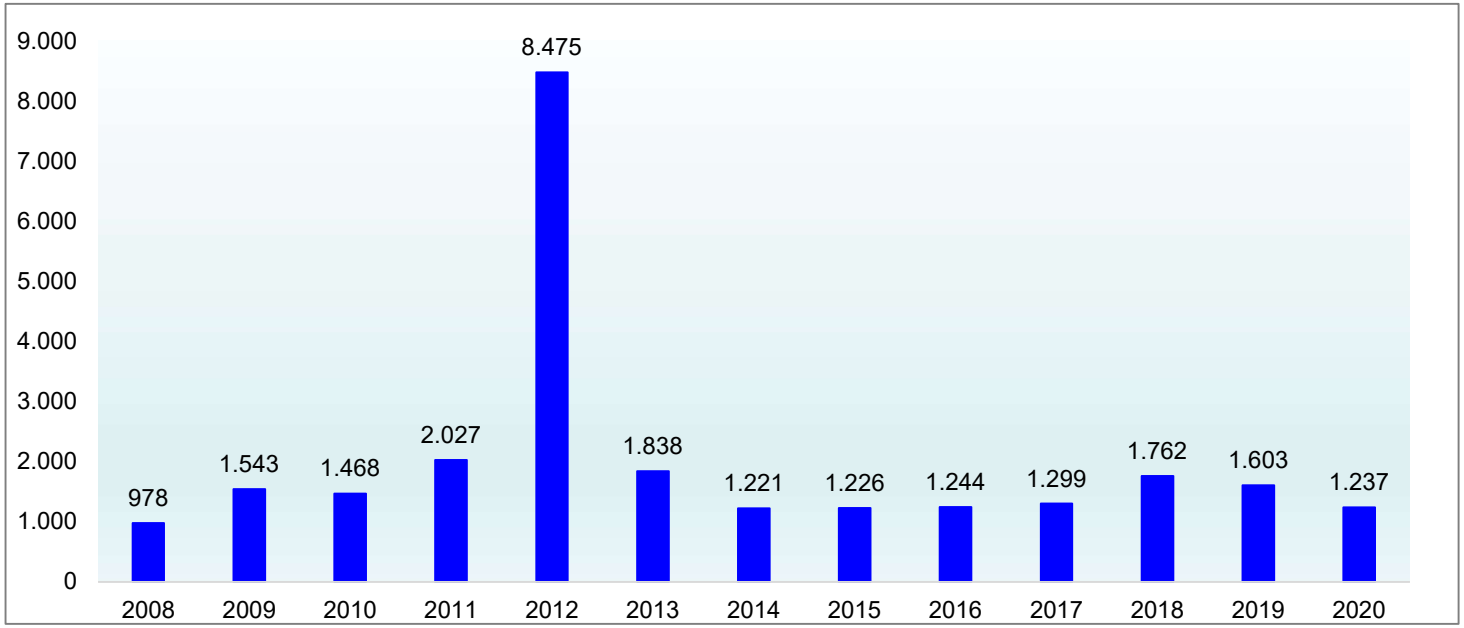
Cons. Fed. de Engenharia e Agronomia
Ouvidoria do CONFEA

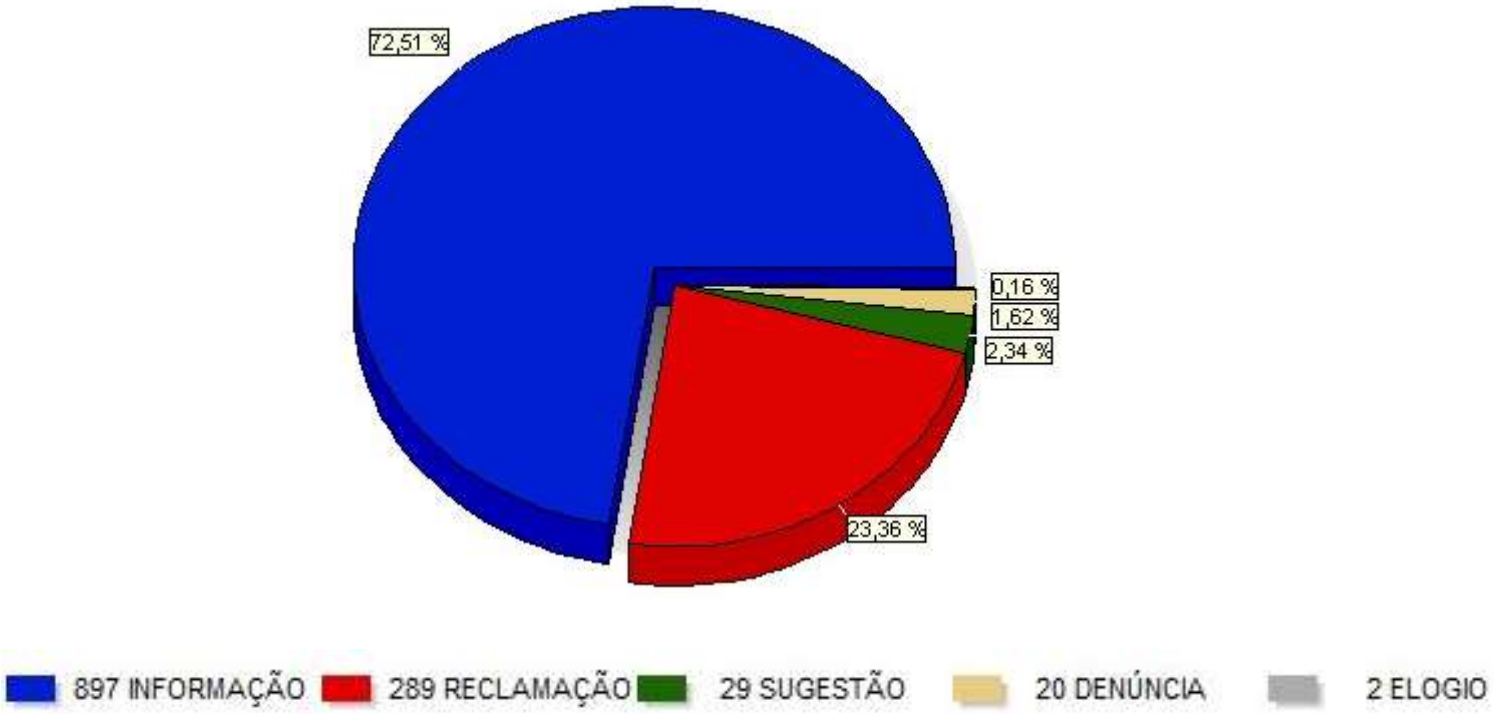
Gráfico 1 – Quantitativo de Manifestações 2008 - JAN a DEZ/2020



Comparativo Demandas 2008 a 2020													
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**
Total	**8.006**	**2.216**	**1.886**	**1.577**	**1.640**	**1.491**	**1.503**	**1.598**	**1.605**	**1.681**	**1.478**	**1.240**	**25.921**

Gráfico 2 – Tipologia da Manifestação – JAN a DEZ/2020

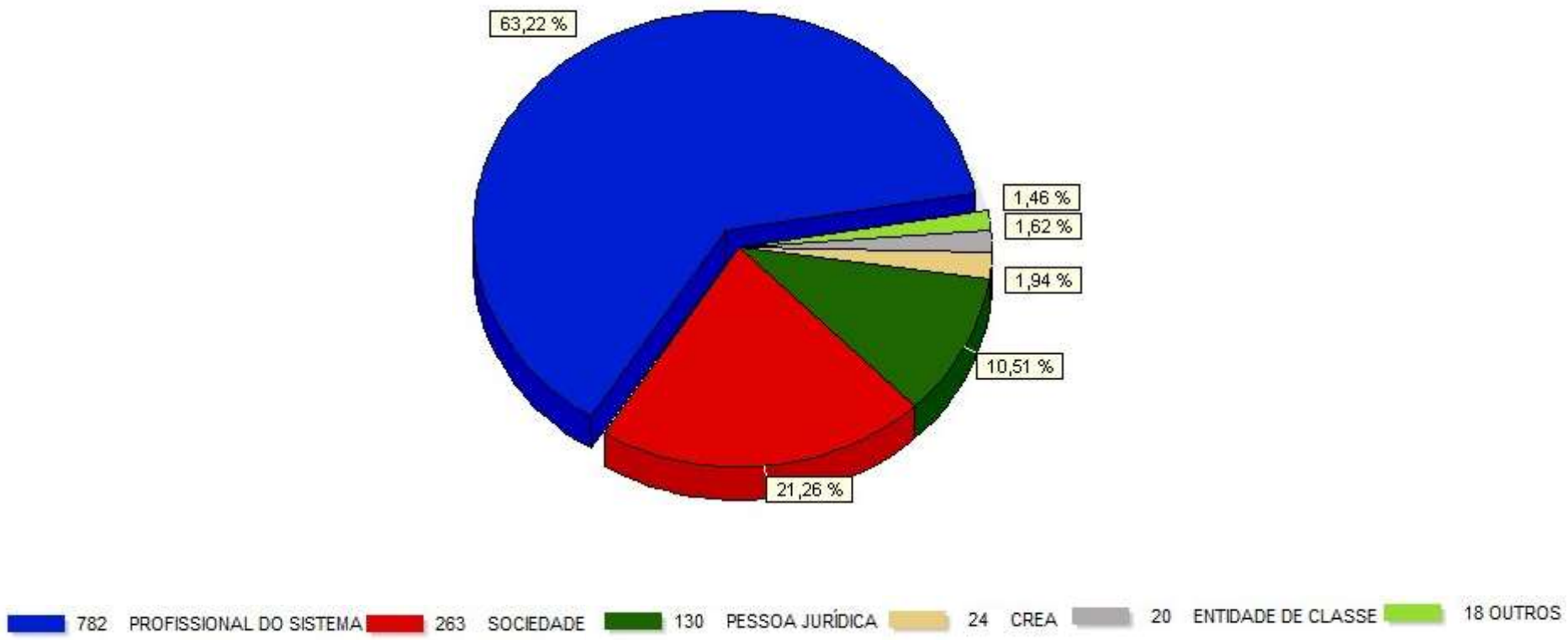
Total: 1.237



Observa-se que os pedidos de informações representam a maioria das manifestações recebidas pela Ouvidoria. No período em referência, foram cadastradas **20 denúncias**. Todavia, somente **9 denúncias** foram acatadas pela Ouvidoria. As demais não foram acatadas como denúncia porque se tratavam de reclamações ou não atenderam aos critérios mínimos.

Gráfico 3 – Manifestantes – JAN a DEZ/2020

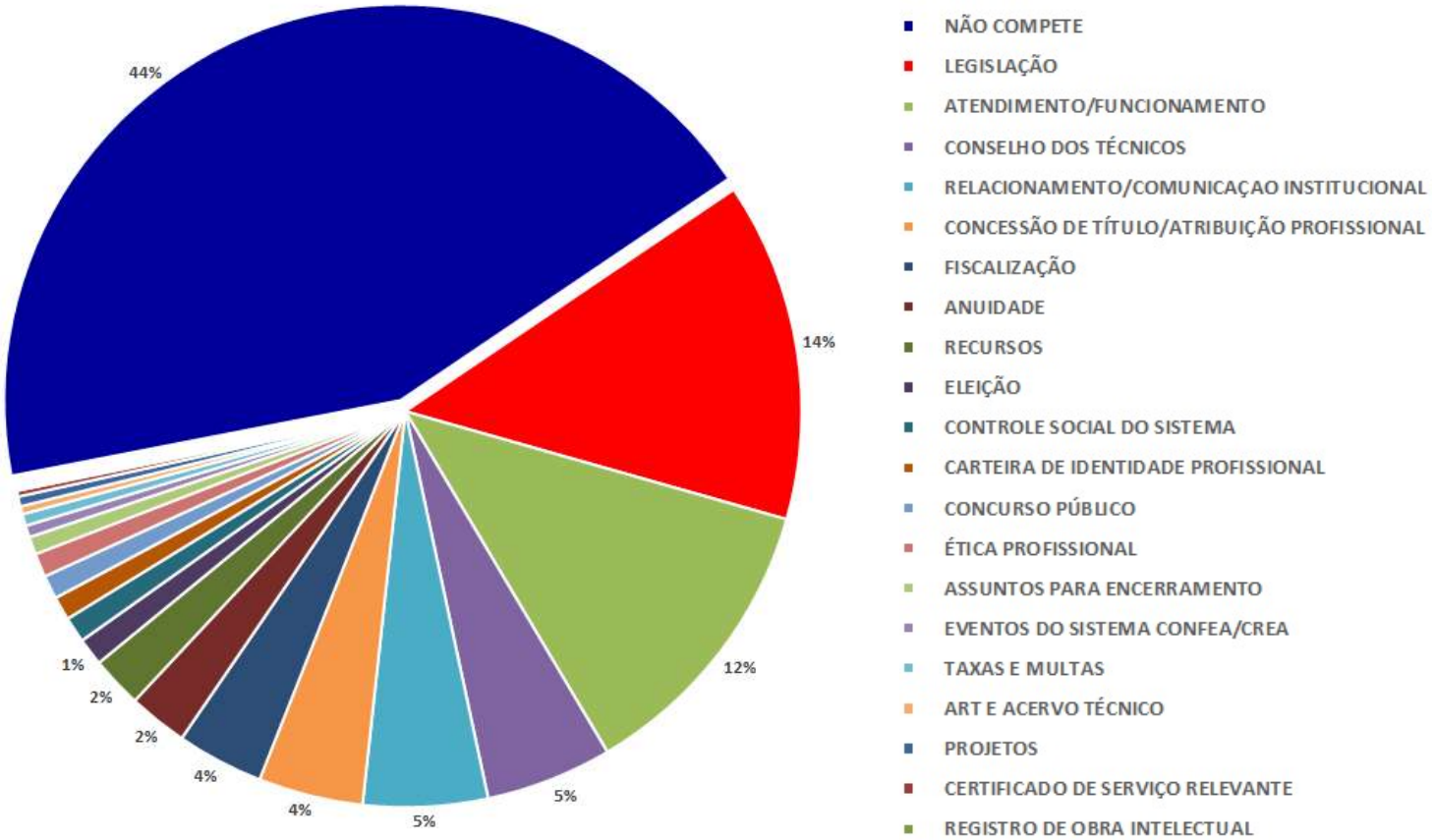
Total: 1.237



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/2020

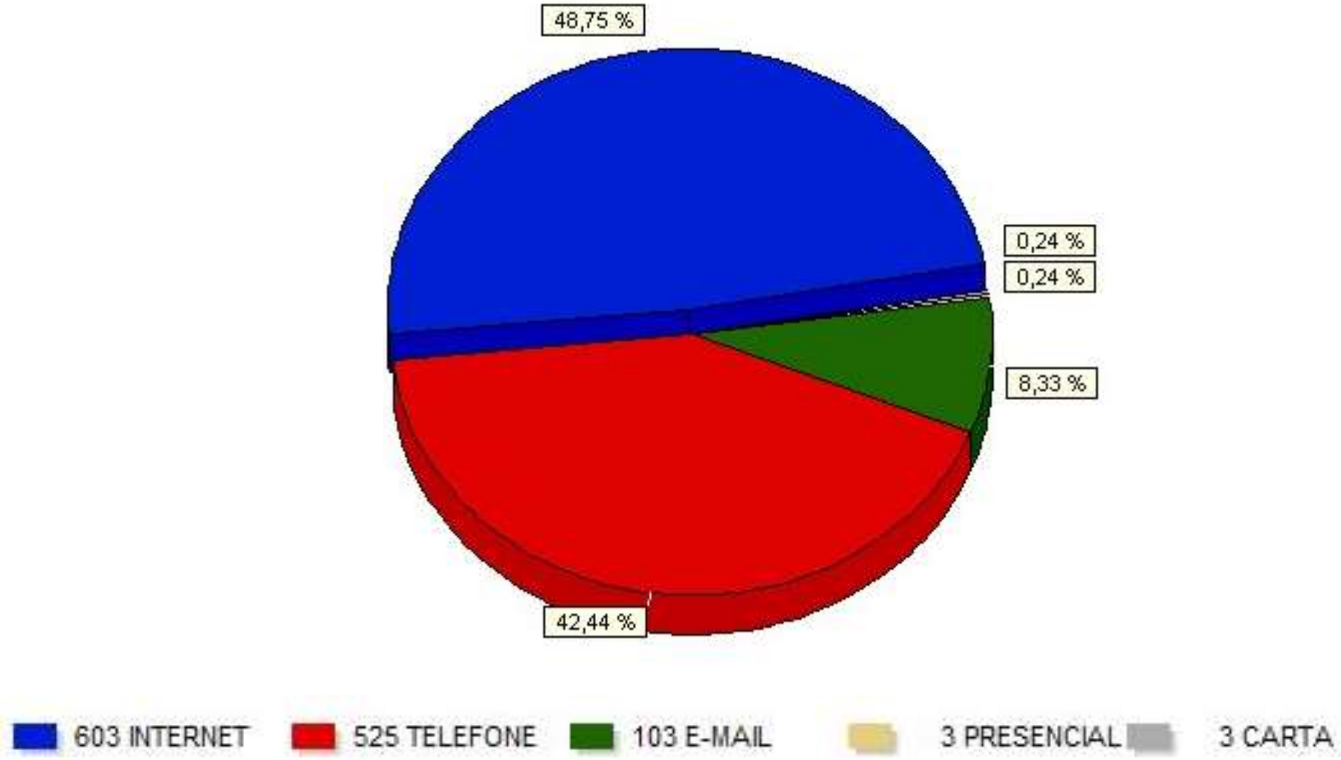
Total: 1.237



Observa-se que entre os assuntos mais recorrentes a maioria não se insere nas competências do Sistema Confea/Crea; ou se trata de assunto relacionado diretamente a um Crea. Nesse último caso, o atendimento pode ser direcionado para Ouvidoria do Regional, bem como ser objeto de mediação por parte da Ouvidoria do Confea.

Gráfico 5 – Forma de Atendimento – JAN a DEZ/2020

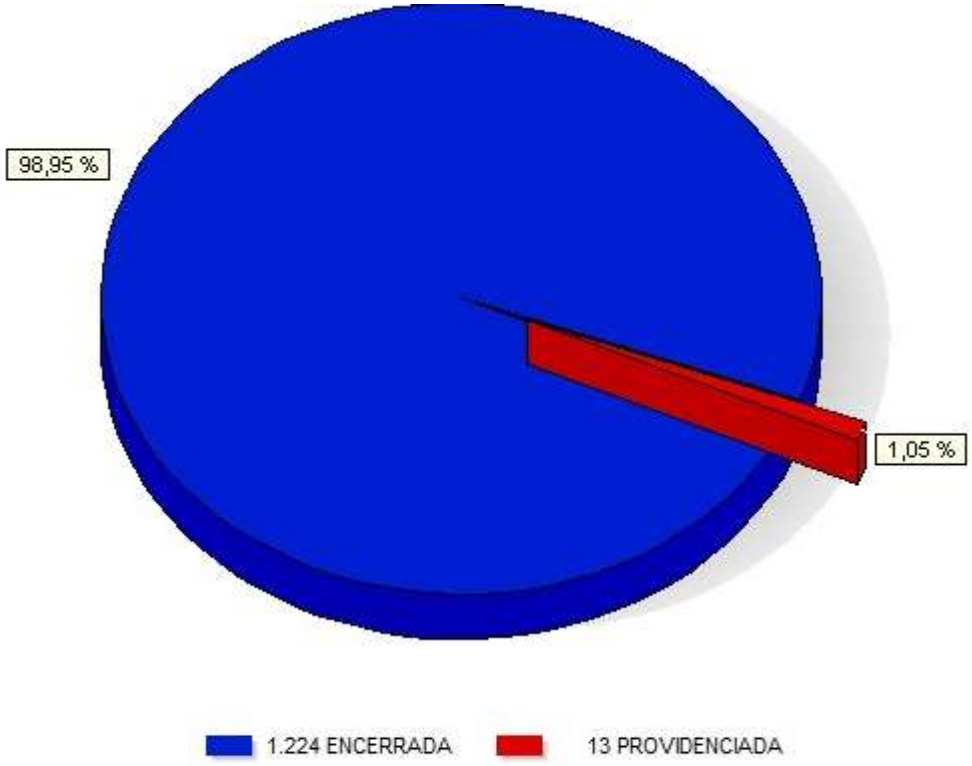
Total:1.237



Observa-se que o percentual de manifestações pela internet tem superado as demais formas de recebimento. Registra-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/2020

Total: 1.237



Observa-se que, das manifestações recebidas no período, 98,95% (1.224) foram concluídas e 1,05% (13) foram "providenciadas". Esse *status* contempla manifestações que se encontram em tramitação nas unidades organizacionais do Confea ou Ouvidorias de Creas.

Informe	Principais assuntos e ações da Ouvidoria – JAN a DEZ 2020
Novo sistema da Ouvidoria	Após diversas tratativas no âmbito do Confea, conclui-se que a melhor opção para substituir o TAG é um sistema próprio de Ouvidoria. Nesse sentido, o Conselho Diretor, por meio da Decisão CD nº 28/20, de 17/02/20 "*autorizou o desenvolvimento por parte da Gerência de Tecnologia - GTI do Confea de um novo sistema de gestão para a Ouvidoria contemplando os módulos "Ouvidoria" e "Serviço de Informação ao Cidadão - SIC", nos termos constantes dos autos do Processo 03390/2019*". Esse novo sistema se encontra em desenvolvimento pela GTI.
Trabalho remoto	Devido as medidas preventivas para evitar o contágio pelo novo Coronavírus (COVID-19), no dia 17/3/20, empregados do Confea pertencentes ao grupo de risco foram direcionados para o trabalho remoto, o que foi estendido aos demais na sequência. Em face disso, os atendimentos telefônicos e presenciais da Ouvidoria foram suspensos enquanto permaneceu o trabalho remoto em sua totalidade, ou seja, até 07/06/20. Em 08/06/20, as atividades presenciais no Confea foram retomadas, em dois turnos diários "presencial e remoto". Assim, a Ouvidoria retornou com o atendimento telefônico. Conforme se observa do comparativo mensal (1. slide) houve uma redução das manifestações recebidas na Ouvidoria durante os meses de Abril e Maio, o que poderá ser justificado pela suspensão do atendimento telefônico, conforme já citado. Observa-se ainda que, no período do trabalho remoto, o atendimento da Ouvidoria foi realizado, exclusivamente, por meio do sistema informatizado disponível no sitio do Confea (https://www.confea.org.br/transparencia/ouvidoria) Em relação aos pedidos de acesso à informação, cuja forma de recebimento é feita, unicamente, pelo Formulário Eletrônico disponível no sito do Confea (https://www.confea.org.br/transparencia/servico-de-informacoes-ao-cidadao manteve-se o quantitativo/mês durante o período de realização do trabalho remoto.
Destaques Atendimentos	**1.** No início dos mês de junho, a Ouvidoria recebeu manifestações sobre a **Resolução nº 101, de 04/06/20**, do Conselho Federal dos Técnicos Industriais - CFT, que disciplina e orienta as prerrogativas e atribuições dos técnicos industriais com habilitação em mecânica. Essas manifestações foram enviadas à Superintendência de Integração do Sistema que informou sobre as diversas manifestações recebidos no Confea de repúdio à Resolução nº 101, de 2020, bem como das ações adotadas pelo Federal, conforme consta do Processo CF-03400/2020 (Decisão PL-1249/2020).

Informe	Principais assuntos e ações da Ouvidoria – JAN a DEZ 2020
Participação em Eventos/Cursos	A equipe da Ouvidoria realizou diversos cursos de capacitação, na modalidade EAD, com vistas alcançar o melhor desempenho de suas atividades e o aprimoramento de competências indispensáveis na execução dos serviços da Ouvidoria/Serviço de Informações ao Cidadão – SIC. Além disso, os referidos evento/cursos podem contribuir para a progressão funcional da equipe, desde que, os certificados sejam entregues ao Setor responsável pelo processo de progressão funcional.
Encontro Nacional de Ouvidores do Sistema Confea/Crea - **11º Enouv**	Registra-se que, conforme Decisão CD nº 07/2020, o nome do evento denominado anteriormente como Seminário Nacional de Ouvidores do Sistema Confea/Crea foi alterado para Encontro Nacional de Ouvidores do Sistema Confea/Crea - **Enouv** Registra-se que, com o surgimento da pandemia causada pelo novo coronavírus (COVID-19) e as orientações emanadas do Ministério da Saúde, não foi possível atender ao calendário aprovado pelo Conselho Diretor – CD e realizar na totalidade os encontros técnicos programados para o primeiro semestre de 2020. Neste contexto, o CD decidiu-se por suspender, no formato presencial, a realização de todos os eventos aprovados pela Decisão CD 007/2020 com a possibilidade de ser realizado, em formato virtual, durante o segundo semestre de 2020. Assim, por meio da Decisão CD nº 102/2020, o Conselho Diretor acatou as solicitações de alteração de datas para ocorrência de eventos, virtualmente, ainda no exercício 2020. Houve ainda, o cancelamento de outros eventos, cujas unidades não teriam condições de realizar, o que se configurou no caso da Ouvidoria. Em 11/09/20, a Ouvidoria comunicou aos Ouvidores dos Creas sobre a impossibilidade de realização do Encontro Nacional de Ouvidores do Sistema Confea/Crea - 11º Enouv, conforme ME 654/2020-OUVI.