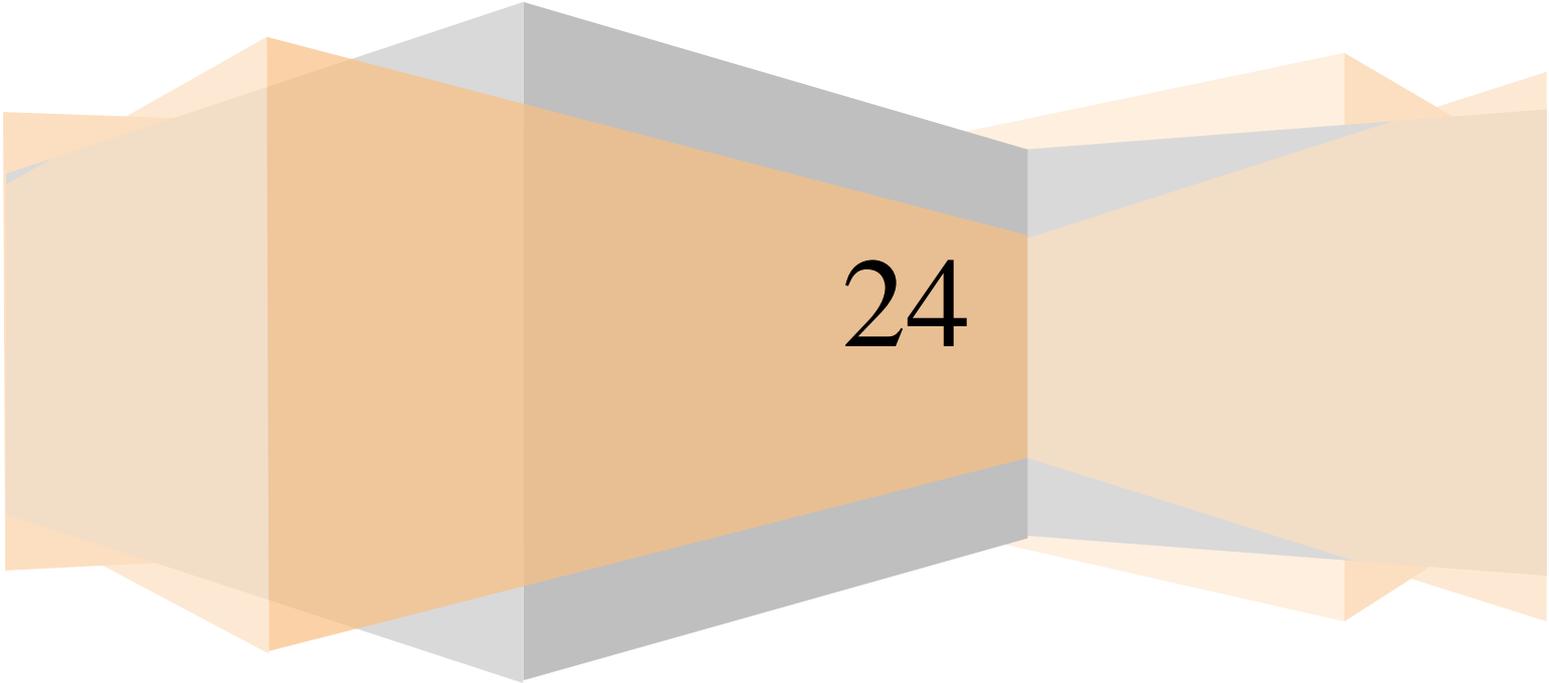


**Conselho de Engenharia e Agronomia-
CREA/PB.**

**Ouvidoria – Relatório Gerencial - 2º
Semestre/ 2024**

Almeria Carniato



24

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

Apresentação.

O relatório Gerencial referente ao 2º semestre apresenta as ações desenvolvidas pela unidade de Ouvidoria do CREA/PB, no período de julho a dezembro de 2024.

Este documento registra as manifestações recebidas e estão classificadas da seguinte maneira: (**denúncia, informação, solicitação, consulta reclamação, e agradecimento**).

Durante este período, foram recepcionadas **nº343** manifestações e atendidas **nº145** correspondendo a **42% do** total.

Registramos também que este documento integra o que preconiza a **Lei: 13.460/2017**

2 – Ações desenvolvidas no segundo semestre de 2024.

2.1 Atendimentos ao usuário.

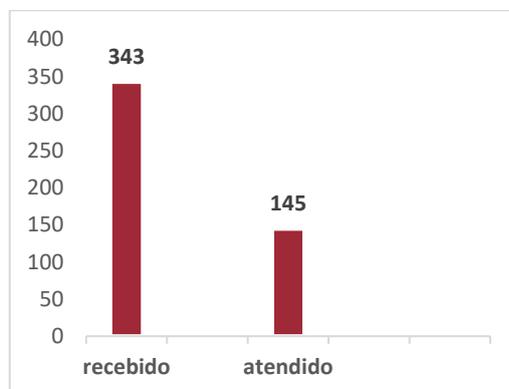
Estão disponíveis para o recebimento das manifestações os seguintes canais de atendimento: (e-mail, telefone e presencial).

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

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

3 – Manifestações recebidas e atendidas

Gráfico I (julho- dezembro) 2024.

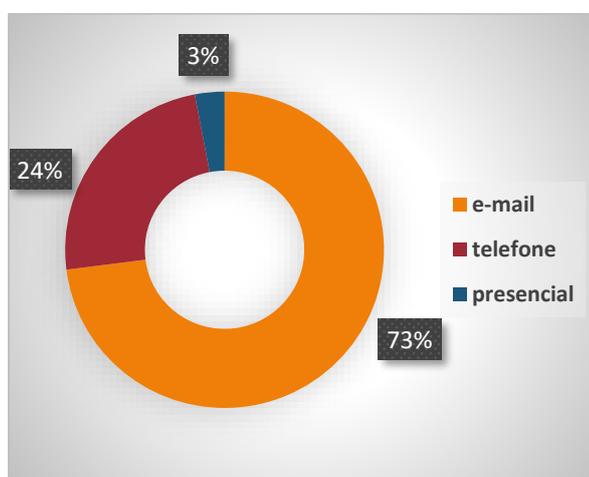


O gráfico I apresenta uma série histórica sobre o desempenho dos setores do Conselho em relação as demandas solicitadas pelos usuários neste segundo semestre.

Das n°343 demanda foram atendidas n° 145, o que correspondeu a 42% do total solicitado.

4- Formas de recebimento das manifestações distribuídas por canais de atendimento.

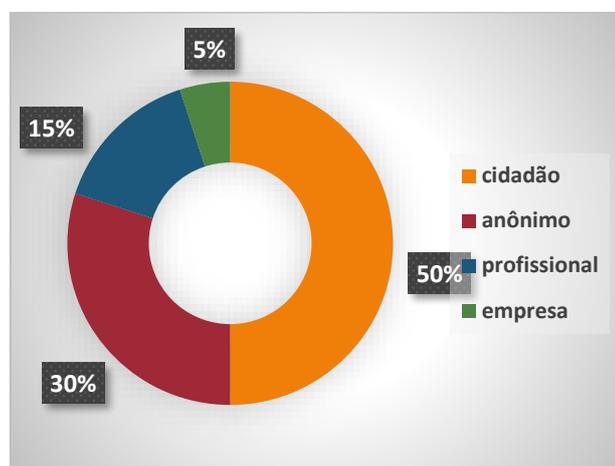
Gráfico II (julho- dezembro) 2024



Conforme o quadro II, o canal mais utilizado tem sido o e-mail com 79% seguido do telefone 18% e presencial com 3%.

5 - Tipologia das manifestações distribuídas por perfil de usuários.

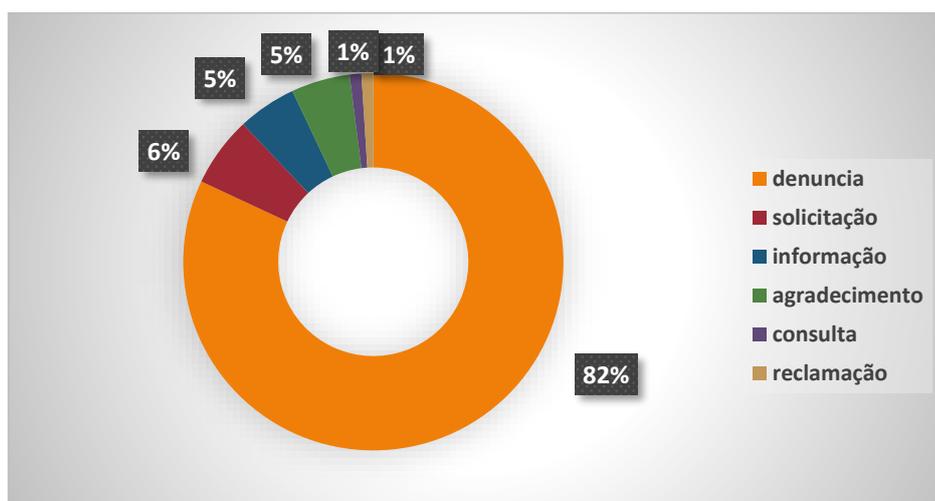
Gráfico III (julho- dezembro) 2024.



Das manifestações recebidas no segundo semestre de 2024, os usuários participaram com **50%**, seguido de anônimos **30%**, profissionais **15%**, empresas **5%**.

6 – Tipologia das manifestações referentes aos serviços prestados.

Gráfico IV (julho- dezembro) 2024.



Registramos que, estas manifestações são tratadas de acordo com o seu conteúdo. As **denúncias** e **reclamações** são acolhidas e trabalhadas pela Ouvidoria em observância ao normativo. **Lei: 13.460/2017.**

Quanto aos pedidos de **informação**, estas manifestações seguem o rito normativo da LAI- Lei de Acesso à Informação. **Nº12. 527/2011. Dec. 7.724/2012.**

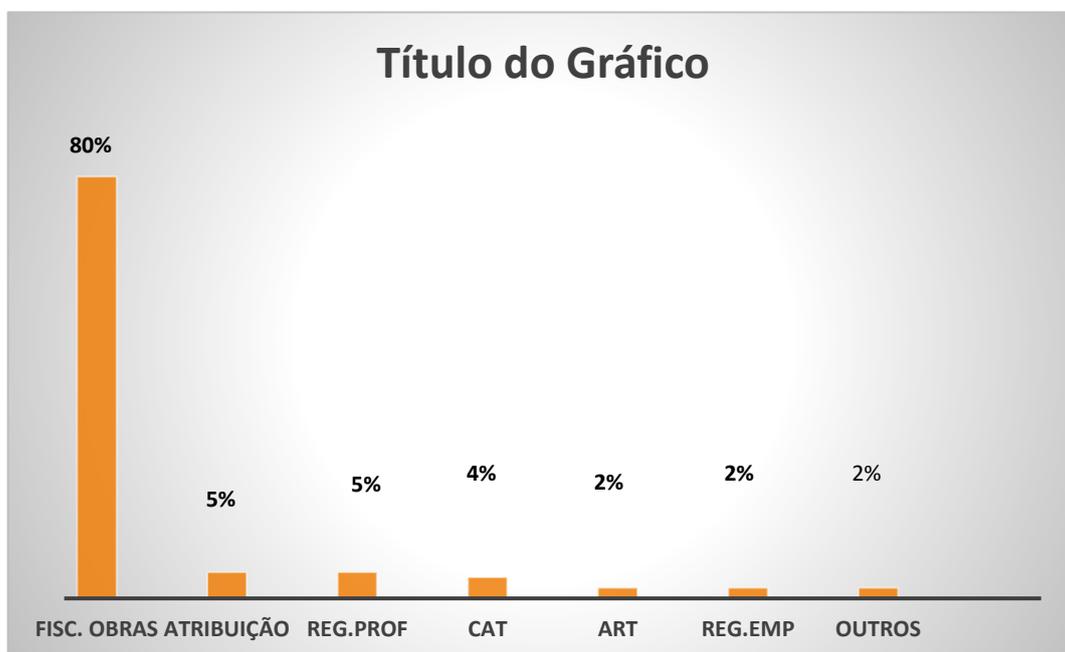
A determinação é de que nenhuma pessoa poderá ficar sem resposta. Para tanto, é necessário a cumprimento de prazo determinado por lei.

No caso dos pedidos de informação, se a informação estiver disponível o retorno deve ser imediato. Caso contrário, o prazo é de até 30 dias podendo ser prorrogável por igual período uma única vez mediante justificativa. **Lei: 12.527/2011.**

Em se tratando de denúncia, o setor responsável deverá responder a Ouvidoria no prazo de até de 20 dias, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa

7 – Tipologia dos serviços solicitados.

Quadro V (julho- dezembro) 2024.



8 – Equipe de Ouvidoria.

Alméria Vitória S. Carniato.
Ouvidora

Tiago Silomar Melo da Silva
Assessor Técnico.