



# OUVIDORIA

## Relatório Anual de Gestão

Exercício 2024

# SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO</b>	pág. 3
<b>INDICADORES GERAIS</b>	pág. 4
<b>MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA</b>	pág. 6
<b>SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO</b>	pág. 16
<b>TRANSPARÊNCIA ATIVA</b>	pág. 19
<b>AÇÕES REALIZADAS</b>	pág. 20
<b>CAPACITAÇÕES</b>	pág. 23
<b>RECOMENDAÇÕES</b>	pág. 24
<b>METAS PARA 2025</b>	pág. 26
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b>	pág. 27

# Introdução

Este Relatório de Gestão Anual da Ouvidoria do Crea-RN apresenta a consolidação das atividades desenvolvidas, indicadores e resultados do setor no ano de 2024. Além de prestar contas das ações realizadas, mas também identificar tendências, desafios e oportunidades de melhoria, reforçando o compromisso da Ouvidoria com a eficiência do serviço prestado pela instituição.

A Ouvidoria desempenha um papel fundamental na promoção da transparência, no fortalecimento da participação social e na busca contínua pela excelência nos serviços prestados. Neste documento, são analisados os dados quantitativos e qualitativos das manifestações recebidas, incluindo sugestões, reclamações, denúncias, elogios e solicitações de informação, bem como as ações adotadas para melhorar a resposta às demandas da sociedade.

**451**

**Manifestações  
de Ouvidoria**

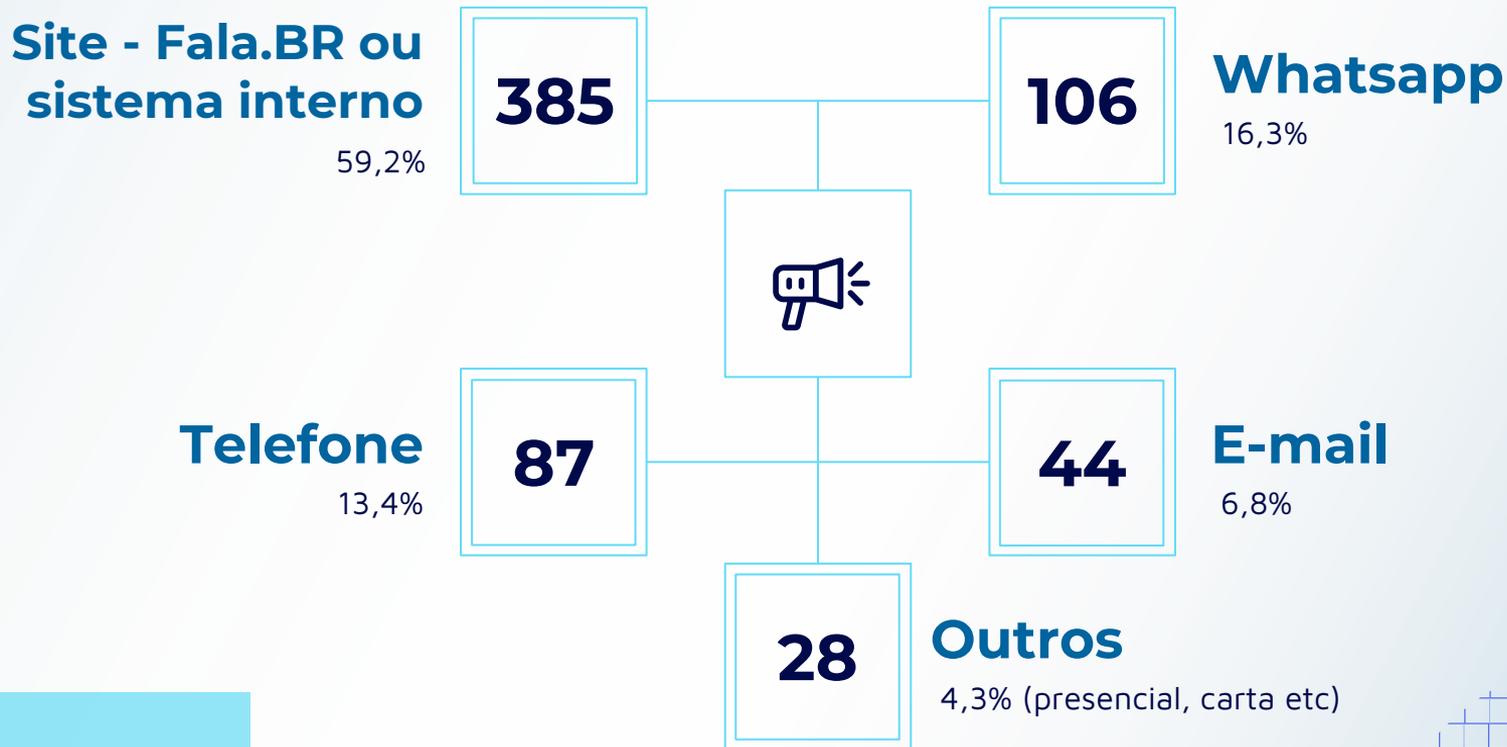
**199**

**Pedidos de  
acesso à  
informação**

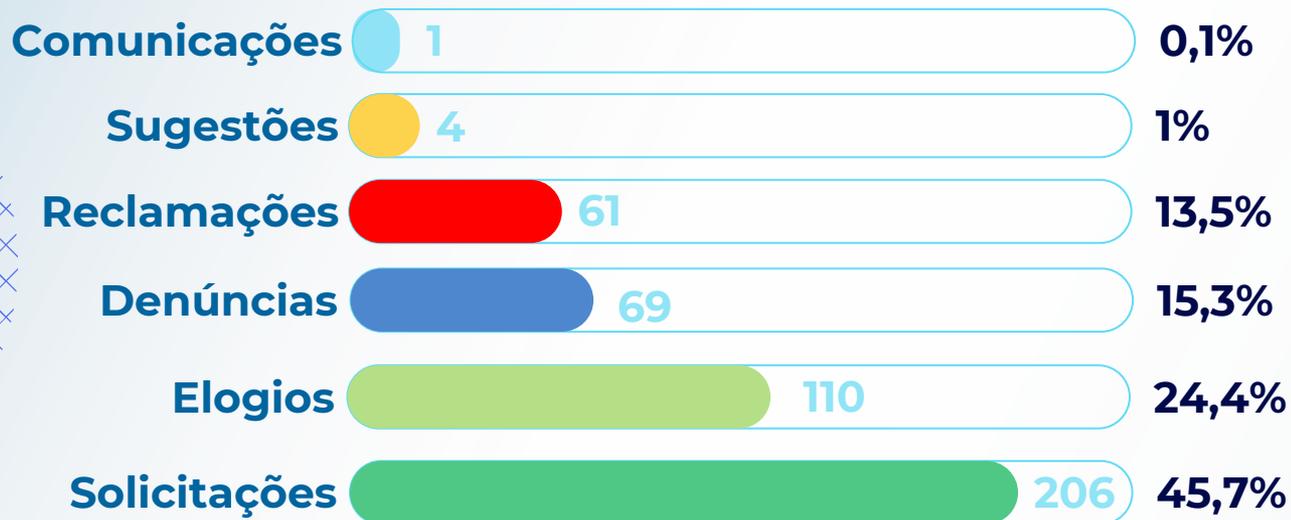
# Indicadores Gerais

Foram um total de **650 registros**.

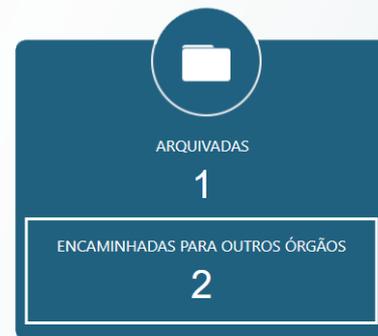
# Indicadores Gerais - Canais de atendimento



# Manifestações de Ouvidoria

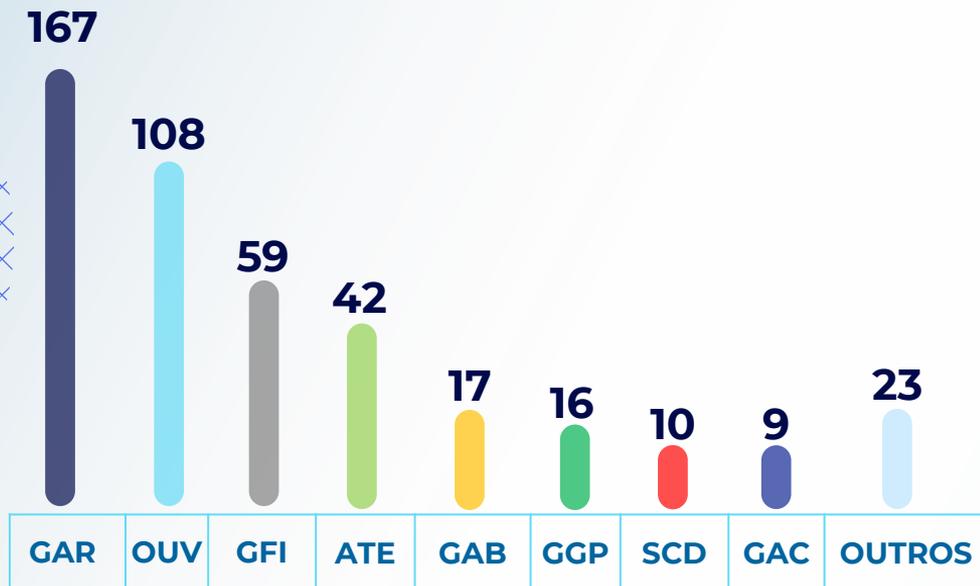


De janeiro a dezembro de 2024, a Ouvidoria recebeu 451 manifestações de Ouvidoria. Das quais, 1 foi arquivada por duplicidade e 2 foram encaminhadas para outros órgãos por não se trarem de competência do conselho. Percebemos que a manifestação mais demandada pelos cidadãos foi do tipo "solicitação".



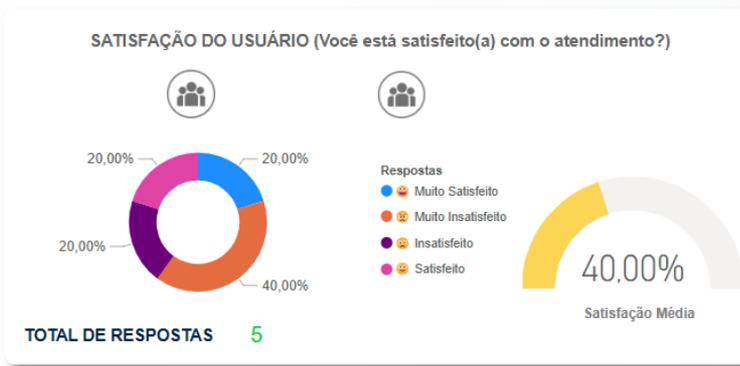
# Manifestações de Ouvidoria

Manifestações por Setor/Área:



Constata-se que as áreas mais demandadas no Crea-RN são as áreas fins, como: Gerência de Atendimento e Registro, Gerência de Fiscalização e Assessoria Técnica. O que demonstra notadamente refletindo a importância e o impacto dos serviços prestados à sociedade pelo conselho. Isso demonstra que os cidadãos utilizam os canais da Ouvidoria como uma ferramenta essencial para expressar suas necessidades, expectativas e sugestões sobre os serviços ofertados.

# Manifestações de Ouvidoria

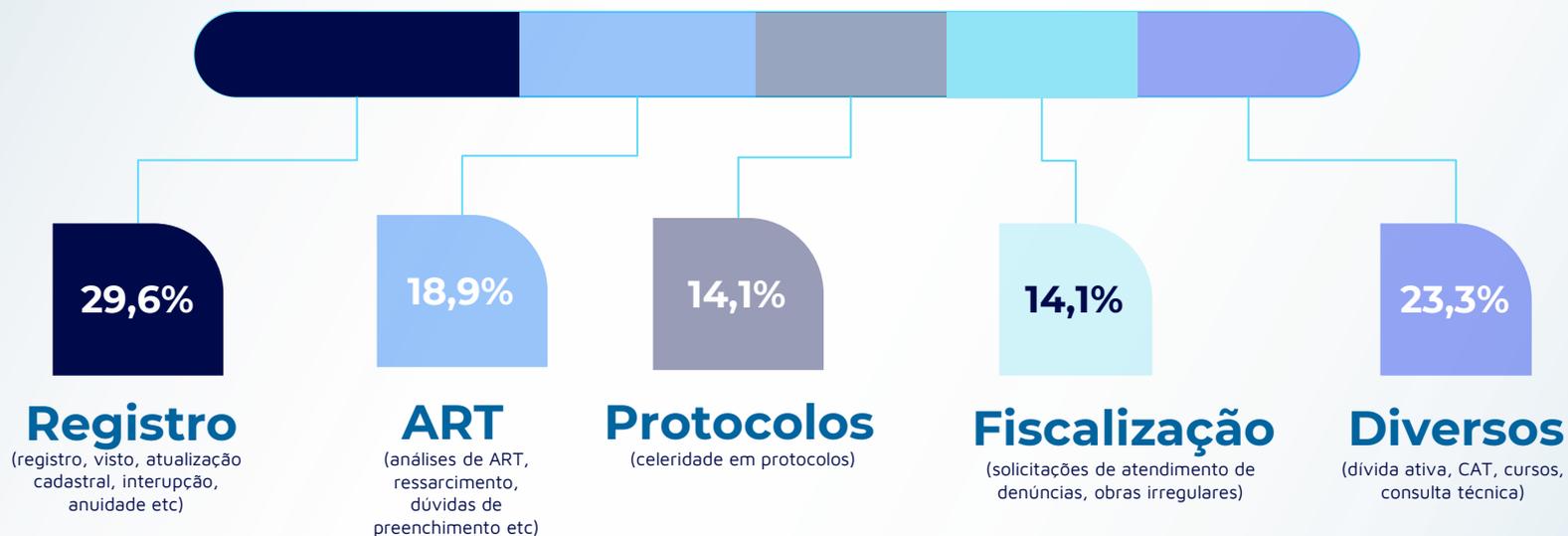


As demandas de Ouvidoria tiveram 94,74% de resolatividade, dado acima da média nacional de ouvidorias. O perfil predominante dos usuários foram homens e de cor/raça branca. A satisfação dos usuários finalizou em 40%, pela avaliação de somente 05 usuários. Média também acima da nacional em ouvidorias.

# Manifestações de Ouvidoria

## Assuntos mais recorrentes por tipo de manifestação

### > Solicitações



# Manifestações de Ouvidoria

## Assuntos mais recorrentes por tipo de manifestação

### > Elogios



21%

### Atendimento

(agradecimentos pela cordialidade e agilidade dos servidores e colaboradores no atendimento das demandas - GAR)

79%

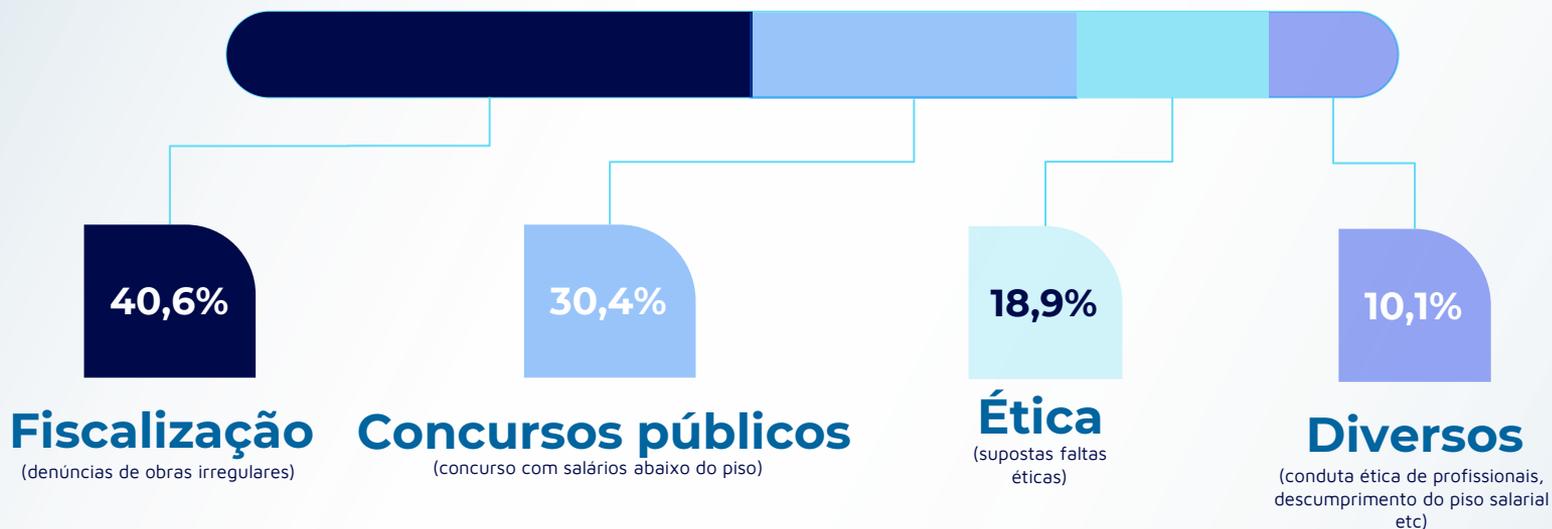
### Ouvidoria Interna

(reconhecimento de condutas positivas de servidores e colaboradores)

# Manifestações de Ouvidoria

## Assuntos mais recorrentes por tipo de manifestação

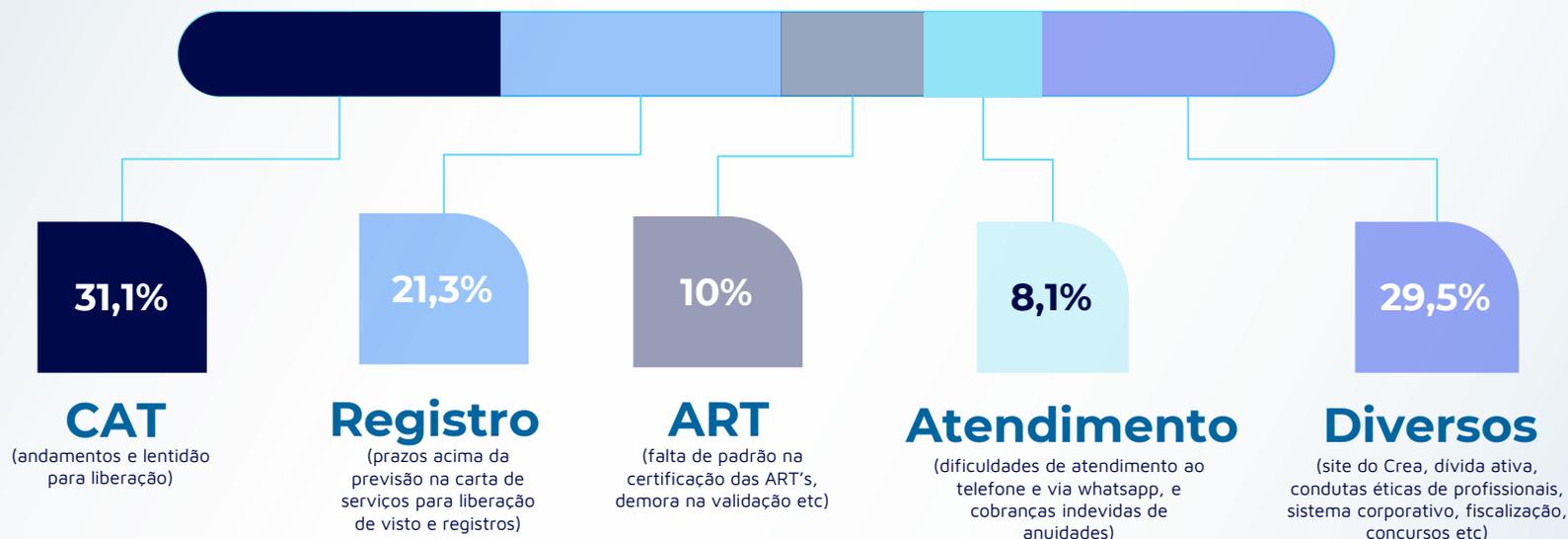
### › Denúncias e comunicações



# Manifestações de Ouvidoria

## Assuntos mais recorrentes por tipo de manifestação

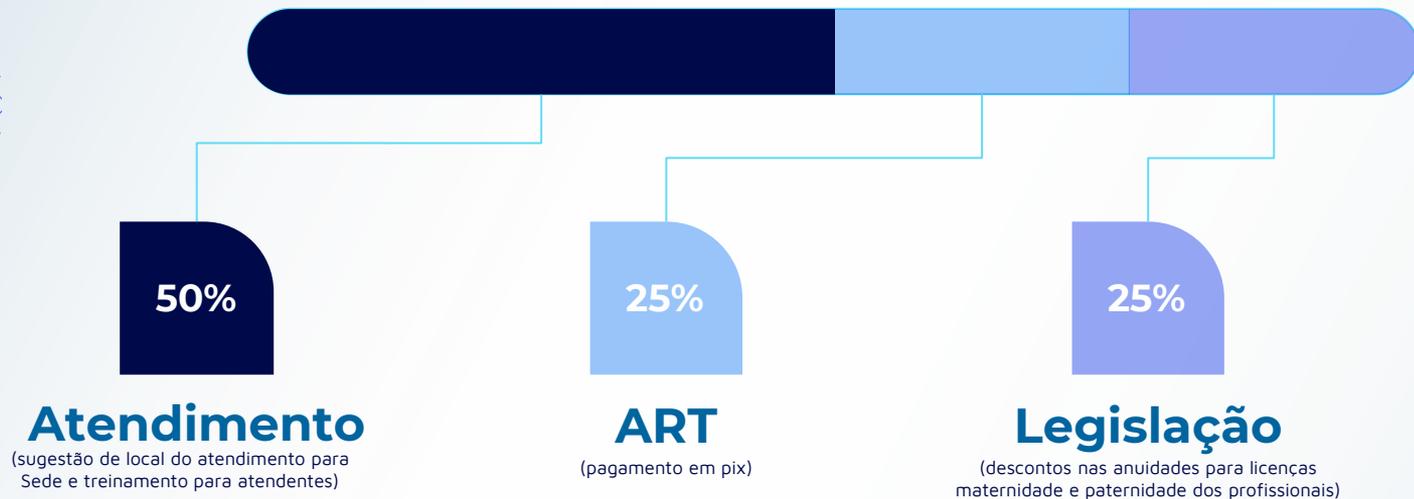
### > Reclamações



# Manifestações de Ouvidoria

## Assuntos mais recorrentes por tipo de manifestação

### > Sugestões



# Manifestações de Ouvidoria

## Assuntos mais recorrentes

Assunto	Quantidade de manifestações
Cordialidade e gentileza dos servidores (Ouvidoria Interna)	91
Fiscalização	60
Registro	57
ART (Anotação de Responsabilidade Técnica)	48
Concursos públicos	34
Protocolo	32
Atendimento	31
CAT (Certidão de Acervo Técnico)	24
Conduta ética	23
Anuidade	19
Dívida ativa	10
Cursos	6
Consulta técnica	4
Site ou sistema corporativo	2
Diversos	10
Total	<b>451</b>

# Manifestações de Ouvidoria

## Melhorias e soluções adotadas



### Protocolos

Melhoria dos fluxos de protocolos de revisão de atribuição e ART's fora de época.



### Rapidez no registro de ART's

Implementação de pagamento via pix para agilizar os registros das ART's e uma nova forma de pagamento.



### Telefone

Ajustes na central telefônica que apresentava problemas de interrupção de chamadas de forma injustificada.

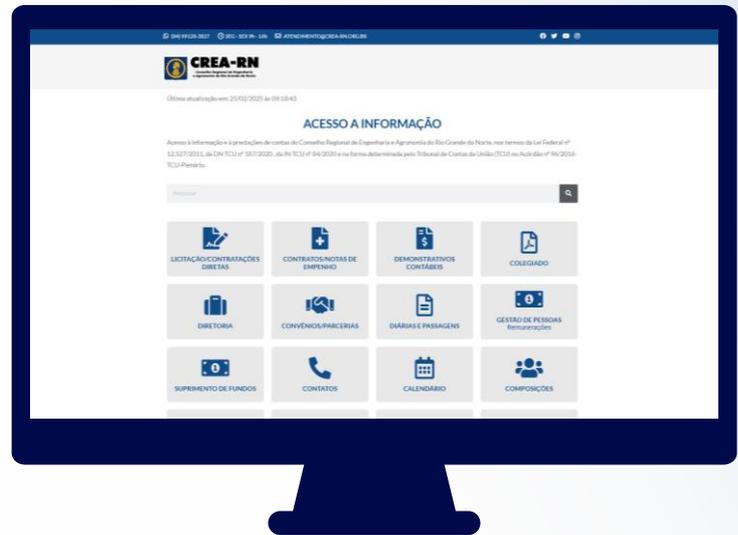


### Assinatura eletrônica nas ART's

Foi sugerido e implementado um sistema de assinatura eletrônica integrada à plataforma de registro de ART's.

# Serviço de Informação ao Cidadão

Dados sobre o atendimento aos  
requerimentos de acesso à informação.



# Acesso à informação

A Ouvidoria do Crea-RN recebeu em 2024 a quantidade de 199 pedidos de acesso à informação. O que representa um **aumento de 70%** no número de pedidos em comparação ao ano de 2023. Demonstrando um maior interesse do público em conhecer as ações e decisões do órgão.

Sendo, todos os pedidos 100% respondidos no prazo estabelecido na Lei de Acesso à Informação (nº 12.527/11). Destacando-se entre os principais dados, juntamente com o tempo médio de resposta às demandas e a taxa de atendimentos.

Esses indicadores são fundamentais para avaliar a qualidade do serviço prestado, garantindo o cumprimento da Lei de Acesso à Informação e fortalecendo a transparência institucional.

## Indicadores:



**199 pedidos de acesso à informação**



**5,5 dias de tempo médio de resposta**



**100% dos pedidos foram respondidos**



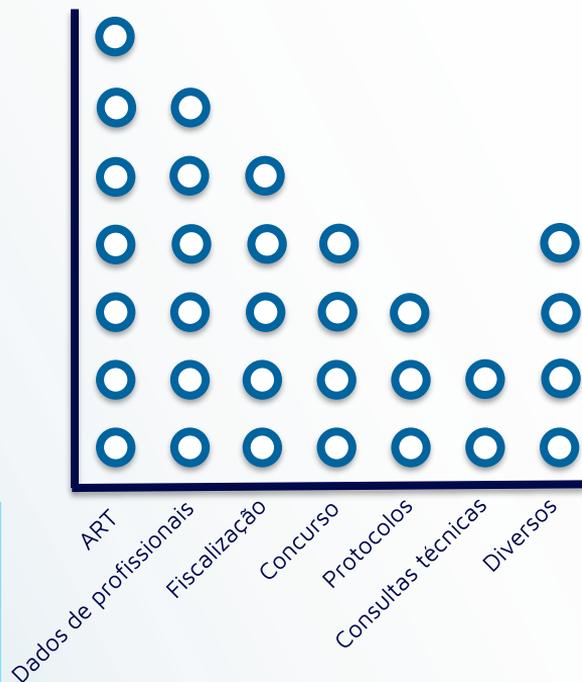
**100% respondidos dentro do prazo**



**23% dos pedidos não foram concedidos**

# Acesso à informação

## Assuntos mais recorrentes



Assunto	Subassunto	Quantidade de pedidos
ART	Cópia de ART	84
Dados de profissionais	Contato de profissionais ou informações de registro	40
Fiscalização	Cópia de autos de infração ou de denúncias	21
Concurso	Informações do concurso do Crea-RN	18
Protocolos	Processos éticos, de julgamento ou de denúncias	11
Consultas técnicas	Atribuições profissionais ou de piso salarial	09
Diversos	Cursos, licitações, certidões, site ou vagas de estágio	16
Total		<b>199</b>

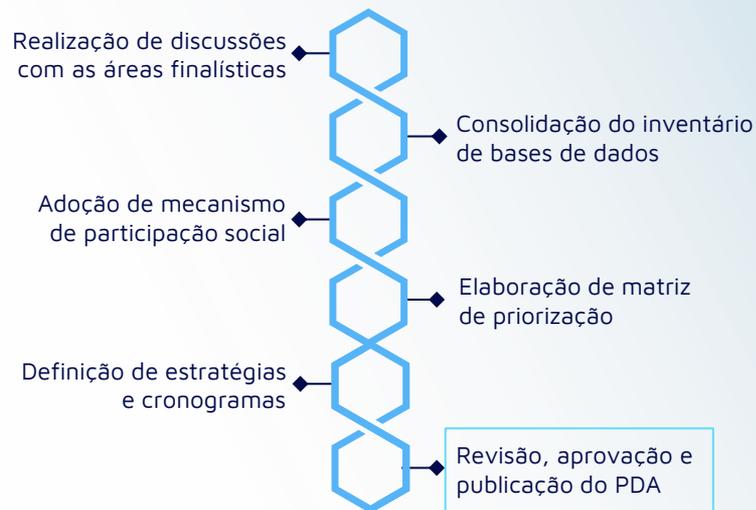
# Transparência Ativa

A transparência é um dos princípios da governança pública. É fundamental para garantir o acesso à informação e viabilizar a participação e o controle social. Sobretudo é um instrumento para fomento da integridade nas instituições públicas.

Mantendo o compromisso institucional de transparência e aprimoramento da gestão, o Crea-RN em 2024 através da Ouvidoria iniciou a elaboração do Plano de Dados Abertos visando:

- Fortalecer a cultura de transparência pública;
- Estimular o controle social;
- Padronizar a geração, disponibilização e acesso dos dados;
- Proporcionar a busca, acesso, reuso e cruzamento dos dados;
- Garantir a transparência e a disseminação dos dados.

## PDA – Etapas de elaboração





# Ações realizadas



## Campanha

“Mês do Elogio”

Para propiciar um ambiente mais harmônico de trabalho e ressaltar as boas relações entre os servidores e colaboradores.

## Participação em seminários

Participação no seminário de fiscalização abordando a temática “A aplicação da LGPD na rotina de fiscalização”. Onde abordou-se os aspectos que envolvem a LGPD, o trabalho do Fiscal e a proteção de dados. E no Seminário de Integração dos Novos Servidores abordando o trabalho da Ouvidoria do Crea-RN.



## Treinamentos

Foi realizado treinamento com os servidores e colaboradores de forma híbrida no dia da campanha do setembro amarelo e em formato on-line com a Gerência de Atendimento e Registro sobre a plataforma Fala.BR.

# Ações realizadas

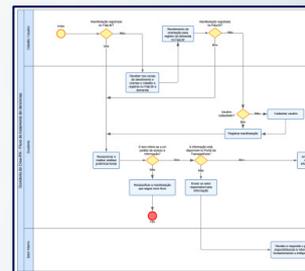


## Revisão da Carta de Serviços

Proposição de revisão da Carta de Serviços do Crea-RN para mantê-la atualizada e atender melhor ao cidadão.

## Implementação de fluxos da Ouvidoria

Realizou-se o desenvolvimento de fluxos bem definidos para reduzir falhas, melhorar a gestão e garantir um serviço mais eficaz do setor.



## Elaboração de manual do Fala.BR

Foi elaborado um manual para facilitar aos usuários os registros de manifestações e pedidos de acesso à informação pela plataforma Fala.BR. Disponibilizado no site do Crea.

# Capacitações

## Certificação em Ouvidoria

Instituição: ENAP

## Como Lidar com Conflitos de Forma Humanizada

Instituição: Controladoria Geral da União

## Carta de Serviços

Instituição: Controladoria Geral da União

## Ouvidor

Heulyson A. Almino

## Ouvidorias Públicas e Programs de Prevenção e Enfrentamento do Assédio e da Discriminação

Instituição: Controladoria Geral da União

## Dados Abertos

Instituição: Controladoria Geral da União

# Recomendações

Conforme determina o Art. 14, Inciso II da Lei n. 13.460/2017, esta Ouvidoria projeta para 2025 recomendações com base nos temas recorrentes das manifestações relativas ao ano de 2024.

## **Certidão de Acervo Técnico**

Verificamos que muitas das demandas de reclamações são referentes as CAT's. No que tange ao prazo para conclusão do processo e sua liberação, ou recorrentes diligências, falta de padrão etc. Logo, é preciso analisar a estruturação de um setor específico para sanar os entraves que são apontados pelos profissionais.

## **Atendimento ao Público**

Considerando as manifestações percebemos a necessidade de constantes treinamentos com as atendentes. Como, notamos que os usuários demanda maior celeridade nos protocolos de visto, registro e inclusão de profissionais.

## **Anotação de Responsabilidade Técnica**

Observou-se que muito profissionais procuram a Ouvidoria com dúvidas de preenchimento da ART ou falta de entendimento da motivação da invalidação. Assim, podendo ser empregados mais recursos didáticos (cartilha, mídias, oferta de treinamentos etc), ou aplicação de Procedimentos Operacionais Padrão e treinamentos no setor. Um telefone ou canal específico de atendimento para esse tipo de demanda pode ajudar a reduzir os casos.

## **Carta de Serviços**

É necessária sua atualização contínua ou minimamente anual em atendimento a Portaria nº 116/24-CGU. Estabelecer uma comissão permanente deve ser avaliado.

# Recomendações

Conforme determina o Art. 14, Inciso II da Lei n. 13.460/2017, esta Ouvidoria projeta para 2025 recomendações com base nos temas recorrentes das manifestações relativas ao ano de 2024.

## Fiscalização

Os registros mais frequentes são para atendimento de denúncias. Os usuários carecem de um atendimento mais célere. Definir novas rotinas para tais atendimentos pode ser a resolutividade.

## Site do Crea-RN

O sítio eletrônico atual não segue as diretrizes do eMAG (Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico), conforme as normas do Governo Federal, em obediência ao Decreto 5.296, de 2.12.2004. O sítio do Crea é essencial que esteja acessível e inclusivo. Uma procura significativa foi para um banco de oportunidades. Por parte de profissionais e de empresas. O que demonstra uma carência dos usuários. É indispensável que as informações concernentes a transparência estejam disponíveis em dados abertos e não proprietários, no sítio do Crea, de modo a facilitar a análise das informações. Possibilitar o acesso automatizado por sistemas externos em formatos abertos, estruturados e legíveis por máquina. Assim como, manterem os gestores as informações atualizadas.

# Metas para 2025

## Atendimento

Dar mais amplitude ao atendimento da Ouvidoria e atingir 100% das demandas respondidas.

## Promoção da participação social

Implementar as pesquisas de satisfação de usuários externos e internos.

## Palestras

Ampliar as palestras com temas que fortaleçam a integridade da instituição.

## Campanhas

Realizar 02 campanhas, interna e externa, com enfoque em promover os canais de atendimento da Ouvidoria, engajamento, prevenção de conflitos, conscientização e consolidação da cultura organizacional.

## Transparência Ativa

Atender integralmente os itens de transparência ativa da CGU e apoiar os gestores no cumprimento. Disponibilização de dados e relatórios da Ouvidoria no site do Crea.

## Indicadores e capacitação

Disponibilizar indicadores da Ouvidoria para os usuários e avançar nas capacitações do setor.

# Considerações finais

A Ouvidoria do Crea-RN tem cumprido com a sua missão de atuar como interlocutora e mediadora entre os profissionais, empresas, cidadãos e o conselho. Assim como, entre os servidores e colaboradores e a instituição.

Reafirma seu papel essencial como instrumento de governança, integridade e melhoria contínua, contribuindo para o exercício da cidadania. Sendo um interlocutor para a aumento da eficiência dos serviços prestados pelo regional.

Os dados demonstram um aumento significativo na utilização dos canais, refletindo o crescente interesse pela participação ativa, a busca por soluções e melhorias.

Entretanto, o trabalho da Ouvidoria não se encerra aqui. O constante aperfeiçoamento dos processos, a busca pela integração de novas tecnologias e a ampliação do acesso à informação são incessantes.

Assim, a Ouvidoria segue comprometida com a promoção de um ambiente mais justo, íntegro e transparente.



**CREA-RN**

**Heulyson Arruda Almino**  
Ouvidor



(84) 99143-0576



(84) 4006-7206



[ouvidoria@crea-rn.org.br](mailto:ouvidoria@crea-rn.org.br)



Rua Antidio de  
Azevedo, 1931  
- Lagoa Nova,  
Natal/RN