



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA**  
**ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL**

**Relatório de Atividades da Ouvidoria**  
**Crea-MS 2025**

Atuações da Ouvidoria conforme Portaria N. 069, de 16 de abril de 2025 do Crea-MS:

- Atuar na mediação de demandas, em última instância, depois de esgotadas as possibilidades de ação pelas unidades organizacionais do Crea-MS, na busca de respostas confiáveis para os cidadãos, traduzindo suas expectativas em oportunidades de melhoria para a excelência da gestão.
- Atender ao cidadão com respeito, coerência e imparcialidade;
- Resguardar o sigilo das informações;
- Receber as manifestações de denúncia, reclamação, solicitação, sugestão e elogio;
- Realizar o devido encaminhamento as unidades organizacionais responsáveis para resposta à manifestação recebida;
- Controlar e acompanhar as manifestações e finalizar seu atendimento dando a resposta ao manifestante no prazo máximo de 45 dias.
- Emitir relatórios mensais de indicadores
- Emitir relatórios mensais acerca de seus indicadores e relatório anual acerca das atividades desenvolvidas;
- Orientar e informar sobre a Lei de Acesso à Informação (LAI);
- Receber, acompanhar e disponibilizar as informações recebidas no Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) no prazo de 20 dias, conforme determina o art. 11, da Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011
- Sugerir medidas de aperfeiçoamento de procedimentos internos do Crea-MS com base na avaliação das manifestações registradas

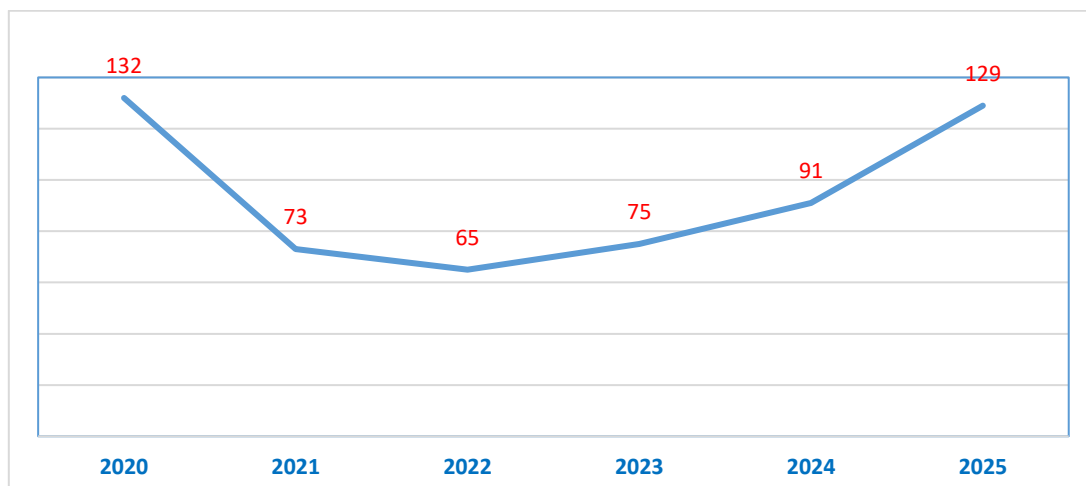


SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA  
ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

**Comparativo de Demandas– Exercícios 2020 - 2025**

ANO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
2020	16	17	13	8	15	15	6	8	4	10	8	12	132
2021	8	4	5	12	3	8	11	5	4	1	8	4	73
2022	7	2	6	5	3	5	7	7	2	9	5	7	65
2023	7	7	11	7	11	3	5	4	4	8	5	3	75
2024	5	9	6	15	5	10	3	11	2	12	6	7	91
2025	14	12	6	4	18	17	5	10	13	11	10	9	129

**Evolução Anual**



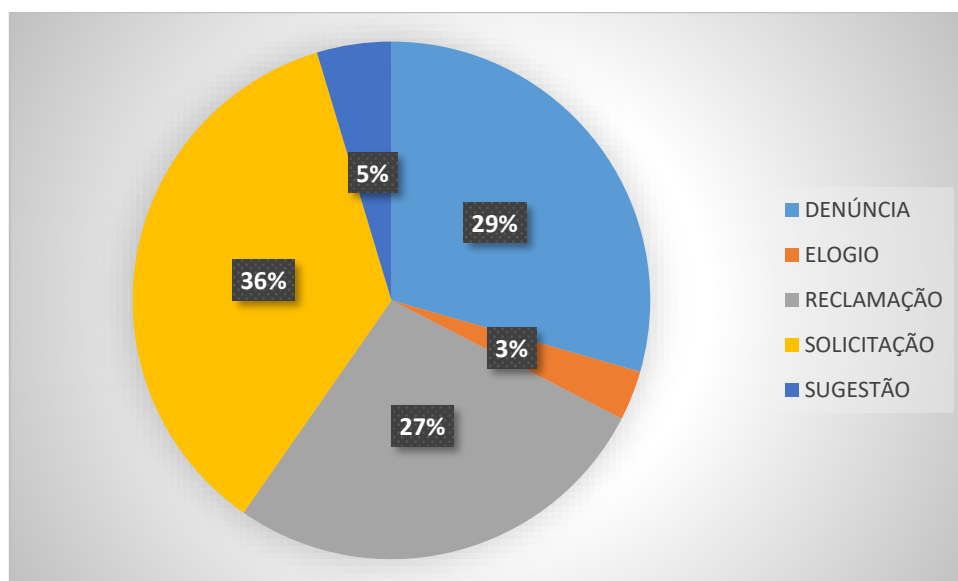


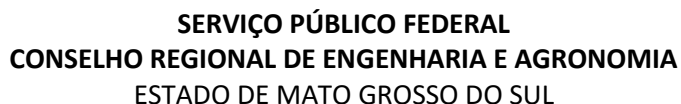
SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA  
ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

### Tipo de Demandas Recebidas – Janeiro a Dezembro 2025

Nesse período foram registradas **129 manifestações**, e apenas 5 (cinco) estão em andamento, mas dentro do prazo para atendimento.

2025	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
DENÚNCIA	1	3	0	0	11	9	2	3	3	2	1	3	38
ELOGIO	0	0	0	0	3	0	0	0	0	1	0	0	4
RECLAMAÇÃO	3	3	4	2	0	4	3	2	3	3	2	6	35
SOLICITAÇÃO	10	6	2	2	2	3	0	4	7	4	6	0	46
SUGESTÃO	0	0	0	0	2	1	0	1	0	1	1	0	6





Donut chart illustrating the distribution of legal forms:

Forma Jurídica	Quantidade	Porcentagem
ANÔNIMO	40	31%
PROFISSIONAL	55	43%
EMPRESA	16	12%
SOCIEDADE	18	14%

[illegible]



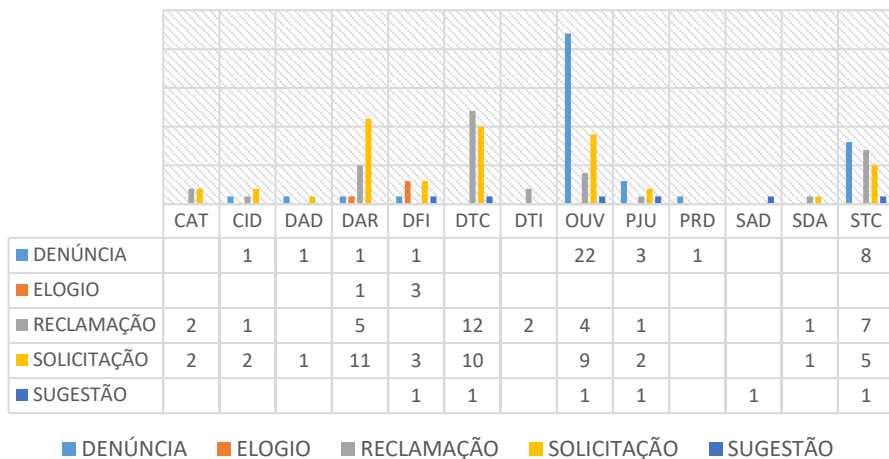
SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA  
ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

Unidades Organizacionais que se envolveram nas Manifestações recebidas pela Ouvidoria em 2025

2025	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
CAT	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2	0	4
CID	2	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	4
DAD	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2
DAR	4	0	1	1	1	1	3	2	0	3	1	1	18
DFI	0	0	0	0	3	1	0	0	1	1	2	0	8
DTC	2	4	2	1	1	3	0	3	5	1	1	0	23
DTI	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	2
OUV	2	5	1	1	9	5	1	2	4	3	1	2	36
PJU	1	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	2	7
PRD	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
SAD	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
SDA	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	2
STC	2	2	1	1	2	5	0	2	0	0	2	4	21

\*CAT- Coordenadoria de Atendimento; \*CID – Coordenadoria de Processos e Denúncias; \*DAR – Departamento de Atendimento e Registro; DFI – Departamento de Fiscalização; \*DTC – Departamento Técnico e de Apoio ao Colegiado; \*DTI – Departamento de Tecnologia da Informação; \*OUV – Ouvidoria; \*PJU – Procuradoria Jurídica; \*SAD – Superintendência Administrativa; #SDA – Setor de Dívida Ativa; \*STC – Superintendência Técnica.

Tipos de Demandas por Unidade





**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA**  
**ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL**

Do rol de reclamações, destacaremos em gráfico aquelas que tiveram registro formal, ou seja, por meio de Manifestação, e-mail, redes sociais (Reclame Aqui):



Observa-se que neste exercício a reclamação em relação à demora na análise ou aprovação de processos com 15 (quinze) apontamentos é a mais acentuada, o número não é expressivo, mas houve um aumento em relação ao exercício de 2024 que na ocasião finalizou com 9 (nove) registros.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA  
ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

**Relatório dos Pedidos de Acesso à Informação -2025**

DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO Período: Janeiro a Dezembro de 2025				
QUANTIDADE DE-PEDIDOS	SITUAÇÃO DOS PEDIDOS			
	RESPONDIDOS	EM TRAMITAÇÃO FORA DO PRAZO	EM TRAMITAÇÃO NO PRAZO	ASSUNTO
6	6	0	0	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ : requer endereço e telefone de profissional cadastrado no Crea-MS objetivando regularizar processo de concessão de “Habite-se” junto à Prefeitura Municipal de Campo Grande, conforme cópia da Anotação de Responsabilidade Técnica – ART anexada</li><li>✓ : requer endereço e telefone de profissional cadastrado no Crea-MS objetivando regularizar processo para concessão de “Anistia” junto à Prefeitura Municipal de Campo Grande, conforme cópia da Anotação de Responsabilidade Técnica – ART anexada</li><li>✓ : requer endereço e telefone de profissional cadastrado no Crea-MS objetivando regularizar processo de conclusão de obra” junto à Prefeitura Municipal de Campo Grande, conforme cópia da Anotação de Responsabilidade Técnica – ART anexada</li><li>✓ : requer dados atualizados acerca do quantitativo de cargos e funções no âmbito do Sistema Confea/Crea, com especial atenção aos cargos atualmente ocupados e vagos relativos à função de Profis. do Sistema Confea/Crea. Solicita ainda informações sobre como será a forma de distribuição das vagas entre os profissionais das diferentes modalidades da engenharia, notadamente nas áreas de Engenharia Civil, Agronomia e, em especial, Engenharia Mecânica. Nesse contexto, solicita, ainda, que seja informada a previsão de provimento de cargos vagos para as referidas modalidades, tendo em vista que, no último certame realizado em 2016, não houve distinção quanto à formação acadêmica específica no campo da engenharia para o exercício da função mencionada</li><li>✓ Pessoa Jurídica, (Procuração e substabelecimento anexos), requer conforme também formulário do CREA/MS anexo, solicitar que sejam enviados cópias integrais digitalizadas de todos os processos administrativos/autos que estejam tramitando perante essa renomada Autarquia Federal (CREA/MS), tendo em vista que a referida empresa está passando por uma auditoria interna, o que faz com base no art. 7º da Lei Federal nº 12.527/2011 (Lei do acesso à informação), inciso XIII, XIV e XV da Lei nº 8.906/1994 (Estatuto da OAB) c/c e art. 5º, inciso XXXIII da Constituição Federal (Direito Constitucional do acesso as informações públicas). Requer que as cópias sejam encaminhadas digitalizadas através do e-mail:</li><li>✓ requer endereço e telefone de profissional cadastrado no Crea-MS para contato em razão de necessitar de uma alteração no projeto de georreferenciamento registrado por meio da Anotação de Responsabilidade Técnica – ART anexada.</li></ul>



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA**  
**ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL**

DAS RECLAMAÇÕES E RECURSOS			
QUANTIDADE DE RECLAMAÇÕES		QUANTIDADE DE RECURSOS	
Deferidas	Indeferidas	Deferidos	Indeferidos
0	0	0	0

Campo Grande, 28 de janeiro de 2026.

Selma Angela Ortiz Ennes

Ouvidora do Crea-MS

<https://ecrea.creams.org.br/ConsultaPublica/Manifesto>

[ouvidoria@creams.org.br](mailto:ouvidoria@creams.org.br)

08003681000 ramal 1056