



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO FEDERAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA - CONFEA

PORTARIA Nº 344/2025

Aprova e institui o Regulamento da Ouvidoria do Conselho Federal de Engenharia e Agronomia - CONFEA.

O PRESIDENTE DO CONSELHO FEDERAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA - CONFEA, no uso das atribuições que lhe são conferidas pelo Regimento do Confea, aprovado pela Resolução n.º 1.015, de 30 de junho de 2006, resolve:

Art. 1º Esta portaria aprova o Regulamento da Ouvidoria no âmbito do Conselho Federal de Engenharia e Agronomia - CONFEA, na forma do anexo.

Art. 2º Fica revogada a Portaria nº 466, de 2022.

Art. 3º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.



Documento assinado eletronicamente por **Vinicius Marchese Marinelli, Presidente**, em 03/12/2025, às 17:46, 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 **1415827** e o código CRC **1439B90C**.

ANEXO

REGULAMENTO DA OUVIDORIA DO CONFEA

CAPÍTULO I

DA FINALIDADE, FUNDAMENTOS, ATRIBUIÇÕES E COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA

Art. 1º A Ouvidoria 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 aperfeiçoamento da gestão.

§ 1º A atuação da Ouvidoria tem como fundamentos:

I – a promoção do controle social, mediante o estímulo à participação cidadã e ao acompanhamento das ações e resultados institucionais;

II – a utilização de linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos;

III – o fortalecimento da transparência ativa e passiva, garantindo o acesso à informação e a visibilidade das ações do Sistema Confea/Crea e Mútua;

III – o fomento à integridade, contribuindo para a prevenção de irregularidades e o fortalecimento da ética pública;

IV – o exercício da inteligência institucional, por meio da análise e sistematização das manifestações recebidas, com vistas à produção de informações estratégicas para a melhoria contínua dos serviços e processos; e

V – o diálogo com a sociedade, visando à escuta qualificada das demandas sociais e à construção de soluções colaborativas.

§ 2º No que se refere aos Creas e à Mútua, a Ouvidoria do Confea atuará:

I – em última instância, quando esgotadas as possibilidades de atendimento ou solução no âmbito daquelas Ouvidorias; e

II – na mediação e conciliação, em articulação com as respectivas Ouvidorias.

§ 3º A Ouvidoria tem a prerrogativa de responder diretamente demandas cujas respostas já estejam consolidadas, evitando encaminhamentos desnecessários.

Art. 2º A Ouvidoria possui as seguintes atribuições:

I – promover a participação do usuário no Confea;

II – acompanhar a prestação dos serviços, visando 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 norma e na legislação vigente;

V – propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta norma e da legislação vigente;

VI – receber, analisar e encaminhar as manifestações às unidades organizacionais e/ou órgãos competentes, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações dos usuários;

VII – promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o as unidades organizacionais e/ou órgãos;

VIII – interagir com as Ouvidorias de Creas e Mútua, a fim de obter informações e subsídios para a melhoria da prestação dos serviços públicos do Sistema Confea/Crea e Mútua;

IX – realizar a gestão do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) no âmbito do Confea, em conformidade com a [Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011](#); e

X – produzir, organizar e divulgar informações e dados estatísticos sobre suas atividades.

Art. 3º Compete à Ouvidoria:

I – atender com isonomia todo aquele que buscar a Ouvidoria, garantindo o sigilo de identidade, quando solicitado;

II – tratar e acompanhar as manifestações visando efetiva conclusão;

III – informar, quando solicitado, o andamento da análise das manifestações e as providências adotadas;

IV – prestar os esclarecimentos necessários quanto aos atos e às normas da Ouvidoria;

V – agir preventivamente, identificando eventuais pontos de conflitos;

VI – apresentar sugestões para modificação de procedimentos internos, conforme sua competência, com vistas à melhoria da qualidade dos serviços;

VII – guardar sigilo das informações submetidas a seu conhecimento;

VIII – adotar as medidas específicas para a proteção da identidade de denunciante, nos termos do [Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019](#);

IX – organizar e manter atualizado o arquivo de documentação relativa às manifestações recebidas, resguardando o sigilo das informações de natureza reservada;

X – participar da elaboração e atualização da Carta de Serviços;

XI – estabelecer fluxogramas para o tratamento das manifestações;

XII – elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações da atuação da Ouvidoria, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos;

XIII – divulgar as boas práticas de gestão de Ouvidorias junto aos Creas e Mútua, promovendo a troca de aprendizados e a multiplicação de soluções inovadoras;

XIV – participar ativamente em eventos do Confea, como forma de aproximação com os profissionais, com o objetivo de dar visibilidade ao serviço e fomentar o engajamento social;

XV – capacitar-se continuamente, assegurando o constante aprimoramento técnico e institucional da unidade;

XVI – divulgar a Ouvidoria, fortalecendo a comunicação nas redes sociais visando alcançar de forma eficaz os públicos de interesse;

XVII – realizar autodiagnóstico de maturidade com base no Modelo de Maturidade de Ouvidoria Pública (MMOuP); e

XVIII – exercer a supervisão técnica dos canais de atendimento ao usuário.

Art. 4º A metodologia de trabalho da Ouvidoria poderá incorporar ações de ouvidoria ativa com a finalidade de fomentar a participação social na gestão pública e a coletar, de forma proativa, manifestações dos usuários sobre os serviços prestados.

§ 1º Constituem ações de ouvidoria ativa, dentre outras:

I – participação em eventos do Sistema Confea/Crea e Mútua, realizando ações junto aos usuários;

II – padronização de entendimentos e respostas pelas Ouvidorias do Sistema Confea/Crea e Mútua aos usuários; e

III – disponibilização de enquetes virtuais por campanhas de engajamento específicas.

§ 2º As ações de ouvidoria ativa poderão ser realizadas individualmente ou articuladas com outras Ouvidorias da administração pública.

Art. 5º É vedado à Ouvidoria manifestar-se sobre o mérito de assuntos de competência de órgãos colegiados do Confea, dos Creas e da Mútua.

Art. 6º Todas as unidades organizacionais do Confea deverão prestar os esclarecimentos solicitados, bem como facilitar o acesso às informações e documentos sob sua responsabilidade.

CAPÍTULO II

DO OUVIDOR

Art. 7º O Ouvidor será indicado pelo presidente do Confea e deve possuir qualificação técnica e conduta ética compatível com a função.

Art. 8º O Ouvidor poderá, a qualquer tempo, solicitar informações, vista ou cópias de documentos para o acompanhamento das providências adotadas pelas unidades organizacionais para o tratamento de manifestações.

Art. 9º É vedada ao Ouvidor a acumulação de responsabilidades sobre atividades que possam potencialmente gerar conflitos de interesse com a Ouvidoria ou prejudicar o funcionamento da unidade.

Art. 10. É vedado ao Ouvidor a vinculação político-partidária, como forma de garantir a necessária independência às suas atividades.

CAPÍTULO III

DO ATENDIMENTO DA OUVIDORIA

Seção I

Do Recebimento e Arquivamento de Manifestações

Art. 11. As manifestações são recebidas por meio de plataforma integrada de ouvidoria e acesso à informação, telefone, correspondência e atendimento presencial, conforme a sua natureza e complexidade, e para fins de controle, recebem numeração específica gerada pela plataforma.

Parágrafo único. A forma preferencial de recebimento da manifestação é pelo sistema informatizado, disponibilizado no sítio eletrônico do Confea.

Art. 12. Para efeito desta norma, as manifestações apresentadas pelos usuários da Ouvidoria podem ser classificadas da seguinte forma: sugestão, elogio, solicitação, reclamação, denúncia e pedido de acesso à informação.

Art. 13. São condições para arquivamento das manifestações:

I – teor duplicado de um mesmo manifestante, situação em que se deve informar, na justificativa para o arquivamento das manifestações repetidas, o protocolo da manifestação que será tratada;

II – falta de precisão, texto confuso, sem sentido ou sem especificação da demanda;

III – falta de urbanidade;

IV – manifestação imprópria ou inadequada, materializada por afirmações preconceituosas; questionamentos vazios acerca dos atos praticados pela Administração Pública; ataques à honra ou à conduta de agentes públicos; e outras insinuações de injúria, sem, contudo, em nenhum dos casos, expor ou apresentar elementos sobre os atos ilícitos supostamente praticados;

V – manifestação encaminhada com cópia para diversos órgãos, apenas para conhecimento; ou

VI – perda de objeto.

Seção II

Da Sugestão

Art. 14. A sugestão é a proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pelo Confea, Crea ou Mútua.

Parágrafo único. Recebida a sugestão, a Ouvidoria deve analisá-la e, se for o caso, encaminhá-la às áreas responsáveis para apreciação.

Seção III

Do Elogio

Art. 15. O elogio é a demonstração ou reconhecimento sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido.

Parágrafo único. Recebido o elogio, a Ouvidoria deve encaminhar ao agente específico, dando-se ciência ao superior hierárquico, bem como à área de gestão de pessoas, para eventual registro funcional.

Seção IV

Da Solicitação

Art. 16. A solicitação é o requerimento de adoção de providência por parte do Confea, Crea ou Mútua.

Parágrafo único. Recebida a solicitação, a Ouvidoria deve analisá-la e, se for o caso, encaminhá-la às áreas responsáveis para apreciação.

Seção V

Da Reclamação

Art. 17. A reclamação é a demonstração de insatisfação relativa a serviço público prestado por parte do Confea, Crea ou Mútua.

Parágrafo único. Recebida a reclamação, a Ouvidoria deve analisá-la e, se for o caso, encaminhá-la às áreas responsáveis para apreciação.

Seção VI

Das Denúncias

Art. 18. A denúncia é ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes.

Art. 19. A Ouvidoria recebe as seguintes denúncias, em hipótese de descumprimento ou não observância de preceitos legais, no exercício da função, abrangendo tanto agentes em atividade quanto ex-agentes:

- I – contra ato, empregado ou agente honorífico do Confea;
- II – contra presidente do Crea; e
- III – contra ato ou membro da Diretoria Executiva da Mútua.

§ 1º Sem prejuízo do disposto no caput e dada a peculiaridade do teor da denúncia, a Ouvidoria poderá receber denúncias relacionadas à atuação de outros agentes vinculados ao Sistema Confea/Crea e Mútua.

§ 2º A Ouvidoria não trata denúncias relacionadas à matéria eleitoral, limitando-se a encaminhar a demanda à unidade competente e a comunicar formalmente ao denunciante sobre o encaminhamento efetuado.

§ 3º A Ouvidoria não trata denúncias relacionadas à infração ao Código de Ética Profissional, que possui rito próprio estabelecido em resolução.

Art. 20. A denúncia deve ser conhecida na hipótese de conter elementos mínimos descritivos de irregularidade, como autoria, materialidade e compreensão, ou indícios que permitam ao Confea inferir tais elementos.

§ 1º Para efeito do contido no caput, considera-se:

- I – autoria: qualidade ou condição de autor, imputação de um comportamento a uma pessoa;
- II – materialidade: qualidade daquilo que é material, palpável, conjunto de elementos e circunstâncias que evidenciam a prática de um ato; e
- III – compreensão: faculdade de entender, de perceber o significado de algo, entendimento.

§ 2º Caso as informações contidas na manifestação não se revelem suficientes para a análise prévia, a Ouvidoria deverá solicitar a complementação de informações, salvo para denúncias não identificadas.

§ 3º A falta da complementação da informação pelo usuário no prazo estabelecido acarreta no arquivamento da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva.

Art. 21. É vedada a realização pela Ouvidoria de diligência para a coleta de informações, tomada de depoimento, acareações, investigações e outros procedimentos junto às áreas ou aos agentes envolvidos nos fatos relatados na denúncia.

Art. 22. Na elaboração de respostas conclusivas às manifestações classificadas como denúncias, a Ouvidoria deve assegurar que a resposta contenha a informação de que a denúncia foi encaminhada para as unidades apuratórias competentes, incluindo os procedimentos a serem adotados ou, se for o caso, justificativa sobre o seu arquivamento.

Art. 23. É admitida a apresentação de denúncias anônimas desde que atendam aos requisitos elencados no art. 19.

Art. 24. 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 ou Mútua sobre o caso concreto, desde que consentida pelo denunciante.

Art. 25. Compete à Ouvidoria proceder à instrução preliminar da denúncia, de acordo com o Temo de Análise Prévia, anexo.

Parágrafo único. O mérito da denúncia é apreciado pelas unidades apuratórias do Confea.

Art. 26. Os prazos de conclusão da denúncia no Confea são variáveis, em face da sua natureza e complexidade.

Seção VII

Dos Pedidos de Acesso à Informação

Art. 27. Compete à Ouvidoria receber e dar encaminhamento aos pedidos de acesso à informação solicitados pelo SIC, observados os princípios da Administração Pública e as diretrizes previstas na [Lei nº 12.527, de 2011](#).

Parágrafo único. O tratamento dos pedidos de acesso à informação observa regulamentação interna.

Seção VIII

Dos Prazos

Art. 28. Os prazos de atendimento são conforme o estabelecido na [Lei nº 12.527, de 2011](#) e na [Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017](#), sendo:

I – até 30 (trinta) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período, para as manifestações de Ouvidoria; e

II – até 20 (vinte) dias, podendo ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o solicitante, para os pedidos de acesso à informação.

Parágrafo único. Observado o prazo previsto no inciso I, a Ouvidoria poderá requerer informações e esclarecimentos diretamente à unidade organizacional do Confea e/ou órgãos competentes, cujas solicitações devem ser respondidas no prazo de até 20 (vinte) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Art. 29. Os procedimentos formalizados perante a Ouvidoria não interrompem os prazos de interposição de recursos administrativos ou judiciais.

CAPÍTULO IV

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 30. O Confea assegura a estrutura administrativa necessária ao funcionamento da Ouvidoria.

Parágrafo único. A Ouvidoria deve dispor de local reservado para os casos de atendimento presencial.

Art. 31. A atuação da Ouvidoria do Confea obedece, dentre outros, aos princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, cortesia, transparência, generalidade e modernidade.

Art. 32. Nos casos omissos aplicam-se, subsidiariamente, o disposto na Lei nº 12.527, de 2011, na Lei nº 13.460, de 2017, na Lei nº 15.263, de 14 de novembro de 2025, nos seus Decretos regulamentadores e na Portaria Normativa CGU Nº 116, de 18 de março de 2024, ou outros que venham substituí-los.

ANEXO DO REGULAMENTO DA OUVIDORIA DO CONFEA

TERMO DE ANÁLISE PRÉVIA

1. Identificação da Denúncia de Irregularidade

1.1 NUP:

1.2 Data de Recebimento:

1.3 Forma de Recebimento:

1.4 Denunciante: (Anônimo/Pseudonimizado)

2. Análise de Competência

2.1 A denúncia alude a (descrever resumidamente o teor deixando claro o aspecto que atraia a competência da Ouvidoria).

3. Análise de Elementos da Denúncia de Irregularidade

3.1 Autoria (qualidade ou condição de autor, imputação de um comportamento a uma pessoa): Indicar se a denúncia de irregularidade aponta a autoria do fato denunciado.

(Importante destacar que, com base na legislação aplicável às ouvidorias públicas, é possível defender a flexibilização do requisito de indicação expressa da autoria como condição para habilitação de uma denúncia. Isso porque, ainda que a manifestação não traga, de forma inequívoca, o nome ou a identificação do suposto autor do fato irregular, se os elementos apresentados forem suficientes para, em tese, possibilitar a identificação do agente durante a apuração, deve-se privilegiar o interesse público na apuração de irregularidades e na promoção da integridade institucional. Tal interpretação evita o engessamento excessivo do procedimento e está em consonância com o princípio da eficiência administrativa, permitindo que a ouvidoria cumpra sua função de porta de entrada para o controle social, para a melhoria dos serviços públicos e para a detecção e saneamento de irregularidades.)

3.2 Materialidade (qualidade daquilo que é material, palpável, conjunto de elementos e circunstâncias que evidenciam a prática de um ato)

3.2.1 Descrição da(s) suposta(s) irregularidade(s):

3.2.2 Informações sobre local, data e horário de ocorrência:

3.2.3 Informações sobre demais pessoas envolvidas e possíveis testemunhas:

3.2.4 Referências a denúncias anteriores, processos ou documentos conexos:

3.2.5 Análise de anexos:

3.3 Compreensão (faculdade de entender, de perceber o significado de algo, entendimento): O relato é compreensível, sendo possível identificar os seus principais elementos.

3.4 Criticidade

3.4.1 A irregularidade envolve agente de qual órgão? [Confea](#), [Crea-UF](#) ou [Mútua](#).

3.4.2 Envolve ocupante de Cargo Comissionado ou Função Comissionada?

3.4.3 A irregularidade envolve fato tipificado como crime ou infração administrativa?

3.4.4 A irregularidade envolve risco à saúde ou à segurança?

3.4.5 A irregularidade envolve risco para os direitos humanos ou meio ambiente?

3.4.6 A irregularidade envolve risco para as funções, serviços e/ou reputação da organização?

3.4.7 É necessária alguma medida de salvaguarda ao denunciante?

4. Solicitação de Informações Complementares

4.1 Caso tenha sido feito pedido de complementação, descrever aqui.

5. Análise Prévia

5.1 Conforme o art. 25 do Regulamento da Ouvidoria, toda denúncia passa por uma análise inicial, destinada a verificar se apresenta informações mínimas que indiquem uma possível irregularidade. É importante destacar que, nessa fase, a Ouvidoria não realiza investigações, não coleta depoimentos nem busca provas adicionais, cabendo apenas avaliar a consistência mínima do relato.

5.2 A denúncia em questão foi registrada de forma anônima, razão pela qual não é possível solicitar complementações diretamente ao autor da manifestação.

5.3 Apesar disso, a denúncia apresenta informações relevantes e objetivas, como data, horário e local dos fatos narrados, além de trazer anexos ([fotografias, mensagens, vídeos]) que fortalecem o relato.

5.4 Ressalte-se que, para fins de análise preliminar, não é necessário comprovar de imediato a ocorrência de uma irregularidade. O que se exige é a chamada materialidade do fato, ou seja, a demonstração de que o evento narrado existiu ou que há elementos que permitam inferir a sua ocorrência. A comprovação ou não de irregularidade é responsabilidade das instâncias de apuração competentes.

5.5 Dessa forma, a análise realizada pela Ouvidoria não deve ser entendida como uma decisão simplificada de “sim” ou “não”. Caso fosse assim, muitas manifestações poderiam ser arquivadas sem a devida consideração, apenas por não apresentarem todos os detalhes desde o início.

5.6 Portanto, basta que a denúncia apresente indícios mínimos e plausíveis para que seja admitida e, em seguida, encaminhada às áreas responsáveis pela apuração.

5.7 Diante do exposto, conclui-se que a denúncia em questão reúne os requisitos necessários previstos no art. 25 do Regulamento da Ouvidoria do Confea, devendo, assim, ser conhecida e encaminhada para análise pelas instâncias competentes.

6. Decisão

6.1 Diante do exposto, HABILITA-SE a presente denúncia de irregularidade, nos termos do art. 25 do Regulamento da Ouvidoria do Confea.

6.2 À (...) para apuração.

Atenciosamente,

Ouvidor (...)

