



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO FEDERAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA – CONFEA

De: Ouvidoria Crea-Am

Para: Auditoria do Crea-Am

Relatório Ouvidoria Crea – Am

Conforme a apresentação das atividades exercidas neste regional, apresentamos demandas anuais até a presente data, referente ao exercício de 2020.

Foram-nos demandados neste período as manifestações pelos canais relacionadas a seguir:

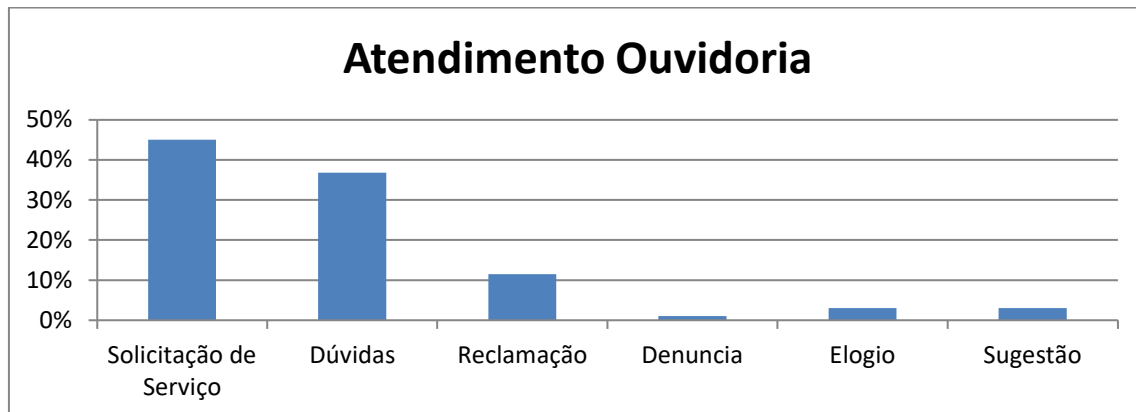
Modo de Atendimento:

- 1 - Fale conosco (2,31%)
- 2 - E-mail (6,3%)
- 3 – WhatsApp (45,07%)
- 4 - Sitac (35,10%)
- 5 – Telefone (8,5%)
- 6 – Pessoalmente (3,22%)

Tipo de Manifestações (atendimentos) 2020:

- 1 – Solicitação de Serviço: 45%
- 2 – Dúvida: 37%
- 3 – Reclamação: 11%
- 4 – Denúncia: 1%
- 5 – Elogio 3%
- 6 - Sugestão: 3%

TTL – 1.001 OCORRENCIAS DE ATENDIMENTO



As reclamações recebidas estão relacionadas a processo paralisado nos setores de: Atendimento, Assessoria Técnica, Assessoria de Câmaras (aguardando julgamento dos processos em reunião de câmara e pelo adiamento de pautas para reunião seguinte), Acervo Técnico e aos Telefone dos Setores de Atendimento, Assessoria Técnica, Acervo.

Informo que as demandas recebidas por essa Ouvidoria que tem por finalidade servir de canal de comunicação eficiente, que atenda de forma ao público-alvo, identificando anseios e necessidades dos profissionais e empresas do Sistema e da sociedade em geral, esclarecendo dúvidas e acolhendo sugestões, propondo ações que objetivem à resolução de conflitos e à satisfação das expectativas relacionadas ao exercício profissional. estão relacionadas a consulta de protocolos, solicitações de urgência, solicitação de serviços em gerais, tais como: atualização cadastrais, emissão de boleto, isenção de Art de substituição, entre outros.

Em várias formas de atendimento aos usuários facilitando o acesso à informação de várias maneiras: presencial, o e-mail, SITAC, WhatsApp e telefone.

O Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Estado do Amazonas possui também em seu site Página Inicial - CREA-AM (crea-am.org.br) informações referentes a Lei de Acesso a Informação.

Sem mais para o momento.

Atenciosamente,

AFONSO F. BERNARDES JUNIOR



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO FEDERAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA – CONFEA

Quantidade de reclamações:

110

Quais foram as ações desenvolvidas?

Levantamento do setor e assunto recorrente, buscando a redução do prazo ao interessado.

Qual o tempo médio de resposta ao interessado?

14 dias

Qual o percentual de casos resolvidos?

95%

AFONSO F. BERNARDES JUNIOR