

Relatório Ouvidoria CREA-RS

JAN - AGO - 2021

Ana Vasconcelos
Ouvidora



Sumário

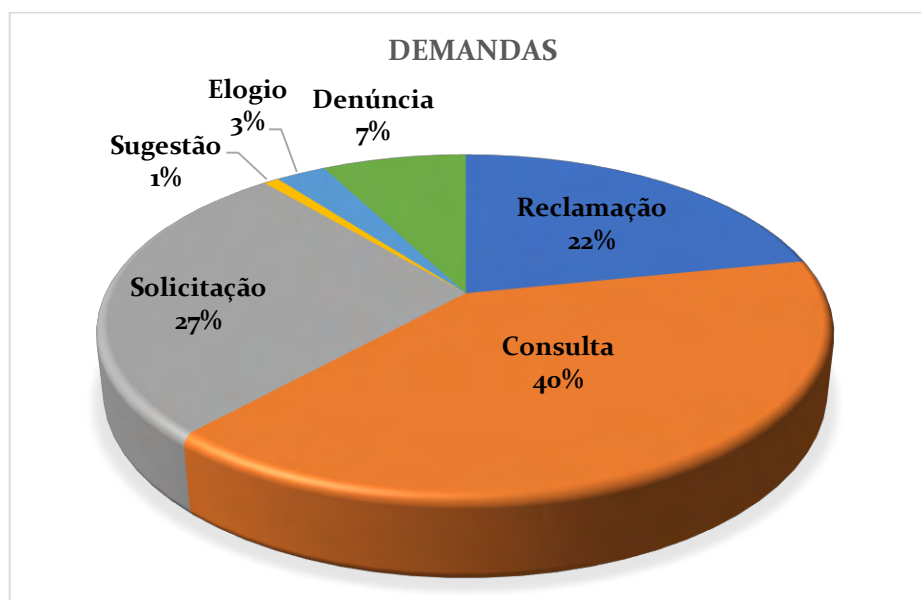
1. Comparativo das demandas	2
2. Tipos de demandas	2
2.1 Assuntos demandados por tipo	3
2.1.1 Consultas	3
2.1.2 Solicitações	4
2.1.3 Reclamações	5
2.1.4 Denúncias	6
2.1.5 Sugestões	6
2.1.6 Elogios	7
3. Mídias de Acesso	7
4. Usuários	8
5. Áreas demandadas	9
6. Prazo de atendimento	10
7. Origem das demandas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

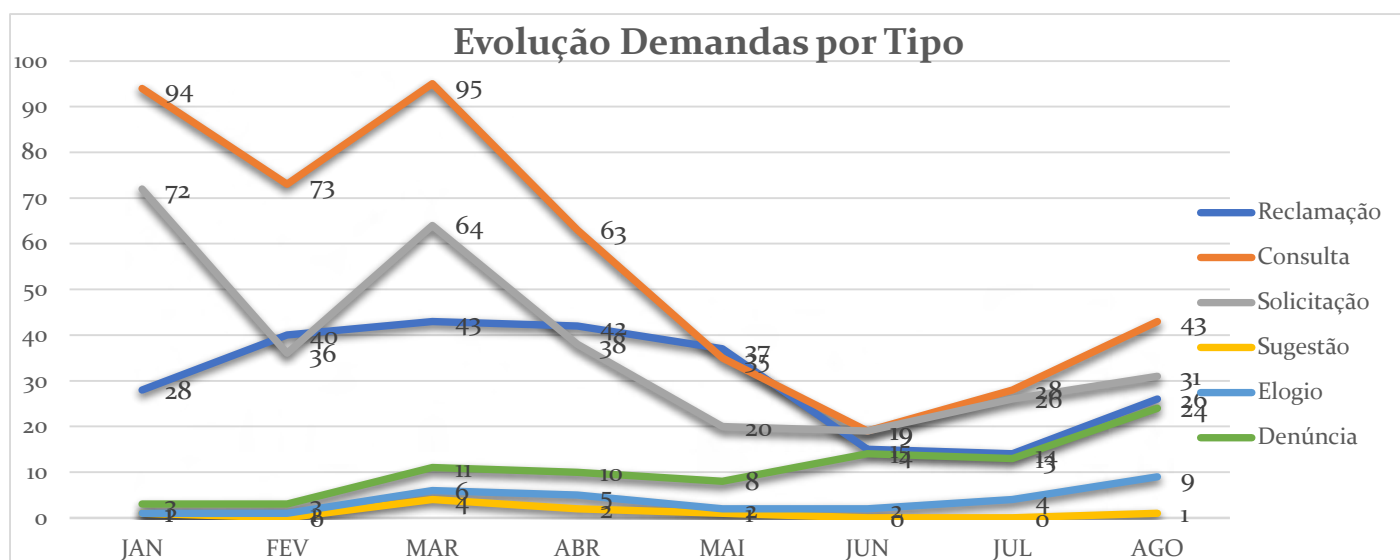
1. Comparativo das demandas

Demandas anuais		
2017	1439	119,92
2018	2144	178,67
2019	1984	165,33
2020	2615	217,92
2021	1126	140,75

2. Tipos de demandas

Demanda	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	Total	Média
Reclamação	28	40	43	42	37	15	14	26	245	30,63
Consulta	94	73	95	63	35	19	28	43	450	56,25
Solicitação	72	36	64	38	20	19	26	31	306	38,25
Sugestão	1	0	4	2	1	0	0	1	9	1,13
Elogio	1	1	6	5	2	2	4	9	30	3,75
Denúncia	3	3	11	10	8	14	13	24	86	10,75
Total	199	153	223	160	103	69	85	134	1126	140,75

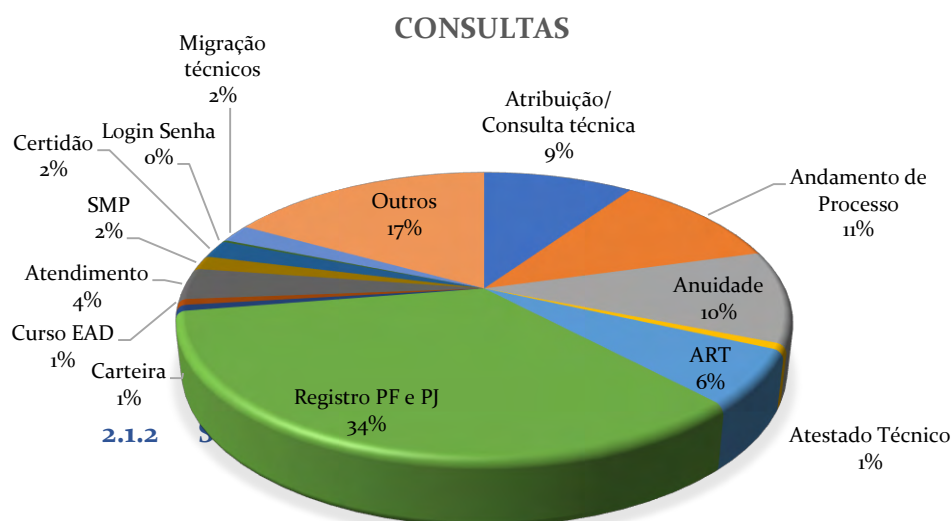




2.1 Assuntos de demandados por tipo

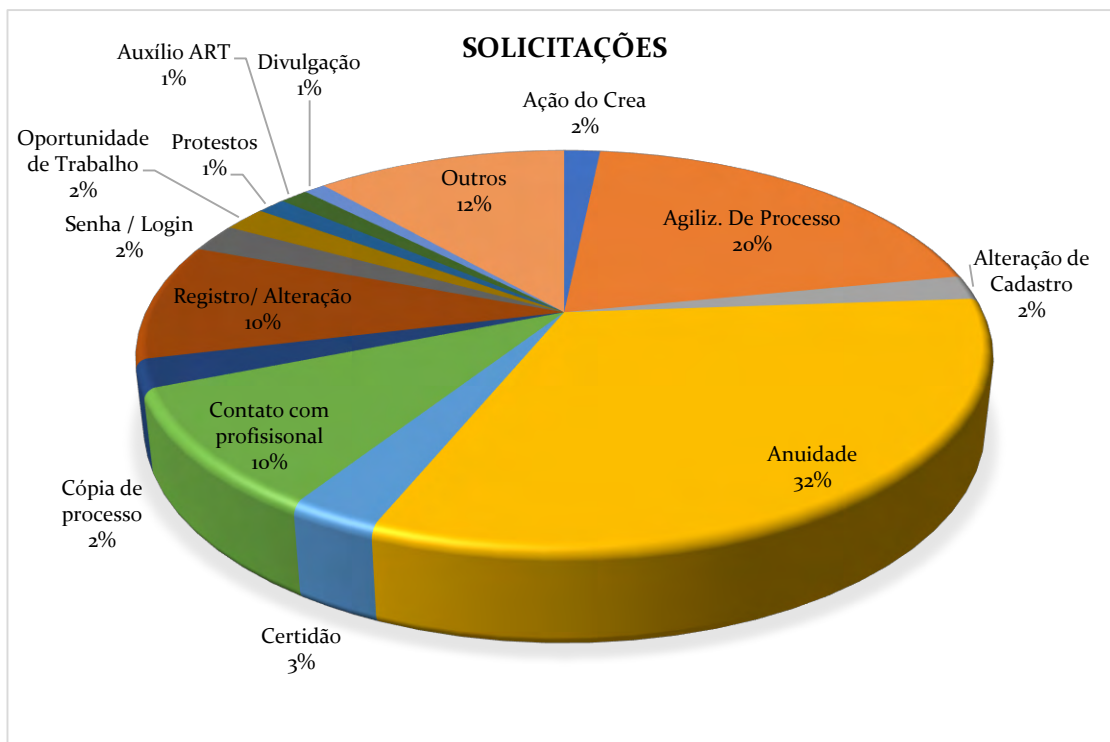
2.1.1 Consultas

Consultas	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Total
Atribuição técnica	8	8	10	7	1	1	1	7	43
Andamento de Processo	7	8	9	7	3	5	6	5	50
Anuidade	17	9	12	3	2	1	1	2	47
Atestado Técnico	0	0	0	2	0	0	1	0	3
ART	4	2	8	5	1	0	3	5	28
Registro PF e PJ	34	34	24	28	12	6	6	11	155
Carteira	1	0	0	0	0	0	2	0	3
Curso EAD	2	0	0	0	1	0	0	0	3
Atendimento	5	2	2	3	2	1	0	1	16
SMP	0	1	1	1	0	0	1	3	7
Certidão	2	1	3	0	0	0	0	3	9
Login Senha	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Migração técnicos	2	0	2	2	1	1	0	1	9
Outros	12	7	24	5	12	4	7	5	76
Total	94	73	95	63	35	19	28	43	450



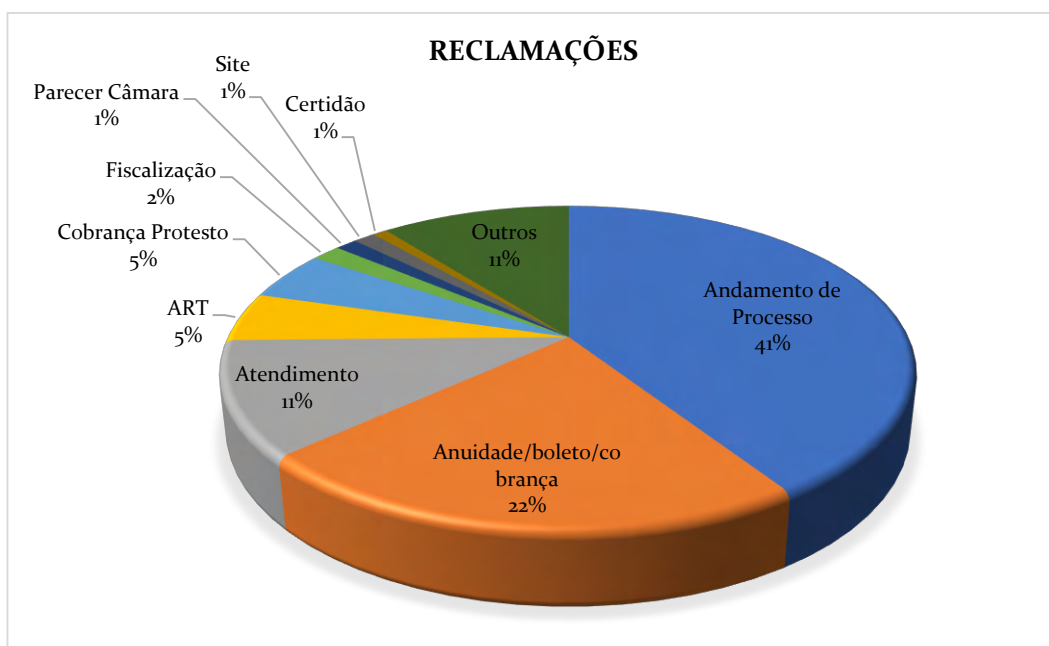
2.1.2

<i>Solicitações</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>Total</i>
<i>Ação do Crea</i>	0	1	2	1	1	0	0	0	5
<i>Agilização de Processo</i>	7	3	12	11	4	6	11	8	62
<i>Alteração de Cadastro</i>	1	2	2	1	0	0	0	0	6
<i>Anuidade</i>	36	16	20	12	1	7	1	6	99
<i>Certidão</i>	1	2	2	0	0	1	2	1	9
<i>Contato com profissional</i>	1	4	2	2	4	3	5	9	30
<i>Cópia de processo</i>	1	0	1	1	0	1	2	1	7
<i>Registro/ Alteração</i>	17	0	3	2	3	0	0	4	29
<i>Senha / Login</i>	1	2	2	1	0	0	1	0	7
<i>Oportunidade Trabalho</i>	1	0	4	0	0	0	0	1	6
<i>Protestos</i>	0	2	1	1	0	0	0	0	4
<i>Auxílio ART</i>	1	1	1	0	1	0	0	0	4
<i>Divulgação</i>	0	0	0	2	1	0	0	0	3
<i>Outros</i>	5	3	12	4	5	1	4	1	35
<i>Total</i>	72	36	64	38	20	19	26	31	306



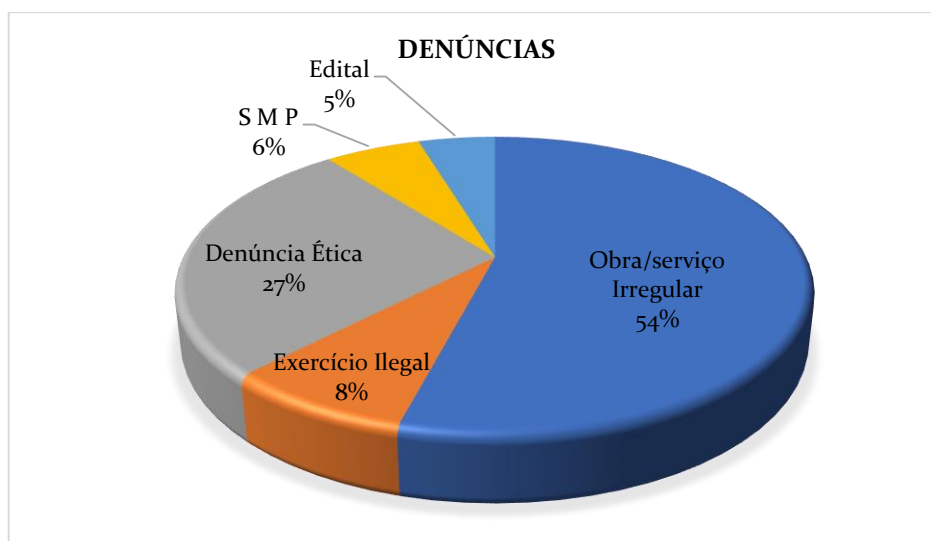
2.1.3 Reclamações

<u>Reclamações</u>	<u>Jan</u>	<u>Fev</u>	<u>Mar</u>	<u>Abr</u>	<u>Mai</u>	<u>Jun</u>	<u>Jul</u>	<u>Ago</u>	<u>Total</u>
<i>Andamento de Processo</i>	7	11	26	23	17	4	4	8	100
<i>Anuidade/boleto/cobrança</i>	9	11	4	4	9	8	3	7	55
<i>Atendimento</i>	3	8	7	4	3	0	1	2	28
<i>ART</i>	1	2	0	1	3	1	1	3	12
<i>Cobrança Protesto</i>	0	3	1	5	2	0	0	1	12
<i>Fiscalização</i>	1	0	1	0	0	0	1	1	4
<i>Parecer Câmara</i>	0	0	0	0	0	0	0	3	3
<i>Site</i>	2	0	0	0	1	0	0	0	3
<i>Certidão</i>	0	0	0	2	0	0	0	0	2
<i>Outros</i>	5	5	4	3	2	2	4	1	26
<i>Total</i>	28	40	43	42	37	15	14	26	245



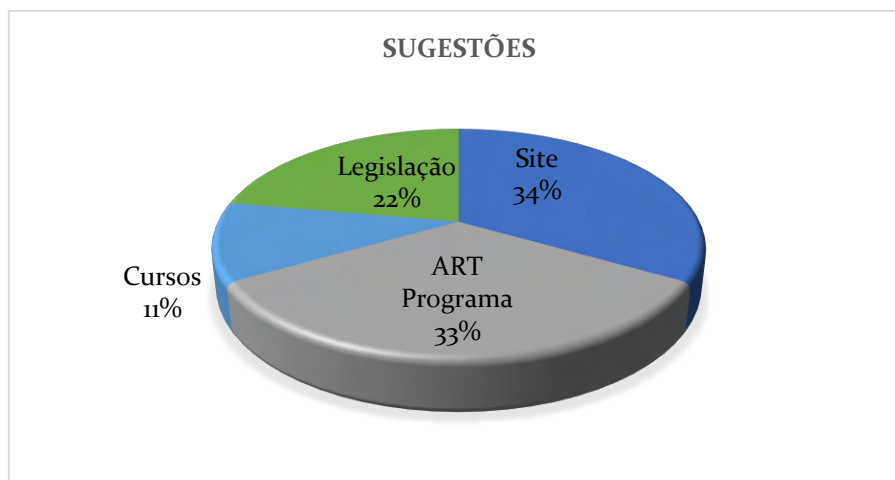
2.1.4 Denúncias

<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>Total</i>
<i>Obra/Serviço Irregular</i>	1	2	7	8	2	7	7	12	46
<i>Exercício Ilegal</i>	0	1	1	1	1	0	0	3	7
<i>Denúncia Ética</i>	1	0	2	1	2	6	6	5	23
<i>S M P</i>	1	0	0	0	1	1	0	2	5
<i>Editais</i>	0	0	1	0	2	0	0	1	4
<i>Outros</i>	0	0	0	0	0	0	0	1	1
<i>Total</i>	3	3	11	10	8	14	13	24	86



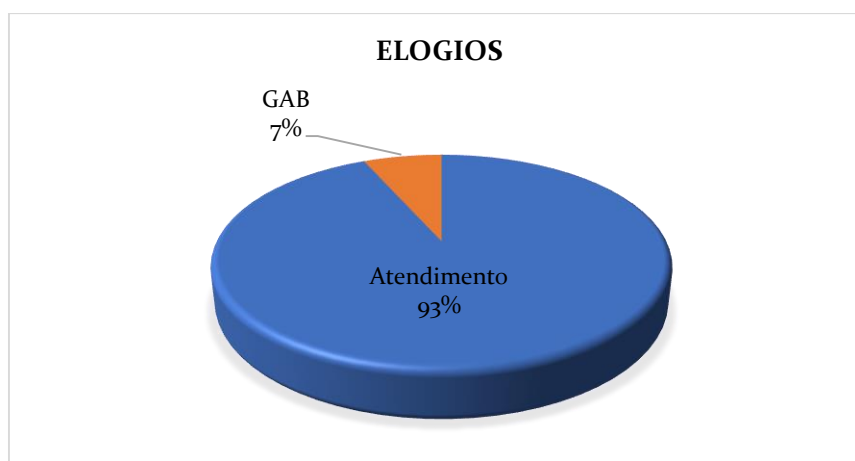
2.1.5 Sugestões

<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>Total</i>
<i>Site</i>	0	0	2	1	0	0	0	0	3
<i>ART Programa</i>	0	0	2	0	0	0	0	1	2
<i>Cursos</i>	1	0	0	0	0	0	0	0	2
<i>Legislação</i>	0	0	0	1	1	0	0	0	2
<i>Total</i>	1	0	4	2	1	0	0	1	9



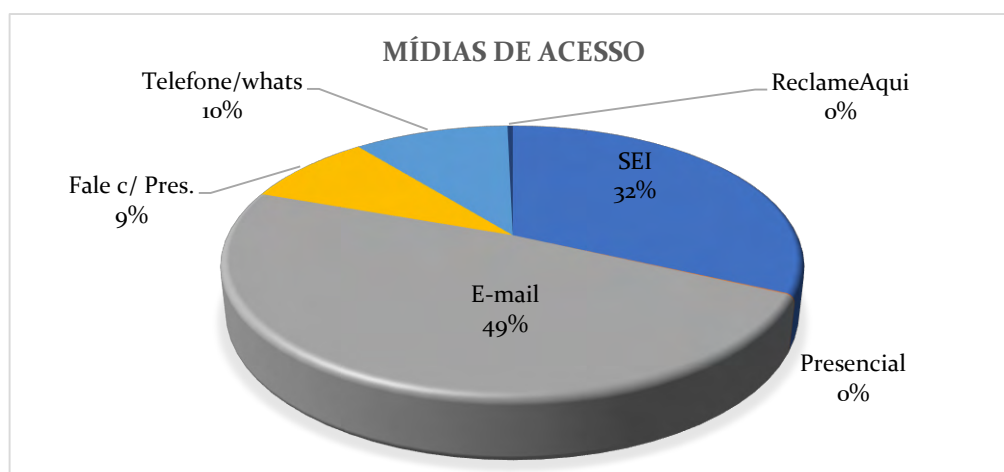
2.1.6 Elogios

<i>Elogio</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>Total</i>
<i>Atendimento</i>	0	1	6	5	2	2	4	8	28
<i>GAB</i>	1	0	0	0	0	0	0	1	2
<i>Total</i>	1	1	6	5	2	2	4	9	30



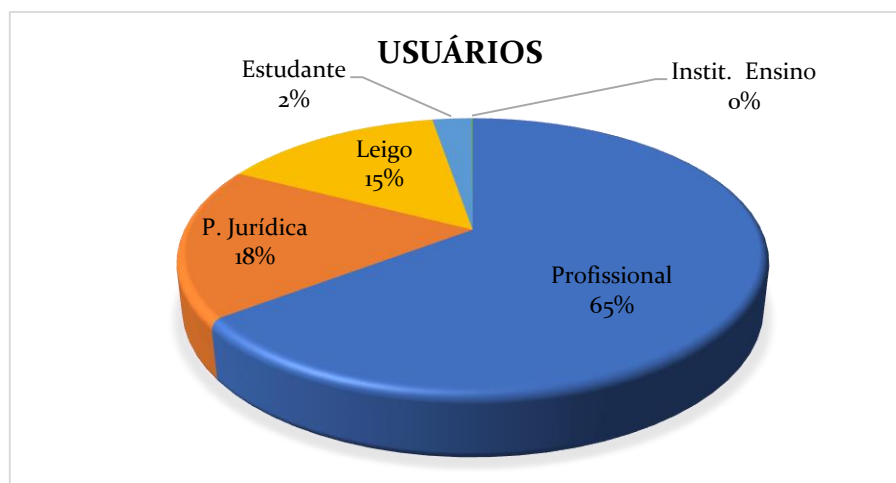
3. Mídias de acesso

<i>Mídia Acesso 2021</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>Total</i>
<i>SEI</i>	69	62	63	52	37	17	27	32	359
<i>Presencial</i>	0	0	1	0	0	0	0	0	1
<i>E-mail</i>	92	68	106	72	64	36	35	73	546
<i>Fale c/ Pres.</i>	38	22	26	13	0	0	0	0	99
<i>Telefone</i>	0	0	25	22	2	16	23	29	117
<i>Reclame Aqui</i>	0	1	2	1	0	0	0	0	4
<i>Total</i>	199	153	223	160	103	69	85	134	1126



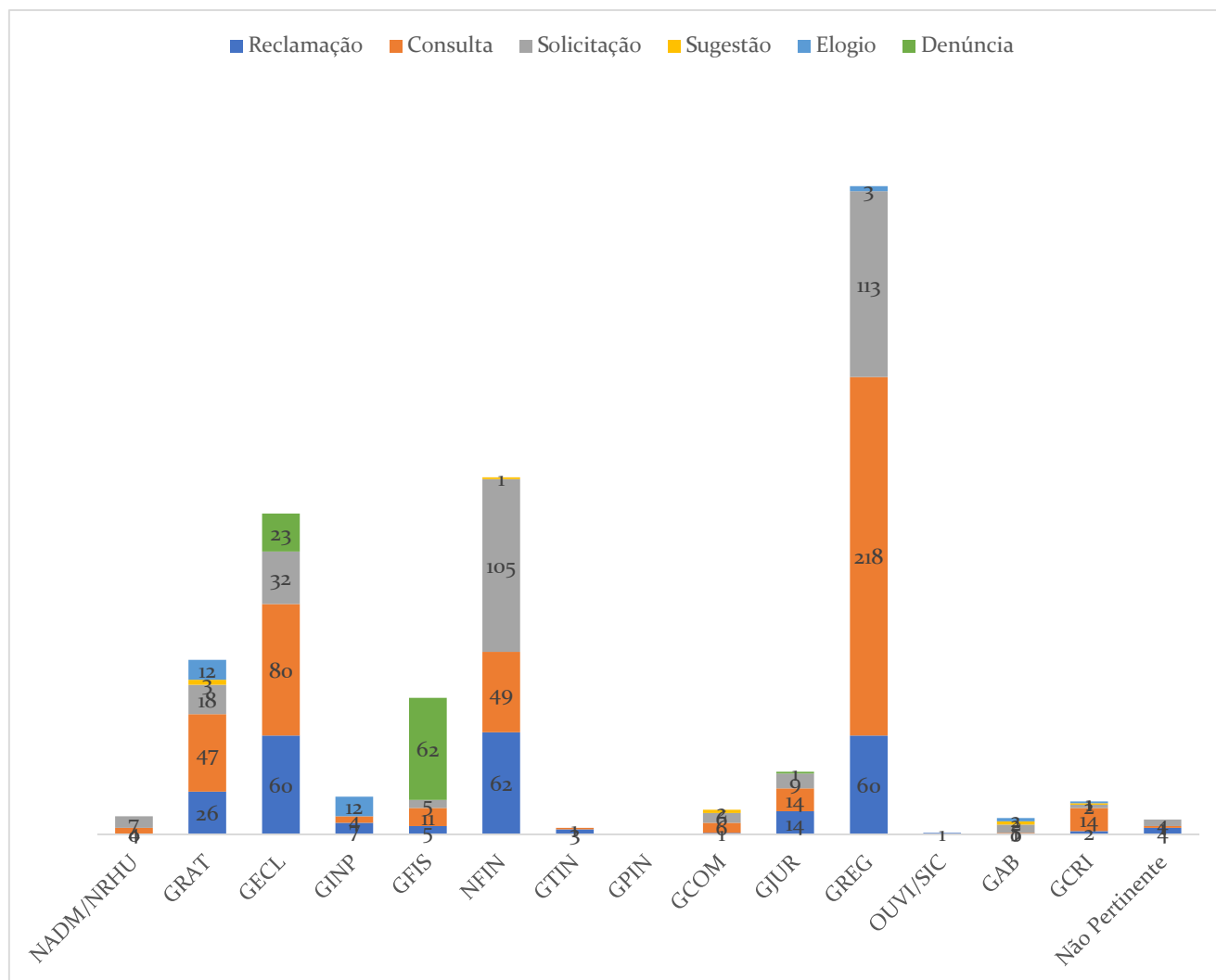
4. Usuários

<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>Total</i>
<i>Profissional</i>	127	117	137	98	72	43	52	80	727
<i>P. Jurídica</i>	36	22	51	38	14	7	11	22	201
<i>Leigo</i>	35	9	28	19	12	16	18	28	165
<i>Estudante</i>	1	5	6	5	5	3	2	2	29
<i>Instit. Ensino</i>	0	0	1	0	0	0	0	0	1
<i>Anônimo</i>	0	0	0	0	0	0	2	2	4
<i>Total</i>	199	153	223	160	103	69	85	134	1126



5. Áreas demandadas

<i>Destino</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>Total</i>
<i>NADM/NRHU</i>	2	1	5	0	1	0	1	1	11
<i>GRAT</i>	12	14	25	17	8	1	12	17	106
<i>GECL</i>	18	15	38	32	14	16	27	35	195
<i>GINP</i>	0	3	4	4	2	3	2	5	23
<i>GFIS</i>	5	3	12	11	12	8	11	21	83
<i>NFIN</i>	70	39	42	20	11	16	5	14	217
<i>GTIN</i>	0	2	0	1	0	0	0	1	4
<i>GCOM</i>	3	1	2	2	4	3	0	0	15
<i>GJUR</i>	2	7	13	6	4	1	1	4	38
<i>GREG</i>	79	65	74	64	41	18	23	30	394
<i>OUVI/SIC</i>	1	0	0	0	0	0	0	0	1
<i>GAB</i>	1	1	2	3	1	0	1	1	10
<i>GCRI</i>	5	1	3	0	3	2	2	4	20
<i>Não Pertinente</i>	1	1	3	0	2	1	0	1	9
<i>Total</i>	199	153	223	160	103	69	85	134	1126

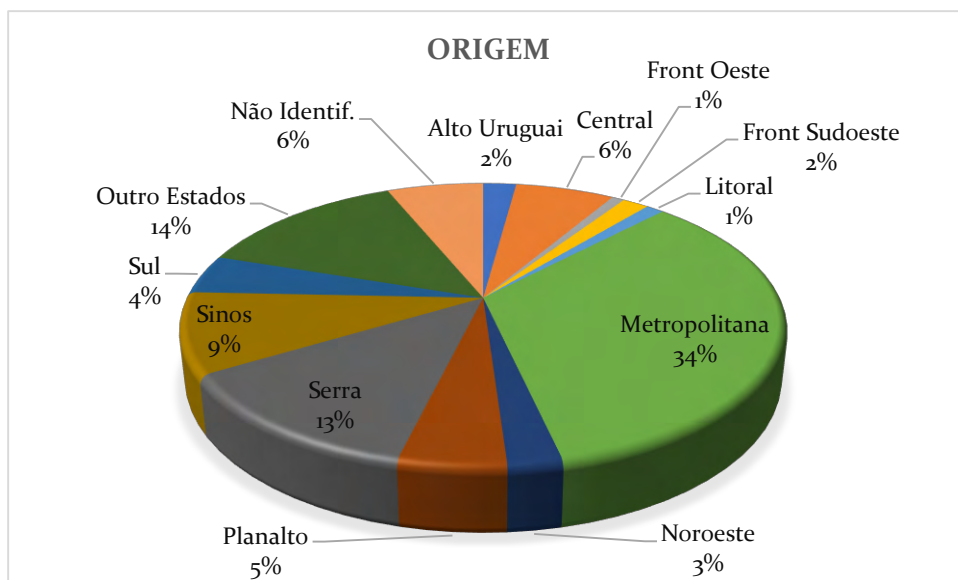


6. Prazos de Resposta



7. Origem das Demandas

Origem	
Alto Uruguai	24
Central	72
Front Oeste	9
Front Sudoeste	19
Litoral	13
Metropolitana	386
Noroeste	28
Planalto	55
Serra	142
Sinos	104
Sul	50
Outro Estados	154
Não Identif.	70
Total	1126



Atenciosamente,
Ana Vasconcelos
Ouvidora do CREA-RS