

 SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL	RELATÓRIO ESTATÍSTICO OUVIDORIA 2023	 CREA-AM
Data: 15/01/2024		Rev.: 00

ESTRUTURA ATUAL

OUVIDORA: CARLA GORETH ABREU LIMA

CONCEITO: É o espaço que funciona como canal de diálogo com o profissional, uma porta aberta para a participação da classe junto ao conselho, através das reivindicações, as denúncias, as sugestões, as reclamações e também os elogios referentes aos serviços prestados oportunizando a melhoria dos mesmos.

PROPÓSITO: Oportunidade dos profissionais e usuários apresentarem manifestações de denúncias, reclamações, sugestões, elogios, solicitações e consulta.

FUNCIONAMENTO: A Ouvidoria recebe as manifestações e encaminha aos setores responsáveis, acompanha sua tramitação até sua resposta final e, posteriormente, encaminhadas ao requerente.

LOCALIZAÇÃO: A Ouvidoria está localizada na Rua Costa Azevedo, n. 174 – Centro, CEP: 69010-230, Térreo.

CANAIS DE ATENDIMENTO

Telefone: 92 2125-7171 ou 92 2125-7121 ramal 7114.

E-mail: ouvidoria@crea-am.org.br

SITE: www.crea-am.org.br

Presencial: Rua Costa Azevedo, n. 174 – Centro, CEP: 69010-230, Térreo.

MANIFESTAÇÕES PREVISTAS

Denúncias: Atos ou efeitos de acusações secretas, subscritas ou anônimas, falta ou crime de caráter ético, ilegal, sigiloso ou de risco coletivo;

Reclamações: Atos ou efeitos de reclamar, queixar, protestar ou reivindicar quanto à determinado procedimento ou direito não atendido;

Sugestões: Atos ou efeitos de estímulo, proposta de mudanças ou pareceres;

Elogios: Reconhecimento ou demonstração de satisfação;

Solicitações: Atos ou efeitos de solicitar providências e alterações, preparar antecipadamente determinada ações ou situações.

Consulta ou Informação: Atos ou efeitos de solicitar conhecimento, participação ou comunicação dos procedimentos e expedientes do CREA-AM.

OBTENÇÃO DOS DADOS PARA ELABORAÇÃO DOS GRÁFICOS

 SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL	RELATÓRIO ESTATÍSTICO OUVIDORIA		 CREA-AM Conselho Regional de Engenharia e Arquitetura
Data: 15/01/2024	2023		Rev.: 00

Os dados apresentados neste relatório são obtidos através da extração de informações do sistema SITAC, com a utilização dos seguintes filtros:

PROTOCOLO

1º Filtro

- Setor de Destino do Movimento (último passo)
- Regional: Sede do CREA-AM
- Data do movimento: De (Primeiro dia do mês) até (último dia do mês)
- Setores: Ouvidoria

2º Filtro

- Setor de Destino do Movimento (qualquer passo)
- Regional: Sede do CREA-AM
- Data do movimento: De (Primeiro dia do mês) até (último dia do mês)
- Setores: Ouvidoria

3º Filtro

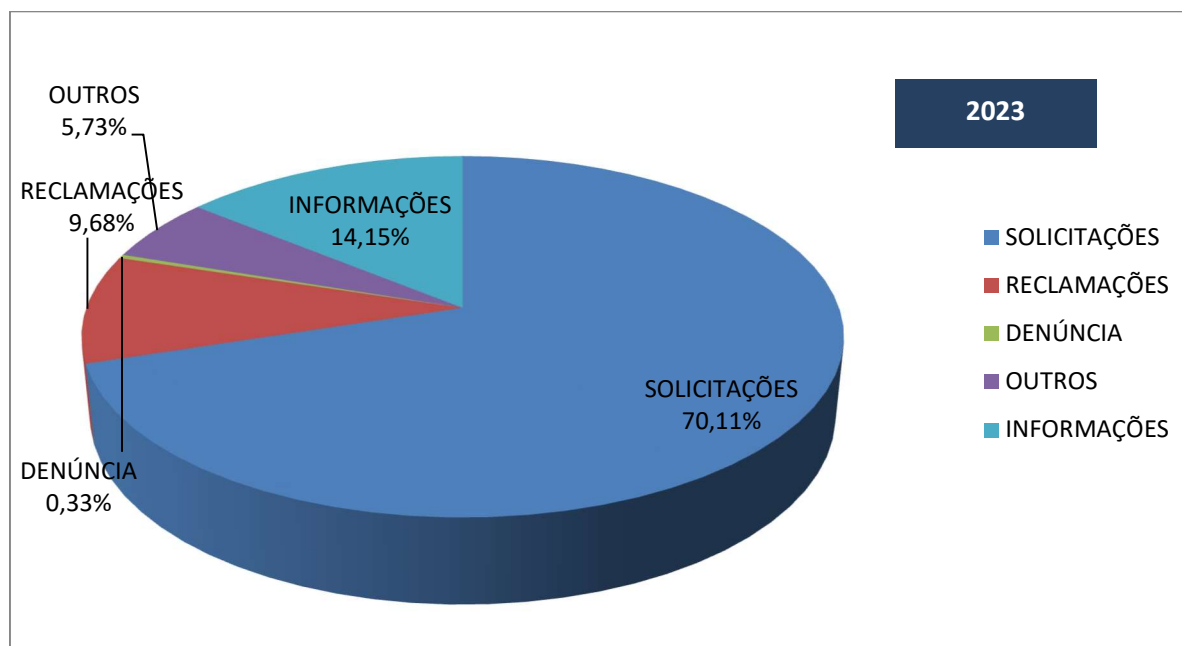
- Data de cadastro: De (Primeiro dia do mês) até (último dia do mês)

Os dados da planilha de origem do sistema SITAC, passam por filtro através do Excel onde são excluídos protocolos com mesmos números gerando duplicidade, uma vez que o filtro do sistema quando apresenta os dados mostram todos os movimentos no setor.

Acrescidos dos dados provenientes dos e-mails enviados para ouvidoria@crea-am.org.br

TIPOS DE ATENDIMENTOS:

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	
SOLICITAÇÕES	1065
RECLAMAÇÕES	147
INFORMAÇÕES	215
DENÚNCIA	05
OUTROS	87
TOTAL	1.519



Fonte: Própria (2022)

Outros: Referência entre protocolos ou e-mails entre setores (interno) que de alguma forma passaram pela ouvidoria, através do sistema SITAC ou e-mail.

A Ouvidoria do Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Amazonas tem por diretriz um atendimento focado e voltado para o profissional, buscando entender e intermediar as problemáticas junto a este conselho. A ilustração gráfica demonstra a maior parte das demandas e/ou manifestações, é possível verificar a maior representatividade no Ano de 2023, que foi referente as solicitações, com uma representação de 70,11% no gráfico, o profissional recorre a ouvidoria buscando um atendimento mais rápido e eficaz junto ao conselho, proporcionando ao profissional a orientação necessária para esclarecer suas dúvidas. A Ouvidoria busca estar cada vez mais próxima ao profissional, reafirmando seu papel como interlocutora entre o Conselho e o profissional, o estudante, o usuário, como canal de comunicação, colocando à disposição sua carta de serviços, bem como: Solicitação, prestação de informações, reclamações, denúncias, elogios e outros.

TIPOS DE SERVIÇOS:



Data: 15/01/2024

RELATÓRIO ESTATÍSTICO OUVIDORIA

2023



Rev.: 00

	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
ANUIDADE	36	39	35	50	76	21	41	53	12	12	15	8	398
ART	5	3	25	4	12	10	15	33	9	3	4	5	128
ATENDIMENTO	1		2		2			2				1	8
ATRIBUIÇÃO/ANOTAÇÃO		2	3	1		4	8	6			1	0	25
CADASTRO	2	8	4	1	6	9	1	0	3	7	2	7	50
CAT	9	15	7	6	14	25	20	29	14	4	9	13	165
CÓPIA DE DOCS	1		12	1	5	6	4	3					32
CRQ	5	6	1		5		3	1	8	3	2		34
DENÚNCIA	1		1					0	1		2	2	7
EXTENSÃO DE ATRIBUIÇÃO	2							0	8	4			14
FISCAL	5	3	6			1	1	1	4	1			22
INFORMAÇÕES	7	22	1	26	31	37	12	5		5		12	158
INTERRUPÇÃO	2	5			2	1	1	4		5	3	3	26
OUTROS	15	14	39	21	17	14	20	58	55	24	16	31	324
PROCEDIMENTO	1							0					1
REEMBOLSO	1		1					0					2
REGISTRO	11	4	19	2	5	7	6	12	1			5	72
RESPONSABILIDADE TÉCNICA	1		2		3	4	2	7	4	2			25
SALÁRIO PROFISSIONAL	1	3						0				3	7
VISTO	3		2		3	1	3	3	2	2	1	1	21
TOTAL	109	124	160	112	181	140	137	217	121	72	55	91	1519



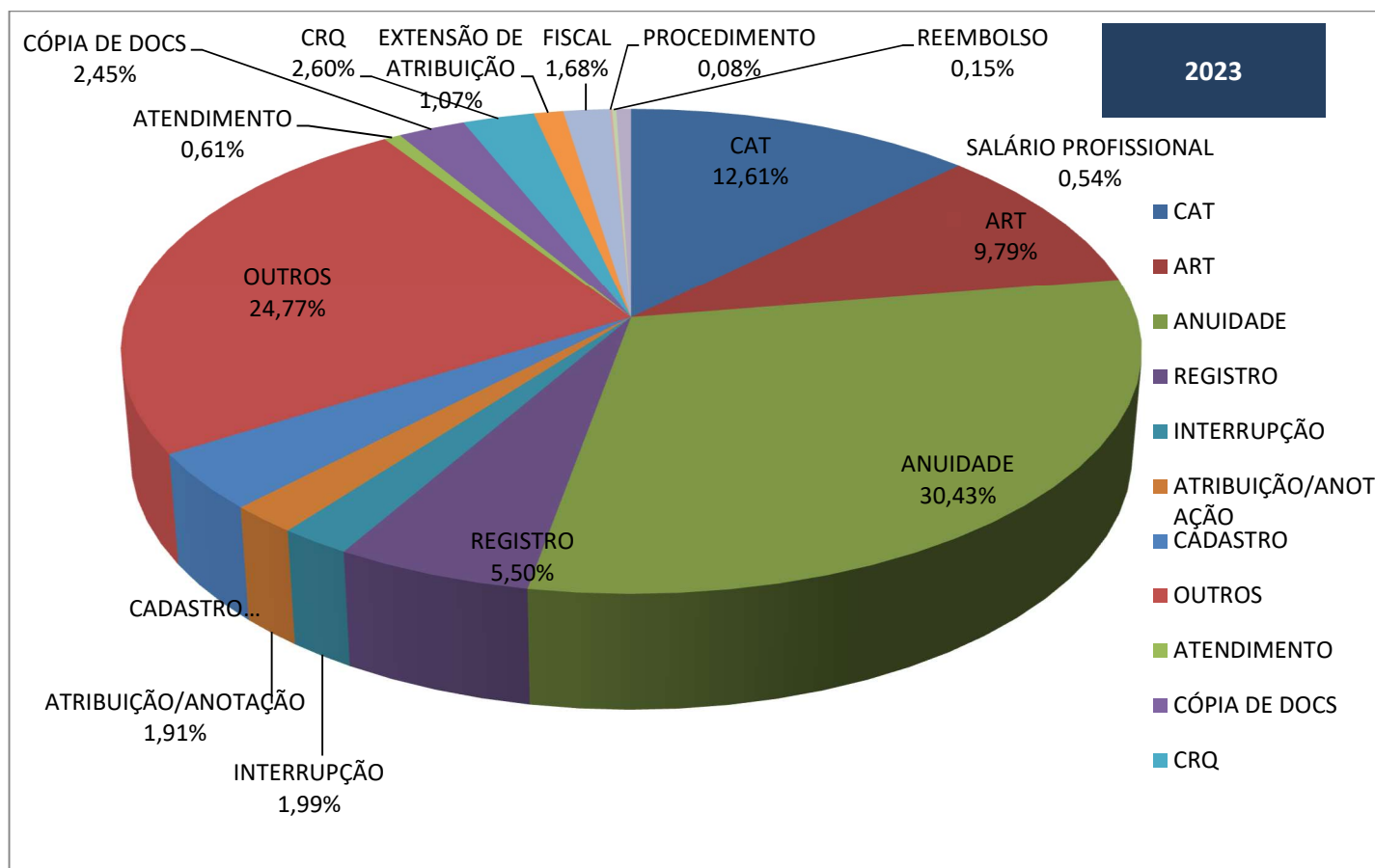
Data: 15/01/2024

RELATÓRIO ESTATÍSTICO OUVIDORIA

2023



Rev.: 00

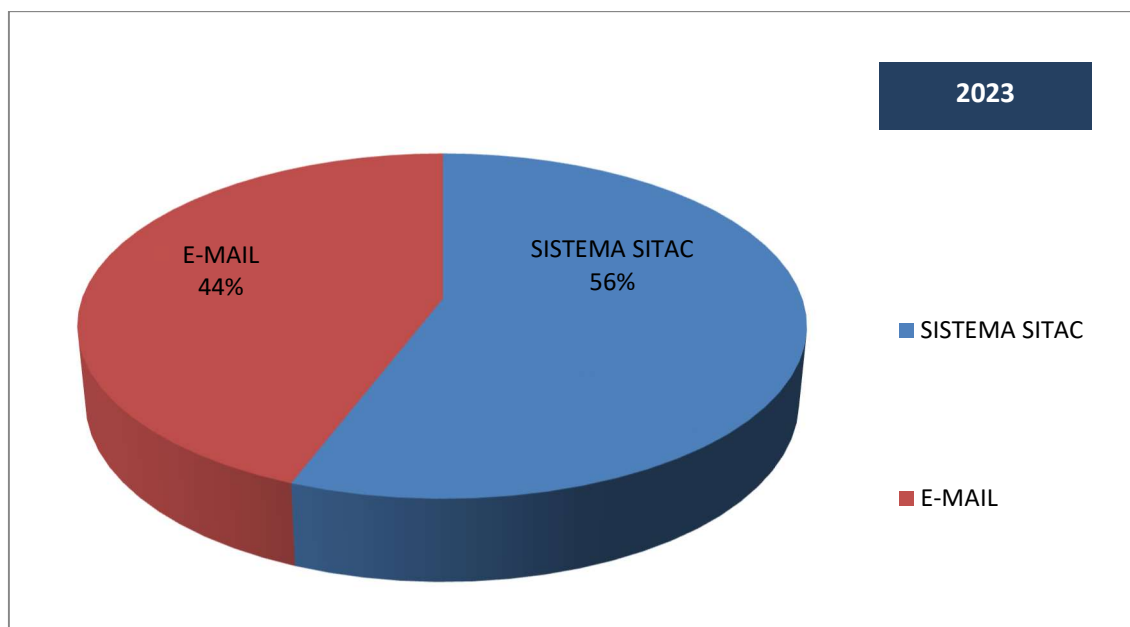


Fonte: Própria (2022)

A procura demonstrada através do gráfico acima, mostram que o serviço relativo a ANUIDADE e CAT representou neste ano de 2023 somam 43,04% do atendimento realizado no ano de 2023 e enfatiza a procura que o profissional busca resolver suas demandas relativas ao setor. Desse modo, eles buscam a Ouvidoria como um canal facilitador dos processos, oferecendo ao profissional e usuários desse Conselho um atendimento mais dinâmico e com prazo de respostas mais rápidos.

FORMAS DE ATENDIMENTO:

SISTEMA SITAC	848
E-MAIL	671



Fonte: Própria (2022)

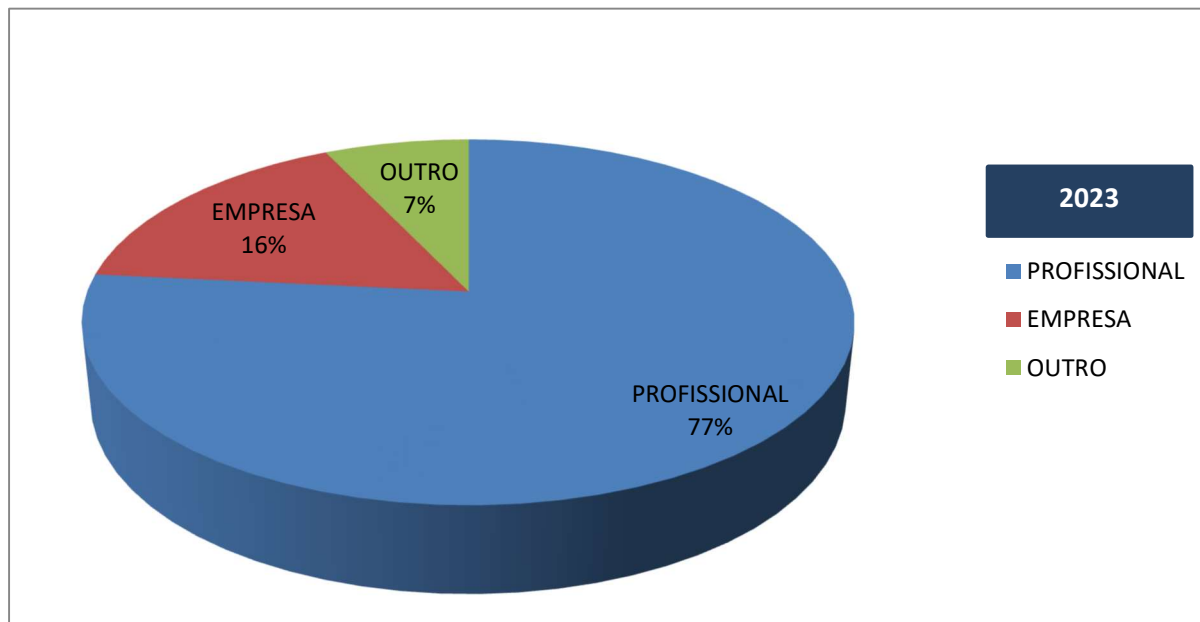
O principal meio de atendimento desta Ouvidoria ainda é o sistema disponibilizado através do SITE deste Conselho, denominado SITAC, sendo responsável por 56% das manifestações recebidas no ano de 2023.

PRAZO DE ATENDIMENTO:

A Ouvidoria do Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Amazonas, tem como características atender o profissional de forma mais humana, buscando as soluções das problemáticas apresentadas de maneiras mais simples e rápida, quebrando toda a burocracia e intermediando junto a cada setor competente todas as demandas recebidas. O gráfico ilustrado acima demonstra toda a preocupação que esta Ouvidoria tem em agilizar o prazo de resposta e ofertar ao profissional deste conselho um tempo menor de solução no seu processo.

PERFIL DO SOLICITANTE:

PERFIL DO ATENDIMENTO	
EMPRESA	248
PROFISSIONAL	1163
OUTROS	108



Fonte: Própria (2022)

Outros: É conceito adotado neste gráfico para definir o perfil que não foi possível identificar ou que o interessado não se identificou na demanda, Conselhos de outros estados ou setores internos.

A Ouvidoria do Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Amazonas tem por características atender o profissional e empresas da categoria, além de atendimento ofertados aos estudantes e a sociedade em geral, que muitas vezes busca dirimir suas dúvidas. O gráfico acima ilustra essas características. Com o advento da tecnologia, a Ouvidoria busca atingir a todos os interessados que possam requerer qualquer tipo de informação junto ao Conselho, buscando assim criar um Conselho voltado para toda a sociedade.