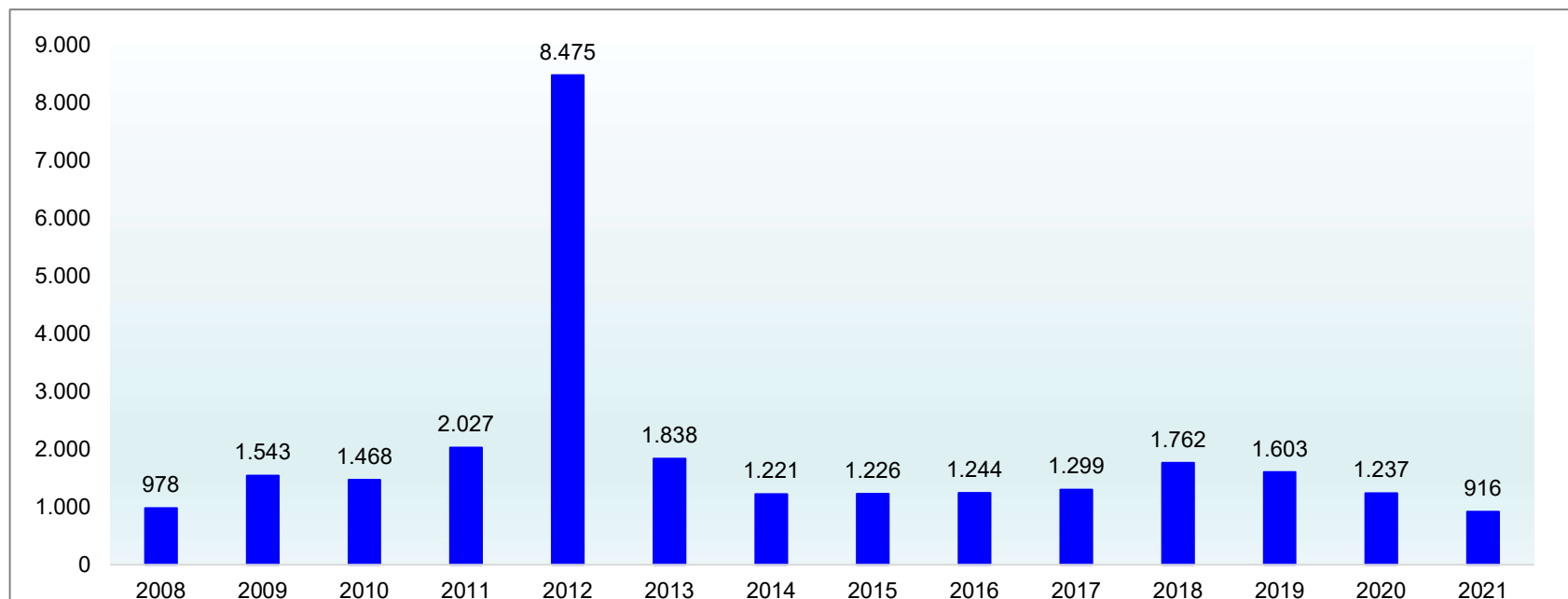




Gráfico 1 – Quantitativo de Manifestações 2008 – JAN a SET/2021



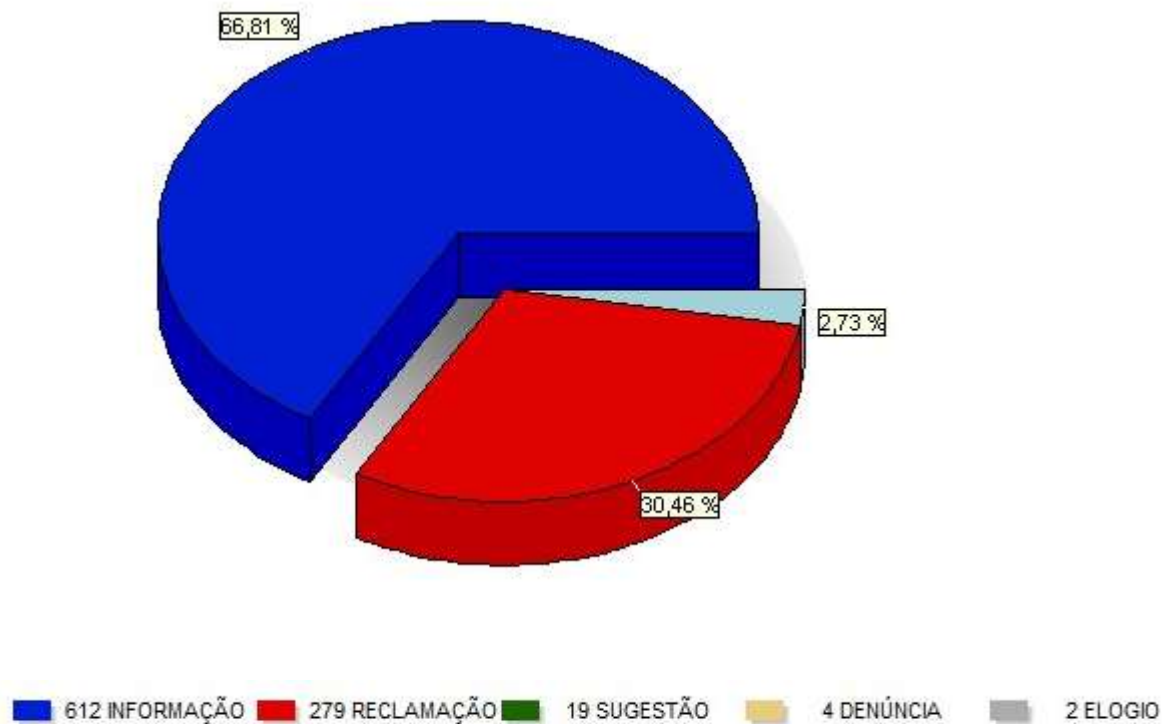
Comparativo Demandas 2008 a 2021													
Ano	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total
2008	75	64	60	92	63	80	54	57	156	150	67	60	978
2009	137	145	194	180	188	125	85	106	89	94	126	74	1.543
2010	88	149	163	135	100	110	133	116	92	118	154	110	1.468
2011	149	165	199	173	207	162	130	174	141	203	109	215	2.027
2012	6.425	791	364	108	136	106	94	102	103	81	86	79	8.475
2013	140	119	146	188	151	190	204	185	135	143	148	89	1.838
2014	148	120	110	130	94	59	113	106	92	85	86	78	1.221
2015	113	76	106	93	86	105	93	110	122	118	96	108	1.226
2016	121	96	104	98	123	101	111	110	100	96	103	81	1.244
2017	121	121	115	99	123	89	109	118	101	102	124	77	1.299
2018	135	94	112	116	160	113	140	158	225	278	147	84	1.762
2019	238	141	103	124	142	130	129	138	127	122	124	85	1.603
2020	116	135	110	41	67	121	108	118	122	91	108	100	1.237
2021	108	121	79	63	82	69	92	149	153				916
Total	8.114	2.337	1.965	1.640	1.722	1.560	1.595	1.747	1.758	1.681	1.478	1.240	26.837



Cons. Fed. de Engenharia e Agronomia
Ouvidoria do CONFEA

Gráfico 2 – Tipologia da Manifestação – JAN a SET/2021

Total: 916

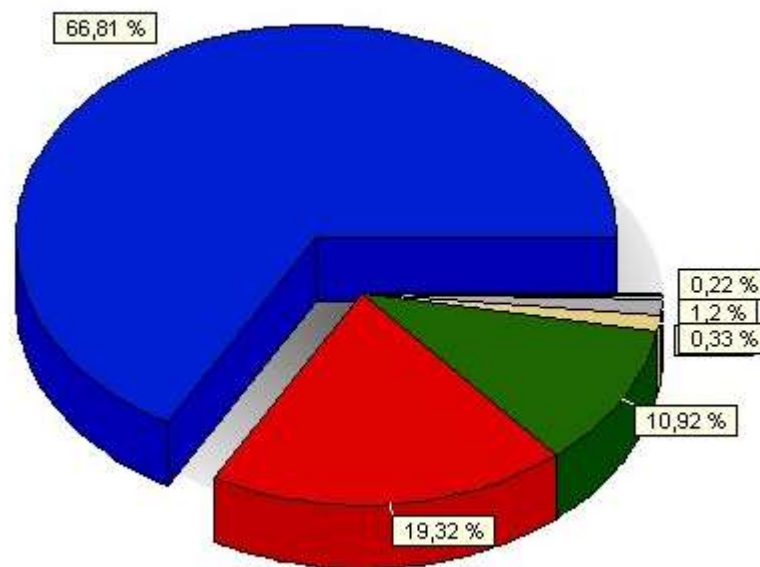


Observa-se que, no período, as solicitações de informações representam a maioria das manifestações recebidas pela Ouvidoria.



Gráfico 3 – Manifestantes – JAN a SET/2021

Total: 916



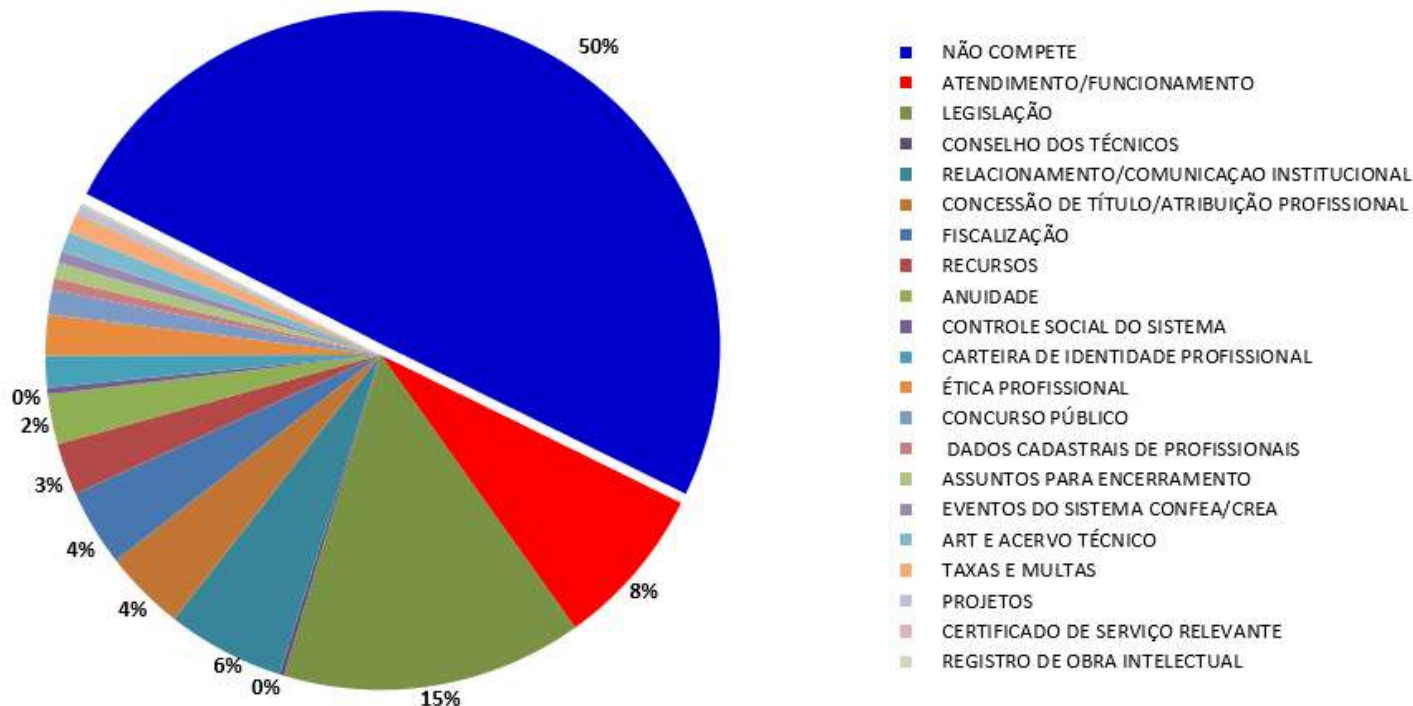
■ 612 -PROFISSIONAL DO SISTEMA ■ 177 -SOCIEDADE ■ 100 -PESSOA JURÍDICA ■ 11 -CREA ■ 3 -OUVIDORIA DO CREA
■ 2 -ENTIDADE DE CLASSE ■ 11 -INSTITUIÇÃO DE ENSINO

Observa-se que os profissionais do Sistema representam a maioria dos manifestantes. Essa tem sido a tendência desde a criação da Ouvidoria.



Gráfico 4 – Manifestações por assunto – JAN a SET/2021

Total: 916

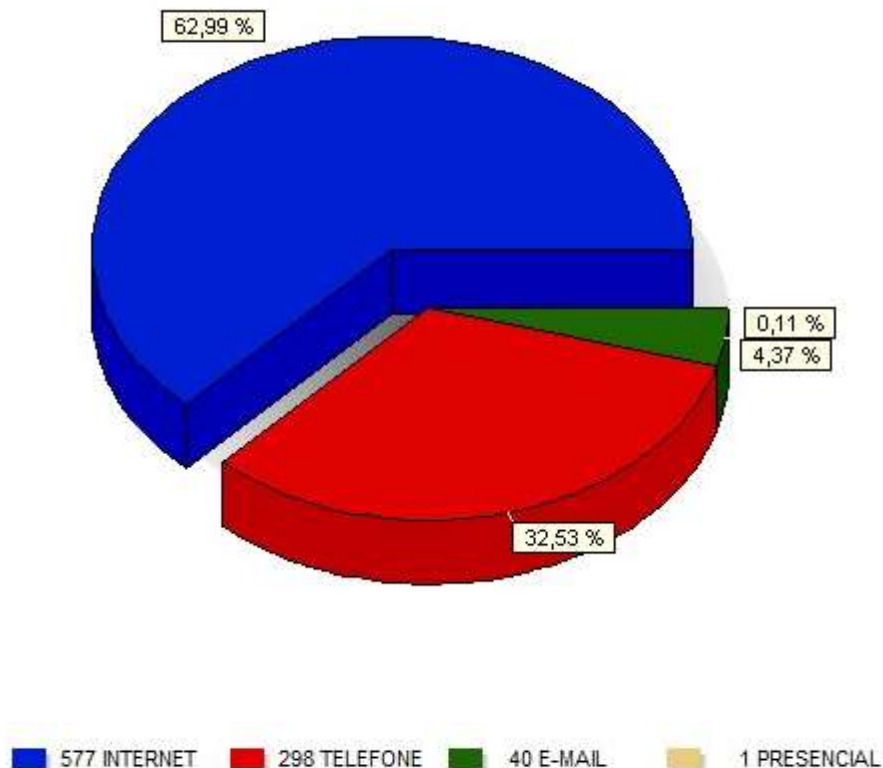


Observa-se que, entre os assuntos mais recorrentes, a maioria trata de assunto relacionado diretamente a um Crea ou de assunto que não se insere nas competências do Sistema Confea/Crea. No primeiro caso, o atendimento pode ser direcionado para Ouvidoria do Regional, bem como pode ser objeto de mediação por parte da Ouvidoria do Confea.



Gráfico 5 – Forma de Atendimento – JAN a SET/2021

Total: 916

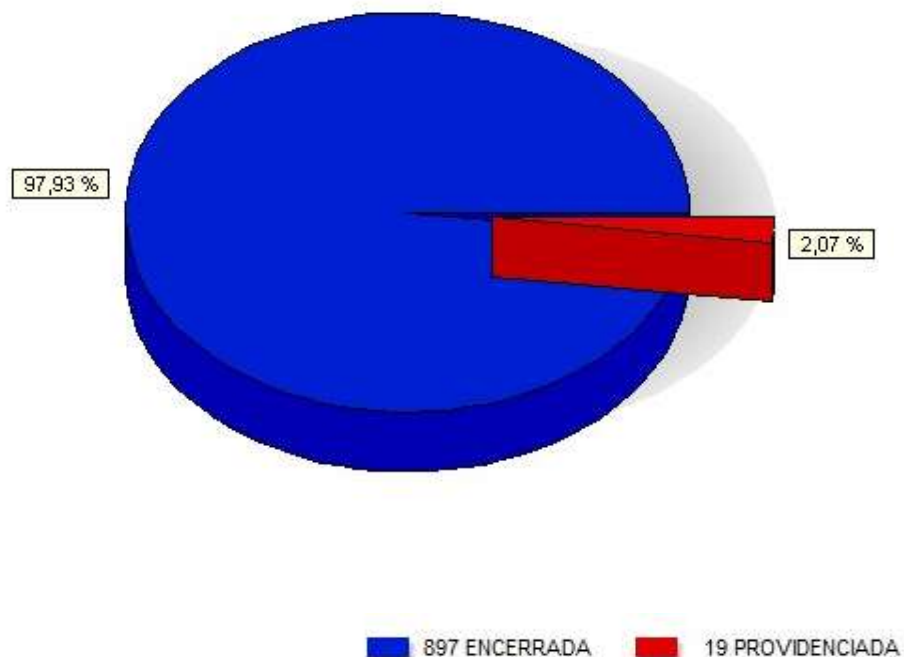


Observa-se que o percentual de manifestações pela internet ainda tem superado as demais formas de recebimento. Registre-se que a prioridade de recebimento das manifestações é via internet, uma vez que permite a formalização e o acompanhamento por meio de número de atendimento e senha.



Gráfico 6 - Situação das Manifestações – JAN a ABR/2021

Total: 916



Observa-se que, das manifestações recebidas no período, 97,93% (897) foram concluídas e 2,07% (19) foram "providenciadas". Esse *status* contempla manifestações que se encontram em tramitação nas unidades organizacionais do Confea ou Ouvidorias de Creas.



Principais assuntos e ações da Ouvidoria – JAN a SET 2021

Divulgação	<p>Em decorrência das medidas preventivas para evitar o contágio pelo novo Coronavírus (COVID-19), considerando o aumento de casos no Distrito Federal, os empregados do Confea foram direcionados para o trabalho remoto de forma integral.</p> <p>Com o objetivo de orientar os usuários acerca do acesso aos serviços de Ouvidoria e do Serviço de Informações ao Cidadão – SIC, a Ouvidoria requereu campanha de divulgação sobre os canais virtuais de atendimento, o que já consta do Portal do Confea.</p>
Destques Atendimentos	<ol style="list-style-type: none">1) alteração de procedimento interno no que diz respeito à inclusão de dados pessoais de interessados em pareceres técnicos, deliberações e decisões plenárias, em face de demanda apresentada pela Ouvidoria;2) ampliação da consulta de profissionais disponibilizada no Portal do Confea (http://consultaprofissional.confea.org.br/), com a inclusão de informações sobre atribuições do profissional, em face de demanda apresentada pela Ouvidoria;3) ações destinadas à uniformidade de procedimentos e entendimentos no âmbito do Sistema Confea/Crea acerca do art. 64 da Lei nº 5194, de 24/12/66, em face de demandas apresentadas pela Ouvidoria; e4) retificação de procedimento pelo Crea quanto a egressos de cursos da modalidade ensino à distância, após demanda apresentada pela Ouvidoria.
Realização de encontros	<ol style="list-style-type: none">1) realização de encontros virtuais entre a Ouvidoria do Confea e Ouvidorias dos Creas AC, AM, AP, BA, DF, CE, MA, MT, PB, PI, SE, RO e RN para troca de experiências e integração (3 edições realizadas).