



CREA-RS

Conselho Regional de Engenharia e Agronomia
do Rio Grande do Sul



OUVIDORIA DO CREA-RS
Exercício Pleno da Cidadania

RELATÓRIO OUVIDORIA DO CREA-RS 2016

Ana Vasconcelos
Ouvidora



Relatório Ouvidoria 2016

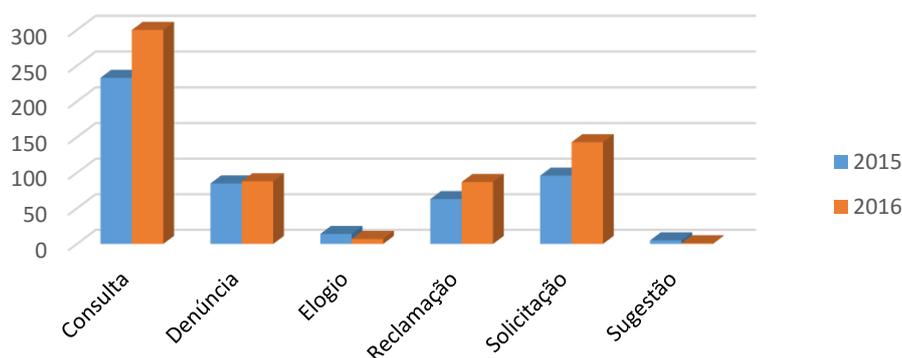
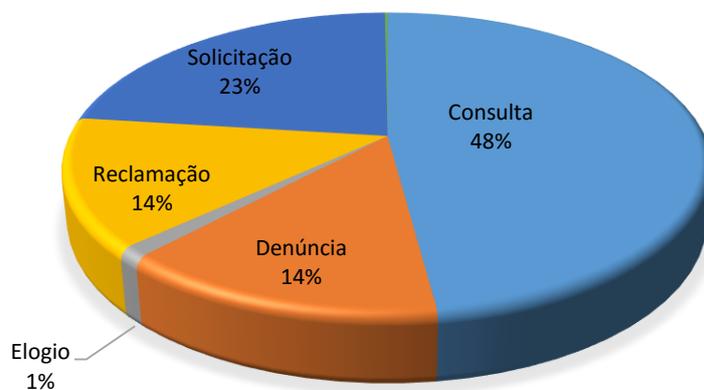
Este Relatório da Ouvidoria apresenta dados quantitativos e qualitativos das demandas recebidas em 2016. Neste período verificou-se que o perfil das demandas não se modificou muito em comparação com o mesmo período de 2015.

As consultas e informações são as demandas mais frequentes e por isso, a partir de agosto, ficarão sob a responsabilidade da Central de Informações e o foco da Ouvidoria passará para as demandas de reclamações, solicitações e denúncias o que nos possibilita realizar um trabalho mais completo de análise e acompanhamento de cada demanda.

A seguir, confira os gráficos comparativos das demandas registradas na Ouvidoria:

1. Tipos de Demandas:

As consultas, responsáveis por 48% das demandas são referentes a atribuição profissional, registro de pessoa física, visto de registro em outros estados. A maior parte destas demandas que tratam sobre expediente de registro são respondidas diretamente na Ouvidoria, no prazo máximo de 02 dias. As dúvidas de atribuição profissional que não estão no site são encaminhadas às câmaras para análise e orientação de resposta.

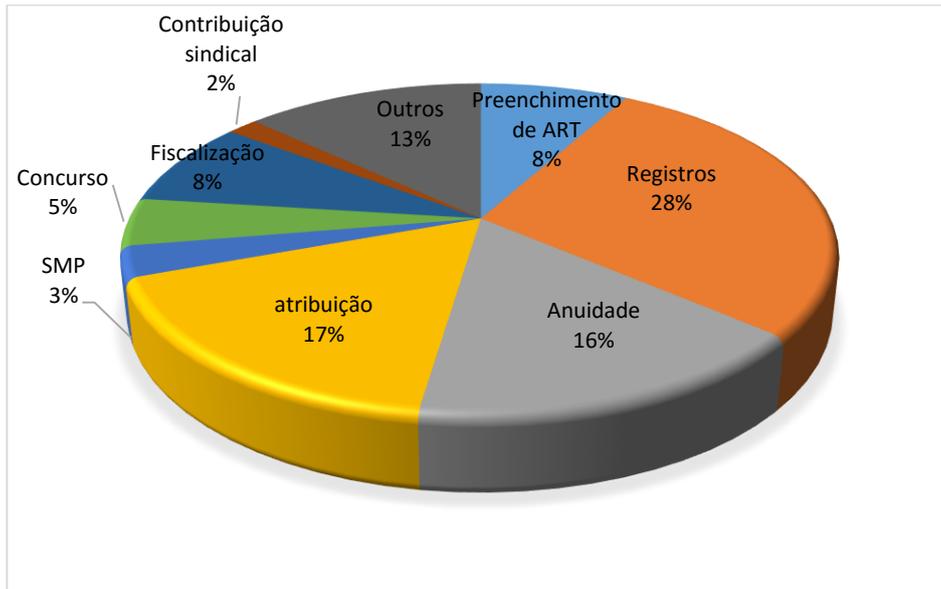




CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO RIO GRANDE DO SUL - CREA-RS
SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL - ÓRGÃO DE FISCALIZAÇÃO DA ENGENHARIA E DA AGRONOMIA
Rua São Luís, 77 – Santana | Porto Alegre (RS) | CEP 90620-170 | Fone: 51 3320.2100
www.crea-rs.org.br

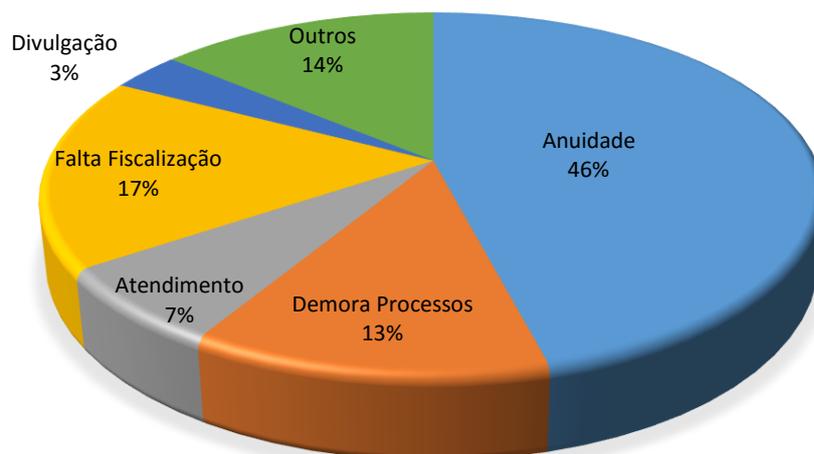
As consultas, responsáveis por mais de 48% das demandas são referentes a registro de Pessoa Física, Registro de Atestado, consultas de Atribuição.

Consultas:



As reclamações mais frequentes são em relação ao valor da anuidade, das multas e de registro de débito quando a anuidade foi paga em outro estado.

Reclamações:

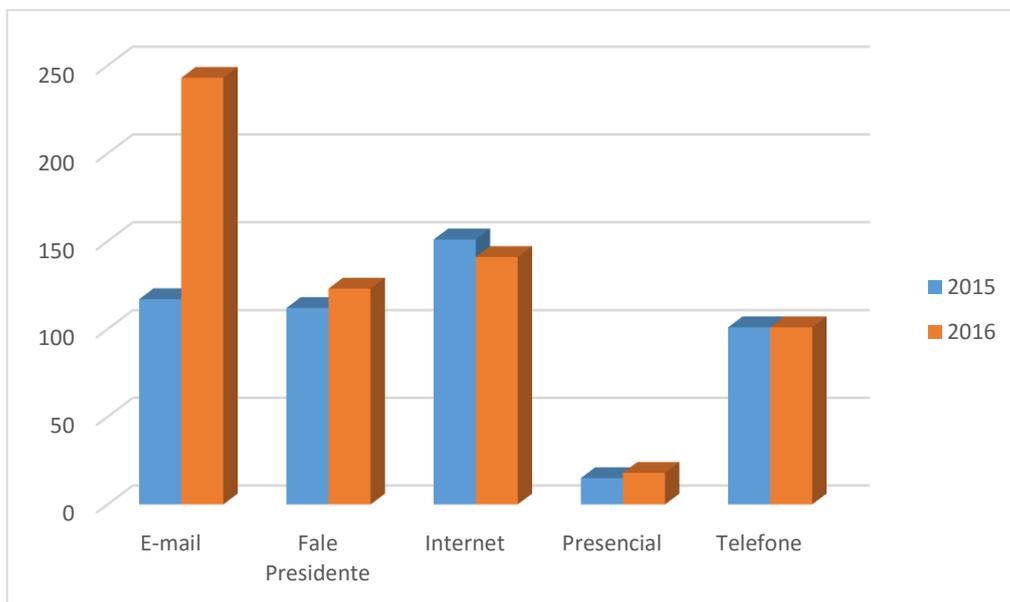
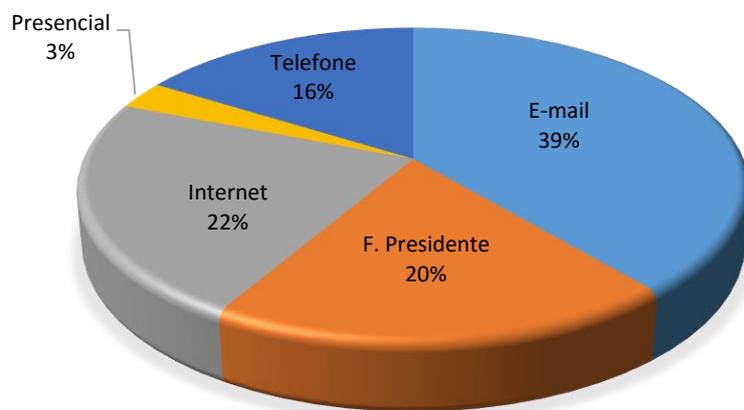




CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO RIO GRANDE DO SUL - CREA-RS
SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL - ÓRGÃO DE FISCALIZAÇÃO DA ENGENHARIA E DA AGRONOMIA
Rua São Luís, 77 – Santana | Porto Alegre (RS) | CEP 90620-170 | Fone: 51 3320.2100
www.crea-rs.org.br

2. Mídias utilizadas:

A maior parte dos registros foram de forma eletrônica, por e-mail e pelo software TAG, respondidas da mesma forma eletrônica. Demandas presenciais e por telefone, são respondidas conforme solicitados pelo usuário.

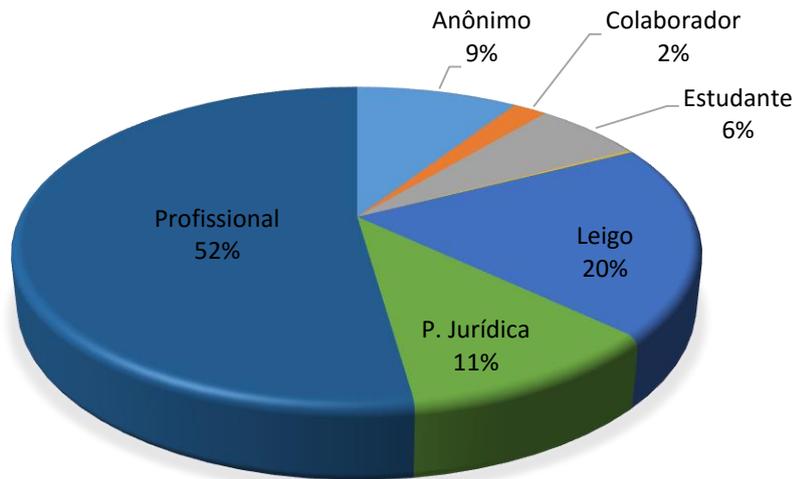




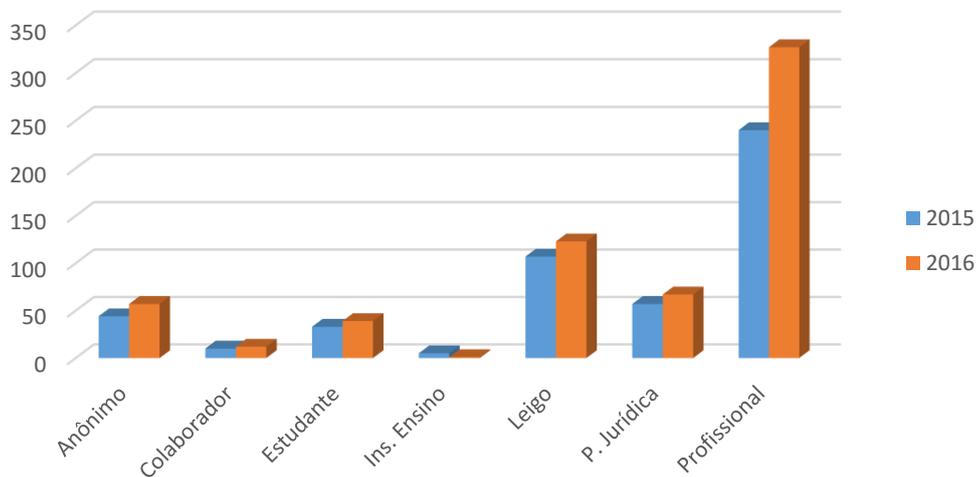
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO RIO GRANDE DO SUL - CREA-RS
SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL - ÓRGÃO DE FISCALIZAÇÃO DA ENGENHARIA E DA AGRONOMIA
Rua São Luís, 77 – Santana | Porto Alegre (RS) | CEP 90620-170 | Fone: 51 3320.2100
www.crea-rs.org.br

3. Usuários:

Os usuários mais frequentes são os profissionais do sistema totalizando mais de 52%, e pessoa jurídica 11%. Os leigos totalizaram 20%.



Usuários

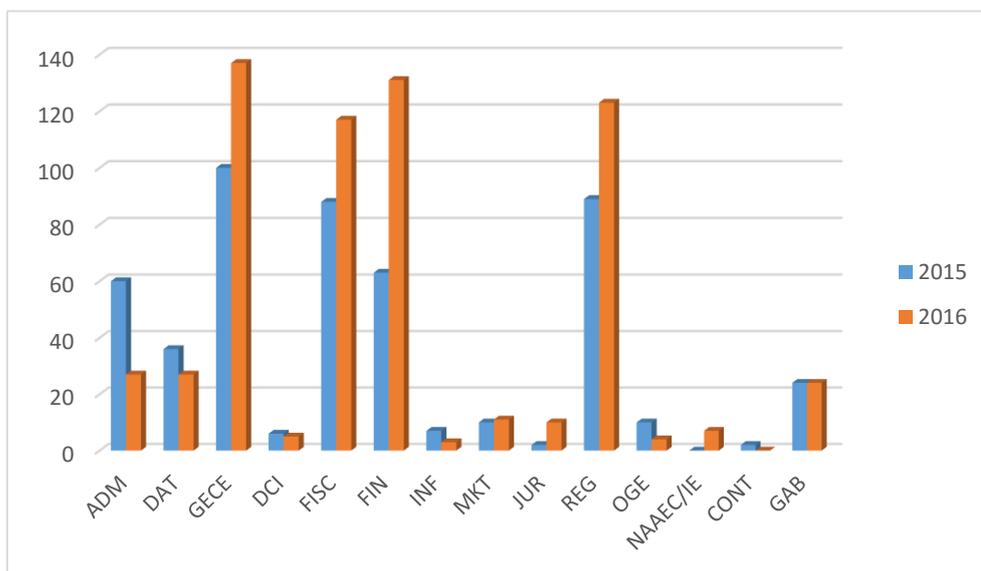
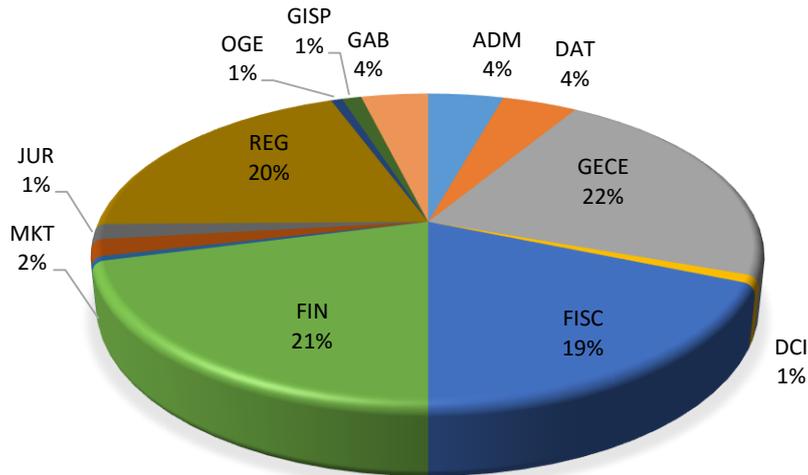




CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO RIO GRANDE DO SUL - CREA-RS
SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL - ÓRGÃO DE FISCALIZAÇÃO DA ENGENHARIA E DA AGRONOMIA
Rua São Luís, 77 – Santana | Porto Alegre (RS) | CEP 90620-170 | Fone: 51 3320.2100
www.crea-rs.org.br

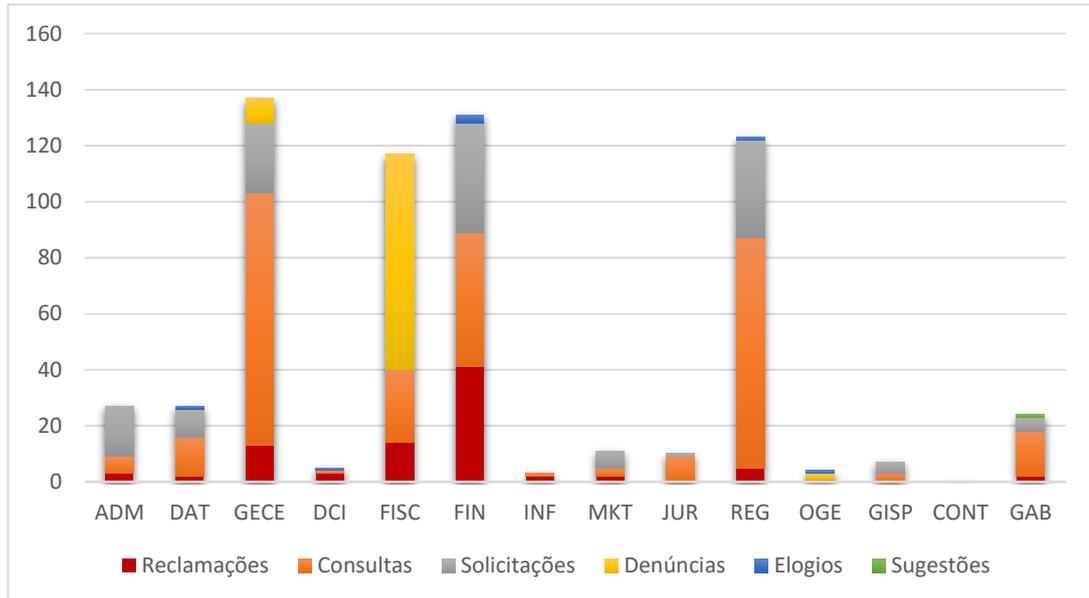
4. Demandas por Áreas:

As Câmaras Especializadas, Núcleo Financeiro, Núcleo de Registro e Núcleo de Fiscalização são as áreas mais demandadas em razão das questões de atribuição de andamentos de processos, anuidades, expedientes de registro e denúncias de fiscalização respectivamente.





CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO RIO GRANDE DO SUL - CREA-RS
SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL - ÓRGÃO DE FISCALIZAÇÃO DA ENGENHARIA E DA AGRONOMIA
Rua São Luís, 77 – Santana | Porto Alegre (RS) | CEP 90620-170 | Fone: 51 3320.2100
www.crea-rs.org.br



5. Prazos:

A Ouvidoria responde 97% das demandas dentro prazo, da mesma forma que em 2015.

Nosso prazos:

Dois (02) dias para manifestações que não necessitem consulta de outro Núcleo ou Setor.

Três (03) dias para manifestações do Núcleo ou Setor quando em regime de urgência (prioridade alta ou muito alta);

Cinco (05) dias para manifestações do Núcleo ou Setor (prioridade média);

Dez (10) dias para manifestações que necessitem de consulta e parecer Jurídico.

O prazo máximo de manifestação no Conselho nunca deverá ultrapassar a dez (10) dias, exceto quando envolver relato de Conselheiro, conforme abaixo.

Quando envolver necessidade de relato de Conselheiro no processo, o prazo máximo será de vinte (20) dias, porém, nunca excedendo à Reunião de Câmara subsequente à protocolização da manifestação junto à Ouvidoria.





CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO RIO GRANDE DO SUL - CREA-RS
SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL - ÓRGÃO DE FISCALIZAÇÃO DA ENGENHARIA E DA AGRONOMIA
Rua São Luís, 77 – Santana | Porto Alegre (RS) | CEP 90620-170 | Fone: 51 3320.2100
www.crea-rs.org.br

6. Considerações Finais

A morosidade dos processos é o principal responsável pelas reclamações e pelas solicitações de agilização de processo. Considerando as dificuldades existentes em algumas Câmaras Especializadas e Núcleos, é fundamental respeitar o usuário que se prejudica com a morosidade, informando sobre a previsibilidade da análise de seus processos.

Outro item a ser considerado nas reclamações são os valores de anuidades, multas e juros, e as condições de parcelamento, além da necessidade do profissional ir até a sede ou inspetoria para assinar termo de acordo.

Em relação às consultas, a localização das informações sobre os principais expedientes no site resulta das inúmeras ligações e consultas.

Outra demanda significativa são as denúncias de obras ou serviços possivelmente irregulares.

Medidas necessárias:

Principais expedientes mais destacados no site.

Orientação para denúncias em destaque no site.

Orientação sobre atribuições - Legislação e normativas em destaque no site

Possibilidade de parcelamento de débito de anuidade On-line.

Ana Vasconcelos.
Ouidora do CREA-RS