SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL	RELATÓRIO ESTATÍSTICO OUVIDORIA	CREA-AM
Data: 06/06/2024	2024	Rev.: 06

ESTRUTURA ATUAL

OUVIDORA: CARLA GORETH ABREU LIMA

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, 1º andar.

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

Presencial: Rua Costa Azevedo, n. 174 – Centro, CEP: 69010-230, 1º Andar.

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

SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL	RELATÓRIO ESTATÍSTICO OUVIDORIA	CREA-AM
Data: 06/06/2024	2024	Rev.: 06

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

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)

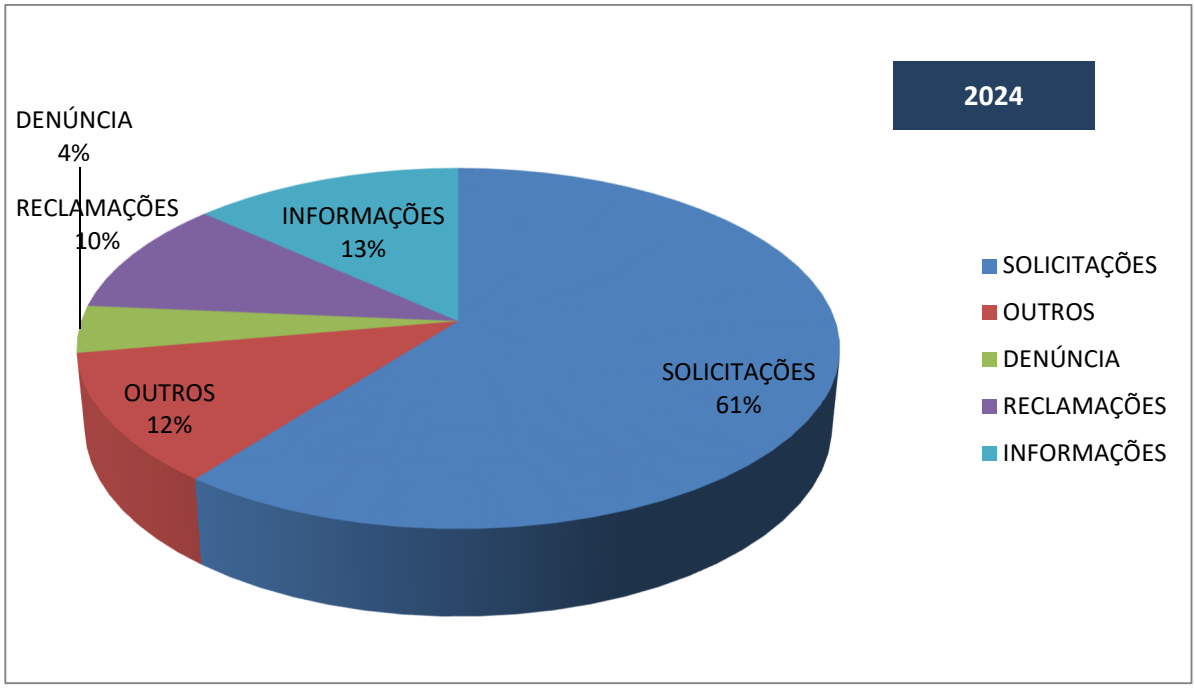
Os dados da planilha de origem do sistema SITAC, passam por filtro através do Excel onde são excluídos protocolos com mesmos números gerando duplicidade, uma vez que o filtro do sistema quando apresenta os dados mostram todos os movimentos no setor.

Acrescidos dos dados provenientes dos e-mails enviados para ouvidoria@crea-am.org.br e resgistros de atendimentos presenciais e via telefone.

TIPOS DE ATENDIMENTOS:

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	
SOLICITAÇÕES	259
RECLAMAÇÕES	44
INFORMAÇÕES	57
DENÚNCIA	18
OUTROS	50
TOTAL	428

SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL	RELATÓRIO ESTATÍSTICO OUVIDORIA	CREA-AM
Data: 06/06/2024	2024	Rev.: 06



Fonte: Própria (2024)

Outros: Referência entre protocolos ou e-mails entre setores (interno) que de alguma forma passaram pela ouvidoria, através do sistema SITAC ou e-mail.

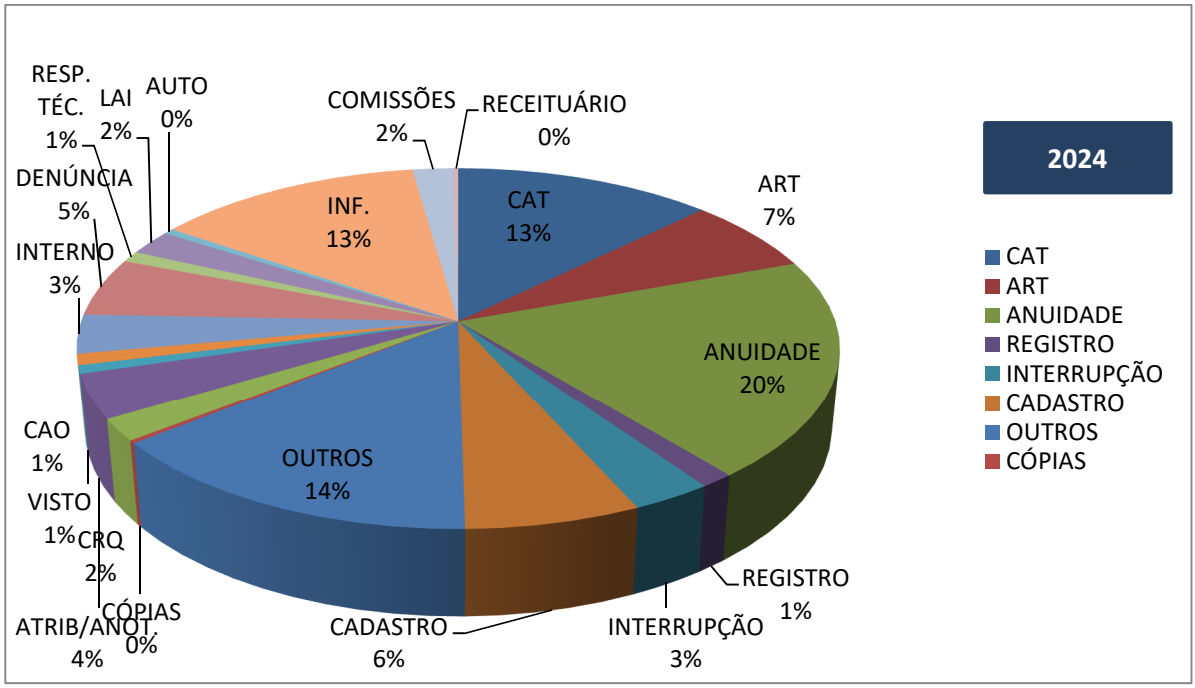
A Ouvidoria do Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Amazonas tem por diretriz um atendimento focado e voltado para o profissional e sociedade em geral, buscando entender e intermediar as questões junto a este conselho. A ilustração gráfica demonstra a maior parte das demandas e/ou manifestações, é possível verificar a maior representatividade no Ano de 2024, que foi referente as solicitações, com uma representação de 61% no gráfico, os usuários recorrem a ouvidoria buscando um atendimento mais rápido e eficaz junto ao conselho, proporcionando a orientação necessária para esclarecer suas dúvidas. A Ouvidoria busca estar cada vez mais próxima ao profissional, reafirmando seu papel como interlocutora entre o Conselho e o profissional, o estudante, o usuário, como canal de comunicação, colocando à disposição sua carta de serviços, bem como: Solicitação, prestação de informações, reclamações, denúncias, elogios e outros.

TIPOS DE SERVIÇOS:

SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL	RELATÓRIO ESTATÍSTICO OUVIDORIA	CREA-AM
Data: 06/06/2024	2024	Rev.: 06

	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
CAT	2	8	15	13	13								**51**
ART	11	5	4	0	7								**27**
Anuidade	19	11	9	24	16								**79**
Registro	1	2	1	1	0								**5**
Interrupção	4	2	1	2	3								**12**
Cadastro	6	10	5	2	3								**26**
Outros	21	14	10	6	7								**58**
Cópias de documentos	0	1	0	0	0								**1**
CRQ	0	1	4	3	0								**8**
Atribuição/anotação	1	2	4	3	6								**16**
Visto	2	1	0	0	0								**3**
CAO	1	1	0	0	2								**4**
Interno/CONFEA	0	14	0	0	16								**14**
Denúncia	5	9	3	1	3								**21**
Responsabilidade técnica	4	3	1	6	0								**14**
LAI Pedidos de acesso e outras informações	0	1	2	1	5								**9**
Auto de Infração	0	0	0	0	2								**2**
Informações	16	1	14	12	10								**53**
Comissões	0	0	0	8	0								**8**
Receituário	1	0	0	0	0								**1**
TOTAL	**94**	**86**	**73**	**82**	**93**								**428**

SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL	RELATÓRIO ESTATÍSTICO OUVIDORIA 2024	CREA-AM
Data: 06/06/2024		Rev.: 06

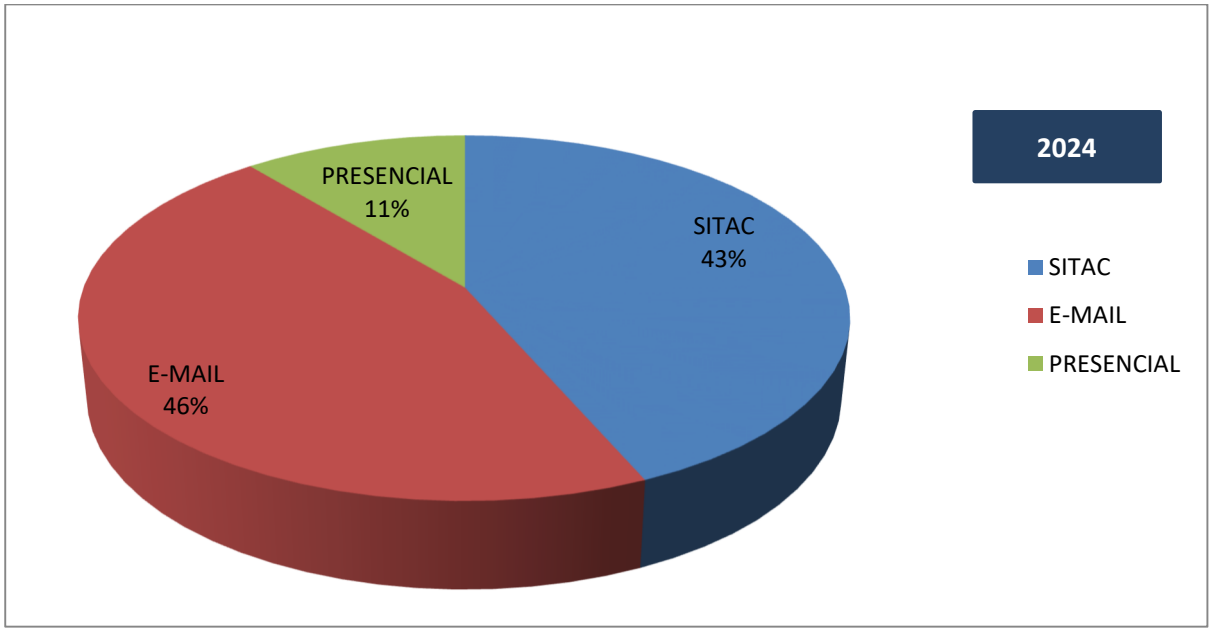


Fonte: Própria (2024)

A procura demonstrada através do gráfico acima, mostram que o serviço relativos a ANUIDADE, representa até este momento 20% do atendimento realizado no ano de 2024 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 Conselho um atendimento mais dinâmico e com prazo de respostas mais rápidos.

FORMAS DE ATENDIMENTO:

SISTEMA SITAC	186
PRESENCIAL	47
E-MAIL	195



Fonte: Própria (2022)

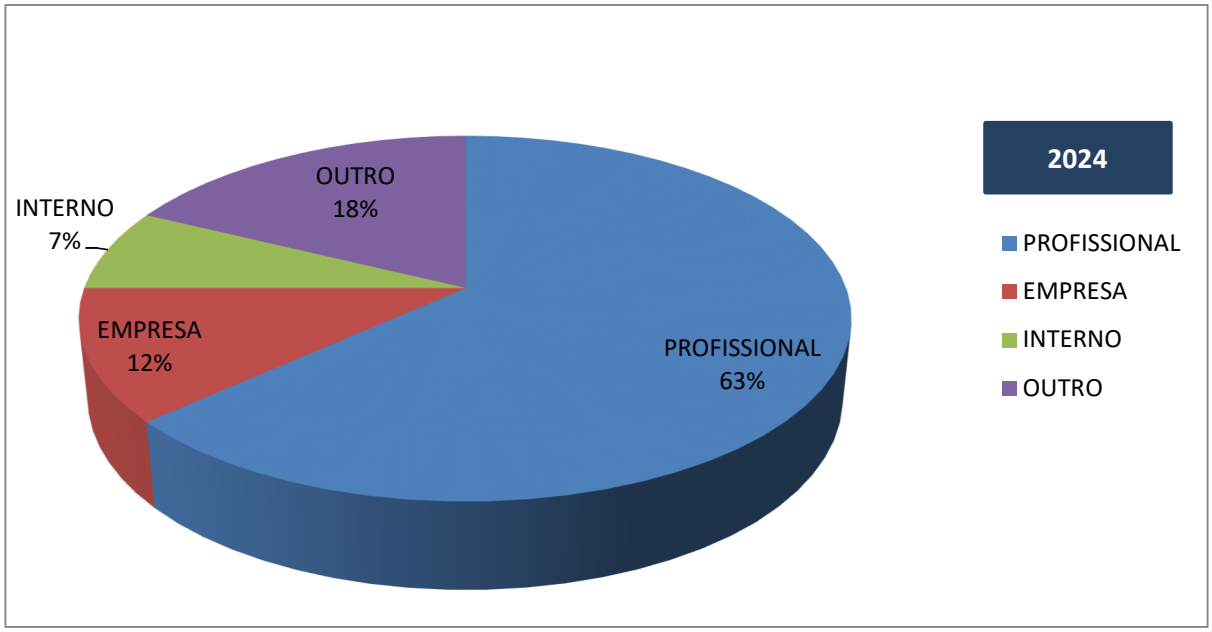
É possível verificar que embora este Conslho possua como um dos meios de comunicação um sitema próprio, denominado SITAC, no ano de 2024 houve maior procura do setor através do e-mail oficial da Ouvidoria (ouvidoria@crea-am.org.br). Representando em percentual um valor de 46%.

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 DO ATENDIMENTO	
EMPRESA	50
INTERNO	31
PROFISSIONAL	271
OUTROS	76



Fonte: Própria (2024)

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, além de atendimento ofertados aos estudantes e a sociedade em geral, que muitas vezes busca dirimir suas dúvidas. O gráfico acima ilustra essas características. Com o advento da tecnologia, a Ouvidoria busca atingir a todos os interessados que possam requerer qualquer tipo deinformação junto ao Conselho, buscando assim criar um Conselho voltado para toda a sociedade. O Perfil que mais procura os serviços da Ouvidoria são os profissionais do sistema, representando 63%.