**ESTRUTURA ATUAL**

**OUVIDORA**: Suellen Chrstina Lima Gonçalves

**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 reinvindicações, 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](http://www.crea-am.org.br)

Whatsapp: [(92) 991964-5255](https://api.whatsapp.com/send?phone=5592991645255)

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.

**TIPOS DE ATENDIMENTOS:**

|  |
| --- |
| **TIPOS DE MANIFESTAÇÕES ABRIL** |
| **SOLICITAÇÃO** | **19** |
| **DENÚNCIA** | **-** |
| **RECLAMAÇÃO** | **1** |
| **INFORMAÇÕES** | **-** |
| **DÚVIDAS** | **-** |
| **ELOGIOS** | **-** |

**ABRIL**

 A Ouvidoria do Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Amazonas tem por diretrizes 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, as solicitações dos profissionais junto a esta Ouvidoria, buscando um atendimento mais rápido e eficaz junto ao conselho, proporcionando ao profissional a orientação necessária para esclarecer suas dúvidas.

**TIPOS DE SERVIÇOS:**

|  |
| --- |
| **TIPOS DE SOLICITACOES DE SERVICOS** |
| **CAT**  | **5** |
| **ART** | **11** |
| **ANUIDADE** | **1** |
| **ATRIBUIÇÕES** | **1** |
| **ALTERAÇÃO CADASTRAL** | **1** |
| **RESSARCIMENTO** | **1** |

**ABRIL**

 A procura demonstrada através do gráfico acima, mostram que os serviços de ART e CAT representam cerca de 80% do atendimento realizado no mês de abril 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:**

|  |
| --- |
| **CANAL DE ACESSO** |
| **SISTEMA SITAC** | **17** |
| **E-MAIL** | **2** |
| **PRESENCIAL** | **-** |
| **TELEFONE** | **1** |
| **WHATSAPP** | **-** |

 O principal meio de atendimento desta Ouvidoria ainda é o sistema disponibilizado através do SITE deste Conselho, denominado SITAC, sendo responsável por 85% 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:**

|  |
| --- |
| **PRAZO DE RESPOSTA AO PROFISSIONAL** |
| **RESPONDIDO NO PRAZO** | **19** |
| **EM TRAMITAÇÃO** | **1** |
| **FORA DO PRAZO** | **-** |

**ABRIL**

 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** | **2** |
| **PROFISSIONAL** | **18** |
| **ESTUDANTE** | **-** |
| **CIDADÂO** | **-** |
| **OUTROS** | **-** |

**ABRIL**

 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.