

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

Processo: CF-00.004121/2022-44

Tipo de Processo: Institucional: Normatização Interna

Assunto: Regulamento da Ouvidoria do Confea

Interessado: OUVI

Relator(a): Eng. Eletric. **José Miguel de Melo Lima**

DECISÃO CD Nº 177/2022

Aprova a Minuta de Portaria OUVI 0655378, que "Institui o Regulamento da Ouvidoria no âmbito do Confea"; e determina providências,

O Conselho Diretor, em sua 9ª Reunião Ordinária, realizada no dia 18 de outubro de 2022, na Sede do Confea, em Brasília-DF;

Considerando que tratam os presentes autos do Processo 00.004121/2022-44;

Considerando que por meio da Minuta de Portaria OUVI 0635060, de 29 de julho de 2022, a Ouvidoria - OUVI apresentou sugestão de regulamento interno (Portaria) com vistas a estabelecer normas e procedimentos adotados pela Ouvidoria do Confea;

Considerando que, na sequência, foram juntados aos autos os seguintes documentos:

- Manual da Ouvidoria Pública - CGU (0635074); e
- Resolução nº 7/2021 - CGU (0635080),

Considerando que por meio do Despacho OUVI 0635102, de 29 de julho de 2022, a Ouvidoria - OUVI encaminhou os autos à Procuradoria Jurídica - PROJ, nos seguintes termos:

Diante da necessidade de padronização das normas e procedimentos da Ouvidoria do Confea, encaminhamos a minuta do Regulamento Interno da Ouvidoria para análise e determinações.

Anexamos ao processo o Manual de Ouvidoria Pública e a Resolução nº 7/2021 da CGU para consulta se necessário.

Considerando que por meio do Despacho SUCON 0637994, de 05 de agosto de 2022, a Subprocuradoria Consultiva - SUCON encaminhou os autos concomitantemente à Ouvidoria - OUVI e à Gerência de Planejamento e Gestão - GPG, nos seguintes termos:

Trata-se de Minuta de Regulamento da Ouvidoria (0635060), que consiste, basicamente, em estabelecer normas e procedimentos a serem adotados pela unidade no tratamento das denúncias, reclamações, elogios, sugestões, solicitações de providências e pedidos de acesso à informação referentes a procedimentos e ações dos serviços prestados pelo Confea.

Em uma análise perfunctória dos termos do regulamento, verificou-se que seu conteúdo redefine, complementa ou detalha as atribuições da unidade, define ações a serem realizadas por outras unidades que participam do fluxo das demandas da Ouvidoria e também ações e prazos a serem observados pelos Creas.

É sabido que o Confea, por meio da Portaria nº 266, de 2022 (ainda não disponibilizada no Confeanet), alterou toda a sua estrutura organizacional, de forma que a presente proposta de regulamento precisa ser compatibilizada com o referido normativo e, se for o caso, que sejam promovidos os devidos ajustes entre ambos.

Considerando, ainda, que a definição de procedimentos é matéria estritamente regulamentar, relacionado ao exercício de funções administrativas no âmbito do Confea, de cujo fluxo participam diversas unidades do Confea e até mesmo os Creas, é necessário que o normativo seja previamente analisado pela Gerência de Planejamento e Gestão (GPG).

Oportunamente, o processo deve retornar para análise jurídica, informando-se que, em caso de ajustes ou alteração na proposta, os autos devem vir instruídos com a minuta de regulamento revisada, em um único documento.

Ante o exposto, e considerando que essas são as considerações jurídicas pertinentes, no momento, restituímos os autos com essa recomendação.

Considerando que por meio do Despacho GPG 0640878, de 17 de agosto de 2022, a Gerência de Planejamento e Gestão - GPG restituiu os autos à Subprocuradoria Consultiva - SUCON, nos seguintes termos:

Destaca-se inicialmente que a minuta de Regulamento da Ouvidoria ora em análise (0635060) deve ser entendida como a busca positiva de produto visando atender a atribuição prevista no inciso II do art. 6º da Portaria nº 266/2022 (0621792): "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". Tal atribuição existe para cada unidade organizacional do Confea e visa justamente a incentivá-las a definir, padronizar e comunicar seus procedimentos internos ou processos sob sua responsabilidade. A elaboração dessas políticas, diretrizes e normas pode ou não contar com o auxílio da GPG, no que se refere ao mapeamento do processo. Nesse caso específico do Regulamento da Ouvidoria, esse serviço não nos foi solicitado e, como não se trata de um processo muito complexo ou que envolva várias unidades, não vemos problema na não participação da GPG na construção do normativo.

Isso posto, conforme solicitado pela SUCON (0637994), analisamos a minuta do Regulamento da Ouvidoria e, de modo geral, não encontramos divergências entre tal norma e as atribuições da unidade, fixadas pela Portaria nº 266/2022. Alguns pontos de atenção estão descritos no quadro a seguir:

Minuta do Regulamento da Ouvidoria	Portaria nº 266/2022	Comentários
<p>Art. 13º - Para efeito desta norma, as manifestações apresentadas pelos usuários da Ouvidoria podem ser classificadas da seguinte forma:</p> <p>I - Sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pelo Confea;</p> <p>II - Elogio: demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;</p> <p>III - Solicitação: requerimento de adoção de providência por parte do Confea;</p> <p>IV - Reclamação: demonstração de insatisfação relativa a serviço público; e</p> <p>V - Denúncia: comunicação de prática de irregularidades no Crea ou no Confea.</p>	<p>Art. 5º A Ouvidoria – Ouvi 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.</p>	<p>O regulamento não especificou o tipo de manifestação "pedido de acesso à informação". Sabemos que o tratamento dado a esse tipo de manifestação já está normatizado pela Portaria nº 116/2017, porém, como se trata de um regulamento das atividades da unidade, sugerimos a citação e conceituação do "pedido de acesso à informação" e uma explicação em parágrafo único de que essa espécie de manifestação está regulamentada em norma específica.</p>
<p>Art. 14º - 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, <u>que causa prejuízo ao interesse público ou danos a terceiros.</u></p>	<p>Art. 6º, 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; e</p> <p>Art. 6º, 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</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Na Portaria nº 266/2022 há uma restrição quanto ao recebimento de denúncias referentes a matéria eleitoral, a qual não foi observada no Regulamento da Ouvidoria. Recomenda-se citar essa exceção e explicar qual o canal que recebe esse tipo de denúncia ou qual o regulamento que o atende. • O trecho sublinhado na primeira coluna não está especificado na Portaria nº 266/2022, mas

	resultado do tratamento da denúncia ao denunciante e ao denunciado.	entendemos que é apenas um detalhamento da atribuição, que é propositalmente mais genérica.
Art. 20º - A instrução preliminar consiste nos seguintes procedimentos: I - Coleta 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- Na análise preliminar a Ouvidoria não deve fazer juízo de valor acerca dos fatos narrados, devendo avaliar a existência de elementos de convicção sobre a aptidão da denúncia para apuração. III - A análise preliminar serve para verificar se, diante das informações apresentadas pelo usuário, será possível dar início ao procedimento de apuração.	-	Apenas como sugestão de melhoria redacional, observamos que os incisos II e III do art. 20º não são procedimentos, como diz o caput do artigo. Recomendamos iniciar as frases de cada inciso com verbos no infinitivo, para facilitar a identificação das subatividades que formam a instrução preliminar.
Art. 22º - O denunciante deverá ser cientificado do encaminhamento da denúncia a unidade competente para apreciação do mérito, dentro do prazo de <u>20 (trinta)</u> dias.	-	<ul style="list-style-type: none"> Apenas como sugestão de melhoria redacional, sugerimos reescrever a frase do art. 22º para esclarecer se o prazo de 20 dias é para a comunicação ao denunciante ou para apreciação do mérito pela unidade competente. De qualquer forma, seria interessante ter os prazos das duas ações definidos no Regulamento. O trecho sublinhado na primeira coluna está incoerente.

Observa-se que a adequação dos prazos propostos na Seção III da minuta do Regulamento da Ouvidoria, menores do que os fixados pelo art. 16 da Lei nº 13.460/2017, não foi avaliada por esta GPG. Se não houver impedimento legal em se definir prazos a menor nesse caso, entendemos que tal análise cabe à instância que apreciará a matéria, ouvida obviamente a unidade que conhece a fundo a dinâmica de recebimento e resposta de manifestações, isto é, a própria Ouvidoria.

Por fim, sugerimos que a minuta de normativo passe por revisão ortográfica e que se verifique a espécie normativa mais adequada ao propósito do documento, visto que, embora trate basicamente de procedimentos internos da Ouvidoria, contém também determinações aos Creas.

Considerando que por meio do Despacho SUCON 0643181, de 17 de agosto de 2022, a Subprocuradoria Consultiva - SUCON reencaminhou os autos à Ouvidoria - OUVI, nos seguintes termos:

Considerando o Despacho GPG 0640878, reencaminhamos o processo, visando o posterior retorno para análise jurídica, informando-se que, em caso de ajustes ou alteração na proposta, os autos devem vir instruídos com a minuta de regulamento revisada, em um único documento.

Considerando que por meio da Minuta de Portaria OUVI 0644512, de 19 de agosto de 2022, a Ouvidoria - OUVI realizou as alterações no texto inicialmente apresentado;

Considerando que por meio do Despacho OUVI 0644538, de 19 de agosto de 2022, a Ouvidoria encaminhou os autos à Procuradoria Jurídica - PROJ;

Considerando que por meio do Parecer 161 (0651169), de 08 de setembro de 2022, a Subprocuradoria Consultiva - SUCON manifestou-se nos seguintes termos:

I - RELATÓRIO

1. Trata-se de solicitação para que a Procuradoria Jurídica proceda à análise da Minuta de Regulamento da Ouvidoria (0644512), que consiste, basicamente, em estabelecer normas e procedimentos a serem adotados pela unidade no tratamento das denúncias, reclamações, elogios, sugestões, solicitações de providências e pedidos de acesso à informação referentes a procedimentos e ações dos serviços prestados pelo Confea.
2. Em análise preliminar, esta Subprocuradoria Consultiva, por meio do Despacho SUCON 0637994, solicitou a complementação da instrução pela Gerência de Planejamento e Gestão, a qual analisou a proposta nos termos do Despacho GPG 0640878, com recomendação de ajustes no texto.
3. A Ouvidoria atendeu as recomendações da GPG, apresentando a minuta que ora é submetida à análise jurídica.
4. É o que importa relatar.

II - ANÁLISE JURÍDICA

5. Inicialmente, cumpre-nos salientar que a presente manifestação jurídica toma por base, exclusivamente, os elementos que constam, até a presente data, nos autos do processo em epígrafe, valendo ressaltar que não cabe a esta unidade jurídica adentrar nos aspectos técnicos, econômicos e operacionais, nem no juízo de oportunidade e conveniência da instituição do presente regulamento.
6. A Administração Pública, no exercício da função administrativa, está sujeita ao regime jurídico administrativo, entre os quais se destacam os princípios da transparência, da publicidade e da eficiência.
7. Ademais, a [Constituição](#) erigiu o princípio democrático como base do agir estatal que se manifesta de diversas formas, entre as quais a facilitação da participação e do controle social por parte dos administrados.
8. Não por acaso, o art. 37, § 3º do texto constitucional estabelece o seguinte:

Art. 37. A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência e, também, ao seguinte:

(...)

§ 3º A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente:

I - as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços;

II - o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o disposto no art. 5º, X e XXXIII;

III - a disciplina da representação contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função na administração pública.

9. No âmbito federal, a [Lei nº 13.460, de 2017](#) estabelece as normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública.
10. À guisa de regulamentação da referida lei, tem-se o [Decreto nº 9.094, de 2017](#), que dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, institui o Cadastro de Pessoas Físicas - CPF como instrumento suficiente e substitutivo para a apresentação de dados do cidadão no exercício de obrigações e direitos e na obtenção de benefícios, entre outros aspectos.
11. É importante destacar ainda a necessidade e instituição de serviço de informações ao cidadão, na forma do art. 9º, da Lei de Acesso à Informação ([Lei nº 12.527, de 2011](#)):

Art. 9º O acesso a informações públicas será assegurado mediante:

I - criação de **serviço de informações ao cidadão**, nos órgãos e entidades do poder público, em local com condições apropriadas para:

- a) atender e orientar o público quanto ao acesso a informações;
- b) informar sobre a tramitação de documentos nas suas respectivas unidades;
- c) protocolizar documentos e requerimentos de acesso a informações; e

II - realização de audiências ou consultas públicas, incentivo à participação popular ou a outras formas de divulgação.

12. O Confea é entidade autárquica, na forma prevista no art. 80, da [Lei nº 5.194, de 1966](#):

Art. 80. Os Conselhos Federal e Regionais de Engenharia, Arquitetura e Agronomia, autarquias dotadas de personalidade jurídica de direito público, constituem serviço público federal, gozando os seus bens, rendas e serviços de imunidade tributária total (art. 31, inciso V, alínea a da Constituição Federal) e franquia postal e telegráfica.

13. A natureza autárquica foi referendada pelo Supremo Tribunal Federal na ocasião do julgamento da [ADI 1717-DF](#), razão pela qual deve o Confea observar o regime jurídico administrativo, ressalvados alguns aspectos específicos balizados pela jurisprudência.
14. Nesse sentido, o Confea deve estruturar seu sistema de atendimento ao cidadão, observando, no que couber a [Lei nº 13.460, de 2017](#) e o [Decreto nº 9.094, de 2017](#), bem como a Lei de Acesso à Informação ([Lei nº 12.527, de](#)

[2011](#)).

15. O Confea estruturou sua unidade de Ouvidoria há mais de uma década. Atualmente, sua finalidade e atribuições estão previstas na [Portaria nº 266, de 2022](#), que trata da Estrutura Organizacional, nos seguintes termos:

Art. 5º A Ouvidoria – Ouvi 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. 6º A Ouvidoria possui as seguintes atribuições:

I - interagir com as demais unidades organizacionais visando ao fortalecimento da governança e ao 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.

16. As atribuições supratranscritas estão em consonância com o art. 13, da [Lei nº 13.460, de 2017](#):

Art. 13. As ouvidorias terão como atribuições precípua, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

I - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

II - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;

III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;

IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;

V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;

VI - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e

VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

Art. 14. Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:

I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e

II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

17. A proposta de Regulamento da Ouvidoria que ora se submete à análise tem o condão de estabelecer os procedimentos básicos para o desempenho das atribuições sobreditas.

18. Logo, deve-se utilizar como base as disposições do [Decreto nº 9.094, de 2017](#) -com as devidas adaptações à realidade do Confea - bem como a Norma Modelo para Criação de Unidades de Ouvidoria e a Norma Modelo para Regulamentação da Atividade de Ouvidoria em Órgãos Públicos, aprovadas pela [Resolução nº 7, de 30 de novembro de 2021](#), da Coordenação Geral da Rede Nacional de Ouvidorias, da Controladoria-Geral da União/Ouvidoria-Geral da União.

19. Compendiando a Minuta (0644512), notadamente os art.s 1º a 4º, observa-se que a finalidade e as atribuições elencadas estão em consonância com aquelas previstas na [Portaria nº 266, de 2022](#).

20. A proposta de norma prossegue estabelecendo vedações à Ouvidoria em respeito às atribuições do órgãos colegiados (art. 4º) e abrangência de atuação sobre as unidades organizacionais do Confea (art. 6º), que são inerente à própria natureza da atuação da Ouvidoria.

21. Nos arts. 7º a 11, constam atribuições específicas do Ouvidor, bem como da equipe da Ouvidoria, em conformidade com as orientações da citada [Resolução nº 7, de 30 de novembro de 2021](#), da CGU, respeitando-se ainda a estrutura e forma de governança do Confea.

22. O Capítulo IV (arts. 12 em diante), cuida dos procedimentos básicos para o atendimento das demandas da Ouvidoria. O texto proposto observou as diretrizes básicas estabelecidas na [Lei nº 13.460, de 2017](#), notadamente em seus arts. 5º a 12, assim como o constante no decreto regulamentar.

23. Vale ressaltar que, na esteira da orientação contida na [Resolução nº 7, de 30 de novembro de 2021](#), da CGU, o procedimento para tratamento das manifestações realizadas pela Ouvidoria, que compreende o recebimento, análise e resposta, deve ocorrer em até 30 dias, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa:

Art. 8º O tratamento de manifestações realizado pela Ouvidoria compreende:

I - recebimento da manifestação;

II - registro da manifestação no [sistema informatizado, como por exemplo - Plataforma Fala.BR] ou em sistema e ele integrado;

III - triagem;

IV - encaminhamento de manifestações para outra unidade, quando couber;

V - análise preliminar da manifestação;

VI - solicitação de complementação de informações aos manifestantes, quando couber;

VII - trâmite à unidade ou unidades responsáveis pelo assunto ou serviço objeto de manifestação; e

VIII - consolidação, elaboração e envio da resposta conclusiva ao usuário.

IX - avaliação do atendimento prestado pela Ouvidoria e resolutividade da demanda pela instituição.

§ 1º Quando couber, consideram-se etapas específicas de tratamento da manifestação de ouvidoria:

I - pseudonimização da denúncia para trâmite às unidades de apuração ou para encaminhamento a órgão apuratório competente, neste último caso, quando não tenha sido colhido o consentimento prévio do denunciante para a realização de tal encaminhamento;

II - adoção de procedimentos de solução pacífica de conflitos; e

III - acompanhamento de encaminhamentos decorrentes da resposta conclusiva enviada, reabertura de manifestação e complementação com novas informações relevantes.

§ 2º A Ouvidoria deverá cumprir todos os procedimentos de tratamento previstos nos incisos I a VIII do caput **no prazo de até trinta dias a contar do recebimento da manifestação, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa.**

§ 3º Os procedimentos a que se refere o inciso II do § 1º poderão ocorrer após o envio de resposta conclusiva pela Ouvidoria e obedecerão aos prazos e procedimentos estabelecidos pela unidade, observadas as diretrizes desta [Portaria ou outro tipo desta norma]

24. Acerca desse procedimento e dos prazos, consta na Minuta (0644512) o seguinte:

DO RECEBIMENTO DE MANIFESTAÇÕES

Art. 12º - As manifestações somente serão recebidas por meio de telefone, correspondência, sistema informatizado e atendimento presencial, conforme a sua natureza e complexidade.

Parágrafo Único. A forma preferencial de recebimento da manifestação é pelo sistema informatizado.

Art. 13º - Para efeito desta norma, as manifestações apresentadas pelos usuários da Ouvidoria podem ser classificadas da seguinte forma:

I - Sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pelo Confea;

II - Elogio: demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

III - Solicitação: requerimento de adoção de providência por parte do Confea;

IV - Reclamação: demonstração de insatisfação relativa a serviço público; e

V - Denúncia: comunicação de prática de irregularidades no Crea ou no Confea.

SEÇÃO II

DAS DENÚNCIAS

Art. 14º - 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. 15º - 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. 16º - Acatada a denúncia, a Ouvidoria comunicará o Crea ou o Confea, conforme o caso, **solicitando manifestação a respeito dos fatos alegados, os Creas e as unidades organizacionais do Confea terão o prazo de até 15 (quinze) dias corridos para responder ao pedido de esclarecimentos dos fatos alegados, prorrogáveis, mediante justificativa expressa, por mais 15 (quinze) dias.**

Art. 17º - É admitida a apresentação de denúncias anônimas desde que atendam aos requisitos elencados nos incisos I a III do art. 15º.

Art. 18º - 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. 19º - Compete à Ouvidoria proceder à instrução preliminar da denúncia contra os Creas, cujo mérito será apreciado pelas unidades competentes do Confea.

Art. 20º - 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. 21º – 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. 22º - O denunciante deverá ser cientificado do encaminhamento da denúncia a unidade competente para apreciação do mérito, **dentro do prazo de 20 (vinte) dias.**

Art. 23º - Os prazos de conclusão da denúncia no Confea são variáveis, em face da sua natureza e complexidade.

Art. 24º - 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- Objetive difamar, caluniar ou injuriar alguém não será acatada.

SEÇÃO III

DOS PRAZOS

Art. 25º - As manifestações recebidas pela ouvidoria, desde que descritas de modo a atender padrões mínimos de coerência, será oferecida resposta, dentro do prazo de 20 (vinte) dias.

Art. 26º - As **unidades organizacionais do Confea terão o prazo de até 15 (quinze) dias corridos** para responder as manifestações à Ouvidoria do Confea.

Art. 27º - Os Creas terão o prazo de até 15 (quinze) 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. 28º - Os procedimentos formalizados perante a Ouvidoria não interrompem os prazos de interposição de recursos administrativos ou judiciais.

25. Embora os procedimentos previstos na Minuta (0644512) estejam adequados, do ponto de vista estritamente jurídico, é importante que a Ouvidoria reavalie os prazos sugeridos, pois, uma vez estabelecidos em regulamento, eventual descumprimento poderá ensejar consequências administrativas.

26. De toda forma, recomendamos estabelecer prazos mais curtos para as manifestações das unidades organizacionais e dos Creas para que o prazo total de todas as etapas, sem prorrogação, perfaça 30 dias, mantendo-se a possibilidade de prorrogação em igual prazo, mediante justificativa expressa.

27. No que concerne ao serviço de acesso à informação, consta na Minuta (0644512) que cabe à Ouvidoria "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".

28. Ao dispor sobre os procedimentos, prazos e ações, a proposta leva a entender que tal disciplinamento inclui todas as atividades a Ouvidoria, inclusive os pedidos de acesso à informação.

29. Ocorre que existe um regulamento específico para os pedidos de acesso à informação no âmbito do Confea, conforme consta na [Portaria AD-Nº 116, de 2017](#), a qual continuará em vigor mesmo com a superveniência do presente regulamento.

30. Assim, é necessário fazer as devidas remissões às regras específicas para o tratamento das demandas de acesso à informação ou, se for o caso, promover as alterações necessárias, de forma a evitar duplicidade e/ou contradições de regulamentos.

31. Por derradeiro, recomendamos que a Ouvidoria estabeleça entendimentos com a Gerência de Conhecimento Institucional para, se for o caso propor a presente regulamentação por meio de Resolução, que teria força cogente perante os Regionais, ao contrário da portaria administrativa interna, tendo em vista que constam na proposta ações e prazos a serem observados também pelos Creas. Para tanto, deverá ser observado o rito da [Resolução nº 1.034, de 2011](#), se for o caso.

32. Caso se entenda pela não edição de resolução, para que as ações e prazos estabelecidos no referido Regulamento tenham força cogente perante os Creas, estas deverão ser, ao menos, objeto de decisão plenária, após a decisão do Conselho Diretor, razão pela qual recomendamos que sejam feitos os entendimentos necessários junto ao Gabinete da Presidência quanto à melhor forma de encaminhamento da matéria.

III - CONCLUSÃO

33. Ante o exposto, considerando os elementos que constam nos autos até o momento, ressaltando-se os aspectos de conveniência e oportunidade não sujeitos ao crivo da presente análise, conclui-se, do ponto de vista estritamente jurídico, em sede de controle prévio de juridicidade, pela legalidade da proposta de Regulamento da Ouvidoria, constante na Minuta anexa aos autos (0644512), que observou, no que lhe coube, o disposto na [Lei nº 13.460, de 2017](#), no [Decreto nº 9.094, de 2017](#), na Lei de Acesso à Informação ([Lei nº 12.527, de 2011](#)) e ainda as competências previstas na [Portaria nº 266, de 2022](#), que trata da Estrutura Organizacional, **ressaltando-se a necessidade de atendimento dos apontamentos constantes no parágrafos 25 a 30 da presente manifestação.**

34. Na oportunidade, considerando que constam na proposta de regulamento ações e prazos a serem observados também pelos Creas, recomendamos que a Ouvidoria estabeleça entendimentos com a Gabinete da Presidência e com a Gerência de Conhecimento Institucional para, se for o caso, propor a presente regulamentação por meio de Resolução, observando-se o rito da [Resolução nº 1.034, de 2011](#) ou, de todo modo, que as ações e prazos estabelecidos para cumprimento por parte dos Creas sejam objeto de decisão plenária, além da decisão do Conselho Diretor.

Considerando que, na sequência, foi juntada aos autos a Minuta OUVI 0655378, de 14 de setembro de 2022;

Considerando que por meio do Despacho OUVI 0655466, de 14 de setembro de 2022, a Ouvidoria - OUVI encaminhou os autos à Chefia de Gabinete - GABI, nos seguintes termos:

Considerando a necessidade de padronização das normas e procedimentos da Ouvidoria do Confea;

Considerando a análise e recomendação da Procuradoria Jurídica, onde foram efetuadas as alterações propostas;

Diante do exposto, encaminhamos a minuta do Regulamento Interno da Ouvidoria para conhecimento e encaminhamento ao Conselho Diretor.

Considerando que por meio do Despacho GABI 0656023, de 15 de setembro de 2022, a Chefia de Gabinete - GABI encaminhou os autos ao Conselho Diretor, nos seguintes termos:

Trata-se da minuta do Regulamento Interno da Ouvidoria, que tem por objetivo estabelecer normas e procedimentos a serem adotados pela unidade no tratamento das denúncias, reclamações, elogios, sugestões, solicitações de providências e pedidos de acesso à informação referentes a procedimentos e ações dos serviços prestados pelo Confea.

Considerando o Parecer SUCON nº 161/2022 (0651169) acerca da proposta, encaminhado para apreciação e decisão desse colegiado.

Considerando que os arts. 57 e 63, incisos XI e XII, da Resolução nº 1.015, de 30 de junho de 2006, preceituam nos seguintes termos:

Art. 57. O Conselho Diretor – CD tem por finalidade auxiliar o Plenário na gestão do Confea.

(...)

Art. 63. Compete ao Conselho Diretor:

(...)

XI – apreciar e decidir sobre o funcionamento das unidades organizacionais do Confea, bem como lhes propor modificações;

XII – apreciar e decidir sobre a estrutura organizacional e as rotinas administrativas do Confea propostas pelo presidente;

Considerando que por ocasião da análise e discussão dos presentes autos no âmbito do Conselho Diretor, o Presidente do Confea acolheu verbalmente a Minuta 0655378, propondo-a, nos termos do inciso XII do art. 63 da Resolução nº 1.015, de 2006;

DECIDIU, por unanimidade:

1) Aprovar a Minuta de Portaria OUVI 0655378, que "Institui o Regulamento da Ouvidoria no âmbito do Confea"; e

2) Remeter os autos à Chefia de Gabinete, para as providências decorrentes, notadamente quanto à numeração, coleta de assinaturas e divulgação da Portaria; e

3) Encaminhar cópia da presente Decisão à Comissão de Organização, Normas e Procedimentos - CONP, com vistas à análise e deliberação quanto ao item 34 do Parecer 161 (0651169),

Presidiu a sessão o Eng. Civ. **Joel Krüger**. Presentes o Vice-Presidente, Eng. Civ. **João Carlos Pimenta** e os Diretores Eng. Eletric. **Daniel de Oliveira Sobrinho**, Eng. Eletric. **Genilson Pavão Almeida**, Eng. Agr. **Francisco das Chagas da Silva Lira**, Eng. Eletric. **José Miguel de Melo Lima** e a Eng^a. Mec. **Michele Costa Ramos**.

Cientifique-se e cumpra-se.



Documento assinado eletronicamente por **Joel Krüger**, **Presidente**, em 19/10/2022, às 16:12, 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 **0669440** e o código CRC



EC981409.

Referência: Processo nº CF-00.004121/2022-44

SEI nº 0669440