



Gespública
Programa Nacional
de Gestão Pública e
Desburocratização

Carta de SERVIÇOS CREA-RJ

Compromisso com
a Sociedade



Serviço Público Federal
Conselho Regional de Engenharia,
Arquitetura e Agronomia do Rio de Janeiro

Carta de Serviços CREA-RJ

Compromisso com a Sociedade



CREA-RJ
Conselho Regional de Engenharia, Arquitetura
e Agronomia do Rio de Janeiro



Gespública
Programa Nacional
de Gestão Pública e
Desburocratização

Publicação do Conselho Regional de Engenharia, Arquitetura e Agronomia do Rio de Janeiro
Projeto Gráfico e Diagramação: Assessoria de Marketing e Comunicação - ASMC
Julho/2011

Sumário

1 - Presidência	05
2 - Diretoria	05
3 - Elaboração	07
4 - Apresentação	08
5 - Atribuições do CREA-RJ	09
6 - Informações Gerais	10
Instituição	10
Horário de Atendimento	11
Contatos	11
Serviços Oferecidos	11
Parcerias	12
Modelo de Negócio	13
7 - Identidade Organizacional	14
8 - Organograma	15
9 - Abrangência e Identificação das Unidades de Relacionamento	16
10 - Unidades de Relacionamento	17
Coordenação Regional Metropolitana – CRME e Inspetorias	17
Coordenação Regional Norte – CRNO, Inspetorias	18
Coordenação Regional Sul – CRSL, Inspetorias e Postos de Relacionamento	19
Coordenação Regional Leste – CRLE, Inspetorias e Posto de Relacionamento	21
Coordenação Regional Leste Metropolitana – CRLM, Inspetorias e Posto de Relacionamento	22
Coordenação Regional Serrana – CRSE e Inspetorias	23
11 - Detalhamento dos Serviços Oferecidos	24
Nas Unidades de Relacionamento	24

Registro de Profissional	25
Registro de Pessoa Jurídica	28
Acervo Técnico	30
12 - Ouvidoria	31
Procedimentos	32
Canais de Atendimento da Ouvidoria	32
Horário	32
Tempo de Espera	33
Tempo de Resposta	33
Tipos de Manifestações Acatadas	34
Desafio	34
13 - Fiscalização	35
14 - Compromissos Assumidos	36
Atitude no Atendimento	36
Critérios de Atendimento	36
15 - O Agente de Fiscalização no CREA-RJ	37
16 - Postura do Agente de Fiscalização Perante a Sociedade	38
17 - Abordagem da Fiscalização	38
18 - Competência Legal	39
19 - Atribuições Específicas do Agente de Fiscalização	39
20 - A Notificação	40
21 - O Auto de Infração	41
22 - Instâncias Julgadoras	41
23 - Sistema de Sinalização	42
24 - Condições de Limpeza e Conforto Ambiental	42
25 - Bibliografias	42

1 - Presidência

Presidente - Agostinho Guerreiro

Engenheiro Agrônomo

Mandato: 01.01.2009 a 31.12.2011

E-mail: presidencia@crea-rj.org.br

2 - Diretoria

1º Vice-presidente - Clayton Guimarães do Vabo

Engenheiro Eletricista e Técnico Eletrotécnico

Mandato: 01.01.2011 a 31.12.2011

E-mail: clayton.vabo@light.com.br

2º Vice-presidente - Sergio Niskier

Engenheiro Civil e de Segurança do Trabalho

Mandato: 01.01.2011 a 31.12.2011

E-mail: Sergio@niskier.com

1º Diretor Administrativo - Rockefeller Maciel Peçanha

Engenheiro Metalúrgico e de Segurança do Trabalho

Mandato: 01.01.2011 a 31.12.2011

E-mail: rockrio@hotmail.com

2ª Diretora Administrativa - Francisca Maria Alves Pinheiro

Meteorologista

Mandato: 01.01.2011 a 31.12.2011

E-mail: franciscapineiro45@gmail.com

3º Diretor Administrativo - Sirney Braga

Técnico em Eletrotécnica

Mandato: 01.01.2011 a 31.12.2011

E-mail: sirneyb@ig.com.br

1º Diretor Financeiro - Antonio Cláudio Santa Rosa Miranda

Engenheiro Eletricista

Mandato: 01.01.2011 a 31.12.2011

E-mail: claudiomiranda@engenharia.org.br

2º Diretor Financeiro - Ricardo do Nascimento Alves

Técnico em Eletrônica, Engenheiro Eletricista ênfase em Computação e de Segurança do Trabalho

Mandato: 01.01.2011 a 31.12.2011

E-mail: ricardonascimentoalves@gmail.com

3º Diretor Financeiro - José Amaro Barcelos Lima

Engenheiro Eletricista, de Segurança do Trabalho e Técnico em Eletrotécnica

Mandato: 01.01.2011 a 31.12.2011

E-mail: jab.lima@yahoo.com.br/jablima@ampla.com

3 - Elaboração

Comitê Gestor do Programa Nacional da Gestão Pública e Desburocratização (GesPública).

Comitê Gestor do GesPública/CREA-RJ, instituído pela Portaria AD/PRES/RJ Nº 1187/2011, de 7 de janeiro de 2011, composto pelos seguintes funcionários:

- 1 - Especialista Superior em Logística - Márcia da Silva Tavares (Coordenadora)
- 2 - Especialista Superior em Logística - Glaucia Yunes Gomes
- 3 - Especialista Superior em Estratégia - Ricardo Rovo de Lima
- 4 - Profissional de Área Técnica - Ricardo Rios
- 5 - Profissional de Área Técnica - Rosiane da Silva Moulin Curti

Supervisora do Comitê - Catarina Luiza de Araújo - Assessora de Planejamento e Desenvolvimento - ASPD

Consultoria Técnica - Luiz Carlos Dias Garcia CREA-RS 009239 garcia@crea-rs.org.br



CREA-RJ - Uma Gestão na busca da Excelência

4 - Apresentação

O Conselho Regional de Engenharia, Arquitetura e Agronomia do Rio de Janeiro, CREA-RJ, que fiscaliza o exercício das 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 Lei Federal nº 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. 31, inciso V, alínea “a” da Constituição Federal) e franquia postal e telegráfica.

Através desta Carta de Serviços, objetiva orientar e informar a sociedade do Estado do Rio de Janeiro sobre os serviços prestados pela instituição, seu compromisso com os resultados e a melhor forma de obtê-los.

Assim, o CREA-RJ, de forma transparente, assume, perante à sociedade, o compromisso de prestar serviços de forma eficiente, eficaz e efetiva, atendendo a todos os requisitos identificados pelos seus Clientes/Cidadãos.

O Processo na busca da Excelência, iniciado em 2004, com a realização do seu Planejamento Estratégico, definição de Planos de Ação Anual, continuando com a identificação de seus Processos Finalísticos e de Apoio, com seus respectivos Itens de Controle, permite ao CREA-RJ concretizar, através da divulgação da sua Carta de Serviços, mais um passo importante nesta consolidação.

Neste contexto, o Conselho está agindo de forma madura, embasado nos seus Princípios e Valores, apoiado operacionalmente num grupo de colaboradores comprometidos com os resultados, cumprindo a sua missão institucional: **Garantir à sociedade a eficácia de suas ações institucionais, verificando e valorizando o exercício legal e ético das profissões do Sistema Confea/Crea.**

Eng. Agrônomo Agostinho Guerreiro
Presidente do CREA-RJ

Há tempos este Conselho empenha-se por trabalhar com uma visão de futuro orientada para a prestação de um serviço público eficaz, eficiente, ágil, transparente, altamente capacitado e profissionalizado e voltado para as relações humanas e sociais. A adesão do CREA-RJ ao Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização GesPública veio corroborar o esforço deste Conselho, que tem procurado por diferentes formas aproximar-se cada vez mais dos profissionais e da sociedade.

Seguindo a filosofia e a metodologia preconizados e disponibilizados pelo GesPública (Decreto nº 6.932/09) procurou-se reunir aqui as principais informações, esclarecer as dúvidas mais comuns a respeito do funcionamento do CREA-RJ e o modo pelo qual os processos se desenvolvem e como podem ser acompanhados pelos interessados.

5 - Atribuições do CREA-RJ

Em conformidade com o Art. 34 da Lei Federal nº 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 de Engenharia, Arquitetura e Agronomia - CONFEA 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.

6 - Informações Gerais

Instituição

O Conselho Regional de Engenharia, Arquitetura e Agronomia do Rio de Janeiro - CREA-RJ, conforme definição do seu negócio atua no registro, fiscalização, orientação, aperfeiçoamento e controle do exercício profissional no âmbito da Engenharia, Arquitetura e Agronomia nos níveis superior e técnico.

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-RJ, 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 Federal nº 5.194/66.



Horário de Atendimento

O CREA-RJ presta atendimento aos profissionais, pessoas jurídicas e à sociedade. O atendimento é realizado na sua Sede, Rua Buenos Aires, 40 - Centro - CEP: 20070-020 - Rio de Janeiro, das 8:30 às 17h30min, de segunda a sexta-feira ou nas Inspetorias ou Postos de Relacionamento, localizados em 31 municípios no Estado do Rio de Janeiro, conforme descrito no item 9, Abrangência e Identificação das Unidades de Relacionamento.

Contatos

Telefone: (21) 2179 2000

Central de Atendimento: (21) 2179 2007

E-mail: atendimento@crea-rj.org.br

Portal - www.crea-rj.org.br

Serviços Oferecidos

Conforme sua definição de negócio, o CREA-RJ, presta os seguintes serviços:

Registro de Profissional

Registro de Pessoa Jurídica

Acervo Técnico

Fiscalização do Exercício Profissional

Parcerias

O CREA-RJ mantém parcerias com os seguintes órgãos:

- 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) Entidades de Classe e Instituições de Ensino abrangido pela Lei Federal nº 5.194/66.

Modelo de Negócio

MODELO DE NEGÓCIO - CREA-RJ

Entradas

Insumos

- Legislação do Sistema Confea/Creas e afins
- Sistema de Gestão - GesPública
- Sistema de Informação

Fornecedores

- Produtos
- Serviços

Parcerias

- Institucional
- Confea/Creas
- Profissionais registrados
- Empresas registradas
- Instituições de Ensino
- Entidades de Classe
- Sociedade

Processos

Fim

- Registro de Profissional
- Registro de Pessoa Jurídica
- Acervo Técnico
- Fiscalização do Exercício Profissional

Apoio

- Financeiro
- Desenvolvimento Humano
- Tecnologia da Informação
- Documentação
- Compras
- Serviços Gerais
- Patrimônio
- Jurídico
- Marketing e Comunicação
- Controladoria
- Ouvidoria
- Planejamento e Desenvolvimento
- Assessorias Especiais

Força de Trabalho

- Efetivo - 373
- Prestadores de Serviços - 93
- Estagiário - 77

Saídas

Produtos

- Registro do Profissional
- Visto em Registro Profissional
- Cartão Provisório
- Carteira de Identidade Profissional
- Registro de Pessoa Jurídica
- Visto em Registro de Pessoa Jurídica
- Certidão de Registro e Quitação
- Anotação de Responsabilidade Técnica
- Certidão de Acervo Técnico
- Notificação
- Auto de Infração - AI

Mercado


Abrangência

- Todo o estado do Rio de Janeiro

Cientes Segmentados

- Profissionais registrados
- Pessoas Jurídicas registradas
- cidadão
- sociedade

7 - Identidade Organizacional



CREA-RJ
Conselho Regional de Engenharia, Arquitetura
e Agronomia do Rio de Janeiro

Identidade Organizacional

Negócio
Habilitação e Fiscalização do Exercício Profissional, em defesa da sociedade.

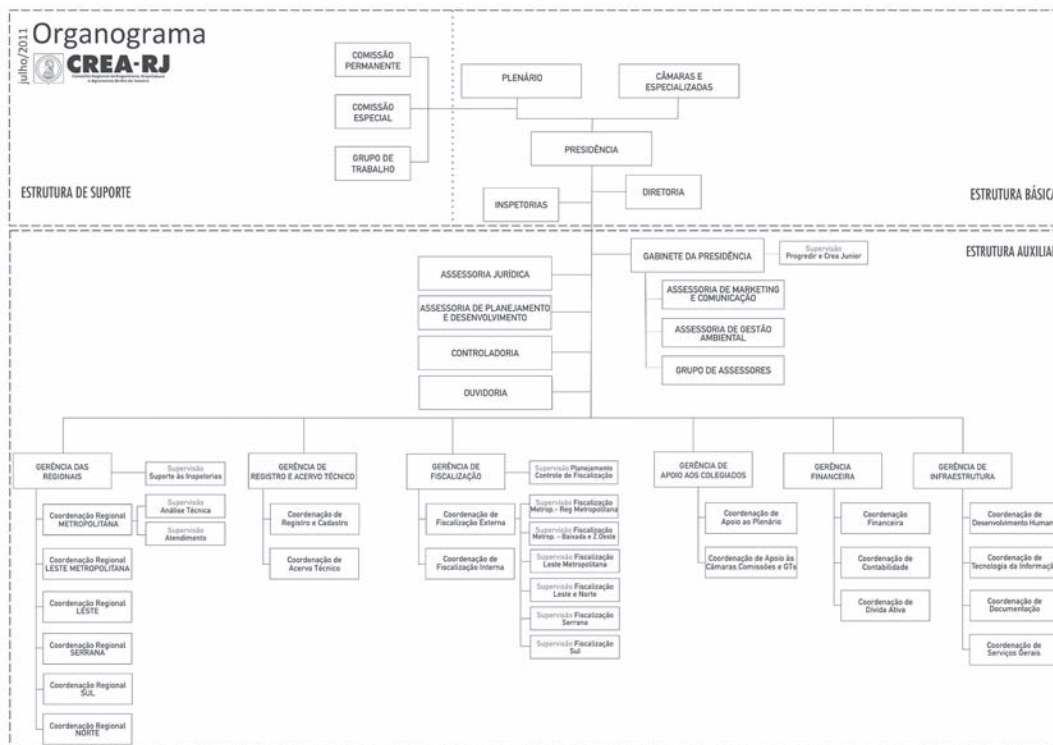
Missão
Garantir à sociedade a eficácia de suas ações institucionais, verificando e valorizando o exercício legal e ético das profissões do Sistema Confea/Crea.

Valores

- Excelência no atendimento
- Valorização profissional
- Comprometimento com os resultados organizacionais
- Iniciativa e Criatividade
- Credibilidade
- Valorização dos colaboradores
- Ética e legalidade
- Transparência

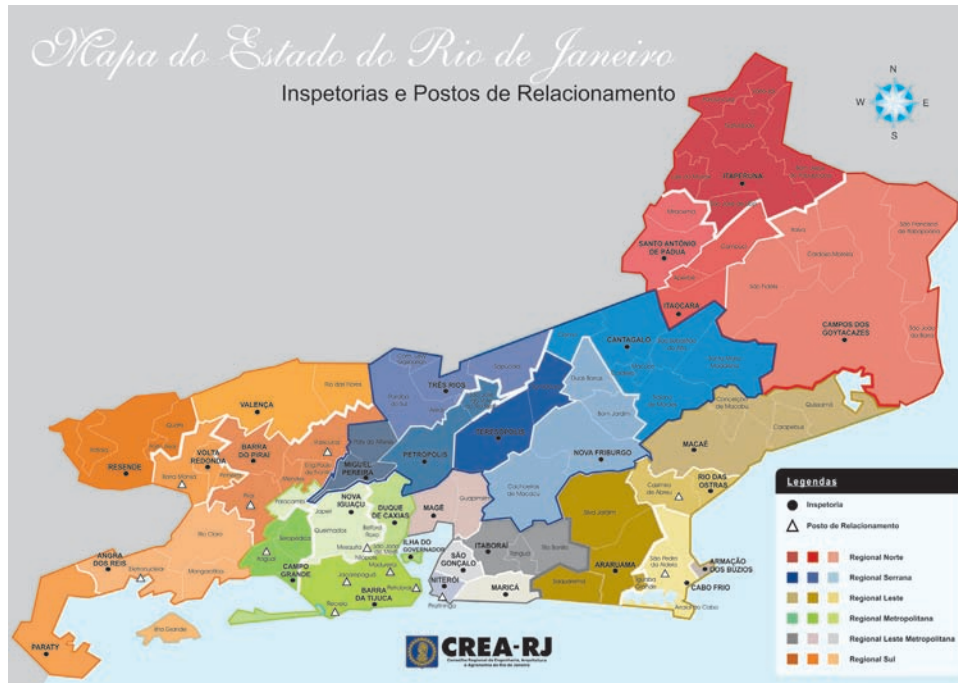
Visão
Ser reconhecido como instituição de excelência, essencial à sociedade por sua atuação ágil, eficiente e íntegra.

8 - Organograma



9 - Abrangência e Identificação das Unidades de Relacionamento

O Conselho Regional de Engenharia, Arquitetura e Agronomia do Rio de Janeiro atua em todo o território do Rio de Janeiro, nas seguintes localidades:



10 - Unidades de Relacionamento

Coordenação Regional Metropolitana – CRME e Inspetorias

Sede - Rua Buenos Aires, 40 - Térreo - Centro

CEP: 20070-020 - Rio de Janeiro/RJ.

Central de Relacionamento: (21) 2179 2007

Portal: www.crea-rj.org.br

E-mail: atendimento@crea-rj.org.br

Horário: 08h30 às17h30

Barra da Tijuca - Av. das Américas 700 - Bloco 8 - lj 103 D

CEP 22640-100 Telefax (21) 2494 7397 / (21) 2493 9592

E-mail: barradatijuca@crea-rj.org.br

Horário: 09h às17h30

Campo Grande - Estrada do Cabuçu, 271 - li J - Centro

CEP 23052-230 Tel: (21) 2143 9992 / (21)2415 2522

E-mail: campogrande@crea-rj.org.br

Horário: 09h às17h30

Duque de Caxias - Rua Marechal Doedoro, 557/406 - Bairro 25 de agosto

CEP 25071-190 Telefax (21) 2671 9352 / (21) 2671 8951

E-mail: caxias@crea-rj.org.br

Horário: 09h às17h30

Miguel Pereira - Av. da Paz, 115 – sala 6 - Centro
CEP 26900-000 Tele (24) 2484 5035
E-mail: miguelpereira@crea-rj.org.br
Horário: 09h às17h30

Nova Iguaçu - Rua Dom Walmor, 383 - sala 201 - Centro
CEP 26215-220 Telefax (21) 2669 3166 / (21) 2668 3082
novaiguacu@crea-rj.org.br
Horário: 09h às17h30

Ilha do Governador - Estrada da Galeão, 2500/201 B - Bairro Cacua - Centro - CEP 2931-003 Tele (21) 3393 4398 / (21) 3393 5286
E-mail: Ilha@crea-rj.org.br
Horário: 09h às17h30

Coordenação Regional Norte – CRNO e Inspetorias

Campos dos Goytacazes - Praça São Salvador, 41 – sala 7 - Centro
CEP 28010-000 Telex (22) 2733 1774 / Fax (22) 2733 2662
E-mail: campos@crea-rj.org.br
Horário: 09h às17h30

Itaocara - Rua Coronel Pita de Castro, 2ª30 lj 102 - Centro
CEP 28570-000 Tel: (22) 3861 3288 / (22) 3861 3090
E-mail: itaocara@crea-rj.org.br
Horário: 09h às17h30

Itaperuna - Rua Tiradentes, 50 - Centro
CEP 28300-000 Telefax (22) 3824 3387 / (22) 3824 4912
E-mail: itaperuna@crea-rj.org.br
Horário: 09h às 17h30

Santo Antônio de Pádua - Praça Pereira Lima, 63 sl. 17 - Centro
CEP 28470-000 Tel: (22) 3851 0546
E-mail: santoantoniodepadua@crea-rj.org.br
Horário: 09h às 17h30

Coordenação Regional Sul – CRSL, Inspetorias e Postos de Relacionamento

Volta Redonda - Rua 21, 48 - Vila Santa Cecília
CEP 22260-610 Tel: (24) 3342 4570 / (24) 3342 9820
E-mail: voltaredonda@crea-rj.org.br
Horário: 09h às 17h30

Angra dos Reis - Rua Professor Lima, 160/101 - Centro
CEP 23900-100 Telefax (24) 3365 2135 / (24) 3365 3600
E-mail: angradosreias@crea-rj.org.br
Horário: 09h às 17h30

Barra do Pirai - Pça Dr. Nilo Peçanha, 27 - sala 2 anexo - Centro
CEP 27123-020 Tefax: (24) 2442 0234 / (24) 2442 0342
E-mail: barradopirai@crea-rj.org.br
Horário: 09h às 17h30

Paraty - Av. Roberto Silveira, 149 - sala 5 - Shopping Paraty - Portão de Ferro 2

CEP 23970 000 Tel: (24) 33721 2261

E-mail: paraty@crea-rj.org.br

Horário: 10h às 16h30

Resende - Rua Vila Adelaide, 201 - Jd Brasília

CEP 27514 -100 Telefax (24) 3354 6233 / (24) 3355 0452

E-mail: resende@crea-rj.org.br

Horário: 09h às 17h30

Valença - Rua Rafael Januzzi, 15 - sala 416 - Centro

CEP 27600-000 Telefax (24) 2453 3164

E-mail: valenca@crea-rj.org.br

Horário: 09h às 17h30

Posto de Atendimento Eletronuclear - Br 101 - Km 132 - Itaorna

CEP 23900-000 Tel: (24) 3362 1439

E-mail: enuclar@crea-rj.org.br

Horário: 10h às 17h30 (terça-feira, quarta-feira e quinta-feira)

Posto de Atendimento Pinheiral - Rua José Gomes da Silva Júnior, 163 - Centro

CEP 27197-000 Tel: (24) 3356 6223

E-mail: pinheiral@crea-rj.org.br

Horário: 09h às 17h30 (terça-feira)

Coordenação Regional Leste – CRLE, Inspetorias e Posto de Relacionamento

Macaé - Av. Rui Barbosa, 27 - Centro
CEP 27910 -1362 Telefax (22) 2762 9550 / (22) 2772 4758
E-mail: macae@crea-rj.org.br
Horário: 09h às17h30

Araruama - Av. Presidente John Kennedy, 82 - sala 13 - Centro
CEP 28970-000 Telefax (22) 2665 4511 / (22) 2665 7389
E-mail: araruama@crea-rj.org.br
Horário: 09h às17h30

Armação dos Búzios - Av. José Bento Ribeiro Dantas, 5400 - sala 27 - Manguinhos
CEP 28925-000 Tef: (22) 2623 3032
E-mail: buzios@crea-rj.org.br
Horário: 09h às17h30

Cabo Frio - Av. Nilo Peçanha, 73 – lj 05 - Centro
CEP 28901 970 Telfax: (22) 2645 6524 / (22) 2647 2329
E-mail: cabofrio@crea-rj.org.br
Horário: 09h às 17h30

Rio das Ostras - Rodovia Amaral Peixoto - Km s/n sala 15 2º andar - Centro de Cidadania Âncora Rio das Ostras
CEP 28890-000 Telefax (22) 2771 2166 / (22) 2771 2366
E-mail: riodasostras@crea-rj.org.br
Horário: 09h às17h30

Posto de Atendimento São Pedro da Aldeia - Rua Teixeira Brandão, 19 - sala 4 Bairro Estação
CEP 28940-000 Tel: (22) 2627 9672
E-mail: saopedro@crea-rj.org.br
Horário: 9:h00 às 17:h00 (segunda-feira e quinta-feira)

Coordenação Regional Leste Metropolitana – CRLM, Inspetorias e Posto de Relacionamento

Niterói - Av. Roberto Silveira, 245 - Icaraí
CEP 24230-151 - Tel: (21) 2711-1317 (21) 2711-1317
Email: niteroi@crea-rj.org.br
Horário: 09h às17h30

Itaboraí - Rua Doutor Pereira dos Santos, 130 sl. 213 - Centro
CEP 24800-000 - Tel: (21) 2635-2987 (21) 2635-2987
E-mail: itaborai@crea-rj.org.br
Horário: 09h às17h30 (segunda-feira, terça-feira, quinta-feira e sexta-feira)

Magé - Av. Simão da Motta, 578/sala 303 - Centro
CEP 25900-000 - Tel: (21) 2633-2563 (21) 2633-2563
Email: mage@crea-rj.org.br
Horário: 09h às16h (segunda-feira e quarta-feira)

Maricá - Praça Conselheiro Macedo Soares, 206 / sala 1 - Centro
CEP: 24900-000 - Tel: (21) 2637-1931 (21) 2637-1931
Email: marica@crea-rj.org.br
Horário: 09h às17h (quarta-feira e sexta-feira)

São Gonçalo - Rua Alfredo Backer, 115 / 204 e 205 - Mutondo
CEP: 24452-001 - Tel: (21) 2602-5801 (21) 2602-5801
Email: saogoncalo@crea-rj.org.br
Horário: 09h às 17h30

Posto de Relacionamento de Piratininga - Estrada Francisco da Cruz Nunes, 5.428 - Ij 135 - Piratininga - Niterói - RJ
CEP: 24350-310 - Tel: (21) 2619-1578
Email: piratininga@crea-rj.org.br
Horário: 09h às 17h00 (terça e quinta-feira)

Coordenação Regional Serrana – CRSE e Inspetorias

Petrópolis - Rua Barão do Amazonas, 88 - Centro
CEP 25685-070 - Tel (24) 2242-2815 (24) 2242-2815
Email: petropolis@crea-rj.org.br
Horário: 09h às 17h30

Cantagalo - Rua Getulio Vargas, 287/205 - Centro
CEP 28500-000 - Telfax: (22) 2555-5442 (22) 2555-5442
Email: cantagalo@crea-rj.org.br
Horário: 09h às 17h30

Miguel Pereira - Av. da Paz, 115 sala 6 - Centro
CEP 26900-000 - Tel: (24) 2484-5035 (24) 2484-5035
Email: miguelpereira@crea-rj.org.br
Horário: 09h às 17h30

Nova Friburgo - Pça Pres. Getúlio Vargas, 105/206 - Centro
CEP 28610-170 - Tel (22) 2522-4890 (22) 2522-4890
Email: friburgo@crea-rj.org.br
Horário: 09h às 17h30

Teresópolis - Av. Lúcio Meira, 330/201 - Centro
CEP 25953-001 - Tel (21) 2742-7179 (21) 2742-7179
Email: teresopolis@crea-rj.org.br
Horário: 09h às 17h30

Três Rios - Praça São Sebastião, 124 - Centro
CEP: 25804-080 - Tel (24) 2255-1557 (24) 2255-1557
E-mail: instr@crea-rj.org.br
Horário: 09h às 17h30

11 - Detalhamento dos Serviços Oferecidos

Nas Unidades de Relacionamento

O relacionamento com o Profissional, Pessoa Jurídica e a Sociedade se dá com foco nos requisitos do Cliente/Cidadão, através do atendimento presencial nos locais informados no item 10, Abrangência e Identificação das Unidades de Relacionamento, podendo ser on-line: portal www.crea-rj.org.br/creaonline, e-mail atendimento@crea-rj.org.br ou na Central de Relacionamento (21) 2179 2007.

O serviço deverá ser requerido através de formulários específicos, devendo ser observadas as orientações, quanto à documentação necessária, contidas no verso dos formulários, disponíveis nas Unidades de Relacionamento e Online.

- a) Localização:** Na sede e em todas as Inspetorias e Postos de Relacionamento, definidos no Item 9, Abrangência e Identificação das Unidades de Relacionamento.
- b) Serviços Prestados:** Atendimento presencial e à distância, personalizado, consistindo de orientação para o requerimento de serviços, recebimento de requerimento e documentação, protocolização dos requerimentos recebidos, entrega dos produtos e demais informações afins aos serviços prestados pelo Conselho.
- c) Horário de atendimento:** Conforme consta no item 10 - Abrangência e Identificação das Unidades de Relacionamento.
- d) Telefone:** Conforme dados constantes no Item 9 - Abrangência e Identificação das unidades de Relacionamento.
- e) Tempo Médio de Espera:** (TE): 25 min.
- f) Desafio:** Tempo médio de Espera - 15 min

Registro de Profissional

Registro concedido a profissional brasileiro, naturalizado brasileiro ou estrangeiro com autorização para permanência definitiva no país, portador de diploma de nível médio ou de nível superior realizado em território nacional, ou no exterior, bem como a estrangeiro portador de visto temporário, com contrato temporário de trabalho no país em cumprimento à Lei Federal nº 5.194/66, de 24 de dezembro de 1966 e à Resolução nº 1007, de 05 de dezembro de 2003.

a) Serviços

Registro de Profissional Diplomado no País
Registro de Profissional Diplomado no Exterior
Registro Profissional Diplomado no Exterior - Temporário
Visto em Registro Profissional
Segunda Via da Carteira de Identidade Profissional
Prorrogação de Cartão Provisório
Atualização de Dados Cadastrais

Interrupção de Registro
Reativação de Registro
Reabilitação de Registro
Certidão de Registro e Quitação
Certidão de Atribuições

b) Local de Atendimento

Na Sede, Inspetorias e Postos de Relacionamento, definidas no Item 10, Abrangência e Identificação das Unidades de Relacionamento.

c) Central de Relacionamento

(21) 2179-2007.

d) Produto

Registro do Profissional, Visto em Registro do Profissional, Cartão Provisório, Carteira de Identidade Profissional, Certidão de Registro e Quitação e Certidão de Atribuições.

e) Prazos

Serviços	Tempo médio para conclusão do serviço	Desafio
1. Registro • Cartão Provisório • Carteira de Identidade Profissional	20 dias 60 dias*	10 dias -
2. Visto em Registro Profissional	Na Hora	-
3. Segunda Via • Cartão Provisório • Carteira de Identidade Profissional	Na Hora 60 dias*	- -
4. Prorrogação de Cartão Provisório	Na Hora	-
5. Atualização de Dados Cadastrais • Endereço e dados pessoais • Outros dados	Na Hora 40 dias**	- 30 dias
6. Interrupção de Registro	Na Hora	-
7. Reativação de Registro	Na Hora***	-
9. Reabilitação de Registro	Na Hora***	-
9. Certidão de Registro e Quitação	Na Hora ou On line	-
10. Certidão de Atribuição	Na Hora	-
11. Segunda Via de Guia de Recolhimento de Anuidade	Na Hora ou On line	-

Notas

* Prazo praticado pelo Conselho Federal de Engenharia, Arquitetura e Agronomia - Confea.

** Depende da apreciação da Câmara Especializada.

*** Somente os casos de profissionais que possuem Registro Nacional Profissional - RNP. Excepcionalmente alguns documentos, no momento, exigem mais tempo em função do comportamento do mercado.

Registro de Pessoa Jurídica

Registro concedido às pessoas jurídicas que desenvolvem atividades pertinentes ao Exercício Profissional de Engenharia, Arquitetura, Agronomia, Geologia, Geografia e Meteorologia, podendo ser: LTDA, S/C, S/A, Fundação, Cooperativa e Empresário, em cumprimento à Lei Federal nº 5.194/66, de 24 de dezembro de 1966 e à Resolução nº 336, de 27 de outubro de 1989.

a) Serviços

Registro de Pessoa Jurídica (Ltda, Empresário, S/A, S/C, Fundação e Cooperativa)
Visto em Registro de Pessoa Jurídica
Arquivamento de Consórcio Nacional
Alteração Contratual
Inclusão de Responsável Técnico
Inclusão de Quadro Técnico
Baixa de Responsável Técnico
Baixa de Quadro Técnico
Baixa de Registro de Pessoa Jurídica
Reabilitação de Registro de Pessoa Jurídica
Certidão de Registro e Quitação

b) Local de Atendimento

Na Sede, nas Inspetorias e nos Postos de Relacionamento, definidas no Item 10, Abrangência e Identificação das Unidades de Relacionamento.

c) Central de Relacionamento

(21) 2179 2007.

d) Produto

Registro do Pessoa Jurídica, Visto em Registro de Pessoa Jurídica e Certidão de Registro e Quitação.

e) Prazos:

Serviços	Tempo médio para conclusão do serviço	Desafio
1. Registro de Pessoa Jurídica	10 dias*	5 dias
2. Visto em Registro de Pessoa Jurídica <ul style="list-style-type: none"> • Visto para Licitação • Visto para Execução de Obra 	Na Hora Na Hora	- -
3. Arquivamento de Consórcio Nacional	40 dias*	10 dias
4. Alteração Contratual <ul style="list-style-type: none"> • Razão Social • Endereço • Objeto Social 	Na Hora* Na Hora 30 dias	- - 10 dias
5. Inclusão de Quadro Técnico	Na Hora	-
6. Inclusão de Responsável Técnico	10 dias*	5 dias
7. Baixa de Responsável Técnico	Na Hora	-
8. Baixa de Quadro Técnico	Na Hora	-
9. Baixa de Registro de Pessoa Jurídica	Na Hora*	-
10. Reabilitação de Registro de Pessoa Jurídica	10 dias*	5 dias
11. Certidão de Registro e Quitação	Na hora ou On line	-

Notas:

* Excluindo os casos em que há necessidade de deliberação da Câmara Especializada, tais como: múltipla responsabilidade técnica, residência do Responsável Técnico em outro estado, definição sobre as atribuições do Responsável Técnico em face das atividades desenvolvidas e outros. Excepcionalmente alguns documentos, no momento, exigem mais tempo em função do comportamento do mercado.

Acervo Técnico

Conjunto das atividades desenvolvidas ao longo da vida do profissional compatíveis com as suas atribuições e registradas no CREA-RJ, por meio de Anotações de Responsabilidade Técnica - ART, em cumprimento ao art.47 da Resolução nº 1025, de 30 de outubro de 2001.

O preenchimento do formulário de ART se dá de forma eletrônica através do portal www.crea-rj.org.br/creaonline

a) Serviço

Anotação de Responsabilidade Técnica - ART

Baixa de ART

Certidão de Acervo Técnico com Averbação de Atestado

Certidão de Acervo Técnico sem Averbação de Atestado

b) Local de Atendimento

Na Sede, nas Inspetorias e nos Postos de Relacionamento, definidas no Item 9 - Abrangência e Identificação das unidades de Relacionamento.

e) Central de Relacionamento

(21) 2179 2007.

d) Produto

Cadastro da ART, Certidão de Acervo Técnico do Profissional sem Averbação e Certidão de Acervo Técnico com Averbação de Atestado.

d) Prazos:

Serviços	Tempo médio para conclusão do serviço	Desafio
1. Anotação da Responsabilidade Técnica - ART	On line	On line
2. Baixa de ART	10 dias	5 dias
3. Certidão de Acervo Técnico sem Averbação de Atestado	10 dias	5 dias
4. Certidão de Acervo Técnico com Averbação de Atestado	10 dias	5 dias
5. Relação de ART	Na Hora ou On line	-

Nota:

Excepcionalmente alguns documentos, no momento, exigem mais tempo em função do comportamento do mercado.

12 - Ouvidoria

A Ouvidoria foi criada em 1998 com a função de ampliar o nível de comunicação com os diversos públicos com os quais o CREA-RJ se relaciona, profissionais e pessoas jurídicas, entidades de classe, instituições de ensino, funcionários e a sociedade, estreitando o relacionamento entre eles. Ao valorizar práticas e condutas éticas, por meio do diálogo e da interação com o seu público usuário, contribui para a garantia de direitos e o fortalecimento da cidadania, por meio do estímulo à participação.

Ligada diretamente à Presidência do CREA-RJ, a Ouvidoria está alinhada com a Missão e Visão do Conselho e orientada para a busca da excelência, demonstrando uma opção da gestão pela transparência e pelo aprimoramento do controle social em relação aos serviços e atendimento prestados.

Procedimentos

Nosso compromisso é assegurar que a Ouvidoria seja acessível a todos os públicos de relacionamento do CREA-RJ, independentemente de condição profissional, econômica, social, cultural e física. Acolher as demandas e manifestações deste público, interno e externo, significa estar disponível e aberto à escuta para todos os cidadãos que desejam fazer interlocução com o CREA-RJ.

Com esse objetivo, disponibilizamos e divulgamos nossos canais de acesso sem, contudo, deixar de respeitar e considerar as instâncias primeiras na cadeia hierárquica e de responsabilidades da organização. Assim, a Ouvidoria está aberta ao atendimento atuando, em última instância, na mediação das demandas, depois de esgotadas todas as possibilidades de solução nas demais instâncias e canais de atendimento do CREA-RJ.

Canais de Atendimento da Ouvidoria

- **Portal do Crea-RJ:** acessando o link da Ouvidoria em www.crea-rj.org.br
- **E-mail:** ouvidoria@crea-rj.org.br
- **Correspondência:** Rua Buenos Aires, 40 - Centro - Rio de Janeiro - RJ - CEP 20070-022
- **Atendimento telefônico:** (21) 2179-2011 / (21) 2179-2012
- **Atendimento Pessoal:** Sala da Ouvidoria na sede do CREA-RJ
- **Formulário:** “Fale com a Ouvidoria” disponível na Sede, Inspetorias e postos de atendimento

Horário

O horário de atendimento é de segunda a sexta-feira, de 9:30 às 17:30 horas (exceto feriados), sendo 1 hora diária, além deste horário, dedicada à organização, análise e tramitação das demandas recebidas pela Ouvidoria.

Tempo de Espera (TE):

- **Presencial:** não superior a 15 min.
- **Telefônico:** não superior a 3 chamadas

Tempo de Resposta (TR):

- **E-mails: não superior a 48 hs** - Resposta Inicial (RI) – retorno aos usuários acusando o recebimento da manifestação e o nº do Atendimento registrado no Sistema da Ouvidoria.
- **Atendimento Geral:** (presencial, telefônico, formulário, e-mails, fax e correspondências)
- **não superior a 1 dia útil** - subsequente ao recebimento e análise da manifestação para encaminhamento às áreas envolvidas;
- **não superior a 8 dias úteis** - Resposta e subsídios à Ouvidoria pelas áreas envolvidas - internas ou postos de atendimentos localizados fora da sede;
- **não superior a 15 dias úteis** - Resposta Final (RF) ao usuário - contados a partir da data em que manifestação foi registrada pela Ouvidoria - Conclusão e arquivamento.

Notas

- 1 - Caso a Ouvidoria considere que a resposta não tenha sido satisfatória, a demanda será reencaminhada para esclarecimento ou complementação de informações, reiniciando o prazo de retorno da área envolvida para a Ouvidoria e da Ouvidoria para o seu usuário.
- 2 - Em casos mais complexos, que demandem um levantamento aprofundado ou que dependam dos prazos internos específicos, pré-definidos por cada área, o prazo da Ouvidoria poderá ser reconsiderado.
- 3 - As demandas formalizadas na Ouvidoria não interrompem os prazos de interposição de recursos administrativos ou judiciais.

Tipos de Manifestações Acatadas

- Agradecimentos: manifestações de reconhecimento e/ou gratidão;
- Críticas: manifestações que expõem uma opinião desfavorável e devem ser interpretadas como uma oportunidade de aprimorar um determinado serviço/produto oferecido pelo CREA-RJ. Podem apresentar um caráter proativo ou de censura e depreciação;
- Denúncias: manifestações que visam dar conhecimento de uma irregularidade ou ato que descumpra normas legais. Em geral, são mais graves do que as reclamações;
- Elogios: manifestações que exaltam as qualidades do servidor(a), do atendimento ou a satisfação para com o serviço prestado;
- Reclamações: manifestações de desgosto ou protestos sobre um serviço prestado pela instituição, decorrente de uma ação ou omissão;
- Solicitação de informações: manifestações que visam obter esclarecimentos ou orientações sobre produtos/serviços prestados pela instituição ou procedimentos por ela adotados;
- Sugestões: manifestações que propõem alterações de procedimentos adotados pelo CREA-RJ para melhoria da qualidade dos serviços prestados;e
- Não Pertinente: manifestações que não competem à Ouvidoria em primeira instância.

Desafio

- Aumentar a nossa interlocução e nossa ação, atuando de modo mais abrangente na esfera externa e interna, ampliando ainda mais o relacionamento e o diálogo entre o CREA-RJ e o seu público interno e externo.
- Aperfeiçoar os nossos procedimentos e processos de trabalho, de modo a garantir o aprimoramento da qualidade, celeridade, do controle e da confiabilidade no nosso atendimento.
- Ampliar nossa contribuição estratégica para que a gestão do CREA-RJ, amplie cada vez mais os seus níveis de gestão, suas rotinas e processos. Dar o direcionamento para a melhoria e a busca da excelência a partir do controle e da percepção externa.
- Colaborar, de modo efetivo, para garantir a manutenção de uma gestão participativa no CREA-RJ, baseada em processos e informações e na valorização do cidadão. Uma gestão com visão de futuro e foco em resultados e inovação, que adote iniciativas

voltadas à missão de contribuir para a melhoria da qualidade e busca da excelência dos serviços prestados à sociedade e o aumento da competitividade do país, como preconiza o **GesPública**.

13 - Fiscalização

A Fiscalização exerce a atribuição de fiscalizar o exercício profissional nas áreas de Engenharia, Agronomia e afins, no Rio de Janeiro, abrangida pela Lei nº 5.194/66.

A Denúncia Anônima poderá ser feita através da Central de Relacionamento, e-mail atendimento@crea-rj.org.br ou nas Unidades de Relacionamento, conforme item 9, Abrangência e Identificação das Unidades de Relacionamento.

A Denúncia Identificada deve ser feita através do preenchimento do formulário Requerimento de Denúncia Identificada, anexando os documentos exigidos pela Resolução nº 1008, de 05 de dezembro de 2004.

a) Serviço

Denúncia

- Instauração de processo administrativo no CREA-RJ, para verificação de possível infração por meio dos seguintes instrumentos:
- Denúncia apresentada por pessoa física ou jurídica de direito público ou privado.
- Denúncia apresentada por entidade de classe ou por instituição de ensino;
- Iniciativa do CREA-RJ, quando constatados por qualquer meio à sua disposição, indícios de infração à legislação profissional

b) Localização

Em toda a jurisdição do Estado do Rio de Janeiro

c) Central de Relacionamento

(21) 2179 2007

d) Serviços Prestados

Fiscalização do Exercício Profissional nas áreas de Engenharia, Agronomia e afins, no Rio de Janeiro, abrangida pela Lei Federal nº 5.194/66 e Resolução nº 1008, de 05 de dezembro de 2004.

14 - Compromissos Assumidos

Atitude no Atendimento

- **Empatia** – é compromisso dos colaboradores do CREA-RJ, colocarem-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** – exercício contínuo da habilidade de absorver as críticas dos clientes, sendo capaz de anular as mesmas e possíveis ofensas feitas e depreender da insatisfação manifestada, oportunidade de buscar a melhor alternativa para satisfazer as necessidades do cliente, sem interferir na habilidade da empatia.
- **Dedicação ao trabalho:** buscar atualização na legislação do âmbito de sua atuação, bem como aprimar outros conhecimentos que regem valor pessoal e profissional.
- **Responsabilidade profissional:** ter em mente sua responsabilidade sobre 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.

Critérios de Atendimento

- Prioriza-se: gestantes, idosos, lactantes, pessoas com crianças de colo e as pessoas com deficiências.
- O atendimento obedecerá a ordem conforme distribuição de senha.
- 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 na cordialidade e conforto.
- Credibilidade/segurança baixa percepção de risco.
- Acesso localização e facilidade de contato.

15 - O Agente de Fiscalização no CREA-RJ

O agente que exerce a fiscalização é o funcionário do Conselho Regional designado para exercer a função de Agente de Fiscalização. Lotado na unidade encarregada da fiscalização do CREA-RJ, atua conforme as diretrizes e as determinações específicas traçadas e decididas pelas Câmaras Especializadas.

O Agente de Fiscalização verifica se as 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 de Fiscalização deve atuar com rigor e eficiência para que o exercício das profissões abrangidas pelo Sistema CONFEA/CREA ocorra com a participação de profissional legalmente habilitado.

16 - Postura do Agente de Fiscalização Perante a Sociedade

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

- identificar-se, sempre, como Agente de Fiscalização do CREA-RJ, exibindo sua carteira funcional;
- agir com objetividade, firmeza, imparcialidade necessárias ao cumprimento, com zelo e dedicação às 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 pela obra ou serviço;
- identificar o profissional ou empresa responsável pela execução da 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;
- informar ao proprietário ou responsável pela obra ou serviço sobre a legislação que rege o exercício profissional; e
- elaborar 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.

17 - Abordagem da Fiscalização

Apresentar-se no local como Agente de Fiscalização do CREA-RJ devidamente identificado com a carteira funcional, pois traz maior segurança ao fiscalizado. Comunicar ao gerente, 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 DRT e que o CREA-RJ fiscaliza, caso tenha os planos, se o autor dos mesmos é um profissional habilitado e regularizado para sua maior segurança pois o mesmo serve para os autores da manutenção em equipamentos.

18 - Competência Legal

A aplicação do que dispõe a Lei Federal nº 5.194/66, 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 lhes confere o art. 77 da Lei Federal nº 5.194/66, designam a funcionários atribuições para lavrar autos de infração às disposições dessa lei, que são os chamados Agentes de Fiscalização.

19 - Atribuições Específicas do Agente de Fiscalização

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

20 - 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 gerência de fiscalização do CREA-RJ, com base no relatório elaborado pelo Agente de Fiscalização, 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 haja recusa ou obstrução ao recebimento da notificação, o fato será registrado no processo administrativo.

21 - O Auto de Infração

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

Nota: A partir da data de lavratura do Auto de Infração - AI, torna-se necessária a regularização da infração e o pagamento da multa.

22 - Instâncias Julgadoras

Os processos de infração podem tramitar nas seguintes instâncias:

Instâncias	Instrumento	PRAZOS Defesa/Recurso
Gerência de Fiscalização - GFIS	Resposta à Notificação	10 dias após o recebimento da Notificação
Câmaras Especializadas	Defesa	10 dias após o recebimento do Auto de Infração
Plenário do CREA-RJ	Recurso ao Plenário do CREA-RJ	60 dias após o recebimento da decisão da Câmara Especializada por AR
Plenário do CONFEA	Recurso ao Plenário do CONFEA	60 dias após o recebimento da decisão do Plenário do CREA por AR

A não apresentação de quaisquer alegações/manifestações permite que o processo seja julgado à revelia.

23 - Sistema de Sinalização

- Todos os andares e salas possuem sistema de sinalização.

24 - Condições de Limpeza e Conforto Ambiental

- O CREA-RJ 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 altos 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 - Bibliografias

- Procedimentos Operacionais das unidades finalísticas
- Manual de Procedimentos para a Verificação do Exercício Profissional
- Orientações dos Manuais disponíveis no site do GesPública.



CREA-RJ
Conselho Regional de Engenharia, Arquitetura
e Agronomia do Rio de Janeiro

Conselho Regional de Engenharia, Arquitetura e Agronomia do Rio de Janeiro
Rua Buenos Aires, 40 - Centro - RJ - 20070-022
Tel.: (21) 2179-2000 - Telecrea: (21) 2179-2007
www.crea-rj.org.br