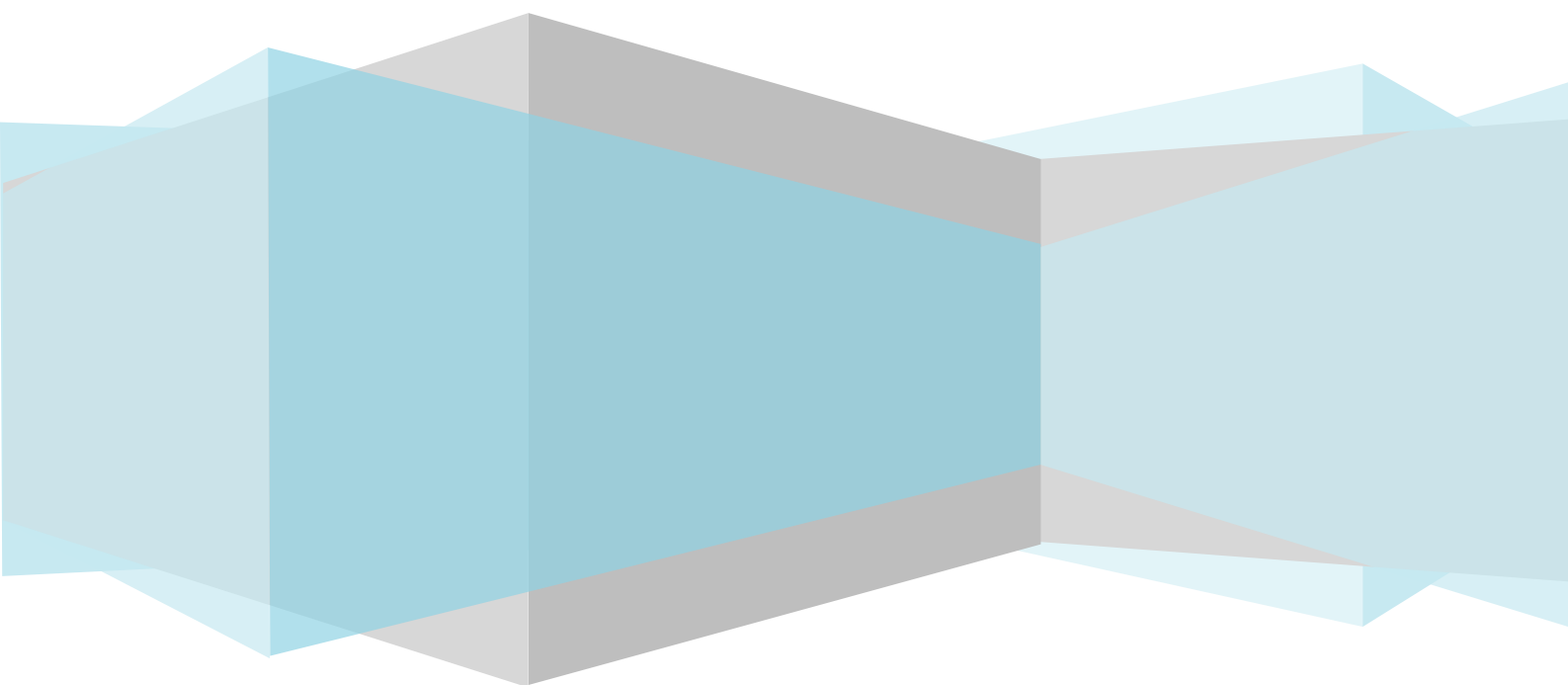


Conselho de Engenharia e Agronomia- CREA/PB.

Ouvidoria – Relatório Gerencial - 1º trimestre 2024.

Almeria Carniato. Ouvidora



Diretoria CREA/PB.

Engº de Minas. Renan Guimarães

Presidente CREA/PB

Engª Civil Simone Cristina Coelho Guimarães

1º vice-presidente

Engº Civil Severino Pereira da Silva Junior

2º vice-presidente

Engª Seg.Trab. Kátia lemos Diniz

1º Secretária

Eng.Civil. Raphael Lins de Abreu Freitas

2º Secretário

Engº agr. Rubens Tadeu Araújo Nóbrega

1º Tesoureiro

Eng. Eletric. Antônio da Cunha Cavalcanti

2º Tesoureiro

1 - Apresentação

2 - Ações Desenvolvidas no 1º trimestre de 2024.

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 Ouvidoria

1 – Apresentação.

Relatório Gerencial referente ao segundo 1º trimestre de 2024 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 recebeu **nº182** manifestações e atendeu **nº90**. Correspondendo a **49%** do total.

2 – Ações desenvolvidas no primeiro trimestre de 2024.

2 - 1 Atendimento ao usuário.

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

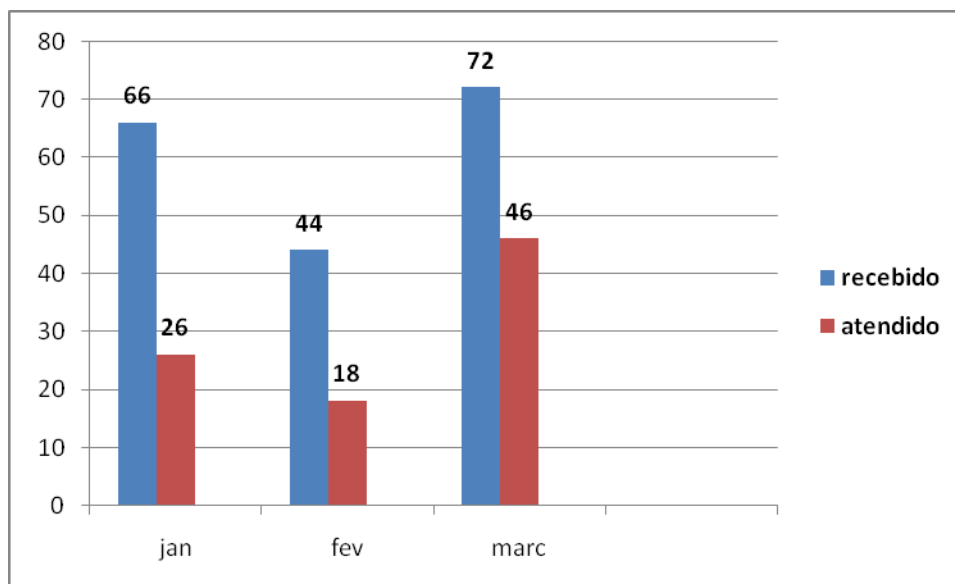
Site: www.creapb.org.br ou ouvidoria@creapb.org.br.

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

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

3 – Manifestações recebidas e atendidas.

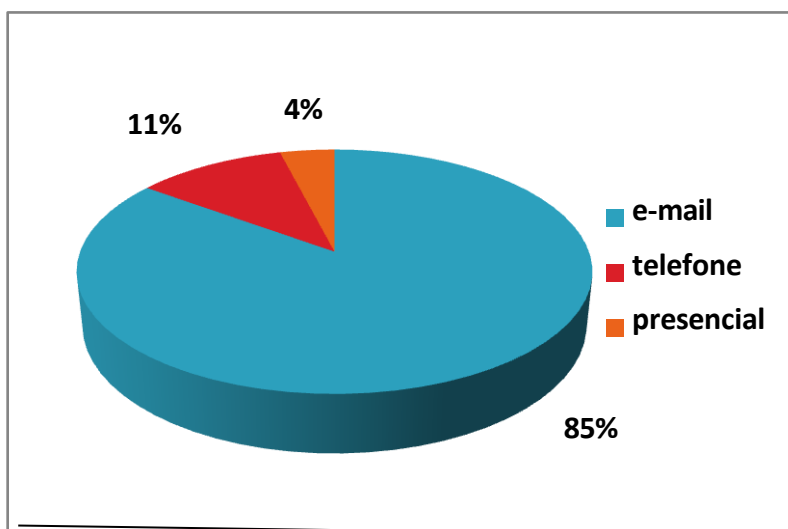
Gráfico I (janeiro- março) 2024.



No período de Janeiro a junho de 2024, a Ouvidoria recebeu nº. **182** manifestações e atendeu a **nº90** correspondendo a **49%** do total.

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

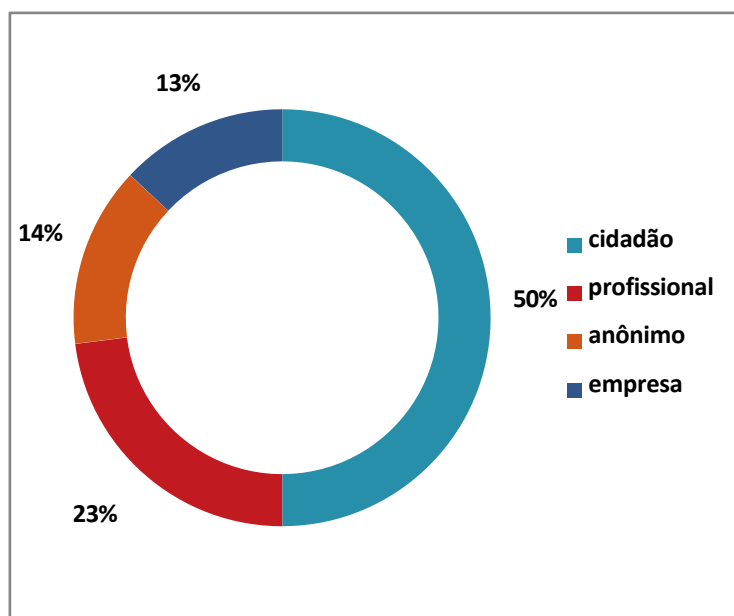
Gráfico- II (janeiro- março) 2024.



Do total das manifestações apresentadas, **85%** ocorreram via e-mail, seguido de **11%** por telefone e **4%** presencial.

5 – Tipologias das manifestações distribuídas por perfil de usuários

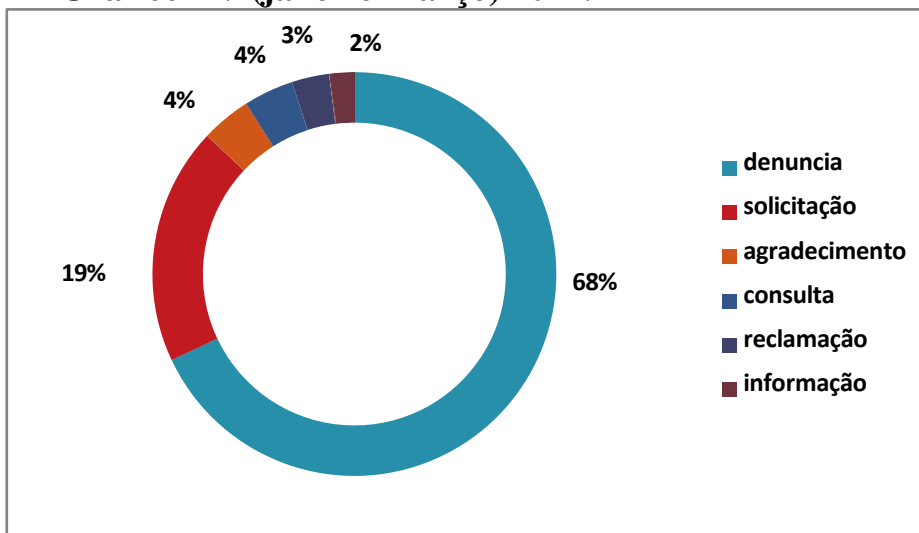
Gráfico III (janeiro- março) 2024



Das manifestações recebidas **50%** são de cidadãos – usuários, **23%** profissionais, **14%** usuários anônimos e **13%** empresas e demais Conselhos Regionais de Engenharia e Agronomia.

6 – Tipificação das manifestações referentes aos serviços prestados.

Gráfico I V (janeiro-março) 2024.



As manifestações são classificadas de acordo com o seu conteúdo.

As denúncias e reclamações são trabalhadas pela Ouvidoria, observando total isenção e sigilo protegendo o denunciante conforme determina a **Lei: 13.460/2017**.

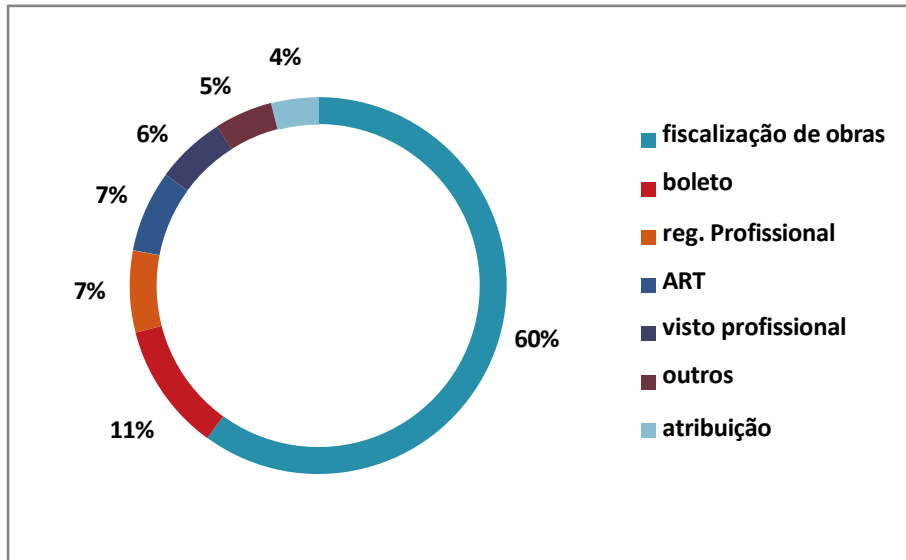
Ao receber as manifestações, a Ouvidoria analisa e encaminha para os setores responsáveis, acompanhando o tratamento até a efetiva conclusão. Informa o prazo legal de retorno ao usuário estabelecido pelo **art.16º da lei: 13.460/2017**.

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 ao monitoramento da tramitação e ao receber o retorno envia por e-mail a informação para o interessado.

7 – Assuntos mais solicitados no 1º trimestre.

Gráfico V (janeiro- março). 2024.



Dos serviços requisitados neste primeiro trimestre de 2024, **60%** está relacionado a fiscalização de obras.

Ressaltando que são 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.

8 – Equipe de Ouvidoria.

Alméria Vitoria Saraiva
Carniato. Eng.^a Agrônoma
Ouvidora

Tiago Silomar
Advogado.
Assessor técnico.