



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

JAN-MAI 2024



Ana Vasconcelos

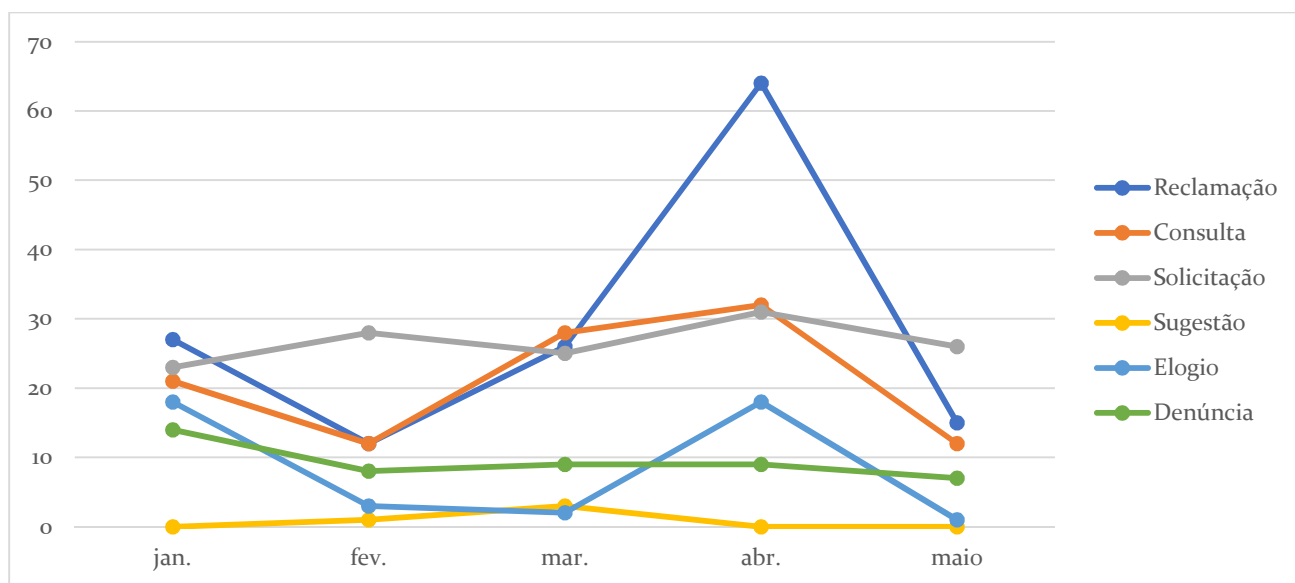
Ouvidoria CREA-RS

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	6
1.1.5 Sugestões	6
1.1.6 Elogios	7
2. Áreas demandas	7
3. Mídias de acesso	8
4. Usuários	9
4.1 Usuários por modalidade (identificados)	9
5. Prazo de resposta	10
6. Origem das demandas	10

1. Tipos de demandas

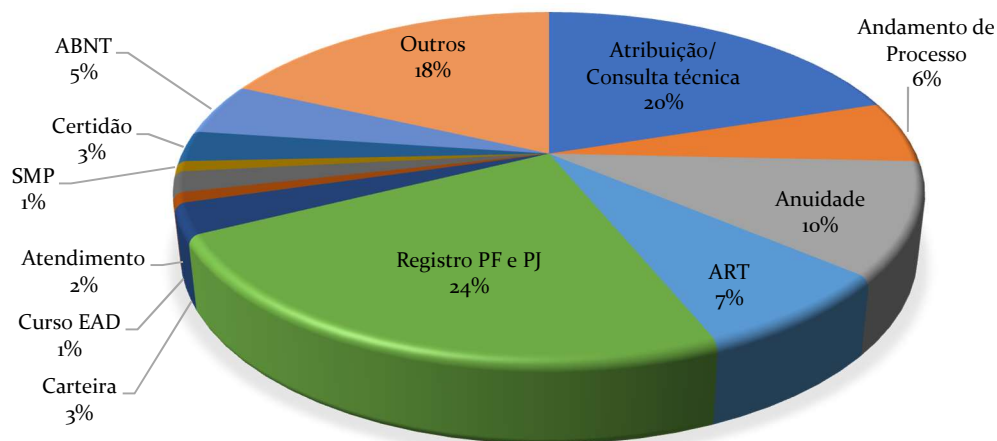
Demandas	jan.	fev.	mar.	abr	maio	Total	Média
Reclamação	27	12	26	64	15	144	28,80
Consulta	21	12	28	32	12	105	21,00
Solicitação	23	28	25	31	26	133	26,60
Sugestão	0	1	3	0	0	4	0,80
Elogio	18	3	2	18	1	42	8,40
Denúncia	14	8	9	9	7	47	9,40
Total	103	64	93	154	61	475	95,00



1.1 Assuntos demandados por tipo

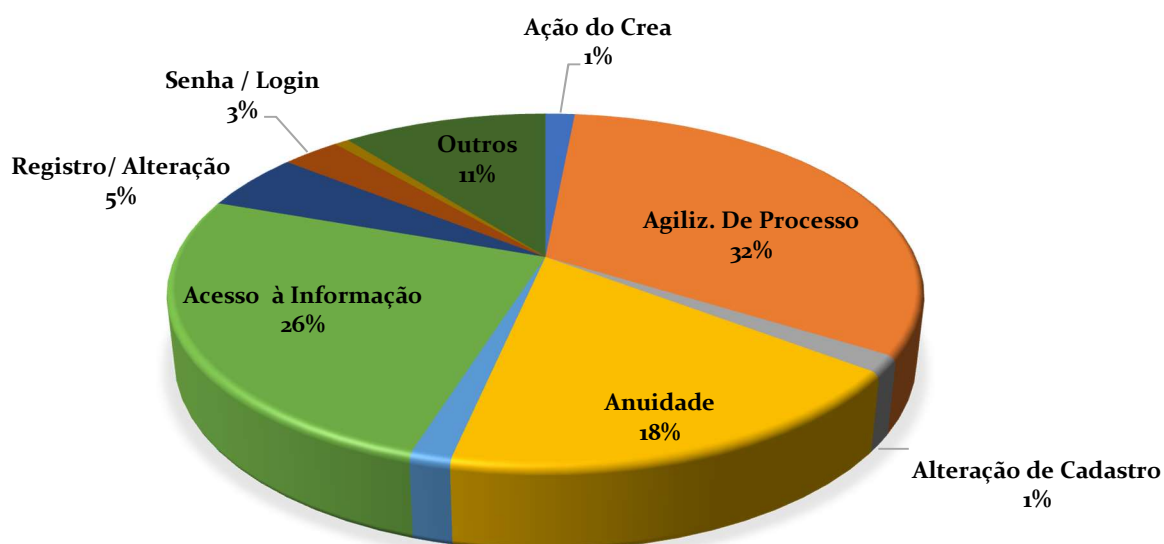
1.1.1 Consultas

<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



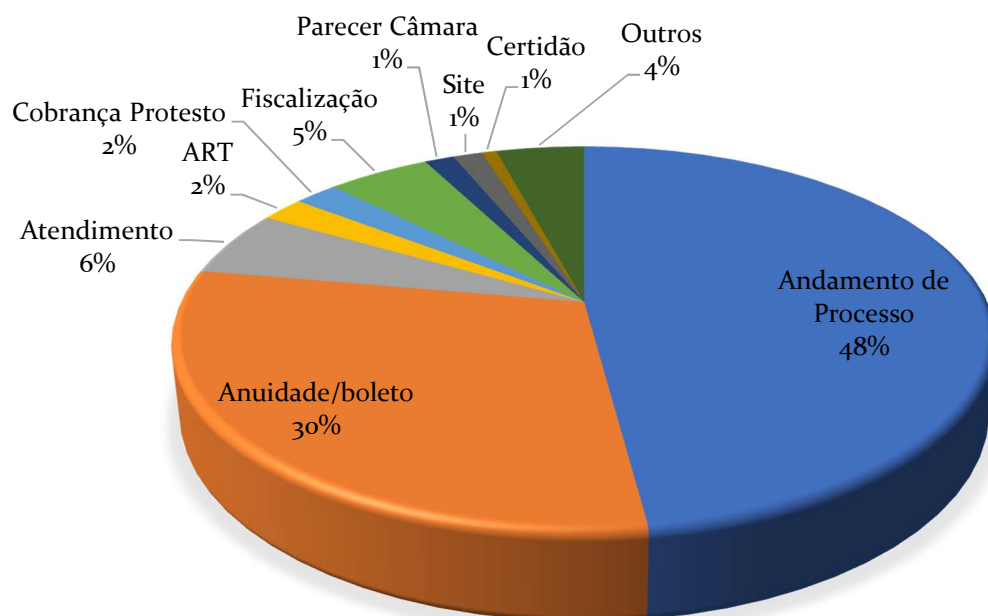
1.1.2 Solicitações

Solicitações	jan.	fev.	mar.	Abr.	maio	Total
<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
Total	23	28	25	31	26	133



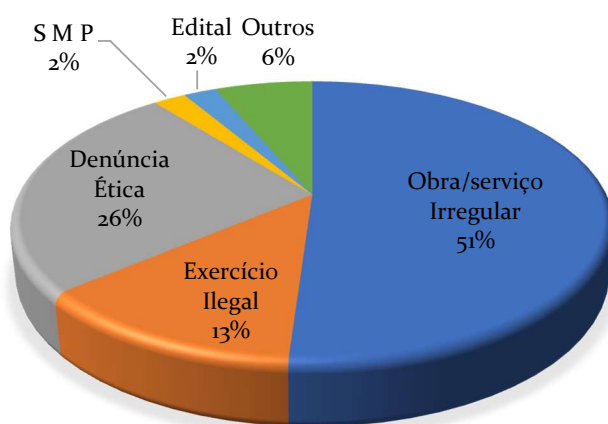
1.1.3 Reclamações

<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



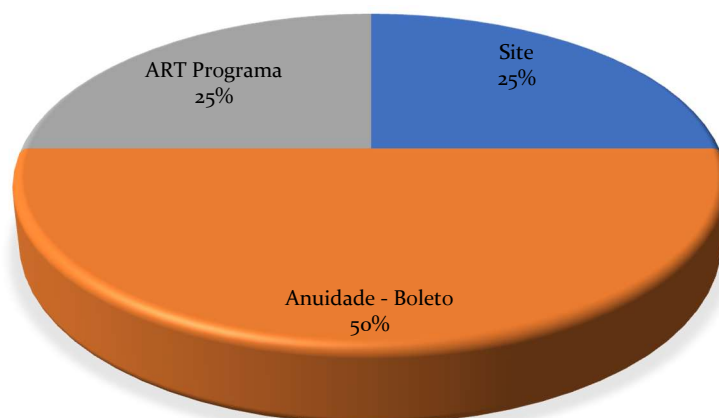
1.1.4 Denúncias

<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

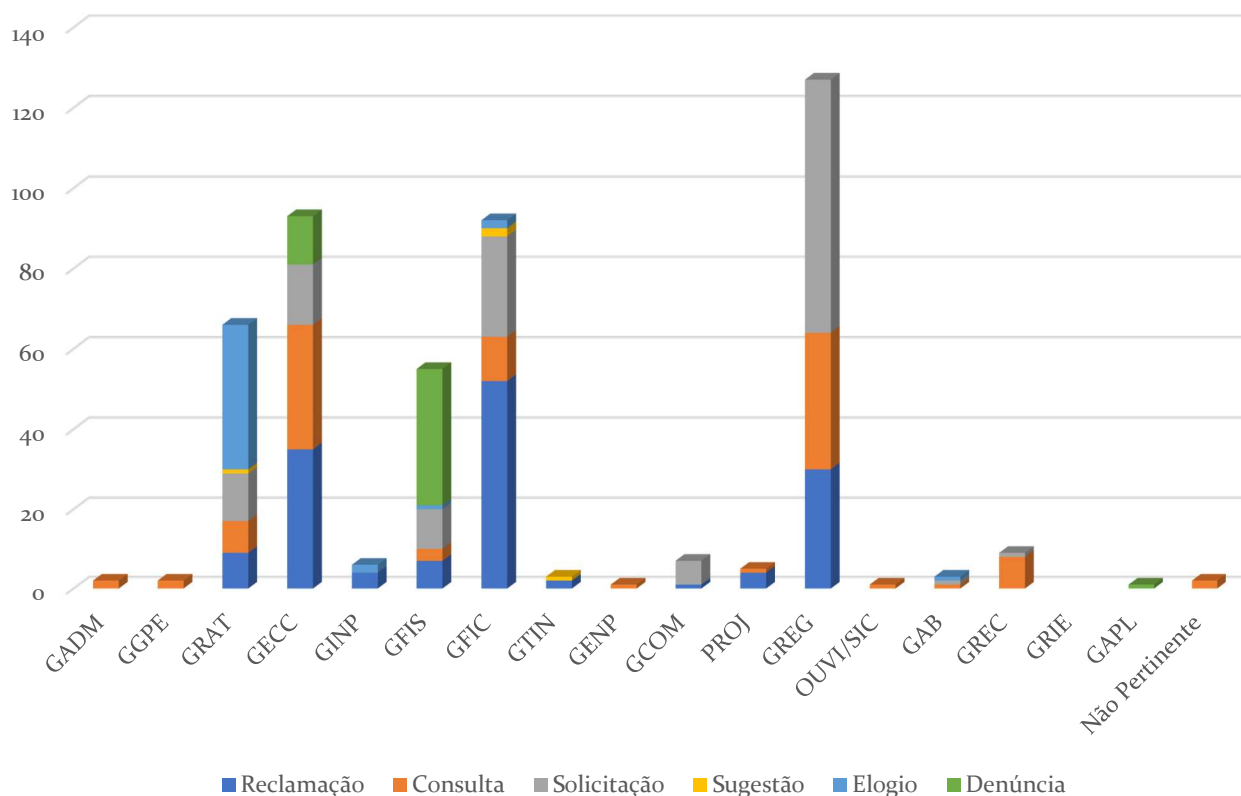
Elogios	jan.	fev.	mar.	Abr.	maio	Total
Atendimento	17	3	2	18	1	41
Ação do CREA	1	0	0	0	0	1
Total	18	3	2	18	1	42



2. Áreas demandadas

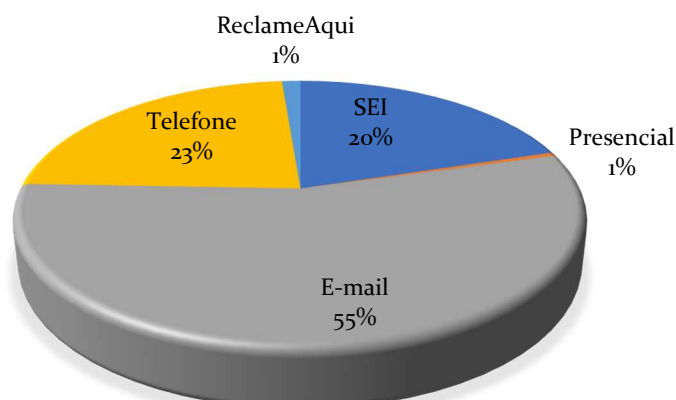
DESTINO	RECLAMAÇÃO	CONSULTA	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	ELOGIO	DENÚNCIA	TOTAL
GADM	0	2	0	0	0	0	2
GGPE	0	2	0	0	0	0	2
GRAT	9	8	12	1	36	0	66
GECC	35	31	15	0	0	12	93
GINP	4	0	0	0	2	0	6
GFIS	7	3	10	0	1	34	55
GFIC	52	11	25	2	2	0	92
GTIN	2	0	0	1	0	0	3
GENP	0	1	0	0	0	0	1
GCOM	1	0	6	0	0	0	7
PROJ	4	1	0	0	0	0	5
GREG	30	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
TOTAL	144	105	133	4	42	47	475

Área Demandada por tipo de Manifestação



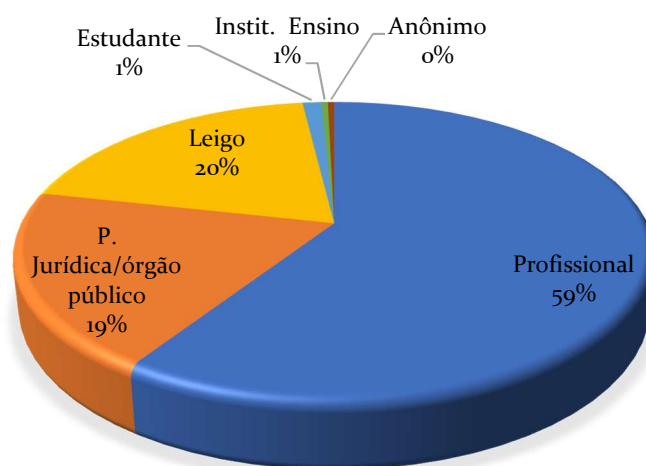
3. Mídias de acesso

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
Total	103	64	93	154	61	475	95,00



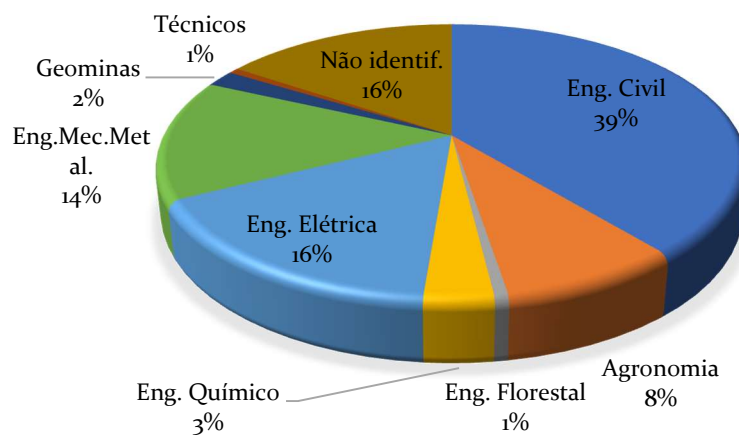
4. Usuários

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
Total	103	64	93	154	62	475	95,00



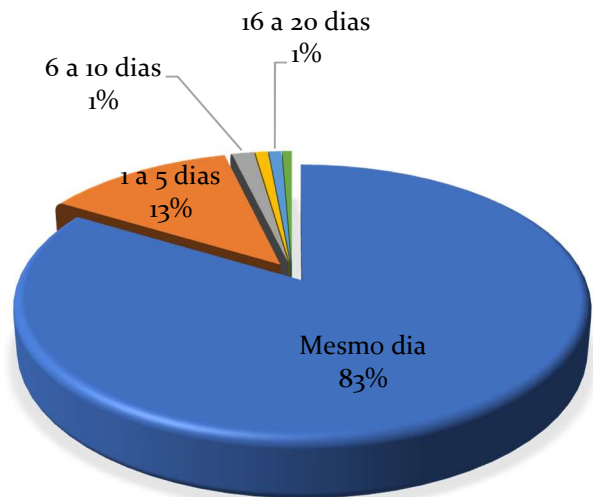
4.1 Usuários profissionais por modalidade

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
Total	293



5. Prazos de Resposta

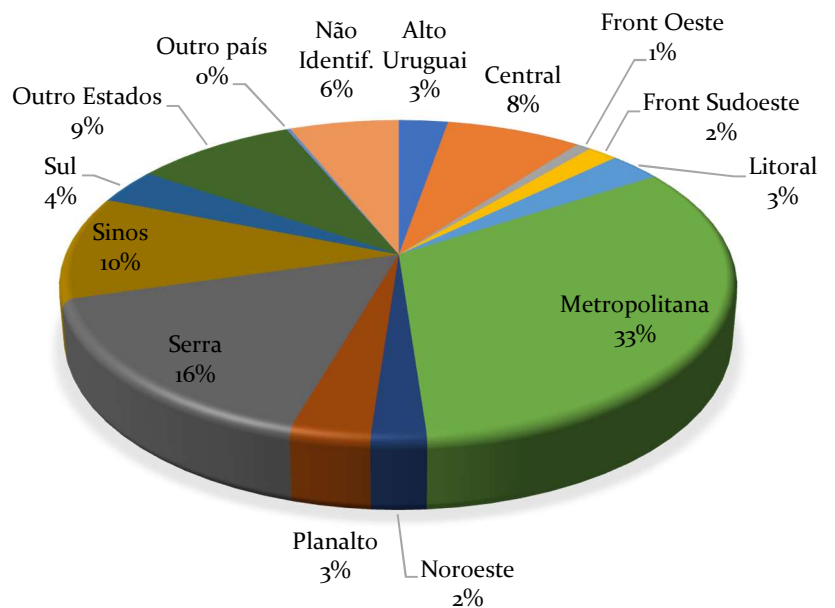
Mesmo dia	397
1 a 5 dias	60
6 a 10 dias	7
11 a 15 dias	4
16 a 20 dias	4
Mais de 20 dias	3
total	475



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

