Relatório Estatístico de Ouvidoria - 2025

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 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 usurários, 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

SGAS Quadra 901, Conjunto D, Asa Sul, Brasília-DF - CEP 70390-010
Tel: +55 (61) 3961-2800 | 3961 2846
ouvidoria@creadf.org.br
www.creadf.org.br

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 § 3do 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,

	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									**41**
Denúncia	12	11	16	12									**51**
Elogio	03	01	03	00									**07**
Fiscalização	42	41	47	39									**169**
LAI	01	00	00	02									**03**
Reclamação	17	12	13	07									**49**

SGAS Quadra 901, Conjunto D, Asa Sul, Brasília-DF - CEP 70390-010
Tel: +55 (61) 3961-2800 | 3961 2846
ouvidoria@creadf.org.br
www.creadf.org.br

Simplifique	00	00	00	00									**00**
Solicitação	18	15	13	07									**53**
Sugestão	01	00	00	00									**01**
Total	**102**	**84**	**118**	**70**									**374**

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	49	65	45	55									**214**
Google	08	02	03	00									**13**
Presencial	05	17	26	36									**84**
Reclame Aqui	00	01	01	02									**04**
SRO	95	80	92	67									**334**
Telefônico	82	72	32	39									**225**
Total	**239**	**237**	**199**	**199**									**874**

SGAS Quadra 901, Conjunto D, Asa Sul, Brasília-DF - CEP 70390-010
Tel: +55 (61) 3961-2800 | 3961 2846
ouvidoria@creadf.org.br
www.creadf.org.br

AVALIAÇÕES DO GOOGLE

Avaliação	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
Elogio	06	01	02	00									09
Reclamação	02	01	01	00									04
Total	08	02	03	00									13

RECLAME AQUI

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

SGAS Quadra 901, Conjunto D, Asa Sul, Brasília-DF - CEP 70390-010
Tel: +55 (61) 3961-2800 | 3961 2846
ouvidoria@creadf.org.br
www.creadf.org.br

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	13	06	08	08									35
2. Identificáveis	40	33	37	20									130
Colaborador													
Estudante													
Inst. de Ensino													
Leigo													
Pessoa Jurídica													
Profissional													
Total	53	39	45	28									165

PRINCIPAIS ÁREAS DEMANDADAS

Destino	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
ADH	00	02	05	00									07

SGAS Quadra 901, Conjunto D, Asa Sul, Brasília-DF - CEP 70390-010
Tel: +55 (61) 3961-2800 | 3961 2846
ouvidoria@creadf.org.br
www.creadf.org.br

AJU	09	05	04	07									**25**
ATI	05	01	01	00									**07**
AUD	00	00	00	00									**00**
CTD	00	00	00	00									**00**
GAB	00	01	00	01									**02**
GAC | SFT	01	01	03	02									**07**
GAR | SFT	10	02	04	03									**19**
GAT | SFT	03	13	05	01									**22**
GFI | SFT	05	04	08	05									**22**
OUV	14	08	08	04									**34**
PRES	01	00	00	00									**01**
SFT	01	00	02	01									**04**
SRI	00	00	00	00									**00**
Total	**49**	**37**	**40**	**24**									**150**

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

SGAS Quadra 901, Conjunto D, Asa Sul, Brasília-DF - CEP 70390-010
Tel: +55 (61) 3961-2800 | 3961 2846
ouvidoria@creadf.org.br
www.creadf.org.br

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	01	00	00	00	02
AJU	00	09	00	00	00	08	00	08	00	25
ATI	00	00	00	00	00	06	00	00	01	07
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	00	00	01	00	00	01	00	02
GAC | SFT	00	01	00	00	00	03	00	03	00	07
GAR | SFT	00	00	04	00	00	03	00	12	00	19
GAT | SFT	00	00	00	00	00	11	00	11	00	22
GFI | SFT	00	15	01	00	00	04	00	02	00	22
OUV	00	21	01	00	01	04	00	08	00	35
PRES	00	00	00	00	00	01	00	00	00	01
SRI	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00

SGAS Quadra 901, Conjunto D, Asa Sul, Brasília-DF - CEP 70390-010
Tel: +55 (61) 3961-2800 | 3961 2846
ouvidoria@creadf.org.br
www.creadf.org.br

Total	**00**	**47**	**06**	**00**	**02**	**41**	**00**	**45**	**01**	**142**

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	02	00	01	00									**03**
Outras	10	11	15	12									**48**
Total	**12**	**11**	**16**	**12**									**51**

RECLAMAÇÃO

TIPO	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
Atendimento	01	00	01	00									**02**
Insatisfação	00	00	00	00									**00**
Prazo	01	04	02	01									**08**
Site | Sistema	03	01	01	00									**05**

SGAS Quadra 901, Conjunto D, Asa Sul, Brasília-DF - CEP 70390-010
Tel: +55 (61) 3961-2800 | 3961 2846
ouvidoria@creadf.org.br
www.creadf.org.br

Telefone	00	00	00	01									**01**
Diversos	11	07	09	04									**31**
Total	**16**	**12**	**13**	**06**									**47**

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
Grupo Focal.	Em estudo.

Nova Carta de Serviços.	Implantada.
Nova página da Ouvidoria no portal.	Implantada.
Palestras para síndicos de condomínios.	Em estudo.
Processo de Conciliação (pré-denúncia).	Em estudo com a Presidência e a AJU.
Reformulação do portal do Crea-DF.	Em andamento. Previsão para o segundo semestre de 2025.

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/l12527.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/l13460.htm

LEI N.º 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/l13709.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/l13726.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/l13853.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 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

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

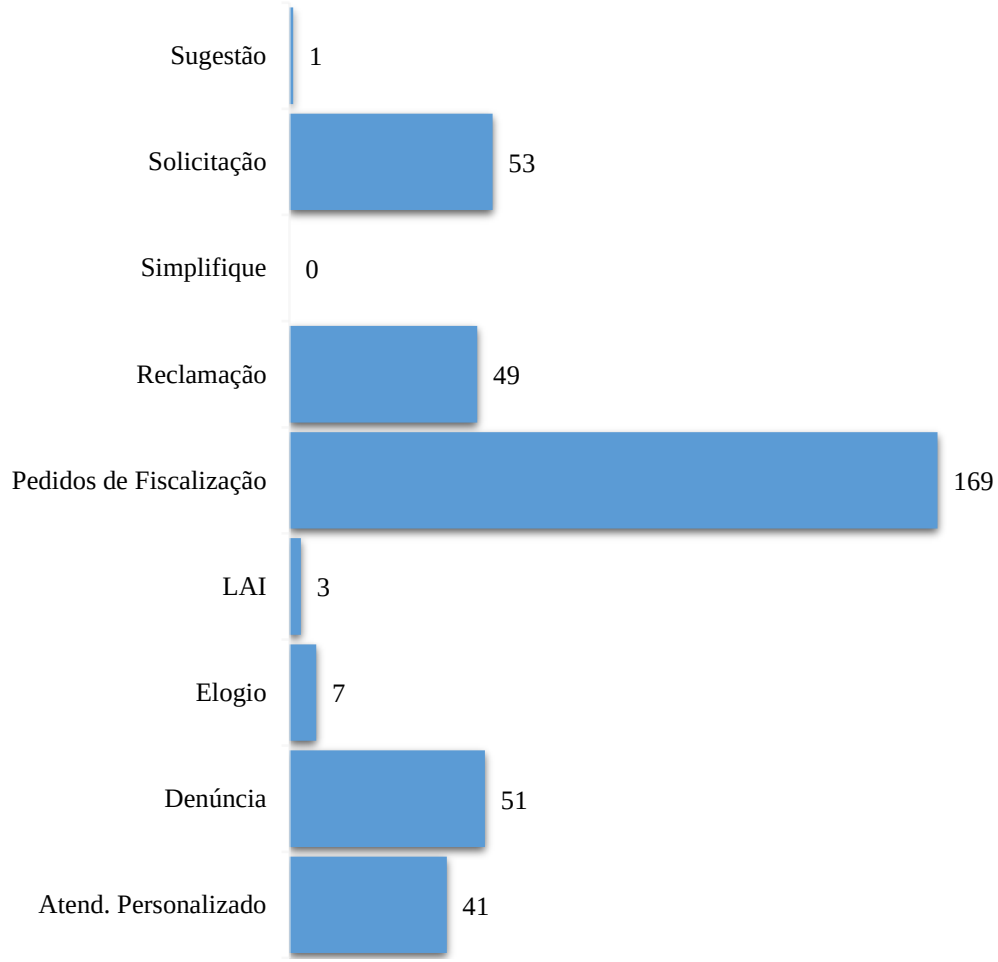
âmbito da administração pública direta, indireta, autárquica e fundacional do Poder Executivo federal. http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/decreto/D10228.htm

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

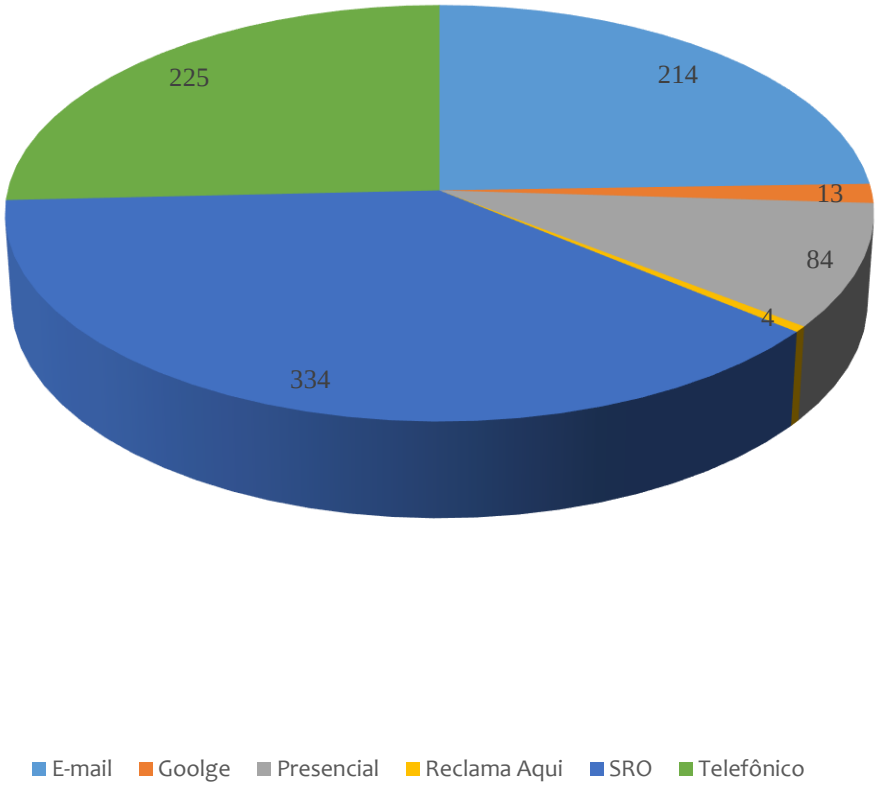
SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Distrito Federal

Tipos de Manifestação



Formas de Acesso

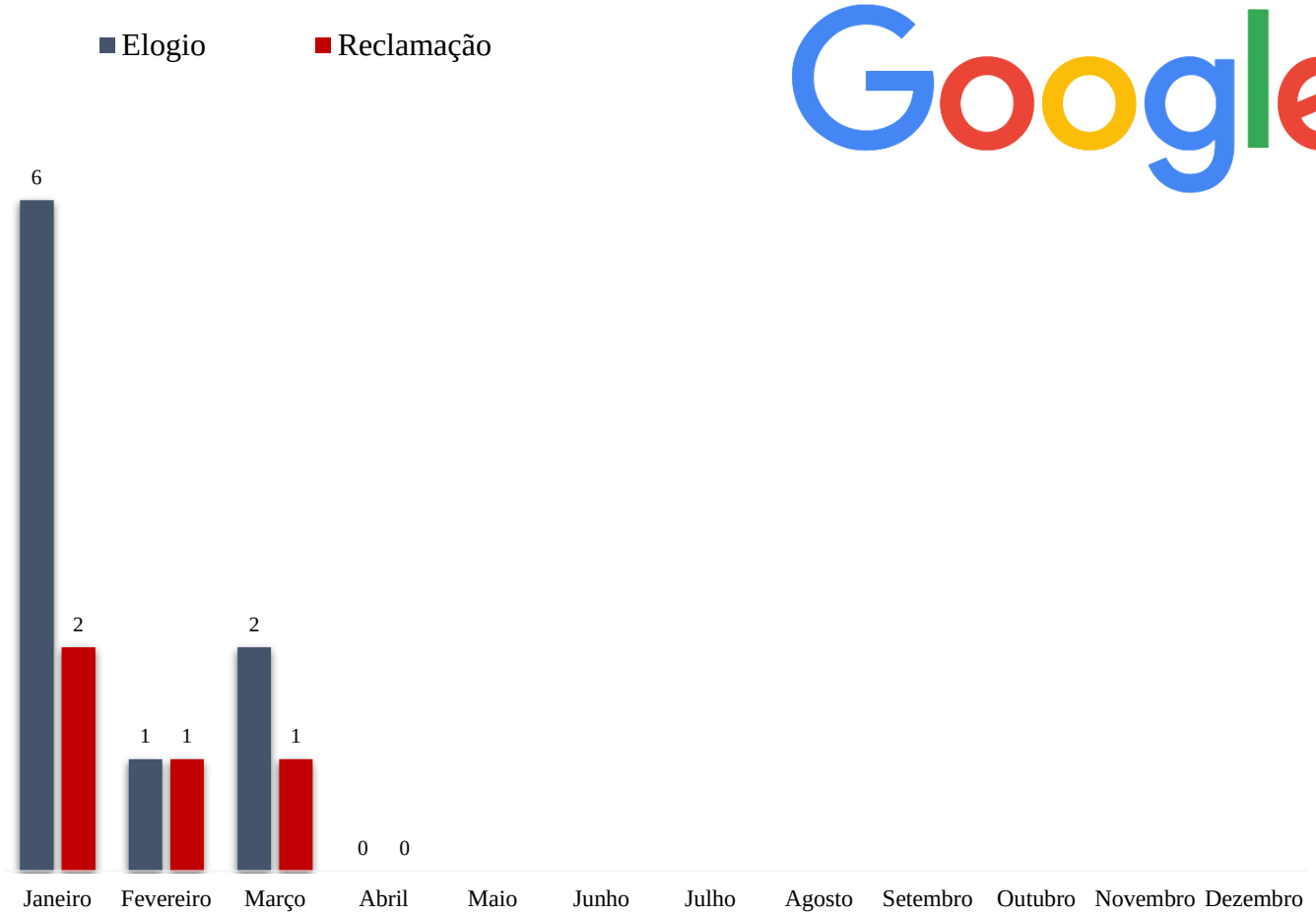


CREA-DF
Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Distrito Federal

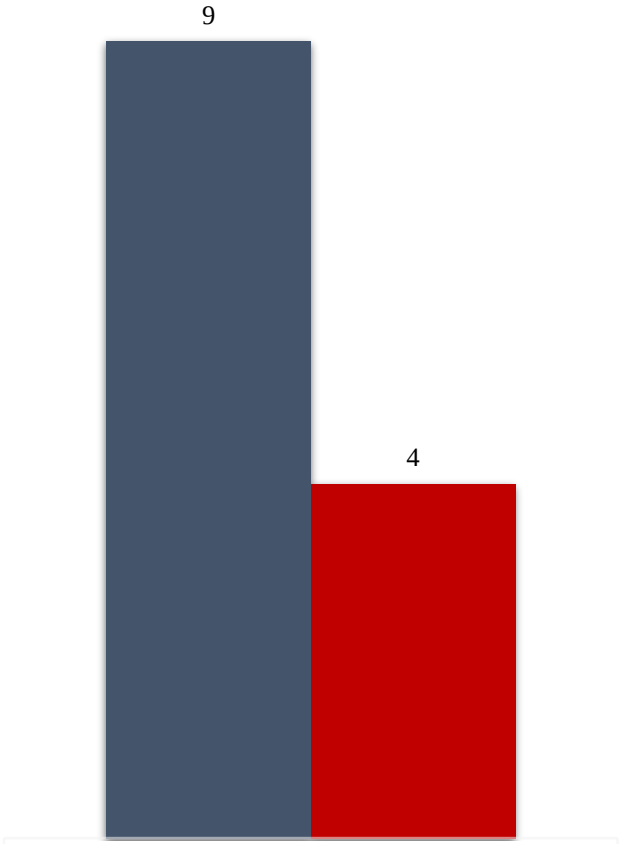
SGAS Quadra 901, Conjunto D, Asa Sul, Brasília-DF - CEP 70390-010
Tel: +55 (61) 3961-2800 | 3961 2846
ouvidoria@creadf.org.br
www.creadf.org.br

SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Distrito Federal



Google



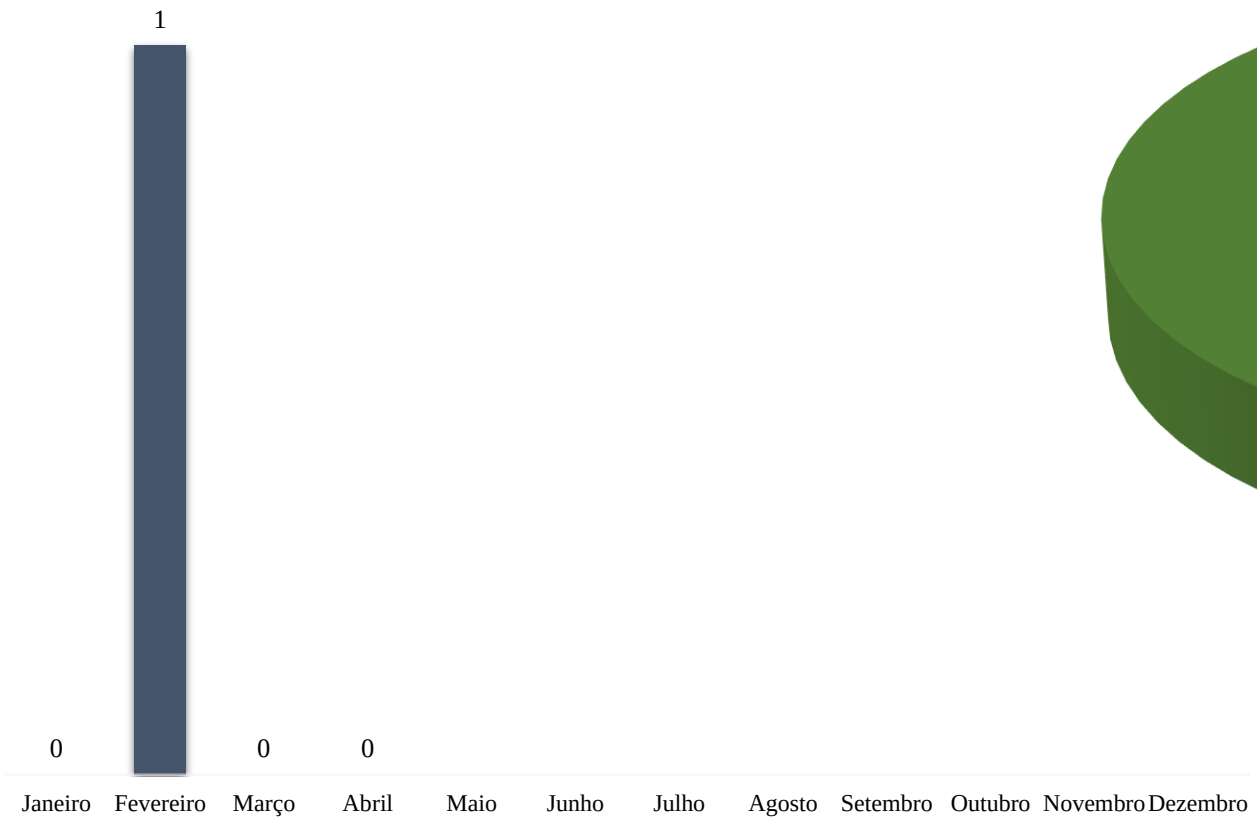
CREA-DF
Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Distrito Federal

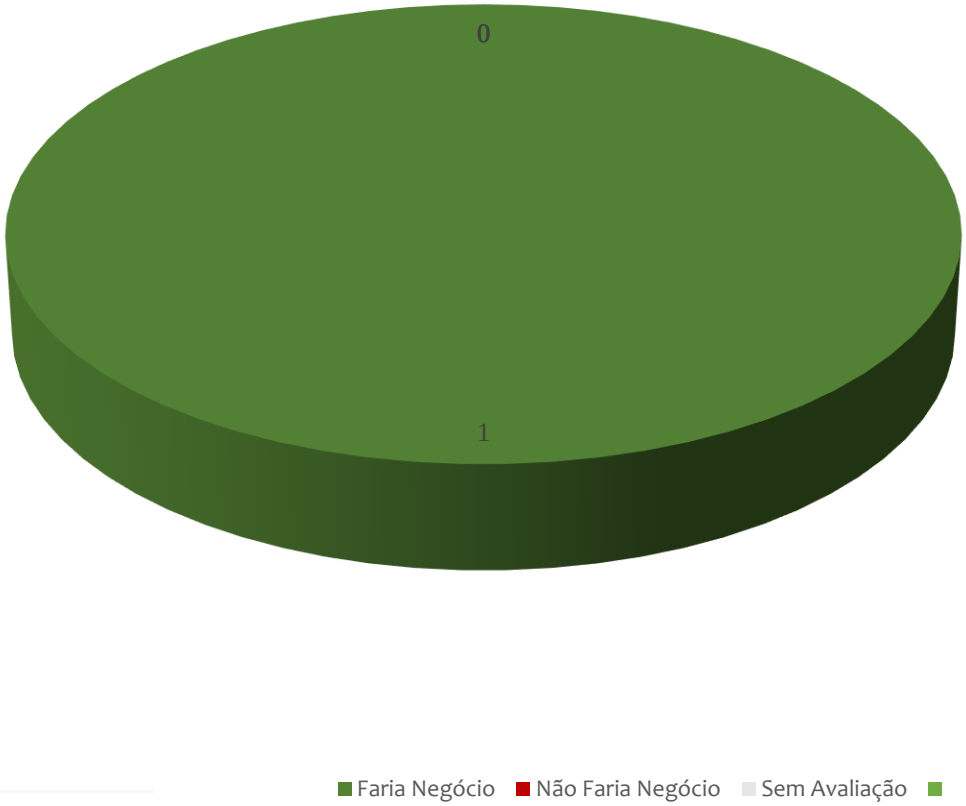
SGAS Quadra 901, Conjunto D, Asa Sul, Brasília-DF - CEP 70390-010
Tel: +55 (61) 3961-2800 | 3961 2846
ouvidoria@creadf.org.br
www.creadf.org.br

SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Distrito Federal

ReclameAQUI

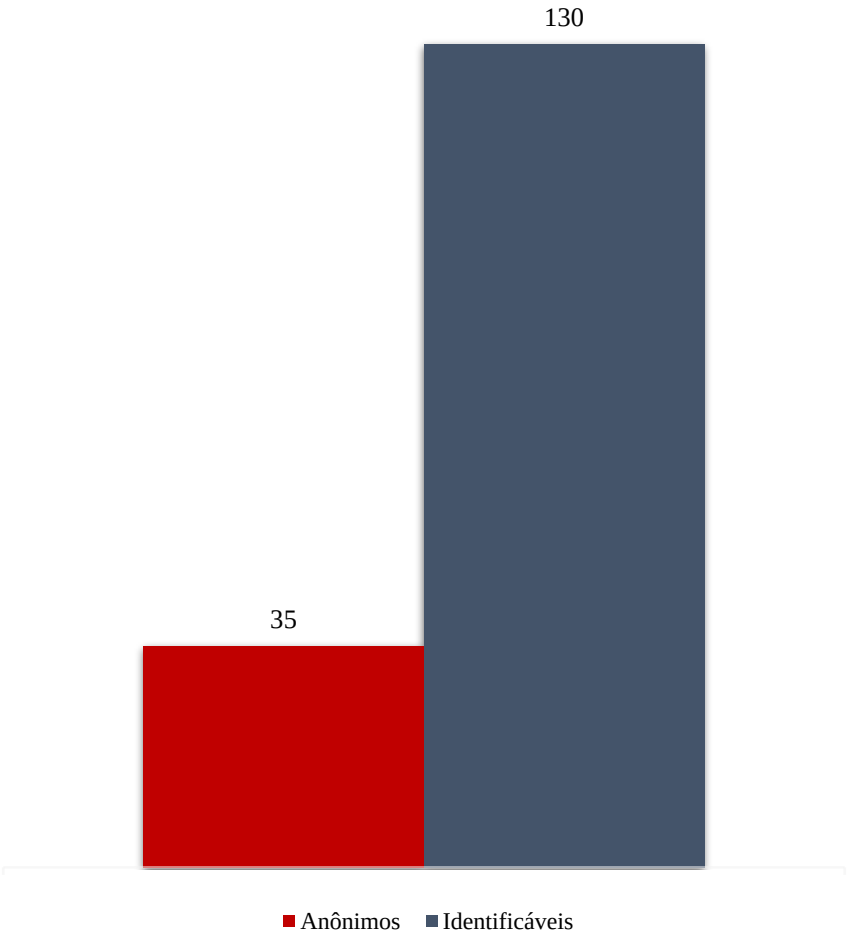




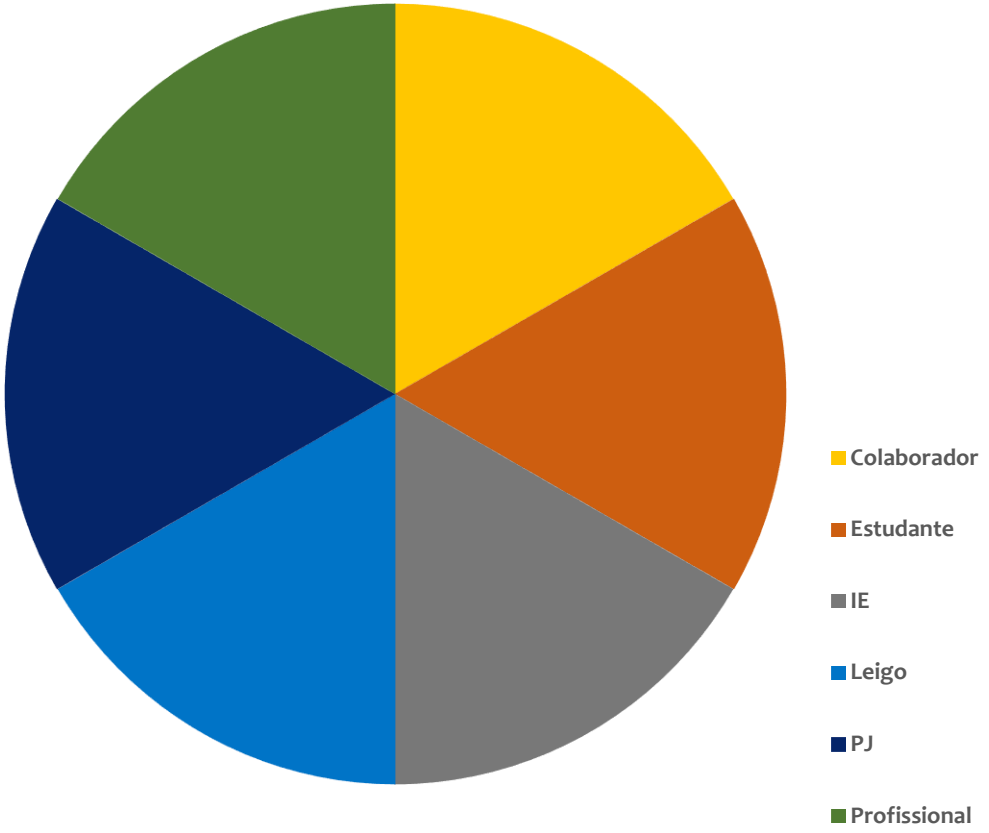
CREA-DF
Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Distrito Federal

SGAS Quadra 901, Conjunto D, Asa Sul, Brasília-DF - CEP 70390-010
Tel: +55 (61) 3961-2800 | 3961 2846
ouvidoria@creadf.org.br
www.creadf.org.br

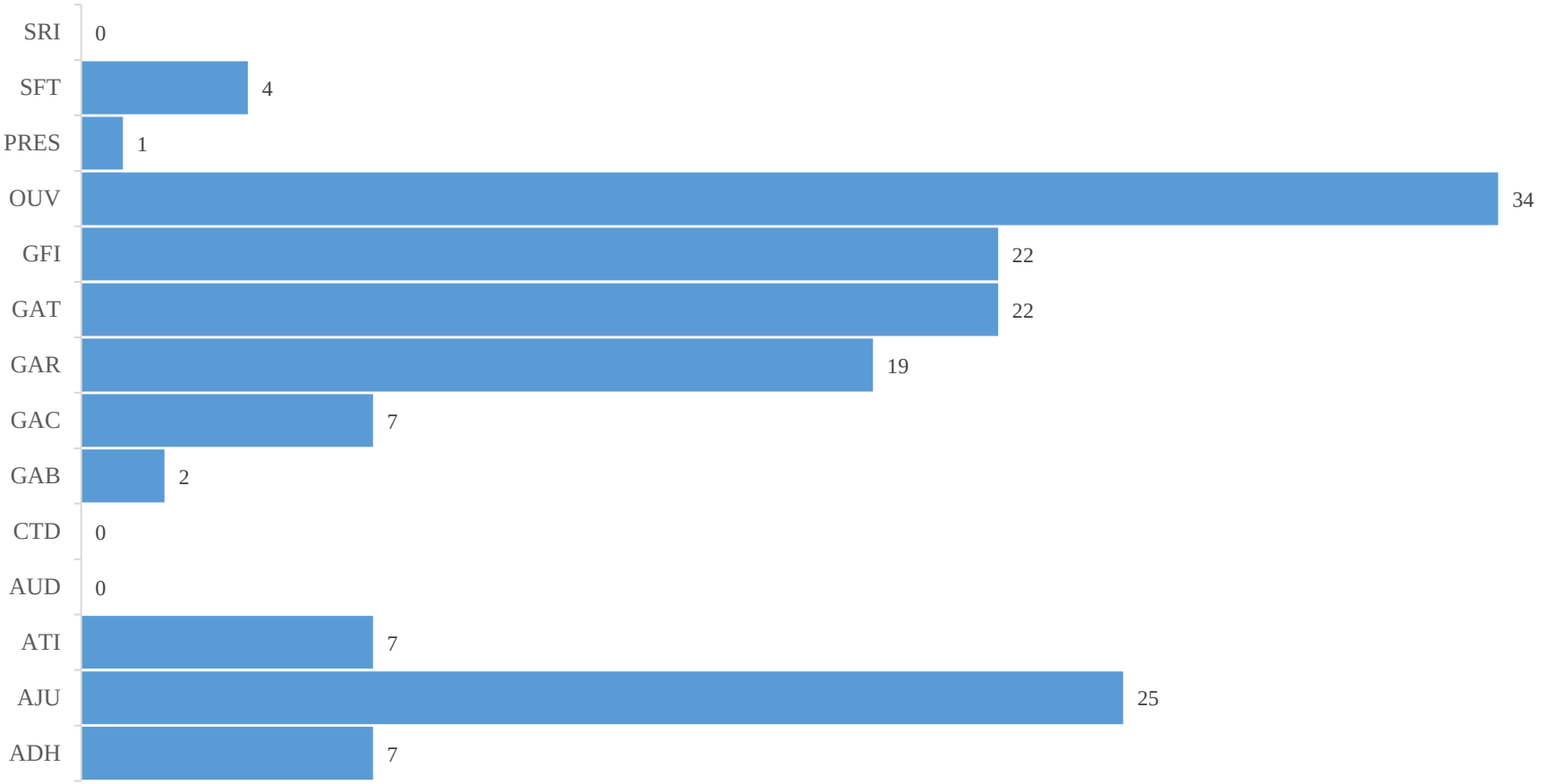
Tipos de Usuários



Identificáveis
Gráfico Inativo



Principais Áreas Demandadas

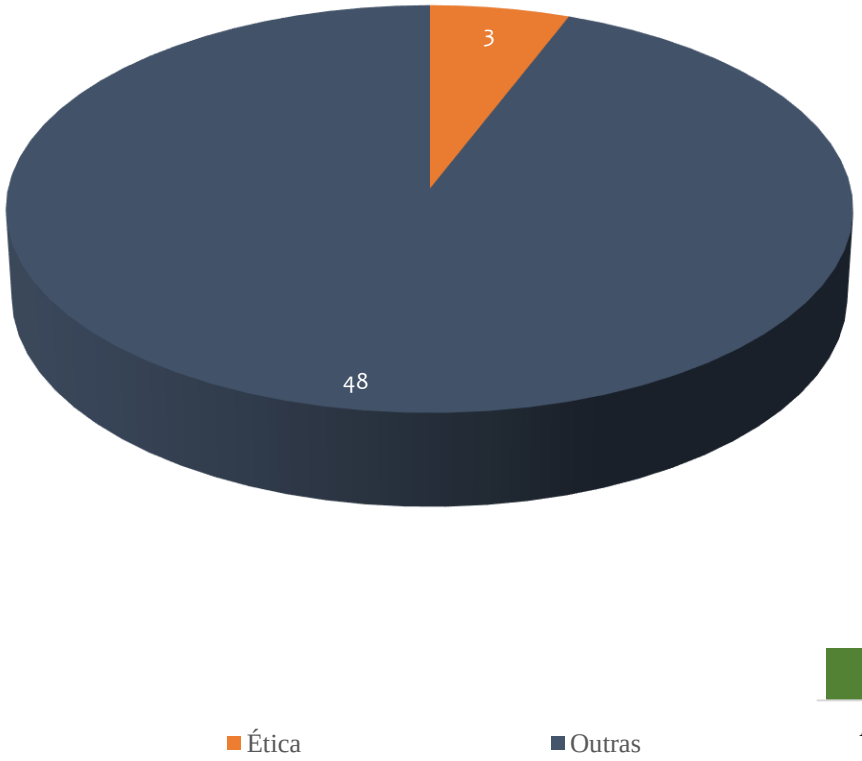


SGAS Quadra 901, Conjunto D, Asa Sul, Brasília-DF - CEP 70390-010
Tel: +55 (61) 3961-2800 | 3961 2846
ouvidoria@creadf.org.br
www.creadf.org.br

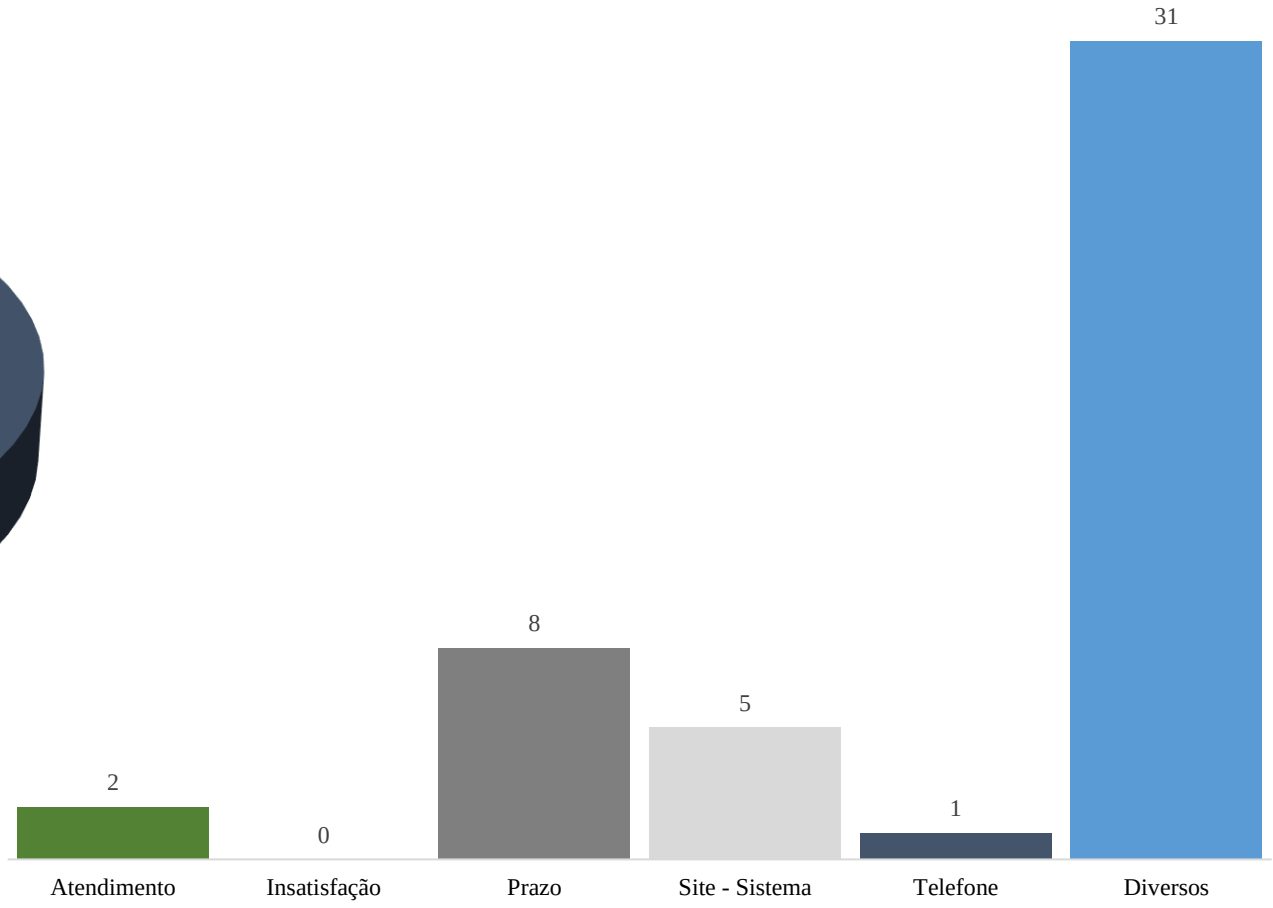
SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Distrito Federal

Tipos de Denúncia



Reclamações



CREA-DF
Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Distrito Federal

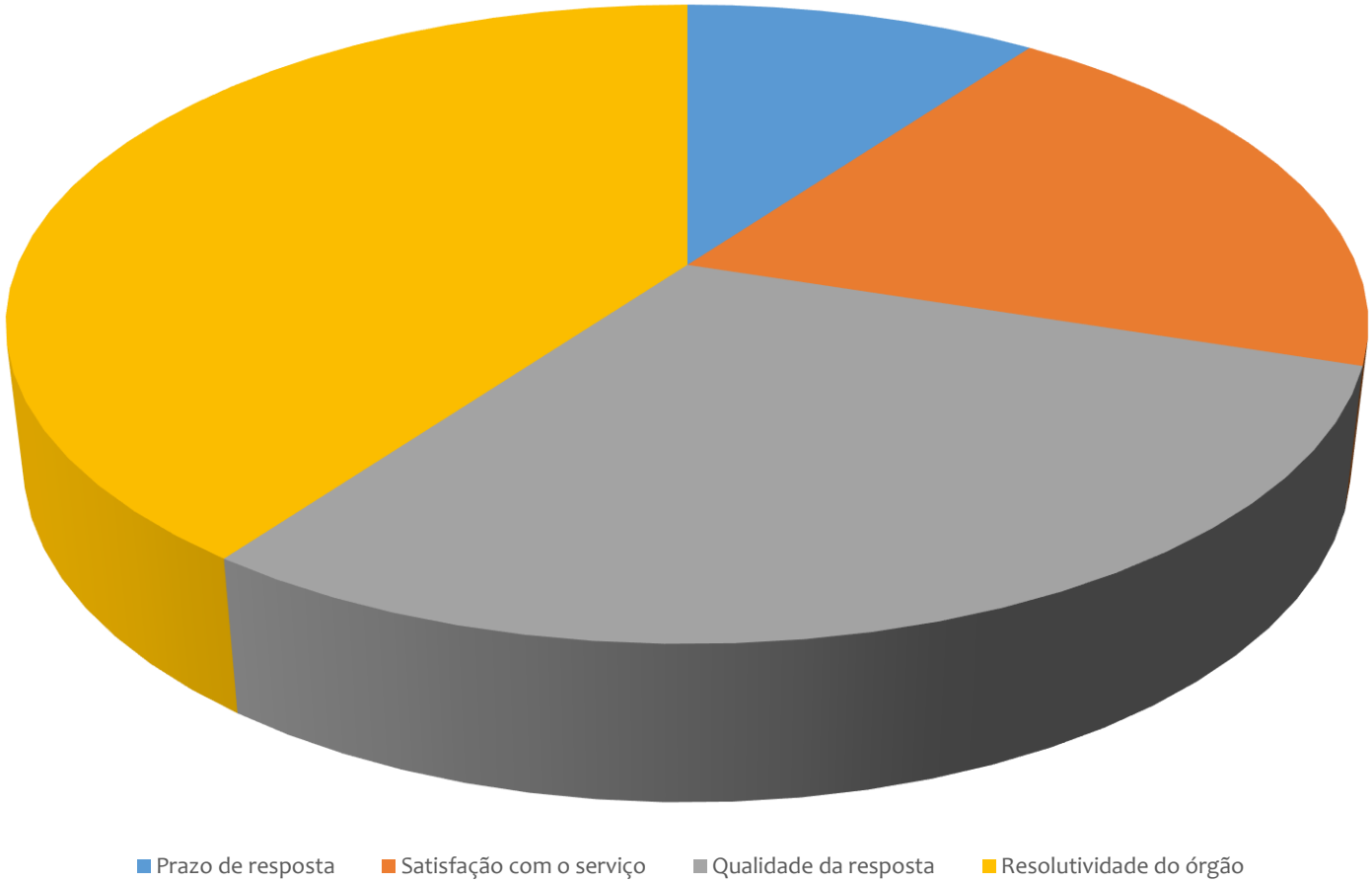
SGAS Quadra 901, Conjunto D, Asa Sul, Brasília-DF - CEP 70390-010
Tel: +55 (61) 3961-2800 | 3961 2846
ouvidoria@creadf.org.br
www.creadf.org.br

SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Distrito Federal

Satisfação com os serviços de Ouvidoria

Gráfico Inativo



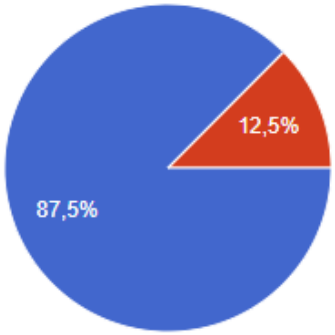
CREA-DF
Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Distrito Federal

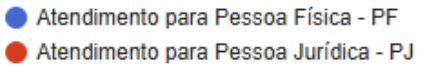
SGAS Quadra 901, Conjunto D, Asa Sul, Brasília-DF - CEP 70390-010
Tel: +55 (61) 3961-2800 | 3961 2846
ouvidoria@creadf.org.br
www.creadf.org.br

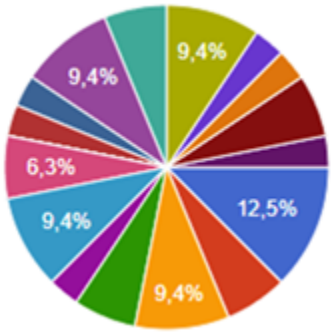
SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

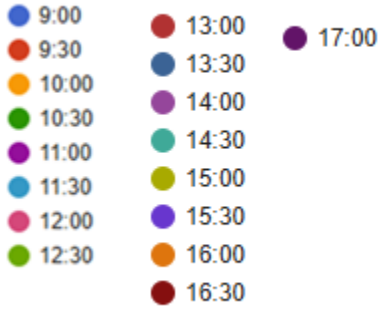
Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Distrito Federal

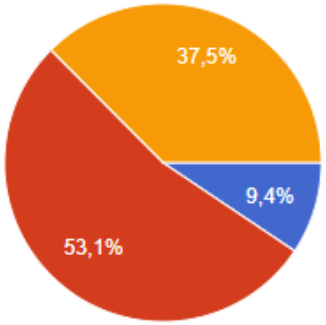
Canal Atendimento Personalizado

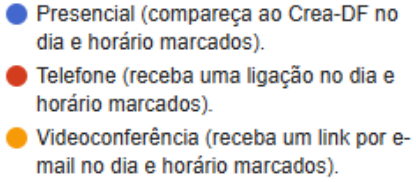


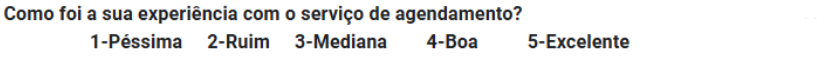


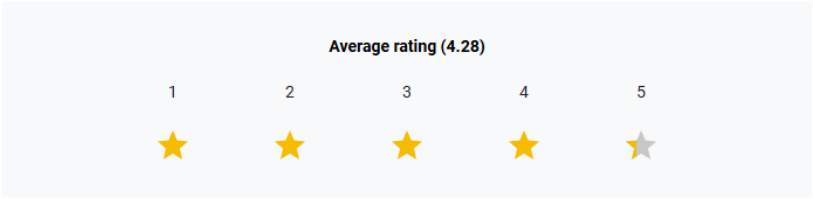


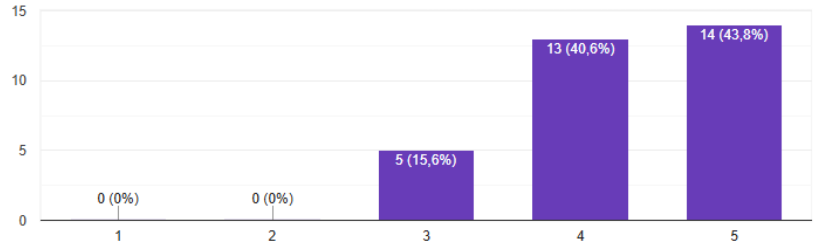












CREA-DF
Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Distrito Federal

SGAS Quadra 901, Conjunto D, Asa Sul, Brasília-DF - CEP 70390-010
Tel: +55 (61) 3961-2800 | 3961 2846
ouvidoria@creadf.org.br
www.creadf.org.br