Conselho Federal de Engenharia e Agronomia.

 Ouvidoria CREA/PB.

 Relatório Gerencial

 1º Semestre 2022.

Diretoria CREA/PB

**Hugo Barbosa de Paiva Junior**

**Presidente**

**Eng. Elet. Orlando Cavalcanti Gomes Filho**

**1º vice-presidente**

## Eng. Civ. Adilson Dias de Pontes

**2º vice-presidente**

## 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 Tesoureiro.**

 **Sumário**

1. **Apresentação**
2. **Atendimento**
3. **Forma de Recebimento das Manifestações**
4. **Manifestações recebidas e Atendidas**
5. **Tipologia das Manifestações**
6. **Tipologia das Manifestações Referentes aos Serviços Prestados pelo CREA/PB**
7. **Tipologia dos serviços mais solicitados ao CREA/PB**
8. **Considerações Finais**
9. **Equipe de Ouvidoria**

**1 - Apresentação**

O Relatório Semestral de Gestão da unidade de Ouvidoria é, nos termos da Lei. 13.460/2017, documento que deve consolidar as informações referentes ás manifestações recebidas e, com base nelas, apontar as falhas e superar melhoria na prestação de serviços.

O presente relatório encontra-se focado no disposto da Lei 13.460/2017, ou seja, em informações relativas ás manifestações recebidas e atendimentos realizados pela unidade de Ouvidoria no transcorrer do 1º semestre de 2022.

 Durante este período foi recepcionadas um total de nº 339 manifestações e atendidas nº 298 correspondendo a 88%.

**2 - Atendimento-**

A Ouvidoria do CREA/PB tem como principal competência atuar como interlocutora e mediadora entre o cidadão- usuário e o CREA/PB, de modo que, as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria dos serviços prestados.

O recebimento das manifestações ocorre através dos seguintes canais de comunicação:

Site: www.creapb.org.be, ouvidoria@creapb.org.br;

Telefone: 0800-724-2500, (83) 35332510- 2559.

Presencial:

Endereço: Av. Don Pedro I, 809- centro João Pessoa.

 **3 - Formas de Recebimento das Manifestações**.

 **Quadro 1- (janeiro-junho) 2022.**

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

|  |
| --- |
|  |

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

De acordo com o quadro acima, observa-se que o canal de comunicação mais utilizado pelo usuário tem sido o e-mail, com 89% seguido do telefone em 11%. Informamos ainda que, durante este 1º semestre não ocorreu nenhum atendimento presencial.

 **4 - Manifestações Recebidas e Atendidas.**

 **Quadro II- Janeiro- junho) 2022**

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

|  |
| --- |
|  |

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

O quadro acima demonstra que, durante o período de Janeiro a junho de 2022, o comportamento mês a mês em relação às manifestações atendidas ocorreram uma oscilação um tanto equilibrada em relação ao retorno ao usuário; apresentando uma significativa queda no atendimento no mês de março e Junho respectivamente.

O que sinaliza a necessidade de se ter um olhar especial voltados em alguns setores que integram a estrutura operacional; com vista a melhoria no cumprimento dos prazos de retorno, bem como, analisar quais as dificuldades existente que contribuem para este resultado.

5 - **Tipologias das Manifestações**

 **Quadro – III (janeiro- junho) 2022.**

As manifestações são oriundas de diversos grupos de usuários como**: usuários, profissionais, anônimos e empresas, instituições de ensino, funcionários e o publico em geral.**

No primeiro semestre de 2022, conforme quadro acima, das 339 manifestações recepcionadas, 40% foram oriundas do cidadão- usuário, 31% dos profissionais, 16% anônimo e 13% de empresas de engenharia.

A predominância da participação de cidadão- usuário e anônimo deve-se principalmente aos pedidos de fiscalização: de obras em execução, de construções apresentando risco eminente, falta de responsável técnico nas obras e solicitação de fiscalização em obras públicas.

A participação dos profissionais junto a Ouvidoria deve-se aos seguintes assuntos: demora na tramitação de processos, atribuição profissional, emissão ou liberação de ART, CAT, registro profissional, registro de empresa, registro de entidade de ensino, dificuldades de acesso a setores via telefone, dentre outras.

Quanto a registro de empresa de engenharia, notadamente ocorre solicitando agilidade na conclusão do processo.

**6 - Tipologias das Manifestações Referentes aos Serviços Prestados pelo CREA/PB.**

 **Quadro – IV ( janeiro- junho) 2022.**

As manifestações são classificadas de acordo com o seu conteúdo. As denuncias e reclamações são tratadas com total isenção de sigilo, protegendo o denunciante previsto em Lei Federal.

Dos registros apresentados neste primeiro semestre, 53% diz respeito a denuncias relacionadas à execução de obras. Dentre os problemas apresentados registram-se obras sem responsável técnico, obras apresentando riscos eminentes, vícios de construções principalmente em condomínios muitas vezes sem condições de habitabilidade falta de PCMAT,

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

As manifestações de **solicitação, informação e consulta** diz respeito ao tempo de retorno que o usuário espera por um atendimento ou prestação de serviço. Na oportunidade, registramos que 95% da demanda foram atendidas.

 A manifestação de reclamação está relacionada principalmente a dificuldade de comunicação via telefone a alguns setores, e também na demora na tramitação de processos.

 **7 - Tipologia dos Serviços mais Solicitados pelo CREA/PB.**

 **Quadro – V (janeiro- junho) 2022**

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

|  |
| --- |
|  |

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

**8 - Considerações Finais:**

A Ouvidoria ao apresentar este relatório, tem por finalidade trazer informações que permitam traduzir, de forma mensurável, aspectos de uma realidade ( situação atual) afim de contribuir para a melhoria continuada do modelo de gestão , buscando um melhor desempenho das ações desenvolvidas por esse Conselho.

Por outro lado, visa apresentar o olhar externo do cidadão- usuário, apontando alguns gargalos que poderão ser melhorados, e por outro lado, com um olhar interno como importante ferramenta de gestão.

A Ouvidoria do CREA/PB se propõe a contribuir no sentido de melhorar cada vez mais a qualidade de nossos relacionamentos e serviços.

**9 - Equipe de Ouvidoria:**

 Alméria Vitória Saraiva Carniato.

 Engª Agrônoma

 Ouvidora

Carlos Martiniano.

Pedagogo.

Assessor Técnico.