

Conselho Regional de Engenharia e Agronomia da Paraíba

Ouvidoria CREA-PB

Relatório Gerencial Anual

Ano 2021

## **Sumário**

### **1- Apresentação**

### **2 - Mensagens da Ouvidora**

### **3 – Ações desenvolvidas no ano 2021.**

#### **3-1 Atendimento ao usuário.**

### **4 – Análises Qualitativas e Quantitativas**

#### **4.1 recebimentos das manifestações**

#### **4.2 tipos de recebimento das manifestações**

#### **4.3 características das manifestações**

### **5- Assuntos mais solicitados ano -2021**

#### **Tabela- 1**

### **6- Tipificação das manifestações.**

#### **Tabela – 2**

### **7- Considerações Finais**

### **8- Equipe de Colaboradores da Ouvidoria.**

## Diretoria

Eng. Civil. Francisco Xavier Bandeira Ventura  
Presidente em exercício

Eng. Civil. Adilson Dias de Pontes  
2º Vice- Presidente

Eng.agr. Guilherme Sá Abrantes de Sena  
1ª Secretário

Engª.Amb. Kátia Lemos Diniz  
2º Secretário

Eng. Mec. José Ariosvaldo Alves da Silva  
1º Tesoureiro

## **1- Apresentação**

O presente relatório, expressa um panorama geral das atividades desenvolvidas no ano atípico de 2021 devido a Pandemia COVID-19.

Durante esse período o país passou por um processo de paralisação de suas principais atividades econômica, com reflexo também nos seguimentos da engenharia nacional notadamente junto aos profissionais e empresas de engenharia.

A Ouvidoria, entendida com canal de articulação entre o usuário e a instituição atuou no sentido de melhor atender, contando desta feita, com a importante participação dos demais setores e Colaboradores.

A expectativa ao encaminhar este relatório é de que o mesmo ultrapasse a função de um simples registro de dados e manifestação e sirva de instrumento de análise para melhoria na qualidade dos serviços oferecidos por este Conselho; bem como para o aprimoramento da gestão.

## **Mensagem da Ouvidora.**

“A Ouvidoria é um importante instrumento a serviço da democracia”, através dela encontra-se os “**espaços plurais**” e aberto necessário a mediação e a resolução das manifestações dos cidadãos(as). A sua missão vai muito além da interlocução do Estado com o cidadão. Ela é, sobretudo um importante instrumento na promoção dos Direitos Humanos, na medida em que atua na defesa da Ética e na participação Social. ”**É um espaço Universal de Direitos**”.

A sua ferramenta fundamental é o acolhimento e o diálogo. Não basta só ouvir, **saber escutar**, é o primeiro passo em uma estratégia ampla de participação social, e tem como objetivo o compartilhamento do poder a partir de uma idéia ampla de democracia.

A Ouvidoria , sobretudo é um lugar que aproxima “as pessoas que trazem sua vozes, trazem seus sentimentos, sua anseios e seus desejos de mudança” ( Valdimir Souza).

O Ouvidor precisa antes de tudo gostar de gente. Ouvir, escutar E compreender as diferentes formas de manifestação, respeitar, se interessar pelas pessoas, seus sentimentos, suas angustias e as suas necessidades.

A capacidade de acolher, dialogar, e oferecer respostas satisfatórias às necessidades do cidadão (a); e ao mesmo tempo, de produzir para a Estado informações qualificadas, elaboradas a partir de demandas apontadas pela sociedade, faz da Ouvidoria uma importante ferramenta de mudança e de apoio ao gestor público: favorecendo uma gestão flexível, comprometida com a satisfação das necessidades do cidadão(a); e estimulando a prestação de serviço público de qualidade

Alméria vitória S. Carniato.

Ouvidora.

### **3- Ações desenvolvidas no ano 2021.**

#### **3.1. Atendimento ao usuário.**

No período de janeiro a dezembro de 2021, a Ouvidoria recebeu **nº1098**, manifestações via os seguintes canais de comunicação disponíveis: **(eletrônico, telefone e presencial)**.

**Endereço: Av.: D. Pedro I, 809 Centro João Pessoa**

**Site: [WWW.creapb.org.br](http://WWW.creapb.org.br) [ouvidoria@creapb.org.br](mailto:ouvidoria@creapb.org.br)**

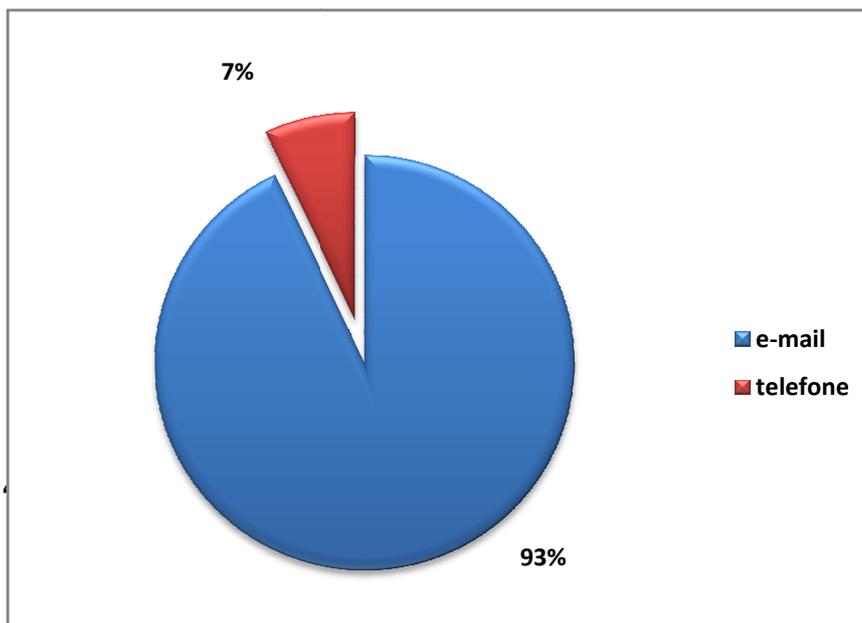
**Telefone : 0800-727-2500, (85) 3533-2510 ou 2559.**

### **4 – Análises Qualitativas e Quantitativas**

#### **4 – 1 Recebimento das manifestações.**

No ano de 2021, o canal de comunicação mais utilizado foi e-mail com índice **de 95%** seguido do telefone com **5%**. Informamos que durante este período não ocorreu atendimento presencial devido à pandemia COVID-19.

#### **Gráfico- I período (janeiro- dezembro) 2021.**

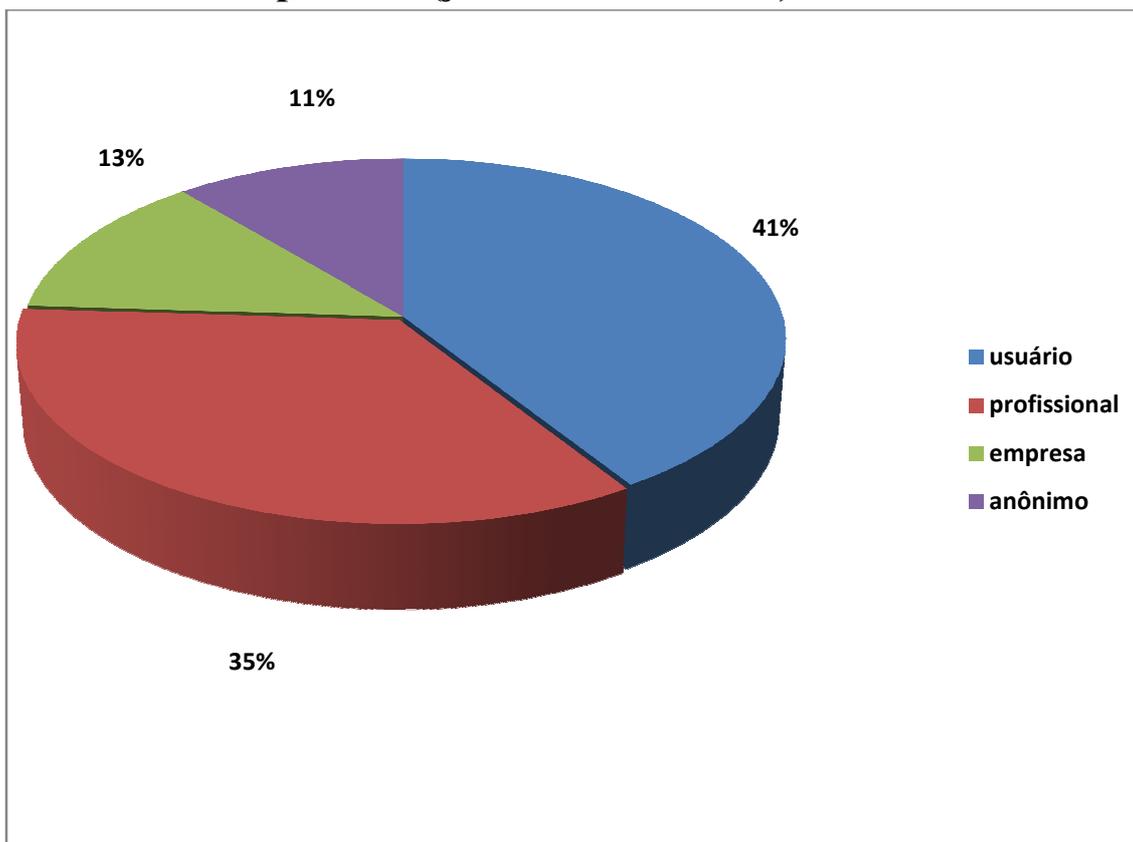


## 4 – 2 Tipo das Manifestações

Atendimento ao usuário. As manifestações recebidas são originárias de diferentes grupos de usuários entre eles: **profissionais, empresas de engenharia funcionários e o público em geral.**

No ano de 2021.

**Gráfico II- período (janeiro- dezembro) 2021**



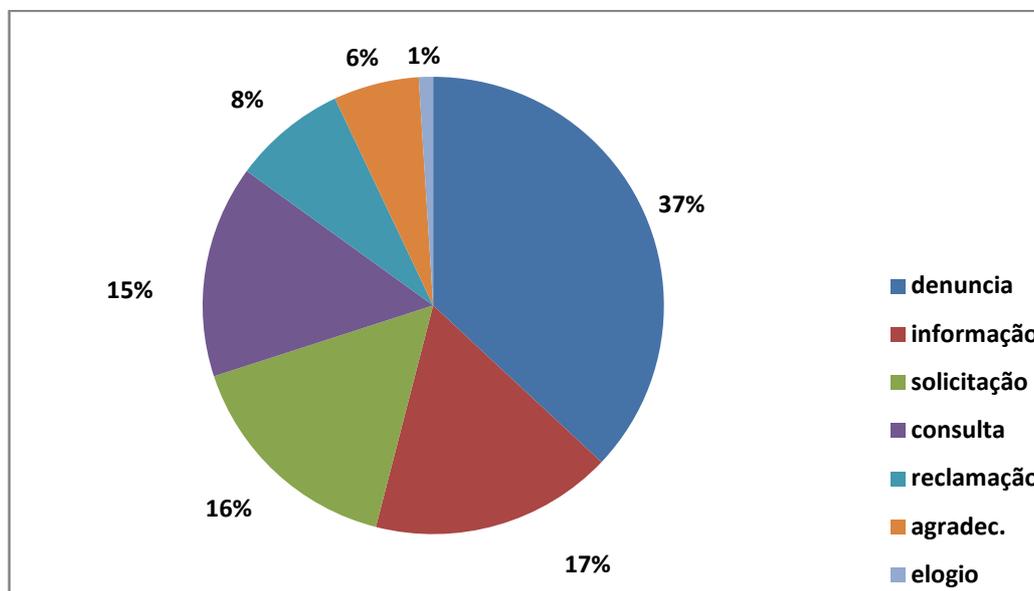
O gráfico acima demonstra o grau de participação por tipo de usuário.

Em 2021, a participação de usuários foi de 41%, seguida de profissionais 35%, empresas 13% e anônimos 11%.

### 4-3 Características da Manifestações

Das manifestações recebidas, destacam-se principalmente denúncias relacionada a obras em execução sem responsável técnico, e são oriundas do público em geral; já as demais dizem respeito ao exercício profissional e aos serviços prestados por este Conselho.

### Gráfico –III período (janeiro-dezembro) 2021.



### 5 – Assuntos mais solicitados em 2021.

#### Serviços mais solicitados no ano de 2021.

Tabela I.

Discriminação	%
Fiscalização de obras	32%
Registro profissional	15%
ART	13%
Informação sobre tramitação de processo	8%
CAT	6%
Visto profissional	6%
Pagamento de anuidade	6%
Registro de empresa	5%
Interrupção de registro profissional	4%
Carteira profissional	3%
Outros	2%

## 6 - Tipificações das Manifestações

A tabela a seguir apresenta as manifestações recebidas e analisadas em três grupos:

a- Insatisfação do usuário;

b- Solicitação de serviços

c- Contribuição para melhoria dos serviços.

Tabela II período(janeiro- dezembro) 2021.

Tipificação da Manifestação ano 2021.

<b>Grau de insatisfação do usuário</b>	<b>44%</b>
Denuncia Reclamação	Nº401 Nº 83
<b>Solicitação de serviço</b>	<b>49%</b>
Solicitação Informação Consulta	Nº179 Nº192 Nº165
<b>Contribuição para melhoria do serviço</b>	<b>7%</b>
Agradecimento Elogio	Nº71 Nº7

O grupo de insatisfação do usuário contempla as manifestações relacionadas a denuncia (fisc. de obra) e reclamação.

O índice foi de 44% é o reflexo em grande parte da pandemia COVID-19, período em que os serviços de fiscalização de obras foram suspensos por um longo período, e cujo retorno foi acontecendo gradativamente, em horário reduzido.

**O grupo solicitação de serviços**, do total das manifestações recebidas, 49% foram atendidas. Corresponde a solicitação de diversos serviços, pedidos de informações e consultas variadas.

**O grupo contribuição do usuário para melhoria dos serviços** atingiu, 7% **são** contribuições dos usuários para melhoria dos serviços das ações da Ouvidoria.

## **7 - Considerações finais:**

O ano de 2021 foi difícil e desafiante para a Ouvidoria, tivemos que lidar com situações inusitadas com: fechamento do órgão trabalha em home - Office, afastamento social levando-nos a criar novas alternativas a estratégias para prosseguir desempenhando o nosso papel de acolher os nossos usuários com empatia e solidariedade.

Era necessário trabalhar muito com menos; porém graças ao empenho e a colaboração de todos os servidores deste Conselho conseguimos dentro das possibilidades alcançar os objetivos que é dar as resposta aos nossos usuários.

## **8 – Equipe de Colaboradores da Ouvidoria.**

**Alméria Vitória. S. Carniato**  
**Eng.<sup>a</sup> Agrônoma. Ouvidora**

**Carlos Martiniano**  
**Pedagogo. Assistente Técnico.**