



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**

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

**Processo:** 00.000919/2026-41

**Tipo de Processo:** Governança: Controle - Gestão de Riscos e Controle Interno

**Assunto:** Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria - 2024

**Interessado:** Confea

**Relator:** Eng. Agr. Emanuel Alves Batista

**DECISÃO CD Nº 33/2026**

Aprova o Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria - 2024 (1469407); e determina providências,

O Conselho Diretor, por ocasião da 2ª Reunião Ordinária, ocorrida no dia 17 de março de 2026;

Considerando que tratam os presentes autos do Processo 00.000919/2026-41;

Considerando que por meio do documento 1469407, de 10 de fevereiro de 2026, a Ouvidoria - OUVI apresentou o respectivo Relatório Anual de Atividades, exercício 2024;

Considerando que por meio do Despacho 1466659, de 10 de fevereiro de 2026, a Ouvidoria - OUVI encaminhou os autos ao Gabinete da Presidência do Confea nos seguintes termos:

Trata-se do Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria do Conselho Federal de Engenharia e Agronomia – Confea, referente ao exercício de 2024, elaborado com a finalidade de consolidar as informações relativas às manifestações recebidas e tratadas no período, bem como apresentar a análise dos dados produzidos pela unidade.

A elaboração do referido relatório atende ao disposto nos arts. 14, inciso II, e 15 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que estabelece normas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos, prevendo a utilização das manifestações como instrumento de avaliação contínua dos serviços prestados e de aprimoramento da gestão pública.

O documento apresenta o panorama quantitativo e qualitativo das manifestações registradas, bem como as oportunidades de melhoria identificadas a partir da análise das demandas recebidas, constituindo instrumento de transparência, prestação de contas e apoio à tomada de decisão administrativa.

Registra-se, ainda, que a elaboração do presente relatório ocorreu após a assunção da função de Gerente Interino em 7 de maio de 2025, nos termos da Portaria nº 119/2025. Considerando a inexistência de relatório referente ao exercício de 2024 e com vistas ao fortalecimento das práticas de governança, à observância das disposições legais aplicáveis e à regularidade dos registros institucionais da unidade, procedeu-se à sua elaboração, ainda que relativa a período anterior à referida designação. Ressalta-se, nesse contexto, que a formalização do relatório a partir do exercício de 2024 contribui para o estabelecimento da série histórica de registros da Ouvidoria no âmbito da atual gestão (2024–2026), assegurando maior continuidade, transparência e acompanhamento das atividades desenvolvidas.

Diante do exposto, encaminha-se o Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria – exercício 2024 (1469407) para conhecimento e apreciação desse Gabinete.

Considerando que por meio do supracitado Relatório a Ouvidoria apresentou a consolidação das manifestações recebidas e tratadas no exercício de 2024, em atendimento ao disposto nos arts. 14, inciso II, e 15 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, no qual constam as seguintes considerações finais:

O Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria referente ao exercício de 2024 consolida as informações relativas às manifestações recebidas e tratadas no período, permitindo a avaliação dos serviços prestados sob a perspectiva do usuário e contribuindo para o aprimoramento contínuo da atuação institucional.

A análise dos dados evidenciou o papel da Ouvidoria como canal relevante de interlocução entre o cidadão e o Confea, especialmente no fornecimento de orientações e esclarecimentos relacionados às competências do Sistema Confea/Crea e aos procedimentos administrativos da Autarquia. As informações produzidas a partir das manifestações constituem importante subsídio para o aperfeiçoamento dos processos internos, o fortalecimento da transparência e a qualificação da comunicação institucional.

A elaboração do presente relatório reforça o compromisso do Confea com a participação social, a transparência e a melhoria contínua dos serviços públicos, em consonância com as disposições da Lei nº 13.460, de 2017, contribuindo para o fortalecimento da governança e da relação entre a administração e os usuários de seus serviços.

Considerando que de acordo com o art. 57 da Resolução nº 1.015, de 30 de junho de 2006, o Conselho Diretor - CD tem por finalidade auxiliar o Plenário na gestão do Confea; e conforme disposto no art. 63 do citado normativo, possui a competência de apreciar e decidir acerca do plano anual de trabalho do Confea, bem como de acompanhar a respectiva execução, além de apreciar e decidir sobre os resultados do plano de trabalho anual do Confea, no qual se inserem as atividades desempenhadas pela Ouvidoria - OUVI;

**DECIDIU**, por unanimidade:

**1)** Aprovar o Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria - 2024 (1469407), ressaltando a importância de que as providências e oportunidades de melhoria identificadas sejam incorporadas ao planejamento para o exercício 2026, corroborando para a identificação preventiva de fragilidades e contribuindo para o aprimoramento contínuo dos serviços prestados pelo Confea;

**2)** Disponibilizar cópia da presente Decisão ao Plenário do Confea, para conhecimento; e

**3)** Restituir os autos à Controladoria - CONT, para as providências decorrentes,

Presidiu a sessão o Eng. Telecom. **Vinicius Marchese Marinelli**. Presentes a Vice-Presidente Eng. Civ. **Ana Adalgisa Dias Paulino** e os Diretores Eng. Agr. **Álvaro João Bridi**, Eng. Prod. **Dyego Santana Reis**, Eng. Agr. **Emanuel Alves Batista**, Eng. Mec. **Gutemberg Faria Rios** e Eng. Ftal. **Nielsen Christianni Gomes da Silva**.

Cientifique-se e cumpra-se.



Documento assinado eletronicamente por **Vinicius Marchese Marinelli, Presidente**, em 17/03/2026, às 17:23, 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://confea.sei.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://confea.sei.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **1499239** e o código CRC **737DE18D**.