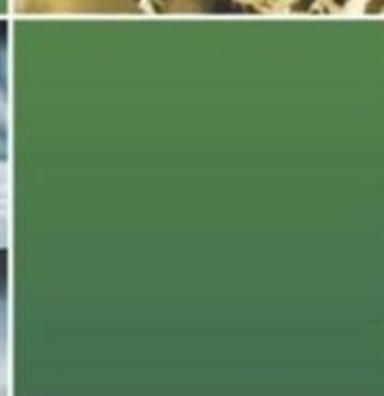
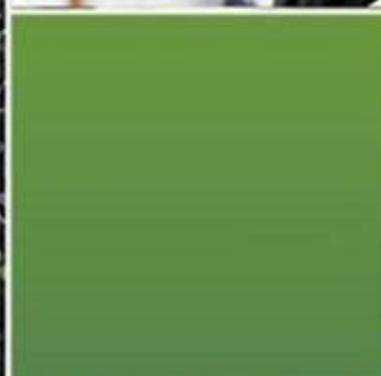




SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO PARÁ

OUVIDORIA DO CREA-PA



CARTA DE SERVIÇOS
OUVIDORIA



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO PARÁ**

CARTA DE SERVIÇOS – OUVIDORIA

Este Instrumento foi instituído pela Lei Nº.
12527/2011 e Decreto Nº. 7.724/2012
“Quanto ao Acesso a informação”

O Conselho Regional de Engenharia e Agronomia – CREA-PA está embasado na Missão definida de “Contribuir para a segurança e qualidade de vida da sociedade, estimulando, orientando e fiscalizando o exercício profissional, promovendo o desenvolvimento sócio econômico e ambiental”.

O CREA-PA é uma Autarquia Federal criada pelo Decreto Nº. 23.569/33 que visa a fiscalização do exercício das profissões das áreas da Engenharia, Agronomia, Geografia e Meteorologia em todo o Estado do Pará e nas principais cidades do Estado.

O CREA-PA atualmente está presente em 17 municípios do Estado do Pará, através de Inspetorias: Altamira, Ananindeua, Barcarena, Canaã dos Carajás, Conceição do Araguaia, Capanema, Castanhal, Itaituba, Marabá, Monte Alegre, Oriximiná, Paragominas, Parauapebas, Redenção, Santarém, Tucuruí e Xinguara.

Esta Carta de Serviços tem como missão dar maior visibilidade e transparência aos serviços e canais de atendimento do CREA-PA e servirá para que todos os cidadãos possam conhecer os critérios de acesso a esses serviços.



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO PARÁ**

OUVIDORIA(OUV) DO CREA-PA

A Ouvidoria atua no pós-atendimento, na mediação de conflito entre o cidadão e CREA-PA, recebendo reclamações, denúncias, elogios, críticas e sugestão referente aos serviços e ao atendimento da instituição, procurando personalizar a experiência do usuário.

Representa o SIC (Serviço de Informação ao Cidadão), regulamentado pela Lei nº 12.527/2011, a Lei de Acesso à Informação (LAI). Criação do SIC no Crea-PA – Portaria 210/2012 com atribuições inerentes e a Portaria 211/2012 designa o Ouvidoria para Monitoramento da LAI no âmbito do CREA-PA.

TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

RECLAMAÇÃO

Manifestação de relatar sua insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos ou inconformidade em um processo.

DENÚNCIA

Manifestação de comunicar a ocorrência de ato ilícito, a prática de irregularidades ocorridas no âmbito da atuação do CREA-PA

Ao denunciante será garantida a segurança e a restrição de acesso aos seus dados pessoais, podendo o seu registro ser identificado ou anônimo. Podendo constar da denúncia: nomes de pessoas e empresas envolvidas; a descrição detalhada do fato; informações sobre quando e onde ocorreu o fato; possíveis testemunhas; e provas.



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO PARÁ**

ELOGIO

Manifestação de apreço, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço recebido ou relativo a pessoas que participaram do atendimento.

SUGESTÃO

Manifestação que apresenta uma ideia ou proposta para o aprimoramento dos serviços realizados pela administração pública, ainda que associada a uma reclamação específica.

INFORMAÇÃO

Manifestação em que o cidadão requer informações de caráter geral sobre serviços e procedimentos da administração pública, tais como horários de funcionamento, números de telefone, endereços, esclarecimento de uma dúvida, pedidos de acesso produzidas ou custodiadas pela administração pública, que o cidadão ou profissional tenha dificuldades em obter junto aos canais convencionais da organização. Ressalvadas as hipóteses de sigilo legalmente estabelecidas de informações.

FORMAS DE ACESSO

E-MAIL

Manifestações que podem ser cadastradas por e-mail que são recebidas através do endereço eletrônico:

ouvidoria@creapa.com.br

PROTOCOLOS

Manifestações que podem ser cadastradas através do Sistema SITAC por profissionais e empresas do Sistema CONFEA/CREA, destinadas ao setor da Ouvidoria.



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO PARÁ**

MANIFESTAÇÕES

Manifestações que podem ser cadastradas através do Portal da Ouvidoria, destinadas ao público em geral a serem realizadas através do link:

<https://creapa.omb.com.br/creapa/externo/cadastro.do>

PRESENCIAL

Manifestações que podem ser realizadas através de visita física a Sede do CREA-PA.

Endereço; Trav. Dr. Moraes, 194 – 1º. Andar – CEP. 66035 080 – Belém/Pará

PRAZO DE RESPOSTA

O Regimento da Ouvidoria estabelece no Art. 7, alínea C, a garantia de resposta e os prazos ao cidadão.

1 dia útil, subsequente ao recebimento da manifestação para as unidades envolvidas.

Até 8 dias úteis, para retorno das respostas à Ouvidoria, oriundas das unidades da sede/inspetorias;

Até 15 dias úteis, para o encaminhamento da resposta ao cidadão