Conselho de engenharia e Agronomia- CREA/PB

Relatório Gerencial. Ouvidoria- CREA/PB.

Ano- 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

Sumário

1- **Apresentação.**

2- **Atuação da Ouvidoria**

3- **Manifestação da Ouvidoria**

4- **Canais de entrada da Ouvidoria**

5- **Formas de recebimento das manifestações**

5-1 manifestações distribuídas por canal de atendimento

5-2 manifestações recebidas e atendidas

5-3 tipologias das manifestações por perfil de usuários

5-4 tipologias das manifestações referentes aos serviços prestados pelo CREA/PB.

6- **Assuntos mais demandados no ano de 2023**

7- **Monitoramento dos prazos**

8- **Monitoramento da meta estratégica.**

1- Apresentação.

A Ouvidoria do CREA-PB- Conselho de Engenharia e Agronomia, integra o sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, cabendo-lhe atuar como interlocutora entre **o cidadão e a Gestão deste Conselho**; de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria dos serviços prestados. Adicionalmente, compete à Ouvidoria apresentar seu Relatório de Gestão anual, em que contemple as principais ações desenvolvidas, os resultados obtidos e as propostas de melhorias e aperfeiçoamento aos serviços prestados.

A Ouvidoria do CREA/PB é a unidade orgânica responsável pelo tratamento das **reclamações, solicitações, denúncias, sugestões, elogios, - Lei 13.460/2017** e pedidos de Acesso à Informação com base na Lei de Acesso à Informação **– Lei 12.527/2011**. A atuação da Ouvidoria é tanto para o público externo (**usuários)**, quanto interno (**colaboradores, comissionados, estagiários e terceirizados**), e os meios para recepcionar as manifestações encaminhadas pelos cidadãos, estão disponíveis por diversos canais: **internet**, **e-mail, telefone e atendimento presencial**).

A Ouvidoria tem como missão estimular o diálogo entre o cidadão e o CREA/PB, garantindo aos usuários maior acessibilidade através do acesso aos canais de comunicação.

2. ATUAÇÃO DA OUVIDORIA

a - Após triagem das manifestações recebidas, avalia-se a procedência, buscando soluções junto às demais setores;

b - Recebe através do canal de comunicação disponível às denúncias, sugestões, elogios, pedidos de informações, reclamações referentes à atuação do CREA/PB;

c - Representa os interesses do cidadão na organização;

d - Resguarda o sigilo das informações; e

- Promove o exercício de cidadania, assegurando aos seus usuários o direito à informação, orientando-os adequadamente sobre procedimentos, obrigações e direitos;
E - Interage com os demais setores do Conselho, acompanhando as providências adotadas e o cumprimento dos prazos estabelecidos;
f - Mantém o usuário informado sobre as providências adotadas em relação à demanda apresentada, com agilidade e transparência;
g - Assegura ao usuário o direito à manifestação de forma direta e desburocratizada;
h - Divulga de forma transparente e acessível sua finalidade e os meios de acessos aos seus serviços;
j - Orienta e educa os seus usuários quanto ao limite da atuação da Ouvidoria;
l- Analisa as demandas de forma sistêmica para identificar oportunidades de melhoria dos serviços prestados referentes aos procedimentos e ações do CREA/PB;
m - Sugere sempre que possível medida de aperfeiçoamento dos processos e procedimentos internos, com base na avaliação das manifestações registradas.

3. MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

De janeiro a dezembro de 2023, foi registrado pela Ouvidoria nº **680** manifestações distribuídas conforme as tipologias registradas das quais **70** foram pedidas de Acesso à Informação (**LAI – Lei de Acesso à Informação**). Destas **92%** foram atendidas. Manifestações são posicionamentos dos usuários dos serviços do CREA/PB e têm por objetivo principal, apresentar, declarar, dar conhecimento à Ouvidoria de seus anseios, dúvidas, necessidades e opiniões, auxiliando a gestão do Conselho.

3-1 As manifestações na Ouvidoria estão classificadas da seguinte forma:

Denúncia: o ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes.

Elogio: a demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido.

Reclamação: a demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço oferecido e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço.

Solicitação: o pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública federal.

Sugestão: a apresentação de idéia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal.

4 - Canais de Entrada da Manifestação

O recebimento das manifestações ocorre através dos seguintes canais de comunicação:

Site: www.creapb.org.be, ouvidoria@creapb.org.br;

Telefone: 0800-724-2500, (83) 35332510- 2559.

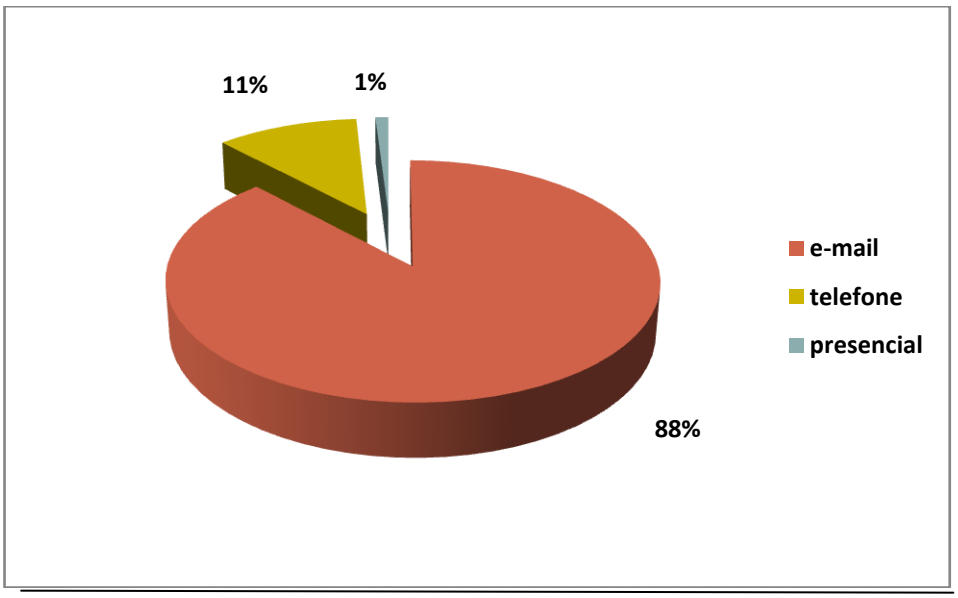
Presencial:

Endereço: Av. Don Pedro I, 809- centro João Pessoa.

5- Formas de Recebimento das Manifestações.

5-1 Manifestação distribuída por canal de atendimento.

Quadro 1- (janeiro-dezembro)2023

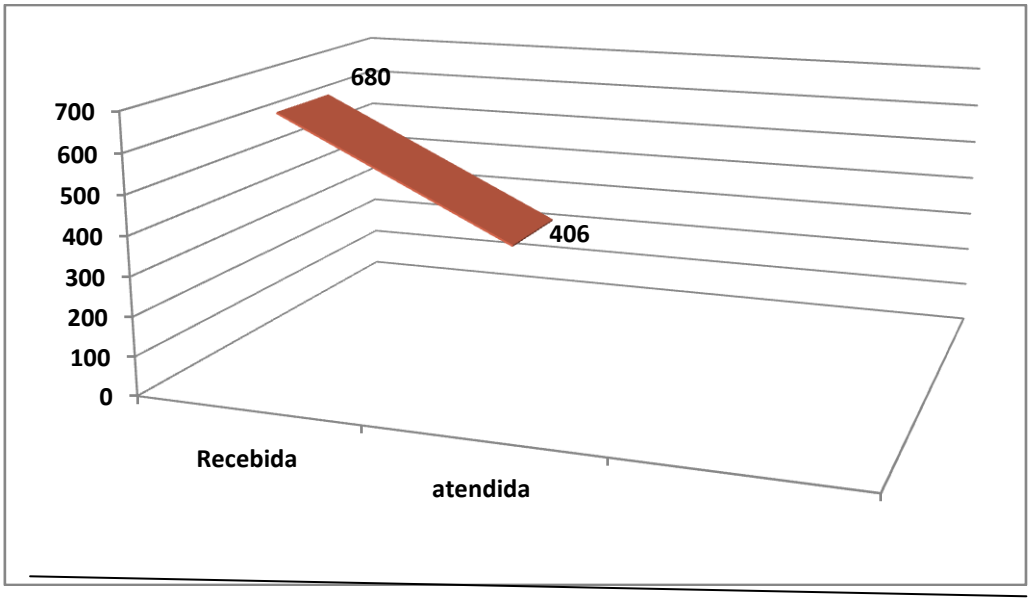


De acordo com o quadro acima, observa-se que o canal de comunicação mais utilizado pelo usuário tem sido o e-mail, com **88%** seguido do telefone em **11%,** presencial **1%.**

5– 2 Manifestações recebidas e atendidas em 2023

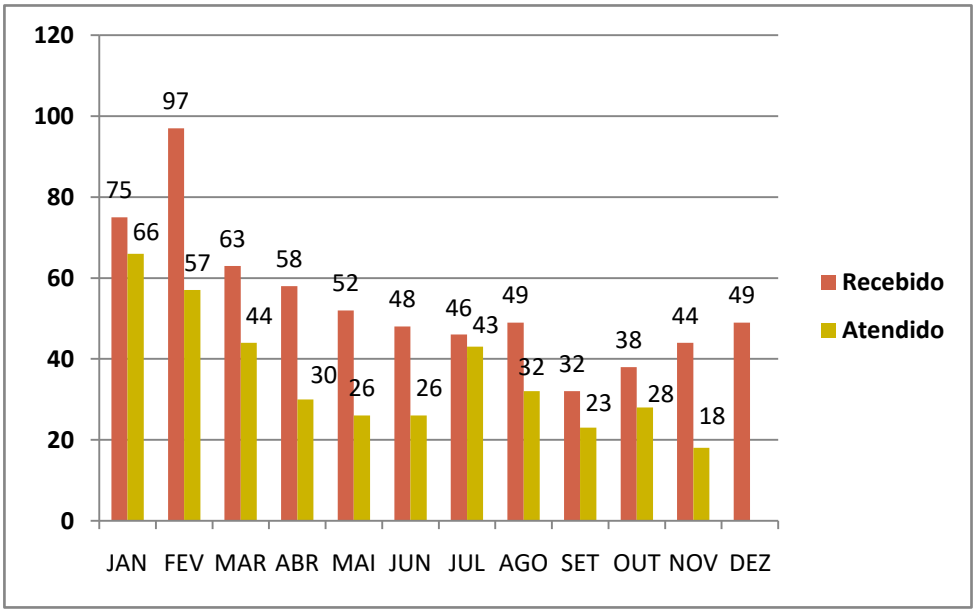
Gráfico 2 - (Janeiro- dezembro) 2023

Anual.



Foi recebido nº **680** manifestações e atendidas **nº 406**, ou seja, **58%** foram atendidas.

Mensal.



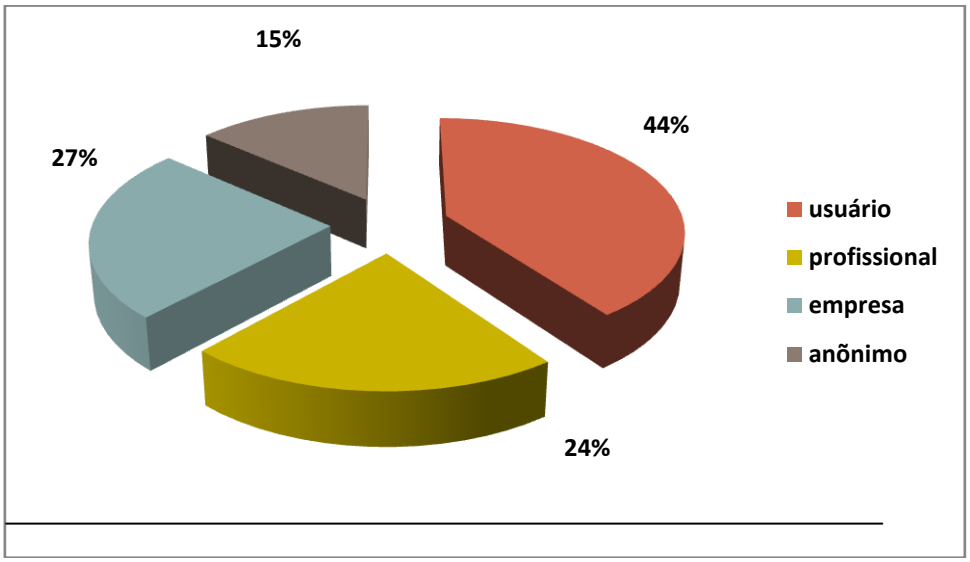
O quadro acima demonstra o comportamento das manifestações ocorridas mês a mês, durante este o ano

de 2023. Das manifestações atendidas ocorreu uma oscilação com declínio no atendimento até o mês de julho, houve uma melhoria nos meses de agosto e setembro, sendo observado uma significativa queda no atendimento durante o resto do ano registrando o mês de dezembro sem atendimento.

Este Gráfico nos remete a necessidade de se ter um olhar especial voltados em alguns setores que integram a estrutura operacional; com vista à melhoria no cumprimento dos prazos de retorno, bem como, analisar quais as dificuldades existente que contribuíram para este resultado.

5– 3 Tipologias das Manifestações por perfil de usuário.

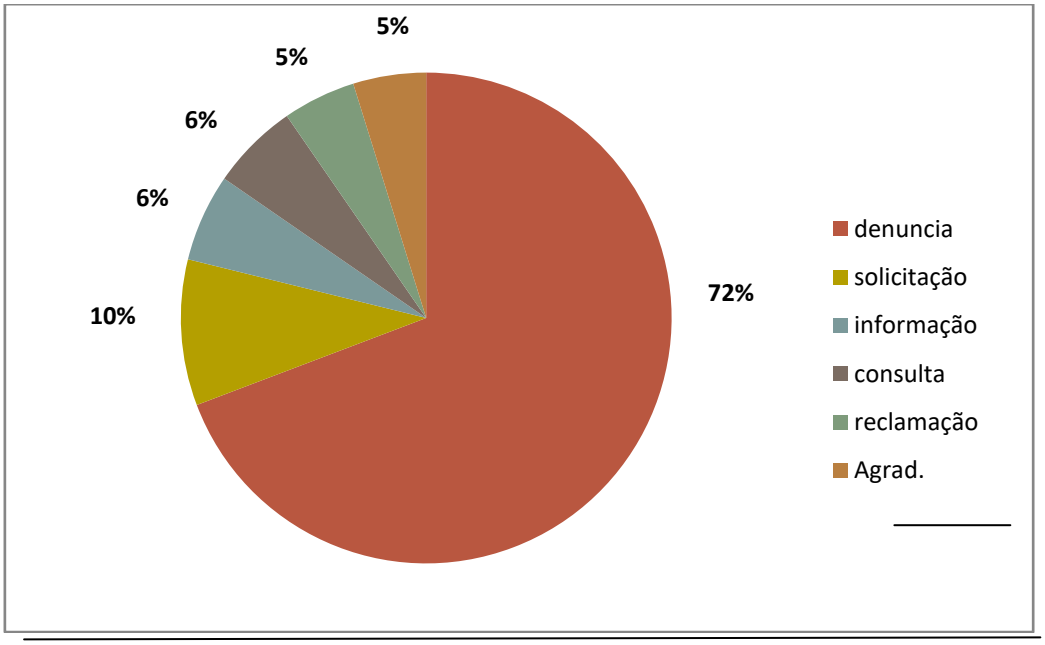
Gráfico - 4 (janeiro- dezembro) 2023



Quanto ao perfil dos cidadãos**: 44%** das manifestações recebidas pela a Ouvidoria são representados por usuários. Os profissionais correspondem a **24%**, empresas **27% e** anônimo **24%**.

5– 4 Tipologias das manifestações referentes aos serviços prestados pelo CREA/PB.

Quadro 5 - (janeiro- dezembro) 2023.



As manifestações são classificadas de acordo com o seu conteúdo. As denuncias e reclamações são tratadas com total isenção de sigilo, protegendo o denunciante previsto na Lei: **13.460/2017 e Decreto: 9.492/2018.**

Das manifestações recebidas, destacam-se denuncias relacionada à execução de obras. Dentre os problemas apresentados registram-se obras sem responsável técnico, obras em condições de risco eminente, vícios de construções

principalmente em condomínios, e a falta de PGR nas obras contratadas.

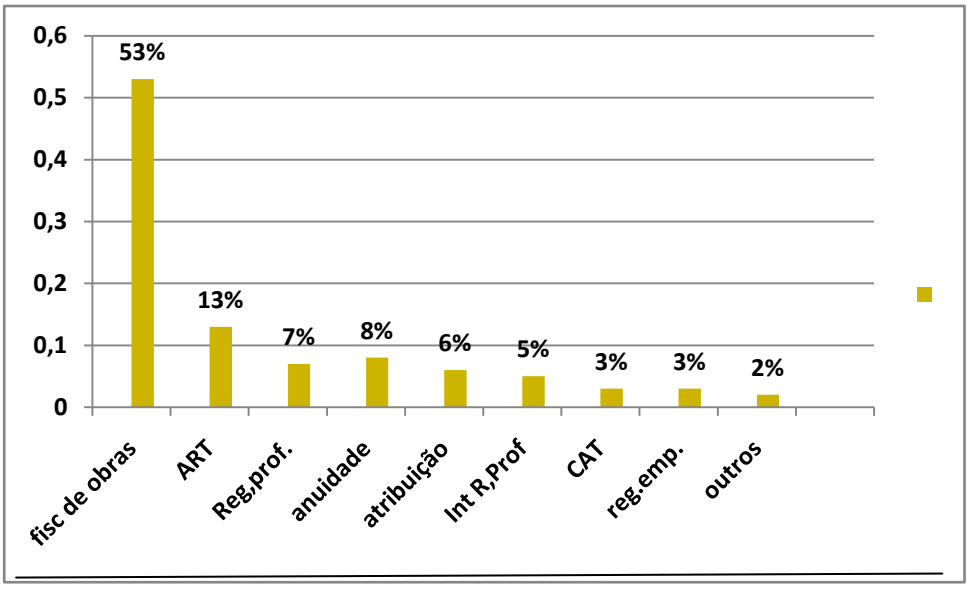
Do ponto de vista do exercício profissional, as denuncias estão relacionadas principalmente a ausência destes nas obras e em alguns casos na quebra de contrato.

As manifestações de **solicitação, informação e consulta,** estão relacionadas aos serviços ofertados pelo Conselho

Já as reclamações estão concentradas principalmente na dificuldade de comunicação do usuário com os vários setores do Conselho via telefone; bem como, na demora na tramitação de processos de seu interesse.

6- Assuntos mais demandados no ano e 2023.

Quadro 6 – (janeiro- Dezembro) 2023

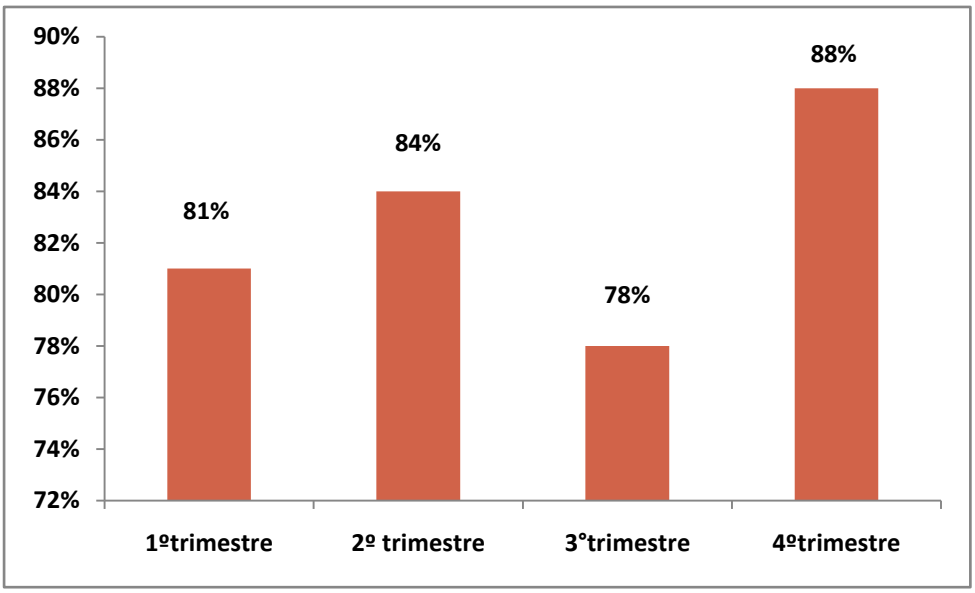


7 - Monitoramento dos prazos.

O monitoramento dos prazos está respaldado **o art. 16 da Lei 13.460/17** - Código de Defesa do Usuário do Serviço Público estabelece o prazo para resposta final ao cidadão em 30 (trinta dias.

A Ouvidoria do CREA/PB estabeleceu um procedimento de monitoramento e acompanhamento mensal da meta estratégica (20 dias úteis para resposta). Essa atividade compreende a extração de relatórios parciais de acompanhamento das respostas dos setores e envio de mensagem eletrônica para os demais setores informando do atraso e quais os procedimentos devem ser adotados.

8 – Monitoramentos da meta estratégica- 2023.



9 - Considerações Finais

Impõe à Ouvidoria cumprir o que determina Art. 15 , da Lei Nº 13.460, de 26/06/2017, e do Art. 24- 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 do CREAPB..**

De acordo com **o art.17º da Lei: 13.460/2011, a Carta de Serviços ao usuário tem por objetivo informar aos usuários sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.**

A Ouvidoria do CREA/PB tem cumprido com a sua missão de atuar como interlocutora entre os cidadãos/usuários de serviços prestados pelo CREA/PB; tendo como foco possibilitar que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria dos padrões de serviços públicos prestados.

A Ouvidoria tem atuado no sentido de aprimorar a sua forma de atuação, com revisão e adoção de novos fluxos de trabalho, das atividades e avaliações acerca das análises realizadas. Dentre as possibilidades para 2024, 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.