



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](http://www.crea-rs.org.br)

# Relatório Quantitativo Ouvidoria CREA-RS

2023



Ana Vasconcelos

Ouvidoria CREA-RS

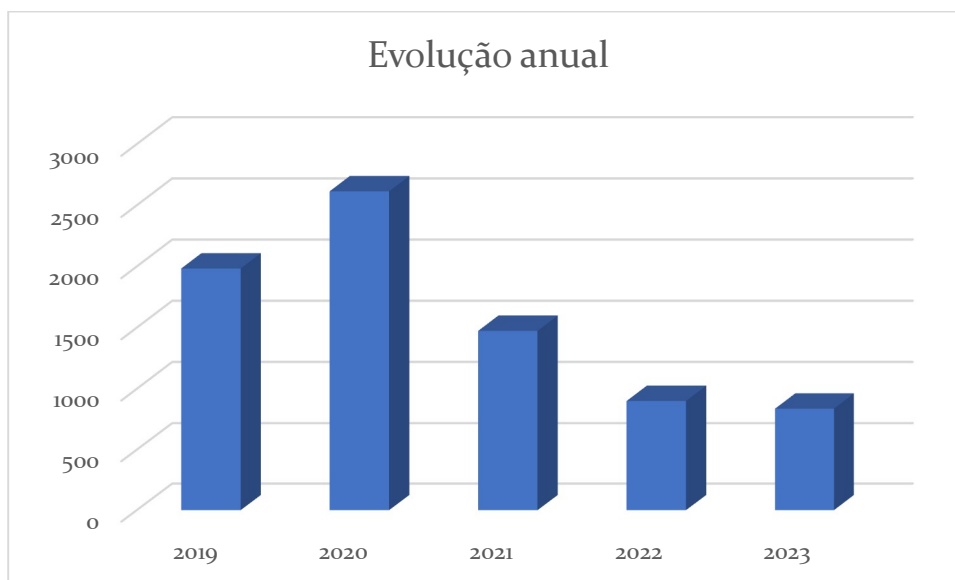
## Sumário

<b>1. Comparativo das demandas</b>	<b>2</b>
<b>2. Tipos de demandas</b>	<b>2</b>
<b>2.1 Assuntos demandados por tipo</b>	<b>4</b>
<b>2.1.1 Consultas</b>	<b>4</b>
<b>2.1.2 Solicitações</b>	<b>5</b>
<b>2.1.3 Reclamações</b>	<b>6</b>
<b>2.1.4 Denúncias</b>	<b>7</b>
<b>2.1.5 Sugestões</b>	<b>7</b>
<b>2.1.6 Elogios</b>	<b>8</b>
<b>3. Áreas demandas</b>	<b>8</b>
<b>4. Mídias de acesso</b>	<b>10</b>
<b>5. Usuários</b>	<b>10</b>
<b>5.1 Usuários por modalidade (identificados)</b>	<b>11</b>
<b>6. Prazo de resposta</b>	<b>11</b>
<b>7. Origem das demandas</b>	<b>12</b>

## 1. Comparativo das demandas

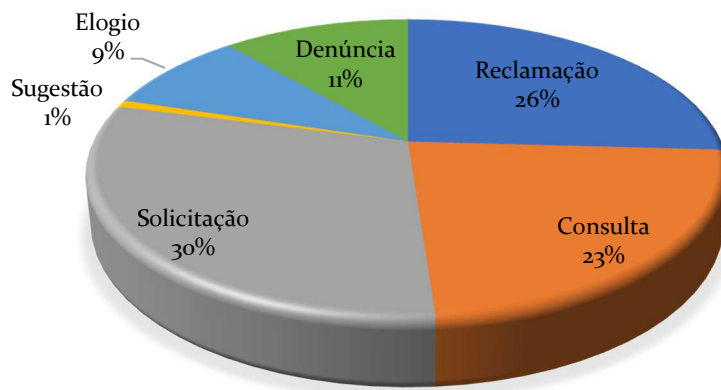
### *Demandas anuais*

2019	1984	165,33
2020	2615	217,92
2021	1474	122,83
2022	902	75,17
2023	838	69,83

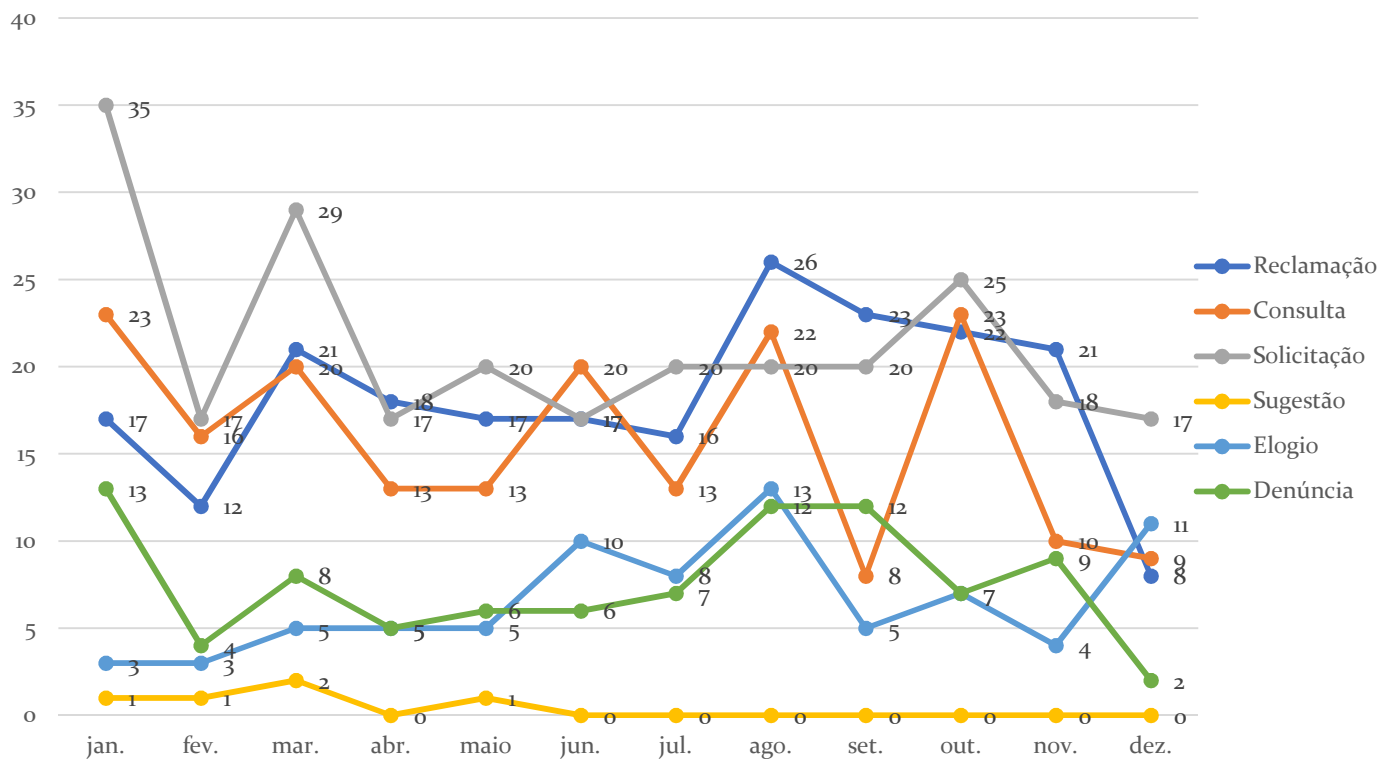


## 2. Tipos de demandas

<i>Demandas</i>	jan.	fev.	mar.	abr.	maio	jun.	jul.	ago.	set.	out.	nov.	dez.	Total	Média
Reclamação	17	12	21	18	17	17	16	26	23	22	21	8	218	18,17
Consulta	23	16	20	13	13	20	13	22	8	23	10	9	190	15,83
Solicitação	35	17	29	17	20	17	20	20	20	25	18	17	255	21,25
Sugestão	1	1	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	5	0,42
Elogio	3	3	5	5	5	10	8	13	5	7	4	11	79	6,58
Denúncia	13	4	8	5	6	6	7	12	12	7	9	2	91	7,58
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>53</b>	<b>85</b>	<b>58</b>	<b>62</b>	<b>70</b>	<b>64</b>	<b>93</b>	<b>68</b>	<b>84</b>	<b>62</b>	<b>47</b>	<b>838</b>	<b>69,83</b>



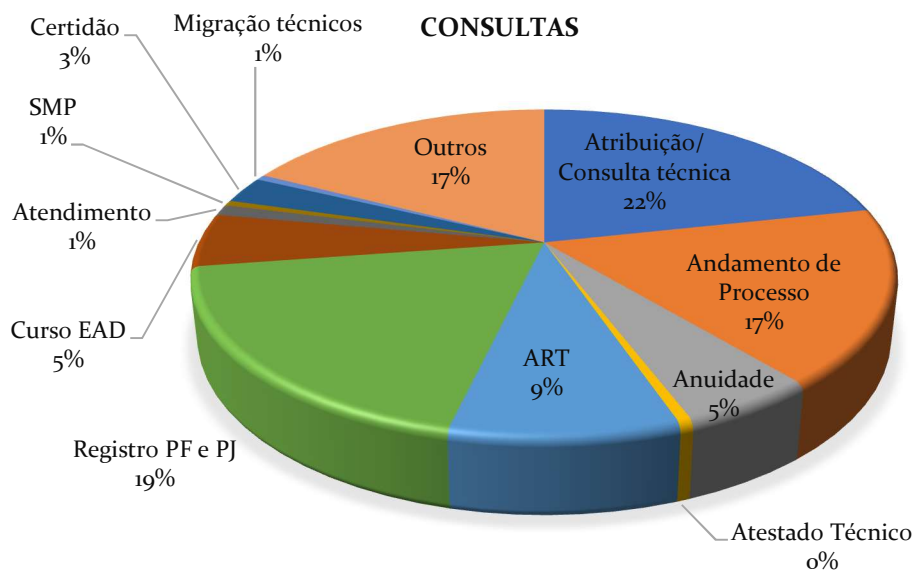
Evolução Tipo Demandas 2023



## 2.1 Assuntos demandados por tipo

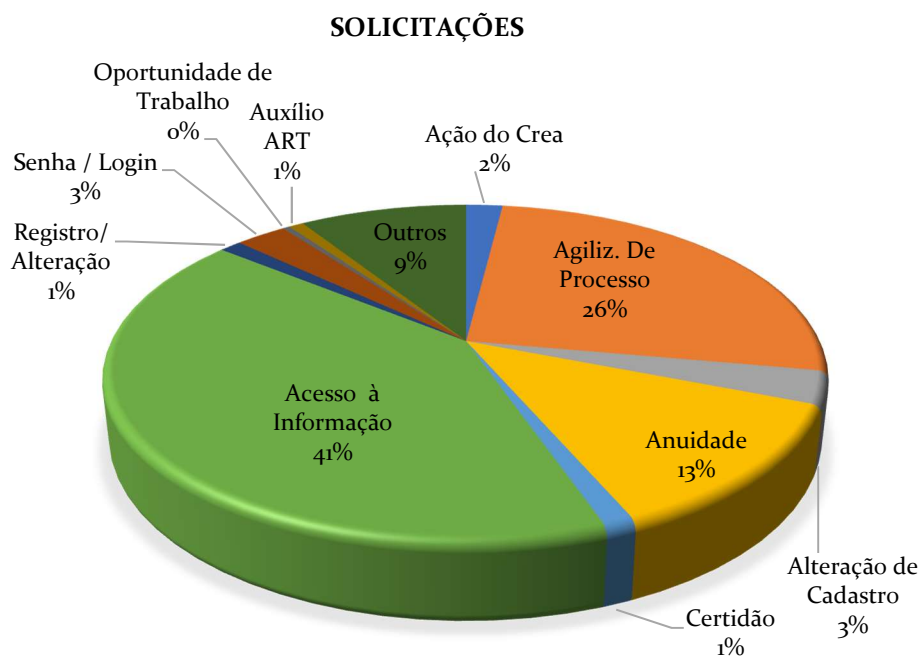
### 2.1.1 Consultas

Consultas	jan.	fev.	mar.	abr.	maio	jun.	jul.	ago.	set.	out.	nov.	dez.	Total
Atribuição/ Consulta técnica	1	4	4	3	3	7	4	2	3	4	2	4	41
Andamento de Processo	6	3	2	3	1	3	4	6	1	3	0	1	33
Anuidade	4	1	3	0	0	1	0	0	1	0	0	0	10
Atestado Técnico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
ART	1	0	2	3	1	1	2	1	1	1	4	0	17
Registro PF e PJ	6	2	5	2	4	3	1	6	0	6	0	1	36
Curso EAD	3	2	2	1	0	1	0	0	1	0	0	0	10
Atendimento	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	2
SMP	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Certidão	0	0	0	0	0	0	0	1	0	3	0	1	5
Migração técnicos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Outros	2	4	2	0	4	4	2	5	0	5	3	2	33
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>16</b>	<b>20</b>	<b>13</b>	<b>13</b>	<b>20</b>	<b>13</b>	<b>22</b>	<b>8</b>	<b>23</b>	<b>10</b>	<b>9</b>	<b>190</b>



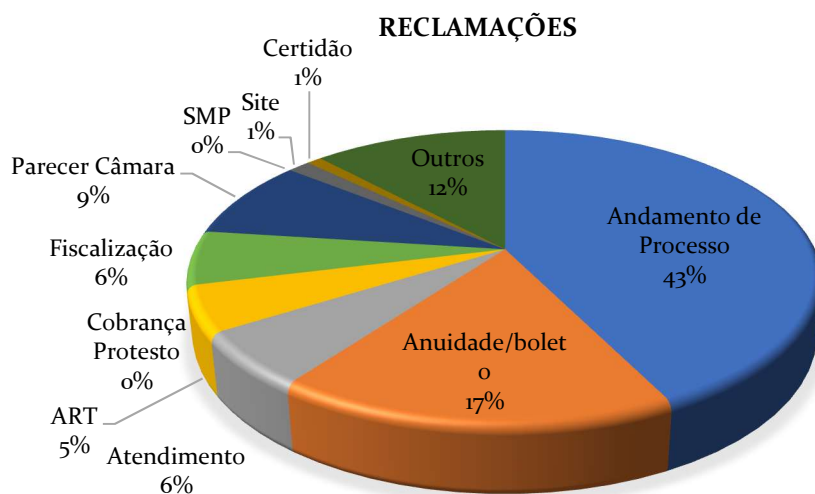
## 2.1.2 Solicitações

Solicitações	jan.	fev.	mar.	abr.	maio	jun.	jul.	ago.	set.	out.	nov.	dez.	Total
Ação do Crea	3	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	5
Agiliz. De Processo	4	7	8	8	6	4	5	3	4	6	6	5	66
Alteração de Cadastro	3	1	1	1	0	1	0	0	0	1	0	0	8
Anuidade	11	3	7	1	2	2	2	0	0	1	0	3	32
Certidão	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	3
Acesso à Informação	4	5	9	6	9	4	10	16	11	15	8	8	105
Registro/ Alteração	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	3
Senha / Login	5	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	7
Oportunidade de Trabalho	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Auxílio ART	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2
Outros	3	0	3	1	3	2	2	1	3	1	4	0	23
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>17</b>	<b>29</b>	<b>17</b>	<b>20</b>	<b>17</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>25</b>	<b>18</b>	<b>17</b>	<b>255</b>



### 2.1.3 Reclamações

Reclamações	jan.	fev.	mar.	abr.	maio	jun.	jul.	ago.	set.	out.	nov.	dez.	Total
Andamento de Processo	3	2	10	8	8	6	3	17	10	9	12	5	88
Anuidade/boleto	9	3	4	4	6	4	1	3	0	1	3	0	38
Atendimento	2	1	0	0	0	0	3	2	3	2	0	0	13
ART	0	0	1	0	1	1	4	0	1	1	2	0	11
Fiscalização	0	1	1	1	0	1	1	0	5	2	0	1	13
Parecer Câmara	2	2	2	5	0	2	2	1	1	1	0	1	19
Site	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2	0	0	3
Certidão	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	2
Outros	1	3	3	0	1	3	2	2	3	3	4	1	26
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>12</b>	<b>21</b>	<b>18</b>	<b>17</b>	<b>17</b>	<b>16</b>	<b>26</b>	<b>23</b>	<b>22</b>	<b>21</b>	<b>8</b>	<b>218</b>



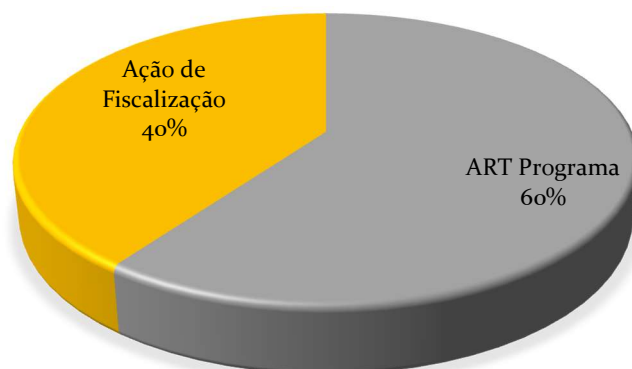
### 2.1.4 Denúncias

Denúncias	jan.	fev.	mar.	abr.	maio	jun.	jul.	ago.	set.	out.	nov.	dez.	Total
<i>Obra/serviço Irregular</i>	8	1	6	1	1	2	4	7	5	5	3	1	44
<i>Exercício Ilegal</i>	1	0	1	2	1	1	1	1	4	0	3	0	15
<i>Denúncia Ética</i>	1	3	0	1	2	0	1	2	3	2	2	1	18
<i>Sal. Mín. Profissional</i>	0	0	0	0	0	2	1	1	0	0	0	0	4
<i>Editais</i>	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
<i>Outros</i>	3	0	1	1	1	1	0	1	0	0	1	0	9
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>7</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>91</b>



### 2.1.5 Sugestões

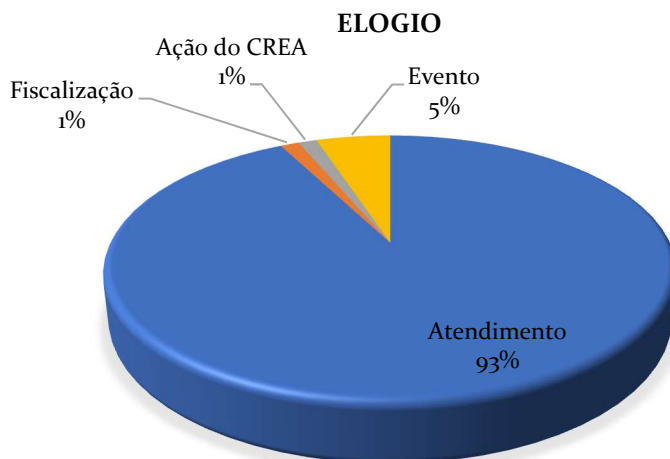
Sugestões	jan.	fev.	mar.	abr.	maio	jun.	jul.	ago.	set.	out.	nov.	dez.	Total
<i>ART Programa</i>	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
<i>Ação de Fiscalização</i>	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>





## 2.1.6 Elogios

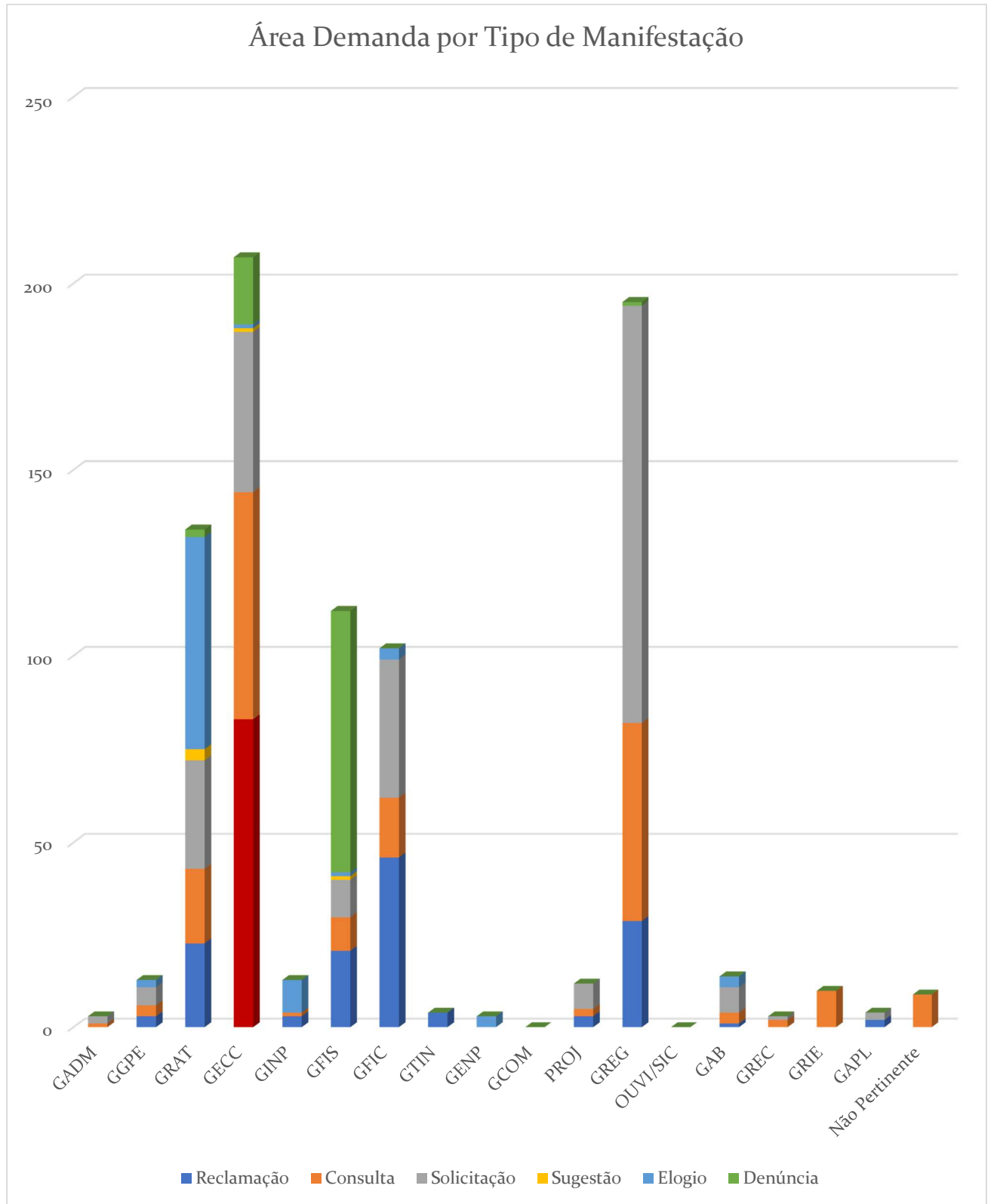
Elogios	jan.	fev.	mar.	abr.	maio	jun.	jul.	ago.	set.	out.	nov.	dez.	Total
Atendimento	3	3	5	4	5	8	8	12	4	6	4	11	73
Fiscalização	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Ação do CREA	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Evento	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	4
Total	3	3	5	5	5	10	8	13	5	7	4	11	79



## 3. Áreas demandadas

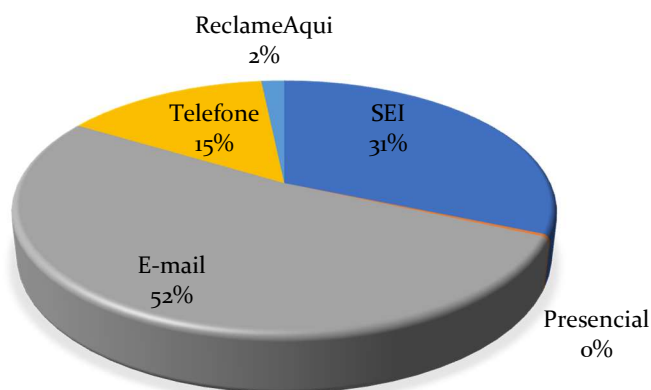
DESTINO	RECLAMAÇÃO	CONSULTA	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	ELOGIO	DENÚNCIA	TOTAL
GADM	0	1	2	0	0	0	3
GGPE	3	3	5	0	2	0	13
GRAT	23	20	29	3	57	2	134
GECC	83	61	43	1	1	18	207
GINP	3	1	0	0	9	0	13
GFIS	21	9	10	1	1	70	112
GFIC	46	16	37	0	3	0	102
GTIN	4	0	0	0	0	0	4
GENP	0	0	0	0	3	0	3
GCOM	0	0	0	0	0	0	0
PROJ	3	2	7	0	0	0	12
GREG	29	53	112	0	0	1	195
OUVI/SIC	0	0	0	0	0	0	0
GAB	1	3	7	0	3	0	14
GREC	0	2	1	0	0	0	3
GRIE	0	10	0	0	0	0	10
GAPL	2	0	2	0	0	0	4
NÃO PERTINENTE	0	9	0	0	0	0	9
<b>TOTAL</b>	<b>218</b>	<b>190</b>	<b>255</b>	<b>5</b>	<b>79</b>	<b>91</b>	<b>838</b>

## Área Demanda por Tipo de Manifestação



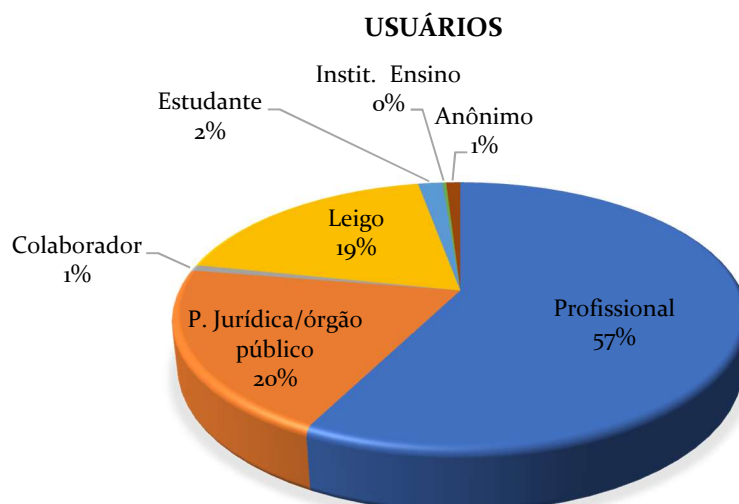
## 4. Mídias de acesso

Mídias de acesso	jan.	fev.	mar.	abr.	maio	jun.	jul.	ago.	set.	out.	nov.	dez.	Total	Média
SEI	19	20	28	17	25	23	17	30	29	21	16	19	264	22,00
Presencial	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	2	0,17
E-mail	46	22	47	34	35	42	33	49	33	38	33	24	436	36,33
Telefone	26	8	7	5	1	4	12	13	6	25	12	4	123	10,25
ReclameAqui	1	3	3	2	0	1	1	1	0	0	1	0	13	1,08
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>53</b>	<b>85</b>	<b>58</b>	<b>62</b>	<b>70</b>	<b>64</b>	<b>93</b>	<b>68</b>	<b>84</b>	<b>62</b>	<b>47</b>	<b>791</b>	<b>69,83</b>



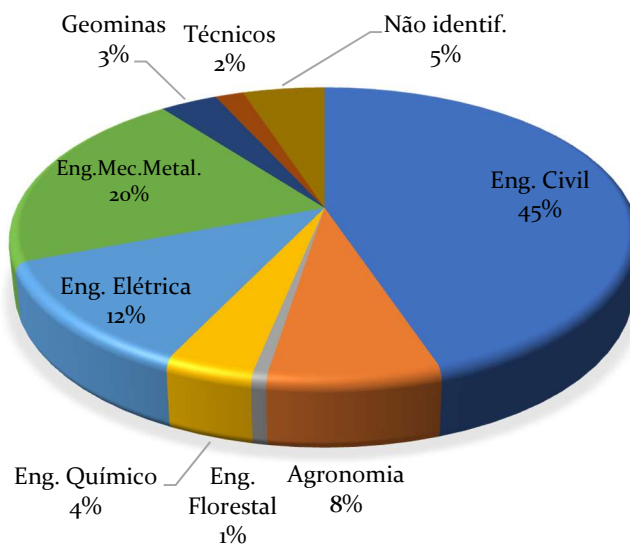
## 5. Usuários

Usuários	jan.	fev.	mar.	abr.	maio	jun.	jul.	ago.	set.	out.	nov.	dez.	Total	Média
Profissional	57	37	43	33	40	46	36	50	35	40	40	25	482	40,17
P. Jurídica/órgão público	13	6	21	15	11	4	17	23	18	21	7	12	168	14,00
Colaborador	0	0	1	0	1	1	0	1	0	1	0	1	6	0,50
Leigo	16	8	19	7	10	18	11	14	15	18	14	8	158	13,17
Estudante	3	2	1	2	0	0	0	1	0	3	1	1	14	1,17
Instit. Ensino	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2	0,17
Anônimo	2	0	0	1	0	0	0	4	0	1	0	0	8	0,67
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>53</b>	<b>85</b>	<b>58</b>	<b>62</b>	<b>70</b>	<b>64</b>	<b>93</b>	<b>68</b>	<b>84</b>	<b>62</b>	<b>47</b>	<b>838</b>	<b>69,83</b>



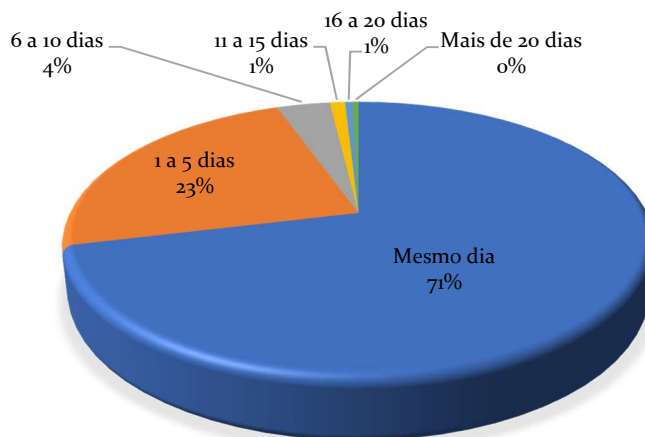
## 5.1 Usuários profissionais por modalidade

Usuários	
Eng. Civil	218
Agronomia	38
Eng. Florestal	3
Eng. Químico	19
Eng. Elétrica	56
Eng.Mec.Metal.	99
Geominas	16
Técnicos	8
Tecg. Seg. Trabalho	0
Não identif.	25
<b>Total</b>	<b>482</b>



## 6. Prazos de Resposta

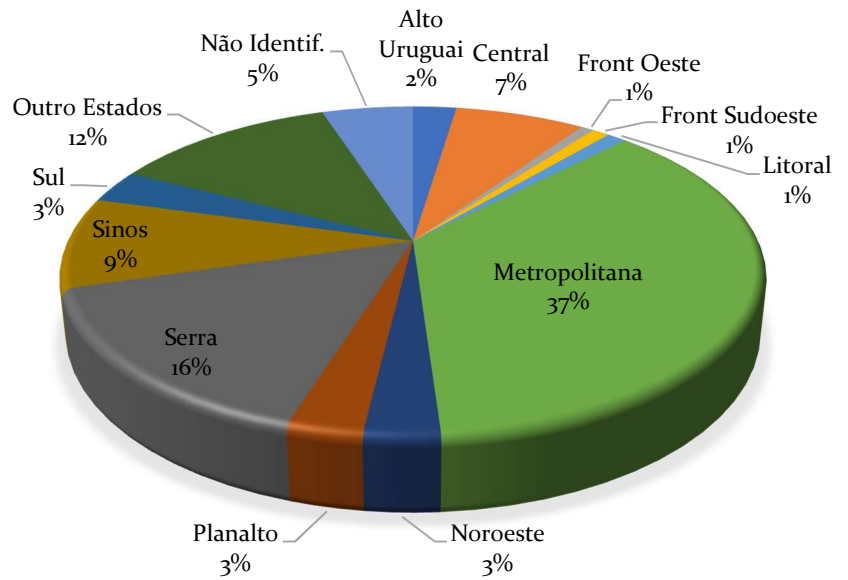
Mesmo dia	597
1 a 5 dias	192
6 a 10 dias	32
11 a 15 dias	9
16 a 20 dias	5
Mais de 20 dias	3
<b>Total</b>	<b>838</b>



## 7. Origem das Demandas

### Origem

Alto Uruguai	20
Central	60
Front Oeste	6
Front Sudoeste	8
Litoral	9
Metropolitana	307
Noroeste	25
Planalto	25
Serra	130
Sinos	75
Sul	27
Outro Estados	104
Não Identif.	42
<b>Total</b>	<b>838</b>



Ana Vasconcelos,  
Ouvidora do CREA-RS.  
[ouvidoria@crea-rs.org.br](mailto:ouvidoria@crea-rs.org.br)

