

ENGENHARIA SERVIÇOS EMPRESAS FISCALIZAÇÃO
PROFISSIONAISAGRONOMIA HABILITAÇÃO EXCELENCIA
REGISIR SOCIEDADE ARQUITETURA RECONHECIMENTO

ENGENHARIA SERVIÇOS EMPRESAS FISCALIZAÇÃO
PROFISSIONAISAGRONOMIA HABILITAÇÃO EXCELENCIA
REGISIR SOCIEDADE ARQUITETURA RECONHECIMENTO

ENGENHARIA SERVIÇOS EMPRESAS FISCALIZAÇÃO
PROFISSIONAISAGRONOMIA HABILITAÇÃO EXCELENCIA
REGISIR SOCIEDADE ARQUITETURA RECONHECIMENTO

ENGENHARIA SERVIÇOS EMPRESAS FISCALIZAÇÃO
PROFISSIONAISAGRONOMIA HABILITAÇÃO EXCELENCIA
REGISIR SOCIEDADE ARQUITETURA RECONHECIMENTO

ENGENHARIA SERVIÇOS EMPRESAS FISCALIZAÇÃO
PROFISSIONAISAGRONOMIA HABILITAÇÃO EXCELENCIA
REGISIR SOCIEDADE ARQUITETURA RECONHECIMENTO

Carta de Serviços Crea-MT



DIRETORIA

Presidente

João Pedro Valente

Engenheiro Agrônomo

Mandato: 01.01.2018 a 31.12.2020

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



2º Vice-Presidente

Victor Juliano Barroso dos Santos

Engenheiro Sanitarista

Mandato: 01.01.2018 a 31.12.2018



1º V1º Vice-Presidente

Joaquim Paiva de Paula

Engenheiro Florestal

Mandato: 01.01.2018 a 31.12.2018

ice-Presidente

Joaquim Paiva de Paula

Engenheiro Florestal

Mandato: 01.01.2018 a 31.12.2018



Diretora Administrativa

Rejane Mara Castiglioni Alves Scaravelli

Engenheira civil

Mandato: 01.01.2018 a 31.12.2018



Vice-Diretor Administrativo

Ronaldo de Abreu Gonzales

Engenheiro Civil

Mandato: 01.01.2018 a 31.12.2018



Diretor Financeiro

Edson Domingues de Miranda

Engenheiro Eletricista

Mandato: 01.01.2018 a 31.12.2018



Vice-Diretor Financeiro

Marcelo Cesar Capellotto França

Engenheiro Agrônomo

Mandato: 01.01.2018 a 31.12.2018



Crea-MT – Uma Gestão na busca da Excelência

Outubro de 2018



1. Apresentação

O Conselho Regional de Engenharia e Agronomia de Mato Grosso, Crea-MT, formado pelas profissões da Engenharia, Agronomia, Geologia, Geografia e Meteorologia, dos níveis superior, é regulamentado pela Lei Federal N^o 5.194, de 24 de dezembro de 1966.

Conforme o Art. 80 da Lei 5.194/66 - Os Conselhos Federal e Regionais de Engenharia, e Agronomia, são autarquias dotadas de personalidade jurídica de direito público, constituem serviço público federal, gozando os seus bens, rendas e serviços de imunidade tributária total (Art. 31, inciso V, alínea "a" da Constituição Federal) e franquia postal e telegráfica.

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

Assim, o Crea-MT, 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 que o Crea-MT concretize, 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:

“Assegurar, em benefício da sociedade mato-grossense, que a prestação dos serviços nas áreas da Engenharia, Arquitetura, Agronomia e afins, sejam exercidos 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-MT ao 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 n^o 6.932/09) procurou-se reunir aqui as principais informações, esclarecer as dúvidas mais comuns a respeito do funcionamento do Crea-MT e o modo pelo qual os processos se desenvolvem e como podem ser acompanhados pelos interessados.

2. Atribuições do CREAMT

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
- 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;



3. Informações Gerais

3.1 Instituição

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

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

Também estão obrigados ao registro no Conselho, as organizações que exerçam atividades abrangidas pela Lei nº 5194/66.



CREA-MT

Conselho Regional de Engenharia
e Agronomia de Mato Grosso

UM CONSELHO VOLTADO PARA
A DEFESA DA SOCIEDADE

3.2 Horário de Atendimento

O Crea-MT, atende na sua sede, situado na Av. Historiador Rubens de Mendonça, nº 491, bairro Araés, CEP: 78.008-000 – Cuiabá/MT das 8h às 17h30 e nas suas Inspetorias, das 12h às 18h, de segunda a sexta-feira.



3.3 Contatos

Telefones: Call Center: 0800 - 647 - 3033

Correio Eletrônico: atendimento@crea-mt.org.br

Demais contatos acessar : www.crea-mt.org.br - Institucional - Setores

3.4 Serviços Oferecidos

Conforme sua definição de Negócio, o Crea-MT, 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 da Lei n^o 5.194/66;
- h) Emissão de Auto de Infração;
- i) Anotação de Visto de Pessoa Física;
- j) Anotação de Visto de Pessoa Jurídica;
- k) Certidão de Acervo Técnico (CAT);
- l) Certidão Negativa de Pessoa Física;
- m) Certidão Negativa de Pessoa Jurídica.

3.5 Relacionamentos

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

- a) Órgãos Públicos da Administração Direta e Indireta do Governo Federal;
- b) Órgãos Públicos da Administração Direta e Indireta do Governo Estadual
- c) Órgãos Públicos da Administração Direta e Indireta do Governo Municipal
- d) Universidades Públicas e Privadas;
- e) Cursos Técnicos de Escolas Públicas e Privadas;
- f) Sindicatos e Entidades de Classe das áreas abrangidas pela Lei n^o 5.194/66.



4. Identidade Organizacional

4.1 Negócio

“Registro e Fiscalização do Exercício Profissional nas áreas de Engenharia, Agronomia e afins, no Mato Grosso.”

4.2 Missão

“Assegurar, em benefício da sociedade Mato-grossense, que a prestação dos serviços nas áreas da Engenharia, Arquitetura, Agronomia e afins sejam exercidos por profissionais e empresas legalmente habilitados.”

4.3 Visão

“Ser referência nos serviços prestados, conquistando o reconhecimento da sociedade Mato-grossense.”

4.4 Valores

- | | | |
|------------------------|-----------------------------|----------------------------|
| a) Ética | e) Eficácia | i) Modernidade |
| b) Busca da excelência | f) Comprometimento | j) Ousadia |
| c) Credibilidade | g) Valorização profissional | k) Valorização das pessoas |
| d) Transparência | h) Inovação | |

5. Organograma

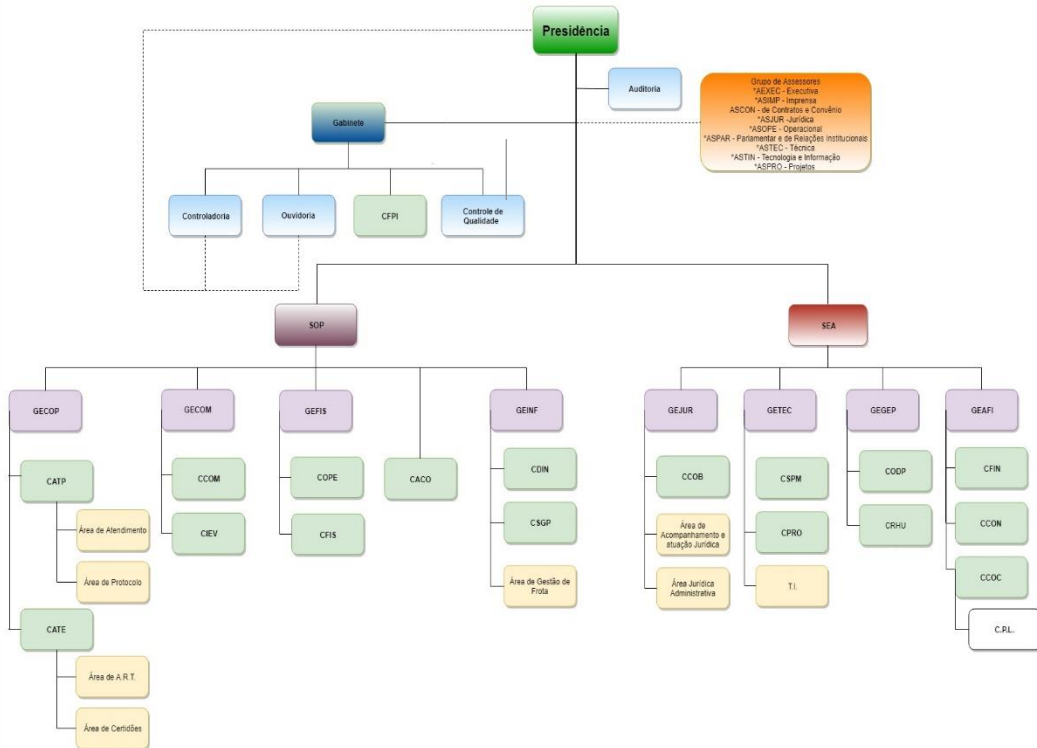
Estrutura Básica e de Suporte



CREA-MT
Conselho Regional de Engenharia
e Agronomia de Mato Grosso

Organograma Estrutura Auxiliar 2018-2020

Instituto pela Decisão de Diretoria nº 013, de 10 de abril de 2018.



- | | |
|---|--|
| CACO - Coordenadoria de Apoio ao Colegiado | CPL - Comissão Permanente de Licitação |
| CATE - Coordenadoria de Arquivo Técnico | CPRO - Coordenadoria de Programação |
| CATP - Coordenadoria de Atendimento ao Público | CRHU - Coordenadoria de Recursos Humanos |
| CCOB - Coordenadoria de Cobrança | CSGP - Coordenadoria de Serviços Gerais e Patrimônio |
| CCOC - Coordenadoria de Compras, Contratos e Convênios | CSPM - Coordenadoria de Suporte e Manutenção |
| CCOM - Coordenadoria de Comunicação e Mídia | GEAFI - Gerência Administrativa e Financeira |
| CCON - Coordenadoria de Contabilidade | GECOM - Gerência de Comunicação |
| CDIN - Coordenadoria de Documentação e Informação | GECON - Gerência de Controle Operacional |
| CFIN - Coordenadoria Financeira | GEFIS - Gerência de Fiscalização |
| CFIS - Coordenadoria de Fiscalização | GEJUR - Gerência de Gestão de Pessoas |
| CFPI - Coordenadoria de Fiscalização Preventiva Integrada | GEINF - Gerência de Infraestrutura |
| CIEV - Coordenadoria de Imprensa e Eventos | GEJUR - Gerência Jurídica |
| COPE - Coordenadoria de Departamento Pessoal | GETEC - Gerência de Tecnologia da Informação |
| COPE - Coordenadoria Operacional | SEA - Superintendência Executiva e Administrativa |
| | SOP - Superintendência Operacional |

6. Abrangência

O Conselho Regional de Engenharia e Agronomia de Mato Grosso atua em todo o território mato-grossense, nas seguintes localidades:



7. Identificação

7.1 Na Sede

Av. Historiador Rubens de Mendonça,
491 – Bairro Araés - CEP 78.005-725
Cuiabá/MT.
Telefone: Call Center: 0800 - 6473033
Correio Eletrônico:
atendimento@crea-mt.org.br

7.2 Nas Inspetorias

ÁGUA BOA

Endereço: AVENIDA PLANALTO, 321,
Bairro: CENTRO
Cep: 78635000 **Telefone:** (66)34682219 **E-mail:** insp.aquaboa@crea-mt.org.br

ALTA FLORESTA

Endereço: AVENIDA ARIOSTO DA RIVA,
2667, **Bairro:** CENTRO
Cep: 78580000 **Telefone:** (66)35211356
E-mail: insp.altafloresta@crea-mt.org.br

BARRA DO GARÇAS

Endereço: RUA SIMEÃO ARRAYA, 566 **Bairro:**
CENTRO **Cep:** 78600000
Telefone: (66)34011404
E-mail: insp.bgarcas@crea-mt.org.br

ÁCERES:

Endereço: RUA SETE DE SETEMBRO, 467
Bairro: CENTRO **Cep:** 78200000
Telefone: (65)32231457
E-mail: insp.caceres@crea-mt.org.br

CANARANA:

Endereço: RUA SETE DE SETEMBRO, 467
Bairro: CENTRO **Cep:** 78200000
Telefone: (65)32231457
E-mail: insp.caceres@crea-mt.org.br

CAMPO VERDE:

Endereço: RUA SETE DE SETEMBRO, 467

Bairro: CENTRO **Cep:** 78200000

Telefone: (65)32231457

E-mail: insp.caceres@crea-mt.org.br

CAMPO NOVO DOS PARECIS:

Endereço: RUA BELÉM, 532

Bairro: CENTRO **Cep:** 78306000

Telefone: (65)33822426

E-mail: insp.cnparecis@crea-mt.org.br

DIAMANTINO:

Fone: (65) 3336-1610 **Fax:** (65) 3336-1610

E-mail: insp.diamantino@crea-mt.org.br

GUARANTÃ DO NORTE:

Fone: (66) 3552-1265 **Fax:** (66) 3552-1265

E-mail: insp.guaranta@crea-mt.org.br

JACIARA:

Fone: (66) 3461-2349 **Fax:** (66) 3461-2349

E-mail: insp.jaciara@crea-mt.org.br

JUARA:

Fone: (66) 3556-1686 **Fax:** (66) 3556-1686

E-mail: insp.juara@crea-mt.org.br

JUÍNA:

E-mail: insp.juina@crea-mt.org.br

LUCAS DO RIO VERDE:

Fone: (65) 3549-2178 **Fax:** (65) 3549-2178

E-mail: insp.lucas@crea-mt.org.br

MIRASSOL D'OESTE:

Fone: (65) 3241-2095 **Fax:** (65) 3241-2095

E-mail: insp.mirassol@crea-mt.org.br

NOVA MUTUM:

Fone: (65) 3308-3450 **Fax:**

E-mail: insp.novamutum@crea-mt.org.br

PONTES E LACERDA:

Fone: (65) 3266-2247 **Fax:** (65) 3266-2247

E-mail: insp.pontes@crea-mt.org.br

PRIMAVERA DO LESTE:

Rua José Rubens Patrício, 38–Centro-
78850-000

Fone: (66) 3498-1649 **Fax:** (66) 3498-6584

E-mail: insp.primavera@crea-mt.org.br

RONDONÓPOLIS:

Rua Rui Barbosa, 1342 - Centro

Fone: (66) 3421-3101 **Fax:** (66) 3423-3952

E-mail: insp.rondonopolis@crea-mt.org.br

SAPEZAL :

Fone: (65) 3383-1253 **Fax:** (65) 3383-1253

E-mail: insp.sapezal@crea-mt.org.br

SINOP:

Rua das Graviolas, 477 -Centro -Sinop/Mt,
Cep:78550-136

Fone: (66) 3531-5058 **Fax:** (66) 3531-5058

E-mail: insp.sinop@crea-mt.org.br Alta Floresta

SORRISO:

Fone: 3544-2597 **Fax:** (66)3544-2597

E-mail: insp.sorriso@crea-mt.org.br

TANGARÁ DA SERRA:

Fone: (65) 3326-1483 **Fax:** (65) 3326-1483

E-mail: insp.tangara@crea-mt.org.br

VÁRZEA GRANDE:

Fone: (65) 382-1592 **CEP** 78.110-110

Fone: (65) 3682-1592 **Fax:** (65) 3682-1592

E-mail: insp.vgrande@crea-mt.org.br

VILA RICA:

Fone: (66) 3554-1583 **Fax:** (66) 3554-1583

E-mail: insp.vilarica@crea-mt.org.br

8. Serviços Oferecidos

8.1 Recepção

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

- a) Localização:** Na sede e em todas as Inspetorias, definidas no Item 6, Identificação dos Setores.
- b) Serviços Prestados:** Atendimento personalizado, recebimento de documentação para solicitação de serviços, protocolização e informações gerais.
- c) Horário de atendimento:** Das 12h às 17h30.
- d) Telefone:** Conforme dados Constantes no Item 6, 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).

8.2 Ouvidoria

Disponibilizar um canal direto ao Cliente/Cidadão.

- a) Localização:** Av. Historiador Rubens de Mendonça, 491 – Araés – CEP:78.008.000 Cuiabá/MT
- b) Serviços Prestados:** Atendimento das demandas do Cliente/Cidadão.
- c) Horário de atendimento:** Das 12h às 17h30.
- d) Telefone:** (65) 3315-3030
- e) Tempo de Espera (TE):** Personalizado não superior a 15 min. Por telefone não superior a cinco (5) chamadas
- f) Tempo de Resposta (TR):** Não superior a dois (2) 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.

8.3 Fiscalização

Exercer a Fiscalização do Exercício Profissional nas áreas de Engenharia, Arquitetura, Agricultura e afins, no Mato Grosso, abrangida pela Lei n^o 5.194/66. **a) Localização:** Em todo território do estado de Mato Grosso. **b) Serviços Prestados (Fis):** Fiscalização do Exercício Profissional nas áreas de Engenharia, Agronomia e afins, no Mato Grosso, abrangida pela Lei n^o 5.194/66. **c) Horário de atendimento:** Das 12h às 17h30 **d) Telefones:** (65) 3315-3008 - 3315-3047 **e) Controle (Fis):** Quantidade de aos fiscalizatórios realizados por mês.

8.4 Registro de Pessoa Jurídica

Proceder o Registro de Pessoa Jurídica, que atua no Exercício Profissional nas áreas de Engenharia, Agronomia e afins, no Mato Grosso, abrangida pela Lei n^o 5.194/66.

a) Localização: Na sede em todas as Inspetorias, definidas no Item 6, 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, no Mato Grosso, abrangida pela Lei n^o 5.194/66

c) Horário de atendimento: Das 12h às 17h30

d) Telefone: (65) 3315-3006

e) Produto: Certidão de Registro

f) Prazo: Sessenta (60) dias úteis.

g) Controle (RegPJ): Indicador de Controle na faixa de 80 a 85% dentro do prazo.

8.5 Reabilitação de Registro de Pessoa Jurídica

Proceder a reabilitação de Registro de Pessoa Jurídica, que atua no Exercício Profissional nas áreas de Engenharia, Agronomia e afins, no Mato Grosso, abrangida pela Lei n^o 5.194/66.

a) Localização: Na sede e em todas as Inspetorias, definidas no Item 6, 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, no Mato Grosso, abrangida pela Lei n^o 5.194/66.

c) Horário de atendimento: Das 12h00min às 17h30min.

d) Telefone: 65 3315-3006

e) Produto: Certidão de Registro.

f) Prazo: Sessenta (60) dias úteis.

g) Controle (ReaPJ): Indicador de Controle na faixa de 80 a 85% dentro do prazo.

8.6 Registro de Pessoa Física

Proceder o Registro de Pessoa Física, para atuar no Exercício Profissional nas áreas de Engenharia, Agronomia e afins, no Mato Grosso, abrangida pela Lei n^o 5.194/66.

a) Localização: Na sede e em todas as Inspetorias, definidas no Item 6, Identificação dos Setores.

b) Serviços Prestados (RegPF): Registro de Pessoa Física, concedendo habilitação para atuar no Exercício Profissional nas áreas de Engenharia, Agronomia e afins, no Mato Grosso, abrangida pela Lei n^o 5.194/66.

c) Horário de atendimento: Das 12h00min às 17h30min

d) Telefone: (65) 3315-3006

e) Produto: Carteira Provisória.

f) Prazo: Sessenta (60) dias úteis.

g) Controle (RegPF): Indicador de Controle na faixa de 80 a 85% dentro do prazo.

8.7 Reabilitação de Registro de Pessoa Física

Proceder a reabilitação de Pessoa Física, para atuar no Exercício Profissional nas áreas de Engenharia, Agronomia e afins, no Mato Grosso, abrangida pela Lei n^o 5.194/66.

a) Localização: Na sede e em todas as Inspetorias, definidas no Item 6, Identificação dos Setores.

b) Serviços Prestados (ReaPF): Registro de Pessoa Física, concedendo habilitação para atuar no Exercício Profissional nas áreas de Engenharia, Agronomia e afins, no Mato Grosso, abrangida pela Lei n° 5.194/66.

c) Horário de atendimento: Das 12h00min às 17h30min.

d) Telefone: (65) 3315-3006.

e) Produto: Carteira Provisória.

f) Prazo: Seis (6) dias úteis.

g) Controle (ReaPF): Indicador de Controle na faixa de 80 a 85% dentro do prazo.

8.8 Certidão de Registro Pessoa Física e Jurídica (sem taxa)

Emissão de Certidão de Registro de Pessoa Física e Jurídica.

a) Localização: No Site do Crea-MT, www.crea-mt.org.br,

b) Serviços Prestados (CerReg): Certidão de Registro de PF e PJ.

c) Horário de atendimento: 24 horas disponível.

8.9 Registro de Anotação de Responsabilidade Técnica (sem taxa)

Registro de Anotação de Responsabilidade Técnica (ART).

a) Localização: No Site do Crea-MT, www.crea-mt.org.br,

b) Serviços Prestados (RegART): Registro de Anotação de Responsabilidade Técnica.

c) Horário de atendimento: 24 horas disponível.

8.10 Baixa de Responsabilidade Técnica (sem taxa)

Registro de Baixa da Responsabilidade Técnica.

a) Localização: No Site do Crea-MT, www.crea-mt.org.br,

b) Serviços Prestados (BaixaART): Registro de Baixa da Responsabilidade Técnica.

c) Horário de atendimento: 24 horas disponível.

8.11 Registro de Atestado Técnico

Proceder o Registro de Atestado Técnico, comprovando o Exercício Profissional nas áreas de Engenharia, Agronomia e afins, no Mato Grosso, abrangida pela Lei n° 5.194/66, referente as atuações de Profissionais registrados.

a) Localização: Na sede e em todas as Inspetorias, definidas no Item 6, Identificação dos Setores.

b) Serviços Prestados (RegAT): Registro de Atestado Técnico.

c) Horário de atendimento: Das 12h00min às 17h30min.

d) Telefone: 65-3315-3050

e) Produto: Registro em Atestado Técnico.

f) Prazo: Onze (11) dias úteis.

g) Controle (RegAT): Indicador de Controle na faixa de 80 a 85% dentro do prazo.

8.12 Certidão de Acervo Técnico (CAT)

Proceder a emissão de Certidão de Acervo Técnico, comprovando o Exercício Profissional nas áreas de Engenharia, Agronomia e afins, no Mato Grosso, abrangida pela Lei

n^o 5.194/66, referente as atuações de Profissionais registrados.

- a) **Localização:** Na sede e em todas as Inspetorias, definidas no Item 6, Identificação dos Setores.
- b) **Serviços Prestados (CAT):** Certidão de Acervo Técnico.
- c) **Horário de atendimento:** Das 12h00min às 17h30min.
- d) **Telefone:** (65) 3315-3050.
- e) **Produto:** Certidão de Acervo Técnico.
- f) **Prazo:** Seis (06) dias úteis, apenas para ART existente no sistema Apolo.
- g) **Controle (CAT):** Indicador de Controle na faixa de 80 a 85% dentro do prazo.

8.13 Deliberações nos processos administrativos de competência do Crea-MT

Proceder deliberações nos Processos Administrativos de competência do Crea-MT que tratam do Exercício Profissional nas áreas de Engenharia, Agronomia e afins, no Mato Grosso, abrangida pela Lei n^o 5.194/66.

- a) **Localização:** As deliberações são tomadas na sede do Conselho, em todas as instâncias julgadoras afetas ao Crea-MT, Direção, Câmaras e Plenário.
- b) **Serviços Prestados (Del):** Deliberações de Processos Administrativos nas áreas de Engenharia, Agronomia e afins, no Mato Grosso, abrangidas pela Lei n^o 5.194/66.
- c) **Horário de atendimento:** Das 12h00min às 17h30min.
- d) **Telefone:** (65) 3315-3022
- e) **Produto:** Deliberações e julgamentos.
- f) **Prazo:** Sessenta (60) dias em cada instância, excluindo os prazos de defesa.
- g) **Controle (Del):** Indicador de Controle na faixa de 80 a 85% dentro do prazo.

8.14 Documentação Necessária para Solicitação dos Serviços

Toda a documentação necessária para o atendimento dos Serviços Prestados, pode ser encontrado no Site do Crea-MT, www.crea-mt.org.br.

9. Compromissos Assumidos

9.1 Atitude no Atendimento

* **Empatia** – os colaboradores do Crea-MT 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 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.

9.2 Critérios de Atendimento

Presencial:

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

Outras formas:

- * E-mail
- * Correios

10. O Agente Fiscal no Crea-MT

O agente fiscal é o funcionário do Conselho Regional designado para exercer a função de agente de fiscalização.

Lotado na unidade da fiscalização do CREA, atua conforme as diretrizes e as determinações traçadas e decididas pelas câmaras especializadas.

O agente fiscal verifica se as obras e serviços relativos a Engenharia e a 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.

11. 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, firmeza e imparcialidade necessária ao cumprimento
- * 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;
- * 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;
- * 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.

12. Abordagem da Fiscalização

Apresentar-se no local como agente fiscal do CREA-MT devidamente identificado com a carteira funcional. 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 a 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-MT 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-MT, tornando ele mais solícito na prestação das informações).

13. Competência legal

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

14. Atribuições Específicas do Agente Fiscal

- * verificar o cumprimento da legislação por pessoas jurídicas que se constituam para prestar ou executar serviços ou obras de Engenharia ou Agronomia;
- * verificar o cumprimento da legislação por profissionais da Engenharia ou da Agronomia;

- * identificar o exercício ilegal das profissões da Engenharia ou da Agronomia, e x notificar os infratores;
- * elaborar relatório de fiscalização de forma a subsidiar decisão de instância superior; *
- lavrado auto de infração, em conformidade com a legislação vigente, contra pessoas jurídicas, profissionais ou leigos, que exerçam atividades privativas dos profissionais da Engenharia ou da Agronomia, sem estarem legalmente habilitados; *
- executar ações de caráter preventivo, junto a profissionais e empresas, de forma a orientá-los no cumprimento da legislação que regulamenta as profissões vinculadas ao Sistema CONFEA/CREA;
- * orientar as pessoas e as empresas, sempre à luz da legislação, quanto a regularidade das obras e serviços de Engenharia 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 ou da Agronomia.

15. A Notificação

Este documento tem por objetivo informar ao responsável pelo serviço/obra ou seu representante legal, sobre a existência dependências 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.

16. O Auto da Infração

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

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

17. Instâncias Julgadoras

Os processos de infração podem tramitar nas seguintes instâncias:

INSTÂNCIAS	PRAZOS / INTERESSADO
Câmaras Especializadas de Engenharia	10 dias após o recebimento do auto da infração
Plenário do CREA-MT	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 Confea

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.

18. Sistema de Comunicação

* Todas as unidades e setores do Crea-MT são identificadas por meio de placas indicativas. * Elevador preparado com leitura em braille.

19. Atendimento a 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 17 horas;

* Após receber as reclamações e/ou sugestões, as unidades competentes tem no máximo dois dias para prestar informações ao usuário sobre sua reclamação e/ou sugestão.

* No caso de não haver identificação do usuário, as respostas referentes as reclamações e/ou sugestões serão afixadas no quadro de avisos em no máximo 24 horas, permanecendo fixadas por 5 (cinco) dias úteis.

20. Condições de Limpeza e Conforto Ambiental

* O CREA-MT 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.

21. Bibliografias

* Procedimentos Operacionais das Unidades Finalísticas

* Manual de Procedimentos para a Verificação do Exercício Profissional

* Orientações dos Manuais disponíveis no site do Gespública.



CREA-MT

Conselho Regional de Engenharia
e Agronomia de Mato Grosso

ENGENHARIA **SERVIÇOS** EMPRESAS FISCALIZAÇÃO
PROFISSIONAISAGRONOMIA HABILITAÇÃO **EXCELÊNCIA**
REGISTRO**SOCIEDADE** ARQUITETURA RECONHECIMENTO

ENGENHARIA **SERVIÇOS** EMPRESAS FISCALIZAÇÃO
PROFISSIONAISAGRONOMIA HABILITAÇÃO **EXCELÊNCIA**
REGISTRO**SOCIEDADE** ARQUITETURA RECONHECIMENTO

ENGENHARIA **SERVIÇOS** EMPRESAS FISCALIZAÇÃO
PROFISSIONAISAGRONOMIA HABILITAÇÃO **EXCELÊNCIA**
REGISTRO**SOCIEDADE** ARQUITETURA RECONHECIMENTO

ENGENHARIA **SERVIÇOS** EMPRESAS FISCALIZAÇÃO
PROFISSIONAISAGRONOMIA HABILITAÇÃO **EXCELÊNCIA**
REGISTRO**SOCIEDADE** ARQUITETURA RECONHECIMENTO

ENGENHARIA **SERVIÇOS** EMPRESAS FISCALIZAÇÃO
PROFISSIONAISAGRONOMIA HABILITAÇÃO **EXCELÊNCIA**
REGISTRO**SOCIEDADE** ARQUITETURA RECONHECIMENTO

