



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

2022

JAN / MAI



Ana Vasconcelos

Ouvidora CREA-RS

Sumário

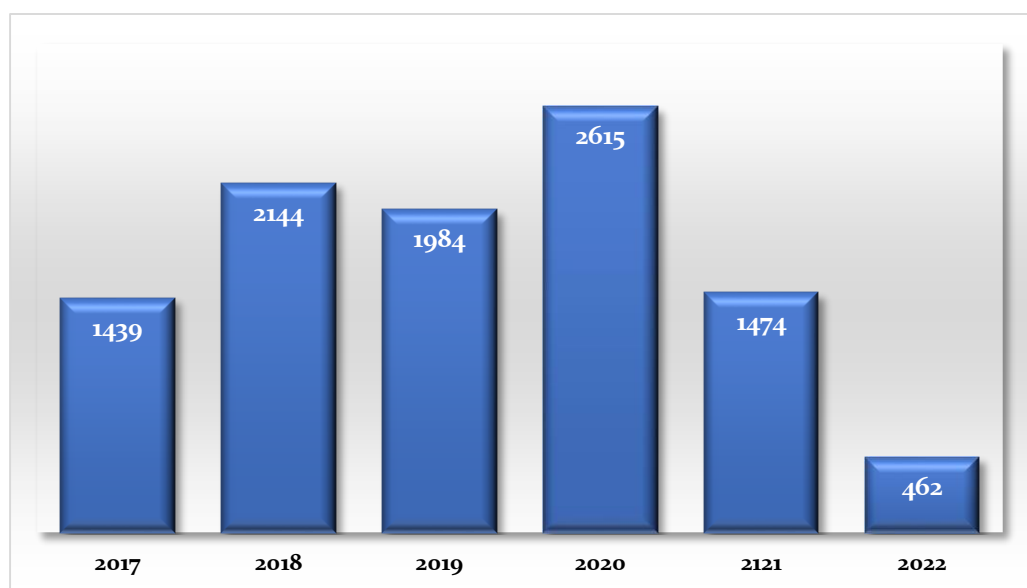
1. Comparativo das demandas	2
2. Tipos de demandas	2
2.1 Assuntos demandados por tipo	4
2.1.1 Consultas	5
2.1.2 Solicitações	5
2.1.3 Reclamações	6
2.1.4 Denúncias	7
2.1.5 Sugestões	7
2.1.6 Elogios	8
3. Mídias de Acesso	8
4. Usuários	9
5. Áreas demandadas	10
6. Prazo de atendimento	11
7. Origem das demandas	11
8. Recomendações	12

1. Comparativo das demandas

Demandas anuais

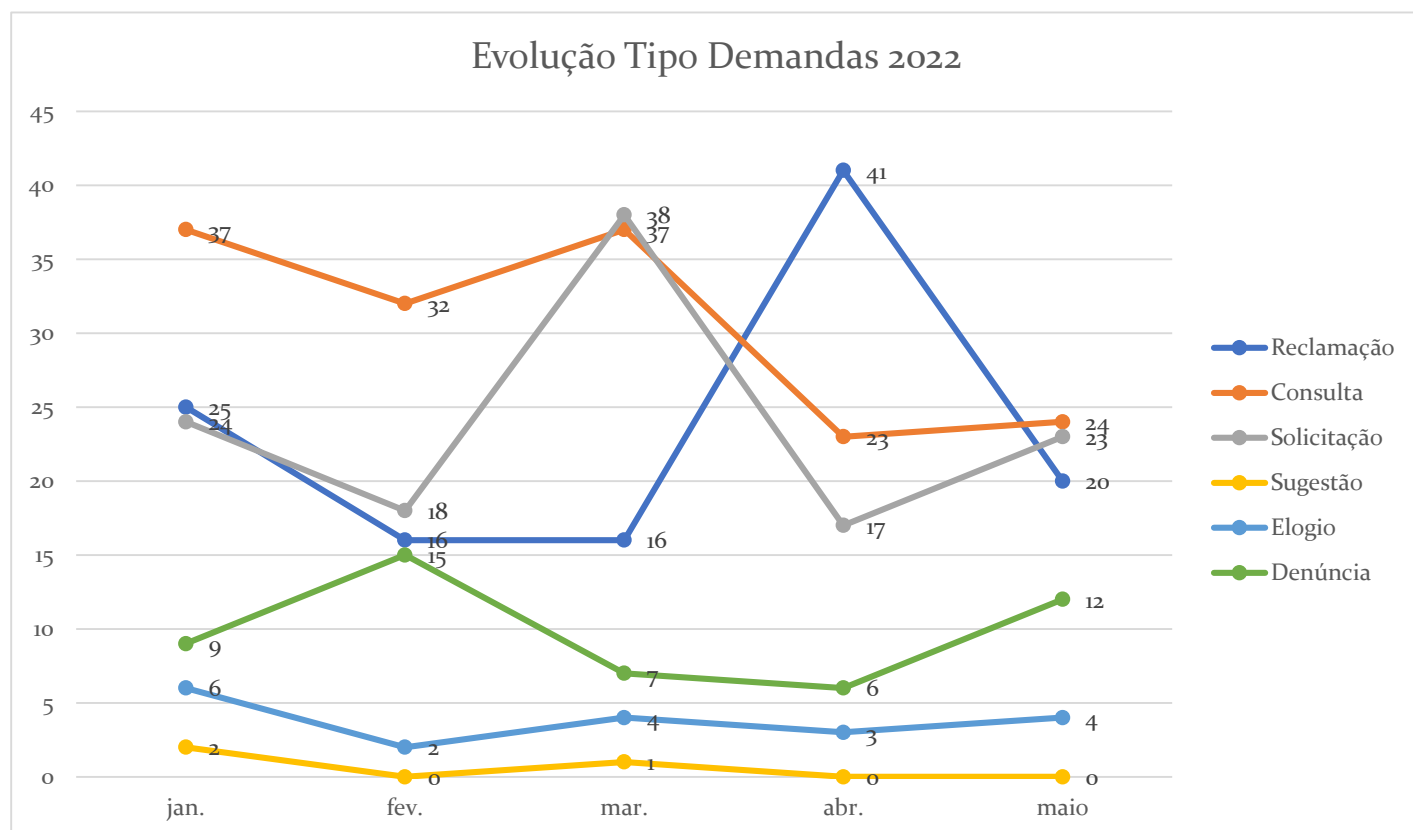
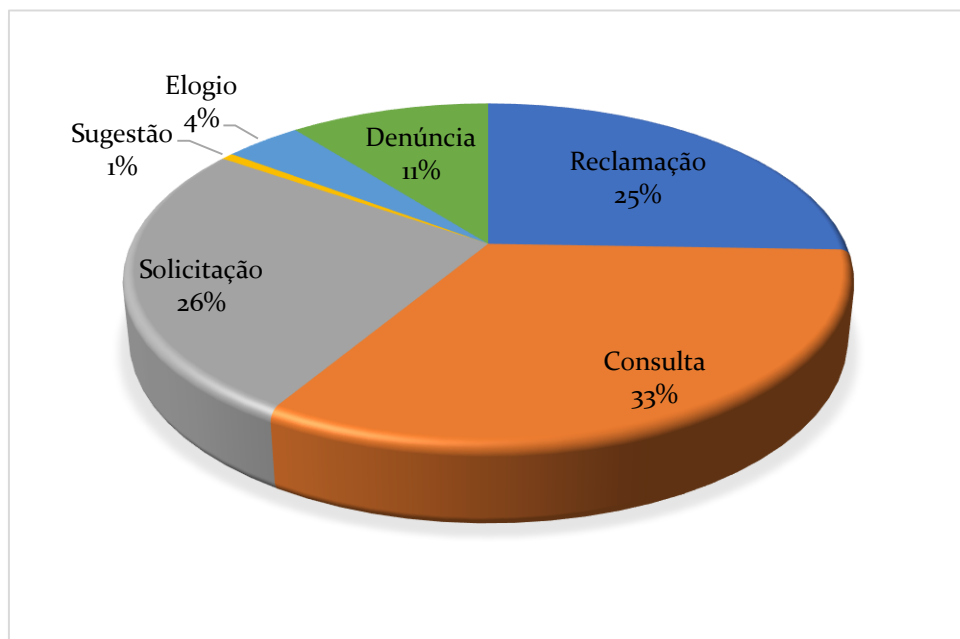
2017		119,92
2018	2144	178,67
2019	1984	165,33
2020	2615	217,92
2021	1471	122,58
2022	462	92,40

*Até 31/05/2022



2. Tipos de demandas

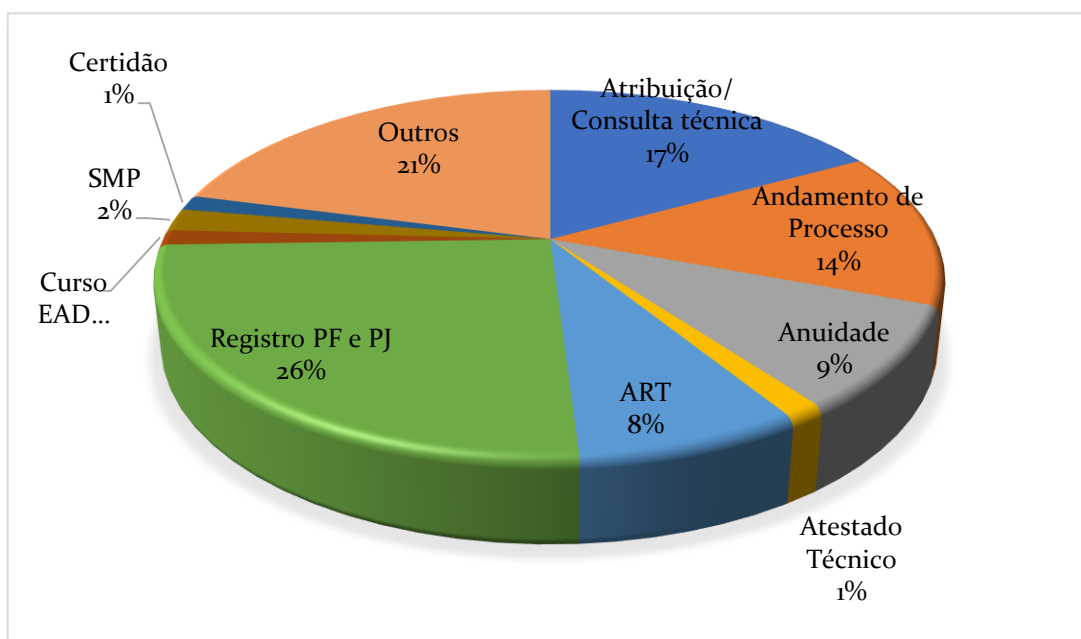
<i>Demanda</i>	<i>jan.</i>	<i>fev.</i>	<i>mar.</i>	<i>abr.</i>	<i>maio</i>	<i>Total</i>	<i>Média</i>
Reclamação	25	16	16	41	20	118	23,60
Consulta	37	32	37	23	24	153	30,60
Solicitação	24	18	38	17	23	120	24,00
Sugestão	2	0	1	0	0	3	0,60
Elogio	6	2	4	3	4	19	3,80
Denúncia	9	15	7	6	12	49	9,80
Total	103	83	103	90	83	462	92,40



2.1 Assuntos de demandados por tipo

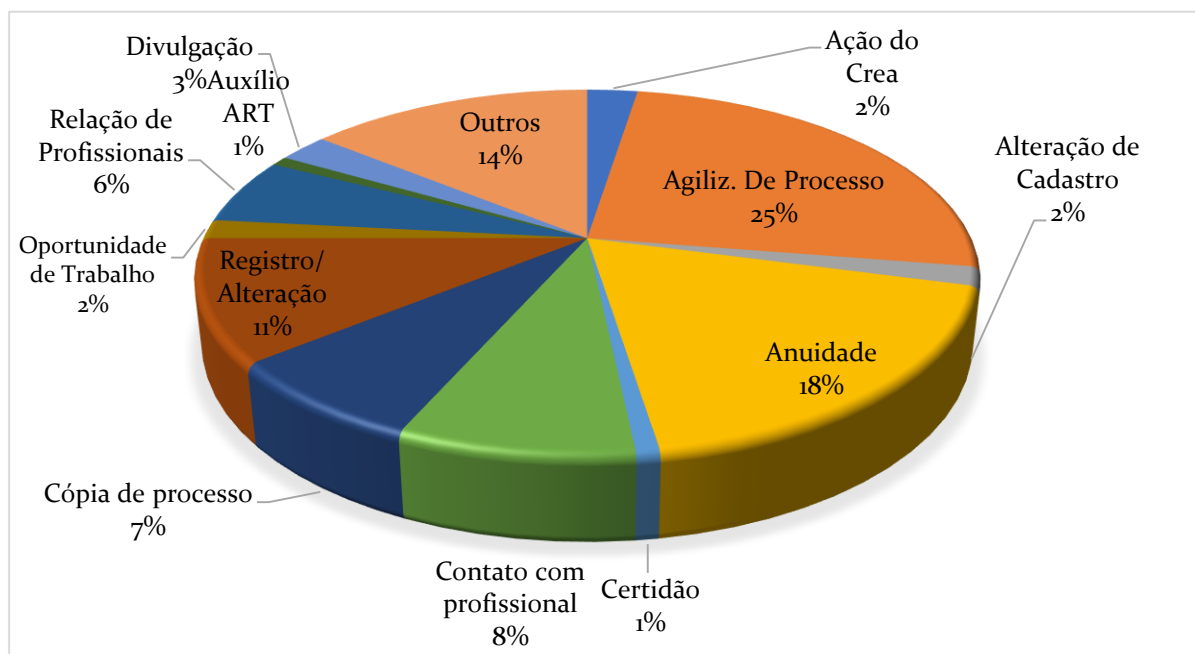
2.1.1 Consultas

<u>Consultas</u>	<u>jan.</u>	<u>fev.</u>	<u>mar.</u>	<u>abr.</u>	<u>maio</u>	<u>Total</u>
Atribuição/ Cons. técnica	9	5	8	2	2	26
Andamento de Processo	4	6	1	4	6	21
Anuidade	2	2	3	4	3	14
Atestado Técnico	0	2	0	0	0	2
ART	3	3	5	0	1	12
Registro PF e PJ	15	6	7	6	5	39
Carteira	0	0	0	0	0	0
Curso EAD	1	0	1	0	0	2
Atendimento	0	0	0	0	0	0
SMP	0	1	1	1	0	3
Certidão	0	0	1	0	1	2
Login Senha	0	0	0	0	0	0
Migração técnicos	0	0	0	0	0	0
Outros	3	7	10	6	6	32
Total	37	32	37	23	24	153



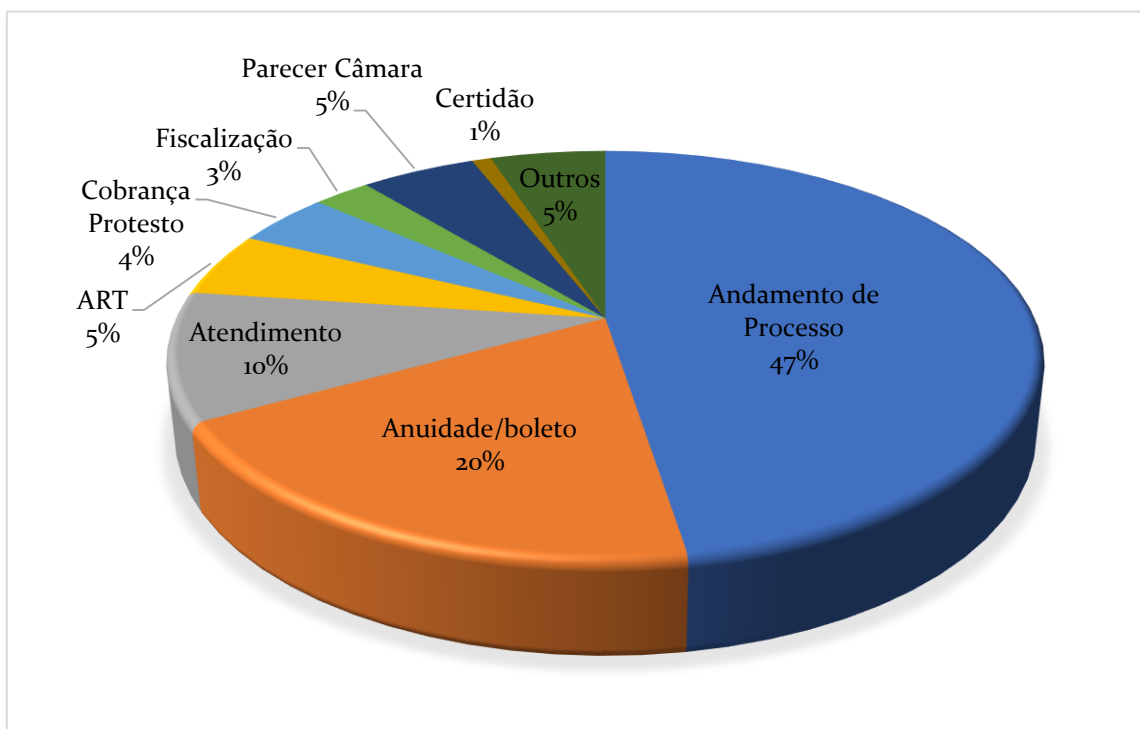
2.1.2 Solicitações

<i>Solicitações</i>	<i>jan.</i>	<i>fev.</i>	<i>mar.</i>	<i>abr.</i>	<i>maio</i>	<i>Total</i>
<i>Ação do Crea</i>	0	1	2	0	0	3
<i>Agiliz. De Processo</i>	0	4	15	4	7	30
<i>Alteração de Cadastro</i>	0	1	0	0	1	2
<i>Anuidade</i>	11	3	4	2	2	22
<i>Certidão</i>	1	0	0	0	0	1
<i>Contato com profissional</i>	1	2	2	2	3	10
<i>Cópia de processo</i>	0	2	2	2	3	9
<i>Registro/ Alteração</i>	7	0	4	0	2	13
<i>Senha / Login</i>	0	0	0	0	0	0
<i>Oport. de Trabalho</i>	0	0	2	0	0	2
<i>Rel. de Profissionais</i>	0	2	1	4	0	7
<i>Auxílio ART</i>	0	1	0	0	0	1
<i>Divulgação</i>	1	1	1	0	0	3
<i>Outros</i>	3	1	5	3	5	17
<i>Total</i>	24	18	38	17	23	120



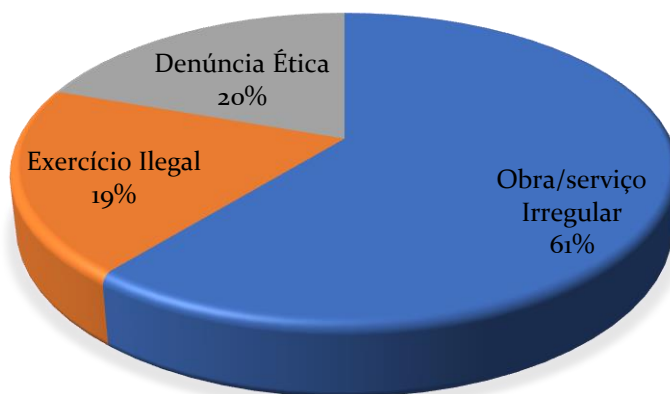
2.1.3 Reclamações

<i>Reclamações</i>	<i>jan.</i>	<i>fev.</i>	<i>mar.</i>	<i>abr.</i>	<i>maio</i>	<i>Total</i>
<i>Andamento de Processo</i>	12	3	9	25	7	56
<i>Anuidade/boleto</i>	5	4	3	7	4	23
<i>Atendimento</i>	1	5	3	3	0	12
<i>ART</i>	0	1	0	0	5	6
<i>Cobrança Protesto</i>	4	1	0	0	0	5
<i>Fiscalização</i>	0	2	0	0	1	3
<i>Parecer Câmara</i>	2	0	0	4	0	6
<i>SMP</i>	0	0	0	0	0	0
<i>Site</i>	0	0	0	0	0	0
<i>Certidão</i>	1	0	0	0	0	1
<i>Divulgação de Dados</i>	0	0	0	0	0	0
<i>Outros</i>	0	0	1	2	3	6
<i>Total</i>	25	16	16	41	20	118



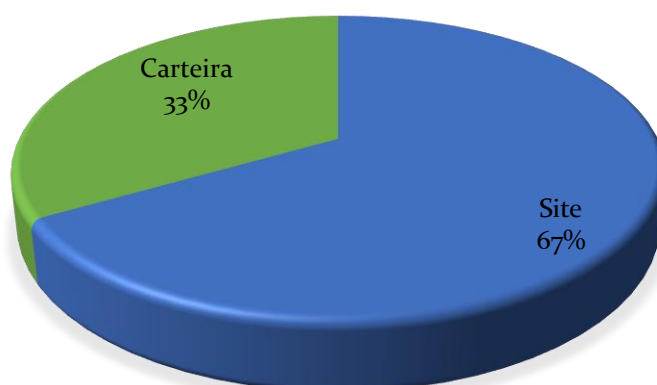
2.1.4 Denúncias

<i>Denúncia</i>	<i>jan.</i>	<i>fev.</i>	<i>mar.</i>	<i>abr.</i>	<i>maio</i>	<i>Total</i>
<i>Obra/serviço Irregular</i>	6	10	4	2	6	28
<i>Exercício Ilegal</i>	0	3	1	2	3	9
<i>Denúncia Ética</i>	2	0	2	2	3	9
<i>S M P</i>	1	1	0	0	0	2
<i>Edital</i>	0	1	0	0	0	1
<i>Outros</i>	0	0	0	0	0	0
<i>Total</i>	9	15	7	6	12	49



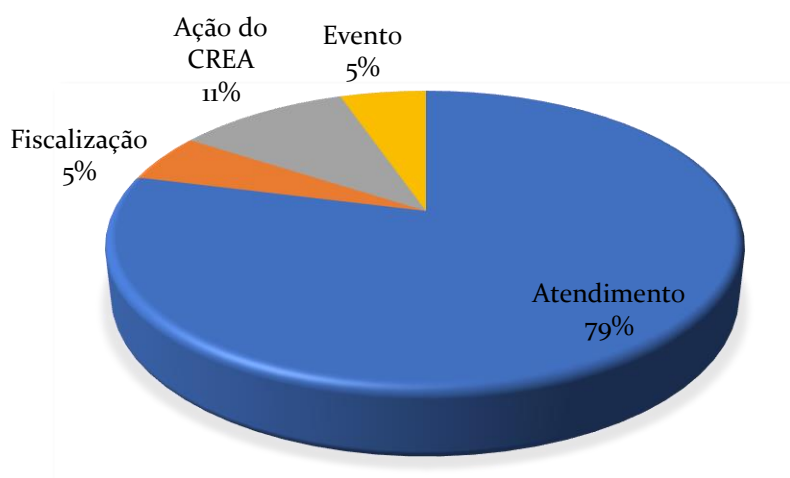
2.1.5 Sugestões

<i>Sugestões</i>	<i>jan.</i>	<i>fev.</i>	<i>mar.</i>	<i>abr.</i>	<i>maio</i>	<i>Total</i>
<i>Site</i>	2	0	0	0	0	2
<i>Carteira</i>	0	0	1	0	0	1
<i>Total</i>	2	0	1	0	0	3



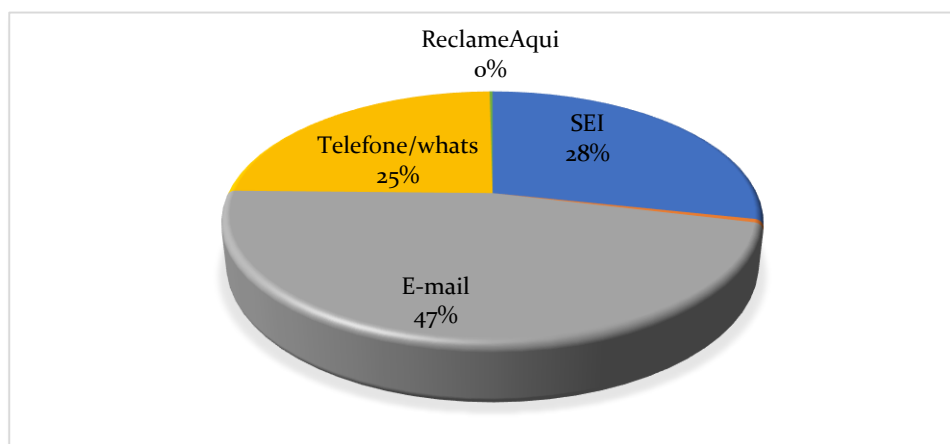
2.1.6 Elogios

<i>Elogio</i>	<i>jan.</i>	<i>fev.</i>	<i>mar.</i>	<i>abr.</i>	<i>maio</i>	<i>Total</i>
<i>Atendimento</i>	5	2	3	2	3	15
<i>Fiscalização</i>	1	0	0	0	0	1
<i>Ação Crea</i>	0	0	0	1	1	2
<i>Evento</i>	0	0	1	0	0	1
<i>Total</i>	6	2	4	0	4	19



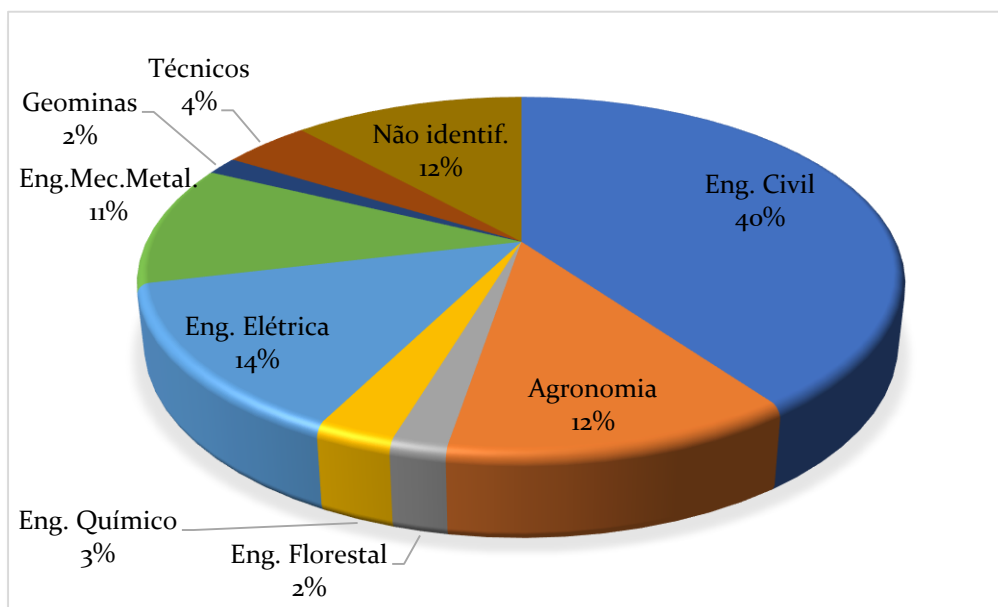
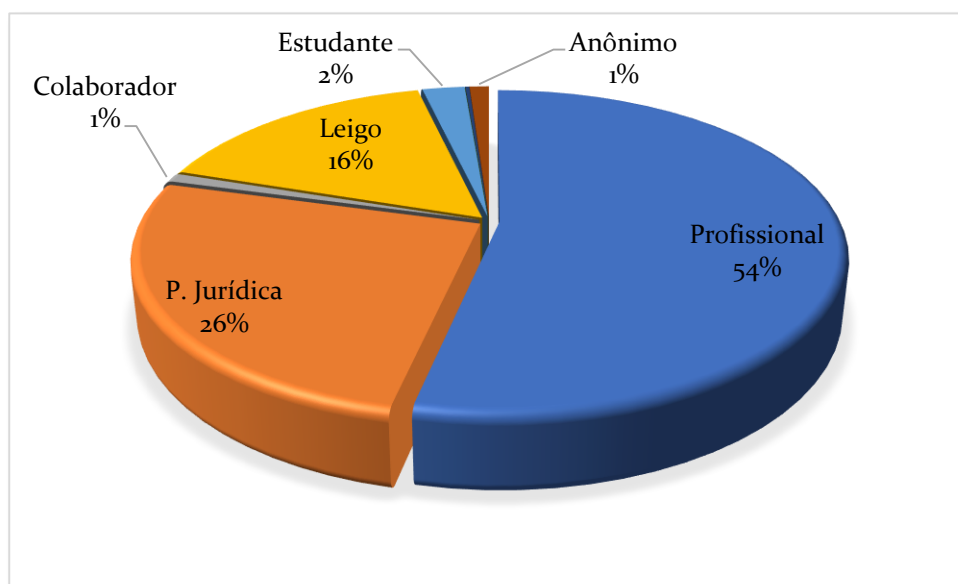
3. Mídias de acesso

<i>Mídia Acesso</i>	<i>jan.</i>	<i>fev.</i>	<i>mar.</i>	<i>abr.</i>	<i>maio</i>	<i>Total</i>	<i>Média</i>
<i>SEI</i>	26	17	25	30	33	131	26,20
<i>Presencial</i>	0	0	0	1	1	2	0,40
<i>E-mail</i>	61	31	54	37	32	215	43,00
<i>Telefone/whats</i>	15	35	24	22	17	113	22,60
<i>Inspetorias</i>	0	0	0	0	0	0	0,00
<i>ReclameAqui</i>	1	0	0	0	0	1	0,20
<i>Total</i>	103	83	103	90	83	462	92,40



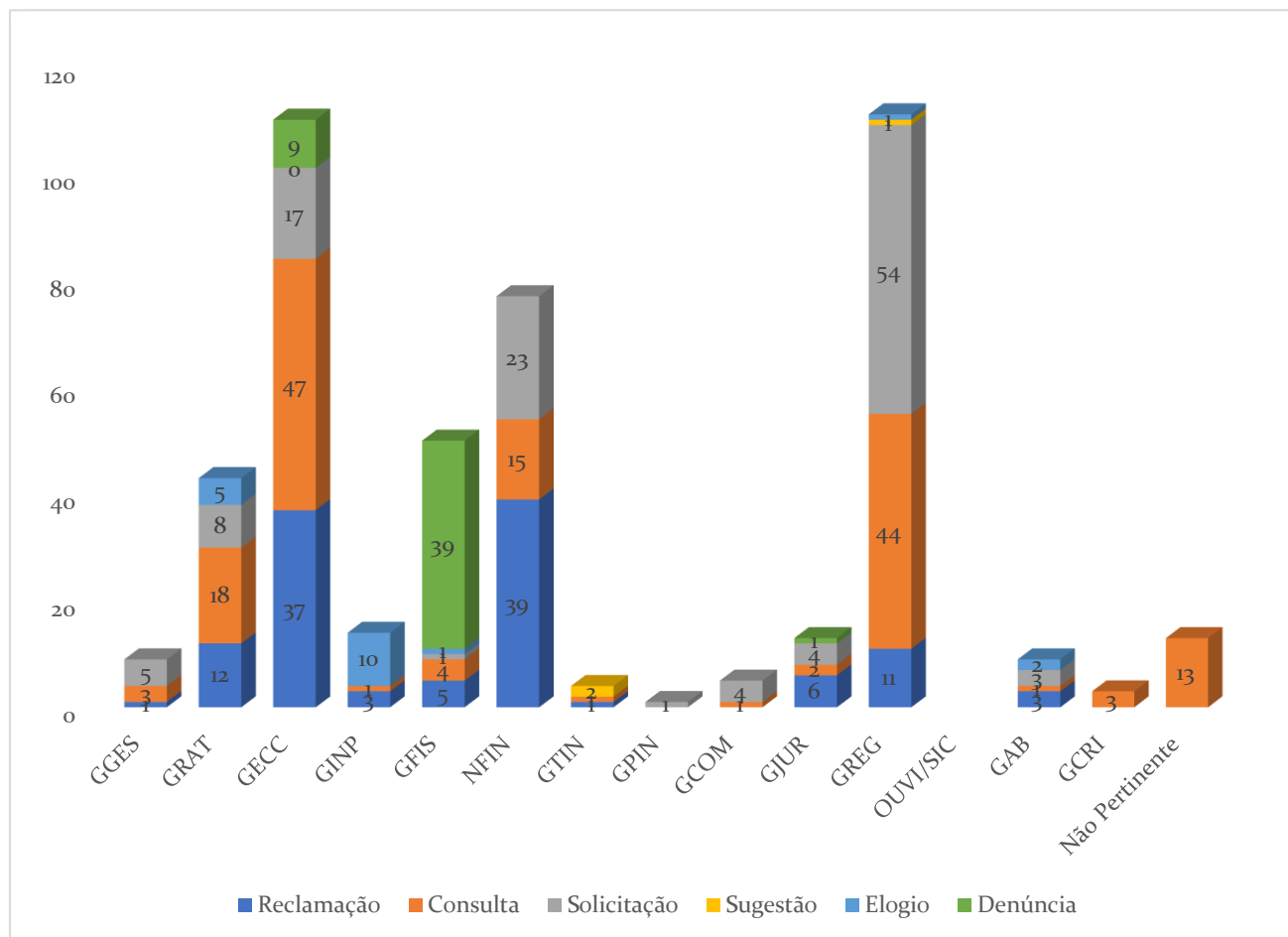
4. Usuários

Usuário	<u>jan.</u>	<u>fev.</u>	<u>mar.</u>	<u>abr.</u>	<u>maio</u>	Total	Média
Profissional	59	47	44	59	38	247	49,40
P. Jurídica	28	17	32	17	25	119	23,80
Colaborador	0	1	1	0	2	4	0,80
Leigo	13	16	21	11	14	75	15,00
Estudante	2	2	4	2	1	11	2,20
Instit. Ensino	0	0	0	0	0	0	0,00
Entid. Classe	0	0	0	1	0	1	0,20
Anônimo	1	0	1	0	3	5	1,00
Total	103	83	103	90	83	462	92,40



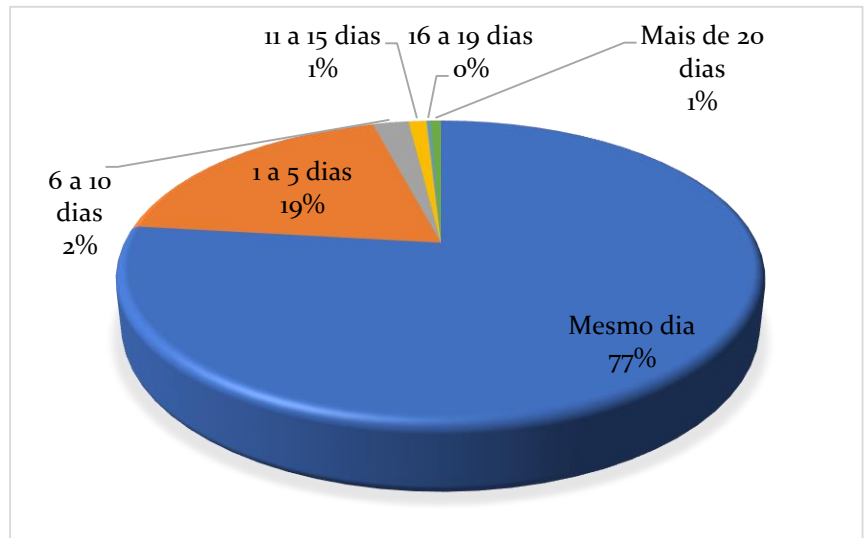
5. Áreas demandadas

<i>Destino</i>	<i>jan.</i>	<i>fev.</i>	<i>mar.</i>	<i>abr.</i>	<i>maio</i>	<i>Total</i>	<i>Média</i>
NADM/NRHU	2	2	3	2	0	9	2,25
GRAT	7	12	10	5	9	43	10,75
GECL	26	12	29	27	16	110	27,50
GINP	2	3	4	4	1	14	3,50
GFIS	8	18	6	5	13	50	12,50
NFIN	22	14	14	16	11	77	19,25
GTIN	2	0	1	0	1	4	1,00
GPIN	0	0	1	0	0	1	0,25
GCOM	1	1	2	1	0	5	1,25
GJUR	4	2	3	3	1	13	3,25
GREG	28	12	22	23	26	111	27,75
OUVI	0	0	0	0	0	0	0,00
GAB	0	2	2	1	4	9	2,25
GCRI	0	2	0	1	0	3	0,75
Não Pertinente	1	3	6	2	1	13	3,25
<i>Total</i>	103	83	103	90	83	462	115,50



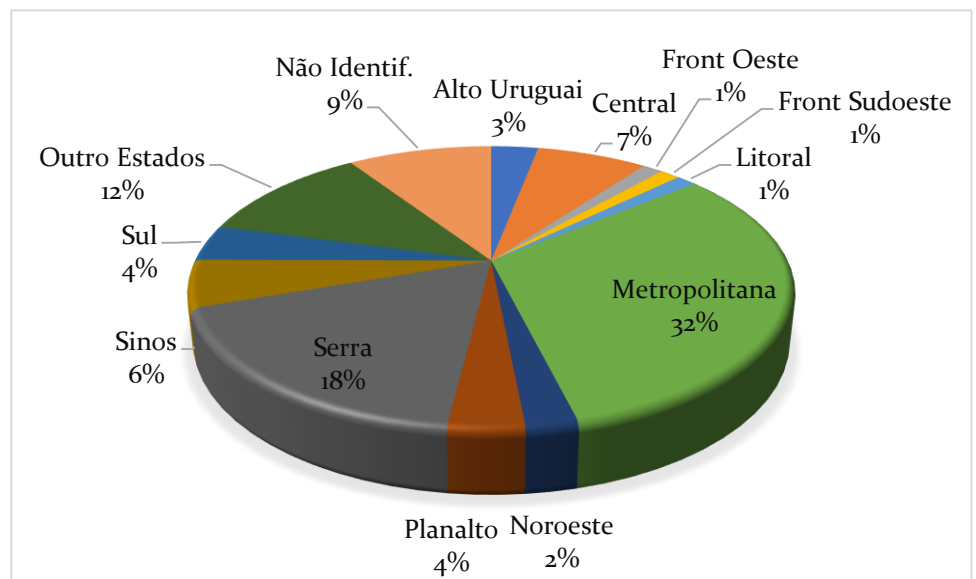
6. Prazos de Resposta

Prazo	
Mesmo dia	355
1 a 5 dias	88
6 a 10 dias	10
11 a 15 dias	5
16 a 19 dias	1
Mais de 20 dias	3
	462



7. Origem das Demandas

Origem	
Alto Uruguai	14
Central	33
Front Oeste	6
Front Sudoeste	6
Litoral	6
Metropolitana	148
Noroeste	11
Planalto	16
Serra	82
Sinos	25
Sul	19
Outro Estados	53
Não Identif.	43
Total	462



8. Recomendações

- Plano de ação para agilização de processos 50% das reclamações;
- Qualificação para atendimento de público, LAI e LGPD;
- E-mail para profissionais informando data de vencimento e prazo para pagamento da anuidade;
- Colocar as orientações para Registro de P. Física e Jurídica de forma mais destacada, haja vista as muitas consultas sobre os procedimentos e dificuldade de encontrar as orientações e procedimentos : 26%% das consultas;
- Também é relatada dificuldade de encontrar a ferramenta de acompanhamento de processo;

Ana Vasconcelos,
Ouvidora do CREA-RS.
ouvidoria@crea-rs.org.br

