

**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**

**CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DA PARAÍBA**

**OUVIDORIA - CREA-PB**

*RELATÓRIO GERENCIAL*

*Ano-2020.*

**Sumário**

Diretoria

**Eng. Civil. Antônio Carlos de Aragão**

**Presidente**

**Eng. Minas. Luís Eduardo de Vasconcelos Chaves**

**1º Vice-Presidente**

**Eng. Civil. Francisco Xavier Bandeia Ventura**

**2º Vice-Presidente**

**Eng.ª Civil/Seg.Trab. Maria Aparecida Rodrigues Estrela**

**1ª Secretária**

**Eng. Civil Ronaldo Soares Gomes**

**2° Secretário**

**Eng. Agr. João Alberto Silveira de Souza**

**1° Tesoureiro**

**1 – Apresentação**

**2 – Ações desenvolvidas em 2020**

 **2.1 Atendimentos ao usuário**

**3 - Recebimentos da Manifestação**

 **3.1 Meio de Entrada da Manifestação**

**4 – Manifestações Recebidas.**

 **4-1 Tipo de Manifestação.**

 **4-2 Características da Manifestação**

 **4.3 Tipificações da Manifestação**

 **5 – Assuntos mais requisitados no 4º trimestre**

 **6- Tipificação das Manifestações.**

 **7 – Considerações finais.**

 **8- Equipe de Trabalho**

**Apresentação.**

O presente relatório apresenta as ações desenvolvidas pela Ouvidoria do CREA/PB, no ano de 2020.

Nesse momento de pandemia, o país passa por um processo de desestruturação do Estado marcado por uma crise econômica e social sem precedente. O processo de paralização das atividades econômicas tem agravado essa crise com reflexo também junto ao segmento de engenharia nacional, aos profissionais e as empresas de engenharia.

 Durante esse período pessoas tem procurado com muita frequência o CREA/PB na busca de informação e de serviços através da Ouvidoria; que vem exercendo uma função estratégica de articulação com os demais setores; procurando atender as manifestações no menor espaço de tempo de possível.

Ressaltando que durante grande período do ano os trabalhos do Conselho ocorreram em regime de “home-office” e que foram desenvolvidos num clima de grande empatia e de solidariedade, por parte do corpo de servidores deste Conselho oportunidade que apresentamos a nossa homenagem e agradecimento.

No exercício de 2020, foram recepcionadas 833 manifestações e atendidas 93,5%.

 2- Ações Desenvolvidas no ano de 2020.

 **2.1 Atendimentos aos usuários.**

 As manifestações são originárias de diversos meios de comunicação disponíveis: (**eletrônico telefone e presencial**)

**Endereço**: Avenida Dom 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 – Recebimentos das Manifestações.**

No ano de 2020, o meio de comunicação mais utilizado pelos usuários foi o e-mail com índice de **93%** seguido do telefone com **6%**, e presencial 1% conforme gráfico -1 abaixo.

 3.1 **Meio de Entrada das Manifestações**

 **Gráfico I – Entrada das Manifestações**

 **Período - (janeiro -dezembro) 2020.**

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

**4 – Manifestações Recebidas.**

As manifestações recebidas tiveram origem em diferentes grupos de usuários, entre eles: **profissionais, empresas, e o público em geral.**

Ao receber as manifestações a Ouvidoria, analisa, cadastra e encaminha ao usuário, o número do protocolo do atendimento, informando o setor para onde foi encaminhada e o prazo previsto para resposta**.** Ao mesmo tempo, fica monitorando para que o retorno ocorra no mais breve espaço de tempo possível.

**4.1- Tipo de Manifestação.**

 **Gráfico II– Tipo de Manifestação Recebida.**

 **Período- (janeiro- dezembro) 2020.**

Esse gráfico demonstra o tipo de usuário (a) e o percentual de participação.

Este cenário apresenta o grau de participação do usuário (a).

Observamos que **46%** das manifestações são provenientes de profissionais, seguida de **32%** usuários, **13**% empresas de engenharia e **9%** de pessoas anônimas.

4-2 Característica da Manifestação

 Gráfico III- Período (janeiro – dezembro)2020

Das manifestações recebidas, destacam-se principalmente as denuncias relacionada principalmente a obras em execução, e são feitas predominantemente pela sociedade, as demais dizem respeito aos serviços relacionados às atividades de engenharia e ao exercício da profissão.

5 - Assuntos mais solicitados no ano de2020

 Tabela - I

|  |  |
| --- | --- |
|  **Descrição** |  **%** |
| **Fiscalização de obras** |  **36%** |
|  **Registro Profissional** |  **16%** |
|  **ART** |  **12%** |
| **Pagamento de Anuidade** |  **9%** |
| **Carteira Profissional** |  **7%** |
| **Atribuição profissional** |  **6%** |
|  **Registro de Empresa** |  **5%** |
|  **CAT** |  **5%** |
| **Visto Profissional** |  **4%** |

 6 - Tipificação das Manifestações.

O quadro a seguir apresenta as manifestações recebidas e analisadas em três grupos:

 **(A)- Insatisfação do usuário;**

 **(B)- Solicitação de serviço;**

 **C) - Contribuição do usuário para melhoria dos serviços.**

 **Tabela – II (outubro- dezembro) 2020.**

|  |  |
| --- | --- |
| TIPIFICAÇÃO |  **%** |
| **Insatisfação do usuário.** |  **40%** |
| Denuncia Reclamação |   |
| **Solicitação de serviço** |  **52%** |
| Solicitação Informação Consulta |   |
| **Contribuição do usuário p/ melhoria dos serviços** |  **8%** |
| AgradecimentoElogio |   |

O grupo **Insatisfação do Usuário**, durante o exercício de 2020 correspondeu a 40,% das manifestações recepcionadas. Esse grupo contempla as denuncias relacionada ao comportamento ético de profissionais no exercício de suas atividades, insatisfação com o atendimento, qualidade do serviço telefônico, e, sobretudo denuncia de obras em execução. Dentre outras.

Esclarecemos ainda, que esse grupo concentra a maior participação da sociedade; em menor proporção dos profissionais e empresas de engenharia.

Em relação às denuncias de obras em execução, observamos que, de devido a pandemia do covid-19 os serviços de fiscalização foram suspensos; isso comprometeu de certa forma a eficiência dos serviços, e, consequentemente dificultando o retorno ao usuário (a), o que plenamente compreensível.

 - No grupo **Solicitação de serviços,** do total das manifestações recepcionadas no exercício de 2020 correspondeu a **52%.** São manifestações de solicitação de serviços diverso, pedidos de informação e consultas.

Nesse item, em termos de atendimento ao usuário (a) o retorno foi de 90**%.**

 - O grupo **Contribuição do usuário para melhoria dos serviços,** atingiu **9%** Corresponde ao grau de reconhecimento por parte do usuário-cidadão (a) diante dos serviços prestados pelo Conselho, contribuindo desta feita, para a melhoria das ações da Ouvidoria.

**5 - Considerações:**

A Ouvidoria chama a atenção da gestão no que diz respeito reclamações recebidas no transcorrer deste ano de 2020. Todas estão relacionadas à qualidade do atendimento ou a falta de recepção dos profissionais ao se dirigir ao Conselho na busca de informações. Sabemos, pois que a empatia e o bom atendimento é a porta de entrada de qualquer **instituição,** portanto, sugerimos um olhar especial esse sentido.

 Deixamos registrado que este ano de 2020 foi muito desafiante para aOuvidoria do CREA/PB vivenciamos período atípico de pandemia covid-19 com consequências até então desconhecidas . Tivemos que lidar com situações inusitadas como: fechamento do órgão trabalha em home-office, afastamento social levando-nos a criar novas alternativas e estratégia para prosseguir desempenhando o nosso papel de acolher, os nossos usuários com empatia e solidariedade.

Fica registrado essa grande experiência.

Alméria Vitória Saraiva Carniato.

 Ouvidora.

Carlos Martiniano.

Assessor Técnico