

**Conselho Regional de Engenharia e
Agronomia.**

Ouvidoria- CREA/PB.

Relatório Gerencial

4º trimestre/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 – Ações desenvolvidas no 4º trimestre de 2022.

2-1 Atendimento ao usuário

3 - Recebimentos da manifestação

4 – Tipos da Manifestação

5 - Características da manifestação

6 – Assuntos mais solicitados

7 - Equipe Ouvidoria

Apresentação.

O presente relatório registra as ações desenvolvidas pela Ouvidoria do CREA/PB, no período de outubro a dezembro de 2022.

Foram apresentadas manifestações como: denuncia, solicitação, informação, consulta , reclamação e agradecimento.

O usuário participante neste período esteve representado por cidadãos, profissionais e empresas. O total de manifestação recebida foi de nº197 e atendida nº133 correspondendo a 78% do total.

2- Ações Desenvolvidas no 4º trimestre 2022.

2.1 Atendimentos ao usuário.

As manifestações são recebidas através dos seguintes meios de Comunicação disponível: **(eletrônico- telefone e presencial)**

Endereço: Avenida Dom Pedro I, 809 centro João Pessoa.

Site: WWW.creapb.org.br ouvidoria@creapb.org.br.

Telefones disponíveis:

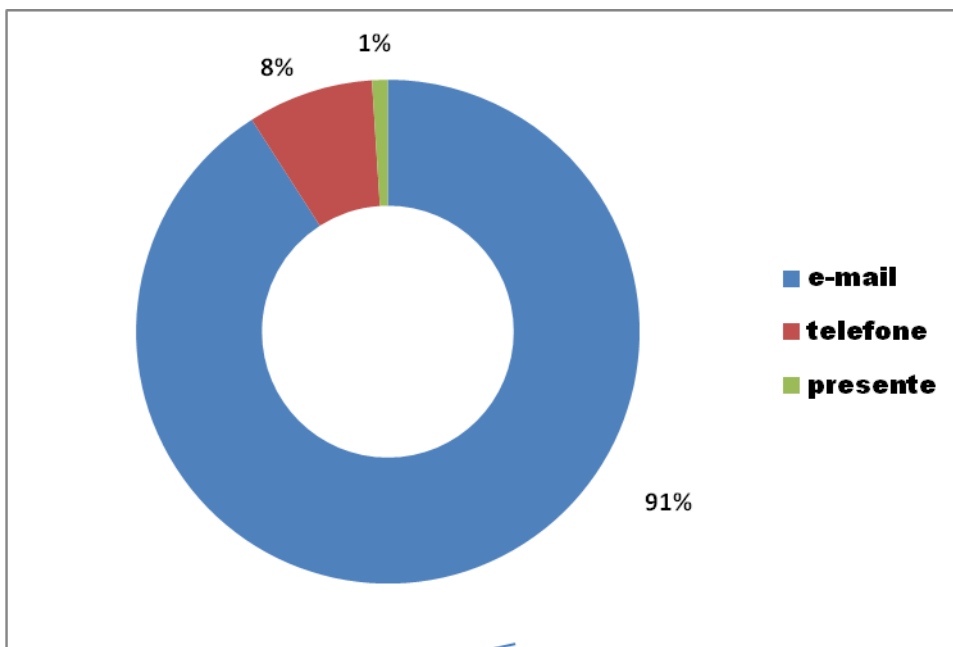
TEL: 0800-724-2500 (83) 3533-2510 ou 2529.

3- Recebimento da Manifestação.

No quarto trimestre de 2022, o canal de comunicação mais utilizado pelo usuário foi o eletrônico com índice de **90%**, telefone com **8%** e presencial **1%**.

Gráfico I - Recebimento da Manifestação

Período (outubro- dezembro) 2022

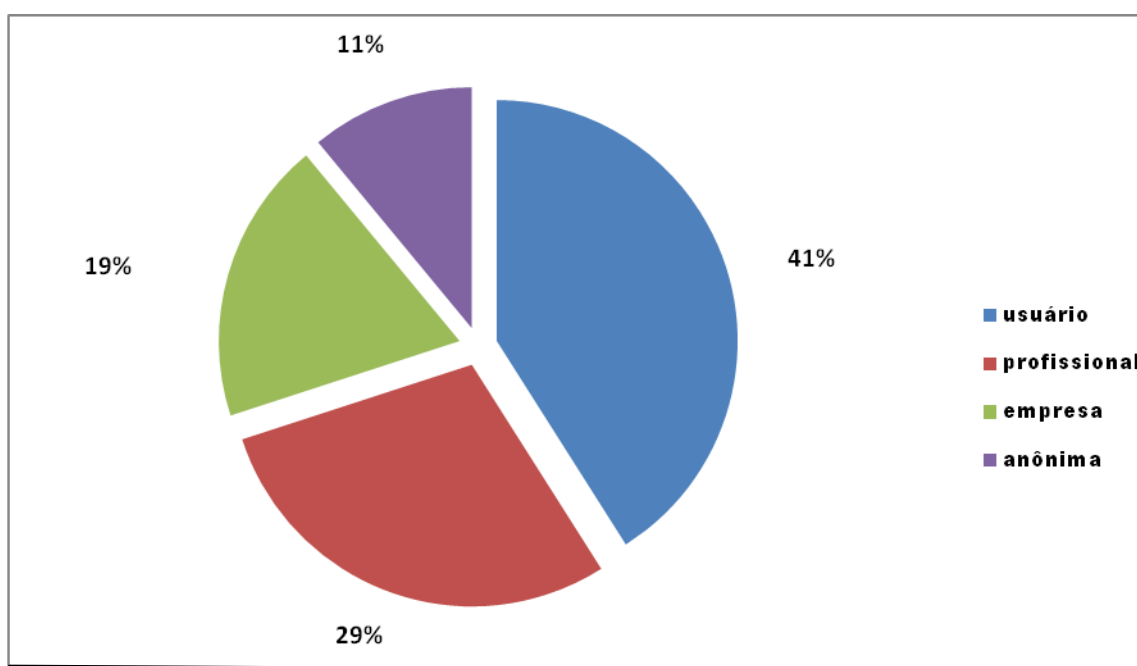


4- Tipo de Manifestação.

A participação do usuário neste trimestre está distribuído da seguinte forma: **usuário 41%, profissional 29% , empresa 19% e anônimo 11%.**

Gráfico II Tipo de manifestação Recebida.

Período (outubro- dezembro)2022.

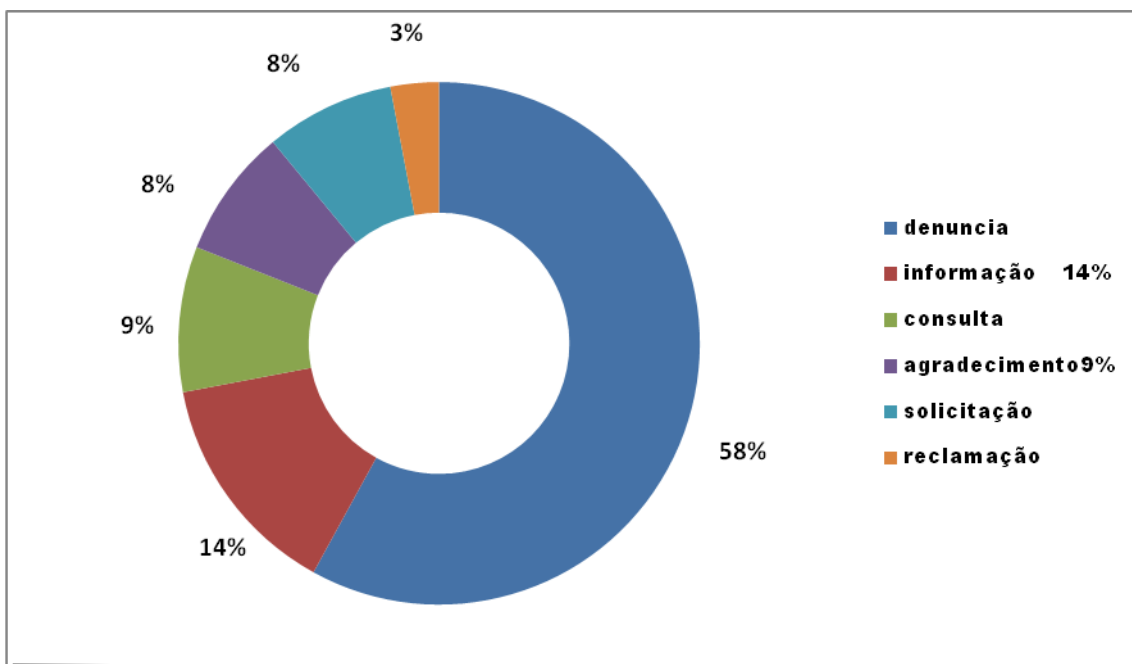


5- Característica da Manifestação.

Das manifestações recebidas destacam-se principalmente as denúncias de execução de obras sem responsável técnico, feitas principalmente pela sociedade, seguida de aspectos relacionadas a segurança de trabalho e ao exercício ilegal da profissão ; as demais dizem respeito aos serviços ofertados pelo CREA/PB

Gráfico III - Característica da Manifestação

Período (outubro-dezembro) 2022.



6 – Assuntos mais solicitados no 4º trimestre 2022.

Fiscalização de obras	Nº 42%
Registro profissional	Nº12%
ART	Nº11%
Registro empresa	Nº10%
Visto empresa	Nº 9%
Anuidade	Nº 9%
Visto profissional	Nº6%
Outros	Nº1%

7 - Equipe Ouvidoria:

Alméria Vitória S. Carniato.
eng^aagronoma Ouvidora

Carlos Martiniano.
Pedagogo Assessor técnico.

