



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Distrito Federal

Relatório Estatístico de Ouvidoria - 2025

ESTRUTURA

OUVIDOR: Maurício Rocha.

ASSISTENTE: Sônia Santos.

ESTAGIÁRIA: Ysadora Macário.

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



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Distrito Federal

quais os 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 (direto).
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 § 2º 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.	08	04	26	03	05	08	08	07	03	05			77
Denúncia	12	11	16	12	11	07	18	16	08	11			122
Elogio	03	01	03	00	00	00	01	02	01	00			11
Fiscalização	42	41	47	39	34	27	46	45	53	35			409
LAI	01	00	00	02	00	00	00	03	01	01			08
Reclamação	17	12	13	07	08	05	05	06	11	05			89



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Distrito Federal

Simplifique	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00			00
Solicitação	18	15	13	07	09	05	06	09	13	03			98
Sugestão	01	00	00	00	00	01	01	01	01	00			05
Total	102	84	118	70	67	53	85	89	91	60			819

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.

FORMAS DE ACESSO

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
E-mails	49	65	45	55	38	38	35	53	54	75			507
Google	08	02	03	00	09	10	08	06	04	07			57
Presencial	05	17	26	36	40	46	40	43	32	36			321
Reclame Aqui	00	01	01	02	00	00	02	01	01	00			08
SRO	95	80	92	67	28	18	31	38	37	20			506
Telefônico	82	72	32	39	38	25	44	48	40	46			466
Total	239	237	199	199	153	137	160	189	168	184			1865



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	06	01	02	00	09	10	07	04	02	02			43
Reclamação	02	01	01	00	00	00	01	01	01	01			08
Total	08	02	03	00	09	10	08	05	03	03			51

RECLAME AQUI

Avaliação	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
Faria negócio	00	01	00	00	00	00	01	01	00	00			03
Não faria	00	00	00	00	00	00	02	00	00	00			02
Sem avaliação	00	00	00	00	00	00	00	00	01	00			01
Total	00	01	00	00	00	00	03	01	01	00			06

TIPOS DE USUÁRIO

Usuários	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
----------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-------



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Distrito Federal

1. Anônimo	13	06	08	08	07	01	07	06	02	07			65
2. Identificáveis	40	33	37	20	21	14	24	32	33	13			267
Colaborador													
Estudante													
Inst. de Ensino													
Leigo													
Pessoa Jurídica													
Profissional													
Total	53	39	45	28	28	15	31	38	35	20			332

PRINCIPAIS ÁREAS DEMANDADAS

Destino	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
ADH	00	02	00	00	00	00	00	00	00	00			02
AJU	11	05	08	11	04	05	01	01	04	02			52
ATI	05	01	01	00	02	00	03	02	02	02			18



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Distrito Federal

AUD	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00			00
CTD	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00			00
GAB	00	01	00	01	00	00	01	01	00	02			06
GAC SFT	01	01	01	02	03	01	00	01	00	00			10
GAR SFT	10	02	04	03	03	02	04	03	07	01			39
GAT SFT	03	13	05	01	02	00	01	04	04	01			34
GFI SFT	05	04	08	05	06	04	09	06	08	05			60
OUV	14	08	08	04	07	05	08	14	04	07			79
PRES	01	00	00	00	00	00	01	00	02	00			04
SFT	01	00	02	01	00	00	00	00	01	00			05
SRI	00	00	00	00	00	00	00	01	00	00			01
Total	51	37	37	28	27	17	28	33	32	20			310

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

PRINCIPAIS ASSUNTOS POR ÁREAS DEMANDADAS

Destino	Aten. Pers.	Denúncia	Elogio	Fiscalização	LAI	Reclamação	Simplifique	Solicitação	Sugestão	Total
---------	-------------	----------	--------	--------------	-----	------------	-------------	-------------	----------	-------



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Distrito Federal

ADH	00	02	00	00	00	02	00	01	00	05
AJU	00	10	00	00	01	20	00	22	00	53
ATI	00	00	01	00	00	14	00	01	01	17
AUD	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00
CTD	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00
GAB	00	02	00	00	01	00	00	01	01	05
GAC SFT	00	01	00	00	00	08	00	07	00	16
GAR SFT	00	00	06	00	00	12	00	21	00	39
GAT SFT	00	01	00	00	00	17	00	14	00	32
GFI SFT	00	46	01	00	00	07	00	04	01	59
OUV	00	58	02	00	01	05	00	16	01	83
PRES	00	01	00	00	00	01	00	01	01	04
SRI	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00
Total	00	121	10	00	03	86	00	88	05	313

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

TIPOS DE DENÚNCIA

Denúncias	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
Éticas	02	00	01	00	04	02	05	00	01	02			17
Outras	10	11	15	12	07	07	13	16	07	09			107
Total	12	11	16	12	11	09	18	16	08	11			124

RECLAMAÇÃO

TIPO	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
Atendimento	01	00	01	00	02	01	01	01	02	00			09
Insatisfação	00	00	00	00	00	00	00	00	00	02			02
Prazo	04	06	03	02	02	01	02	02	05	00			27
Site Sistema	03	01	01	00	01	00	02	01	02	00			11
Telefone	00	00	00	01	00	00	00	00	00	00			01
Diversos	8	05	08	03	03	03	00	02	02	03			37
Total	16	12	13	06	08	05	05	06	11	05			87

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



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Distrito Federal

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				

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



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Distrito Federal

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

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 denunciantes 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



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Distrito Federal

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 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

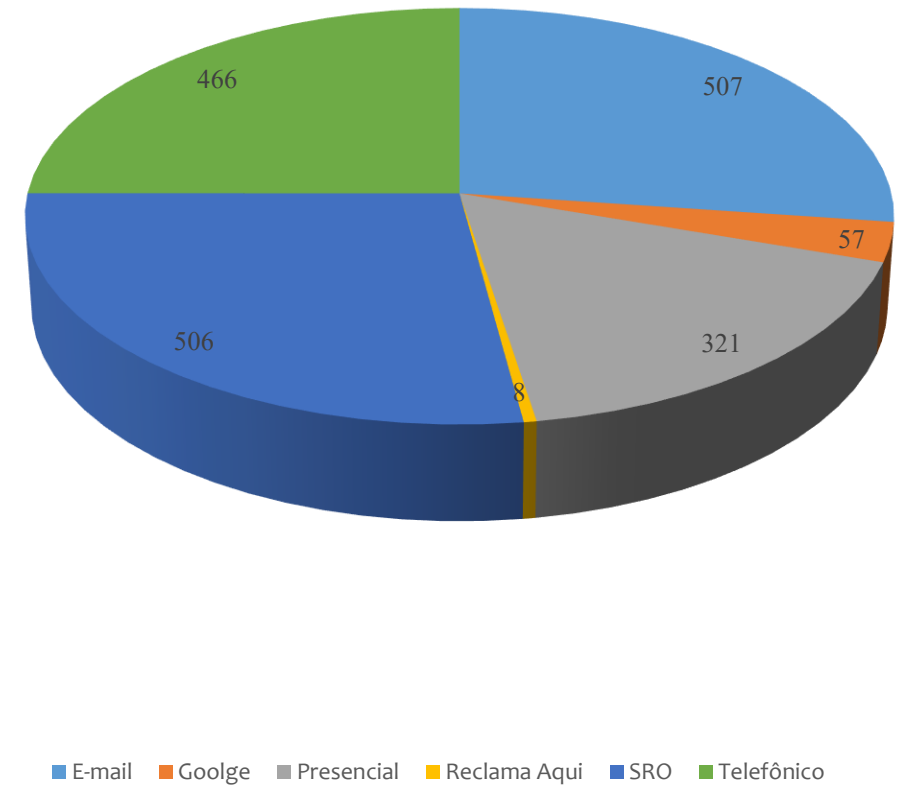
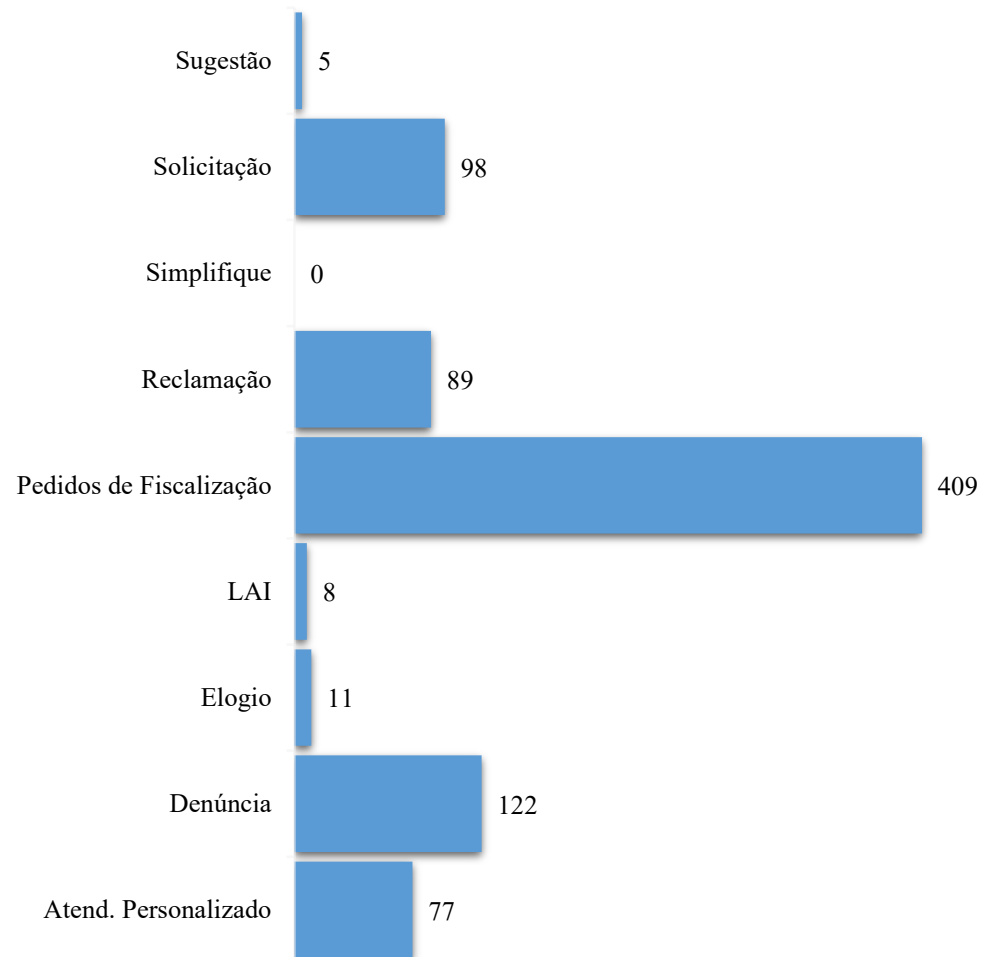


SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Distrito Federal

Tipos de Manifestação

Formas de Acesso





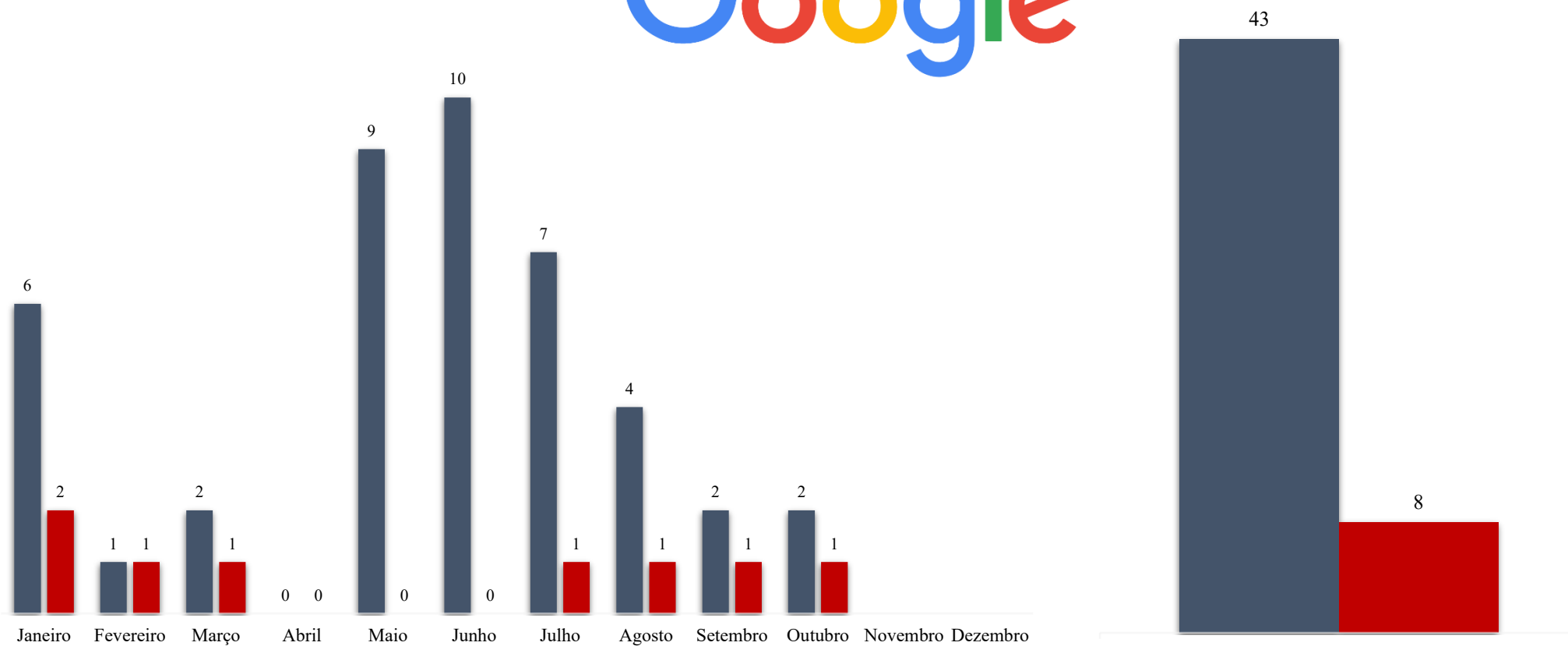
SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Distrito Federal



■ Elogio

■ Reclamação

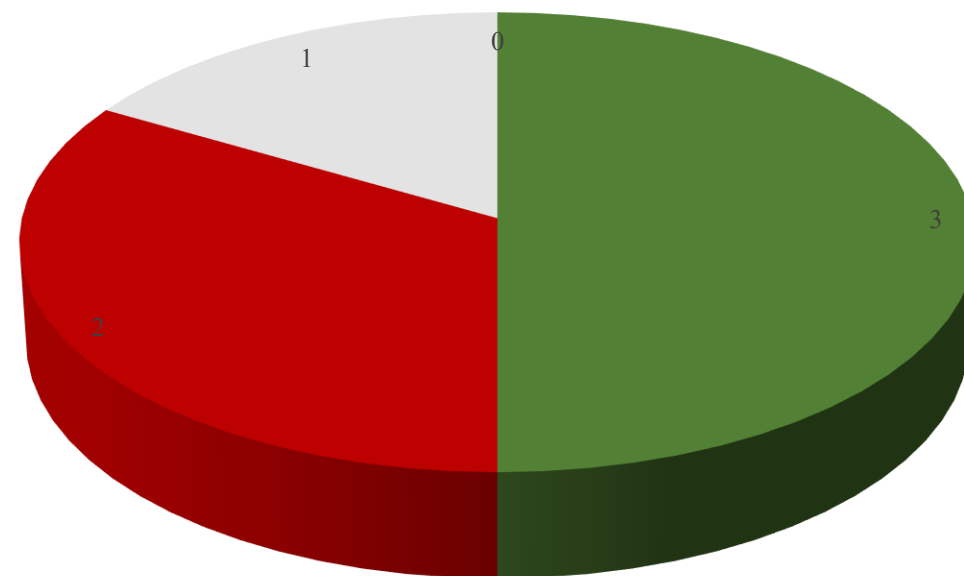
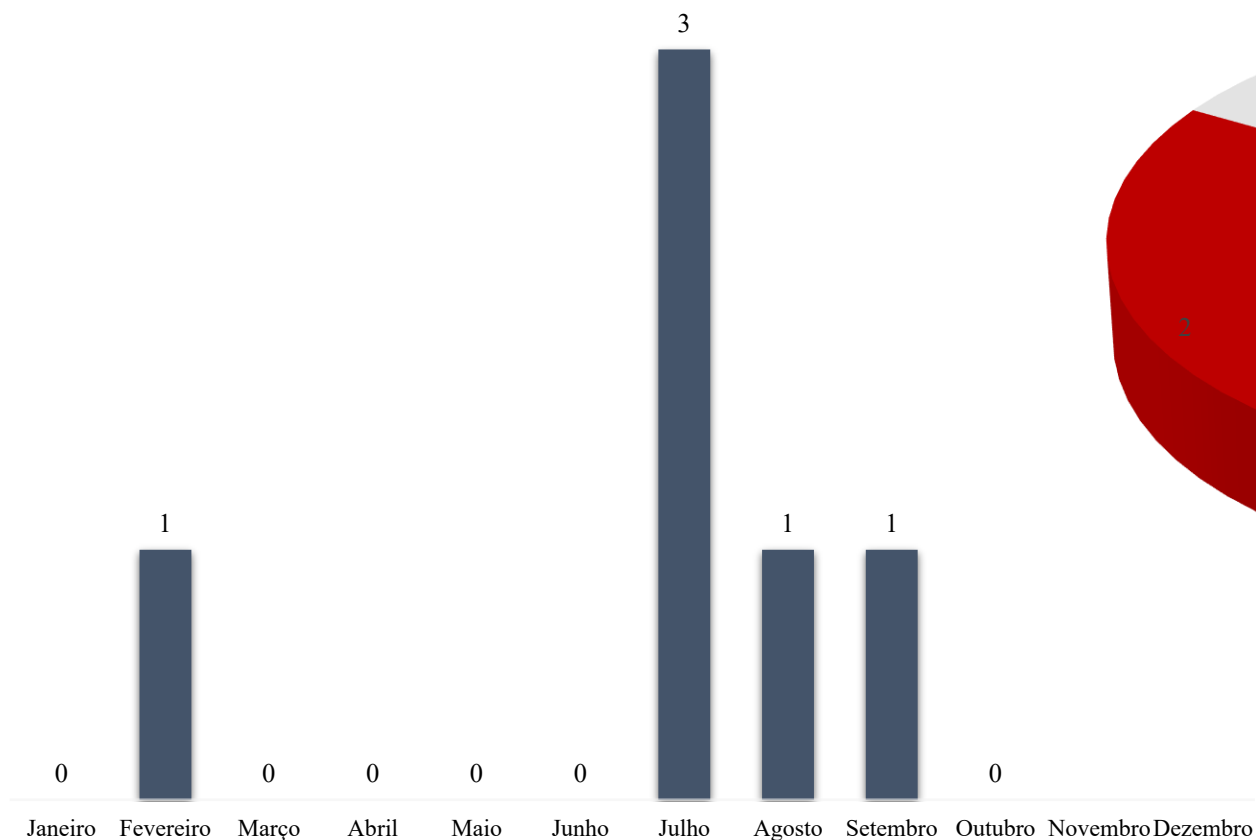




SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Distrito Federal

ReclameAQUI



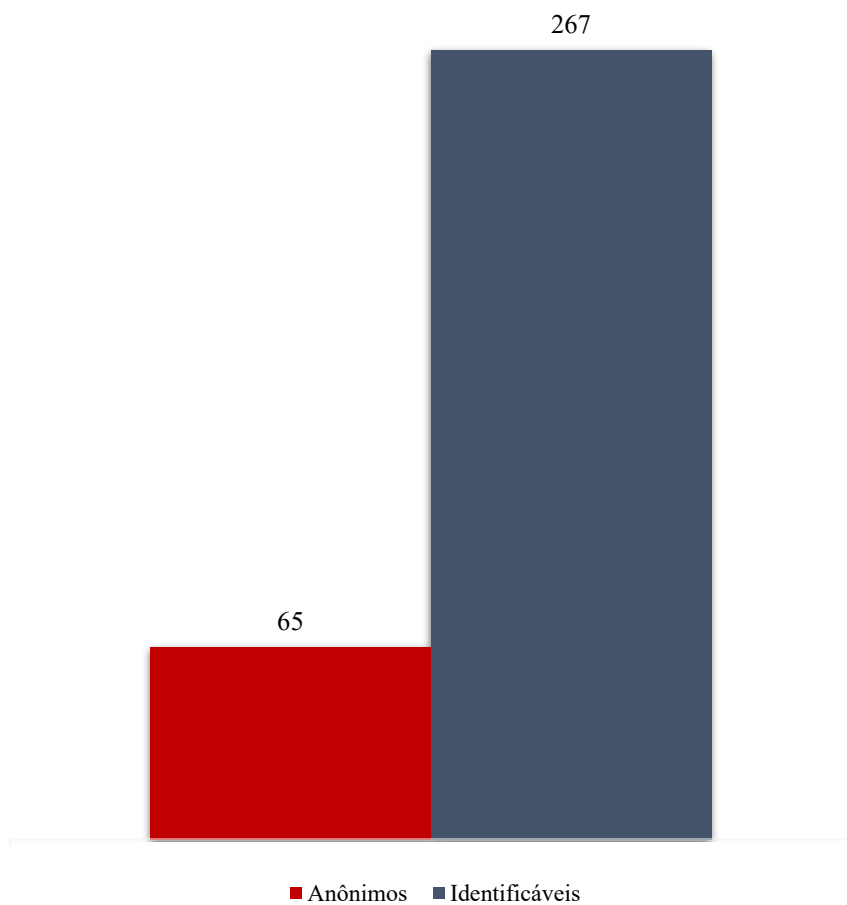
■ Faria Negócio ■ Não Faria Negócio ■ Sem Avaliação ■



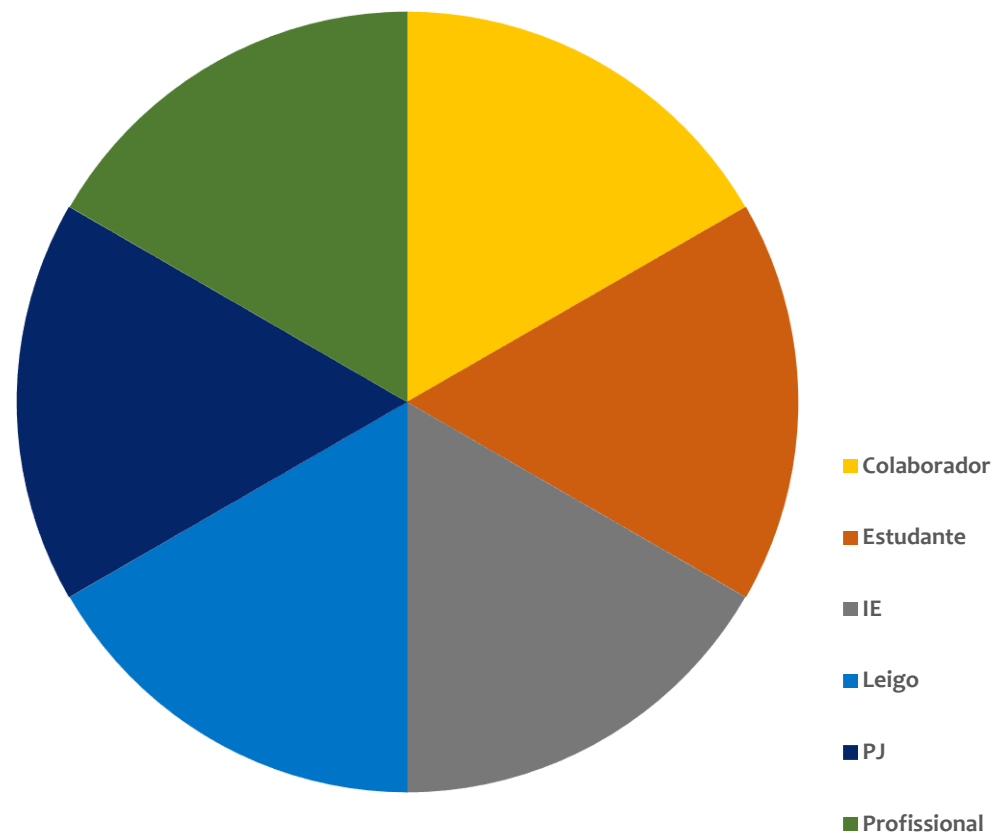
SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Distrito Federal

Tipos de Usuários



Identificáveis Gráfico Inativo

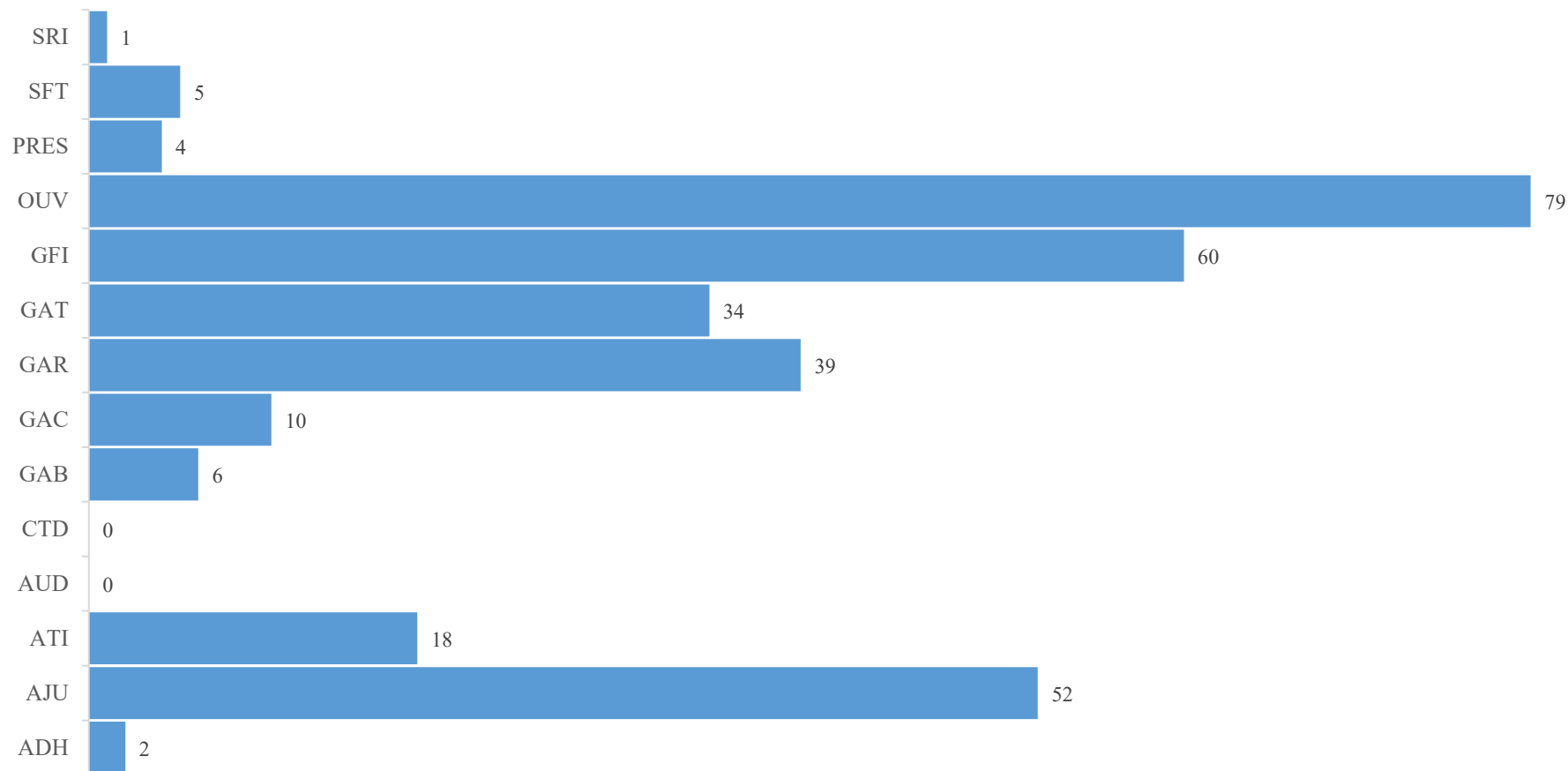




SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Distrito Federal

Principais Áreas Demandadas

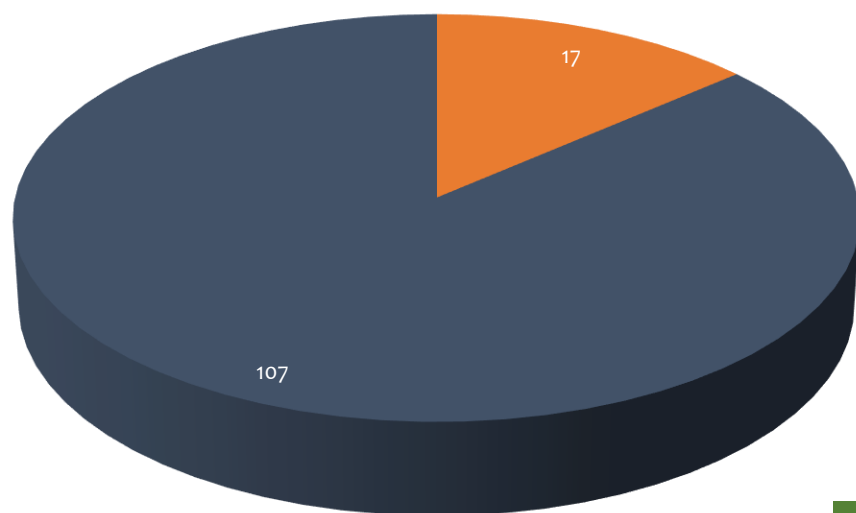




SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Distrito Federal

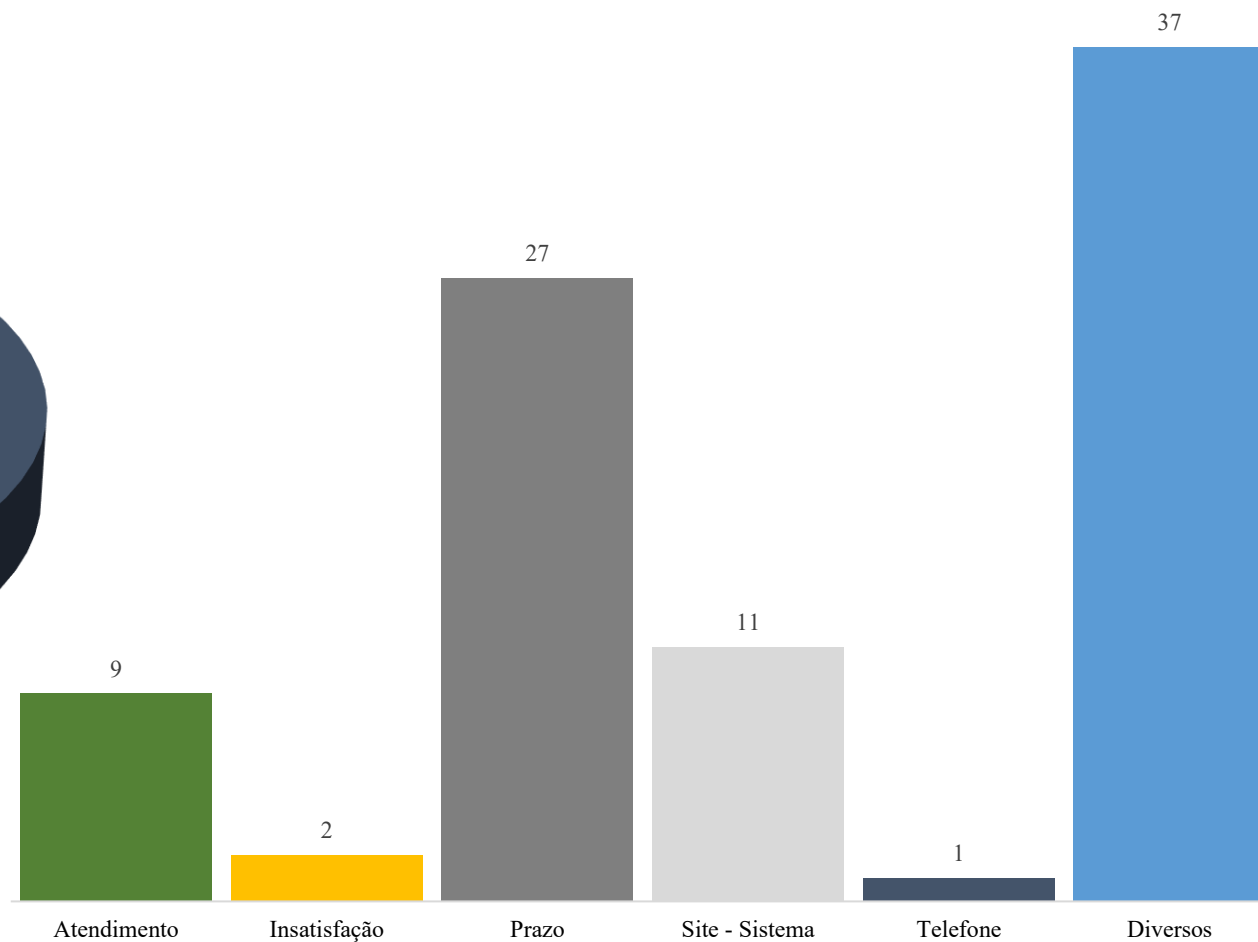
Tipos de Denúncia



■ Ética

■ Outras

Reclamações

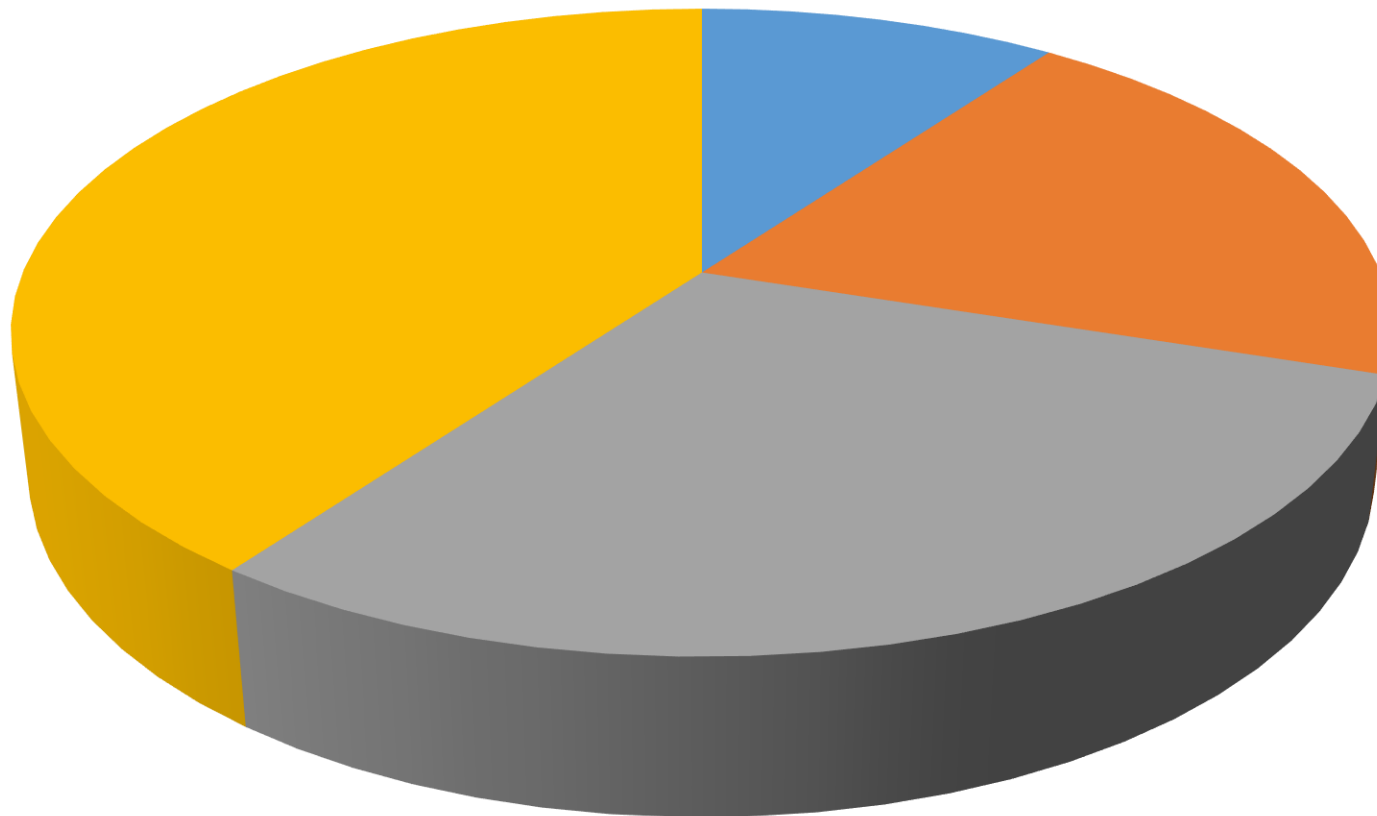




SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Distrito Federal

Satisfação com os serviços de Ouvidoria
Gráfico Inativo



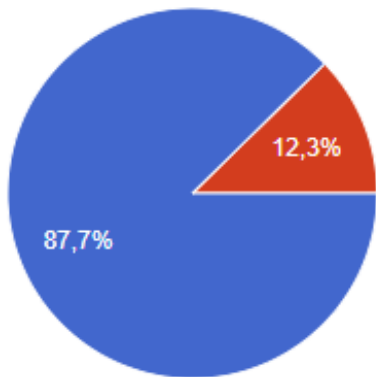
■ Prazo de resposta ■ Satisfação com o serviço ■ Qualidade da resposta ■ Resolutividade do órgão



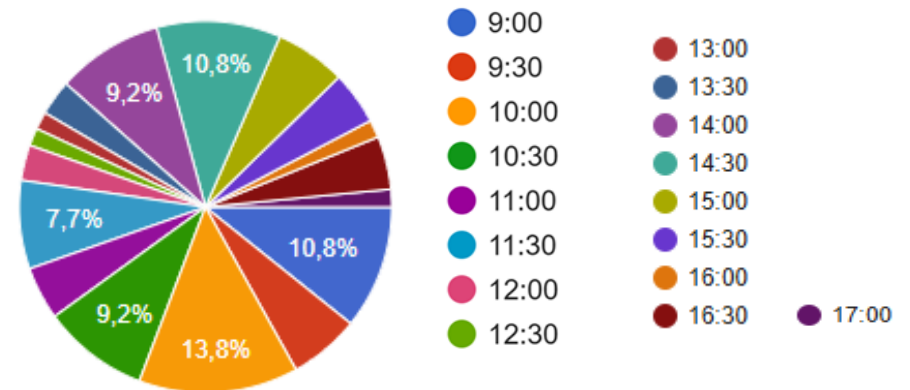
SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Distrito Federal

Canal Atendimento Personalizado



- Atendimento para Pessoa Física - PF
- Atendimento para Pessoa Jurídica - PJ



Como foi a sua experiência com o serviço de agendamento?

1-Péssima 2-Ruim 3-Mediana 4-Boa 5-Excelente

- Presencial (compareça ao Crea-DF no dia e horário marcados).
- Telefone (receba uma ligação no dia e horário marcados).
- Videoconferência (receba um link por e-mail no dia e horário marcados).

