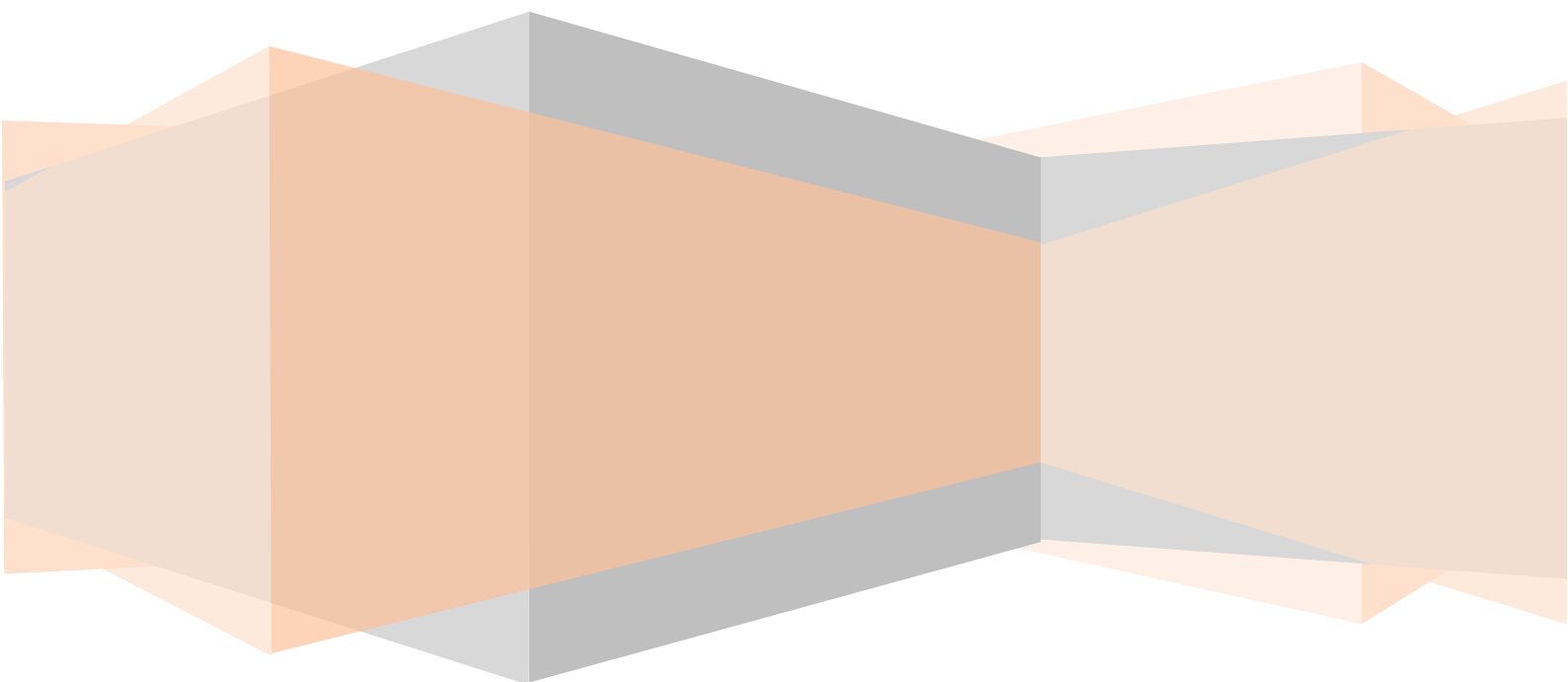


**Conselho de Engenharia e Agronomia-
CREA/PB.**

**Ouvidoria – Relatório Gerencial - 2º trimestre
2024.**



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

O presente relatório registra as ações desenvolvidas pela unidade de Ouvidoria do CREA/PNB, durante o segundo trimestre de 2024.

Neste documento são registradas as manifestações dos usuários, as quais são encaminhadas aos setores responsáveis, cuja tramitação passa a ser monitorada pela Ouvidoria, com vista a assegurar o melhor atendimento.

Durante este 2º trimestre a Ouvidoria recebeu **nº204** manifestações atendeu **nº127**, correspondendo a um total **de 62%**.

2 - Ações desenvolvidas no segundo semestre de 2024.

2.1 Atendimento ao usuário.

Estão disponíveis para o recebimento das manifestações os seguintes

Site: canais de atendimento: (e-mail, telefone e presencial).

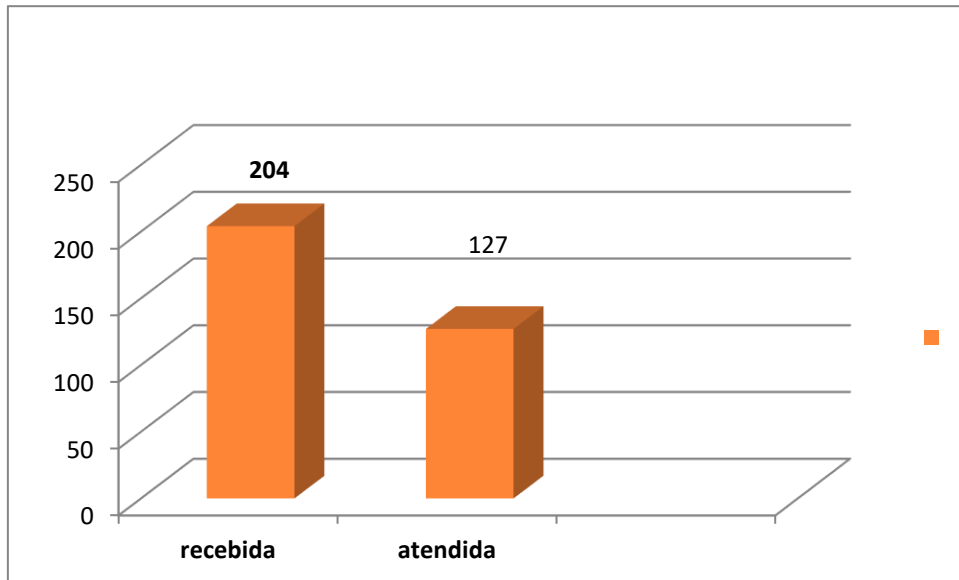
Site: www.creapb.org.br ouvidoria@creapb.org.br.

Telefone: **(83) 3522-2510 ou 2559.**

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

3 – Manifestações recebidas e atendidas.

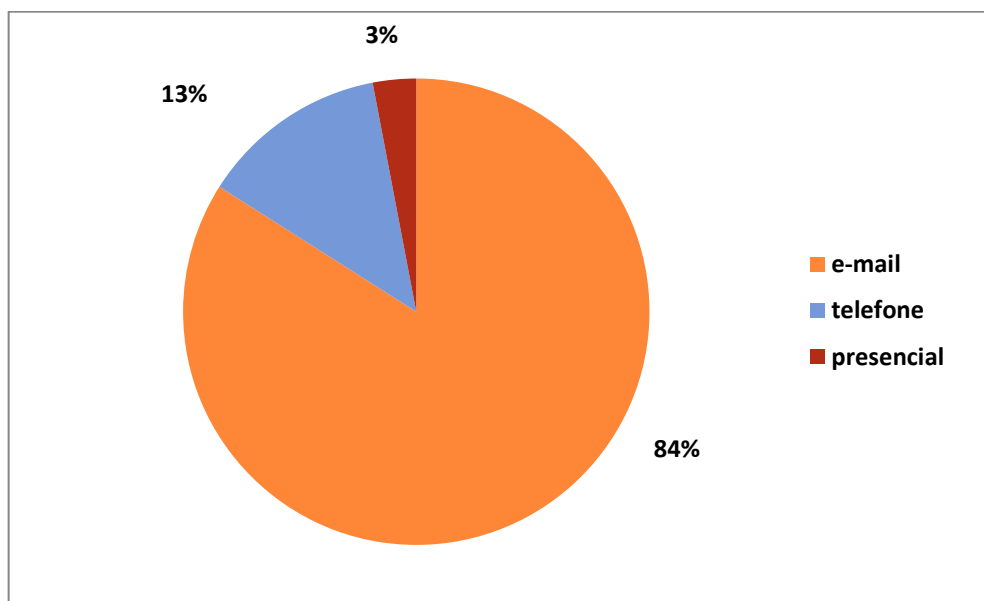
Gráfico I (abril-junho) 2024.



No período de abril a junho de 2024, do total de manifestações recebidas foram atendidas **62%**.

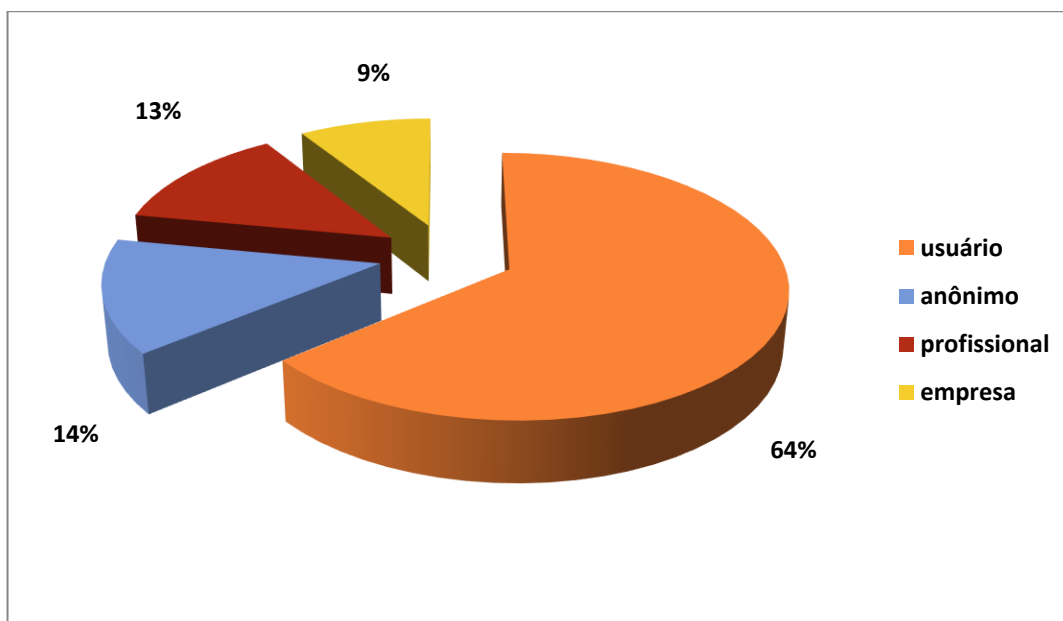
4 – Forma de recebimento das manifestações distribuídas por canal de atendimento.

Gráfico II- (abril-junho) 2024.



5 – Tipologia das manifestações distribuídas por perfil de usuários.

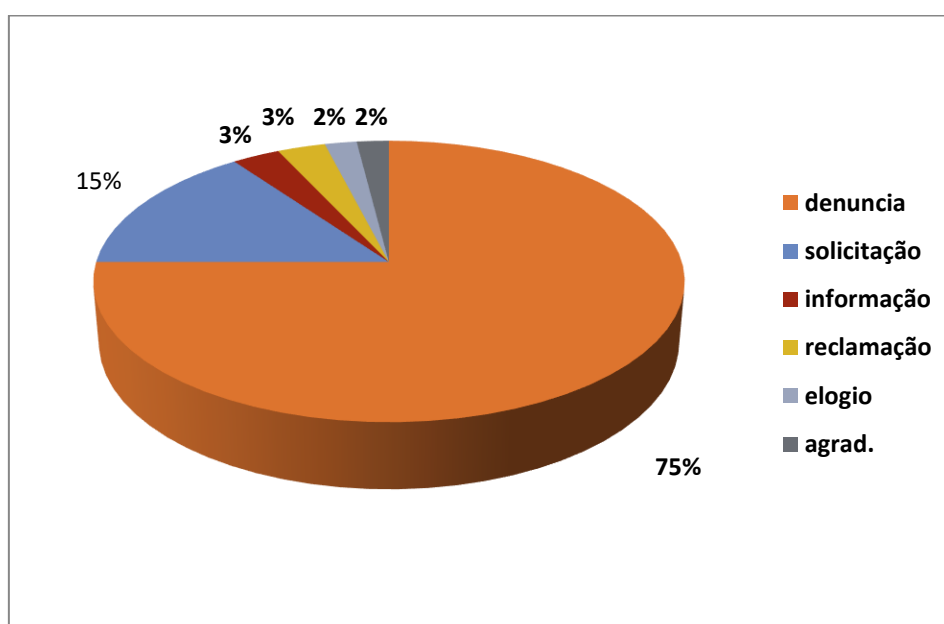
Gráfico III (abril- junho) 2024.



Neste documento é oportuno observar que a soma entre anônimos e usuários corresponde a **78%**, seguido de **13%** profissionais e **3%** empresas. Ou seja: a população está efetivamente participando da gestão de CREA/PB através de suas manifestações.

6 – Tipificação das manifestações referentes aos serviços prestados.

Gráfico IV- (abril- junho) 2024



7 – Assuntos mais solicitados no 2º Trimestre de 2024.

Tabela I

Fiscalização de obras	65 %
Atribuição profissional	8 %
Registro profissional	6 %
Visto profissional	6 %
ART	5 %
Anuidade	4 %
Visto profissional	3 %
CAT	3 %

Registramos que neste 2º trimestre de 2024, 65% está relacionado a fiscalização de obras em execução: São obras em execução provavelmente sem responsável técnico, obras apresentando algum risco eminente, instalação de cerca elétrica, implantação de projetos de energia solar, etc...

Quanto as demais solicitações são originárias dos profissionais e empresas de engenharia.

8 – Equipe da Ouvidoria.

Alméria Vitória Saraiva Carniato.

Engenheira Agrônoma – Ouvidora

Tiago Silomar Melo da Silva

Advogado Assessor Técnico.