

Balanço Ouvidoria 2021

O setor de Ouvidoria do CREA-AL foi criado com o objetivo de ser instância de controle e participação social, atuando na mediação de demandas entre o órgão e o cidadão usuário do órgão.

Cabe à ouvidoria o tratamento das reclamações, denúncias, solicitações de informação pública, sugestões e elogios relativos às políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas ao aprimoramento da gestão pública de acordo com a Portaria CONFEA AD nº 364, de 28 de agosto de 2015.

Atendimentos por tipo de demanda

Até 30 de dezembro de 2021 a Ouvidoria **realizou 422 atendimentos**, dos quais 254 (60%) se referiram a solicitações de serviço, 80 (19%) reclamações e 60 (14%) dúvidas.

Classificações	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total	%
Dúvida	2	12	11	6	4	2	7	3	1	3	4	5	60	14%
Reclamação	3	6	2	4	5	4	13	12	8	5	13	80	80	19%
Solicitação de sei	6	6	18	12	11	22	36	38	33	20	26	26	254	60%
Denúncia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0%
Elogio	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0%
Sugestão	0	0	4	1	0	0	0	0	1	0	0	0	6	1%
LAI	0	2	0	0	1	1	0	4	5	2	0	5	20	5%
Totais	11	26	35	23	21	29	56	57	48	31	36	49	422	100%

Atendimentos por forma de contato

Os pedidos de informação pelo Sitac – LAI foi o meio usado pela maior parte dos atendimentos da Ouvidoria do Crea-AL em 2021. Responsável por 167 demandas (40%) foi seguido de perto pelo e-mail, com 136 chamados (32%). Os contatos por telefone ocupam o terceiro lugar neste ano com 51 atendimentos (12%).

Recebido por	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total	%
E-mail	8	21	25	13	5	16	9	9	13	2	10	5	136	32%
Telefone	1	0	0	2	2	0	8	7	3	7	9	12	51	12%
Telefone/e-mail	0	0	0	2	0	0	0	3	4	4	4	0	17	4%
Instagram	0	4	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	7	2%
E-mail/Whatsapp	0	0	0	2	0	0	0	1	0	0	0	0	3	1%
Sitac	0	0	0	1	10	11	31	29	28	17	13	27	167	40%
Whatsapp	2	1	8	3	4	1	8	5	0	0	0	1	33	8%
E-sic	0	0	0	0	0	0	0	2	0	1	0	0	3	1%
E-ouv	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	4	1%
Totais	11	26	35	23	21	29	56	57	48	31	36	49	422	100%

Atendimentos por demandantes

Os profissionais do sistema Confea-CREA foram, em sua maioria, quem mais procuraram a Ouvidoria do CREA-AL em 2021, sendo responsável por 312 atendimentos (74%). Em seguida, 63 empresas (15%) e 36 Leigos (9%) formam a maior parte dos demandantes do setor.

Recebido de	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Mai	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Totais	%
Profissional	7	19	23	20	16	19	41	44	36	24	30	33	312	74%
Empresa	2	1	4	3	5	6	11	8	5	4	5	9	63	15%
Leigo	2	5	7	0	0	3	4	4	2	3	1	5	36	9%
Instituição de En:	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
Sistema Confea-C	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	5	1%
Entidades de Cla:	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	2	0%
Órgão Governam	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	3	1%
Outros	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0%
Totais	11	26	35	23	21	29	56	57	48	31	36	49	422	100%

Assuntos mais procurados

Até 30 de dezembro de 2021 os assuntos mais procurados foram: Consultoria técnica, Anotação de Responsabilidade Técnica (ART), Registro de Pessoa Física, Anuidade e Certidão de Acervo Técnico (CAT).

