Conselho de Engenharia e Agronomia-CREA/PB.

Ouvidoria – Relatório Gerencial - 2º Semestre/ 2023

Almeria Carniato. Ouvidora

Diretoria CREA/PB.

Eng. Civ. Hugo Barbosa de Paiva Junior

Presidente

Engª Civil Carmem Eleonôra Cavalcanti Amorim Soares

1º vice-presidente

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 segundo semestre 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

1 – Apresentação.

Relatório Gerencial referente ao segundo 2º semestre de 2023, registra ações desenvolvidas pela unidade de Ouvidoria do CREA/PB, durante este período.
Aqui são registradas as manifestações dos usuários, ao mesmo tempo, em que são apresentadas as respostas, oriundas dos demais setores que integram a estrutura operacional deste Conselho.
Durante este período, a Ouvidoria recepcionou **nº258** manifestações e atendeu **nº151**. Correspondendo a **58%** do total.

2 – Ações desenvolvidas no segundo semestre de 2023.

2 - 1 Atendimento ao usuário.

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

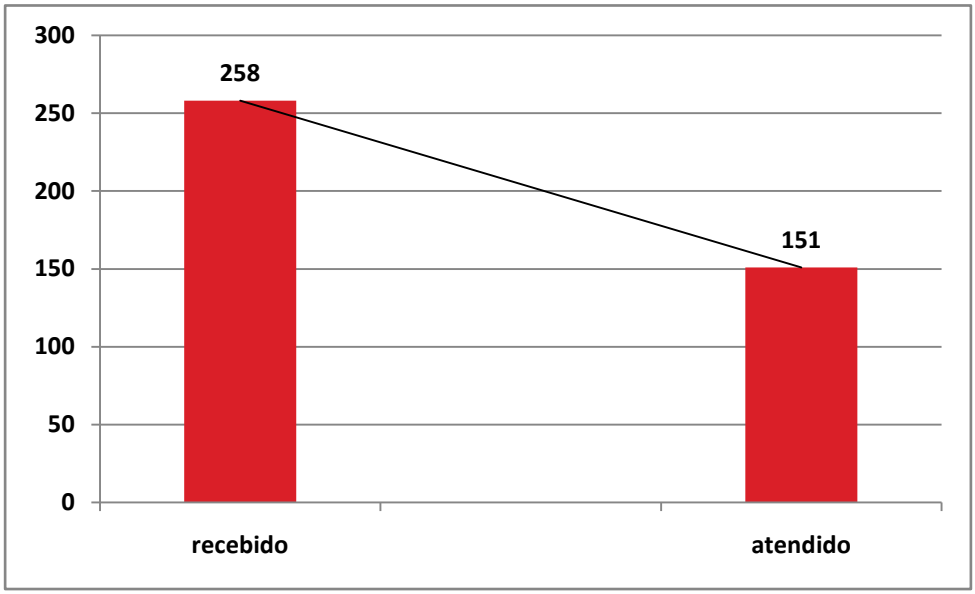
Site: www.creapb.org.br ouvidoria@creapb.org.br.

Endereço: Av. D. Pedro I, 809 Centro João Pessoa

Telefone: **(83) 3533- 2510 ou 2559**.

3 – Manifestações recebidas e atendidas.

Gráfico I (julho- dezembro) 2023.

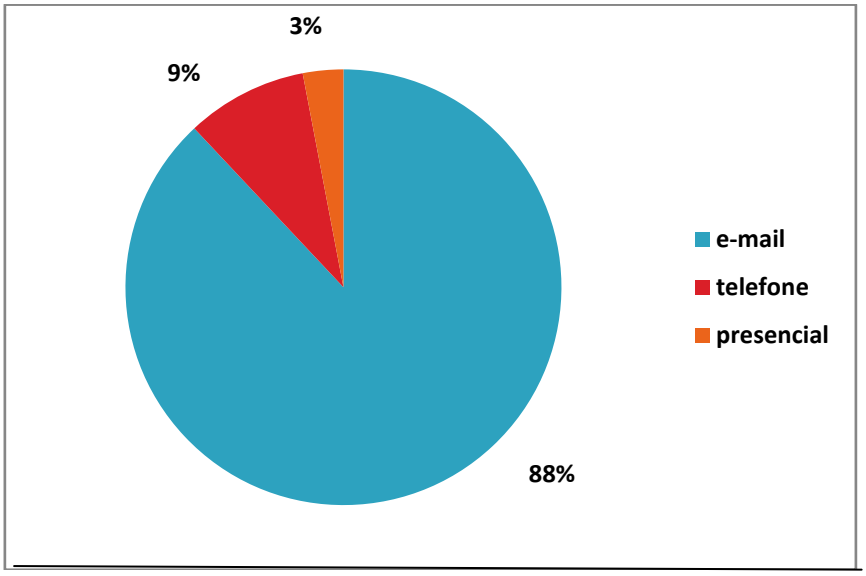


`

No período de julho a dezembro de 2023, foi recebido **nº258** manifestações e atendidas **nº151** correspondendo a **58%** do total.

4 – Forma de recebimento das manifestações distribuídas por canal de atendimento.

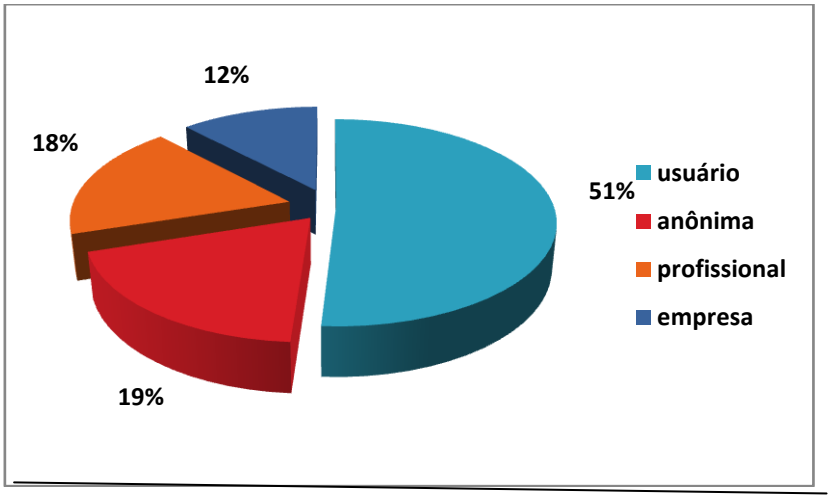
Gráfico II (julho- dezembro) 2023.



Do total das manifestações apresentadas, **88%** foram via e-mail, **9%** telefone e **3%** presencial.

5 – Tipologia das manifestações distribuídas por perfil de usuários.

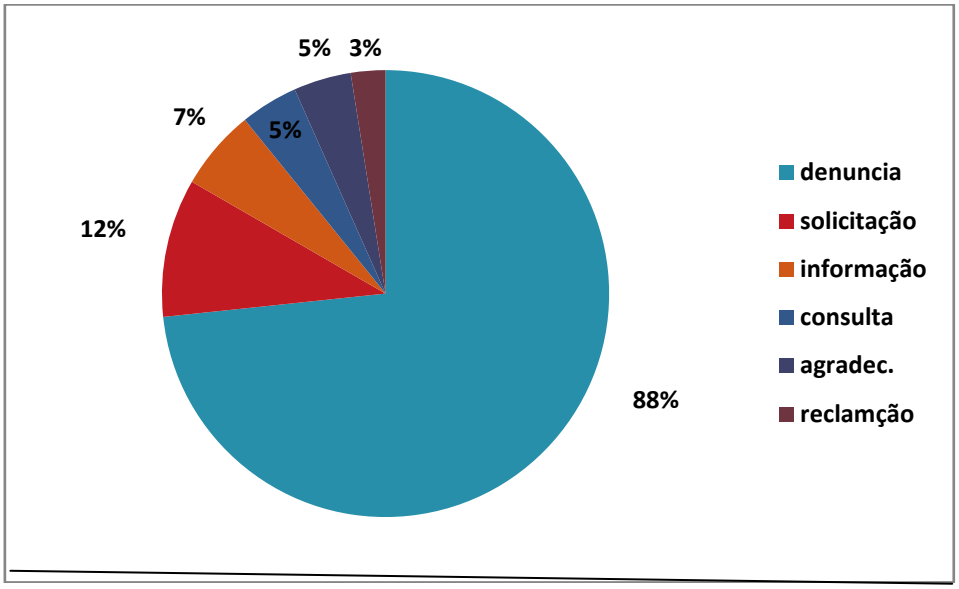
Gráfico III (julho- dezembro) 2023



Das manifestações recebidas **51%** são de cidadãos – usuários, **19%** usuários anônimos, **17%** profissionais e **12%** empresas e demais Conselhos Regionais de Engenharia e Agronomia.

6 – Tipificação das manifestações referentes aos serviços prestados.

Gráfico IV(julho-dezembro) 2023.



As manifestações são classificadas de acordo com o seu conteúdo.
As denuncias e reclamações são trabalhadas pela Ouvidoria, observando total isenção e sigilo protegendo o denunciante conforme determina a **Lei: 13.460/2017.**
Ao receber as manifestações, a Ouvidoria analisa e encaminha para os setores responsáveis, acompanhando o tratamento até a efetiva conclusão.
Informa o prazo legal de retorno ao usuário estabelecido pelo **art.16º da lei: 13.460/2017.**
O interessado recebe o número do protocolo, sendo informado sobre o local onde está tramitando a sua manifestação, bem como, o prazo para o retorno.
A Ouvidoria, procede o monitoramento da tramitação e ao receber o retorno envia por e-mail a informação para o interessado.

7 – Assuntos mais solicitados no 2º Semestre.

Tabela – I. (julho- dezembro). 2023.

Fiscalização de obras	**65%**
ART	**8%**
Registro profissional	**7%**
Atribuição	**6%**
Anuidade	**5%**
CAT	**4%**
Registro empresa	**3%**
outros	**2%**

Dos serviços requisitados neste segundo semestre de 2023, 65% re referiram a obras em execução. Predominantemente oriundas de cidadãos que informam ao CREA/PB a existência de obras sem responsável técnico, obras apresentando risco eminente e ao mesmo tempo solicitam a fiscalização do Conselho.

Quanto às demais solicitações, são originários de profissionais, empresas de engenharia e outros Conselhos regionais.