*Relatório*

 *Da*

Ouvidoria *CREA/PB*

*Ano-2016*

**- Índice**

**1- Apresentação**

**2- Mensagem da Ouvidora**

**3- Ações desenvolvidas ano 2016**

**- Análise Quantitativa e Qualitativa.**

**3.1 Forma de recebimento da Demanda**

**3.2 Tipo de Manifestação**

**3.3 Tipo de Demanda**

**3.4 Situação da Demanda**

**4- Ouvidoria em ação/ exercício 2016**

**5- Considerações Finais.**

**DIRETORIA DO CREA 2016**

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

**Vice-Presidente: Eng. Civ. Adilson Dias de Pontes**

**2° Vice-Presidente: Eng. Civ. Antônio Mousinho Fernandes Filho
1° Secretário: Eng. Alberto de Matos Maia**

**2° Secretário: Eng. Dinival Dantas de F. Filho**

**1º Tesoureiro: Eng. Antonio dos Santos Dália**

**2º Tesoureiro: Eng. Otávio Alfredo F. O. Filho**

*1-Apresentação.*

O Relatório Anual da Ouvidoria do CREA/PB tem por objetivo a apresentação das atividades desenvolvidas no exercício de 2016.

A Ouvidoria enquanto canal de diálogo entre o cidadão e o CREA/PB, é compreendida como uma instância de controle e participação social e ao mesmo tempo contribui para o aprimoramento da gestão, nos patamares de referência em sustentabilidade gerencial.

Com essa visão, o Conselho vem trabalhando valores de excelência em gestão: como a ética, o aprendizado, a transparência, a valorização e o comprometimento das pessoas.

Entendendo a prática de tais valores está diretamente relacionada á disponibilização á sociedade de meios eficazes para o exercício da cidadania.

Dessa forma a Ouvidoria tem contribuído, no sentido de atender as necessidades das pessoas, e para a melhoria na oferta dos serviços prestados.

No exercício de 2016, foram recepcionadas 523 demandas, das quais 431 foram equacionadas.

O conteúdo desse relatório, contém informações sobre: Ações da Ouvidoria, uma breve análise das demandas recebidas, participação em outros fóruns, e, algumas considerações sobre os temas abordados de destaque que versam sobre assuntos pertinentes as diversas áreas da engenharia ao longo de 2016.

***2-Mensagem de Ouvidora.***

*- As Ouvidorias públicas, enquanto espaço necessário para expansão e fortalecimento da democracia, tem como missão ir além da interlocução do Estado com o cidadão. Ela é sobretudo um instrumento na promoção dos Direitos Humanos, na defesa da ética e na Participação Social.*

***“É um espaço Universal de Direitos”***

*Nos últimos anos as Ouvidorias Públicas, vem se fortalecendo, como instituições que auxiliam os cidadãos em suas relações com o Estado facilitando o seu diálogo com Administração Pública; Diálogo esse que não se trata de favor ou ajuda. “Ele é um* ***DIREITO”.***

*A capacidade de acolher, dialogar, e oferecer respostas satisfatórias às necessidades do cidadão; e ao mesmo tempo de produzir para o Estado informações qualificadas, elaboradas a partir de demandas apontadas pela sociedade, faz da Ouvidoria uma importante ferramenta de mudanças e de apoio ao gestor público: favorecendo uma gestão flexível, comprometida com a satisfação das necessidades do cidadão; e estimulando a prestação de serviços público de qualidade.*

*Finalizo enfatizando a importância do papel das Ouvidorias Públicas essencial para a universalização dos direitos civis, políticos, sociais e culturais e ambientais, e na promoção do desenvolvimento sustentável..*

 *Almeria Carniato.*

***Ouvidora.***

 ***3- Ações Desenvolvidas no ano de 2016.***

***3.1- Análise Qualitativa e Quantitativa.***

*No período de janeiro a dezembro de 2016, a Ouvidoria recepcionou 523 demandas originárias dos diversos meios de comunicação disponíveis. ( eletrônico, telefone, e presencial).*

*O endereço* *ouvidoria@crea/pb.org.br* *e site* [*WWW.creapb.org.br*](http://WWW.creapb.org.br)*, também são disponibilizados os números:* ***0800-724-2500 ou 2533-2510 ou 2559.***

***- Demonstrativo de Desempenho.***

***- Forma de recebimento da demanda.***

 ***QUADRO I -2016.***

*De acordo com o Quadro 1, verificou-se que o telefone foi o canal de comunicação mais utilizado pelos cidadãos (as) 54,3 % a evidência desse fato, pode ser explicado, tanto pela facilidade de acesso a comunicação via nº 0800-724-2500, quanto pela garantia da celeridade no encaminhamento e solução das demandas. Por outro lado, observa-se também um aumento das demandas por e-mail, seguido denuncias presencial. Isso nos dá a dimensão de que o atendimento ao público foi bastante expressivo.*

***3-2-Tipo de Manifestação-***

***Quadro II-2016.***

*As manifestações tem origem nos diferentes grupos de usuários, entre eles: profissionais, empresas, universidades, funcionários e o público em geral.*

*No ano de 2016, conforme o quadro II das 523 demandas recepcionadas, cerca de 56,2% foram originárias de usuários ( público em geral) e 34 % são denuncias anônimas e que estão relacionadas predominantemente a vícios de construções, construções irregulares e de péssima qualidade, ausência de responsável técnico na obra e a falta de fiscalização. O problema se agrava ainda mais quando se trata de denuncias originadas de cidades do interior do Estado.*

*Em relação aos 6,6% das denuncias feitas pelos profissionais, a maioria estão relacionadas a Gerência de Atendimento nos seguintes aspectos: Demora na emissão do visto de ART, demora nas emissões de carteiras, Incluindo também reclamações relacionadas à qualidade de acolhimento dispensada por alguns servidores no setor que mesmo presentes não atendem ao telefone.*

*Fato este que tem sido recorrente em termos de reclamação na Ouvidoria.*

*Em relação aos 3.2% das reclamações procedentes das empresas, suas insatisfações mais uma vez em estão relacionadas má qualidade no atendimento notadamente o telefone do setor de ART, seguido da demora na concessão de registro quando solicitado.*

***3.3- Tipo da Demanda.***

*As demandas recepcionadas são classificadas em razão de seu conteúdo, conforme quadro-III. As denuncias e reclamações são tratadas pela Ouvidoria com total sigilo protegendo o denunciante (Decreto nº3029 art.27.*

***- Tipo de Demanda.***

***Quadro III-2016.***

*Dos registros feitos pela Ouvidoria, uma parte significativa**continua relacionada a Gerência de Fiscalização um total de 277 pedidos; seguido de 125 de informação, 87 consultas, 15 reclamações, 13 elogios e 06 sugestões, englobando assuntos pertinentes a diversas áreas operacional e de gestão do Conselho.*

***Merece destaque os seguintes***

***Assuntos:***

*No exercício de 2016, continuamos a receber inúmeras denuncias de pessoas insatisfeitas por adquirir os seus imóveis portando vícios de construção como a má qualidade das obras, utilização de material de péssima qualidade, apresentando rachaduras e infiltrações, causando muito transtorno para o cidadão que tem recorrido ao CREA/PB em busca de uma solução. Nesse sentido a Ouvidoria tem encaminhado ao Ministério Público para as providencias cabíveis.*

*Causa perplexidade, a má qualidade do material utilizados nas obras denunciadas, e a ausência de um responsável técnico,**comprometendo a segurança e a qualidade das habitações. Ou seja, o problema apesar de grave, continua a**existir.*

 ***3-4 Situação da Demanda 2016.***

***Quadro- IV***

*Em relação ao desempenho da Ouvidoria no exercício de 2016, das 523 demandas recebidas e encaminhadas 82,4%, e foram concluídas e 17,6% encontram-se em tramitação.*

*Na medida em que avança a atuação da Ouvidoria junto a sociedade, cada vez mais o cidadão busca respostas aos seus questionamentos e exige de nós uma atenção mais diferenciada , mais humanizada.*

*Nesse sentido a Ouvidoria do CREA/PB vem construindo uma trajetória na qual o poder público possa satisfazer de forma proativa as expectativas daqueles que procuram os seus serviços.*

*No exercício de 2016, podemos constatar que tivemos um resultado satisfatório, na medida em que prosseguimos atuando no sentido de buscar respostas a todas as demandas recepcionadas e ao mesmo tempo contribuindo para a melhoria da qualidade dos serviços ofertados.*

**4- Ouvidoria em Ação / exercício 2016.**

-Participação no VII Seminário Nacional de Ouvidorias do Sistema CONFEA/CREA e MÚTUA. Brasília;

- Palestra sobre “ Motivação o Segredo do Sucesso”, no Seminário de Fiscalização do CREA/PB. Município de Campina Grande/PB;

- FÓRUN Estadual da Reforma Urbana;

- CONCIDADE- Conselho Estadual das Cidades;

- CONCIDADES/JP . Conselho Municipal das Cidades de João Pessoa;

- Grupo Técnico de Habitação de Interesse Social;

 ***A nível institucional interno.***

*-Registramos reclamações na área de serviços gerais e de motoristas;*

*-Insatisfação de alguns servidores mesmo quando convocado a fazer aquilo que é de sua atribuição;*

*-Falta Organização, colaboração e de zelo pelas áreas de uso coletivo;*

*Ausência de companheirismo e de solidariedade entre os servidores no exercício de suas funções.*

 *As informações aqui registradas guarda sua importância: Primeiro, por exercer uma função estratégica no momento da elaboração de um diagnóstico de gestão na medida em que aborda diferentes situações existente no universo de abrangência do Conselho; Segundo, ao permitir também ter o conhecimento do perfil do público usuários que nos procuram; e terceiro nos permite avaliar a eficiência ou não, da qualidade dos serviços prestados.*

**5-Considerações e Finais e Recomendações;**

No exercício de 2016, em relação às demandas recepcionadas pela Ouvidoria, podemos constatar que os problemas tem sido recorrente o que nos leva a refletir sobre a necessidade de construirmos as alternativas para equacioná-los e dar um retorno mais satisfatório aos cidadãos (as).

Apontamos problemas relacionados a:

**1-Gerência de Atendimento-**

- Problema na qualidade do atendimento por telefone ao público no setor de ART;

- Problema relacionado a emissão de Carteira Profissional;

- Falta de retorno a Ouvidoria das demandas encaminhadas em tempo hábil;

- Não observância ao cumprimento dos prazos de respostas previstos na Lei de Acesso a Informação;

**2- Gerência de Fiscalização:**

- Neste ano de 2016, podemos observar uma melhoria nas demandas encaminhadas; no entanto é importante ressaltar a necessidade de aprimoramento nos conteúdos dos relatórios de fiscalização de modo que as informações sejam fornecidas de forma clara e objetiva.

Precisamos cumprir a cumprir os prazos previstos na Lei de Acesso a Informação. Isso é cidadania.

**-Gerência de Infra Estrutura:**

- Falta observância em relação a manutenção, dos equipamentos de uso coletivo como: vazamento de descargas de banheiro, entupimento de ralos, instalações elétricas, etc. - Falta de colaboração, zelo e higiene dos espaços de uso coletivo por parte de funcionários; (sala dos motoristas,cantina antiga, cozinha e banheiros) ;

- Equipe de trabalho desmotivada e desarticulada e sem espírito de convivência Coletiva;

- Alguns funcionários não exercem as suas funções a contento e ficam se escorando em outros colegas, causando desconforto aos demais;

- Problemas relacionados aos motorista; quando requisitados ao serviço muitos dá um jeitinho de se livrar da tarefa que é da sua obrigação;

- Relacionamento entre alguns servidores muito tenso. (fofocas, intrigas, fuxico, etc.

- Acesso as dependências internas de pessoas vendendo produtos contribuindo para que alguns funcionários saiam de seu posto de trabalho e se concentrem na cozinha.

Para finalizar, gostaria de fazer um apelo aos senhores Conselheiros e Conselheiras, no sentido de que ao receberem uma demanda oriunda da Ouvidoria a trate com excepcionalidade, haja vista, que o demandante ao nos procurar já tem feito um grande percurso e não podem esperar por muito tempo .

**Recomendações:**

- Realizar um processo de reengenharia interna nas Gerências e setores, visando o aprimoramento e a eficiência dos trabalhos;

-Aprimoramento nos serviços de Atendimento alocando pessoas qualificadas;

- Investir na qualificação dos servidores nas áreas afins;

-Promover oficinas de relações interpessoais;

- Realizar palestras periódicas sobre relações humanas e de técnicas motivacionais no trabalho;

**- instrumentalizar** as Inspetorias Regionais, para que possam garantir um melhor atendimento ao cidadão.