

RELATÓRIO ESTATÍSTICO OUVIDORIA

ABRIL 2022

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

Whatsapp: [92\) 991964-5255](https://api.whatsapp.com/send?phone=929919645255)

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
Data: 04/05/2022	ABRIL 2022		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)

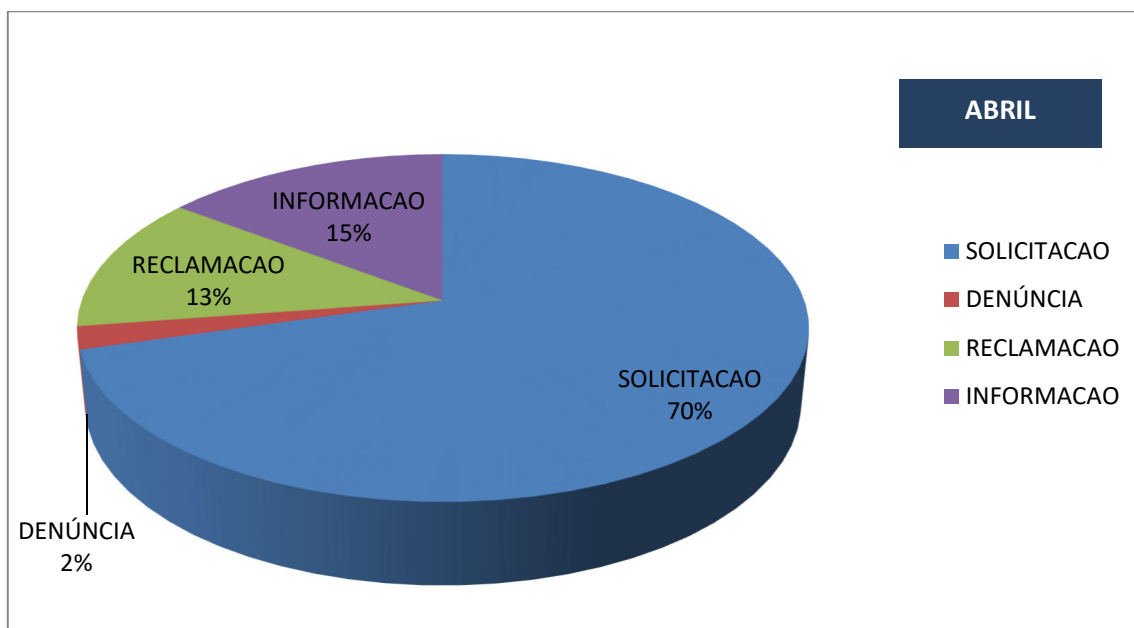
Os dados da planilha de origem do sistema SITAC, passam por filtro através do Excel onde são excluídos protocolos com mesmos números gerando duplicidade, uma vez que o filtro do sistema quando apresenta os dados mostra todas os movimentos no setor.

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

TIPOS DE ATENDIMENTOS:

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES FEVEREIRO	
SOLICITAÇÃO	67
RECLAMAÇÃO	14
DENÚNCIA	02
INFORMAÇÕES	12
OUTROS	0

 SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL	RELATÓRIO ESTATÍSTICO OUVIDORIA		 CREA-AM
Data: 04/05/2022	ABRIL 2022		Rev.: 00



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 mês de ABRIL, que foi referente as solicitações, com uma representação de 70% no gráfico, os serviços ofertados pela Ouvidoria do CREA-AM vem amplamente sendo divulgado, tirando o estigma de que a Ouvidoria só era pra reclamação, ultimamente o número de atendimentos aumentaram e através do relatório ficou evidenciado que os profissionais vem buscando a Ouvidoria com suas solicitações, procurando 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.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

Data: 04/05/2022

RELATÓRIO ESTATÍSTICO OUVIDORIA

ABRIL 2022

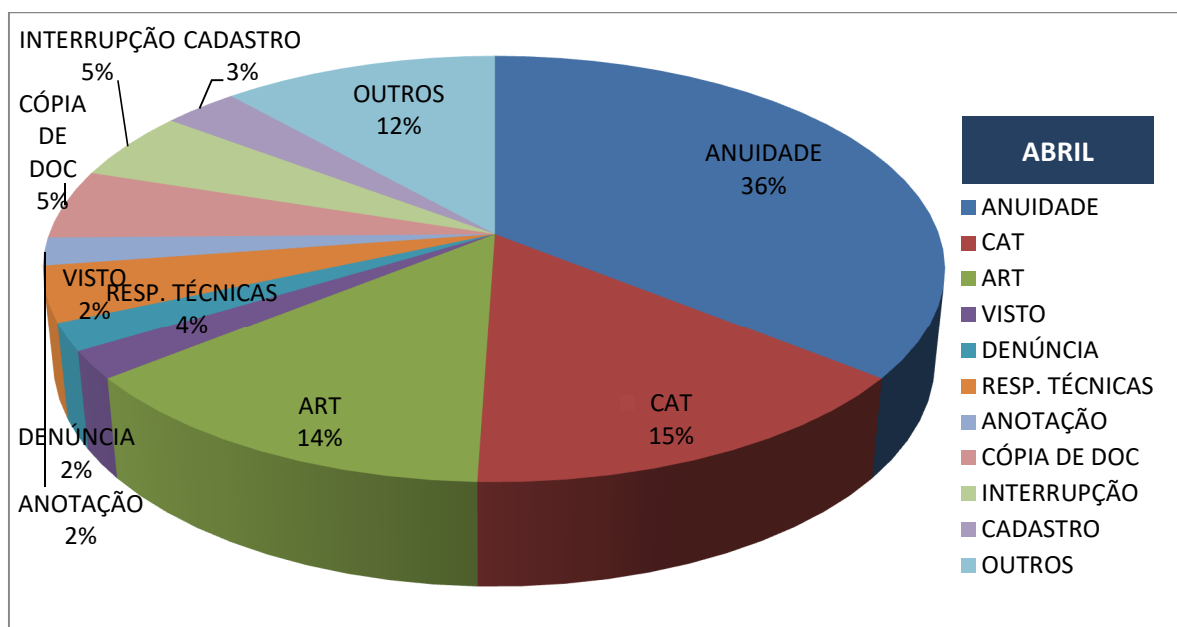


CREA-AM

Rev.: 00

TIPOS DE SERVIÇOS:

TIPOS DE SOLICITAÇÕES DE SERVIÇOS	
ANUIDADE	34
CAT	14
ART	13
VISTO	02
DENÚNCIA	02
RESPONSABILIDADES TÉCNICAS	04
ANOTAÇÃO/ ATRIBUIÇÃO	02
CÓPIA DE DOCUMENTOS	05
INTERRUPÇÃO	05
CADASTRO	03
OUTROS	11



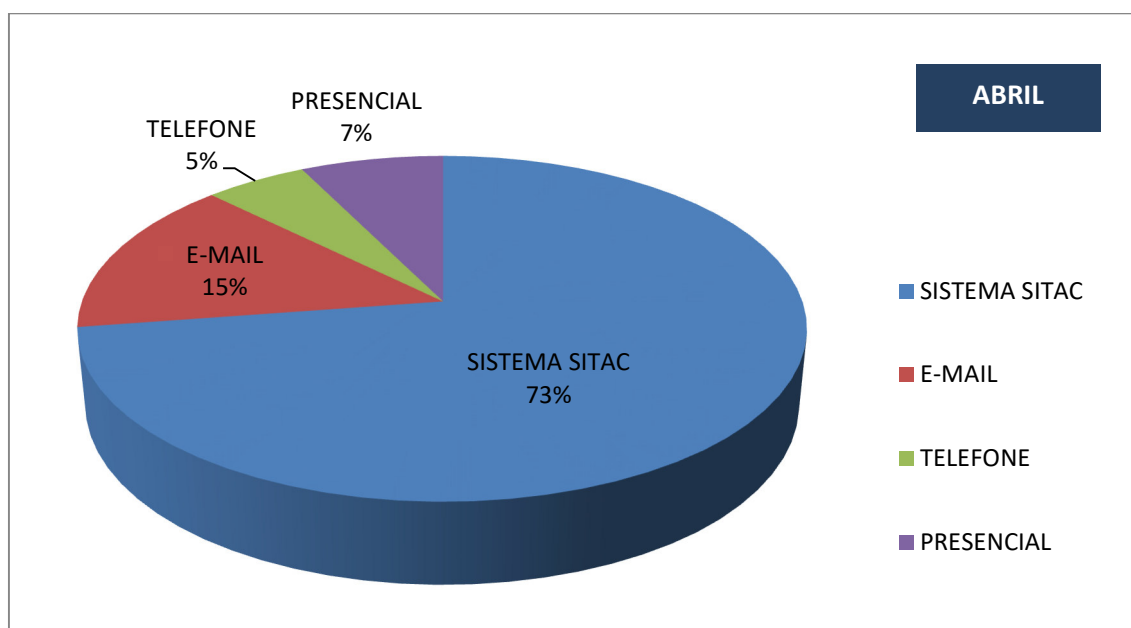
Fonte: Própria (2022)

A procura demonstrada através do gráfico acima, mostram que o serviço relativo a anuidade representou neste mês de ABRIL cerca de 36% do atendimento

realizado no mês de ABRIL e enfatiza a procura que o profissional busca resolver suas demandas relativas ao setor, com assuntos relacionados a anuidade. 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	69
E-MAIL	14
PRESENCIAL	07
TELEFONE	05



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 73% das manifestações recebidas no período de ABRIL. É de salientar, que esta Ouvidoria já oferta aos profissionais outro tipo de atendimento interativo, como o

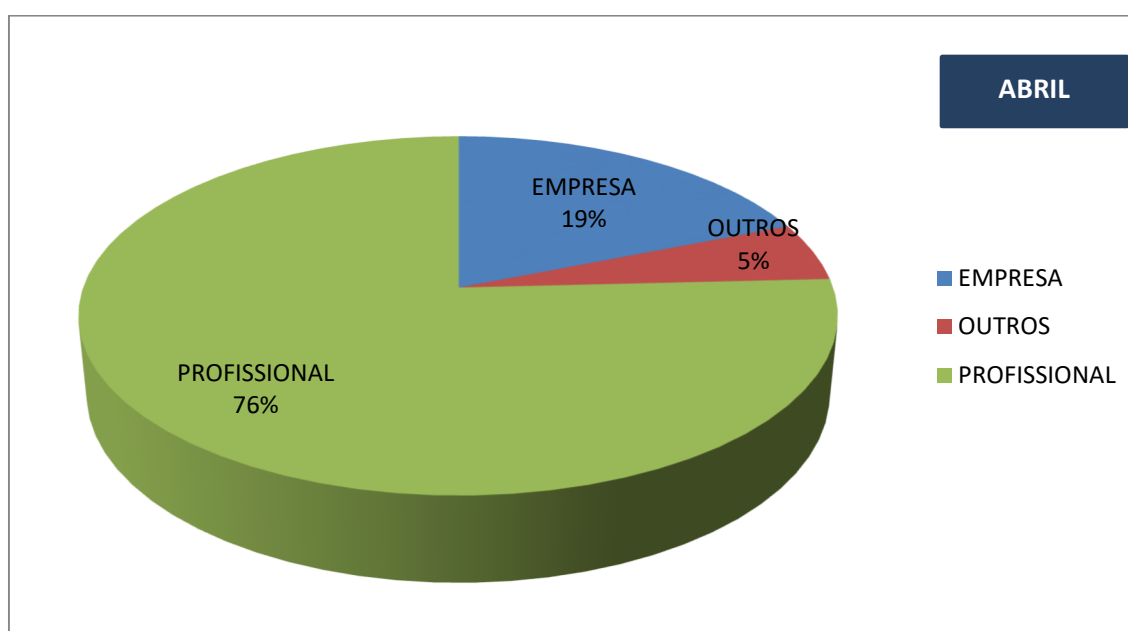
whatsapp, formando um perfil dinâmico, moderno e voltado para as novas tecnologias, como forma de aproximar o profissional deste Conselho.

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	18
PROFISSIONAL	72
ESTUDANTE	-
CIDADÃO	-
OUTROS	5



Fonte: Própria (2022)

 SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL	RELATÓRIO ESTATÍSTICO OUVIDORIA		 CREA-AM
Data: 04/05/2022	ABRIL 2022		Rev.: 00

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. O gráfico acima ilustra essas características dando ênfase para esses dois perfis. 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.

