



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

JAN-MAI 2024



Ana Vasconcelos

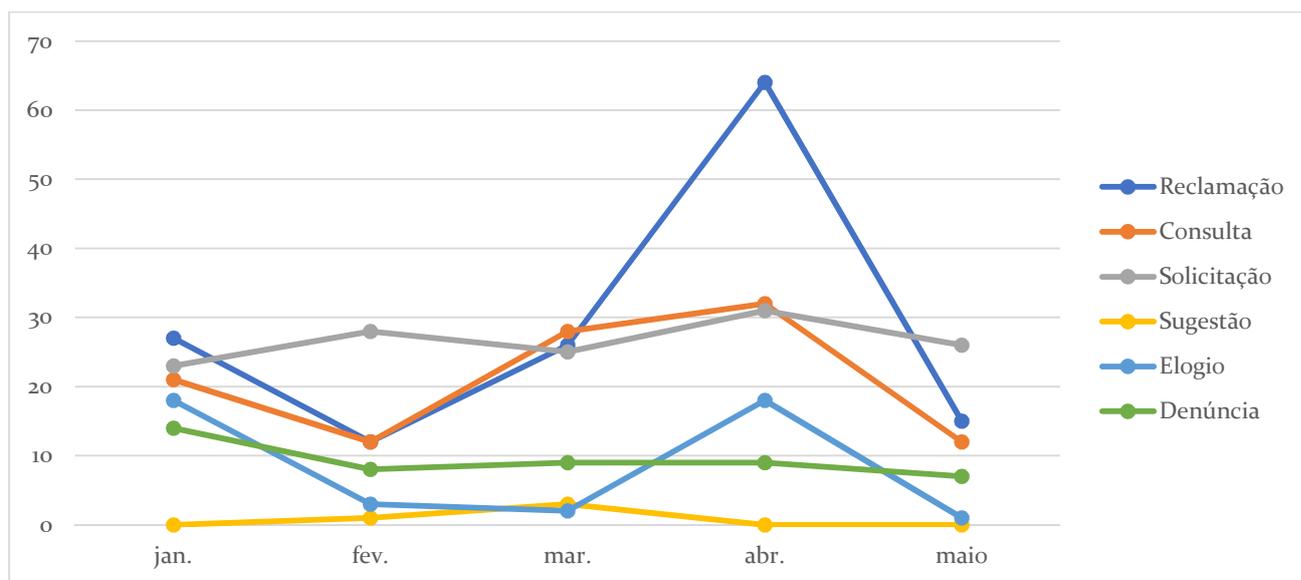
Ouvidoria CREA-RS

## Sumário

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

## 1. Tipos de demandas

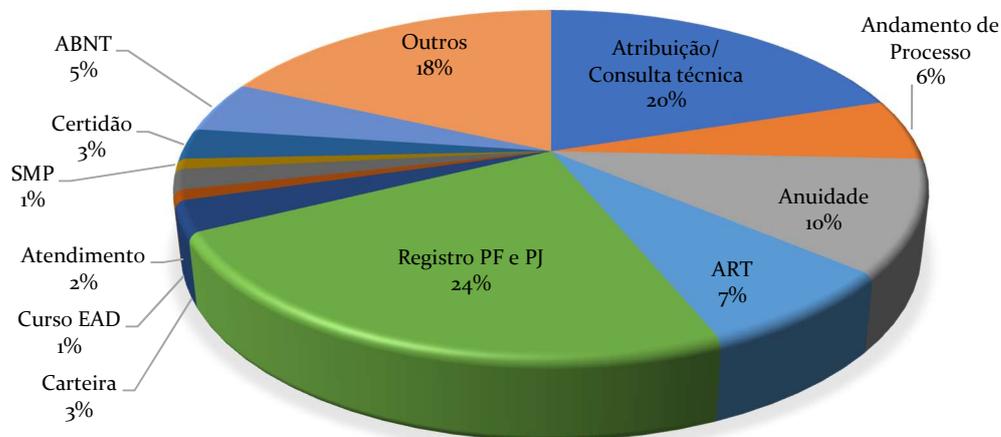
<b>Demandas</b>	<b>jan.</b>	<b>fev.</b>	<b>mar.</b>	<b>abr</b>	<b>maio</b>	<b>Total</b>	<b>Média</b>
Reclamação	27	12	26	64	15	144	28,80
Consulta	21	12	28	32	12	105	21,00
Solicitação	23	28	25	31	26	133	26,60
Sugestão	0	1	3	0	0	4	0,80
Elogio	18	3	2	18	1	42	8,40
Denúncia	14	8	9	9	7	47	9,40
<b>Total</b>	<b>103</b>	<b>64</b>	<b>93</b>	<b>154</b>	<b>61</b>	<b>475</b>	<b>95,00</b>



## 1.1 Assuntos demandados por tipo

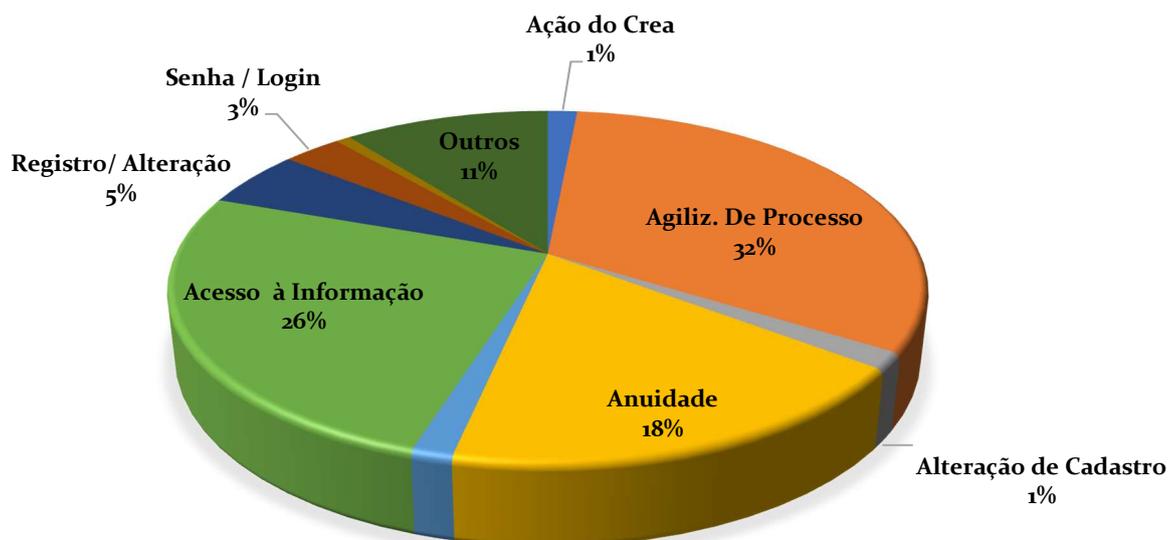
### 1.1.1 Consultas

<u>Consultas</u>	<i>jan.</i>	<i>fev.</i>	<i>mar.</i>	<i>abr</i>	<i>maio</i>	<i>Total</i>
<i>Atribuição/ Consulta técnica</i>	5	3	2	7	4	21
<i>Andamento de Processo</i>	2	2	1	1	0	6
<i>Anuidade</i>	3	0	4	3	1	11
<i>ART</i>	0	0	3	4	1	8
<i>Registro PF e PJ</i>	5	4	8	8	0	25
<i>Carteira</i>	1	0	0	2	0	3
<i>Curso EAD</i>	0	1	0	0	0	1
<i>Atendimento</i>	0	0	1	1	0	2
<i>SMP</i>	1	0	0	0	0	1
<i>Certidão</i>	0	0	1	2	0	3
<i>ABNT</i>	0	0	4	1	0	5
<i>Outros</i>	4	2	4	3	6	19
<i>Total</i>	21	12	28	32	12	105



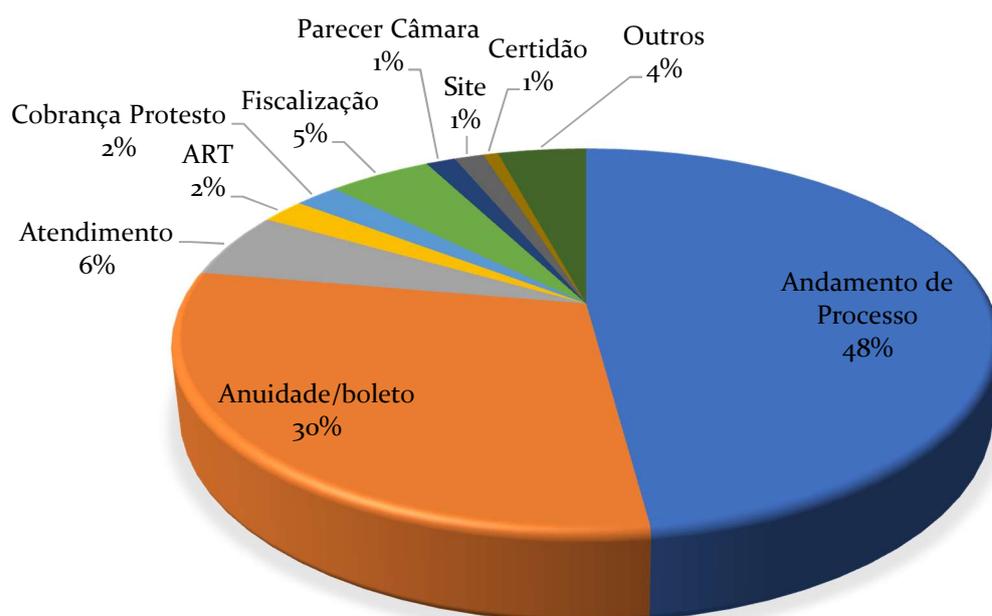
### 1.1.2 Solicitações

<b>Solicitações</b>	<b>jan.</b>	<b>fev.</b>	<b>mar.</b>	<b>Abr.</b>	<b>maio</b>	<b>Total</b>
<i>Ação do Crea</i>	0	1	0	0	1	2
<i>Agiliz. De Processo</i>	7	10	9	12	5	43
<i>Alteração de Cadastro</i>	2	0	0	0	0	2
<i>Anuidade</i>	6	1	3	7	7	24
<i>Certidão</i>	0	0	0	1	1	2
<i>Acesso à Informação</i>	4	12	9	6	3	34
<i>Registro/ Alteração</i>	2	1	2	1	1	7
<i>Senha / Login</i>	2	0	2	0	0	4
<i>Auxílio ART</i>	0	0	0	1	0	1
<i>Outros</i>	0	3	0	3	8	14
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>28</b>	<b>25</b>	<b>31</b>	<b>26</b>	<b>133</b>



### 1.1.3 Reclamações

<u>Reclamações</u>	<i>jan.</i>	<i>fev.</i>	<i>mar.</i>	<i>Abr.</i>	<i>maio</i>	<i>Total</i>
<i>Andamento de Processo</i>	11	7	17	25	9	69
<i>Anuidade/boleto</i>	5	4	2	27	5	43
<i>Atendimento</i>	2	0	1	5	0	8
<i>ART</i>	0	0	1	2	0	3
<i>Cobrança Protesto</i>	1	0	1	1	0	3
<i>Fiscalização</i>	5	1	1	0	0	7
<i>Parecer Câmara</i>	1	0	0	1	0	2
<i>Outros</i>	2	0	3	1	0	6
<i>Total</i>	27	12	26	64	15	144



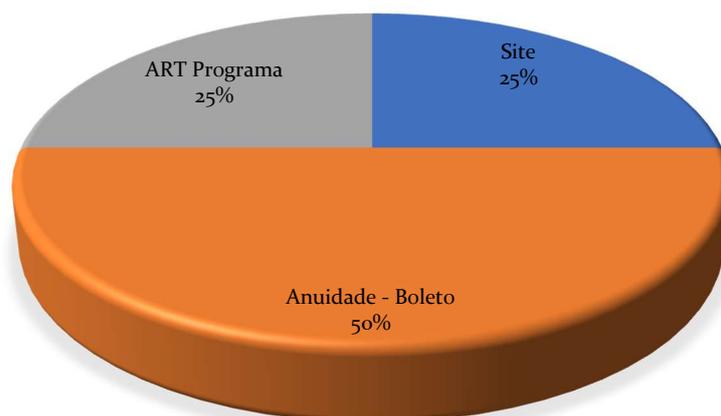
### 1.1.4 Denúncias

<u>Denúncias</u>	<i>jan.</i>	<i>fev.</i>	<i>mar.</i>	<i>Abr.</i>	<i>maio</i>	<i>Total</i>
<i>Obra/serviço Irregular</i>	7	2	7	6	2	24
<i>Exercício Ilegal</i>	3	1	1	0	1	6
<i>Denúncia Ética</i>	2	4	1	2	3	12
<i>SMP</i>	0	0	0	1	0	1
<i>Edital</i>	0	0	0	0	1	1
<i>Outros</i>	2	1	0	0	0	3
<i>Total</i>	14	8	9	9	7	47



### 1.1.5 Sugestões

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



### 1.1.6 Elogios

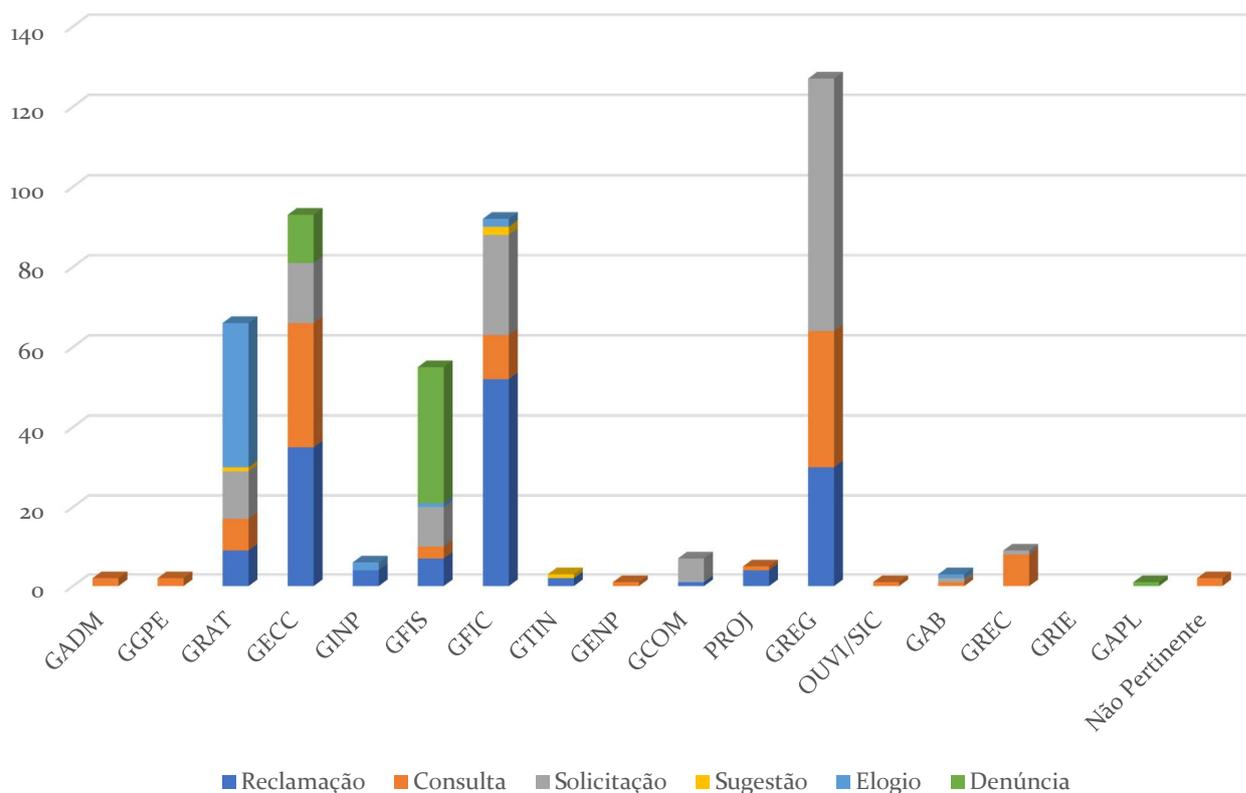
Elogios	jan.	fev.	mar.	Abr.	maio	Total
Atendimento	17	3	2	18	1	41
Ação do CREA	1	0	0	0	0	1
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>18</b>	<b>1</b>	<b>42</b>



## 2. Áreas demandadas

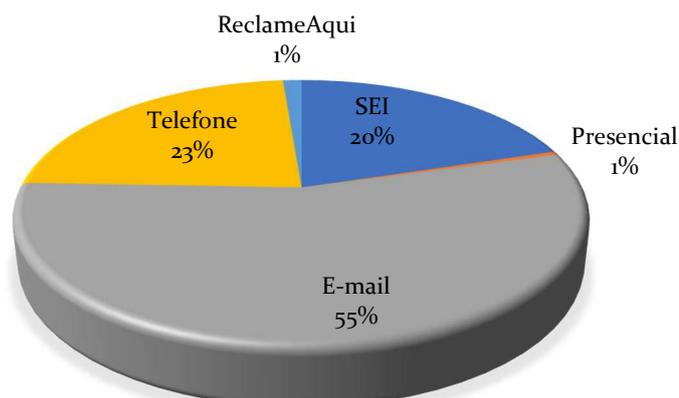
DESTINO	RECLAMAÇÃO	CONSULTA	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	ELOGIO	DENÚNCIA	TOTAL
GADM	0	2	0	0	0	0	2
GGPE	0	2	0	0	0	0	2
GRAT	9	8	12	1	36	0	66
GECC	35	31	15	0	0	12	93
GINP	4	0	0	0	2	0	6
GFIS	7	3	10	0	1	34	55
GFIC	52	11	25	2	2	0	92
GTIN	2	0	0	1	0	0	3
GENP	0	1	0	0	0	0	1
GCOM	1	0	6	0	0	0	7
PROJ	4	1	0	0	0	0	5
GREG	30	34	63	0	0	0	127
OUVI/SIC	0	1	0	0	0	0	1
GAB	0	1	1	0	1	0	3
GREC	0	8	1	0	0	0	9
GRIE	0	0	0	0	0	0	0
GAPL	0	0	0	0	0	1	1
NÃO PERTINENTE	0	2	0	0	0	0	2
<b>TOTAL</b>	<b>144</b>	<b>105</b>	<b>133</b>	<b>4</b>	<b>42</b>	<b>47</b>	<b>475</b>

### Área Demandada por tipo de Manifestação



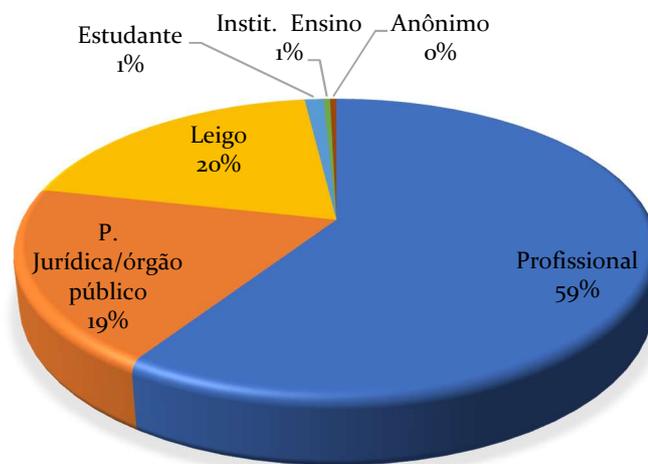
### 3. Mídias de acesso

Mídias de acesso	jan.	fev.	mar.	Abr.	maio	Total	Média
SEI	20	16	21	21	18	96	19,20
Presencial	1	1	0	0	0	2	0,40
E-mail	56	35	40	89	41	261	52,20
Telefone	24	12	31	42	1	110	22,00
ReclameAqui	2	0	1	2	1	6	1,20
<b>Total</b>	<b>103</b>	<b>64</b>	<b>93</b>	<b>154</b>	<b>61</b>	<b>475</b>	<b>95,00</b>



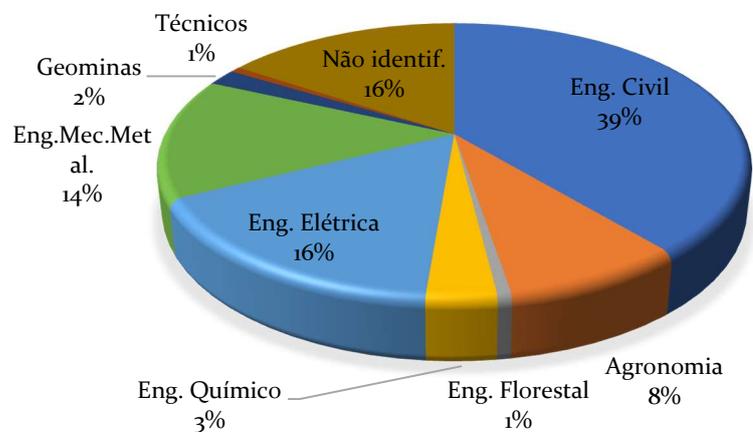
## 4. Usuários

Usuários	jan.	fev.	mar.	Abr.	maio	Total	Média
Profissional	62	34	58	97	42	293	58,60
P. Jurídica/órgão público	20	13	17	35	9	94	18,80
Leigo	20	15	16	20	10	81	16,20
Estudante	0	1	2	2	0	5	1,00
Instit. Ensino	0	1	0	0	0	1	0,20
Anônimo	1	0	0	0	0	1	0,20
<b>Total</b>	<b>103</b>	<b>64</b>	<b>93</b>	<b>154</b>	<b>62</b>	<b>475</b>	<b>95,00</b>



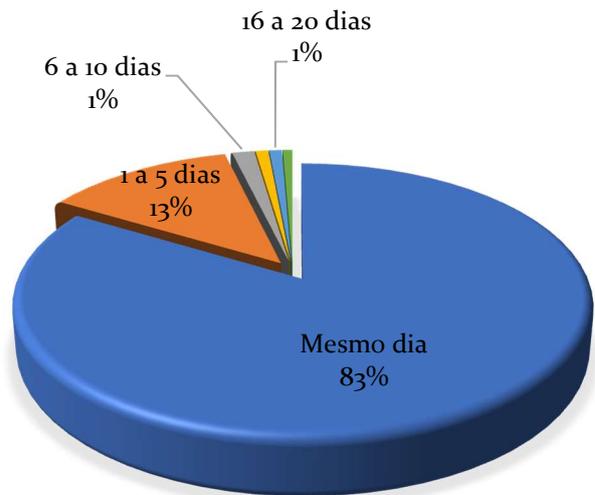
### 4.1 Usuários profissionais por modalidade

Usuários	
Eng. Civil	127
Agronomia	25
Eng. Florestal	1
Eng. Químico	13
Eng. Elétrica	39
Eng.Mec.Metal.	44
Geominas	10
Técnicos	2
Não identif.	32
<b>Total</b>	<b>293</b>



## 5. Prazos de Resposta

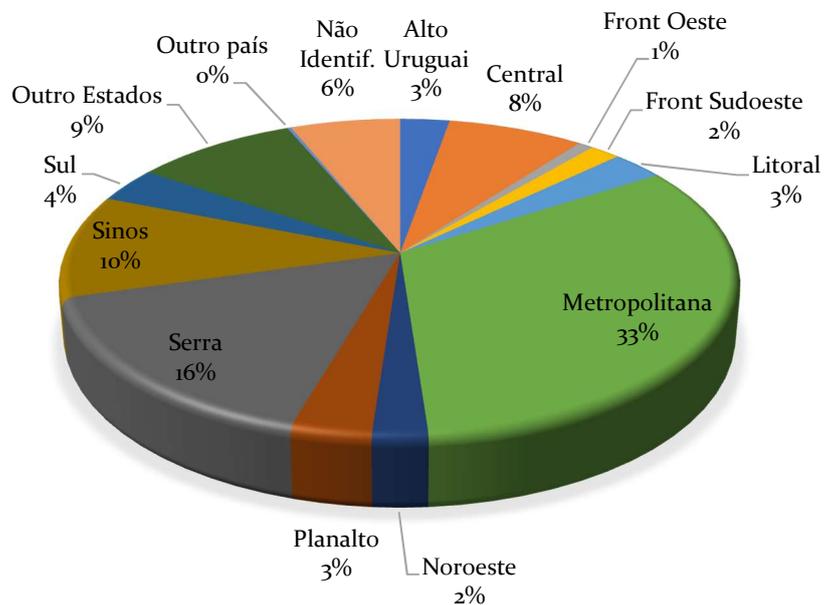
Mesmo dia	397
1 a 5 dias	60
6 a 10 dias	7
11 a 15 dias	4
16 a 20 dias	4
Mais de 20 dias	3
total	475



## 6. Origem das Demandas

### Origem

Alto Uruguai	13
Central	36
Front Oeste	4
Front Sudoeste	8
Litoral	14
Metropolitana	157
Noroeste	11
Planalto	16
Serra	76
Sinos	50
Sul	17
Outro Estados	43
Outro país	1
Não Identif.	29
Total	475



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

