



CREA-RS



RELATÓRIO 2009 CREA-RS OUVIDORIA

Ouvidor Eng. Civil Daniel Weindorfer
Assist. Ana Vasconcelos
Assist. Aline Brião
Assist. Osmar Batista



SUMÁRIO

1. Mensagem da Ouvidoria	03
2. Apresentação	04
3. Infraestrutura	05
4. Procedimentos	06
5. Relatórios Gerenciais	07
6. Divulgação e Capacitação	08
7. Dados estatísticos	11
7.1 Tipos de Demandas	12
7.2 Mídia de Acesso	13
7.3.Usuários	14
7.4 Destino inicial das demandas	15
7.5 Prazo de Atendimento	16
8. Demandas Críticas	18
8.1 Reclamações	18
8.1.1 Reclamações por Departamento	19
8.2 Consultas / Informações	23
8.2.1 Consultas/Inform. por Departamento	24
9 Considerações finais	24
	28



1. Mensagem da Ouvidoria

É com muita satisfação que apresentamos o relato resumido de nossas atividades em 2009, ano de muita consolidação e aprendizado.

Internamente, participamos efetivamente de treinamentos, encontros e reuniões na presença de colaboradores, inspetores e conselheiros.

Externamente, obtivemos a Certificação em Ouvidoria, em consonância com a regulamentação do BACEN, participamos ativamente das reuniões bimensais do Grupo de Estudos dos Ouvidores do RS, bem como estivemos presente em fóruns e seminários relacionados à defesa do consumidor.

Diante do número de manifestações registradas no ano de 2009, podemos assegurar com veemência que estas sofreram um aumento significativo. Neste período, foram 1.313 registros, o que caracteriza um acréscimo de 64% em relação à média mensal de 2008. Dentre os manifestos, verificamos que quase a metade destas demandas são consultas (48%), seguidas de reclamações (24%).

Apesar de algumas demandas serem improcedentes, a maioria traduz-se em sinal de alerta para correção e melhoria de alguns procedimentos. Afinal, dentre os objetivos primordiais da Ouvidoria encontra-se o fornecimento de subsídios visando a melhoria dos serviços prestados por este Conselho.

Foram poucas as situações em que percebemos algum desconforto quando do encaminhamento das reclamações ou denúncias. No entanto, o diálogo cumpriu bem o seu papel e o saldo é indiscutivelmente mais positivo que os eventuais desconfortos.

Em 2009 o processo de evolução e reconhecimento foi uma constante.

Queremos dividir este mérito com as gerências e suas respectivas equipes, as quais nos forneceram o suporte necessário para o desenvolvimento de nossas atividades.

Importante destacar que o foco do nosso trabalho está na otimização de resultados com a busca de soluções e melhorias, o que somente se faz possível mediante a integração de todas as áreas.

Nossos agradecimentos às gerências juntamente com suas equipes e também à Diretoria e à Presidência do CREA-RS pelos investimentos em nossa qualificação e confiança no nosso trabalho.

Engenheiro Civil Daniel Weindorfer
Ouvidor Geral do CREA-RS



2. Apresentação

Ouvidor Geral: Eng. Civil Daniel Weindorfer
Localização: Guilherme Alves, 1010 – 2º Andar
Telefone: 0800 644 21 00 Fax: (51) 3320-2226
E-Mail: ouvidoria@crea-rs.org.br

A Ouvidoria está diretamente ligada ao Gabinete da Presidência e funciona como um canal de comunicação direto entre o CREA-RS, profissionais e empresas registrados, colaboradores e sociedade como um todo.





3. Infraestrutura

A Ouvidoria utiliza uma sala no 2º andar da Sede, três computadores, mesa de reunião, uma impressora/fax, três linhas de telefones, sendo uma 0800.

Corpo Funcional

Ouvidor Geral:

Eng. Civil Daniel Weindorfer

Assistentes de Ouvidoria:

Ana Vasconcelos – Com. Social/Jornalismo

Aline Brião do Amaral – Administração

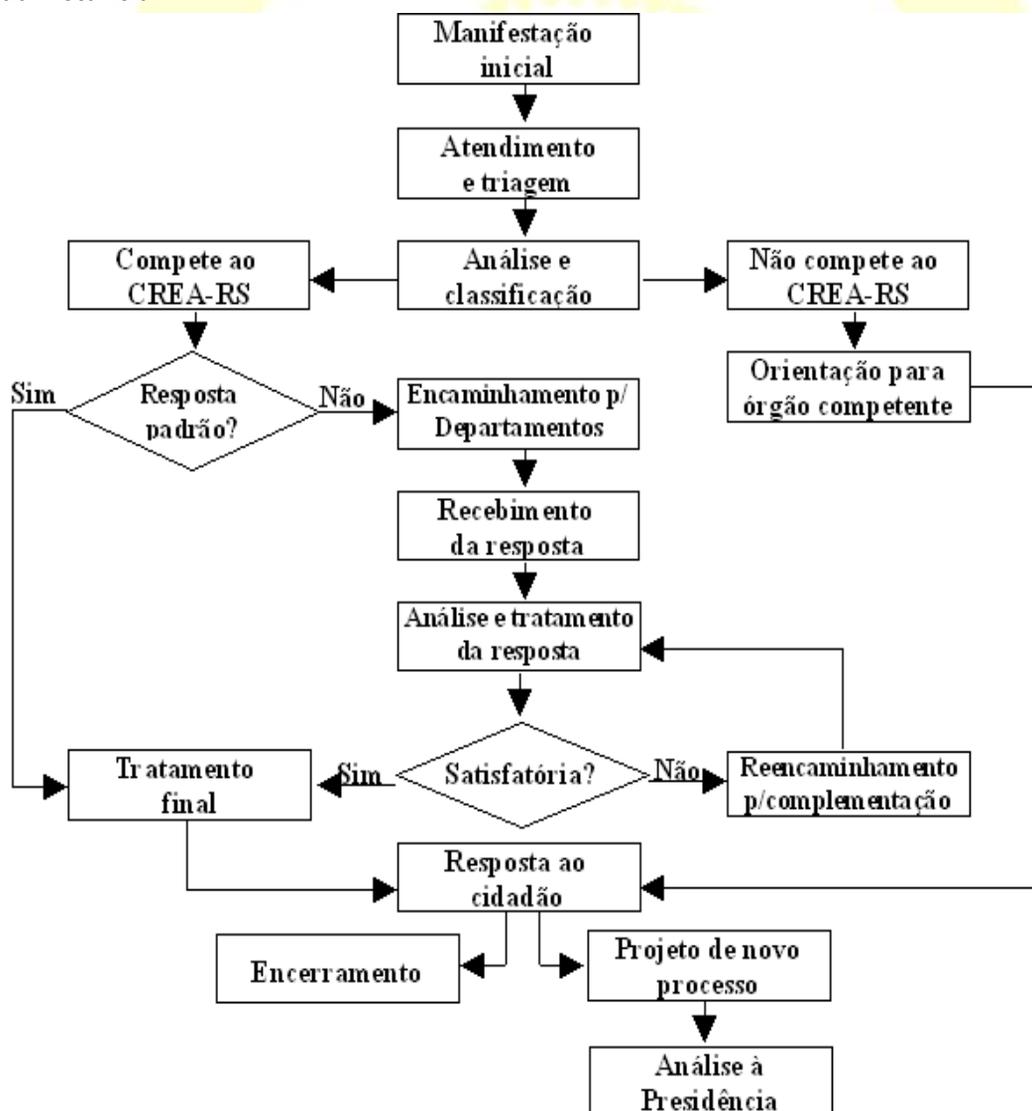
Osmar Batista Filho (Outubro à Dezembro)



4. Procedimentos

A Ouvidoria recebe e atende as manifestações e as encaminha às diversas áreas do Conselho, conforme o assunto. Após a análise por parte da área responsável, a resposta retorna à Ouvidoria que analisa e encaminha a resposta ao usuário, com clareza e objetividade dentro dos prazos previstos.

A Ouvidoria atende as demandas provenientes de possíveis disfunções no funcionamento operacional não substituindo a rotina processualística do Conselho. Opera em segunda instância.



Observação: Em caso de verificação da falta ou incorreção de informações na manifestação inicial, esta poderá ser reencaminhada ao usuário para complementação dos dados, em qualquer etapa do processo.



5. Relatórios Gerenciais

Os relatórios são emitidos para dar conhecimento às partes interessadas de todas as manifestações registradas pela Ouvidoria, identificando seus principais aspectos e fornecendo assim elementos para serem analisados e considerados para implantação de melhorias nos serviços prestados pelo CREA-RS.

Trata-se da transcrição dos principais dados das manifestações registradas em um determinado período, ressaltando as especificações necessárias para identificação dos pontos positivos e críticos.

São eles:

- Relatório mensal,
- Relatório acumulado (anual),
- Relatório de departamentos,
- Relatório de prazos,
- Relatórios críticos (reclamações e consultas) e
- Relatório Inspetorias.

Relatório Mensal: as informações são detalhadas e repassadas ao Ouvidor Geral do CREA-RS para análise e providências que considerar necessárias.

Relatório Acumulado: as informações são reunidas e tabuladas para conclusão no final do ano em curso.

Relatório de Departamentos: as informações são detalhadas e reunidas mensalmente, especificadas por departamentos e entregues aos gerentes na primeira Reunião de Gerentes do mês subsequente.

Relatório de Prazos: é registrado e tabulado o tempo em que as manifestações permaneceram em cada departamento, para resposta e/ou providência.

Relatórios Críticos: são extraídas as manifestação de reclamações e de consultas, separadamente. As informações são detalhadas, reunidas e tabuladas para análise e providências que se fizerem necessárias.

Relatório Inspetorias: por solicitação dos inspetores, é emitido relatório das demandas por região de origem para identificar possíveis deficiência da região.



6. Divulgação e Capacitação

A equipe da Ouvidoria participou de encontros, treinamentos e reuniões para divulgação e esclarecimentos sobre o funcionamento da Ouvidoria.

- Capacitação p/Inspetores e Membros de Comissão das Inspetorias (Mai/2009)
- Capacitação para Conselheiros do CREA –RS – Sede (Abr e Mai/2009)
- Treinamento p/colaboradores da Sede do CREA-RS – Caxias do Sul (Nov/2009)
- Treinamento de funcionários das Inspetorias do CREA-RS - Bento Gonçalves (Out/2009)
- Participação no Seminário das Inpetorias (Santana do Livramento (Out/2009)
- Encontro de Ouvidores do Sistema Confea/CREA s– Fev/2009

Também houve participações em eventos externos para aprimoramento dos conhecimentos.

- Visita Ouvidoria do Banrisul – Mar/ 2009
- 1ª Grupo de Estudos dos Ouvidores do RS – Concepa - 03/04/2009
- 2ª Grupo de Estudos dos Ouvidores do RS – Funaseg - 25/06/2009
- 3ª Grupo de Estudos dos Ouvidores do RS – Sincor – 29/07/2009
- 4ª Grupo de Estudos dos Ouvidores do RS – PUC – 25/08/2009
- Certificação em Ouvidoria conforme regulamentação do BACEN– Jun/2009
- Fórum de Defesa do Consumidor-Dr. Cláudio Bonatto-Banco Central – Ago/2009
- Seminário Novos Direitos do Consumidor - Ago/09

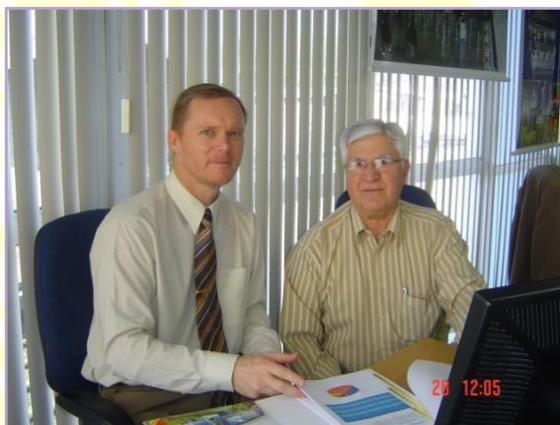


6. Divulgação e Capacitação



Em junho de 2009 o Ouvidor Daniel Weindorfer e a assistente Ana Vasconcelos receberam certificado oficial conforme regulamentação do Bacen.

O Ouvidor Eng. Civil Daniel Weindorfer recebeu em 28/08/2009 a visita do encarregado pela implantação da Ouvidoria do Partido Trabalhista Brasileiro - PTB, Sr. Anápio Ferreira (ex-prefeito de Charqueadas). O objetivo foi conhecer a estrutura e os procedimentos da Ouvidoria do CREA-RS.



Suporte p/ implantação das ouvidorias em outros CREAs

Nossa Ouvidoria tem sido referência também para outros CREAs. As ouvidorias do CREA-BA, CREA-RO, CREA-SP, CREA-MS e também o CONFEA já receberam manual, relatórios e informações sobre procedimentos e estrutura da nossa Ouvidoria.



6. Divulgação e Capacitação



▪ Capacitação para Inspetores e membros de Comissão das Inspetorias do CREA-RS.

▪ Capacitação para Conselheiros do CREA-RS .



▪ Treinamento das Inspetorias do CREA-RS - Bento Gonçalves.



7. Dados Estatísticos

Em 2009 foram efetuadas 1.313 manifestações atingindo a média de 109,42 registros/mês, configurando um aumento de 64% em relação a média de mensal de 2008 (66,5).



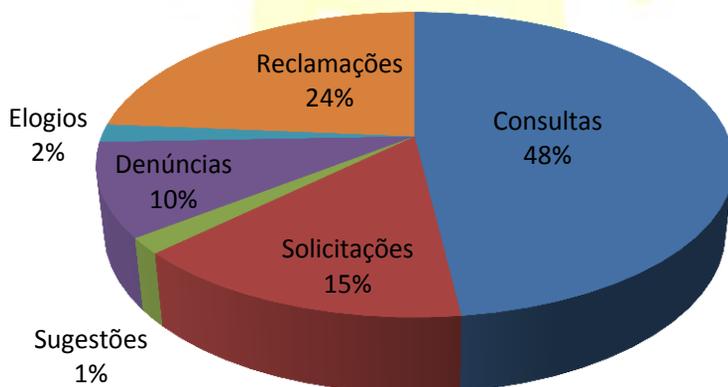


7. Dados Estatísticos

7.1 Tipos de Demandas

As manifestações mais frequentes em 2009 foram as consultas, 48%, sendo a maioria sobre atribuições. As reclamações representaram 24%, solicitações 15%, denúncias 10%, elogios 2% e sugestões 1%.

<u>Demandas</u>	<u>Jan</u>	<u>Fev</u>	<u>Mar</u>	<u>Abr</u>	<u>Mai</u>	<u>Jun</u>	<u>Jul</u>	<u>Ago</u>	<u>Set</u>	<u>Out</u>	<u>Nov</u>	<u>Dez</u>	<u>Total</u>
Reclamações	21	28	19	18	26	17	64	28	22	21	22	25	311
Consultas	16	26	44	31	26	31	83	77	74	65	65	93	631
Solicitações	12	9	16	9	4	2	13	16	14	9	17	73	194
Sugestões	1	3	2	1	0	0	3	4	4	1	1	2	22
Denúncias	8	8	2	10	6	10	13	17	18	8	13	17	130
Elogios	3	2	2	0	2	0	2	2	5	3	1	3	25
Total	61	76	85	69	64	60	178	144	137	107	119	213	1313



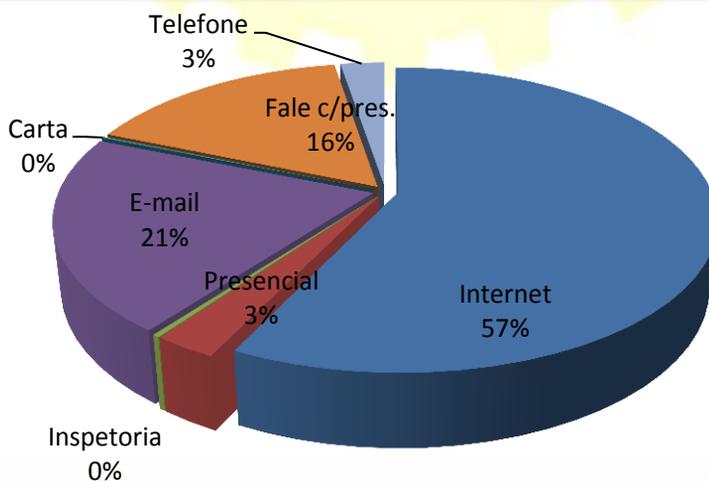


7. Dados Estatísticos

7.2 Mídia de Acesso

A maior parte dos registros aconteceu pela Internet, diramente no link da Ouvidoria (57%). As manifestações por e-mail representaram 21% do total. Em 2009 foi implantado um novo canal chamado *Fale com Presidente* que está sendo muito utilizado e alcançou o índice 16%(utilizado apenas a partir de julho/2009). As manifestações por carta e urnas nas inspetorias estão sendo muito pouco utilizadas (menos de 1%).

Acesso	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
Internet	50	40	48	33	35	38	144	63	69	67	76	89	752
Presencial	5	6	4	4	5	1	5	3	1	2	0	0	36
Inspetoria	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	4
E-mail	3	23	30	27	17	18	24	20	20	24	39	28	273
Carta	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Fale c/ Presidente	0	0	0	0	0	0	0	54	44	14	3	96	211
Telefone	2	3	3	5	7	3	5	4	3	0	0	0	35
Total	61	76	85	69	64	60	178	144	137	107	119	213	1313



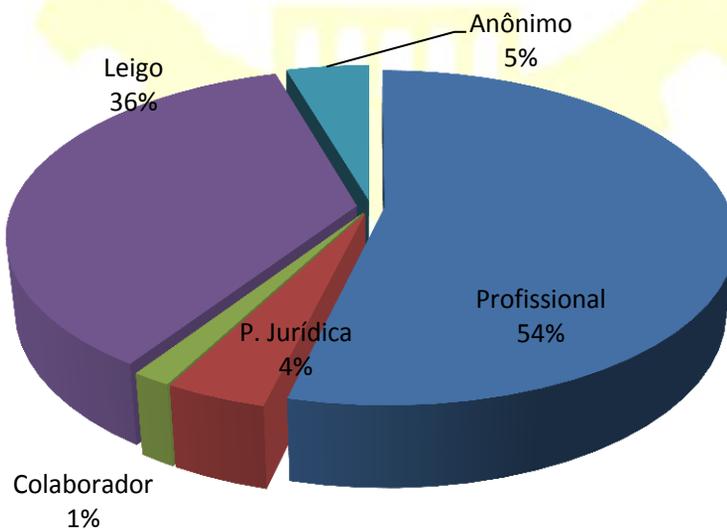


7. Dados Estatísticos

7.3 Usuários

Os profissionais são responsáveis pela maior parte das manifestações (54%). As manifestações por e-mail representaram 21% do total. Os leigos, sendo uma boa parte formandos ou estudantes de cursos técnicos aparecem com 36%. Os usuários anônimos somam 5%, Pessoa Jurídica 4% e colaboradores apenas 1%.

Acesso	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
Profissional	45	51	64	45	45	36	103	78	58	47	44	91	707
P. Jurídica	3	4	3	2	6	2	5	12	6	2	2	5	52
Colaborador	2	1	4	2	2	1	2	2	1	1	2	0	20
Leigo	10	23	30	27	17	18	24	20	20	24	39	28	474
Anônimo	1	3	3	3	2	9	12	4	8	5	9	1	60
Total	61	76	85	69	64	60	178	144	137	107	119	213	1313



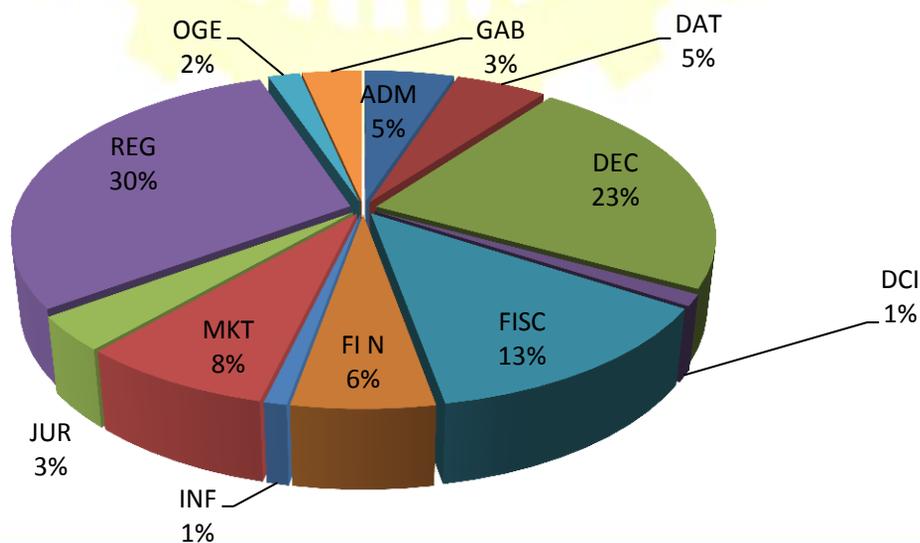


7. Dados Estatísticos

7.4 Destino das Demandas

As consultas sobre procedimentos para registro de profissionais, registro de cursos e andamento de carteiras foram as mais frequentes, representando 30% das demandas (Departamento de Registro). Após, as consultas de atribuições foram as mais registradas e o Departamento Executivo das Câmaras ficou com 23% das demandas.

<u>Destino</u>	<u>Jan</u>	<u>Fev</u>	<u>Mar</u>	<u>Abr</u>	<u>Mai</u>	<u>Jun</u>	<u>Jul</u>	<u>Ago</u>	<u>Set</u>	<u>Out</u>	<u>Nov</u>	<u>Dez</u>	<u>Total</u>
ADM	0	0	6	3	5	6	9	10	5	6	5	12	67
DAT	0	0	0	0	5	2	11	13	11	6	5	15	68
DEC	8	14	21	22	16	11	34	30	30	31	36	45	298
DCI	1	1	1	1	1	1	2	4	1	1	1	0	15
FISC	12	13	10	17	7	13	17	19	19	12	12	20	171
FIN	10	9	5	2	6	1	6	9	2	7	4	14	75
INF	0	4	0	0	0	0	0	1	1	2	1	3	12
MKT	8	6	7	3	2	0	27	12	9	4	6	18	102
JUR	2	0	1	1	1	1	4	2	3	2	11	17	45
REG	16	20	32	17	18	23	58	42	50	25	30	60	391
OGE	1	3	1	0	1	0	0	1	2	10	4	1	24
GAB	3	6	1	3	2	2	10	1	4	1	4	8	45
Total	61	76	85	69	64	60	178	144	137	107	119	213	1313



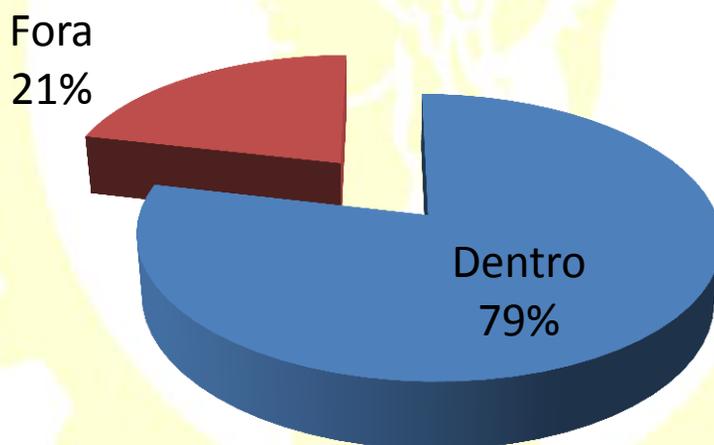


7. Dados Estatísticos

7.5 Prazo de Atendimento

A maioria das demandas foram atendidas dentro do prazo, 79%, porém não alcançamos o índice considerado ideal (90%). Este resultado se deve ao novo canal implantado “Fale com o Presidente” que resultou no significativo aumento das demandas mais complexas, que exigem maior tempo de análise para resposta no Gabinete do Presidente.

Atendimento em 10 dias





7. Dados Estatísticos

7.5 Prazo de Atendimento

<u>Prazo</u>	<u>Jan</u>	<u>Fev</u>	<u>Mar</u>	<u>Abr</u>	<u>Mai</u>	<u>Jun</u>	<u>Jul</u>	<u>Ago</u>	<u>Set</u>	<u>Out</u>	<u>Nov</u>	<u>Dez</u>	<u>Total</u>
0	24	29	37	31	17	23	86	42	57	33	23	50	452
01	9	13	15	11	19	10	18	19	23	12	16	36	201
02	5	1	9	5	5	3	9	15	8	5	6	12	83
03	8	10	6	2	4	6	10	11	6	2	5	9	79
04	3	0	3	4	3	3	5	9	4	6	6	6	52
05	4	3	4	2	2	0	9	14	5	6	2	7	58
06	4	4	2	2	2	4	4	5	1	2	7	6	43
07	2	4	1	2	2	1	2	7	3	3	3	2	32
08	1	0	2	2	1	3	4	3	3	1	4	0	24
09	1	3	0	3	2	0	2	1	1	5	2	1	21
10	0	2	0	1	0	0	1	2	1	1	2	1	11
11	0	2	0	2	0	0	1	0	0	1	6	2	14
12	0	0	1	1	1	1	0	1	0	0	1	3	9
13	0	1	0	0	2	0	0	1	4	1	3	3	15
14	0	0	2	2	0	0	1	1	2	3	6	1	18
15	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	2	2	6
16	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	2	0	5
17	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	3
18	0	1	0	0	2	0	0	0	1	0	0	1	5
19	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	2	7
20	0	0	0	0	1	0	0	1	3	1	4	2	12
21	0	0	0	0	1	0	1	0	1	1	1	0	5
22	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	2	4
23	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	2
24	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	3	1	6
25	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	3	1	6
26	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	3
27	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	1	4
28	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	4
29	0	0	0	0	0	0	0	0	1	4	0	1	6
30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	3	7
31	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2	0	3	6
32	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	1	5
33	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
34	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
35	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	5	6
36	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	5	7
38	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
39	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	6
40	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	4	5
41	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	4
43	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
50	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	2
51	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Total	61	74	84	71	64	54	153	134	133	107	118	192	1245

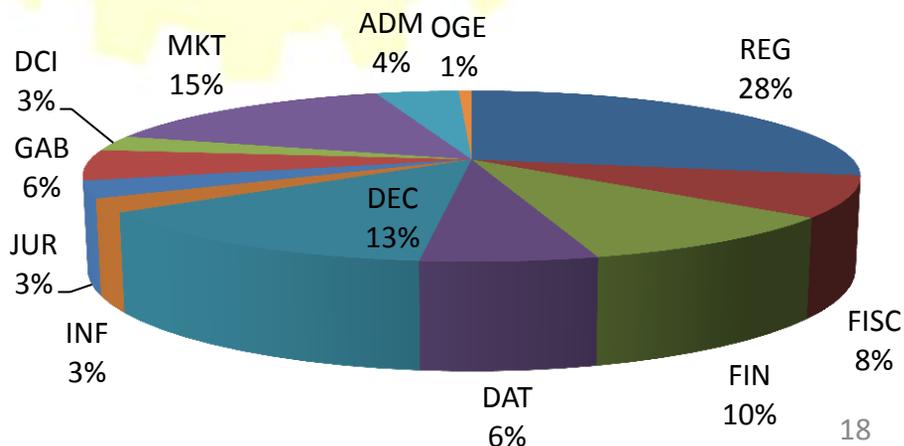
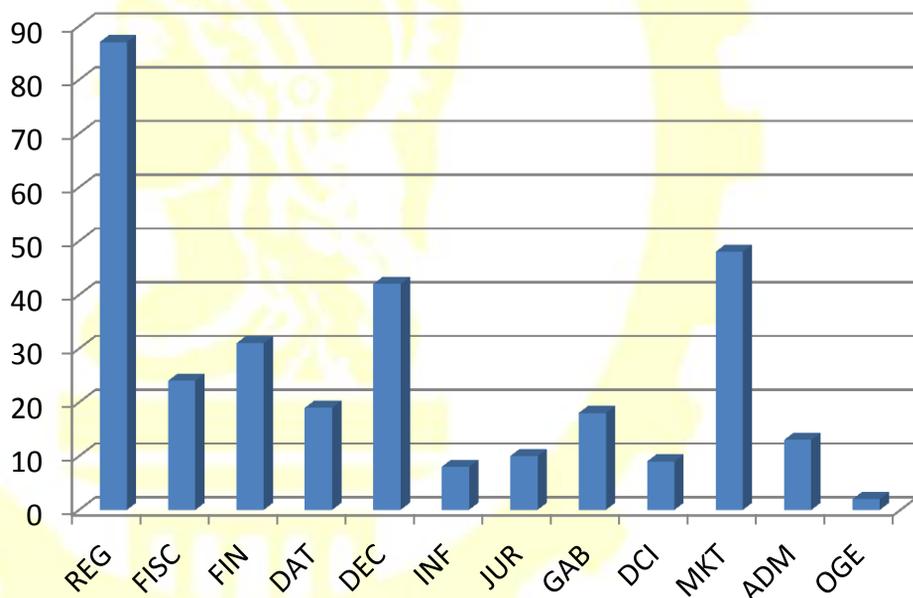


8. Demandas Críticas

8.1 Reclamações

No total, foram 311 reclamações, sendo o Departamento de Registro o destino mais frequente destas demandas (28%). O maior número de reclamações se refere ao atraso da entrega das carteiras. O Departamento de Marketing também registrou grande número de reclamações (15%) com a questão bem pontual da troca de chargista na Revista. Após, Departamento Executivo das Câmaras (14%), cujas demandas se referem a demora de relato de processo.

REG	87
FISC	24
FIN	31
DAT	19
DEC	42
INF	8
JUR	10
GAB	18
DCI	9
MKT	48
ADM	13
OGE	2





8. Demandas Críticas

8.1.1 Reclamações por Departamento

DEPTO. DE REGISTRO		DEPTO. DE COM. E MARKETING	
	87		48
Extravio de carteira	1	Revista	14
Demora da carteira	55	Site	3
Dados errados	2	Coluna Semanal	4
Recadastramento	3	Troca de chargista	24
Informação sobre profissional	3	Evento não divulgado	1
Conduta de colaborador	3	Divulgação	1
Processo de Registro	10	Endereço errado no catálogo	1
Carteira com erro	1		
Coleta de digitais	1	DEPTO. FINANCEIRO	
Solicitação não atendida	1	Anuidade	25
Cadastro	1	Andamento de processos	1
Indeferimento de processo de registro	1	votação das eleições (anuidade)	1
Baixa de Registro de P. J.	1	Informar sobre o cancelamento por falta de pagamento	1
Certidão	1	Indeferimento desconto de anuidade	2
Atendimento	1	Anuidade paga em outro CREA	1
Demora de processo	2		



8. Demandas Críticas

8.1.1 Reclamações por Departamento

DEPTO EXECUTIVO DAS CÂMARAS	42	DEPTO. DE ACERVO TÉCNICO E ART	19
Conduta de colaborador	3	ART avulsa não liberada	1
Diferença de tratamento e valor de multa	1	CEF reteve via da ART	2
Demora relatos de processos	18	Atendimento	3
Parecer insatisfatório	2	Situação ART	1
Processo Ético	2	Registro de Atestado Técnico	3
Atribuição	2	ART no acervo indevida	1
Solicitação não atendida	1	Programa de ART	2
Resposta Processo de Denúncia	2	Código de ART	1
Atendimento insatisfatório	3	ART WEB	1
Atuação das Câmaras	2	ART Múltipla	1
Processo de denúncia não atendido	1	solicitação de parecer	1
Processo parado	1	ART Preenchimento	2
Solicitação não atendida (indicação de curso)	1		
Câmara de Arquitetura (ameça)	1		
Obra irregular	1		
Registro de empresa	1		



8. Demandas Críticas

8.1.1 Reclamações por Departamento

DEPTO. DA COORDENADORIA DAS INSPETORIAS	9	GABINETE DA PRESIDÊNCIA	18
Atendimento demorado em Caxias	1	Divulgação dos vices (números de votos)	1
Atendimento em Santa Maria	1	Convênio CEF – ART	1
Atendimento em Esteio	3	Fiscalização no litoral	1
Atendimento em Erechim	1	Banco	1
Ar Condicionado	1	Fotos do Banner	1
Inspetoria de Passo Fundo fechada	1	Crea-RS não divulga o Código de Ética em suas publicações	1
Porta da Inspetoria de Bento Gonçalves	1	Averiguação ofensa de colega	1
		Atuação do Conselho	8

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO	13	OGE	2
Ar Condicionado	1	Salário Mínimo Profissional	1
Segurança do Prédio	1	Postura Escola	1
Conduta do Vigilante	2		
Condição insalubre	1		
Atendimento Central Telefônica	1		
Plano de Saúde	1		
Atendimento ao público	1		
Uso do Estacionamento	5		

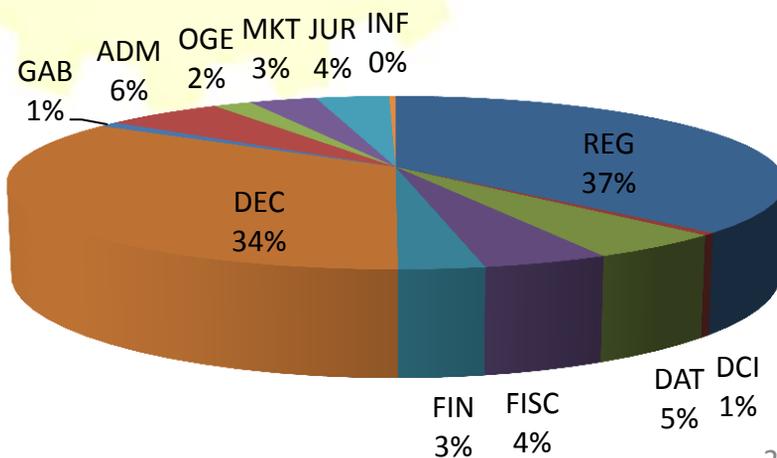
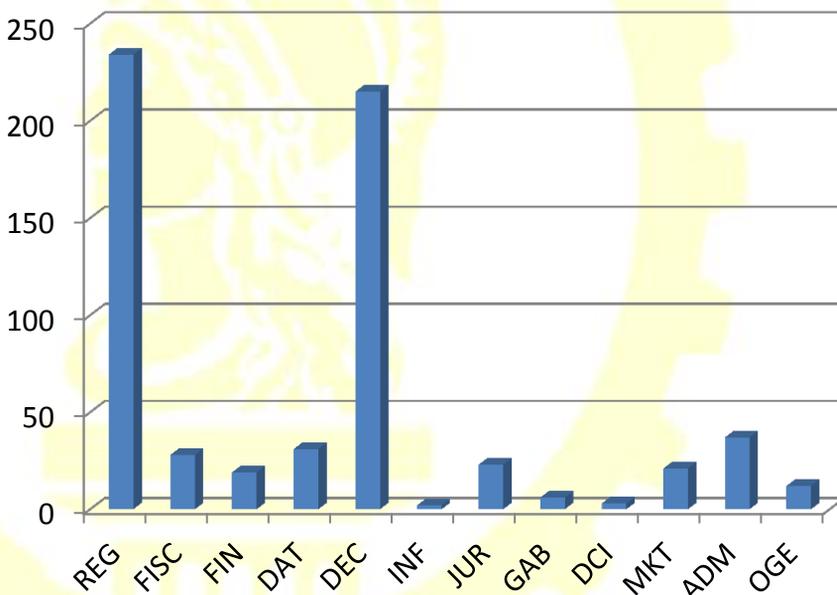


8. Demandas Críticas

8.2 Consultas / Informações

As consultas representam quase 48% de todas as demandas sendo que a maior parte são direcionadas ao Departamento de Registro e Departamento Executivo das Câmaras, conforme demonstrativo abaixo.

REG	234
DCI	3
DAT	31
FISC	28
FIN	19
DEC	215
GAB	6
ADM	37
OGE	12
MKT	21
JUR	23
INF	2
Total	631





8. Demandas Críticas

8.2.1 Consultas por Departamentos

DEPARTAMENTO DE REGISTRO	234
Registro de curso e atribuições	13
Atribuições	4
2ª Via da Carteira	22
Registro de Pessoa Física	51
Registro Pessoa Jurídica	15
Anotação de Curso	2
Certidões	4
Compra de receituário	1
Necessidade Registro	8
Salário Mínimo Profissional	6
Reativação de Registro	5
Interrupção de registro	8
Baixa de responsabilidade técnica	3
Transferência de CREA	2
Visto	8
Resp. Técnico de Empresa	2
Alteração de Cadastro	8
Recadastramento	12
Cadastro de profissional	11
Andamento de processo , carteira ou registro	18
Informação sobre profissiona	18
Informação sobre escolas e cursos	12
Informação sobre insalubridade	1



8. Demandas Críticas

8.2.1 Consultas por Departamentos

DEPARTAMENTO EXECUTIVO DAS CÂMARAS			215
Atribuição	108	Processo ético	1
Salário Mínimo Profissional	8	Registro Eng. Mecânico também Eng. De Produção	1
Poços artesianos	1	Orientação técnica	1
Profissionais e serviços que precisam de registro	3	Segurança do trabalho	4
Projeto de Lei 734/2007	1	Denúncia contra profissional	1
Norma 031/08	1	Informação sobre Processos	7
Redução de carga horária universidade	2	Informação sobre legislação específica	3
Registro de Pessoa Física/P. Física	8	Receituário agrônomo	2
Necessidade de Registro	2	Tempo de responsabilidade p/ Obra	3
Responsabilidade do Profissional	5	Capacidade de Armazenagem do RS	1
Responsabilidade de regularização	1	Consultas técnicas	11
Recadastramento	1	Exercício Ilegal	1
Parcelamento de solo	1	Resolução 1010	1
Direito Autoral	1	Registro no CREA ou CRQ	3
Importância Desenho	1	Curso NR 10	1
SPDA, PPRA	3	Atuação das Câmaras	2
Prazo para Relato	7	Alteração de projeto	3
Andamento de processo	5	Informações sobre tabela de honorários	4
Consulta Especificação técnica	5	Projeto de móveis e arquitetura de interior	1



8. Demandas Críticas

8.2.1 Consultas por Departamentos

DEPARTAMENTO DE FISCALIZAÇÃO	28	DEPARTAMENTO DE ACERVO TÉCNICO	31
Forma de cobrança da ART	1	Acervo Histórico	1
Valor de ART Múltipla Veicular	2	Exclusão de Acervo Técnico	1
Acessibilidade	1	Exclusão de ART	1
Fabricação de pré-moldados	1	Necessidade de ART	3
Muro de arrimo	1	Validade do Acervo Técnico	1
Fiscalização de Placas de Obras	1	Situação de ART	2
Laudo Técnico	1	Preenchimento de ART	12
Obra irregular	4	Cancelamento ART	2
Salário Mínimo Profissional	3	ART de Cargo e função	2
Altura permitida p/ prédia	1	ART de projeto	1
ITBI	1	ART e PPRA	1
ART específica	1	Registro de Atestado	3
Atestado Técnico	1	Devolução de ART	1
Agente fiscal profissional do Sistema	1		
Fiscalização de PJ	1		
Exercício Ilegal P.J	1		
Informação sobre responsável técnico	1		
Licitação	2		
Andamento de notificação	1		
Fiscalização/Atribuição	1		
Agente Fiscal	1		
		DEPARTAMENTO FINANCEIRO	19
		Anuidade	8
		Desconto/isenção de anuidade	9
		Texto da anuidade	1
		Valor de anuidade	1



8. Demandas Críticas

8.2 Consultas por Departamentos

DEPARTAMENTO DE COMUNICAÇÃO E MARKETING	21	DEPARTAMENTO COORD. DAS INSPETORIAS	3
Divulgação de vaga na empresa	1	Endereço de Inspeção	2
Matéria veiculada na Revista – Máquina gera Energia	1	Eleição coordenador das inspeções	1
Revista	4		
Consulta sobre livro	1	GABINETE DA PRESIDÊNCIA	6
Site	2	Custo com a posse	1
Datas comemorativas	3	Furto caixa de suprimentos	1
Consulta sobre curso	3	Como integrar o Conselho	1
Evento/feiras	3	Convênio com Ministério Público	1
Sugestões de Curso	3	Prestação de contas	1
		Cursos a longa distância – Atuação do Conselho	1
OGE	12	DEPARTAMENTO JURÍDICO	23
Inscrição para perito no MP	1	Cobrança SAERGS	1
Teste de software	1	Processo de Ação Civil	1
Consulta sobre resposta de demanda	1	Alteração carga horária	1
Tabelas de honorários	2	Processo ético	2
Outros	6	Acompanhamento de recursos	1
Utilização do CUB	1	Legilação multimídia	1
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO	37	Orientação procedimento	5
Plano de Saúde / Convênios	8	Legislação específica	8
Concurso	29	Andamento de parecer	2
		Exercício da profissão por estrangeiros	1
INFORMÁTICA	2		
E-mail	1		
Acesso Site	1		



9. Considerações Finais

Em nossas considerações finais lembramos que em maio de 2009 a Ouvidoria completou seu primeiro ano. Entendemos que ainda há muito por fazer, mas o fundamental é que já começamos e os objetivos propostos estão sendo alcançados.

Acreditamos que os resultados demonstrados neste relatório sejam muito mais que apenas números e estatísticas. Trata-se da apresentação de dados e informações para análise e reflexão de nossos procedimentos.

Esperamos que o trabalho da Ouvidoria sirva de subsídio para a presidência, diretoria, gestores e gerentes embasarem suas ações de melhorias. O objetivo é satisfazer as expectativas de nossos usuários, sejam eles profissionais, empresas registradas, colaboradores e sociedade como um todo.

Obrigado!

Engenheiro Civil Daniel Weindorfer
Ouvidor Geral do CREA-RS