23

**Ouvidoria – Relatório 3ª Trimestre**

**Almeria Carniato**

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

**Diretoria CREA/PB.**

**Eng. Civil. Carmem Eleonôra Cavalcanti Amorim Soares**

**Presidente em exercício**

**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 terceiro trimestre2023.**

**2.1 Atendimentos ao usuário**

**3 – Manifestações Recebidas e Atendidas**

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

**5 - Tipologia das Manifestações por pérfil de usuários.**

**6 – Tipologias das manifestações referentes aos serviços prestados.**

**7 – Tipologia dos serviços prestados no terceiro trimestre.**

**8 – Considerações finais.**

**1 - Apresentação**

O relatório Gerencial referente ao 3º trimestre apresenta as ações desenvolvidas pela unidade de Ouvidoria do CREA/PB, no período de julho a setembro de 2023.

Este documento registra as manifestações recebidas e estão classificadas da seguinte maneira: (**denuncia, informação, solicitação, consulta reclamação, e agradecimento).**

No período de julho a setembro de 2023, foram recepcionadas nº127 manifestações e atendidas nº98 correspondendo a 60% do total.

Registramos também, que este documento integra o que preconiza ao que estabelece a Lei: 13.460/2017.

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

**2.1 Atendimentos ao usuário.**

Estão disponíveis para o recebimento das manifestações os seguintes canais de atendimento: ( e-mail, telefone, e presencial).

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

Endereço: **Av. D. Pedro I, 809 centro João Pessoa.**

**3 – Manifestações recebidas e atendidas**

**Gráfico I (julho- setembro) 2023.**

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

**Gráfico II (julho- setembro) 2023**

|  |
| --- |
|  |

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

Das manifestações recebidas **84%** correspondem a e-mail, **14%** telefone e **2%** presencial.

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

**Gráfico III (julho- setembro).2023**

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

Das manifestações recebidas neste terceiro trimestre de 2023, **48%,foram de usuários,** **15% de profissionais,** 16**% de empresas, e 21% anônimos.**

**6 – Tipologia das manifestações referentes aos serviços prestados.**

**Gráfico IV (julho- setembro). 2023**

Registramos que**,** estas manifestações são tratadas de acordo com o seu conteúdo; são analisadas e encaminhadas aos setores para as providências. **Denuncias** e **reclamações** são acolhidas e trabalhadas pela Ouvidoria em observância aos normativos. **Lei: 13.460/2017 Dec.: 9.492/2018**

Quanto aos pedidos de **informação,** estas manifestações seguem o rito normativo da LAI- Lei de Acesso a Informação. **Nº12. 527/2011. Dec. 7.724/2012.**

É Por oportuno, informar que, em se tratando do pedido de acesso a informação, nenhuma pessoa poderá ficar sem resposta. Para tanto, é necessário a cumprimento de prazo determinado por lei.

No caso disponível o retorno deve ser imediato. Caso contrário, o prazo é de até **30 dias** podendo ser prorrogável por igual período uma única vez mediante justificativa. **Lei: 12.527/2011**.

Em se tratando de **denuncia,** o setor responsável deverá responder a Ouvidoria no prazo de até de **20 dias**, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa. **Lei: 13.460/2017.**

**7 – Tipologia dos serviços solicitado no terceiro trimestre- 2023.**

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **b** | **Fiscalização de obra** | **62%** |
| **c** | **ART** | **10%** |
| **d** | **Registro profissional** | **9%** |
| **e** | **Pagamento de anuidade** | **8%** |
| **f** | **Atribuição** | **5%** |
| **g** | **Registro de empresa** | **4%** |
| **h** | **Outros serviços** | **2%** |

**8 - Considerações Finais:**

Impõe à Ouvidoria cumprir o que determina Art. 15, da Lei Nº

13.460, de 26/06/2017, e do Art. 24-C do Decreto Nº 9.492/2018, cada órgão ou entidade que compõe o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv). Nessa questão, para cumprir as exigências de colocação dos serviços prestados pela CREA/PB é necessária a atualização **da Carta de Serviços aos usuários.**

A Ouvidoria do CREA/PB tem cumprido com a sua missão de atuar como interlocutora entre os cidadãos/usuários de seus serviços. Tendo como foco possibilitar que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria dos serviços públicos prestados, a unidade tem atuado no sentido de aprimorar a sua forma de atuação, com revisão e implementação de novos fluxos de trabalho, das atividades e avaliações acerca das análises realizadas pela equipe. Dentre as possibilidades, vislumbra-se avançar na automação do tratamento de manifestações menos complexas, assim como nos controles gerenciais e individuais que permitam oferecer uma resposta aos usuários com qualidade superior e em menor prazo.