



Carta de
Serviços

B r a s í l i a - D F / 2 0 1 6



CREA-DF
Conselho Regional de Engenharia
e Agronomia do Distrito Federal



Sumário

1. DIRETORIA	4
Presidente	4
Vice-Presidente	4
Diretor Administrativo	4
Diretor Financeiro	4
Diretor de Fiscalização	4
Diretor de Valorização Profissional	5
Diretor de Relações Institucionais	5
2. ELABORAÇÃO	5
3. APRESENTAÇÃO	5
4. ATRIBUIÇÕES DO CREA-DF	7
Art. 34 da Lei 5.194/66 - São atribuições dos Conselhos Regionais:	7
5. INFORMAÇÕES GERAIS	8
5.1. Instituição	8
5.2. Horário de Atendimento	9
5.4. Serviços Oferecidos	9
5.5. Relacionamentos	10
5.6. Modelo de Negócio	11
6. IDENTIDADE ORGANIZACIONAL	14
6.1. Negócio:	14
6.2. Missão:	14
6.3. Visão:	14
6.4. Valores:	14
7. ORGANOGRAMA	15
8. ABRANGÊNCIA	16
9. IDENTIFICAÇÃO DOS SETORES	16
9.1. Na Sede:	16
9.2. Escritório de Representação	17
10. SERVIÇOS OFERECIDOS	17
10.1. Recepção:	17
10.2. Fiscalização:	17
10.3. Segunda via de carteira de identidade Profissional:	18
10.4. Alteração de dados Cadastrais:	18
10.5. Anotação de alteração contratual:	18
10.6. Anotação de Curso e Inclusão de Título:	19
10.7. Anotação de Responsável Técnico na Empresa:	19
10.8. Baixa de Responsável Técnico de Pessoa Jurídica:	19
10.9. Baixa do Registro da Empresa:	20

10.10. Baixa de ART: _____	20
10.11. Cadastro de Instituição de Ensino: _____	20
10.12. Cadastro de Curso de Instituição de Ensino: _____	21
10.13. Certidão de Acervo Técnico – CAT (sem Registro de atestado): _____	21
10.14. Certidão de Acervo Técnico – CAT (com registro de Atestado): _____	21
10.15. Certidão de registro e quitação de Pessoa Física e Jurídica: _____	22
10.16. Certidão Específica: _____	22
10.17. Devolução de taxa: _____	22
10.18. Revisão/Extensão de Atribuições: _____	23
10.19. Interrupção de Registro de Pessoa Física: _____	23
10.20. Reativação de Registro de Pessoa Física: _____	23
10.21. Recadastramento de Registro Profissional: _____	24
10.22. Recuperação de Acervo Técnico: _____	24
10.23. Registro de Anotação de Responsabilidade Técnica: _____	24
10.24. Registro de Consórcio, SCP e SPE: _____	25
10.25. Registro de Obra Intelectual – Direito Autorial: _____	25
10.26. Registro de Pessoa Jurídica: _____	25
10.27. Registro de Pessoa Física Diplomado exterior: _____	26
10.28. Registro de Pessoa Física Diplomado no País: _____	26
10.29. Visto de Pessoa Jurídica: _____	27
10.30. Visto de Profissional: _____	27
10.31. Decisões de Processos Administrativos de competência do CREA-DF: _____	27
10.32. Serviços on-line oferecidos: _____	28
10.33. Documentação necessária para solicitação dos Serviços: _____	28

11. COMPROMISSOS ASSUMIDOS _____ 29

11.1. Atitude no atendimento: _____	29
11.2. Critérios de atendimento: _____	30

12. A FISCALIZAÇÃO NO CREA-DF _____ 30

13. O AGENTE FISCAL NO CREA-DF _____ 31

14. COMPETENCIA LEGAL _____ 31

15. POSTURA DO AGENTE FISCAL PERANTE A SOCIEDADE _____ 31

16. ABORDAGEM DA FISCALIZAÇÃO _____ 32

16.1. _____	32
-------------	----

17. ATRIBUIÇÕES ESPECÍFICAS DO AGENTE FISCAL _____ 33

18. A NOTIFICAÇÃO _____ 34

19. O AUTO DE INFRAÇÃO _____ 34

20. INSTÂNCIAS JULGADORAS _____ 35

21. SISTEMA DE COMUNICAÇÃO _____ 35

22. ATENDIMENTO À RECLAMAÇÕES/SUGESTÕES _____ 35

23. CONDIÇÕES DE LIMPEZA E CONFORTO AMBIENTAL _____ 36

24. BIBLIOGRAFIAS _____ 36

1. DIRETORIA

Presidente

Flavio Correia de Sousa

Engenheiro Civil e Segurança do Trabalho

Mandato: 01.01.2015 a 31.12.2017

E-mail: presidencia@creadf.org.br

Vice-Presidente

Reinaldo Teixeira Vieira

Engenheiro Civil

Mandato de Conselheiro: 01.01.2014 a 31.12.2017

Mandato de Diretor: 02.02.2015 a 31.01.2016

E-mail: presidencia@creadf.org.br

Diretor Administrativo

Álvaro José de Aguiar

Engenheiro Agrônomo

Mandato de Conselheiro: 01.01.2015 a 31.12.2017

Mandato de Diretor: 02.02.2015 a 31.01.2016

E-mail: presidencia@creadf.org.br

Diretor Financeiro

Ivanoé Pedro Tonussi Junior

Engenheiro Mecânico

Mandato de Conselheiro: 01.01.2013 a 31.12.2015

Mandato de Diretor: 02.02.2015 a 31.12.2015

E-mail: presidencia@creadf.org.br

Diretor de Fiscalização

Pedro Luiz Delgado Assad

Engenheiro Civil

Mandato de Conselheiro: 01.01.2015 a 31.12.2017

Mandato de Diretor: 02.02.2015 a 31.01.2016

E-mail: presidencia@creadf.org.br

Diretor de Valorização Profissional

Austen de Paula e Souza

Engenheiro Eletricista

Mandato de Conselheiro: 01.01.2015 a 31.12.2017

Mandato de Diretor: 02.02.2015 a 31.01.2016

E-mail: presidencia@creadf.org.br

Diretor de Relações Institucionais

Francisco Rabello

Engenheiro Mecânico

Mandato de Conselheiro: 01.01.2015 a 31.12.2017

Mandato de Diretor: 02.02.2015 a 31.01.2016

E-mail: presidencia@creadf.org.br

2. ELABORAÇÃO

1. Superintendência
2. Gabinete
3. Chefes de Assessorias
4. Chefes de Departamento
5. Chefes de Divisão
6. Assessores

CREA-DF – Excelência na Gestão

3. APRESENTAÇÃO

O Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Distrito Federal (Crea-DF), formado pelas profissões da Engenharia, Agronomia, Geologia, Geografia e Meteorologia, dos níveis, superior e médio, é regulamentado pela Lei Federal nº 5.194, de 24 de dezembro de 1966.

Conforme o art. 80 da referida Lei, o Conselho Federal e os Conselhos Regionais de Engenharia e Agronomia são autarquias dotadas de personalidade jurídica de direito público. Todos os entes do Sistema Confea/Crea constituem serviço público federal

e gozam de bens, rendas e serviços de imunidade tributária total (art. 31, inciso V, alínea “a” da Constituição Federal) e franquia postal e telegráfica.

Esta Carta de Serviços tem como objetivo orientar e informar a sociedade brasiliense sobre os serviços prestados pelo Crea-DF, além de demonstrar o compromisso com os resultados e a melhor forma de obtê-los.

Assim, o Conselho de maneira transparente, assume perante a sociedade o empenho de trabalhar de forma eficiente, eficaz e efetiva, para atender a todos os requisitos identificados pelos cidadãos/clientes.

O processo de busca pela excelência, iniciado em 2010, tem se concretizado por meio de um Planejamento Estratégico (PE) criterioso, com definições de Planos de Ação Anuais (PAA), continuados com a identificação de processos finalísticos e de apoio, cada um com seus respectivos Itens de Controle (IC’s). Todos esses mecanismos de gestão permitem que o Conselho concretize mais um passo importante na consolidação de melhorias, inclusive por meio da divulgação desta Carta de Serviços.

Nesse diapasão, o Crea-DF está agindo embasado nos seus princípios e valores e está apoiado operacionalmente em um grupo de colaboradores comprometidos com resultados, cumprindo nossa missão institucional:

“Assegurar que as atividades da Engenharia, Agronomia, Geografia, Geologia e Meteorologia no Distrito Federal, sejam executadas por profissionais e empresas habilitadas.”

Há tempos este Regional se empenha em trabalhar com visão de futuro orientada para a prestação de um serviço público eficaz, eficiente, flexível, transparente, altamente capacitado, profissionalizado e voltado para as relações humanas e sociais.

O Crea-DF abrange aproximadamente 34 mil profissionais e 5 mil empresas. Destaca-se por ser um dos maiores conselhos profissionais do Distrito Federal. Com 55 anos de existência, completados no dia 30 de junho de 2015, o Regional solidificou o papel de instituição forte e atuante na fiscalização e orientação do exercício profissional, na valorização dos profissionais, na geração de oportunidades para empresas da área tecnológica e na defesa da sociedade.

Acompanha com afinco as questões ligadas à ciência e tecnologia, configurando-se como pólo formulador de políticas públicas ao oferecer o seu saber e o conhecimento técnico-científico, para que gestores públicos estabeleçam ações que serão revertidas e direcionadas ao bem estar da sociedade.

A Certificação ISO 9001:2008 em março de 2015, veio corroborar o esforço deste Conselho, que tem procurado aproximar-se cada vez mais dos profissionais e da sociedade, por diferentes formas.

Seguindo, também, a filosofia e a metodologia preconizadas e disponibilizadas pelo Gespública (Decreto nº 6.932/09), reunimos aqui as principais informações de nossos serviços, buscamos esclarecer as dúvidas mais comuns a respeito do funcionamento do Crea-DF e explicitamos o modo pelo qual os processos se desenvolvem e como podem ser acompanhados pelos interessados.

4. ATRIBUIÇÕES DO CREA-DF

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, Arquitetura e Agronomia do Distrito Federal, 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 egresso somente poderá exercer sua atividade após realizar o seu registro no CREA-DF, 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.



AFIRMAÇÃO PROFISSIONAL A SERVIÇO DA SOCIEDADE

5.2. Horário de Atendimento

O CREA-DF, atende institucionalmente na sua sede, e no escritório de representação, conforme item 9, Identificações dos Setores, das 09h00min às 17h00min, de segunda a sexta-feira.

5.3. Contatos

Na sede: telefone: (61) 3961-2800

Correio Eletrônico: creadf@creadf.org.br

No Escritório de representação: ver item 9, Identificação dos Setores.

5.4. Serviços Oferecidos

Conforme sua definição de Negócio, o CREA-DF, presta os seguintes serviços:

- a) 2ª via de carteira de identidade profissional;
- b) Alteração de dados cadastrais;
- c) Anotação de alteração contratual;
- d) Anotação de curso do DF/inclusão de título;
- e) Anotação de curso fora do DF/inclusão de título;

- f) Anotação de responsável técnico;
- g) Baixa de responsável técnico da empresa;
- h) Baixa da empresa;
- i) Baixa de ART;
- j) Cadastro de instituição de ensino;
- k) Cadastro de curso de instituição de ensino;
- l) Certidão - CAT - sem registro de atestado
- m) Certidão de acervo técnico - CAT;
- n) Certidão de registro e quitação de pessoa jurídica;
- o) Certidão de registro e quitação de pessoa física;
- p) Certidão específica administrativa;
- q) Certidão específica com decisão de Câmara;
- r) Devolução de taxa;
- s) Denúncia;
- t) Impugnação de editais (Falta de exigência de profissionais/documentos do Sistema);
- u) Interrupção de registro de pessoa física;
- v) Reativação de registro;
- w) Recadastramento de registro profissional;
- x) Recuperação de acervo técnico - Resolução 1050/2013;
- y) Registro de anotação de responsabilidade técnica - ART;
- z) Registro de consórcio, SCP e SPE;
- aa) Registro de obra intelectual – direito autoral;
- bb) Registro de pessoa jurídica;
- cc) Registro de profissional diplomado no exterior;
- dd) Registro de profissional diplomado no País;
- ee) Revisão/extensão de atribuições;
- ff) Visto de pessoa jurídica;
- gg) Visto de profissional;

5.5. Relacionamentos

O CREA-DF mantém 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 Distrital
- c) universidades públicas e privadas;
- d) escolas técnicas públicas e privadas;
- e) sindicatos e entidades de Classe das áreas abrangidas pela Lei nº 5.194/66.

5.6. Modelo de Negócio

MODELO DE NEGÓCIO			
COMUNIDADE: TODO O DISTRITO FEDERAL			
ENTRADAS	PROCESSOS	SAÍDAS	MERCADO
FORNECEDORES:	NEGÓCIO:	PRODUTOS:	CONCORRÊNCIA:
1.Companhia Energética de Brasília - CEB	1. fiscalização (Lei 5.194/66)	1. relatório de fiscalização;	CAU-DF – Lei 12.378/2010
2.Companhia de Saneamento e Ambiental do Distrito Federal - CAESB	2. registro de Pessoa Física (PF)	2. carteira de profissional;	CRQ-DF – Lei 2.800/1956
3.Pay Less Viagens e Turismo Ltda. EPP	3. registro de Pessoa Jurídica (PJ)	3. certidão de registro e quitação de Pessoa Jurídica;	
4.Correio Brasileiro S/A	4. registro de A.R.T	4. certidão de registro e quitação de Pessoa Física	ABRANGÊNCIA:
5.World Digital Informática Ltda.	5. registro de acervo técnico	5. registro de A.R.T.	1. Todo o Distrito Federal
6.PSN Tecnologia Ltda. EPP	6. atendimento	6. certidão de acervo técnico	
7.Hot Cozinha		7. notificação	CLIENTES SEGMENTADOS:
8.Focus Consultoria e Treinamento	APOIO:	8. auto de infração	1. Profissionais registrados
9.Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT	1. administrativo	9. visto de Profissional	2. Empresas registradas
10.Elevadores Otis	2. financeiro	10.visto de empresa	
11.MMD – Maling Ltda.(Assecc do Brasil)	3. contabilidade		

12. IEGE – Instituto Internacional de Educação e Gerência	4. tecnologia da informação		
13. Unimed Seguros	5. jurídico		
14. Totvs Brasília Software Ltda.	6. comunicação		
15. Ticket Serviços S/A	7. controladoria		
16. Brasil Telecom Celular S/A	8. desenvolvimento Humano		
17. Real DP Serviços Gerais	9. compras		
18. Correios – ECT	10. logístico		
19. City Service Segurança Ltda.			
20. AABB Segurança Eletrônica e Serviços Ltda.	FORÇA DE TRABALHO:		
21. ARFRIO – Comércio de Refrigeração e Assistência Técnica Ltda.	Própria = 85		
22. Omni Ware Soluções Ltda.- EPP	Emprego Comissionado = 19		
23. Planet Informática Ltda.	Terceirizados = 14		
24. B. Print Comércio e Serviços Ltda.	Estagiários = 40		
25. Global Village Telecom - GVT			
26. H2O Puríssima Água Mineral Ltda.			
27. Implanta Informática Ltda.			

MODELO DE NEGÓCIO

COMUNIDADE: TODO O DISTRITO FEDERAL

ENTRADAS	PROCESSOS	SAÍDAS	MERCADO
FORNECEDORES:	NEGÓCIO:	PRODUTOS:	CONCORRÊNCIA:
28. Seconci – Serviço Social do Distrito Federal			
29. Rei das Tecnologias Ltda.			
INSUMOS:			
1. leis			
2. decretos			
3. resoluções			
4. correspondências			
5. segurança			
6. transporte			
7. material de expediente			
8. hardwares			
9. softwares			
RELACIONAMENTO:			
1. profissionais registrados			
2. empresas registradas			
3. instituições de ensino			
4. entidades de classe/Sindicatos			
5. governo estadual			
6. governo federal			

6. IDENTIDADE ORGANIZACIONAL

6.1. Negócio:

“Registrar e fiscalizar o exercício profissional nas áreas da engenharia, Agronomia, Geografia, Geologia e Meteorologia no Distrito Federal”.

6.2. Missão:

“Assegurar que as atividades da Engenharia, Agronomia, Geografia, Geologia e Meteorologia no Distrito Federal, sejam executadas por profissionais e empresas habilitados.”

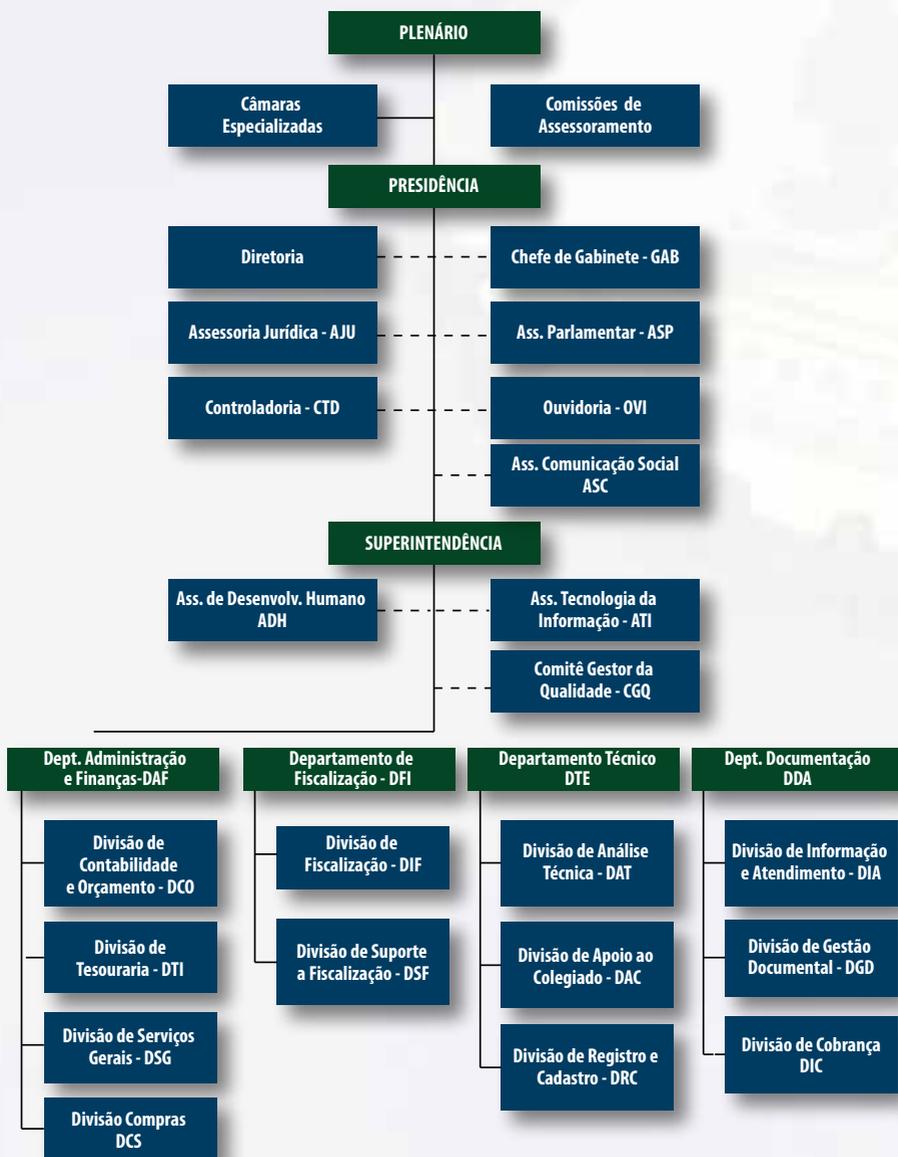
6.3. Visão:

“Ser excelência na prestação de serviços, registro e fiscalização do exercício profissional, com credibilidade e comprometimento social”.

6.4. Valores:

- Busca de excelência;
- Comprometimento com a sociedade;
- Ética
- Transparência
- Valorização dos colaboradores;
- Valorização Profissional.

7. ORGANOGRAMA



8. ABRANGÊNCIA

O Conselho Regional de Engenharia, Arquitetura e Agronomia do Distrito Federal atua em todo o Distrito Federal, nas seguintes localidades:



9. IDENTIFICAÇÃO DOS SETORES

9.1. Na Sede:

SGAS 901 Conjunto D – Asa Sul
Brasília/DF – CEP: 70390-010
Telefone: (61) 3961-2800
E-mail: creadf@creadf.org.br
Horário: 9h00min às 17h00min.
Site: www.creadf.org.br

9.2. Escritório de Representação

C12 Área Especial Sala 116 - Ed. Cine Lara – Taguatinga Centro

Brasília/DF - CEP: 72.545-554

Telefone: (61) 3562-3574

E-mail: Taguatinga@creadf.org.br

Horário: 09h00min às 17h00min

10. SERVIÇOS OFERECIDOS

10.1. Recepção:

Atendimento personalizado, com foco no atendimento dos requisitos do cliente/cidadão.

- a) Localização: Na sede, no escritório de representação e no site, definidas no Item 9;
- 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 (Muito bom, Bom, Regular e Ruim);
- g) Controle (TE): Indicador de controle na faixa de 80 a 85% dentro do prazo;
- h) Controle (SC): cliente/cidadão na faixa de 80 a 85% satisfeito (O+B).

10.2. Fiscalização:

Exercer a Fiscalização do Exercício Profissional nas áreas de engenharia, arquitetura, agronomia e afins, no Distrito Federal, abrangida pela Lei nº 5.194/66.

- a) Localização: em todo o Distrito Federal;
- b) Serviços Prestados (Fis): Fiscalização do exercício profissional nas áreas de engenharia, arquitetura, agronomia e afins, no Distrito Federal, abrangida pela Lei nº 5.194/66;
- c) Horário de atendimento: Das 9h às 17h;
- d) Telefone: 0XX (61) 3961-2838 / 3961-2829/ 3961-2830
- e) Controle (Fis): Indicador de controle na faixa de dez (8) atos fiscalizatórios por dia, por Fiscal.

10.3. Segunda via de carteira de identidade Profissional:

Proceder com a expedição de segunda via da carteira de identidade profissional conforme estabelece o Art. 49 da Res. 1007/2003.

- a) Localização: Na sede, no escritório de representação e no site, definidas no Item 9;
- b) Serviços prestados (SIC): Expedição de segunda via de carteira de identidade profissional;
- c) Horário de atendimento: Vide item 9;
- d) Telefone: Vide item 9;
- e) Forma de solicitação: Presencial e MED on-line;
- f) Produto: Carteira de identidade Profissional;
- g) Prazo: Trinta (30) dias úteis;
- h) Controle (SIC): Indicador de Controle na faixa de 70 a 80% dentro do prazo.

10.4. Alteração de dados Cadastrais:

Proceder com a alteração de dados cadastrais, conforme legislação abrangida pela Lei nº 5.194/66.

- a) Localização: Na sede, no escritório de representação e no site, definidas no Item 9;
 - b) Serviços Prestados (RegPF): Alteração de dados cadastrais no Sistema Confea/Crea;
 - c) Horário de atendimento: vide item 9;
 - d) Telefone: Vide item 9;
 - e) Forma de solicitação: Presencial e MED on-line;
 - f) Produto: Registro atualizado no Sistema;
 - g) Prazo: Cinco (05) dias úteis;
 - h) Controle (RegPF): Indicador de Controle na faixa de 70 a 80% dentro do prazo.
- *Processos que necessitem de decisão de Câmaras/Plenário: vide item 10.31

10.5. Anotação de alteração contratual:

Proceder com a anotação da alteração contratual no registro da Empresa, conforme estabelece o Art. 10 da Resolução 336/1989.

- a) Localização: Na sede e no escritório de representação, definidas no Item 9;
 - b) Serviços prestados (RegPJ): Anotação da alteração contratual;
 - c) Horário de atendimento: Vide item 9;
 - d) Telefone: Vide item 9;
 - e) Forma de solicitação: Presencial;
 - f) Produto: Registro atualizado no Sistema;
 - g) Prazo: Sem análise cinco (05) dias úteis, com análise técnica quinze (15) dias úteis;
 - h) Controle (RegPJ): Indicador de Controle na faixa de 70 a 80% dentro do prazo.
- * Processos que necessitem de decisão de Câmaras/Plenário: vide item 10.31

10.6. Anotação de Curso e Inclusão de Título:

Proceder com a anotação de curso e a inclusão de Título de profissionais, para atuar no exercício profissional nas áreas de engenharia, arquitetura, agronomia e afins, no Distrito Federal, abrangida pela Lei nº 5.194/66.

- a) Localização: Na sede, no escritório de representação e no site, definidas no Item 9;
 - b) Serviços Prestados (SIC): Cadastramento do curso e Título no Sistema Confea/Crea;
 - c) Horário de atendimento: Vide item 9;
 - d) Telefone: Vide item 9;
 - e) Forma de solicitação: Presencial e MED on-line;
 - f) Produto: Carteira de identidade profissional;
 - g) Prazo: Cinquenta (50) dias úteis;
 - h) Controle (SIC): Indicador de Controle na faixa de 60 a 70% dentro do prazo.
- *Processos que necessitem de decisão de Câmaras/Plenário: vide item 10.31.

10.7. Anotação de Responsável Técnico na Empresa:

Proceder com a inclusão do profissional como responsável técnico ou quadro técnico da pessoa jurídica, que atua no exercício profissional nas áreas de engenharia, agronomia e afins, no Distrito Federal, regida pela Lei nº 5.194/66.

- a) Localização: Na sede e no escritório de representação, definidas no Item 9;
 - b) Serviços Prestados (RegPJ): Anotação do profissional na empresa;
 - c) Horário de atendimento: Vide item 9;
 - d) Telefone: Vide item 9;
 - e) Forma de solicitação: Presencial;
 - f) Produto: rRegistro atualizado no Sistema;
 - g) Prazo: Simples cinco (05) dias úteis, dupla e de quinze (15) dias úteis e triplas oitenta (80) dias úteis;
 - h) Controle (RegPJ): Indicador de Controle na faixa de 60 a 70% dentro do prazo.
- *Processos que necessitem de decisão de Câmaras/Plenário: vide item 10.31

10.8. Baixa de Responsável Técnico de Pessoa Jurídica:

Proceder com baixa do Responsável Técnico ou Quadro Técnico da empresa, que atua no exercício profissional nas áreas de engenharia, agronomia e afins, no Distrito Federal, regida pela Lei nº 5.194/66.

- a) Localização: Na sede, no escritório de representação e no site, definidas no Item 9;
- b) Serviços prestados (RegPJ): Baixar o profissional do registro de Pessoa Jurídica;
- c) Horário de atendimento: Vide item 9;
- d) Telefone: Vide item 9;
- e) Forma de solicitação: Por profissional, presencial e MED on-line, por empresa presencial;
- f) Produto: Registro atualizado no Sistema;

- g) Prazo: Cinco (05) dias úteis;
- h) Controle (RegPJ): Indicador de Controle na faixa de 70 a 80% dentro do prazo.

10.9. Baixa do Registro da Empresa:

Proceder à baixa do registro de Pessoa Jurídica, em consonância com a Lei nº 5.194/66.

- a) Localização: Na sede e no escritório de representação, definidas no Item 9;
 - b) Serviços Prestados (RegPJ): Efetuar a baixa do Registro de Pessoa Jurídica;
 - c) Horário de atendimento: Vide item 9;
 - d) Telefone: Vide item 9;
 - e) Forma de solicitação: Presencial;
 - f) Produto: Registro atualizado no Sistema;
 - g) Prazo: Cinquenta (50) dias úteis;
 - h) Controle (RegPJ): Indicador de Controle na faixa de 60 a 70% dentro do prazo.
- *Processos que necessitem de decisão de Câmaras/Plenário: vide item 10.31

10.10. Baixa de ART:

Proceder à baixa da Anotação de Responsabilidade Técnica – ART, em consonância com a Res. nº 1025/2009.

- a) Localização: Na sede, no escritório de representação e no site, definidas no Item 9;
 - b) Serviços Prestados (SistART): Baixar a ART no Sistema;
 - c) Horário de atendimento: Vide item 9;
 - d) Telefone: Vide item 9;
 - e) Forma de solicitação: ART física presencial, ART on-line via site;
 - f) Produto: Registro atualizado no Sistema;
 - g) Prazo: ART física um (01) dia útil, ART on-line baixa é imediata;
 - h) Controle (SistART): Indicador de Controle na faixa de 80 a 90% dentro do prazo.
- *Processos que necessitem de decisão de Câmaras/Plenário: vide item 10.31

10.11. Cadastro de Instituição de Ensino:

Proceder com o cadastro da Instituição de Ensino no Sistema Confea/Crea, conforme estabelece a Res. nº 1010/2005.

- a) Localização: Na sede e no escritório de representação, definidas no Item 9;
 - b) Serviços Prestados (SIC): Cadastrar a Instituição de Ensino no Sistema;
 - c) Horário de atendimento: Vide item 9;
 - d) Telefone: Vide item 9;
 - e) Forma de solicitação: Presencial;
 - f) Produto: Cadastro no Sistema Confea/Crea;
 - g) Prazo: Noventa (90) dias úteis;
 - h) Controle (SIC): Indicador de Controle na faixa de 60 a 70% dentro do prazo.
- *Processos que necessitem de decisão de Câmaras/Plenário: vide item 10.31

10.12. Cadastro de Curso de Instituição de Ensino:

Proceder com o cadastro do Curso da Instituição de Ensino no Sistema Confea/Crea, conforme estabelece a Res. nº 1010/2005.

- i) Localização: Na sede e no escritório de representação, definidas no Item 9;
 - j) Serviços Prestados (SIC): Cadastra o Curso de Instituição de Ensino no Sistema Confea/Crea;
 - k) Horário de atendimento: Vide item 9;
 - l) Telefone: Vide item 9;
 - m) Forma de solicitação: Presencial;
 - n) Produto: Cadastro no Sistema Confea/Crea;
 - o) Prazo: Noventa (90) dias úteis;
 - p) Controle (SIC): Indicador de Controle na faixa de 60 a 70% dentro do prazo.
- *Processos que necessitem de decisão de Câmaras/Plenário: vide item 10.31

10.13. Certidão de Acervo Técnico – CAT (sem Registro de atestado):

Proceder com a emissão de uma CAT sem o registro de Atestado, comprovando os registros do profissional nas áreas de engenharia, agronomia e afins, no Distrito Federal, abrangida pela Lei nº 5.194/66.

- a) Localização: Na sede, no escritório de representação e no site, definidas no Item 9;
 - b) Serviços Prestados (CAT): Emissão de CAT sem registro de Atestado;
 - c) Horário de atendimento: Vide item 9;
 - d) Telefone: Vide item 9;
 - e) Forma de solicitação: Presencial e MED on-line;
 - f) Produto: Certidão;
 - g) Prazo: Cinco (05) dias úteis;
 - h) Controle (CAT): Indicador de Controle na faixa de 70 a 80% dentro do prazo.
- *Processos que necessitem de decisão de Câmaras/Plenário: vide item 10.31

10.14. Certidão de Acervo Técnico – CAT (com registro de Atestado):

Proceder à emissão da Certidão de Acervo Técnico, comprovando o exercício profissional nas áreas de engenharia, agronomia e afins, no Distrito Federal, abrangida pela Lei nº 5.194/66, referente às atuações de profissionais registrados.

- a) Localização: Na sede, no escritório de representação e no site, definidas no Item 9;
- b) Serviços Prestados (CAT): Certidão de Acervo Técnico;
- c) Horário de atendimento: Vide item 9;
- d) Telefone: Vide item 9;
- e) Forma de solicitação: presencial e MED on-line;
- f) Produto: CAT;

- g) Prazo: Vinte e cinco (25) dias úteis;
 - h) Controle (CAT): Indicador de Controle na faixa de 60 a 70% dentro do prazo.
- *Processos que necessitem de decisão de Câmaras/Plenário: vide item 10.31

10.15. Certidão de registro e quitação de Pessoa Física e Jurídica:

Emissão de certidão de registro e quitação de Pessoa Física e Jurídica, comprovando o registro para atuar nas áreas de engenharia, agronomia e afins, no Distrito Federal, abrangida pela Lei nº 5.194/66.

- a) Localização: Na sede, no escritório de representação e no site, definidas no Item 09;
- b) Serviços Prestados (CerNeg): Certidão de Registro e Quitação de PF e PJ;
- c) Horário de atendimento: Vide item 9, e 24 horas disponível no site;
- d) Telefone: Vide item 9;
- e) Forma de solicitação: Presencial, site e MED on-line;
- f) Produto: Certidão;
- g) Prazo: Via balcão cinco (05) dias úteis, via site é imediato;
- h) Controle (CerNeg): Indicador de controle na faixa de 80 a 90% dentro do Prazo.

10.16. Certidão Específica:

Proceder com a emissão de uma Certidão Específica de atividades abrangidas pela Lei nº 5.194/66 e Lei nº 6.496/77.

- a) Localização: Na sede, no escritório de representação e no site, definidas no Item 9;
 - b) Serviços Prestados (CerNeg): Certidão Específica;
 - c) Horário de atendimento: Vide item 9;
 - d) Telefone: Vide item 9;
 - e) Forma de solicitação: Presencial e MED on-line;
 - f) Produto: Certidão;
 - g) Prazo: Administrativa quinze (15) úteis, com Decisão de Câmara cinquenta (50) dia úteis;
 - h) Controle (CerNeg): Indicador de Controle na faixa de 60 a 70% dentro do prazo.
- *Processos que necessitem de decisão de Câmaras/Plenário: vide item 10.31

10.17. Devolução de taxa:

Proceder à devolução de taxa após análise, conforme legislação abrangida pela Lei nº 5.194/66.

- a) Localização: Na sede, no escritório de representação e no site, definidas no Item 9;
- b) Serviços Prestados (Protocolo): Devolução de taxa;
- c) Horário de atendimento: Vide item 9;
- d) Telefone: Vide item 9;
- e) Forma de solicitação: Presencial e MED on-line;

- f) Produto: Restituição da taxa;
 - g) Prazo: Trinta (30) dias úteis;
 - h) Controle (Protocolo): Indicador de Controle na faixa de 60 a 70% dentro do prazo.
- *Processos que necessitem de decisão de Câmaras/Plenário: vide item 10.31

10.18. Revisão/Extensão de Atribuições:

Proceder à revisão/extensão das atribuições profissionais, para atuar no exercício profissional nas de engenharia, agronomia e afins, no Distrito Federal, abrangida pela Lei nº 5.194/66.

- a) Localização: Na sede, no escritório de representação e no site, definidas no Item 9;
 - b) Serviços Prestados (RegPF): Revisão/Extensão de Atribuições;
 - c) Horário de atendimento: Vide item 9;
 - d) Telefone: Vide item 9;
 - e) Forma de solicitação: Presencial e MED on-line;
 - f) Produto: Atualização das atribuições;
 - g) Prazo: Cinquenta (50) dias úteis;
 - h) Controle (RegPF): Indicador de Controle na faixa de 60 a 70% dentro do prazo.
- *Processos que necessitem de decisão de Câmaras/Plenário: vide item 10.31

10.19. Interrupção de Registro de Pessoa Física:

Proceder com a interrupção de registro de Pessoa Física, conforme legislação abrangida pela Lei nº 5.194/66.

- a) Localização: Na sede e no escritório de representação, definidas no Item 9;
 - b) Serviços Prestados (RegPF): Interrupção de Registro de Pessoa Física;
 - c) Horário de atendimento: Vide item 9;
 - d) Telefone: Vide item 9;
 - e) Forma de solicitação: Presencial;
 - f) Produto: Registro atualizado no Sistema;
 - g) Prazo: Cinquenta (50) dias úteis;
 - h) Controle (RegPF): Indicador de Controle na faixa de 60 a 70% dentro do prazo.
- *Processos que necessitem de decisão de Câmaras/Plenário: vide item 10.31

10.20. Reativação de Registro de Pessoa Física:

Proceder com a reativação de registro de Pessoa Física, para atuar no exercício profissional nas de engenharia, agronomia e afins, no Distrito Federal, abrangida pela Lei nº 5.194/66.

- a) Localização: Na sede e no escritório de representação, definidas no Item 9;
- b) Serviços Prestados (RegPF): Reativa Registro de Pessoa Física;
- c) Horário de atendimento: Vide item 9;
- d) Telefone: Vide item 9;

- e) Forma de solicitação: Presencial;
- f) Produto: Registro atualizado no Sistema;
- g) Prazo: Cinco (05) dias úteis;
- h) Controle (RegPF): Indicador de Controle na faixa de 70 a 80% dentro do prazo.

10.21. Recadastramento de Registro Profissional:

Proceder com recadastramento do registro profissional no Sistema Confea/Crea, para atuar no exercício profissional nas de engenharia, agronomia e afins, no Distrito Federal, abrangida pela Lei nº 5.194/66.

- a) Localização: Na sede e no escritório de representação, definidas no Item 9;
- b) Serviços Prestados (SIC): Recadastramento de Registro profissional;
- c) Horário de atendimento: Vide item 9;
- d) Telefone: Vide item 9;
- e) Forma de solicitação: Presencial;
- f) Produto: Registro atualizado no Sistema;
- g) Prazo: Um (01) dia útil;
- h) Controle (SIC): Indicador de Controle na faixa de 80 a 90% dentro do prazo.

10.22. Recuperação de Acervo Técnico:

Proceder com a recuperação de acervo técnico de obras/serviços concluídos sem registro de ART a época, conforme Res. 1050/2013 do Confea.

- a) Localização: Na sede, no escritório de representação e no site, definidas no Item 9;
- b) Serviços Prestados (CAT): Recuperação de Acervo Técnico;
- c) Horário de atendimento: Vide item 9;
- d) Telefone: Vide item 9;
- e) Forma de solicitação: Presencial e MED on-line;
- f) Produto: CAT;
- g) Prazo: Sessenta (60) dias úteis;
- h) Controle (CAT): Indicador de Controle na faixa de 60 a 70% dentro do prazo.

*Processos que necessitem de decisão de Câmaras/Plenário: vide item 10.31

10.23. Registro de Anotação de Responsabilidade Técnica:

Registro de Anotação de Responsabilidade Técnica (ART), conforme estabelece a Res. 1025/2009.

- a) Localização: No Site do CREA-DF, www.creadf.org.br;
- b) Serviços Prestados (RegART): Registro de Anotação de Responsabilidade Técnica;
- c) Horário de atendimento: 24 horas disponível;
- d) Para registro de ART acesse o site: <http://www.creadf.org.br>, clique em "Serviços Online", logo em seguida clique em "ART online" efetue o login de acesso ao sistema. O serviço encontra-se disponível 24 horas por dia sendo que a efetivação do registro

da ART ocorre em 24 horas após o recolhimento da taxa referente a Anotação de Responsabilidade Técnica junto à rede bancária.

10.24. Registro de Consórcio, SCP e SPE:

Proceder com registro do Consórcio, SCP E SPE, para atuar no exercício profissional nas áreas de engenharia, agronomia e afins, no Distrito Federal, abrangida pela Lei nº 5.194/66.

- a) Localização: Na sede e no escritório de representação, definidas no Item 9;
- b) Serviços Prestados (RegPJ): Registro de Consórcio, SCP e SPE, concedendo habilitação para atuar no Exercício Profissional nas áreas de Engenharia, Agronomia e afins, no Distrito Federal, abrangida pela Lei nº 5.194/66;
- c) Horário de atendimento: Vide item 9;
- d) Telefone: Vide item 9;
- e) Forma de solicitação: Presencial;
- f) Produto: Cadastro no Sistema;
- g) Prazo: Quinze (15) dias úteis;
- h) Controle (RegPJ): Indicador de Controle na faixa de 60 a 70% dentro do prazo.

*Processos que necessitem de decisão de Câmaras/Plenário: vide item 10.31

10.25. Registro de Obra Intelectual – Direito Autorial:

Proceder com registro de Obra Intelectual do profissional a fim de garantir o Direito Autoral, considerando o disposto na Lei nº 9.610, de 1998.

- a) Localização: Na sede e no escritório de representação, definidas no Item 9;
- b) Serviços Prestados (Protocolo): Registro de Direitos Autorais, abrangida pela Lei nº 9.610/1998;
- c) Horário de atendimento: Vide item 9;
- d) Telefone: Vide item 9;
- e) Forma de solicitação: Presencial;
- f) Produto: registro;
- g) Prazo: Quinze (15) dias úteis;
- h) Controle (Protocolo): Indicador de Controle na faixa de 60 a 70% dentro do prazo.

*Processos que necessitem de decisão de Câmaras/Plenário: vide item 10.31

10.26. Registro de Pessoa Jurídica:

Proceder ao registro de pessoa jurídica, que atua no exercício profissional nas áreas de engenharia, agronomia e afins, no Distrito Federal, abrangida pela Lei nº 5.194/66.

- a) Localização: Na sede e no escritório de representação, definidas no Item 9;
- b) Serviços prestados (RegPJ): Registro de Pessoa Jurídica, concedendo habilitação para atuar no exercício profissional nas áreas de engenharia, arquitetura, agronomia e afins, no Distrito Federal, abrangida pela Lei nº 5.194/66;

- c) Horário de atendimento: Vide item 9;
 - d) Telefone: Vide item 9;
 - e) Forma de solicitação: Presencial;
 - f) Produto: Certidão de registro;
 - g) Prazo: Simples e dupla responsabilidade técnica quinze (15) dias úteis, tripla oitenta (80) dias úteis;
 - h) Controle (RegPJ): Indicador de Controle na faixa de 60 a 70% dentro do prazo.
- * Processos que necessitem de decisão de Câmaras/Plenário: vide item 10.31

10.27. Registro de Pessoa Física Diplomado exterior:

Proceder ao registro de Pessoa Física, para atuar no exercício profissional nas áreas de engenharia, agronomia e afins, no Distrito Federal, abrangida pela Lei nº 5.194/66.

- a) Localização: Na sede e no escritório de representação, definidas no Item 9;
 - b) Serviços Prestados (RegPF): Registro de Pessoa Física, concedendo habilitação para atuar no Exercício Profissional nas áreas de Engenharia, Agronomia e afins, no Distrito Federal, abrangida pela Lei nº 5.194/66;
 - c) Horário de atendimento: Vide item 9;
 - d) Telefone: Vide item 9;
 - e) Forma de solicitação: Presencial;
 - f) Produto: Carteira de Identidade Profissional;
 - g) Prazo: Noventa (90) dias úteis;
 - h) Controle (RegPF): Indicador de Controle na faixa de 60 a 70% dentro do prazo.
- *Processos que necessitem de decisão de Câmaras/Plenário: vide item 10.31

10.28. Registro de Pessoa Física Diplomado no País:

Proceder ao registro de Pessoa Física, para atuar no exercício profissional nas áreas de engenharia, agronomia e afins, no Distrito Federal, abrangida pela Lei nº 5.194/66.

- a) Localização: Na sede e no escritório de representação, definidas no Item 9;
 - b) Serviços Prestados (RegPF): Registro de Pessoa Física, concedendo habilitação para atuar no Exercício Profissional nas áreas de Engenharia, Agronomia e afins, no Distrito Federal, abrangida pela Lei nº 5.194/66;
 - c) Horário de atendimento: Vide item 9;
 - d) Telefone: Vide item 9;
 - e) Forma de solicitação: Presencial;
 - f) Produto: Carteira de Identidade Profissional;
 - g) Prazo: Quinze (15) dias úteis, com análise de Câmara cinquenta (50) dias úteis.
 - h) Controle (RegPF): Indicador de Controle na faixa de 60 a 70% dentro do prazo
- *Processos que necessitem de decisão de Câmaras/Plenário: vide item 10.31

10.29. Visto de Pessoa Jurídica:

Proceder com o visto do registro de Pessoa Jurídica, para atuar no exercício profissional nas áreas de engenharia, agronomia e afins, no Distrito Federal, abrangida pela Lei nº 5.194/66.

- a) Localização: Na sede e o escritório de representação, definidas no Item 9;
 - b) Serviços Prestados (RegPJ): Visto de Pessoa Jurídica, concedendo habilitação para atuar no Exercício Profissional nas áreas de Engenharia, Agronomia e afins, no Distrito Federal, abrangida pela Lei nº 5.194/66;
 - c) Horário de atendimento: Vide item 9;
 - d) Telefone: Vide item 9;
 - e) Forma de solicitação: Presencial;
 - f) Produto: Certificação;
 - g) Prazo: Cinco (5) dias úteis;
 - h) Controle (RegPJ): Indicador de Controle na faixa de 80 a 90% dentro do prazo.
- *Processos que necessitem de decisão de Câmaras/Plenário: vide item 10.31

10.30. Visto de Profissional:

Proceder com o visto do registro de Pessoa Física, para atuar no exercício profissional nas áreas de engenharia, agronomia e afins, no Distrito Federal, abrangida pela Lei nº 5.194/66.

- a) Localização: Na sede e no escritório de representação, definidas no Item 9;
- b) Serviços Prestados (RegPF): Visto do Registro de Pessoa Física, concedendo habilitação para atuar no Exercício Profissional nas áreas de Engenharia, Agronomia e afins, no Distrito Federal, abrangida pela Lei nº 5.194/66;
- c) Horário de atendimento: Vide item 9;
- d) Telefone: Vide item 9;
- e) Forma de solicitação: Presencial;
- f) Produto: Registro atualizado no Sistema;
- g) Prazo: Noventa (90) dias úteis;
- h) Controle (RegPF): Indicador de Controle na faixa de 80 a 90% dentro do prazo.

10.31. Decisões de Processos Administrativos de competência do CREA-DF:

Proceder deliberações nos Processos Administrativos de competência do CREA-DF, que tratam do exercício profissional nas áreas de engenharia, arquitetura, agronomia e afins, no Distrito Federal, abrangida pela Lei nº 5.194/66.

- a) Localização: As decisões são tomadas na sede do Conselho, em todas as instâncias julgadoras afetas ao CREA-DF, Direção, Câmaras e Plenário;
- b) Serviços Prestados (Dec): Decisões de processos administrativos nas áreas de engenharia, arquitetura, agronomia e afins, no Distrito Federal, abrangidas pela Lei nº

5.194/66;

c) Horário de atendimento: Vide item 9;

d) Telefone: Vide item 9;

e) Produto: Decisões e julgamentos.

f) Prazo: Cinquenta (50) dias em cada instância, excluindo os prazos de defesa;

g) Controle (Dec): Indicador de Controle na faixa de 60 a 70% dentro do prazo.

10.32. Serviços on-line oferecidos:

O Crea-DF dispõe de serviços on-line, disponíveis em www.creadf.org.br, que visam facilitar o atendimento aos profissionais e empresa registradas, além da sociedade em geral. Os serviços on-line são:

10.32.1 Profissionais:

10.32.1.1 Serviços on-line: registro e consultas de Anotações de Responsabilidade Técnica; consultas relativas ao registro profissional no Crea-DF: multas, quadro de responsabilidade técnica, anuidades e consultar processos; reimpressão de boletos de parcelamentos existentes;

10.32.1.2 Solicitações on-line:

10.32.2 Empresas e profissionais: emissão de Certidão de Registro e Quitação, emissão de boletos bancários para serviços diversos, opção de recebimento de boleto de anuidade (e-mail ou endereço físico).

10.32.3 Sociedade, profissionais e empresas: autenticidade de ART, CRQ e CAT; consultas a profissionais, empresas e andamento de processos.

10.33. Documentação necessária para solicitação dos Serviços:

Toda a documentação necessária para o atendimento dos Serviços Prestados pode ser encontrada no Site do CREA-DF, Requerimentos, conforme link abaixo:

www.creadf.org.br/requerimentos

11. COMPROMISSOS ASSUMIDOS

11.1. Atitude no atendimento:

- Empatia – os colaboradores do CREA-DF 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 aprimorando 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 arguido ou questionado sobre assuntos polêmicos;
- Responsabilidade profissional: ter em mente sua responsabilidade perante as consequências 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 para gestantes, idosos, lactantes, pessoas com crianças de colo e as pessoas com deficiências;
- Obedecerá à seguinte ordem: senha para usuário externo;
- 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

12. A FISCALIZAÇÃO NO CREA-DF

O CREA-DF promove a defesa da sociedade, através do aperfeiçoamento do exercício profissional e da fiscalização preventiva e corretiva no campo das atividades desenvolvidas pela engenharia, arquitetura, 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 assegurar à sociedade do Distrito Federal que o exercício da engenharia, da arquitetura, da agronomia e afins seja desempenhado por profissionais e empresas legalmente habilitados. Para isso, trabalha orientando e fiscalizando o cumprimento da legislação e da ética nas atividades de engenharia,

arquitetura, agronomia e áreas afins, com vistas à valorização profissional, qualidade e à segurança das obras/serviços, qualidade de vida da população e à melhoria contínua dos processos de trabalho.

13. O AGENTE FISCAL NO CREA-DF

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, à arquitetura 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. COMPETENCIA LEGAL

Compete ao CREA-DF 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. Para cumprir essa função os Creas, usando da prerrogativa que lhe confere o art. 77 da Lei nº 5.194, designa funcionários, denominados agentes fiscais com atribuições para lavrar autos de infração nos termos da referida lei.

15. 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, 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 ART);
- identificar irregularidade e informar ao proprietário ou responsável pela obra ou serviço;
- orientar sobre a forma de regularizar a obra ou serviço;
- informar ao proprietário ou responsável pela obra ou serviço sobre a legislação que rege o exercício profissional;
- elaborar relatório de fiscalização; e
- notificar caso a obra ou serviço esteja irregular;

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.

16. ABORDAGEM DA FISCALIZAÇÃO

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

Comunicar ao gerente ou outro responsável do local 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 que os planos de segurança do trabalho (LTCAT e PPRA) são fiscalizados pela SRT. O CREA-DF fiscaliza, se o autor dos planos, caso exista, é um profissional habilitado e regularizado no Conselho, o que confere maior segurança à sociedade.

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-DF, tornando ele mais solícito na prestação das informações prestadas).

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, arquitetura ou Agronomia;
- verificar o cumprimento da legislação por profissionais da engenharia, da arquitetura 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, da arquitetura 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, da arquitetura 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, arquitetura e agronomia;
- cumprir a função de fiscalizar, colocando em prática os conhecimentos de legislação vigente as orientações recebidas e exercer outras atividades relacionadas a sua função.
- zelar pelo cumprimento da legislação relacionada às profissões vinculadas ao Sistema Confea/Crea;

- identificar os diversos ramos de atividades econômicas que exigem a participação de profissionais da Engenharia ou da Agronomia;

18. A NOTIFICAÇÃO

A notificação 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 gerência de fiscalização do Crea, 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 autuado.

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

Caso o autuado 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 de multa.

20. INSTÂNCIAS JULGADORAS

Os processos de infração podem tramitar nas seguintes instâncias:

INSTÂNCIAS	PRAZOS
Gerência de Fiscalização	Concedido no Relatório e na notificação de infração
Câmaras Especializadas de Engenharias	Ver prazo de acordo com o serviço ofertado (item 10)
Plenário do CREA-DF	Ver prazo de acordo com o serviço ofertado (item 10)
Plenário do CONFEA.	Ver prazo de acordo com o serviço ofertado (item 10)

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-DF são identificadas por meio de placas indicativas.

22. ATENDIMENTO À RECLAMAÇÕES/SUGESTÕES

- Após receber as reclamações e/ou sugestões, as unidades competentes têm no máximo três dias para prestar informações ao usuário sobre sua reclamação e/ou sugestão;
- No caso de não haver identificação do usuário, as respostas referentes às reclamações e/ou sugestões serão mantidas em arquivo próprio, na Ouvidoria, permanecendo disponível para consulta durante 5 (cinco) dias úteis.

23. CONDIÇÕES DE LIMPEZA E CONFORTO AMBIENTAL

- O CREA-DF dispõe 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.

24. BIBLIOGRAFIAS

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