Ouvidoria CREA/PB

 RELATÓRIO GERENCIAL

 1º TRIMESTRE/ 2022.

**Ficha Técnica**

Eng.Elet. Orlando Cavalcante Gomes Filho

1º Vice-Presidente e Presidente em exercício

Eng. Agr. Guilherme Sá Abrantes de Sena

1º Secretário

Eng. Mec/Seg.Trab. Ieure Amaral Rolim

 2º Secretário

Eng. Civ. Francisco de Assis Araújo Neto

1º Tesoureiro

Eng. Agríc. Aline Costa Ferreira

2º Tesoureira

Ouvidoria.

Eng. Agro. Alméria Vitória Saraiva Carniato.

Ouvidora.

 Pedagogo. Carlos Martiniano

Assistente Técnico.

**Sumário.**

**1 – Apresentação**

**2 – Ações desenvolvidas no primeiro trimestre de 2022.**

 **2 – 1 atendimento ao usuário**

**3 - Análise qualitativas e quantitativas**

 **3 - 1 recebimento da manifestação**

 **3 – 2 manifestações distribuídas por canais de atendimento.**

 **3 – 3 manifestações distribuídas conforme o perfil do usuário**

 **3 – 4 Análise das manifestações de Ouvidoria**

 **4 - Assuntos mais solicitados na Ouvidoria**

 **5 – Considerações finais.**

 **1 Apresentação**

A Ouvidoria do CREA/PB apresenta o relatório contendo os resultados obtidos no primeiro trimestre de 2022.

 Este documento consolida as informações referentes às manifestações recebidas e, com base nelas aponta as vulnerabilidades e oportunidades de melhoria na produção de serviços prestados por este Conselho.

De janeiro a março de 2022, a Ouvidoria recebeu nº 182 manifestações e atendeu nº 116 correspondendo a um percentual de 64% do total.

**2 – Ações desenvolvidas no primeiro trimestre de 2022.**

 **2 -1 Atendimento ao usuário.**

 No âmbito da Ouvidoria as manifestações são recebidas por mensagem eletrônica (e-mail), por telefone ou presencialmente.

 O colaborador da ouvidora cadastra a manifestação no sistema e informa ao usuário o número do protocolo para acompanhamento.

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

 Telefone: 0800-727-2500, (83) 3533-2510 ou 2559.

 End. Av. D. Pedro I, nº 809 centro João Pessoa.

**3 – Análises qualitativas e quantitativas.**

 **3 – 1 recebimento da manifestação**

 **Quadro – I (janeiro- março) 2022.**

**3–2 Manifestações distribuídas por canais de atendimento.**

 O canal mais utilizado pelo usuário foi o e-mail com **92%** seguido do telefone com **8%.**

 **Quadro – II ( janeiro-março) 2022**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|

|  |
| --- |
|  |

 |  |  |  |  |  |  |  |
| 92% |  |  |  |  |  |  |  |
| 8% |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

 **3 – 3 Manifestações distribuídas conforme o perfil do usuário.**

 Quanto ao **perfil dos usuários, 35%** das demandas recebidas pela Ouvidoria, foram registradas por profissionais, **34%,** por usuários enquanto que os usuários anônimos corresponderam a **17%** e os representantes de pessoas jurídicas **14%.**

 **Quadro – III ( janeiro – março) 2022.**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|

|  |
| --- |
|  |

 |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

**3 – 4 Análise das manifestações de Ouvidoria.**

Apresentamos aqui uma análise mais acurada das manifestações acolhidas: denuncia, solicitações, informações, consultas, reclamações, e elogios, agradecimentos.

 **Quadro – IV (janeiro-março) 2022**

As denuncias corresponderam a 50% do total das manifestações recebidas pela Ouvidoria. O assunto com maior número de demanda está relacionado principalmente à execução de obras. Dentre os problemas levantados registram-se obras sem responsável técnico, obras apresentando riscos eminentes, vícios de construções principalmente em condomínios muitas vezes sem condições de habitabilidade.

 Do ponto de vista do profissional, as denuncias estão relacionadas principalmente a ausência destes nas obras, em alguns casos na quebra de contratos.

As manifestações de **solicitação, informação e consulta** diz respeito à resposta que o usuário espera por um atendimento ou prestação de serviço.

O Assunto reclamação permanece relacionado à questão do atendimento telefônico e na demora na tramitação de protocolos.

**4 - Assuntos mais solicitados na Ouvidoria.**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|

|  |
| --- |
|  |

 |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**5 - Considerações finais.**

A Ouvidoria do CREA/PB estabelece um diálogo permanente com os demais setores deste Conselho, por meio do monitoramento mensal das manifestações encaminhadas motivada pela qualificação nos fluxos de comunicação com o interlocutor o que contribui para a melhoria no atendimento aos usuários.

 Os resultados aqui apresentados traduzem em parte ações de atendimento, comunicação e gestão que são desempenhadas cotidianamente, visando aprimorar cada vez mais a qualidade dos serviços prestados.