**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.

**MANIFESTACOES 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 MANIFESTACOES MAIO** |
| **SOLICITAÇÃO** | **14** |
| **DENÚNCIA** | **-** |
| **RECLAMAÇÃO** | **8** |
| **INFORMAÇÕES** | **-** |
| **DÚVIDAS** | **5** |
| **ELOGIOS** | **1** |

**MAIO**

 A Ouvidoria do Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Amazonas, demonstra através da ilustração gráfica acima a crescente de 30% de usuários insatisfeitos com o prazo de respostas dados por alguns setores, o profissional está buscando por intermédio desta Ouvidoria um atendimento mais rápido e eficaz, dando celeridade no seu atendimento e proporcionando a este profissional uma atenção e a busca da solução do seu problema.

**TIPOS DE SERVICOS:**

|  |
| --- |
| **TIPOS DE SOLICITACOES DE SERVICOS** |
| **CAT**  | **3** |
| **ART** | **10** |
| **ANUIDADE** | **3** |
| **ATRIBUICOES** | **2** |
| **ALTERACAO CADASTRAL** | **2** |
| **RESSARCIMENTO** | **1** |
| **OUTROS** | **6** |

**MAIO**

 A visualização do gráfico acima demonstra a grande diversificação da gama de serviços solicitados através desta Ouvidoria, o profissional deste conselho busca cada vez mais a Ouvidoria como um canal facilitador para intermediar sua problemática junto ao Conselho.

**CANAL DE ATENDIMENTO:**

|  |
| --- |
| **CANAL DE ACESSO** |
| **SISTEMA SITAC** | **13** |
| **E-MAIL** | **5** |
| **PRESENCIAL** | **2** |
| **TELEFONE** | **7** |
| **REDES SOCIAIS** | **-** |

**MAIO**

 Em abril percebemos a entrada de manifestações através do portal de atendimento SITAC que correspondiam cerca de 85% da demandas recebidas. Com a divulgação do trabalho e criação de novas ferramentas já podemos verificar um queda do recebimento das manifestações através do SITE e a busca dos profissionais por outros meios de comunicação com a Ouvidoria, o gráfico acima demonstra um mix de entrada de manifestações pelos mais diversos canais de atendimento. É característica dessa Ouvidoria, tornar o atendimento mais humanizado, dando foco ao profissional e ouvindo sua problemática para resolver em um menor prazo de tempo possível.

**PRAZO DE ATENDIMENTO:**

|  |
| --- |
| **PRAZO DE RESPOSTA AO PROFISSIONAL** |
| **RESPONDIDO NO PRAZO** | **21** |
| **EM TRAMITACAO** | **6** |
| **FORA DO PRAZO** | **-** |

**MAIO**

 A Ouvidoria do Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Amazonas, busca manter o padrão de atendimento e realizar os procedimentos de acordo com seu planejamento estratégico traçado. Em Abril tivemos um taxa de 95% de resposta em um prazo máximo de 10 dias, de acordo com o gráfico acima é possível perceber que o prazo continua sendo respeitado e a grande maioria das manifestações que estão de posse dessa Ouvidoria tem um prazo de resposta respondido no tempo hábil, valer ressaltar que a Ouvidoria apenas acompanha os processos nos setores competentes com o intuito de agilizar a resposta, mas cabe ao setor responsável agilizar tais procedimentos.

**PERFIL DO SOLICITANTE:**

|  |
| --- |
| **PERFIL DO ATENDIMENTO** |
| **EMPRESA** | **6** |
| **PROFISSIONAL** | **18** |
| **ESTUDANTE** | **1** |
| **CIDADÂO** | **2** |
| **OUTROS** | **-** |

 A Ouvidoria do Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Amazonas tem por características atender o profissional da categoria e empresas. O gráfico acima demonstra o perfil dos usuários da Ouvidoria, podemos observar que a Ouvidoria já atinge ao publico em geral, tornando a Ouvidoria do conselho um canal facilitador e comunicador junto à sociedade.