**Conselho Regional de Engenharia e Agronomia. –CREA/PB.**

**Ano 2023**

**Ouvidoria**

**Relatório Gerencial 2º trimestre**

**Alméria Carniato**

**1 - Apresentação**

**2 - Ações Desenvolvidas no segundo 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**

**1 - Apresentação.**

O presente relatório apresenta as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do CREA/PB durante o 2º 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.

Por oportuno informar que, o presente relatório encontra-se focado no dispositivo da **Lei: 13.460/2017**, ou seja: em informações relativas às manifestações recebidas e atendimentos realizados pala unidade de Ouvidoria no transcorrer do segundo trimestre de 2023.

De abril a junho de 2023, foram recepcionadas **nº160** manifestações e atendidas **nº88** correspondendo a **55%** do total.

**2 – Ações desenvolvidas no segundo trimestre de 2023.**

**2 – 1 Atendimento ao usuário.**

As manifestações são recebidas através dos seguintes canais de atendimento disponíveis: 9( 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, 809 Centro João Pessoa.

**3 – Manifestações recebidas e atendidas**

**Gráfico I (abril- junho) 2023.**

k

O gráfico acima registra, que no segundo trimestre de 2023, apenas 55% das manifestações foram atendidas. Numa demonstração clara de que, precisamos identificar quais gargalos estão contribuindo para este resultado e adotarmos medidas gerenciais no sentido de aperfeiçoar a prestação dos serviços.

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

Atualmente o canal de atendimento mais utilizado pelo usuário tem sido o e-mail com **90%** seguido do telefone **10%.**

**Gráfico – II (abril- junho) 2023.**

**5 – Tipologia das manifestações distribuídas por perfil de usuários.**

Das manifestações recebidas 41% foram de usuários, 27% profissionais, 17% empresas e CREA (s), 15% usuários anônimos.

As manifestações recebidas são tratadas de acordo com o seu conteúdo. As denuncias e reclamações são trabalhadas pela ouvidoria , observando total isenção de sigilo protegendo o denunciante conforme determina a **Lei: 13.460/2027.**

A Ouvidoria recebe as manifestações analisa e encaminha aos setores responsáveis , informando o prazo de retorno estabelecido para a resposta **( art.18 da lei 13.460/17).**

O interessado recebe o número do protocolo e é informado qual o setor responsável pela sua manifestação. A ouvidoria fica no monitoramento para que o retorno aconteça com a maior brevidade possível.

Neste segundo trimestre de 2023, das **160** manifestações a concentração esteve em pedidos de fiscalização de obras, seguido de assuntos como: ART, pedido de agilidade na tramitação de processos, registro profissional e de empresa solicitação de visto dentre outros.

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

**Gráfico IV ( abril- junho) 2023.**

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

Tabela – I ( abril- junho) 2023.

|  |  |
| --- | --- |
| **Fiscalização de obras** | **57%** |
| **Atribuição** | **12%** |
| **ART** | **8%** |
| **Anuidade** | **8%** |
| **Registro profissional** | **6%** |
| **CAT** | **4%** |
| **Visto profissional** | **3%** |
|  | **2%** |

**8 - Equipe de Colaboradores da Ouvidoria**

**Alméria Vitória Saraiva Carniato.**

**Engª Agronôma Ouvidora**

**Carlo Martiniano**

**Pedagogo - Assistente técnico.**