



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO FEDERAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA - CONFEA**

PORTARIA Nº 466/2022

Institui o Regulamento da Ouvidoria no âmbito do Confea.

O PRESIDENTE DO CONSELHO FEDERAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA (CONFEA), no uso das atribuições que lhe são conferidas pelo Regimento do Confea, aprovado pela Resolução nº 1.015, de 30 de junho de 2006,

Considerando a Portaria nº 266, de 4 de julho de 2022 (0621792), que trata da Estrutura Organizacional do Confea;

Considerando a Decisão do Conselho Diretor CD nº 177/2022 (0669440), que aprovou a Minuta de Portaria OUVI 0655378, que "Institui o Regulamento da Ouvidoria no âmbito do Confea"; e determina providências; e,

Considerando o constante dos autos do Processo nº 00.004121/2022-44,

RESOLVE:

Art. 1º Instituir o Regulamento da Ouvidoria no âmbito do Confea, conforme Anexo desta Portaria.

Art. 2º Publique-se no Boletim de Serviço Eletrônico.

Art. 3º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

ANEXO

**CAPÍTULO I
DA FINALIDADE**

Art. 1º A Ouvidoria tem por finalidade receber, examinar e encaminhar denúncias, reclamações, elogios, sugestões, solicitações de providências e pedidos de acesso à informação referentes a procedimentos e ações dos serviços prestados pelo Confea, buscando respostas confiáveis para os cidadãos e traduzindo suas expectativas em oportunidades de melhoria para a excelência da gestão.

Art. 2º O Ouvidor será indicado pelo presidente do Confea e deve possuir conduta ética compatível com a dignidade da função.

Art 3º A Ouvidoria vincula-se diretamente à presidência do Confea.

CAPÍTULO II

DAS COMPETÊNCIAS

Art. 4º A Ouvidoria possui as seguintes atribuições:

I - Interagir com as demais unidades organizacionais visando o fortalecimento da governança e o alcance dos objetivos institucionais;

II - Coordenar o processo de elaboração, implantação e avaliação de políticas, diretrizes e normas que disciplinem e orientem as atividades de ouvidoria no âmbito do Confea e, no que couber, do Sistema Confea/Crea;

III - Facilitar ao usuário o acesso à organização, bem como à informação requerida, orientando-o quanto aos procedimentos necessários;

IV - Assegurar ao usuário a manifestação de forma direta e desburocratizada, disponibilizando mecanismos que permitam o acompanhamento do trâmite completo de sua manifestação;

V - Receber e encaminhar às unidades organizacionais competentes ou à Ouvidoria do Crea, conforme o caso, os elogios e sugestões referentes aos serviços prestados pelo Sistema Confea/Crea;

VI - Receber e responder – podendo, caso necessário, encaminhar às unidades organizacionais competentes ou à Ouvidoria do Crea – as reclamações e as solicitações de providências referentes aos serviços prestados pelo Sistema Confea/Crea;

VII - Atuar na mediação de demandas, em última instância, depois de esgotadas as possibilidades de ação pelas unidades organizacionais do Confea, dos Creas ou de suas Ouvidorias;

VIII - Informar ao usuário, de forma objetiva e com uso de linguagem simples, as providências adotadas em relação à manifestação apresentada, bem como informá-lo da resposta conclusiva, conforme prazo previsto em normativo específico;

IX - Receber denúncias contra atos ou autoridades do Confea e dos Creas, em hipótese de descumprimento ou não observância de preceitos legais, excetuados os casos de matéria eleitoral;

X - Instruir, em caráter preliminar, processo de denúncia contra ato ou autoridade do Confea e de Crea e encaminhá-lo à instância do Confea competente para análise do mérito e prosseguimento da matéria, informando o resultado do tratamento da denúncia ao denunciante e ao denunciado;

XI - Receber e responder pedido de acesso à informação, podendo encaminhá-lo à unidade organizacional competente para o fornecimento da informação, caso necessário, bem como realizar as demais atividades inerentes ao Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) no âmbito do Confea, conforme a Lei nº 12.527, de 18 de novembro 2011;

XII - Propor a adoção de medidas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços prestados pelo Confea e auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios e as determinações da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017;

XIII - Produzir, organizar e divulgar informações e dados estatísticos sobre as atividades da Ouvidoria e do Serviço de Informações ao Cidadão; e

XIV - Identificar falhas e sugerir medidas de aperfeiçoamento dos serviços prestados pelo Sistema Confea/Crea, com base na avaliação das manifestações recebidas, compilando os resultados dessas ações em relatório anual apresentado ao Presidente e divulgado no sítio do Confea, nos termos da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Art. 5º É vedado à Ouvidoria manifestar-se sobre o mérito de assuntos de competência de órgãos colegiados do Confea ou dos Creas.

Art. 6º A atuação da Ouvidoria abrangerá todas as unidades organizacionais do Confea, as quais deverão prestar os esclarecimentos solicitados, bem como facilitar o acesso às informações e

documentos sob sua responsabilidade.

CAPÍTULO III DAS COMPETÊNCIAS DO OUVIDOR

Art. 7º Compete ao Ouvidor:

I - Atender com isonomia todo aquele que buscar a Ouvidoria, garantindo o sigilo de identidade, quando solicitado;

II - Receber, analisar e dar tratamento formal e adequado à manifestação, encaminhando-a ou respondendo-a com clareza e objetividade;

III - Informar quando solicitado o andamento da análise da manifestação e as providências adotadas;

IV - Agir preventivamente, identificando eventuais pontos de conflitos;

V – Apresentar sugestões para modificação de procedimentos internos, conforme sua competência, com vistas à melhoria da qualidade dos serviços;

VI – Guardar sigilo das informações submetidas a seu conhecimento;

VII – Elaborar o plano anual de trabalho da Ouvidoria, consoante às diretrizes e políticas estabelecidas;

VIII – Elaborar relatórios a partir da análise e interpretação das manifestações registradas.

IX – Coordenar as atividades da Ouvidoria e de sua equipe;

X - Organizar e manter atualizado arquivo de documentação relativa às manifestações recebidas, resguardando o sigilo das informações de natureza reservada;

XI - Prestar os esclarecimentos necessários quanto aos atos e às normas da Ouvidoria;

XII – Realizar intercâmbio de informações com as Ouvidorias dos Creas, quando necessário;

XIII – Interagir com Ouvidorias de outras instituições, buscando à troca de informações e conhecimento;

XIV – Monitorar, para fins estatísticos, a atuação das ouvidorias dos Creas;

XV - Representar a Ouvidoria em eventos relacionados às atividades específicas da unidade;

XVI – Exercer outras atribuições que lhe forem designadas pelo presidente.

Art. 8º O Ouvidor poderá, a qualquer tempo, solicitar informações, vista ou cópias de documentos para o acompanhamento das providências adotadas pelas unidades organizacionais, em razão de denúncia, reclamação ou sugestão.

Art. 9º É vedada ao Ouvidor a acumulação de responsabilidades sobre atividades que possam potencialmente gerar conflitos de interesse com a Ouvidoria ou prejudicar o funcionamento da unidade.

Art. 10. É vedado ao Ouvidor a vinculação político-partidária, como forma de garantir a necessária independência às suas atividades.

Art. 11. Compete à equipe da Ouvidoria:

I – Atender aos usuários;

II – Receber e analisar denúncias, reclamações, solicitações, elogios, sugestões e pedidos de acesso à informação, submetendo-as à apreciação do Ouvidor;

- III – Encaminhar as manifestações à apreciação das unidades organizacionais competentes, quando autorizado pelo Ouvidor;
- IV - Organizar e acompanhar a tramitação das manifestações pela Ouvidoria;
- V – Encaminhar respostas aos usuários, quando autorizado pelo Ouvidor;
- VI - Resguardar o sigilo das informações;
- VII – Manter atualizado o acervo documental da Ouvidoria;
- VIII - Assistir diretamente ao Ouvidor no exercício de suas funções;
- IX - Representar a Ouvidoria em eventos relacionados às atividades específicas da unidade;
- X – Participar da elaboração do plano anual de trabalho da Ouvidoria;
- XI – Contribuir para o alcance das metas estabelecidas no plano anual de trabalho; e
- XII – Divulgar a Ouvidoria.

CAPÍTULO IV DO ATENDIMENTO DA OUVIDORIA

SEÇÃO I DO RECEBIMENTO DE MANIFESTAÇÕES

Art. 12. As manifestações serão recebidas por meio de telefone, correspondência, sistema informatizado e atendimento presencial, conforme a sua natureza e complexidade, e para fins de controle, receberão numeração específica.

Parágrafo Único. A forma preferencial de recebimento da manifestação é pelo sistema informatizado (disponibilizado no sítio do Confea)

Art. 13. Para efeito desta norma, as manifestações apresentadas pelos usuários da Ouvidoria podem ser classificadas da seguinte forma: sugestão, elogio, solicitação, reclamação, denúncia e pedidos de acesso à informação.

SEÇÃO II DA SUGESTÃO

Art. 14. A sugestão é a proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pelo Confea. Recebida a sugestão, a Ouvidoria deverá encaminhá-la às áreas responsáveis para análise e, se necessário, providências.

SEÇÃO III DO ELOGIO

Art. 15. O elogio é a demonstração ou reconhecimento sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido. Recebido o elogio, a Ouvidoria deverá encaminhar ao agente específico, dando-se ciência ao superior hierárquico, bem como à área de gestão de pessoas, para eventual registro em folha funcional.

SEÇÃO IV DA SOLICITAÇÃO

Art. 16. A solicitação é o requerimento de adoção de providência por parte do Confea. Recebida a solicitação, a Ouvidoria deverá encaminhá-la às áreas responsáveis para análise e, se necessário, providências.

SEÇÃO V DA RECLAMAÇÃO

Art. 17. A reclamação é a demonstração de insatisfação relativa a serviço público. Recebida a reclamação, a Ouvidoria deverá encaminhá-la às áreas responsáveis para análise e, se necessário, providências.

SEÇÃO VI DAS DENÚNCIAS

Art. 18. A Ouvidoria do Confea recebe denúncias contra ato ou autoridade do Confea ou do Crea, em hipótese de descumprimento ou não observância de preceitos legais, excetuados os casos de matéria eleitoral.

Art. 19. A denúncia pode ser acatada desde que atenda aos seguintes requisitos:

I – Apresentada por escrito;

II – Contiver a descrição detalhada do fato, com todas as suas circunstâncias que configurem os indícios da irregularidade e as provas circunstanciais; e

III – Contiver ao menos, um contato para possibilitar a prestação de informações que lhe forem solicitadas para o esclarecimento dos fatos.

Art. 20. É admitida a apresentação de denúncias anônimas desde que atendam aos requisitos elencados nos incisos I a III do art. 15º.

Art. 21. Em regra, os dados pessoais do denunciante, quando informados, serão preservados e mantidos em sigilo em todos os procedimentos efetuados e peças processuais geradas.

Parágrafo único. Admite-se exceção a essa regra quando o próprio denunciante exige a sua identificação, ou quando a ausência da identificação possa inviabilizar a manifestação do Crea sobre o caso concreto, desde que em todos os casos haja prévia autorização do denunciante.

Art. 22. Compete à Ouvidoria proceder à instrução preliminar da denúncia, cujo mérito será apreciado pelas unidades competentes do Confea.

Art. 23. A instrução preliminar consiste nos seguintes procedimentos:

I - Coletar a maior quantidade possível de elementos de convicção para, inicialmente, formar juízo quanto à aptidão da denúncia para apuração (incluindo a comunicação enviada ao Crea ou a Unidade do Confea para manifestação referente aos fatos alegados).

II- Avaliar a existência de elementos de convicção sobre a aptidão da denúncia para apuração, não fazendo juízo de valor acerca dos fatos narrados, diante das informações apresentadas pelo usuário, será possível dar início ao procedimento de apuração.

Art. 24. Após a manifestação do Crea ou do Confea, ou ainda diante a ausência da manifestação no prazo estabelecido, feita a análise preliminar, a denúncia será encaminhada para análise da área responsável.

Art. 25. Os prazos de conclusão da denúncia no Confea são variáveis, em face da sua natureza e complexidade.

Art. 26. A denúncia poderá ser encerrada de imediato quando:

I - Estiver dirigida a órgão manifestamente incompetente para dar-lhe tratamento;

II - Não contenha elementos mínimos indispensáveis à sua apuração; ou

III - Seu autor descumprir os deveres de expor os fatos conforme a verdade; proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé; não agir de modo temerário; ou prestar as informações que lhe forem solicitadas para o esclarecimento dos fatos;

IV- Objetivo difamar, caluniar ou injuriar alguém não será acatada.

SEÇÃO VII DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Art. 27. Compete à Ouvidoria receber e dar encaminhamento aos pedidos de acesso à informação solicitados pelo SIC, observados os princípios da Administração Pública e as diretrizes previstas na Lei nº 12.527, de 2011.

Parágrafo único. O tratamento dos pedidos de acesso à informação observará regulamentação interna por meio de Portaria que regulamenta, no âmbito do Confea, a Lei nº 12.527/2011.

SEÇÃO VIII DOS PRAZOS

Art. 28. As manifestações recebidas pela ouvidoria, exceto pedidos de acesso à informação, desde que descritas de modo a atender padrões mínimos de coerência, será oferecida resposta, dentro do prazo de 30 (trinta) dias.

Art. 29. As unidades organizacionais do Confea terão o prazo de até 20 (vinte) dias corridos para responder as manifestações à Ouvidoria do Confea.

Art. 30. Os Creas terão o prazo de até 20 (vinte) dias corridos para responder as manifestações diretamente ao interessado com cópia à Ouvidoria do Confea, exceto em casos específicos.

Parágrafo único. No caso de impossibilidade do cumprimento desses prazos, a autoridade responsável deverá justificar o motivo à Ouvidoria, sob pena de ser cientificada a autoridade imediatamente superior.

Art. 31. Os procedimentos formalizados perante a Ouvidoria não interrompem os prazos de interposição de recursos administrativos ou judiciais.

CAPÍTULO V DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 32. A presidência do Confea assegurará a estrutura administrativa necessária ao funcionamento da Ouvidoria.

Art. 33. A atuação da Ouvidoria do Confea obedecerá, dentre outros, aos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade e eficiência pública.

Art. 34. Este regulamento entra em vigor na data de sua publicação.



Documento assinado eletronicamente por **Fernando Nascimento dos Santos, Chefe da Subprocuradoria Consultiva Substituto(a)**, em 21/10/2022, às 12:04, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 4º, § 3º, do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).

Documento assinado eletronicamente por **Joel Krüger, Presidente**, em 21/10/2022, às 15:40, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 4º, § 3º, do [Decreto nº 10.543, de 13 de](#)



[novembro de 2020.](#)



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.confea.org.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0670456** e o código CRC **CC2C1CDB**.

Referência: Processo nº 00.004121/2022-44

SEI nº 0670456