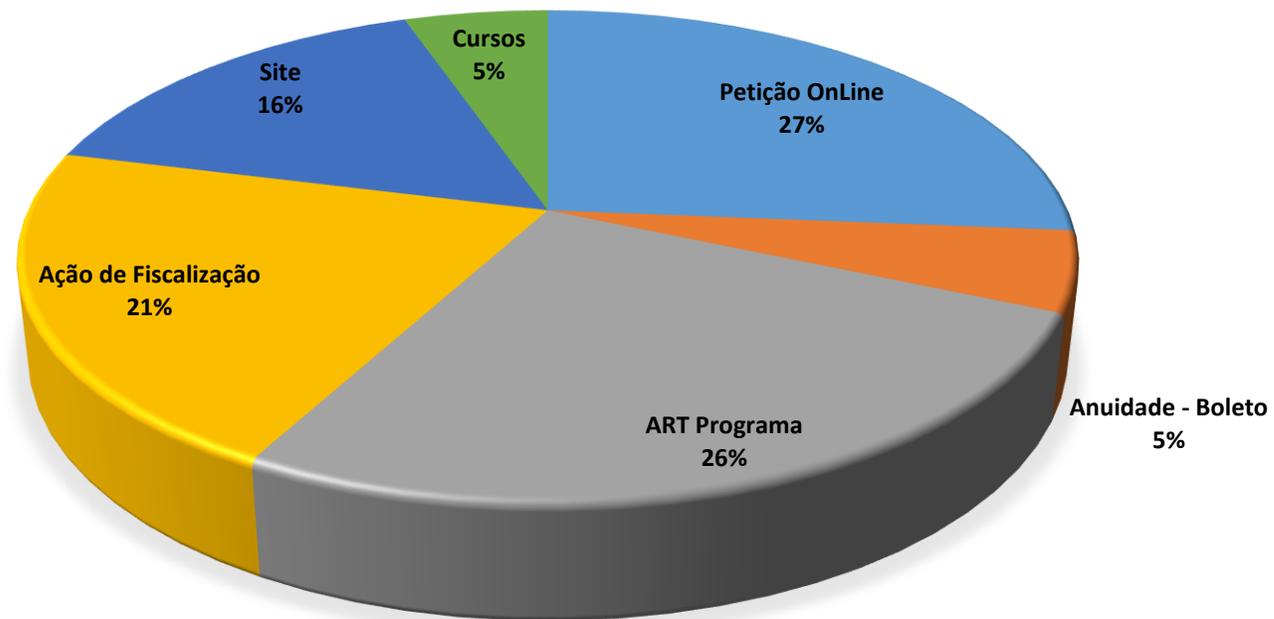
Denúncias



2020



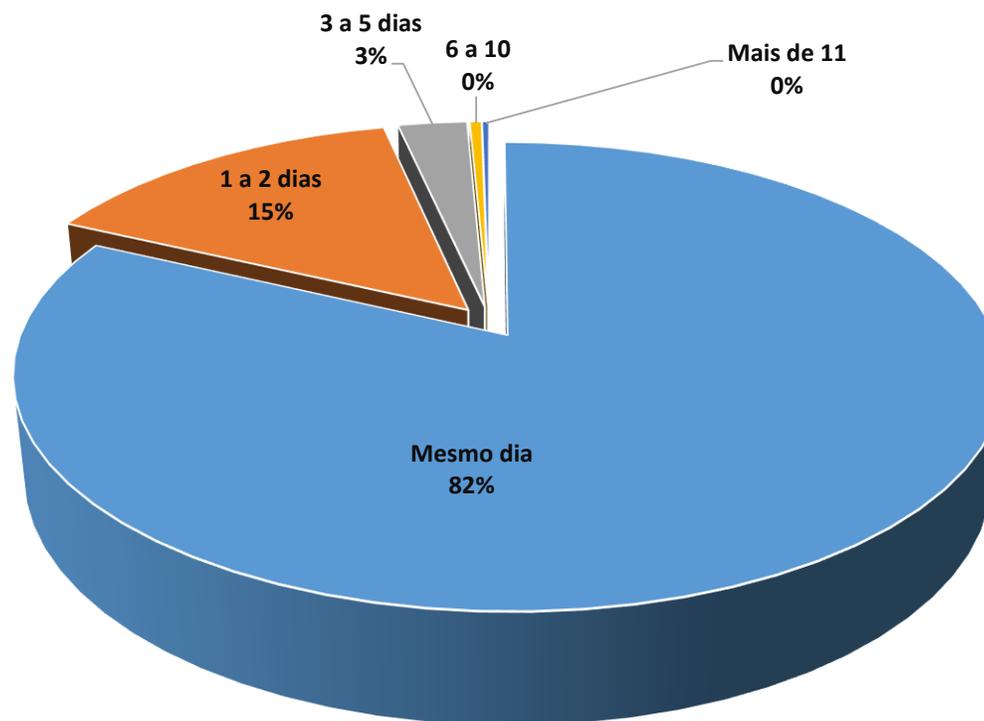
Sugestões



2020



Prazo de resposta



2020



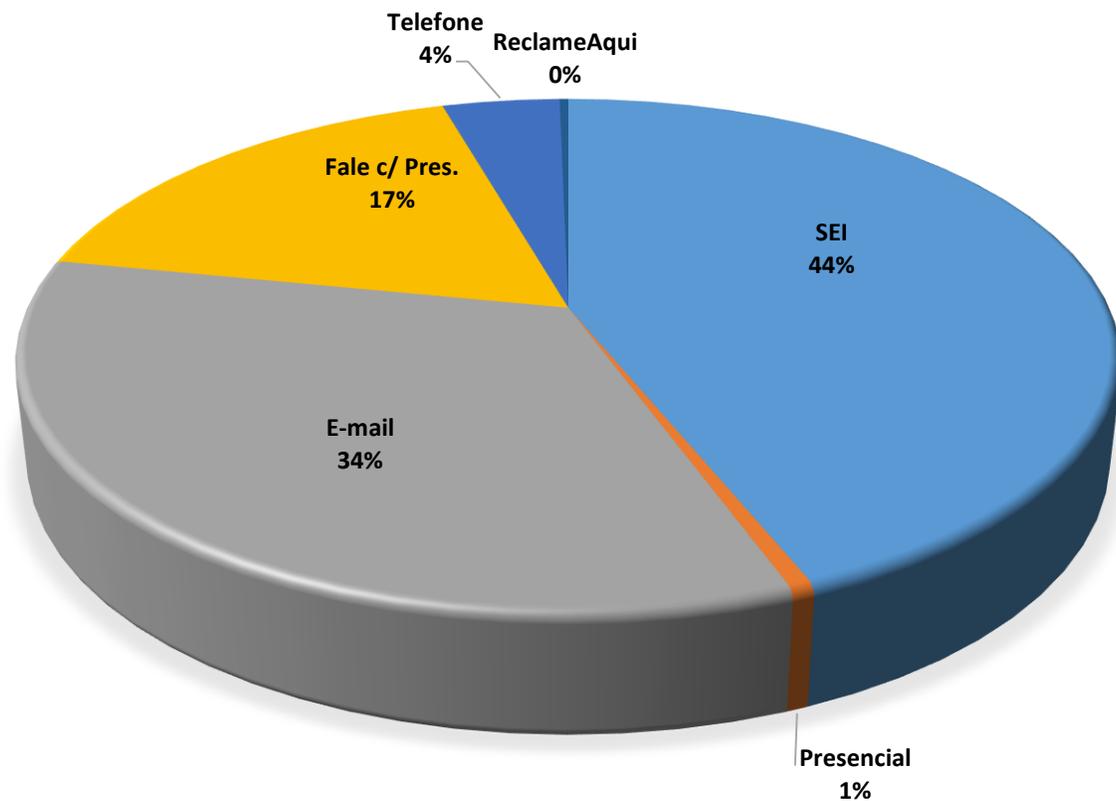
Elogios



2020



Mídias de acesso



2020



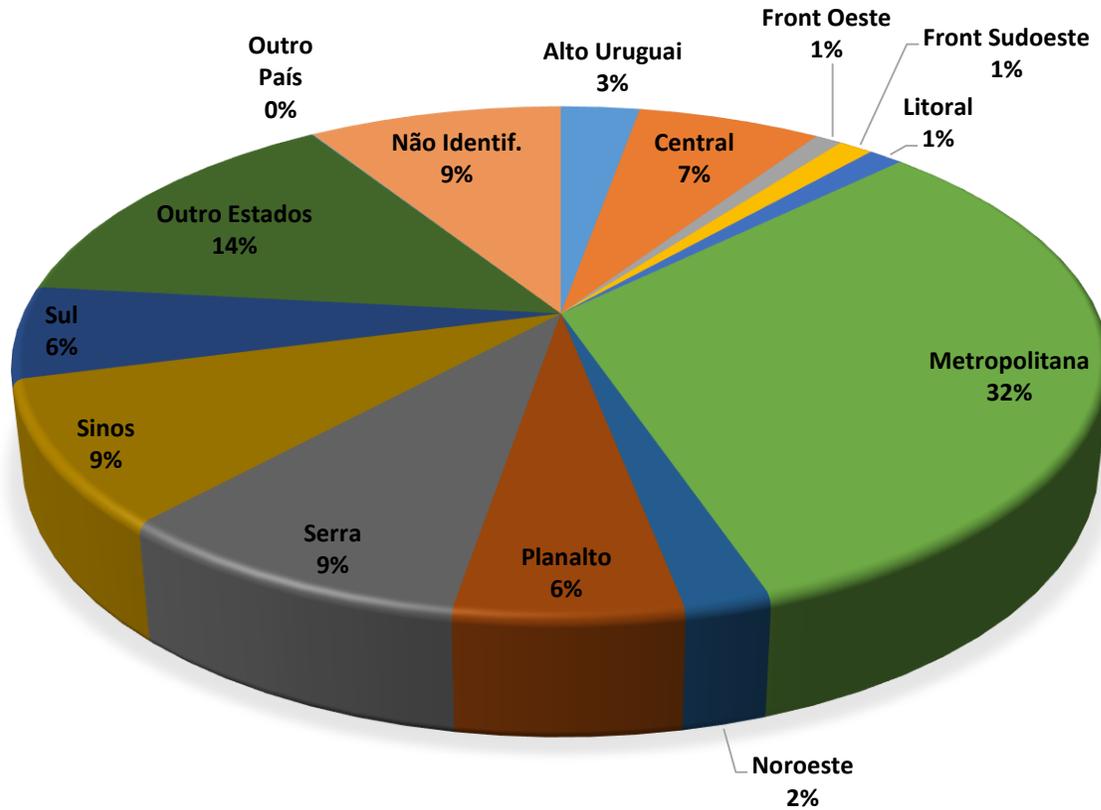
Usuários



2020



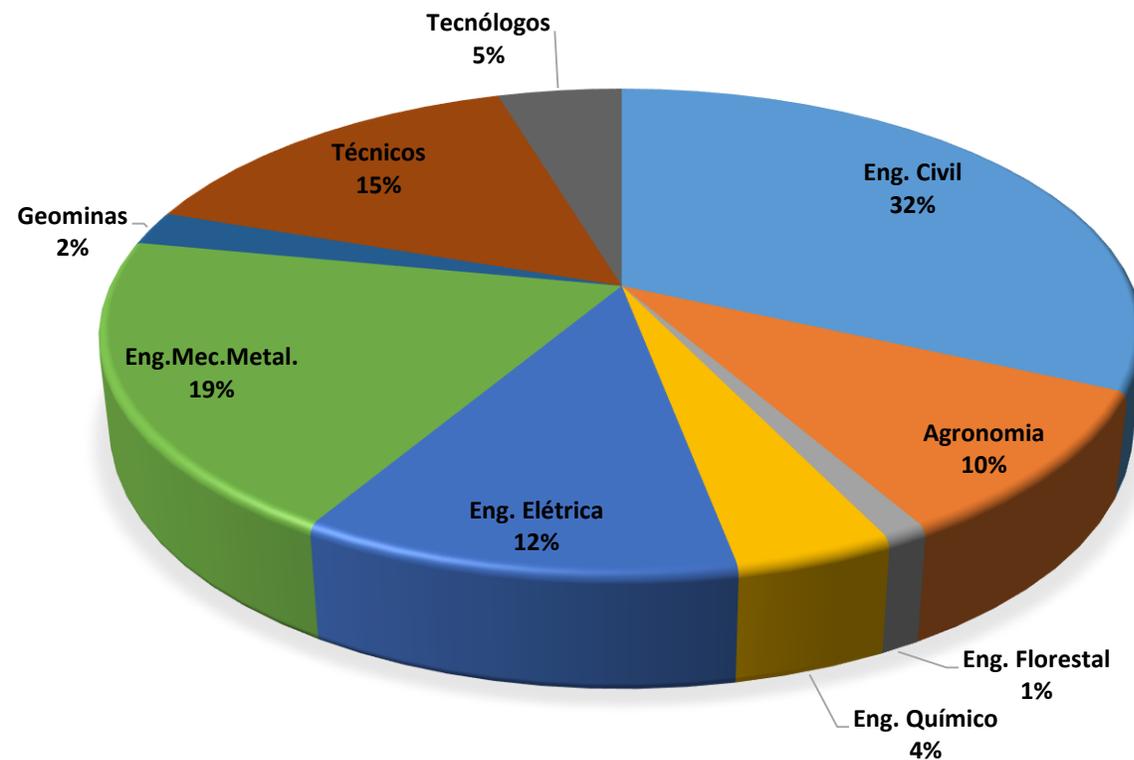
Origem demandas



2020



Profissionais identificados



2020

