

Indicadores Operacionais Ouvidoria - CREA/PB

Mês: Janeiro/2025

Indicador	Valor
a. Quantidade de manifestações recebidas	57
b. % de manifestações atendidas	44% (25 atendidas de 57)
c. Resolubilidade	44%
d. Número de atendimentos	25
e. Quantidade de pedidos de informação recebidos	4
f. % de informações atendidas	100%
g. Quantidade de solicitações recebidas	9
h. % de solicitações atendidas	67% (6 de 9)
i. Quantidade de consultas solicitadas	0
j. % de consultas atendidas no prazo	0%
k. Quantidade de reclamações recebidas	2
l. % de reclamações atendidas	50% (1 de 2)
m. Quantidade de denúncias recebidas	42
n. % de denúncias atendidas	33% (14 de 42)
o. Agradecimentos	0

Observação

Em atendimento ao **parágrafo único do art. 16 da Lei nº 13.460/2017** e ao **art. 3º da Portaria CREA/PB nº 102/2024**, a resposta à Ouvidoria deve ser fornecida no prazo máximo de **20 dias**, podendo ser prorrogada uma única vez, por igual período, se necessário.

Os protocolos abertos após **12 de janeiro de 2025** ainda estão dentro do prazo e seguem em andamento. **Atualmente, 28 protocolos permanecem em aberto dentro do prazo estabelecido.**
