



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Distrito Federal

Relatório Estatístico de Ouvidoria - 2024

ESTRUTURA

OUVIDOR: Maurício Rocha.

ASSISTENTE: Sônia Santos.

ESTAGIÁRIA: Geovana Santos.

ENDEREÇO: SGAS Quadra 901 Conjunto D, Asa Sul, Brasília-DF, CEP 70.390-010.

FUNCIONAMENTO: de segunda a sexta-feira (exceto feriados), das 9:00 às 17:00.

DEFINIÇÃO: A Ouvidoria é um canal da administração pública com objetivo de estabelecer uma comunicação direta entre o usuário e o Regional, facilitando o relacionamento entre o cliente e o Conselho, buscando garantir a qualidade no atendimento e consequentemente a satisfação dos usuários por meio da entrega de serviços públicos. Para isso, a Ouvidoria – além de ter uma capacidade de escutar o público, com empatia, respeito e disponibilidade – irá receber, examinar e dar o tratamento adequado às manifestações (Acesso à Informação, Denúncia, Elogio, Reclamação, Simplificação, Solicitação, Sugestão ou Atendimento Personalizado) visando à qualidade na prestação dos serviços ofertados pelo Crea-DF.

A matéria prima da Ouvidoria é o cliente o qual tem o direito de obter uma boa prestação de serviços públicos. A razão da existência da Ouvidoria está ligada às demandas da sociedade as quais precisam ser ouvidas, compreendidas e, principalmente, resolvidas.

As manifestações recebidas e tratadas pela Ouvidoria são materiais tangíveis os quais servem de base para elaborar um diagnóstico do Conselho e assim informar aos gestores sobre a existência de problemas para consequentemente esboçar planos para solucioná-los, aprimorando a prestação dos serviços públicos. Diante disso, fica claro que a Ouvidoria caracteriza-se também como uma unidade expressiva de gestão pública, uma vez que ela subsidia os gestores com dados os quais os



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Distrito Federal

possibilitam aprimorar suas ações, para que isso resulte em um Conselho gradativamente mais conceituado com a sociedade sendo referência na prestação de serviços públicos.

Essa unidade é de grande relevância dentro do Regional, mesmo que a sua atuação seja isenta de qualquer poder decisório, ela mantém um papel significativo no sentido de conferir junto ao público uma posição de crédito com o órgão, ou seja, com o Crea-DF, uma vez que um dos maiores desejos dos usuários, atualmente, é a satisfação da oportunidade de ser ouvido.

A Ouvidoria vai intermediar, de forma imparcial, os conflitos que possam surgir entre o Conselho e o cliente. Ela atua em última instância, na mediação das demandas, depois de esgotadas as possibilidades no atendimento ou a solução pelas unidades organizacionais do Conselho Regional. Trata-se de mediação e não de intervenção no mérito de matéria que se insira no âmbito da competência legal das unidades do Conselho. Ela não substitui instância decisória, não emite decisões dos órgãos colegiados do Crea-DF e também não intervém no mérito de questões pendentes de decisão judicial ou decisão administrativa de competência do Conselho.

No entanto, a Ouvidoria possui uma atribuição muito peculiar que é priorizar por um atendimento mais moderno e humano com a premissa de que a situação manifestada pelo profissional será resolvida. Para isso, ela busca intermediar com as unidades deste Conselho contando com a cooperação de cada uma delas, dentro do amparo legal legislativo. Antes de abrir quaisquer processos referentes às manifestações dos nossos usuários, a Ouvidoria avalia o caso em tela e procura solucioná-lo de forma simples e rápida, sem a necessidade, na maioria das vezes, de envio de demandas aos gestores, porém registrando o caso concreto.

A competência da unidade de Ouvidoria é estabelecida pela Lei n. 13.460, de 2017, (Lei de Defesa do Usuário de Serviços Públicos) e pelo Decreto n. 9.492, de 2018, (regulamenta a Lei n. 13.460/2017). Essa lei estabelece um importante conjunto de direitos que qualquer usuário pode exercer em face dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela Administração Pública.

FLUXO:	Recebimento	Análise	Encaminhamento	Acompanhamento	Resposta ao Usuário	Encerramento
---------------	--------------------	----------------	-----------------------	-----------------------	----------------------------	---------------------



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Distrito Federal

CANAIS DE ATENDIMENTO

Presencial: SGAS Quadra 901 Conjunto D, Asa Sul, Brasília-DF, CEP 70.390-010.
Telefone: (61) 3961 2800 (opção 5) ou (61) 3961 2846.
Site: www.creadf.org.br
E-mail: ouvidoria@creadf.org.br

TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

ATENDIMENTO PERSONALIZADO:	Agende seu atendimento pela Ouvidoria para esclarecimentos de processos já em trâmite no Crea-DF os quais estejam em diligência ou, conforme o caso, para direcionamento de assuntos mais complexos. Pelo agendamento (datas e horários), escolha a forma como prefere ser atendido: pessoalmente no Crea-DF, por ligação telefônica ou por videoconferência.
DENÚNCIA:	Comunique a prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação do Crea-DF.
ELOGIO:	Expresse se você está satisfeito com o serviço oferecido ou atendimento recebido pelo Crea-DF.
LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO (LAI):	Peça acesso à informação pública. O acesso à informação é um direito fundamental previsto no ordenamento jurídico brasileiro no art. 5º inciso XXXIII, bem como no inciso II do § 3º art. 37 e no § 2 do art. 216 da Constituição Federal de 1988. Todos os cidadãos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, onde interesse coletivo ou geral, conforme Lei 12.527/2011.
PEDIDO DE FISCALIZAÇÃO:	Peça para verificar o exercício profissional da Engenharia e Agronomia, de forma a assegurar a prestação de serviços técnicos ou execução de obras com participação efetiva de profissional habilitado, registro da devida e competente ART (Anotação de Responsabilidade Técnica) e observância de princípios éticos,



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Distrito Federal

	econômicos, tecnológicos e ambientais compatíveis com as necessidades da sociedade, garantindo, assim, padrões mínimos de segurança e qualidade indispensáveis à natureza de tais serviços profissionais.
RECLAMAÇÃO:	Manifeste sua insatisfação relativa aos serviços prestados pelo Crea-DF ou à conduta de empregado do Crea-DF na prestação de serviços.
SIMPLIFIQUE:	Sugira alguma ideia para desburocratizar o serviço público oferecido pelo Crea-DF.
SOLICITAÇÃO:	Solicite a adoção de providência por parte de uma Ouvidoria.
SUGESTÃO:	Envie uma ideia ou proposta de melhoria para os serviços públicos prestados pelo Crea-DF.

TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
Atend. Pers.	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00		00
Denúncia	09	05	11	10	07	08	06	10	05	25	12		108
Elogio	04	02	01	04	01	04	00	03	00	02	00		21
Fiscalização	51	23	46	49	42	42	64	45	55	54	39		510
LAI	02	00	00	00	01	02	02	01	03	02	01		14
Reclamação	20	14	23	30	25	13	06	09	09	05	06		160



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Distrito Federal

Simplifique	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00		00
Solicitação	29	15	37	40	26	15	09	18	14	13	07		223
Sugestão	01	02	00	00	00	00	01	00	01	01	00		06
Total	116	61	118	133	102	84	88	86	87	102	65		1.042

Observação: os pedidos de fiscalização podem ser abertos pela Ouvidoria, pela Gerência de Fiscalização Interna (GFI) e pelo portal do Crea-DF. Os pedidos registrados nesta tabela englobam todas as possíveis formas de abertura. Por enquanto, não existe ferramenta para segregar a origem dos pedidos. A Ouvidoria requisitará para a Assessoria de Tecnologia da Informática (ATI) o desenvolvimento da ferramenta.

FORMAS DE ACESSO

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
E-mails	36	36	49	44	20	37	03	67	51	56	33		432
Google	02	00	05	09	16	08	23	15	10	08	06		102
Presencial	165	286	264	198	112	154	108	85	98	74	62		1.606
Reclame Aqui	00	01	01	03	00	02	00	01	01	00	01		10
SRO	116	61	118	133	102	84	88	86	87	102	65		1.042
Telefônico	354	836	924	528	187	154	143	176	226	146	102		3.776
Total	673	1220	1361	915	437	439	365	430	473	386	269		6.968



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Distrito Federal

AVALIAÇÕES DO GOOGLE

Avaliação	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
Elogio	00	00	00	00	13	07	21	12	09	07	03		72
Reclamação	02	00	05	09	03	01	02	03	01	01	03		30
Total	02	00	05	09	16	08	23	15	10	08	06		102

RECLAME AQUI

Avaliação	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
Faria negócio	00	00	01	01	00	01	00	01	01	00	00		05
Não faria	00	00	00	01	00	00	00	00	00	00	00		01
Sem avaliação	00	01	00	01	00	01	00	00	00	00	00		03
Total	00	01	01	03	00	02	00	01	01	00	00		09



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Distrito Federal

TIPOS DE USUÁRIO

Usuários	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
1. Anônimo	38	25	28	41	28	31	53	36	40	50	28		398
2. Identificáveis	78	34	90	94	74	53	35	50	47	49	37		641
Colaborador													
Estudante													
Inst. de Ensino													
Leigo													
Pessoa Jurídica													
Profissional													
Total	116	59	118	135	102	84	88	86	87	99	65	00	1.039

PRINCIPAIS ÁREAS DEMANDADAS

Destino	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
ADH	00	00	00	01	00	00	00	01	00	01	01		04



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Distrito Federal

AJU	11	05	18	09	08	08	01	05	04	03	03		75
ATI	08	04	07	04	05	00	01	00	01	02	01		33
AUD	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00		00
CTD	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00		00
GAB	01	03	01	00	00	00	00	00	00	01	01		07
GAC SFT	04	03	05	05	05	03	00	02	05	02	03		37
GAR SFT	07	05	06	21	04	06	02	07	04	04	05		71
GAT SFT	23	03	21	17	16	09	04	11	02	04	01		111
GFI SFT	02	02	01	02	05	03	00	00	01	09	04		29
OUV	02	07	08	14	05	04	05	03	11	13	06		78
PRES	00	00	00	01	00	00	00	00	01	00	00		02
SFT	00	00	00	02	00	00	00	00	00	01	00		03
SRI	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00		00
Total	58	32	67	76	48	33	13	29	29	25	25		435

Observação: cálculo realizado unicamente pelo Sistema de Registro de Ouvidoria (SRO), sem contabilizar os Pedidos de Fiscalização.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Distrito Federal

PRINCIPAIS ASSUNTOS POR ÁREAS DEMANDADAS

Destino	Aten. Pers.	Denúncia	Elogio	Fiscalização	LAI	Reclamação	Simplifique	Solicitação	Sugestão	Total
ADH	00	01	00	00	00	02	00	01	00	04
AJU	00	39	02	00	03	00	00	22	00	66
ATI	00	00	02	00	00	26	00	05	02	35
AUD	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00
CTD	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00
GAB	00	00	02	00	01	02	00	01	00	05
GAC SFT	00	01	00	00	02	32	00	11	00	46
GAR SFT	00	01	07	00	01	20	00	44	00	73
GAT SFT	00	02	00	00	00	45	00	63	01	111
GFI SFT	00	20	02	00	03	01	00	05	00	31
OUV	00	34	02	00	03	01	00	43	02	85
PRES	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00
SRI	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Distrito Federal

Total	00	98	17	00	13	129	00	195	05				
-------	----	----	----	----	----	-----	----	-----	----	--	--	--	--

Observação: cálculo realizado unicamente pelo Sistema de Registro de Ouvidoria (SRO), sem contabilizar os Pedidos de Fiscalização.

TIPOS DE DENÚNCIA

Denúncias	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
Éticas	03	02	08	03	02	03	03	00	01	03	00		28
Outras	06	03	03	07	05	05	04	07	04	22	12		78
Total	09	05	11	10	07	08	07	07	05	25	12		106

RECLAMAÇÃO

TIPO	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
Atendimento	01	01	01	04	03	00	00	00	01	00	01		12
Insatisfação	00	00	00	00	00	01	01	01	00	00	00		03
Prazo	13	07	07	15	14	07	03	05	03	03	03		80
Site Sistema	02	02	04	04	00	00	00	00	00	01	01		14



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Distrito Federal

Telefone	01	02	03	00	00	02	00	00	00	00	00	08
Diversos	03	02	08	07	08	03	02	03	05	01	01	43
Total	20	14	23	30	25	13	06	09	09	05	06	160

Observação: cálculo realizado unicamente pelo Sistema de Registro de Ouvidoria (SRO).

SATISFAÇÃO DO CLIENTE COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA

	Prazo de resposta	Satisfação com o serviço	Qualidade da resposta	Resolutividade do órgão
1º Trimestre				
2º Trimestre				
3º Trimestre				
4º Trimestre				

PROJETOS DA OUVIDORIA

Denominação	Situação
Palestras nos condomínios.	Em estudo. Previsão para o primeiro semestre do próximo exercício.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Distrito Federal

Nova página da Ouvidoria no portal.	Implantada.
Nova Carta de Serviços.	Finalizada, apreciada e aprovada em Diretoria.
Processo de Conciliação (pré-denúncia).	Em estudo com a Presidência e a AJU.
Grupo Focal.	Em estudo. Previsão para o primeiro semestre do próximo exercício.

REFERÊNCIAS

LEI Nº 12.527, DE 18 DE NOVEMBRO DE 2011. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/112527.htm

LEI Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/113460.htm

LEI Nº 13.709, DE 14 DE AGOSTO DE 2018. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/113709.htm

LEI Nº 13.726, DE 8 DE OUTUBRO DE 2018. Racionaliza atos e procedimentos administrativos dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios e institui o Selo de Desburocratização e Simplificação. https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/113726.htm

LEI Nº 13.853, DE 8 DE JULHO DE 2019. Altera a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, para dispor sobre a proteção de dados pessoais e para criar a Autoridade Nacional de Proteção de Dados; e dá outras providências. https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2019/lei/113853.htm



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Distrito Federal

DECRETO Nº 7.724, DE 16 DE MAIO DE 2012. Regulamenta a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do caput do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição. https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2012/decreto/d7724.htm

DECRETO Nº 9.094, DE 17 DE JULHO DE 2017. Dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário. https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/decreto/d9094.htm

DECRETO Nº 9.492, DE 5 DE SETEMBRO DE 2018. Regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública federal, institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, e altera o Decreto nº 8.910, de 22 de novembro de 2016, que aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções de Confiança do Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União. https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/decreto/d9492.htm

DECRETO Nº 9.723, DE 11 DE MARÇO DE 2019. Altera o Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, o Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016, e o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, para instituir o Cadastro de Pessoas Físicas -CPF como instrumento suficiente e substitutivo da apresentação de outros documentos do cidadão no exercício de obrigações e direitos ou na obtenção de benefícios e regulamentar dispositivos da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2019/decreto/d9723.htm

DECRETO 10.153, DE 03 DE DEZEMBRO DE 2019. Dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciadores de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal direta e indireta e altera o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018. https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2019/decreto/d10153.htm

DECRETO Nº 10.228, DE 5 DE FEVEREIRO DE 2020. Altera o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, que regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, para dispor sobre o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal e instituir os conselhos de usuários dos serviços públicos no âmbito da administração pública direta, indireta, autárquica e fundacional do Poder Executivo federal. http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/decreto/D10228.htm

DECRETO Nº 10.228, DE 5 DE FEVEREIRO DE 2020. Altera o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, que regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, para dispor sobre o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal e instituir os conselhos de usuários dos serviços públicos no âmbito da



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Distrito Federal

administração pública direta, indireta, autárquica e fundacional do Poder Executivo federal. http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/decreto/D10228.htm

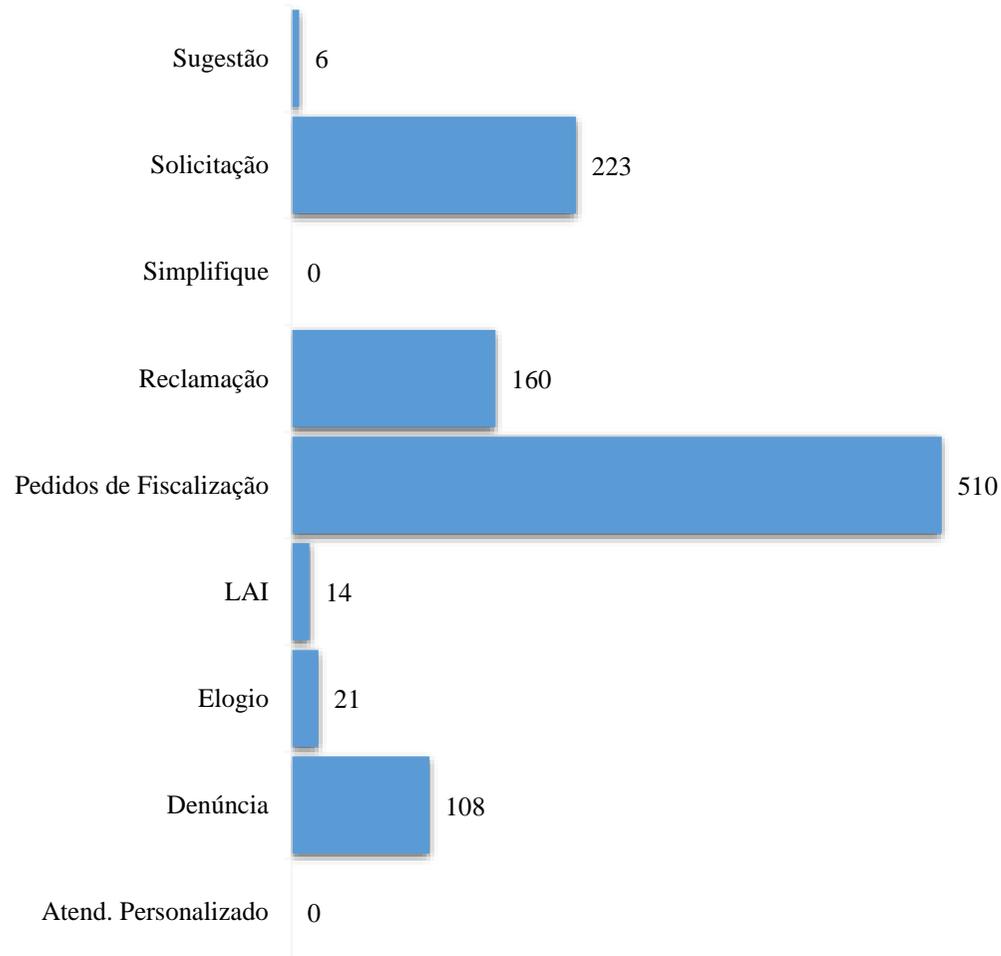
DECRETO Nº 10.890, DE 9 DE DEZEMBRO DE 2021. Altera o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, e o Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019, para dispor sobre a proteção ao denunciante de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal direta e indireta. https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/decreto/d10890.htm



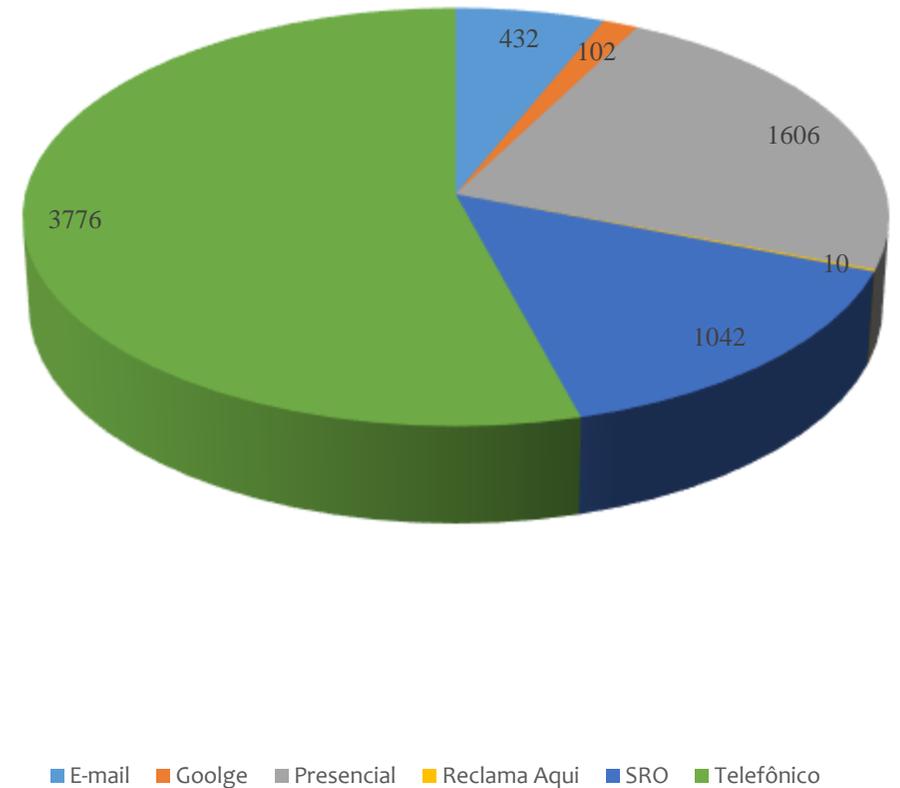
SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Distrito Federal

Tipos de Manifestação



Formas de Acesso

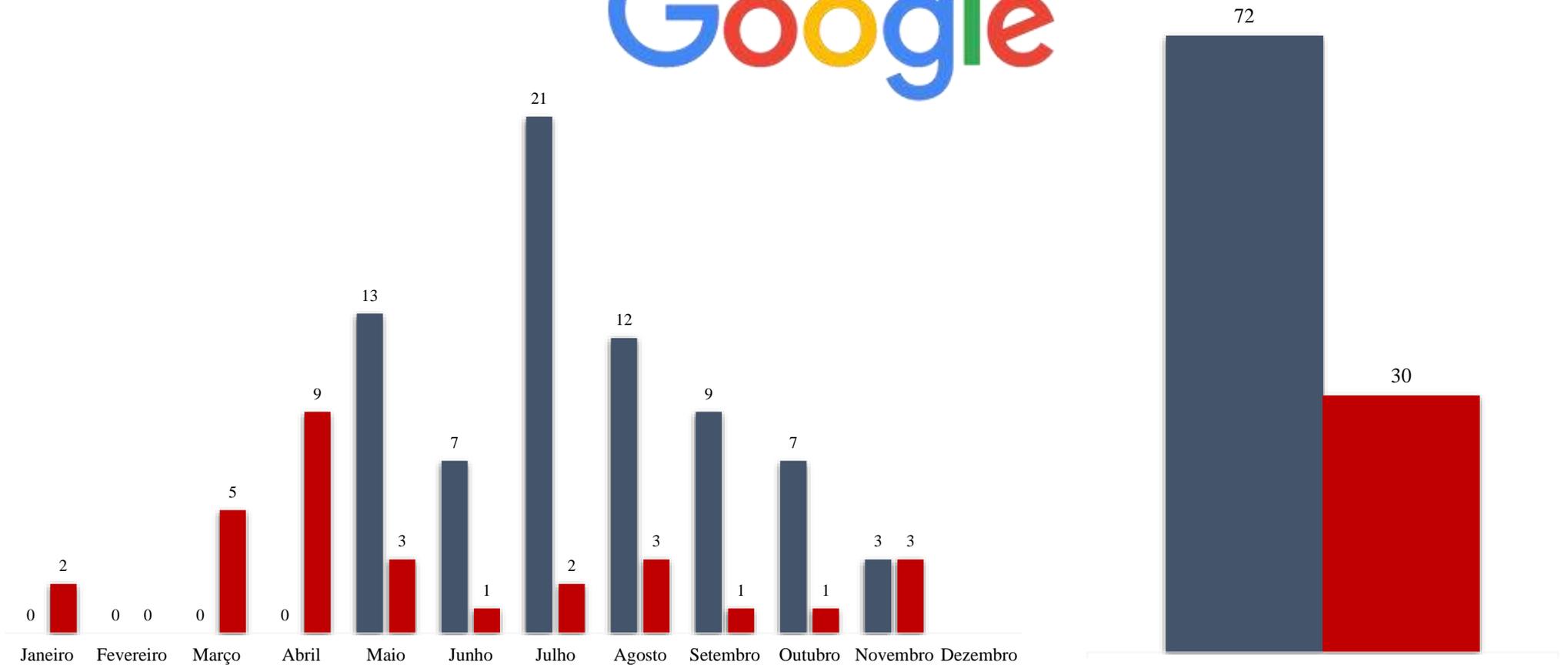




SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Distrito Federal

■ Elogio ■ Reclamação

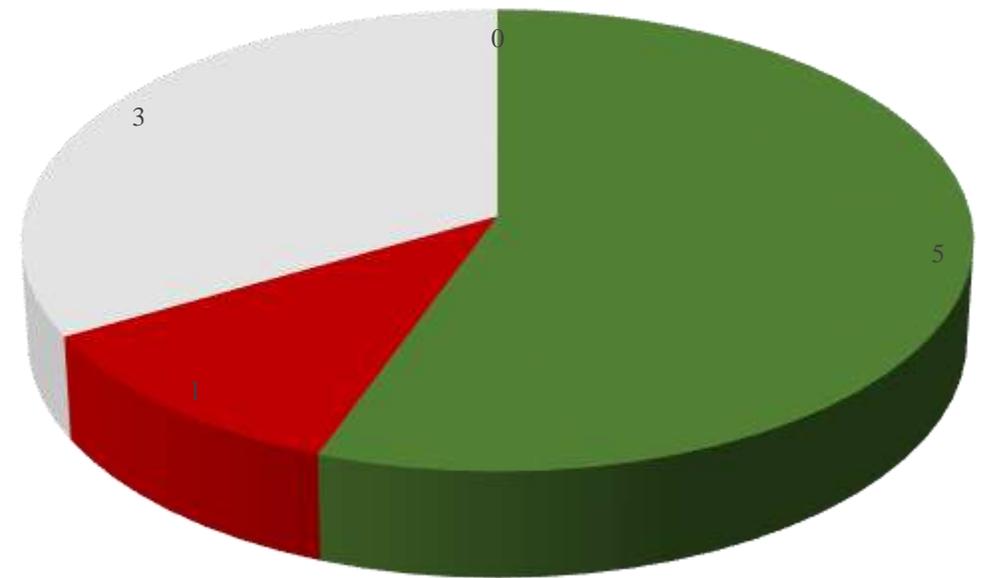
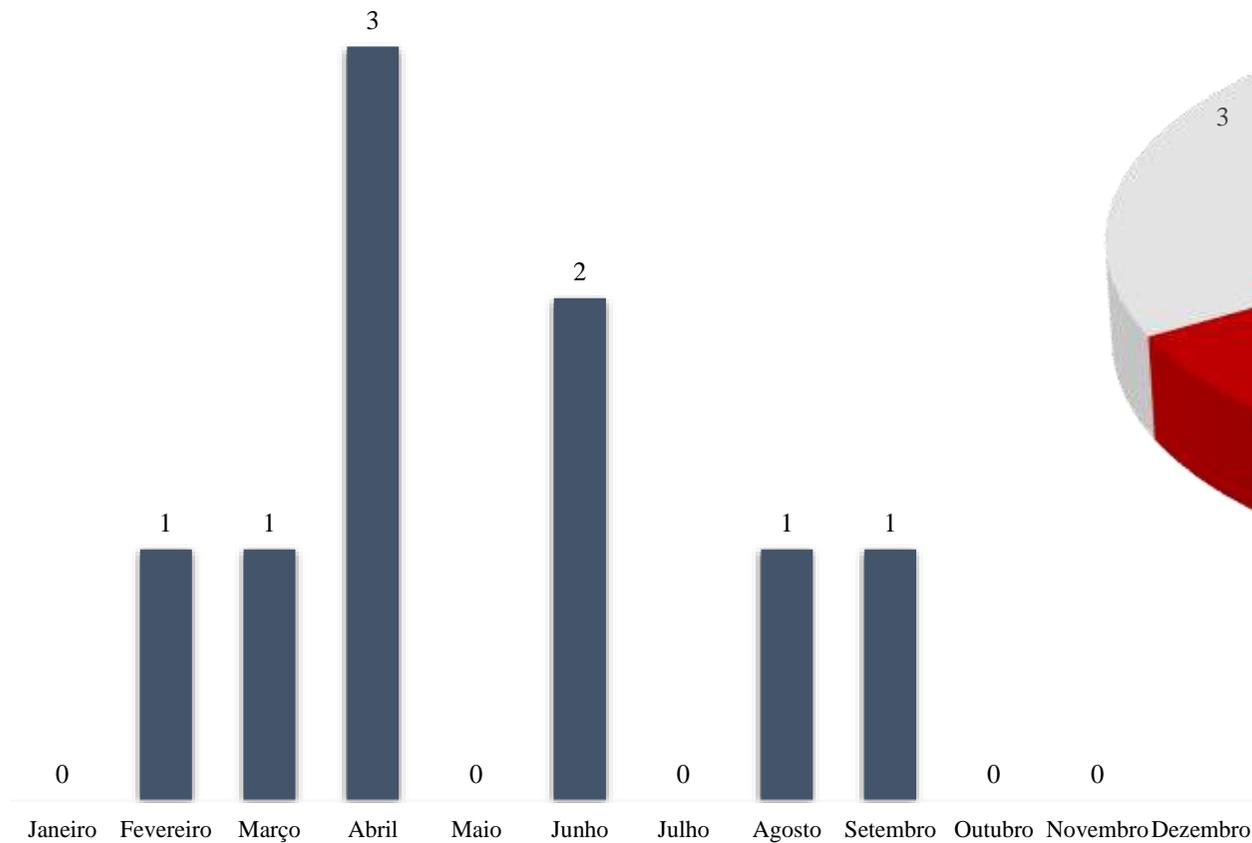




SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Distrito Federal

ReclameAQUI



■ Faria Negócio ■ Não Faria Negócio ■ Sem Avaliação ■

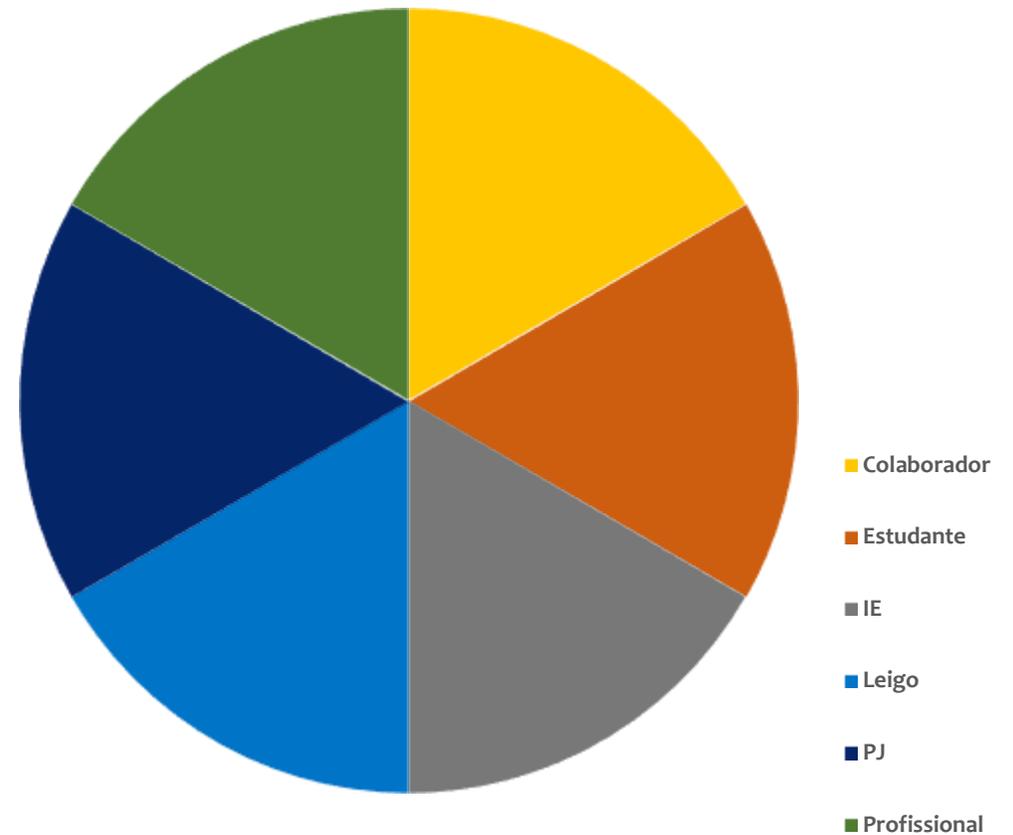
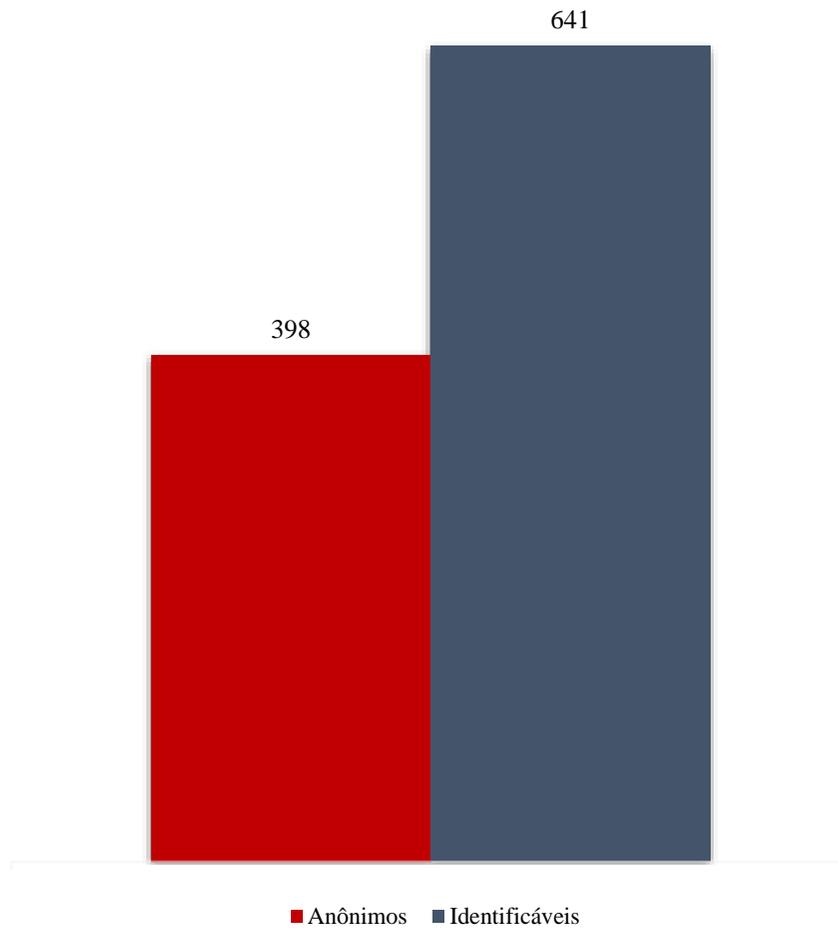


SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Distrito Federal

Tipos de Usuários

Identificáveis
Gráfico Inativo

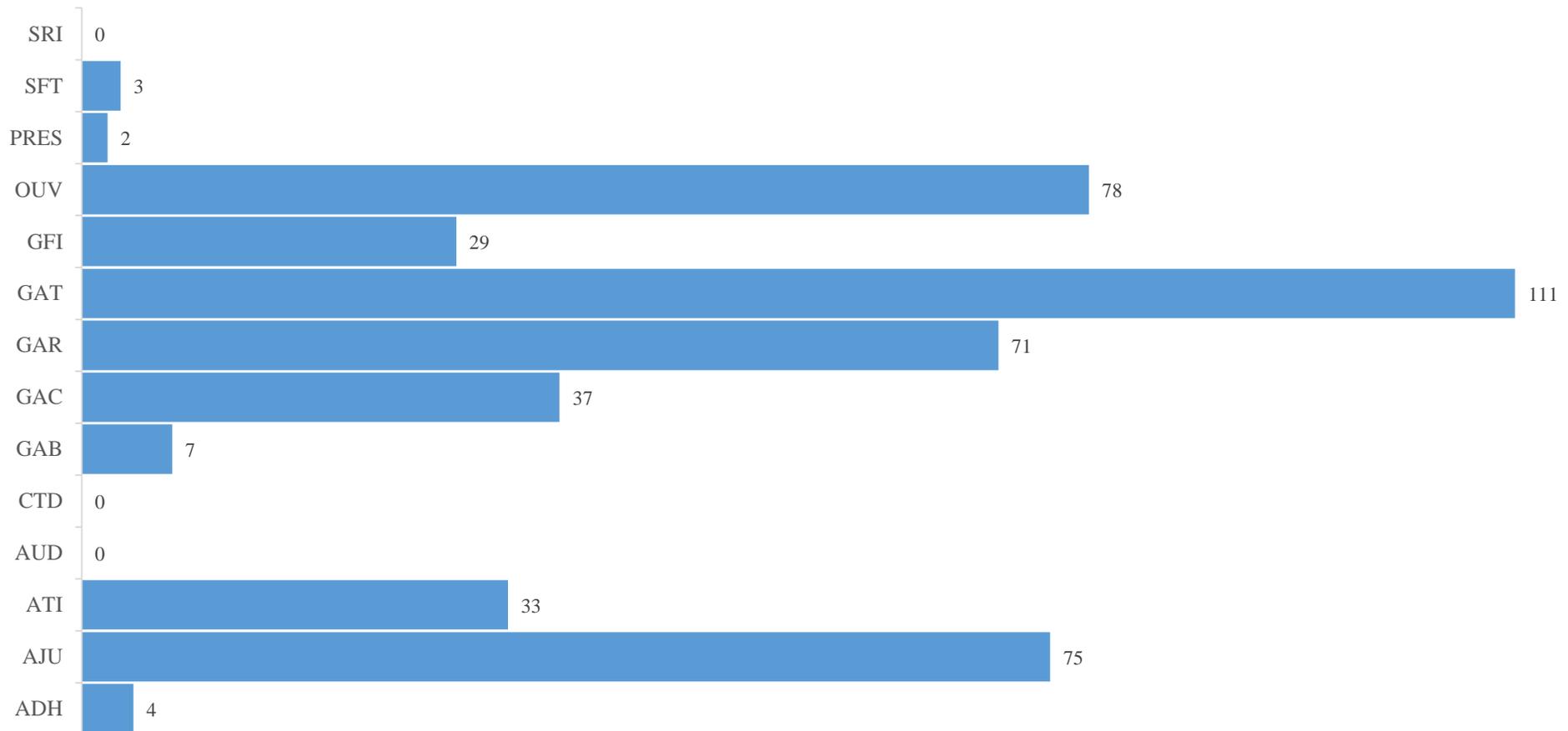




SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Distrito Federal

Principais Áreas Demandadas



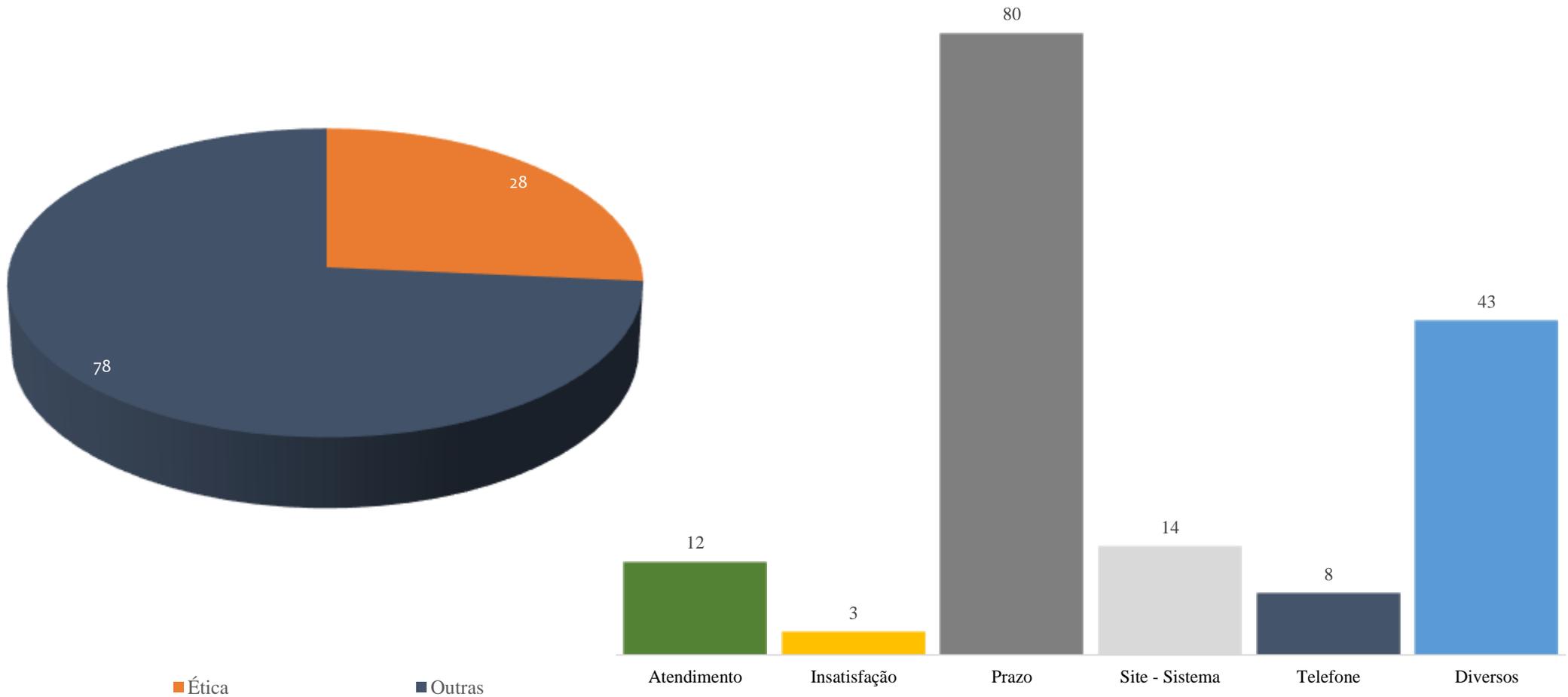


SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Distrito Federal

Tipos de Denúncia

Reclamações



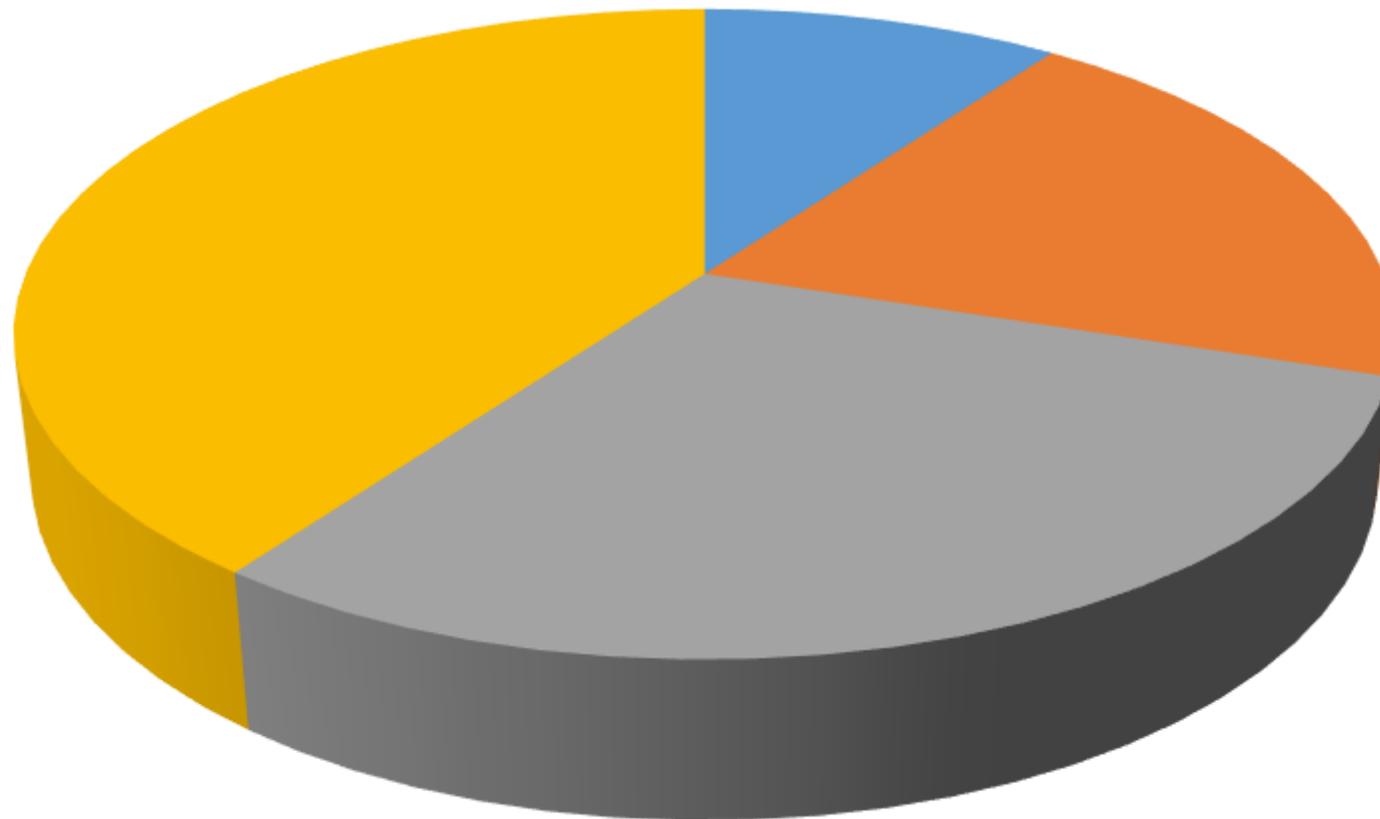


SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Distrito Federal

Satisfação com os serviços de Ouvidoria

Gráfico Inativo



■ Prazo de resposta ■ Satisfação com o serviço ■ Qualidade da resposta ■ Resolutividade do órgão