



CREA-RS

RELATÓRIO DE ATIVIDADES OUVIDORIA DO CREA-RS 2010

Ouvidor Eng. Civil Daniel Weindorfer
Assist. Ana Vasconcelos
Assist. Aline Brião
Assist. Osmar Batista



1. Apresentação

Apresentamos o relatório da Ouvidoria do CREA-RS com o resumo das principais atividades realizadas em 2010. Neste último ano recebemos 1907 manifestações através dos diversos tipos de contato – e-mail, telefone, carta e pessoalmente. Apresentamos as demandas de forma quase detalhada, especificando os tipos das manifestações, usuários, origem, departamento responsável pelo processo, assuntos críticos, prazos, etc...

Destacamos pontos relevantes como reclamações e consultas por serem as demandas mais impactantes frente às melhorias que ainda podem ser realizadas pelo Conselho.

Relatamos também as nossas atividades institucionais de capacitação e qualificação desenvolvidas em 2010.

Esperamos que tais informações possam servir de instrumento para implantação de melhorias nos processos e serviços prestados pelo Conselho.

Informações complementares podem ser solicitadas pelo e-mail ouvidoria do CREA-RS, ouvidoria@crea-rs.org.br.

Engenheiro Civil Daniel Weindorfer
Ouvidor Geral do CREA-RS



2. Estrutura

A Ouvidoria utiliza uma sala localização na sede do Conselho, Guilherme Alves, 1010 – 2º Andar no 2º andar .

Ouvidor Geral:

Eng. Civil Daniel Weindorfer

Assistentes de Ouvidoria:

Ana Vasconcelos

Aline Brião do Amaral

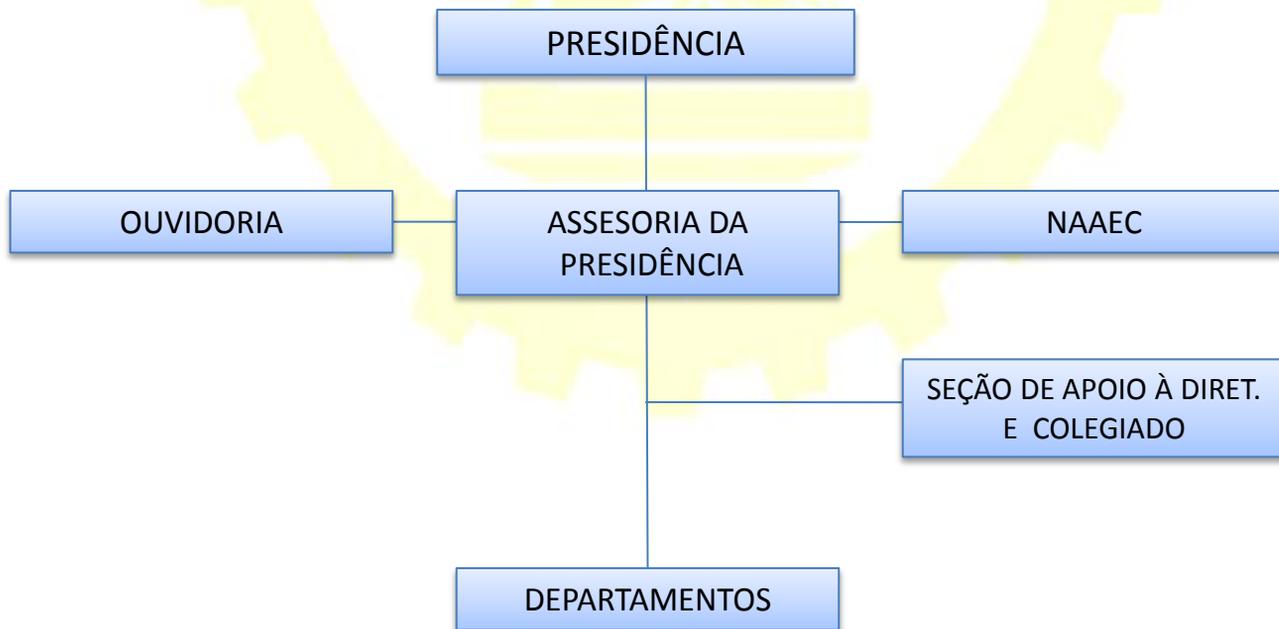
Osmar Batista Filho

Ouvidor Geral: Eng. Civil Daniel Weindorfer

Telefone: 0800 644 21 00 Fax: (51) 3320-2226

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

A Ouvidoria 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.

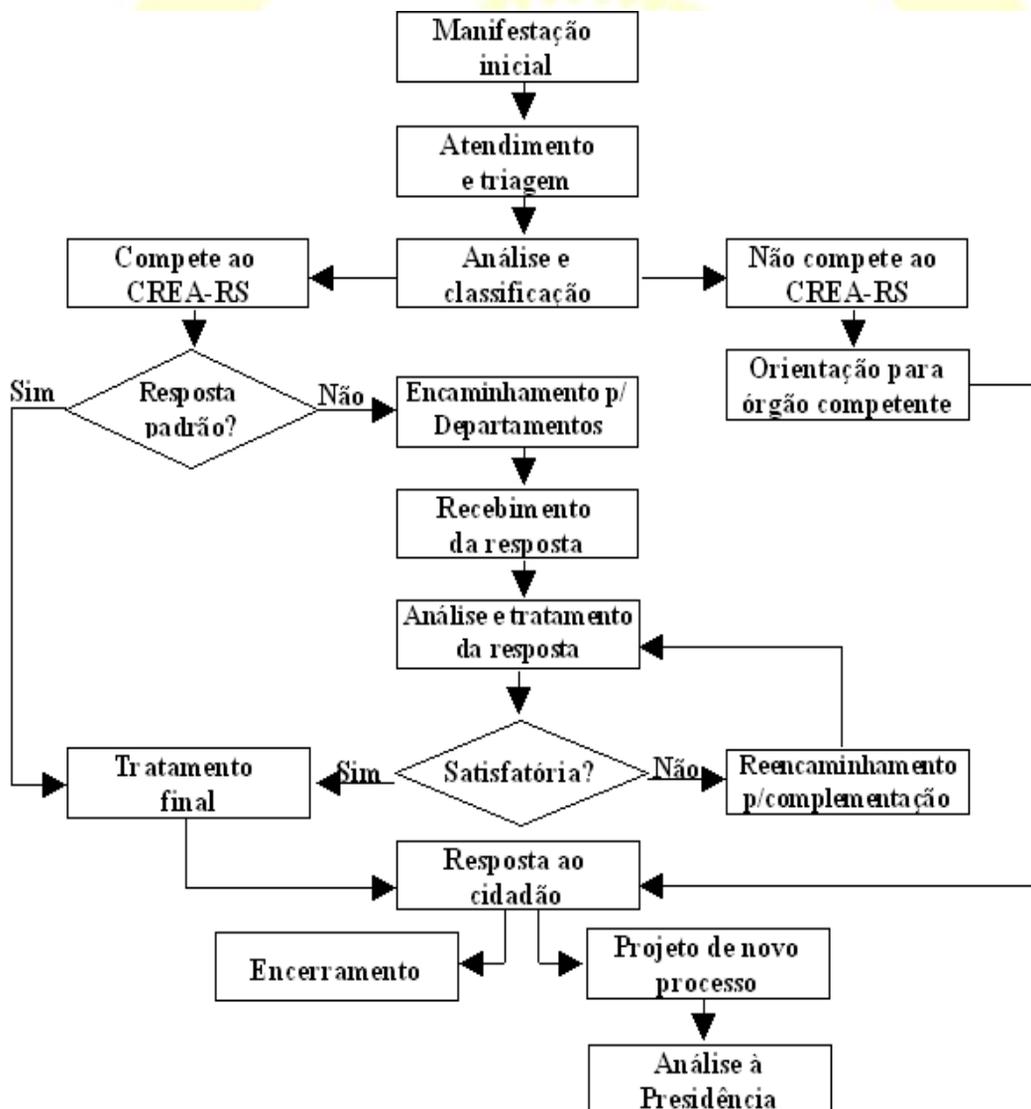




3. Procedimentos

A Ouvidoria recebe e atende as manifestações e as encaminha às diversas áreas do Conselho, conforme o assunto. Após a análise por parte da área responsável, a resposta retorna à Ouvidoria que analisa e encaminha a resposta ao usuário, com clareza e objetividade dentro dos prazos previstos.

A Ouvidoria atende as demandas provenientes de possíveis disfunções no funcionamento operacional não substituindo a rotina processualística do Conselho. Opera em 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.



4. Relatórios Gerenciais

Os relatórios são emitidos para 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 acumulado (anual),
- Relatório de departamentos,
- Relatório crítico (reclamações e consultas) e
- Relatório das Inspetorias.

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

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 Crítico: 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.

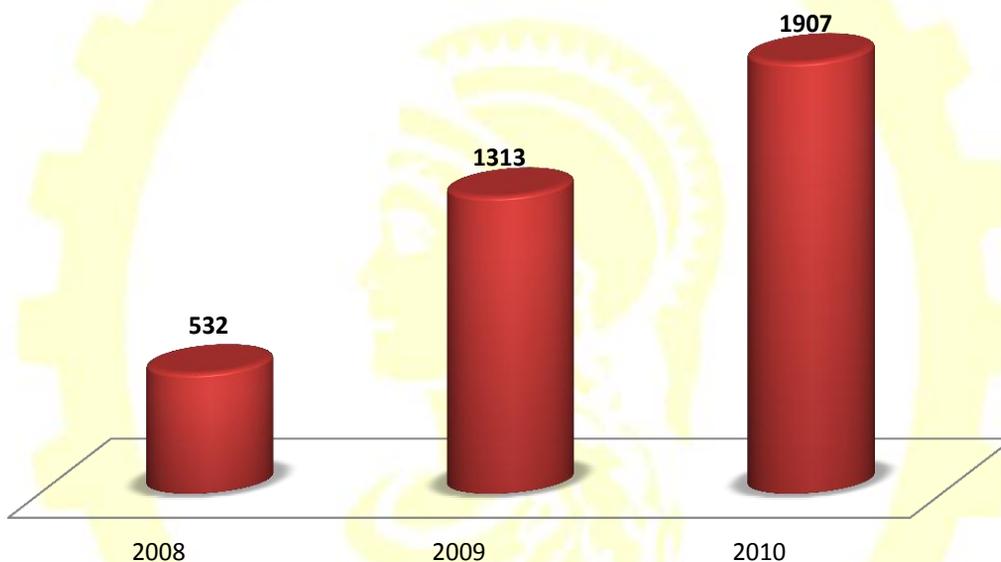
Relatório das Inspetorias: por solicitação dos inspetores, é emitido relatório das demandas por região de origem para identificar possíveis deficiência da região.



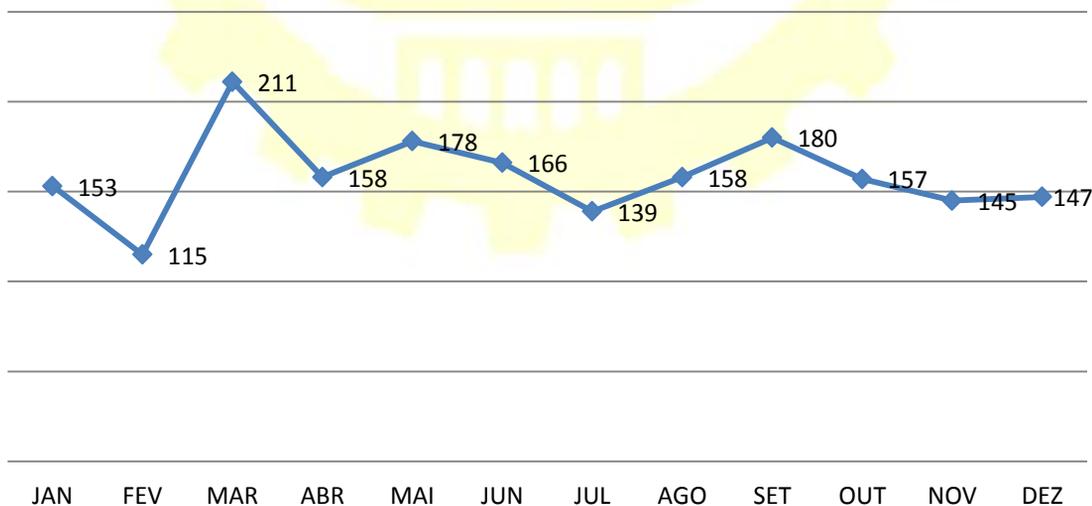
5. Dados Estatísticos Evolução das Demandas

As demandas de 2010 apresentam um aumento significativo em relação aos anos anteriores. A média mensal que em 2008 era de 76 manifestações, passou para 109,42 em 2009, chegando a 158 em 2010. O acréscimo constatado foi de 45,22%.

Evolução das demandas recebidas de 2008 a 2010



Evolução das Demandas 2010

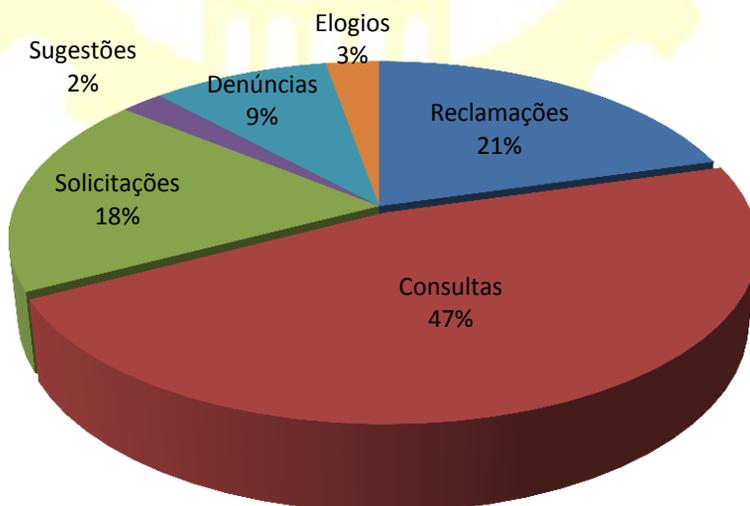




5. Dados Estatísticos Manifestações por tipo

As manifestações mais frequentes de 2010 foram as consultas, totalizando 47% das manifestações, sendo a maioria destinada ao Departamento de Registro (Registro de PF e de Registro de PJ) e ao Departamento Executivo as Câmaras (Atribuições). As reclamações somam 21% das demandas, sendo a maior parte, reclamações da demora da entrega das carteiras.

<u>Demandas</u>	<u>Jan</u>	<u>Fev</u>	<u>Mar</u>	<u>Abr</u>	<u>Mai</u>	<u>Jun</u>	<u>Jul</u>	<u>Ago</u>	<u>Set</u>	<u>Out</u>	<u>Nov</u>	<u>Dez</u>	<u>Total</u>
Reclamações	20	21	45	35	12	42	27	50	45	34	37	25	393
Consultas	76	60	112	69	85	76	73	60	73	71	62	75	892
Solicitações	32	18	26	27	36	25	25	33	32	33	31	34	352
Sugestões	6	5	7	2	6	1	1	2	5	1	2	4	42
Denúncias	17	9	16	19	31	15	10	9	19	13	11	6	175
Elogios	2	2	5	6	8	7	3	4	6	5	2	3	53
Total	153	115	211	158	178	166	139	158	180	157	145	147	1907

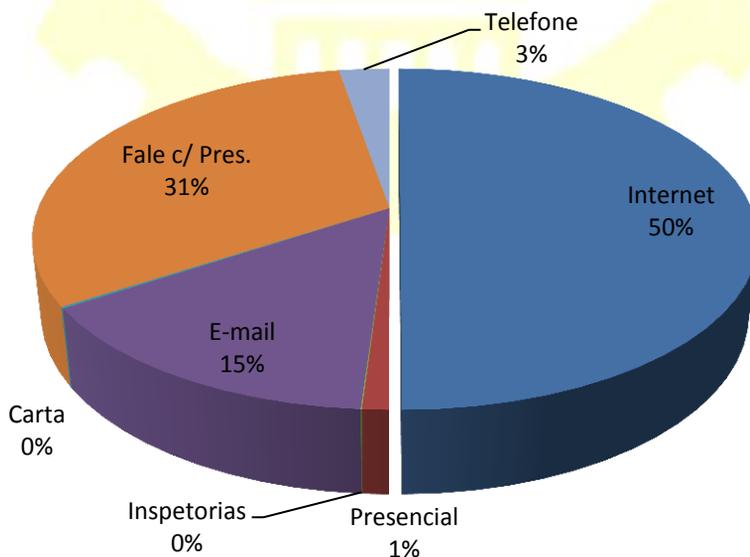




5. Dados Estatísticos Média de Acesso

A maior parte das demandas é encaminhada pela internet (E-mail, TAG e Fale com o Presidente). Ainda são poucas as manifestações por carta, caixas de comunicação e contatos pessoais. Os contatos via telefone, na sua maioria, não são demandas de ouvidoria e não estão computados no quadro abaixo. São solicitações de auxílio para preenchimento de ART, informações sobre localização ou telefone de inspetorias, ou ainda solicitação de encaminhamento para outros departamentos em razão de problema na central telefônica do Conselho (51) 3320-2100.

<u>Acesso</u>	<u>Jan</u>	<u>Fev</u>	<u>Mar</u>	<u>Abr</u>	<u>Mai</u>	<u>Jun</u>	<u>Jul</u>	<u>Ago</u>	<u>Set</u>	<u>Out</u>	<u>Nov</u>	<u>Dez</u>	<u>Total</u>
Internet	79	56	83	77	86	72	72	78	91	94	96	70	954
Presencial	2	4	0	1	1	3	0	1	2	2	1	2	19
Inspetorias	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
E-mail	33	19	23	29	38	22	21	25	29	24	6	11	280
Carta	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	3
Fale c/ Pres.	38	34	99	43	51	65	44	41	53	32	35	63	598
Telefone	1	2	5	8	2	3	1	13	4	5	7	1	52
Total	153	115	211	158	178	166	139	158	180	157	145	147	1907

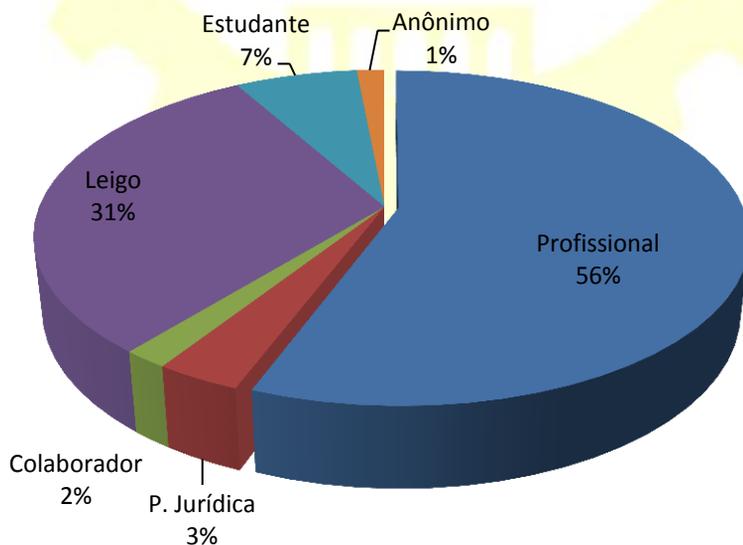




5. Dados Estatísticos Usuários

Os profissionais do sistema Confea/Crea foram os maiores usuários da Ouvidoria, chegando 56% das manifestações. Leigos e estudantes também são usuários frequentes com parcela significativa conforme mostra o quadro abaixo.

Usuários	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
Profissional	80	71	109	88	96	88	81	100	91	96	82	83	1065
P. Jurídica	5	4	8	3	5	3	3	4	10	10	0	9	64
Colaborador	0	0	2	0	1	3	0	4	14	4	4	2	34
Leigo	59	29	79	55	73	59	38	42	36	33	49	35	587
Estudante	9	8	13	12	3	11	12	7	20	11	6	16	128
Anônimo	0	3	0	0	0	2	5	1	9	3	4	2	29
Total	153	115	211	158	178	166	139	158	180	157	145	147	1907

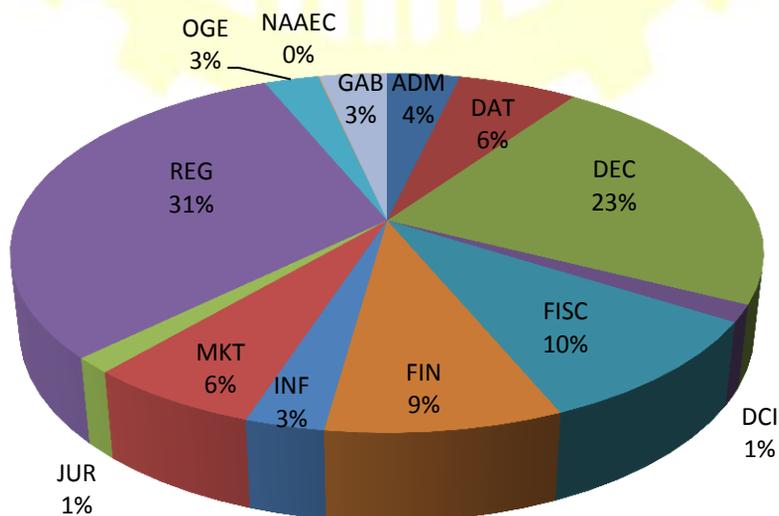




5. Dados Estatísticos Departamentos

O Departamento de Registro e o Departamento Executivo das Câmaras, são os destinos mais comuns das manifestações (31% e 23% respectivamente). São demandas referentes a registro de PF, PJ, carteiras, andamento de processos e atribuições profissionais. No Departamento de Fiscalização, destino de 10% das demandas, as denúncias são maioria. 108 das 186 demandas.

<u>Destino</u>	<u>Jan</u>	<u>Fev</u>	<u>Mar</u>	<u>Abr</u>	<u>Mai</u>	<u>Jun</u>	<u>Jul</u>	<u>Ago</u>	<u>Set</u>	<u>Out</u>	<u>Nov</u>	<u>Dez</u>	<u>Total</u>
ADM	5	5	7	2	4	7	6	5	13	3	7	7	71
DAT	7	8	9	11	13	10	11	6	11	11	7	12	116
DEC	32	23	43	41	51	36	34	31	41	31	31	36	430
DCI	0	0	3	5	4	4	0	1	5	4	1	2	29
FISC	17	10	26	19	21	16	11	7	20	15	14	10	186
FIN	20	19	16	25	8	11	11	20	11	9	10	4	164
INF	2	0	0	1	1	3	2	16	1	13	15	1	55
MKT	8	8	26	7	6	11	5	12	12	9	7	9	120
JUR	2	4	3	4	4	4	2	1	2	0	0	1	27
REG	48	32	66	39	52	58	47	47	47	52	47	54	589
OGE	3	2	5	0	5	1	10	5	10	5	4	3	53
NAAEC	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
GAB	9	4	7	4	9	5	0	7	7	5	2	7	66
Total	153	115	211	158	178	166	139	158	180	157	145	147	1907





5. Dados Estatísticos

Atendimento dentro do Prazo

Constatamos que 81% das demandas foram atendidas dentro do prazo, ficando inferior a meta ideal que é de 95%. Departamentos críticos: DEC 41%, Gabinete 33%, Financeiro 23%, Fiscalização 19%.



Prazo de Atendimento	
Fora do prazo	354
Total	1907

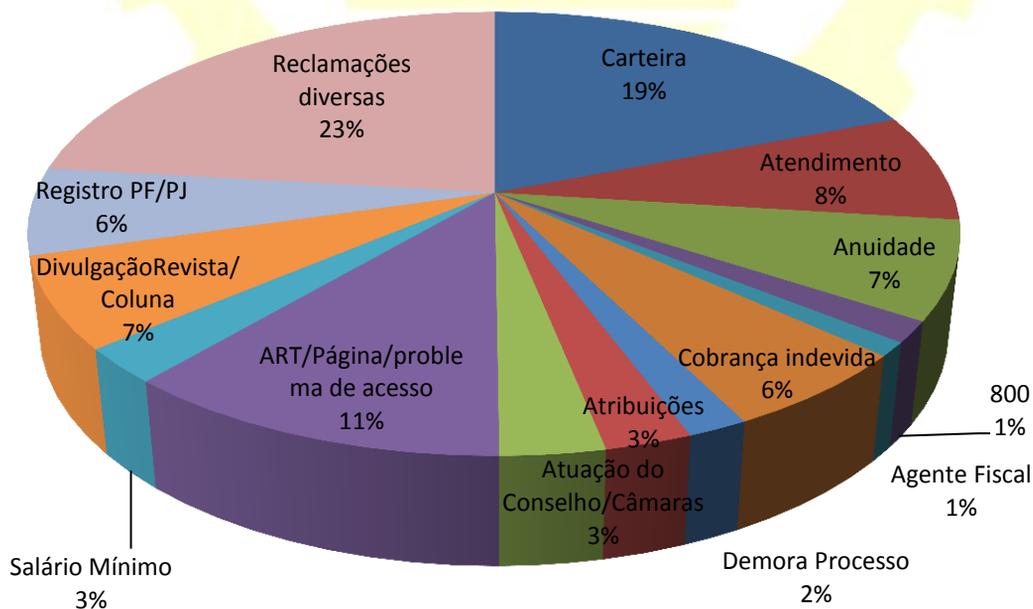


5. Dados Estatísticos

Demandas Críticas - Reclamações

Em 2010 recebemos 393 reclamações (21% do total das demandas), sendo que a maior parte delas refere-se a demora da confecção das carteiras. Tal situação tem origem no Confea e poucas ações foram possíveis neste regional. Para amenizar o problema, o Departamento de Registro disponibilizou a emissão de novas carteiras provisórias. A Ouvidoria repassou as reclamações para a Ouvidoria do Conselho Federal.

RECLAMAÇÕES 393			
Carteira	75	Atuação do Conselho/Câmaras	12
Atendimento	31	ART/Página/problema de acesso	45
Anuidade	28	Salário Mínimo	10
800	6	Divulgação Revista/Coluna	26
Agente Fiscal	4	Registro PF/PJ	25
Cobrança indevida	23	Reclamações diversas	91
Demora Processo	7	Atribuições	10



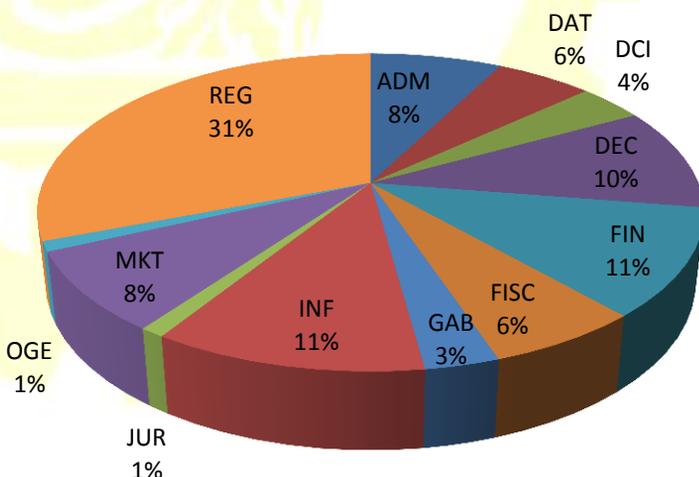
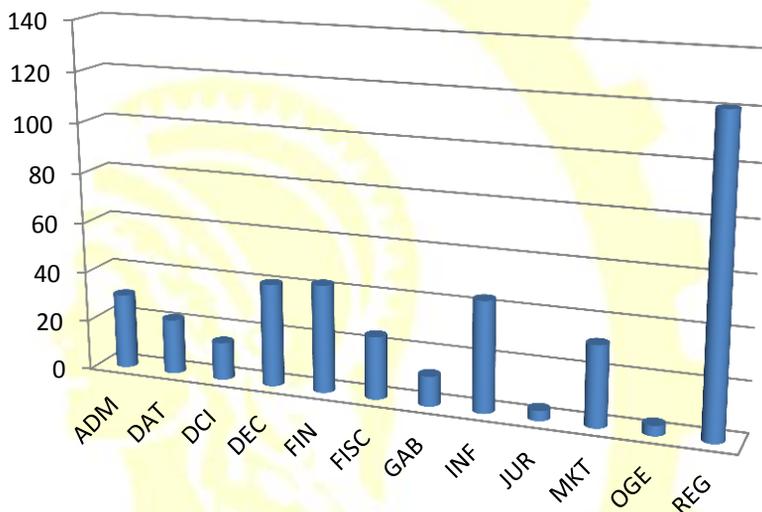


5. Dados Estatísticos

Demandas Críticas - Reclamações

Reclamações por Departamento

ADM	30
DAT	22
DCI	15
DEC	41
FIN	43
FISC	25
GAB	12
INF	44
JUR	4
MKT	32
OGE	4
REG	121
Total	393





5. Dados Estatísticos

Demandas Críticas - Reclamações

Reclamações por Departamento

DEPTO. ADMINISTRATIVO	30	DEPTO. ART E ACERVO TÉCNICO	22
Ambiente inadequado/mau cheiro	12	800	4
Conduta colaborador	3	Programa de ART	9
Atendimento central telefônica	9	Preenchimento de ART	4
Atendimento vigilância	2	Registro de ART	3
Estacionamento	2	Resolução de ART	1
Licitações	1	Senha	1
Realização de evento	1		
DEPTO. EXECUTIVO DAS CÂMARAS	41	DEPTO. DA COORDENADORIA DAS INSPETORIAS	15
Demora de Processo/parecer	10	Atendimento Inspetorias	14
Atribuições	10	Eleições	1
Atuação Câmaras/Conselho	3		
Denúncia contra profissional	6	DEPTO. FINANCEIRO	43
Obras - vício construtivo	2	Anuidade	15
Parecer insatisfatório	1	DOC de anuidade	2
Processo ético	1	Cobrança indevida	13
Respons. Técnica	1	Cobrança judicial	3
Salário Mínimo Profissional	7	Desconto/isenção de anuidade	3
		Devolução de valores	2
		Parcelamento	2
		Reativação de registro	2
		Informação equivocada s/ taxas	1



5. Dados Estatísticos

Demandas Críticas - Reclamações

Reclamações por Departamento

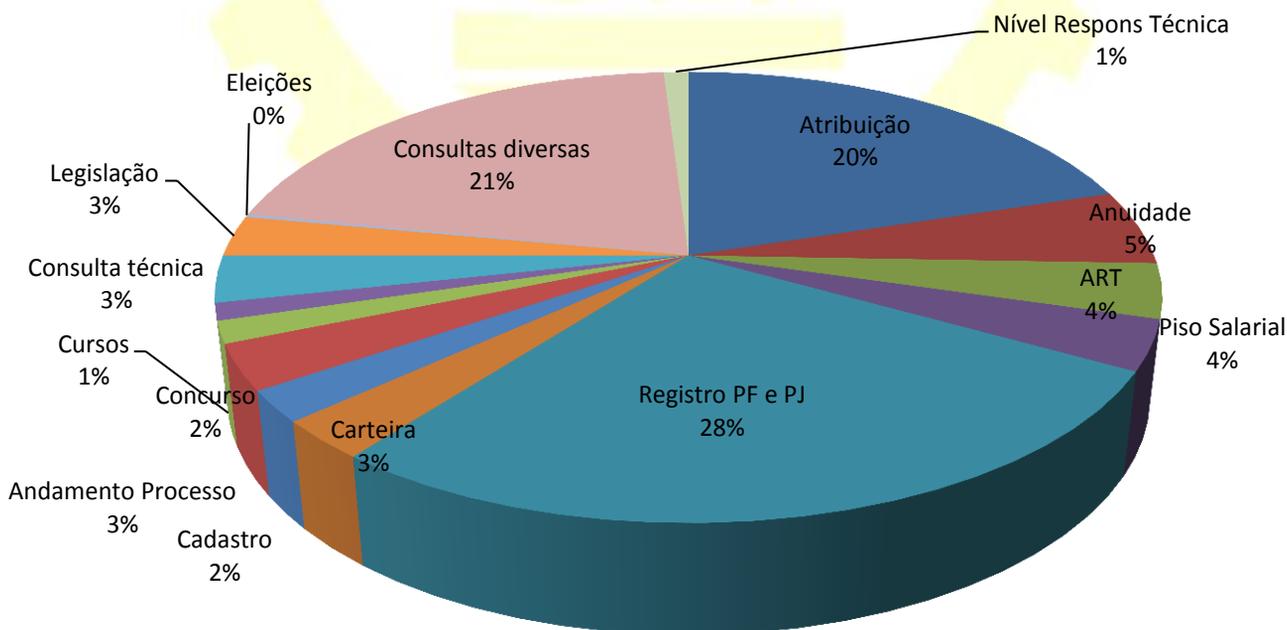
DEPTO. DE FISCALIZAÇÃO	25	GABINETE DA PRESIDÊNCIA	12
Conduta colaborador/AF/supervisor	7	Atuação do Conselho	8
Demora atendimento	3	Acessibilidade	1
Denúncia não atendida	1	eleições	3
Disque Segurança	1		
Obra/serviço irregular	5	DEPTO. DE INFORMÁTICA	44
Notificação	1	Suporte	1
Não Cobrança de placa	1	Problema na página/acesso	30
Vício construtivo	1	Programa de ART	12
Atuação da fiscalização	5	Conduta colaborador	1
		DEPTO. DE COM. E MARKETING	32
DEPTO. DE REGISTRO	121	Divulgação	14
Demora Para entrega da carteira	81	Revista	13
Problema no Atendimento	8	Site	2
Erro de cadastro	4	Coluna Semanal	1
Certidão	2	Sugestão de curso	2
Interrupção/cancelamento de registro	3		
Demora p/registro de curso	2	DEPARTAMENTO JURÍDICO	04
Necessidade de Registro/visto	6	Texto Edital	1
Diversas	15	Parecer	2
		Normas	1
OGE	4		
OGE	4		



5. Dados Estatísticos Demandas Críticas - Consultas

As consultas totalizaram 47% das manifestações, sendo a maioria destinada ao Departamento de Registro (Registro de PF e de Registro de PJ) e ao Departamento Executivo das Câmaras (Atribuições), conforme gráfico abaixo:

CONSULTAS 892			
Atribuição	180	Concurso	14
Anuidade	48	Cursos	11
ART	35	Consulta técnica	30
Piso Salarial	32	Legislação	26
Registro PF e PJ	245	Eleições	2
Carteira	25	Consultas diversas	186
Cadastro	20	Nível Responsabilidade Técnica	9
Andamento Processo	29		

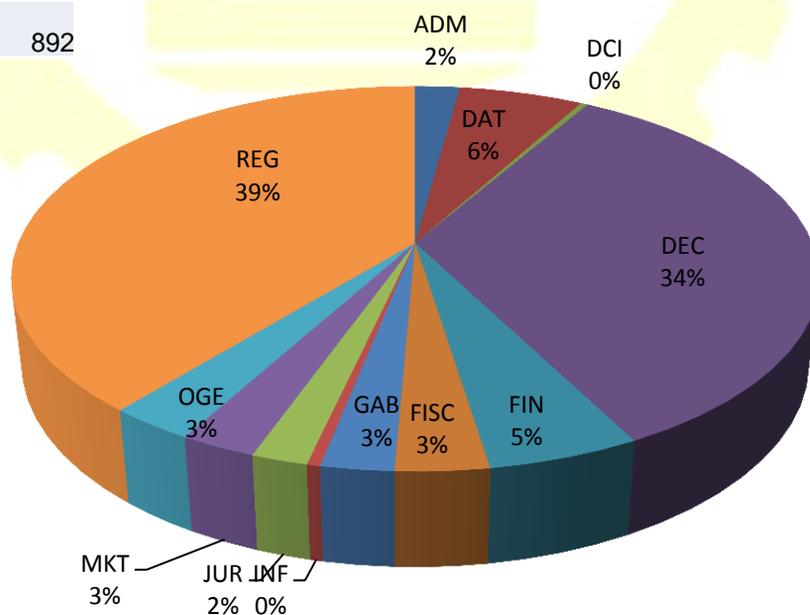
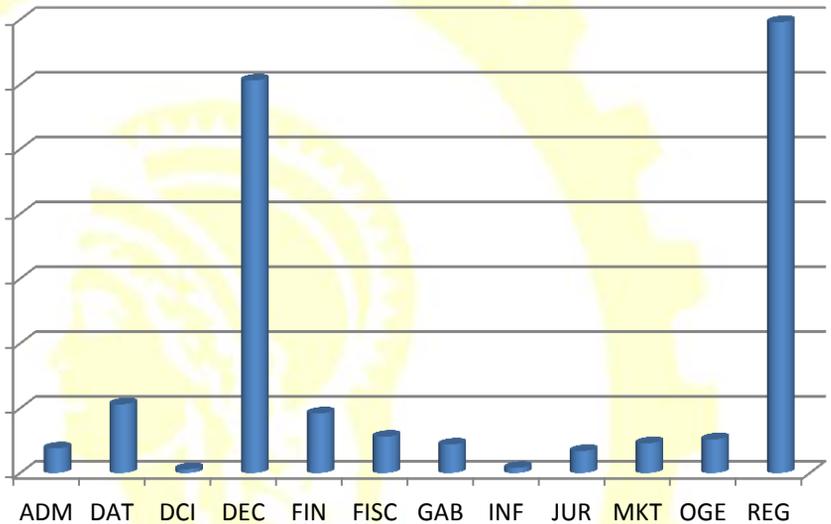




5. Dados Estatísticos Demandas Críticas - Consultas

Consultas por Departamento

ADM	19
DAT	53
DCI	3
DEC	303
FIN	46
FISC	28
GAB	22
INF	4
JUR	17
MKT	23
OGE	26
REG	348
Total	892





5. Dados Estatísticos

Demandas Críticas - Consultas

Consultas por Departamento

DEPTO. ADMINISTRATIVO	19	DEPTO. ART E ACERVO TÉCNICO	53
Concurso	11	ART - Preenchimento	30
Convênios	3	ART - Baixa	1
Licitações	1	ART - Cargo e Função	2
Oportunidade de trabalho	3	ART - Exclusão	1
Dados do conselho	1	Situação de ART	1
DEPTO. COORDENADORIA DAS INSPETORIAS	03	Pagamento de ART	1
Eleições	2	Acervo	5
Informação sobre Inspeção	1	Registro de ART	2
DEPTO. FINANCEIRO	46	Legislação	1
2ª Via DOC Anuidade	3	Registro de Atestado Técnico	4
Anuidade	30	Senha	1
Desconto de anuidade	5	Tabela de Taxas	1
Regularização de débito	6	Informação técnica	3
Situação de profissional	2	DEPTO. FISCALIZAÇÃO	28
GABINETE DA PRESIDÊNCIA	22	Agente Fiscal	2
Atuação do Conselho	6	Exercício Ilegal	2
Eleições	4	Legislação/atuação	5
Legislação/normas	3	andamento de denúncias	17
Grupo de Trabalho - GT	3	Vício Construtivo	2
Promoção de cursos	1	DEPTO. INFORMÁTICA	4
Manifestação da presidência	2	Sobre problema na página	2
Informações do Conselho	3	Cadastro	2



5. Dados Estatísticos

Demandas Críticas - Consultas

Consultas por Departamento

DEPTO. JURÍDICO	17	DEPTO. EXECUTIVO DAS CÂMARAS	303
Legislação	8	Atribuição	174
Parecer	8	Andamento de Processo (DIVERSOS)	19
Normas	1	Atuação das Câmaras	2
DEPTO. COMUNICAÇÃO E MARKETING	23	Consulta sobre responsabilidade técnica	32
Coluna Semanal	5	Consulta técnica	17
Informação sobre divulgação	6	Vício construtivo	10
Revista	7	Definição sobre serviço técnico	8
Informação sobre curso	5	SMP	30
OGE	26	Legislação	11
Sistema de Ouvidoria	2	DEPTO. DE REGISTRO	348
Outros (não pertinente ao Conselho)	12	Prazo entrega da carteira	24
Consultas diversas	12	Anotação de curso	2
		Atribuição	12
		Cadastro de Profissionais	21
		Cancelamento/interrupção de registro	12
		Certidões	4
		Registro PJ	13
		Registro PF	164
		Contato de profissional	14
		Registro de Curso	19
		Prazo inclusão de título	19
		Necessidade de Registro	31
		Reativação de registro	13



6. Participação em eventos



Promovemos atualização do Sistema de software de Ouvidoria (TAG) para seus colaboradores e todos os gerentes. O treinamento foi realizado pelo responsável pelo sistema de Ouvidoria do Estado da Bahia, Carlos Silva Júnior, no período de 30/08 /2010 à 03/09/2010.

Estamos participando ativamente do processo de implantação da ABO-RS, Associação Brasileira de Ouvidores, Seccional do RS. A primeira reunião para estruturação e encaminhamento de proposta de estatuto aconteceu em 15/12/2010 no Hospital de Clínicas de Porto Alegre.



Em 30/06/2010 recebemos a visita de José Ivan Maia, Supervisor de Comunicação da Conpasul, empresa situada em Estrela/RS. O objetivo foi conhecer nossa estrutura e nossos procedimentos para implantação da Ouvidoria na empresa. Houve troca de experiências e informações sobre relacionamento com cliente interno e externo



6. Participação em eventos

Nos dias 19 e 20 de novembro de 2010 participamos do Seminário dos Funcionários CREA-RS2010 em Canela. Na oportunidade, apresentamos para os funcionários das inspetorias nossos relatórios e procedimentos. Também participamos de reunião com os funcionários do Gabinete da presidência para discutir propostas de melhorias dos processos.





9. Considerações Finais

Percebemos que nas consultas, a grande parte trata de documentação necessária para registro de pessoa física e jurídica. Estas informações estão na Internet, mas, ao que nos parece, de difícil visualização na página. As mesmas também são solicitadas diariamente por telefone, o que reitera tal afirmação. As consultas de atribuição profissional também são constantes e acreditamos que se estiverem, mesmo que de forma genérica, disponíveis na página para acesso dos usuários, diminuiria o número de manifestações.

As reclamações, em sua maioria, referem-se a demora da entrega das carteiras. Esclarecemos aos usuários que o documento é expedido no Conselho Federal e por isso, tais manifestações são encaminhadas àquela Ouvidoria para que possam dimensionar e tratar o problema.

As denúncias em sua maioria são de obras e/ou serviços possivelmente irregulares, as quais compete ao Departamento de Fiscalização averiguar. Portanto, orientamos, nestes casos, que sejam feita pelos canais próprio daquele departamento, por não se tratarem de demandas de ouvidoria.

Em relação ao nosso público interno, os principais assuntos abordados nas mensagens enviadas pelos funcionários, tratam de problemas relacionados à ambiente inadequado, estando incluídos os problemas com ajuste de temperatura do ar condicionado, mau cheiro, limpeza e utensílios inoperantes nos banheiros.

Temos procurado em todas as oportunidades reiterar o importante papel da ouvidoria e sua credibilidade. Mesmo assim, o problema nos prazos de respostas ainda persiste. O índice de atendimento fora do prazo foi de 19%. Identificamos que os departamentos mais críticos são: DEC 41%, Gabinete 33%, Financeiro 23%, Fiscalização 19%. Lembramos que nossos usuários estão atentos e participando cada vez mais da vida institucional do Conselho. A nós, cabe atendê-los da melhor maneira possível, buscando soluções e otimizando os resultados.

Dessa forma, agradecemos a compreensão e colaboração das gerências, chefias e demais colegas pelo auxílio em nossa importante missão

Muito Obrigado!
Ouvidoria do CREA-RS