



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA
DO ESTADO DE SÃO PAULO – CREA-SP

REGULAMENTO DA OUVIDORIA DO CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO ESTADO DE SÃO PAULO - CREA-SP

NORMAS E PROCEDIMENTOS

CAPÍTULO I

DA FINALIDADE

Seção I

Art. 1º A Ouvidoria tem por finalidade atuar na mediação de manifestações, em última instância, depois de esgotadas as possibilidades de ação pelas unidades organizacionais do Crea-SP, na busca de respostas confiáveis para os cidadãos, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem contínua melhoria dos serviços públicos prestados.

Art. 2º A Ouvidoria busca promover a interação entre o Crea-SP e o público externo, formado pelos profissionais, pessoas jurídicas registradas, entidades de classe, instituições de ensino e a sociedade em geral, criando um canal de comunicação eficaz e independente.

Parágrafo único. Os assuntos que se insiram na competência originária das unidades organizacionais do Crea-SP, apenas serão objeto de intervenção por parte da Ouvidoria, depois de esgotadas as possibilidades de atuação dessas unidades administrativas.

Art. 3º A Ouvidoria não atua como instância recursal ou decisória, de modo que não faz análise de mérito ou juízo de valor de manifestação.

DA COMPETÊNCIA

Seção II

Art. 4º. A Ouvidoria possui as seguintes atribuições:

I - atuar, em última instância, na mediação de demandas, depois de esgotadas as possibilidades de ação pelas unidades organizacionais da instituição;

II – receber, analisar e encaminhar as reclamações, solicitações, elogios e sugestões recebidas, conforme a matéria, ao responsável ou à unidade competente, com exceção dos casos que exijam análise técnica ou jurídica que deverão ser feitas pelos canais específicos;

III - receber denúncias contra ato ou autoridade do Crea-SP, na hipótese de descumprimento ou não observância de preceitos legais, excetuados os casos de matéria eleitoral, denúncias de obras, profissionais e empresas registradas no Crea-SP;



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

**CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA
DO ESTADO DE SÃO PAULO – CREA-SP**

IV - instruir, em caráter preliminar, as denúncias recebidas e encaminhá-las à unidade competente para apreciar o mérito;

V - informar o usuário sobre as providências adotadas em relação à manifestação apresentada com transparência;

VI - assegurar ao usuário a manifestação de forma direta e desburocratizada;

VII - orientar o usuário quanto ao limite da atuação da Ouvidoria e as formas de acesso aos seus serviços;

VIII – coordenar a formulação e propor políticas, diretrizes, normativos e procedimentos que disciplinem e orientem a Ouvidoria do Crea-SP;

IX – zelar pela aplicação dos princípios éticos e pelos objetivos da instituição no âmbito da unidade.

Art. 5º É vedado à Ouvidoria fazer análise de mérito das decisões proferidas pelas áreas técnicas, câmaras e plenário.

Art. 6º A Ouvidoria vincula-se diretamente à presidência do Crea-SP.

CAPÍTULO II

DA ESTRUTURA, ATRIBUIÇÕES E FUNCIONAMENTO

Seção I

Art. 7º O Ouvidor será nomeado pelo Presidente do Crea-SP, deverá possuir nível superior completo e conduta ética compatível com a dignidade da função.

Art. 8º Compete ao Ouvidor:

I. facilitar e simplificar ao máximo o acesso da sociedade, dos profissionais e empresas registradas no Crea-SP;

II. atender as pessoas com cortesia e respeito, evitando qualquer discriminação ou pré-julgamento;

III. agir com integridade, transparência e imparcialidade;

IV. resguardar o sigilo das informações e da fonte, quando necessário;

V. conhecer e responder as manifestações recebidas na Ouvidoria;

VI. receber, analisar e dar tratamento formal e adequado à manifestação, encaminhando-a ou respondendo-a com clareza e objetividade;



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

**CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA
DO ESTADO DE SÃO PAULO – CREA-SP**

VII. coordenar as atividades da Ouvidoria e de sua equipe;

VIII. acompanhar as providências adotadas pelos setores competentes, garantindo o direito de resolutividade;

IX. elaborar relatório de gestão contendo as manifestações recebidas, encaminhando o resultado à presidência do Crea-SP para conhecimento dos assuntos mais demandados, com o objetivo de promover a melhoria dos serviços prestados pelo conselho;

X. representar a Ouvidoria em eventos relacionados às atividades específicas da unidade;

XI. guardar sigilo das informações submetidas a seu conhecimento;

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

Art. 10º Compete à equipe da Ouvidoria:

I – atender aos usuários;

II - receber e processar as manifestações, submetendo-as à apreciação do Ouvidor quando necessário levando-se em consideração o grau de complexidade;

III - encaminhar as manifestações à apreciação das unidades organizacionais competentes, quando autorizado pelo Ouvidor;

IV - organizar e acompanhar a tramitação das manifestações pela Ouvidoria;

V – encaminhar respostas aos usuários, quando autorizado pelo Ouvidor;

VI - resguardar o sigilo das informações;

VII – manter atualizado o acervo documental da Ouvidoria;

VIII - assistir diretamente ao Ouvidor no exercício de suas funções;

IX – elaborar, sob a supervisão do Ouvidor, os quadros demonstrativos necessários aos relatórios da Ouvidoria;

X - representar a Ouvidoria em eventos relacionados às atividades específicas da unidade;



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA
DO ESTADO DE SÃO PAULO – CREA-SP

CAPÍTULO III

DOS PROCEDIMENTOS BÁSICOS DA OUVIDORIA Seção I

Do recebimento e registro das demandas

Art. 11º As manifestações somente serão recebidas por meio de telefone, correspondência, sistema informatizado e atendimento presencial, conforme a sua natureza e complexidade.

§ 1º A forma preferencial de recebimento de manifestação é pelo sistema informatizado.

§ 2º Somente serão recepcionadas manifestação por e-mail de funcionários do Crea-SP e instituições públicas.

Art. 12º Para efeito desta norma, a Ouvidoria do Crea-SP deverá, no âmbito de suas atribuições, receber, dar tratamento e responder, em linguagem cidadã, as seguintes manifestações:

I - sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pelo Crea-SP;

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

III - solicitação: requerimento de adoção de providência por parte do Crea-SP;

IV - reclamação: demonstração de insatisfação relativa ao prestado pelo Crea-SP; e

V - denúncia: comunicação de prática de irregularidades no Crea-SP.

Parágrafo único. Por linguagem cidadã entende-se aquela que, além de simples, clara, concisa e objetiva, considera o contexto sócio cultural do interessado, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento.

Seção II Da triagem e análise

Art. 13º Durante a triagem e análise das manifestações recebidas na Ouvidoria devem ser observados os seguintes requisitos:

I - a manifestação é de competência do Crea-SP;

II - existe prévio atendimento e indicação de protocolo, exceto o caso de denúncia;

III - a manifestação contém elementos necessários para sua análise.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

**CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA
DO ESTADO DE SÃO PAULO – CREA-SP**

Art. 14º Procedida a análise da manifestação e preenchido os requisitos de admissibilidade, a manifestação será encaminhada à unidade competente para apresentar resposta.

Art. 15º A Ouvidoria providenciará resposta ao usuário informando o procedimento adotado.

Parágrafo único. Caso a manifestação seja feita de forma anônima e não seja possível encaminhar resposta ao usuário, a manifestação será considerada concluída.

Art. 16º Todas as respostas fornecidas aos usuários, sejam iniciais ou finais, deverão ser registradas, observando-se as datas de seus encaminhamentos e eventuais informações complementares solicitadas.

**Seção III
Das Denúncias**

Art. 17º A Ouvidoria recebe denúncias contra ato ou autoridade do Crea-SP, na hipótese de descumprimento ou não observância de preceitos legais, que causa prejuízo ao interesse público ou dano a terceiros.

Art. 18º 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.

Parágrafo único. É admitida a apresentação de denúncias anônimas desde que atendam aos requisitos elencados nos incisos I, II e III desse artigo.

Art. 19º Os dados pessoais do denunciante, quando informados, serão preservados e mantidos em sigilo em todos os procedimentos efetuados e peças processuais geradas, salvo quando o denunciante requerer sua identificação.

Art. 20º Compete à Ouvidoria receber e fazer a análise preliminar da denúncia, cujo mérito será analisado pelo setor jurídico do Crea-SP.

Art. 21º A instrução preliminar consiste nos seguintes procedimentos:

I - cientificar o denunciado sobre o teor da denúncia, a fim de que ele apresente esclarecimentos sobre os fatos alegados no prazo de 20 (vinte) dias, a contar da data de ciência da denúncia;

II - reiterar o pedido, no caso de ausência de resposta, concedendo-se prazo de 10(dez) dias para apresentar resposta;



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

**CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA
DO ESTADO DE SÃO PAULO – CREA-SP**

III - elaborar a instrução preliminar, com as informações até então obtidas e encaminhá-la a unidade competente para a apreciação do mérito; e,
IV – cientificar o denunciante do encaminhamento à unidade competente para apreciar o mérito.

Art. 22º A denúncia será encerrada no âmbito da Ouvidoria após o encaminhamento para a unidade competente para analisar o mérito.

Art. 23º 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;
- III – se o autor descumprir os deveres de expor os fatos conforme a verdade;
- IV - não proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé;
- V – não prestar informações que lhe forem solicitadas para o esclarecimento dos fatos;

**Seção IV
Dos Prazos – Reclamação e Solicitação**

Art. 24º A reclamação e a solicitação recebidas pela Ouvidoria, desde que descritas de modo a atender padrões mínimos de coerência, será oferecida resposta, dentro do prazo de 20 (vinte) dias, prorrogáveis, mediante justificativa, por mais 10 (dez).

Art. 25º As unidades organizacionais do Crea-SP terão o prazo de até 10 (dez) dias para responder as reclamações ou solicitação da Ouvidoria.

Parágrafo único. No caso de impossibilidade do cumprimento desse prazo, a autoridade organizacional deverá apresentar justo motivo pelo não cumprimento do prazo.

Art. 26º As manifestações registradas na Ouvidoria não interrompem os prazos de interposição de recursos administrativos ou judiciais.

**Seção V
Elogios e Sugestões**

Art. 27º À sugestão recebida pela ouvidoria será analisada e, se for o caso será encaminhada à área responsável para providencias.

Art. 28º O elogio direcionado a funcionário específico deve ser a ele encaminhado, dando-se ciência à área de gestão de pessoas para eventual registro em prontuário funcional.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

**CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA
DO ESTADO DE SÃO PAULO – CREA-SP**

CAPÍTULO IV

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 29º A presidência do Crea-SP assegurará a estrutura administrativa necessária ao funcionamento da Ouvidoria.

Art. 30º A atuação da Ouvidoria obedecerá aos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade e eficiência pública.

Art. 31º Este Regulamento entra em vigor na data de sua publicação.

São Paulo, 18 de julho de 2017.

[ORIGINAL ASSINADO POR]

Eng. Telecom. Vinicius Marchese Marinelli
Presidente do Crea-SP