



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



Ana Vasconcelos

Ouvidora CREA-RS

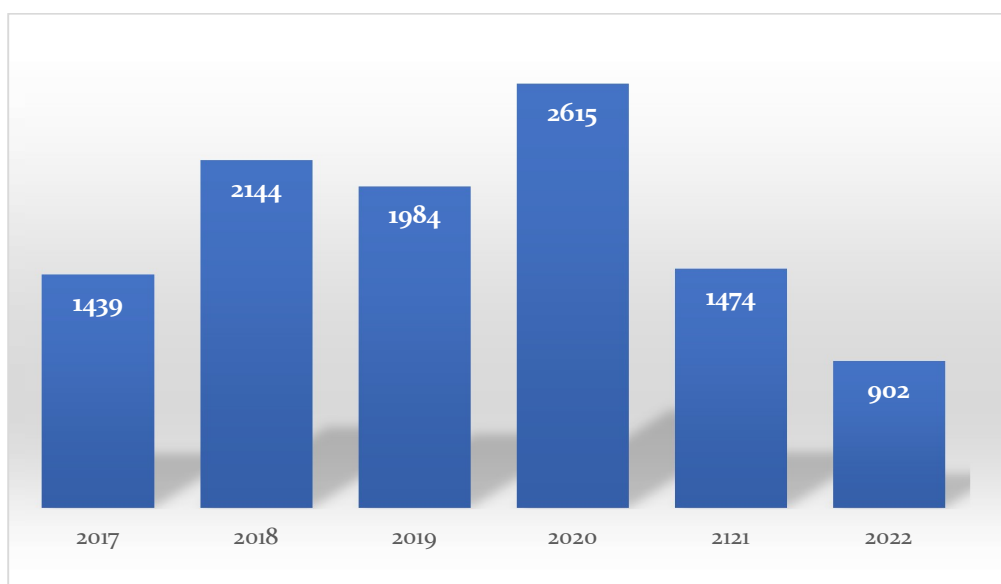
Sumário

1. Comparativo das demandas	2
2. Tipos de demandas	2
2.1 Assuntos demandados por tipo	4
2.1.1 Consultas	4
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. Áreas demandas	8
4. Mídias de acesso	9
5. Usuário	10
6. Prazo de resposta	11
7. Origem das demandas	11
8. Recomendações	12

1. Comparativo das demandas

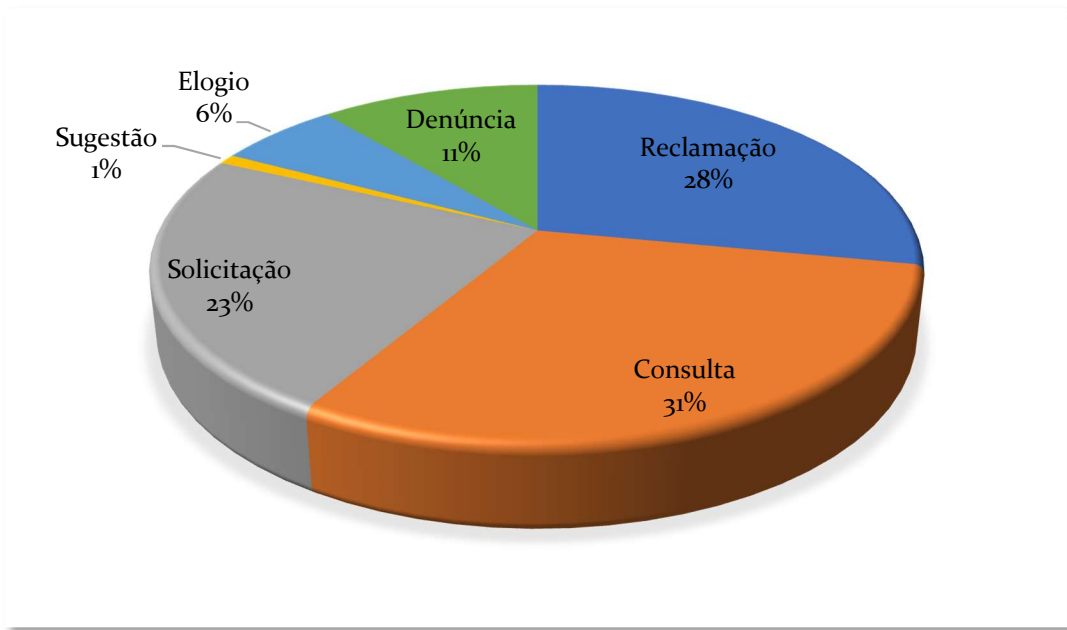
Demandas anuais

2017	1439	119,92
2018	2144	178,67
2019	1984	165,33
2020	2615	217,92
2021	1474	122,83
2022	902	75,17

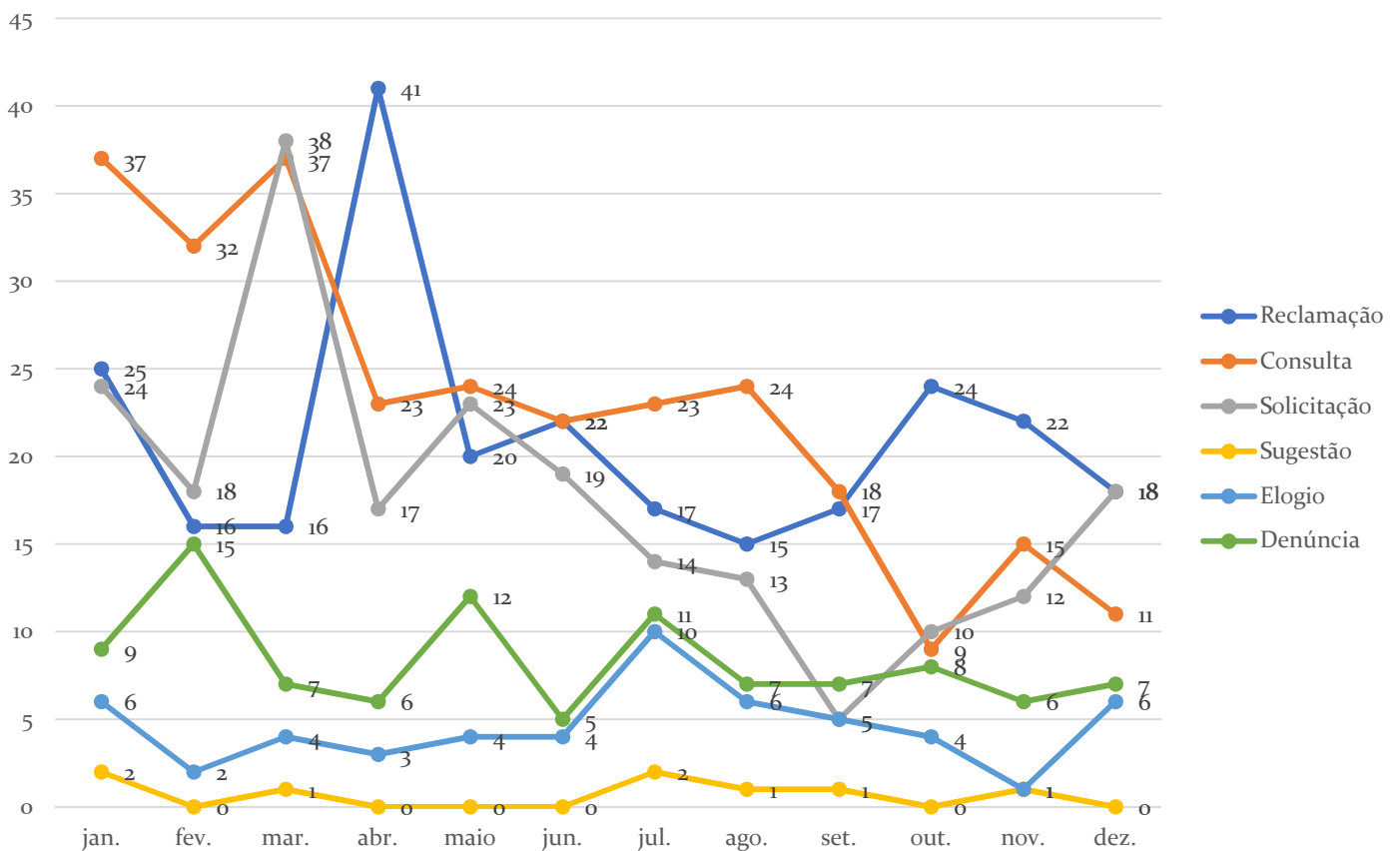


2. Tipos de demandas

<i>Demanda</i>	Jan.	Fev.	Mar.	Abr.	Mai	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Out.	Nov.	Dez.	Total	Média
<i>Reclamação</i>	25	16	16	41	20	22	17	15	17	24	22	18	253	21,08
<i>Consulta</i>	37	32	37	23	24	22	23	24	18	9	15	11	275	22,92
<i>Solicitação</i>	24	18	38	17	23	19	14	13	5	10	12	18	211	17,58
<i>Sugestão</i>	2	0	1	0	0	0	2	1	1	0	1	0	8	0,67
<i>Elogio</i>	6	2	4	3	4	4	10	6	5	4	1	6	55	4,58
<i>Denúncia</i>	9	15	7	6	12	5	11	7	7	8	6	7	100	8,33
<i>Total</i>	103	83	103	90	83	72	77	66	53	55	57	60	902	75,17



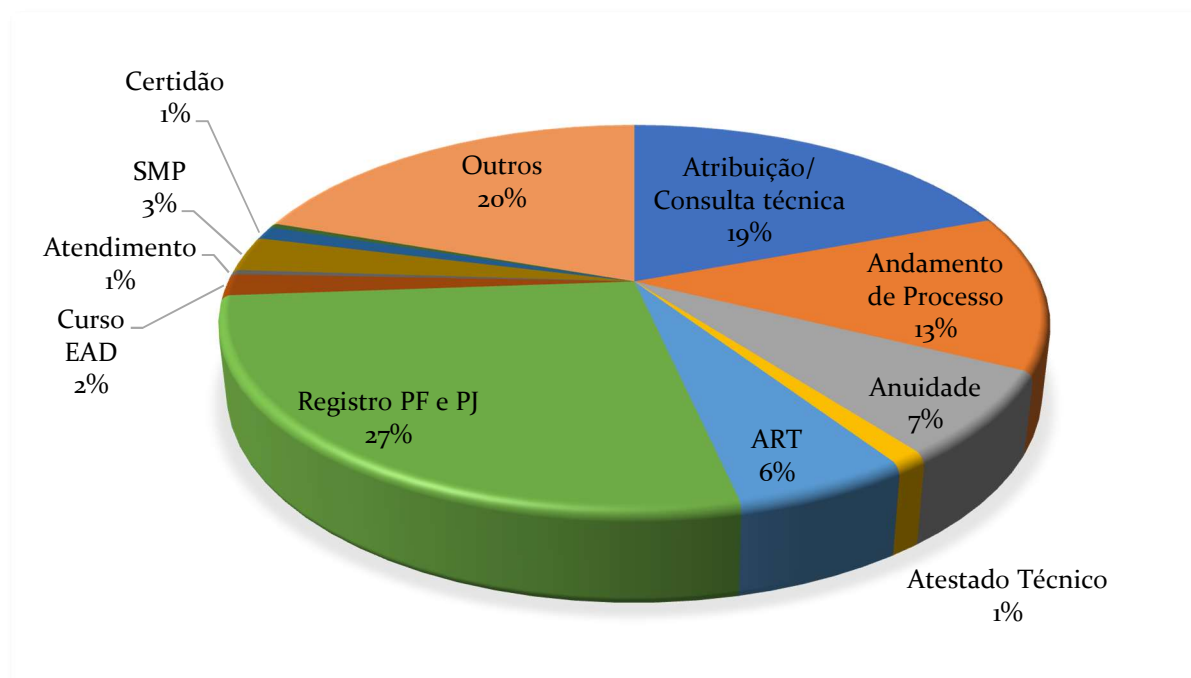
Evolução Tipo Demandas 2022



2.1 Assuntos de demandados por tipo

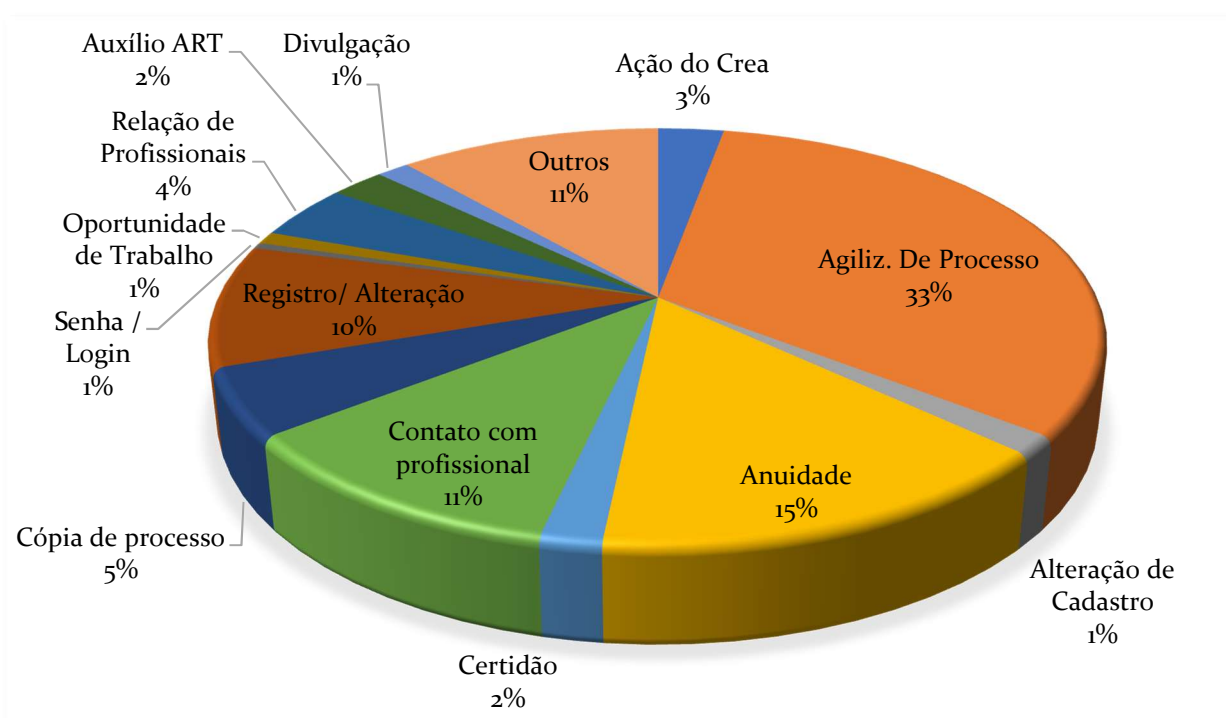
2.1.1 Consultas

Consultas	Jan.	Fev.	Mar.	Abr.	Mai	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Out.	Nov.	Dez.	Total
Atribuição/Consulta técnica	9	5	8	2	2	1	7	8	4	2	3	2	53
Andamento de Processo	4	6	1	4	6	4	2	3	1	1	2	2	36
Anuidade	2	2	3	4	3	1	1	0	1	2	0	1	20
Atestado Técnico	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3
ART	3	3	5	0	1	0	1	2	1	0	0	0	16
Registro PF e PJ	15	6	7	6	5	11	4	3	7	2	5	4	75
Curso EAD	1	0	1	0	0	0	1	2	0	0	0	0	5
Atendimento	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
SMP	0	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	8
Certidão	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	3
Login Senha	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Outros	3	7	10	6	6	4	4	6	3	1	4	0	54
Total	37	32	37	23	24	22	23	24	18	9	15	11	275



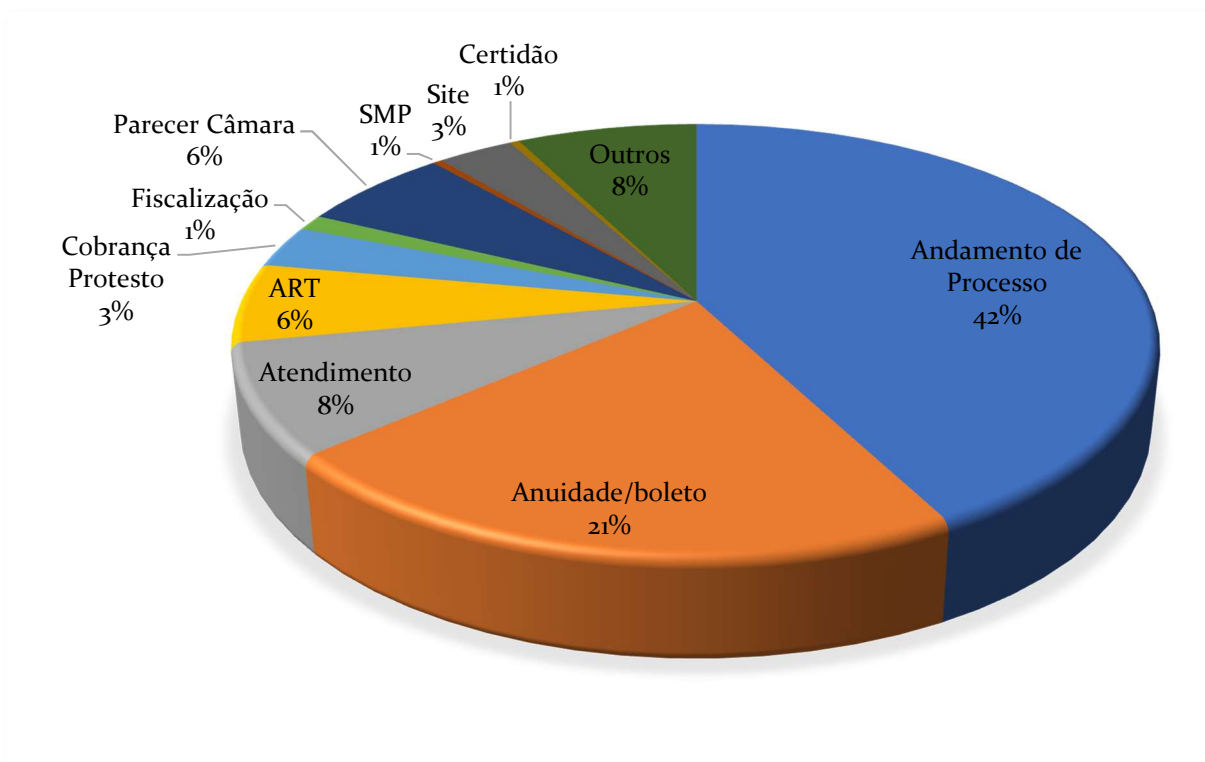
2.1.2 Solicitações

Solicitações	Jan.	Fev.	Mar.	Abr.	Mai	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Out.	Nov.	Dez.	Total
Ação do Crea	0	1	2	0	0	1	0	1	0	0	1	0	6
Agiliz. De Processo	0	4	15	4	7	10	5	5	4	5	6	4	69
Alteração de Cadastro	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	3
Anuidade	11	3	4	2	2	1	0	3	1	3	0	1	31
Certidão	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	4
Contato com profissional	1	2	2	2	3	1	4	4	0	1	2	1	23
Cópia de processo	0	2	2	2	3	0	0	0	0	0	0	2	11
Registro/ Alteração	7	0	4	0	2	0	0	0	0	0	1	6	20
Senha / Login	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Oportunidade de Trabalho	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Relação de Profissionais	0	2	1	4	0	2	0	0	0	0	0	0	9
Auxílio ART	0	1	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2	5
Divulgação	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
Outros	3	1	5	3	5	3	2	0	0	0	1	1	24
Total	24	18	38	17	23	19	14	13	5	10	12	18	211



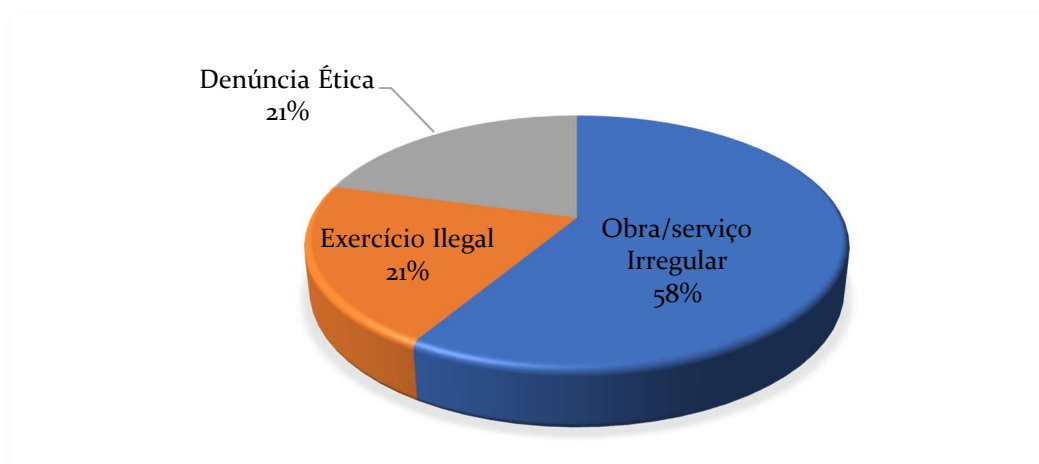
2.1.3 Reclamações

Reclamações	Jan.	Fev.	Mar.	Abr.	Mai	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Out.	Nov.	Dez.	Total
<i>Andamento de Processo</i>	12	3	9	25	7	14	6	5	8	9	4	5	107
<i>Anuidade/boleto</i>	5	4	3	7	4	3	2	3	4	2	9	8	54
<i>Atendimento</i>	1	5	3	3	0	1	2	1	2	1	1	1	21
<i>ART</i>	0	1	0	0	5	1	1	4	0	0	1	2	15
<i>Cobrança Protesto</i>	4	1	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	8
<i>Fiscalização</i>	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	3
<i>Parecer Câmara</i>	2	0	0	4	0	1	3	1	3	0	1	1	16
<i>SMP</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
<i>Site</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	0	0	8
<i>Certidão</i>	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
<i>Divulgação de Dados</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<i>Outros</i>	0	0	1	2	3	2	3	1	0	2	4	1	19
Total	25	16	16	41	20	22	17	15	17	24	22	18	253



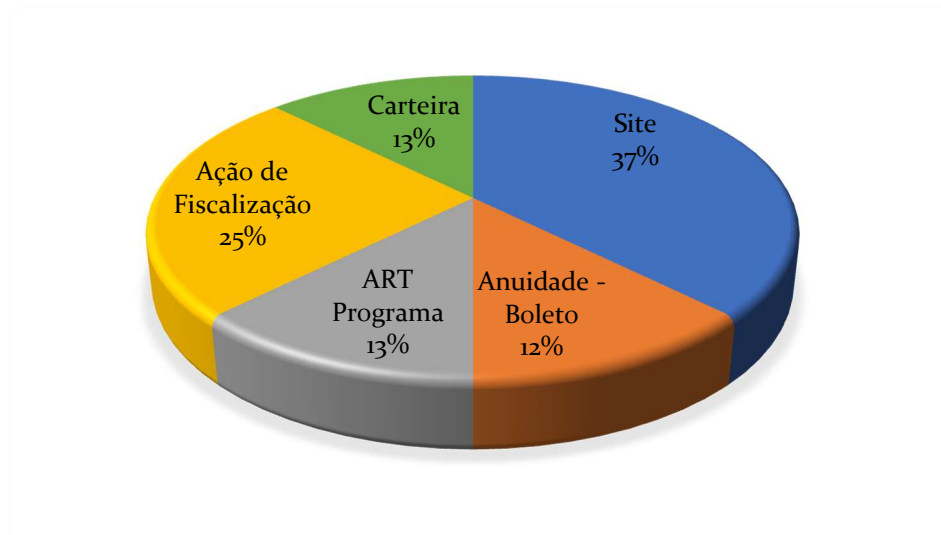
2.1.4 Denúncias

Denúncias	Jan.	Fev.	Mar.	Abr.	Mai	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Out.	Nov.	Dez.	Total
<i>Obra/serviço Irregular</i>	6	10	4	2	6	1	5	3	2	4	5	3	51
<i>Exercício Ilegal</i>	0	3	1	2	3	1	2	1	2	3	0	0	18
<i>Denúncia Ética</i>	2	0	2	2	3	1	1	2	0	1	0	4	18
<i>SMP</i>	1	1	0	0	0	0	3	0	0	0	1	0	6
<i>Edital</i>	0	1	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	4
<i>Outros</i>	0	0	0	0	0	2	0	1	0	0	0	0	3
Total	9	15	7	6	12	5	11	7	7	8	6	7	100



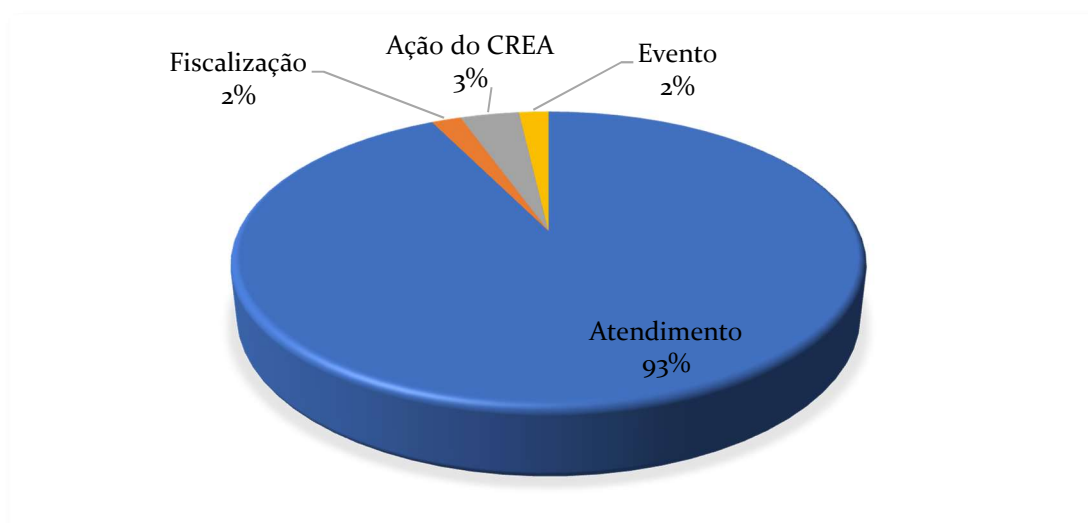
2.1.5 Sugestões

Sugestões	Jan.	Fev.	Mar.	Abr.	Mai	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Out.	Nov.	Dez.	Total
<i>Site</i>	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	3
<i>Anuidade - Boleto</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
<i>ART Programa</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
<i>Ação de Fiscalização</i>	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2
<i>Carteira</i>	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Total	2	0	1	0	0	0	2	1	1	0	1	0	8



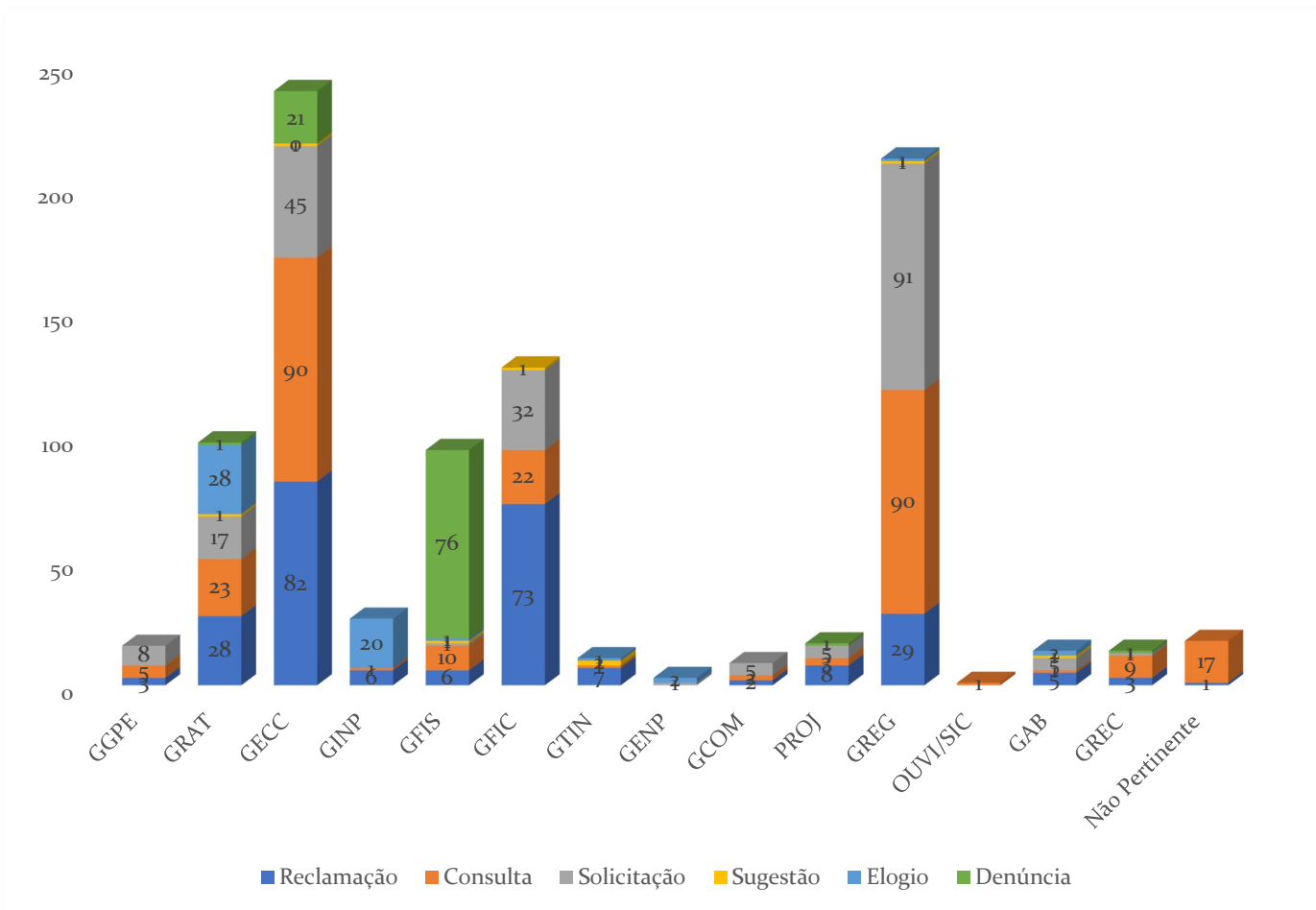
2.1.6 Elogios

Elogio	Jan.	Fev.	Mar.	Abr.	Mai	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Out.	Nov.	Dez.	Total
Atendimento	5	2	3	2	3	4	10	6	5	4	1	6	51
Fiscalização	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Ação Crea	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2
Evento	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Total	6	2	4	3	4	4	10	6	5	4	1	6	55



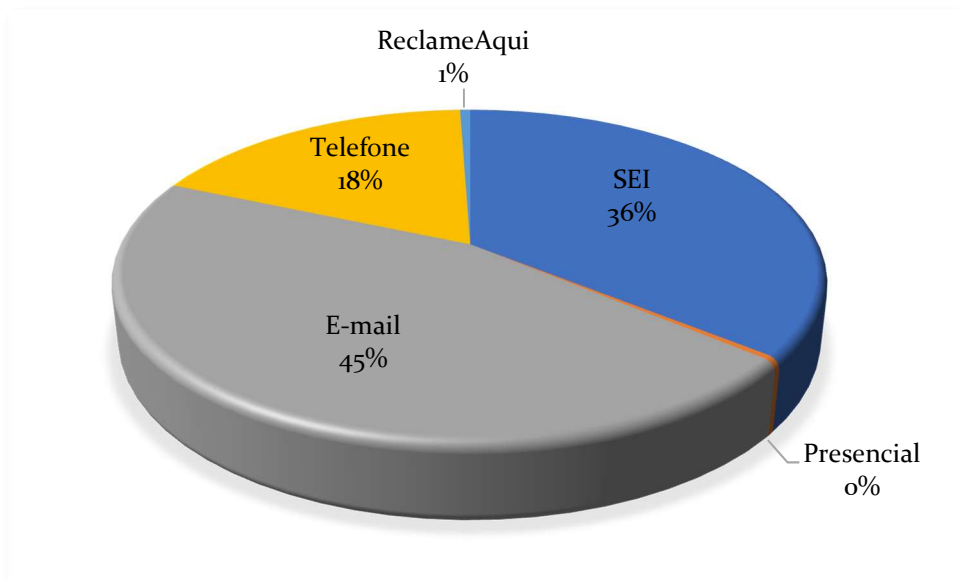
3. Áreas demandadas

Destino	Reclamação	Consulta	Solicitação	Sugestão	Elogio	Denúncia	Total
GGPE	3	5	8	0	0	0	16
GRAT	28	23	17	1	28	1	98
GECC	82	90	45	1	0	21	239
GINP	6	1	0	0	20	0	27
GFIS	6	10	1	1	1	76	95
GFIC	73	22	32	1		0	128
GTIN	7	1	0	2	1	0	11
GENP	0	0	1	0	2	0	3
GCOM	2	2	5	0	0	0	9
PROJ	8	3	5	0	0	1	17
GREG	29	90	91	1	1	0	212
OUI/SIC		1	0	0	0	0	1
GAB	5	1	5	1	2	0	14
GREC	3	9	1	0	0	1	14
Não Pertinente	1	17	0	0	0	0	18
Total	253	275	211	8	55	100	902



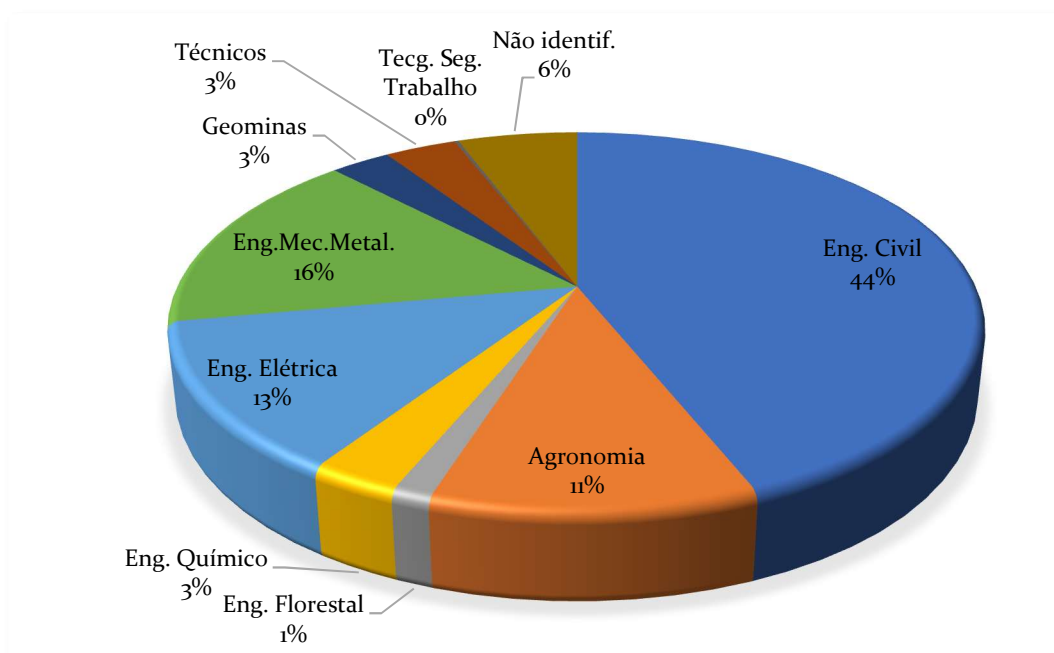
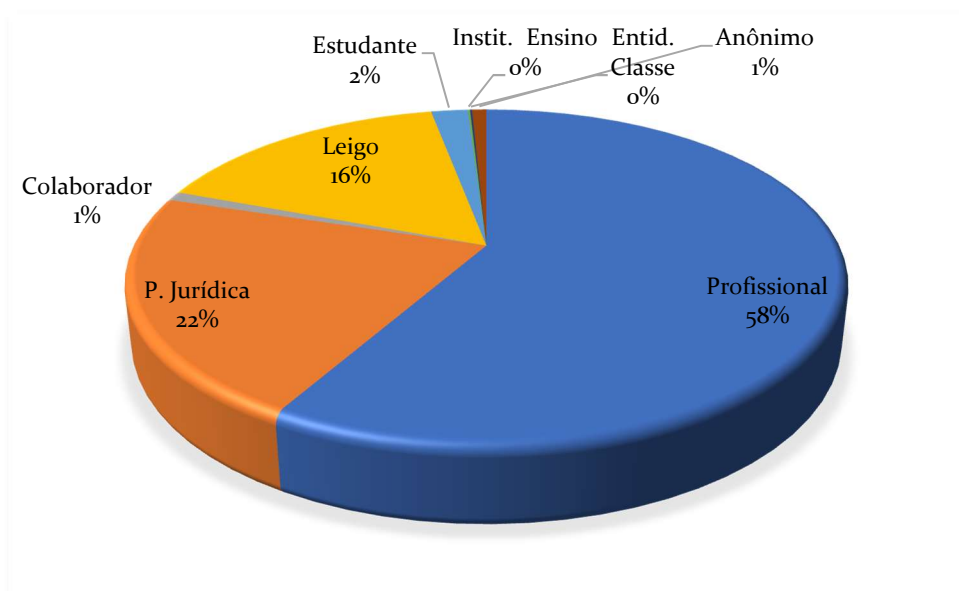
4. Mídias de acesso

Mídia Acesso	Jan.	Fev.	Mar.	Abr.	Mai	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Out.	Nov.	Dez.	Total	Média
SEI	26	17	25	30	33	32	38	33	24	19	24	22	323	26,92
Presencial	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	3	0,25
E-mail	61	31	54	37	32	34	28	25	28	26	27	26	409	34,08
Telefone	15	35	24	22	17	6	10	8	1	9	5	10	162	13,50
ReclameAqui	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	2	5	0,42
Total	103	83	103	90	83	72	77	66	53	55	57	60	902	75,17



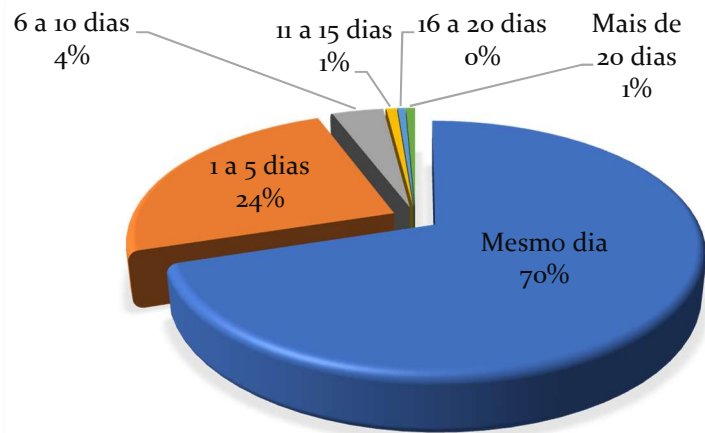
5. Usuários

Usuário	Jan.	Fev.	Mar.	Abr.	Mai	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Out.	Nov.	Dez.	Total	Média
Profissional	59	48	46	57	38	43	49	40	38	37	37	34	526	43,83
P. Jurídica	28	17	30	19	25	17	10	12	7	9	8	12	194	16,17
Colaborador	0	1	1	0	2	0	1	1	1	0	0	1	8	0,67
Leigo	13	15	21	11	13	8	17	11	6	8	11	13	147	12,25
Estudante	2	2	4	2	1	3	0	1	1	1	1	0	18	1,50
Instit. Ensino	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0,08
Entid. Classe	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,08
Anônimo	1	0	1	0	4	0	0	1	0	0	0	0	7	0,58
Total	103	83	103	90	83	72	77	66	53	55	57	60	902	75,17



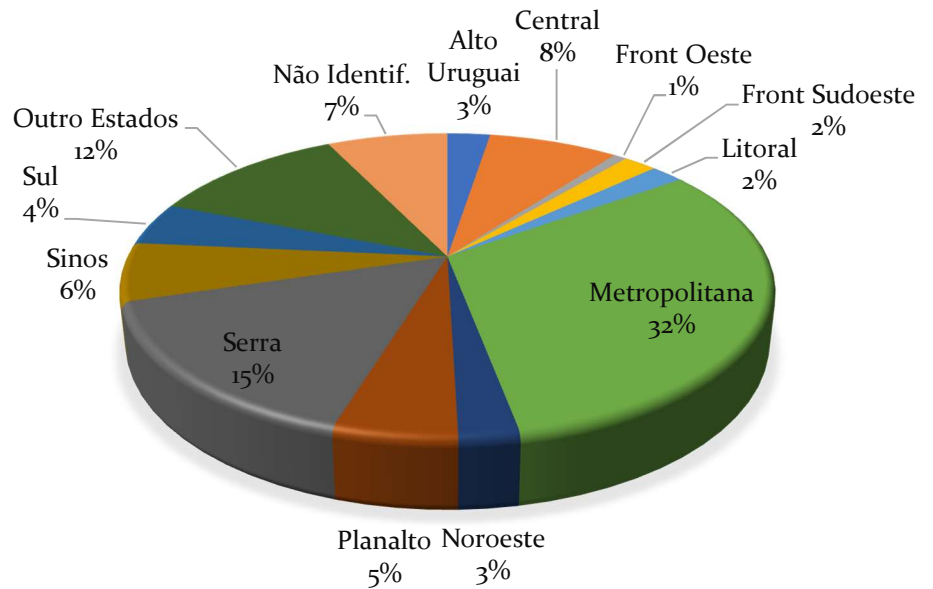
6. Prazos de Resposta

Mesmo dia	632
1 a 5 dias	218
6 a 10 dias	34
11 a 15 dias	7
16 a 20 dias	5
Mais de 20 dias	6
Total	902



7. Origem das Demandas

Origem	Quantidade
Alto Uruguai	23
Central	70
Front Oeste	7
Front Sudoeste	18
Litoral	18
Metropolitana	288
Noroeste	23
Planalto	47
Serra	140
Sinos	56
Sul	41
Outro Estados	106
Não Identif.	65
Total	902



8. Recomendações

- Plano de ação para agilização de processos 42% das reclamações;
- E-mail para profissionais informando data de vencimento e prazo para pagamento da anuidade (21%);
- Qualificação para atendimento de público, LAI e LGPD;
- 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 : 27% das consultas;
- Também é relatada dificuldade de encontrar a ferramenta de acompanhamento de processo (13%).

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

