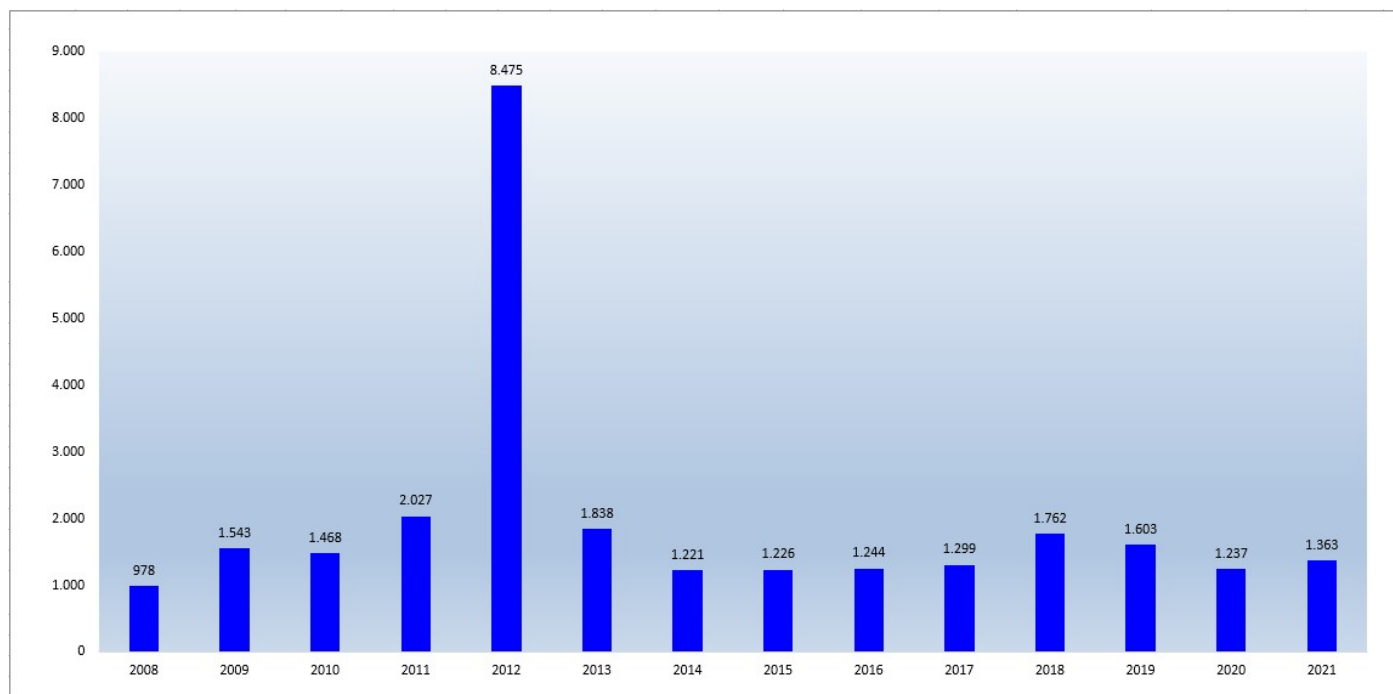




## Gráfico 1 – Quantitativo de Manifestações 2008 – JAN a DEZ/2021

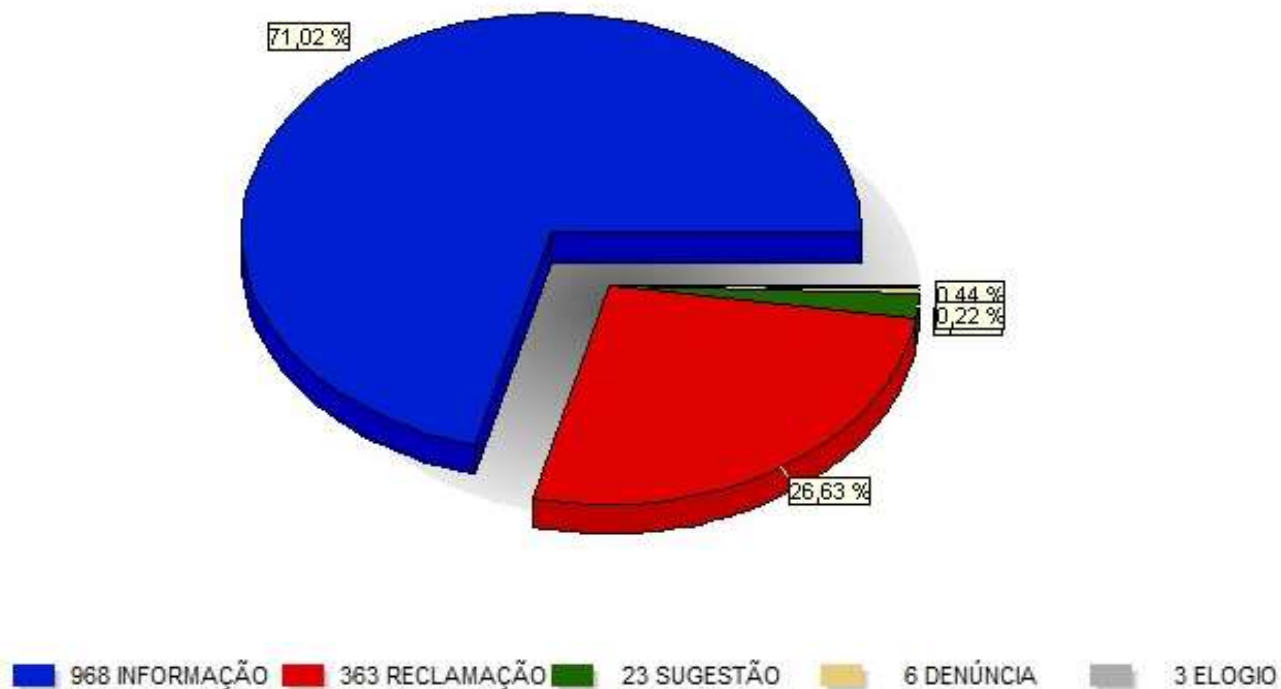


| Comparativo Demandas 2008 a 2021 |              |              |              |              |              |              |              |              |              |              |              |              |               |
|----------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|
| 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           | <b>978</b>    |
| 2009                             | 137          | 145          | 194          | 180          | 188          | 125          | 85           | 106          | 89           | 94           | 126          | 74           | <b>1.543</b>  |
| 2010                             | 88           | 149          | 163          | 135          | 100          | 110          | 133          | 116          | 92           | 118          | 154          | 110          | <b>1.468</b>  |
| 2011                             | 149          | 165          | 199          | 173          | 207          | 162          | 130          | 174          | 141          | 203          | 109          | 215          | <b>2.027</b>  |
| 2012                             | 6.425        | 791          | 364          | 108          | 136          | 106          | 94           | 102          | 103          | 81           | 86           | 79           | <b>8.475</b>  |
| 2013                             | 140          | 119          | 146          | 188          | 151          | 190          | 204          | 185          | 135          | 143          | 148          | 89           | <b>1.838</b>  |
| 2014                             | 148          | 120          | 110          | 130          | 94           | 59           | 113          | 106          | 92           | 85           | 86           | 78           | <b>1.221</b>  |
| 2015                             | 113          | 76           | 106          | 93           | 86           | 105          | 93           | 110          | 122          | 118          | 96           | 108          | <b>1.226</b>  |
| 2016                             | 121          | 96           | 104          | 98           | 123          | 101          | 111          | 110          | 100          | 96           | 103          | 81           | <b>1.244</b>  |
| 2017                             | 121          | 121          | 115          | 99           | 123          | 89           | 109          | 118          | 101          | 102          | 124          | 77           | <b>1.299</b>  |
| 2018                             | 135          | 94           | 112          | 116          | 160          | 113          | 140          | 158          | 225          | 278          | 147          | 84           | <b>1.762</b>  |
| 2019                             | 238          | 141          | 103          | 124          | 142          | 130          | 129          | 138          | 127          | 122          | 124          | 85           | <b>1.603</b>  |
| 2020                             | 116          | 135          | 110          | 41           | 67           | 121          | 108          | 118          | 122          | 91           | 108          | 100          | <b>1.237</b>  |
| 2021                             | 108          | 121          | 79           | 63           | 82           | 69           | 92           | 149          | 153          | 125          | 152          |              | <b>1.193</b>  |
| <b>Total</b>                     | <b>8.114</b> | <b>2.337</b> | <b>1.965</b> | <b>1.640</b> | <b>1.722</b> | <b>1.560</b> | <b>1.595</b> | <b>1.747</b> | <b>1.758</b> | <b>1.806</b> | <b>1.630</b> | <b>1.240</b> | <b>27.114</b> |



## Gráfico 2 – Tipologia da Manifestação – JAN a DEZ/2021

**Total: 1363**

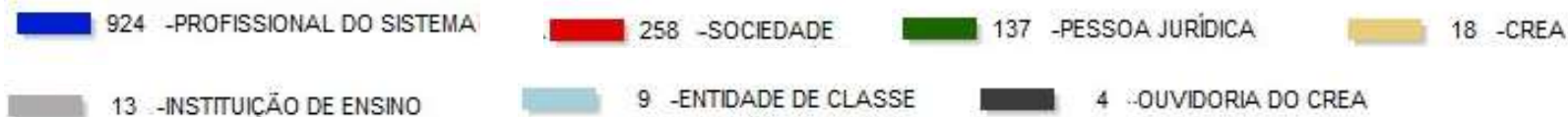
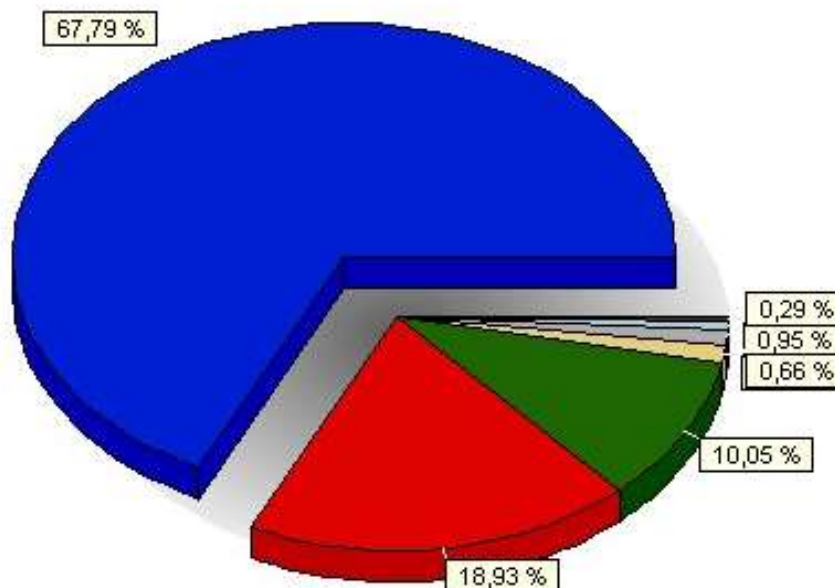


Observa-se que, no período, as solicitações de informações representam a maioria das manifestações recebidas pela Ouvidoria.



### Gráfico 3 – Manifestantes – JAN a DEZ/2021

**Total: 1363**

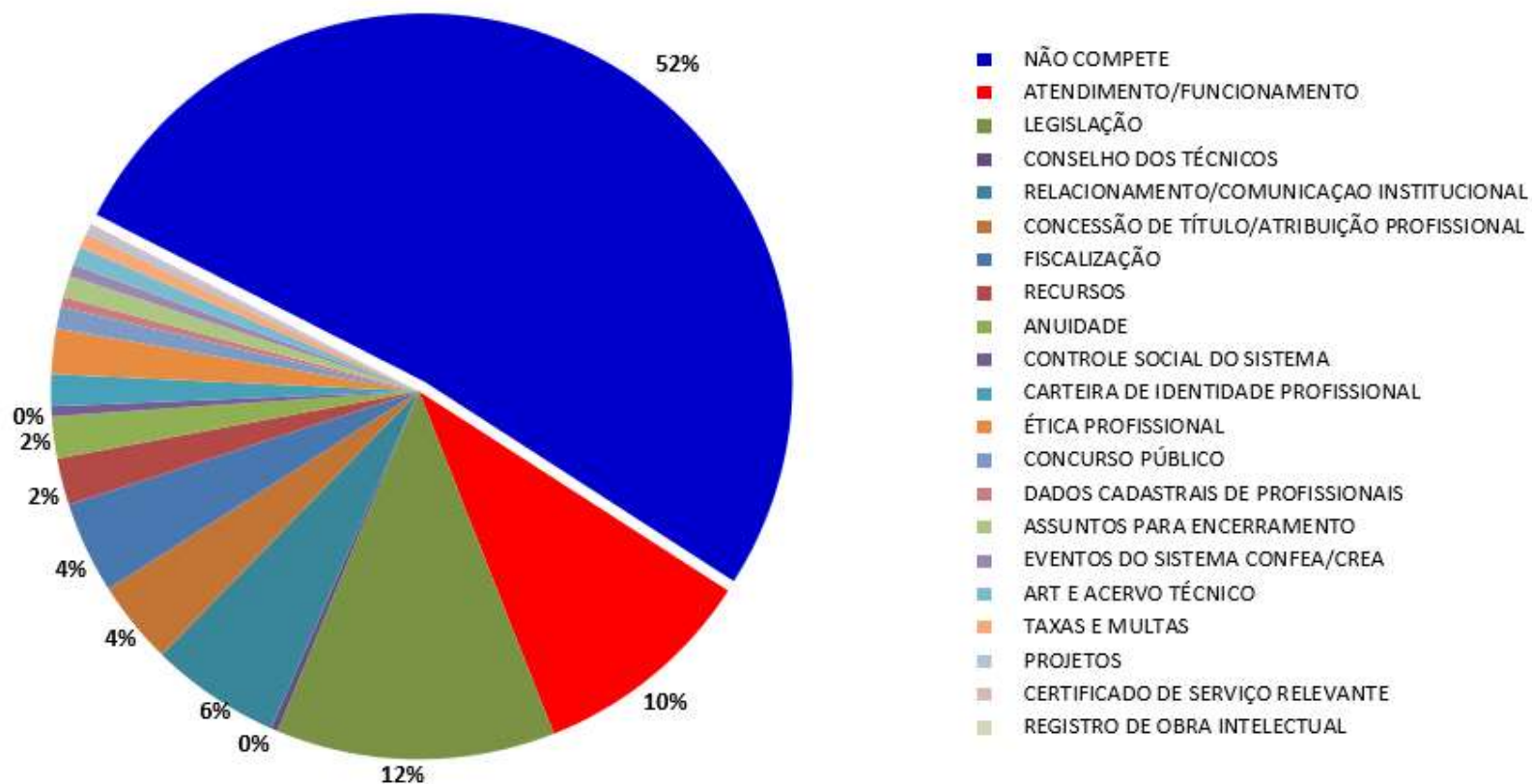


Observa-se que os profissionais do Sistema representam a maioria dos manifestantes. Essa tem sido a tendência desde a criação da Ouvidoria.



## Gráfico 4 – Manifestações por assunto – JAN a DEZ/2021

**Total: 1363**

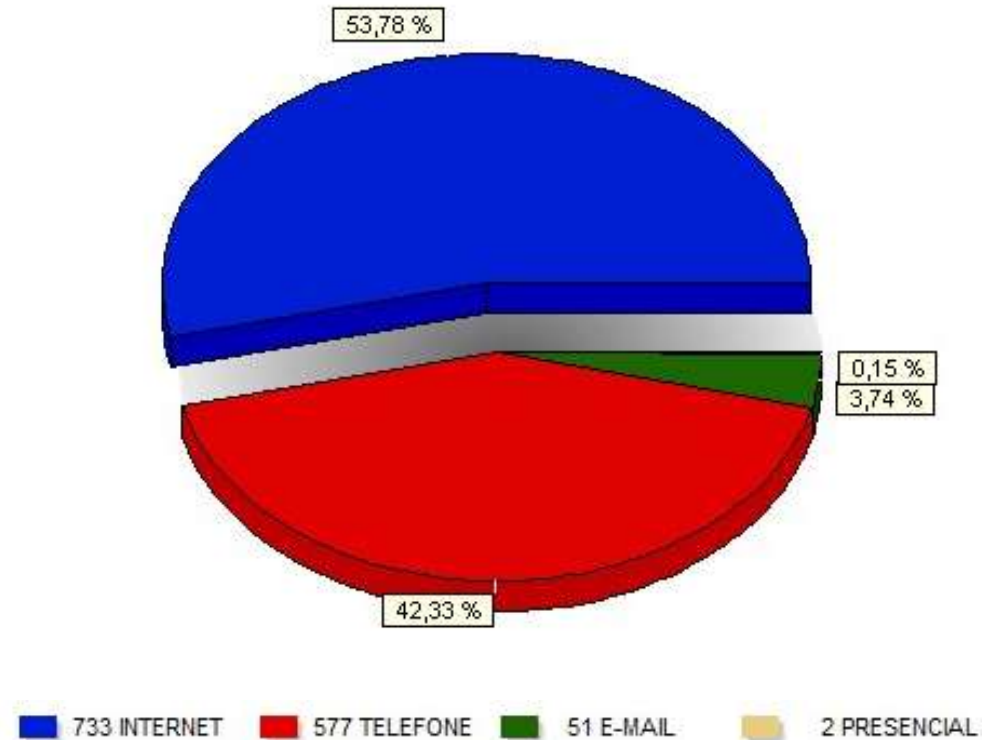


Observa-se que, entre os assuntos mais recorrentes, a maioria trata de assunto relacionado diretamente a um Crea ou de assunto que não se insere nas competências do Sistema Confea/Crea. No primeiro caso, o atendimento pode ser direcionado para Ouvidoria do Regional, bem como pode ser objeto de mediação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



## Gráfico 5 – Forma de Atendimento – JAN a DEZ/2021

**Total: 1363**

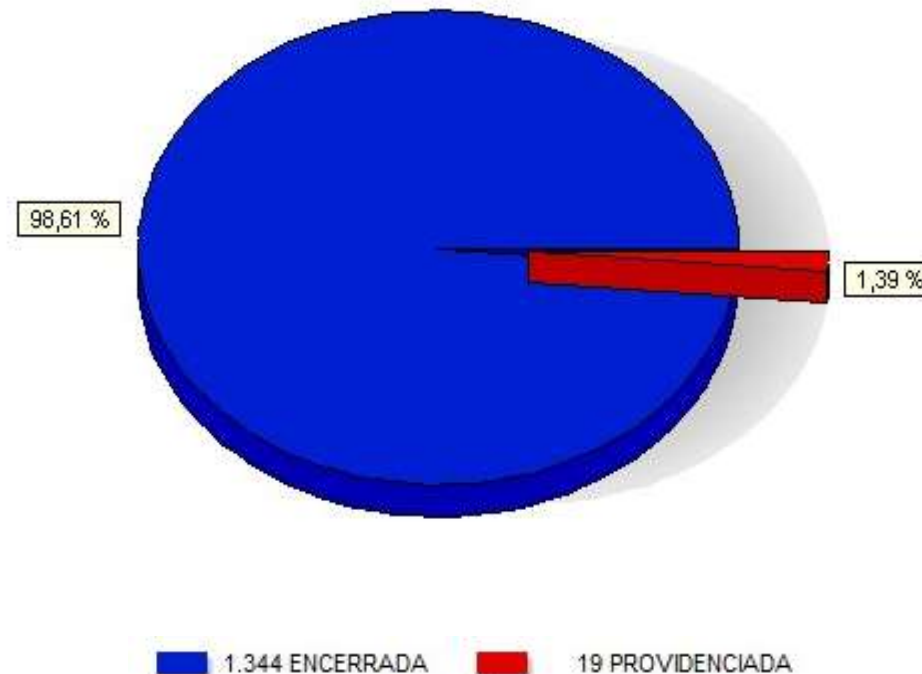


Observa-se que o percentual de manifestações pela internet ainda tem superado as demais formas de recebimento. Registre-se que a prioridade de recebimento das manifestações é via internet, uma vez que permite a formalização e o acompanhamento por meio de número de atendimento e senha.



## Gráfico 6 - Situação das Manifestações – JAN a DEZ/2021

**Total: 1363**



Observa-se que, das manifestações recebidas no período 98,61% (1.344) foram concluídas e 1,39% (19) foram "providenciada". 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 DEZ 2021

|                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Divulgação</b>                  | <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>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Destaques<br/>Atendimentos</b>  | <ol style="list-style-type: none"><li>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;</li><li>2) Ampliação da consulta de profissionais disponibilizada no Portal do Confea (<a href="http://consultaprofissional.confea.org.br/">http://consultaprofissional.confea.org.br/</a>), com a inclusão de informações sobre atribuições do profissional, em face de demanda apresentada pela Ouvidoria;</li><li>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; e</li><li>4) Retificação de procedimento pelo Crea quanto a egressos de cursos da modalidade ensino a distância, após demanda apresentada pela Ouvidoria.</li></ol>                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Realização de<br/>encontros</b> | <ol style="list-style-type: none"><li>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 (6 edições realizadas).</li><li>2) Realização do 11º ENOUV – Encontro Nacional de Ouvidorias do Sistema Confea/Crea/Mutua, realizado nos dias 13 e 14 de outubro, 100% on-line. Os principais assuntos abordados foram a Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD e a Lei de Acesso à Informação – LAI, mediante palestras do Ouvidor-Geral da União Adjunto Fabio Valgas e do DPO do Confea Alessandro Bruno.</li><li>3) A Ouvidoria do Confea realizou as seguintes visitas nos Creas, com o objetivo de conhecer processos de administração, rotinas e atividades desenvolvidas.<ul style="list-style-type: none"><li>- Crea-RR, no dia 13/05/2021;</li><li>- Crea-BA, no dia 07/10/2021;</li><li>- Crea-ES, no dia 01/12/2021; e</li><li>- Crea-SP, no dia 03/12/2021.</li></ul></li><li>4) A Ouvidoria do Confea participou da Reunião do Fórum dos Conselhos Federais de Profissões Regulamentadas, no dia 14 de dezembro em Brasília.</li></ol> |