**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, 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](mailto: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** | **9** |
| **DENÚNCIAS** | **2** |
| **RECLAMAÇÕES** | **10** |
| **INFORMAÇÕES** | **1** |
| **DÚVIDAS** | **3** |
| **ELOGIOS** | **1** |

A Ouvidoria do Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Amazonas, demonstra através dessa ilustração gráfica, os diversos tipos de atendimento executados. É interessante frisar, que a Ouvidoria é responsável pelo tratamento e acompanhamento de todas as manifestações recebidas, cumprindo uma função de representar o profissional, a empresa ou o cidadão dentro deste Conselho.

**TIPOS DE SERVIÇOS:**

|  |  |
| --- | --- |
| **TIPOS DE SOLICITAÇÕES DE SERVIÇOS** | |
| **ART** | **9** |
| **ATRIBUIÇÃO** | **2** |
| **ANUIDADE** | **4** |
| **INTERRUPÇÃO DE REGISTRO** | **1** |
| **FISCALIZAÇÃO** | **3** |
| **REGISTRO DE PESSOA JURÍDICA** | **3** |
| **PROFISSIONAL** | **1** |
| **CAT** | **2** |
| **RESSARCIMENTO** | **1** |

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

**CANAL DE ATENDIMENTO:**

|  |  |
| --- | --- |
| **CANAL DE ACESSO** | |
| **SISTEMA SITAC** | **5** |
| **E-MAIL** | **5** |
| **PRESENCIAL** | **11** |
| **TELEFONE** | **4** |
| **WHATSAPP** | **1** |

Com o trabalho que vem sendo desenvolvido por esta Ouvidoria, já podemos verificar que o profissional tem buscado o contato físico na tentativa de agilizar seu processo junto ao Conselho. No gráfico acima, já percebemos a entrada de manifestação por meio da ferramenta de Whatsapp, demonstrando que o Conselho busca cada vez mais manter essa aproximação com o profissional, facilitando a comunicação e a interação entre os mesmos.

**PRAZO DE ATENDIMENTO:**

|  |  |
| --- | --- |
| **PRAZO DE RESPOSTA AO PROFISSIONAL** | |
| **RESPONDIDO NO PRAZO** | **15** |
| **EM TRAMITAÇÃO** | **11** |
| **FORA DO PRAZO** | **-** |

A Ouvidoria do Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Amazonas busca manter um atendimento humanizado e célere no que diz respeito às manifestações recebidas. É possível perceber no gráfico acima, que mais de 40% das demandas recebidas se encontram em tramitação em determinado setor, e esta Ouvidoria segue acompanhando e mediando até a sua finalização. Importante salientar, que as manifestações que estão em posse desta Ouvidoria têm um prazo de resposta no tempo hábil. Vale ressaltar que a Ouvidoria apenas acompanha os processos nos setores competentes com o intuito de dar celeridade na resposta, mas cabe ao setor responsável agilizar tais procedimentos.

**PERFIL DO SOLICITANTE:**

|  |  |
| --- | --- |
| **PERFIL DO ATENDIMENTO** | |
| **EMPRESA** | **5** |
| **PROFISSIONAL** | **17** |
| **ESTUDANTE** | **-** |
| **CIDADÃO** | **2** |
| **OUTROS** | **2** |

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. Importante salientar que a Ouvidoria só deve ser acionada, caso o Conselho não esteja respondendo as suas solicitações e expectativas. Observamos que no gráfico acima, mostra que o profissional é o perfil de usuário mais constante na busca da intermediação desta Ouvidoria, afim de tornar mais célere as suas demandas junto ao Conselho.