



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

Data: 15/03/2022

# RELATÓRIO ESTATÍSTICO OUVIDORIA

2021



CREA-AM

Rev.: 00

## ESTRUTURA ATUAL

**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.

**FUNIONAMENTO:** 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

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



Serviço Público Federal

# RELATÓRIO ESTATÍSTICO OUVIDORIA



Rev.: 00

Data: 15/03/2022

2021

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

## TIPOS DE ATENDIMENTOS:

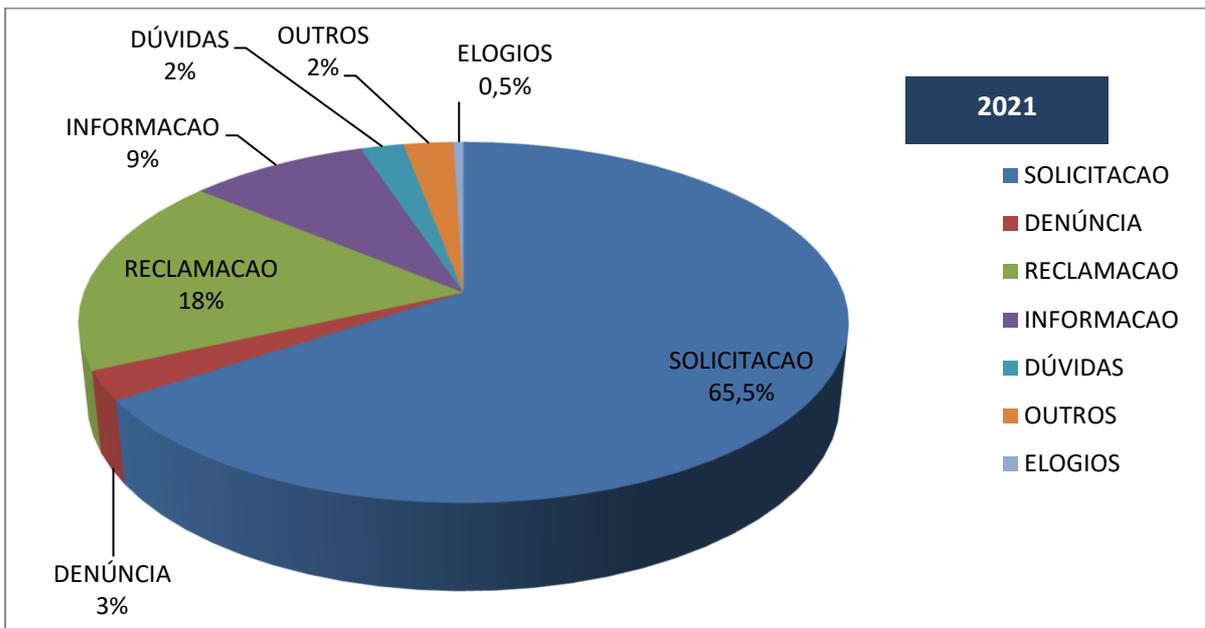
TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
RECLAMAÇÃO	7	13	15	1	8	10	8	15	6	13	11	2	109
SOLICITAÇÃO	114	24	21	19	14	9	39	35	25	31	46	23	400
DENÚNCIA	4	1	2			2	1	5	0	1	0	0	16
INFORMAÇÕES	6	5	1			1	5	9	5	7	6	9	54
OUTRO	1	2				0	0	6	1	0	1	3	14
DÚVIDAS					5	3	5						13
ELOGIO					1	1	1						3
CONSULTA							1						1
<b>TOTAL</b>	<b>132</b>	<b>45</b>	<b>39</b>	<b>20</b>	<b>28</b>	<b>26</b>	<b>60</b>	<b>70</b>	<b>37</b>	<b>52</b>	<b>64</b>	<b>37</b>	<b>610</b>



# RELATÓRIO ESTATÍSTICO OUVIDORIA



TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	
SOLICITAÇÃO	400
RECLAMAÇÃO	109
DENÚNCIA	16
INFORMAÇÕES	54
DÚVIDAS	13
ELOGIOS	3
OUTROS	15
TOTAL	610



Fonte: Própria (2021)

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 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.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

**RELATÓRIO ESTATÍSTICO OUVIDORIA**

CREA-AM

Data: 15/03/2022

**2021**

Rev.: 00

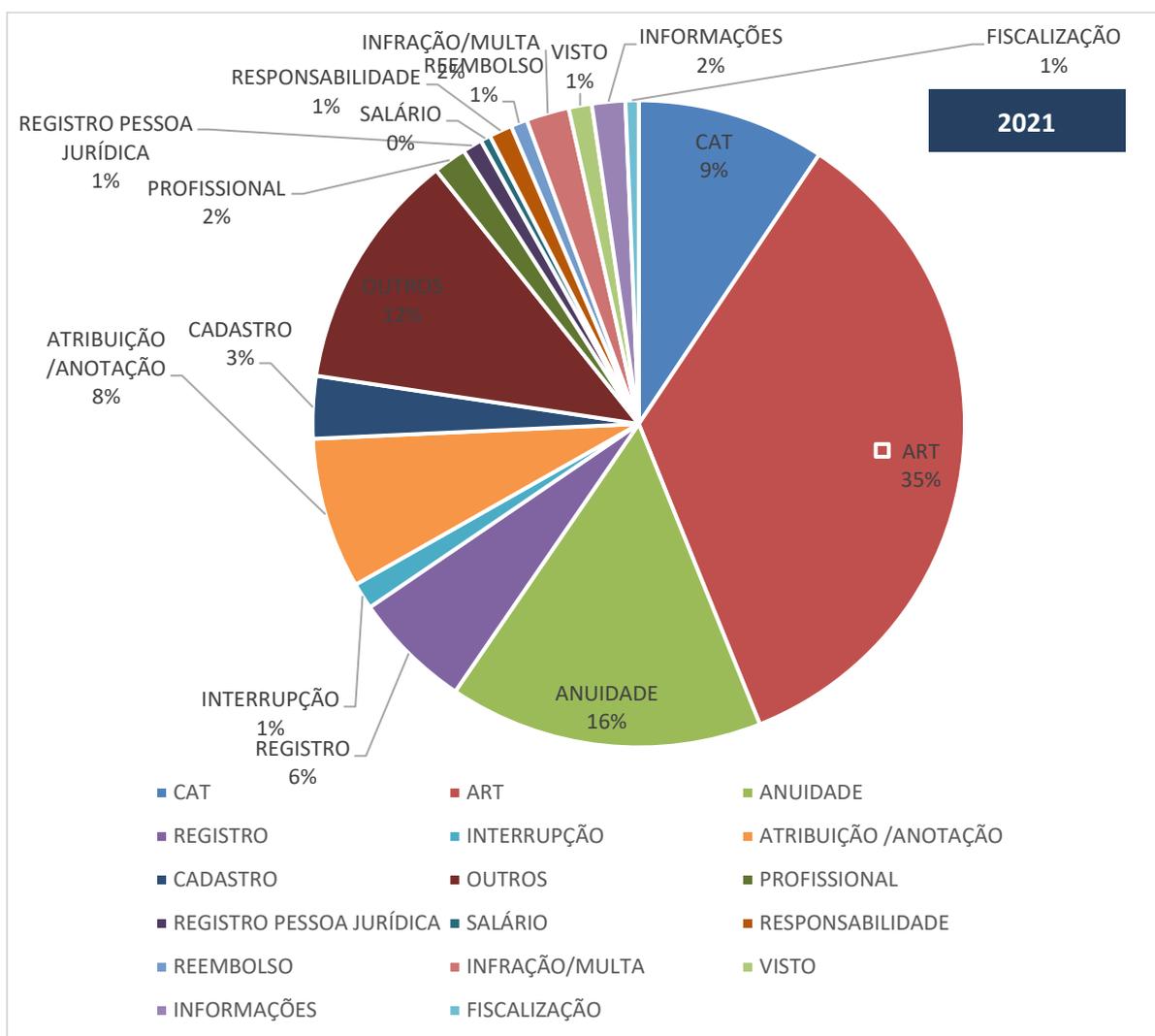
**TIPOS DE SERVIÇOS:**

TIPOS DE SOLICITAÇÕES	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
CAT	3	2	6	5	3	2	2	5	5	6	8	10	57
ART	75	14	11	11	10	9	25	19	10	14	7	6	211
ANUIDADE	24	7	3	1	3	4	11	11	2	4	22	3	95
REGISTRO	9	6	0	0	0			4	6	5	5	1	36
INTERRUPÇÃO	3	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	3	8
ATRIBUIÇÃO/ANOTAÇÃO	2	2	4	1	2	2	1	4	7	9	3	9	46
CADASTRO	4	2	3	1	2			5	2	0	0		19
OUTROS	12	11	5		6		9	8	4	11	9		75
PROFISSIONAL						1	7			2			10
REGISTRO PESSOA. JURIDICA						3	3						6
SALÁRIO		1	1						1				3
RESPONSABILIDADE		0	2								4		6
REEMBOLSO		0	1	1	1	1					0		4
INFRAÇÃO/MULTA		0	3					9		1	0		13
VISTO		0	0								4	2	6
INFORMAÇÃO		0	0					5			2	3	10
FISCALIZAÇÃO						3	1						4
<b>TOTAL</b>	<b>132</b>	<b>45</b>	<b>39</b>	<b>20</b>	<b>27</b>	<b>26</b>	<b>60</b>	<b>70</b>	<b>37</b>	<b>52</b>	<b>64</b>	<b>37</b>	<b>609</b>

**TIPOS DE SOLICITACOES DE SERVICOS**

CAT	57
ART	211
ANUIDADE	95
REGISTRO	36
INTERRUPÇÃO	8
ATRIBUIÇÃO/ANOTAÇÃO	46
CADASTRO	19
OUTROS	75
PROFISSIONAL	10
REGISTRO P.J	6
SALÁRIO	3
RESPONSABILIDADE	6

REEMBOLSO	4
INFRAÇÃO/MULTA	13
VISTO	6
INFORMAÇÃO	10
FISCALIZAÇÃO	4
<b>TOTAL</b>	<b>609</b>



Fonte: Própria (2021)

A procura demonstrada através do gráfico acima, mostram que os serviços de relativos a ART representa cerca de 34% 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



# RELATÓRIO ESTATÍSTICO OUVIDORIA



Data: 15/03/2022

2021

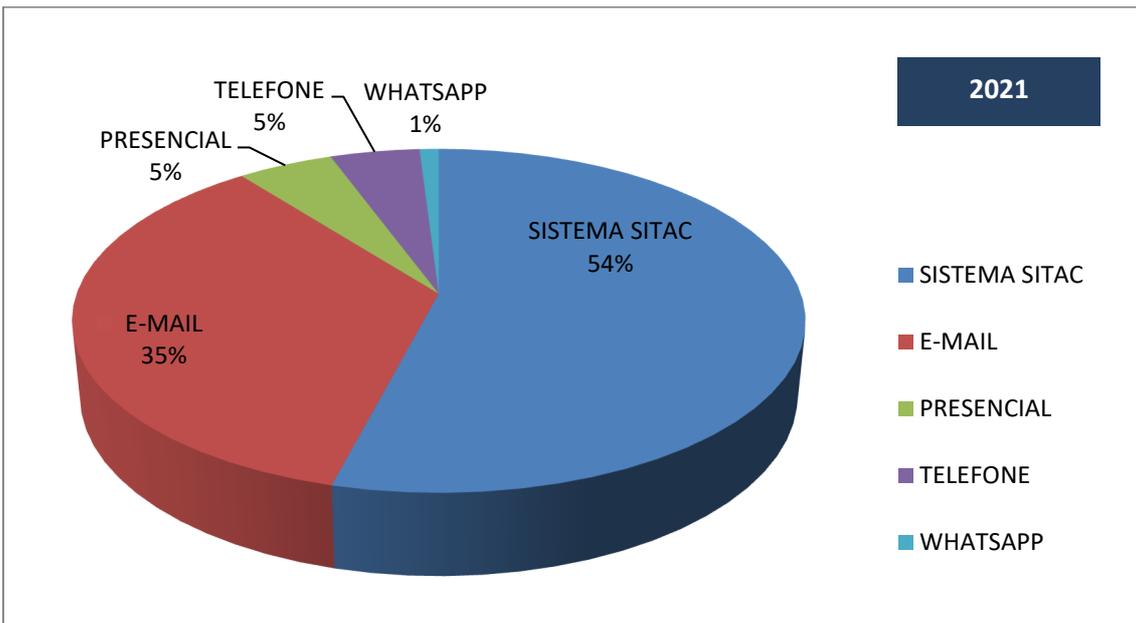
Rev.: 00

Conselho um atendimento mais dinâmico e com prazo de respostas mais rápidos. Os dados apresentados com a denominação de outros, tratam-se de demandas variáveis com apenas uma solicitação por tópico ou assunto.

## FORMAS DE ATENDIMENTO:

CANAL DE ACESSO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
SITAC	93	29	23	17	13	5	9	30	18	30	39	23	329
E-MAIL	39	16	16	2	5	5	13	40	19	22	25	14	216
TELEFONE				1	7	4	16						28
ATENDIMENTO					2	11	17						30
WHATSAPP						1	5						6
<b>TOTAL</b>	<b>132</b>	<b>45</b>	<b>39</b>	<b>20</b>	<b>27</b>	<b>26</b>	<b>60</b>	<b>70</b>	<b>37</b>	<b>52</b>	<b>64</b>	<b>37</b>	<b>609</b>

FORMAS DE ATENDIMENTO	
SISTEMA SITAC	329
E-MAIL	216
PRESENCIAL	30
TELEFONE	28
WHATSAPP	6
<b>TOTAL</b>	<b>609</b>



Fonte: Própria (2021)



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

# RELATÓRIO ESTATÍSTICO OUVIDORIA



CREA-AM

Data: 15/03/2022

2021

Rev.: 00

O principal meio de atendimento desta Ouvidoria ainda é o sistema disponibilizado através do SITE deste Conselho, denominado SITAC, sendo responsável por 54% das manifestações recebidas no ano de 2021. É importante 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.

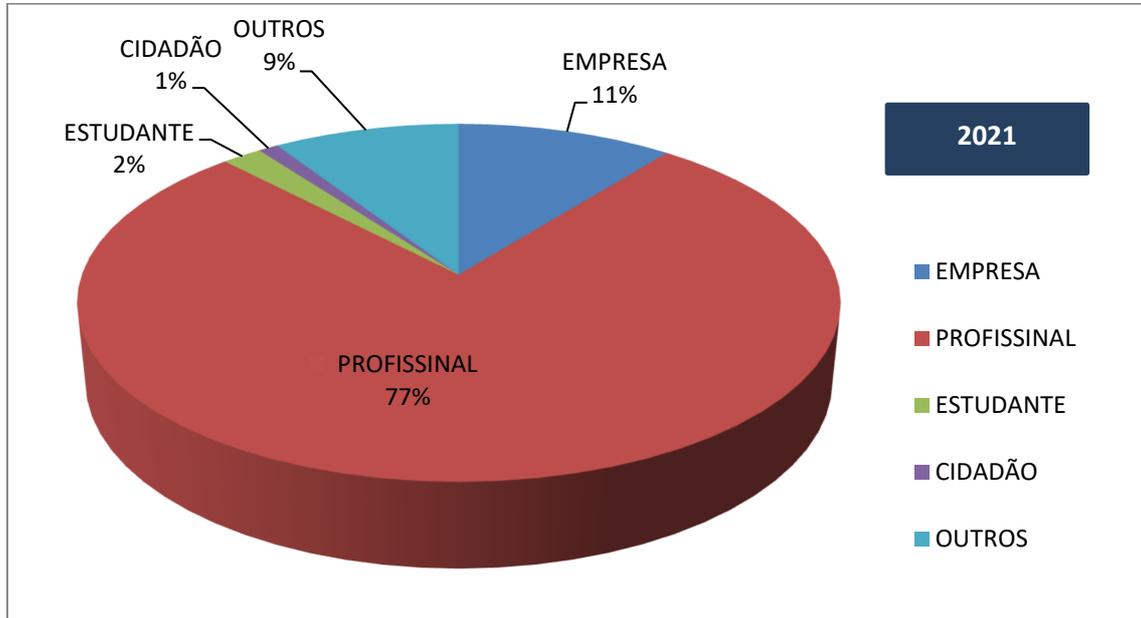
## PRAZO DE ATENDIMENTO:

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	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
EMPRESA	13	3	4	2	6	5	9	9	2	3	8	1	65
PROFISSIONAL	106	34	28	18	18	17	43	47	28	49	48	34	470
ESTUDANTE	1	8			1		2						12
OUTROS	12		7			2	4	14	7		8	2	56
CIDADÃO					2	2	2						6
TOTAL	132	45	39	20	27	26	60	70	37	52	64	37	609

PERFIL DO ATENDIMENTO	
EMPRESA	65
PROFISSIONAL	470
ESTUDANTE	12
CIDADÃO	6
OUTROS	56
TOTAL	609



Fonte: Própria (2021)

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.