Conselho de Engenharia e Agronomia-CREA/PB.

Ouvidoria – Relatório 4º trimestre/ 2023

Alméria

2023

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 quarto 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

1 - Apresentação

O presente relatório apresenta as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do CREA/PB, durante o 4º trimestre de 2023.
Este documento, registra as manifestações recebidas e são classificadas da seguinte maneira: (denuncia, reclamação, solicitação, consulta, crítica sugestão, elogios e agradecimentos).
No período, de outubro a dezembro de 2023, a Ouvidoria recepcionou **nº131** manifestações, atendidas **nº53** correspondendo a **65%** do total. As demais manifestações continuam tramitando nos diversos setores deste Conselho.

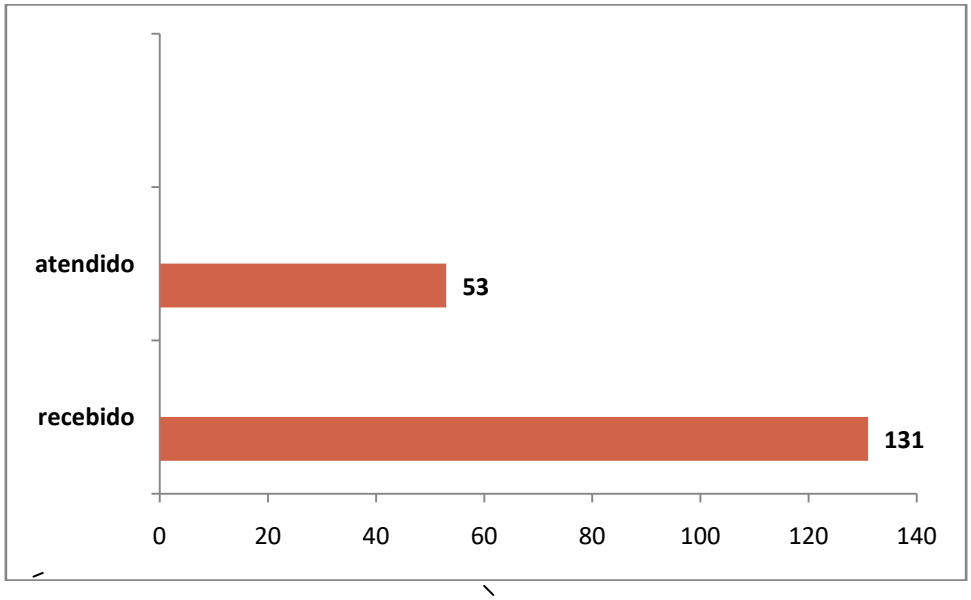
2 – Ações desenvolvidas no quarto semestre de 2023.

2.1 Atendimento ao usuário.

Estão disponíveis para 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.

3 – Manifestações recebidas e atendidas.

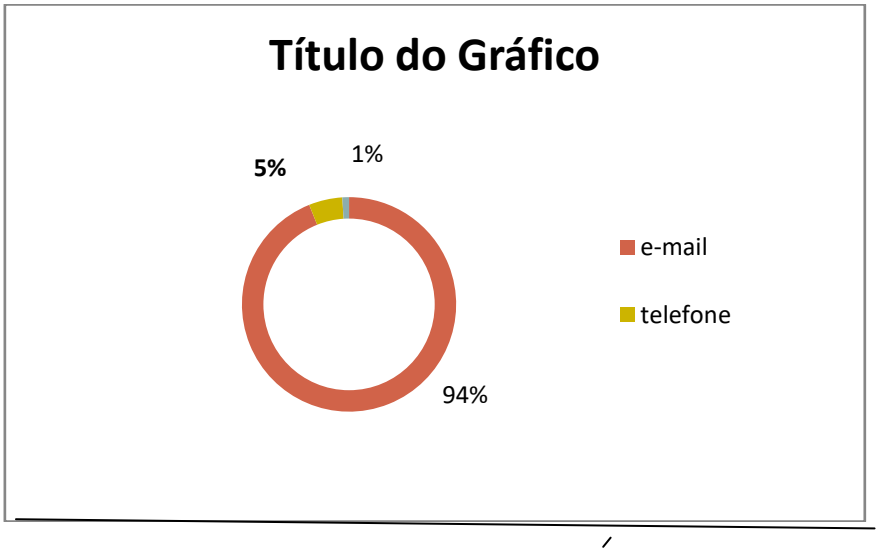
Gráfico-I (outubro-dezembro)2023.



Do total das manifestações atendidas neste 4º trimestre**; 66%** correspondeu a denuncia (obras sem responsável técnico), **22%** (**solicitação, consulta, informação e agradecimento**) e **reclamação 12%** . Portanto um desempenho de **40%** considerado muito baixo, nos remete a necessidade, de uma maior avaliação de desempenho dos demais setores que integram a estrutura operacional deste Conselho, com vista a melhoria no atendimento e na qualidade dos serviços ofertados ao usuário deste Conselho.

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

Gráfico – II (outubro- dezembro) 2023.

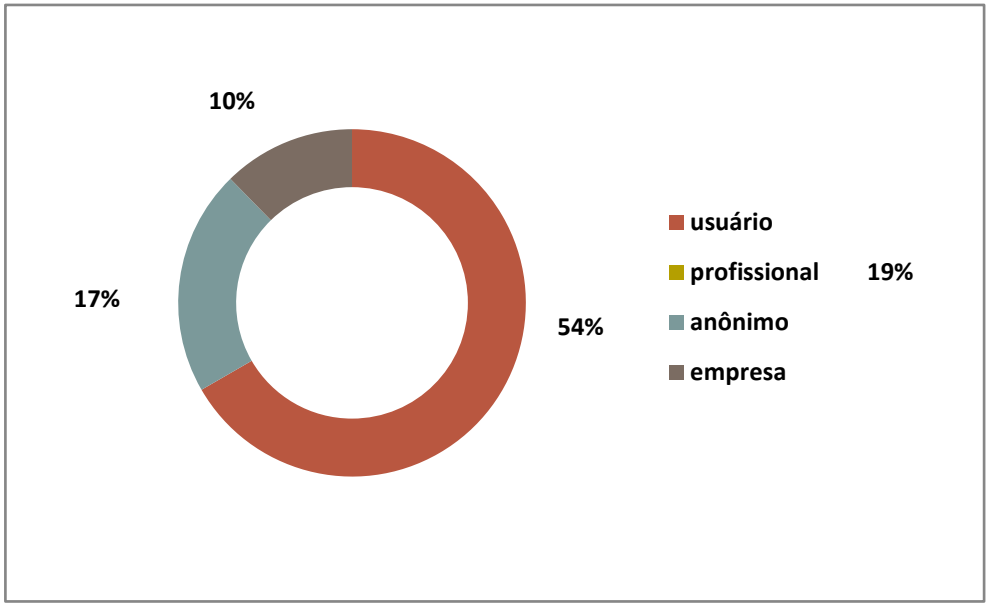


O gráfico acima informa que o canal de atendimento mais utilizado pelo usuário tem sido a **e-mail 93%, telefone 5% e presencial 1%.**

5 – Tipologia das manifestações distribuídas por perfil de usuários.

Das manifestações recebidas **54%** foram cidadão- usuários, **19%** profissionais , **17%** anônima e **10%** empresas.conforme quando abaixo.

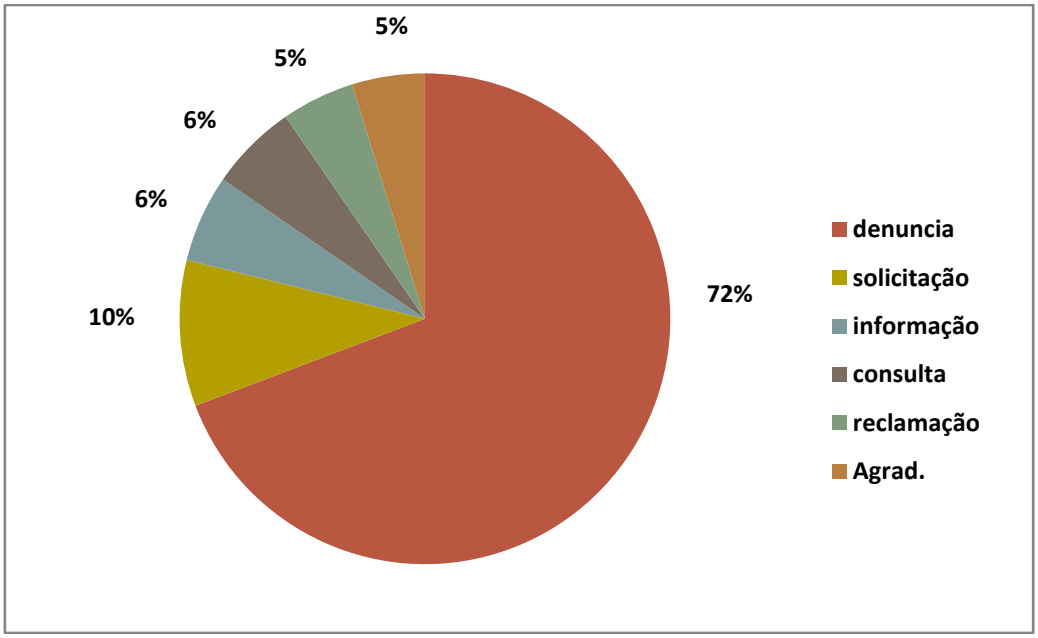
Gráfico III (outubro- dezembro) 2023



Esclarecemos que a Ouvidoria ao receber as manifestações (**Denuncia-reclamação**), são trabalhadas de acordo com o seu conteúdo, observando total sigilo protegendo o denunciante conforme determina a **Lei:13.460/2017.**
Ao receber as manifestações, a Ouvidoria analisa e encaminha para o setor responsável, informando o prazo de retorno estabelecido para a resposta(**art.18. da Lei: 13.460/2017**).
O interessado recebe o número do protocolo e é informado qual o setor responsável pela sua manifestação. A Ouvidoria fica monitorando para que o retorno aconteça com a maior brevidade possível.

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

As manifestações recebidas são caracterizadas principalmente por pedidos de fiscalização de obras irregulares em execução, as demais dizem respeito aos serviços relacionados a ART, Registro Profissional, CAT, Atribuição profissional dentre outros.



7 – Tipologia dos serviços solicitados.

Tabela I (outubro- dezembro) 2023

Fiscalização de obras	66%
ART	10%
Registro profissional	6%
Atribuição	6%
anuidade	5%
CAT	5%
Outros	2%