

CARTA DE SERVIÇOS

- COMPROMISSO COM A SOCIEDADE -

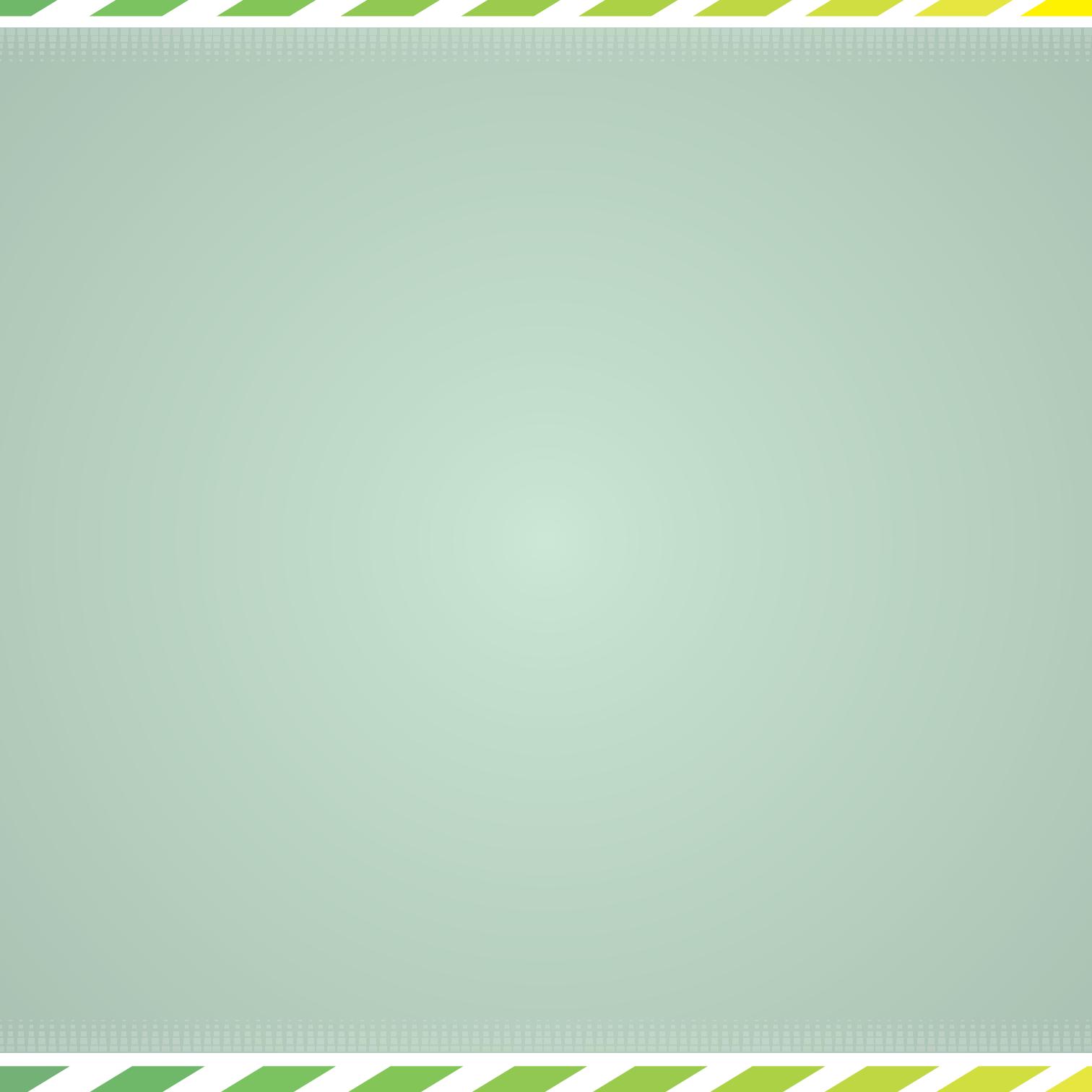


CREA-ES

Conselho Regional de Engenharia e
Agronomia do Espírito Santo

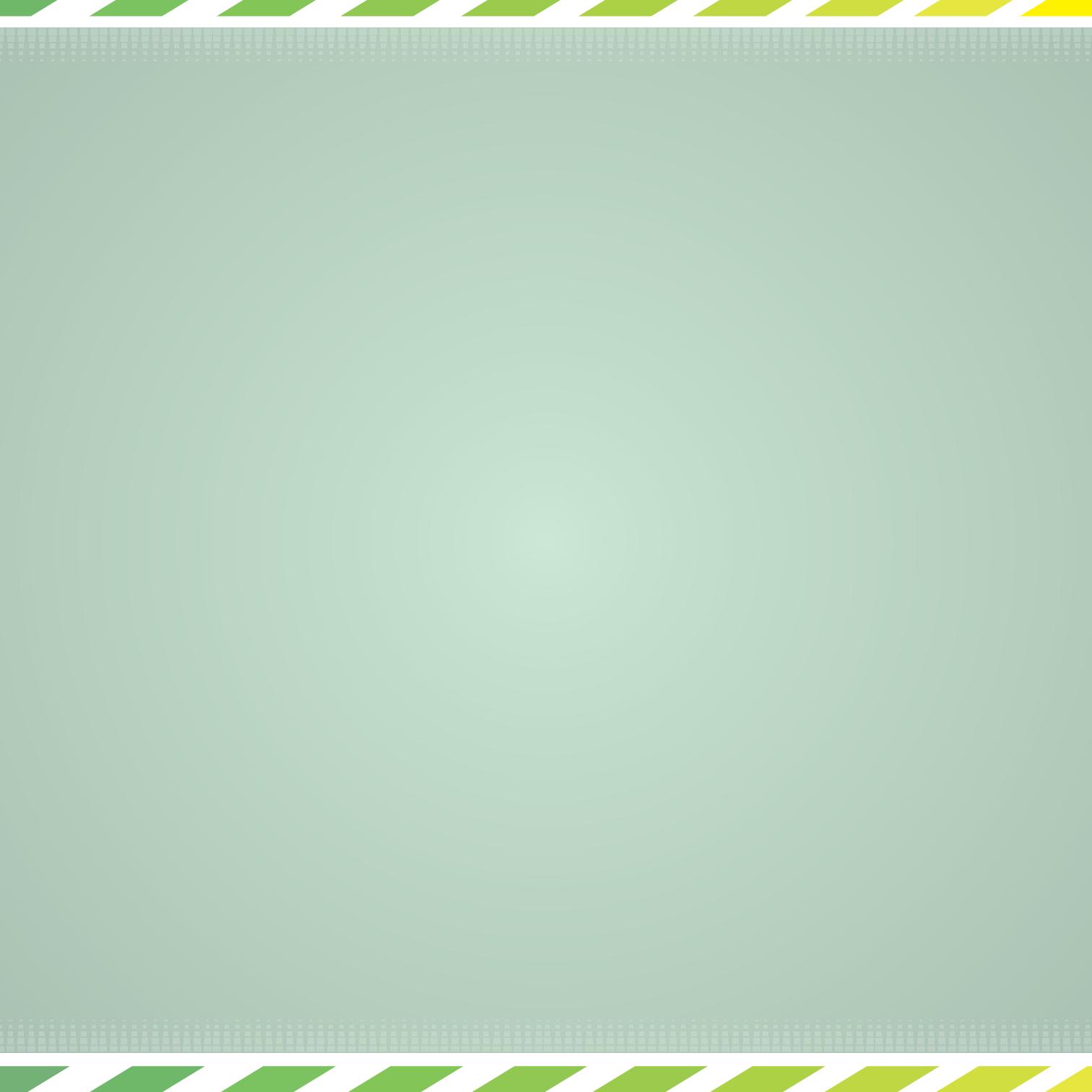


SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL



Sumário

1- EQUIPE DE GESTÃO	5	10.5- Certidão de Registro e Quitação Pessoa Física e Jurídica	17
2- SELO	7	10.6- Registro de Anotação de Responsabilidade Técnica	17
3- APRESENTAÇÃO	8	10.7- Baixa de Responsabilidade Técnica (Sem Taxa)	17
4- ATRIBUIÇÕES DO CREA-ES	9	10.8- Registro de Atestado Técnico	17
5- INFORMAÇÕES GERAIS	10	10.9- Deliberações nos Processos Administrativos de competência do Crea-ES	17
5.1- Instituição	10	10.10- Documentação necessária para solicitação dos Serviços	17
5.2- Horário de Atendimento	10	11- COMPROMISSOS ASSUMIDOS	18
5.3- Contatos	10	11.1-Atitude no atendimento	18
5.4- Serviços Oferecidos	10	11.2-Critérios de atendimento	18
5.5- Relacionamentos	10	12- A FISCALIZAÇÃO NO CREA-ES	19
5.6- Modelo de Negócio	11	13- O AGENTE FISCAL NO CREA-ES	19
6- IDENTIDADE ORGANIZACIONAL	12	14- POSTURA DO AGENTE FISCAL PERANTE A SOCIEDADE	20
6.1- Negócio	12	15- ABORDAGEM DA FISCALIZAÇÃO	21
6.2- Missão	12	16- COMPETÊNCIA LEGAL	21
6.3- Visão	12	17- ATRIBUIÇÕES ESPECÍFICAS DO AGENTE FISCAL	22
6.4- Política de Qualidade	12	18- A NOTIFICAÇÃO	23
6.5- Valores	12	19- O AUTO DE INFRAÇÃO	23
7- ORGANOGRAMA	13	20- INSTÂNCIAS JULGADORAS	24
8- ABRANGÊNCIA	14	21- SISTEMA DE COMUNICAÇÃO	24
9- LOCAIS DE ATENDIMENTO	15	22- OUVIDORIA	25
9.1- Na Sede	15	23- SERVIÇOS DE APOIO AOS DIREITOS DO CONSUMIDOR	26
9.2- Outros locais	15	24- CONDIÇÕES DE LIMPEZA E CONFORTO AMBIENTAL	26
10- SERVIÇOS OFERECIDOS	16	25- BIBLIOGRAFIA	26
10.1- Recepção	16		
10.2- Fiscalização	16		
10.3- Registro de Pessoa Jurídica	16		
10.4- Registro de Pessoa Física	16		



1. Equipe de Gestão

Helder Paulo Carnielli | Presidente

Wolmar Roque Loss | Superintendente

Wallace Ferregueti | Gerente Administrativo

José Maria Cola dos Santos | Gerente de Atendimento

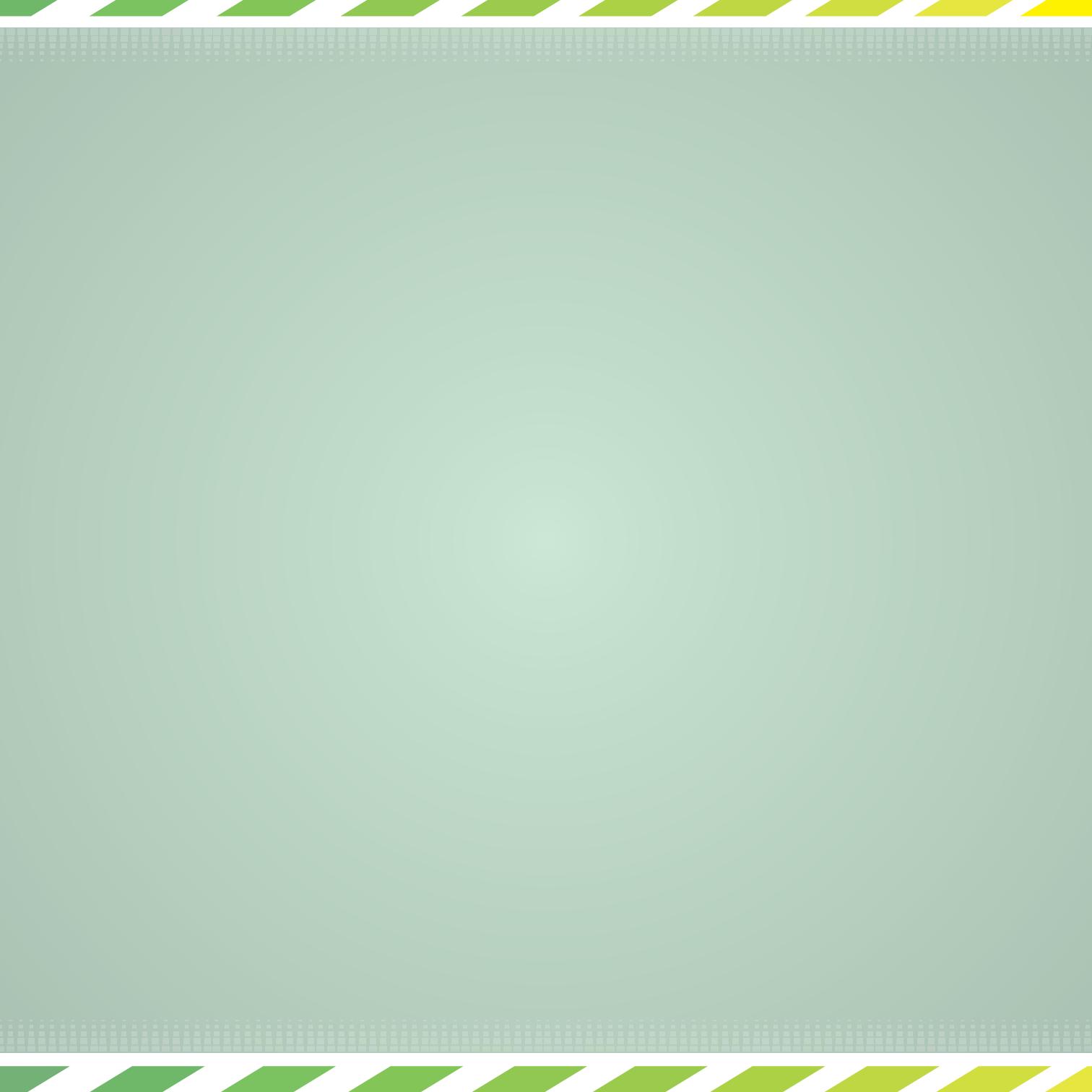
Alcione Vazzoler | Gerente de Comunicação

Elisângela Moreira Portes | Gerente Financeira

José Adilson de Oliveira | Gerente de Fiscalização

Leonardo Coser Boynard | Gerente de Relacionamento Institucional

Renata Aparecida Lucas | Procuradora Geral



2. Selo



3. Apresentação

O Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Espírito Santo (Crea-ES), formado pelas profissões da Engenharia, Agronomia, Geologia, Geografia e Meteorologia, dos níveis superior e médio, é regulamentado pela Lei Federal N° 5.194, de 24 de dezembro de 1966.

Conforme o Art. 80 da Lei 5.194/66, os Conselhos Federal e Regionais de Engenharia e Agronomia são autarquias dotadas de personalidade jurídica de direito público, constituem serviço público federal, gozando os seus bens, rendas e serviços de imunidade tributária total (Art. 150, inciso VI, alínea "a", § 2º, da Constituição Federal).

Por meio da Carta de Serviços, o Crea-ES objetiva orientar e informar a sociedade capixaba sobre os serviços prestados pela instituição, seu compromisso com os resultados e a melhor forma de obtê-los, a fim de atender a todos os requisitos identificados pelos seus Clientes/Cidadãos.

Suas ações estão comprometidas com sua missão institucional: "Ser uma instituição pública que contribui para o desenvolvimento sustentável do Espírito Santo, assegurando à sociedade que o exercício da Engenharia, da Agronomia, da Geologia, da Geografia e da Meteorologia seja desempenhado por profissionais e empresas legalmente habilitados".

O Crea-ES empenha-se por trabalhar com um grupo de colaboradores comprometidos com os resultados e com uma visão de futuro orientada para a prestação de um serviço público eficaz, eficiente, flexível, transparente, altamente capacitado e profissionalizado e voltado para as relações humanas e sociais.

Abrangendo 27 mil profissionais e 8 mil empresas, hoje o Crea-ES destaca-se por ser o maior conselho profissional do Espírito Santo e trabalha para solidificar seu papel de instituição forte e atuante na fiscalização e orientação do exercício profissional, na valorização de seus profissionais, na geração de oportunidades para empresas da área tecnológica e na defesa da sociedade.

Configura-se também como pólo formulador de políticas públicas, oferecendo o seu saber e o seu conhecimento técnico-científico aos gestores públicos com o intuito de estabelecer ações a serem revertidas e direcionadas ao bem estar da sociedade.

Neste sentido, procuramos reunir aqui as principais informações, esclarecer as dúvidas mais comuns a respeito do funcionamento da instituição e o modo pelo qual os processos se desenvolvem e como podem ser acompanhados pelos interessados.

4. Atribuições do Crea-ES

Art. 34 da Lei 5.194/66 - São atribuições dos Conselhos Regionais:

- a)** Elaborar e alterar seu regimento interno, submetendo-o à homologação do Conselho Federal;
- b)** Criar as câmaras especializadas atendendo às condições de maior eficiência da fiscalização estabelecida na presente lei;
- c)** Examinar reclamações e representações acerca de registros;
- d)** Julgar e decidir, em grau de recurso, os processos de infração da presente Lei e do Código de Ética, enviados pelas Câmaras Especializadas;
- e)** Julgar, em grau de recurso, os processos de imposição de penalidades e multas;
- f)** Organizar o sistema de fiscalização do exercício das profissões reguladas pela presente Lei;
- g)** Publicar relatórios de seus trabalhos e relações dos profissionais e firmas registrados;
- h)** Examinar os requerimentos e processos de registro em geral, expedindo as carteiras profissionais ou documentos de registro;
- i)** Sugerir ao Conselho Federal medidas necessárias à regularidade dos serviços e à fiscalização do exercício das profissões reguladas nesta Lei;
- j)** Agir, com a colaboração das sociedades de classe e das escolas ou faculdades de engenharia, arquitetura e agronomia, nos assuntos relacionados com a presente Lei;
- k)** Cumprir e fazer cumprir a presente Lei, as resoluções baixadas pelo Conselho Federal, bem como expedir atos que para isso julguem necessários;
- l)** Criar inspetorias e nomear inspetores especiais para maior eficiência da fiscalização;
- m)** Deliberar sobre assuntos de interesse geral e administrativo e sobre os casos comuns a duas ou mais especializações profissionais;
- n)** Julgar, decidir ou dirimir as questões da atribuição ou competência das Câmaras Especializadas referidas no artigo 45, quando não possuir o Conselho Regional número suficiente de profissionais do mesmo grupo para constituir a respectiva Câmara, como estabelece o artigo 48;
- o)** Organizar, disciplinar e manter atualizado o registro dos profissionais e pessoas jurídicas que, nos termos desta Lei, se inscrevam para exercer atividades de engenharia, arquitetura ou agronomia, na Região;
- p)** Organizar e manter atualizado o registro das entidades de classe referidas no artigo 62 e das escolas e faculdades que, de acordo com esta Lei, devam participar da eleição de representantes destinada a compor o Conselho Regional e o Conselho Federal;
- q)** Organizar, regulamentar e manter o registro de projetos e planos a que se refere o artigo 23;
- r)** Registrar as tabelas básicas de honorários profissionais elaboradas pelos órgãos de classe;
- s)** Autorizar o presidente a adquirir, onerar ou, mediante licitação, alienar bem imóvel.

5. Informações Gerais

5.1- Instituição

O Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Espírito Santo, conforme definição do seu negócio atua no registro, fiscalização, orientação, aperfeiçoamento e controle do exercício profissional.

Assim, após a obtenção do conhecimento técnico, obtido nas universidades e nas escolas técnicas, o formando somente poderá exercer sua atividade após realizar o seu registro do Crea-ES, habilitando-se assim ao pleno exercício das atividades adquiridas pelo conhecimento escolar.

Também estão obrigadas ao registro no Conselho, as organizações que exerçam atividades abrangidas pela Lei nº 5.194/66.

5.2- Horário de Atendimento

De segunda a sexta-feira, o Crea-ES atende institucionalmente em sua sede administrativa, das 9h às 18h; nas Inspetorias, das 9h às 18h e nas Unidades de Atendimento e de Fiscalização de Vitória, das 9h às 17h. Os locais de atendimento podem ser conferidos no item 9, Identificação dos Setores.

5.3- Contatos

Sede

Telefone: (27) 3334-9900 / Fax (27) 3324-1812

Email: creaes@creaes.org.br / faleconosco@creaes.org.br

Unidades de Atendimento, Fiscalização e Inspetorias

www.creaes.org.br/creaes/CONTATO/SedeInspetorias.aspx

Conforme item 9, Identificação dos Setores

5.4- Serviços Oferecidos

Conforme sua definição de Negócio, o Crea-ES, presta os seguintes serviços:

- a) Registro de Pessoa Física;
- b) Registro de Pessoa Jurídica;
- c) Registro de Anotação de Responsabilidade Técnica
- d) Registro de Atestado Técnico
- e) Fiscalização Normativa;
- f) Fiscalização Preventiva Integrada;
- g) Emissão de Notificação por infringência da Lei nº 5.194/66;
- h) Emissão de Auto de Infração;
- i) Anotação de Visto de Pessoa Física;
- j) Anotação de Visto de Pessoa Jurídica;
- k) Certidão de Acervo Técnico (CAT);
- l) Certidão Negativa de Pessoa Física;
- m) Certidão Negativa de Pessoa Jurídica.

5.5- Relacionamentos

O Crea-ES mantém um estreito relacionamento com as seguintes Organizações:

- a) Órgãos Públicos da Administração Direta e Indireta do Governo Federal;
- b) Órgãos Públicos da Administração Direta e Indireta do Governo Estadual
- c) Órgãos Públicos da Administração Direta e Indireta do Governo Municipal
- d) Universidades Públicas e Privadas;
- e) Cursos Técnicos de Escolas Públicas e Privadas;
- f) Sindicatos e Entidades de Classe das áreas abrangidas pela Lei nº 5.194/66.

5. Informações Gerais

5.6- Modelo de Negócio

MODELO DE NEGÓCIO CREA-ES			
Comunidade: TODO TERRITÓRIO CAPIXABA			
Entradas	Processos	Saídas	Mercado
Fornecedores Atacado São Paulo Cableworks Informática Cetest Deskarte Mult Com. Gazeta S/A Gecore Com. e Repres. Gráfica Posigraf Help Desk Informática HL Comércio e Serv. Infor. Mundial Com. e Serv. RR. Donnelley Moore Superm. Mata da Praia Tecprint Com. Visual	Negócio 1-Fiscalização (Lei 5.194) 2-Registro de Pessoa Física (PF) 3-Registro de Pessoa Jurídica (PJ) 4-Registro de ART 5-Registro de Acervo Técnico 6-Registro de Atestado 7-Atendimento	Produtos 1-Relatório de Fiscalização 2-Carteira Profissional 3-Certidão de Registro PJ 4-Registro de ART 5-Registro de Atestado 6-Certidões Negativas (profissionais e empresas) 7-Certidão de Registro 8-Certidão de Acervo Técnico - CAT 9-Registro de Atestado 10-Notificações 11-Auto de Infração 12-Visto de Profissional 13-Visto de Empresa	Concorrência Não existe por força da Lei 5.194/66
Insumos 1-Leis 2-Decretos 3-Resoluções 4-Correspondências 5-Segurança 6-Transporte 7-Material de Expediente 8-Hardwares 9-Softwares	Apoio 1-Administrativo 2-Financeiro 3-Contabilidade 4-TI - Informática 5-Jurídico 6-Comunicação 7-Análise de Processos 8-Recursos Humanos 9-Compras 10-Materiais		Mercado Todo o Estado do Espírito Santo
Relacionamento 1-Institucional 2-Regional 3-Profissionais 4-Empresas Registradas 5-Instituições de Ensino 6-Entidades de Classe	Força de Trabalho 1-Própria:92 2-Terceirizada:10 3-Estagários:38		Clientes Segmentados Profissionais Registrados Empresas Registradas

6. Identidade Organizacional

6.1- Negócio

Registrar, Orientar e Fiscalizar o Exercício das Profissões da Engenharia, da Agronomia, da Geologia, da Geografia e da Meteorologia, em níveis médio e superior, regulamentadas pelo Sistema Confea/Crea, no âmbito do Espírito Santo.

6.2- Missão

Ser uma instituição pública que contribui para o desenvolvimento sustentável do Espírito Santo, assegurando à sociedade que o exercício da Engenharia, da Agronomia, da Geologia, da Geografia e da Meteorologia seja desempenhado por profissionais e empresas legalmente habilitados.

6.3- Visão

Ser referência para a sociedade, para os profissionais e empresas na prestação de serviços de qualidade e na promoção do desenvolvimento sustentável.

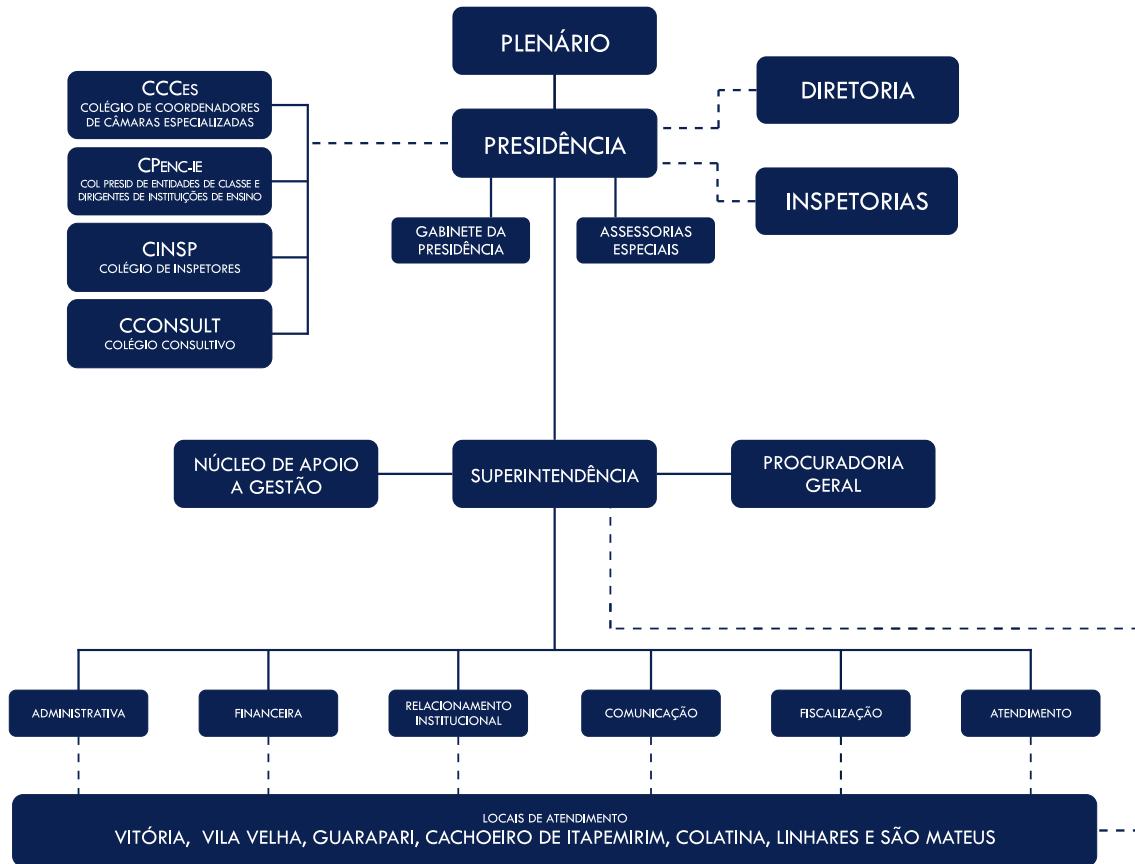
6.4- Política de Qualidade

Participar do desenvolvimento da sociedade, orientando e fiscalizando o cumprimento da legislação e da ética nas atividades de Engenharia, Agronomia, da Geologia, da Geografia e da Meteorologia, com vistas à valorização profissional, à qualidade e à segurança das obras/serviços, à qualidade de vida da população e à melhoria contínua dos processos de trabalho do Crea-ES.

6.5- Valores

Ética
Transparência
Inovação
Valorização Profissional
Segurança
Sustentabilidade
Eficácia
Busca da Excelência
Valorização das Pessoas
Comprometimento
Impessoalidade

7. Organograma



ESTRUTURA BÁSICA

8. Abrangência

O Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Espírito Santo atua em todo o território capixaba, com endereços nas seguintes localidades:



9. Locais de Atendimento

9.1- Sede

Avenida César Hilal, 700 – 1º andar – Edifício Yung
Bento Ferreira
CEP 29.050-662 – Vitória/ES
Telefone: (27) 3334-9900 / Fax (27) 3324-1812
Email: creaes@creaes.org.br
Horário: 9h às 18h

9.2- Outros Locais

Vitória (Atendimento / Fiscalização)

Rua Henrique Rosetti, 373 – Bento Ferreira
CEP: 29050-700 - Vitória/ES
Telefone: (27) 3134-0000
Fax: (27) 3134-0048
Email: atendimento@creaes.org.br
Horário: 9h às 17h

Vila Velha (Inspetoria)

Av. Henrique Moscoso, 1019 – Lojas 6 e 7 – Edifício
Centro da Vila Shopping – Centro
CEP: 29100-021 – Vila Velha/ES
Fone: (27) 3239-3119
Email: inspetoriavilavelha@creaes.org.br
Horário: 9h às 18h

Guarapari (Inspetoria)

Av. Dr. Silva Mello, 1603 – Edifício Altamiro Aarão,
Lojas 10 e 11 – Centro
CEP: 29200-360 – Guarapari/ES
Fone: (27) 3362-3028
Email: inspetoriaguaparari@creaes.org.br
Horário: 9h às 18h

Cachoeiro de Itapemirim (Inspetoria)

Rua Dom Fernando, 01 – Independência
CEP: 29.306-350 – Cachoeiro de Itapemirim/ES
Fone: (28) 3522-2373 / Fax: (28) 3522-8818
Email: inspetoriacachoeiro@creaes.org.br
Horário: 9h às 18h

Linhares (Inspetoria)

Av. Nogueira da Gama, 1222, Sala 4 – Centro
CEP: 29.900-030 – Linhares/ES
Fone: (27) 3264-1781 / Fax: (27) 3264-1781
Email: inspetorialinhares@creaes.org.br
Horário: 9h às 18h

Colatina (Inspetoria)

Rua Pedro Epichin, 29 – Loja 8 – Centro
CEP: 29.700-550 – Colatina/ES
Fone: (27) 3721-0657 / Fax: (27) 3721-0657
Email: inspetoriacolatina@creaes.org.br
Horário: 9h às 18h

São Mateus (Inspetoria)

Rua Monsenhor Guilherme Schimitz, 402 – Centro Comercial
Sernambay – Sala 12 – Bairro Sernambay
CEP: 29.930-660 – São Mateus/ES
Fone: (27) 3763-5929 / Fax: (27) 3763-5929
Email: inspetoriasaomateus@creaes.org.br
Horário: 9h às 18h

10. Serviços Oferecidos

■ ■ ■ ■ 10.1- Recepção

Atendimento personalizado, com foco nos requisitos do Cliente/Cidadão.

- a) Localização: na Unidade de Atendimento, em Vitória, e nas inspetorias definidas no Item 9, Identificação dos Setores.
- b) Serviços Prestados: atendimento personalizado, recebimento de documentação para solicitação de serviços, protocolização e informações gerais.
- c) Horário de atendimento: vide item 9.
- d) Telefone: conforme dados Constantes no Item 9, Identificação dos Setores.
- e) Tempo de Espera (TE): máximo de 20 min.
- f) Satisfação do Cliente/Cidadão (SC): Pesquisa Semestral medindo a Satisfação do Cliente/Cidadão (Ótimo=O, Bom=B, Regular=R e Insatisfatório=I).
- g) Controle (TE): Indicador de Controle na faixa de 70 a 75% dentro do prazo.
- h) Controle (SC): Cliente/Cidadão na faixa de 70 a 75% satisfeito (O+B).

■ ■ ■ ■ 10.2- Fiscalização

Exercer a Fiscalização do Exercício Profissional nas áreas de Engenharia, Agronomia e afins, no Espírito Santo, abrangidas pela Lei nº 5.194/66.

- a) Localização: em todo território do Estado do Espírito Santo.
- b) Serviços Prestados (Fis): fiscalização do exercício profissional nas áreas de Engenharia, Agronomia e afins, no Espírito Santo, abrangida pela Lei nº 5.194/66.
- c) Horário de atendimento: das 9h às 18h.
- d) Telefone: (27) 3134-0007 / 3134-0024 / 3134-0015
- e) Controle (Fis): indicador de controle na faixa de dez (10) atos fiscalizatórios por dia, por fiscal.

■ ■ ■ ■ 10.3- Registro de Pessoa Jurídica

Proceder o Registro de Pessoa Jurídica, que atua no exercício profissional nas áreas de Engenharia, Agronomia e afins, no Espírito Santo, abrangida pela Lei nº 5.194/66.

- a) Localização: nas inspetorias definidas no Item 9, Identificação dos Setores.
- b) Serviços Prestados (Reg.PJ): registro de Pessoa Jurídica, concedendo habilitação para atuar no Exercício Profissional nas áreas de Engenharia, Agronomia e afins, no Espírito Santo, abrangida pela Lei nº 5.194/66.
- c) Horário de atendimento: vide item 9.
- d) Telefone: vide item 9.
- e) Produto: Certidão de Registro.
- f) Prazo: dez (10) dias úteis.
- g) Controle (RegPJ): Indicador de Controle na faixa de 55 a 60% dentro do prazo.

■ ■ ■ ■ 10.4- Registro de Pessoa Física:

Proceder o Registro de Pessoa Física, para atuar no Exercício Profissional nas áreas de Engenharia, Agronomia e afins, no Espírito Santo, abrangidas pela Lei nº 5.194/66.

- a) Localização: nas inspetorias definidas no Item 9, Identificação dos Setores.
- b) Serviços Prestados (RegPF): registro de Pessoa Física, concedendo habilitação para atuar no Exercício Profissional nas áreas de Engenharia, Agronomia e afins, no Espírito Santo, abrangidas pela Lei nº 5.194/66.
- c) Horário de atendimento: vide item 9.
- d) Telefone: vide item 9.
- e) Produto: Carteira Provisória.
- f) Prazo: dez (10) dias úteis.
- g) Controle (RegPF): indicador de Controle na faixa de 70 a 75% dentro do prazo.

10. Serviços Oferecidos

■ ■ ■ ■ 10.5- Certidão de Registro e Quitação Pessoa Física e Jurídica

Emissão de Certidão Negativa de Pessoa Física e Jurídica.

- a) Localização: site do Crea-ES (www.creaes.org.br).
- b) Serviços Prestados (CerNeg): Certidão de Registro de Quitação PF e PJ.
- c) Horário de atendimento: 24 horas disponível.

■ ■ ■ ■ 10.6- Registro de Anotação de Responsabilidade Técnica (ART)

- a) Localização: site do Crea-ES (www.creaes.org.br)
- b) Serviços Prestados (RegART): Registro de Anotação de Responsabilidade Técnica.
- c) Horário de atendimento: 24 horas disponível.

■ ■ ■ ■ 10.7- Baixa de Responsabilidade Técnica (Sem Taxa)

- a) Localização: site do Crea-ES (www.creaes.org.br)
- b) Serviços Prestados (BaixaART): Registro de Baixa da Responsabilidade Técnica.
- c) Horário de atendimento: 24 horas disponível.

■ ■ ■ ■ 10.8- Registro de Atestado Técnico

Proceder o Registro de Atestado Técnico, comprovando o Exercício Profissional nas áreas de Engenharia, Agronomia e afins, no Espírito Santo, abrangida pela Lei nº 5.194/66, referente as atuações de profissionais registrados.

- a) Localização: Nas Agências definidas no Item 9, Identificação dos Setores.

- b) Serviços Prestados (RegAT): Registro de Atestado Técnico (CAT)
- c) Horário de atendimento: vide item 9.
- d) Telefone: vide item 9.
- e) Produto: Registro em Atestado Técnico.
- f) Prazo: doze (12) doze dias úteis.
- g) Controle (RegAT): Indicador de Controle na faixa de 50 a 55% dentro do prazo.

■ ■ ■ ■ 10.9-Deliberações nos Processos Administrativos de competência do Crea-ES

Proceder deliberações nos Processos Administrativos de competência do Crea-ES, que tratam do Exercício Profissional nas áreas de Engenharia, Agronomia e afins, no Espírito Santo, abrangida pela Lei nº 5.194/66.

- a) Localização: as deliberações são tomadas na sede do Conselho, em todas as instâncias julgadoras afetas ao Crea-ES: Direção, Câmaras e Plenário.
- b) Serviços Prestados (Del): deliberações de processos administrativos nas áreas de Engenharia, Agronomia e afins, no Espírito Santo, abrangidas pela Lei nº 5.194/66.
- c) Horário de atendimento: vide item 9.
- d) Telefone: vide item 9.
- e) Produto: deliberações e julgamentos.
- f) Prazo: sessenta (60) dias em cada instância, excluindo os prazos de defesa.
- g) Controle (Del): Indicador de Controle na faixa de 75 a 85% dentro do prazo.

■ ■ ■ ■ 10.10- Documentação necessária para solicitação dos Serviços

Toda a documentação necessária para o atendimento dos serviços prestados, pode ser encontrada no site do Crea-ES (www.creaes.org.br)

11. Compromissos Assumidos

11.1- Atitude no atendimento

- **Empatia:** os colaboradores do Crea-ES se comprometem a colocar-se na situação do interlocutor (cliente), entender suas necessidades e propor soluções de acordo com os produtos ou serviços previstos na Legislação do Sistema Confea/Crea.
- **Administração do tempo:** estabelecer um atendimento com maior poder de concisão, porém sem perda da qualidade da comunicação.
- **Resiliência:** exercer continuamente a habilidade de absorver as críticas dos clientes, sendo capaz de anular as críticas e possíveis ofensas feitas e entender que reside nessa insatisfação, uma oportunidade de buscar a melhor alternativa para satisfazer as necessidades do cliente, sem interferir na habilidade da empatia.
- **Dedicação ao trabalho:** buscar atualizar-se sempre na legislação do âmbito de sua atuação, bem como aprimorar outros conhecimentos que regem valor pessoal e profissional.
- **Visão sistêmica:** Empenhar-se em conhecer o funcionamento e as atividades de trabalho inerentes a cada Equipe que compõe o quadro funcional no sentido de oferecer atendimento eficiente e eficaz aos clientes, demonstrando pleno conhecimento das rotinas desenvolvidas em todos os âmbitos da instituição.
- **Informação:** Manter-se sempre bem informado sobre as ações desenvolvidas pelo Conselho a fim de a qualquer tempo e a qualquer hora ser capaz de esclarecer, orientar e informar aos clientes sobre assuntos relacionados aos projetos, ações e iniciativas da instituição.
- **Discrição:** Não proceder juízo de valor sobre ações da gestão. Manifestar prudência e sensatez no trato com os clientes, mantendo-se discreto e cauteloso ao ser argüido ou questionado sobre assuntos polêmicos.

- **Responsabilidade profissional:** ter em mente sua responsabilidade perante as conseqüências dos atos praticados e perante a imagem da organização.
- **Compromisso institucional:** comprometer-se diariamente com a visão, a missão, a estratégia, os objetivos e os resultados da área de atuação e de toda organização, demonstrando iniciativa e engajamento. Promover continuamente atualizações na forma de atender os clientes
- **Constância de propósito:** praticar, diariamente, ações voltadas para o bem, para a qualidade e para o futuro.

11.2- Critérios de atendimento

Presencial

- Prioriza-se: gestantes, idosos, lactantes, pessoas com crianças de colo e as pessoas com deficiências.
- O atendimento obedecerá a seguinte ordem: 1) preferencial; 2) senha para usuário externo.
- Os protocolos de serviços/produtos serão processados de acordo com a data de entrada na sede do Conselho.
- Em caso de solicitações de informações por telefone, se o colaborador estiver impossibilitado de dar uma resposta imediata, este informará ao usuário que fará a pesquisa e retornará a ligação.
- Atendimento em atmosfera de cordialidade e conforto.
- Credibilidade/segurança baixa percepção de risco.
- Acesso localização e facilidade de contato.

Outras formas

- E-mail
- Correios

Inovação

- Consulta à Fila de Atendimento por meio do Site do Crea-ES (www.creaes.org.br), no link Extras.

12. A Fiscalização no Crea-ES

O Crea-ES promove a defesa da sociedade, por meio do aperfeiçoamento do exercício profissional e da fiscalização preventiva e corretiva no campo das atividades desenvolvidas pela Engenharia, Agronomia e profissões afins. Essa atuação é pautada na legislação do Sistema Confea/Crea e numa série de normas e procedimentos administrativos internos, abrangendo desde a orientação até a fiscalização dentro do âmbito da formação e do exercício profissional.

A instituição adotou como missão ser uma instituição pública que contribui para o desenvolvimento sustentável do Espírito Santo, assegurando à sociedade que o exercício da Engenharia, da Agronomia, da Geologia, da Geografia e da Meteorologia seja desempenhado por profissionais e empresas legalmente habilitados. Para isso, trabalha registrando, orientando e fiscalizando o exercício das profissões regulamentadas pelo Sistema Confea/Crea, no âmbito do Espírito Santo.

13. O Agente Fiscal no Crea-ES

O agente fiscal é o funcionário do Conselho Regional designado para exercer a função de agente de fiscalização. Lotado na unidade encarregada da fiscalização do CREA, atua conforme as diretrizes e as determinações específicas traçadas e decididas pelas câmaras especializadas.

O agente fiscal verifica se os projetos, obras e serviços relativos à Engenharia e à Agronomia estão sendo executados de acordo com as normas regulamentadoras do exercício profissional.

No desempenho de suas atribuições, o agente fiscal deve atuar com rigor e eficiência para que o exercício das profissões abrangidas pelo Sistema Confea/Crea ocorra sob a responsabilidade de profissional legalmente habilitado.

14. Postura do Agente Fiscal Perante a Sociedade

Quando da fiscalização no local de obra ou serviço, o agente fiscal deverá:

- Identificar-se sempre como agente de fiscalização do Crea-ES, exibindo sua carteira funcional;
- Agir com a objetividade, a firmeza e a imparcialidade necessárias ao cumprimento de seu dever, exercendo com zelo e dedicação as atribuições que lhe forem conferidas;
- Tratar as pessoas com urbanidade;
- Apresentar-se de maneira condigna com a função que exerce;
- Rejeitar vantagem de qualquer espécie, em razão de suas atribuições;
- Identificar o proprietário ou responsável pelo projeto, obra ou serviço;
- Identificar o profissional ou empresa responsável pela execução do projeto, obra ou serviço (solicitar cópia da Anotação de Responsabilidade Técnica - ART);
- Identificada irregularidade, informar ao proprietário ou responsável pela obra ou serviço;
- Orientar sobre a forma de regularizar a obra ou serviço; e
- Informar ao proprietário ou responsável pela obra ou serviço sobre a legislação que rege o exercício profissional e elaborar o relatório de fiscalização.

Se, durante a fiscalização, o proprietário ou responsável pela obra ou serviço perder a calma, não quiser apresentar documentos ou tornar-se violento, o agente fiscal deverá manter postura comedida e equilibrada. A regra geral é usar o bom senso. Se oportuno, suspender os trabalhos e voltar em outro momento.

15. Abordagem da Fiscalização

Apresentar-se no local como agente fiscal do Crea-ES, devidamente identificado com a carteira funcional, pois traz maior segurança ao fiscalizado.

Comunicar ao gerente ou outro responsável, que sua visita não é para fiscalizar seu estabelecimento, no caso de empresas que não precisam de registro (supermercado, loja, hospital agência bancária etc.), mas sim as empresas e/ou profissionais que ele contrata para executar serviços de manutenção dos equipamentos ou na área de segurança do trabalho.

Explicar no local, que os planos de segurança do trabalho (LTCAT e PPRA), são fiscalizados pela SRT. O Crea-ES fiscaliza, caso tenha os planos, se o autor dos mesmos for um profissional habilitado e regularizado no Conselho, o que lhe confere maior segurança, pois o mesmo fiscaliza os autores da manutenção em equipamentos.

Informar ao gerente ou responsável pelo local que uma pessoa desqualificada, não lhe dará segurança jurídica em caso de acidente (isso traz ao gerente um sentimento de parceria entre a sua empresa e o Crea-ES, tornando ele mais solícito na prestação das informações).

16. Competência Legal

A aplicação do que dispõe a Lei nº 5.194, de 1966, no que se refere à verificação e à fiscalização do exercício das atividades e das profissões nela reguladas, é de competência dos Creas. Para cumprir essa função, os Creas, usando da prerrogativa que lhe confere o art. 77 da Lei nº 5.194, designa funcionários com atribuições para lavrar autos de infração às disposições dessa lei, denominados agentes fiscais.

17. Atribuições Específicas do Agente Fiscal

- Verificar o cumprimento da legislação por pessoas jurídicas que se constituam para prestar ou executar serviços ou obras de Engenharia ou Agronomia;
- Verificar o cumprimento da legislação por profissionais da Engenharia ou da Agronomia;
- Identificar obras e serviços cuja execução seja privativa de profissionais vinculados ao Sistema Confea/Crea e verificar o cumprimento da legislação profissional;
- Identificar o exercício ilegal das profissões da Engenharia ou da Agronomia e notificar os infratores;
- Elaborar relatório de fiscalização de forma a subsidiar decisão de instância superior;
- Lavrar auto de infração, em conformidade com a legislação vigente, contra pessoas jurídicas, profissionais ou leigos, que exerçam atividades privativas dos profissionais da Engenharia ou da Agronomia, sem estarem legalmente habilitados;
- Executar ações de caráter preventivo, junto a profissionais e empresas, de forma a orientá-los no cumprimento da legislação que regulamenta as profissões vinculadas ao Sistema Confea/Crea;
- Orientar as pessoas e as empresas, sempre à luz da legislação, quanto à regularidade das obras e serviços de Engenharia e Agronomia;
- Cumprir a sua função de fiscalizar, colocando em prática os conhecimentos de legislação vigente e as orientações recebidas e exercer outras atividades relacionadas a sua função.
- Legislação relacionada às profissões vinculadas ao Sistema Confea/Crea;
- Características das profissões regulamentadas e fiscalizadas pelo Sistema Confea/Crea; e
- Capacidade de identificar os diversos ramos de atividades econômicas que exigem a participação de profissionais da Engenharia ou da Agronomia.

18. A Notificação

Este documento tem por objetivo informar ao responsável pelo serviço/obra ou seu representante legal, sobre a existência de pendências e/ou indícios de irregularidades no empreendimento objeto de fiscalização. Serve, ainda, para solicitar informações, documentos e/ou providências, visando regularizar a situação dentro de um prazo estabelecido.

A Unidade de Fiscalização do Crea-ES, com base no relatório elaborado, caso seja constatada ocorrência de infração, determinará a notificação da pessoa física ou jurídica fiscalizada para prestar informações julgadas necessárias ou adotar providências para regularizar a situação.

As notificações devem ser entregues pessoalmente ou enviadas por via postal com Aviso de Recebimento - AR ou por outro meio legal admitido que assegure a certeza da ciência do atuado.

O comprovante de recebimento da notificação deverá ser anexado ao processo administrativo que trata do assunto.

Caso o atuado recuse ou obstrua o recebimento da notificação, o fato deverá ser registrado no processo.

19. O Auto de infração

Este documento deve ser lavrado contra leigos, profissionais ou pessoas jurídicas que pratiquem transgressões aos preceitos legais que regulam o exercício das profissões abrangidas pelo Sistema Confea/Crea.

OBS: A partir da lavratura do auto de infração, torna-se necessário o pagamento da multa.

20. Instâncias Julgadoras

Os processos de infração podem tramitar nas seguintes instâncias:

INSTÂNCIAS	PRAZOS
Gerência da Unidade de Fiscalização	Concedido no relatório e na notificação de infração
Câmaras Especializadas de Engenharia	10 dias após o recebimento do Auto de Infração
Plenário do Crea-ES	60 dias após o recebimento da decisão da Câmara Especializada, por AR
Plenário do Confea	60 dias após o recebimento da decisão do Plenário do Crea-ES

A não apresentação de quaisquer alegações/manifestações permite que o processo seja julgado à revelia, ou seja, transita em julgado e é levado à instância jurídica.

21. Sistema de Comunicação

Todas as unidades e setores do Crea-ES são identificadas por meio de placas indicativas.

22. Ouvidoria

A Ouvidoria foi criada em 2012 com foco na prevenção de conflitos e na aproximação com o cidadão, profissionais, empresas, entidades de classe e instituições de ensino ligadas ao Crea-ES. Trata-se de um canal de controle frente a um inestimável serviço de proteção. Diretamente ligada à Presidência do Crea-ES, a Ouvidoria se organiza como um termômetro que auxilia no aprimoramento das atividades exercidas pelo Conselho e opera perpassando o Plano Estratégico e seus Projetos visando atingir a Missão do Crea-ES. Atua nas demandas de reclamação, sugestão, denúncia ou elogio, sendo segunda instância de contato com os públicos do Conselho.

Canais de Atendimento da Ouvidoria

- Portal do Crea-ES (www.creaes.org.br): menu Contato, link da Ouvidoria;
- E-mail: ouvidoria@creaes.org.br;
- Correspondência: av. Cesar Hilal, 700, Edifício Yung, 1º andar, Bento Ferreira, Vitória - ES - Cep: 29050-662;
- Atendimento telefônico: (27) 3334-9947;
- Atendimento Presencial: sala da Ouvidoria (Sede do Crea-ES, de segunda a sexta-feira, de 9h às 12h e de 13h às 17h - sendo 1 hora adicional para procedimentos internos);
- Caixas de sugestões: Inspetorias do Crea-ES;
- Portal do Confea (www.confea.org.br): link Ouvidoria.

Prazos para análise e respostas aos usuários

- 1 dia para manifestações que não necessitem consulta de outros setores ou departamentos, nem ser analisadas pelo Ouvidor do Crea-ES (média prioridade);
- 2 dias para manifestações que não necessitem consulta de outros setores ou departamentos e que necessitem análise do Ouvidor do Crea-ES (muito alta, alta e média prioridade);
- 2 dias para manifestações de cada setor ou departamento quando em regime de urgência e com a manifestação do Ouvidor do Crea-ES (muito alta e alta prioridade);
- 4 dias para manifestações que necessitem de consulta a outros setores ou departamento (média prioridade);
- 8 dias para manifestações que necessitem de consulta a outros setores ou departamentos em regime de urgência e com a manifestação do Ouvidor do Crea-ES (muito alta e alta prioridade);
- 10 dias para manifestações que necessitem de consulta a outros setores ou departamentos e com a manifestação do Ouvidor do Crea-ES (média prioridade);
- As informações requisitadas, por escrito, deverão ser repassadas no prazo máximo de 8 dias (muito alta e alta prioridade) e 10 dias (média prioridade), a contar do recebimento do pedido;
- O prazo máximo de manifestação no Conselho nunca deverá ultrapassar 10 dias, exceto quando envolver relato de Conselheiro;
- Quando envolver relato de Conselheiro no processo, o prazo máximo será de 15 dias, porém, nunca excedendo à Reunião de Câmara subsequente à protocolização da Manifestação;
- A impossibilidade de cumprir o prazo determinado, deverá ser apresentada a motivação para a prorrogação;
- O não cumprimento dos prazos de manifestação sujeitará o responsável aos procedimentos administrativos previstos no Regimento Interno da Ouvidoria ou no Código de Conduta dos Funcionários aprovados em Plenário.

23. Serviço de Apoio aos Direitos do Consumidor

Com o objetivo de oferecer apoio técnico e jurídico no relacionamento entre profissionais, empresas e os consumidores dos serviços de Engenharia e Agronomia, o Crea-ES criou, em parceria com a Secretaria de Justiça e Cidadania - Sejud, por meio do Procon, o Serviço de Apoio aos Direitos do Consumidor (SEAD). O Serviço visa apurar denúncias que envolvam comportamento profissional, incorreções e irregularidades em obras ou serviços e omissão de empresas. Após a denúncia de irregularidade, a Procuradoria Jurídica do Conselho analisa a reclamação do ponto de vista legal e técnico e elabora um relatório circunstanciado do fato, buscando conciliar as partes envolvidas. Caso não haja entendimento entre o denunciante e o denunciado, o processo é encaminhado ao Procon. O contato com o Sead pode ser feito pelo site do Crea-ES (www.creaes.org.br) ou pelo telefone 3334-9934.

24. Condições de Limpeza e Conforto Ambiental

- O Crea-ES dispõe de ar-condicionado, cadeiras, café, água e sanitários proporcionando conforto ao usuário;
- Nossa instituição dispõe de instalações adequadas a pessoas com deficiências;
- Nossas instalações sanitárias são de fácil acesso e mantidos os padrões de limpeza;
- Os ambientes de trabalho são limpos e higienizados de acordo com os padrões de saúde, gerando conforto e bem-estar aos usuários.

25. Bibliografia

- Procedimentos Operacionais das Unidades Finalísticas
- Manual de Procedimentos para a Verificação do Exercício Profissional
- Orientações dos Manuais disponíveis no site do Gespública.

Projeto Gráfico

Ramon Rômulo de Souza

Revisão e Edição

Unidade de Comunicação

Alcione Vazzoler | Gerente

Melissa Lozzer | Supervisora

Márcio Scheppa | Jornalista

Mayelle da Silva | Estagiária

Thiago Macedo | Estagiário



CREA-ES

Conselho Regional de Engenharia e
Agronomia do Espírito Santo

WWW.CREAES.ORG.BR