



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA, ARQUITETURA E AGRONOMIA DA PARAÍBA
CREA-PB

Carta de Serviços

MAMANGUAPE JOÃO PESSOA CAMPINA GRANDE GUARABIRA
SOUSA POMBAL CAJAZEIRAS ITAPORANGA PATOS

40 anos
CREA-PB


SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

Eficiência e Qualidade a Serviço da Sociedade Paraibana

Outubro de 2011



SUMÁRIO

1. DIRETORIA	4
2. ELABORAÇÃO (Participantes da elaboração)	5
3. APRESENTAÇÃO	6
4. ATRIBUIÇÕES DO CREA-PB	7
5. INFORMAÇÕES GERAIS	8
5.1. Instituição	8
5.2. Horário de Atendimento	9
5.3. Contatos	9
5.4. Serviços Oferecidos	9
5.5. Relacionamentos	9
5.6. Modelo de Negócio	10
6. IDENTIDADE ORGANIZACIONAL	10
6.1. Negócio:	10
6.2. Missão:	10
6.3. Visão:	10
6.4. Valores:	11
7. ORGANOGRAMA	11
8. ABRANGÊNCIA	12
9. IDENTIFICAÇÃO DOS SETORES	12
9.1. Na Sede:	12
9.2. Nas Inspetorias	12
INSPETORIA DE ITAPORANGA - ITA	12
INSPETORIA DE CAJAZEIRAS - ICA	13
INSPETORIA DE SOUSA - ISA	13
INSPETORIA DE POMBAL - IPO	13
INSPETORIA DE PATOS - IPA	13
INSPETORIA DE CAMPINA GRANDE - ICG	14
INSPETORIA DE GUARABIRA - IGA	14
INSPETORIA DE MAMANGUAPE - IMG	14
10. SERVIÇOS OFERECIDOS	15
10.1. Recepção:	15
10.2. Ouvidoria:	15
10.3. Fiscalização:	15
10.4. Registro de Pessoa Jurídica:	16
10.5. Reabilitação de Registro de Pessoa Jurídica:	16
10.6. Registro de Pessoa Física:	16



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA, ARQUITETURA E AGRONOMIA DA PARAÍBA
CREA-PB

10.7. Reabilitação/Reativação de Registro de Pessoa Física:	17
10.8. Certidão Negativa de Pessoa Física e Jurídica (Sem taxa via internet):.....	17
10.9. Registro de Anotação de Responsabilidade Técnica (ART) (Sem Taxa nos casos previstos na Resolução do CONFEA):.....	17
10.10. Baixa de Responsabilidade Técnica (Sem Taxa):.....	17
10.11. Registro de Atestado Técnico:.....	17
10.12. Certidão de Acervo Técnico (CAT):.....	18
10.13. Deliberações nos Processos Administrativos de competência do CREA-PB:.....	18
10.14. Documentação necessária para solicitação dos Serviços:	18
11. COMPROMISSOS ASSUMIDOS.....	19
11.1. Atitude no atendimento:	19
11.2. Critérios de atendimento:	19
12. O AGENTE FISCAL NO CREA-PB	20
13. POSTURA DO AGENTE FISCAL PERANTE A SOCIEDADE.....	20
14. ABORDAGEM DA FISCALIZAÇÃO	21
15. COMPETENCIA LEGAL	21
16. ATRIBUIÇÕES ESPECÍFICAS DO AGENTE FISCAL	22
17. A NOTIFICAÇÃO	22
18. O AUTO DE INFRAÇÃO.....	23
19. INSTÂNCIAS JULGADORAS.....	23
20. SISTEMA DE COMUNICAÇÃO.....	23
21. ATENDIMENTO À RECLAMAÇÕES/SUGESTÕES	24
22. CONDIÇÕES DE LIMPEZA E CONFORTO AMBIENTAL.....	24
23. BIBLIOGRAFIAS	24



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA, ARQUITETURA E AGRONOMIA DA PARAÍBA
CREA-PB

1. DIRETORIA

Presidente

Paulo Laércio Vieira

Engenheiro Civil e Segurança do Trabalho

Mandatos: 01.01.2006 a 31.12.2008 e 01.01.2009 a 31.12.2011

E-mail: creapb@creapb.org.br

1º Vice-Presidente

Antonio Carlos de Aragão

Engenheiro Civil

Mandato: 10.02.2011 a 31.12.2011

E-mail: acaragao2@terra.com.br

2º Vice-Presidente

Antonio Francisco de Oliveira

Arquiteto

Mandato: 10.02.2011 a 31.12.2011

E-mail: chico.deoliveira@hotmail.com

1º Secretário

Carlos Eugênio de Vasconcelos

Engenheiro Agrônomo

Mandato: 10.02.2011 a 31.12.2011

E-mail: ceugeniovasconcellos@gmail.com

2º Secretário

Celso Alves de Lima

Técnico em Estradas

Mandato: 10.02.2011 a 31.12.2011

E-mail: limafla1@hotmail.com

1º Tesoureiro

João de Deus Barros

Engenheiro Eletricista

Mandato: 10.02.2011 a 31.12.2011

E-mail: jdbarros1@hotmail.com

2º Tesoureiro

Francisco Xavier Bandeira Ventura

Engenheiro Civil

Mandato: 10.02.2011 a 31.12.2011

E-mail: ventura.chico@hotmail.com



2. ELABORAÇÃO (Participantes da elaboração)

1. *Eng. Civil e Seg. Trab. Paulo Laércio Vieira*
2. *Eng. Agr. Raimundo Nonato Lopes de Sousa*
3. *Eng. Luiz Carlos Dias Garcia*
4. *Sônia Rodrigues Pessoa*
5. *Eng. Maria Inez Damasceno Mafra Cajú*
6. *Eng. Antonio César Pereira Moura*
7. *João Gomes da Fonseca*
8. *Ricanda Costa de Almeida*
9. *Eng. Reginaldo Dutra de Andrade*
10. *Josimar Castro B. Sobrinho*
11. *Adv. Ismael Machado da Silva*
12. *Maria José de Souza Borges*



Eficiência e Qualidade a Serviço da Sociedade Paraibana

CONSULTORIA TÉCNICA

Eng. Luiz Carlos Dias Garcia – Crea-RS 009239

E-mail: garcia@crea-rs.org.br



3. APRESENTAÇÃO

O Conselho Regional de Engenharia, Arquitetura e Agronomia da Paraíba, CREA-PB, 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 Lei 5.194/66 - Os Conselhos Federal e Regionais de Engenharia, Arquitetura 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 Paraibana sobre os serviços prestados por este Regional, seu compromisso com os resultados e a melhor forma de obtê-los.

Assim, o CREA-PB, de forma transparente, assume, perante a 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 2009, 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-PB concretizar, através da divulgação da sua Carta de Serviços, mais um passo importante nesta consolidação.

Neste diapasão, 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, que é:

“Atender à sociedade com ética, eficiência e eficácia, assegurando que a Engenharia, a Arquitetura, Agronomia e afins sejam exercidas por profissionais e empresas legalmente habilitados”.

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



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA, ARQUITETURA E AGRONOMIA DA PARAÍBA
CREA-PB

Seguindo a filosofia e a metodologia preconizadas e disponibilizadas 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-PB e o modo pelo qual os processos se desenvolvem e como podem ser acompanhados pelos interessados.

4. ATRIBUIÇÕES DO CREA-PB

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



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA, ARQUITETURA E AGRONOMIA DA PARAÍBA
CREA-PB

- 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 da Paraíba, conforme definição do seu negócio atua no registro, fiscalização, orientação, aperfeiçoamento e controle do exercício profissional.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA, ARQUITETURA E AGRONOMIA DA PARAÍBA
CREA-PB

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-PB, habilitando-se assim ao pleno exercício das atividades adquiridas pelo conhecimento escolar.

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

5.2. Horário de Atendimento

O CREA-PB atende na sua sede, situado na Av. Dom Pedro I, 809, Centro, CEP: 58.013-021 – João Pessoa/PB e nas suas Inspetorias, das 08h00 às 16h30, de segunda a sexta-feira.

5.3. Contatos

Telefones: (83) 3533-2525 – Fax.: (83) 3241-4320

Correio Eletrônico: creapb@creapb.org.br

Demais contatos acessar o site: www.creapb.org.br

5.4. Serviços Oferecidos

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

- a) Registro de Pessoa Física;
- b) Registro de Pessoa Jurídica;
- c) Registro de Anotação de Responsabilidade Técnica (ART)
- d) Registro de Atestado Técnico
- e) Fiscalização Normativa;
- f) Fiscalização Preventiva Integrada;
- g) Emissão de Notificação por infringência das Leis nº 5.194/66 e Lei nº 6.496/77;
- h) Emissão de Auto de Infração;
- i) Anotação de Visto de Pessoa Física;
- j) Anotação de Visto de Pessoa Jurídica;
- k) Certidão de Acervo Técnico (CAT);
- l) Certidão Negativa de Pessoa Física;
- m) Certidão Negativa de Pessoa Jurídica.

5.5. Relacionamentos

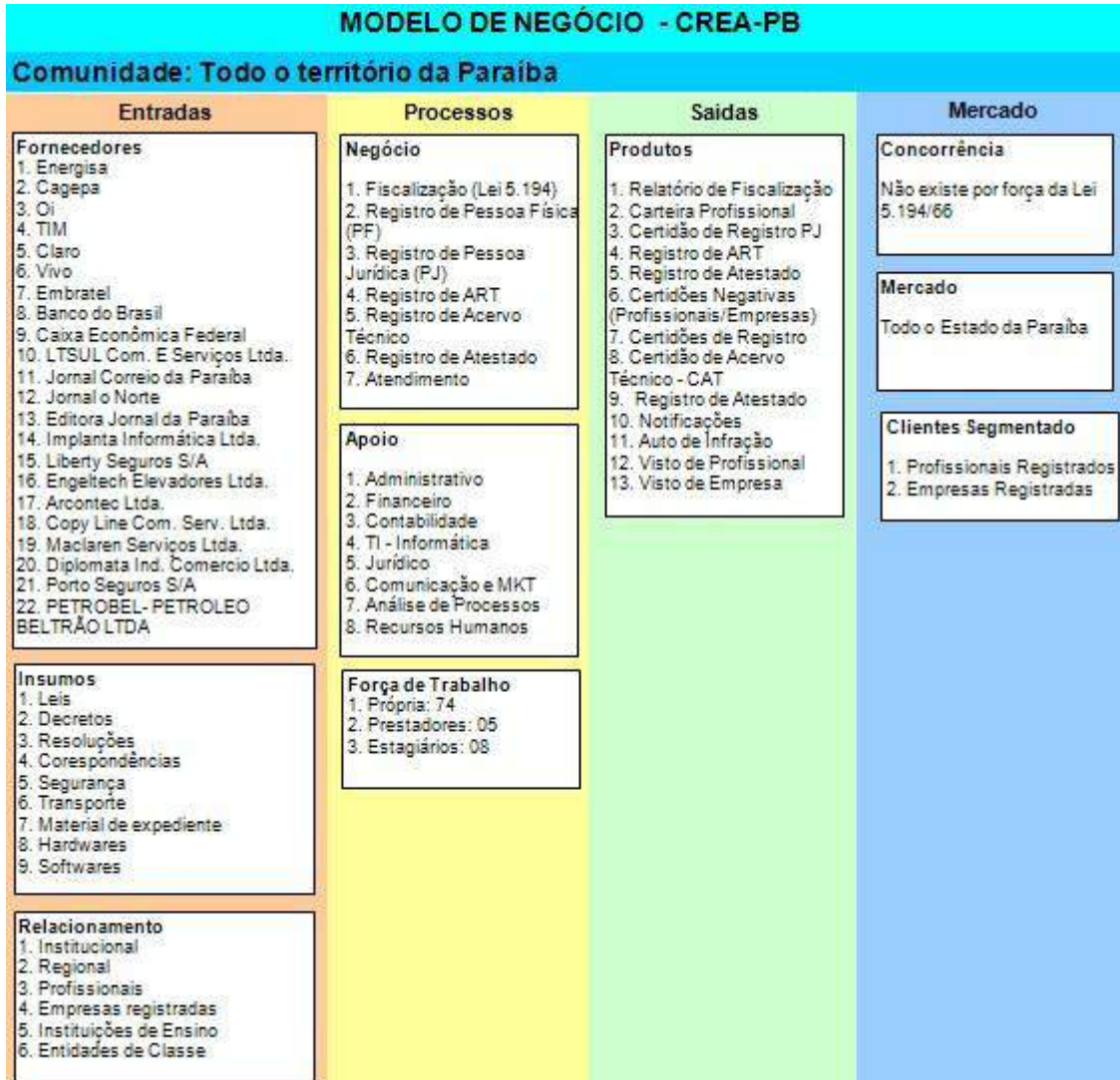
O CREA-PB mantém um estreito relacionamento com as seguintes Organizações:

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



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA, ARQUITETURA E AGRONOMIA DA PARAÍBA
CREA-PB

5.6. Modelo de Negócio



1. IDENTIDADE ORGANIZACIONAL

5.7. Negócio:

“Registro e Fiscalização do Exercício Profissional”

5.8. Missão:

“Atender à sociedade com ética, eficiência e eficácia, assegurando que a Engenharia, a Arquitetura, Agronomia e afins sejam exercidas por profissionais e empresas legalmente habilitados”.

5.9. Visão:

“Fiscalizar o exercício da profissão, valorizando o profissional e assegurando serviços de qualidade a sociedade”.

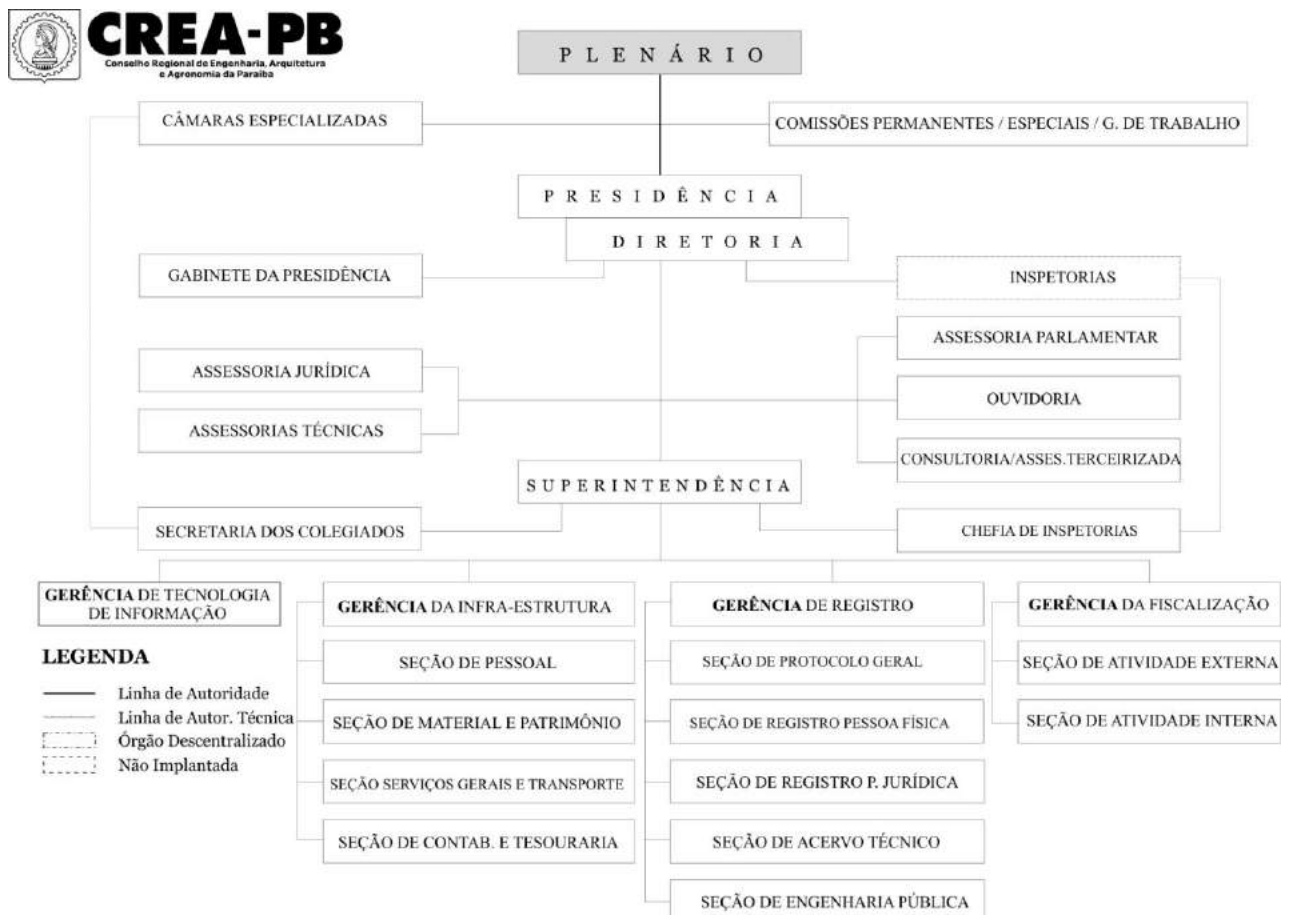


SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA, ARQUITETURA E AGRONOMIA DA PARAÍBA
CREA-PB

5.10. Valores:

1. Ética
2. Valorização profissional
3. Valorização pessoal
4. Compromisso
5. Inovação
6. Universalidade
7. Integração
8. Excelência
9. Credibilidade
10. Capacitação
11. Transparência

2. ORGANOGRAMA

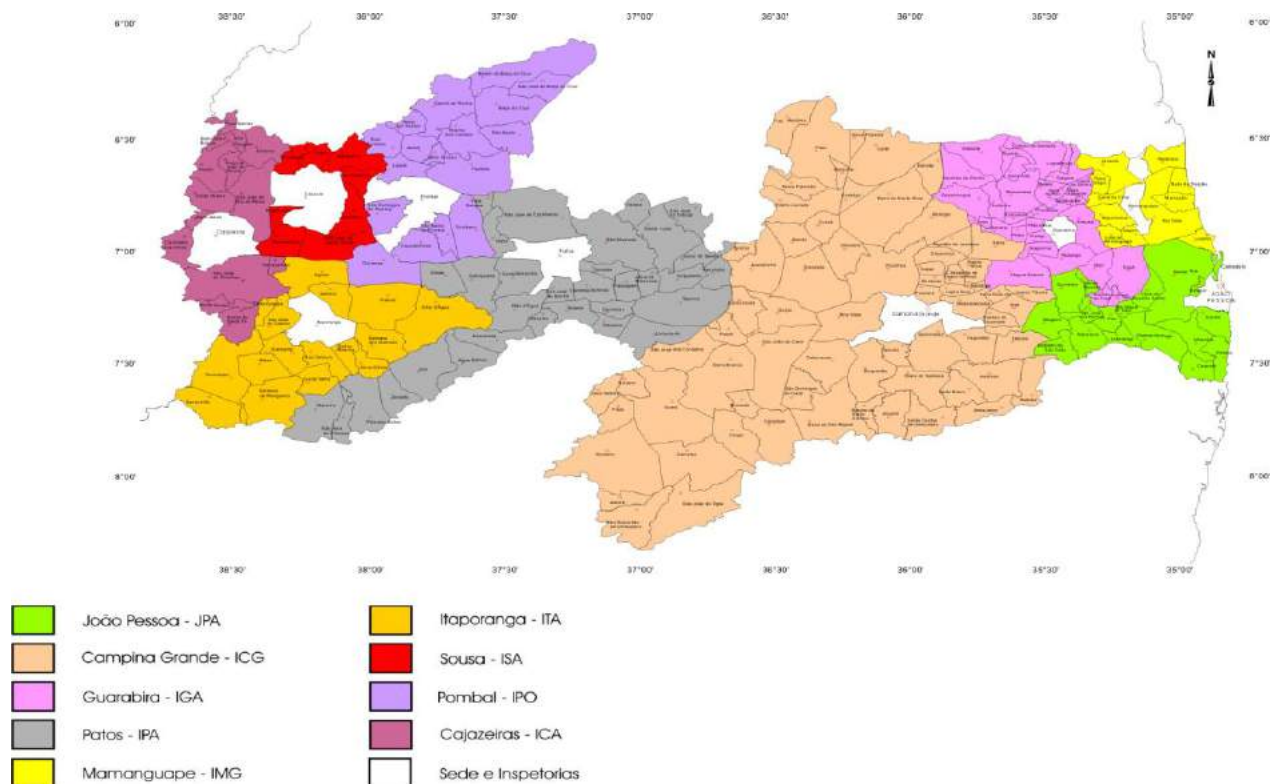




SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA, ARQUITETURA E AGRONOMIA DA PARAÍBA
CREA-PB

3. ABRANGÊNCIA

O Conselho Regional de Engenharia, Arquitetura e Agronomia da Paraíba atua em todo o território Paraibano, nas seguintes localidades:



4. IDENTIFICAÇÃO DOS SETORES

5.11. Na Sede:

Av. Dom Pedro I, 809, centro, CEP: 58.013-021 – João Pessoa/PB e nas suas Inspetorias, das 08h00 às 16h30, de segunda a sexta-feira.

Telefones: (83) 3533-2525 – Fax.: (83) 3221-3635

Correio Eletrônico: creapb@creapb.org.br

Demais contatos acessar o site: www.creapb.org.br

5.12. Nas Inspetorias

INSPETORIA DE ITAPORANGA - ITA

Endereço: Rua Dep. Soares Madrugá, 249 – Centro - Itaporanga/PB - CEP: 58.780-000

Telefone: (83) 3451-2181

E-mail: itaporanga-eit@creapb.org.br



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA, ARQUITETURA E AGRONOMIA DA PARAÍBA
CREA-PB

Inspetores:

Eng. Civil Domingos Marques Neto (Inspetor Titular)

Eng. Agr. Nilson de Brito Lira (Inspetor Auxiliar)

Eng. Agr. Alberlando de Araújo Leite (Inspetor Auxiliar)

INSPETORIA DE CAJAZEIRAS - ICA

Endereço: Rua Maria da Piedade Viana, s/n – Por do Sol - Cajazeiras/PB - CEP: 58.900-000

Telefone: (83) 3531-1615

E-mail: cajazeiras-ica@creapb.org.br

Inspetores:

Eng. Civil Crispim Sesinando Coelho Neto (Inspetor Titular)

Eng. Agr. Francisco Daladier Marques (Inspetor Auxiliar)

Eng. Elet. Stanley Lira de Souza (Inspetor Auxiliar)

INSPETORIA DE SOUSA - ISA

Endereço: Rua Haroldo Nazaré, s/n – Lot Raquel Gadelha - Sousa/PB - CEP: 58.800-000

Telefone: (83) 3522-1774

E-mail: sousa-esa@creapb.org.br

Inspetores:

Eng. Civil Julimar Cesário Batista (Inspetor Titular)

Eng. Agr. Roberto Alexandre de Assis (Inspetor Auxiliar)

Eng. Civil Dalton César Pereira de Oliveira (Inspetor Auxiliar)

INSPETORIA DE POMBAL - IPO

Endereço: Rua Cel. José Fernandes, 391 - Centro - Pombal/PB - CEP: 58.840-000

Telefone: (83) 3431-2645

E-mail: pombal-epo@creapb.org.br

Inspetores:

Eng. Agr. Felemon Benigno de Araújo Filho (Inspetor Titular)

Eng. Civil Breno de Assis Bandeira (Inspetor Auxiliar)

Eng. Agr. Francisco Veras Diniz (Inspetor Auxiliar)

INSPETORIA DE PATOS - IPA

Endereço: Praça Edvaldo Mota, 41 – Centro - Patos/PB - CEP: 58.700-590

Telefone: (83) 3421-3391

E-mail: patos-ipa@creapb.org.br



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA, ARQUITETURA E AGRONOMIA DA PARAÍBA
CREA-PB

Inspetores:

Eng. Agr. Antonio Alberto de Sousa Carneiro (Inspetor Titular)
Eng. Civil Maria Assunção de Lucena T. Martins (Inspetor Auxiliar)
Eng^a Flor. Maria da Conceição da Costa Silva (Inspetor Auxiliar)

INSPETORIA DE CAMPINA GRANDE - ICG

Endereço: Av. Dom Pedro II, 434 – Centro - Campina Grande/PB - CEP: 58.400-565

Telefone: (83) 3341-1684

E-mail: campinag-icg@creapb.org.br

Inspetores:

Eng. Civil Geraldo de Magela Barros (Inspetor Titular)
Eng. Elet. Luiz Alberto Leite (Inspetor Auxiliar)
Eng. Mec. Jorge Luiz Rocha (Inspetor Auxiliar – Licenciado)

INSPETORIA DE GUARABIRA - IGA

Endereço: Rua. Costa Beiriz, s/n, Galeria Espaço Aberto – Centro - Guarabira/PB - CEP: 58.200-000

Telefone: (83) 3271-1258

E-mail: guarabira-iga@creapb.org.br

Inspetores:

Téc. em Eletrot. Márcio Glauco A. de Oliveira (Inspetor Titular)
Eng. Civil João Batista de Pontes Melo (Inspetor Auxiliar)
Eng. Civil Djaci Oliveira de Araújo (Inspetor Auxiliar)

INSPETORIA DE MAMANGUAPE - IMG

Endereço: Rua Barão do Rio Branco, 108 – Centro - Mamanguape/PB - CEP: 58.290-000

Telefone: (83) 3292-3060

E-mail: mamanguape-emg@creapb.org.br

Inspetores:

Eng. Agr. José Carlos Fernandes de Moura (Inspetor Titular)
Arquiteto Orlando Cavalcanti da Cruz (Inspetor Auxiliar)
Téc. Agric. Paulo Antonio do Amaral (Inspetor Auxiliar)



5. SERVIÇOS OFERECIDOS

5.13. Recepção:

Atendimento personalizado, com foco no atendimento dos requisitos do Cliente/Cidadão.

- a) **Localização:** Na sede e em todas as Inspetorias, definidas no Item 9, Identificação dos Setores.
- b) **Serviços Prestados:** Atendimento personalizado, recebimento de documentação para solicitação de serviços, protocolização e informações gerais.
- c) **Horário de atendimento:** 08h00 às 16h30.
- d) **Telefone:** Conforme dados Constantes no Item 9, Identificação dos Setores.
- e) **Tempo de Espera (TE):** Máximo de 15 min.
- f) **Satisfação do Cliente/Cidadão (SC):** Pesquisa semestral medindo a Satisfação do Cliente/Cidadão (Ótimo=O, Bom=B, Regular=R e Insatisfatório=I).
- g) **Controle (TE):** Indicador de Controle na faixa de 80 a 85% dentro do prazo.
- h) **Controle (SC):** Cliente/Cidadão na faixa de 80 a 85% satisfeito (O+B).

5.14. Ouvidoria:

Disponibilizar um canal direto ao Cliente/Cidadão.

- a) **Localização:** Av. Dom Pedro I, 809, centro, CEP: 58.013-021 – João Pessoa/PB
- b) **Serviços Prestados:** Atendimento das demandas do Cliente/Cidadão.
- c) **Horário de atendimento:** 08h00 às 16h30
- d) **Telefone:** (83) 3533-2510 e 0800 724 2500
- e) **Tempo de Espera (TE):** Personalizado não superior a 10 min. Por telefone não superior a cinco (5) chamadas.
- f) **Tempo de Resposta (TR):** Não superior a cinco (5) dias.
- g) **Controle (TE):** Indicador de Controle na faixa de 80 a 85% dentro do prazo.
- h) **Controle (TR):** Indicador de Controle na faixa de 80 a 85% dentro do prazo.

5.15. Fiscalização:

Exercer a Fiscalização do Exercício Profissional nas áreas de Engenharia, Arquitetura, Agronomia e afins, na Paraíba, abrangida pelas Leis nº 5.194/66 e Lei nº 6.496/77.

- a) **Localização:** Em todo território da Paraíba.
- b) **Serviços Prestados (Fis):** Fiscalização do Exercício Profissional nas áreas de Engenharia, Arquitetura, Agronomia e afins, na Paraíba, abrangida pelas Leis nº 5.194/66 e Lei nº 6.496/77.
- c) **Horário de atendimento:** 08h00 às 16h30.
- d) **Telefone:** 0 XX (83) 3533-2537/3533-2535
- e) **Controle (Fis):** Indicador de Controle na faixa de três (3) a quatro (4) de atos fiscalizatórios por dia, por Agente Fiscal.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA, ARQUITETURA E AGRONOMIA DA PARAÍBA
CREA-PB

5.16. Registro de Pessoa Jurídica:

Proceder ao Registro de Pessoa Jurídica, que atua no Exercício Profissional nas áreas de Engenharia, Arquitetura, Agronomia e afins, na Paraíba, abrangida pela Lei nº 5.194/66.

- a) **Localização:** Na sede e em todas as Inspetorias, definidas no Item 9, Identificação dos Setores.
- b) **Serviços Prestados (RegPJ):** Registro de Pessoa Jurídica, concedendo habilitação para atuar no Exercício Profissional nas áreas de Engenharia, Agronomia e afins, na Paraíba, abrangida pela Lei nº 5.194/66.
- c) **Horário de atendimento:** Das 08h00às 16h30.
- d) **Telefone:** (83) 3533-2525
- e) **Produto:** Certidão de Registro.
- f) **Prazo:** Trinta (30) dias úteis.
- g) **Controle (RegPJ):** Indicador de Controle na faixa de 80 a 85% dentro do prazo.

5.17. Reabilitação de Registro de Pessoa Jurídica:

Proceder ao Registro de Pessoa Jurídica, que atua no Exercício Profissional nas áreas de Engenharia, Arquitetura, Agronomia e afins, na Paraíba, abrangida pela Lei nº 5.194/66.

- a) **Localização:** Na sede e em todas as Inspetorias, definidas no Item 9, Identificação dos Setores.
- b) **Serviços Prestados (ReaPJ):** Registro de Pessoa Jurídica, concedendo habilitação para atuar no Exercício Profissional nas áreas de Engenharia, Agronomia e afins, na Paraíba, abrangida pela Lei nº 5.194/66.
- c) **Horário de atendimento:** Das 08h00às 16h30.
- d) **Telefone:** 0 XX (83) 3533-2546.
- e) **Produto:** Certidão de Registro.
- f) **Prazo:** Dez (10) dias úteis.
- g) **Controle (ReaPJ):** Indicador de Controle na faixa de 80 a 85% dentro do prazo.

5.18. Registro de Pessoa Física:

Proceder ao Registro de Pessoa Física, que atua no Exercício Profissional nas áreas de Engenharia, Arquitetura, Agronomia e afins, na Paraíba, abrangida pela Lei nº 5.194/66.

- a) **Localização:** Na sede e em todas as Inspetorias, definidas no Item 9, Identificação dos Setores.
- b) **Serviços Prestados (RegPF):** Registro de Pessoa Física, concedendo habilitação para atuar no Exercício Profissional nas áreas de Engenharia, Arquitetura, Agronomia e afins, na Paraíba, abrangida pela Lei nº 5.194/66.
- c) **Horário de atendimento:** Das 08h00às 16h30.
- d) **Telefone:** 0 XX (83) 3533-2546
- e) **Produto:** Certidão de Registro/Carteira Provisória.
- f) **Prazo:** Dez (10) dias úteis.
- g) **Controle (RegPF):** Indicador de Controle na faixa de 80 a 85% dentro do prazo.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA, ARQUITETURA E AGRONOMIA DA PARAÍBA
CREA-PB

5.19. Reabilitação/Reativação de Registro de Pessoa Física:

Proceder à reabilitação de Pessoa Física, para atuar no Exercício Profissional nas áreas de Engenharia, Arquitetura, Agronomia e afins, na Paraíba, abrangida pela Lei nº 5.194/66.

- a) **Localização:** Na sede e em todas as Inspetorias, definidas no Item 9, Identificação dos Setores.
- b) **Serviços Prestados (ReaPF):** Registro de Pessoa Física, concedendo habilitação para atuar no Exercício Profissional nas áreas de Engenharia, Arquitetura, Agronomia e afins, na Paraíba, abrangida pela Lei nº 5.194/66.
- c) **Horário de atendimento:** Das 08h00 às 16h30.
- d) **Telefone:** 0 XX (83) 3533-2546.
- e) **Produto:** Carteira Provisória/Certidão de Registro.
- f) **Prazo:** Dez (10) dias úteis.
- g) **Controle (ReaPF):** Indicador de Controle na faixa de 80 a 85% dentro do prazo.

5.20. Certidão Negativa de Pessoa Física e Jurídica (Sem taxa via internet):

Emissão de Certidão Negativa de Pessoa Física e Jurídica.

- a) **Localização:** No Site do CREA-PB, www.creapb.org.br
- b) **Serviços Prestados (CerNeg):** Certidão Negativa de PF e PJ.
- c) **Horário de atendimento:** 24 horas disponível.

5.21. Registro de Anotação de Responsabilidade Técnica (ART) (Sem Taxa nos casos previstos na Resolução do CONFEA):

Registro de Anotação de Responsabilidade Técnica (ART).

- a) **Localização:** No Site do CREA-PB, www.creapb.org.br
- b) **Serviços Prestados (RegART):** Registro de Anotação de Responsabilidade Técnica.
- c) **Horário de atendimento:** 24 horas disponível.

5.22. Baixa de Responsabilidade Técnica (Sem Taxa):

Registro de Baixa da Responsabilidade Técnica (em breve).

- a) **Localização:** No Site do CREA-PB, www.creapb.org.br
- b) **Serviços Prestados (BaixaART):** Registro de Baixa da Responsabilidade Técnica.
- c) **Horário de atendimento:** 24 horas disponível.

5.23. Registro de Atestado Técnico:

Proceder ao Registro de Atestado Técnico, comprovando o Exercício Profissional nas áreas de Engenharia, Arquitetura, Agronomia e afins, na Paraíba, abrangida pela Lei nº 5.194/66, referente às atuações de Profissionais registrados.

- a) **Localização:** Na sede e em todas as Inspetorias, definidas no Item 9, Identificação dos Setores.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA, ARQUITETURA E AGRONOMIA DA PARAÍBA
CREA-PB

- b) **Serviços Prestados (RegAT):** Registro de Atestado Técnico.
- c) **Horário de atendimento:** Das 08h00às 16h30.
- d) **Telefone:** 0 XX (83) 3533-2546.
- e) **Produto:** Registro em Atestado Técnico.
- f) **Prazo:** Cinco (5) dias úteis.
- g) **Controle (RegAT):** Indicador de Controle na faixa de 80 a 85% dentro do prazo.

5.24. Certidão de Acervo Técnico (CAT):

Proceder à emissão de Certidão de Acervo Técnico, comprovando o Exercício Profissional nas áreas de Engenharia, Arquitetura, Agronomia e afins, na Paraíba, abrangida pela Lei nº 5.194/66, referente às atuações de Profissionais registrados.

- a) **Localização:** Na sede e em todas as Inspetorias, definidas no Item 9, Identificação dos Setores.
- b) **Serviços Prestados (CAT):** Certidão de Acervo Técnico.
- c) **Horário de atendimento:** Das 08h00às 16h30.
- d) **Telefone:** 0 XX (83) 3533-2546.
- e) **Produto:** Certidão de Acervo Técnico.
- f) **Prazo:** Cinco (5) dias úteis.
- g) **Controle (CAT):** Indicador de Controle na faixa de 80 a 85% dentro do prazo.

5.25. Deliberações nos Processos Administrativos de competência do CREA-PB:

Proceder a deliberações nos Processos Administrativos de competência do CREA-PB, que tratam do Exercício Profissional nas áreas de Engenharia, Arquitetura, Agronomia e afins, na Paraíba, abrangida pelas Leis nº 5.194/66 e Lei nº 6.496/77.

- a) **Localização:** As deliberações são tomadas na sede do Conselho, em todas as instâncias julgadoras afetas ao CREA-PB, Direção, Câmaras e Plenário.
- b) **Serviços Prestados (Del):** Deliberações de Processos Administrativos nas áreas de Engenharia, Arquitetura, Agronomia e afins, na Paraíba, abrangidas pela Lei nº 5.194/66.
- c) **Horário de atendimento:** Das 08h00às 16h30.
- d) **Telefone:** 0 XX (83) 3533-2546
- e) **Produto:** Deliberações e julgamentos.
- f) **Prazo:** Trinta (30) dias em cada instância, excluindo os prazos de defesa.
- g) **Controle (Del):** Indicador de Controle na faixa de 80 a 85% dentro do prazo.

5.26. Documentação necessária para solicitação dos Serviços:

Toda a documentação necessária para o atendimento dos serviços prestados pode ser encontrada no site do CREA-PB, www.creapb.org.br.



6. COMPROMISSOS ASSUMIDOS

5.27. Atitude no atendimento:

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

5.28. Critérios de atendimento:

Presencial:

- ✓ Prioriza-se: gestantes, idosos, lactantes, pessoas com crianças de colo e as pessoas com deficiências;
- ✓ O atendimento obedecerá a seguinte ordem: senha para usuário externo;
- ✓ Os protocolos de serviços/produtos serão processados de acordo com a data de entrada na sede do Conselho;



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA, ARQUITETURA E AGRONOMIA DA PARAÍBA
CREA-PB

- ✓ 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

Outras formas:

- ✓ *E-mail*
- ✓ *Correios*

7. O AGENTE FISCAL NO CREA-PB

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 as obras e serviços relativos à Engenharia, Arquitetura e 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 com a participação de profissional legalmente habilitado.

8. 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 do seu dever;
- ✓ Exercer 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 pela obra ou serviço;



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA, ARQUITETURA E AGRONOMIA DA PARAÍBA
CREA-PB

- ✓ 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.

9. ABORDAGEM DA FISCALIZAÇÃO

Apresentar-se no local como agente fiscal do CREA-PB devidamente identificado com a carteira funcional, pois traz maior segurança ao fiscalizado. Comunicar o 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-PB 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. Comentar no local que uma pessoa desqualificada (leigo), não lhe dará segurança jurídica em caso de acidente e que isso irá macular a empresa, sendo ruim para os negócios (isso traz ao gerente um sentimento de parceria entre a sua empresa e o CREA-PB, tornando ele mais solícito na prestação das informações).

10. COMPETENCIA LEGAL

A aplicação do que dispõe a Lei nº 5.194, de 1966, no que se refere à verificação e à fiscalização do exercício das atividades e das profissões nela reguladas, é de competência dos CREAs. Para cumprir essa função os CREAs, usando da prerrogativa que lhe confere o art. 77



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA, ARQUITETURA E AGRONOMIA DA PARAÍBA
CREA-PB

da Lei nº 5.194, designados a funcionários com atribuições para lavrar autos de infração às disposições dessa lei, denominados agentes fiscais.

11. 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, Agronomia e profissões afins;
- ✓ Verificar o cumprimento da legislação por profissionais da Engenharia, Arquitetura, Agronomia e profissões afins;
- ✓ 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, Arquitetura, Agronomia e profissões afins, 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, Arquitetura e 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 a 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, Arquitetura e Agronomia;

12. 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, com base no relatório elaborado, caso seja constatada ocorrência de infração, determinará a notificação da pessoa física ou jurídica



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA, ARQUITETURA E AGRONOMIA DA PARAÍBA
CREA-PB

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.

13. 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.

14. 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	10 dias após o recebimento do Auto de Infração
Plenário do CREA-PB	60 dias após o recebimento da decisão da Câmara Especializada. por AR.
Plenário do CONFEA.	60 dias após o recebimento da decisão do Plenário do CREA.

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.

15. SISTEMA DE COMUNICAÇÃO

- ✓ Todas as unidades e setores do CREA-PB são identificadas por meio de placas indicativas.



16. ATENDIMENTO À RECLAMAÇÕES/SUGESTÕES

- ✓ É de responsabilidade da Ouvidoria o acolhimento das reclamações e/ou sugestões contidas nas caixas sugestões, internet, intranet e outros meios, encaminhando às unidades competentes, até às 16h30;
- ✓ Após receber as reclamações e/ou sugestões, as unidades competentes tem 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 afixadas no quadro de avisos em no máximo 24 horas, permanecendo afixadas por 5 (cinco) dias úteis.

17. CONDIÇÕES DE LIMPEZA E CONFORTO AMBIENTAL

- ✓ O CREA-PB dispõe de ambiente climatizado, cadeiras, café, água e sanitários proporcionando conforto ao usuário;
- ✓ 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.

18. BIBLIOGRAFIAS

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