



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

**PORTARIA Nº 187/2024, DE 28 DE OUTUBRO DE 2024**

Dispõe sobre o tratamento de denúncias na ouvidoria do Crea-PB

O Presidente do Conselho Regional de Engenharia e Agronomia da Paraíba (CREA-PB), no uso das atribuições que lhe confere o Regimento Interno do Conselho,

CONSIDERANDO a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que regula o acesso a informações públicas, garantindo a transparência e o direito do cidadão à informação;

CONSIDERANDO a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que estabelece diretrizes sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, incluindo a criação e funcionamento das ouvidorias públicas;

CONSIDERANDO a Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018, que trata do serviço telefônico de recebimento de denúncias e da possibilidade de recompensas por informações que auxiliem investigações;

CONSIDERANDO o Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019, que dispõe sobre a proteção à identidade dos denunciadores de ilícitos e irregularidades praticadas contra a administração pública federal direta e indireta;

CONSIDERANDO o Decreto nº 10.890, de 9 de dezembro de 2021, que altera o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, e o Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019, para dispor sobre a proteção ao denunciante de ilícitos e irregularidades praticadas contra a administração pública federal direta e indireta;

CONSIDERANDO o Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, que estabelece normas para a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, como o uso do CPF como identificador único e a dispensa de reconhecimento de firma em documentos, e institui a Carta de Serviços ao Usuário;

CONSIDERANDO o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, que regulamenta a Lei nº 13.460/2017 e dispõe sobre o funcionamento do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, instituindo diretrizes para a criação e atuação das ouvidorias públicas;

CONSIDERANDO a Portaria nº 581, de 9 de março de 2021, da Controladoria-Geral da União, que estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, instituído pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, e dispõe sobre o recebimento de relatos de irregularidades de que trata o caput do art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018, no âmbito do Poder Executivo federal;

**RESOLVE:**

Art.1º) Esta Portaria estabelece as diretrizes e procedimentos para o recebimento, tratamento e encaminhamento de denúncias pela Ouvidoria do CREA-PB.

Art.2º) O CREA-PB deverá disponibilizar a Carta de Serviços ao Usuário, informando os serviços oferecidos pela Ouvidoria, os requisitos para acesso, os prazos para resposta e os



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

compromissos de qualidade de atendimento, em conformidade com a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Art.3º) A Ouvidoria do CREA-PB é responsável por receber, analisar, encaminhar e acompanhar denúncias relativas a ilícitos e irregularidades praticadas contra a administração pública e contra o exercício profissional da engenharia e agronomia.

Art.4º) As denúncias poderão ser realizadas de forma anônima ou identificada, por meio dos seguintes canais:

- I - Telefone;
- II - Internet, através do site oficial do CREA-PB;
- III - Presencialmente, na sede do CREA-PB;
- IV - Correspondência postal.

Art.5º) No caso de denúncias anônimas, a Ouvidoria deverá adotar medidas para garantir a proteção da identidade do denunciante, conforme disposto no Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019, e no Decreto nº 10.890, de 9 de dezembro de 2021.

Art.6º) As denúncias deverão conter, sempre que possível, as seguintes informações:

- I - Descrição clara e detalhada do fato denunciado;
- II - Identificação dos envolvidos;
- III - Indicação de eventuais provas ou indícios que possam ser verificados;
- IV - Outras informações que possam auxiliar na apuração dos fatos.

Art.7º) A Ouvidoria do CREA-PB deverá garantir a confidencialidade e a proteção dos dados pessoais dos denunciantes, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018).

Art.8º) As denúncias recebidas serão encaminhadas para as áreas competentes do CREA-PB para análise e providências, observando-se os prazos estabelecidos pela Portaria 102/2024 de 11 de abril de 2024, que regulamenta os procedimentos de tratamento de denúncias no âmbito do Conselho.

Art.9º) A Ouvidoria do CREA-PB deverá informar o denunciante sobre o andamento e o resultado das providências adotadas, salvo nos casos em que a denúncia for anônima ou quando houver risco de comprometimento das investigações.

Art.10º) Caso outro setor do CREA-PB receba uma denúncia, este deverá encaminhá-la imediatamente para a Ouvidoria, que dará seguimento ao tratamento da denúncia conforme os procedimentos estabelecidos nesta Portaria.

Art.11º) A Ouvidoria do CREA-PB deverá manter um sistema de registro e controle das denúncias recebidas, assegurando a rastreabilidade e a transparência dos procedimentos adotados, em conformidade com a Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011).

Art.12º) A Ouvidoria deverá fornecer uma resposta final ao denunciante no prazo de até 30 dias, podendo ser prorrogado uma única vez por igual período, mediante justificativa, em conformidade com o disposto na Lei nº 13.460/2017.

Art.13º) A Ouvidoria do CREA-PB atua como segunda instância para a resolução de questões, conforme estabelecido pela Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.



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

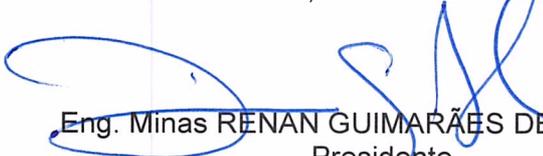
Art. 14º) A Ouvidoria do CREA-PB realizará mediação exclusivamente em conflitos entre o usuário e o órgão ou entidade pública, conforme preconizado no art. 13 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e no Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.

Parágrafo Único: A Ouvidoria do CREA-PB não realiza intermediação direta entre denunciante e denunciado, conforme estabelecido pelas diretrizes da Lei nº 13.460/2017, que regula o funcionamento das ouvidorias públicas. Caso seja identificada a necessidade de mediação específica entre as partes, esta será conduzida pelo setor competente do CREA-PB, que pode incluir áreas como fiscalização, jurídico ou ética e disciplina, assegurando a imparcialidade e os procedimentos adequados conforme a natureza da demanda.

Art. 15º) A Ouvidoria do CREA-PB deverá elaborar TRIMESTRALMENTE um relatório de gestão consolidando as denúncias recebidas, com análise de pontos recorrentes e sugestões de melhorias, conforme o disposto na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Art. 16º) Esta Portaria entra em vigor nesta data, ficando revogadas as disposições em contrário.

João Pessoa, 28 de outubro de 2024.

  
Eng. Minas RENAN GUIMARÃES DE AZEVEDO  
Presidente