**Conselho Regional de Engenharia e Agronomia - CREA/PB**

2023

**Ouvidoria**

**Relatório Gerencial 1º trimestre**

**Diretoria CREA/PB.**

**Eng. Civ. Hugo Barbosa de Paiva Junior**

**Presidente**

**Engª Civil Carmem Eleonôra Cavalcanti Amorim Soares**

**1º vice-presidente**

**Engª Civil Veriane Vieira dos Passos**

**2º vice-presidente**

**Engª Eletric. Gláucia Suzana Batista Pereira**

**1º Secretária**

**Eng. Eletric. Orlando Cavalcanti Gomes Filho**

**2º Secretário**

**Eng. Civil/Seg. Trab. Fabio Fernandes da Silva**

**1º Tesoureiro**

**Eng. Agríc. Aline Costa Ferreira**

**2º Tesoureira**

**1 - Apresentação**

**2 - Ações Desenvolvidas no primeiro trimestre de 2023.**

**2 -1 Atendimento ao Usuário**

**3 - Manifestações Recebidas e Atendidas**

**4 - Formas de Recebimento das Manifestações distribuídas por Canais de Atendimento.**

**5 - Tipologias das Manifestações distribuídas por perfil de Usuário.**

**6 - Tipologias das Manifestações referentes aos Serviços Prestados.**

**7 - Tipologias dos serviços mais solicitados**

**8 - Equipe de Colaboradores da Ouvidoria CREA/PB**

**- Alméria Vitória Saraiva Carniato.**

**Engª. Agrônoma**

**Ouvidora.**

**- Carlos Martiniano**

**Assessor técnico**

**Apresentação.**

O presente relatório registra um panorama geral das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do CREA/PB durante o 1º

Trimestre de 2023.

A expectativa é no sentido de que, o referido documento ultrapasse a função de um simples registro de dados, mas que sirva de subsídio no sentido de contribuir para a melhoria da qualidade na prestação dos serviços aos usuários.

**Registramos que o presente relatório encontra-se focado no** dispositivo da **Lei. 13.460/2023**, ou seja, em informações relativas às manifestações recebidas e atendimentos realizados pela unidade da Ouvidoria no transcorrer do 1º trimestre de 2023.

De janeiro a março de 2023, foram recepcionadas **nº 262** manifestações e atendidas **nº 145** correspondendo a **57%.** Do total.

**2 - Ações desenvolvidas no primeiro trimestre de 2023.**

**2-1 Atendimento ao usuário.**

As manifestações são recebidas através das seguintes canais de comunicação disponíveis: ( e-mail, telefone e presencial).

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

End: Av. D. Pedro I, nº809 Centro João Pessoa.

**3 – Manifestações recebidas e atendidas**

**Gráfico I (janeiro - março) 2023**

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

O gráfico acima registra que no primeiro trimestre de 2023, apenas **57%** das manifestações foram atendidas.

O que apresenta a necessidade de se ter um olhar especial nessa informação, com vista a identificar, aonde se encontram os gargalos e adotar procedimentos para a melhoria na oferta dos serviços.

4 – **Formas de recebimento das manifestações distribuídas por canais de atendimento.**

O canal mais utilizado pelo usuário foi o e-mail com **87%,** seguido do telefone com **12%** e presencial **1%**.

**Gráfico - II (janeiro-março) 2023.**

5 - **Tipologias das manifestações distribuídas por perfil de usuário.** Das manifestações recebidas **32%** foram de profissionais, **24%** usuários, **22%** empresas **e 22%** anônimas.

**Gráfico- III (janeiro- março) 2023**

È por oportuno informar que as manifestações são oriundas se diversos grupos de usuários com: **profissionais, cidadão, empresas, instituições de ensino, colaboradores e o público em geral.**

Ao receber as manifestações (**denuncia e reclamações**), a Ouvidoria analisa e encaminha para o setor responsável, informando o prazo para retorno estabelecido para resposta de até 30(vinte) dias, podendo ser prorrogado uma única vez por igual período mediante justificativa expressa, e notificando o usuário de serviço sobre a decisão administrativa. **Art.18º Lei: 13.460/2017.**

Neste primeiro trimestre de 2023, das nº **262** manifestações recebidas, ocorreu a predominância da participação de **usuário e anônimo** correspondendo a **46%.** Cuja demanda se concentrou em pedido de: fiscalização em obras em execução, obras apresentando em risco eminente, e falta de responsável técnico.

Já no que diz respeito aos **profissionais e empresas** a participação junto à Ouvidoria, deve-se aos seguintes assuntos: **pedido de agilidade na tramitação de processos referentes: registro profissional ou de empresa, solicitação de visto, atribuição profissional, emissão, e liberação de ART, CAT, etc.**

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

**Gráfico IV (janeiro - Março) 2023**.

As Manifestações são classificadas de acordo com o seu conteúdo. As denuncias e reclamações são trabalhadas pela Ouvidoria, observando com total sigilo, protegendo o denunciante conforme determina os normativos: lei: 13.460/2017 e lei: 13.709/2018, respectivamente.

As manifestações relacionadas á solicitação e pedidos de informação seguem o rito da LAI: Lei de Acesso a Informação- lei: 12.527/2011.

**7 - Tipologia dos serviços mais solicitados.**

**Tabela - I (janeiro - março) 2023**

|  |  |
| --- | --- |
| **Fiscalização de obras** | **34%** |
| **Anuidade** | **17%** |
| **ART** | **15%** |
| **Assuntos diversos** | **12%** |
| **Registro profissional** | **9%** |
| **Tramitação de processo** | **6%** |
| **Atribuição** | **5%** |
| **CAT** | **2%** |

**8 - Equipe de Colaboradores da Ouvidoria**

**Alméria Vitória Saraiva Carniato.**

**Engª Agronôma Ouvidora.**

**Carlos Martiniano.**

**Assessor Técnico.**