



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO FEDERAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA – CONFEA

Processo: 00.000920/2026-75

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

Assunto: Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria - 2025

Interessado: Confea

Relator: Eng. Agr. Emanuel Alves Batista

DECISÃO CD Nº 34/2026

Aprova o Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria - 2025 (1469423); 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 00.000920/2026-75;

Considerando que por meio do documento 1469423, de 12 de fevereiro de 2026, a Ouvidoria - OUVI apresentou o respectivo Relatório Anual de Atividades, exercício 2025;

Considerando que por meio do Despacho 1466776, de 12 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 2025, elaborado com a finalidade de consolidar as informações relativas às manifestações recebidas e tratadas no período, bem como apresentar a análise dos resultados alcançados a partir da atuação da unidade.

O relatório foi estruturado em consonância com o disposto nos arts. 14, inciso II, e 15 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, contemplando a apresentação dos dados quantitativos e qualitativos das manifestações, a análise dos principais temas demandados pelos usuários e a identificação de oportunidades de aprimoramento dos serviços prestados, constituindo instrumento de transparência, prestação de contas e apoio à gestão institucional.

Destaca-se que o exercício de 2025 representou etapa relevante no processo de modernização da Ouvidoria, especialmente em razão da adesão do Confea à plataforma Fala.BR e da integração à Rede Nacional de Ouvidorias, medidas que contribuíram para o fortalecimento dos mecanismos de acompanhamento, monitoramento e avaliação das manifestações, ampliando a capacidade de análise e o uso estratégico das informações produzidas pela unidade.

Diante do exposto, encaminha-se o Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria – exercício 2025 (1469423) para conhecimento e apreciação.

À consideração superior.

Considerando que por meio do supracitado Relatório a Ouvidoria apresentou os principais resultados, avanços institucionais e ações desenvolvidas no período, com destaque para a modernização dos canais de atendimento ao cidadão por meio da adesão ao Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação do Governo Federal, e a integração à Rede Nacional de Ouvidorias - Renouv, sendo estruturado de forma visual e objetiva, priorizando a transparência das informações e a compreensão dos dados pelo cidadão e pela alta administração, em consonância com a Lei nº 13.460/2017 e no qual constam as seguintes considerações finais:

O exercício de 2025 representou um marco no processo de modernização da Ouvidoria do Confea e integração com as ouvidorias dos Creas, consolidando a adoção de ferramentas e práticas alinhadas às diretrizes nacionais de ouvidoria pública, à governança institucional e ao fortalecimento da transparência e da participação social.

A integração ao Fala.BR, aliada à utilização de painéis públicos e instrumentos gerenciais de acompanhamento das manifestações, permitiu ampliar a capacidade de monitoramento, qualificar a produção de informações estratégicas e fortalecer a Ouvidoria como instância de escuta ativa e de retroalimentação da gestão. Os resultados apresentados evidenciam evolução na organização dos fluxos de atendimento, maior previsibilidade na resposta ao cidadão e aprimoramento contínuo dos processos internos.

Nesse contexto, a Ouvidoria passa a desempenhar papel cada vez mais relevante como instrumento de apoio à tomada de decisão, contribuindo para a identificação de oportunidades de melhoria nos serviços prestados e para o aperfeiçoamento das práticas institucionais do Sistema Confea/Crea e Mútua.

Para os exercícios subsequentes, projeta-se a continuidade do processo de amadurecimento iniciado em 2025, com a ampliação da adesão dos Regionais ao Fala.BR, o fortalecimento da integração com a Rede Nacional de Ouvidorias e o uso crescente das informações produzidas pela

Ouvidoria como insumo para a melhoria da gestão e da experiência do cidadão com o Sistema.

Diante do exposto, a Ouvidoria consolida-se como instrumento permanente de escuta institucional, transparência e aprimoramento contínuo da gestão pública no âmbito do Sistema Confea/Crea e Mútua.

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 - 2025 (1469423), ressaltando a importância da continuidade do processo de amadurecimento iniciado em 2025, com vistas à respectiva consolidação como instrumento permanente de escuta institucional, transparência e aprimoramento contínuo da gestão;

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, informando o código verificador **1499245** e o código CRC **5AD17E53**.