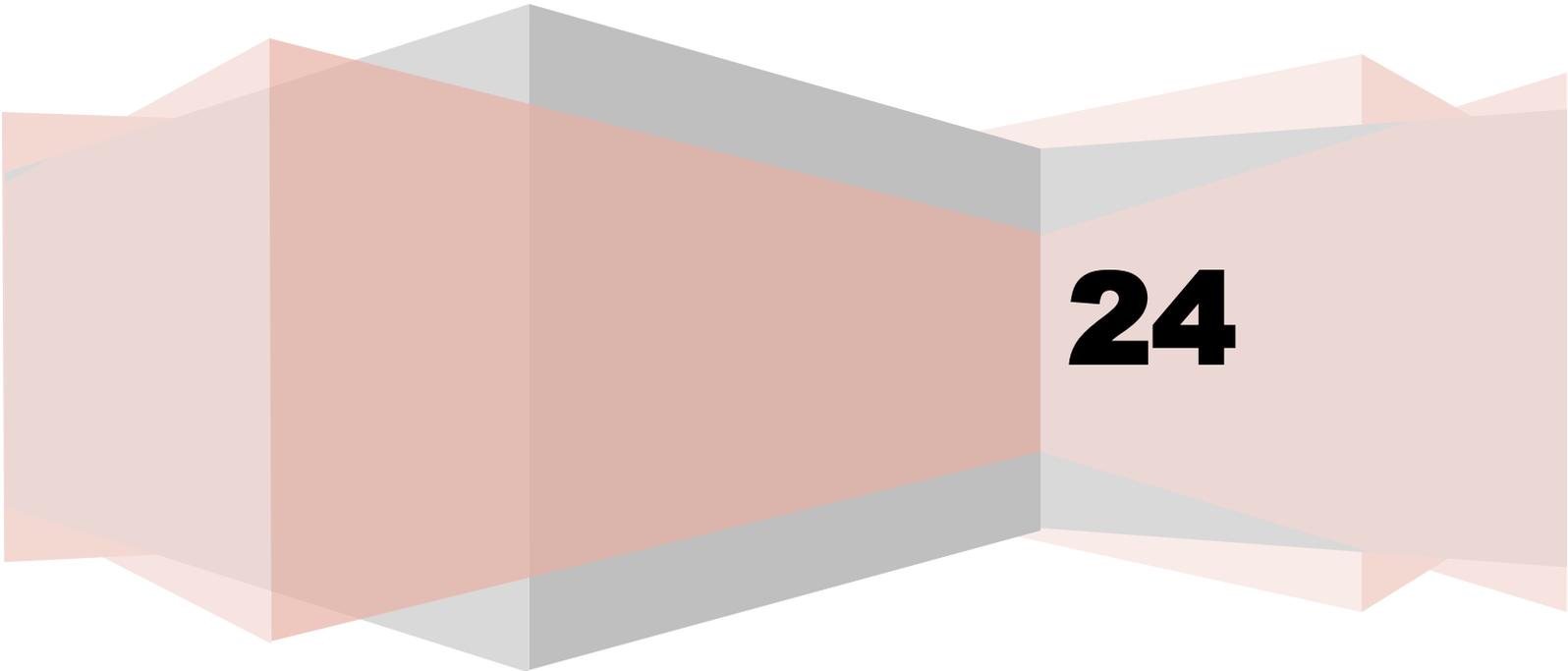


**Conselho de engenharia e
Agronomia- CREA/PB**

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



24

Diretoria CREA/PB.

Engº de Minas. Renan

GuimarãesPresidente

CREA/PB

Engª Civil Simone Cristina Coelho

Guimarães1º vice-presidente

Engº Civil Severino Pereira da Silva

Junior2º vice-presidente

Engª Seg.Trab. Kátia lemos

Diniz1º Secretária

Eng.Civil. Raphael Lins de Abreu

Freitas2º Secretário

Engº agr. Rubens Tadeu Araújo

Nóbrega1º Tesoureiro

Eng. Eletric. Antônio da Cunha

Cavalcanti2º Tesoureiro

Sumário

1- Apresentação

2- Equipe de trabalho

3- Atuação da Ouvidoria

4- Manifestação da Ouvidoria

5- Canais de entrada da Ouvidoria

6- Formas de recebimento das manifestações

6-1 manifestações distribuídas por canal de atendimento

6-2 manifestações recebidas e atendidas

6-3 tipologias das manifestações por perfil de usuários

6-4 tipologias das manifestações referentes aos serviços

prestados pelo CREA/PB.

7- Assuntos mais demandados no ano de 2024

8- Monitoramento dos prazos

9- Considerações finais.

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 e a Gestão deste Conselho**, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria dos serviços prestados. Adicionalmente, compete à Ouvidoria apresentar seu Relatório de Gestão anual, em que contemple as principais ações desenvolvidas, os resultados obtidos e as propostas de melhorias e aperfeiçoamento aos serviços prestados.

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

2- EQUIPE DE TRABALHO

A equipe de colaboradores na Ouvidoria é composta por 2 pessoas: Engenheira agrônoma - Ouvidora e um advogado-Assessor Técnico.

3. ATUAÇÃO DA OUVIDORIA

a - Após triagem das manifestações recebidas, avalia-se a procedência, buscando soluções junto às demais setores;

b - Recebe através do canal de comunicação disponível às denúncias, sugestões, elogios, pedidos de informações, reclamações referentes à atuação do CREA/PB;

c - Representa os interesses do cidadão na organização;

d - Resguarda o sigilo das informações;

e - Promove o exercício de cidadania, assegurando aos seus usuários o direito à informação, orientando-os adequadamente sobre procedimentos, obrigações e direitos;

f - Interage com os demais setores do Conselho, acompanhando as providências adotadas e o cumprimento dos prazos estabelecidos;

g- Mantém o usuário informado sobre as providências adotadas em relação à demanda apresentada, com agilidade e transparência;

h- Assegura ao usuário o direito à manifestação de forma direta e desburocratizada;

i - Divulga de forma transparente e acessível sua finalidade e os meios de acessos aos seus serviços;

j - Orienta e educa os seus usuários quanto ao limite da atuação da Ouvidoria;

l- Analisa as demandas de forma sistêmica para identificar oportunidades de melhoria dos serviços prestados referentes aos procedimentos e ações do CREA/PB;

m - Sugere sempre que possível medida de aperfeiçoamento dos processos e procedimentos internos, com base na avaliação das manifestações registradas.

4. MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

De janeiro a dezembro de 2024, foram registradas pela Ouvidoria 728 manifestações distribuídas conforme as tipologias registradas das quais 72 foram pedidos de Acesso à Informação (LAI – Lei de Acesso à Informação). Destas 96,6% foram atendidas. Manifestações são pronunciamentos 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.

4-1 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.

5 - 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) 35332510- 2559.

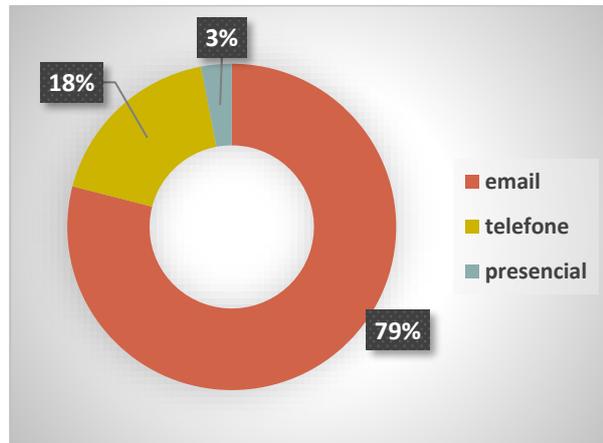
Presencial:

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

6- Formas de Recebimento das Manifestações.

6-1 Manifestação distribuída por canal de atendimento.

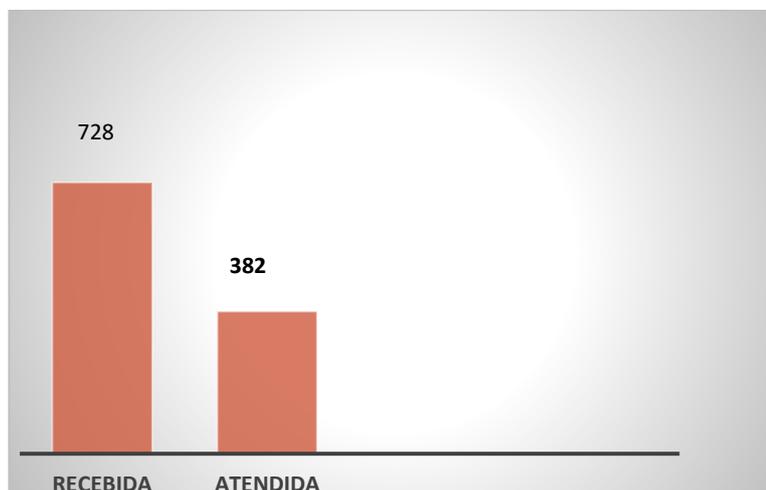
Quadro 1- (janeiro-dezembro)2024



De acordo com o quadro acima, observa-se que o canal de comunicação mais utilizado pelo usuário tem sido o e-mail, com **79%** seguido do telefone em **18%**, presencial **3%**.

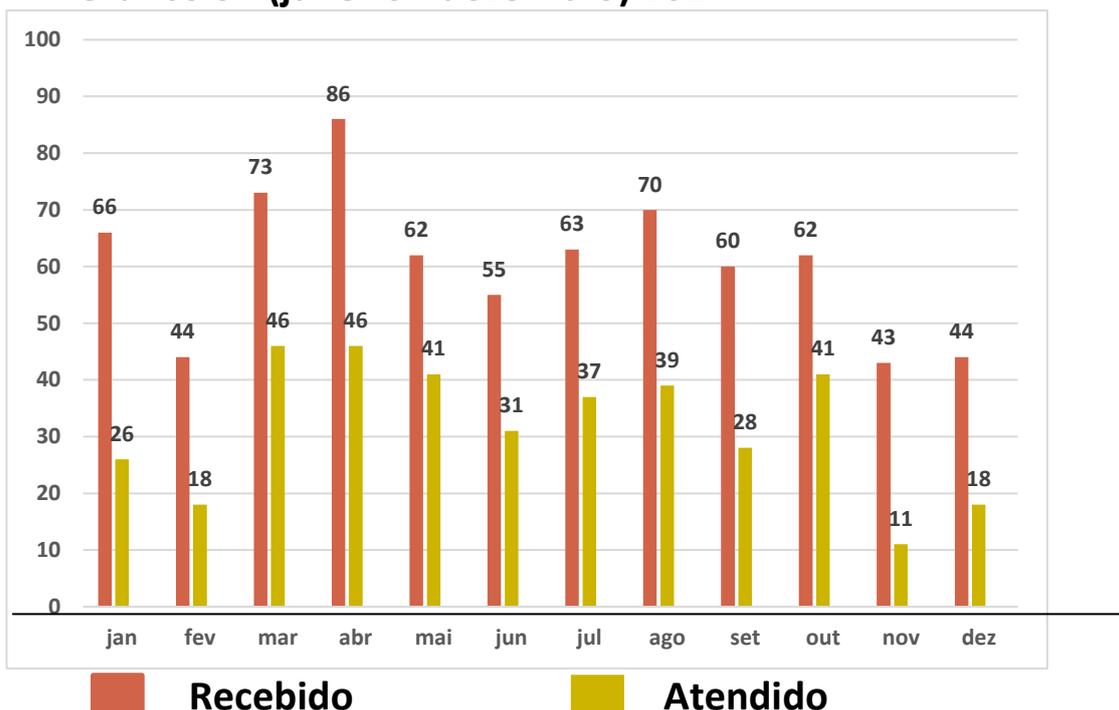
6- 2 Manifestações recebidas e atendidas em 2024

Gráfico 2 (janeiro - dezembro) 2024



Foram recebidas **nº 728** manifestações e atendidas **nº 382**, ou seja, **52%** foram atendidas.

Gráfico 3 - (janeiro - dezembro) 2024.

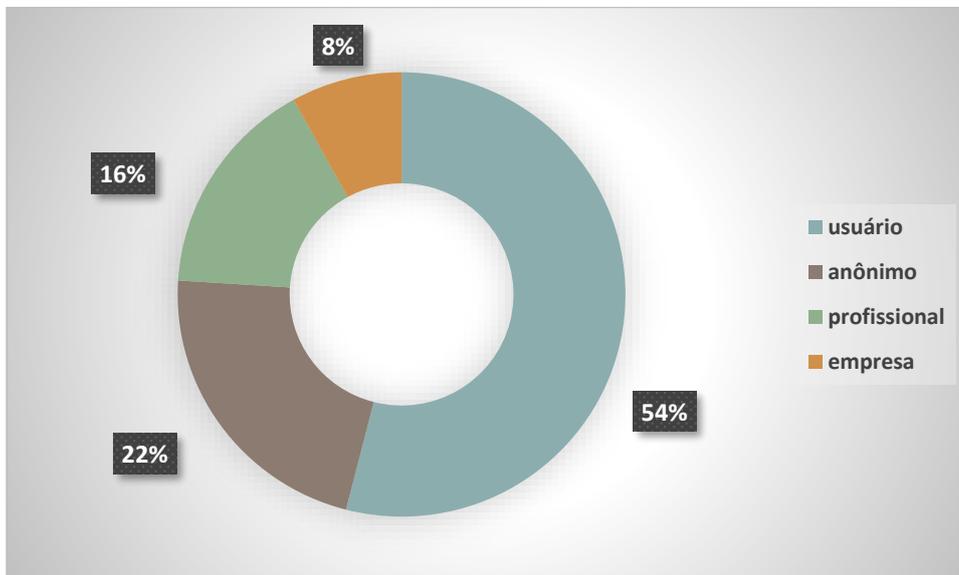


O quadro acima apresenta o desempenho das manifestações ocorridas mês a mês, durante este o ano de 2024. Das manifestações atendidas ocorreu uma oscilação um tanto equilibrada até o terceiro trimestre; entretanto, ocorreu uma significativa queda no atendimento no mês de novembro e dezembro.

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

6- 3 Tipologias das Manifestações por perfil de usuário.

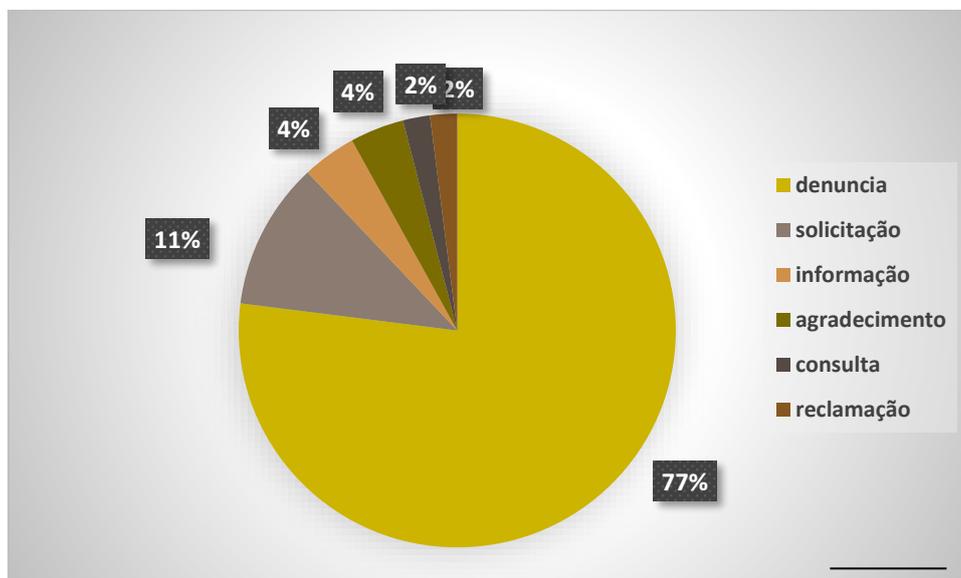
Gráfico - 4 (janeiro- dezembro) 2024



Quanto ao perfil dos cidadãos: **54%** das manifestações recebidas pela a Ouvidoria são representados por usuários. Os anônimos **22%**, os profissionais **16%** e empresas **8%**.

6- 4 Tipologias das manifestações referentes aos serviços prestados pelo CREA/PB.

Quadro 5- (janeiro- dezembro) 2024.



As manifestações são classificadas de acordo com o seu conteúdo. 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 relacionada 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, e a falta de PGR nas obras contratadas.

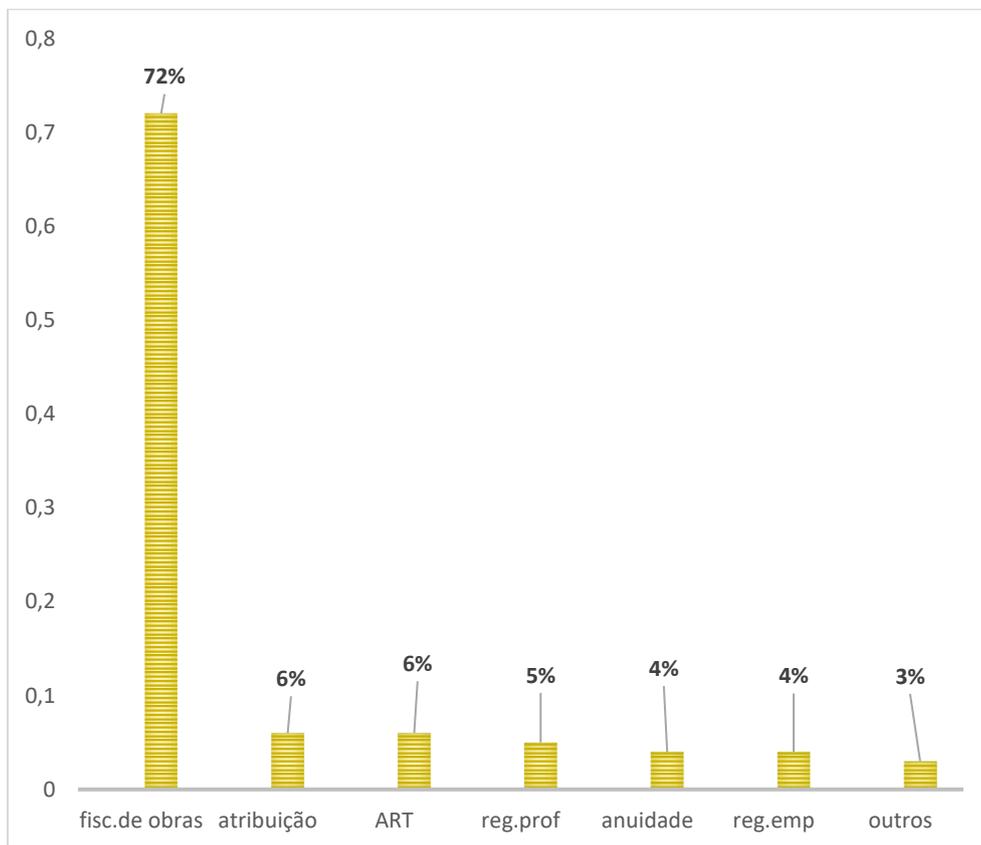
Do ponto de vista do exercício profissional, as denúncias estão relacionadas principalmente a ausência destes nas obras e em alguns casos na quebra de contrato.

As manifestações de **solicitação, informação e consulta**, estão relacionadas aos serviços ofertados pelo Conselho.

Já as reclamações estão concentradas 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

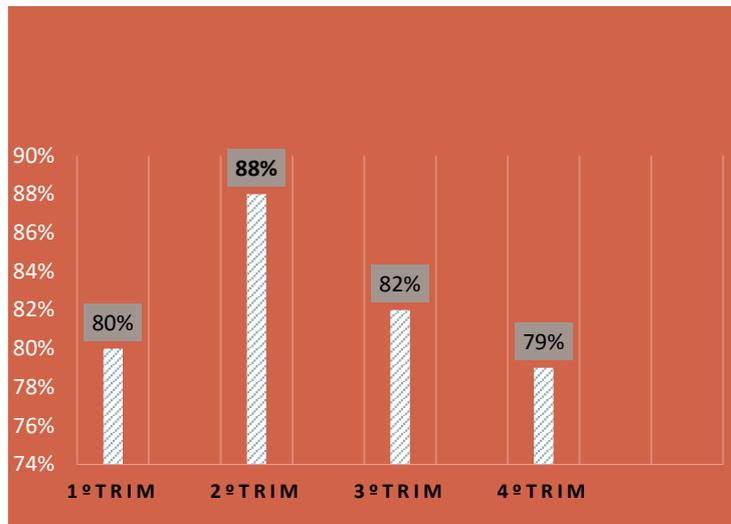
7- Assuntos mais demandados no ano e 2024.

Quadro 6 – (janeiro-dezembro)2024



8- - Monitoramento dos prazos. 2024

Quadro-7 (janeiro- dezembro)2024



O quadro acima informa o tempo de resposta advindo dos setores em relação às solicitações atendidas pela LAI.

9 - Considerações Finais

Impõe à Ouvidoria cumprir o que determina Art. 15 , da Lei Nº 13.460, de 26/06/2017, e do Art. 24-C 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.

A Ouvidoria do CREA/PB tem cumprido com a sua missão de atuar como interlocutora entre os cidadãos/usuários de seus serviços. Tendo como foco possibilitar que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria dos serviços públicos prestados, a unidade tem atuado no sentido de aprimorar a sua forma de atuação, com revisão e implementação de novos fluxos de trabalho, das atividades e avaliações acerca das análises realizadas pela equipe. Dentre as possibilidades para 2025, 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.