



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DA PARAÍBA - CREA-PB

**PORTARIA Nº 102/2024, DE 11 DE ABRIL DE 2024**

Dispõe sobre a prioridade nos Protocolos da Ouvidoria no âmbito do CREA/PB.

O Presidente do Conselho de Engenharia e Agronomia da Paraíba - CREA-PB, no exercício das atribuições conferidas pelo art. 94 do Regimento do Regional, em conjunto com o art. 34, alínea "k", da Lei nº 5.194, de 24 de dezembro de 1966.

Considerando a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;

Considerando a imperatividade de regulamentar os procedimentos institucionais vinculados às manifestações encaminhadas à Ouvidoria do Crea-PB;

Considerando que a Ouvidoria do Crea-PB constitui um canal destinado a profissionais, empresas e a sociedade, proporcionando-lhes a oportunidade de expressar suas manifestações de modo a fortalecer a proteção social;

Considerando que a Ouvidoria do Crea-PB atua como instância final na mediação de demandas, após a exaustão das possibilidades de atendimento e solução pelas unidades organizacionais.

**RESOLVE:**

Art. 1º - Estabelecer que todos os protocolos referentes à Ouvidoria do Crea-PB terão prioridade no tratamento e na resposta, conforme as diretrizes estabelecidas nesta portaria.

Art. 2º - Todos os setores e unidades administrativas do CREA/PB deverão atuar de forma diligente e proativa na análise e resolução dos protocolos encaminhados à Ouvidoria.

Art. 3º - Os protocolos encaminhados à Ouvidoria deverão ser respondidos no prazo máximo de até 20 dias corridos, contados a partir do seu recebimento, salvo em casos excepcionais de maior complexidade, devidamente justificados.

Parágrafo Único – Os pedidos de informação aos quais a instituição possuir conhecimento deverão ser informados à Ouvidoria no prazo de 3 (três) dias corridos, contados a partir do recebimento do pedido.

Art. 4º - As respostas aos protocolos deverão ser elaboradas de forma clara, objetiva e fundamentada, observando-se o dever de sigilo quando necessário.

Art. 5º - Os responsáveis pela análise e resposta dos protocolos deverão manter registros atualizados de todas as etapas do processo de tratamento das demandas, garantindo a rastreabilidade e a transparência das ações realizadas.

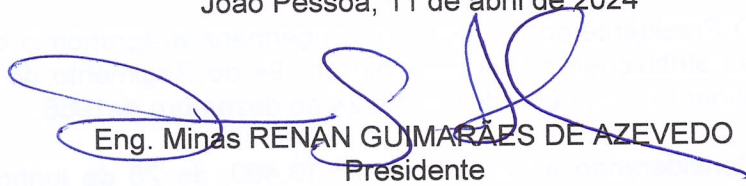
Art. 6º - Em caso de necessidade de prorrogação do prazo para resposta de algum protocolo, os motivos deverão ser devidamente justificados e comunicados à Ouvidoria, que poderá autorizar a ampliação do prazo, se necessário.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DA PARAÍBA - CREA-PB

Art.7º - Esta portaria entra em vigor nesta data, revogando-se as disposições em contrário.

João Pessoa, 11 de abril de 2024

  
Eng. Minas RENAN GUIMARÃES DE AZEVEDO  
Presidente