



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO ACRE CREA-AC**  
**OUVIDORIA**

**RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA – CREA-AC**  
**Exercício: 2025**

## **1. Apresentação**

A Ouvidoria do Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Estado do Acre – CREA-AC atua como canal institucional de comunicação entre o cidadão, profissionais e a administração, com a finalidade de receber, analisar, encaminhar e acompanhar manifestações relativas aos serviços prestados.

Sua atuação está fundamentada na Lei nº 5.194/1966, no Regimento Interno do CREA-AC e na Lei nº 13.460/2017, contribuindo para o fortalecimento da transparência, controle social e melhoria contínua dos serviços públicos.

## **2. Estrutura e Funcionamento**

A Ouvidoria exerce as seguintes atribuições:

- Recebimento e classificação das manifestações;
- Encaminhamento aos setores competentes;
- Acompanhamento das tratativas;
- Garantia de resposta ao usuário;
- Produção de relatórios gerenciais.

O CREA-AC, conforme seu Regimento Interno, exerce funções de fiscalização, orientação e controle do exercício profissional, sendo a Ouvidoria um instrumento de apoio à gestão institucional.

## **3. Canais de Atendimento**

No exercício de 2025, a Ouvidoria operou por meio dos seguintes canais:

- Site institucional: <https://creaac.org.br/>
- E-mail: [ouvidoria@creaac.org.br](mailto:ouvidoria@creaac.org.br)
- WhatsApp: (68) 99205-8550

As denúncias de infração à legislação profissional são registradas diretamente no site e encaminhadas automaticamente ao setor de fiscalização.

## **4. Tipologia das Manifestações**

As manifestações recebidas foram classificadas conforme padrões adotados no setor público:

- Reclamações
- Dúvidas
- Solicitações (classificadas como “Outros”)



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO ACRE CREA-AC**  
**OUIDORIA**

## 5. Demonstrativo das Manifestações – 2025

No período de janeiro a dezembro de 2025, foram registradas **13 manifestações**, distribuídas conforme abaixo:

### 5.1 Distribuição por tipo

**Tipo de Manifestação    Quantidade    Percentual**

Outros (Solicitações)	8	61,5%
Reclamações	3	23,1%
Dúvidas	3	23,1%
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

*(Observação: uma manifestação pode conter múltiplos aspectos, sendo classificada conforme predominância do conteúdo.)*

## 6. Análise Qualitativa das Demandas

### 6.1 Solicitações (Outros)

A maioria das manifestações refere-se a demandas operacionais e administrativas, tais como:

- Regularização de anuidades;
- Emissão de boletos;
- Atualização de situação cadastral;
- Cancelamento e substituição de ART/CAO;
- Esclarecimentos sobre registro de empresas;
- Comprovação de quitação em outros regionais.

Esse cenário demonstra que a Ouvidoria tem sido utilizada como canal complementar de atendimento administrativo.

### 6.2 Reclamações

As reclamações registradas concentraram-se em:

- Dificuldade de acesso a formulários e serviços online;
- Insatisfação com atendimento telefônico;
- Morosidade na análise de processos (especialmente ART);
- Questionamentos sobre cobrança de anuidades e dívida ativa.

Destaca-se a recorrência de insatisfação relacionada a **tempo de resposta e comunicação institucional**, indicando ponto de atenção para melhoria.

### 6.3 Dúvidas

As dúvidas apresentadas abordaram principalmente:

- Regularização de débitos;
- Procedimentos para renegociação de dívida ativa;



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO ACRE CREA-AC**  
**OUIDORIA**

- Registro de pessoa jurídica;
- Responsabilidade técnica e emissão de ART;
- Procedimentos relacionados à Receita Agronômica.

Esse conjunto evidencia necessidade contínua de **ações educativas e orientativas** aos profissionais e empresas.

## **7. Principais Temas Demandados**

Os assuntos mais recorrentes em 2025 foram:

1. Regularização de anuidades e débitos;
2. Procedimentos relacionados à ART;
3. Registro e regularização de empresas;
4. Atendimento e retorno institucional;
5. Esclarecimentos normativos (RT, RA e cadastro).

## **8. Avaliação Institucional**

A análise das manifestações permite as seguintes conclusões:

- Predominância de demandas administrativas, indicando boa procura por regularização espontânea;
- Existência de pontos críticos relacionados ao atendimento e comunicação;
- Necessidade de melhoria na transparência dos fluxos processuais;
- Importância de fortalecer canais informativos para reduzir dúvidas recorrentes.

## **9. Recomendações**

Com base nos dados levantados, recomenda-se:

- Aprimoramento dos canais digitais (formulários e serviços online);
- Reforço no atendimento ao usuário, especialmente nos canais telefônicos;
- Melhoria na comunicação sobre prazos e tramitação de processos;
- Criação de materiais orientativos (FAQ, manuais e tutoriais);
- Integração mais eficiente entre Ouvidoria e setores técnicos;
- Monitoramento contínuo dos indicadores de atendimento.

## **10. Considerações Finais**

O exercício de 2025 demonstra que a Ouvidoria do CREA-AC vem cumprindo seu papel como canal de escuta e mediação, contribuindo para o aprimoramento dos serviços prestados.

Embora o volume de manifestações seja relativamente baixo, os dados revelam oportunidades claras de melhoria, especialmente no que se refere à experiência do usuário e à eficiência dos processos internos.

A Ouvidoria permanece como instrumento estratégico para o fortalecimento da gestão, da transparência e da relação entre o CREA-AC e a sociedade.