**Conselho Regional de Engenharia e Agronomia.**

 **CREA/PB**

 **Ouvidoria- CREA/PB**

 **Relatório Gerencial 2ª semestre- 2021.**

Diretoria

Eng. Civil. Francisco Xavier Bandeira Ventura

 Presidente em exercício

Eng. Civil. Adilson Dias de Pontes

 2° 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

Eng. Elet. Martinho Nobre Tomaz de Souza

 2º Tesoureiro.

**Sumário**

1. **Apresentação**
2. **Ações desenvolvidas no segundo semestre -2021**
3. **Recebimento da manifestação**
4. **Tipo de manifestação Recebida**
5. **Forma de manifestação recebida**
6. **Assuntos mais solicitados no segundo semestre- 2021.**
7. **Tipificação da manifestação**
8. **8- Equipe de Colaborador da Ouvidoria.**

 I - Apresentação

O presente relatório apresenta informações a respeito do desempenho da Ouvidoria referente ao segundo semestre de 2021.

Durante este período, foram recepcionadas 438 manifestações das quais 103 foram atendidas correspondendo a 24% do total.

Esse desempenho está relacionado à pandemia Covid-19, período em que o Conselho esteve com as suas atividades desenvolvidas com a sua equipe de colaboradores trabalhando em horário reduzido; e com o trabalho de fiscalização suspenso por um longo período.

**2 - Ações Desenvolvidas no Segundo Semestre de 2021.**

 **2 – 1 Atendimento aos Usuários.**

As manifestações são recebidas pelo CREA/PB, através dos seguintes canais de comunicação disponíveis: ( **eletrônico, telefone, e presencial).**

**Endereço:** Avenida D. Pedro I, 809 centro João Pessoa.

 **Site**: [WWW.creapb.org.br](http://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 semestre de 2021, a Ouvidoria recebeu via e-mail 95% das manifestações e 5% viam telefone.**

 **3-1 Meio de Entrada da Manifestação.**

 **Gráfico – I (julho- dezembro) 2021.**

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

|  |
| --- |
|  |

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

**4 – Tipo de Manifestação Recebida.**

**As** manifestações recebidas são provenientes de diferentes grupos de usuários entre eles: **profissionais, empresas, CREA(s), colaboradores deste Conselho e o público em geral.**

A Ouvidoria recebe a manifestação, analisa, protocola e envia ao interessado o número do atendimento.

 Encaminha a manifestação ao setor do assunto relacionado, para análise e providência; ao mesmo tempo, acompanha a tramitação para que o retorno ao interessado não ultrapasse o prazo de até 20 dias úteis, contados a partir da data de registro da ocorrência, podendo ser prorrogado, excepcionalmente de forma justificada, uma única vez por mais 10 dias. **Decreto: 9.949/18.**

 **4 - 1 Tipo de Manifestação**

 **Gráfico II ( julho- dezembro ) 2021.**

 **5 – Forma de manifestação recebida.**

 O tipo da manifestação é classificado em razão de seu conteúdo, conforme o quadro III.

 **5 – 1 Gráfico III (julho- dezembro) 2021.**

Das manifestações recebidas, destacam-se principalmente as obras em execução, e são formuladas principalmente pelo público em geral. As demais manifestações se referem a registro profissional, solicitação e análise de ART sobre andamento de processos e demais serviços ofertados pelo Conselho.

**6 – Assuntos mais solicitados no segundo semestre 2021.**

|  |  |
| --- | --- |
| Discriminação |  % |
|  Fiscalização de obras | 47% |
|  Registro profissional | 15% |
|  ART | 14% |
| Inf. Tramitação de protocolo | 10% |
| CAT |  5% |
| Visto profissional |  4,5% |
| Registro de empresa |  3,5% |
| Outros |  1% |

 **7 - Tipificação da Manifestação.**

|  |  |
| --- | --- |
| Tipificação |  % |
| Insatisfação do usuário | 53% |
| DenunciaReclamação |  |
| Solicitação de serviço | 40% |
| SolicitaçãoInformaçãoConsulta |  |
| Contribuição do usuário p/ melhoria dos serviços | 7% |
|  Agradecimento Elogio |  |

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

No segundo semestre de 2021, o índice foi de 53% reflexo em grande parte da pandemia COVID-19 que paralisou os serviços de fiscalização de obras por um longo período, e cujo retorno foi acontecendo gradativamente, em horário reduzido.

**O grupo solicitação de serviços**, do total das manifestações recebidas, 40% 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 con**tribuições dos usuários para melhoria dos serviços das ações da Ouvidoria.

**8 - Equipe Colaboradora da Ouvidoria CREA/PB.**

**Alméria Vitória saraiva Carniato.**

**Engª Agrônoma.**

**Ouvidora.**

 **Carlos Martiniano.**

 **Pedagogo.]**

 **Assistente técnico.**