



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 | www.crea-rs.org.br

Relatório Quantitativo Ouvidoria CREA-RS

2021



Ana Vasconcelos

Ouvidora CREA-RS

Sumário

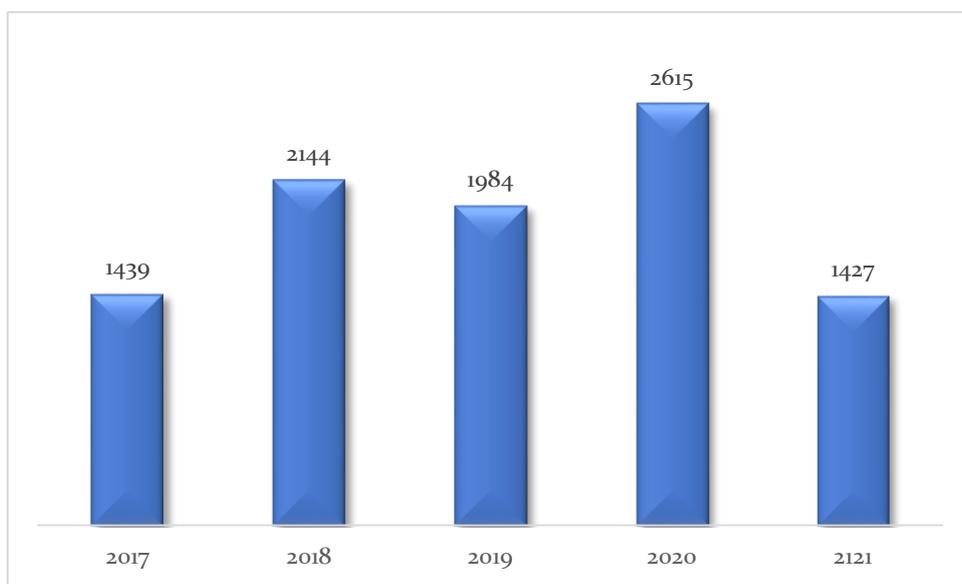
| | |
|---|-----------|
| 1. Comparativo das demandas | 2 |
| 2. Tipos de demandas | 2 |
| 2.1 Assuntos demandados por tipo | 4 |
| 2.1.1 Consultas | 5 |
| 2.1.2 Solicitações | 5 |
| 2.1.3 Reclamações | 6 |
| 2.1.4 Denúncias | 7 |
| 2.1.5 Sugestões | 7 |
| 2.1.6 Elogios | 8 |
| 3. Mídias de Acesso | 8 |
| 4. Usuários | 9 |
| 5. Áreas demandadas | 10 |
| 6. Prazo de atendimento | 11 |
| 7. Origem das demandas | 11 |

1. Comparativo das demandas

Demandas anuais

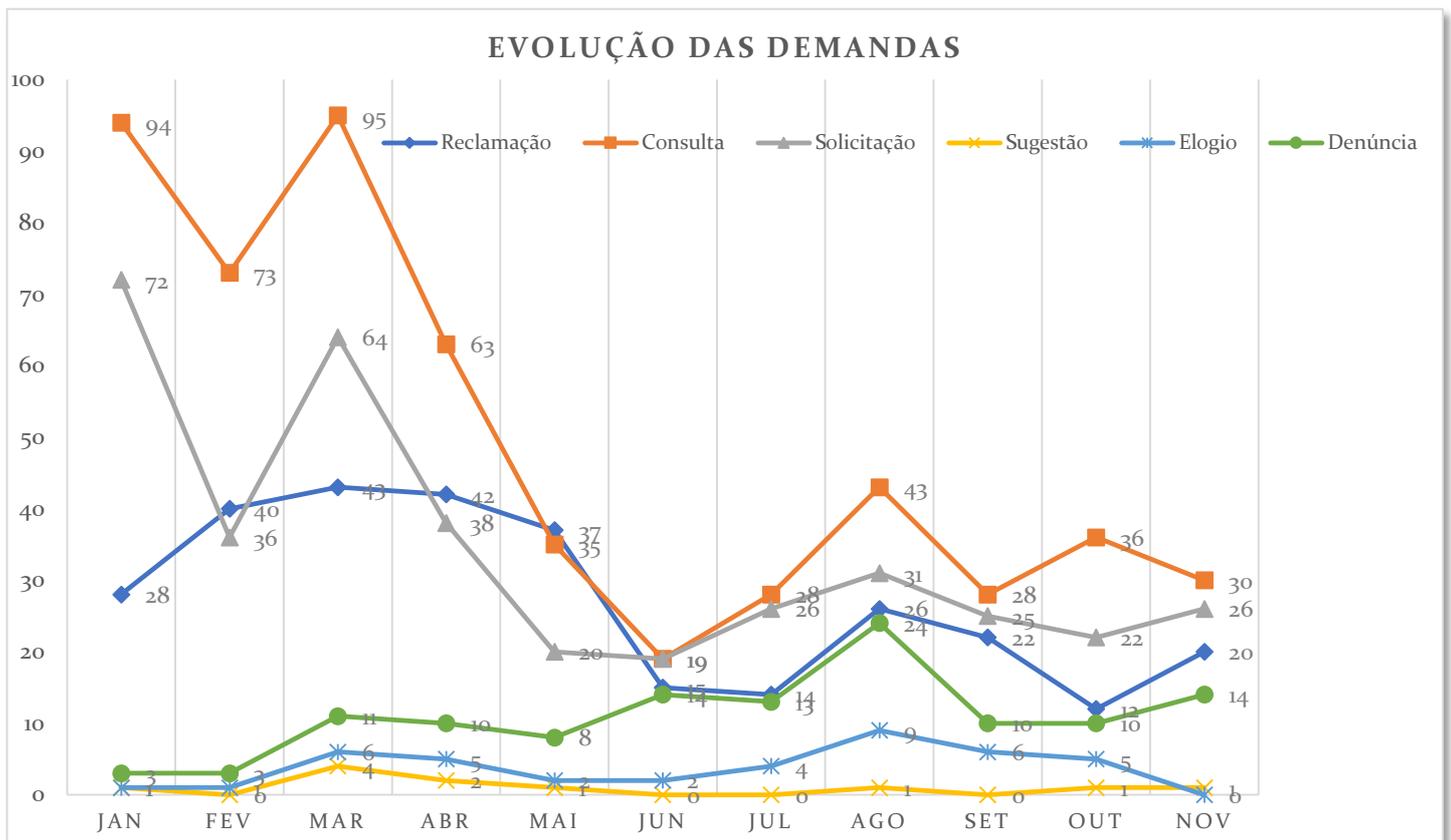
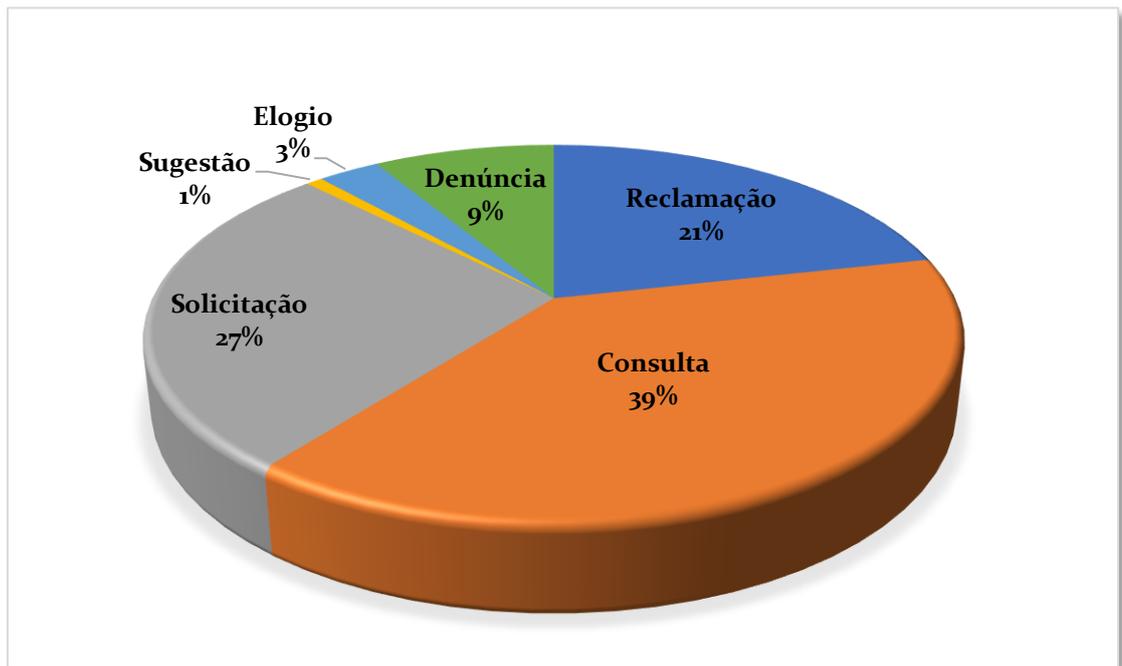
| | | |
|-------|------|--------|
| 2017 | 1439 | 119,92 |
| 2018 | 2144 | 178,67 |
| 2019 | 1984 | 165,33 |
| 2020 | 2615 | 217,92 |
| *2021 | 1394 | 126,73 |

*Até 30/11/2021



2. Tipos de demandas

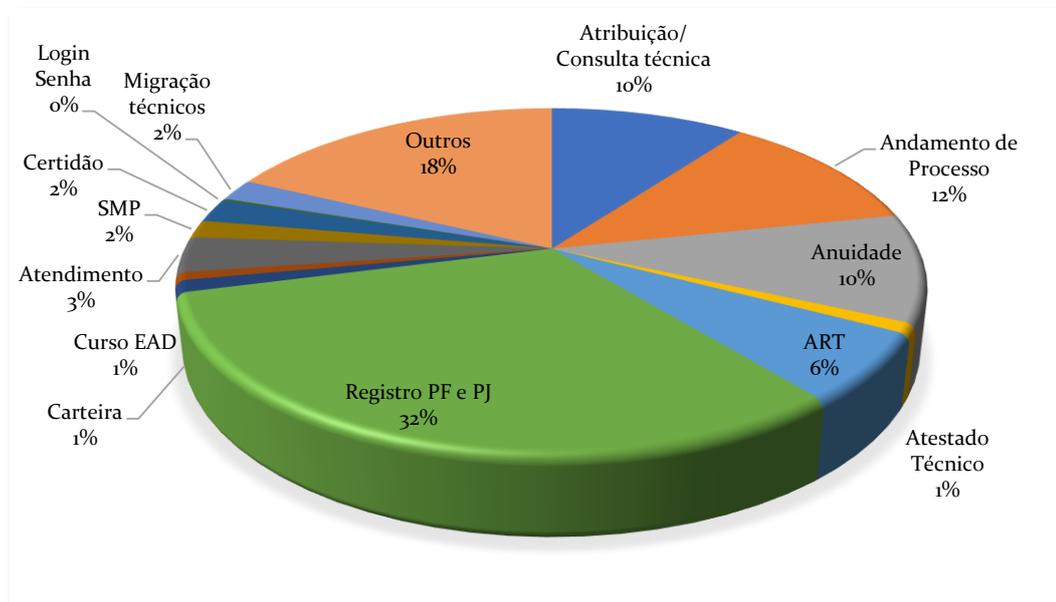
| <i>Demanda</i> | <i>Jan</i> | <i>Fev</i> | <i>Mar</i> | <i>Abr</i> | <i>Mai</i> | <i>Jun</i> | <i>Jul</i> | <i>Ago</i> | <i>Set</i> | <i>Out</i> | <i>Nov</i> | <i>Total</i> | <i>Média</i> |
|--------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|--------------|--------------|
| <i>Reclamação</i> | 28 | 40 | 43 | 42 | 37 | 15 | 14 | 26 | 22 | 12 | 20 | 299 | 27,18 |
| <i>Consulta</i> | 94 | 73 | 95 | 63 | 35 | 19 | 28 | 43 | 28 | 36 | 30 | 544 | 49,45 |
| <i>Solicitação</i> | 72 | 36 | 64 | 38 | 20 | 19 | 26 | 31 | 25 | 22 | 26 | 379 | 34,45 |
| <i>Sugestão</i> | 1 | 0 | 4 | 2 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 11 | 1,00 |
| <i>Elogio</i> | 1 | 1 | 6 | 5 | 2 | 2 | 4 | 9 | 6 | 5 | 0 | 41 | 3,73 |
| <i>Denúncia</i> | 3 | 3 | 11 | 10 | 8 | 14 | 13 | 24 | 10 | 10 | 14 | 120 | 10,91 |
| <i>Total</i> | 199 | 153 | 223 | 160 | 103 | 69 | 85 | 134 | 91 | 86 | 91 | 1394 | 126,73 |



2.1 Assuntos de demandados por tipo

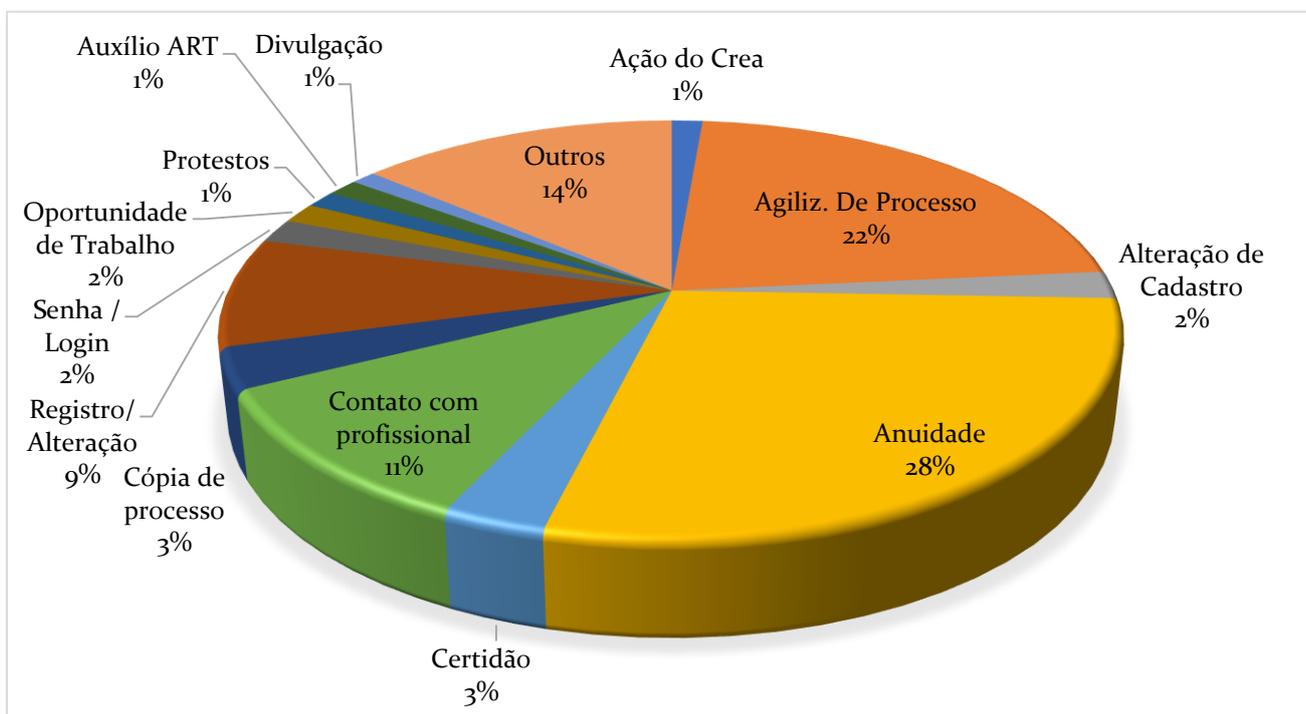
2.1.1 Consultas

| Consultas | Jan | Fev | Mar | Abr | Mai | Jun | Jul | Ago | Set | Out | Nov | Total |
|--------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|--------------|
| Atribuição/Cons. técnica | 8 | 8 | 10 | 7 | 1 | 1 | 1 | 7 | 5 | 7 | 0 | 55 |
| Andamento de Processo | 7 | 8 | 9 | 7 | 3 | 5 | 6 | 5 | 2 | 6 | 5 | 63 |
| Anuidade | 17 | 9 | 12 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 4 | 55 |
| Atestado Técnico | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 5 |
| ART | 4 | 2 | 8 | 5 | 1 | 0 | 3 | 5 | 3 | 2 | 2 | 35 |
| Registro PF e PJ | 34 | 34 | 24 | 28 | 12 | 6 | 6 | 11 | 4 | 10 | 4 | 173 |
| Carteira | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 1 | 2 | 6 |
| Curso EAD | 2 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 4 |
| Atendimento | 5 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 18 |
| SMP | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 3 | 1 | 1 | 0 | 9 |
| Certidão | 2 | 1 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 1 | 2 | 12 |
| Login Senha | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Migração técnicos | 2 | 0 | 2 | 2 | 1 | 1 | 0 | 1 | 2 | 0 | 0 | 11 |
| Outros | 12 | 7 | 24 | 5 | 12 | 4 | 7 | 5 | 8 | 5 | 8 | 97 |
| Total | 94 | 73 | 95 | 63 | 35 | 19 | 28 | 43 | 28 | 36 | 30 | 544 |



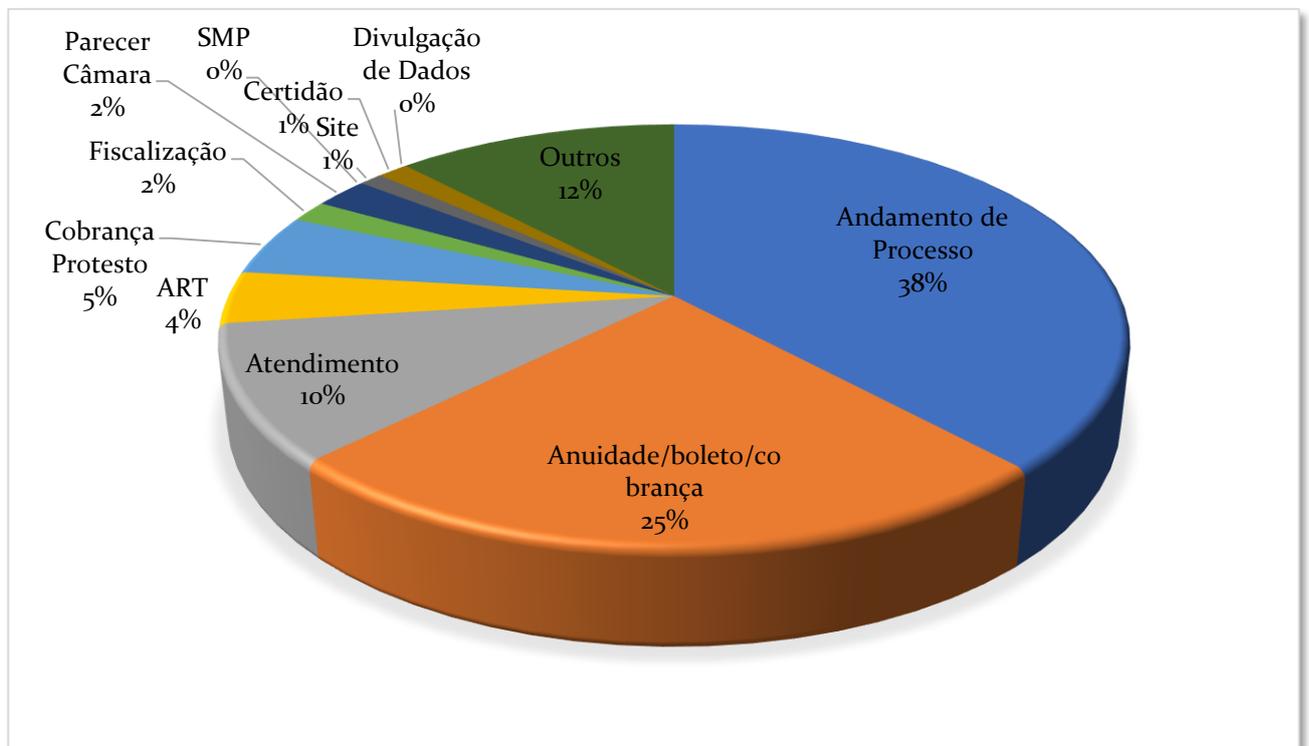
2.1.2 Solicitações

| Solicitações | Jan | Fev | Mar | Abr | Mai | Jun | Jul | Ago | Set | Out | Nov | Total |
|-------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|--------------|
| Ação do Crea | 0 | 1 | 2 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 |
| Agilização Processo | 7 | 3 | 12 | 11 | 4 | 6 | 11 | 8 | 9 | 9 | 4 | 84 |
| Alteração de Cadastro | 1 | 2 | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 8 |
| Anuidade | 36 | 16 | 20 | 12 | 1 | 7 | 1 | 6 | 5 | 2 | 1 | 107 |
| Certidão | 1 | 2 | 2 | 0 | 0 | 1 | 2 | 1 | 1 | 0 | 2 | 12 |
| Contato c/ profissional | 1 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 5 | 9 | 4 | 1 | 5 | 40 |
| Cópia de processo | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | 12 |
| Registro/ Alteração | 17 | 0 | 3 | 2 | 3 | 0 | 0 | 4 | 1 | 1 | 1 | 32 |
| Senha / Login | 1 | 2 | 2 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 7 |
| Oport. de Trabalho | 1 | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 6 |
| Protestos | 0 | 2 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 5 |
| Auxílio ART | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 5 |
| Divulgação | 0 | 0 | 0 | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 4 |
| Outros | 5 | 3 | 12 | 4 | 5 | 1 | 4 | 1 | 3 | 5 | 9 | 52 |
| Total | 72 | 36 | 64 | 38 | 20 | 19 | 26 | 31 | 25 | 22 | 26 | 379 |



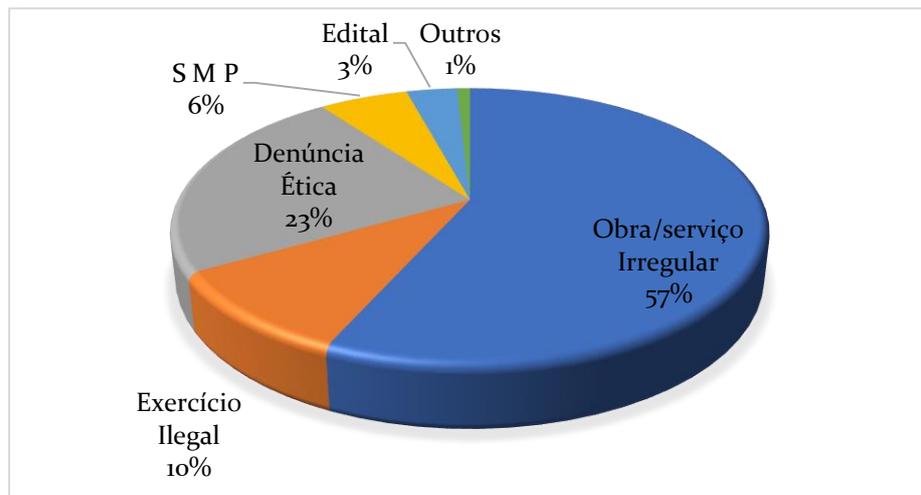
2.1.3 Reclamações

| <i>Reclamações</i> | <i>Jan</i> | <i>Fev</i> | <i>Mar</i> | <i>Abr</i> | <i>Mai</i> | <i>Jun</i> | <i>Jul</i> | <i>Ago</i> | <i>Set</i> | <i>Out</i> | <i>Nov</i> | <i>Total</i> |
|---------------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|---------------------|
| <i>Andamento de Processo</i> | 7 | 11 | 26 | 23 | 17 | 4 | 4 | 8 | 6 | 3 | 5 | 114 |
| <i>Anuidade/boleto/cobrança</i> | 9 | 11 | 4 | 4 | 9 | 8 | 3 | 7 | 8 | 5 | 5 | 73 |
| <i>Atendimento</i> | 3 | 8 | 7 | 4 | 3 | 0 | 1 | 2 | 2 | 0 | 1 | 31 |
| <i>ART</i> | 1 | 2 | 0 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 0 | 0 | 0 | 12 |
| <i>Cobrança Protesto</i> | 0 | 3 | 1 | 5 | 2 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 14 |
| <i>Fiscalização</i> | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 5 |
| <i>Parecer Câmara</i> | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 2 | 1 | 1 | 7 |
| <i>SMP</i> | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| <i>Site</i> | 2 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| <i>Certidão</i> | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 4 |
| <i>Outros</i> | 5 | 5 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 1 | 3 | 2 | 5 | 36 |
| <i>Total</i> | 28 | 40 | 43 | 42 | 37 | 15 | 14 | 26 | 22 | 12 | 20 | 299 |



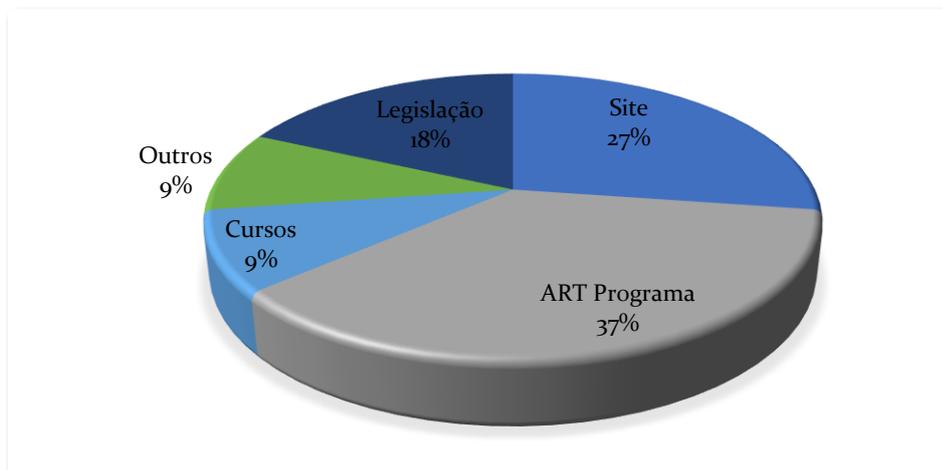
2.1.4 Denúncias

| <i>Denúncia</i> | <i>Jan</i> | <i>Fev</i> | <i>Mar</i> | <i>Abr</i> | <i>Mai</i> | <i>Jun</i> | <i>Jul</i> | <i>Ago</i> | <i>Set</i> | <i>Out</i> | <i>Nov</i> | <i>Total</i> |
|-------------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|--------------|
| <i>Obra/serviço Irregular</i> | 1 | 2 | 7 | 8 | 2 | 7 | 7 | 12 | 7 | 5 | 10 | 68 |
| <i>Exercício Ilegal</i> | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 3 | 1 | 2 | 2 | 12 |
| <i>Denúncia Ética</i> | 1 | 0 | 2 | 1 | 2 | 6 | 6 | 5 | 1 | 3 | 1 | 28 |
| <i>S M P</i> | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 2 | 1 | 0 | 1 | 7 |
| <i>Editais</i> | 0 | 0 | 1 | 0 | 2 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| <i>Outros</i> | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| <i>Total</i> | 3 | 3 | 11 | 10 | 8 | 14 | 13 | 24 | 10 | 10 | 14 | 120 |



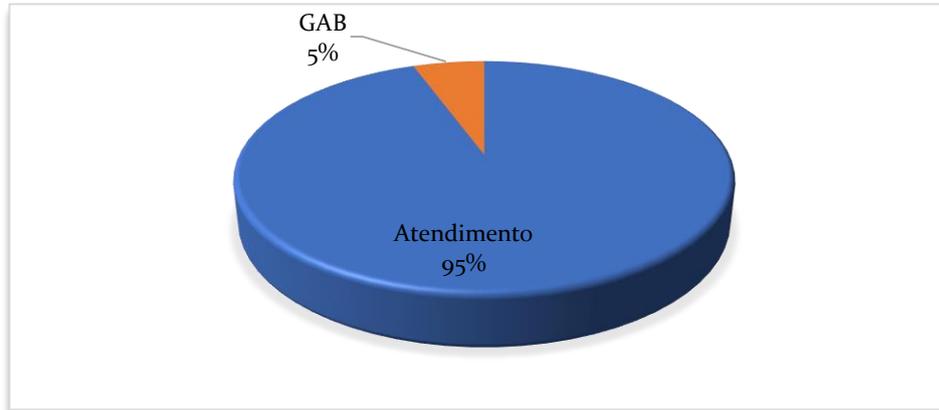
2.1.5 Sugestões

| <i>Sugestões</i> | <i>Jan</i> | <i>Fev</i> | <i>Mar</i> | <i>Abr</i> | <i>Mai</i> | <i>Jun</i> | <i>Jul</i> | <i>Ago</i> | <i>Set</i> | <i>Out</i> | <i>Nov</i> | <i>Total</i> |
|---------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|--------------|
| <i>Site</i> | 0 | 0 | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| <i>ART Programa</i> | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 4 |
| <i>Cursos</i> | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| <i>Legislação</i> | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 3 |
| <i>Total</i> | 1 | 0 | 4 | 2 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 11 |



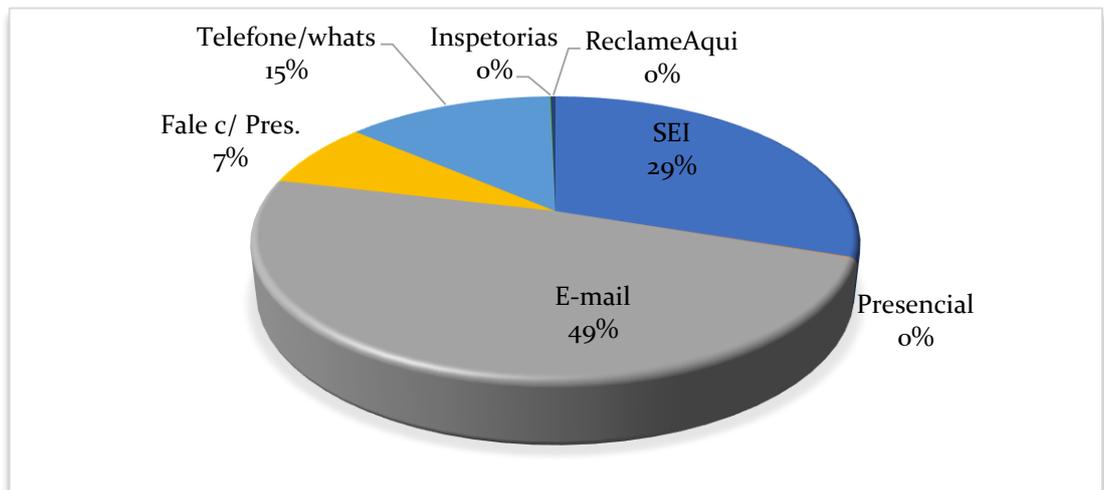
2.1.6 Elogios

| Elogio | Jan | Fev | Mar | Abr | Mai | Jun | Jul | Ago | Set | Out | Nov | Total |
|--------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|--------------|
| <i>Atendimento</i> | 0 | 1 | 6 | 5 | 2 | 2 | 4 | 8 | 6 | 5 | 0 | 39 |
| <i>GAB</i> | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| <i>Total</i> | 1 | 1 | 6 | 5 | 2 | 2 | 4 | 9 | 6 | 5 | 0 | 41 |



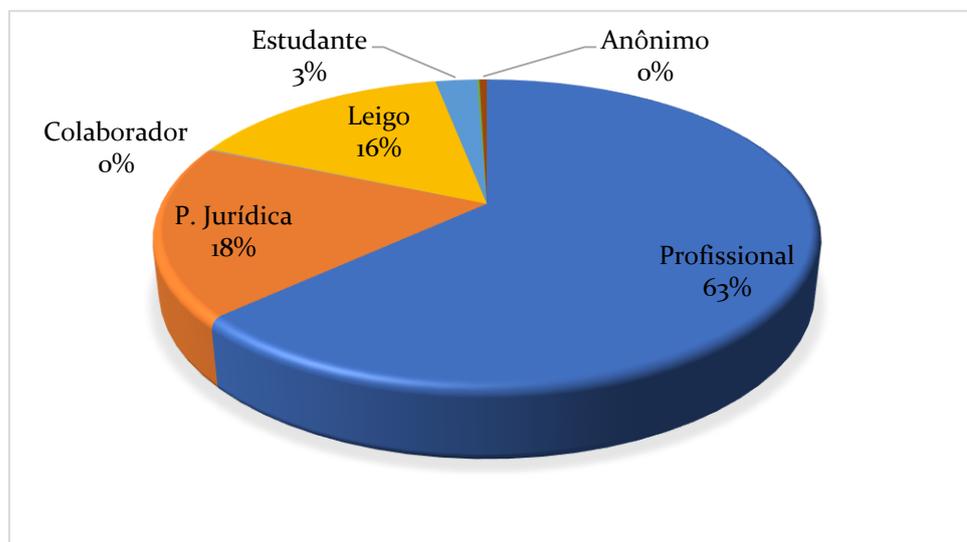
3. Mídias de acesso

| Mídia Acesso | Jan | Fev | Mar | Abr | Mai | Jun | Jul | Ago | Set | Out | Nov | Total | Média |
|-----------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|--------------|--------------|
| <i>SEI</i> | 69 | 62 | 63 | 52 | 37 | 17 | 27 | 32 | 19 | 15 | 16 | 409 | 37,18 |
| <i>Presencial</i> | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 | 0,18 |
| <i>E-mail</i> | 92 | 68 | 106 | 72 | 64 | 36 | 35 | 73 | 42 | 44 | 44 | 676 | 61,45 |
| <i>Fale c/ Pres.</i> | 38 | 22 | 26 | 13 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 99 | 9,00 |
| <i>Telefone/Whats</i> | 0 | 0 | 25 | 22 | 2 | 16 | 23 | 29 | 29 | 27 | 29 | 202 | 18,36 |
| <i>Inspetorias</i> | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0,09 |
| <i>Reclame Aqui</i> | 0 | 1 | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 5 | 0,45 |
| <i>Total</i> | 199 | 153 | 223 | 160 | 103 | 69 | 85 | 134 | 91 | 86 | 91 | 1394 | 126,73 |



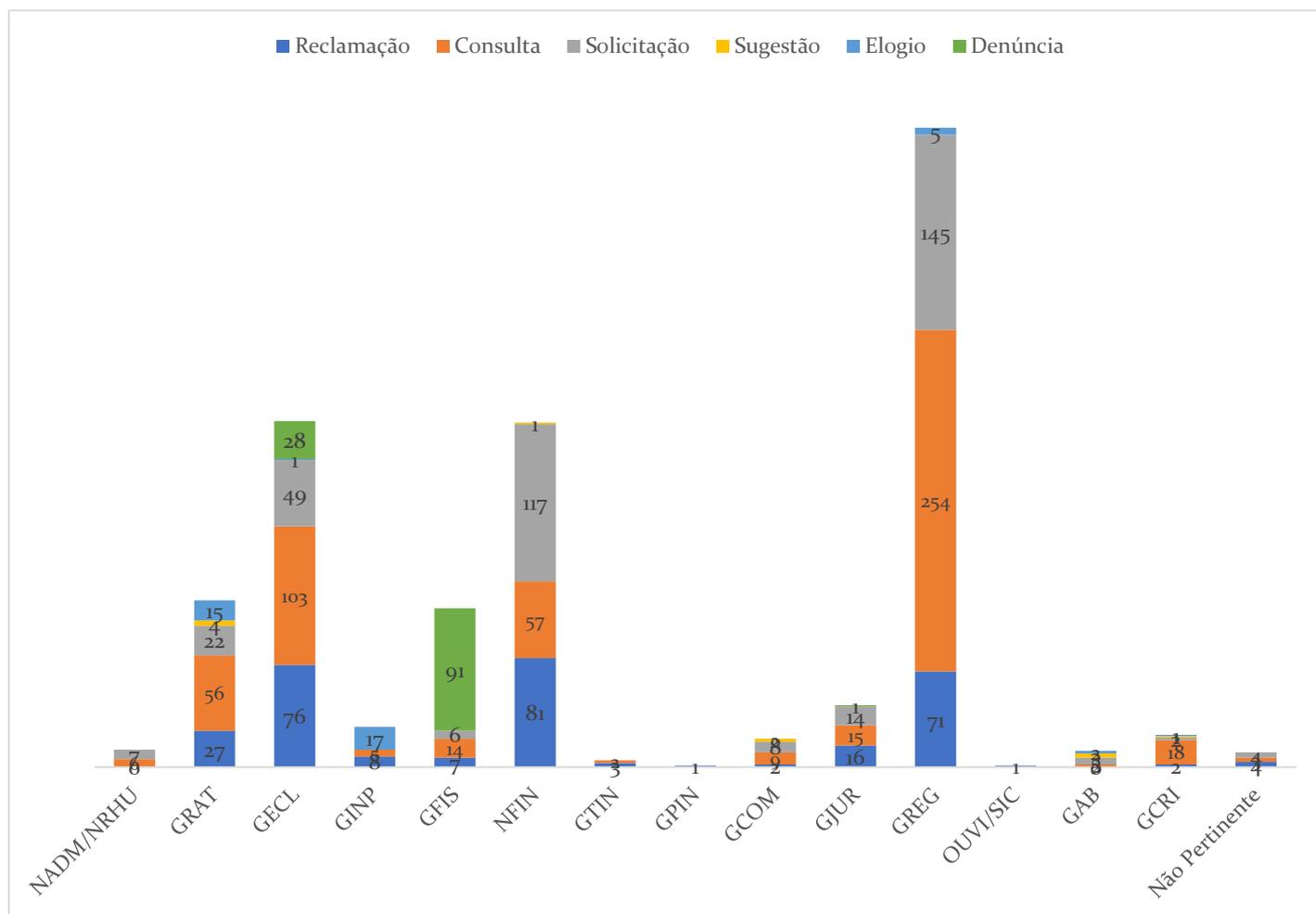
4. Usuários

| <i>Usuário</i> | <i>Jan</i> | <i>Fev</i> | <i>Mar</i> | <i>Abr</i> | <i>Mai</i> | <i>Jun</i> | <i>Jul</i> | <i>Ago</i> | <i>Set</i> | <i>Out</i> | <i>Nov</i> | <i>Total</i> | <i>Média</i> |
|-----------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|--------------|--------------|
| <i>Profissional</i> | 127 | 117 | 137 | 98 | 72 | 43 | 52 | 80 | 60 | 51 | 43 | 880 | 80 |
| <i>P. Jurídica</i> | 36 | 22 | 51 | 38 | 14 | 7 | 11 | 22 | 13 | 22 | 18 | 254 | 23,09 |
| <i>Colaborador</i> | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 | 0,18 |
| <i>Leigo</i> | 35 | 9 | 28 | 19 | 12 | 16 | 18 | 28 | 14 | 11 | 26 | 216 | 19,64 |
| <i>Estudante</i> | 1 | 5 | 6 | 5 | 5 | 3 | 2 | 2 | 0 | 2 | 3 | 34 | 3,09 |
| <i>Instit. Ensino</i> | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 | 0,18 |
| <i>Anônimo</i> | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | 2 | 0 | 0 | 6 | 0,55 |
| <i>Total</i> | 199 | 153 | 223 | 160 | 103 | 69 | 85 | 134 | 91 | 86 | 91 | 1394 | 126,73 |



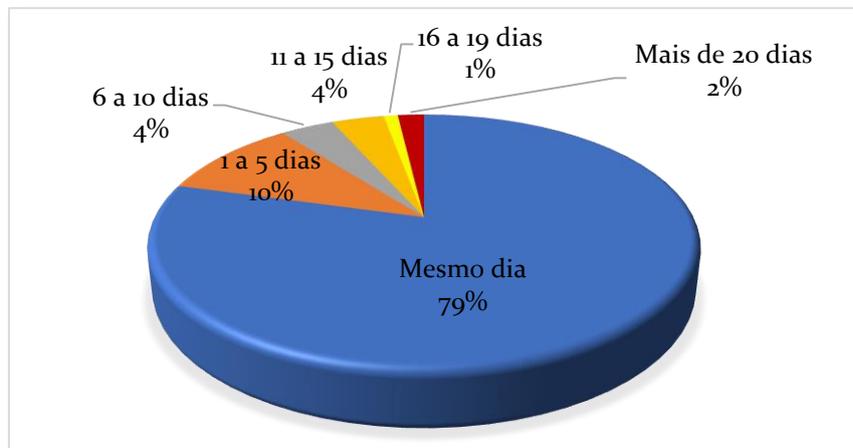
5. Áreas demandadas

| Destino | Jan | Fev | Mar | Abr | Mai | Jun | Jul | Ago | Set | Out | Nov | Total | Média |
|----------------|------------|------------|------------|------------|------------|-----------|-----------|------------|-----------|-----------|-----------|-------------|---------------|
| NADM/NRHU | 2 | 1 | 5 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 13 | 1,18 |
| GRAT | 12 | 14 | 25 | 17 | 8 | 1 | 12 | 17 | 8 | 4 | 6 | 124 | 11,27 |
| GECL | 18 | 15 | 38 | 32 | 14 | 16 | 27 | 35 | 24 | 28 | 10 | 257 | 23,36 |
| GINP | 0 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 5 | 3 | 3 | 1 | 30 | 2,73 |
| GFIS | 5 | 3 | 12 | 11 | 12 | 8 | 11 | 21 | 10 | 8 | 17 | 118 | 10,73 |
| NFIN | 70 | 39 | 42 | 20 | 11 | 16 | 5 | 14 | 15 | 11 | 13 | 256 | 23,27 |
| GTIN | 0 | 2 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 5 | 0,45 |
| GPIN | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0,09 |
| GCOM | 3 | 1 | 2 | 2 | 4 | 3 | 0 | 0 | 0 | 3 | 3 | 21 | 1,91 |
| GJUR | 2 | 7 | 13 | 6 | 4 | 1 | 1 | 4 | 1 | 3 | 4 | 46 | 4,18 |
| GREG | 79 | 65 | 74 | 64 | 41 | 18 | 23 | 30 | 24 | 24 | 33 | 475 | 43,18 |
| OUVI/SIC | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0,09 |
| GAB | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 2 | 12 | 1,09 |
| GCRI | 5 | 1 | 3 | 0 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 1 | 0 | 24 | 2,18 |
| Não Pertinente | 1 | 1 | 3 | 0 | 2 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 11 | 1,00 |
| Total | 199 | 153 | 223 | 160 | 103 | 69 | 85 | 134 | 91 | 86 | 91 | 1394 | 126,73 |



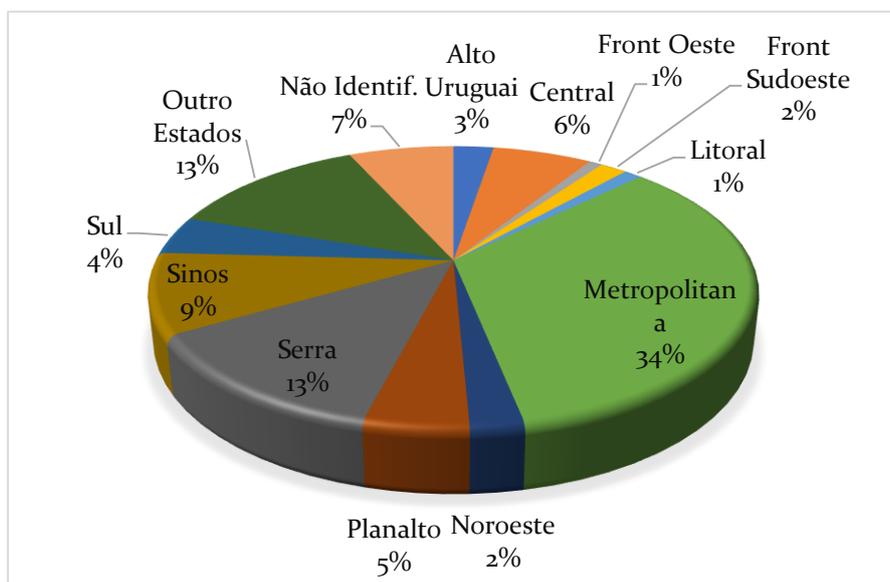
6. Prazos de Resposta

| Prazo | |
|-----------------|------|
| Mesmo dia | 1106 |
| 1 a 5 dias | 143 |
| 6 a 10 dias | 53 |
| 11 a 15 dias | 52 |
| 16 a 19 dias | 14 |
| Mais de 20 dias | 26 |
| | 1394 |



7. Origem das Demandas

| Origem | |
|----------------|------|
| Alto Uruguai | 36 |
| Central | 89 |
| Front Oeste | 12 |
| Front Sudoeste | 24 |
| Litoral | 16 |
| Metropolitana | 476 |
| Noroeste | 34 |
| Planalto | 66 |
| Serra | 176 |
| Sinos | 129 |
| Sul | 61 |
| Outro Estados | 181 |
| Não Identif. | 94 |
| Total | 1394 |



Ana Vasconcelos,
Ouvidora do CREA-RS.