



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

1º TRIMESTRE - 2024



Ana Vasconcelos

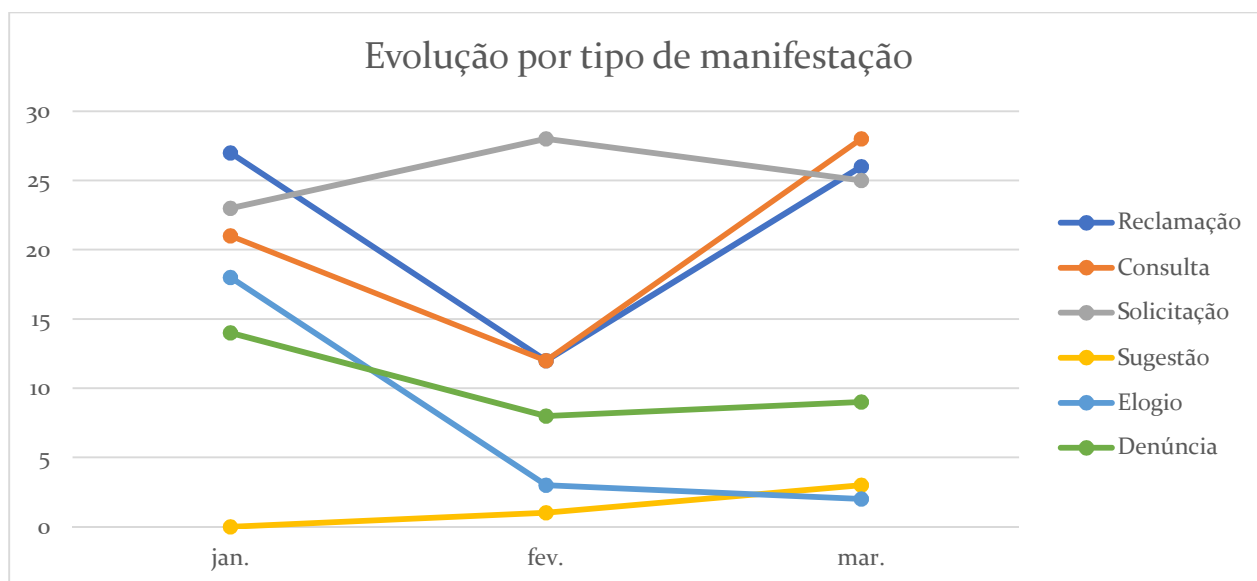
Ouvidoria CREA-RS

Sumário

1. Tipos de demandas	2
1.1 Assuntos demandados por tipo	3
1.1.1 Consultas	3
1.1.2 Solicitações	4
1.1.3 Reclamações	5
1.1.4 Denúncias	5
1.1.5 Sugestões	6
1.1.6 Elogios	6
2. Áreas demandas	7
3. Mídias de acesso	8
4. Usuários	8
4.1 Usuários por modalidade (identificados)	9
5. Prazo de resposta	9
6. Origem das demandas	10

1. Tipos de demandas

Demandas	jan.	fev.	mar.	Total	Média
Reclamação	27	12	26	65	21,67
Consulta	21	12	28	61	20,33
Solicitação	23	28	25	76	25,33
Sugestão	0	1	3	4	1,33
Elogio	18	3	2	23	7,67
Denúncia	14	8	9	31	10,33
Total	103	64	93	260	86,67

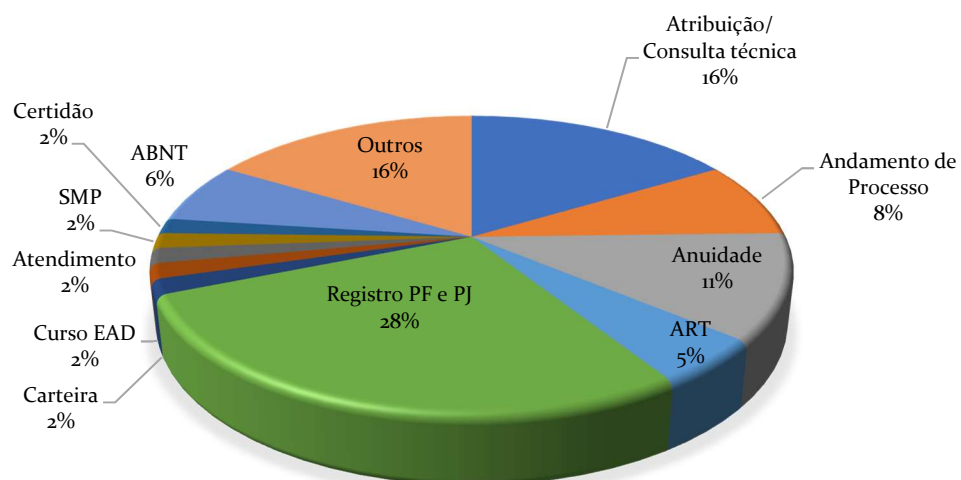


1.1 Assuntos demandados por tipo

1.1.1 Consultas

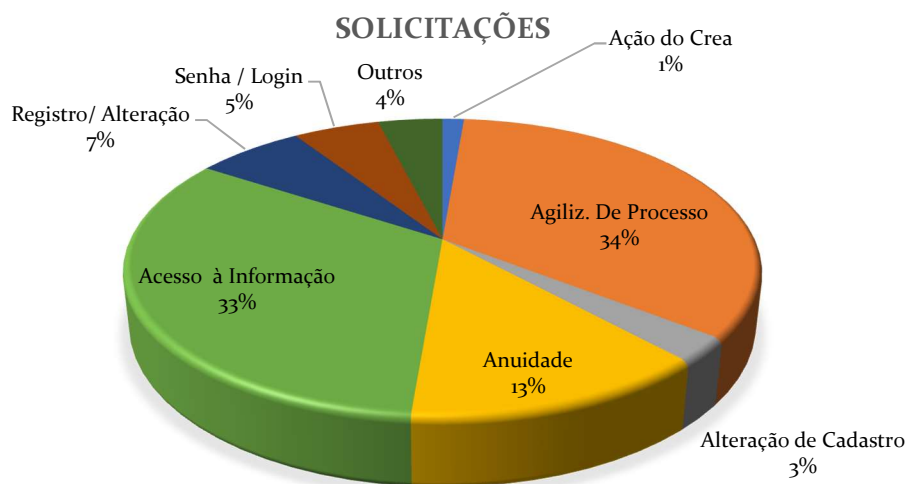
<u>Consultas</u>	<i>jan.</i>	<i>fev.</i>	<i>mar.</i>	<i>Total</i>
<i>Atribuição/ Consulta técnica</i>	5	3	2	10
<i>Andamento de Processo</i>	2	2	1	5
<i>Anuidade</i>	3	0	4	7
<i>ART</i>	0	0	3	3
<i>Registro PF e PJ</i>	5	4	8	17
<i>Carteira</i>	1	0	0	1
<i>Curso EAD</i>	0	1	0	1
<i>Atendimento</i>	0	0	1	1
<i>SMP</i>	1	0	0	1
<i>Certidão</i>	0	0	1	1
<i>ABNT</i>	0	0	4	4
<i>Outros</i>	4	2	4	10
<i>Total</i>	21	12	28	61

CONSULTAS



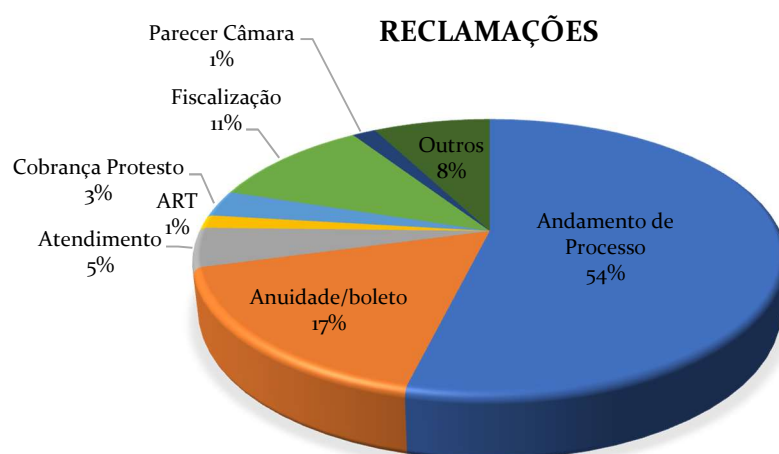
1.1.2 Solicitações

<u>Solicitações</u>	<i>jan.</i>	<i>fev.</i>	<i>mar.</i>	<i>Total</i>
<i>Ação do Crea</i>	0	1	0	1
<i>Agiliz. De Processo</i>	7	10	9	26
<i>Alteração de Cadastro</i>	2	0	0	2
<i>Anuidade</i>	6	1	3	10
<i>Acesso à Informação</i>	4	12	9	25
<i>Registro/ Alteração</i>	2	1	2	5
<i>Senha / Login</i>	2	0	2	4
<i>Outros</i>	0	3	0	3
<i>Total</i>	23	28	25	76



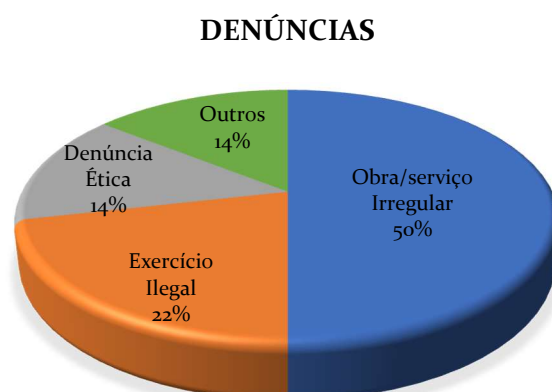
1.1.3 Reclamações

<u>Reclamações</u>	<i>jan.</i>	<i>fev.</i>	<i>mar.</i>	<i>Total</i>
Andamento de Processo	11	7	17	35
Anuidade/boleto	5	4	2	11
Atendimento	2	0	1	3
ART	0	0	1	1
Cobrança Protesto	1	0	1	2
Fiscalização	5	1	1	7
Parecer Câmara	1	0	0	1
Outros	2	0	3	5
<i>Total</i>	<i>27</i>	<i>12</i>	<i>26</i>	<i>65</i>



1.1.4 Denúncias

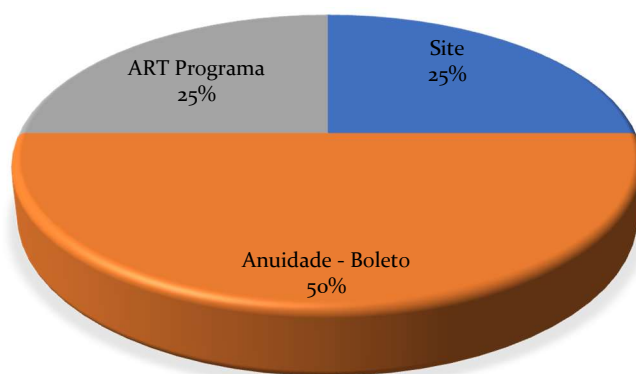
<u>Denúncias</u>	<i>jan.</i>	<i>fev.</i>	<i>mar.</i>	<i>Total</i>
Obra/serviço Irregular	7	2	7	16
Exercício Ilegal	3	1	1	5
Denúncia Ética	2	4	1	7
Outros	2	1	0	3
<i>Total</i>	<i>14</i>	<i>8</i>	<i>9</i>	<i>31</i>



1.1.5 Sugestões

<i>Sugestões</i>	<i>jan.</i>	<i>fev.</i>	<i>mar.</i>	<i>Total</i>
<i>Site</i>	0	0	1	1
<i>Anuidade - Boleto</i>	0	1	1	2
<i>ART Programa</i>	0	0	1	1
<i>Total</i>	0	1	3	4

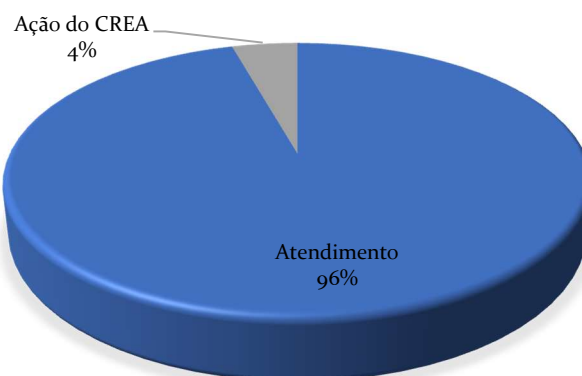
SUGESTÕES



1.1.6 Elogios

<i>Elogios</i>	<i>jan.</i>	<i>fev.</i>	<i>mar.</i>	<i>Total</i>
<i>Atendimento</i>	17	3	2	22
<i>Ação do CREA</i>	1	0	0	1
<i>Total</i>	18	3	2	23

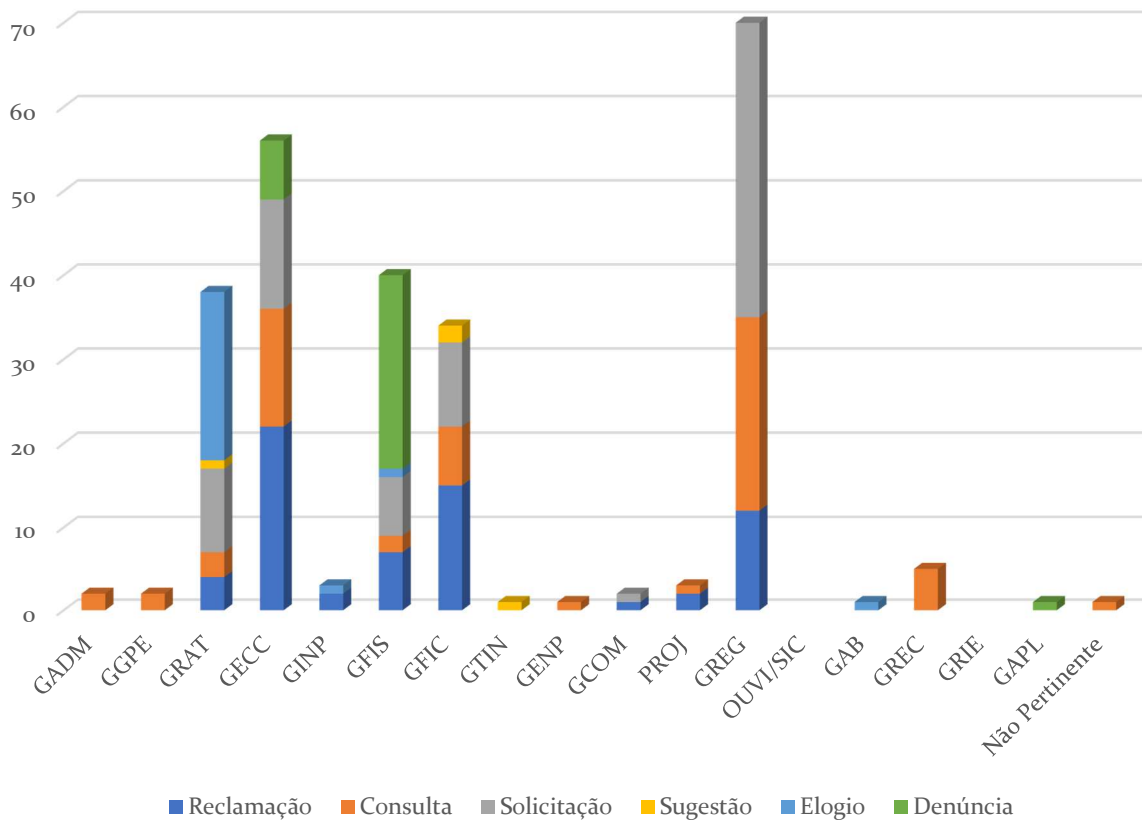
ELOGIOS



2. Áreas demandadas

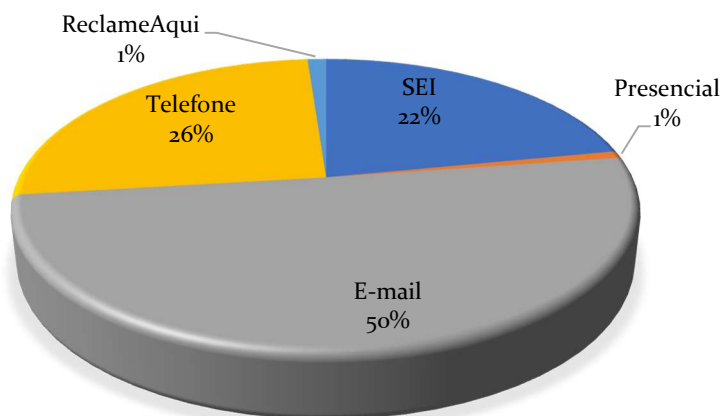
DESTINO	RECLAMAÇÃO	CONSULTA	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	ELOGIO	DENÚNCIA	TOTAL
GADM	0	2	0	0	0	0	2
GGPE	0	2	0	0	0	0	2
GRAT	4	3	10	1	20	0	38
GECC	22	14	13	0	0	7	56
GINP	2	0	0	0	1	0	3
GFIS	7	2	7	0	1	23	40
GFIC	15	7	10	2	0	0	34
GTIN	0	0	0	1	0	0	1
GENP	0	1	0	0	0	0	1
GCOM	1	0	1	0	0	0	2
PROJ	2	1	0	0	0	0	3
GREG	12	23	35	0	0	0	70
OUVI/SIC	0	0	0	0	0	0	0
GAB	0	0	0	0	1	0	1
GREC	0	5	0	0	0	0	5
GRIE	0	0	0	0	0	0	0
GAPL	0	0	0	0	0	1	1
NÃO PERTINENTE	0	1	0	0	0	0	1
TOTAL	65	61	76	4	23	31	260

Área Demandada por tipo de Manifestação



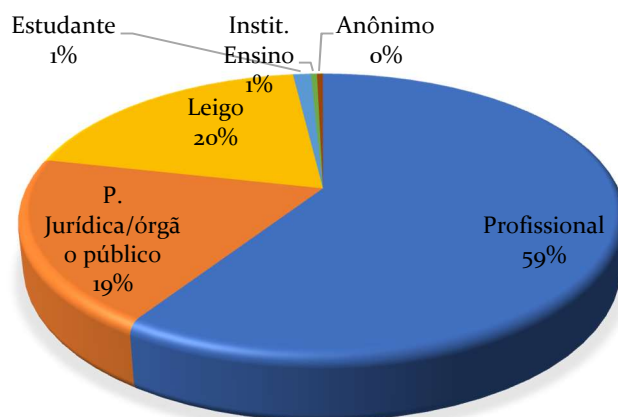
3. Mídias de acesso

Mídias de acesso	jan.	fev.	mar.	Total	Média
SEI	20	16	21	57	19,00
Presencial	1	1	0	2	0,67
E-mail	56	35	40	131	43,67
Telefone	24	12	31	67	22,33
ReclameAqui	2	0	1	3	1,00
Total	103	64	93	260	86,67



4. Usuários

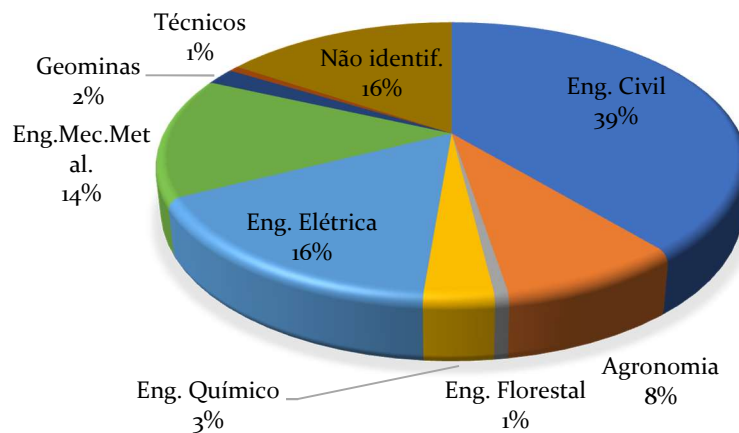
Usuários	jan.	fev.	mar.	Total	Média
Profissional	62	34	58	154	51,33
P. Jurídica/órgão público	20	13	17	50	16,67
Leigo	20	15	16	51	17,00
Estudante	0	1	2	3	1,00
Instit. Ensino	0	1	0	1	0,33
Anônimo	1	0	0	1	0,33
Total	103	64	93	260	86,67



4.1 Usuários profissionais por modalidade

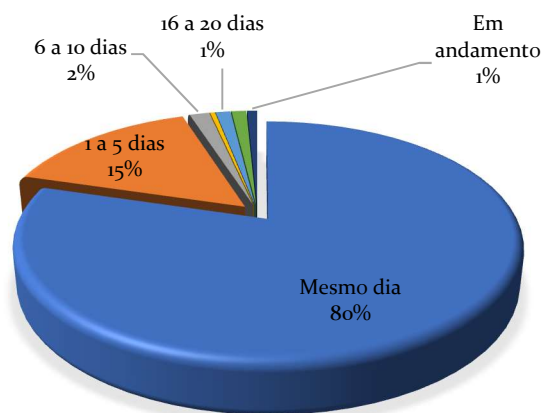
Usuários

Eng. Civil	60
Agronomia	13
Eng. Florestal	1
Eng. Químico	5
Eng. Elétrica	25
Eng.Mec.Metal.	22
Geominas	3
Técnicos	1
Não identif.	24
Total	154



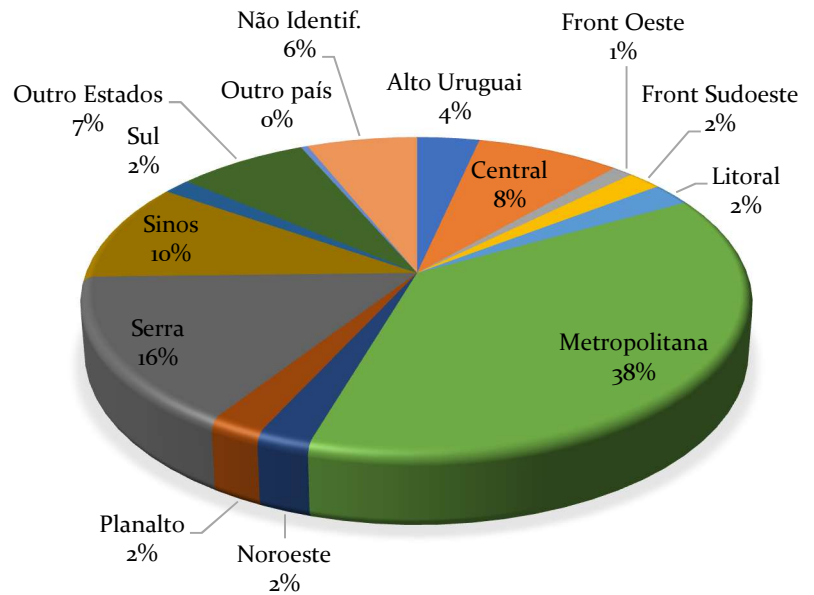
5. Prazos de Resposta

Mesmo dia	207
1 a 5 dias	40
6 a 10 dias	4
11 a 15 dias	1
16 a 20 dias	3
Mais de 20 dias	3
Em andamento	2
total	260



6. Origem das Demandas

Origem	
Alto Uruguai	9
Central	21
Front Oeste	3
Front Sudoeste	5
Litoral	6
Metropolitana	98
Noroeste	6
Planalto	6
Serra	40
Sinos	26
Sul	4
Outro Estados	19
Outro país	1
Não Identif.	16
Total	260



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

