



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Distrito Federal**

**PORTARIA AD-Nº 047/2020 - PRES.**

**Ementa:** Regulamenta, no âmbito do Crea-DF, a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que “dispõe sobre a participação, proteção e defesa do usuário dos serviços da administração pública”, para aperfeiçoar as normas relativas às ouvidorias públicas. Processo nº 202832/2019.

A Presidente do Conselho de Engenharia e Agronomia do Distrito Federal - CREA-DF, no uso das atribuições que lhe confere o art.85 do Regimento do Regional, combinado com o art.34, alínea “k”, da Lei nº 5.194, 24 de dezembro de 1966, e

Considerando a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos.

Considerando a necessidade de regulamentação dos procedimentos institucionais afetos às manifestações encaminhadas pela sociedade a Ouvidoria do Crea-DF;

Considerando que a Ouvidoria do CREA-DF é um canal para profissionais, empresas e a sociedade apresentarem suas manifestações de maneira a tornar a Sociedade mais protegida.

Considerando que a Ouvidoria do CREA-DF atua em última instância, na mediação das demandas, depois de esgotadas as possibilidades de atendimento e solução pelas unidades organizacionais.

**RESOLVE:**

Art. 1º Regulamentar, no âmbito do CREA-DF, os procedimentos para cumprimento do prazo para resposta as manifestações abertas nos canais da ouvidoria, sendo:

I - Ouvidoria terá 2 (dois) dias úteis para informar ao cidadão as primeiras providências adotadas.

II - As unidades organizacionais do Crea-DF terão o prazo de 12 (doze) dias úteis para responderem as manifestações da ouvidoria, *observados os seguintes prazos administrativos e procedimentos:*



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

SGAS Qd 901 Conj. D - Brasília-DF - CEP 70390-010  
Tel: +55 (61) 3961-2800  
creadf@creadf.org.br  
www.creadf.org.br





**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Distrito Federal**

- a) O não cumprimento do prazo do inciso II, a Ouvidoria notificará a unidade responsável concedendo prazo de 3 (três) dias corridos.
- b) No caso de impossibilidade do cumprimento desse prazo de 3 (três) dias corridos, **o chefe da unidade organizacional deverá apresentar justo motivo pelo não cumprimento do prazo à Presidente do Crea-DF, que poderá conceder um prazo máximo de 10 (dez) dias corridos.**

III - A Ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observando o prazo de 30 (trinta) dias corridos, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período, conforme estabelecido no art. 16 da Lei 13.460/2017.

IV - À Presidência do Crea-DF com referência a processos de denúncia Ética e Disciplinares terá 90 (noventa) dias corridos para informar o cidadão, ressalvados os casos de maior complexidade, que poderão ter os prazos estendidos até a sua conclusão.

Art. 2º A Ouvidoria não apreciará questões que estejam ou foram submetidas ao âmbito judicial.

Parágrafo único. Os processos formalizados perante a Ouvidoria do Crea-DF não interrompem os prazos de interposição de recursos judiciais ou administrativos.

Art. 3º A Ouvidora, no uso de suas atribuições, terá acesso a qualquer setor do Crea-DF, podendo requisitar documentos para exame e posterior devolução.

Art. 4º Para efeito de contagem para registro das manifestações adotam-se a seguintes definições:

I - Os pedidos apresentados entre 18h e 23h59 serão considerados como se tivessem sido realizados no dia útil seguinte e a contagem só começará a partir do primeiro dia útil posterior.

II - Quando o prazo final para responder ao pedido coincidir com final de semana ou feriado, ele será prorrogado para o próximo dia útil. Por isso, o prazo para envio da resposta pode não ser o de 20 (vinte) dias corridos e no máximo 30 (trinta) dias corridos.

Art. 6º. Esta Portaria entra em vigor a partir da data de assinatura.

Art. 7º. Dê-se ciência e cumpra-se.

Brasília-DF, 10 de março de 2020.

**PEDRO LUIZ DELGADO ASSAD**  
PRESIDENTE em exercício

