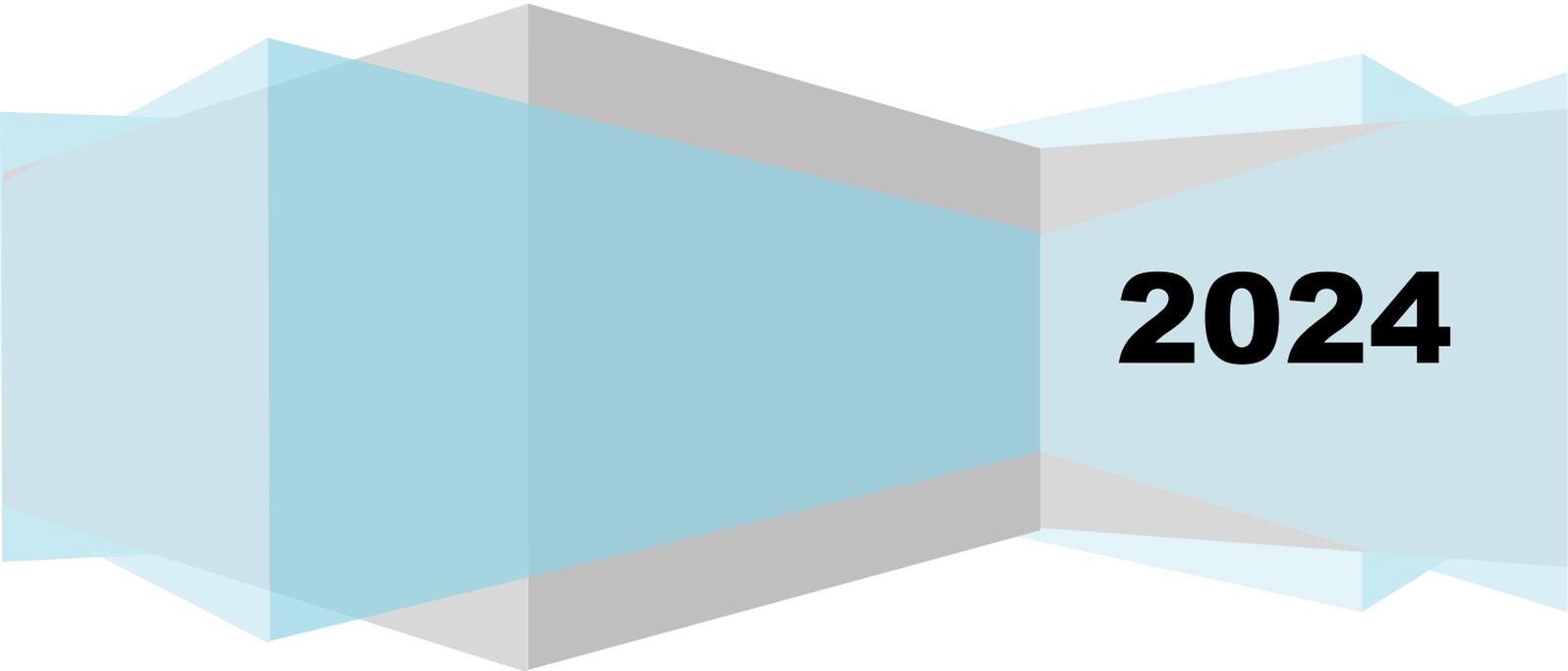


**Conselho de Engenharia e  
Agronomia- CREA/PB**

**Relatório Gerencial.  
Ouvidoria- CREA/PB.**



**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**

**EngªSeg.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**

## Sumário

- 1- Apresentação.
- 2- Atuação da Ouvidoria
- 3- Canais de entrada da Ouvidoria
- 4- Formas de recebimento das manifestações
  - 4-1 manifestações distribuídas por canal de atendimento
  - 4-2 manifestações recebidas e atendidas
  - 4-3 tipologias das manifestações por perfil de usuários
  - 4-4 tipologias das manifestações referentes aos serviços prestados pelo CREA/PB.
- 5- Assuntos mais demandados no ano de 2023
- 6- Monitoramento dos prazos
- 7- Considerações Finais.
- 8- Equipe da Ouvidoria.

## **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-usuário ea Gestão deste Conselho**;é um espaço no qual o cidadão- usuário pode levar ao conhecimento da gestão suas necessidades e reclamações, auxiliando na busca dos serviços prestados e exercendo seu direito à cidadania.

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 abrange o público externo (**usuários**), quanto interno (**colaboradores, comissionados, estagiários e terceirizados**), e os meios para receber 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-usuário e o CREA/PB, garantindo maior acessibilidade através do acesso aos canais de comunicação.

## **2. MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA**

De janeiro a junho de 2024, foi registrado pela Ouvidoria nº **385** manifestações distribuídas conforme as tipologias apresentadas das quais **35 %** foram referentes aos pedidos de Acesso à Informação (**LAI – Lei de Acesso à Informação**). Destas **90%** 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.

**2-1 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.

### 3 - CANAIS DE ENTRADA DA MANIFESTAÇÃO

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

**Site:** [www.creapb.org.br](http://www.creapb.org.br), [ouvidoria@creapb.org.br](mailto:ouvidoria@creapb.org.br);

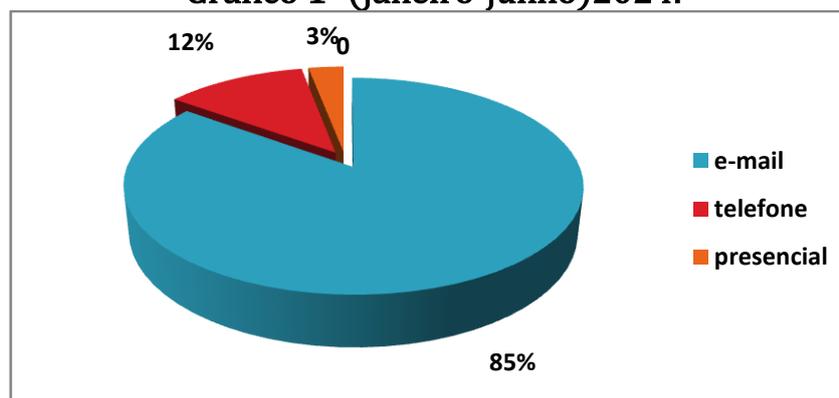
**Telefone:** 0800-724-2500, (83) - 2559.

**Presencial:** Endereço: Av. Don Pedro I, 809- Centro, João Pessoa

### 4- FORMAS DE RECEBIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES.

#### 4 -1 Manifestação distribuída por canal de atendimento.

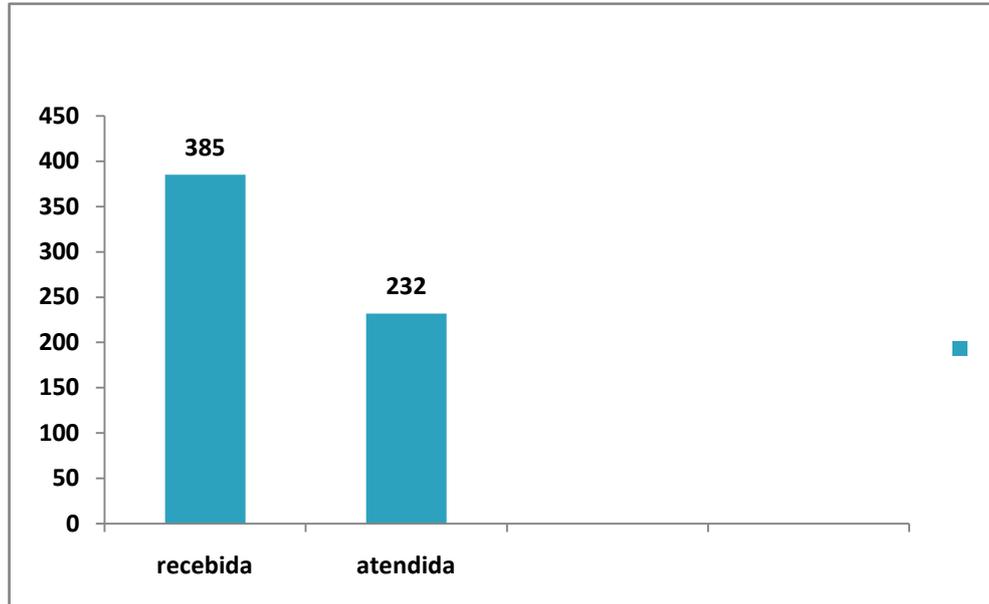
Gráfico 1- (janeiro-junho)2024.



No primeiro semestre o recebimento das manifestações aconteceu através dos seguintes canais de comunicação: **e-mail 85%**, **telefone 12%** e **presencial 3%**.

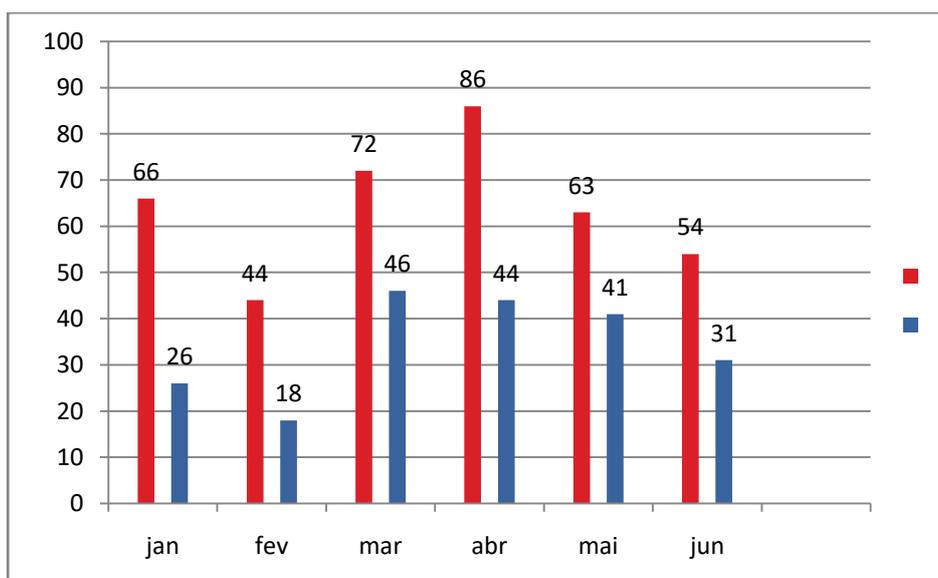
## 4 -2 Manifestações recebidas e atendidas no 1º semestre de 2024.

Gráfico 2 - (janeiro- dezembro) 2024.



Foram recebidas nº**385** manifestações e atendidas nº **232**, ou seja, **60%**. As demais manifestações encontram-se tramitando nos setores deste Conselho e correspondem a **40%** do total.

Gráfico - 3 (janeiro- junho)2024

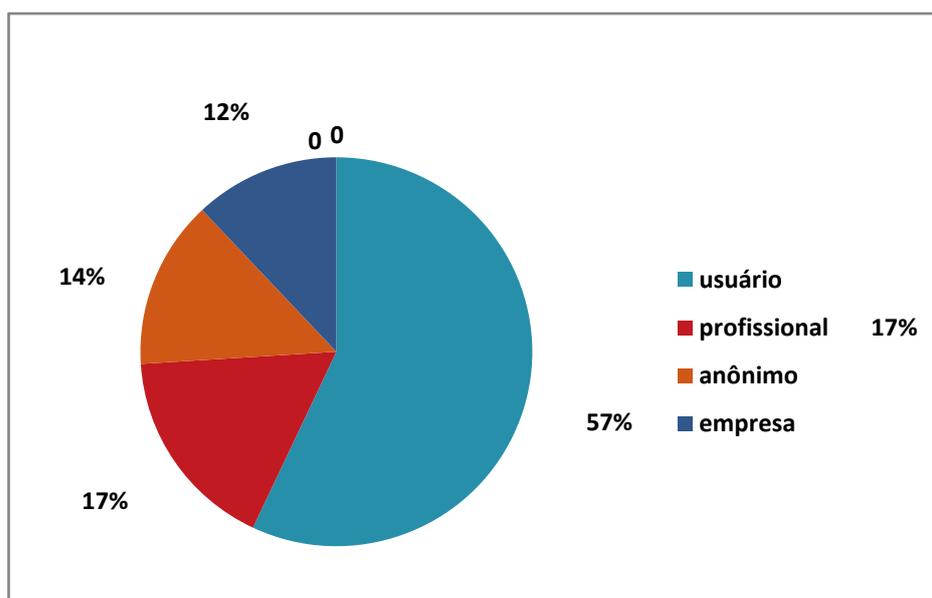


O quadro acima apresenta o comportamento das manifestações ocorridas mês a mês, no primeiro semestre de 2024. Observa-se que, neste período, em relação ao atendimento ocorreu uma oscilação com declínio.

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

#### 4 – 3 Tipologias das Manifestações por perfil de usuário.

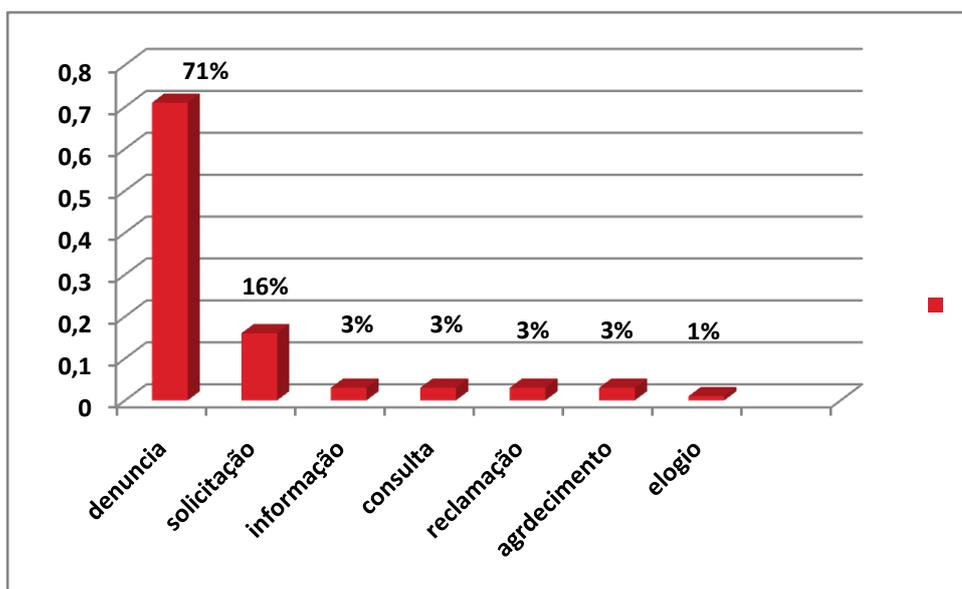
Gráfico- 4 (janeiro- junho) 2024



Quanto ao perfil dos cidadãos: **57%** das manifestações recebidas pela a Ouvidoria são representados por **usuários**, **17%** **profissionais**, **14%** **empresas** e **12%** **anônimos**.

#### 4– 4 Tipologias das Manifestações referentes aos serviços prestados pelo CREA/PB.

Quadro 5 -(janeiro- junho) 2024.



As **denúncias** 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 denúncias relacionadas 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, a falta de relatório de impacto de vizinhança causando impactos nas áreas entorno das obras e a falta de PGR nas obras contratadas.

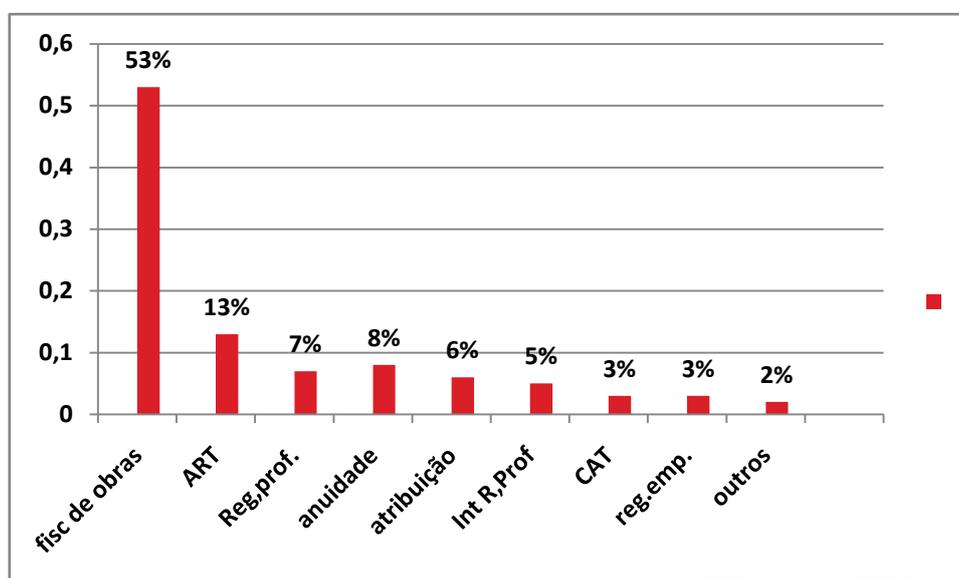
Do ponto de vista do exercício profissional, as denúncias estão relacionadas principalmente a ausência destes nas obras e em alguns casos na quebra de contrato.

As manifestações de **solicitação, informação e consulta**, estão relacionadas aos serviços ofertados pelo Conselho como: ART, CAT Registro profissional, Registro de Empresa, etc.

Já a reclamação está concentrada 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.

## 5- ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS NO 1º SEMESTRE DE ANO E 2024.

Quadro 6 –(janeiro- junho) 2024



## 6 - 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, e também na portaria-CREA/PB nº102 de 11 de abril de 2024.

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.

## 7 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

Impõe à Ouvidoria cumprir o que determina Art. 15, da Lei Nº13.460, 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.

## **8 – EQUIPE DA OUVIDORIA**

Alméria Vitória Saraiva Carniato.  
Engenheira Agrônoma – Ouvidora

Tiago Silomar Melo da Silva  
Advogado - Assessor Técnico.