****

**OUVIDORIA/CREA/PB**

**Quadro Demonstrativo**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **FORMA DE RECEBIMENTO DE DEMANDA** |  | **TIPO DE MANISFESTAÇÃO** |  | **TIPO DE DEMANDA** |  | **SITUAÇÃO DA DEMANDA** |  |
| E-MAIL  | 44 | ANÔNIMO  | 03 | PEDIDO DE FISCALIZAÇÃO  | 24 | CONCLUÍDOS  | 41 |
| INTER/TAG/FECE - |  | EMPRESA  | 05 | DIVERSOS  |  | EM TRAMITAÇÃO  | 15 |
| TELEFONE  | 09 | PROFISSIONAL  | 22 | SUGESTÕES  | 1 |  |  |
| PRESENCIAL  | 03 | INS. DE ENSINO  |  | RECLAMAÇÕES  |  |  |  |
|  |  | USUÁRIO  | 26 | INFORMAÇÕES  | 5 |  |  |
|  |  |  |  | ELOGIOS  |  |  |  |
|  |  |   |  | CONSULTA  | 6 |  |  |
|  |  |  |  | AGRADECIMENTO | 2 |  |  |
|  |  |  |  | SOLICITAÇÃO | 18 |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| **TOTAL**  | 56 | **TOTAL**  | 56 | **TOTAL**  | 56 | **TOTAL**  | 56 |

**Abril 2018**

OBSERVAÇÃO: FORAM RECEBIDAS TRÊS (03) PEDIDOS DE INFORMAÇÃO PELO E-SIC, E ATENDIDOS NO PRAZO.

INDICADORES DE DESEMPENHO- OUVIDORIA.

Abril- 2018

|  |
| --- |
|  Indicadores Operacionais  |
|  a | Quantidade de manifestações recebidas. | 56 |
|  b |  % de manifestações atendidas.   | 73,3% |
|  C | Resolubilidade-% de manifestações cumpridas no prazo de até 20 dias. |  48.1% |
|  d | Número de atendimentos | Nº41 |
|  e | Quantidade de pedidos de informações recebidos pela Ouvidoria | Nº 5 |
|  f  | % dos pedidos cumpridos no prazo de até 20 dias. | 100% |
|  g | Quantidade de solicitação recebidos pela Ouvidoria. | Nº18 |
|  h | % de pedidos de solicitação atendidos no prazo de até 20 dias. | %100 |