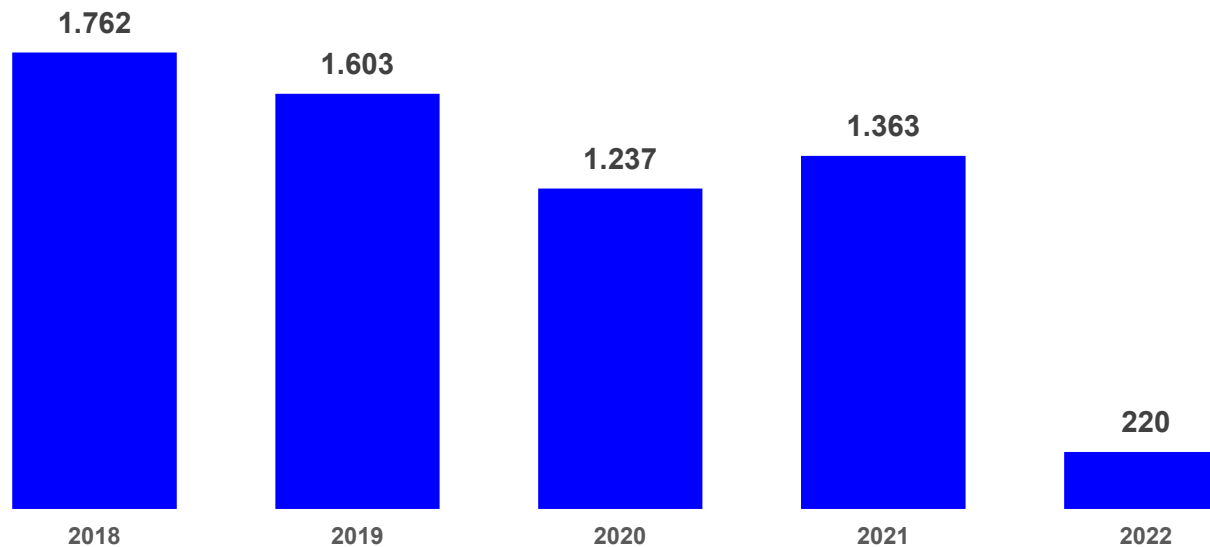




CONSELHO FEDERAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA

OUVIDORIA DO CONFEA

Gráfico 1 – Quantitativo de Manifestações JAN/2018 a JAN/2022



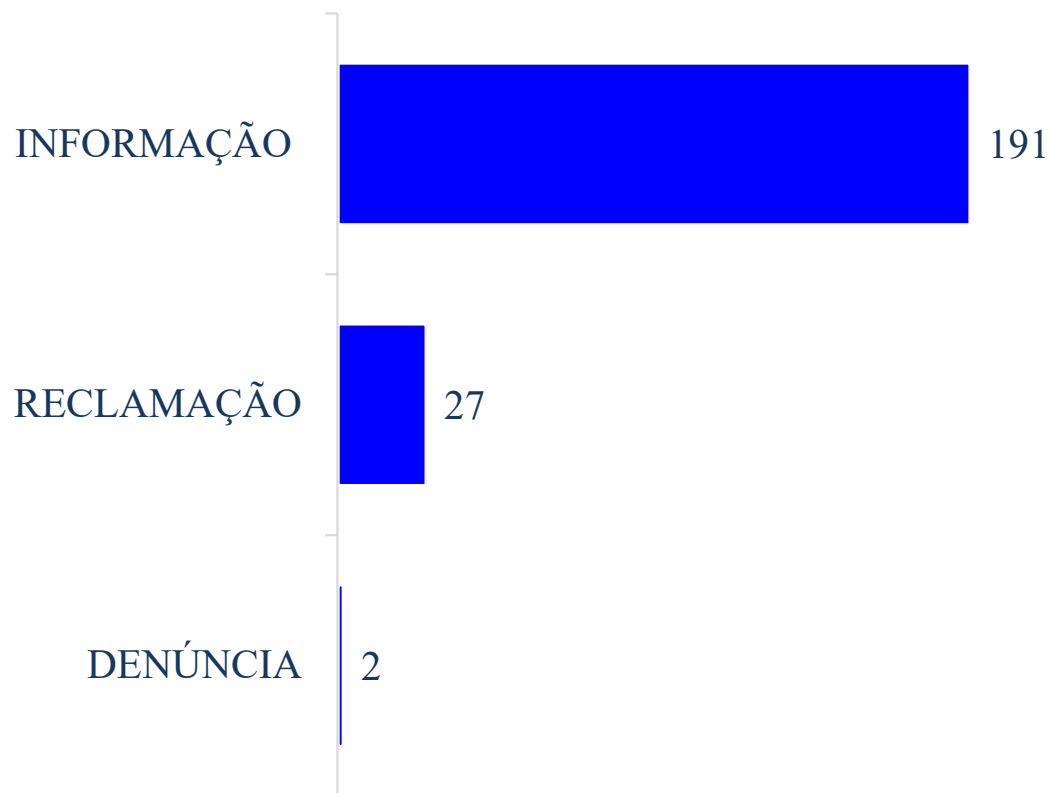
COMPARATIVO DAS DEMANDAS 2018 a 2022

Ano	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total
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	125	152	170	1.363
2022	220												220
Total	817	491	404	344	451	433	469	563	627	616	531	439	6.185



CONSELHO FEDERAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA OUVIDORIA DO CONFEA

Gráfico 2 – Tipologia da Manifestação – JAN/2022



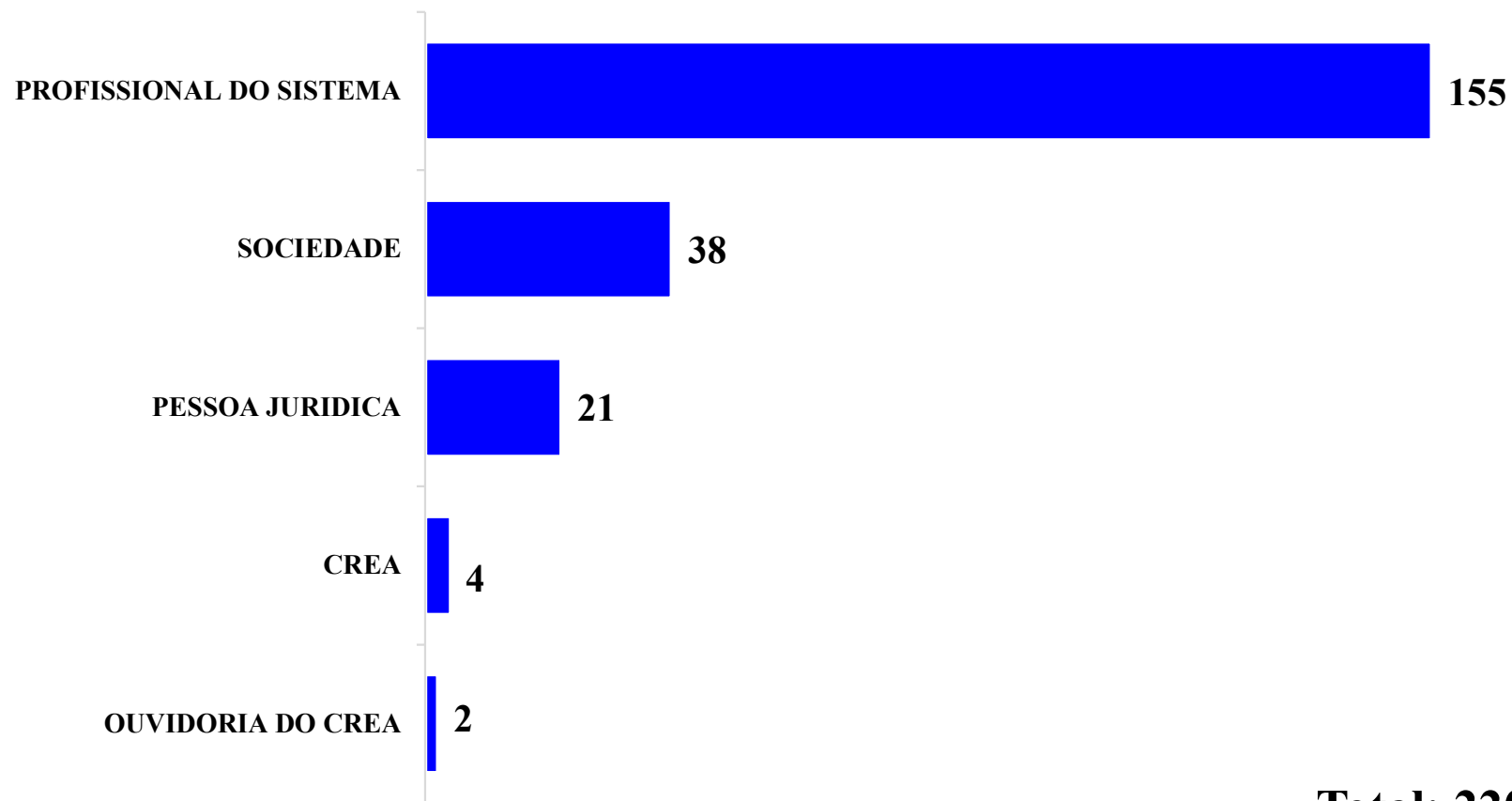
Total: 220

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



CONSELHO FEDERAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA OUVIDORIA DO CONFEA

Gráfico 3 - Manifestantes – JAN/2022



Total: 220

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



CONSELHO FEDERAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA

OUVIDORIA DO CONFEA

Gráfico 4 - Manifestações por assunto – JAN/2022



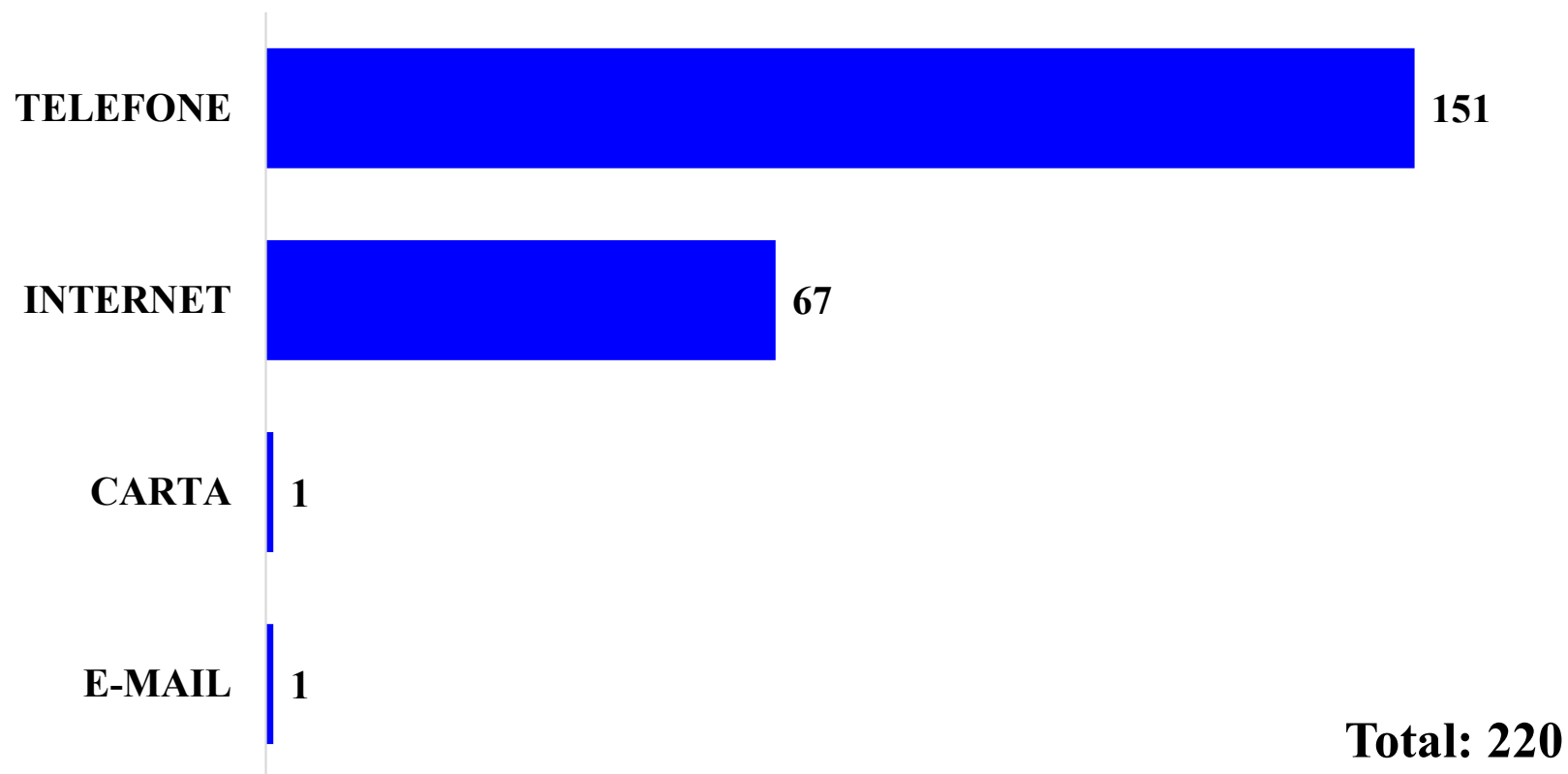
Observa-se que, entre os assuntos mais recorrentes, a maioria dos assuntos são relacionados diretamente ao Crea ou assuntos que não são competências do Sistema Confea/Crea.

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.



CONSELHO FEDERAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA OUVIDORIA DO CONFEA

Gráfico 5 - Formas de Atendimento – JAN/2022

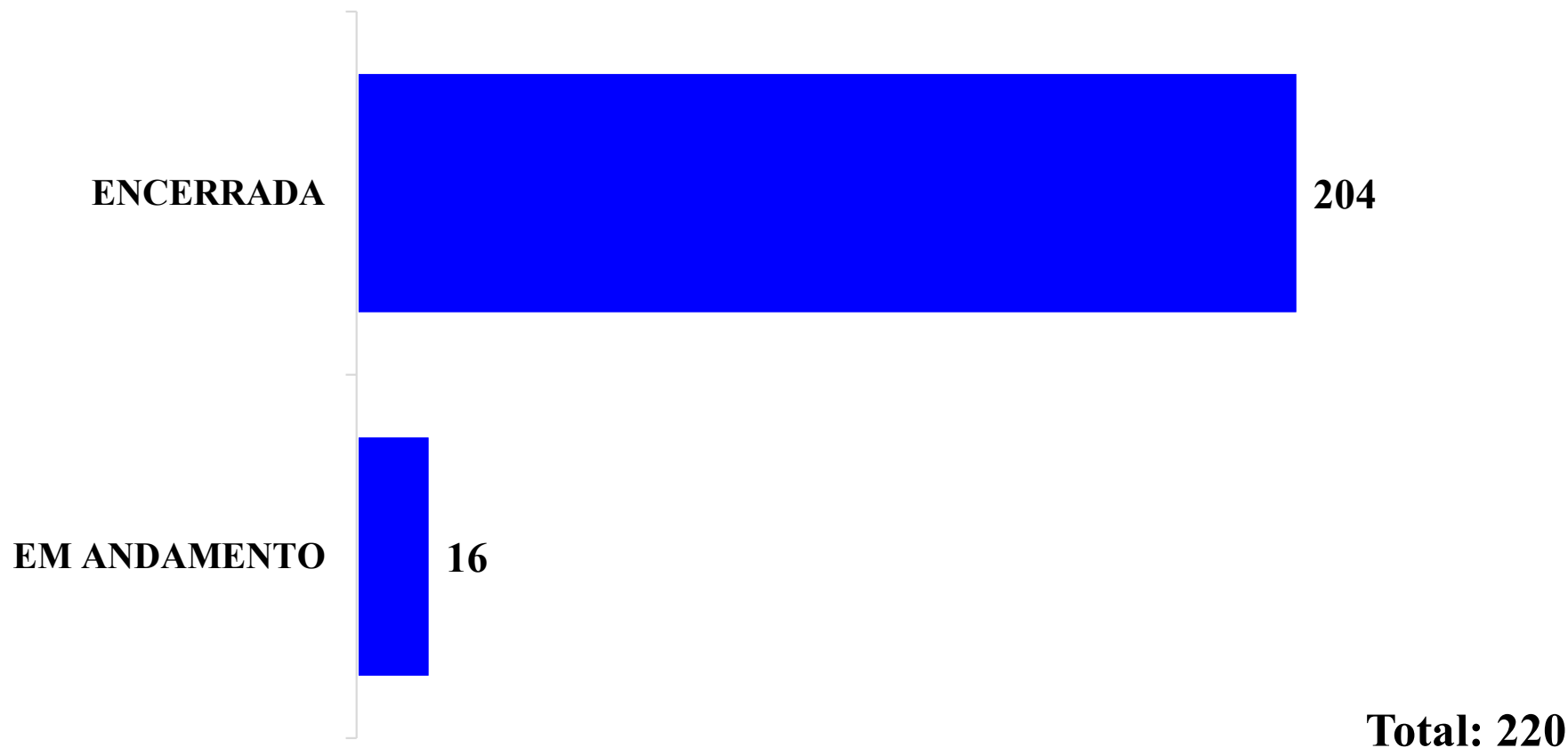


Observa-se que o percentual de manifestações pela internet ainda tem superado as demais formas de recebimento. Registre-se que a prioridade de recebimento das manifestações é via internet, uma vez que permite a formalização e o acompanhamento por meio de número de atendimento e senha.



CONSELHO FEDERAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA OUVIDORIA DO CONFEA

Gráfico 6 - Situação das Manifestações – JAN/2022



Observa-se que, das manifestações recebidas no período, 204 foram concluídas e 16 encontram-se em andamento (nas unidades organizacionais do Confea ou Ouvidorias de Creas).



CONSELHO FEDERAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA

OUVIDORIA DO CONFEA

Principais assuntos e ações da Ouvidoria – JAN 2022

Principais assuntos e ações da Ouvidoria – JAN 2022	
Destaques Atendimentos	A ouvidoria do Confea em ação conjunta com as analistas da GRI realizaram atendimento a uma demanda, onde ao final, houve, conforme orientação da GRI, alteração de informações publicadas no portal do Confea.