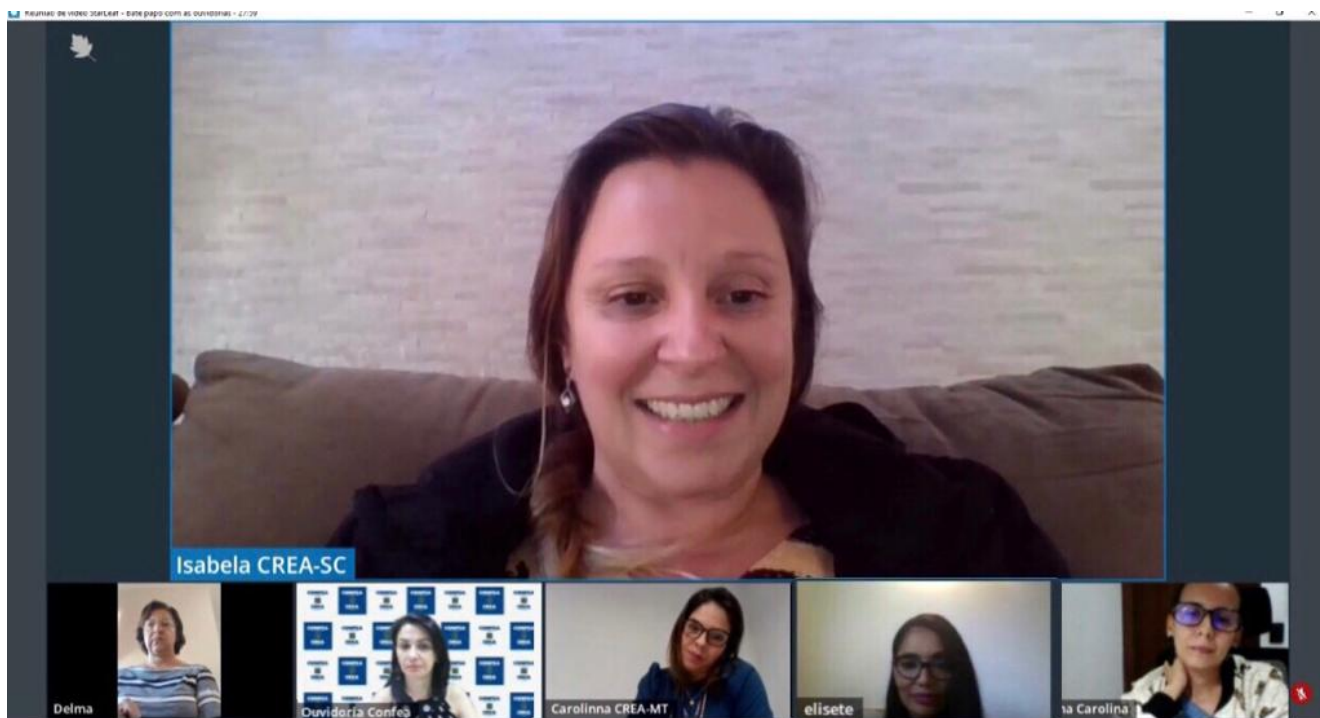


# Competências e estruturas foram debatidas no 6º Bate-papo de Ouvidores



Na segunda-feira, 14.06, aconteceu, de forma virtual, o último encontro da rodada de [Bate-papo de Ouvidores dos Creas](#) em conjunto com a equipe da ouvidoria do Confea. Fizeram parte do encontro as ouvidoras Isabela Pelizzaro Bento (Crea-SC), Delma da Silva Ramos (Crea-MS), Carolinna Mello Khalil (Crea-MT), com a equipe do Confea: a ouvidora, Adriane Chandelier, e as analistas eng. agr. e de seg. trab. Ana Carolina Brito e eng. civ. Elizete Silva.

Foram debatidos temas relevantes para o desenvolvimento e aperfeiçoamento das ouvidorias, como as atribuições que competem ao ouvidor e estruturas dentro dos Creas. A atividade teve início com uma rodada de apresentação dos presentes, em

que cada um pode contar um pouco das demandas do seu regional.

“Em meio à pandemia nos reinventamos e começamos a virtualizar nossos procedimentos. Antes disso não tínhamos nada virtual, foi superpositivo e tem trazido uma melhoria gigantesca aos nossos profissionais”, compartilhou Isabela, que completou falando sobre o manual da ouvidoria do Crea-SC que está sendo trabalhado e em breve será disponibilizado.

No Crea-MS, os procedimentos estão em quase sua totalidade virtualizados. “O profissional vem ao Crea, muitas vezes só para trazer um documento, porque hoje ele consegue realizar tudo de forma virtual. Antes era só na sede, agora ampliamos também para as inspetorias. Em 2020 não recebemos nenhuma reclamação de análise de processo devido ao sistema on-line”, relatou Delma.

Já no Crea-MT, o maior número de manifestações foi referente à separação da Anotação de Responsabilidade Técnica (ART) em ART de projeto e ART de execução. “Tivemos uma média de 170 manifestações por mês”, disse Carolinna.

Ao final, as analistas do Confea deram orientações sobre o Manual da Ouvidoria e enfatizaram a importância do Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), e dos relatórios estatísticos de atendimento à Lei de Acesso à Informação (LAI) com base nas informações enviadas pelos Creas. “Nossas maiores preocupações são sempre baseadas na nossa realidade, nas demandas que chegam para nós e que tentamos sanar. A ouvidoria é um instrumento de comunicação muito importante para o profissional e para a sociedade”, orientou Elisete.

A ouvidora do Confea adiantou que em outubro será realizado, nos dias 13 e 14, o “Encontro Nacional de Ouvidores” e que terá uma nova rodada de bate-papo entre os ouvidores e o Data Protection Officer (DPO). “Vimos que os Creas estão com muitas dúvidas ainda em relação à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), esse encontro será para auxiliá-los melhor”, disse Adriane.

## **Entenda melhor o papel da Ouvidoria**

Este é o canal para envio de reclamações, denúncias, solicitações de providências, sugestões e elogios que digam respeito ao Confea. No caso de manifestações relacionadas aos Conselhos Regionais de cada Estado, o melhor caminho para ter a sua manifestação atendida é entrar em contato diretamente com a ouvidoria do Crea da sua região.

**[Fale com a ouvidoria do Crea-SC – AQUI.](#)**

*Fonte: Letícia Rodrigues de Almeida  
Da Assessoria do Gabinete do Confea*