

OUVIDORIA DO CREA-RS

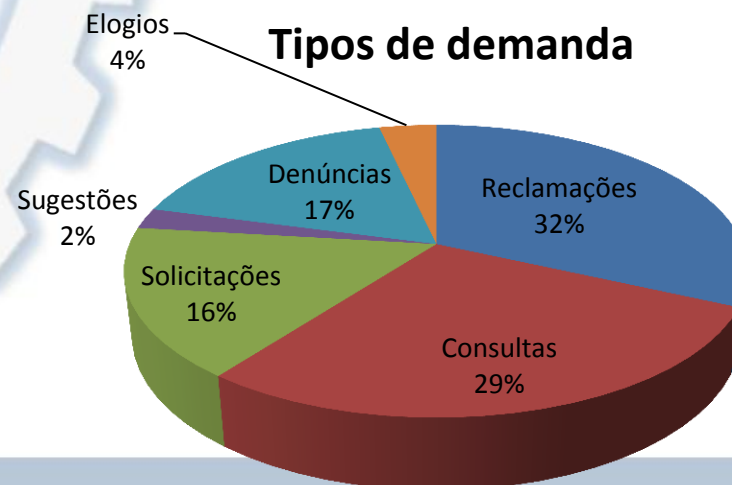


Exercício Pleno da cidadania

Tipos de demandas

No demonstrativo abaixo percebe-se que as reclamações e consultas são as principais demandas que chegam pela Ouvidoria num percentual de 32% e 29% respectivamente. Denúncias somam 17% e solicitações 16%. Elogios (4%) e sugestões (2%) ainda chegam de forma bem reduzida.

Demandas	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Reclamações	68	39	17	39	32	32	25	22	73	16	19	22	404	33,67
Consultas	41	41	34	25	39	24	26	37	22	30	14	30	363	30,25
Solicitações	33	15	17	19	6	19	6	23	27	17	9	19	210	17,50
Sugestões	3	2	1	1	0	3	0	0	16	0	3	0	29	2,42
Denúncias	19	25	20	21	19	22	27	17	12	18	11	9	220	18,33
Elogios	0	1	1	3	5	2	4	1	18	2	3	5	45	3,75
Total	164	123	90	108	101	102	88	100	168	83	59	85	1271	105,92

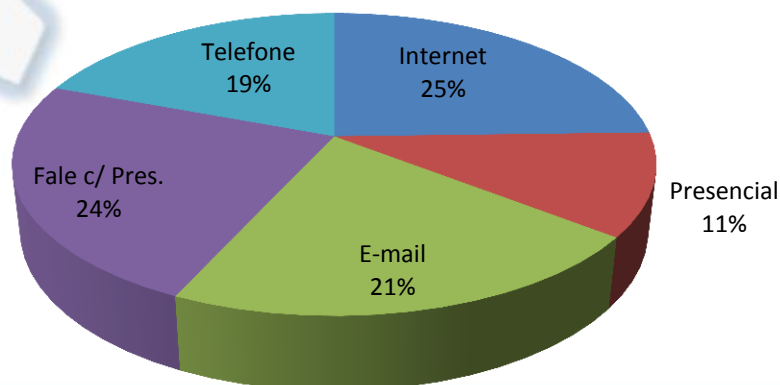


Mídias de acesso

As formas de acesso mais utilizadas são as eletrônicas, totalizando um percentual de 70%. 19% dos atendimentos acontecem por telefone e apenas 11% são de maneiras presencial.

Mídia Acesso	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Internet	33	38	34	22	29	26	27	17	12	25	32	17	312	26,00
Presencial	9	1	1	3	6	0	4	1	106	2	0	6	139	11,58
E-mail	34	45	14	26	19	28	16	26	17	14	10	22	271	22,58
Fale c/ Pres.	51	23	31	35	23	23	17	32	24	20	4	20	303	25,25
Telefone	37	16	10	22	23	25	24	24	9	22	13	20	245	20,42
Inspetorias	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Carta	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,08
Total	164	123	90	108	101	102	88	100	168	83	59	85	1271	105,92

Mídias de acesso

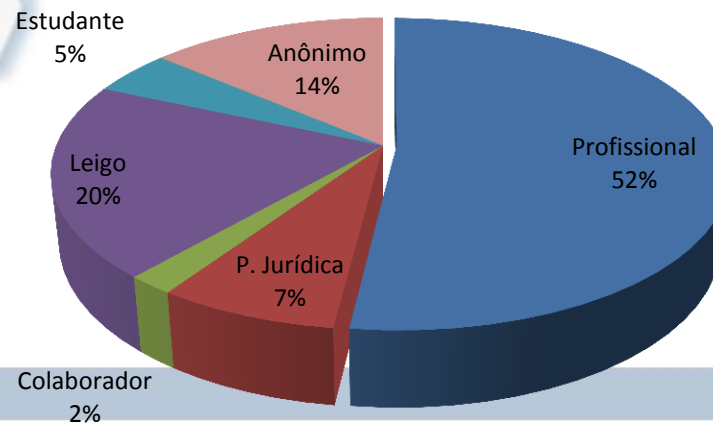


Usuários

Profissionais e empresas registradas são maioria e totalizam 59% dos usuários. Leigos e anônimos 36%. Estudantes e entidades de classe são usuários pouco frequentes.

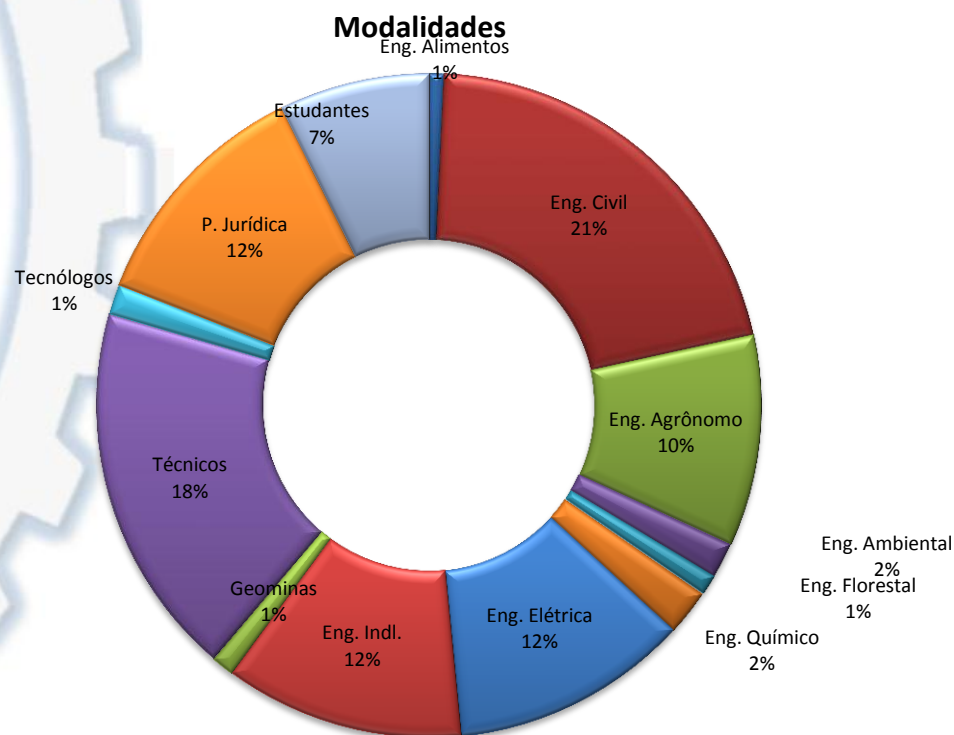
Usuário	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Profissional	99	55	41	56	41	44	36	45	128	42	30	44	661	55,08
P. Jurídica	12	8	4	13	3	9	6	6	9	8	5	12	95	7,92
Colaborador	1	1	0	1	3	1	0	0	1	3	9	5	25	2,08
Leigo	27	38	24	26	20	23	19	30	18	11	9	11	256	21,33
Estudante	12	2	4	0	0	9	6	3	6	9	1	7	59	4,92
Instit. Ensino	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0,08
Entid. Classe	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,08
Anônimo	12	19	17	12	34	16	21	15	6	10	5	6	173	14,42
Total	164	123	90	108	101	102	88	100	168	83	59	85	1271	105,92

Usuários



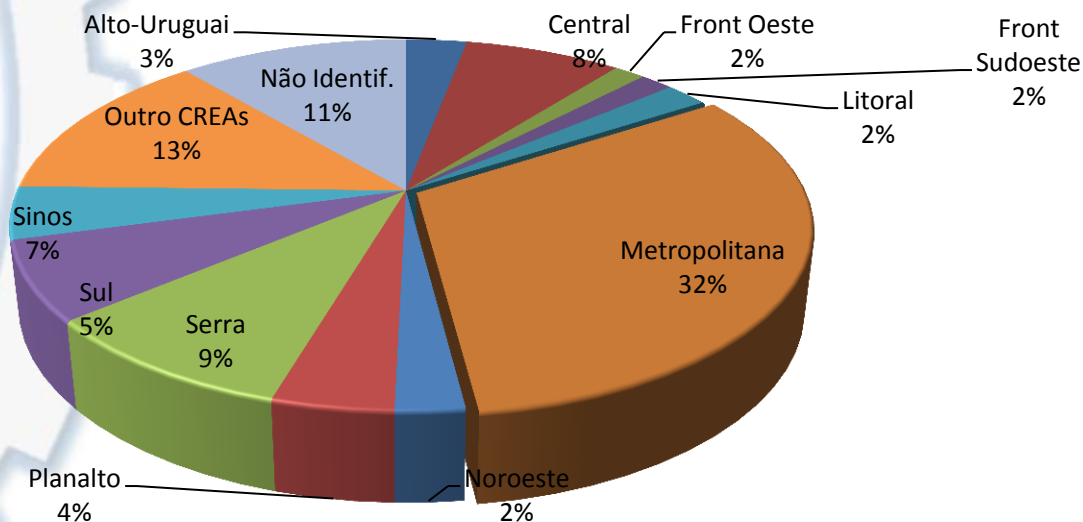
Usuários Profissionais identificados

Dentre os profissionais usuários da Ouvidoria, 68% são de nível superior e 19% de nível médio, Pessoa Jurídica 13%. O gráfico abaixo apresenta o demonstrativo por modalidade.



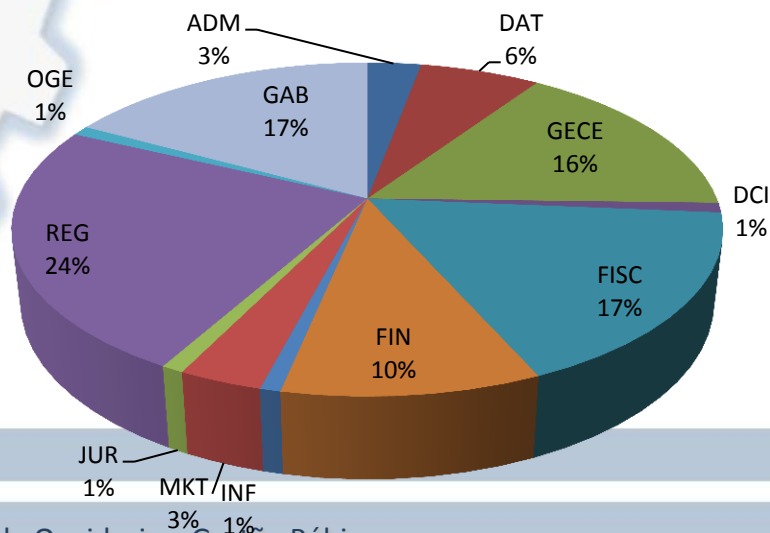
Origem das demandas

A origem das demandas demonstra claramente a concentração de profissionais na região metropolitana, seguida pela região Serra, central e sinos.



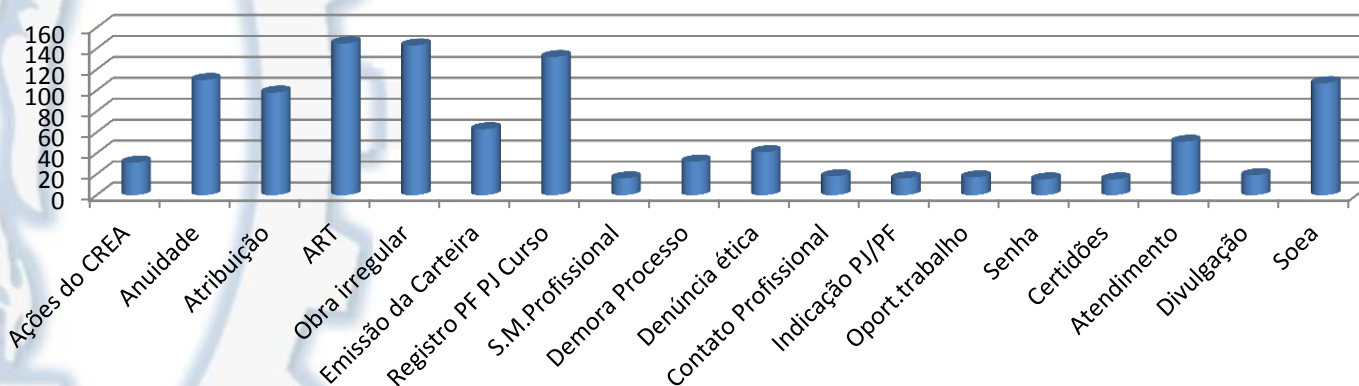
Destino / Área de Envolvimento

Destino	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
ADM	10	0	2	0	3	4	0	2	5	4	6	1	37	3,08
DAT	10	5	4	4	8	10	7	6	5	7	8	9	83	6,92
GECE	19	18	22	18	19	22	18	18	12	23	6	8	203	16,92
DCI	1	0	2	3	1	0	0	0	1	1	0	3	12	1,00
FISC	20	24	16	17	20	21	25	18	12	16	16	11	216	18,00
FIN	30	17	17	11	11	7	5	3	6	5	0	14	126	10,50
INF	2	1	2	0	0	0	0	1	1	3	0	0	10	0,83
MKT	9	5	3	6	2	2	0	8	4	0	1	1	41	3,42
JUR	2	2	2	2	0	2	0	0	0	1	0	0	11	0,92
REG	41	36	14	37	30	21	24	27	13	18	17	26	304	25,33
OGE	0	0	0	2	1	3	1	1	3	0	0	1	12	1,00
NAAEC	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
GAB	20	15	6	8	6	10	8	16	106	5	5	11	216	18,00
CONT	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Total	164	123	90	108	101	102	88	100	168	0	0	0	1044	116,00

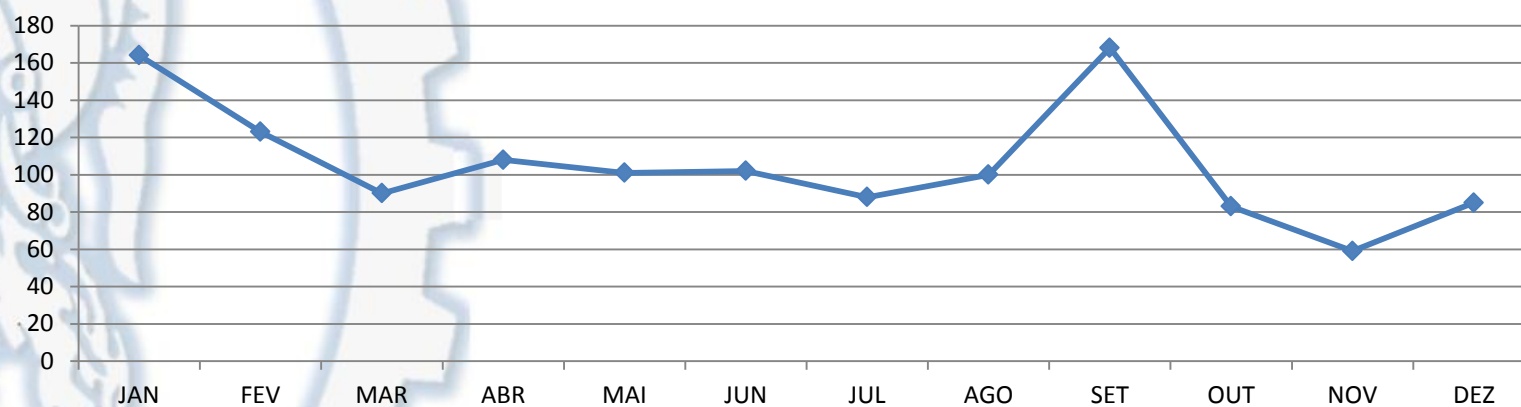


Assuntos frequentes

Os assuntos mais demandados são pertinentes às áreas de Registro, Fiscalização, Financeiro e Câmaras Especializadas. Tratam de informações sobre registros de Pessoa Física, Pessoa Jurídica, denúncias de obras, Semana da Engenharia, atribuições e ainda informações sobre valor de anuidade, impressão de boleto bancário.

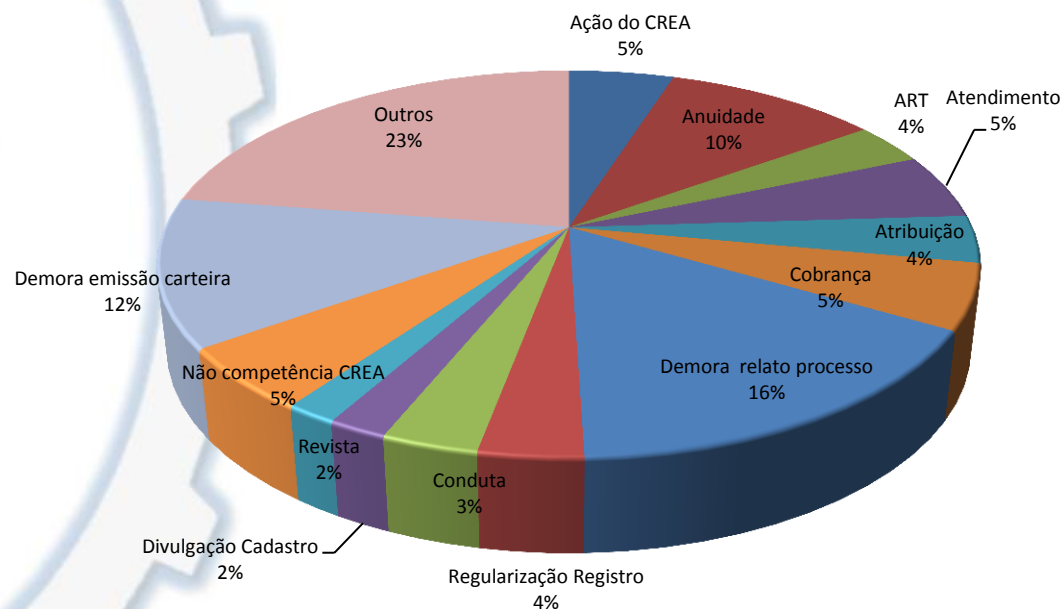


Evolução mensal de 2013



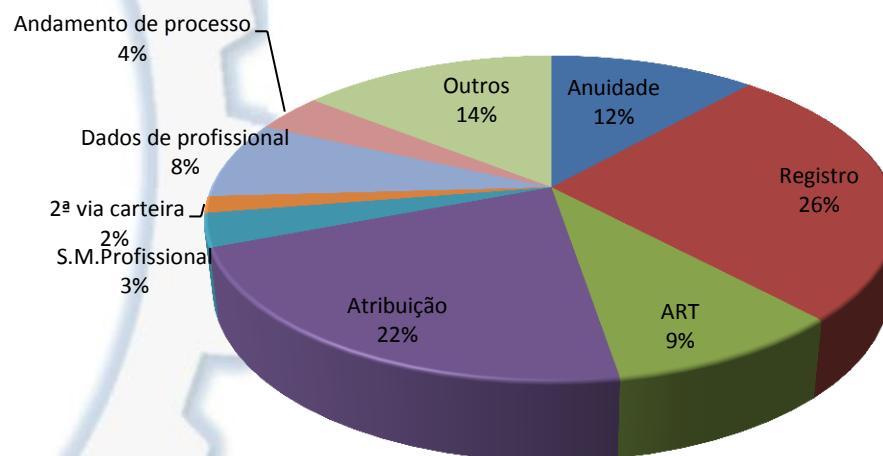
Reclamações

As reclamações mais frequentes tratam da morosidade do andamento e conclusão dos processos (16%), demora da emissão da carteira profissional (12%), juntamente com assuntos relativos à anuidade, também 10%, são merecedores de especial atenção.



Consultas

Informações sobre atribuição profissional (22%), documentação para registro (26%) e parcelamento e emissão de 2ª via de anuidade, são as consultas mais frequentes. A maioria destas demandas é respondida quase que imediatamente em razão das respostas estarem disponíveis no site do Conselho.



Atendimento no Prazo

A grande maioria das demandas é atendida dentro do prazo de 10 dias. Importante salientar que 40% delas é respondida no mesmo dia. Questões mais complexas que precisam ser encaminhadas para reunião de Câmara ou ainda analisadas no âmbito da assessoria ou departamento Jurídico têm o prazo adequado estendido para 15 dias.

