**Relatório Gerencial**

**Ouvidoria CREA/PB**

**Ano - 2013**

Índice

Apresentação

Análise Quantitativa

Síntese das ações Desenvolvidas

Ações Programadas para 2014

Considerações Finais.

**Diretoria CREA/PB.**

**Presidente: Engª Agrª Giucélia Araújo de Figueredo**

**1º Vice-Presidente: Engº Civ. João Paulo Neto**

**2º Vice- Presidente: Engº Mec. Jorge Luiz Rocha**

**1° Secretário: Eng. Quim. Alberto de Matos Maia**

**2º Secretário:Eng. Agr. José Lenilton de Carvalho**

**1º Tesoureiro: Téc. Mec. Jonathan Clayton de Albuquerque Diniz**

**2º Tesoureiro:Hugo Barbosa de Paiva Junior**

**- Apresentação.**

O Presente relatório, reflete um panorama geral das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do CREA/PB no exercício de 2013, fundamentado num modelo de gestão compartilhada em curso, possibilitando estreitar o relacionamento deste Conselho com os profissionais as empresas e os usuários cidadãos (ã).

Ressaltamos que a expectativa é no sentido de que, o referido documento ultrapasse o simples registro de um conjunto de atividades para com a demonstração de seus dados, e possibilite a todos e a todas, o conhecimento do que foi realizado, favorecendo reflexões destinadas a subsidiar o processo de gestão, visando a melhoria na prestação da qualidade de serviços aos cidadãos e cidadãs.

Do ponto de vista da Ouvidoria, estabeleceu novas linhas de ação, modo de pensar, e agir quanto ao seu papel junto a sociedade, para que todos se apropriassem de conceitos fundamentais de Direitos Humanos, pois o “Foco é o cidadão (as).”

No exercício de 2013, foram registradas 755 demandas que se comparadas ao ano anterior corresponde a um acréscimo de 100%, resultado esse que só vem comprovar que estamos percorrendo o caminho certo, apesar de termos consciência de que grandes desafios virão pela frente. Não poderíamos deixar de registrado nessa oportunidade que, graças ao compromisso e empenho de todas as pessoas e setores desse conselho é que foi possível alcançarmos um resultado satisfatório, ficando desde já os nossos fraternos agradecimentos.

**– Mensagem da Ouvidoria.**

A ouvidoria é um importante instrumento de defesa de cidadão (a) e da sociedade. É um agente de mudança social e de promoção da cidadania, na medida em que através da “Democracia Participativa”, promove a conscientização e a mobilização, além de contribuir para modernização das estruturas vigentes.

Como instrumento de promoção a **“equidade”,** a Ouvidoria oportuniza a participação do cidadão (a) na gestão sem a presença dos componentes culturais de discriminação e preconceitos. Este nivelamento proporcionará a construção de relações de poder mais horizontalizadas possibilitando correções de possíveis distorções, nas ofertas de serviços e produtos. A Ouvidoria, na medida em que se constitui um lugar que aproxima as pessoas das organizações e as empresas de seus direitos; é muito importante desenvolver um processo de percepção e de interpretação das manifestações no sentido de assegurar o atendimento adequado as demandas.

“As pessoas trazem suas vozes, trazem consigo sentimentos, seus anseios e seus desejos de mudanças”. ( Valmir Souza).

O Ouvidor, além de ouvir, necessariamente precisa gostar de gente. Gostar significa respeitar, se interessar pelas pessoas, seus sentimentos, suas angustias e as suas necessidades.

Precisa identificar a sua real manifestação e responder de forma inteligente, se colocar no lugar do quem vai receber a resposta a resolução dos seus problemas de forma justa.

A ouvidoria precisa ser ágil, respeitando o direito do cidadão (a). Não deixar que as pessoas saiam com a impressão de que foram Ouvidas, mas não foram atendidas.

“NÃO BASTA OUVIR É PRECISO SENTIR”.

- Análise Quantitativa:

No período de janeiro a dezembro de 2013, a Ouvidoria recepcionou 755 demanda correspondendo a mais de 100% em relação ao ano anterior, que foi de 366 o número das demandas registradas

A Ouvidoria do CREA/PB, recebe as demandas pelos seguintes veículo de comunicação: e-mail, telefone, e presencial.

[Ouvidoria@creapb.org.br](mailto:Ouvidoria@creapb.org.br) e no site [WWW.creapb.org.br](http://WWW.creapb.org.br). Também são disponibilizados os números 0800-724.2500 083-3533-2510 ou 2529.

Demonstrativo de Desempenho no período de janeiro- dezembro de 1013.

Quadro I- Forma de recebimento da demanda

O contato do cidadão com a Ouvidoria em 2013, de acordo com o quadro I, verificou-se que o telefone foi o canal mais utilizado pelos cidadãos (as). Tal fato pede ser explicado tanto pela facilidade de acesso através do 0800-724-2500, quanto pela garantia de celeridade no encaminhamento e solução das demandas.

Por outro lado, ocorreu aumento das demandas por e-mail e formulário eletrônico (web). Isso nos dá., a dimensão de que o atendimento ao público foi bastante expressivo.

**Quadro II- Tipo de Manifestação**

As manifestações aqui registradas têm uma função muito importante, na medida em

que contribui para a elaboração de um diagnóstico abordando diferentes situações; ao mesmo tempo, em que, permite ter conhecimento do perfil do público que nos procura e de avaliar a eficiência ou não e a qualidade dos serviços ofertados.

**Quadro III- Tipo de Demanda**

O tipo de demanda recebida são classificadas em razão de seu conteúdo. As denuncias e reclamações são tratadas pela Ouvidoria com total sigilo protegendo o denunciante ( Decreto nº 3029 art .27).

Dos registros feito pela Ouvidoria, parte significativa das demandas recebidas são de competência da fiscalização, seguidos de assuntos pertinentes a área operacional e de gestão.

Dos assuntos abordados, o de maior gravidade foi o “programa minha casa minha Vida” onde alguns usuários sentindo-se prejudicados procuraram a Ouvidoria do CREA/PB para denunciar a ausência e a falta de compromisso de alguns engenheiros em relação a construção das casas, a má qualidade das obras, construídas muitas vezes em terrenos inadequados, com a utilização de material de péssima qualidade, apresentando rachaduras e infiltração com pouco meses de uso, pondo em risco a segurança e frustrando os sonhos das pessoas de ter sua casa própria segura e digna de morar.

A Ouvidoria informa que tem se articulado com a gerencia de fiscalização e por solicitação do usuário tem feito fiscalização junto com o Ministério Público.

A Ouvidoria em relação ao exercício profissional tem recebido denuncias tanto presencial como por telefone de que em algumas cidades do interior, principalmente nas cidades maiores como Patos, Campina Grande, Souza, Cajazeiras e Guarabira, alguns engenheiros assinam ART(s) e não vão nas obras e se quer sabe a localização de algumas .

Do ponto de vista operacional, destaca-se a precariedade dos serviços de fiscalização principalmente nas cidades do interior de médio e grande porte, onde a demanda tem sido crescente.

Os profissionais e as empresas tem reclamado na demora na emissão das carteiras;

Demora nos processos de concessão de registro de firmas e de emissão do comprovante de pagamentos;

Insatisfação de profissionais, principalmente do setor privado que se ressentem da ausência do CREA/PB na fiscalização do cumprimento do Salário Mínimo Profissional.

Quadro IV - Situação da Demanda

Ao analisar o desempenho operacional da Ouvidoria no exercício de 2013, pode-se constatar que das 755 demandas encaminhadas 89,4% foram concluídas, restando apenas 10,6% que se encontra em tramitação.

Nos tempos atuais, o cidadão (a) exige cada vez mais respostas ás suas reclamações, queixas e solicitação. Exige da Ouvidoria uma postura que vá além do **“ atender”** é preciso saber **“ouvir”** dar atenção diferenciada e mais humanizada. Isso constitui um novo conceito de relacionamento com o cidadão (a), no qual o poder público tem o dever de tornar realidade.

Assim sendo, a Ouvidoria vem construindo uma trajetória, exercendo o seu papel de defensora do cidadão (a), buscando junto aos setores da instituição respostas e soluções para as demandas apresentadas.

O resultado de 2013, só vem confirmar que a nível interno ocorreu um satisfatório engajamento dos demais setores priorizando as demandas encaminhadas; e a nível externo cresce o grau de confiança da Ouvidoria junto a sociedade.

**III- Ouvidoria em Ação exercício 2013.**

- Participação no Seminário: **“A cidade que Queremos”,** promovido pela Prefeitura Municipal de João Pessoa;

-proferiu palestra no 8º e 70º SOEA, nos Congressos Regionais e Estadual com o tema**: “ O Marco Lógico”-** Uma Filosofia de Gestão Compromisso com o Desenvolvimento e a Cidadania;

- Participação **no I “seminário de Fiscalização 2013”,** promovido pelo CREA/PB – MÙTUA, realizado na cidade de Campina Grande, com a palestra Relações Interpessoais no Trabalho;

- Participação no “**Encontro Paraibano de Ouvidores”,** no promovido pelo Fórum Paraibano de Ouvidores;

- Participação no: **“Seminário de Ouvidores”** promovido pela OAB/PB e a Prefeitura Municipal de João Pessoa;

- Seminário sobre: **” Cidades Sustentáveis**”, promovido pelo BIRD, Caixa Econômica Federal e a PMJB;

- Coordenação e aplicação da ferramenta de gestão SWOT, em português a sigla é “FOFA” que significa ( força- fraqueza-oportunidade-ameaça); junto com a estrutura operacional do CREA;PB, visando a construção de cenário que sirva de base na elaboração do planejamento estratégico;

- Início dos trabalho itinerante com visitas “in-loco” aos usuários do programa: Minha Casa Minha Vida, escolas públicas, postos de saúde; juntamente com o Ministério Público atendendo solicitação das comunidades;

- Participação no Seminário de Fiscais do CREA/PB “**Ouvidoria como Canal** **de ética Profissional”** realizado no município de Cajazeiras/PB.

**IV- Ações programadas para 2014**

- Dar continuidade ao Projeto Ouvidoria Itinerante, articulado com as Inspetorias Regionais do CREA/PB;

- Ampliar a divulgação da Ouvidoria junto as escolas, associações de bairros, universidades e a sociedade em geral, através de cartazes/ folders/ palestras/e participação em eventos;

- Interiorizar as ações da Ouvidoria junto as Inspetorias Regionais do CREA/PB;

- Articular com outras ouvidorias para troca de experiências;

- Intensificar as parcerias internas com os diversos setores do CREA/PB, as Câmara especializadas e o plenário, visando a presteza nas respostas das demandas dos usuários;

- Implantar um boletim eletrônico para que todos tenham acesso as informações da Ouvidoria;

- Participar de campanhas, manifestações de ajuda e solidariedade junto a população mais carente, em parceria com outros órgãos e entidades de classe.

V- Considerações Finais:

No ano de 2013, a Ouvidoria do CREA/PB vivenciou um período bastante positivo de interação com os usuários (a), os profissionais e a comunidade, realidade esta constatada nos dados deste relatório.

A Ouvidoria do CREA/PB, do ponto de vista operacional vem construindo uma relação diferenciada entre o cidadão e a gestão. Isso nos leva a necessidade de desenvolver ações efetivas, com participação e envolvimento de toda estrutura administrativa do Conselho, que aliado a utilização de ferramentas tecnológicas, vem contribuindo para que o fluxo das manifestações entre os setores do CREA/PB ocorram com agilidade e presteza.

Dentro dessa visão, A Ouvidoria ao exercer o seu papel de defensora do cidadão (a), tem se revelado importante instrumento de interação entre a gestão e o ambiente, se apresentando como forte aliada no exercício da cidadania e na busca da soluções e conflitos, colaborando no sentido da melhoria da qualidade dos serviços.

Assim sendo, reiteramos o nosso compromisso de um lado continuar atuando como importante instrumento de mudanças dentro de um contexto estratégico, político e estrutural; e do outro atuando como mediadora, colocando em prática o processo de resgate da cidadania no âmbito da comunidade, criando condições iguais de seus deveres e direitos.