

OUVIDORIA DO CREA-RS

RELATÓRIO 2011



anos



CREA-RS

INTEGRANDO PROFISSIONAIS E SOCIEDADE
GESTÃO 2009/2011



CREA-RS

Conselho Regional de Engenharia e Agronomia
do Rio Grande do Sul

Integrando Profissionais e Sociedade



APRESENTAÇÃO

Fundamentação Legal:

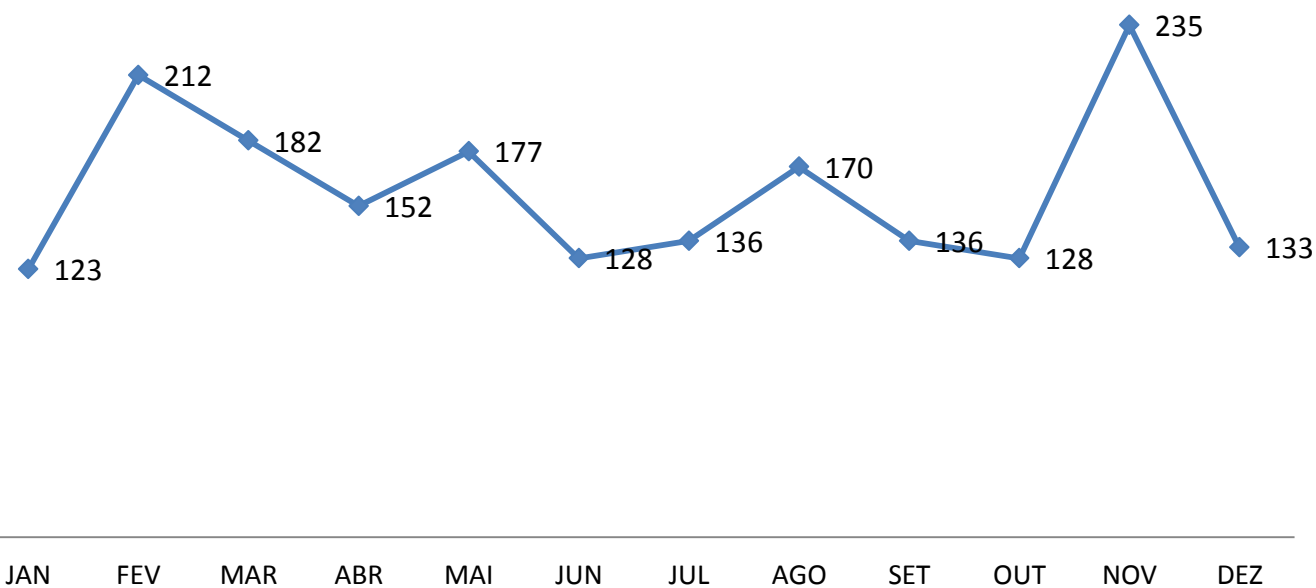
Emenda constitucional nº 19, de 1998, art. 37, §3º

A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente:

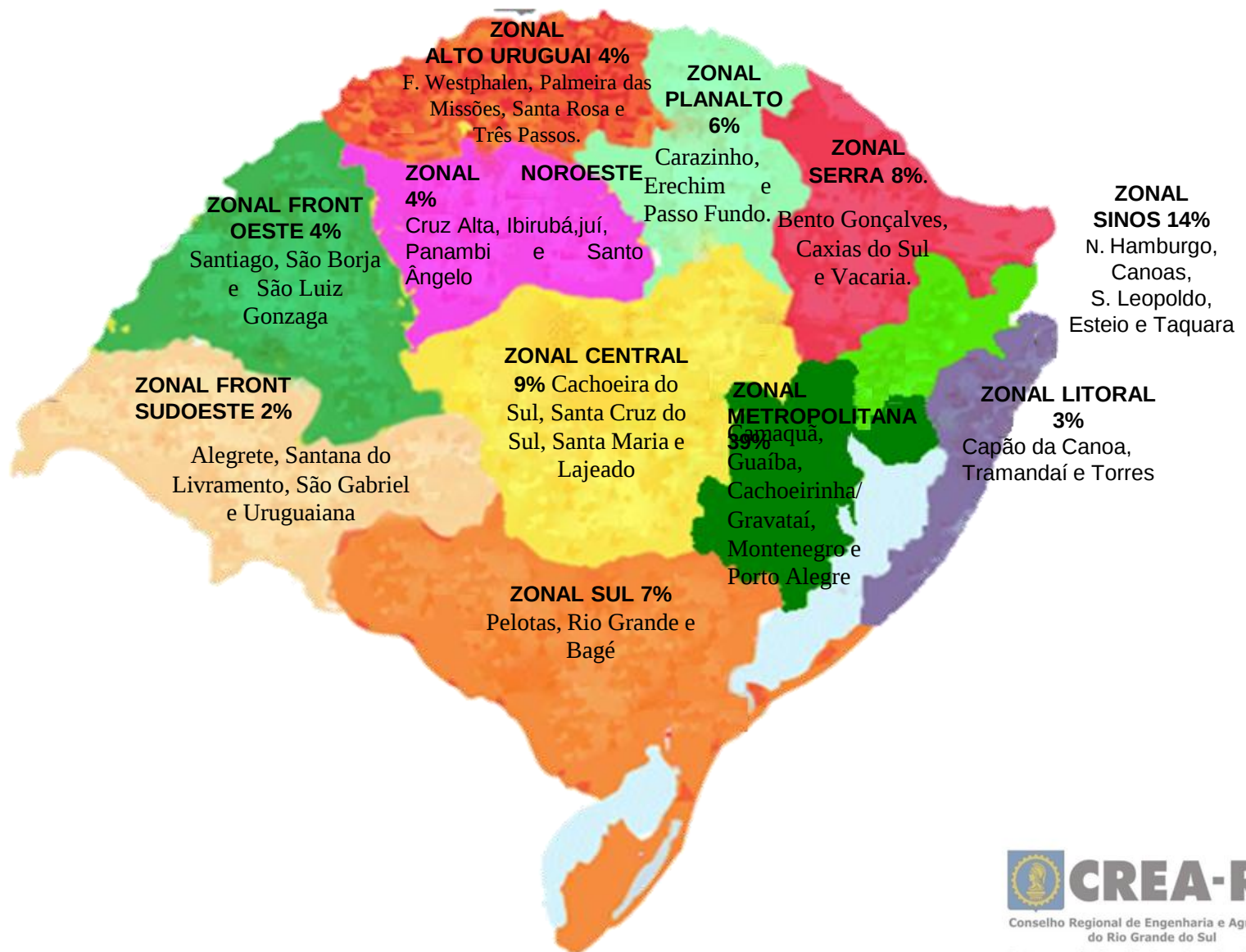
I - as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços;

.

EVOLUÇÃO MENSAL 2011



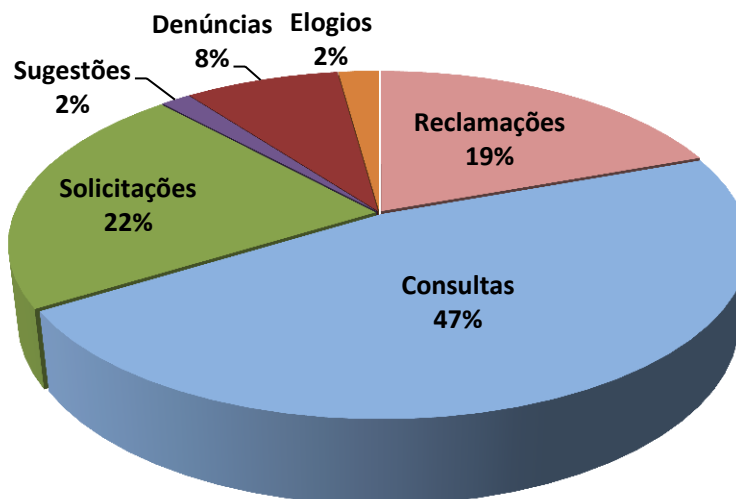
Origem por Zonal 2011



DEMANDAS 2011

Tipificação

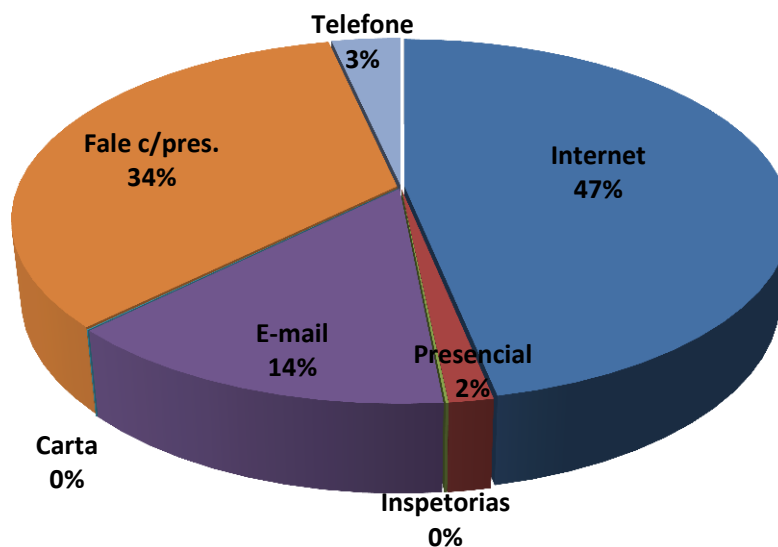
DEMANDAS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	MÉDIA
Reclamações	26	46	28	25	38	19	21	33	25	28	43	40	372	31,00
Consultas	60	88	85	77	87	74	77	99	62	60	74	51	894	74,50
Solicitações	27	52	51	30	38	26	21	18	23	23	87	24	420	35,00
Sugestões	3	6	3	6	1	0	0	5	2	0	2	2	30	2,50
Denúncias	7	17	14	11	9	7	14	12	20	12	20	12	155	12,92
Elogios	0	3	1	3	4	2	3	3	4	5	9	4	41	3,42
Total	123	212	182	152	177	128	136	170	136	128	235	133	1.912	159,33



DEMANDAS 2011

Média de acesso

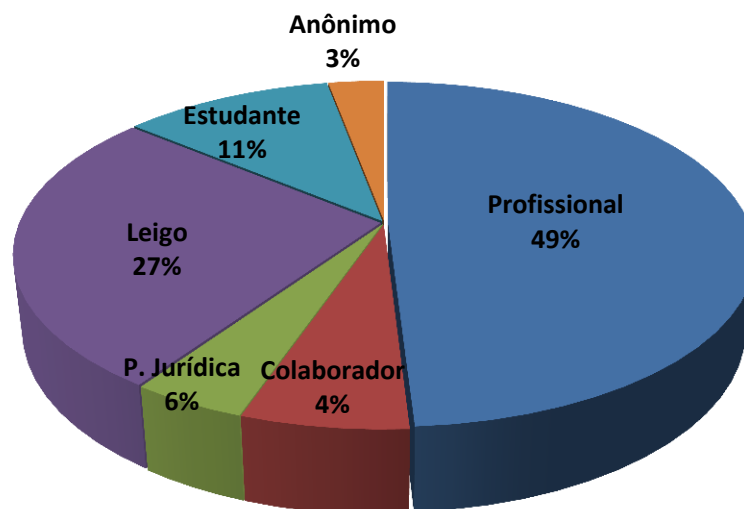
MÍDIA	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	MÉDIA
Internet	69	101	76	67	91	54	58	91	56	79	97	56	895	74,58
Presencial	3	3	2	2	0	1	3	2	1	2	5	6	30	2,50
Inspetorias	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2	0,17
E-mail	8	32	33	19	20	16	19	28	20	18	38	18	269	22,42
Carta	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,08
Fale c/ Pres.	39	72	65	54	62	52	49	44	57	25	85	45	649	54,08
Telefone	3	4	6	9	4	5	7	5	2	4	9	8	66	5,50
Total	123	212	182	152	177	128	136	170	136	128	235	133	1.912	159,33

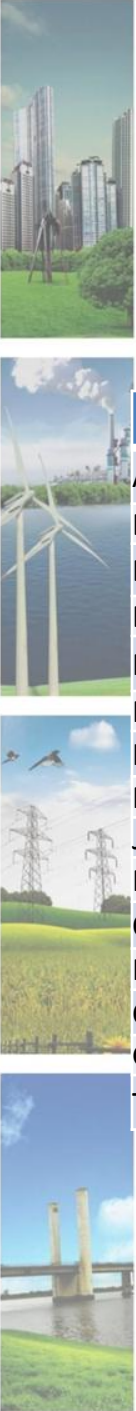


DEMANDAS 2011

Usuários

USUÁRIO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	MÉDIA
Profissional	71	120	90	65	96	57	67	88	67	76	81	60	938	78,17
P. Jurídica	7	10	8	6	26	5	12	16	11	9	7	2	119	9,92
Colaborador	1	7	5	2	1	1	2	2	2	1	58	0	82	6,83
Leigo	30	59	49	63	31	42	30	31	36	32	64	39	506	42,17
Estudante	13	8	26	15	18	22	18	26	15	9	20	21	211	17,58
Anônimo	1	8	4	1	5	1	7	7	5	1	5	11	56	4,67
Total	123	212	182	152	177	128	136	170	136	128	235	133	1.912	159,33





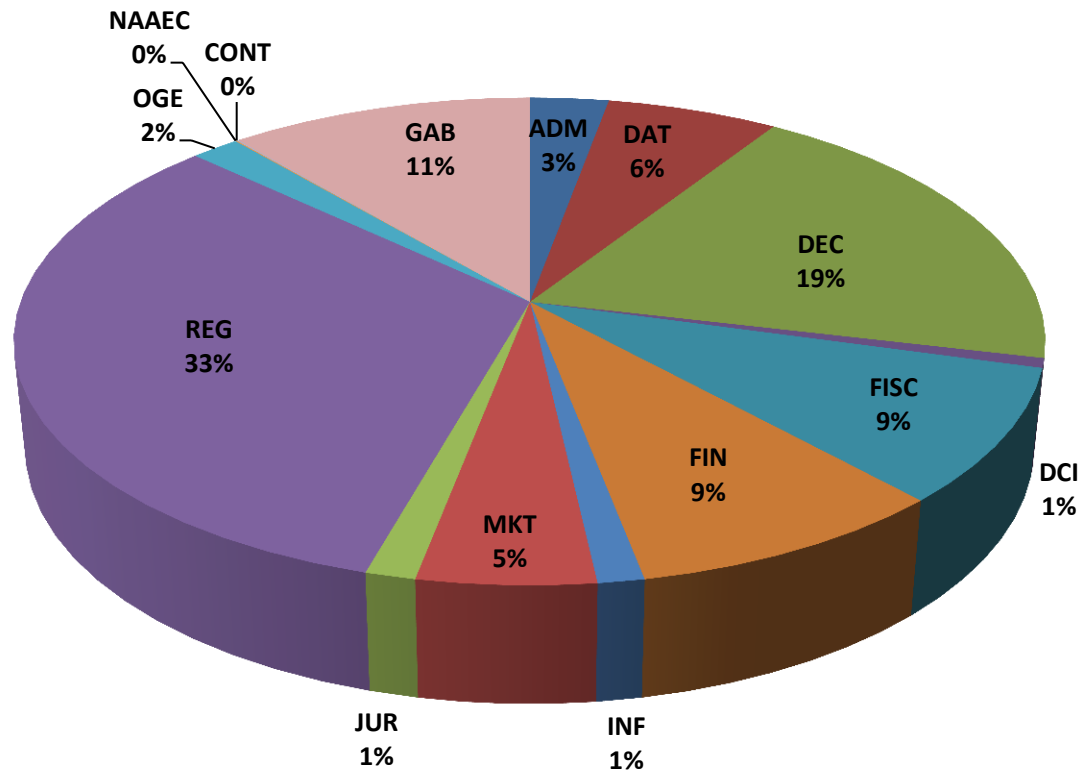
DEMANDAS 2011

Departamentos

DESTINO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	MÉDIA
ADM	3	10	7	3	4	1	8	2	4	5	6	2	55	4,58
DAT	8	15	4	10	14	9	12	11	13	5	11	8	120	10,00
DEC	24	34	47	29	34	33	26	38	30	21	37	20	373	31,08
DCI	0	2	1	1	3	1	0	3	0	1	0	0	12	1,00
FISC	5	20	12	18	14	7	18	12	22	12	17	13	170	14,17
FIN	23	32	23	9	27	13	10	8	6	8	3	6	168	14,00
INF	0	1	1	0	0	2	0	0	1	2	0	17	24	2,00
MKT	4	13	10	8	7	9	9	4	4	5	13	6	92	7,67
JUR	1	2	3	2	1	2	3	2	3	4	1	2	26	2,17
REG	48	68	59	56	62	46	46	66	36	42	52	42	623	51,92
OGE	1	3	6	9	2	1	2	3	1	0	2	4	34	2,83
NAAEC	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0,08
CONT	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0,08
GAB	6	12	9	7	9	4	2	21	16	22	93	12	213	17,75
Total	123	212	182	152	177	128	136	170	136	128	235	133	1912	159,33

DEMANDAS 2011

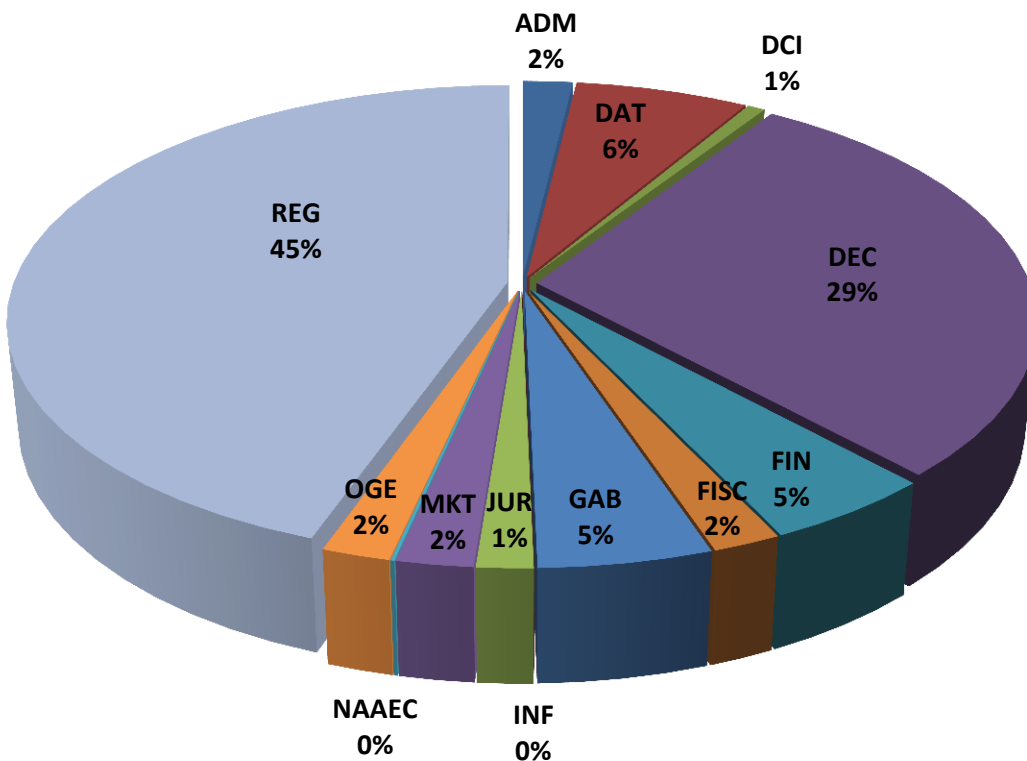
Departamentos



DEMANDAS 2011

Consultas

Consultas	
ADM	17
DAT	59
DCI	6
DEC	259
FIN	43
FISC	17
GAB	43
INF	0
JUR	14
MKT	19
NAAEC	1
OGE	17
REG	399
Total	894

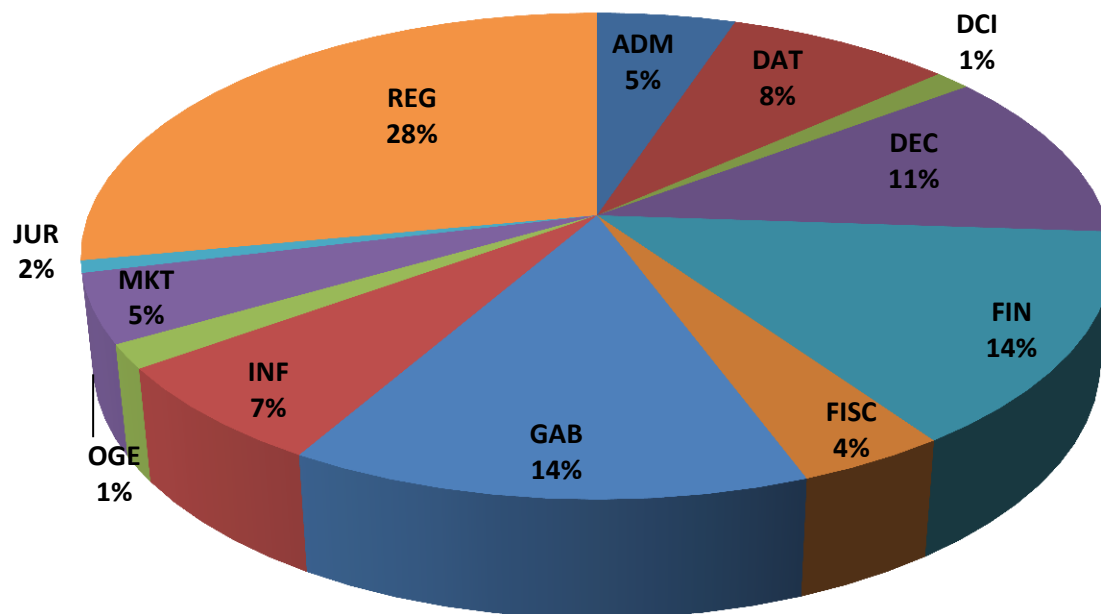


DEMANDAS 2011

Reclamações

Reclamações

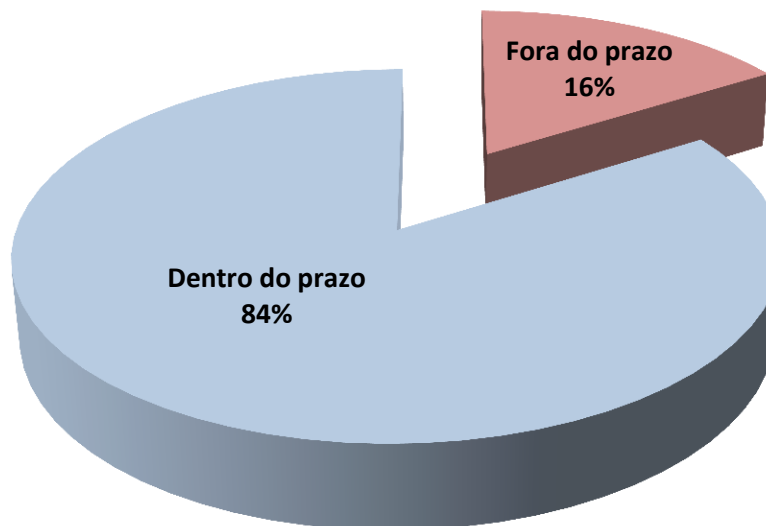
ADM	19
DAT	31
DCI	5
DEC	42
FIN	53
FISC	15
GAB	52
INF	25
JUR	6
MKT	17
OGE	3
REG	104
Total	372



DEMANDAS 2011

Atendimento fora do prazo

Fora do prazo	308	16%
Dentro do prazo	1604	84%

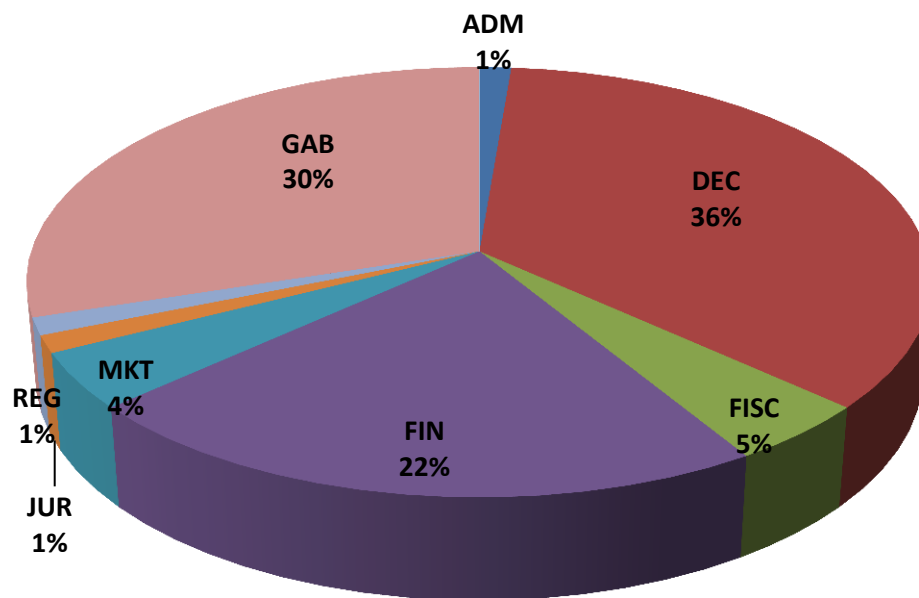


DEMANDAS 2011

Atendimento fora do prazo

Demandas fora do prazo

ADM	4
DAT	0
DEC	109
DCI	0
FISC	14
FIN	68
INF	0
MKT	13
JUR	4
REG	4
OGE	0
NAAEC	0
GAB	92
Total	308



DEMANDAS 2011

Atendimento

Prazo de Atendimento

Atendidas fora do prazo	236
Atendidas no prazo	1604
Não respondidas em 31/12/2011	72
Total	1.912

