

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ

CLEIDIMARA LIDIA VALIM DE ÁVILA

PROPOSTA DE IMPLANTAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO PARA
O CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA, ARQUITETURA E AGRONOMIA
DO PARANÁ.

Rio Negro

2011

CLEIDIMARA LIDIA VALIM DE ÁVILA

PROPOSTA DE IMPLANTAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO PARA
O CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA, ARQUITETURA E AGRONOMIA
DO PARANÁ.

PROJETO TÉCNICO apresentado à
Universidade Federal do Paraná
para obtenção do título de
Especialista em Gestão Pública.
Orientadora: Prof. Adriana Takahashi.

Rio Negro
2011

Sumário

1 Introdução	4
1.1 Apresentação/Problemática	4
1.2 Objetivos do trabalho	6
1.2.1 Geral.....	6
1.2.2 Específicos	6
1.3 Justificativas do objetivo.....	6
2 Revisão Teórico-empírica	8
2.1 Cultura e Mudança Organizacional	8
2.2 Administração Pública	9
2.3 Nova Administração Pública.....	12
2.3.1 Modelos de gestão aplicados à Nova Administração Pública	14
2.3.2 Técnicas de gestão aplicadas à Nova Administração Pública.....	16
2.3.2.1 Planejamento Estratégico.....	20
2.4 Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização.....	21
2.5 Carta de Serviços aos Cidadãos	23
3 Metodologia	26
4 A Organização Pública - Conselho Regional de Engenharia, Arquitetura e Agronomia do Paraná	29
4.1 Descrição geral	29
4.1.1 Sua Composição	32
4.1.2 Legislação	35
4.1.3 Serviços Específicos	35
4.1.4 Outros Serviços do Conselho	40
4.2 Política da Qualidade	43
4.3 Diagnóstico da situação-problema	44
5 Proposta	47
5.1 Desenvolvimento da proposta	47
5.2 Plano de implantação	48
5.3 Recursos	52
5.4 Resultados esperados.....	52
5.5 Riscos ou problemas esperados e medidas preventivo-corretivas.....	53
6 Conclusão	55
7 Referências Bibliográficas	57
ANEXOS	59

1 Introdução

1.1 Apresentação/Problemática

A Administração Pública Gerencial (APG), ou Nova Administração Pública (NAP), pode ser compreendida como um complexo conjunto de diretrizes que possibilitam a estrutura de um modelo de Estado e de Administração Pública. Este conjunto é baseado em premissas e conceitos que se desdobram como instrumentos, até o nível das políticas, programas, projetos e tecnologias gerenciais da Administração Pública. Mudanças no texto constitucional impactaram sobre estas diretrizes incluindo conceitos mais gerais, como o de eficiência, considerado princípio da gestão pública, conforme o caput do artigo 37, e que inspiram tecnologias gerenciais mais específicas, como é o caso da gestão pela qualidade (artigo 37, §3º, inciso I; artigo 39, §7º).

Art. 37. A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência e, também, ao seguinte: (Redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998) [...] § 3º A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente: (Redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998) [...] I - as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços; (Incluído pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998).

Art. 39. A União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios instituirão conselho de política de administração e remuneração de pessoal, integrado por servidores designados pelos respectivos Poderes. (Redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998) [...] § 7º Lei da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios disciplinará a aplicação de recursos orçamentários provenientes da economia com despesas correntes em cada órgão, autarquia e fundação, para aplicação no desenvolvimento de programas de qualidade e

produtividade, treinamento e desenvolvimento, modernização, reaparelhamento e racionalização do serviço público, inclusive sob a forma de adicional ou prêmio de produtividade. (Redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998).

De acordo com BERGUE (2010) são destacados como pontos delineadores desse emergente paradigma gerencial: a descentralização política e administrativa; a redução de níveis hierárquicos; a flexibilidade organizacional; a confiança limitada; o controle por resultados; e a orientação para o cidadão, aqui está, como um dos muitos serviços que podem ser oferecidos aos cidadãos a “Carta de Serviços”.

A Carta de Serviços resgata ações desenvolvidas pelas organizações públicas em Projetos relacionados à Qualidade do Atendimento ao Cidadão, com uma nova metodologia e uma nova formatação. A partir da exigência legal da Carta de Serviços, de acordo com o Decreto nº 6.932 (em anexo), de 11 de agosto de 2009, que dispõe sobre a simplificação do atendimento público prestado ao cidadão, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma em documentos produzidos no Brasil, institui a “Carta de Serviços ao Cidadão” e dá outras providências. Faz-se necessária a implantação da mesma nas instituições públicas brasileiras. Ao divulgar a Carta de Serviços as organizações facilitarão e ampliarão, assim, o acesso dos cidadãos aos seus serviços, estimulando, cada vez mais sua participação no monitoramento do setor público, promovendo então o controle social e a melhoria da qualidade do atendimento prestado.

1.2 Objetivos do trabalho

1.2.1 Geral

Elaborar proposta de implementação de Carta de Serviços ao Cidadão para o Conselho Regional de Engenharia, Arquitetura e Agronomia do Paraná.

1.2.2 Específicos

Diagnosticar a situação atual da organização especificamente quanto a Carta de Serviços ao Cidadão.

Analisar aspectos legais de elaboração e implementação da Carta de Serviços, tanto teoricamente quanto na própria organização.

Conhecer o Processo de Elaboração e Implementação da Carta de Serviços tanto teoricamente quanto na própria organização.

Identificar a viabilidade de implantação da Carta de Serviços ao Cidadão na Autarquia objeto do estudo.

Verificar possíveis facilidades e/ou dificuldades desta mudança em relação à cultura organizacional;

Propor a implementação da Carta de Serviços no CREA/PR.

1.3 Justificativas do objetivo

Como a Carta de Serviços ao Cidadão está normatizada no Decreto nº 6.932 de 11 de agosto de 2009. Para ilustrar a exigibilidade legal, cita-se na íntegra o Artigo 11:

“Art. 11. Os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal que prestam serviços diretamente ao cidadão deverão elaborar e divulgar ‘Carta de Serviços ao Cidadão’, no âmbito de sua esfera de competência.”

Ao implementar a Carta de Serviços ao Cidadão as organizações públicas estão ajustando a sua atuação, a atuação do setor público, às expectativas dos cidadãos.

O Conselho estará, de acordo com seu propósito e sua política da qualidade, oferecendo seus serviços coerentemente às exigências legais e dos cidadãos. Legitimando a sua imagem junto a sociedade e estabelecendo a confiança dos cidadãos por meio de uma gestão transparente, acessível e de qualidade.

Os clientes do Conselho poderão conhecer os serviços, as formas de acesso a eles e seus respectivos requisitos, antes mesmo de ir até a organização, de estar na organização, sendo este mais um dos benefícios que o cidadão obtém com a divulgação da Carta de Serviços. Por este motivo, inclusive, a organização deve evidenciar como pode ser útil ao cidadão, e como pode facilitar a sua vida, pois neste documento está indicada a forma que ele será tratado, como ele poderá ter acesso aos serviços, quais serviços estão disponíveis e como o próprio cidadão pode emitir sugestões para a melhoria dos serviços ou enviar reclamações.

Assim, ao divulgar sua Carta de Serviços ao Cidadão a organização estará facilitando e ampliando o acesso do cidadão aos seus serviços, além de estimular sua participação no monitoramento do setor público, induzindo-o ao controle social e promovendo a melhoria contínua da qualidade dos serviços oferecidos.

A implantação da Carta de Serviços aos Cidadãos é uma prática de sucesso em diversas organizações públicas de vários países, exemplo: Espanha, Itália, México, Noruega e Argentina.

Com toda esta preocupação, a Administração Pública, como um todo, conquistará maior credibilidade da sociedade, com a apresentação de coerência e qualidade, além da transparência e idoneidade. Além, é claro, de conquistar maior visibilidade através da exposição de seus serviços aos cidadãos.

O cidadão deve ser reconhecido como o principal agente de mudança, pois participa efetivamente na promoção das melhorias dos serviços públicos oferecidos.

2 Revisão Teórico-empírica

2.1 Cultura e Mudança Organizacional

A cultura organizacional é um conjunto de valores e normas que controlam as interações dos membros de uma organização, sejam interações internas ou externas, como com os cidadãos.

“A cultura organizacional deve estimular a geração de novas idéias e soluções para o aprimoramento dos processos bem como o compartilhamento dessas idéias com os outros grupos de trabalho na organização.” (KAPLAN; NORTON, 2004, p. 287)

Dentro da cultura de uma organização, muitos valores não estão escritos, mesmo tendo grande importância, existindo apenas na forma, das pessoas que a compõem, de pensar, agir e enfrentar as situações e problemas.

A comunicação apresenta-se como fator chave neste processo, pois é por meio dela comunicação e da relação pública que a organização consegue atingir um bom relacionamento com o ambiente onde ele está inserido. Assim, a cultura organizacional apresenta-se de forma condizente com seus objetivos.

Há interatividade da organização e o ambiente, então, a organização influencia sobre o meio e também recebe influências dele.

Os valores das pessoas conduzem à formação da cultura organizacional a qual pertencem.

Na figura seguinte, alguns aspectos relacionados à cultura organizacional:

Figura 1: Aspectos relacionados à cultura organizacional.



Fonte: SILVA JÚNIOR e PAZ (2008, p. 51).

2.2 Administração Pública

Administrar é conduzir racionalmente as atividades de uma organização. Organização é uma entidade social composta de pessoas, estruturada e orientada para um objetivo. As organizações, considerando seu tamanho e complexidade de suas operações, precisam ser administradas, requerem pessoas dispostas em diversos níveis hierárquicos para a realização de diferentes funções e atividades.

São apresentados a seguir diferentes conceitos de Organização:

Figura 2: Os dois diferentes significados da palavra organização.



Figura IV.1. Os dois diferentes significados da palavra organização.

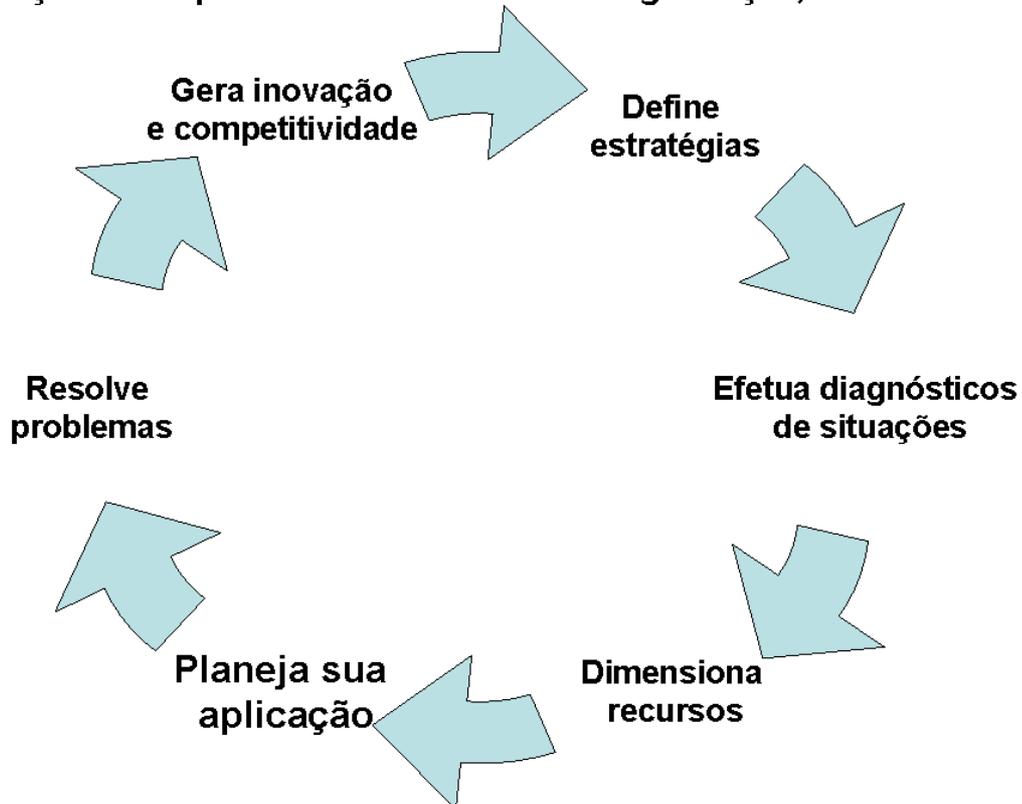
Fonte: CHIAVENATO (2004, p. 136).

Assim, pode-se afirmar que organizações são extremamente heterogêneas e diversificadas quanto ao seu tamanho, sua estrutura, características, objetivos, entre diversos outros aspectos. Então, em função dos aspectos que são exclusivos a cada organização são definidas estratégias, realizados diagnósticos situacionais, há a necessidade de dimensionamento dos recursos: materiais, financeiros, humanos, tecnológicos, para o planejamento da aplicabilidade, solução de problemas, inovação e competitividade.

Seguem, na representação gráfica, as responsabilidades do administrador:

Figura 3: Responsabilidades do administrador.

Em função dos aspectos exclusivos de cada organização, o administrador:



Fonte: CHIAVENATO (2004, p. 230).

A administração visa o alcance dos objetivos da organização com maior eficiência, eficácia, efetividade, economia de ação e de recursos, além de tornar a organização competitiva em seu mercado de atuação.

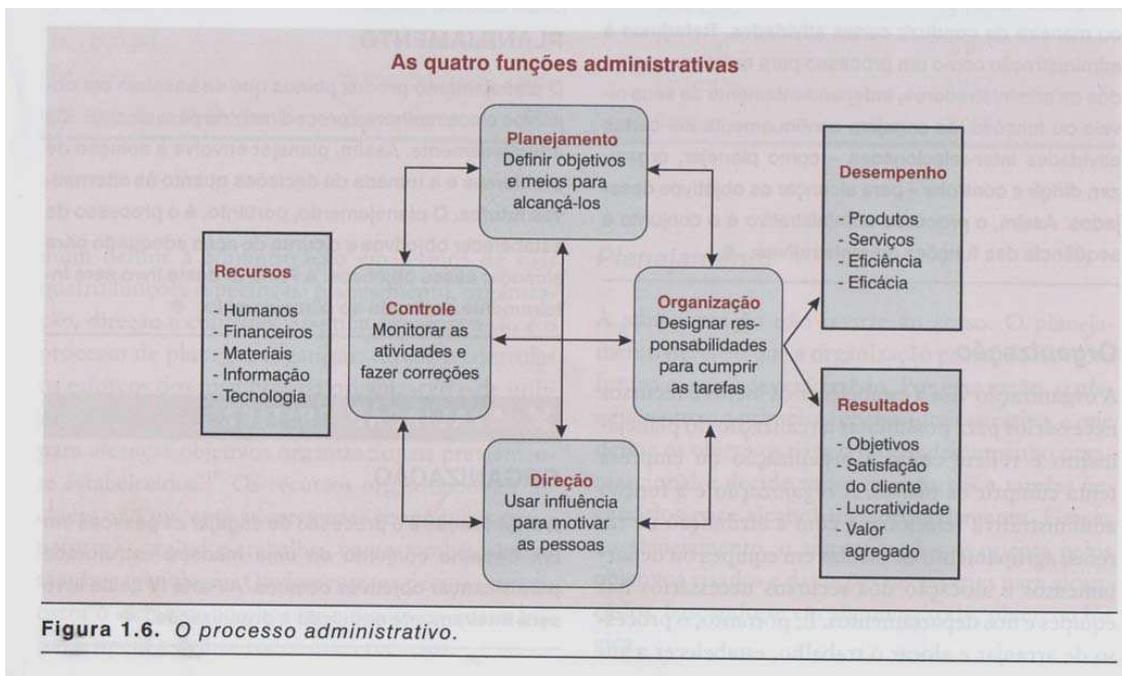
Eficiência – envolve a comparação das necessidades de atuação com as diretrizes e os objetivos propostos e com o instrumental disponibilizado. É alcançada por meio de procedimentos adotados no desenvolvimento de uma ação ou na resolução de um problema e tem em perspectiva o objeto focalizado e os objetivos e finalidades a serem atingidos.

Eficácia – corresponde ao resultado de um processo, que compreende a orientação metodológica adotada e a atuação estabelecida na consecução de objetivos e metas, em um tempo determinado, e considera o plano, programa ou projeto originalmente composto.

Efetividade – demonstra se os impactos gerados pelos produtos ou serviços prestados pelas organizações atendem as necessidades e expectativas da sociedade. (BRASIL, 2009, p. 34-35)

A tarefa da Administração é interpretar os objetivos propostos pela organização e transformá-los em ação organizacional.

Figura 4: Responsabilidades do administrador.



Fonte: CHIAVENATO (2004, p. 74).

2.3 Nova Administração Pública

NAP - Nova Administração Pública, ou APG - Administração Pública Gerencial, pode ser compreendida como um complexo conjunto de diretrizes que possibilitam a estrutura de um modelo de Estado e de Administração Pública.

A transição da administração burocrática clássica, com seu corte hierárquico e autoritário, para a administração gerencial moderna, influenciada pela postura empresarial e sua exigência de transparência, deslocou o foco de interesse administrativo do Estado para o cidadão-usuário. Aqui se faz necessária a apresentação do conceito de cidadão-usuário:

“Cidadão - usuário – pessoa física ou jurídica que demanda ou utiliza serviços ou produtos fornecidos por organizações públicas. É também denominado usuário.” (BRASIL, 2009, p. 35)

Apresenta-se, então, como consequência dessa mudança, o Estado muda de enfoque e passa a administrar para o cidadão, e apenas para ele, os interesses públicos que lhe são confiados pela ordem jurídica. Assim também, o conceito de público evoluiu, pois o interesse público deixou de ser monopólio do Estado, abrindo-se um espaço o “público não-estatal”, que se apresenta amplo para abrigar novas formas e entidades voltadas à administração de interesses comuns e gerais.

Em comum essas entidades: estatais, intermédias e privadas, cada uma delas considerando seus respectivos campos de atuação, tem obrigação de desempenhar satisfatoriamente seus objetivos específicos. Em outros termos, há exigências semelhantes, para o gerenciamento da prestação de serviços à sociedade, independentemente de sua natureza jurídica ou seu regime de prestação de serviços aos cidadãos-usuários.

A Administração Pública Gerencial apresenta-se como solução, priorizando a eficiência administrativa, provocando o aumento da qualidade dos serviços e a consequente redução dos custos; desenvolvendo a cultura gerencial nas organizações públicas, com ênfase nos resultados e aumentando a governança estatal, capacidade de gerenciamento com eficácia, eficiência e efetividade do aparelho estatal. O cidadão como figura essencial para o desempenho efetivo da atividade pública, assim considerado o principal beneficiário, o cliente dos serviços prestados pelo Estado.

Governança Pública – É o sistema que assegura às partes interessadas pertinentes, o governo estratégico das organizações públicas e o efetivo monitoramento da alta administração. A relação entre a coisa pública e a gestão se dá por meio de práticas de medição, tais como: auditorias independentes; unidades de avaliação; unidades de controle interno e externo; instrumentos fundamentais para o exercício do controle. A Governança Pública assegura as partes interessadas: equidade; transparência e responsabilidade pelos resultados; com obediência aos princípios constitucionais e as políticas de consequência. (BRASIL, 2009, p. 36)

A administração gerencial constitui-se num avanço, principalmente tratando-se das questões relacionadas aos recursos humanos, não nega todos os métodos e princípios da administração burocrática e sim, apóia-se nela conservando os preceitos básicos, critérios rígidos, meritocracia na carreira

pública, avaliações de desempenho e aperfeiçoamento profissional dentro de um sistema de remuneração estruturado. O foco do controle passa a ser nos resultados, não nos processos, garantindo a autonomia do servidor para atingir tais resultados, que serão verificados.

Servidor público – categoria formada por todos aqueles que trabalham para o Poder Público mediante remuneração, seja na organização burocrática do Estado, seja na organização militar. Os servidores públicos podem ser estatutários, que têm a sua relação com a Administração Pública disciplinada em lei; empregados públicos, que têm sua relação com a Administração Pública estabelecida por um contrato, ou temporários, que prestam serviços por tempo determinado e são escolhidos mediante seleção simplificada. (BRASIL, 2009, p. 40)

Esta nova realidade traz a consciência de qualidade, transparência, rompendo barreiras, conceitos inadequados de burocracia e a abertura necessária da adoção de novos princípios e métodos de gestão.

2.3.1 Modelos de gestão aplicados à Nova Administração Pública

Em trabalhos de pesquisas, Ferlie *et al.* (1999) identificaram quatro modelos de gestão, podendo ser aplicados à Nova Administração Pública: impulso para eficiência, *downsizing* e descentralização, em busca da excelência e, como último modelo, orientação para o serviço público.

O primeiro modelo, impulso para eficiência, é caracterizado pela implementação de métodos de controles rígidos, centralização fortalecida do poder nos escalões superiores da administração, destacando a visão orientada para o mercado/cliente, ou seja, para o cidadão e o uso da delegação.

O modelo, *downsizing* e descentralização, prevêem maior flexibilidade e autonomia das organizações públicas, descentralização da responsabilidade através de formulação estratégicas e de orçamento, terceirização e divisão do quadro de pessoal, e a gestão baseada em projetos.

O terceiro modelo, em busca da excelência, é composto por princípios e enfatiza a importância da cultura e da mudança nas organizações, preocupando-se com os valores, ritos e símbolos.

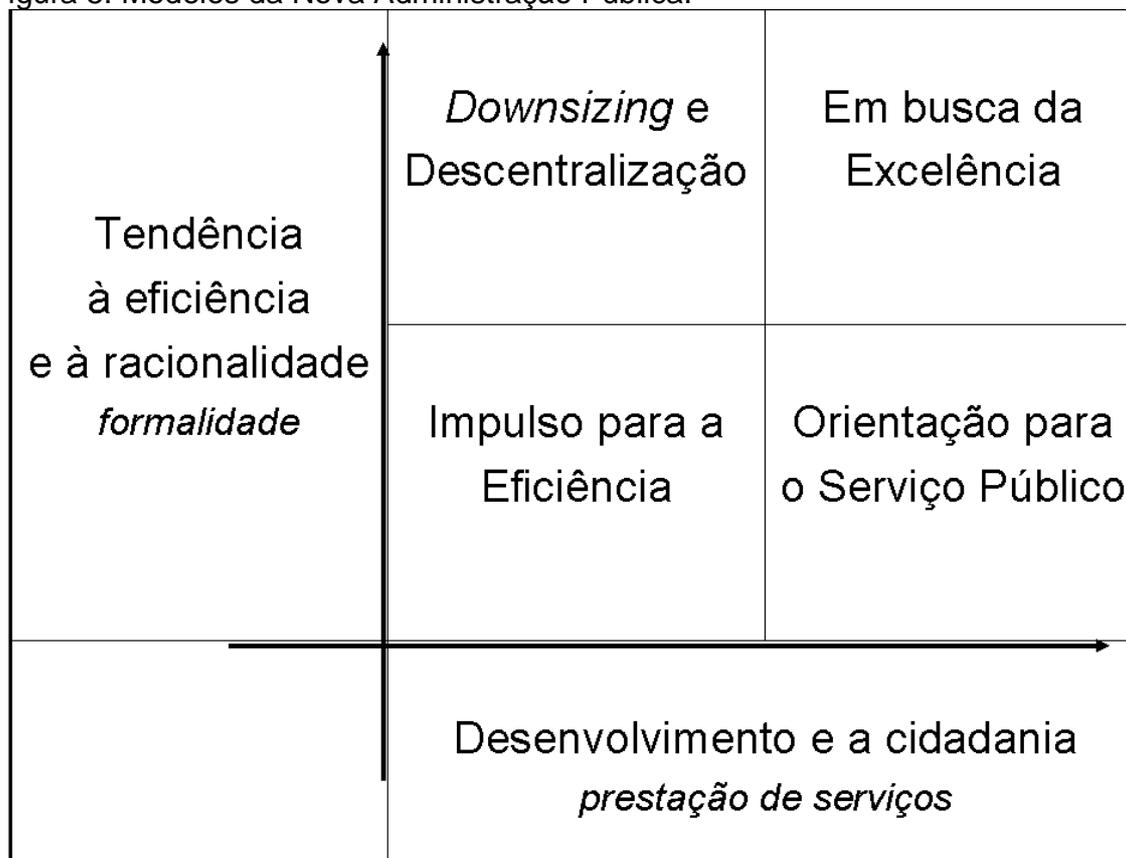
Já o quarto modelo, orientação para o serviço público, representa a fusão de idéias de gestão dos setores público e privado, sendo padrões de gestão bem-sucedidos do setor privado aplicados ao contexto do setor público. Caracteriza-se pela preocupação com a qualidade, utilizando técnicas de gerenciamento, com o objetivo de alcançar a excelência nos serviços públicos, incluindo autarquias.

“Autarquia – pessoa jurídica de direito público de capacidade meramente administrativa, ou seja, sem poder para legislar. Criada e extinta por lei, fica sujeita ao controle da administração direta e do Poder Legislativo.” (BRASIL, 2009, p. 32)

Os modelos apresentados não são, e nem podem ser considerados, mutuamente exclusivos. Apresentados de forma conceitual crescente e contínua que vai da racionalidade economicista e burocrática, modelo impulso para eficiência, à valorização da cidadania do modelo orientação para o serviço público.

Segue representação gráfica com os novos modelos teóricos de gestão aplicados à Nova Administração Pública:

Figura 5: Modelos da Nova Administração Pública.



Fonte: GUIMARÃES e SILVA (2000, p. 42).

2.3.2 Técnicas de gestão aplicadas à Nova Administração Pública

São diversas as técnicas que integram os modelos de gestão. Entre elas estão o Planejamento Estratégico e a Gestão Estratégica, a Gestão Baseada em Processos, a Gestão por Contratos ou por Projetos, a adoção de Programas de Qualidade, os Modelos em Rede e o BSC - Balanced Scorecard. E na área de Gestão de Pessoas podem ser apontadas as técnicas: Gestão Baseada em Competências e Capacitação Continuada dos Recursos Humanos.

A Gestão Baseada em Processos focaliza a promoção da cultura organizacional orientada aos processos, com gerenciamento em seu todo, buscando obter melhorias continuamente em relação ao custo, ao tempo e à

qualidade de produtos e serviços, gerando conseqüentemente valor aos clientes, entendendo, atendendo e satisfazendo as expectativas do cliente.

Processo é um conjunto definido de passos para a realização de uma atividade. Um processo definido é aquele descrito, suficientemente em detalhes, de forma que possa ser utilizado consistentemente, auxiliando no planejamento e na execução de um serviço.

Este modelo de gestão também objetiva integrar as iniciativas relacionadas aos processos, obtendo benefícios estratégicos como: respostas mais rápidas ao mercado cliente, com maior grau de confiabilidade, a partir de processos mais claramente definidos, otimizados pela utilização das melhores práticas.

Para a organização, os benefícios podem ser apresentados como: melhor gestão operacional, uniformização de procedimentos e definição clara de papéis e responsabilidades; como uso de indicadores, previsão de demanda e gestão de metas e resultados.

A gestão por contratos, ou por projetos, como também é conhecida, apresenta-se de forma integrada com todas as etapas do processo produtivo de um bem ou serviço. Objetiva a substituição do tradicional modelo de gestão por tarefas, que é de forma fragmentado, por este modelo integrado. Assim permite a obtenção de uma visão de todo o sistema na extensão das ações governamentais.

A gestão por contratos é também vista como um processo de trocas, contínuas e bilaterais entre as partes, alcançando o aprendizado e ajustamento mútuos.

Os processos envolvem a utilização de recursos (humanos, materiais e financeiros), atenção à legislação vigente, entre outras condições, buscando melhoria contínua.

Trabalhando a gestão de acordo com os processos haverá redução dos prazos, dos custos e a melhoria da eficiência interna, da qualidade e o conseqüente aumento da satisfação dos cidadãos e dos servidores.

Figura 6: Processo – representação gráfica.



Fonte: CHIAVENATO (2004, p. 122).

Este modelo de gestão dá suporte para a prática de outro modelo, a gestão da qualidade, ou também chamada gestão da qualidade total.

“Qualidade – [...] Totalidade de características de uma organização que lhe confere a capacidade de satisfazer as necessidades explícitas e implícitas dos cidadãos.” (BRASIL, 2009, p. 39)

Qualidade é o valor reconhecido, definido de forma diferenciada por diferentes indivíduos, grupos ou camadas sociais em relação aos mesmos produtos/serviços, por consideração de suas necessidades, experiências e expectativas. Relaciona-se ao conceito amplo a qualidade intrínseca, sua capacidade de atingir o objetivo ao qual se propõe; custo, de produção para a organização (origem) e de aquisição, preço (destino); atendimento, que engloba

prazos e quantidade; moral e segurança dos clientes, internos ou externos, abrangendo motivação, treinamento, definição de papéis e em um sentido restrito, a segurança física, em um sentido amplo, com o impacto do serviço prestado junto ao meio ambiente, a ética, através de códigos de conduta e valores.

“Necessidades – conjunto de requisitos, expectativas e preferências dos cidadãos ou das demais partes interessadas.” (BRASIL, 2009, p. 36)

Os modelos em rede normalmente são adotados por empresas que têm seu movimento econômico-financeiro mais elevado. A colaboração de terceiros é feita por meio de contratos de empreitadas, a maioria dos empreendimentos serão terceirizados (*outsourcing*). As empresas prestadoras de serviços especializados não se subordinam à empresa contratante. Nos modelos em rede, a inovação é o coração das estratégias.

“Estratégia – forma de pensar no futuro, integrada no processo decisório, com base em um procedimento formalizado e articulador de resultado e em uma programação.” (BRASIL, 2009, p. 35)

O BSC - *Balanced Scorecard* é mais uma ferramenta de gestão, passa pela definição da estratégia organizacional, da gerência do negócio, da gerência de serviços e da gestão da qualidade.

O Balanced Scorecard é mais uma abordagem para medição do desempenho que atualmente é influente em muitas organizações. Metas de desempenho podem ser definidas de diferentes formas. Dentre elas metas históricas, metas estratégicas que refletem os objetivos estratégicos, metas de desempenho externo que se relacionam às operações externas e/ou do concorrente e metas absolutas de desempenho, baseadas no limite teórico superior de desempenho. (SLAK et al., 2008, p. 436)

Neste modelo as ações são implementadas por meio de indicadores de desempenho. Assim, o BSC é uma metodologia de gestão que auxilia as organizações e os seus gestores a traduzirem a estratégia em objetivos operacionais, direcionando comportamentos e desempenhos possíveis de serem mensuráveis.

O administrador público precisa ser eficiente, ou seja, deve ser aquele que produz o efeito desejado, que dá bom resultado, exercendo suas atividades sob o manto da igualdade de todos perante a lei, velando pela objetividade e imparcialidade. (FIGUEIREDO; NÓBREGA, 2002, p. 37)

Esta ferramenta pode ser adaptada para a administração pública, buscando o equilíbrio das funções públicas.

A gestão baseada em competências busca do desenvolvimento do CHA - Conhecimentos, Habilidades e Atitudes. Na administração pública estas competências são direcionadas aos servidores para o exercício responsável de suas funções públicas.

Destaca-se como uma das principais ferramentas o Planejamento Estratégico, apresentado com maior profundidade neste trabalho, pois pode ser utilizado amplamente tanto na definição de funções específicas dos poderes e suas atuações e órgãos, quanto na operacionalização das atividades dos serviços públicos.

2.3.2.1 Planejamento Estratégico

Ferramenta, adaptada ao setor público, que busca a identificação das funções públicas, levando-se em consideração aspectos próprios, pontos fortes, pontos fracos, ameaças e oportunidades, objetivando o traçado de planos de ações alinhados com as políticas públicas.

O planejamento estratégico apresenta-se fortemente: para análise de cenários, para o estabelecimento de uma missão da organização pública, com o gerenciamento de políticas públicas e a identificação dos valores, para a criação dos objetivos estratégicos de cada órgão/instituição, para o trabalho de desenvolvimento da aprendizagem social e análise ambiental. Garantindo, assim, a participação e sua consequente responsabilidade dos cidadãos. Podendo, então, ser realizado em nível macro, considerando o todo, por exemplo o órgão, ou em nível micro, considerando setores/departamentos das instituições públicas.

Com o planejamento estratégico é possível a previsão de mudanças mercadológicas e a preparação das decisões da organização, antecipando-se aos mercados, podendo aproveitar as oportunidades, identificar áreas de negócios promissoras, bem como criar planos de ações para lidar com as contingências,

assim o planejamento estratégico indicará aos gestores a direção futura da organização por meio da definição dos objetivos também de longo prazo.

O planejamento estratégico é uma intelectualização de gestores, com a visualização do posicionamento da instituição junto aos seus mercados, das políticas a serem formuladas, dos objetivos que devem ser atingidos e como atingi-los, que são as estratégias propriamente ditas, bem como os recursos necessários e os resultados esperados.

Os principais elementos do Planejamento Estratégico são:

- Análise Ambiental: podendo ser:

* Análise Externa Macro Ambiental, quando tem por foco os fatores: político-legais; econômicos; tecnológicos; sócio-demográficos e geográficos.

* Análise Externa Setorial, quando tem por foco os fatores: clientes/compradores; fornecedores; produtos substitutos, novos entrantes e atuais concorrentes.

* Análise Interna, quando tem por foco os fatores: marketing; produção; finanças e recursos humanos.

Sendo possíveis adaptações de acordo com o ramo de atividade e o tipo de organização.

- Arquitetura estratégica: construção do futuro da organização.

- Intenção estratégica: energia emocional e intelectual, a ligação entre o trabalho e a concretização da meta.

- Visão: a idealização de um futuro, elemento de extrema importância para se saber aonde se quer chegar.

- Missão: a razão de ser.

- Cenários: construções de hipóteses de eventos para focalizar as causas e os pontos de decisão.

2.4 Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização

O Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização (GESPÚBLICA) é resultado de uma evolução que caracteriza de forma histórica a

partir de uma série de iniciativas tomadas pelo Governo Federal, com cunho empreendedor.

Como marca, a sigla deste Programa, determinada pelo Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, ficou grafada desta forma: GesPública.

“Desburocratização – remoção dos entraves burocráticos (leis, decretos, portarias, atos normativos) que interferem de maneira exagerada nas relações de direito e obrigações entre Estado e Cidadão.” (BRASIL, 2009, p. 34)

A Secretaria de Gestão (SEGES), órgão específico singular, vinculado ao Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (MPOG), apresentado organograma em anexo, orienta e desenvolve ações, junto às organizações públicas, direcionadas a atender as expectativas dos cidadãos e configuradas nas diretrizes estratégicas do GesPública.

A busca pela promoção de uma gestão pública de excelência foi o motivo de sua origem. O Programa foi criado por meio do Decreto nº 5.378 de 23 de fevereiro de 2005, como resultado da fusão do Programa da Qualidade no Serviço Público e do Programa Nacional de Desburocratização. O GesPública tem como suas principais características: ser essencialmente público, respeitando os princípios constitucionais: impessoalidade, legalidade, moralidade, publicidade e eficiência, orientado ao cidadão; federativo; contemporâneo e estar voltado para a disposição de resultados para a sociedade.

[...] Constituição da República Federativa do Brasil consagra as normas básicas regentes da Administração Pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios; e proclama os princípios constitucionais essenciais para a probidade e transparência na gestão da coisa pública. (FIGUEIREDO; NÓBREGA, 2002, p. 31)

Para que o GesPública acompanhe a dinâmica social brasileira e esteja em conformidade com as necessidades dos cidadãos, é sempre fundamental a realização de ações contínuas de inovação, comunicação e de garantia de sua sustentabilidade.

O GesPública utilizou-se de uma estratégia de sucesso com o desenvolvimento e divulgação de conceitos e soluções para gestão, implantando e

mobilizando núcleos regionais e setoriais para a realização de avaliações do nível de gestão das instituições públicas envolvidas no Programa.

O ano de 2009 foi considerado o Ano Nacional da Gestão Pública, pela decisão do Presidente da República de instituí-lo, através de Decreto Presidencial, pois a estratégia do Programa foi ajustada para facilitar a construção coletiva de uma agenda de gestão.

De acordo com uma visão mais ampla, iniciativas como: a proposta de contratualização do desempenho, a lei orgânica da administração, o desenvolvimento e a implantação de indicadores de desempenho, a adequação da força de trabalho das organizações e as ações dos programas de cooperação internacional para a execução da agenda federativa; se integram no cumprimento da missão de melhorar os serviços prestados à sociedade.

As alterações vêm, durante estes últimos anos, promovendo mudanças, consideradas culturais, no relacionamento do Estado com as instituições públicas brasileiras, e entre elas, tais como: maior possibilidade de adesão ao GesPública; a disponibilidade de mais ferramentas de gestão; a possibilidade de estabelecimentos de parcerias com especialistas; e a comunicação entre os participantes do movimento pela melhoria da gestão, com maior intensidade, principalmente por meio dos mais eficientes canais.

Existe a certeza que a gestão pública é um desafio muitíssimo complexo e importante para toda a sociedade brasileira, então, não pode se restringir à ação de poucos.

2.5 Carta de Serviços aos Cidadãos

A Carta de Serviços é um documento elaborado por uma organização pública. Seu objetivo é informar os cidadãos sobre os serviços prestados por ela, quais são eles, como acessar e obter cada um desses serviços e, ainda, quais são os compromissos da instituição pública com os padrões de atendimento estabelecidos.

Padrões de Atendimento - compromisso assumido e divulgado pela organização pública para prestação de um determinado tipo de serviço

ao cidadão. São referenciais da organização que devem ser comunicados de alguma forma para o cidadão. Esses padrões podem ser: a atenção, o respeito e a cortesia no tratamento a ser dispensado aos usuários; as prioridades a serem consideradas no atendimento; o tempo de espera para o atendimento; os prazos para o cumprimento dos serviços; os mecanismos de comunicação com os usuários; os procedimentos para atender a reclamações; as formas de identificação dos servidores; o sistema de sinalização visual; e as condições de limpeza e conforto de suas dependências formam o elenco a ser observado pelos órgãos e entidades públicas federais no estabelecimento dos padrões de qualidade no atendimento. (BRASIL, 2009, p. 37)

A prática da Carta de Serviços ao Cidadão implica num processo de transformação sustentada em princípios fundamentais, sendo: participação e comprometimento, informação e transparência, aprendizagem e participação do cidadão, por parte da organização pública prestadora dos serviços. Esses princípios têm como premissas o foco no cidadão-usuário e a indução para a realização do controle social.

“Controle social – Atuação que se define pela participação das partes interessadas no planejamento, acompanhamento e avaliação das atividades da administração pública e na execução das políticas e programas públicos.” (BRASIL, 2009, p. 34)

Entre muitas ferramentas de gestão, a Carta de Serviços ao Cidadão é o instrumento que demonstra, de forma clara e objetiva, o quanto a organização está comprometida com a sociedade ao fornecer serviços com qualidade e ao facilitar o acesso dos cidadãos aos seus serviços.

A Carta de Serviços ao Cidadão está normatizada no Decreto nº 6.932 de 11 de agosto de 2009, a partir do seu Artigo 11, apresentado na íntegra em anexo.

Como evolução histórica pode-se apresentar: em junho de 2000, o Governo Federal, pela sua grande preocupação com a qualidade dos serviços públicos oferecidos aos cidadãos, publicou o Decreto nº 3.507 de 13 de junho de 2000, o qual tratava do estabelecimento de padrões de qualidade do atendimento prestado aos cidadãos pelos órgãos e pelas entidades da Administração Pública Federal direta, indireta e fundacional.

As organizações públicas, desta forma, passaram a estabelecer padrões de qualidade de acordo com sua especificidade, objetivando assegurar a sua divulgação e avaliação de acordo com as diretrizes normativas do Decreto.

Assim, de acordo com o Decreto, foi institucionalizado o Projeto Padrões de Qualidade do Atendimento ao Cidadão dentro do Programa da Qualidade no Serviço Público (PQSP) para garantir a participação das organizações com atendimento realizado diretamente ao cidadão. Então, teve início um processo permanente de melhoria da qualidade no atendimento prestado ao cidadão, ao estabelecer e divulgar padrões de qualidade, as organizações se comprometeram com a excelência do atendimento, tornando-o cada vez mais acessível à população.

A Carta de Serviços aos Cidadãos conseguiu resgatar algumas ações desenvolvidas pelas organizações públicas quando do Projeto Padrões de Qualidade do Atendimento ao Cidadão, com novas formatação e metodologia.

3 Metodologia

Esta pesquisa apresenta-se como uma pesquisa teórico-empírica. Teórica porque tem uma base teórica para a sustentação do estudo utilizando-se de livros, artigos científicos, revistas especializadas sobre: Mudança Organizacional e Qualidade em Serviços; Qualidade na Gestão Pública; Gestão da Qualidade, Gestão Pública, Gestão da Produção e Serviços, Administração Geral, etc. Assim, contemplando os objetivos específicos, de analisar aspectos legais de elaboração e implementação da Carta de Serviços, conhecer o processo de elaboração e implementação. E empírica porque tem pesquisa de campo através da observação participante, para diagnosticar a situação atual da organização, analisar aspectos legais de elaboração e implementação da Carta de Serviços, conhecer o processo de elaboração e implementação da Carta, identificar a viabilidade de implantação, verificar possíveis facilidades e/ou dificuldades desta mudança em relação à cultura organizacional e finalmente propor a implementação da Carta de Serviços no CREA/PR. Ferramentas de planejamento estarão subsidiando toda a realização da proposta.

Segundo Hegenberg (*apud* LAKATOS; MARCONI, 1991), método é o caminho pelo qual se chega a determinado resultado, ainda que esse caminho não tenha sido fixado de antemão, de modo refletido e deliberado.

Já o termo metodologia tem origem na Grécia a partir das expressões *méthodos* e *logos*, sendo *méthodos*: caminho, ao longo de um caminho; e *logos*: estudo; assim entende-se como o estudo dos caminhos a serem percorridos para a realização de uma pesquisa. O caminho que um pesquisador percorre durante a busca da compreensão da realidade, do fato, do fenômeno.

Como a metodologia pode ser tratada como um conjunto de abordagem que envolve: o método: a forma de raciocínio, a linha de pensamento que o pesquisador escolhe para desenvolver a pesquisa podendo ser: indutivo, dedutivo, dialético, qualitativo, quantitativo; o tipo de pesquisa: exploratória, descritiva, explicativa, estudo de caso, entre outros tipos; e um conjunto de técnicas que possibilitam coletar e analisar informações sobre a realidade social que está sendo

estudada como a entrevista, a observação, a utilização de questionário, entre técnicas.

Oliveira (2002, p. 57), diz que “o método nos leva a identificar a forma pela qual alcançamos determinado fim ou objetivo.”

Na opinião de Marconi e Lakatos (2002, p. 29), “[...] delimitar a pesquisa é estabelecer limites para a investigação.”

Oliveira (2002, p.57), acrescenta ainda que “[...] o método é, portanto, uma forma de pensar para se chegar à natureza de um determinado problema, quer seja para estudá-lo, quer seja para explicá-lo.”

Definiu-se como método o estudo de caso único, ou seja, esforço concentrado em um objeto de estudo.

De acordo com Gil (1999) há a caracterização deste método pela profundidade e exaustão de estudo, de um ou poucos objetos, o que, na visão do autor, permite conhecimentos amplos e detalhados, o que seria impossível diante de qualquer outro tipo de delineamento.

Bruyne, Herman e Schoutheete (1977) afirmam que o estudo de caso justifica sua importância por reunir numerosas informações e detalhadas com o objetivo de apreender a situação em sua totalidade. Assim a riqueza do detalhamento das informações auxilia na conquista de um maior conhecimento e numa possível solução de problemas relacionados ao objeto estudado.

Já, esta pesquisa, quanto aos seus fins, é uma pesquisa intervencionista, porque interpõe-se, interfere na realidade estudada, modificando-a. Não apenas explica, distinguindo-se pelo compromisso de não somente propor soluções de problemas, mas inclusive de resolvê-los efetiva e participativamente.

A coleta de dados foi realizada por meio de pesquisa documental e observação participante.

A pesquisa documental, de acordo com Gil (1999), tem como base materiais que ainda não tiveram um tratamento de análise ou que ainda podem ser reelaborados de acordo com o andamento da pesquisa. Quando se pode organizar informações ainda dispersas, sendo uma nova e importante fonte de consulta para a pesquisa.

Já a observação participante é uma técnica muito utilizada quando se adota a abordagem qualitativa. Consiste na inserção do pesquisador no grupo observado, como parte dele. Esta inserção permite a interação necessária para busca do compartilhamento da vivência. Neste tipo de pesquisa é possível ter a oportunidade de unir o objeto do estudo ao seu contexto.

4 A Organização Pública - Conselho Regional de Engenharia, Arquitetura e Agronomia do Paraná

4.1 Descrição geral

CREA/PR – Conselho Regional de Engenharia, Arquitetura e Agronomia do Paraná, órgão da Administração Pública Indireta, autarquia criada pelo Decreto-Lei nº 200, de 25 de fevereiro de 1967, que dispõe sobre a organização da Administração Federal e estabelece diretrizes para a Reforma Administrativa. Em seu artigo 4º:

Art. 4º A Administração Federal compreende: I - A Administração Direta, que se constitui dos serviços integrados na estrutura administrativa da Presidência da República e dos Ministérios. II - A Administração Indireta, que compreende as seguintes categorias de entidades, dotadas de personalidade jurídica própria: a) Autarquias; b) Empresas Públicas; c) Sociedades de Economia Mista. d) fundações públicas. (Incluído pela Lei nº 7.596, de 1987). (BRASIL, 1967, p. 1)

A caracterização da autarquia está contemplada na mesma legislação em seu artigo 5º, transcrito a seguir:

Art. 5º Para os fins desta lei, considera-se: I - Autarquia - o serviço autônomo, criado por lei, com personalidade jurídica, patrimônio e receita próprios, para executar atividades típicas da Administração Pública, que requeiram, para seu melhor funcionamento, gestão administrativa e financeira descentralizada. (...). (BRASIL, 1967, p. 2)

A seguir será apresentada a consideração de Administração Pública Indireta:

“Administração pública indireta – é constituída de outras pessoas jurídicas – autarquias, fundações, empresas públicas, sociedades de economia mista e organizações sociais – a quem é delegada uma competência privativa do Estado.” (BRASIL, 2009, p. 32)

Tem como missão: "Promover a valorização profissional e garantir a efetiva participação de profissionais habilitados nas áreas da Engenharia, Arquitetura e Agronomia, buscando a defesa da sociedade, fundamentado na ética, proteção ao meio ambiente e nos aspectos humanos, sociais e econômicos." (BRASIL, 2011, p. 26)

O CREA/PR aderiu ao Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização em 2005, sendo que sua adesão não faz parte de sua Administração Estratégica, assim como não faz parte de seu Planejamento Estratégico. A adesão do Conselho ao Programa teve como objetivo principal a busca de mais uma ferramenta para a melhoria de suas rotinas, pois existe a preocupação quanto a melhoria contínua de seus métodos, processos, atividades e tarefas, com maior ênfase, desde 2001.

As principais finalidades, da existência do Conselho, são: a fiscalização, o controle, a orientação e o aprimoramento do exercício das atividades profissionais da Engenharia, da Arquitetura, da Agronomia, da Geologia, da Geografia e da Meteorologia.

O Conselho completa em 2011, 77 anos de atuação. Promove ações para o crescimento do Estado, para a melhoria do ambiente de trabalho e para a garantia dos direitos de mais de 70 mil profissionais registrados.

O CREA/PR tem uma estrutura organizacional planejada (organograma em anexo), sendo objetivo agilizar a prestação dos seus serviços e disponibiliza-los aos profissionais e às empresas em todo o Estado. Então, está presente em todo o seu território por meio de 7 (sete) Regionais, sendo: Apucarana, Curitiba, Cascavel, Londrina, Maringá, Pato Branco e Ponta Grossa, estendidas em suas 36 Inspetorias. Agilizando, assim, a prestação de serviços aos profissionais e empresas do Sistema CONFEA/CREA's. Cada unidade, Regional ou Inspetoria, possui funções específicas que, combinadas de forma produtiva e eficaz, asseguram o pleno exercício profissional, garantindo à sociedade a execução das obras e serviços dentro da legalidade, com qualidade e economia.

O Regimento Interno do CREA-PR, em vigor desde 14 de maio de 1996, versa sobre a organização, atribuições e finalidades do CREA-PR, do Plenário, das Câmaras Especializadas, dos conselheiros, da presidência, da diretoria, das inspetorias, das comissões, gerindo todos os trabalhos dentro do Conselho Regional.

O Plenário é a instância máxima do Conselho, composto por 107 conselheiros titulares e 100 suplentes, indicados pelas Entidades de Classe, que

indicam representantes em número proporcional ao de profissionais vinculados a ela, com registro regular junto ao Conselho e instituições de ensino, que têm direito a uma indicação cada, ligadas às áreas de Engenharia, Arquitetura, Agronomia e Geociências.

Entre as muitas funções do Plenário estão, principalmente, decidir, em grau de recurso, as questões enviadas pelas Câmaras Especializadas e baixar Atos Normativos para a fiscalização do exercício profissional.

O presidente do Conselho Regional é eleito por voto direto e secreto, dos profissionais regularmente registrados junto ao Conselho de acordo com a Lei n.º 8.195, de 26 de junho de 1991, que altera a Lei nº 5.194, de 24 de dezembro de 1966, que regula o exercício das profissões de Engenheiro, Arquiteto e Engenheiro Agrônomo, dispondo sobre eleições diretas para Presidentes dos Conselhos Federal e Regionais de Engenharia, Arquitetura e Agronomia, e dá outras providências.

O presidente do Conselho Regional cumpre mandato de três anos e podem candidatar-se profissionais brasileiros, habilitados de acordo com a Lei n.º 5194, de dezembro de 1966, que regula o exercício das profissões de Engenheiro, Arquiteto e Engenheiro-Agrônomo, e dá outras providências.

A diretoria é o órgão administrativo e os membros são conselheiros das modalidades vinculadas ao Sistema eleitos pelo Plenário, para mandato de um ano. Os membros e o presidente não recebem remuneração por suas funções, que são consideradas serviços relevantes prestados à Nação.

A Deliberação Normativa é um ato administrativo, gerador de normas para a realização de determinada atividade. Dentro do Conselho é o ato administrativo destinado a fixar normas para a fiscalização, de competência das Câmaras Especializadas, de acordo com suas respectivas especializações profissionais. Estas são os órgãos dos Conselhos Regionais encarregados de julgar e decidir sobre os assuntos de fiscalização pertinentes às respectivas especializações profissionais, bem como a infrações do Código de Ética Profissional. São algumas atribuições das Câmaras Especializadas dentro de suas competências profissionais específicas: julgar os casos de infração da Lei; aplicar as penalidades

e multas previstas; apreciar e julgar os pedidos de registro de profissionais, empresas, entidades de direito público, entidades de classe e escolas; elaborar normas específicas para a fiscalização; opinar sobre os assuntos de interesse comum de especializações profissionais.

Cada Câmara Especializada é composta por conselheiros de acordo com sua titulação específica e por um conselheiro representante das demais categorias profissionais.

4.1.1 Sua Composição

As Câmaras Especializadas do CREA/PR representam as grandes áreas da engenharia, arquitetura e agronomia. Seguem:

CEA - Câmara Especializada de Agronomia: reúne as seguintes categorias profissionais: engenheiro agrônomo; engenheiro florestal; engenheiro agrícola; engenheiro de pesca; meteorologista; tecnólogo e técnico de 2º grau dessas modalidades.

CEARQ - Câmara Especializada de Arquitetura: reúne as seguintes categorias profissionais: arquitetos; engenheiros-arquitetos; urbanistas;

CEEC - Câmara Especializada de Engenharia Civil: compreende os seguintes títulos: engenheiros civis; engenheiros de fortificação; engenheiros sanitaristas; engenheiros de produção civil; engenheiros ambientais; engenheiros agrimensores; engenheiros de operação; tecnólogos da construção civil; técnicos em edificações; técnicos em agrimensura; técnicos em saneamento; técnicos em hidrologia; técnicos em estradas; geógrafos.

CEEE - Câmara Especializada de Engenharia Elétrica: reúne as seguintes categorias: engenharia elétrica; engenharia eletrônica; engenharia eletrotécnica; engenharia de computação; engenharia de comunicações; engenharia de controle e automação; engenharia de telecomunicações; engenharia de transmissão; engenharia industrial, de produção, de operação, e ainda os tecnólogos e técnicos de 2º grau ou de grau médio, todos das modalidades da área elétrica, eletrônica,

eletrotécnica, telecomunicações, informática, eletromecânica, automação, instrumentação, controle e proteção radiológica;

CEEMM - Câmara Especializada de Engenharia Mecânica e Metalúrgica: é constituída por: engenheiros mecânicos; engenheiros metalúrgicos; engenheiros de armamentos; engenheiros de automóveis; engenheiros aeronáuticos; engenheiros navais; engenheiros industriais, de produção, de operação, tecnólogos e técnicos de 2º grau ou de grau médio, todas das modalidades da área mecânica/metalúrgica;

CEEQ - Câmara Especializada de Engenharia Química: comporta as seguintes categorias profissionais: engenharia química; engenharia de alimentos; engenharia têxtil; engenharia de petróleo; engenharia de materiais; engenharia de produção; engenharia industrial e os tecnólogos e técnicos de 2º grau da modalidade química;

CEGEM - Câmara Especializada de Geologia e Engenharia de Minas: composta por: engenheiros de minas; engenheiros geólogos; geólogos; tecnólogos de minas e de manutenção petroquímica; e os técnicos em geologia, em mineração e em perfuração de poços; e

CEEST - Câmara Especializada de Engenharia de Segurança do Trabalho, composta por engenheiros de segurança do trabalho.

O CREA-PR ainda mantém Comissões, sendo estas Permanentes ou Temporárias, constituídas por, no mínimo, três membros escolhidos pelo Plenário, e são assim denominadas com suas respectivas finalidades:

Comissões permanentes:

- Tomada de Contas: examinam balancetes, orçamentos e prestações de contas do CREA-PR e emitem pareceres.

- Orçamento e Compras: examinam e emitem pareceres sobre processos de aquisição que exijam licitação, sejam de materiais permanentes, de consumo, de equipamentos e instalações. Além de acompanhar mensalmente a execução do orçamento, de acordo com cronogramas.

- Acervo Técnico: esta comissão é responsável por todos os assuntos pertinentes ao acervo técnico dos profissionais e sua utilização pelas pessoas jurídicas.

- Ética Profissional: auxilia o Plenário, órgão deliberativo máximo do Conselho, na apreciação, em casos de recursos contra decisão da Câmara Especializada, relativa à pretensa infração especificamente ao código de ética.

- Qualidade, Valorização Profissional, Cargos e Salários: comissão permanente responsável por apreciar os assuntos pertinentes à valorização profissional, honorários, desempenho de cargos e funções e salário profissional e conseqüentemente propor soluções.

- Educação do Sistema: esta comissão permanente objetiva apreciar assuntos relativos ao ensino e à educação profissional; estreitar o relacionamento com o sistema educacional de níveis médio e superior; além de propor soluções para estímulo da qualidade acadêmica, sendo um processo contínuo que se reflete na qualificação profissional. Composta por Conselheiros Regionais representantes das Instituições de Ensino registradas no Crea-PR.

Comissões temporárias, criadas pelo Plenário quando há necessidade de melhorar a execução de tarefas específicas. São:

- Acessibilidade: composta por conselheiros e funcionários do CREA-PR. Sua principal finalidade é definir as políticas do Conselho quanto a acessibilidade.

- Coordenadores: a principal função é ação na condução de processos e parâmetros de fiscalização entre outros administrativos.

- Renovação do Terço: sugerir medidas na condução do processo de renovação do terço do Plenário do Conselho Regional.

- Engenharia de Avaliações, Vistorias e Perícias: esta comissão cria parâmetros para fiscalização e análise destas atividades específicas, exclusivas dos profissionais da área.

- Análise de Taxas: analisa e sugere critérios para cobrança de valores de anuidades e taxas.

- Legislação Profissional: analisa a legislação e sugere mudanças favoráveis aos profissionais afetos ao sistema.

- entre outras.

4.1.2 Legislação

Para poder compreender a área de atuação de um Conselho é necessário entender a diferença das normas legais no direito brasileiro, dentro especificamente do Sistema CONFEA/CREA's, para tanto, segue relação das normas e uma breve explicação de sua função/utilidade:

Lei: norma geral de conduta que disciplina as relações de fato incidentes no direito, e cuja observância é imposta pelo poder estatal, sendo elaborada pelo Poder Legislativo, por meio do processo adequado.

Decreto: ato do Presidente da República para estabelecer e aprovar o regulamento de lei, facilitando a sua execução.

Decreto-Lei: norma baixada pelo Presidente da República que se restringia a certas matérias e estava sujeita ao controle do Congresso Nacional.

Resolução: ato normativo de competência exclusiva do Plenário do CONFEA, destinado a explicitar a lei, para sua correta execução e para disciplinar os casos omissos.

Decisão Normativa: ato de caráter imperativo, de exclusiva competência do Plenário do CONFEA, destinado a fixar entendimentos ou a determinar procedimentos a serem seguidos pelos Creas, visando à uniformidade de ação.

Decisão Plenária: ato de competência dos Plenários dos Conselhos para instrumentar sua manifestação em casos concretos.

4.1.3 Serviços Específicos

Fiscalização

De acordo com a Lei 5.194/66 em seu artigo 1º, as obras/serviços fiscalizados pelo CREA-PR são as relacionadas com a exigência da participação de profissional da área de Engenharia, Arquitetura e Agronomia:

Art. 1º - As profissões de engenheiro, arquiteto e engenheiro agrônomo são caracterizadas pelas realizações de interesse social e humano que importem na realização dos seguintes empreendimentos: a) aproveitamento e utilização de recursos naturais; b) meios de locomoção e comunicações; c) edificações, serviços e equipamentos urbanos, rurais e regionais, nos seus aspectos técnicos e artísticos; d) instalações e meios de acesso a costas, cursos, e massas de água e extensões terrestres; e) desenvolvimento industrial e agropecuário.

O objetivo do CREA-PR, ao fiscalizar as obras e os serviços técnicos vinculados às diversas profissões que representa, é salvaguardar a sociedade de possíveis danos que possam vir a ocorrer na execução do objeto fiscalizado. A legislação determina, e os CREA's procuram fiscalizar o correto cumprimento desta, que somente os profissionais habilitados possam executar obras e serviços de Engenharia, Arquitetura e Agronomia, pois estão aptos a oferecer à sociedade um acompanhamento idôneo e tecnicamente eficaz. Essa legislação prevê que a pessoa física ou jurídica sem habilitação legal que realizar atos ou prestar serviços públicos ou privados, reservados aos profissionais da Engenharia, da Arquitetura e da Agronomia, está automaticamente enquadrada no ilícito exercício ilegal das referidas profissões. Portanto, a obra que não tenha sido ou que não esteja sendo executada por profissional habilitado é caracterizada como Obra Clandestina.

O Programa de Fiscalização tem como meta alcançar os seguintes objetivos:

a) Na área de serviços profissionais: Garantir à Sociedade a prestação de serviços técnicos por profissionais habilitados, em condições de oferecer tecnologia moderna e adequada para cada caso, visando alcançar os objetivos técnicos, econômicos e sociais compatíveis com o desenvolvimento técnico e necessidades dos usuários.

b) Na área de produção e matérias primas em geral: Garantir à Sociedade a prestação de serviços técnicos por profissionais habilitados, em condições de oferecer tecnologia moderna e adequada para cada caso, visando alcançar os objetivos técnicos, econômicos e sociais compatíveis com o desenvolvimento técnico e necessidades dos usuários. Garantir a produção e serviços de melhor qualidade através da participação efetiva do profissional habilitado.

c) Na área de proteção do meio ambiente e do próprio homem: Defender o uso racional de produtos e serviços visando proteger a sociedade, os trabalhadores e o meio ambiente.

A fiscalização do CREA-PR é levada a efeito não somente em seu caráter punitivo, mas antes, através de uma ação preventiva e educativa voltada para o aprimoramento profissional, esclarecendo os verdadeiros objetivos da fiscalização, enfatizando junto aos profissionais, faculdades, entidades de classe a importância do trabalho conjunto e os frutos que dele podem advir.

FEF - Fiscalização de Empreendimentos em Funcionamento

A Fiscalização de Empreendimentos em Funcionamento - FEF é um projeto pioneiro desenvolvido pelo CREA/PR. Com foco orientativo e educativo, a ação promove a valorização dos profissionais das áreas da Engenharia, Arquitetura e Agronomia, a sociedade, e o trabalho de empresas que contam com a participação destes profissionais.

Estão enquadrados nessa modalidade de fiscalização empreendimentos como shoppings centers, hospitais, indústrias, escolas, supermercados, teatros, dentre outros. O principal objetivo da fiscalização nesses estabelecimentos é garantir a segurança e a qualidade dos serviços prestados e, principalmente, promover a inserção profissional nas obras das áreas de atuação do Conselho.

ART – Anotação de Responsabilidade Técnica

A ART é um instrumento legal e necessário à fiscalização das atividades profissionais, nos diversos empreendimentos sociais. De acordo com o Artigo 1º da Resolução nº 425/1998, do CONFEA: “Todo contrato, escrito ou verbal, para a execução de obras ou prestação de quaisquer serviços referentes à Engenharia, Arquitetura e Agronomia fica sujeito a ‘Anotação de Responsabilidade Técnica (ART)’, no Conselho Regional em cuja jurisdição for exercida a respectiva atividade.” Instituída também pela Lei Federal nº 6496/1977, a ART caracteriza legalmente os direitos e obrigações entre profissionais e usuários de seus serviços técnicos, além de determinar a responsabilidade profissional por eventuais defeitos ou erros técnicos.

A ART é importante para garantir os direitos autorais, comprovar a existência de um contrato, inclusive nos casos de informalidade contratual (verbal), garantindo o direito à remuneração, pois torna-se também um comprovante da prestação de um serviço. Na ART são definidos os limites da responsabilidade, ou seja, o profissional responde apenas pelas atividades técnicas que executou. Todos os serviços registrados no CREA sob a forma de ART irão compor o ACERVO TÉCNICO do profissional, que serve ainda como documento comprobatório, para efeito de aposentadoria especial. Toda vez que for prestado um serviço profissional deverá ser preenchida uma ART - Anotação de Responsabilidade Técnica. O registro da ART deve ser efetuado previamente na jurisdição do CREA na qual a atividade será desenvolvida e o correto preenchimento e registro da ART são de responsabilidade do profissional.

Existem dois procedimentos distintos para a realização de correções após o registro da ART:

Retificação de ART: utilizada para correção de alguns dados da ART, desde que não sejam incluídos ou modificados serviços que alterem a taxa da ART.

Substituição de ART: procedimento para correção de qualquer dado da ART.

Outros procedimentos relacionados à ART:

Baixa de ART: é o meio de registrar que a obra ou serviço já está concluído, ou que o profissional encerrou sua participação. Mesmo com a ART baixada, o profissional continua responsável pela obra ou serviço. São permitidas as seguintes modalidades de Baixa de ART: - Baixa de ART por Obra/Serviço Concluído; - Baixa de ART por Obra/Serviço não Concluído: nos casos de obra paralisada ou pela troca de responsável técnico.

Recuperação de ART: de acordo com o Art 3º da Resolução 425/98: "Nenhuma obra/serviço poderá ter início sem a competente Anotação de Responsabilidade Técnica." Assim, o recolhimento da ART deve ser procedido ao início da obra, mas é possível registrar atividade cuja ART não se fez na época devida, através da Recuperação de ART.

Cancelamento de ART:

Registro Profissional

Poderia ser considerado o serviço origem do Conselho Profissional, se regulamenta o exercício das profissões afetas. Na modalidade Registro Profissional são realizadas inúmeras prestações de serviços, entre elas algumas citadas aqui, já outros serviços correlatos ao Registro de Pessoas Físicas serão abordados no título 4.5 – Outros Serviços do Conselho:

- Registro Profissional de Nível Superior ou de Nível Médio poderá requerer o Registro de Profissional os profissionais, independentemente do estado que concluíram o curso, com apresentação do Diploma, ou cujos diplomas estejam em processamento e os apresentem em prazo oportuno, desde que apresentem a documentação exigida para esses casos. É assegurado o direito ao registro todo profissional que tenha concluído o curso e colado grau. Observando que a Instituição de Ensino deverá ser reconhecida pelo MEC (Ministério da Educação e Cultura) e possuir o registro junto ao CREA-PR.

- Visto em Registro Profissional: Para profissionais que possuem registro em outros CREA's e que desejam atuar no Estado do Paraná. Legislação: Artigo 58 da lei 5194/66 - "[...] um profissional, registrado em qualquer conselho regional, ao exercer atividade em outra região, ficará obrigado a visar, nela, seu registro."

- Apostilamento de Curso e/ou Atribuição: nos casos em que o profissional já possui o registro junto ao CREA e deseja incluir outro Curso, independentemente se Nível Técnico, Nível Superior ou Pós Graduação, com ou sem a possibilidade de incluir também atribuições profissionais.

- Alteração de Atribuições: pode ser solicitado este serviços sempre que for necessária a complementação das atribuições conferidas por ocasião do Registro Profissional.

- Interrupção de Registro Profissional: solicitado pelo Profissional quando ele não exercer atividades na área de sua habilitação, desde que seja seu registro origem (não Visto em Registro).

- Interrupção de Visto em Registro Profissional: quando do cancelamento ou interrupção do Registro junto ao CREA de Origem (desde que não seja junto

CREA/PR). A interrupção de Visto pode ser realizada por solicitação do próprio Profissional ou por solicitação do CREA de origem.

- Dupla/tripla Responsabilidade Técnica por Empresa: solicitado este serviço pelo Profissional que deseja responder tecnicamente por mais de uma empresa. Pode ser concessão ou renovação, neste caso se o profissional já responde tecnicamente pela empresa e seu contrato está expirando.

Registro Pessoa Jurídica

O Registro da Pessoa Jurídica junto ao Conselho é necessário quando a empresa possui diretamente ou indiretamente em seu ramo de atividade serviços relacionados às áreas de engenharia, arquitetura, agronomia, geologia, geografia e meteorologia.

As modalidades de Registro existentes são:

Registro Definitivo

Registro Temporário (Visto) para Execução de Obra/Serviço: este serviço deve ser solicitado sempre que uma empresa de outro Estado for executar um serviço dentro do Paraná que não ultrapassar 180 dias.

Registro Temporário (Visto) para Participação em Licitação: este serviço deve ser solicitado sempre que uma empresa de outro Estado for participar de licitações dentro do Estado do Paraná.

Alguns outros serviços correlatos ao Registro de Empresa são oferecidos, alguns serão abordados no título 4.5 – Outros Serviços do Conselho.

4.1.4 Outros Serviços do Conselho

Fiscalização

Atendimento ao Relatório de Fiscalização

Atendimento à Notificação: via formulário, via argumentação personalizada ou via internet

Atendimento à Ofício

Defesa de Processo

Regularização de Obra

Prorrogação de Prazo

Recurso

Denúncia: via balcão, site ou tele atendimento (0800)

Contestação em Dívida Ativa (DA)

Contestação em Dívida Ativa Efetiva (DE)

Fotocópia de Processo

Parcelamento de Auto de Infração

ART – Anotação de Responsabilidade Técnica

Vinculação de ART

Recebimento de ART

Recebimento de ART Retificadora

Baixa de ART por Obra Não Iniciada

Envio de Dados de ART via Internet

Certidão de Acervo Técnico: com ou sem Registro de Atestado

Transferência de Pasta de ART

Segunda via de Carteira de Identidade Profissional

Restituição de Valores de ART

Atendimento a Ofícios ART ou Acervo

Certidão de Inteiro Teor de ART

Certidão de ART

Nulidade de ART

Solicitação de Cópia de ART

Registro Profissional

Reativação de Registro Pessoa Física

Reativação de Visto em Registro Profissional

Revalidação/Prorrogação de Registro sem a Apresentação de Diploma

Registro Profissional Estrangeiro com Visto Permanente no Brasil

Registro Profissional Estrangeiro com Visto Temporário no Brasil

Registro de Profissional Brasileiro com Curso no Exterior

Registro de Instituição de Ensino

Cadastramento de Curso

Carteira de Identidade Profissional
Cartão Provisório
Baixa Manual da Anuidade
Alteração de Endereço
Atendimento a Ofícios Pessoa Física
Certidão de Registro Pessoa Física
Restituição de Valores
Certidão de Inteiro Teor
Desconto de Anuidade
Alteração de Nome
Registro de Direito Autoral
Baixa do Profissional do Quadro Técnico da Empresa
Baixa da Responsabilidade Técnica por Empresa
Prorrogação de Visto em Registro de Pessoa Física
Registro Pessoa Jurídica
Reativação de Registro
Visto
Ingresso de Responsável Técnico por Empresa
Ingresso de Profissional no Quadro Técnico da Empresa
Baixa de Responsável Técnico por Empresa
Baixa de Profissional do Quadro Técnico da Empresa
Atendimento a Ofícios Pessoa Jurídica
Certidão de Registro Pessoa Jurídica
Alteração Contratual
Restituição de Valores
Certidão de Inteiro Teor
Alteração de Carga Horária
Apostilamento de Visto em Registro de Pessoa Jurídica
Registro de Consórcio
Recuperação de Quadro Técnico
Consulta Pública

Serviços On Line disponíveis no Acesso Público: Consulta de Protocolos; Consulta de Profissionais; Consulta de Empresas; Consulta de ART's; Consulta de Autenticidade de Documentos Emitidos On Line; Bolsa de Estágios; Instituições de Ensino; Atendimento à Notificação (Leigos); Emissão de Certidão (Leigos); Matriz de Impactos Ambientais.

Ouvidoria

O papel da Ouvidoria é receber as manifestações de forma imparcial, visando à melhoria contínua, dos processos internos que dão origem aos produtos e serviços do Conselho.

A política da Ouvidoria do CREA/PR é atender as demandas com agilidade, cortesia, integridade, imparcialidade e transparência, resguardando o direito de sigilo e retorno aos interessados e propugnando pelo amplo e irrestrito acesso a Ouvidoria.

Outros serviços:

Ouvidoria; Solicitação de Apoio Pró CREA; Solicitação de Apoio CREAjr-PR; Contatos via Tele ou Web; Cancelamento de Protocolo; Registro/Documentos de Entidade de Classe; Consultas Diversas; Auto Atendimento.

4.2 Política da Qualidade

Com o processo de implantação dos conceitos da Norma ABNT NBR ISO 9001:2008, no ano de 2009, o CREA/PR estabeleceu a sua Política da Qualidade.

Os valores declarados na Política da Qualidade já eram realidade dentro do Conselho, apenas ainda não haviam sido formalizados.

O processo de construção da Política da Qualidade teve o envolvimento de todos os gerentes e gestores e também da alta administração, os quais participaram com suas sugestões, que ao final foram sintetizadas em 7 (sete) compromissos. Teve início com o trabalho de comunicação a todo o corpo funcional através de explicações e materiais de endomarketing.

Para fixação, a cada rodada de auditoria interna ou externa, é confirmado o entendimento dos colaboradores quanto aos compromissos firmados e a participação de cada um no atendimento destes compromissos.

A Política da Qualidade da organização está assim definida:

“Estamos COMPROMETIDOS com: - O fortalecimento das Entidades de Classe; - A busca da excelência de nossos produtos e serviços e a melhoria contínua dos processos e procedimentos; - Os preceitos éticos no exercício das profissões; - A presença e a efetiva participação de profissionais no planejamento, execução e manutenção de obras e serviços; - A cortesia, confiabilidade e agilidade em nossos atendimentos; - O aprimoramento de nossos colaboradores e a adoção da meritocracia na gestão do Conselho; - Os princípios de agilidade, legalidade e impessoalidade nas análises e julgamentos das áreas executivas e deliberativas. (BRASIL, 2008,p. XX)

Percebe-se, nos compromissos firmados na Política da Qualidade, a busca da organização pela melhoria dos produtos e serviços, processos e procedimentos, atendimentos realizados e também nas análises e julgamentos proferidos. O cumprimento destes compromissos é verificado rigorosamente a cada rodada de auditoria externa onde a empresa responsável pela certificação analisa e confirma, através de indicadores ou ações, a prática de cada um deles.

4.3 Diagnóstico da situação-problema

Hoje o principal desafio para o setor público é elevar o padrão de qualidade dos serviços prestados aos cidadãos, aumentando a capacidade e a competência das organizações públicas em fornecerem ao público os serviços desejados, necessários.

O Projeto Padrões de Qualidade do Atendimento ao Cidadão, criado a partir do Decreto nº 3.507, de 13 de junho de 2000, foi considerado o marco inicial, precursor, do Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização – GesPública. Este Decreto 3.507/2000 dispõe sobre o estabelecimento de padrões de qualidade do atendimento prestado aos cidadãos pelos órgãos e pelas entidades da Administração Pública Federal direta, indireta e fundacional. Foi revogado em 2009 pelo Decreto nº 6.932, de 11 de agosto de 2009 que dispõe sobre a simplificação do atendimento público prestado ao cidadão, ratifica a

dispensa do reconhecimento de firma em documentos produzidos no Brasil, institui a “Carta de Serviços ao Cidadão” e dá outras providências.

Em seu artigo 11 está explícita a necessidade que os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal, que prestam serviços diretamente ao cidadão, deverão elaborar e divulgar a “Carta de Serviços ao Cidadão”, considerando o âmbito de sua esfera de competência.

O CREA faz parte do Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização – GesPública, desde 2005, mantendo a estratégia do próprio programa que caracteriza-se pela mobilização de organizações e pessoas como agentes transformadores, tem sua atuação em rede a partir da implantação de núcleos estaduais e setorial, e promove um ciclo de melhoria contínua, esta característica como essência do programa. Assim, pode corroborar com a afirmação de que melhorias nas organizações refletem no cidadão. O programa visa a divulgação dos serviços oferecidos pelas organizações públicas além dos compromissos assumidos junto ao seu público quanto ao atendimento. Há também a busca da confiança e da credibilidade na administração pública, por parte da sociedade, pela percepção da melhoria contínua, de maneira eficiente e eficaz, pregada pelo programa.

Considerando que o CREA/PR conquistou a Certificação NBR ISO 9001/2008 – Serviço Público de Qualidade em novembro de 2010 e que integra o Programa desde 2005, através de sua participação direta, como uma das instituições integrantes do Comitê Gestor do GesPública no Paraná. Além do CREA/PR, integram ainda o Comitê Gestor a Secretaria de Estado do Planejamento, Companhia Paranaense de Energia (COPEL), Companhia de Saneamento do Paraná (SANEPAR), Gerência de Filial do Fundo de Garantia – Caixa Econômica Federal (GIFUG/CT - CAIXA), Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos – Diretoria Regional do Paraná (ECT - DR/PR), Petróleo Brasileiro S/A - Refinaria Presidente Getúlio Vargas (Petrobras - REPAR), Gerência Regional de Administração do Ministério da Fazenda no Paraná (GRA-PR/SPOA/SE/MF), Tribunal Regional do Trabalho - 9ª Região (TRT 9ª Região), Superintendência

Regional do Departamento de Polícia Federal no Paraná (SR/DPF/PR) e a Fundação Oswaldo Cruz – Instituto Carlos Chagas (FIOCRUZ – PARANÁ - ICC).

5 Proposta

5.1 Desenvolvimento da proposta

O GesPública propõe um processo de transformação sustentada em princípios fundamentais – participação e comprometimento, informação e transparência, aprendizagem e participação do cidadão. Esses princípios têm como premissas o foco no cidadão-usuário e a indução do controle social.

A elaboração da Carta de Serviços ao Cidadão deve seguir a metodologia proposta pelo Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (MPOG), através de sua Secretaria de Gestão (SEGES).

Como o Conselho Regional de Engenharia, Arquitetura e Agronomia do Paraná é integrante do Comitê Gestor do GesPública no Paraná e também pelo Programa estar sendo desenvolvido com atuação em rede.

Por ser um serviço com previsão legal, há metodologia própria, descoberta conforme a realização deste trabalho.

Seguem abaixo as ações propostas pela metodologia específica, desenvolvida pelo MPOG, a partir da decisão da implementação da Carta de Serviços ao Cidadão, também incluída em anexo (Formulário – Plano de Ação):

Ação 1: Identificar as unidades da organização que deverão estar envolvidas na elaboração da Carta de Serviços.

Ação 2: Identificar os serviços para os quais deverão ser estabelecidos os compromissos com o atendimento. (fontes disponíveis: cartilhas; informativos mensais; internet; murais...).

Ação 3: Identificar os tempos e prazos atuais para obtenção dos serviços identificados. (quem presta o serviço).

Ação 4: Identificar as informações de acesso. (documentos e requisitos para obter o serviço, horários, contatos, telefones, endereço).

Ação 5: Identificar mecanismos de comunicação com os cidadãos. (informação; recebimento de sugestões e atendimento a reclamações).

Ação 6: Estabelecer compromissos com o atendimento para os serviços identificados.

Ação 7: Formatação da Carta. 7.1. Identificar fontes para divulgar a Carta de Serviços. (Versão impressa; banner...).

Ação 8: Aprovar a Carta de Serviços.

Ação 9: Divulgar a Carta de Serviços. 9.1 Divulgação Interna. (Reuniões de sensibilização). 9.2. Divulgação Externa.

Ação 10: Monitorar a efetividade dos compromissos firmados na Carta de Serviços da Organização.

5.2 Plano de implantação

Como já afirmado, a elaboração da Carta de Serviços ao Cidadão deve seguir uma metodologia própria, elaborada pelo Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (MPOG), através de sua Secretaria de Gestão (SEGES).

Foi realizada uma Oficina Técnica nos dias 11 e 12 de agosto de 2011, para apresentação de conceitos e da própria metodologia para a elaboração da Carta de Serviços ao Cidadão, sob a condução da Administradora Lucinéa Melo Ximenes, Chefe de Gabinete na Secretaria de Engenharia e Arquitetura do Tribunal Regional do Trabalho 9ª Região.

Após esta oficina, necessária de acordo com a metodologia, ficaram propostas as seguintes ações, propostas pelo grupo, conforme anexos, e validadas pela Superintendência, principalmente no que se referia a datas e responsabilidades:

Quadro 1: Plano de Ação para a Implementação da Carta de Serviços.

Plano de Ação	
A - Identificação	
Organização:	Conselho Regional de Engenharia, Arquitetura e Agronomia do Paraná-CREA-PR
Unidade:	Inspetoria de Apucarana, Inspetoria de Ivaiporã, Inspetoria de Araçongas, Inspetoria de Cascavel, Inspetoria de Marechal Cândido Rondon, Inspetoria de Medianeira, Inspetoria de Toledo, Inspetoria de Foz do Iguaçu, Inspetoria de Bandeirantes, Inspetoria de Cornélio

	Procópio, Inspecoria de Ibaiti, Inspecoria de Jacarezinho, Inspecoria de Londrina, Inspecoria de Santo Antônio da Platina, Inspecoria de Campo Mourão, Inspecoria de Cianorte, Inspecoria de Maringá, Inspecoria de Paranavaí, Inspecoria de Umuarama, Inspecoria de Francisco Beltrão, Inspecoria de Laranjeiras do Sul, Inspecoria de Palmas, Inspecoria de Pato Branco, Inspecoria de Realeza, Inspecoria de Castro, Inspecorias de Guarapuava, Inspecoria de Irati, Inspecoria de Ponta Grossa, Inspecoria de Telêmaco Borba, Inspecoria de União da Vitória, Inspecoria de Campo Largo, Inspecoria de Curitiba, Inspecoria de Paranaguá, Inspecoria de Rio Negro, Inspecoria de São José dos Pinhais, Posto do Carmo, Posto de Guaratuba, Ouvidoria e Central de Informações.		
Equipe de Trabalho	Nomes dos Integrantes: Juliane Marafon, Mario Guelbert Filho, Telma Vieira, Luciane Merico dos Santos, Luzia Tokarski, Hali Abgail Batista Fragoso, Cleidimara Lidia Valim de Ávila, Olanda Alessandra Padilha Ramos, Alessandra da Silva, Leônidas Camilo Junior, João Luiz Pontarola		
Data de início:	11/08/2011		
Data de Término:	13/12/2011		
B - Processo			
Nome do Processo:	Gestão do Atendimento		
Objetivo:	Divulgar os serviços prestados pelo CREA-PR com os seus compromissos de atendimento para que sejam amplamente conhecidos pela sociedade e fortalecer a confiança e credibilidade da sociedade em relação ao Conselho.		
Justificativa:	Obrigatoriedade em função do Decreto 6932/2009 de 11 de agosto de 2009 e solicitação da Alta Administração do Conselho vindo de encontro a um dos Objetivos Estratégicos definidos na atual Gestão.		
C – Benefícios			
Cidadão/Usuário:	Melhoria na informação sobre os serviços e requisitos aos usuários; participação do cidadão na avaliação dos serviços; possibilidade de exercer o controle social;		
Organização:	Desburocratização, aprendizagem; melhoria e simplificação nos processos voltados para o atendimento ao usuário; melhoria da imagem do CREA-PR perante a sociedade;		
Sociedade:	Maior facilidade em localizar as informações; transparência; maior credibilidade; maior visibilidade dos serviços prestados; melhor entendimento dos serviços de responsabilidade do Conselho		
D – Detalhamento das Ações			
	Ações	Prazo	Responsável
Ação 1	Identificar as unidades da organização	16/08/2011	Juliane Marafon

	que deverão estar envolvidas na elaboração da Carta de Serviços.		
Ação 2	Identificar os serviços para os quais deverão ser estabelecidos os compromissos com o atendimento. (fontes disponíveis: cartilhas; informativos mensais; internet; murais, etc.)	26/08/2011	Equipe
Ação 3	Identificar os tempos e prazos atuais para obtenção dos serviços identificados. (quem presta o serviço)	26/08/2011	Equipe
Ação 4	Identificar as informações de acesso. (documentos e requisitos para obter o serviço, horários, contatos, telefones, endereço)	30/09/2011	Equipe
Ação 5	Identificar mecanismos de comunicação com os cidadãos. (informação; recebimento de sugestões e atendimento a reclamações)	30/09/2011	Equipe
Ação 6	Estabelecer compromissos com o atendimento para os serviços identificados.	30/09/2011	Equipe
Ação 7	Formatar a Carta de Serviços.	13/10/2011	Assessoria de Comunicação Social
	7.1. Identificar fontes para divulgar a Carta de Serviços. (Versão impressa; banner, etc)	16/08/2011	Celso Roberto Ritter
Ação 8	Aprovar a Carta de Serviços	14/10/2011	Presidente
Ação 9	Divulgar a Carta de Serviços.	28/10/2011	Assessoria de Comunicação Social
	9.1. Divulgação Interna. (Reuniões de sensibilização).	28/10/2011	Juliane Marafon
	9.2. Divulgação Externa.	28/10/2011	Assessoria de Comunicação Social

Ação 10	Monitorar a efetividade dos compromissos firmados na Carta de Serviços da Organização.	28/10/2012	Equipe
----------------	--	-------------------	---------------

Fonte: BRASIL (2009, p. 03).

Juntamente com este plano, foi apresentada também a sugestão de acompanhar a divulgação dos serviços do Conselho através da Carta, uma Pesquisa de Satisfação quanto ao próprio instrumento, assim poder-se-á realizar o monitoramento necessário para validar o instrumento.

A partir da Oficina, também foi apresentada a proposta de elaboração de três Cartas de Serviços, conforme o público-alvo destas informações, formando equipes de trabalho específicas por público-alvo.

Assim, foram propostas as Cartas para: Empresas e Órgãos Públicos; Profissionais e Sociedade.

Abrangendo, essencialmente, os assuntos: registros, certidões, fiscalização e uma seção de assuntos gerais, chamada de “Fique por dentro”.

Todas as decisões, quanto as ações, atividades e prazos, foram confirmadas pela Superintendência, de acordo com o modelo de Gestão do Conselho.

Para a identificação dos serviços para os quais deverão ser estabelecidos os compromissos com o atendimento e identificação dos tempos e prazos atuais para obtenção dos serviços identificados, foram determinados responsáveis e atividades específicas como:

- Levantamento de todos os assuntos protocolados de janeiro a julho de 2011 com os respectivos totais, junto ao departamento de informática.
- Levantamento dos assuntos da Ouvidoria que geram o maior número de demandas. Elencados em tópicos a serem trabalhados.
- Levantamento dos assuntos da Central que geram o maior número de dúvidas com base nos relatórios de TeleWeb recebidos.
- Levantamento dos assuntos na Regional Curitiba (todas as Inspetorias e Postos) que geram o maior número de dúvidas ou problemas no atendimento.

- Levantamento dos assuntos nas demais Regionais (todas as Inspetorias) que geram o maior número de dúvidas ou problemas no atendimento.

De posse de todas as informações acima, foram realizadas reuniões pelos grupos de trabalho, determinados a partir da realização da Oficina, com o objetivo de harmonização e definição sobre quais serviços devem ser abordados nas Cartas.

5.3 Recursos

As estimativas de recursos necessários à implantação e operação do sistema proposto que podem ser divulgados através deste trabalho são apenas os recursos humanos. Os demais recursos: financeiros, materiais, de instalações, equipamentos utilizados, sistemas desenvolvidos, diagramação, formatação, *lay out* do material promocional, entre outros, não serão apresentados neste trabalho por determinação da gestão do órgão, objeto deste estudo.

Apresentam-se, apenas os recursos humanos, compostos por 19 colaboradores, entre gerente, gestora, facilitadores e assistentes administrativos.

5.4 Resultados esperados

Entre os resultados esperados estão:

- O aumento do nível de satisfação, demonstrado pela Pesquisa de Satisfação, instrumento já utilizado pelo Conselho, conforme anexo, denominado “Fale da Gente Para a Gente”. Este instrumento, já amplamente utilizado pelo Conselho, objetiva a identificação do nível de satisfação dos clientes quanto aos serviços oferecidos pelo Conselho, considerando prazo de entrega/finalização dos serviços, qualidade de atendimento pessoal, telefônico ou via meios eletrônicos (chat, e-mail...).

- Facilitação no encontro de informações básicas sobre os produtos/serviços oferecidos pelo Conselho, consideradas importantes, essenciais

a partir da geração do maior número de dúvidas e contatos realizados para o fim de dirimir tais questões.

- Maior conhecimento da existência do Conselho por parte de leigos, consideradas pessoas físicas e jurídicas não integrantes do sistema, bem como também os órgãos públicos.

- Prestação de informações, a partir de um instrumento padrão, de acordo com a metodologia proposta pelo Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, através de sua Secretaria de Gestão.

Não foram determinadas metas, nem tampouco determinados indicadores quantitativos para acompanhamento do sucesso da implantação da Carta de Serviços aos Cidadãos.

A gestão da instituição determinou que a definição de instrumentos somente acontecerá ao final de sua elaboração, em momento oportuno pela realização de Reunião de Reflexão Anual, ocasião onde são sempre determinadas as metas e definidos os indicadores para o exercício do ano seguinte.

A autora propõe o modelo de Pesquisa de Satisfação (em anexo), conforme sugestão apresentada pelo Facilitador João Luiz Pontarola, durante a realização da Oficina de Apresentação da Metodologia para a Elaboração da Carta de Serviços ao Cidadão.

5.5 Riscos ou problemas esperados e medidas preventivo-corretivas

De acordo com a própria instituição, o único risco considerado pela gestão, a partir da apresentação da metodologia e das decisões apresentadas pelos participantes da oficina, depois ratificadas pela Superintendência, é a impossibilidade de cumprimento dos prazos estabelecidos no Plano de Ação.

Considerando o curto período de tempo determinado pela alta administração do órgão para a efetiva divulgação da Carta de Serviços, seja interna ou externamente.

Caso as equipes não consigam cumprir os prazos estabelecidos (conforme plano de ação acima), novas datas deverão ser negociadas junto à Gestão da organização.

6 Conclusão

Conforme apresentado neste trabalho, a metodologia de elaboração e implementação da Carta de Serviços ao Cidadão é pré determinada pelo Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (MPOG), através de sua Secretaria de Gestão (SEGES).

Tratando-se de um produto elaborado por uma instituição pública, classificada, de acordo com a legislação, como uma autarquia federal, é necessário o envolvimento de toda a sua Gestão, com decisões partindo de sua Presidência e sua Superintendência.

Com o objetivo geral de elaborar uma proposta de implementação de Carta de Serviços ao Cidadão para o Conselho Regional de Engenharia, Arquitetura e Agronomia do Paraná, a pesquisadora pode participar ativamente da elaboração do diagnóstico da situação atual da organização, especificamente quanto a elaboração da Carta de Serviços ao Cidadão.

Também, a partir de análises dos aspectos legais de elaboração e implementação da Carta de Serviços, tanto teoricamente quanto na própria organização, pode conhecer todo o processo de elaboração e implementação da Carta de Serviços, da mesma forma: tanto teoricamente quanto na própria organização.

A identificação da viabilidade de implantação da Carta de Serviços ao Cidadão pela autarquia, objeto do estudo, aconteceu a partir do ingresso da instituição junto ao Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização (GesPública) e a necessidade de adoção desta ferramenta, motivada também pela implantação da certificação NBR ISO 9001:2008.

As facilidades apresentaram-se: pela efetiva participação do Conselho junto ao GesPública; pelo modelo de Gestão já adotado pelo Conselho, considerando ter a Certificação ISO; total apoio da Presidência e Diretoria para a implementação de ferramentas de gestão de acordo com os novos modelos; suporte de informações pelo sistema de gestão, principalmente no que tange os canais de comunicação sobre os serviços fornecidos pelo Conselho; efetiva participação do

corpo funcional, mesmo tratando-se em apenas fornecer subsídios informacionais de setores; estrutura em competências e recursos tecnológicos, com ênfase na informatização das informações necessárias.

Apresenta-se como única dificuldade encontrada, especificamente pela equipe escolhida para o aprendizado da metodologia específica e conseqüente elaboração da proposta, o cronograma imposto pela Gestão do Conselho, diferentemente da necessidade de atenção a esta pesquisa.

A verificação de possíveis facilidades e/ou dificuldades desta mudança em relação à cultura organizacional, fica aqui, como uma recomendação, junto a análise da pesquisa de satisfação dos clientes quanto às Cartas, quando de sua distribuição/divulgação.

O público interno, após o atendimento da ação 9, em seu item 9.1 – Divulgação Interna, conforme o Plano de Ação proposto, deve ser pesquisado, considerando seu entendimento de importância e satisfação à critérios preestabelecidos pela instituição, definidos juntamente com a equipe de Gestão de Pessoas.

Segue a proposta de implementação da Carta de Serviços em três versões de acordo com o público-alvo: Profissionais; Empresas e Órgãos Públicos; e Sociedade.

7 Referências Bibliográficas

ABNT – ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. NBR: 14724: informação e documentação: trabalhos acadêmicos: apresentação. Rio de Janeiro: 2005.

BERGUE, Sandro Trescastro. Cultura e mudança organizacional. Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração/UFSC; Brasília: CAPES: UAB, 2010.

BRASIL. Conselho Regional de Engenharia, Arquitetura e Agronomia do Paraná. Manual da Qualidade. 2008.

_____. Constituição da República Federativa do Brasil. Promulgada em 5 de outubro 1988. 25. ed. São Paulo: Saraiva, 2000.

_____. Decreto-Lei nº 200. Publicado no Diário Oficial da União de 27 de fevereiro de 1967.

_____. Fernando Henrique Cardoso. Plano Diretor do Aparelho do Estado. Presidência da República, Câmara da Reforma do Estado, Ministério da Administração Federal e Reforma do Estado. Brasília, 1995.

_____. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Gestão. Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização – GesPública; Prêmio Nacional da Gestão Pública – PQGF; Carta de Serviços ao Cidadão; Brasília; MPOG, Seges, 2009. Versão 1/2009.

_____. Revista do Serviço Público/Fundação Escola Nacional de Administração Pública. v.1, n.1 (nov. 1937) — Ano 53, n.3 (Jul-Set/2002). Brasília: ENAP, 1937.

BRUYNE, Paul de; HERMAN, Jacques; SCHUTHEETE, Marc de. Dinâmica da pesquisa em ciências sociais: os pólos da prática metodológica. Rio de Janeiro: F. Alves, 1977.

CHIAVENATO, Idalberto. Administração nos Novos Tempos. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

FERLIE, Evan; ASHBURNER, Lynn; LOUISE, Fitzgerald; PETTIGREW Andrew. A Nova Administração Pública em ação. Brasília: Editora Universidade de Brasília; Enap, 1999.

FIGUEIREDO, Carlos Maurício; NÓBREGA, Marcos. Administração Pública – Direito Administrativo, Financeiro e Gestão Pública: Prática, Inovações e Polêmicas. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2002.

GIL, Antônio Carlos. Métodos e técnicas de pesquisa social. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

GUIMARÃES, Tomas de Aquino; SILVA, Eduardo Ramos Ferreira da. Autonomia e flexibilidade na gestão da regulação dos setores de energia elétrica e de telecomunicações no Brasil. In: V CONGRESSO INTERNACIONAL. 2000.

KAPLAN, R. S.; NORTON, D. P. Mapas Estratégicos: Convertendo Ativos Intangíveis em resultados tangíveis. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

SILVA JÚNIOR, Jeconias Rosendo e PAZ, Marsden Alves de Amorim. Confederação Nacional dos Municípios – CNM. Nova Administração Pública: Gestão Municipal e Tendências Contemporâneas. v. 6, Brasília: CNM, 2008.

ANEXOS

ELABORAÇÃO CARTA DE SERVIÇOS (EMPRESAS)

AÇÃO 2: Identificar os serviços para os quais deverão ser estabelecidos os compromissos com o atendimento

AÇÃO 3: Identificar os prazos atuais para a obtenção dos serviços

SERVIÇO	DEFINIÇÃO	COMO E ONDE SOLICITAR	DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA	TAXAS	PRAZO
Certidão de Registro ou Visto	Documento que comprova Registro ou Visto no CREA-PR .	Disponível no Site em consulta pública ou no acesso restrito da empresa ou do profissional	Ver documentação no site em produtos e serviços	Não há	Imediato
Reativação de Registro	Reativar registro cancelado.	Pessoalmente em qualquer uma das Inspetorias/Regionais do CREA-PR, ou por meio de correspondência.		Reativação + anuidade	10 dias úteis*
Alteração contratual	Atualização dos dados da pessoa jurídica.			Não há	10 dias úteis*
Ingresso de responsável técnico	Indicação de um ou mais profissionais para responder tecnicamente pelo objetivo social. **			Não há	10 dias úteis*
Ingresso de profissional no quadro técnico	Inclusão de um ou mais profissionais que exercerão atividade técnica **			Não há	10 dias úteis*
Baixa de responsável técnico/quadro técnico	Saída do profissional da empresa.			Não há	10 dias úteis*

Denúncia	Informação de suspeita de irregularidade pertinentes ao CREA	No site em Denúncia on line ou pessoalmente em qualquer uma das Inspetorias/Regionais do CREA-PR.		Não há	Em média 45 dias
----------	--	---	--	--------	------------------

* O prazo será excedido se a documentação estiver incorreta, incompleta ou necessitar de análise da Câmara Especializada, face atribuições do responsável técnico em relação às atividades desenvolvidas pela empresa, múltipla responsabilidade técnica, residência do profissional em outro estado e outros.

** Se o profissional indicado já responde tecnicamente por empresa , ver informação de Dupla/tripla responsabilidade técnica

SERVIÇO	DEFINIÇÃO	COMO E ONDE SOLICITAR	DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA	TAXAS	PRAZO
Dupla/múltipla responsabilidade	É o serviço que deve ser pedido pelo profissional que deseja responder tecnicamente por mais de uma empresa, dentro de horários compatíveis.	Pessoalmente em qualquer uma das Inspetorias/Regionais do CREA-PR, ou por meio de correspondência.	Ver documentação no site em produtos e serviços	Não há	10 dias úteis*

VER COMO CONTEMPLAR NA CARTA O ITEM FISCALIZAÇÃO (Retirar?)

Entendemos que o assunto fiscalização contempla os três clientes (profissional, empresa e sociedade), e deve constar na carta informações sobre relatório de visita, notificação, auto de infração, prazos para defesa, e recursos ao Plenário e Confea.

Atendimento a ofício de protocolo (lembrar prorrogação de prazo)É quando o oficiado responde ou atende ao que foi solicitado no ofício (não é um serviço)

Fiscalização do Quadro

AÇÃO 4: Identificar as informações de acesso (documentos e requisitos para obter o serviço, horários, contatos, telefones, endereços)

Através do 0800.41.0067, das 8h às 18h, de segunda a sexta-feira.

Via CHAT (atendimento online), das 8h às 19h, de segunda a sexta-feira.

CHAT em LIBRAS transcrita, das 8h às 18h

Por E-MAIL , através de protocolo e em qualquer horário

PESSOALMENTE em uma de nossas Inspetorias. Os endereços e horários de atendimento estão disponíveis no site <menu esquerdo: Endereços de Atendimento>.



Presidência da República
Casa Civil
Subchefia para Assuntos Jurídicos

DECRETO Nº 5.378 DE 23 DE FEVEREIRO DE 2005.

Institui o Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização - GESPÚBLICA e o Comitê Gestor do Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização, e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA, no uso da atribuição que lhe confere o art. 84, inciso VI, alínea "a", da Constituição,

DECRETA:

Art. 1º Fica instituído o Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização – GESPÚBLICA, com a finalidade de contribuir para a melhoria da qualidade dos serviços públicos prestados aos cidadãos e para o aumento da competitividade do País.

Art. 2º O GESPÚBLICA deverá contemplar a formulação e implementação de medidas integradas em agenda de transformações da gestão, necessárias à promoção dos resultados preconizados no plano plurianual, à consolidação da administração pública profissional voltada ao interesse do cidadão e à aplicação de instrumentos e abordagens gerenciais, que objetivem:

I - eliminar o déficit institucional, visando ao integral atendimento das competências constitucionais do Poder Executivo Federal;

II - promover a governança, aumentando a capacidade de formulação, implementação e avaliação das políticas públicas;

III - promover a eficiência, por meio de melhor aproveitamento dos recursos, relativamente aos resultados da ação pública;

IV - assegurar a eficácia e efetividade da ação governamental, promovendo a adequação entre meios, ações, impactos e resultados; e

V - promover a gestão democrática, participativa, transparente e ética.

Art. 3º Para consecução do disposto nos arts. 1º e 2º, o GESPÚBLICA, por meio do Comitê Gestor de que trata o art. 7º, deverá:

I - mobilizar os órgãos e entidades da administração pública para a melhoria da gestão e para a desburocratização;

II - apoiar tecnicamente os órgãos e entidades da administração pública na melhoria do atendimento ao cidadão e na simplificação de procedimentos e normas;

III - orientar e capacitar os órgãos e entidades da administração pública para a implantação de ciclos contínuos de avaliação e de melhoria da gestão; e

IV - desenvolver modelo de excelência em gestão pública, fixando parâmetros e critérios para a avaliação e melhoria da qualidade da gestão pública, da capacidade de atendimento ao cidadão e da eficiência e eficácia dos atos da administração pública federal.

Art. 4º Os critérios para avaliação da gestão de que trata este Decreto serão estabelecidos em consonância com o modelo de excelência em gestão pública.

Art. 5º A participação dos órgãos e entidades da administração pública no GESPÚBLICA dar-se-á mediante adesão ou convocação.

§ 1º Considera-se adesão para os efeitos deste Decreto o engajamento voluntário do órgão ou entidade da administração pública no alcance da finalidade do GESPÚBLICA, que, por meio da auto-avaliação contínua, obtenha validação dos resultados da sua gestão.

§ 2º Considera-se convocação a assinatura por órgão ou entidade da administração pública direta, autárquica ou fundacional, em decorrência da legislação aplicável, de contrato de gestão ou desempenho, ou o engajamento no GESPÚBLICA, por solicitação do Ministro de Estado do Planejamento, Orçamento e Gestão, em decorrência do exercício de competências vinculadas a programas prioritários, definidos pelo Presidente da República.

Art. 6º Poderão participar, voluntariamente, das ações do GESPÚBLICA pessoas e organizações, públicas ou privadas.

Parágrafo único. A atuação voluntária das pessoas é considerada serviço público relevante, não remunerado.

Art. 7º Fica instituído o Comitê Gestor do Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização, no âmbito do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, com o objetivo de formular o planejamento das ações do GESPÚBLICA, bem como coordenar e avaliar a execução dessas ações.

Art. 8º O Comitê Gestor terá a seguinte composição:

I - um representante do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, que o coordenará;
e

II - um representante da Casa Civil da Presidência da República.

~~§ 1º - O Ministro de Estado do Planejamento, Orçamento e Gestão indicará quinze órgãos ou entidades da administração pública, com notório engajamento em ações ligadas à qualidade da gestão e à desburocratização, cujos representantes integrarão o Comitê Gestor.~~

~~§ 2º - Os membros a que se referem o caput e o § 1º, titulares e suplentes, serão indicados pelos dirigentes dos órgãos ou entidades representados e designados pelo Ministro de Estado do Planejamento, Orçamento e Gestão.~~

~~§ 3º - O mandato dos membros do Comitê Gestor será de dois anos, permitida a recondução.~~

III - representantes de órgãos e entidades da administração pública, assim como de entidades privadas com notório engajamento em ações ligadas à qualidade da gestão e à desburocratização, conforme estabelecido pelo Ministro de Estado do Planejamento, Orçamento e Gestão. [\(Incluído pelo Decreto nº 6.944, de 2009\).](#)

§ 1º Os membros a que se referem o **caput**, titulares e suplentes, serão indicados pelos dirigentes dos órgãos ou entidades representados e designados pelo Ministro de Estado do Planejamento, Orçamento e Gestão. ([Redação dada pelo Decreto nº 6.944, de 2009](#)).

§ 2º O mandato dos membros do Comitê Gestor será de dois anos, permitida a recondução. ([Redação dada pelo Decreto nº 6.944, de 2009](#)).

Art. 9º Ao Comitê Gestor compete:

I - propor ao Ministro de Estado do Planejamento, Orçamento e Gestão o planejamento estratégico do GESPÚBLICA;

II - articular-se para a identificação de mecanismos que possibilitem a obtenção de recursos e demais meios para a execução das ações do GESPÚBLICA;

III - constituir comissões setoriais e regionais, com a finalidade de descentralizar a gestão do GESPÚBLICA;

IV - monitorar, avaliar e divulgar os resultados do GESPÚBLICA;

V - certificar a validação dos resultados da auto-avaliação dos órgãos e entidades participantes do GESPÚBLICA; e

VI - reconhecer e premiar os órgãos e entidades da administração pública, participantes do GESPÚBLICA, que demonstrem qualidade em gestão, medida pelos resultados institucionais obtidos.

Art. 10. Ao Coordenador do Comitê Gestor compete:

I - cumprir e fazer cumprir este Decreto e as decisões do Colegiado;

II - constituir grupos de trabalho temáticos temporários;

III - convocar e coordenar as reuniões do Comitê; e

IV - exercer o voto de qualidade no caso de empate nas deliberações.

Art. 11. A participação nas atividades do Comitê Gestor, das comissões e dos grupos de trabalho será considerada serviço público relevante, não remunerado.

Art. 12. A Secretaria de Gestão do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão exercerá as funções de Secretaria-Executiva do Comitê Gestor.

Art. 13. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 14. Ficam revogados os [Decretos nºs 83.740, de 18 de julho de 1979](#), e [3.335, de 11 de janeiro de 2000](#).

Brasília, 23 de fevereiro de 2005; 184º da Independência e 117º da República.

LUIZ INÁCIO LULA DA SILVA
Nelson Machado
José Dirceu de Oliveira e Silva

Este texto não substitui o publicado no DOU de 24.2.2005

Formulário

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

Plano de Ação			
A - Identificação			
Organização:			
Unidade:			
Responsável pela Equipe de Trabalho	Nome:		
	E-mail:		
	Telefone:		
Equipe de Trabalho	Nomes dos Integrantes:		
Data de início:			
Data de Término:			
B - Processo			
Nome do Processo:	Gestão do Atendimento		
Objetivo:			
Justificativa:			
C - Benefícios			
Cidadão/Usuário:			
Organização:			
Sociedade:			
D – Detalhamento das Ações			
	Ações	Prazo	Responsável
Ação 1	Identificar as unidades da organização que deverão estar envolvidas na elaboração da Carta de Serviços.		
Ação 2	Identificar os serviços para os quais deverão ser estabelecidos os compromissos com o atendimento. (fontes disponíveis: cartilhas; informativos		

	mensais; internet; murais, etc.)		
Ação 3	Identificar os tempos e prazos atuais para obtenção dos serviços identificados. (quem presta o serviço)		
Ação 4	Identificar as informações de acesso. (documentos e requisitos para obter o serviço, horários, contatos, telefones, endereço)		
Ação 5	Identificar mecanismos de comunicação com os cidadãos. (informação; recebimento de sugestões e atendimento a reclamações)		
Ação 6	Estabelecer compromissos com o atendimento para os serviços identificados.		
Ação 7	Formatar a Carta de Serviços.		
	7.1. Identificar fontes para divulgar a Carta de Serviços. (Versão impressa; banner, etc)		
Ação 8	Aprovar a Carta de Serviços		
Ação 9	Divulgar a Carta de Serviços.		
	9.1.Divulgação Interna. (Reuniões de sensibilização).		
	9.2. Divulgação Externa.		
Ação 10	Monitorar a efetividade dos compromissos firmados na Carta de Serviços da Organização.		
E – Estimativa de Custos: Relacione o total de recursos financeiros necessários para o desenvolvimento do projeto.			
	Diárias:		
	Passagens:		
	Material de Consumo:		
	Confecção de material		

técnico/didático:	
Confeção de material para divulgação da Carta de Serviços:	
F. Aprovação do Plano de Trabalho	
Local / Data:	
Nome / Função	
Assinatura:	_____

MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO
Secretaria de Gestão - SEGES

COMPLEMENTO PLANILHA 1

Organização:

Data:

Grupo de Trabalho:

Serviços	Identificar as informações de acesso (documentos e requisitos para obter o serviço, horários, contatos, telefone, endereço)				
	Documentos e requisitos	Horário	Contatos	Telefone	Endereço

MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO
Secretaria de Gestão - SEGES

PLANILHA 2 - Descrição da Ação 6

Organização:

Data:

Grupo de Trabalho:

Unidade da Organização:

Serviços prestados pela Unidade	Compromissos com o atendimento

MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO

Secretaria de Gestão - SEGES

PLANILHA 1

Organização:

Data:

Grupo de Trabalho:

Identificar as Unidades da Organização	Identificar os serviços prestados pelas Unidades	Identificar os tempos e prazos atuais para a prestação dos serviços	Identificar as informações de acesso e mecanismos de comunicação com os cidadãos/usuários

MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO
Secretaria de Gestão - SEGES

COMPLEMENTO PLANILHA 1

Organização:

Data:

Grupo de Trabalho:

Serviços	Identificar as informações de acesso (documentos e requisitos para obter o serviço, horários, contatos, telefone, endereço)				
	Documentos e requisitos	Horário	Contatos	Telefone	Endereço

Glossário de Atividades Técnicas em ART - Anexo da Resolução 1010/2005

Buscando um maior entendimento para preencher o campo "Atividade Técnica" da ART, disponibilizamos um glossário das respectivas atividades. Este glossário é de natureza específica, não devendo prevalecer entendimentos distintos dos termos nele apresentados, embora aplicáveis em outros contextos.

A

Análise – atividade que envolve a determinação das partes constituintes de um todo, buscando conhecer sua natureza ou avaliar seus aspectos técnicos.

Arbitragem – atividade que constitui um método alternativo para solucionar conflitos a partir de decisão proferida por árbitro escolhido entre profissionais da confiança das partes envolvidas, versados na matéria objeto da controvérsia.

Assessoria – atividade que envolve a prestação de serviços por profissional que detém conhecimento especializado em determinado campo profissional, visando ao auxílio técnico para a elaboração de projeto ou execução de obra ou serviço.

Assistência – atividade que envolve a prestação de serviços em geral, por profissional que detém conhecimento especializado em determinado campo de atuação profissional, visando suprir necessidades técnicas.

Auditoria – atividade que envolve o exame e a verificação de obediência a condições formais estabelecidas para o controle de processos e a lisura de procedimentos.

Avaliação – atividade que envolve a determinação técnica do valor qualitativo ou monetário de um bem, de um direito ou de um empreendimento.

C

Coleta de dados – atividade que consiste em reunir, de maneira consistente, dados de interesse para o desempenho de tarefas de estudo, planejamento, pesquisa, desenvolvimento, experimentação, ensaio, e outras afins.

Condução – atividade de comandar a execução, por terceiros, do que foi determinado por si ou por outros.

Consultoria – atividade de prestação de serviços de aconselhamento, mediante exame de questões específicas, e elaboração de parecer ou trabalho técnico pertinente, devidamente fundamentado.

Controle de qualidade – atividade de fiscalização exercida sobre o processo produtivo visando garantir a obediência a normas e padrões previamente estabelecidos.

Coordenação – atividade exercida no sentido de garantir a execução de obra ou serviço segundo determinada ordem e método previamente estabelecidos.

D

Desempenho de cargo ou função técnica - atividade exercida de forma continuada, no âmbito da profissão, em decorrência de ato de nomeação, designação ou contrato de trabalho.

Desenvolvimento – atividade que leva à consecução de modelos ou protótipos, ou ao aperfeiçoamento de dispositivos, equipamentos, bens ou serviços, a partir de conhecimentos obtidos através da pesquisa científica ou tecnológica.

Direção – atividade técnica de determinar, comandar e essencialmente decidir na consecução de obra ou serviço.

Divulgação técnica – atividade de difundir, propagar ou publicar matéria de conteúdo técnico.

E

Elaboração de orçamento – atividade realizada com antecedência, que envolve o levantamento de custos, de forma sistematizada, de todos os elementos inerentes à execução de determinado empreendimento.

Ensaio – atividade que envolve o estudo ou a investigação sumária de aspectos técnicos e/ou científicos de determinado assunto.

Ensino – atividade cuja finalidade consiste na transmissão de conhecimento de maneira formal.

Equipamento – instrumento, máquina ou conjunto de dispositivos operacionais, necessário para a execução de atividade ou operação determinada.

Especificação – atividade que envolve a fixação das características, condições ou requisitos relativos a materiais, equipamentos, instalações ou técnicas de execução a serem empregados em obra ou serviço técnico.

Estudo – atividade que envolve simultaneamente o levantamento, a coleta, a observação, o tratamento e a análise de dados de natureza diversa, necessários ao projeto ou execução de obra ou serviço técnico, ou ao desenvolvimento de métodos ou processos de produção, ou à determinação preliminar de características gerais ou de viabilidade técnica, econômica ou ambiental.

Execução – atividade em que o Profissional, por conta própria ou a serviço de terceiros, realiza trabalho técnico ou científico visando à materialização do que é previsto nos projetos de um serviço ou obra.

Execução de desenho técnico – atividade que implica a representação gráfica por meio de linhas, pontos e manchas, com objetivo técnico.

Experimentação – atividade que consiste em observar manifestações de um determinado fato, processo ou fenômeno, sob condições previamente estabelecidas, coletando dados, e analisando-os com vistas à obtenção de conclusões.

Extensão – atividade que envolve a transmissão de conhecimentos técnicos pela utilização de sistemas informais de aprendizado.

F

Fiscalização – atividade que envolve a inspeção e o controle técnicos sistemáticos de obra ou serviço, com a finalidade de examinar ou verificar se sua execução obedece ao projeto e às especificações e prazos estabelecidos.

G

Gestão – conjunto de atividades que englobam o gerenciamento da concepção, elaboração, projeto, execução, avaliação, implementação, aperfeiçoamento e manutenção de bens e serviços e de seus processos de obtenção.

I

Instalação – atividade de dispor ou conectar convenientemente conjunto de dispositivos necessários a determinada obra ou serviço técnico, de conformidade com instruções determinadas.

L

Laudo – peça na qual, com fundamentação técnica, o profissional habilitado, como perito, relata o que observou e apresenta as suas conclusões, ou avalia o valor de bens, direitos, ou empreendimentos.

M

Manutenção – atividade que implica conservar aparelhos, máquinas, equipamentos e instalações em bom estado de conservação e operação.

Mensuração – atividade que envolve a apuração de aspectos quantitativos de determinado fenômeno, produto, obra ou serviço técnico, num determinado período de tempo.

Montagem – operação que consiste na reunião de componentes, peças, partes ou produtos, que resulte em dispositivo, produto ou unidade autônoma que venha a tornar-se operacional, preenchendo a sua função.

Monitoramento - atividade de examinar, acompanhar, avaliar e verificar a obediência a condições previamente estabelecidas para a perfeita execução ou operação de obra, serviço, projeto, pesquisa, ou outro qualquer empreendimento.

N

Normalização – Ver Padronização.

O

Obra – resultado da execução ou operacionalização de projeto ou planejamento elaborado visando à consecução de determinados objetivos.

Operação – atividade que implica fazer funcionar ou acompanhar o funcionamento de instalações, equipamentos ou mecanismos para produzir determinados efeitos ou produtos.

Orientação técnica – atividade de proceder ao acompanhamento do desenvolvimento de uma obra ou serviço, segundo normas específicas, visando a fazer cumprir o respectivo projeto ou planejamento.

P

Padronização – atividade que envolve a determinação ou o estabelecimento de características ou parâmetros, visando à uniformização de processos ou produtos.

Parecer técnico – expressão de opinião tecnicamente fundamentada sobre determinado assunto, emitida por especialista.

Perícia – atividade que envolve a apuração das causas que motivaram determinado evento, ou da asserção de direitos, e na qual o profissional, por conta própria ou a serviço de terceiros, efetua trabalho técnico visando a emissão de um parecer ou laudo técnico, compreendendo: levantamento de dados, realização de análise ou avaliação de estudos, propostas, projetos, serviços, obras ou produtos desenvolvidos ou executados por outrem.

Pesquisa – atividade que envolve investigação minudente, sistemática e metódica para elucidação ou o conhecimento dos aspectos técnicos ou científicos de determinado fato, processo, ou fenômeno.

Planejamento – atividade que envolve a formulação sistematizada de um conjunto de decisões devidamente integradas, expressas em objetivos e metas, e que explicita os meios disponíveis ou necessários para alcançá-los, num dado prazo.

Produção técnica especializada – atividade em que o profissional, por conta própria ou a serviço de terceiros, efetua qualquer operação industrial ou agropecuária que gere produtos acabados ou semi acabados, isoladamente ou em série.

Projeto – representação gráfica ou escrita necessária à materialização de uma obra ou instalação, realizada através de princípios técnicos e científicos, visando à consecução de um objetivo ou meta, adequando-se aos recursos disponíveis e às alternativas que conduzem à viabilidade da decisão.

R

Reparo – atividade que implica recuperar ou consertar obra, equipamento ou instalação avariada, mantendo suas características originais.

S

Serviço Técnico – desempenho de atividades técnicas no campo profissional.

Supervisão – atividade de acompanhar, analisar e avaliar, a partir de um plano funcional superior, o desempenho dos responsáveis pela execução projetos, obras ou serviços.

T

Trabalho Técnico – desempenho de atividades técnicas coordenadas, de caráter físico ou intelectual, necessárias à realização de qualquer serviço, obra, tarefa, ou empreendimentos especializados.

Treinamento – atividade cuja finalidade consiste na transmissão de competências, habilidades e destreza, de maneira prática.

V

Vistoria – atividade que envolve a constatação de um fato, mediante exame circunstanciado e descrição minuciosa dos elementos que o constituem, sem a indagação das causas que o motivaram.

DADOS RECEBIDOS DA OUVIDORIA E REGIONAIS SOBRE ASSUNTOS QUE MAIS GERAM DÚVIDAS NO ATENDIMENTO AOS CLIENTES DO CREA-PR

OUVIDORIA

As reclamações que se repetem na Ouvidoria são referentes a :
prazos, atendimento e fiscalização.

Procedimentos Internos referente a :

Empresa

- ingresso de responsável técnico,
- dupla responsabilidade técnica,
- registro de empresa,

Profissional

- apostilamento de curso e registro profissional de técnico
- Certidão de inteiro teor

Anuidade

- atualização das informações no CREA-PR, anuidade quitada em outro Crea.

Art

- retificação de art

Fiscalização

- art de laje,
- art de cargo/função em órgão público,
- . falta de informação sobre a defesa apresentada e demora na análise.

REGIONAL PONTA GROSSA:

1) Quais os assuntos/serviços que geram o maior número de dúvidas ou problemas, principalmente por falta de informação suficiente?

- a) ART (principalmente preenchimento);
- b) Preenchimento de ART de cargo e função;
- c) Quanto a fiscalização: As pessoas acham que após cobrir uma construção, o CREA/PR não fiscaliza;
- d) Questões referentes a atribuições profissionais;
- e) Contrato de prestação de serviço com tempo indeterminado e sem reconhecimento de firma. (alteração recente);
- f) Informação da necessidade da Dupla responsabilidade técnica

2) No caso de recebimento de documentos para protocolar, quais os assuntos que geralmente a documentação não vem correta gerando a necessidade do cliente ter que retornar para complementar documentos?

- a) Registro de Pessoa Jurídica;
- b) Apresentação do o Diploma, sem assinatura do formando.

3) Outros

- a) Repasse de informações claras sobre as vantagens que a pessoa tem em contratar um profissional antes do início de sua obra, principalmente na construção civil, onde o profissional irá estudar qual a melhor localização para os quartos, sala, cozinha, etc.
- b) Informações para a sociedade em geral que o CREA não tem poder para embargar obra;
- c) Informação da importância da entrega a 1º VI A DA ART RETIFICADA

REGIONAL CASCAVEL

Sugestões para Carta de Serviços.

*são ocorrências da rotina e que estão tratadas em várias ferramentas, mas acabam esbarrando no limitante da interpretação, o que poderá acontecer com a própria carta de serviços, mas enfim segue:

- Atestado de conclusão de obra que não contempla todos os requisitos mínimos estabelecidos pelo CREA-PR; que devem ser refeitos e gera necessidade de nova coleta de assinatura e conseqüentes reclamações por transtornos.
- Registro de protocolo com flexibilidade do pagto. da taxa em 24 horas; ocasionando inúmeros indeferimentos devido ao não pagto.;
- Que os CREAs não tem autonomia para embargar obras; resolver conflitos; ressarcir danos; interferir na atuação profissional; embargar editais por remuneração abaixo do mínimo, cargo/função/atribuição;
- Cancelamento e/ou baixa de ART por obra não concluída, por iniciativa do profissional, sem aprovação do contratante, que após análise da câmara, determina-se o deferimento;
- Preenchimento de ART (códigos, atribuições, endereço, valores, datas, dimensão, taxas); inclusive posteriormente na retificação;
- Uso indevido dos tipos de ART de obra própria; moradia econômica;
- Elaboração de memorial descritivo;
- Aplicação de projetos complementares, quando da ampliação de obra;
- Registro de novas modalidades de PJ; empresas de outros estados; registro de filial (responsável técnico, endereço);
- Objeto social compatível com registro no CREA-PR, bem como, definição da área profissional compatível para responsabilidade técnica;

- Desconhecimento das instâncias obrigatórias no tratamento dos assuntos demandados (câmara, plenário, confea);
- Cursos disponibilizados pelo CREA-PR; (demandas nas áreas de interesse particular de baixa oferta no mercado)
- Tempo determinado para visto de PJ;
- Forma de comprovação da remuneração profissional (salário, gratificação, comissão);
- Em ART de desempenho de cargo e função: tipo de contrato (5-vínculo empregatício);
- Validade da taxa paga por apenas 30 dias, em caso de indeferimento da solicitação inicial;
- No caso de uma taxa recolhida em um exercício, mas que venha a ser efetivamente tratada em outro exercício, onde tenha incidência de reajuste, se há necessidade de cobrança de diferença de valor;
- Comprovação para recuperação de ART;
- No caso de solicitações através do formulário de PJ, quem deve assinar a solicitação;
- Quais são as alternativas que podem ser oferecidas, para administrados que possuem processos em dívida ativa efetiva (regularização, parcelamento);
- Prazo para disponibilização da carteira definitiva;

- Destacamos um problema que ocorre, não gera muitos questionamentos por parte dos clientes, porém gera retrabalho:

Hoje mesmo recebi uma defesa por **teleweb** de uma profissional, trata-se da executora da obra, ela foi notificada a informar ou apresentar a ART do projeto elétrico e projeto e Instalação da Estrutura metálica.

Na defesa ela informou assim "proj. elétrico – Bradacz; Metalurgica - verificando"

Outros casos que ocorrem bastante é "a empresa que forneceu a laje é tal" (nome fantasia), aí não sabemos qual empresa é, não tem a razão social, nem o endereço, ou então informam o nome de um leigo que trabalha na empresa como responsável.

- Tem ainda aqueles casos que o notificado é o leigo, que eles fazem a defesa, solicitando maiores informações, ou questionando algo (o que não é a finalidade desta ferramenta). Poderia ser criadas algumas orientações, quando a pessoa vai preencher o atendimento a notificação, ou um alerta, informando que o protocolo poderá ser indeferido, caso estas informações não sejam concretas.

- Quanto as atribuições, tem muitos que não gostam de fazer as consultas técnicas para as câmaras (principalmente na área de elétrica e mecânica). Eles querem que as atribuições sejam mais claras nas suas certidões de registros (principalmente técnicos);

- Quanto aos prazos dos serviços, acho que poderia ser mais divulgado, por ex. poderia haver um cartaz nos postos de atendimento, com os serviços e prazos de execução (os principais tipo registros, concessão de dupla, ingresso/baixa, acervo).

- Na parte de registro o que vejo é dúvida quanto a documentação para registro PJ e PF; da parte de empresa a documentação comprobatória de Responsável Técnico que normalmente, faz-se

necessário complementar docs. (em casos de documentação recebida via correios); também com relação a prazos de registro, ingresso, quando do encaminhamento para Câmaras.

MARINGÁ

INSPETORIA DE CAMPO MOURÃO (ROBERTA E SIMONE)

REGISTRO PROFISSIONAL (COM E SEM DIPLOMA) - Informar ao profissional que após o deferimento do Registro será enviado um e-mail contendo link para impressão do boleto com a anuidade proporcional e que somente após o pagamento desse boleto de anuidade será liberada a Certidão de Registro Profissional e demais serviços disponíveis no acesso restrito do site do crea-pr.

ENTREGA DO CARTÃO PROVISÓRIO REGISTRO S/DIPLOMA- Informar que o registro possui validade de 01 ano (podendo ser prorrogado por igual período) e que o Registro Definitivo (sem data de validade) será concedido mediante a apresentação do diploma a qualquer tempo, ou seja, não há necessidade de esperar o vencimento do provisório para requerer o definitivo. Caso a apresentação do diploma seja posterior a data de vencimento do provisório terá que recolher além da taxa da carteira a taxa de registro (novamente).

REGISTRO PROFISSIONAL C/DIPLOMA (profissional já possui registro sem diploma) : informar ao profissional que no prazo máximo de 14 dias o seu registro será transformado em definitivo e ele poderá exercer suas atividades normalmente independente do recebimento da Carteira de Identidade Profissional que tem um prazo de 90 dias para ser confeccionada pelo CONFEA. Assim que a carteira estiver disponível o profissional receberá um e-mail informando da disponibilidade para retirada.

REGULARIZAÇÃO DE OBRA : informar que o prazo máximo para análise é de 30 Dias e que após o deferimento o profissional irá receber um ofício e guia para pagamento da ART. A retirada dos projetos e ARTs somente será feita mediante a comprovação de quitação da guia da taxa de ART. E ainda, a retirada dos projetos/ARTs poderá ser feita por qualquer pessoa de posse do cartão protocolo.

APOSTILAMENTO DE CURSO - esclarecer que após o deferimento o produto gerado é a Certidão de Registro de PF contendo as novas informações e que poderá ser retirada via internet através do acesso restrito no site do crea-pr. Caso o curso apostilado gere novo título o profissional poderá solicitar a 2ª via da carteira mediante requerimento próprio e pagamento da taxa de R\$ 33,00. (Obs.: a maioria dos profissionais que requerem o apostilamento acham que já vão receber uma nova carteira)

REGISTRO PESSOA JURIDICA - esclarecer que o produto a ser gerado será a Certidão de Registro, após o deferimento do Registro será enviado um e-mail para a empresa, contendo seu login e senha para os serviços on-line e também o e-mail contendo link para impressão do boleto com a anuidade proporcional e que somente após o pagamento da anuidade, será liberada a Certidão de Registro da Pessoa Jurídica que poderá ser impressa no site do crea-pr

FUNCIONÁRIA EVELYN

Processo de Regularização de Obras:

documentação necessária: (auto de infração, notificação, ofício, relatório de visita), todas as vias da ART referente a obra, memorial descritivo da obra, projetos solicitados segundo ato 02/2006).

Prazo: Não existe prazo especificado para regularização de obra, no entanto há um item de controle para monitorar a porcentagem de tratamentos de protocolos de regularização de obra, que ultrapassem 30 dias. (conforme manual eletrônico)

Taxa: não há taxa para protocolar o pedido de regularização de obra.

Fotocópias de processo:

Documentação necessária: fotocópia do auto de infração, caso não tenha, apresentar o número do processo. Indicar o motivo do pedido.

O requerente deve ser parte envolvida no processo, ou deve-se apresentar procuração.

Notificação

Prazo para atendimento: 10 (dez) dias a contar da data do recebimento,

A notificação pode ser visualizada na área restrita do profissional e da empresa, desde que esteja dentro do prazo de atendimento.

O atendimento a notificação pode ser feito pela área restrita e pessoalmente.

FUNCIONÁRIO CRISTHY

1 - Informação aos clientes profissional/empresa/leigo que é possível ser feito o atendimento a notificação on-line num prazo de até 10 dias após sua emissão;

2 - Informar ao cliente denunciante que o prazo para atendimento a denúncia é de 45 dias;

3 - Informação aos clientes profissional/empresa/leigo que o prazo para atendimento ao protocolo de solicitação de cópia de processo/protocolo é de 10 dias, caso o processo/protocolo esteja em outros departamentos ou necessite de análise esse, prazo será estendido;

4 - Informar aos clientes que é concedido pelo conselho até 02 (duas) vezes o prazo de 10 dias para profissionais e empresa. Para proprietários o prazo é o da notificação, somente podendo ser solicitado prazo pelo profissional que irá regularizar a obra.

FUNCIONÁRIA CARMEM

Certidão de Acervo Técnico com registro de Atestado

- Informar ao profissional os itens mínimos exigidos pelo CREA que devem constar no atestado:

- 1) Quando emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, deverá ser apresentado em papel timbrado, sem rasuras ou adulteração;
- 2) Quando emitido por pessoa física, deverá ser apresentado sem rasuras ou adulteração, com identificação e CPF;
- 3) Na descrição do mesmo deverá conter a razão social/nome completo, número do CNPJ ou Inscrição Estadual ou CPF do emitente;
- 4) Nome do profissional e, empresa executora quando houver;
- 5) Identificação do endereço completo da obra/serviço;
- 6) Datas de início e conclusão (dia/mês/ano). Poderá haver flexibilidade de até 30 dias para mais ou para menos;
- 7) Local, e data de expedição;
- 8) Assinatura e nome do emitente.

Certidão de Acervo Técnico com ou sem atestado:

- Informar ao profissional que para a solicitação de Acervo técnico , o profissional deve assinar o formulário específico de próprio punho no atendimento ou então encaminhar o formulário com firma reconhecida da sua assinatura.

Baixa de responsabilidade técnica por empresa:

Informar ao profissional que para baixar sua responsabilidade técnica por empresa, ele deverá baixar todas as ARTs registradas pela empresa na situação em aberto.

Anuidade Profissional

Informar ao profissional que quando a anuidade for quitada em outro CREA, ele deve apresentar o comprovante para baixa no CREA/PR.

FUNCIONÁRIO ALAN LOPES

Em relação a Acervo a duvida mais frequente que eu sempre recebi é quanto ao atestado. Como preencher, quais os requisitos e se tem algum modelo de texto para o atestado.

FUNCIONÁRIA ROSEMARI

1)- Denuncia

Informar ao denunciante o prazo de atendimento à denuncia

Quando for de outra cidade, este prazo poderá ser maior, por ser realizado, conforme agendamento programado de fiscalização para a cidade.

2)- Nas notificações ao profissionai e empresas cadastradas no CREA

permanecer mais dias (não somente 10 dias) para atendimento on-line, pois o sistema conta o prazo de 10 dias para atendimento on-line a data em que foi emitida a notificação, sendo que até a entrega pelos correios já perdeu-se a metade do prazo.

3)- Inscrição de Divida Ativa

informar no oficio, o procedimento cabível apos a inscrição, ou seja: apenas regularizar e parcelar ou pagar o valor da divida.

FUNCIONÁRIA CRISTINA

Nas solicitações de Registro Profissional c/diploma e 2ª via da carteira de identidade

Informar ao profissional que o prazo pra entrega da carteira de identidade nacional é de 90 dias e que sua tramitação poderá ser rastreada através do site do CONFEA link SIC (profissional consulte o trâmite de sua carteira)

O profissional poderá solicitar o envio da carteira através do correio no ato do protocolo de registro ou 2ª Via: Bastando para isso, selecionar a opção correspondente, no canto inferior direito, do formulário mod. 27. Posteriormente: Poderá ser realizada a qualquer tempo por meio do Fale Conosco ou Central de Informações.

2ª via de carteira de identidade - face validade expirada - informar que a carteira de identidade poderá ser solicitada 6 meses antes do vencimento e que não será cobrada taxa de emissão da 2ª Via da Carteira por validade expirada, mesmo que o profissional solicite alteração de algum dado, não sendo necessário efetuar a devolução da carteira antiga

FUNCIONÁRIA CARLA

- Em relação da dupla responsabilidade, deveria ser melhor especificado no site ou na própria declaração de dupla os itens de preenchimento, pois o profissional acaba por preencher de forma incorreta e acaba por ter de fazer várias correções num mesmo protocolo;

- Em relação à Certidão de Acervo Técnico e contrato de prestação de serviços, poder-se-ia fazer um arquivo modelo, disponível no site, para que os clientes possam se basear na hora de fazer o atestado ou o contrato de prestação de serviços para evitar os erros e posterior correções, também.

- O profissional deveria receber por e-mail informação de que sua carteira está sendo encaminhada via correio conforme solicitação.

- Ao invés de encaminhar por correio, deveria poder encaminhar por e-mail, e o sistema verificar o recebimento do profissional, para podermos considerar os dez dias a partir desta data e ser mais rápido o tratamento.

INSPETORIA DE UMUARAMA – FERNANDO

Poderia ser incluído o item revalidação de registro. Orientando ao profissional, que efetuou seu registro sem a apresentação do diploma, que este poderá solicitar a revalidação de seu registro provisório, caso a instituição não forneça o diploma no prazo de 01 ano após deferido o registro, com base no Art. 25 da Resolução 1007/2003.

Art. 25. No caso do diplomado no País, com **registro** de diploma em processamento no órgão competente do Sistema de Ensino, a validade do Cartão de **Registro** Provisório poderá ser prorrogada por igual período, mediante documento oficial expedido pela instituição de ensino, certificando que o diploma continua em processamento.

Informar que o prazo de validade do registro será prorrogado por mais 01 ano, contado sempre a partir da data de vencimento.

Informar ainda que poderá ser disponibilizado um novo cartão provisório com a data prorrogada, bastando apenas o profissional entregar nova foto 3x4 no ato do protocolo.

FUNCIONÁRIA EDILAINE

Referente a defesa de processo, informar que a mesma irá passar por análise da fiscalização, podendo ser aceita ou não, mas que essa informação não será informada ao cliente, ou seja, não será encaminhado um ofício (por exemplo) informando se o protocolo foi deferido ou indeferido.

LONDRINA

ESTUDO DE QUAIS ASSUNTOS SÃO COMUNS OCORREREM DOCUMENTAÇÃO INCORRETA		
Código	Assunto	Documentação

183	Alteração de Carga Horária - PJ	Informações divergentes entre ART e Comprovante de Vínculo dos profissionais (Remuneração, Carga Horária);
12	Alteração Contratual	Fotocópia de Alteração Contratual sem autenticação ou Registro no Órgão Competente;
7	Alteração de Atribuições	Profissionais que não realizaram a revisão de suas atribuições e não apresentam Grade Curricular, Ementas e Conteúdo Programático;
8	Apostilamento de Cursos e/ou Atribuições	Cursos não registrados no CREA-PR, que não são apresentadas as ementas das disciplinas para subsidiar a análise das atribuições a serem concedidas aos requerentes;
11	Baixa de ART por Obra não Concluída	Não apresentação de Memorial Descritivo conforme Manual de Regularização de Obra; Não preenchimento dos quadros 1, 2 e 3;
96	Cancelamento de ART c/ Restituição de Taxa	Não preenchimento dos quadros 1, 2, 3 e 5 do formulário;
151	Certidão de Acervo Técnico com Reg. De Atestado	Não preenchimento do Campo Existência ou Não Existência de Sub-empitada; Não atendimento aos itens mínimos que devem constar em Atestados; Divergência nas informações da ART e do Atestado de Capacidade Técnica;
52	Concessão/Renovação Dupla/Tripla Resp. Téc.	Formulário de Declaração de Dupla Responsabilidade Técnica com informações divergentes - carga horária; No caso de PJ da área de Mecânica, não apresentação de declaração justificando o pedido; P/ área de Química, não apresentação de das declarações necessárias, com descrição sucinta do processo produtivo, das atividades a serem desenvolvidas pelo profissional e da compatibilização técnica e de carga horária; No caso de empresas s/ registro não apresentação de fotocópia do Contrato Social p/ análise;
53	Ingresso e/ou baixa de Resp Técnica	Divergência entre Comprovante de Vínculo do profissional e a ART;
72	Ingresso e/ou baixa prof quadro técnico	Divergência entre Comprovante de Vínculo do profissional e a ART;
95	Interrupção de registro PF	Ausência de motivo indicado no campo observação;
91	Recuperação de ART	Ausência de Documentação que comprove que o profissional executou a obra; No caso de Co-Responsabilidade, anexar declaração do profissional principal da obra;
41	Registro PJ	Divergência na ART de Cargo e Função do Responsável Técnico - Carga Horária e Remuneração; No caso de responsável técnico indicado de nível médio, verificar se o mesmo efetuou a revisão de suas atribuições;
27	Restituição de Valores	Não preenchimento do Quadro 5;

3	Visto em Registro de Pessoa Física	Ausência de endereço do Profissional dentro do estado do Paraná;
35	2ª Via de Carteira e/ou Cartão	Não preenchimento Quadro 4 - Declaração de Devolução/Posse da Carteira de Identidade Profissional;

APUCARANA

PATO BRANCO

- Michel nos protocolos a maior dúvida que eu verifico é nos ingressos ou registro de PJ, geralmente as informações que devem constar no contrato de prestação de serviço e na ART são entregues faltando alguma informação.

Exemplo: O contrato com reconhecimento de firma e com prazo de validade de no máximo 4 anos, e que as informações sejam sempre compatíveis com a ART de cargo de função.

E o que mais ocorre reclamação é referente ao prazo de protocolos que passam por análise de câmara, os profissionais sempre afirmam que as regionais devem ter maiores poderes para executar administrativamente os protocolos.

Exemplo: Tripla responsabilidade técnica e registros de técnicos ou cursos não cadastrados.

- Taci: Aqui em Laranjeiras a maioria das dúvidas e documentação incorreta é referente a Certidão de Acervo Técnico com Atestado (normalmente os atestados estão incorretos, faltando dados), e no caso de Registro Profissional de Técnicos a dúvida é quanto a documentação de ementas, grade curricular e conteúdo programático.

- Diva: Quanto aos Tele Web's, normalmente são de prioridade de análise e quanto aos protocolos com documentação faltante, acho que são os de registro de empresa ou ingresso.

CURITIBA

Geral

Sociedade não sabe a função do CREA, onde confundem atribuições Crea x Prefeitura x Cosedi Não sabem a quem recorrer em determinada situação

Formulário deveria ser específico para a solicitação e não generalizado, seria o momento para criar um grupo de estudos e criar o formulário on-line ou seja um formulário interativo com o requerente, além do mais reclamam de ter que baixar e depois preencher a mão.

ART / ACERVO

- Prazo para entrega da CAT
- Prazo para retificação de ART
- Itens mínimos do Atestado, acham que o CREA não deveria analisar

- Porque o CREA verifica tantos itens no Atestado
- Retificar ART apenas 01 vez
- Que o CREA aceite fotocópia simples do atestado, a partir do original
- Certidão de Art, deveria ser ON LINE
- Muitos profissionais vêm ao CREA para solicitar fotocópia de ART que estão na pasta
- Porque anotar ART

Empresas

- é possível emitir CAT para empresas?
- qual o motivo do órgão “tal” estar solicitando em seu edital de licitação CAT em nome da empresa?

Profissional

- O que é o Acervo Técnico?
- Como faço pra conseguir meu Acervo Técnico?
- Posso ter um Acervo Técnico de um serviço muito antigo?
- Como ter uma segunda via do meu Acervo Técnico?
- Não possuo mais o Atestado de Conclusão, mas ele já foi acervado uma vez no CREA-PR, como faço pra obter nova Certidão de Acervo Técnico utilizando este Atestado que está no CREA-PR?
- Qual o tempo para emissão da CAT?
- Existe prioridade considerando licitação?

Baixa de ART por obra Concluída

Sociedade

- O profissional baixou a ART nº. xxx por conclusão, porém a obra ainda não foi concluída, o que faço?
- O profissional pode baixar a ART por conclusão sem a ciência do contratante/proprietário?
- Preciso localizar o profissional xxx para baixar a ART por conclusão e terminar a documentação referente à Prefeitura e Cartório, porém o mesmo sumiu e não consigo localizá-lo, o que faço?

Empresa

- Preciso baixar o Responsável Técnico da empresa, ele tem algumas ARTs de obras/serviços já concluídos, porém como já saiu da empresa a um bom tempo, não conseguimos retirar-lo da responsabilidade técnica da empresa pois não conseguimos localizá-lo para baixar as ARTs por conclusão. O que fazer?

Profissional

- Quais as datas que eu indico para baixar uma ART por conclusão?
- É preciso anuência do proprietário/contratante?
- A obra está em execução ainda, mas o serviço anotado na minha ART já foi concluído. Posso baixá-la por conclusão?
- - Existe algum problema em não dar a baixa na ART por conclusão?

FISCALIZAÇÃO

- Descrever qual a função da Fiscalização do CREA
- Descrever os poderes que o CREA possui e aqueles que não são atribuições do CREA
- Questionam porque o CREA não pode fazer nada na maioria das denúncias feitas de profissionais que estão exercendo de maneira insatisfatória, e quando acontece algo mais grave aparece o nome do CREA na mídia

- Reclamam sobre a defesa protocolada onde não é dado retorno e passa para etapa seguinte (sugerimos que os processos de fiscalização tenham o mesmo procedimento dos processos judiciais, ou seja possa ser consultado o histórico)
- Muitos procuram o CREA para denunciar e normalmente o cunho é comercial, onde o CREA não se envolve
- Procuram o CREA para localizar o profissional , pois não tem mais contato e precisam averbar junto a Prefeitura ou Registro de Imóveis etc..
- Normalmente alegam não ter recebido comunicação de processos em D.E, acabam pedindo fotocópia de processos para se defender
- Atualmente o CREA não possui Consulta Pública para processo, onde a busca poderia ser por CPF, CNPJ..(outros)
- Questionam porque o executor sempre recebe notificação de serviços que ele não foi o responsável
- Questionam porque para regularizar obra de mais de 100 metros é exigido projeto de prevenção de incêndio se o Corpo de Bombeiros não exige.
- Ainda referente à Regularização de Obra, 100 metros é exigido todos os projetos, sendo que a prefeitura só exige o projeto arquitetônico e execução.
- Conflito de informações onde se exige que para obras de menos de 70 metros há necessidade de um profissional acompanhando, e na Prefeitura eles informam que não precisa.

EM RELAÇÃO A CENTRAL DE INFORMAÇÕES, A MESMA CONTA COM UM BANCO DE RESPOSTA CONFORME SEGUE

Manual Eletrônico

Início | Crea-PR | Tele Atendimento | Suporte ao Atendimento | Avisos

Pessoa Física - Web
(Atualização em 22/08/2011 - 16:58 * ANA)

Tele/Web/Chat

- Escala
- Chat
- Protocolo Tele/Web
- Respostas Chat
- Respostas Chat-Surdos
- Respostas Tele/Web
- Serviços
- Complementares
- Webmail

Atendimento

Endereço & Telefone

Gestão CREA-PR

Outros Serviços

Formulários

<p>▶ ALTERAÇÃO DE DADOS</p> <ul style="list-style-type: none"> - GERAL - NOME - E-MAIL - E-MAIL - não possui senha - ENDEREÇO - GERAL - ENDEREÇO DE CORRESPONDÊNCIA - ENDEREÇO DE CORRESPONDÊNCIA - Atualizado - ENDEREÇO PRINCIPAL 	<p>▶ INSTITUIÇÃO DE ENSINO</p> <ul style="list-style-type: none"> - CADASTRO DE CURSO NÍVEL MÉDIO - CADASTRO DE CURSO DE NÍVEL SUPERIOR - REGISTRO DE INSTITUIÇÃO NÍVEL MÉDIO - REGISTRO DE INSTITUIÇÃO DE NÍVEL SUPERIOR - LISTA DE CURSOS
<p>▶ APOSTILAMENTO DE CURSO</p> <ul style="list-style-type: none"> - SOLICITAÇÃO - CURSO DE NÍVEL SUPERIOR - PROFISSIONALIZANTES E DE PÓS-GRADUAÇÃO 	<p>▶ INTERRUPÇÃO DE REGISTRO</p>
<p>▶ BAIXA DE RESPONSABILIDADE TÉCNICA OU QUADRO TÉCNICO</p>	<p>▶ LEGISLAÇÃO - EXERCÍCIO ILEGAL DA PROFISSÃO</p>
<p>▶ CADASTRO DE CURRÍCULO</p>	<p>▶ PISO SALARIAL</p> <ul style="list-style-type: none"> - AGRONOMIA - ARQUITETURA - CIVIL - ELÉTRICA - GEOLOGIA - MECÂNICA - QUÍMICA - SEGURANÇA DO TRABALHO - TÉCNICOS - TECNÓLOGOS - VÍNCULO COM EMPRESA PÚBLICA
<p>▶ CARTEIRA DE IDENTIDADE PROFISSIONAL</p> <ul style="list-style-type: none"> - AUTORIZAÇÃO PARA RETIRADA DA CARTEIRA - DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA PARA RETIRADA - FINALIDADE - PRAZO - PRAZO JÁ EXPIRADO - PRAZO-RECLAMAÇÃO DE PROCEDIMENTO - PRONTA PARA ENTREGA 	<p>▶ PROTOCOLO</p> <ul style="list-style-type: none"> - O QUE É - PENDENTE - CONSULTA À ESCOLA <p>▶ QUESTIONAMENTO DE OUTROS CREAS REFERENTE AO REGISTRO PROFISSIONAL E À INSTITUIÇÃO DE ENSINO</p> <ul style="list-style-type: none"> - PROFISSIONAL NÃO POSSUI REGISTRO

PROFISSIONAIS

- Muitos questionam sobre o Registro Nacional RNP, sendo que os CREA agem de forma diferenciadas (integração)
- O recém formado quer saber quais os benefícios em ter o registro junto ao CREA
- Perguntam se o CREA concede Plano de Saúde, brindes, etc...
- Questionam o que são Câmaras Especializadas e o que fazem?
- Não tem noção das atribuições do CREA
- Cobram estação de Imagem, reclamam que o CREA ainda solicita fotos
- Reclamam de ter que apresentar Certidões do CREA de origem sendo que as informações já estão no SIC, mais uma vez o fator Integração
- Questionam “Se o Registro é Nacional” porque se exige o visto
- Querem saber os Cursos Cadastrados
- Querem saber as Escolas /Universidade/ Faculdade cadastradas
- Sobre cursos de extensão: gera título? sai na Carteira Nacional?

EMPRESA

- Estou abrindo minha empresa, sendo que faço serviços de troca de tomadas, conserto de chuveiros e torneiras, colocação de pisos e pintura de paredes (na maioria dos casos é um destes serviços somente), e a Prefeitura pediu para Ouvir o CREA. O que é isso?
- O CREA solicita o registro da minha empresa de acordo com o CNAE (principalmente empresas individuais), porém faço troca de tomadas e interruptores, como não tem código específico, o contador encaixou o código de “manutenção e instalação elétrica” como objetivo social da empresa individual. Preciso de engenheiro para troca de tomadas?
- Ainda referente ap CNAE muitos códigos são genérico o que acabam obrigando a registrar no CREA
- O proprietário vem a CREA porque não localiza o profissional para dar baixa na ART
- Visto para execução de obras quando vem pelo correio, vem com datas de execução anterior ao registro
- Restituição de valores, exigência dos originais sendo que a comprovação já esta no sistema.
- Empresa solicita baixa de RT ou QT → É exigido declaração que não exercerá a atividade na modalidade (sugere-se que o próprio sistema cadastre a restrição na modalidade).
- Reclamam que não é aceito o Contrato de Experiência, onde a empresa acaba criando um vínculo irreal
- Muitos vem ao CREA para OUVIR o CREA solicitação da PMC, querem saber a finalidade e porque a PMC faz esta solicitação, ou seja a PMC não explica ao requerente simplesmente manda até o CREA

Frequência de assuntos - CI - 2011

Assuntos	Frequência	Frequência relativa
PROTOCOLO	753	17,77%
ATRIBUIÇÕES DE PROFISSIONAIS	696	16,42%
PRIORIDADE DE ANÁLISE	570	13,45%
ART	406	9,58%
ANUIDADE	360	8,49%
FISCALIZAÇÃO	351	8,28%
REGISTRO PROFISSIONAL	144	3,40%
CARTEIRA PROFISSIONAL	108	2,55%
DIVERSOS	101	2,38%
PRO-CREA	85	2,01%
LEGISLAÇÃO	76	1,79%
EVENTOS / CURSOS / PALESTRAS	67	1,58%
CREAÇÃO PRÉ-VESTIBULAR	66	1,56%
REGISTRO DE EMPRESA	63	1,49%
PROVEDOR	50	1,18%
INSTITUIÇÕES DE ENSINO / CURSOS	41	0,97%
CREAjr	27	0,64%
INGRESSO/BAIXA DE RESP. OU QUADRO TÉCNICO	27	0,64%
OFICIOS	22	0,52%
REVISTA CREA-PR	19	0,45%
SIAGRO	15	0,35%
CONCURSO PÚBLICO CREA-PR	14	0,33%
VISTO PJ	14	0,33%
APOSTILAMENTO DE CURSOS	13	0,31%
ENDEREÇOS, TELEFONES E DADOS DE REGISTRADOS	13	0,31%
VISTO PF	10	0,24%
REGULARIZAÇÃO DE OBRA	8	0,19%
SITE	8	0,19%
CATÁLOGO EMPRESARIAL	7	0,17%
CERTIDÃO ON LINE	7	0,17%
CONVÊNIOS	7	0,17%
ATUALIZAÇÃO DE DADOS DE CONTATO	5	0,12%
DENÚNCIA	5	0,12%
PRAZO DE ANÁLISE	5	0,12%
PROCEDIMENTOS CREA-PR	5	0,12%
RECADASTRAMENTO PROFISSIONAL	5	0,12%
REMUNERAÇÃO SALARIAL	5	0,12%
SERVIÇOS ON LINE PF	5	0,12%
CONSULTA DE ART	4	0,09%
PROCESSOS E DENÚNCIAS	4	0,09%
CANCELAMENTO REGISTRO/VISTO PJ	3	0,07%
CASA / CAMPO FÁCIL	3	0,07%
CONFIRMAÇÃO DE PRESENÇA EM EVENTO / REUNIÃO	3	0,07%
DADOS DO CREA-PR	3	0,07%
ENTIDADES DE CLASSE	3	0,07%
INTERRUPÇÃO DE REGISTRO PF	3	0,07%
ABNT - ACESSO	2	0,05%
ATUALIZAÇÃO DE ENDEREÇO DE CORRESPONDÊNCIA	2	0,05%
CERTIDÃO DE INTEIRO TEOR	2	0,05%
CONSULTORIA JURÍDICA	2	0,05%

DIREITO AUTORAL	2	0,05%
DUPLA TRIPLA RESPONSABILIDADE TÉCNICA	2	0,05%
ENDEREÇOS E TELEFONES DO CREA	2	0,05%
O QUE É O CREA-PR	2	0,05%
PRESIDÊNCIA	2	0,05%
SENHA EMPRESA	2	0,05%
SENHA PROFISSIONAL	2	0,05%
AGENDA PARLAMENTAR	1	0,02%
ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL	1	0,02%
BOLETIM POR E-MAIL	1	0,02%
CANCELAMENTO ART 64	1	0,02%
CONCURSO NOVA SEDE CREA-PR	1	0,02%
REANÁLISE DE PROTOCOLO/PROCESSO	1	0,02%
RECADO	1	0,02%

4238

Fonte: Sistema Corporativo

ASSUNTOS ESTRATIFICADOS:

ANUIDADE

ANUIDADE	90
ANUIDADE - BAIXA	69
ANUIDADE - E-MAIL E FAX	1
ANUIDADE - PROCEDIMENTOS	3
ANUIDADE - SIC	197
Subtotal	360

ART

ART	75
ART - ACERVO TÉCNICO	37
ART - BAIXAS	48
ART - CANCELAMENTO	6
ART - CAT ON LINE COM ATESTADO	6
ART - CAT ON LINE SEM ATESTADO	1
ART - CERTIDÕES	2
ART - IRREGULARIDADE	43
ART - LOCALIZAR NA PASTA PROFISSIONAL	4
ART - ON LINE	16
ART - PAGAMENTOS	7
ART - PREENCHIMENTO	51
ART - RECUPERAÇÃO	20
ART - RETIFICADORA	33
ART - SUBSTITUIÇÃO	8
ART - TAXAS	2
ART - VIAS	39
ART - VINCULAÇÃO	8
Subtotal	406

CONCURSO PÚBLICO

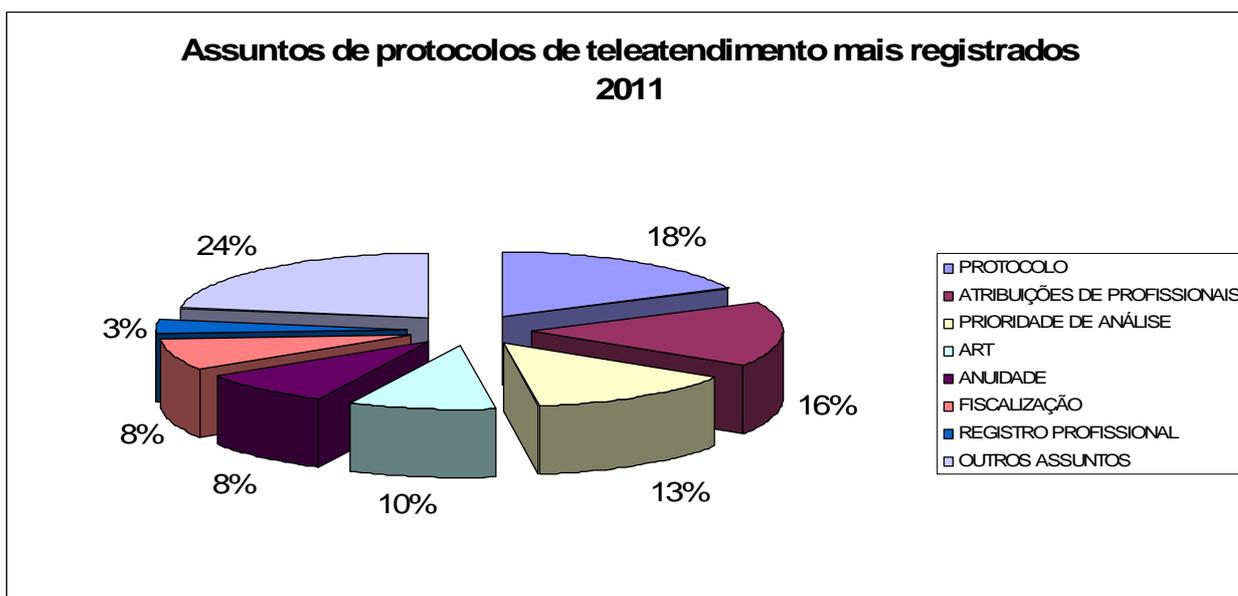
CONCURSO PÚBLICO 2010	2
CONCURSO PÚBLICO CREA-PR	3
Subtotal	5

CREAjr

CREAjr	18
--------	----

CREAJR CARTEIRA	7	
Subtotal	25	
DENÚNCIA		
DENÚNCIA	2	
DENÚNCIA - EDITAIS DE LICITAÇÃO	1	
Subtotal	3	
FISCALIZAÇÃO		
FISCALIZAÇÃO	32	
FISCALIZAÇÃO - PARCELAMENTO	8	
FISCALIZAÇÃO - PROCESSOS EM D.A. / D.E.	175	
FISCALIZAÇÃO - LIVRO DE ORDEM	3	
FISCALIZAÇÃO - OFÍCIOS	8	
FISCALIZAÇÃO - PROCEDIMENTOS	9	
FISCALIZAÇÃO - PROCESSO CÂMARA/PLENÁRIO/CONFEA	1	
FISCALIZAÇÃO - PROCESSO NÃO CADASTRADO	3	
FISCALIZAÇÃO - PROCESSOS COM AUTOS	88	
FISCALIZAÇÃO - PROCESSOS SEM AUTOS	24	
Subtotal	351	
OFÍCIOS		
OFÍCIOS	45	
OFÍCIOS - NAO ENTENDEU CONTEUDO	9	
Subtotal	54	
PROTOCOLO		
PROTOCOLO ACERVO	19	
PROTOCOLO ART	84	
PROTOCOLO FISCALIZAÇÃO	25	
PROTOCOLO PF	453	
PROTOCOLO PJ	125	
PROTOCOLOS	17	
PROTOCOLOS - QUER RETORNO	10	
PROTOCOLOS - RECADASTRAM./CARTEIRA RNP	18	
Subtotal	751	
REGISTRO DE EMPRESA		
REGISTRO DE EMPRESA	21	
REGISTRO DE EMPRESA - FI	2	
REGISTRO DE SESSÃO TÉCNICA	1	
Subtotal	24	
REGISTRO PROFISSIONAL		
REGISTRO PROFISSIONAL	43	
REGISTRO PROFISSIONAL - FORMANDOS	4	
REGISTRO PROFISSIONAL NIVEL MEDIO	27	
REGISTRO PROFISSIONAL NIVEL SUPERIOR	67	
Subtotal	141	
PROTOCOLO	753	17,77%
ATRIBUIÇÕES DE PROFISSIONAIS	696	16,42%
PRIORIDADE DE ANÁLISE	570	13,45%
ART	406	9,58%

ANUIDADE	360	8,49%
FISCALIZAÇÃO	351	8,28%
REGISTRO PROFISSIONAL	144	3,40%
CARTEIRA PROFISSIONAL	108	2,55%
DIVERSOS	101	2,38%
PRO-CREA	85	2,01%
LEGISLAÇÃO	76	1,79%
EVENTOS / CURSOS / PALESTRAS	67	1,58%
CREAÇÃO PRÉ-VESTIBULAR	66	1,56%
REGISTRO DE EMPRESA	63	1,49%
PROVEDOR	50	1,18%
OUTROS ASSUNTOS	342	8,07%
PROTOCOLO	753	17,77%
ATRIBUIÇÕES DE PROFISSIONAIS	696	16,42%
PRIORIDADE DE ANÁLISE	570	13,45%
ART	406	9,58%
ANUIDADE	360	8,49%
FISCALIZAÇÃO	351	8,28%
REGISTRO PROFISSIONAL	144	3,40%
OUTROS ASSUNTOS	958	22,61%



Motivo: INFORMAÇÃO

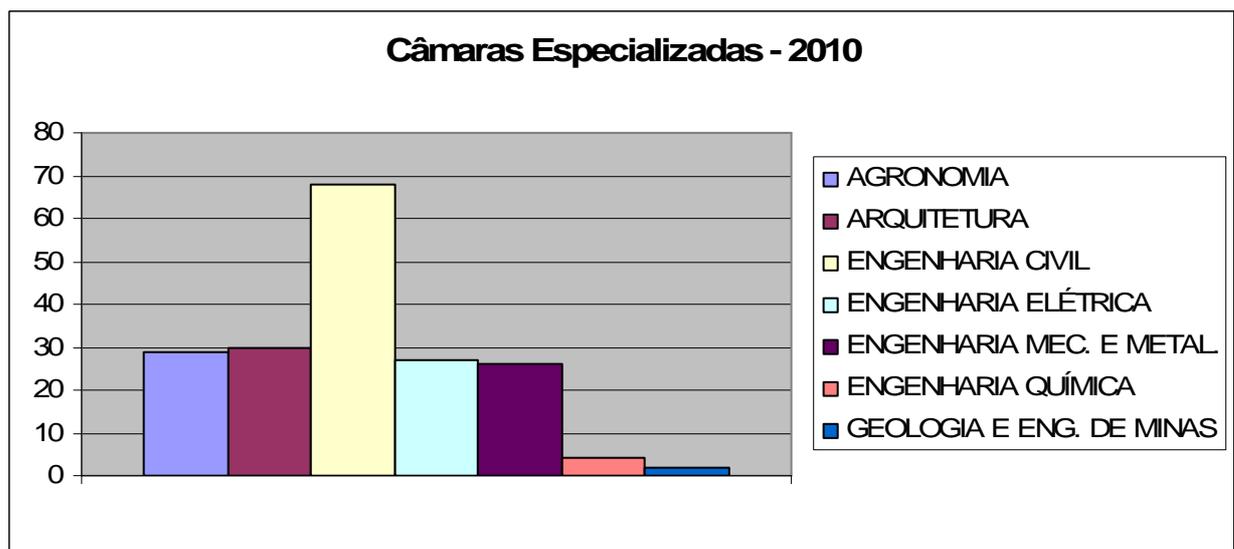
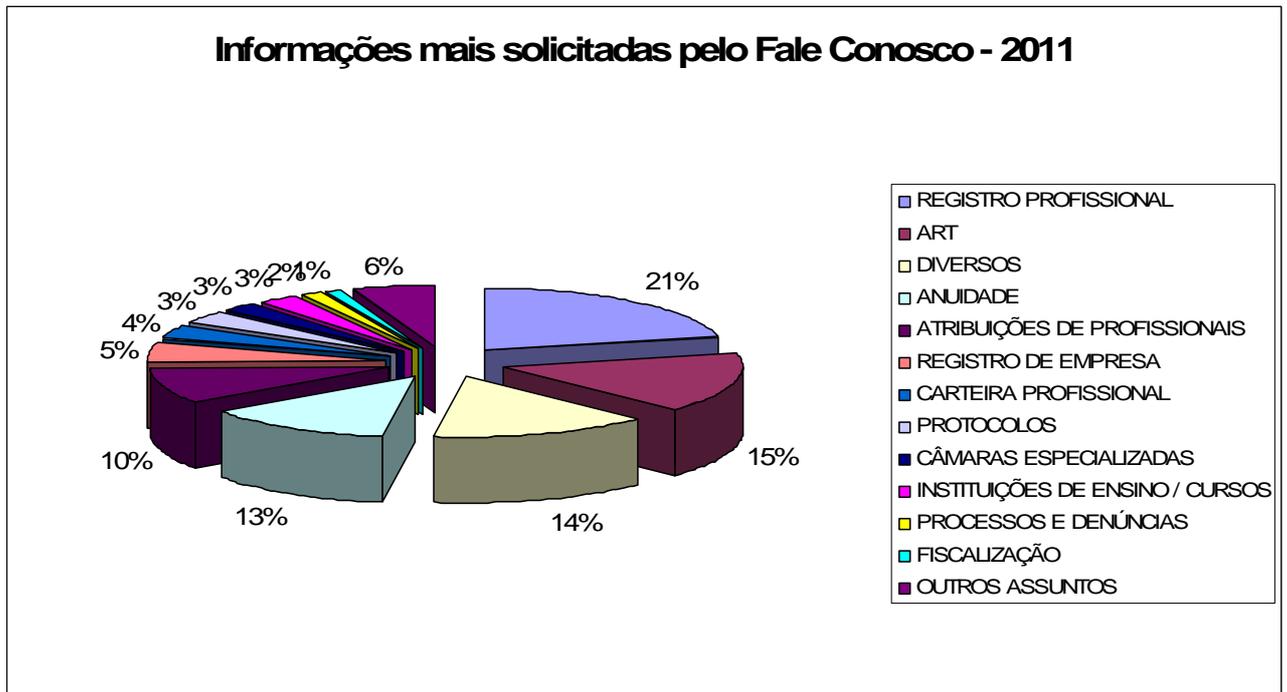
Assunto:	Frequência	
ART	855	21,02%
ANUIDADE	785	19,30%
REGISTRO PROFISSIONAL	613	15,07%
DIVERSOS	540	13,28%
ATRIBUIÇÕES DE PROFISSIONAIS	410	10,08%
CARTEIRA PROFISSIONAL	170	4,18%
PROTOCOLOS	143	3,52%
CÂMARAS ESPECIALIZADAS	130	3,20%
REGISTRO DE EMPRESA	125	3,07%
PROCESSOS E DENÚNCIAS	59	1,45%
PROVEDOR	41	1,01%

FISCALIZAÇÃO	40	0,98%
EVENTOS / CURSOS / PALESTRAS	34	0,84%
REVISTA CREA-PR	21	0,52%
ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL	19	0,47%
COMISSÃO DE ENGENHARIA DE SEGURANÇA DO TRABALHO	17	0,42%
INSTITUIÇÕES DE ENSINO / CURSOS	15	0,37%
BIBLIOTECA VIRTUAL	13	0,32%
CONCURSO PÚBLICO CREA-PR	10	0,25%
BOLETIM POR E-MAIL	9	0,22%
CÂMARA DE MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM	7	0,17%
PRO-CREA	6	0,15%
PRESIDÊNCIA	3	0,07%
CAU-BR	1	0,02%
SIAGRO	1	0,02%
Total	4067	100,00%
ART	57	20,80%
REGISTRO DE EMPRESA	43	15,69%
DIVERSOS	42	15,33%
ATRIBUIÇÕES DE PROFISSIONAIS	35	12,77%
ANUIDADE	27	9,85%
PROTOCOLOS	19	6,93%
REGISTRO PROFISSIONAL	17	6,20%
CÂMARAS ESPECIALIZADAS	14	5,11%
PROVEDOR	8	2,92%
PROCESSOS E DENÚNCIAS	7	2,55%
FISCALIZAÇÃO	3	1,09%
CÂMARA DE MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM	2	0,73%
	274	100,00%
REGISTRO PROFISSIONAL	843	34,20%
DIVERSOS	434	17,61%
ATRIBUIÇÕES DE PROFISSIONAIS	206	8,36%
REGISTRO DE EMPRESA	186	7,55%
INSTITUIÇÕES DE ENSINO / CURSOS	158	6,41%
ART	146	5,92%
CARTEIRA PROFISSIONAL	87	3,53%
ANUIDADE	60	2,43%
PROTOCOLOS	48	1,95%
CÂMARAS ESPECIALIZADAS	42	1,70%
PROCESSOS E DENÚNCIAS	37	1,50%
FISCALIZAÇÃO	34	1,38%
EVENTOS / CURSOS / PALESTRAS	31	1,26%
CREAjr	24	0,97%
ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL	21	0,85%
CONCURSO PÚBLICO CREA-PR	21	0,85%
BIBLIOTECA VIRTUAL	20	0,81%
PRESIDÊNCIA	13	0,53%
BOLETIM POR E-MAIL	11	0,45%
CREAÇÃO PRÉ-VESTIBULAR	9	0,37%
PRO-CREA	8	0,32%
REVISTA CREA-PR	8	0,32%
PROVEDOR	6	0,24%
CONCURSO NOVA SEDE CREA-PR	5	0,20%
COMISSÃO DE ENGENHARIA DE SEGURANÇA DO TRABALHO	4	0,16%

CÂMARA DE MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM	1	0,04%
CAU-BR	1	0,04%
SIAGRO	1	0,04%
	2465	100,00%
CREAjr	1	50,00%
DIVERSOS	1	50,00%
	2	100,00%

Assuntos estratificados:

ART	814
ART / ART ON LINE / KIT ART	12
ART - ACERVO TÉCNICO	24
ART - CERTIDÃO DE ACERVO COM ATESTADO VIA INTERNET	3
ART - CERTIDÃO DE ACERVO SEM ATESTADO VIA INTERNET	2
CÂMARA ESPECIALIZADA DE AGRONOMIA	19
CÂMARA ESPECIALIZADA DE ARQUITETURA	27
CÂMARA ESPECIALIZADA DE ENGENHARIA CIVIL	50
CÂMARA ESPECIALIZADA DE ENGENHARIA ELÉTRICA	14
CÂMARA ESPECIALIZADA DE ENGENHARIA MEC. E METAL.	15
CÂMARA ESPECIALIZADA DE ENGENHARIA QUÍMICA	3
CÂMARA ESPECIALIZADA DE GEOLOGIA E ENG. DE MINAS	2
REGISTRO DE EMPRESA	124
REGISTRO DE SESSÃO TÉCNICA	1
ART	44
ART / ART ON LINE / KIT ART	3
ART - ACERVO TÉCNICO	10
CÂMARA ESPECIALIZADA DE AGRONOMIA	1
CÂMARA ESPECIALIZADA DE ENGENHARIA CIVIL	4
CÂMARA ESPECIALIZADA DE ENGENHARIA ELÉTRICA	3
CÂMARA ESPECIALIZADA DE ENGENHARIA MEC. E METAL.	6
ANUIDADE	59
ANUIDADE - PROCEDIMENTOS	1
ART	132
ART / ART ON LINE / KIT ART	2
ART - ACERVO TÉCNICO	10
ART - CERTIDÃO DE ACERVO COM ATESTADO VIA INTERNET	1
ART - CERTIDÃO DE ACERVO SEM ATESTADO VIA INTERNET	1
CÂMARA ESPECIALIZADA DE AGRONOMIA	9
CÂMARA ESPECIALIZADA DE ARQUITETURA	3
CÂMARA ESPECIALIZADA DE ENGENHARIA CIVIL	14
CÂMARA ESPECIALIZADA DE ENGENHARIA ELÉTRICA	10
CÂMARA ESPECIALIZADA DE ENGENHARIA MEC. E METAL.	5
CÂMARA ESPECIALIZADA DE ENGENHARIA QUÍMICA	1



Frequência de assuntos - CI - 2011

Assuntos	Frequência	Frequência relativa
ART	14454	23,36%
PROTOCOLO	5313	8,59%
FISCALIZAÇÃO	4516	7,30%
ANUIDADE	4136	6,69%
REGISTRO PROFISSIONAL	3782	6,11%
ENDEREÇOS E TELEFONES DO CREA	3408	5,51%
REGISTRO DE EMPRESA	2675	4,32%
SITE	2241	3,62%
INGRESSO/BAIXA DE RESP. OU QUADRO TÉCNICO	1781	2,88%
VISTO PF	1692	2,73%

ATRIBUIÇÕES DE PROFISSIONAIS	1183	1,91%
CARTEIRA PROFISSIONAL	1045	1,69%
SERVIÇOS ON LINE	1013	1,64%
CERTIDÃO ON LINE	975	1,58%
ENDEREÇOS, TELEFONES E DADOS DE REGISTRADOS	924	1,49%
HORÁRIO DE ATENDIMENTO	894	1,45%
DIVERSOS	756	1,22%
REMUNERAÇÃO SALARIAL	665	1,07%
PRIORIDADE DE ANÁLISE	653	1,06%
LEGISLAÇÃO	652	1,05%
DENÚNCIA	637	1,03%
ENDEREÇOS E TELEFONES OUTROS ORGÃOS	632	1,02%
VISTO PJ	619	1,00%
PROCEDIMENTOS CREA-PR	514	0,83%
SIAGRO	479	0,77%
INTERRUPÇÃO DE REGISTRO PF	466	0,75%
OFÍCIOS	450	0,73%
PRO-CREA	429	0,69%
DUPLA TRIPLA RESPONSABILIDADE TÉCNICA	377	0,61%
PRAZO DE ANÁLISE	345	0,56%
REGULARIZAÇÃO DE OBRA	338	0,55%
CREAÇÃO PRÉ-VESTIBULAR	313	0,51%
APOSTILAMENTO DE CURSOS	282	0,46%
SENHA PROFISSIONAL	279	0,45%
EVENTOS / CURSOS / PALESTRAS	263	0,43%
DADOS DO CREA-PR	216	0,35%
RECADASTRAMENTO PROFISSIONAL	214	0,35%
CANCELAMENTO REGISTRO/VISTO PJ	208	0,34%
CATÁLOGO EMPRESARIAL	189	0,31%
INSTITUIÇÕES DE ENSINO / CURSOS	188	0,30%
SENHA EMPRESA	145	0,23%
ATUALIZAÇÃO DE DADOS DE CONTATO	145	0,23%
PROVEDOR	138	0,22%
CREAjr	133	0,21%
ENTIDADES DE CLASSE	132	0,21%
CERTIDÃO DE INTEIRO TEOR	120	0,19%
CREADIGITAL	112	0,18%
CÂMARA DE MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM	92	0,15%
ATUALIZAÇÃO DE ENDEREÇO DE CORRESPONDÊNCIA	78	0,13%
REVISTA CREA-PR	58	0,09%
CONCURSO PÚBLICO	51	0,08%
CARGA HORÁRIA	43	0,07%
REATIVAÇÃO REGISTRO PF/PJ	41	0,07%
O QUE É O CREA-PR	41	0,07%
CONVÊNIOS	38	0,06%
CASA / CAMPO FÁCIL	34	0,05%
CONTRIBUIÇÃO SINDICAL	32	0,05%
DIREITO AUTORAL	29	0,05%
ABNT - ACESSO	27	0,04%
CAU-BR	26	0,04%
CANCELAMENTO ART 64	24	0,04%
PROCESSOS E DENÚNCIAS	22	0,04%
OUTRO CREA - PESQUISA/INFORMAÇÃO	20	0,03%
AGENDA PARLAMENTAR	12	0,02%

ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL	10	0,02%
CONFIRMAÇÃO DE PRESENÇA EM EVENTO / REUNIÃO	7	0,01%
RECADO	6	0,01%
REANÁLISE DE PROTOCOLO/PROCESSO	6	0,01%
CHAT	6	0,01%
FALHA ENVIO DE E-MAIL	5	0,01%
BAIXA RESP TEC VALIDADE EXPIRADA	5	0,01%
BIBLIOTECA VIRTUAL	4	0,01%
PROGRAMAS INSTITUCIONAIS	3	0,00%
PRESIDÊNCIA	3	0,00%
DIREITOS/DEVERES PROF E CONTRATANTE	3	0,00%
COLHER ASSINATURA E DIGITAL	3	0,00%
ASSESSORIA DE APOIO AS INSTITUIÇÕES DE ENSINO	3	0,00%
FINANCEIRO	2	0,00%
DENÚNCIA - EDITAIS DE LICITAÇÃO	2	0,00%
CONSULTORIA JURÍDICA	2	0,00%
CONCURSO NOVA SEDE CREA-PR	2	0,00%
VEÍCULOS CREA	1	0,00%
PESQUISA ACS	1	0,00%
JÁ RETIROU CARTEIRA	1	0,00%
ELEIÇÃO CREAjr	1	0,00%
BOLETIM POR E-MAIL	1	0,00%
Total	61866	100,00%

Fonte: Sistema Corporativo

ASSUNTOS ESTRATIFICADOS:

ANUIDADE

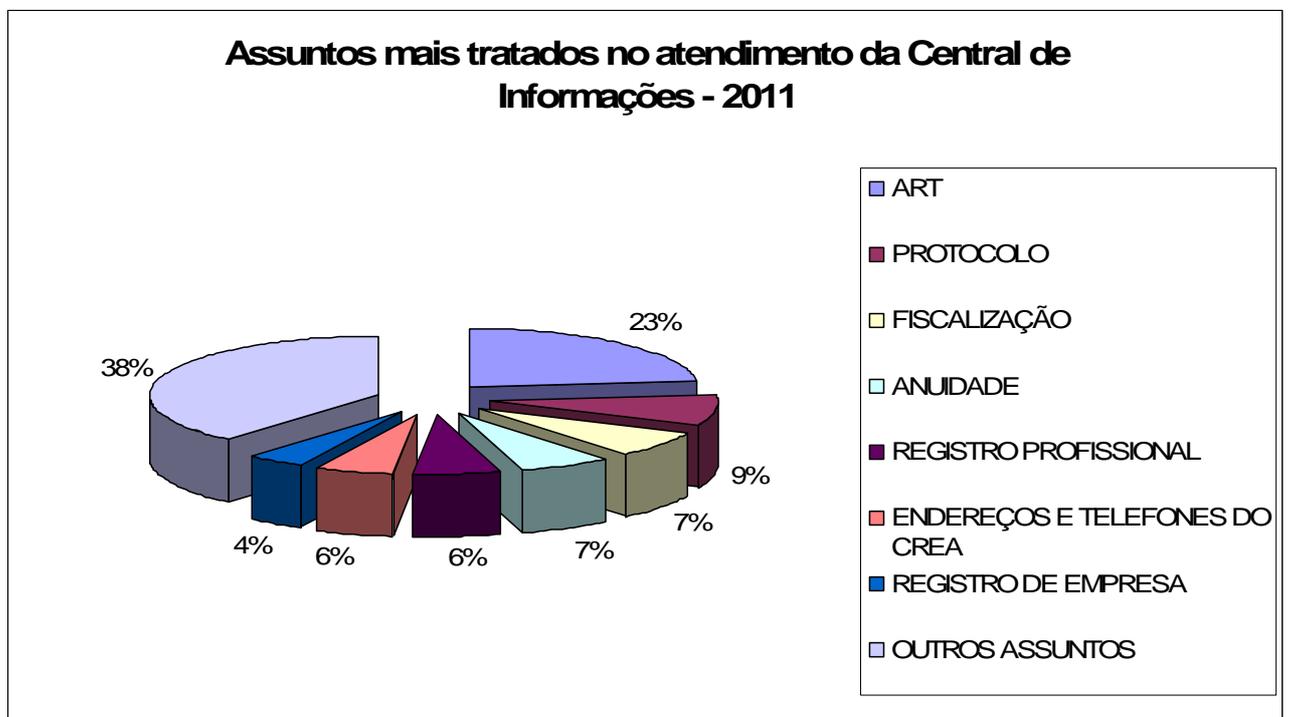
ANUIDADE	2997
ANUIDADE - BAIXA	488
ANUIDADE - E-MAIL E FAX	340
ANUIDADE - PROCEDIMENTOS	92
ANUIDADE - SIC	219
Subtotal	4136

ART

ART	1341
ART - ACERVO TÉCNICO	1251
ART - BAIXAS	824
ART - CANCELAMENTO	363
ART - CAT ON LINE COM ATESTADO	193
ART - CAT ON LINE SEM ATESTADO	69
ART - CERTIDÕES	230
ART - COMPLEMENTACAO	5
ART - ENTIDADE BENEFICENTE	5
ART - IRREGULARIDADE	179
ART - LAUDO TÉCNICO	13
ART - LOCALIZAR NA PASTA PROFISSIONAL	12
ART - ON LINE	1056
ART - PAGAMENTOS	522
ART - PREENCHIMENTO	3423
ART - PREENCHIMENTO - OUTRO CREA	86
ART - RECUPERAÇÃO	764
ART - RESOL 1025/2009	18
ART - RETIFICADORA	1346

ART - SUBSTITUIÇÃO	897
ART - TAXAS	451
ART - VIAS	747
ART - VINCULAÇÃO	422
CONSULTA DE ART	237
Subtotal	14454
CONCURSO PÚBLICO	
CONCURSO PÚBLICO 2010	17
CONCURSO PÚBLICO CREA-PR	34
Subtotal	51
CREAjr	
CREAjr	87
CREAJR CARTEIRA	36
CREAjr LOGIN/SENHA	9
Subtotal	132
DENÚNCIA	
DENÚNCIA	6
DENÚNCIA - EDITAIS DE LICITAÇÃO	1
Subtotal	7
FISCALIZAÇÃO	
FISCALIZAÇÃO	1076
FISCALIZAÇÃO - PARCELAMENTO	10
FISCALIZAÇÃO - PROCESSOS EM D.A. / D.E.	329
FISCALIZAÇÃO - LIVRO DE ORDEM	6
FISCALIZAÇÃO - OFÍCIOS	86
FISCALIZAÇÃO - PROCEDIMENTOS	820
FISCALIZAÇÃO - PROCESSO CÂMARA/PLENÁRIO/CONFEA	3
FISCALIZAÇÃO - PROCESSO NÃO CADASTRADO	148
FISCALIZAÇÃO - PROCESSOS COM AUTOS	594
FISCALIZAÇÃO - PROCESSOS SEM AUTOS	1436
FISCALIZAÇÃO - SINISTRO	4
Subtotal	4512
OFÍCIOS	
OFÍCIOS	200
OFÍCIOS - NAO ENTENDEU CONTEUDO	4
Subtotal	204
PROTOCOLO	
PROTOCOLO - CANCELAMENTO	1
PROTOCOLO ACERVO	146
PROTOCOLO ART	581
PROTOCOLO FISCALIZAÇÃO	237
PROTOCOLO PF	2940
PROTOCOLO PJ	1032
PROTOCOLOS	264
PROTOCOLOS - QUER RETORNO	11
PROTOCOLOS - RECADASTRAM./CARTEIRA RNP	89
Subtotal	5301

REGISTRO DE EMPRESA	
REGISTRO DE EMPRESA	2611
REGISTRO DE EMPRESA	2
REGISTRO DE EMPRESA - ALTERAÇÃO CONTRATUAL	37
REGISTRO DE EMPRESA - FI	117
REGISTRO DE EMPRESA - OUVIR CREA	206
REGISTRO DE SESSÃO TÉCNICA	2
Subtotal	2975
REGISTRO PROFISSIONAL	
REGISTRO PROFISSIONAL	983
REGISTRO PROFISSIONAL - FORMANDOS	120
REGISTRO PROFISSIONAL NIVEL MEDIO	834
REGISTRO PROFISSIONAL NIVEL SUPERIOR	1845
Subtotal	3782
SERVIÇOS ON LINE	
SERVIÇOS ON LINE PF	909
SERVIÇOS ON LINE PJ	96
SERVIÇOS ON LINE/SITE FORA DO AR	6
Subtotal	1011
SIAGRO	289
SIAGRO - SENHA PROFISSIONAL	1
Subtotal	290



Qtd de protocolos por assunto
 Período (dt.Inclusão) : 01/01/2011 a 31/07/2011
 Ordenado por: Assunto
 Processado em: 16/08/2011

	CODTPASSUPROT	ASSUNTO	QTD
1	183	ALTERAÇÃO CARGA HORÁRIA - PJ	63
2	12	ALTERAÇÃO CONTRATUAL	788
3	7	ALTERAÇÃO DE ATRIBUIÇÕES	41
4	124	ALTERAÇÃO DE ENDEREÇO DE PESSOA FÍSICA	530
5	37	ALTERAÇÃO DE NOME	30
6	187	ANÁLISE BIBLIOTECA VIRTUAL	7
7	169	ANÁLISE DE ART BAIXADA - INTERNET	39.158
8	170	ANÁLISE DE ATESTADO	1
9	209	ANOTAÇÃO DE CURSOS DE GRADUAÇÃO/PÓS-GRADUAÇÃO	1
10	8	APOSTILAM. DE CURSOS E/OU ATRIBUIÇÕES	449
11	60	APOSTILAMENTO DE VISTO PJ	12
12	104	ART C/ INFORMAÇÃO DE BAIXA	154
13	199	ART INDEFERIDA CAT ONLINE	50
14	109	ART P/ RECOLHIMENTO	362
15	207	ART PROVENIENTE DE AUTO ATENDIMENTO	620
16	99	ASSUNTOS DIVERSOS	2.474
17	38	ATEND. A NOTIFICAÇÃO	5.192
18	31	ATEND. RELAT. DE VISITA	600
19	4	ATENDIMENTO A NOTIFICAÇÃO ART	7
20	136	ATENDIMENTO A NOTIFICAÇÃO VIA INTERNET	4.239
21	83	ATENDIMENTO A OFÍCIOS ACERVO	64
22	82	ATENDIMENTO A OFÍCIOS ART	145
23	36	ATENDIMENTO A OFÍCIOS DIVERSOS	1.823
24	48	ATENDIMENTO A OFÍCIOS PF	238
25	49	ATENDIMENTO A OFÍCIOS PJ	391
26	98	AUTO ATENDIMENTO	10
27	18	BAIXA DE ART POR OBRA CONCLUÍDA	361
28	11	BAIXA DE ART POR OBRA NÃO CONCLUÍDA	373
29	56	BAIXA DE ART POR OBRA NÃO INICIADA	14
30	57	BAIXA DE ART POR OBRA PARALISADA	7
31	10	BAIXA DE RESP. TÉCN. POR EMPRESA	684
32	191	BAIXA MANUAL DE ANUIDADE	3.104
33	132	BAIXA PATRIMONIAL	3
34	78	CADASTRAMENTO DE CURSO	18
35	215	CADASTRO DE INSTITUIÇÃO DE ENSINO	3
36	96	CANCELAMENTO ART C/ RESTITUIÇÃO TAXA	359
37	17	CANCELAMENTO DE ART	222
38	30	CANCELAMENTO DE PROTOCOLO	36
39	73	CANCELAMENTO DE REGISTRO DE PJ	287
40	43	CANCELAMENTO DE VISTO PF	2
41	154	CARTÃO PROVISÓRIO	3.812
42	101	CARTEIRA IDENT. PROF. (LIVRETO)	1
43	120	CARTEIRA IDENTIDADE REGISTRO NACIONAL	3.914
44	112	CERTIDÃO	79.218
45	117	CERTIDÃO / CARTEIRA DE IDENTIDADE	6
46	106	CERTIDÃO C/ ATESTADO	1.395
47	151	CERTIDÃO DE ACERVO TÉCNICO COM REG. DE ATESTADO	2.141
48	150	CERTIDÃO DE ACERVO TÉCNICO SEM REG. DE ATESTADO	708
49	193	CERTIDÃO DE ATIVIDADES ANOTADAS (ACIMA DE 20 ARTs)	4

50	192	CERTIDÃO DE ATIVIDADES ANOTADAS (ATÉ 20 ARTs)	550
51	47	CERTIDÃO DE INTEIRO TEOR ACERVO	2
52	85	CERTIDÃO DE INTEIRO TEOR DE ART	69
53	39	CERTIDÃO DE INTEIRO TEOR PF	125
54	40	CERTIDÃO DE INTEIRO TEOR PJ	22
55	28	CERTIDÃO DE PESSOA FÍSICA	16
56	29	CERTIDÃO DE PESSOA JURÍDICA	11
57	45	CERTIDÃO GRATUITA PF E PJ	22
58	115	CERTIDÃO PESSOA FÍSICA	19
59	114	CERTIDÃO PESSOA JURÍDICA	11
60	107	CERTIDÃO S/ ATESTADO	98
61	197	CERTIFICAÇÃO - PROGRAMA DE EXCELÊNCIA	2
62	206	CERTIFICADO DE PARTICIPAÇÃO	975
63	213	CHAT ATENDIMENTO	404
64	125	CITAÇÃO/INTIMAÇÃO/NOTIFICAÇÃO JUDICIAL	232
65	131	COMPRA / CONTRATAÇÃO	310
66	52	CONCESSÃO/RENOV. DUPLA/TRIPLA RESP. TÉC.	739
67	174	CONSULTA TÉCNICA	900
68	50	CONSULTAS DIVERSAS	139
69	79	CONTESTAÇÃO EM DA	17
70	80	CONTESTAÇÃO EM DE	264
71	142	CONTRATAÇÃO DE FUNCIONÁRIO-ABERTURA VAGA	7
72	140	CONTRATAÇÃO ESTAGIÁRIO (ABERTURA VAGA)	9
73	177	CONTRATO	99
74	200	CONVITE	65
75	110	CÓPIA DO PROCESSO	120
76	103	DECLARAÇÃO	29
77	22	DEFESA DE PROCESSO	3.055
78	23	DENÚNCIA	222
79	144	DENÚNCIA INTERNET	2.219
80	194	DESCONTO DE ANUIDADE PF	48
81	19	DESENQUADRAMENTO DO ATO	1
82	44	ENCAMINHA DOCUMENTOS A OUTROS	207
83	68	ENVIO DE DADOS DE ART VIA INTERNET	3.092
84	24	FOTOCÓPIA DE PROCESSO	216
85	175	IMPOSTO DE RENDA	153
86	186	INDICAÇÃO DE CONSELHEIROS	4
87	67	INGRESSO E/OU BAIXA DE RESP. TEC. C/CER	43
88	53	INGRESSO E/OU BAIXA DE RESP. TÉC.	1.184
89	72	INGRESSO E/OU BAIXA PROF QUADRO TÉCNICO	403
90	190	INSCRIÇÃO EM SELEÇÃO INTERNA	28
91	195	INSCRIÇÃO PCQ	59
92	163	INTERMODAL - SUGESTÃO	20
93	95	INTERRUPÇÃO DE REGISTRO PF	715
94	182	INTERRUPÇÃO DE VISTO PF	30
95	59	LICITAÇÕES	11
96	159	MODAL - CEARQ - SUGESTÃO	2
97	202	NOVO VOLUME	117
98	212	NULIDADE DE ART	22
99	127	OUVIDORIA	317
100	208	PAGAMENTO INTEGRAL DE AUTO DE INFRAÇÃO	196
101	55	PARCELAMENTO DE AUTO DE INFRAÇÃO	154

102	196	PRESTAÇÃO DE CONTAS EC/IE	67
103	26	PRIORIDADE EM PROCESSO	48
104	108	PROJETOS E ART'S	1.290
105	25	PRORROGAÇÃO DE PRAZO	1.063
106	116	PROTOCOLO INVÁLIDO	12
107	62	REATIVAÇÃO DE REGISTRO DE PF	302
108	61	REATIVAÇÃO DE REGISTRO DE PJ	60
109	76	REATIVAÇÃO DE VISTO	75
110	126	RECEBIMENTO DE ART RETIFICADORA	8.801
111	91	RECUPERAÇÃO DE ART	535
112	64	RECURSO	216
113	54	REDUÇÃO DE MULTA	7
114	71	REGISTRO DE CONSÓRCIO	9
115	58	REGISTRO DE DIREITO AUTORAL	5
116	77	REGISTRO DE INSTITUIÇÃO DE ENSINO	5
117	188	REGISTRO DE NÃO CONFORMIDADE	2.143
118	69	REGISTRO DE PROF C/CURSO ESTRANGEIRO	1
119	184	REGISTRO DE TREINAMENTO	507
120	41	REGISTRO PESSOA JURÍDICA	1.200
121	93	REGISTRO PROFISSIONAL C/ DIPLOMA	2.082
122	216	REGISTRO PROFISSIONAL C/ DIPLOMA NÍVEL MÉDIO	369
123	217	REGISTRO PROFISSIONAL C/ DIPLOMA NÍVEL SUPERIOR	753
124	92	REGISTRO PROFISSIONAL S/ DIPLOMA	1.632
125	218	REGISTRO PROFISSIONAL S/ DIPLOMA NÍVEL MÉDIO	167
126	219	REGISTRO PROFISSIONAL S/ DIPLOMA NÍVEL SUPERIOR	217
127	168	REGISTRO/DOCUMENTOS DE ENTIDADES DE CLASSE	23
128	16	REGULARIZAÇÃO DE OBRA	1.232
129	201	REITERA OFÍCIO	6
130	139	RENOVAÇÃO CONTRATO ESTAGIÁRIO	3
131	138	REPOSIÇÃO DE ESTAGIÁRIO	29
132	141	REPOSIÇÃO DE FUNCIONÁRIO	29
133	189	REQUERIMENTO DE INSCRIÇÃO	6
134	27	RESTITUIÇÃO DE VALORES	189
135	75	RESTITUIÇÃO DE VALORES DE ART	34
136	123	RETIFICAÇÃO DA ART	12.349
137	94	REVALIDAÇÃO DE REGISTRO S/ DIPLOMA	161
138	51	REVALIDAÇÃO DE VISTO EM CARTEIRA	1
139	198	SANÇÃO A FORNECEDOR	7
140	166	SOLICITAÇÃO APOIO CREAjr-PR (TERMO DE APOIO)	110
141	165	SOLICITAÇÃO APOIO PRO-CREA (TERMO DE APOIO)	242
142	178	SOLICITAÇÃO AUXÍLIO FINANCEIRO - AAEC	63
143	128	SOLICITAÇÃO DE CÓPIA DE ART'S	1
144	130	SOLICITAÇÃO DE PASTA DE ART	35
145	185	SOLICITAÇÃO DE UTILIZAÇÃO DO AUDITÓRIO	23
146	204	SUGESTÃO DE CRIAÇÃO/ALTERAÇÃO DE PROCEDIMENTO	533
147	32	SUGESTÕES	1
148	181	SUPORTE AO ATENDIMENTO	105
149	119	TELE ATENDIMENTO	7.429
150	203	TERMO DE COMPROMISSO - AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO	374
151	205	TERMO DE OPÇÃO - VAGA	34
152	179	TRANSFERÊNCIA DE FUNÇÃO	14
153	129	TRANSFERÊNCIA DE PASTA DE ART	461

154	137	VIABILIZAÇÃO DE TREINAMENTO	65
155	176	VISTO EM CONTRATO	57
156	3	VISTO EM REGISTRO DE PESSOA FÍSICA	1.017
157	42	VISTO EM REGISTRO DE PESSOA JURÍDICA	283
158	118	WEB ATENDIMENTO	12.139
159	35	2a.VIA DE CARTEIRA E/OU CARTAO	440
			230.956