



## SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

### Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Distrito Federal

Parecer nº 002/2023 – AUDI

Brasília-DF, 23 de janeiro de 2023.

Para: Presidência

**Assunto: Análise de relatórios da Unidade Ouvidoria – período de janeiro a dezembro de 2022.**

Senhora Presidente,

1. Compete a unidade de auditoria interna testar e avaliar, de forma independente a gestão contábil-orçamentária, financeira, administrativa, patrimonial, institucional-finalística e de controles internos, e a aderência à legislação e aos normativos do Sistema Confea-Crea, aferindo o alcance dos objetivos institucionais no âmbito do Crea-DF.
2. De modo geral, as atividades de auditoria e acompanhamento buscam auxiliar a Administração do Crea-DF no cumprimento dos seus objetivos e metas institucionais, por meio de análise dos atos e processos vinculados às diversas unidades que compõem sua estrutura organizacional, verificando, sobretudo, a aderência às normas e os princípios que regem a Administração Pública.
3. A Auditoria Interna tem como objetivos principais: planejar e executar auditorias regulares de forma sistemática e organizada; monitorar o cumprimento dos requisitos estatutários e regulamentares quando aplicáveis aos processos finalísticos e de apoio; monitorar os atos de gestão orçamentária, financeira e patrimonial.
4. O Planejamento Estratégico do Crea-DF, aprovado para o período de 2021 a 2024, aponta como uma das fraquezas deste Regional a incompatibilidade dos prazos regimentais com as necessidades e expectativas dos usuários internos e externos, bem como define como um dos objetivos estratégicos a pretensão do Conselho de elevar a satisfação dos profissionais e usuários dos produtos e serviços prestados pelo Crea-DF.
5. A Lei nº 9.784/99, que regula o processo administrativo no âmbito da Administração Pública Federal, a que esta autarquia se vincula, prevê o dever, bem como o prazo para que a administração emita decisão nos processos administrativos em matéria de sua competência. Referido dispositivo diz que concluída a instrução processual deverá a administração emitir decisão no prazo de 30 dias (arts. 48 e 49). Da análise dos prazos da carta de serviços do Crea-DF, verifica-se que muitos deles extrapolam os prazos previstos no art. 49 da Lei em comento, devendo, portanto, serem revistos.
6. Já a Lei nº 13.726/2018, também chamada de “lei da desburocratização/simplificação”, foi criada com o objetivo de facilitar a relação dos cidadãos e empresas com órgãos da administração pública – da União, dos Estados, do Distrito Federal e





## SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

### Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Distrito Federal

dos Municípios, que em seu artigo 1º prevê: “Art. 1º Esta Lei racionaliza atos e procedimentos administrativos dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios mediante a supressão ou a simplificação de formalidades ou exigências desnecessárias ou superpostas, cujo custo econômico ou social, tanto para o erário como para o cidadão, seja superior ao eventual risco de fraude, e institui o Selo de Desburocratização e Simplificação”.

7. Nesse sentido, a partir da análise dos relatórios da Unidade de Ouvidoria do Conselho, a quem compete, conforme estrutura organizacional: “Ser o canal condutor das opiniões, sugestões, elogios, reclamações e problemas da sociedade, dos profissionais e empresas, bem como buscar respostas confiáveis para os cidadãos, aproveitando dos feedbacks recebidos para melhoria e excelência da gestão. (...)”, no que tange ao quesito “**cumprimento de prazo**” com o fito de elevar a satisfação de nossos usuários, conforme prevê o planejamento estratégico, temos o seguinte cenário:

8. No mês de janeiro de 2022, a Ouvidoria recebeu 232 (duzentas e trinta e duas) manifestações, registradas no Sistema de Registro da Ouvidoria – SRO da seguinte forma: 51 pedidos de fiscalização; 111 reclamações; 09 denúncias; 58 dúvidas ou informações; 2 sugestões; 0 LAI; 1 elogio. Do total das reclamações recebidas por setor, estão assim direcionadas: 43,2% GAT; 18,9% AJU; 18,9% GAR; 6,3% ATI; 2,7% CAC; 2,7% CEEIST; 2,7% SFT; 1,8% GFI; 0,9% CEECMGA; 0,9% OUV e 0,9% GDL. Desse total de reclamações, 39% (trinta e nove por cento) referem-se à demora/descumprimento de prazos.

9. No mês de fevereiro de 2022, a Ouvidoria recebeu 183 (cento e oitenta e três) manifestações, registradas no Sistema de Registro da Ouvidoria - SRO da seguinte forma: 64 pedidos de fiscalização; 49 reclamações; 19 denúncias; 46 dúvidas ou informações; 1 sugestões; 0 LAI; 4 elogios. Do total das reclamações recebidas por setor, estão assim direcionadas: 38,8% GAT; 14,3% AJU; 12,2% GAR; 2,0% ADH; 6,1% CAC; 2,7% CEE; 2,0% SFT; 2,0% CEECMGA; 2,0% OUV e 2,0% ATI. Desse total de reclamações, 67,3% (trinta e nove por cento) referem-se à demora/descumprimento de prazos.

10. No mês de março de 2022, foram recebidos pela Ouvidoria 218 (duzentos e dezoito) manifestações, todas registradas no Sistema de Registro de Ouvidoria – SRO, distribuídas da seguinte forma: 73 pedidos de fiscalização; 83 reclamações; 29 denúncias; 31 pedidos de esclarecimento de dúvidas ou informações e 1 LAI; 1 elogio. Do total das reclamações recebidas por setor, estão assim direcionadas: 56,6% GAT; 9,6% GAR; 1,2% GFI; 2,4% GAC; 4,8% SFT; 12% AJU; 1,2% Cobrança; 3,6% ATI; 1,2% OUV; 2,4% CEEIST; 2,4% CEEE e 1,2% CEECMGA. Do total de reclamações 64,95% (sessenta e quatro vírgula noventa e cinco por cento) estão relacionados à demora/descumprimento de prazo.





## SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

### Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Distrito Federal

11. No mês de abril de 2022, foram recebidas 169 manifestações pela Ouvidoria, todas registradas no Sistema de Registro da Ouvidoria – SRO, assim distribuídas: 58 pedidos de fiscalização; 59 reclamações; 29 denúncias; 15 pedidos de esclarecimento de dúvidas ou informações; 1 sugestão; 1 referente à LAI; 6 elogios e 1 desconsiderada. Das reclamações foram direcionadas assim: 42,7% GAT; 5,2% GAR; 5,1 GAC; 1,7% SFT; 6,5% AJU; 1,7% Cobrança; 3,4% OUV; 3,4% CEEE; 1,7% CEEMMST e 1,7% CEEIST. Desse total de reclamações 68,2% (sessenta e oito virgula dois por cento) estão relacionadas à demora/descumprimento de prazo.

12. Em maio de 2022 foram recebidas, pela Ouvidoria, 176 (cento e setenta e seis) manifestações, registradas no SRO – Sistema de Registro de Ouvidoria, distribuídas assim: 59 pedidos de fiscalização; 21 pedidos de informação; 64 reclamações; 26 denúncias; 5 relacionados à LAI; 1 elogio. As reclamações foram assim direcionadas: 51,6% GAT; 9,4% GAR; 3,1% GFI; 3,1% GAC; 3,1% GFI; 1,6% ATI; 1,6% Cobrança; 15,6% AJU; 1,6% CEECMGA e 3,1% CEEMMST. Do total das reclamações 54,8% (cinquenta e quatro vírgula oito por cento) relacionam-se a demora/descumprimento de prazo.

13. Em junho de 2022, foram recebidas 135 manifestações, por parte da Ouvidoria, registradas no SRO – Sistema de Registro da Ouvidoria, assim discriminadas: 55 pedidos de fiscalização; 12 pedidos de informações; 51 reclamações; 16 denúncias; 1 referente à LAI. As reclamações por setor recebidas estão assim distribuídas: 37,3% GAT; 7,8% GAR; 2% GFI; 3,9% SFT; 3,9% ATI; 13,7% AJU; 3,9% Cobrança; 2% ADH; 13,7% OUV; e 9,8% CEECMGA. Do total de reclamações, 31,5% (trinta e um vírgula cinco por cento) estão relacionadas à demora/descumprimento de prazo.

14. Em julho de 2022 a unidade de Ouvidoria recebeu 118 (cento e dezoito) manifestações, registradas no SRO – Sistema de Registro de Ouvidoria, assim discriminadas: 53 pedidos de fiscalização; 06 pedidos de informação; 40 reclamações; 11 denúncias; 2 relacionadas à LAI; 2 elogios; 1 sugestão; 1 desconsiderada; 02 impugnação de edital e 1 relacionada ao Confea. Das reclamações recebidas por setor: 60 % GAT; 5 % GFI; 5 % SFT; 5 % GFI; 2,5% SRI/CAP; 5 % AJU; 2,5% Cobrança; 2,5% OUV; 7,5% CEEMMST; 2,5% CEEE e 2,5% Plenário. Do total das reclamações recebidas 67,5% (sessenta e sete vírgula cinco por cento) estão relacionadas à demora/descumprimento de prazo.

15. Em agosto de 2022 a unidade de Ouvidoria recebeu 183 (cento e oitenta e três) manifestações, registradas no SRO – Sistema de Registro de Ouvidoria, assim distribuídos: 57 pedidos de fiscalização; 08 pedidos de informação; 99 reclamações; 13 denúncias; 2 referentes à





## SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

### Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Distrito Federal

LAI; 3 elogios; 1 sugestão e 2 testes. Das reclamações recebidas por setor, estão assim direcionadas: 68,7% GAT; 5,1% GAR; 1% GAC; 9,1% ATI; 2% AJU; 2% OUV; 1% SRI/CAP; 1% SAF/GDL; 1% CEEE; 4 % CEEMMST; 3% CEECMGA e 1% CEAGRO. Do total das reclamações recebidas 67,6% (sessenta e sete vírgula seis por cento) estão relacionadas à demora/descumprimento de prazo.

16. Em setembro de 2022 a unidade de Ouvidoria recebeu 167 (cento e sessenta e sete) manifestações, assim distribuídas: 60 pedidos de fiscalização; 13 pedidos de informação; 78 reclamações; 9 denúncias; 5 referente à LAI; 3 elogios; 2 sugestões e 2 testes. As reclamações recebidas por setor foram assim direcionadas: 70,5% GAT; 2,6% GAR; 2,6% GFI; 1,3% SRI/CAP; 1,3% GAB; 9% AJU; 7,7% OUV; 2,6% ATI; 1,3% CEECMGA e 1,3% Plenário. Do total das reclamações recebidas 65,4%. (sessenta e cinco vírgula quatro por cento) estão relacionadas à demora/descumprimento de prazo.

17. Em outubro de 2022 a unidade de Ouvidoria foi destinatária de 174 (cento e setenta e quatro) manifestações, registradas no SRO – Sistema de Registro da Ouvidoria, assim especificadas: 46 pedidos de fiscalização; 13 pedidos de informação; 99 reclamações; 13 denúncias; 1 referente à LAI; 1 elogio; 1 sugestão 4 testes. As reclamações recebidas por setor estão assim direcionadas: 79,8% GAT; 6,1% GAR; 1% GFI; 5,1% OUV; 4% AJU; 2,8% ATI e 2% GAB. Do total das reclamações recebidas 65,6% (sessenta e cinco vírgula seis por cento) estão relacionadas à demora/descumprimento de prazo e 2% relacionado a mau atendimento.

18. Em novembro de 2022, a unidade de Ouvidoria recebeu 169 (cento e sessenta e nove) manifestações, registradas no SRO – Sistema de Registro da Ouvidoria, assim especificadas: 33 pedidos de fiscalização; 3 pedidos de informação; 117 reclamações; 7 denúncias; 1 referente à LAI; 5 elogios e 3 sugestões. As reclamações recebidas por setor estão assim direcionadas: 82% GAT; 1,7% GAR; 1,7% GFI; 1,7% GAC; 0,9% SFT; 1,7% AJU; 0,9% Cobrança; 0,9% GTE; 4,3% OUV; 1,7% ATI; 2,6% CEECMGA; 0,9% CEEE e 0,9% CEEMMST. Do total das reclamações recebidas 69,6% (sessenta e nove vírgula seis por cento) estão relacionadas à demora/descumprimento de prazo e 2% (dois por cento) relacionado a mau atendimento.

19. Em dezembro de 2022, a Ouvidoria foi destinatária de 163 (cento e sessenta e três) manifestações, registradas no SRO – Sistema de Registro de Ouvidoria, distribuídas assim: 34 pedidos de fiscalização; 5 pedidos de informação; 107 reclamações; 15 denúncias; 0 elogios; 2 sugestões e 1 teste. As reclamações recebidas, por setor, estão assim direcionadas: 78,5% GAT; 1,9% GAR; 1,9% STF; 0,9% GAB; 5,6% AJU; 2,8% Cobrança; 0,9% OUV; 5,6% CEECMGA; 0,9% CEAGRO e 0,9% CEEMST. Do total das reclamações recebidas 70% (setenta por cento) estão relacionados à demora/descumprimento de prazo, por parte do Conselho.





## SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

### Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Distrito Federal

20. A carta de serviços, aprovada em 2016 e que se encontra publicada no site deste Conselho, prevê prazos para prestação dos serviços a seus usuários, os quais, se comparados com os prazos descritos nas cartas de serviços do Crea-ES e do Crea-GO, por exemplo, se mostram mais longos. E, desse modo, tais prazos vão de encontro aos objetivos estratégicos, bem como aos prazos legais, contidos na Lei 9.784/99, a que esta Autarquia se vincula, nos termos do art. 71 do Regimento Interno e em razão de sua natureza jurídica, senão vejamos:

SERVIÇO	PRAZO CREA-DF	PRAZO CREA-ES	PRAZO CREA-GO
2ª via de Carteira Profissional	30 dias úteis	10 dias úteis	15 dias úteis
Alteração de dados cadastrais	05 dias úteis	10 dias úteis	05 dias úteis
Anotação de alteração contratual	05 dias úteis	10 dias úteis	05 dias úteis
Anotação de Curso/Inclusão de título	50 dias úteis	15 dias úteis	30 dias úteis
Anotação de RT na empresa	05 dias úteis		05 dias úteis
Baixa de RT de pessoa jurídica	05 dias úteis	10 dias úteis	03 dias úteis
Baixa de Registro Empresa	50 dias úteis	10 dias úteis	03 dias úteis
Baixa de ART	01 dia útil	10 dias úteis	03 dias úteis
Cadastro de Instituição de Ensino	90 dias úteis	-	-
Cadastro de Curso de IE	90 dias úteis	-	-
CAT sem registro de atestado	05 dias úteis	15 dias úteis	05 dias úteis
CAT com registro de atestado	25 dias úteis	15 dias úteis	03 dias úteis
CRQ pessoa física e jurídica	05 dias úteis	-	05 dias úteis
Certidão específica	15 dias úteis	-	05 dias úteis
Devolução de taxa	30 dias úteis	-	s/prazo
Revisão/extensão atribuições	50 dias úteis	15 dias úteis	30 dias úteis





## SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

### Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Distrito Federal

Interrupção de registro PF	50 dias úteis	20 dias úteis	05 dias úteis
Reativação de registro PF	05 dias úteis	15 dias úteis	05 dias úteis
Recadastramento de registro profissional	01 dia útil	-	03 dias úteis
Recuperação de Acervo Técnico	60 dias úteis	-	-
Registro de ART	24 horas após o recolhimento da taxa	-	05 dias úteis
Registro de consórcio, SCP e SPE	15 dias úteis	20 dias úteis	05 dias úteis
Registro de Obra Intelectual/Direito autoral	15 dias úteis	-	-
Registro PJ	80 dias úteis	20 dias úteis	05 dias úteis
Registro PF diplomado no exterior	90 dias úteis	s/definição de prazo	-
Registro PF diplomado no país	15 dias úteis/50 dias úteis	15 dias úteis	30 dias úteis
Visto Pessoa Jurídica	05 dias úteis	15 dias úteis	03 dias úteis
Visto de Profissional	90 dias úteis	3 dias úteis	05 dias úteis
Decisões de Processos Administrativos no âmbito do Crea-DF	50 dias em cada instância	-	-

21. Diante do exposto, recomendamos, uma vez mais:

i) a revisão, **com a maior brevidade possível**, dos prazos previstos na Carta de Serviços vigente neste Conselho, a fim de dar cumprimento aos objetivos estratégicos deste Regional, bem como aos dispositivos legais referidos;

ii) que, a unidade de Ouvidoria, quando da elaboração do relatório de estatística, referente aos serviços com maior número de reclamações, considere a possibilidade de deixar mais claro quais serviços estão incluídos no item “falta de cumprimento de prazo”, com o propósito de auxiliar na tomada de decisão pelos respectivos gestores e na adoção de medidas rumo ao cumprimento desses prazos, na prestação do respectivo serviço; e

iii) que, depois de ouvidas as unidades responsáveis pelas atividades finalísticas do Conselho, quais sejam: Superintendência de Fiscalização e Técnica; Gerência de







## SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

### Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Distrito Federal

Análise Técnica; Gerência de Atendimento e Registro; Gerência de Fiscalização e Gerência de Apoio ao Colegiado seja dada especial atenção as medidas necessárias para o cumprimento dos prazos especificados na carta de serviços, de modo a atender as expectativas dos usuários – sejam profissionais, empresas e a sociedade em geral, consoante o previsto na Lei nº 13.460/2017, que trata da criação e constituição do Conselho de Usuários do Serviço Público, no Planejamento Estratégico para o período de 2021/2024 e na referida Carta de Serviços.

Atenciosamente,

Helena de Fátima Oliveira  
Analista/Auditoria Interna  
OAB/DF 37.444

