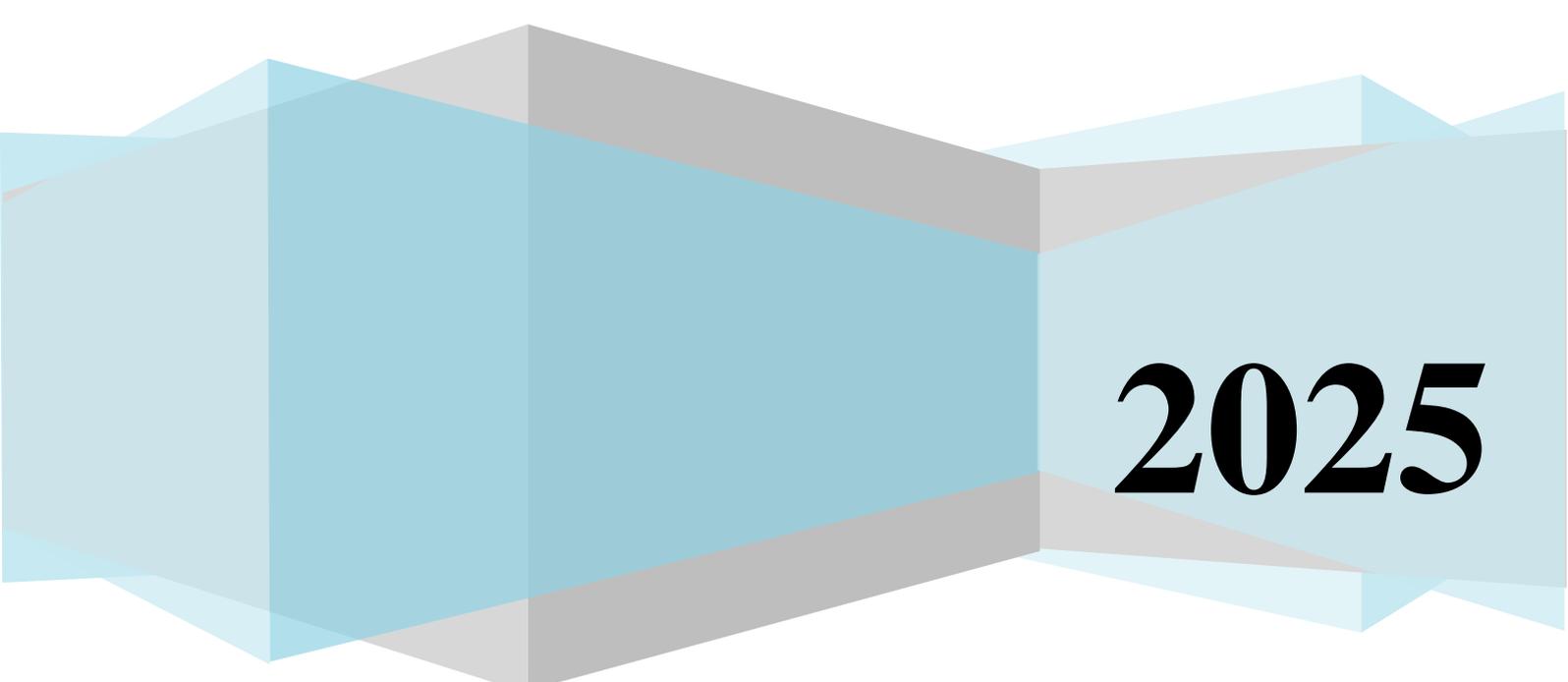


# **CONSELHO DE ENGENHARIA E AGRONOMIA-CREA/PB.**

**Ouvidoria – Relatório Gerencial - 1º trimestre 2025.  
Almeria Carniato. Ouvidora**



**2025**

**Diretoria CREA/PB.**

**Eng. Minas Renan Guimarães de Azevedo**  
**Presidente Crea-PB**

**Eng<sup>a</sup>. Civil Simone Cristina Coêlho Guimarães**  
**1<sup>a</sup> Vice-presidente**

**Eng. Civil Severino Pereira da Silva Junior**  
**2<sup>o</sup> Vice-presidente**

**Eng. Agr. Rubens Tadeu Araújo Nóbrega**  
**1<sup>o</sup> Tesoureiro**

**Eng. Eletric. Antonio da Cunha Cavalcanti**  
**2<sup>o</sup> Tesoureiro**

**Eng. Civil Raphael Lins de Abreu Freitas**  
**1<sup>o</sup> Secretário**

**Eng<sup>a</sup> Amb. Marília Henriques Cavalcante**  
**2<sup>a</sup> Secretária**

**1 – Apresentação**

**2 – Ações Desenvolvidas no 1º trimestre de 2025.**

**3 -1 Atendimento ao Usuário**

**4 – Manifestações Recebidas e Atendidas**

**5 – Formas de Recebimento das Manifestações distribuídas por Canais de Atendimento.**

**6 – Tipologias das Manifestações distribuídas por perfil de Usuário.**

**7 – Tipologias das Manifestações referentes aos Serviços Prestados.**

**8 – Tipologias dos serviços mais solicitados 8- Equipe de Ouvidoria**

## 1 – Apresentação.

Relatório Gerencial referente ao segundo 1º trimestre de 2025 registra ações desenvolvidas pela unidade de Ouvidoria do CREA/PB, durante este período.

Aqui são recepcionadas as manifestações dos usuários, ao mesmo tempo, em que são apresentadas as respostas, oriundas dos demais setores que integram a estrutura operacional deste Conselho.

Durante este período, a Ouvidoria recepcionou **nº151** manifestações e atendeu **nº87**. Correspondendo a **58%** do total.

## 2 – Ações desenvolvidas no primeiro trimestre de 2025.2 – 1

### Atendimento ao usuário.

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

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

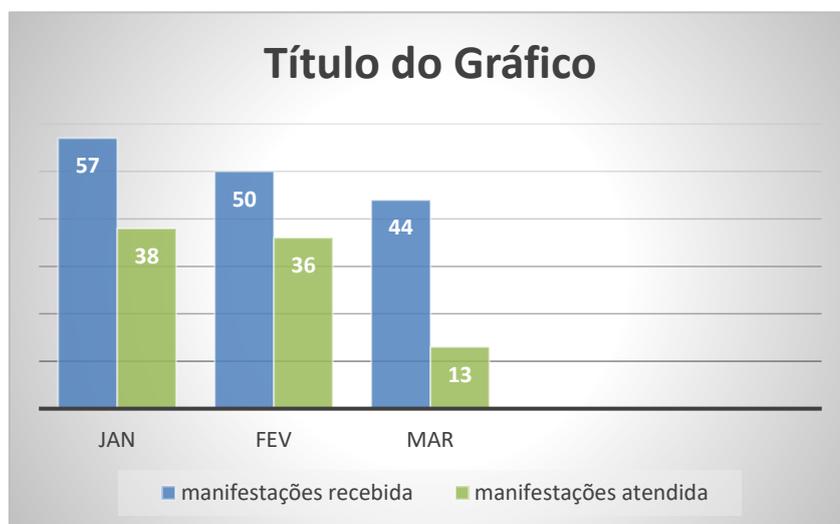
Endereço: Av. D. Pedro I, 809 Centro João Pessoa Telefone:

**(83) 3533- 2510.**

## 3 – Manifestações recebidas e atendidas.

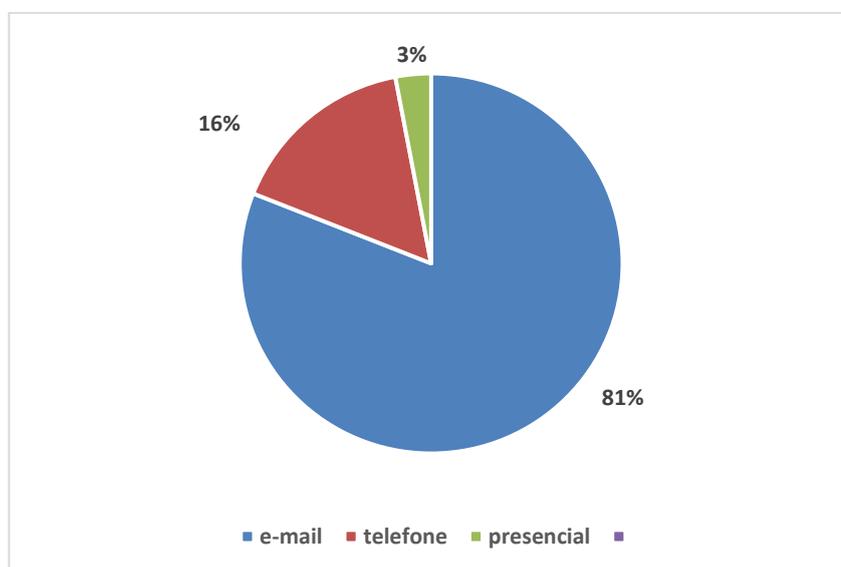
### Gráfico I (janeiro- março) 2025.

No período de janeiro a março de 2025, a Ouvidoria recebeu nº. **151** manifestações e atendeu a **nº87** correspondendo a **58%** do total.



#### 4 – Forma de recebimento das manifestações distribuídas por canal de atendimento.

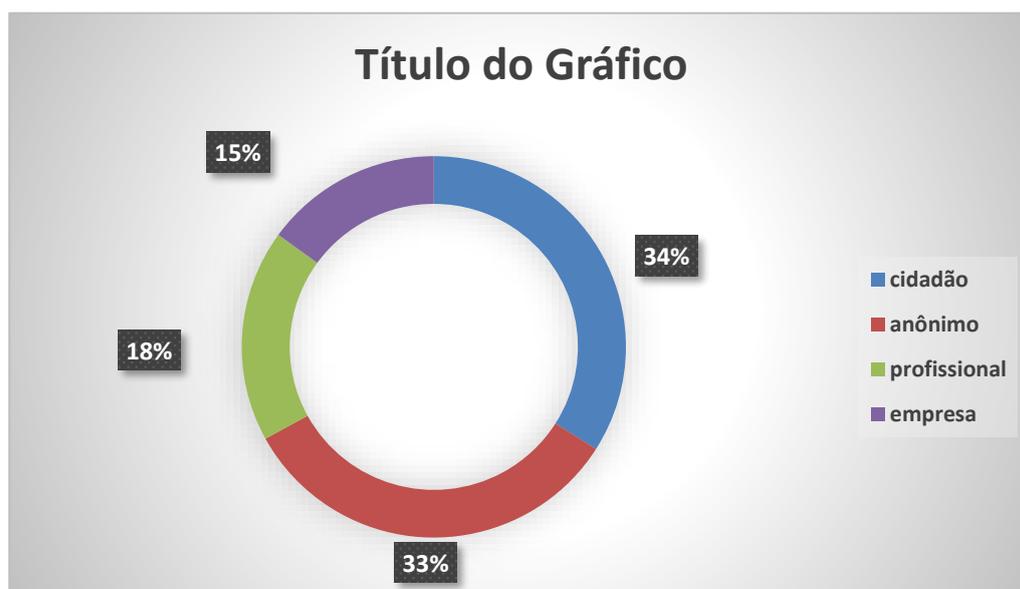
Gráfico- II (janeiro- março) 2025.



Do total das manifestações apresentadas, **81%** ocorreram via e-mail, seguido de **16%** por telefone e **3%** presencial.

#### 5 – Tipologias das manifestações distribuídas por perfil de usuários Gráfico

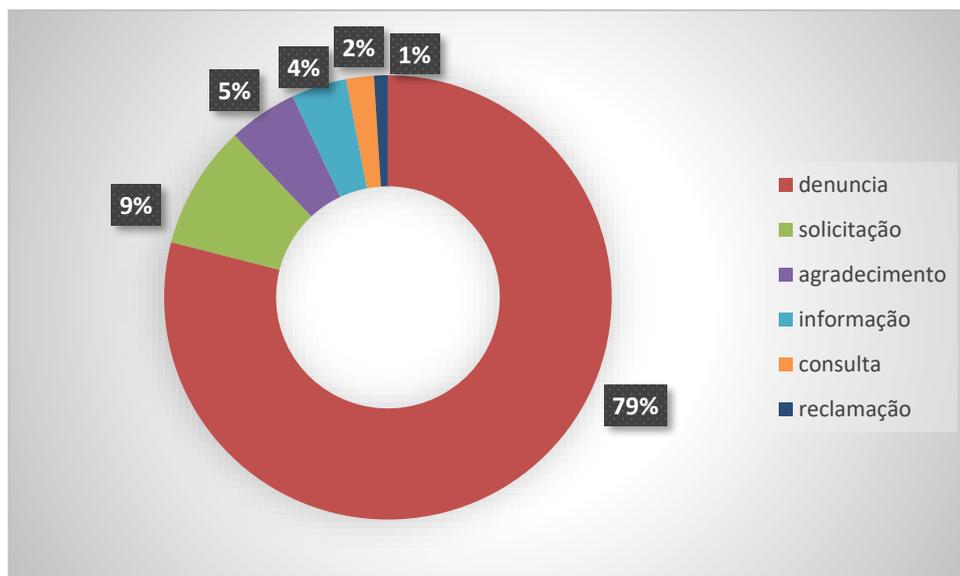
III (janeiro- março) 2025.



Das manifestações recebidas **34%** são de cidadãos – usuários, **33% usuários-anônimos** **11%** profissionais, **18%** e **15%** empresas e demais Conselhos Regionais de Engenharia e Agronomia.

## 6 – Tipificação das manifestações referentes aos serviços prestados.

Gráfico I V (janeiro- março) 2025.



As manifestações são classificadas de acordo com o seu conteúdo.

As denúncias e reclamações são trabalhadas pela Ouvidoria, observando total isenção e sigilo protegendo o denunciante conforme determina a **Lei: 13.460/2017**.

Ao receber as manifestações, a Ouvidoria analisa e encaminha para os setores responsáveis, acompanhando o tratamento até a efetiva conclusão.

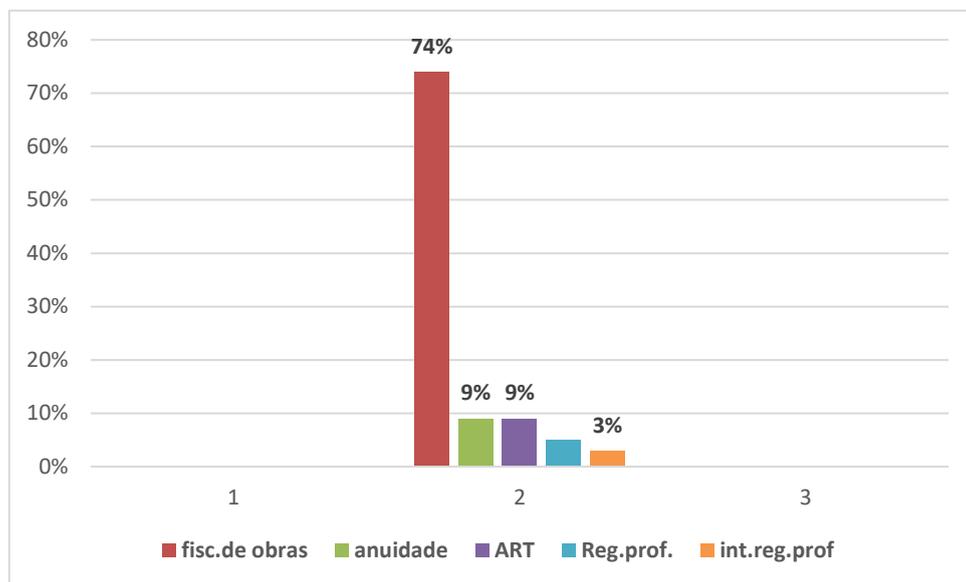
Informa o prazo legal de retorno ao usuário estabelecido pelo **art.16º da lei: 13.460/2017**.

O interessado recebe o número do protocolo, sendo informado sobre o local onde está tramitando a sua manifestação, bem como, o prazo para o retorno.

A Ouvidoria procede ao monitoramento da tramitação e ao receber o retorno envia por e-mail a informação para o interessado.

## 7 – Assuntos mais solicitados no 1º trimestre -2025

Gráfico V (janeiro- março). 2025.



Dos serviços requisitados neste terceiro trimestre de 2024, **79%** está relacionado a fiscalização de obras.

Ressaltando que são predominantemente oriundas de cidadãos que informam ao CREA/PB a existência de obras sem responsável técnico, obras apresentando risco eminente e ao mesmo tempo solicitam a fiscalização do Conselho.

Quanto às demais solicitações, são originários de profissionais, empresas de engenharia e outros Conselhos Regionais.

## 8 – Equipe de Ouvidoria.

Alméria vitoria Saraiva Carniato.  
Eng.<sup>a</sup> Agrônoma  
Ouvidora.

Tiago Solimar  
Advogado.  
Assessor técnico.