

**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, ouvidoria@creapb.org.br;

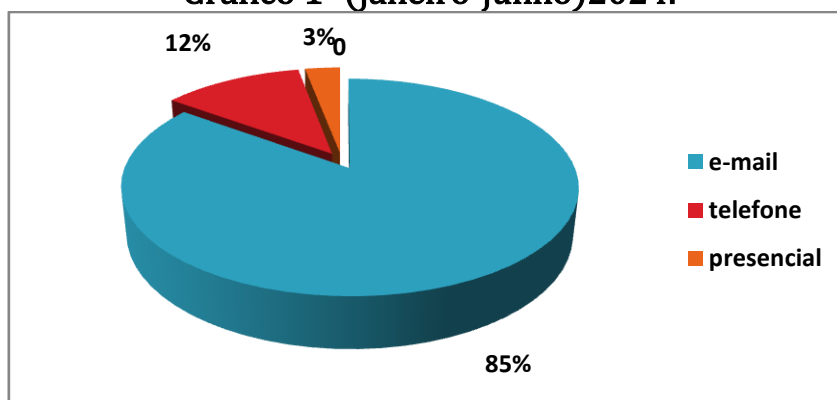
Telefone: 0800-724-2500, (83) - 2559.

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

4- FORMAS DE RECEBIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES.

4 -1 Manifestação distribuída por canal de atendimento.

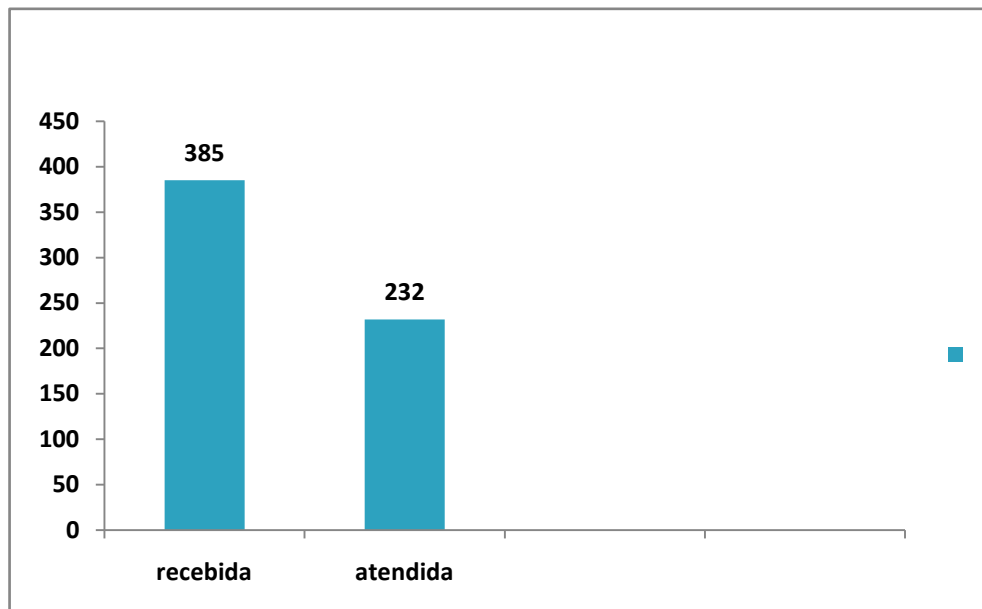
Gráfico 1- (janeiro-junho)2024.



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

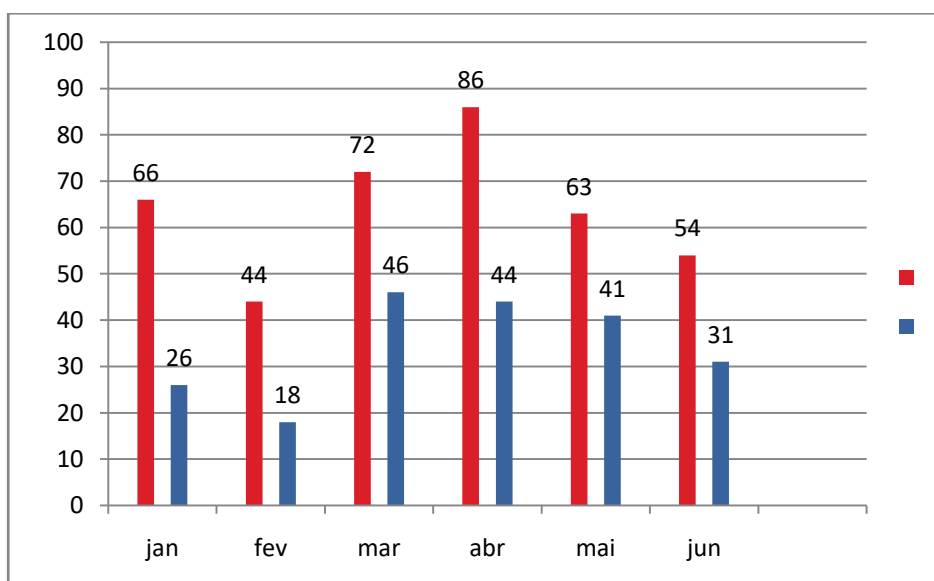
4 -2 Manifestações recebidas e atendidas no 1º semestre de 2024.

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

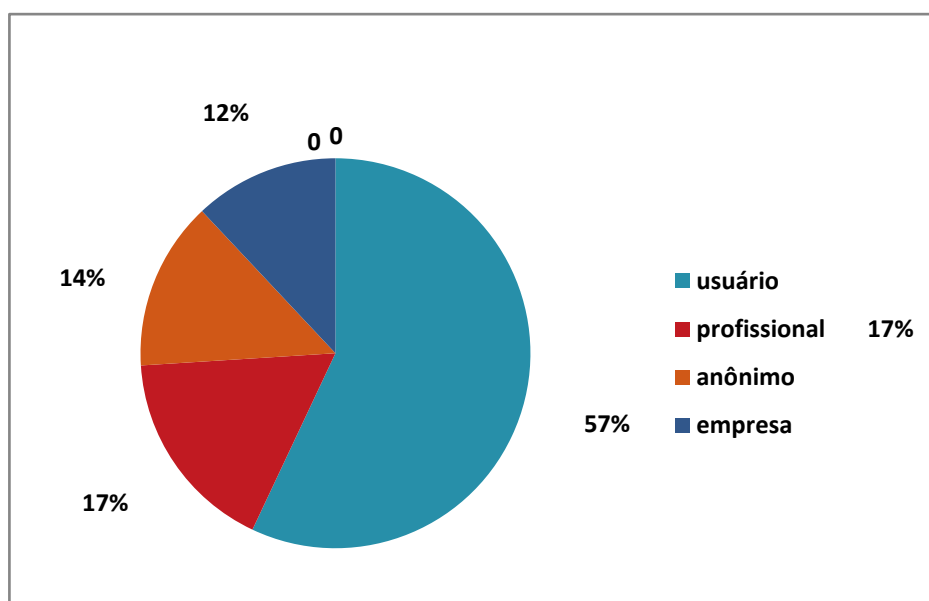


O quadro acima apresenta o comportamento das manifestações ocorridas mês a mês, no primeiro semestre de 2024. Observa-se que, neste período, em relação ao atendimento ocorreu uma oscilação com declínio.

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.

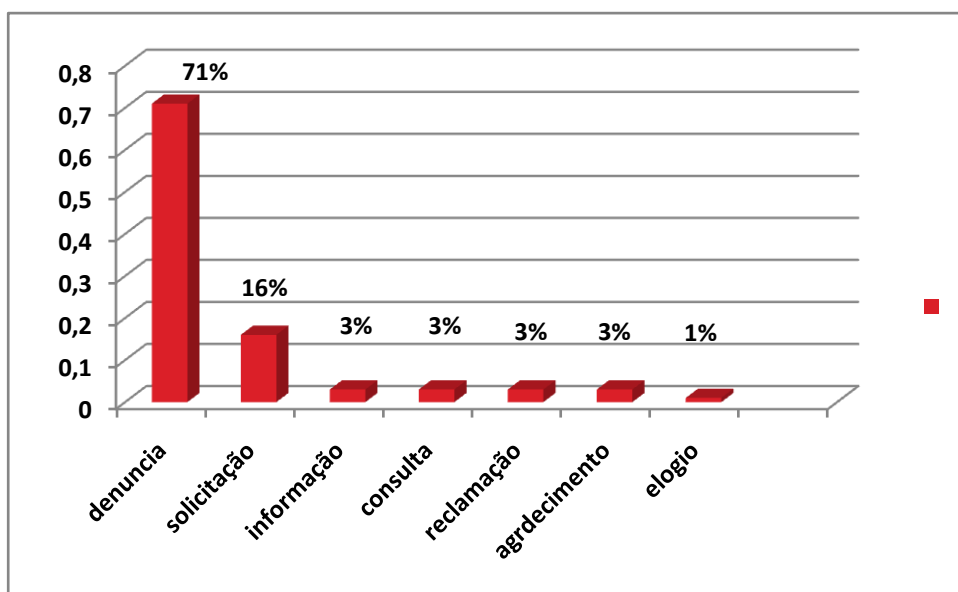
Gráfico- 4 (janeiro- junho) 2024



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.

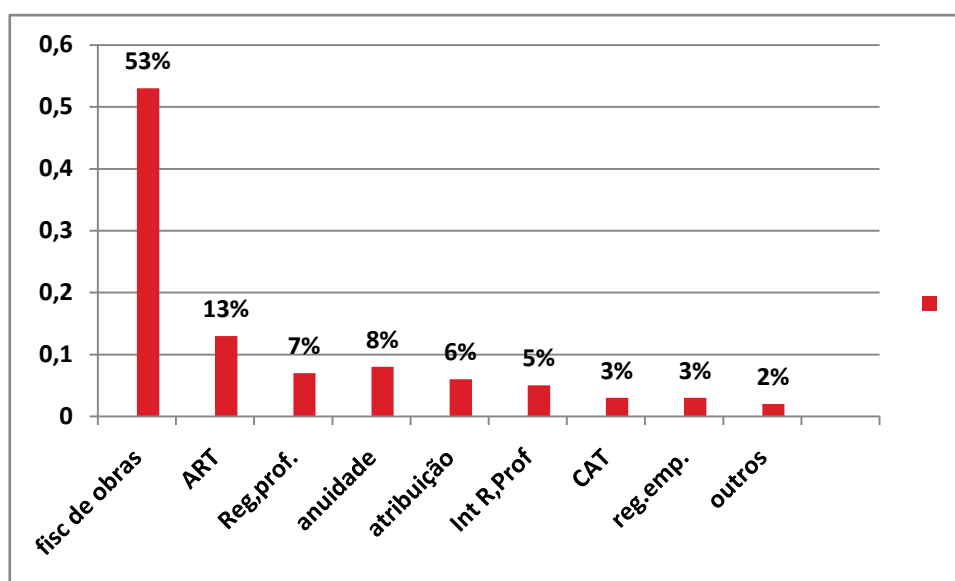
Do ponto de vista do exercício profissional, as denúncias estão relacionadas principalmente a ausência destes nas obras e em alguns casos na quebra de contrato.

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.