****

**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 |