**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 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, entrega o resultado aos requerentes.

**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) 99164-5255](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**: Ato ou efeito de reclamar, queixar, protestar ou reivindicar quanto a determinado procedimento ou direito não atendido;

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

**Elogios:** Reconhecimento ou demonstração de satisfação;

**Solicitações:** Ato ou efeito de solicitar providências e alterações, preparar antecipadamente determinada ações ou situações;

**Consulta ou Informação:** Ato ou efeito de solicitar conhecimento, participação ou comunicação dos procedimentos e expedientes do CREA-AM.

**TIPOS DE ATENDIMENTOS:**

|  |
| --- |
| **TIPOS DE MANIFESTAÇÕES**  |
| **SOLICITAÇÃO** | **39** |
| **DENÚNCIAS** | **1** |
| **RECLAMAÇÕES** | **8** |
| **INFORMAÇÕES** | **5** |
| **DÚVIDAS** | **5** |
| **ELOGIOS** | **1** |
| **CONSULTA** | **1** |

 A Ouvidoria do Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Amazonas, demonstra através dessa ilustração gráfica, os diversos tipos de atendimento prestados no dia a dia dentro da instituição, se tornando um canal cada vez mais próximo do profissional, empresa ou do público que procura um atendimento diferenciado dentro deste Conselho.

**TIPOS DE SERVIÇOS:**

|  |
| --- |
| **TIPOS DE SOLICITAÇÕES DE SERVIÇOS** |
| **ART** | **25** |
| **ATRIBUIÇÃO** | **1** |
| **ANUIDADE** | **11** |
| **INTERRUPÇÃO DE REGISTRO** | **1** |
| **FISCALIZAÇÃO** | **1** |
| **REGISTRO DE PESSOA JURÍDICA** | **3** |
| **PROFISSIONAL** | **7** |
| **CAT** | **2** |
| **OUTROS** | **9** |

 A Ouvidoria foi concebida com o propósito de ser um importante canal de comunicação entre o profissional e empresa dentro deste Conselho, neste gráfico podemos observar a contribuição da Ouvidoria na mediação dos mais diversos tipos de serviços, fundamentando sempre suas atividades nos princípios da ética, eficiência, sigilo e transparência no tratar destas solicitações junto ao conselho.

**CANAL DE ATENDIMENTO:**

|  |
| --- |
| **CANAL DE ACESSO** |
| **SISTEMA SITAC** | **9** |
| **E-MAIL** | **13** |
| **PRESENCIAL** | **17** |
| **TELEFONE** | **16** |
| **WHATSAPP** | **5** |

 Com o trabalho crescente sendo desenvolvido por esta Ouvidoria, já conseguimos notar e verificar através desta ilustração gráfica que o profissional, empresa ou cidadão, tem buscado o contato com este canal de comunicação das mais diversas formas disponíveis, utilizando todas as ferramentas de entrada que estão à sua disposição. Destaca-se no gráfico o atendimento presencial e por telefone, mostrando através destas informações a empatia que esta Ouvidoria tem em compreender o profissional na sua busca por soluções.

**PRAZO DE ATENDIMENTO:**

|  |
| --- |
| **PRAZO DE RESPOSTA AO PROFISSIONAL** |
| **RESPONDIDO NO PRAZO** | **57** |
| **EM TRAMITAÇÃO** | **3** |
| **FORA DO PRAZO** | **-** |

 A Ouvidoria do Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Amazonas busca e procura de todas as formas atender o profissional, empresa ou cidadão com a maior rapidez possível, desenvolvendo assim um canal de comunicação confiável e rápido, dando maior credibilidade no trabalho executado e mostrando para o profissional que o trabalho desenvolvido é voltado para conseguir a melhor solução para os problemas apresentados. A Ouvidoria hoje é a parceira do profissional mediante o Conselho.

**PERFIL DO SOLICITANTE:**

|  |
| --- |
| **PERFIL DO ATENDIMENTO** |
| **EMPRESA** | **9** |
| **PROFISSIONAL** | **43** |
| **ESTUDANTE** | **2** |
| **CIDADÃO** | **2** |
| **OUTROS** | **4** |

 A Ouvidoria do Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Amazonas, atua na mediação dos conflitos entre os mais diversos tipos de perfis, seja um profissional/empresa, um cidadão ou estudante. O profissional deste Conselho, entende a importância que a Ouvidoria tem como uma ferramenta de auxílio das suas problemáticas. O gráfico ilustra a participação de cerca de 72% das demandas sendo solicitadas por profissionais, mostrando a importância e a relevância que essa Ouvidoria tem junto ao profissional na busca por soluções de suas manifestações dentro deste Conselho.