

 <p>SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL</p>	<h1>RELATÓRIO ESTATÍSTICO OUVIDORIA</h1>	 <p>CREA-AM</p>
<p>Data: 15/01/2024</p>	<p><b>2024</b></p>	<p>Rev.: 00</p>

## 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](mailto:ouvidoria@crea-am.org.br)

SITE: [www.crea-am.org.br](http://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

 <p>SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL</p>	<h1>RELATÓRIO ESTATÍSTICO OUVIDORIA</h1>	 <p>CREA-AM</p>
<p>Data: 15/01/2024</p>	<p><b>2024</b></p>	<p>Rev.: 00</p>

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)

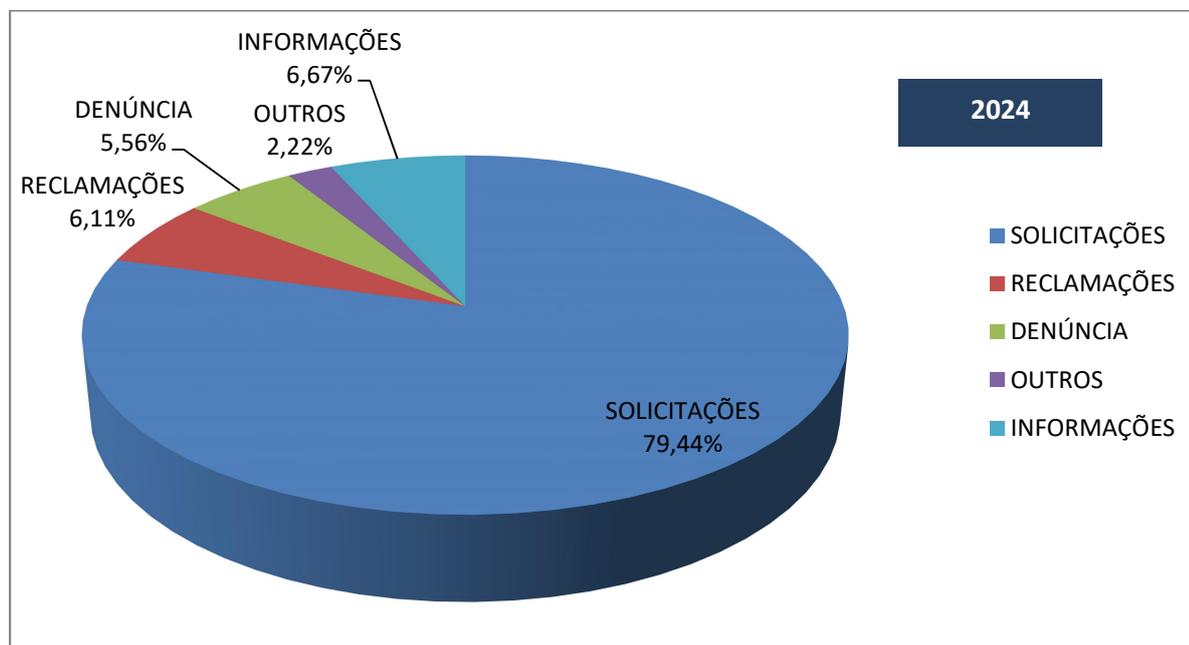
Os dados da planilha de origem do sistema SITAC, passam por filtro através do Excel onde são excluídos protocolos com mesmos números gerando duplicidade, uma vez que o filtro do sistema quando apresenta os dados mostram todos os movimentos no setor.

Acrescidos dos dados provenientes dos e-mails enviados para [ouvidoria@crea-am.org.br](mailto:ouvidoria@crea-am.org.br)

## TIPOS DE ATENDIMENTOS:

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	
SOLICITAÇÕES	143
RECLAMAÇÕES	11
INFORMAÇÕES	12
DENÚNCIA	10
OUTROS	04
<b>TOTAL</b>	<b>180</b>

2024



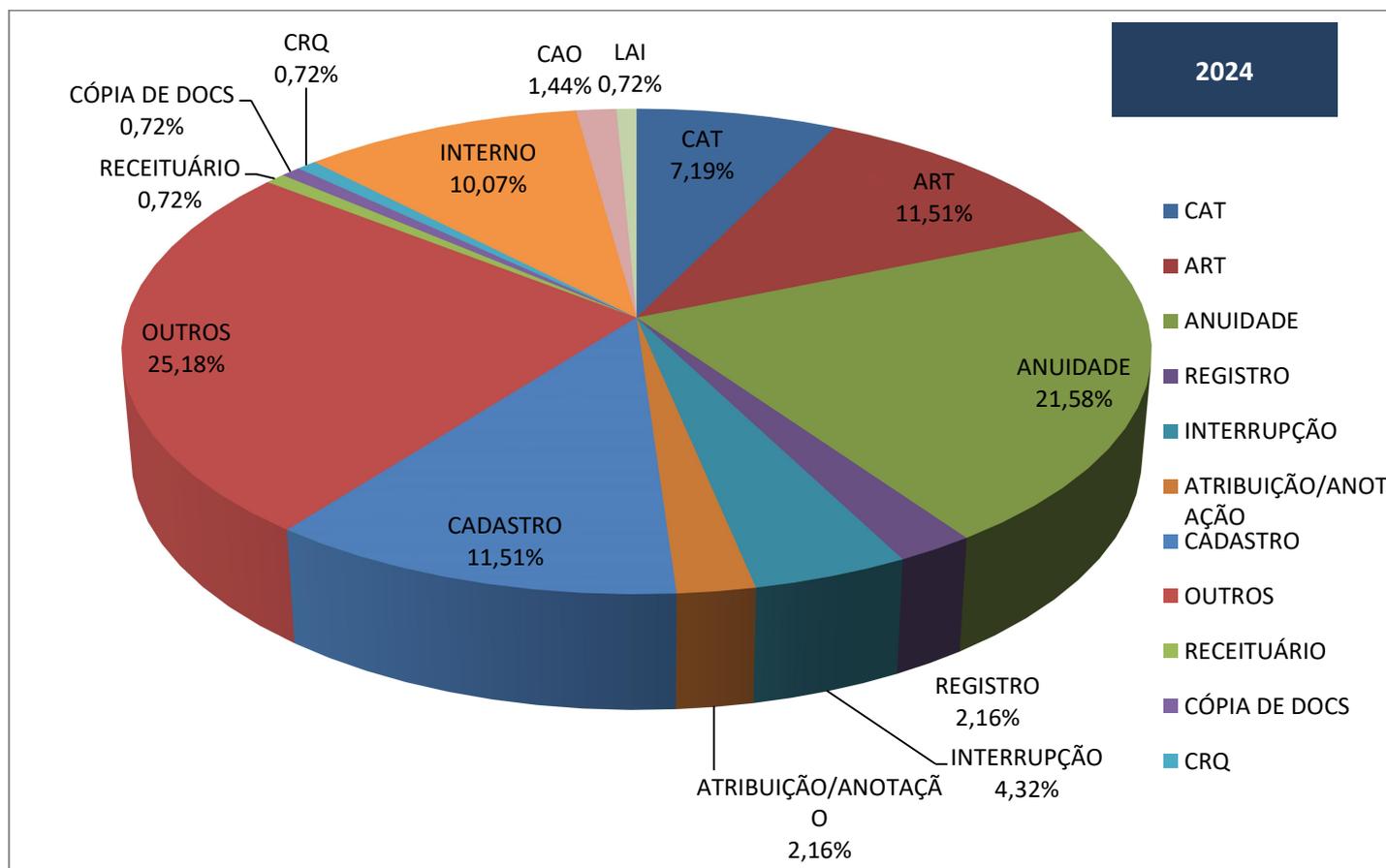
Fonte: Própria (2024)

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 2024, 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:



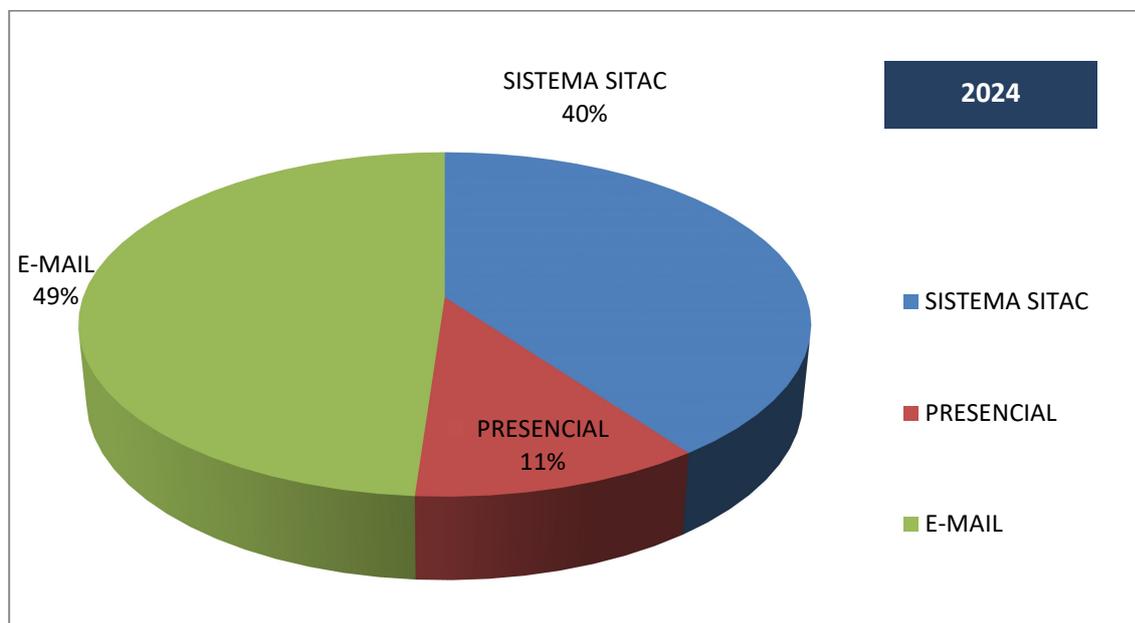


Fonte: Própria (2024)

A procura demonstrada através do gráfico acima, mostram que o serviço relativo a ANUIDADE , ART E CADASTRO representam até este momento 44,60% do atendimento realizado no ano de 2024 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	72
PRESENCIAL	20
E-MAIL	88



Fonte: Própria (2022)

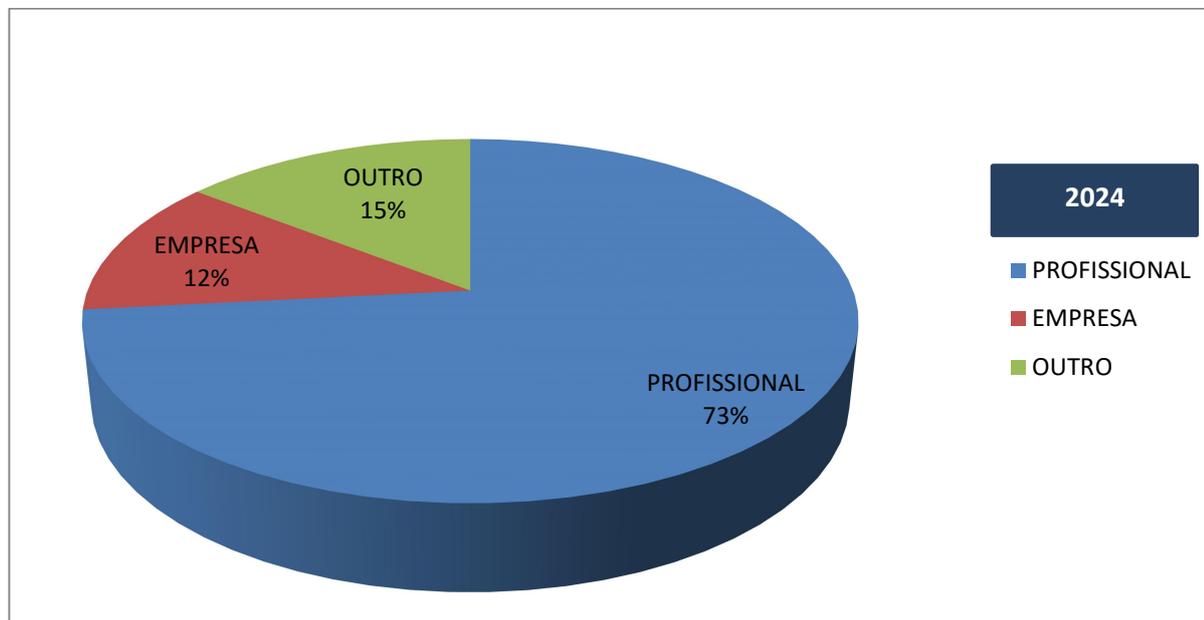
O principal meio de atendimento desta Ouvidoria ainda é o sistema disponibilizado através do SITE deste Conselho, denominado SITAC, porém até o momento o e-mail da ouvidoria está sendo responsável por 49% das manifestações recebidas no ano de 2024.

### 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 (2024)

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.