**Conselho de engenharia e Agronomia- CREA/PB**

 Ano-2022

**Relatório Gerencial. Ouvidoria- CREA/PB.**

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. **Equipe de trabalho**
3. **Atuação da Ouvidoria**
4. **Manifestação da Ouvidoria**
5. **Canais de entrada da Ouvidoria**
6. **Formas de recebimento das manifestações**

**6-1 manifestações distribuídas por canal de atendimento**

**6-2 manifestações recebidas e atendidas**

**6-3 tipologias das manifestações por perfil de usuários**

**6-4 tipologias das manifestações referentes aos serviços prestados pelo CREA/PB.**

1. **Assuntos mais demandados no ano de 2022**
2. **Monitoramento dos prazos**
3. **Considerações finais.**
4. Apresentação

A Ouvidoria do CREA-PB- Conselho de Engenharia e Agronomia, integra o sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, cabendo-lhe atuar como interlocutora entre **o cidadão e** **a Gestão deste Conselho**, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria dos serviços prestados. Adicionalmente, compete à Ouvidoria apresentar seu Relatório de Gestão anual, em que contemple as principais ações desenvolvidas, os resultados obtidos e as propostas de melhorias e aperfeiçoamento aos serviços prestados.

 A Ouvidoria do CREA/PB é a unidade orgânica responsável pelo tratamento das **reclamações, solicitações, denúncias, sugestões, elogios, - Lei 13.460/2017** e pedidos de Acesso à Informação com base na Lei de Acesso à Informação **– Lei 12.527/2011**. A atuação da Ouvidoria é tanto para o público externo (**usuários)**, quanto interno (**colaboradores, comissionados, estagiários e** **terceirizados**), e os meios para recepcionar as manifestações encaminhadas pelos cidadãos, estão disponíveis por diversos canais: **internet**, **e-mail, telefone e atendimento presencial**).

A Ouvidoria tem como missão estimular o diálogo entre o cidadão e o CREA/PB, garantindo aos usuários maior acessibilidade através do acesso aos canais de comunicação.

1. **EQUIPE DE TRABAHO**

 A equipe de colaboradores na Ouvidoria é composta por 2 pessoas: Engenheira agrônoma - Ouvidora e um Pedagogo- Assessor Técnico.

 **3. ATUAÇÃO DA OUVIDORIA**

**a -** Após triagem das manifestações recebidas, avalia-se a procedência, buscando soluções junto às demais setores;

**b** - Recebe através do canal de comunicação disponível às denúncias, sugestões, elogios, pedidos de informações, reclamações referentes à atuação do CREA/PB;

**c** - Representa os interesses do cidadão na organização;

**d** - Resguarda o sigilo das informações; e

- Promove o exercício de cidadania, assegurando aos seus usuários o direito à informação, orientando-os adequadamente sobre procedimentos, obrigações e direitos;

**e** - Interage com as demais setores do Conselho, acompanhando as providências adotadas e o cumprimento dos prazos estabelecidos;

 **f** - Mantém o usuário informado sobre as providências adotadas em relação à demanda apresentada, com agilidade e transparência;

**g** - Assegura ao usuário o direito à manifestação de forma direta e desburocratizada;

**h** - Divulga de forma transparente e acessível sua finalidade e os meios de acessos aos seus serviços;

**j** - Orienta e educa os seus usuários quanto ao limite da atuação da Ouvidoria;

**l**- Analisa as demandas de forma sistêmica para identificar oportunidades de melhoria dos serviços prestados referentes aos procedimentos e ações do CREA/PB;

**m** - Sugere sempre que possível medida de aperfeiçoamento dos processos e procedimentos internos, com base na avaliação das manifestações registradas.

 **4. MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA**

De janeiro a dezembro de 2022, foram registradas pela Ouvidoria 725 manifestações distribuídas conforme as tipologias registradas das quais 290 foram pedidas de Acesso à Informação (LAI – Lei de Acesso à Informação). Destas 65,6% foram atendidas. Manifestações são pronunciamentos dos usuários dos serviços do CREA/PB e têm por objetivo principal apresentar, declarar, dar conhecimento à Ouvidoria de seus anseios, dúvidas, necessidades e opiniões, auxiliando a gestão do Conselho.

 **4-1 As manifestações na Ouvidoria estão classificadas da seguinte forma:**

**Denúncia**: o ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes.

 **Elogio**: a demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido.

**Reclamação**: a demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço oferecido e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço.

Solicitação: o pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública federal.

**Sugestã**o: a apresentação de idéia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal.

5 - Canais de Entrada da Manifestação

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.

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

 **6-1 Manifestação distribuída por canal de atendimento.**

 **Quadro 1- (janeiro-dezembro)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 **10%,** presencial **1%.**

 **6– 2 Manifestações recebidas e atendidas em 2022**

 **Gráfico 2 - ( Janeiro- dezembro) 2022**

Foram recebidas nº 725 manifestações e atendidas nº 467, ou seja 65,6% foram atendidas.

 **Gráfico 3- (janeiro - dezembro) 2022.**

 O quadro acima demonstra o comportamento das manifestações ocorridas mês a mês, durante este o ano de 2022. Das manifestações atendidas ocorreu uma oscilação um tanto equilibrada em relação ao terceiro trimestre; apresentando, portanto uma significativa queda no atendimento no mês de novembro e retomada em dezembro.

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

6– 3 Tipologias das Manifestações por perfil de usuário.

 **Gráfico- 4 (janeiro- dezembro) 2022**

Quanto ao perfil dos cidadãos**: 41%** das manifestações recebidas pela a Ouvidoria são representados por usuários. Os profissionais correspondem a **31%**, anônimos **15%** e empresas **13%.**

 6– 4 Tipologias das manifestações referentes aos serviços prestados pelo CREA/PB.

 **Quadro 5- (janeiro- dezembro) 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 na Lei: 13.460/2017 e Decreto: 9.492/2018.

Das manifestações recebidas, destacam-se denuncias relacionada à execução de obras. Dentre os problemas apresentados registram-se obras sem responsável técnico, obras em condições de risco eminente, vícios de construções principalmente em condomínios, e a falta de PGR nas obras contratadas.

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

As manifestações de **solicitação, informação e consulta,** estão relacionadas aos serviços ofertados pelo Conselho

Já as reclamações estão concentradas principalmente na dificuldade de comunicação do usuário com os vários setores do Conselho via telefone; bem como, na demora na tramitação de processos de seu interesse.

7- Assuntos mais demandados no ano e 2022.

 **Quadro 6 – ( janeiro- Dezembro)**

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

|  |
| --- |
|  |

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

 8 - Monitoramento dos prazos.

 **Monitoramento da meta estratégica 2022**

O monitoramento dos prazos está respaldado **o art. 16 da** **Lei 13460/17** - Código de Defesa do Usuário do Serviço Público estabelece o prazo para resposta final ao cidadão em 30 (trinta dias.

A Ouvidoria do CREA/PB estabeleceu um procedimento de monitoramento e acompanhamento mensal da meta estratégica (20 dias úteis para resposta). Essa atividade compreende a extração de relatórios parciais de acompanhamento das respostas dos setores e envio de mensagem eletrônica para os demais setores informando do atraso e quais os procedimentos devem ser adotados.

**9 - MONITORAMENTO DA META ESTRATÉGICA 2020 .**

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

|  |
| --- |
|  |

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

 No ciclo de 2022 – O CREA/PB respondeu por 87% das manifestações no prazo de até 20dias.

Impõe à Ouvidoria cumprir o que determina Art. 18, da Lei Nº

**10 - Considerações Finais**

Impõe à Ouvidoria cumprir o que determina Art. 15 , da Lei Nº

13.460, de 26/06/2017, e do Art. 24-C do Decreto Nº 9.492/2018, cada órgão ou entidade que compõe o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv). Nessa questão, para cumprir as exigências de colocação dos serviços prestados pela CREA/PB é necessária a atualização **da Carta de Serviços aos usuários.**

A Ouvidoria do CREA/PB tem cumprido com a sua missão de atuar como interlocutora entre os cidadãos/usuários de seus serviços. Tendo como foco possibilitar que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria dos serviços públicos prestados, a unidade tem atuado no sentido de aprimorar a sua forma de atuação, com revisão e implementação de novos fluxos de trabalho, das atividades e avaliações acerca das análises realizadas pela equipe. Dentre as possibilidades para 2023, vislumbra-se avançar na automação do tratamento de manifestações menos complexas, assim como nos controles gerenciais e individuais que permitam oferecer uma resposta aos usuários com qualidade superior e em menor prazo.