



# COMUNICAÇÃO DE PROGRESSO

## 2013

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO PARANÁ  
CREA – PR



**CREA-PR**  
Conselho Regional de Engenharia  
e Agronomia do Paraná



## **CARTA DO PRESIDENTE**

Pelo quarto ano consecutivo, por iniciativa do Comitê de Responsabilidade Socioambiental Corporativa (CRSC), o CREA-PR apresenta o Comunicado de Progresso – COP. As informações dizem respeito a 2013, que marca o segundo ano desta diretoria a frente do Conselho. É um instrumento essencial que dá mais transparência às atividades desenvolvidas pelo Conselho e que está alinhado aos princípios de desenvolvimento sustentável. Neste sentido, o CREA-PR apoia os Dez Princípios do Pacto Global, relacionados a Direitos Humanos, Direitos do Trabalho, Proteção do Meio Ambiente e Combate à Corrupção, e tem o compromisso de difundi-los junto às partes interessadas.

Cito como destaques da nossa gestão a criação do Colégio de Entidades Regional (CDER) que ampliou a participação das entidades no processo decisório do Conselho. Afinal, as entidades são o principal elo do Conselho com os profissionais. O trabalho de fortalecimento das organizações profissionais e a ampliação da participação na proposição de melhorias para o CREA-PR resulta em atendimento aos anseios dos profissionais.

Como exemplos, o aumento de 10% para 16% nos repasses às associações e o árduo trabalho do Conselho e do CDER, que possibilitou a alteração da antiga Resolução nº 1032 para as novas Resoluções nº 1052 e nº 1053. Estas novas tratativas trazem mudanças significativas para o cotidiano das entidades de classe e instituições de ensino do Estado, a partir de uma considerável redução de entraves burocráticos.

Também, a implantação do Departamento de Relações Institucionais (DRI), responsável pela interface entre o Conselho e as entidades de classe, instituições de ensino e demais organizações com as quais se estabelece termos de cooperação técnica e administrativa.

Ainda, o incremento nas ações especialmente no campo da fiscalização, através do Departamento de Fiscalização (DEFIS), com mais de 70 mil fiscalizações realizadas em obras e serviços em 2013, um acréscimo de 20% em relação a 2012.

Também em 2013, demos continuidade às ações de valorização profissional, seja no formato de campanhas institucionais ou em contatos com gestores públicos, mostrando aos poderes e à sociedade como um todo a importância da atuação das Engenharias, Agronomia e Geociências em prol do desenvolvimento municipal, estadual e do País.

Desejo a todos uma excelente leitura.

**Curitiba, 01 de agosto de 2014.**

# SUMÁRIO

PERFIL DA ORGANIZAÇÃO.....	4
P1 Descrição da organização .....	4
P2 Concorrência e ambiente competitivo .....	7
P3 Aspectos relevantes.....	7
P4 Histórico da busca da excelência.....	8
P5 Organograma.....	9
1 – LIDERANÇA .....	10
1.a Valores e princípios organizacionais.....	10
1.b Comunicação dos valores e princípios.....	10
1.c Tratamento de questões éticas .....	10
1.d Tomada de decisões .....	12
1.e Liderança e interação com as partes interessadas.....	13
1.f Estabelecimento de padrões de trabalho para os processos gerenciais .....	13
1.g Melhoria dos processos gerenciais pelo aprendizado.....	14
1.h Análise do desempenho operacional e estratégico .....	15
2 – ESTRATÉGIAS E PLANOS.....	16
2.a Definição das estratégias da organização.....	16
2.b Definição de metas, indicadores e planos de ação .....	16
2.c Comunicação das estratégias.....	17
2.d Monitoramento dos planos de ação .....	18
3 – CLIENTES .....	19
3.a Segmentação de clientes.....	19
3.b Identificação das necessidades e expectativas dos clientes .....	19
3.c Divulgação dos produtos/serviço.....	19
3.d Tratamento de solicitações, reclamações e sugestões .....	20
3.e Satisfação dos clientes.....	21
4 – SOCIEDADE.....	23
4.a Tratamento dos impactos sociais e ambientais.....	23
4.b Identificação e análise dos requisitos legais aplicáveis, relativos a questões socioambientais.....	23
4.c Consumo de recursos renováveis .....	23
4.d Seleção e apoio a projetos sociais.....	24
5 – INFORMAÇÕES E CONHECIMENTO .....	29
5.a Definição dos sistemas de informação .....	29
5.b Segurança das informações.....	30
5.c Compartilhamento e retenção de conhecimento .....	31
6 – PESSOAS.....	33
6.a Organização do trabalho.....	33
6.b Seleção e contratação .....	33
6.c Identificação da necessidade de capacitação da força de trabalho .....	34

6.d Saúde ocupacional e segurança .....	35
6.e Avaliação da satisfação das pessoas.....	35
7 – PROCESSOS .....	36
7.a Definição dos requisitos dos processos.....	36
7.b Atendimento aos requisitos dos processos.....	36
7.c Análise e melhoria dos processos principais e de apoio.....	37
7.d Qualificação, desqualificação e desempenho dos fornecedores .....	38
7.e Elaboração e controle do orçamento .....	39
8 – RESULTADOS .....	41
8.a – Resultados econômico-financeiros.....	41
8.b – Resultados relativos aos clientes.....	43
8.c – Resultados relativos à sociedade .....	44
8.d – Resultados relativos às pessoas.....	45
8.e – Resultados relativos aos produtos e a gestão de processos .....	46
8.f – Resultados relativos aos fornecedores.....	48
GLOSSÁRIO .....	49

## ÍNDICE DE TABELAS E FIGURAS

P1ba – Produtos/serviços disponibilizados .....	4
P1da – Distribuição da força de trabalho .....	6
P1fa – Fornecedores de serviço.....	6
P1fb – Fornecedores de produtos .....	7
P1fh – Partes interessadas.....	7
1e – Quantitativo de propostas recebidas em 2013, por colegiado .....	13
2a – Sistema de Gestão .....	16
2b – Tabela de indicadores .....	17
3a – Profissionais registrados.....	19
3d1 – Listagem de assuntos de protocolos e prazos .....	20
3d2 – Número de manifestações na Ouvidoria por tipo de manifestação .....	21
3e1 – Resultado da pesquisa de satisfação 2013.....	22
3e2 – Resultado pesquisa de satisfação da Ouvidoria 2013 .....	22
4d – Cadernos técnicos do CREA-PR.....	25
7c – Controle visual de desempenho de software.....	38
7e – Acompanhamento do orçamento no infoCREA .....	40

# PERFIL DA ORGANIZAÇÃO

## P1 Descrição da Organização

### a) Instituição, propósitos e porte da organização

O CREA-PR é uma autarquia federal, ou seja, uma pessoa jurídica de direito público que faz parte da Administração Pública Indireta. Tem a executoriedade e/ou titulariedade de um serviço público concedido por meio de lei. Seu patrimônio e receita são próprios, porém tutelados pelo Estado.

No começo dos anos 30, o desenvolvimento das diversas modalidades de engenharia e as mudanças nos processos de construção com os quais se implantavam as novas estruturas metálicas, o concreto armado, além de muitos outros processos, exigiam definido grau de especialização. Naquela época os profissionais formados sofriam forte concorrência de leigos e de profissionais estrangeiros formados ou não. Era preciso, portanto, disciplinar o mercado e valorizar o profissional brasileiro. Liderados pelas principais Entidades de Classe, surgiram grandes movimentos em favor da regulamentação dessas profissões no Brasil. Em 1932, várias Entidades de Classe, junto com o Sindicato Nacional de Engenharia entregou ao Ministro do Trabalho um anteprojeto de lei regulamentando o exercício da profissão de engenheiro, arquiteto e agrimensor. Coroando estes esforços, em 11 de dezembro de 1933, veio a tão esperada regulamentação, por meio do Decreto nº 23.569, considerado marco na história da regulamentação profissional e técnica no Brasil. Regulamentava o exercício das profissões de engenheiro, arquiteto e agrimensor e dispunha sobre a fiscalização dos serviços desenvolvidos por engenheiros, arquitetos e agrimensores, determinando que esta fosse exercida pelo CONFEA - Conselho Federal de Engenharia, Arquitetura e Agrimensura e pelos CREAs - Conselhos Regionais de Engenharia, Arquitetura e Agrimensura. Juntas estas duas instituições seriam responsáveis por garantir as condições de fiscalização das profissões em todo o território nacional, constituindo o sistema CONFEA/CREA. É preciso registrar que, em 12 de outubro daquele mesmo ano de 1933, o Decreto nº 23.196 regulamentou a profissão do Agrônomo ou do Engenheiro Agrônomo.

Atualmente o sistema CONFEA/CREA é regido pela Lei nº 5.194 de 1966 e representa, também, as profissões de geógrafos, geólogos, meteorologistas, tecnólogos dessas modalidades, técnicos industriais e agrícolas e suas especializações. Na primeira reunião plenária do CONFEA, em 1934, foi instituído pela Resolução nº 2 o plano de organização dos primeiros Conselhos Regionais, que dispunha sobre a composição dos mesmos. Pelo artigo 1º dessa resolução o país foi dividido em oito grandes regiões ficando a 7ª região no Paraná, com sede em Curitiba. A partir daí, com a finalidade de facilitar o

atendimento aos profissionais, foram criadas Inspetorias nos principais municípios do Estado. Mais tarde, através de uma reestruturação e para coordenar as atividades das diversas Inspetorias estas foram distribuídas geograficamente em seis Regionais (Maringá, Cascavel, Londrina, Ponta Grossa, Pato Branco, Curitiba).

Mais recentemente, em 2008, foi criada a Regional de Apucarana, absorvendo algumas inspetorias já instituídas das Regionais de Londrina e Maringá e no mês de março de 2012 foi criada a Regional Guarapuava, absorvendo algumas inspetorias já instituídas das Regionais de Ponta Grossa e Pato Branco.

De acordo com a Lei 5.194/66 "Os Conselhos Regionais de Engenharia, Arquitetura e Agronomia (CREA) são órgãos de fiscalização do exercício das profissões de engenharia, arquitetura e agronomia, em suas regiões". Recentemente, através da Lei 12378 de 31 de dezembro de 2010, foi criado um Conselho específico para a Arquitetura e Urbanismo(CAU), não fazendo mais parte da atividade do CREA, portanto, a fiscalização do exercício das profissões dos arquitetos e urbanistas.

Atualmente o CREA-PR possui 37 locais de atendimento ao público, distribuídos estrategicamente pelo Estado, sendo 35 Inspetorias e 2 Postos de Atendimento e seu orçamento anual é de aproximadamente R\$ 55.000.000,00.

### b) Produtos e processos

Os principais produtos/serviços disponíveis aos usuários estão concentrados em quatro áreas:

Pessoa Física	Registro profissional, apresentação de diploma, revalidação de registro, interrupção de registro, interrupção de título profissional, reativação de registro, revalidação de título profissional, 2ª via de carteira, visto, prorrogação de visto, reativação de visto, anotação de curso, extensão de atribuições, baixa de responsabilidade técnica por empresa, recuperação de quadro técnico, certidão de inteiro teor, restituição de valores, registro de profissionais diplomados no exterior, reativação de título profissional, análise curricular (nível médio), baixa do quadro técnico, interrupção de visto,
ARTs	Registro de ART, recuperação de ART, cancelamento de ART, baixa de ART por obra concluída, baixa de ART por obra não concluída, certidão de ARTs, restituição de taxa de ART, certidão de Acervo Técnico, incorporação de atividade realizada no exterior, retificação de ART, solicitação de análise de ART para acervo técnico (on line), acervo técnico on line
Pessoa Jurídica	Registro definitivo, reativação de registro, alteração contratual, visto para licitação, visto para execução de obra/serviço, baixa de responsável técnico, ingresso de responsável técnico, certidão de inteiro teor, cancelamento de registro, ingresso de profissional no quadro técnico, baixa de profissional no quadro técnico, restituição de valores

**P1ba – Produtos/serviços disponibilizados**

Os processos principais do negócio são:

- Realização da fiscalização
- Atendimento ao público
- Registro de pessoas físicas
- Registro de pessoas jurídicas
- Qualificação profissional
- Apoio às Entidades de Classe
- Tratamento dos Registros de Responsabilidade Técnica
- Cadastro de Instituições de Ensino

O processo de realização da fiscalização compreende desde o levantamento de demandas a serem fiscalizadas, o planejamento e a fiscalização efetiva como também o tratamento destas fiscalizações e o julgamento pelas Câmaras e Plenário. Este processo é a razão de ser do Conselho, conforme definido na legislação.

O registro dos profissionais, empresas e o cadastro das Instituições de Ensino que ministram cursos afetos ao Conselho é compulsório, e desta forma, também são considerados processos prioritários.

Também são considerados como processos principais o Apoio às Entidades de Classe, de onde provém a grande maioria dos Conselheiros que compõem a área deliberativa do Conselho, o tratamento dos Registros de Responsabilidade Técnica (ARTs) que é o acervo dos serviços realizados pelos profissionais e a qualificação profissional que tem a função de atuar, apoiando operacionalmente as entidades de classe e instituições de ensino com registro no CREA-PR, na disponibilização de cursos, palestras e eventos que venham agregar competências, ampliando as oportunidades de atuação do profissional no mercado de trabalho e frente às inovações tecnológicas.

Conseqüentemente, por ser um prestador de serviços públicos, o atendimento ao público também é um dos principais processos do CREA-PR.

Como processos de apoio temos:

- Recrutamento e Treinamento
- Assessoramento Jurídico
- Tecnologia da Informação
- Aquisição de Produtos e Serviços
- Manutenção de veículos e instalações
- Meio ambiente
- Comunicação
- Relações Institucionais

Os processos acima citados são processos meio e indispensáveis para que os processos principais do

Conselho possam acontecer com a qualidade, eficácia e eficiência desejadas.

## c) Sócios, mantenedores ou instituidores

Pela característica do Conselho consideramos neste requisito o Plenário e a Diretoria.

O Plenário é a instância máxima do Conselho. Em 2013 foi composto por 96 conselheiros titulares e 92 suplentes indicados pelas Entidades de Classe e Instituições de Ensino ligadas às áreas de Engenharia, Agronomia e Geociências. O mandato dos Conselheiros titulares e suplentes é de três anos e anualmente 1/3(um terço) deste número é renovado sendo indicados novos Conselheiros para assumir a função.

Entre as inúmeras funções do Plenário estão: decidir, em grau de recurso, as questões enviadas pelas seis Câmaras Especializadas e baixar Atos Normativos para fiscalização do exercício profissional. Para participar como Conselheiro, as vagas são preenchidas de maneira que as Instituições de Ensino têm direito a até duas indicações cada uma e as Entidades de Classe indicam representantes em número proporcional ao de profissionais vinculados a ela (com registro regular junto ao CREA-PR).

A Diretoria é o órgão administrativo do CREA-PR. Os membros são Conselheiros das modalidades vinculadas ao Sistema CONFEA/CREAs eleitos pelo Plenário, para mandato de um ano. O presidente do CREA-PR é eleito por voto secreto e direto dos profissionais regularmente registrados no Conselho e cumpre mandato de três anos (Lei n.º 8195, de 26 de junho de 1991). Podem candidatar-se profissionais brasileiros habilitados de acordo com a Lei n.º 5194, de dezembro de 1966.

O presidente, os membros da diretoria e os Conselheiros não recebem remuneração por suas funções. Elas são consideradas serviços relevantes prestados à Nação.

As principais necessidades e expectativas dos dois grupos acima citados estão traduzidas no Propósito e Política da Qualidade bem como nas estratégias formuladas anualmente, as quais veremos mais à frente.

## d) Força de trabalho

No CREA-PR a força de trabalho é denominada funcionário. Em função da natureza jurídica do Conselho a admissão de novos funcionários é precedida de Concurso Público obedecendo aos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade e publicidade. Há 10 vagas de cargos em comissão, de livre provimento e exoneração pelo Presidente do Conselho, destinados apenas às atribuições de direção, chefia e assessoramento.

O regime de vínculo empregatício adotado no Conselho é a Consolidação das Leis do Trabalho – CLT e a distribuição do quadro de pessoal assim constituída:

FUNCIONÁRIOS POR NÍVEL HIERÁRQUICO		
Superintendente	01	0,25%
Gerentes/Gestores/Assessores	41	10,25%
Facilitadores	38	9,5%
Agentes de Fiscalização/Adm/Apoio/Operacional	320	80,0%
FUNCIONÁRIOS POR CARGO		
Assessores da Presidência (comissionado)	09	2,25%
Agente Profissional do Sistema – Nível Superior	74	18,5%
Agente Profissional do Sistema – Nível Técnico	26	6,5%
Agente Profissional – Nível Superior	30	7,5%
Agente Administrativo – Nível médio	245	61,25%
Agente de Apoio – 1º grau	03	0,75%
Agente Operacional – 1º grau	13	3,25%

**P1da – Distribuição da força de trabalho**

Além disso, são 26 (vinte e seis) estagiários que atuam nos diversos setores e Regionais do Conselho. Estes estagiários são contratados por um período pré-definido não podendo ultrapassar 2 (dois) anos. Não é possível a integração destes estagiários no corpo funcional tendo em vista a necessidade de provimento de vagas através de concurso público.

**e) Clientes e Mercados**

O CREA-PR atua compulsoriamente somente no Estado do Paraná, pois existe um Conselho independente em cada Estado. O CONFEA – Conselho Federal de Engenharia e Agronomia atua como organização superior definindo normativos para as atividades desenvolvidas nos CREAs. Além disso, em algumas situações, tem influência direta na satisfação do cliente, como no caso de emissão das carteiras nacionais de registro dos profissionais. O profissional solicita o serviço no CREA que processa a informação e envia os dados para que o CONFEA faça a expedição da carteira e devolva ao CREA para entrega ao cliente. Neste caso a entrega do produto final depende da agilidade e qualidade do serviço prestado pelo CONFEA.

Os principais clientes do Conselho são: profissionais das áreas da Engenharia, Agronomia, Geociências e também das áreas Tecnológicas e Técnicas; empresas que realizam atividades afetas às áreas acima citadas e leigos, que são os cidadãos em geral. Por sermos prestadores de serviços públicos devemos observar sempre o princípio constitucional da impessoalidade, ou seja, o dever de servir ao público não nos permite priorizar ou dispensar algum tratamento privilegiado a nenhum tipo de cliente como ocorre na iniciativa privada.

A principal necessidade dos clientes do CREA-PR é a agilidade e qualidade no atendimento das solicitações. Esta necessidade fica bastante evidenciada em nossa pesquisa de satisfação. Nas

interações que fizemos com os clientes também podemos constatar que a principal expectativa é de que a totalidade dos serviços de engenharia, agronomia e geociências executados sejam fiscalizados pelo Conselho.

**f) Fornecedores e Insumos**

As contratações do Conselho são regidas pela Lei 8666/93, considerando as características já citadas, desta forma não há fidelização com os fornecedores. A cada vencimento de contrato um novo processo é aberto e o fornecedor é selecionado dentro dos critérios estabelecidos na legislação. Os principais fornecedores do Conselho em 2013 foram:

FORNECEDORES DE SERVIÇOS		
Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos	prestação de serviço conforme contrato múltiplo vigente (postagens de correspondências, e mala direta postal)	103.045,43
Trade Comunicação e marketing SS Ltda	prestação de serviço de publicidade e propaganda de forma a possibilitar criação de instrumentos de valorização profissional junto à sociedade e profissionais do Conselho	44.371,48
Unimed do Estado de Paraná	serviços de assistência médica, hospitalar, laboratorial e auxiliar de diagnóstico e tratamento, através de operadora de planos de saúde para os funcionários do Conselho	87.546,79
Simpres Comercio, Locação Serviços S/A	Prestação de serviços de impressão tipo "outsourcing"	10.112,45
Emparseg Vigilância Ltda	prestação de serviços de vigilância Sede e Regional Curitiba	20.087,52
J.P.S Consultoria e Eventos Ltda	prestação de serviços para organização planejamento e execução de evento	38.270,20
Majestic Soluções Audiovisuais Ltda	prestação de serviços de locação de equipamentos de sonorização, gravação, filmagem projeção, informática e outros	4.089,23
Bufê Seino Ltda	Prestação de serviços para fornecimento de Coffee Break	6.391,51
Mamutte Studio Gráfico Ltda	Prestação de serviços de elaboração, diagramação e impressão da revista CREA-PR	29.521,55

**P1fa – Fornecedores de serviços**

Os serviços acima são fornecidos continuamente, através de contratos, e seus valores são a média mensal aproximada.

FORNECEDORES DE PRODUTOS		
Ticket Serviços S/A	fornecimento de documentos de legitimação para aquisição de gêneros alimentícios e refeição	3.636.952,45
Fiat Automóveis S/A	Fornecimento de veículos para renovação da frota	660.595,00
Ação Informática Brasil Ltda	Fornecimento de equipamento de informática	224.410,00
Damovo do Brasil S.A	Fornecimento de central telefônica e software de gerenciamento de ligações	500.000,00

#### P1fb – Fornecedores de produtos

Não há um fornecimento contínuo, os valores acima se referem ao total gasto em 2013 com estes fornecedores.

Uma importante melhoria implantada em 2013 foi a incorporação em suas atividades do sistema Comprasnet e seus módulos como pregão eletrônico e cotação eletrônica, regulamentado pelo Governo Federal. Esta adoção permitiu o incentivo à livre concorrência e facilitou a participação de fornecedores em âmbito nacional, dando agilidade nas aquisições e contratações e elevando a cadeia de possíveis fornecedores dos produtos e serviços.

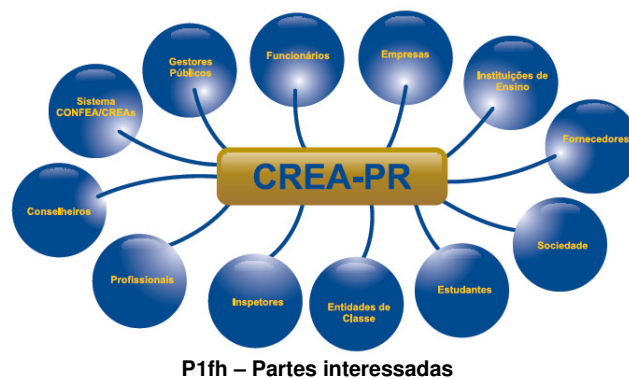
#### g) Sociedade

O CREA-PR se relaciona com toda a sociedade do Estado do Paraná, conforme já citado anteriormente. Os processos e instalações da organização não geram nenhum impacto negativo à sociedade, pois devido à sua característica é estritamente administrativo.

A sociedade tem como principal necessidade que as suas solicitações possam ser atendidas e como expectativa que o Conselho seja cada vez mais eficaz e abrangente na sua atuação como órgão de fiscalização.

#### h) Outras partes interessadas

A transparência e a integração com os diferentes públicos ligados ao Conselho são destaques na gestão do CREA-PR. Os *stakeholders* – como são chamadas as partes interessadas, que impactam ou são impactadas de alguma forma, são responsáveis em identificar necessidades e linhas de atuação bem como as oportunidades de melhoria para a intensificação das ações voltadas à valorização das profissões das Engenharias, Agronomia e Geociências.



## P2 Concorrência e ambiente competitivo

### a) Ambiente competitivo

Como já citado o CREA-PR foi criado por lei para atuar especificamente no Estado do Paraná na fiscalização e regulamentação do exercício das profissões afetas ao mesmo. É compulsório o cadastro de empresas e profissionais que exercem atividades nas áreas fiscalizadas pelo Conselho. Cada Estado da Federação tem o seu Conselho e não há concorrência entre os CREAs, já que cada um atua apenas dentro do espaço territorial do seu Estado.

### b) Desafios estratégicos

Embora não haja ambiente competitivo anualmente são lançados novos desafios estratégicos através de projetos, metas de melhoria ou planos de ação que são definidos no Planejamento Estratégico tri anual.

Estes desafios levam em consideração a possibilidade ou necessidade do estabelecimento de parcerias com outros Órgãos para que possam ser atingidos e neste sentido o CREA-PR constantemente tem firmado convênios institucionais que auxiliam na consecução dos objetivos definidos.

Nestes desafios anuais busca-se também a introdução de novas tecnologias acompanhando a evolução do mercado. Esta busca é afirmada no Posicionamento Estratégico do Conselho: Compromisso com a Inovação, qualidade e sustentabilidade e pode ser constatada nos desafios anuais estipulados pela alta administração através das metas e projetos.

## P3 Aspectos relevantes

O principal aspecto relevante a ser considerado é que, por ser um ente da Administração Pública, o Conselho deve observar os Princípios Constitucionais. Dentre eles destacamos: impessoalidade, publicidade e legalidade. Na Administração Pública não há liberdade nem vontade pessoal. Enquanto na administração particular é lícito fazer tudo que a lei não proíbe, na Administração Pública só é permitido fazer o que a lei expressamente autoriza. A lei para o particular



significa “pode fazer assim”; para o administrador público significa “deve fazer assim”.

Neste sentido, e como já comentado, todas as aquisições efetuadas para a manutenção dos seus processos organizacionais são baseadas na Lei 8666/93 que institui normas para licitações e contratos da Administração Pública, podendo em alguns casos restringir ou interferir numa melhor gestão destes processos.

O recrutamento e seleção de pessoas que executam as atividades principais e dos processos de apoio também sofre influência desta obrigatoriedade, sendo que o provimento de vagas é feito por concurso público, não tendo, portanto, faculdade de escolha das pessoas que irão compor as equipes de trabalho. Este gerenciamento na busca de boas equipes é feito através do processo de avaliação de desempenho implantado no Conselho.

Outro aspecto relevante é o fato de não termos fins lucrativos em função da natureza jurídica. O CREA-PR executa suas atividades adequando as ações planejadas aos recursos financeiros disponíveis para a realização das mesmas, já que se mantém com recursos próprios. Por este motivo, não há lucro ou prejuízo e sim um processo de orçamentação que deve ser seguido e que gera um déficit ou superávit. Neste sentido a arrecadação com multas, taxas e emolumentos não tem a finalidade de trazer qualquer lucro e sim custear as despesas inerentes à sua operação.

#### **P4 Histórico da busca da excelência**

Os trabalhos em busca da excelência tiveram início em 2000 com a contratação de uma consultoria para

auxiliar na melhoria dos processos de rotina do dia a dia. Foram alguns anos mapeando processos, identificando tarefas críticas, elaborando procedimentos padrão, definindo indicadores de monitoramento, medindo e avaliando os resultados mensalmente em todas as áreas do Conselho.

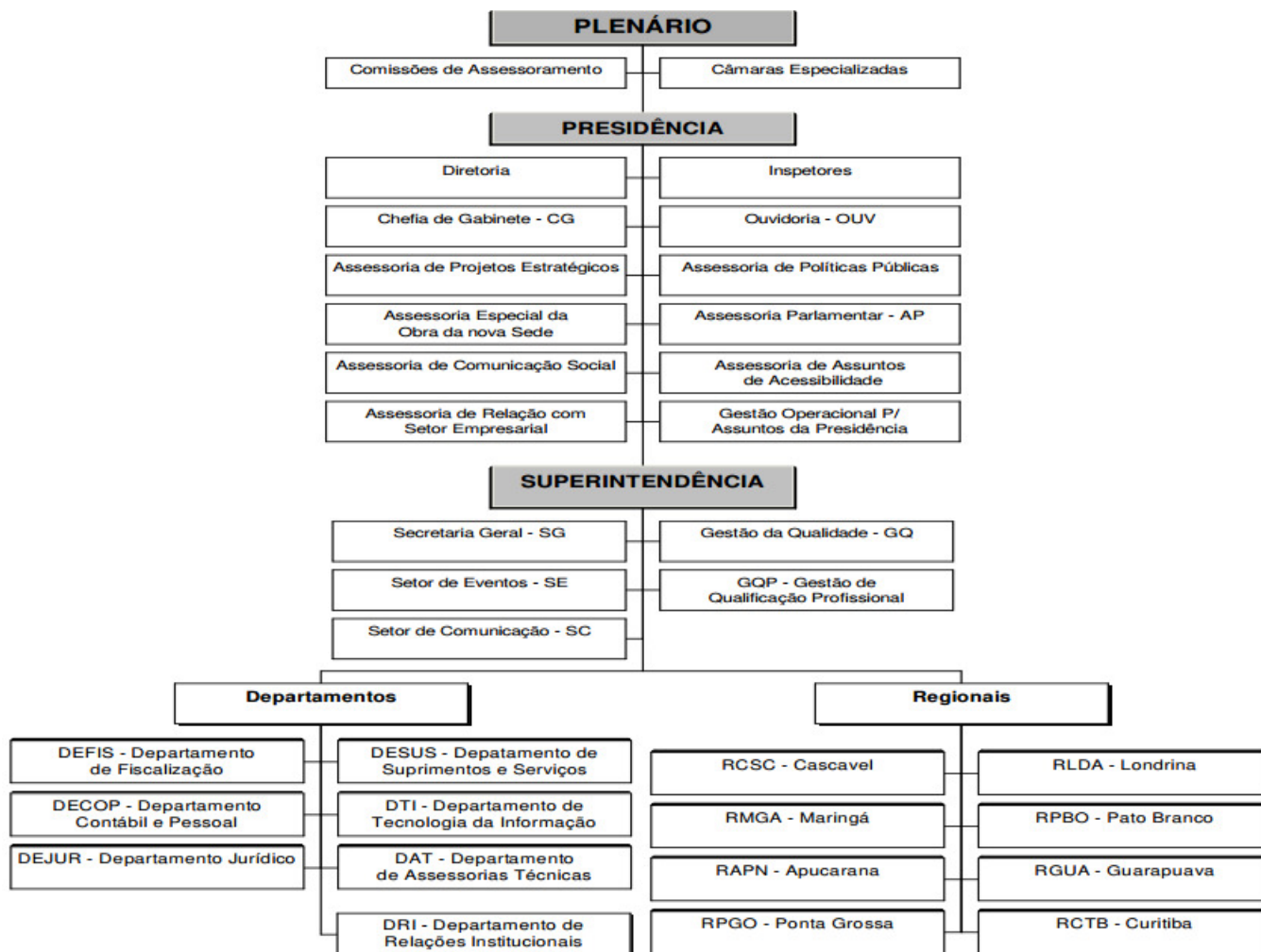
Quando a grande maioria dos processos já estavam consolidados definiu-se pela busca da certificação na Norma ABNT NBR ISO 9001:2008, como forma de dar maior visibilidade a todo o trabalho de melhoria que havia sido implementado ao longo dos anos.

Em 2009 iniciaram-se então os trabalhos de adequação dos processos aos requisitos da Norma ISO 9001:2008 sendo obtida a primeira certificação em novembro de 2010 com validade de 3 (três) anos. Durante este período foram realizadas 5 (cinco) auditorias de manutenção nos anos de 2011, 2012 e 2013. Em novembro de 2013 foi obtida a re-certificação na Norma NBR ISO 9001:2008 por mais 3 (três) anos, até dezembro de 2016.

Em 2012 o CREA-PR participou pela primeira vez no PPrQG – Prêmio Paranaense de Qualidade em Gestão no nível I(250 pontos) tendo recebido a Placa Bronze e também destaque no critério 5 - Informações e Conhecimento. Em 2013 participou pela 2ª vez na mesma categoria e obteve um resultado ainda melhor o que propiciou o recebimento da Placa Prata.

Este é o 3º ano de participação do Conselho no Prêmio Paranaense de Qualidade em Gestão – PPrQG.

## P5 Organograma



O organograma está dividido em três partes principais: o Plenário que é a instância máxima de julgamento do Conselho e constituído pelos Conselheiros com cargo honorífico; a Presidência, que é responsável pela condução do Plenário e pelas decisões no nível administrativo estando vinculadas a ela algumas áreas de assessoramento e a Superintendência onde estão subordinadas todas as áreas operacionais do CREA-PR.

### Composição da Diretoria:

Eng.civ. Joel Krüger, PRESIDENTE

Eng. agr. Osvaldo Danhoni, 1º vice-presidente

Eng. civ. Herivelto Moreno, 2º vice-presidente

Eng. el. Antonio Carlos Dequech José, 1º secretário

Eng. civil Nilton de Oliveira Capucho, 2º secretário

Eng. mec. Carlos Alberto Bueno Rego, 3º secretário

Eng. agr. Luiz Antonio Caldani, 1º tesoureiro

Eng. civ. Itamir Montemezzo, 2º tesoureiro

Eng. civ. Janilce dos Santos Negrão Messias, diretora adjunta

# 1 – LIDERANÇA

## 1.a Valores e princípios organizacionais

Os valores e princípios organizacionais estão estabelecidos no Propósito e na Política da Qualidade.

### Propósito

Resguardar o interesse público e a ética no exercício das profissões das Engenharias, da Agronomia, das Geociências, das Tecnológicas e Técnicas, buscando sua valorização, através da excelência na regulamentação, organização e controle destas profissões.

### Política da Qualidade

Estamos comprometidos com:

Os preceitos éticos no exercício das profissões;  
Os princípios do desenvolvimento sustentável;  
O fortalecimento das Entidades de Classe;  
Os princípios de agilidade, legalidade e impessoalidade nas análises e julgamentos das instâncias executiva e deliberativa;  
A presença e a efetiva participação de profissionais no planejamento, execução e manutenção de obras e serviços;  
A busca da excelência de nossos produtos e serviços e a melhoria contínua dos processos e procedimentos;  
A cordialidade, confiabilidade e agilidade em nossos atendimentos;  
O aprimoramento de nossos colaboradores e a adoção da meritocracia na gestão do Conselho.

O estabelecimento destes compromissos foi feito em 2009 quando iniciaram os trabalhos para a certificação ISO e teve a participação de todas as áreas do Conselho através dos Gerentes, Gestores e Facilitadores. Constantemente esses valores são analisados e, quando necessário, atualizados.

Esta análise acontece semestralmente nas reuniões de análise crítica com a direção conforme definido no procedimento PSG ACG 01. Estas reuniões são compostas por: Presidente, Diretores, Superintendente, Representante da Direção e Gestora da Qualidade, podendo contar com a participação de outros membros da organização que mantém interface com as atividades realizadas no Sistema. A programação destas reuniões está estabelecida no PTG GSG 06 - Calendário de Reuniões e Eventos

Além disso, qualquer funcionário pode sugerir alterações através de um registro de sugestão de melhoria no sistema corporativo. Estas sugestões são então analisadas nas reuniões de análise crítica e, se pertinentes, implementadas. Desde a sua implementação em 2009 os valores passaram por atualizações, estando atualmente na sua 3ª revisão. As partes interessadas também podem colaborar com a atualização dos valores da organização. Ao final de cada exercício são realizadas reuniões de reflexão de gestão, calendarizadas conforme PTG GSG 06, onde

são convocadas as partes interessadas e coletadas as sugestões de melhoria a serem implantadas, incluindo o Propósito e Política da Qualidade.

Sempre que houver alguma decisão de atualização dos valores a Gestão da Qualidade é responsável pela imediata correção nos diversos locais onde os mesmos estão divulgados (site, intranet, quadros nas áreas, Manual do Sistema de Gestão, ente outros).

## 1.b Comunicação dos valores e princípios

Os valores e princípios foram amplamente abordados em reuniões de análise crítica com todos os funcionários em todas as áreas quando foram definidos em 2009. Na oportunidade também foram divulgados no Manual do Sistema de Gestão e disponibilizados na intranet, na página da Gestão da Qualidade, onde permanecem disponíveis continuamente para acesso de todos os funcionários.

No início de cada ano também são divulgados no PTG GSG 07 - Plano de Desdobramento das Metas, pois é a partir dos compromissos que saem todas as metas estratégicas e de rotina definidas pela alta administração. São abordados também em treinamentos internos realizados nas áreas como forma de atualização constante aos colaboradores e também de divulgação aos novos colaboradores.

Com o tempo outras formas de divulgação foram sendo implementadas buscando atingir também as partes interessadas. Os valores foram então dispostos em quadros em todas as unidades do Conselho (sede, regionais e inspetorias) e também divulgados no site do CREA-PR.

Mais recentemente passaram a ser publicados em um documento denominado Cartilha de Metas que é divulgada no site do Conselho, com possibilidade de comentários, atingindo assim todas as partes interessadas e dando transparência às ações e metas, oportunizando também a percepção dos clientes em relação aos valores e princípios que são analisados e aplicados como melhoria sempre que possível.

## 1.c Tratamento de questões éticas

O tratamento das questões éticas que envolva funcionários é feito com base na Instrução de Serviço 03/2009 desde a sua publicação, abrangendo todas as áreas do Conselho, esclarecendo, orientando e propiciando a compreensão clara de quais os comportamentos e condutas que são considerados adequados ou inadequados no desempenho das atividades profissionais, criando assim uma cultura organizacional baseada em princípios éticos.

Cabe aos líderes (gerentes, gestores e facilitadores), em todas as áreas, garantir que os funcionários conheçam e apliquem os preceitos da IS, que deve ser divulgada a todos os novos colaboradores, conforme determinado no processo de integração funcional, sendo que o seu descumprimento é

interpretado como ato de indisciplina e insubordinação, estando sujeito à aplicação de penalidade disciplinar.

Através da Portaria 650/2013 foi composta uma comissão permanente para averiguação/ investigação de fatos e apuração de responsabilidades com base nos fatos levantados nos processos administrativos oriundos da conduta funcional. A comissão é composta de um presidente e dois membros que podem ser substituídos a qualquer tempo, considerando o vínculo ou o interesse no processo em relação ao arrolado.

As situações identificadas nas áreas são encaminhadas para a superintendência que solicita ao Departamento Contábil e Pessoal a abertura da referida comissão permanente ou podendo inclusive sugerir a abertura de uma nova comissão temporária específica (dependendo do grau de complexidade ou gravidade) que realizará os trabalhos no prazo de 60 a 120 dias. A comissão finalizará os trabalhos com emissão de parecer e sugestão de encaminhamento à Alta Administração de acordo com os fatos levantados.

Compete à comissão:

- a. A Apuração dos fatos relativos às irregularidades identificadas em relação a conduta funcional dos empregados no âmbito do Crea-PR.
- b. A manutenção dos registros das informações levantadas e o sigilo dos processos.
- c. A Instrução do processo para subsidiar as decisões da Alta Administração.
- d. A permissão de defesa do(s) arrolados.

Em 2012 foi elaborado o Código de Conduta do Conselho abordando questões que não estavam contempladas na Instrução de Serviço, promovendo desta forma uma melhoria no procedimento já existente. Atualmente o Código de Conduta está para aprovação da alta administração e posteriormente será amplamente divulgado e discutido com todos os funcionários para o perfeito entendimento.

Além disso, o CREA-PR tem a responsabilidade da fiscalização da ética profissional, e o faz com base nas Resoluções nº 1.002/2002 e nº 1.004/2003 do CONFEA – Conselho Federal de Engenharia e Agronomia. Esta fiscalização ocorre através de denúncias recebidas contra os profissionais registrados no Conselho e proativamente através de processos de fiscalização gerados pelos agentes fiscais na observância de indícios de descumprimento ao Código de Ética.

Inicialmente as denúncias ou processos são enviados para as Câmaras Especializadas para uma análise preliminar e posteriormente são encaminhadas para a Comissão de Ética. A Comissão de Ética Profissional é um órgão auxiliar das Câmaras Especializadas e tem como atribuição instruir processos de infração

ética, ouvindo testemunhas e as partes do processo, emitindo ao final um relatório fundamentado o qual é encaminhado para as respectivas Câmaras.

Em 2013 foram instruídos 185 processos pela Comissão de Ética Profissional. Em números absolutos houve um decréscimo em relação a 2012, quando foram analisados 219 processos. No entanto observou-se uma mudança significativa no perfil desses processos. Em 2012 foram arquivados 57% dos processos, ou seja, mais da metade dos processos foram arquivados, enquanto que em 2013 o percentual de arquivamento caiu para 40%, ou seja, mais da metade dos processos em 2013 (60%) resultaram em penalidades éticas aos profissionais envolvidos.

Essa inversão percentual deve-se à melhoria de algumas práticas de gestão implantadas em 2013. Entre essas práticas podem-se enumerar as seguintes:

- Foi adotado um formulário específico para a apresentação de denúncias éticas. Essa medida bastante simples mostrou-se muito eficaz, pois no formulário foram elencados os documentos necessários para a apresentação de denúncia e, dessa maneira, minimizou-se a apresentação de denúncias sem esses documentos que eram motivo para o arquivamento dos processos. Nessa mesma ação foi disponibilizado um roteiro para apresentação de denúncias éticas abordando quais elementos que devem ser apresentados para comprovar os fatos alegados. Esse roteiro minimizou denúncias que eram protocoladas sem as provas necessárias, sendo esse outro motivo para o arquivamento.

- Conscientização dos Conselheiros das Câmaras Especializadas quanto ao encaminhamento dos processos para a Comissão de Ética Profissional. Havia nas Câmaras Especializadas uma cultura de encaminhar para a Comissão de Ética Profissional qualquer processo em que houvesse apenas indícios de infração ao Código de Ética Profissional, sem, no entanto, apresentar elementos necessários para comprovar esses indícios. Diante desse cenário, os Conselheiros membros da Comissão de Ética Profissional iniciaram um trabalho de conscientização junto aos seus pares nas Câmaras Especializadas para que observassem a existência de elementos de prova nos processos éticos. Essa é uma ação contínua de longo prazo e que teve seu início ainda em 2012, no entanto notadamente em 2013 houve uma redução de 30% nos processos enviados para a Comissão de Ética, comparando-se com o ano anterior, demonstrando que as Câmaras estão enviando processos para a Comissão de Ética com maior relevância e conseqüentemente com a probabilidade de resultar em penalidade ética.

Com relação ao controle dos processos éticos do Conselho foram realizadas também algumas melhorias, sendo que duas ações merecem destaque. A primeira foi a adoção de uma numeração

diferenciada para os processos éticos. Essa medida permitiu identificar e controlar os processos éticos de uma maneira mais eficaz. A segunda foi a centralização dos trâmites dos processos na Comissão de Ética Profissional. Anteriormente quando o processo ético passava pela Comissão e era encaminhado para as Câmaras Especializadas, as Câmaras ficavam responsáveis por continuar os trâmites do processo como envio de ofícios e controle dos prazos. Nesse cenário, observou-se certo descontrole com relação aos processos éticos devido a complexidade dos trâmites desse tipo de processo e ao envolvimento das Câmaras com outros afazeres. A partir de 2013 os trâmites dos processos éticos que ocorriam nas Câmaras passaram a ser controlados pela Comissão de Ética Profissional. Sem esse encargo as Câmaras puderam concentrar seus esforços nas solicitações dos profissionais e nos processos de fiscalização e os processos éticos passaram a ter um controle mais eficaz, contribuindo para a sua celeridade e qualidade, uma vez que funcionários mais especializados e treinados manipulam esses processos.

### **1.d Tomada de decisões**

As principais decisões administrativas e de gestão no Conselho são tomadas em reuniões formalmente realizadas e que tem o seu registro em ata para facilitar a comunicação e acompanhamento acerca da implementação do que fora decidido.

As principais reuniões onde são emanadas decisões são: Reuniões de Diretoria, Reuniões de Análise Crítica do Sistema de Gestão, Reuniões Gerenciais, Reuniões de Harmonização de Procedimentos, Reuniões de GMD e Reunião de Pendências.

As Reuniões da Diretoria ocorrem no prazo máximo de 45 dias, conforme calendário estabelecido e aprovado no início de cada ano, e dela são emanadas decisões através de um documento denominado Decisão de Diretoria. Estas Decisões são comunicadas através da intranet a todos os funcionários e de forma impressa formalizada para as áreas diretamente envolvidas com a decisão. Quando a decisão envolva alguma parte interessada estas são comunicadas através de ofício.

As Reuniões de Análise Crítica do Sistema de Gestão foram implementadas desde o ano 2000. Estas reuniões são realizadas conforme calendário pré-estabelecido (PTG GSG 06) e em todas as áreas da organização, conforme PSG ACG 01 e tem a finalidade de analisar questões estratégicas e operacionais identificando dificuldades e oportunidades e encaminhar ações corretivas ou preventivas.

Muitas decisões são tomadas nestas reuniões de análise crítica que ocorrem mensalmente com todos os funcionários, bimestralmente em todas as áreas do Conselho com Gerente, Facilitador, Gestora da

Qualidade e Superintendência e a cada seis meses com a alta administração.

A comunicação das decisões é feita através das atas de reunião e a implementação também é acompanhada através da ata, devendo sempre na reunião seguinte ser apresentado o status das ações definidas.

Uma importante melhoria implantada em 2013 foi a possibilidade de realização destas reuniões via webconferência, facilitando assim a logística e diminuindo as despesas com viagens, já que bimestralmente havia a necessidade de deslocamento para as regionais do interior do Estado para as reuniões presenciais.

Outro importante momento de tomada de decisão são as Reuniões Gerenciais que acontecem na Sede do CREA-PR conforme calendário estabelecido no início do ano. Nesta oportunidade algumas áreas estratégicas realizam reuniões com os gerentes das 8 regionais para feedback de ações e também definições de estratégias que ficam registradas em ata com prazos e responsáveis, permitindo assim o acompanhamento destas decisões.

Na mesma linha citamos as Reuniões de Harmonização de Procedimentos que é conduzida pela Gestão da Qualidade com a participação de todos os Facilitadores do Conselho e calendarizadas no início do ano com intervalo de aproximadamente 2 (dois) meses. Nestas reuniões também são tomadas decisões importantes e registradas em ata para acompanhamento quanto à implementação.

As Reuniões de GMD – Gerenciamento Matricial de Despesas são outro momento importante de tomada de decisão e neste caso mais especificamente em relação ao orçamento, já que nestas reuniões acontece a análise dos pacotes de contas com os gestores e com a alta administração em relação aos valores orçados e realização de despesas. Nestas reuniões são definidas ações para readequação do orçamento buscando sempre o equilíbrio financeiro do Conselho. Estas reuniões também são previamente calendarizadas e tem suas decisões registradas em ata para acompanhamento quanto à sua implementação.

Por último, e não menos importante, citamos a Reunião de Pendência que foi instituída no ano de 2012, com periodicidade semanal, para resolução de pendências conduzida pelo Superintendente. Nestas reuniões são pautados assuntos que dependam de decisões urgentes e convocados apenas os setores diretamente envolvidos com a questão em discussão. Estas reuniões deram maior agilidade na tomada de decisões em assuntos que envolvam mais de uma área. Da mesma forma as decisões e encaminhamentos são registrados em ata com responsáveis e prazos o que permite o compartilhamento de informações, facilita a comunicação aos envolvidos diretamente com as

decisões e permite melhor rastreabilidade para verificação se as ações decididas foram colocadas em prática e concluídas.

## 1.e Liderança e interação com as partes interessadas

A liderança no Conselho é exercida através da Diretoria, Superintendência, Gerentes de área e Facilitadores. Estas funções constantemente estimulam as equipes a buscarem o alcance dos objetivos e estratégias estipulados. O objetivo diário é promover o engajamento da força de trabalho na causa da organização para que os compromissos firmados na Política da Qualidade se concretizem. O processo de certificação na ISO 9001:2008 é um dos indicativos de que este objetivo está sendo atingido, já que um dos requisitos da Norma a ser auditado com os funcionários é a percepção destes em relação a importância da sua atividade e como ela contribui para o atingimento dos objetivos macros da organização.

A direção do CREA-PR também tem envidado esforços para melhorar cada vez mais a interação com as partes interessadas. Com o objetivo de conhecer os anseios das mesmas foi instituída em 2007 a pesquisa de satisfação Fale da Gente Pra Gente utilizada para medir a satisfação dos diferentes públicos para com os produtos e serviços oferecidos pelo Conselho. A Ouvidoria, o Fale Conosco, o Tele Atendimento e o Chat Atendimento também são ferramentas à disposição das partes interessadas para expressar seus anseios e que são utilizados quando da elaboração das estratégias.

Como melhoria recente, e para acompanhar a evolução da comunicação, foram implementadas também as mídias sociais Facebook, twitter e blogs que tem recebido inúmeros acessos e tem se mostrado uma excelente forma de interação com as diversas partes interessadas, possibilitando que estas utilizem as ferramentas para expor seus anseios e seus pontos de vista de forma ágil e sem intermediários.

Outra forma de conhecer as expectativas das partes interessadas são as reuniões de reflexão anuais que acontecem nas oito Regionais ao final de cada exercício. Nestas reuniões as partes interessadas são inquiridas sobre os pontos positivos e oportunidades de melhoria, podendo assim participar da gestão do Conselho e contribuir com a melhoria da gestão. As ações e metas do exercício seguinte levam em consideração o resultado destas reuniões.

Além disso, outras reuniões são realizadas nas Regionais durante o ano, denominadas de Reuniões de Governança Cooperativa que objetiva a aproximação e a inter-relação entre inspetores, Conselheiros e a administração do Conselho, Instituições de Ensino, profissionais, empresas, órgãos públicos e sociedade através de uma estrutura

formal e sistematizada de encontros regionais. Em 2013 foram 3 reuniões por Regional, totalizando 24 reuniões no Estado. Nestas reuniões são convidadas as partes interessadas locais para participar e debater assuntos de interesse da classe profissional.

Em 2013 foi promovida uma importante melhoria em relação às demandas trazidas pelas partes interessadas nestas reuniões. As propostas decorrentes destas reuniões são documentadas e monitoradas até a sua conclusão e possuem uma ampla variedade de temas, desde alterações de procedimentos internos do Crea-PR até grandes mudanças que envolvem a legislação e regulamentação das profissões.

Em 2013 foram recebidas e analisadas 289 propostas dos vários colegiados, conforme quadro abaixo:

Assunto	DEFERIDO	EM TRÂMITE	EXCLUÍDO	INDEFERIDO	Total
PROPOSTA COLÉGIO DE ENTIDADES DE CLASSE ESTADUAL	40	1		13	54
PROPOSTA COLÉGIO DE ENTIDADES DE CLASSE REGIONAL	14		1	4	19
PROPOSTA COLÉGIO DE INSPECTORES REGIONAL	12		1	6	19
PROPOSTA COLÉGIO DE INSTITUIÇÕES DE ENSINO ESTADUAL	16		1	1	18
PROPOSTA COLÉGIO DE INSTITUIÇÕES DE ENSINO REGIONAL	46		1	13	60
PROPOSTA PLENÁRIA DOS COLEGIADOS REGIONAL	2			1	3
PROPOSTA REUNIÃO DE INSPECTORIA	71		4	41	116
<b>Total</b>	<b>201</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>79</b>	<b>289</b>

### 1e - Quantitativo de propostas recebidas em 2013, por colegiado

Tão importante quanto conhecer os anseios das partes interessadas é informá-las sobre a política, estratégias e metas que foram definidas com a colaboração das mesmas. Com este intuito foi criada a Cartilha de Metas e disponibilizada de forma a permitir uma melhor interação. A primeira edição da Cartilha foi impressa e após melhoria no processo foi disponibilizada no site institucional com espaço para opiniões e comentários.

## 1.f Estabelecimento de padrões de trabalho para os processos gerenciais

Por força do processo de certificação na ISO 9001:2008 o CREA-PR padronizou todos os principais processos, tanto gerenciais como de rotina, desde 2009. O estabelecimento de novos padrões ocorre sempre que identificada alguma nova necessidade e deve-se seguir a tabela de responsabilidades para elaboração, aprovação e publicação de procedimentos que faz parte do PSG GSG 02 (Padrão do Sistema de Gestão).

Em 2013 foi implantada uma importante melhoria, que derivou das metas estratégicas do Conselho estipuladas para aquele exercício, que foi a padronização do processo de gerenciamento de projetos. Não havia uma metodologia estabelecida e cada área conduzia seus projetos de acordo com os seus modelos adotados. Foi então criada uma

metodologia para condução de projetos no CREA-PR, desenvolvida pela Regional de Maringá, e padronizada através do PSG GSG 07 – ProjCREA Metodologia de Gerenciamento de Projetos com o objetivo de uniformizar e padronizar a condução de projetos por todas as áreas.

Embora os procedimentos gerenciais sejam definidos pelo Representante da Direção é possível a participação dos funcionários através do protocolo de sugestão de melhoria. As sugestões são analisadas pela Gestão da Qualidade e harmonizadas com o RD.

O principal padrão de trabalho adotado é o próprio Manual do Sistema de Gestão que descreve como o Conselho aplica cada um dos requisitos da Norma ISO de qualidade. Nele são também referenciados alguns padrões utilizados para os processos gerenciais e que descrevem de forma mais detalhada a execução. Os padrões PSG ACG 01, PSG CNC 01, PSG SRC 01, PPO ORC 01 e PPO RTP 02 podem ser citados como os principais padrões gerenciais.

Proativamente a verificação do cumprimento destes padrões é feita diariamente pelos clientes internos da área, que ao detectarem qualquer descumprimento relatam uma não conformidade e também é feita através das auditorias internas e externas que ocorrem semestralmente em todas as áreas do Conselho, quando então são verificados amostralmente alguns procedimentos quanto ao seu correto cumprimento.

Os resultados das auditorias são registrados em relatórios específicos e os desvios relatados como não conformidade para tratamento através de abertura de ação corretiva. Estes dados são levados ao conhecimento da alta administração nas reuniões de análise crítica e quando detectados desvios maiores os mesmos são tratados diretamente com a área que deu causa à não conformidade.

Em 2012 foi concluído o processo de aquisição de softwares para o gerenciamento de não conformidades e de auditoria interna o que possibilita uma melhoria no processo de análise de dados e informações e conseqüentemente na tomada de decisão.

Em 2013 os softwares foram definitivamente liberados para utilização de todos os funcionários resultando numa melhoria no processo de gerenciamento de descumprimento de padrões através das não conformidades registradas, o que possibilita as adequações necessárias nos padrões vigentes alimentando o processo de melhoria contínua.

### **1.g Melhoria dos processos gerenciais pelo aprendizado**

A melhoria contínua dos processos e procedimentos é um dos compromissos firmados na Política da

Qualidade e por este motivo colocada em prática diariamente.

Sempre que evidenciado alguma organização com práticas de gestão mais eficientes e eficazes buscamos contato para conhecer os procedimentos e verificar como os mesmos podem ser aprimorados e adequados para serem implantados em nosso sistema. Esta troca de experiência é bastante importante para evitar que continuemos com práticas obsoletas. Citamos como exemplo o estreitamento, em 2013, da relação com a ADAPAR – Agência de Defesa Agropecuária do Paraná, onde boas práticas de gestão puderam ser observadas permitindo uma reflexão sobre a forma, por exemplo, com que conduzimos o processo de Planejamento Estratégico, possibilitando criarmos uma nova forma de planejar.

Além disso, contamos com as melhorias vindas do aprendizado com nossas práticas já implementadas. As diversas reuniões de análise crítica já citadas tem sido o principal canal de melhoria contínua no Conselho. Como esta prática já vem sendo adotada desde 2000 é possível hoje aplicar os conhecimentos adquiridos nas situações vivenciadas ao longo do tempo para a implantação de novas melhorias nos diversos processos. A mesma situação acontece com as reuniões de reflexão anuais que a cada novo ciclo tem o seu formato melhorado com base na experiência de anos anteriores. Por serem práticas continuadas no Conselho é possível analisar constantemente os pontos fracos destes processos e, a partir de experiências negativas, melhorá-los.

Como forma de melhorar os processos gerenciais também foram implantadas, em 2006, as reuniões de harmonização. Estas reuniões acontecem apenas com as lideranças das áreas e ocorrem a cada dois meses (conforme calendário). Destas reuniões saem ações de melhorias a serem implantadas nos processos gerenciais e também operacionais.

A auditoria externa também tem sido um processo colaborador na implementação de melhorias contínuas. Com base nas oportunidades de melhoria apontadas pelos auditores muitas ações foram implementadas e os processos aprimorados. O processo de auditoria externa é encarado pelo CREA-PR como uma consultoria que, através do conhecimento do auditor, possibilita um aprendizado continuado das práticas adotadas.

A auditoria interna também pode ser citada como uma ferramenta de disseminação de aprendizado e que possibilita às diversas áreas implantar melhorias em seus processos gerenciais. Como a equipe de auditores é interna e conhece o funcionamento do Conselho não é raro que ao final da auditoria os mesmos transmitam aos responsáveis da área auditada as boas práticas já verificadas em outras áreas. Desta forma o conhecimento é disseminado e os processos são constantemente aprimorados.

Anualmente, também, é feito um levantamento das necessidades de treinamentos estratégicos no Conselho, voltados na sua maioria para os processos gerenciais. Estes treinamentos são importantíssimos para o processo de melhoria contínua já que possibilitam a reciclagem de práticas já adotadas e o conhecimento de novas práticas que possam ser incorporadas ao processo.

### **1.h Análise do desempenho operacional e estratégico**

Como já citado, continuamente são realizadas reuniões de análise crítica do Sistema de Gestão nos diversos níveis da organização desde o ano 2000. Nestas reuniões é analisado o desempenho dos processos principais do negócio e também dos processos de apoio. A análise de resultados com a presença do Superintendente e Gestão da Qualidade nas áreas estimula o comprometimento das equipes com o alcance das metas propostas, uma vez as equipes não querem mostrar resultados negativos em suas áreas. Estas reuniões são padronizadas conforme PTG GSG 06 e PSG ACG 01.

Nelas são analisadas todas as metas (estratégicas e operacionais) e os planos de ação de cada área. Nas reuniões específicas com a alta administração são analisadas as metas consolidadas que compõem os resultados estaduais. Todas as discussões e decisões ficam registradas em atas de reuniões que são registros do Sistema de Gestão.

Um item obrigatório de análise nas reuniões de análise crítica é a verificação do atendimento às necessidades dos clientes. Através da análise dos resultados e comentários do Fale da Gente pra Gente e também das reclamações de clientes externos a direção verifica se as necessidades dos clientes estão sendo atendidas.

Os dados coletados nestas duas ferramentas são utilizados para análise e melhoria do desempenho dos processos. Primeiramente a análise é feita pela área diretamente envolvida e se constatada a necessidade de melhoria em algum processo o assunto é encaminhado para a Gestão da Qualidade para aprovação juntamente com a Superintendência e implantação. Importante frisar que a análise da necessidade dos clientes é feita diariamente e não se restringe aos momentos de reunião de análise de resultados. Nas reuniões são discutidos apenas os pontos relevantes ou de difícil solução.

Todas as metas, projetos e planos de ação são disponibilizados num sistema (infoCREA) que possibilita à alta administração, a qualquer tempo, conhecer os resultados individuais ou consolidados. Desta forma, existe um controle dos resultados e, independente do calendário de reuniões, é possível o acompanhamento do desempenho operacional e estratégico e a tomada de decisão para minimizar os resultados não planejados.

Em 2012 foi adquirida a atualização do software utilizado para o gerenciamento das metas e indicadores. Os novos recursos desta atualização possibilitaram a incrementação de novos itens de gerenciamento, melhorando a análise e o controle dos resultados.

É possível visualizar os resultados também nos gráficos de Gestão à Vista em todas as áreas do Conselho. Esta prática permite que as partes interessadas também tenham acesso aos resultados alcançados e possam evidenciar o desempenho dos processos.

Devido às suas características não é usual a utilização de referenciais comparativos para análise do desempenho operacional e estratégico. Não há concorrência, não há médias de mercado e não há entre os CREAs índices padrão de referência. A maioria dos CREAs não possui metas ou indicadores e o CONFEA também não possui indicadores padrão a serem monitorados pelos Estados.

Em função de ser um dos poucos CREAs certificados na ISO e por ter um Sistema de Gestão já consolidado, o CREA-PR é considerado referência entre os demais CREAs do Brasil em todos os seus processos, tanto gerenciais como de rotina. Costumadamente recebemos a visita dos demais Estados para conhecer os processos e sistemas utilizados, tanto que incluímos espaço na agenda anual (PTG GSG 06) para um melhor planejamento destas visitas.

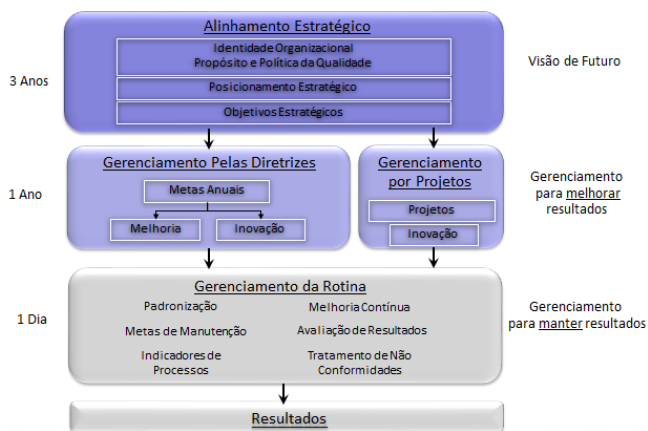
Mesmo sabendo das dificuldades em obter qualquer referencial comparativo para utilização nas análises de resultados foram consultados todos os CREAs da Federação e também os 8 (oito) principais Conselhos de Fiscalização Profissional do Estado do Paraná. Não recebemos nenhum retorno dos demais Conselhos e apenas 2(dois) CREAs enviaram seus resultados, sendo que as informações obtidas estão apresentadas no critério 8.



## 2 – ESTRATÉGIAS E PLANOS

### 2.a Definição das estratégias da organização

O Sistema de Gestão do Conselho está assim estruturado:



2a- Sistema de Gestão

A cada três anos, ao final do exercício, sempre no mês de dezembro, são reunidas todas as partes interessadas e feito uma análise de cenários, ambiente interno e externo e são coletadas várias informações que servem de subsídio para a definição do Posicionamento Estratégico e dos Objetivos Estratégicos para os 3 anos subsequentes. O CREA-PR, entendendo a necessidade da participação das partes interessadas na definição de suas estratégias por prestar serviços públicos, empenha sempre um grande esforço para envolver o maior número possível de pessoas nestas oportunidades. Esta prática já é adotada desde o ano 2000.

Anualmente este Posicionamento e os Objetivos Estratégicos são revisados numa reunião chamada de Reunião de Reflexão e com base neles e na Política da Qualidade são definidas as metas e projetos anuais de melhoria. Estas reuniões são previamente calendarizadas no início de cada novo exercício. Durante a reunião é disponibilizado aos participantes os resultados obtidos no ano pela organização para servir de base para a sugestão de melhorias nas ações já adotadas.

As estratégias sempre estão devidamente alinhadas com a Política da Qualidade e com o Propósito da organização. Todas as estratégias derivam dos compromissos firmados na PQ, que são avaliados constantemente nas reuniões de análise crítica pela direção.

#### Posicionamento Estratégico

Compromisso com inovação, qualidade e sustentabilidade

#### Objetivos Estratégicos

I - Elevar a eficácia e a abrangência da fiscalização do Conselho

II - Elevar o envolvimento das Entidades de Classe, Inspectores e Instituições de Ensino no processo decisório do Conselho

III - Elevar a eficácia das ações de valorização das profissões

IV - Elevar a satisfação dos profissionais e empresas em relação aos prazos e qualidade dos nossos produtos, serviços e atendimentos.

Em 2013 foi realizada uma melhoria no Sistema de Gestão do Conselho com a inclusão do Gerenciamento por Projetos. Esta metodologia foi desenvolvida pela Regional de Maringá e padronizada para utilização em todas as áreas que conduzirem projetos. Foi estabelecido o procedimento, implementado um sistema informatizado de controle de projetos e efetuada a alteração na figura do Sistema de Gestão (figura 2a) representado tal melhoria.

### 2.b Definição de metas, indicadores e planos de ação

Uma vez definido o Alinhamento Estratégico pela alta administração para o período de 3(três) anos é feito anualmente o desdobramento da PQ e dos Objetivos Estratégicos em metas e medidas através do Gerenciamento pelas Diretrizes para o período de um ano. Nesta definição são incorporados também os resultados das reuniões de reflexão que servem como subsídio para a definição das metas anuais. São definidas Diretrizes da Presidência que se desdobram em medidas ou metas para a Superintendência e esta por sua vez desdobra em medidas ou metas para todas as áreas do Conselho.

Uma inovação feita recentemente foi a criação dos Colegiados Regionais (CDER-Colégio de Entidades de Classe, Colégio de Inspectores e Colégio de Instituições de Ensino) que tem participação forte na definição das metas e objetivos anuais. Estes colegiados se reúnem três vezes ao ano para debater assuntos pertinentes ao Sistema Profissional, como formação, exercício ético das profissionais, planejamento da fiscalização, valorização das profissões e redução de entraves burocráticos no exercício das profissões, entre outros.

Anualmente temos metas de melhoria e projetos, que necessitam de planos de ação e metas de manutenção, que não necessitam de planos de ação. Os planos de ação são validados nas reuniões de análise crítica com cada área. Após definidas as metas e projetos são formalizados no PTG GSG 07 - Plano de Desdobramento das Metas.

Os indicadores e metas de rotina são definidos pelas áreas e validados pela Superintendência e Gestão da Qualidade na primeira reunião de análise crítica do ano. Para esta definição, além das estratégias, é levado em consideração os requisitos dos processos, principalmente nas dimensões prazo e qualidade.

Tanto na área estratégica como na rotina as necessidades das partes interessadas são consideradas na formulação das metas e indicadores. Como fontes desta coleta citamos: Reunião de Reflexão, Reuniões de Governança Cooperativa, Fale

da Gente pra Gente, não conformidades de cliente externo, sugestões via fale conosco e Ouvidoria.

Referenciais comparativos não são utilizados nesta prática levando-se em consideração a extrema dificuldade na obtenção destes dados, conforme já citado no item 1h.

Principais indicadores, metas e projetos para a implementação das estratégias:

Indicador	Meta	Resumo das ações planejadas
Número de fiscalizações	69.000	Reformular o planejamento da fiscalização, aumentando a abrangência e eficácia
% participação dos cursos de bacharelado nos Colégios Regionais de Instituições de Ensino	80%	Elevar a participação das IEs na governança do Conselho, despertar o interesse em participar das reuniões e sugerir ações
% redução das NCs nas auditorias internas	15%	Trabalhar na melhoria dos requisitos que mais geraram não conformidades nas auditorias anteriores
% de insatisfação dos clientes	10%	Melhorar os processos internos que são apontados no resultado da pesquisa para redução dos prazos de execução dos mesmos
% de arrecadação líquida em Dívida Ativa	20%	Reestruturação do setor e redesenho do processo
% de protocolos virtuais tratados fora do prazo	5%	Manter o tratamento dos protocolos virtuais abaixo de 2 dias úteis, priorizar o tratamento destas demandas
Tempo médio de tratamento de processos	180 dias	Melhorar a qualidade do tratamento, agilizar o tratamento nas diversas áreas em que ocorre o tratamento
% protocolos físicos tratados fora do prazo	5%	Reanalisar os processos, reduzir o tempo de tratamento, otimizar as fases de tratamento, automatizar os processos possíveis
Realizar a transmissão via internet das reuniões de Plenário e Eventos do CREA-PR	Projeto implementado	Possibilitar à sociedade em geral o acompanhamento das reuniões do Conselho dando mais transparência à gestão
Implantação de webconferência	Projeto implementado	Adquirir software que permita a realização de reuniões e treinamentos à distância
Implantar o atendimento eletrônico em 100% dos municípios	Projeto implementado	Aumentar a abrangência de atendimento do CREA-PR sem a necessidade de deslocamento dos clientes até uma unidade
Implantar a certificação digital no Conselho	Projeto implementado	Estruturar o Conselho para possibilitar a tramitação de documentos através de certificação digital, eliminando documentos físicos e agilizando os processos

2b – Tabela de indicadores

## 2.c Comunicação das estratégias

No início de cada ano, após todas as metas e projetos definidos pela alta administração é feita uma reunião específica com todos os gerentes e gestores do Conselho. Nesta oportunidade são comunicadas todas as metas e medidas desdobradas da Presidência e Superintendência. O documento que oficializa as metas e projetos, PTG GSG 07, é então publicado no sistema de controle de documentos ficando disponível para todos os funcionários.

Com base no PTG GSG 07 cada área elabora o PTG GSG 04 onde constarão, além das metas estratégicas e projetos, também as metas de rotina e indicadores de processos, coletas de dados e metas gerenciais da área para o ano em exercício. Este documento

também fica disponível no sistema para acesso de todos. Os gerentes e gestores são os responsáveis pela comunicação das metas e projetos às suas equipes na primeira reunião de análise crítica do ano em suas áreas. A partir desta comunicação as equipes começam a trabalhar nos planos de ação específicos para o atingimento das estratégias e desta forma ficam plenamente envolvidos durante a execução das ações do plano, acompanhando seus resultados.

Para as partes interessadas as estratégias são divulgadas através de uma Cartilha de Metas que é disponibilizada na internet no site institucional no início de cada ano. Como forma de melhorar o processo de interação com as partes interessadas foi recentemente incluído um campo que permite comentários acerca das metas e projetos divulgados à sociedade.

## **2.d Monitoramento dos planos de ação**

Os planos de ação são elaborados anualmente sempre após a definição das metas e projetos para cada área e são monitorados diariamente pelos responsáveis e disponibilizados num software de gerenciamento dos resultados (infoCREA). Este recurso permite acesso em tempo real ao Superintendente, Presidente e Gestão da Qualidade que podem acompanhar e sugerir melhorias no plano a qualquer tempo. Os responsáveis fazem o acompanhamento das ações e alimentam o plano de ação com as informações das ações já concluídas ou que tiveram início. Caso alguma ação atrase ou seja constatada ineficaz o responsável da área abre então um relatório de 3Gerações, que também é disponibilizado no software, adotando medidas para corrigir este problema e regularizar a situação.

Bimestralmente, nas reuniões de análise crítica são apresentados e discutidos todos os planos de ação das áreas para verificar se as ações tomadas estão sendo eficazes e para assegurar que as ações estão sendo tomadas. As discussões e encaminhamentos são registrados em atas. Todos os planos de ação são monitorados desta forma.

Além disso, o processo de auditorias internas e externas também são ferramentas de monitoramento dos planos de ação, já que em ambas as auditorias é verificado se as ações dos planos são adequadas e se estão sendo devidamente implementadas conforme planejado. São duas auditorias internas e duas externas anualmente.

### 3 – CLIENTES

#### 3.a Segmentação de clientes

O CREA-PR tem suas atribuições definidas na Lei 5194/66. Neste sentido, os clientes que demandam dos serviços do Conselho são assim classificados:

- Profissionais registrados, formados nas áreas da Engenharia, Agronomia e Geociências e nas áreas da Tecnologia e cursos Técnicos;
- Estudantes das áreas acima citadas;
- Empresas registradas, que executam serviços nas áreas acima citadas;
- Instituições de ensino que ministram cursos nas áreas acima citadas;
- Entidades de Classe;
- Cidadãos em geral.

O maior volume de demandas recebidas pelo Conselho está concentrada nos profissionais registrados e dentro deste público na área de engenharia civil, elétrica e agronomia, devido ao comportamento de distribuição destas áreas frente ao total de registros.

AGRIMENSURA	AGRONOMIA	CIVIL	ELETRICA	GEOLOGIA/ENG MINAS	MEC/METALURGICA	QUIMICA	SEG. DO TRABALHO	Total
290	3.196	4.703	2.438	425	1.882	383	40	13.357
1	24	24	8	2	4	1		64
16	978	496	433	8	112	64	16	2.123
38	2.742	2.007	1.557	24	584	127	70	7.149
690	3.147	11.467	9.386	561	5.991	1.240	300	32.782
47	1.781	641	859	35	410	76	27	3.876
91	2.417	1.892	1.812	22	368	127	42	6.771
99	2.964	2.262	1.436	34	505	277	53	7.630
56	1.399	738	478	9	128	42	17	2.867
53	1.712	1.081	788	21	292	231	41	4.219
<b>1.381</b>	<b>20.360</b>	<b>25.311</b>	<b>19.195</b>	<b>1.141</b>	<b>10.276</b>	<b>2.568</b>	<b>606</b>	<b>80.838</b>

#### 3a – Profissionais registrados

Não há uma priorização em relação a um determinado grupo de clientes, pois estaríamos infringindo o princípio da legalidade e impessoalidade, porém, esta segmentação permite o agrupamento dos clientes com características similares e facilita o envio de boletins e notícias específicas para cada grupo de acordo com as necessidades. Além disso, existem produtos/serviços específicos para os grupos de clientes e por este motivo não nos é permitido priorizar um ou outro grupo.

Os boletins disponíveis para comunicação segmentada com os clientes são:

- Boletim do Pró-CREA – enviado para profissionais e empresa com cursos, palestras, eventos, ofertas de emprego;
- Boletim CREAjr – enviado para todos os estudantes vinculados ao programa;
- Boletim institucional – enviado para profissionais e empresas registrados com assuntos estratégicos ou mudanças importantes nos processos, procedimentos ou produtos;
- Boletim para Entidades de Classe – enviado para todas as ECs registradas no Conselho com assuntos relevantes ou alterações importantes;

- Boletim para Instituições de Ensino – enviado para as IEs registradas no Conselho que ministram cursos afetos às áreas fiscalizadas pelo CREA-PR.

Quando da definição das estratégias são consideradas as necessidades e expectativas destes clientes coletadas durante o ano pelos vários canais de interação.

#### 3.b Identificação das necessidades e expectativas dos clientes

As informações coletadas acerca das necessidades e expectativas dos clientes, que são recebidas pelos diversos canais de relacionamento, servem de base para a definição dos requisitos dos processos e produtos do Conselho, que são monitorados através de indicadores de desempenho. Cada gerente/gestor de área analisa as informações recebidas dos clientes e verifica a possibilidade de utilização na melhoria dos processos. Caso a definição não possa ser feita pela área a mesma encaminha o assunto para a Gestão da Qualidade que harmoniza as melhorias com a Superintendência.

Os principais apontamentos são relativos ao prazo de atendimento das solicitações, qualidade dos produtos/serviços prestados e solicitação constante de aumento da abrangência e eficácia das fiscalizações realizadas.

Os principais canais de relacionamento utilizados são: atendimento ao público nas inspetorias e postos, central de informações, site institucional (Fale Conosco), Ouvidoria, pesquisa de satisfação recebida via email quando solicita e recebe algum produto/serviço do Conselho e também pelo facebook e pelo twitter. As reuniões de reflexão já citadas nos critérios anteriores também são uma ótima fonte de coleta de expectativa dos clientes.

Comprovando que as necessidades dos clientes são levadas em conta para a promoção de melhorias, o CREA-PR implantou recentemente o atendimento em Libras em todas as Regionais e na Central de Informações. Esta melhoria permitirá o atendimento aos atuais e futuros clientes que tenham problemas de audição e que necessitam deste recurso.

#### 3.c Divulgação dos produtos/serviço

Os clientes do CREA-PR buscam os produtos/serviços de acordo com a necessidade apresentada, já que trata-se de um serviço público e compulsório. Desta forma, a divulgação dos produtos não tem a finalidade de despertar o interesse dos clientes e sim apenas informá-los das atribuições do Conselho e dos seus direitos como usuários dos serviços prestados.

O principal canal de divulgação dos produtos e serviços disponíveis no Conselho é o site institucional. Os produtos estão segmentados por clientes e a

responsabilidade pela atualização das informações está definida na IS 07/2011. Também é feita a divulgação diretamente no atendimento ao público, quando o cliente procura um de nossos locais de atendimento.

Como forma de divulgar e dar maior conhecimento à sociedade sobre a função do Conselho é publicada a Revista CREA-PR, cuja edição é bimestral, onde são divulgadas constantemente ações executadas em todo o Estado e também as principais mudanças nos produtos e serviços disponíveis.

Também nos Boletins Eletrônicos enviados a todos os profissionais e empresas registrados no Conselho é feita a divulgação de mudanças nos produtos/serviços, processos ou procedimentos existentes e em ocasiões específicas, e conforme necessidade, são elaboradas cartilhas ou folders explicativos de algum produto ou serviço que tenha sofrido alguma mudança significativa.

Duas melhorias significativas em relação à divulgação dos produtos/serviços implementadas recentemente foram a criação do folder Orientação aos Recém-Formados, onde encontram-se informações importantes sobre produtos e serviços disponíveis para este público e também a implantação de envio de email ao interessado no momento da solicitação de um produto/serviço informando o prazo de execução daquela solicitação, o que tem evitado ligações de clientes em busca de informações sobre o andamento das suas solicitações.

### 3.d Tratamento de solicitações, reclamações e sugestões

Os clientes podem realizar suas solicitações pessoalmente nos diversos pontos de atendimento ou através do site institucional. Em ambos os casos é gerado um protocolo para fins de acompanhamento da solicitação do cliente até a sua conclusão. Não existem solicitações informais. As solicitações sempre estão atreladas aos produtos/serviços disponibilizados.

Após a conclusão da solicitação o cliente é comunicado, através de email ou correspondência, dependendo do caso, acerca do deferimento ou indeferimento da solicitação, e neste último caso informado dos fatos que geraram o indeferimento e da possibilidade ou não de recurso.

Se durante a execução da solicitação for constatada a necessidade de informações complementares é feito o contato com o mesmo, também via email ou correspondência, afim de complementar as informações para que seja possível o seu deferimento. Caso não haja a complementação dos dados a solicitação é indeferida.

O tempo de execução dos protocolos de solicitações depende do serviço/produto solicitado. Os prazos de

execução são definidos de acordo com a complexidade das atividades e constantemente avaliados para garantir que continuam exequíveis. O controle dos prazos destas solicitações é feito através de uma meta de manutenção: % de protocolos físicos tratados fora do prazo.

As principais solicitações e seus prazos são:

Solicitação	Prazo (dias)
Alteração de carga horária PJ	5
Alteração contratual	5
Alteração de dados de PF	5
Análise curricular – Nível Médio	7
Anotação de cursos	5
Apostilamento de visto PJ	5
Apresentação de diploma	5
Baixa de ART por obra concluída	5
Baixa de ART por obra não concluída	10
Baixa de Quadro Técnico	5
Baixa de Responsável Técnico	5
Cadastramento de curso	7
Cadastro de Instituição de Ensino	7
Cancelamento de ART c/ restituição	10
Cancelamento de ART	7
Cancelamento de registro PJ	5
Cancelamento de visto PF	5
Certidão de Acervo Técnico	7
Certidão de ARTs	7
Certidão de inteiro teor	7
Certidão de registro	5
Dupla ou tripla responsabilidade	7
Denúncia	20
Extensão de atribuições	5
Fotocópia de processo/protocolo	7
Incorporação de atividade realizada no exterior	7
Ingresso de Quadro Técnico ou Resp. Técnico	5
Interrupção de registro ou título profissional	5
Interrupção de visto PF	5
Parcelamento de auto de infração	5
Prorrogação de prazo	5
Reativação de registro PF e PJ	7
Recuperação de ART	7
Registro de consórcio	7
Registro de Instituição de Ensino	7
Registro Profissional	7
Registro Pessoa Jurídica	7
Visto em registro de PF	7
Visto em registro de PJ	5
2ª via de carteira	5
Visto em contrato	2
Sugestões	10
Revalidação de visto em carteira	5
Retificação da ART	5
Restituição de valores	7
Revalidação de registro	5

#### 3d1 – Listagem de assuntos de protocolos e prazo

Já as reclamações formais ou informais e as sugestões são tratadas no Conselho por todas as áreas, desde 2009, conforme definido no PSG SRC 01.

As sugestões são recepcionadas pelos diversos canais de relacionamento e analisadas quanto a sua pertinência. Se for possível implementá-las a área dá retorno ao cliente informando a previsão de implantação. Se não for possível sua implementação o cliente também é informado e as justificativas ficam registradas na tramitação do protocolo para consulta a

qualquer tempo. Este procedimento também está definido no PSG SRC 01.

As reclamações também são recepcionadas pelos diversos canais de relacionamento e a área envolvida na reclamação faz uma análise quanto a procedência ou não da mesma. Se a reclamação não for procedente um retorno é dado ao cliente com as devidas justificativas. Se a reclamação for procedente, além do retorno ao cliente a área deverá relatar uma não conformidade que deverá obrigatoriamente dar origem a uma ação corretiva para a melhoria do processo.

As reclamações de clientes devem ser prontamente atendidas e solucionadas e são monitoradas nas reuniões de análise crítica e também através das auditorias internas e externas. O tratamento dado às reclamações, solicitações e sugestões tem impacto direto na satisfação do cliente e são consideradas para a definição dos requisitos dos processos, sendo fontes diretas de alimentação da melhoria contínua dos processos e procedimentos do Conselho.

Além disso, tem formalmente instituída a Ouvidoria que é um canal de comunicação ágil, desburocratizado e comprometido, com a garantia da presidência para a solução de suas demandas, não alcançadas nas Instâncias Organizacionais, dentro da legalidade e da ética.

A Ouvidoria do Crea-PR foi implantada em 08 de agosto de 2006 e está hierarquicamente ligada à Presidência, conforme Portaria 997/2006, que homologou o Regimento Interno. É responsável por receber, em 2ª instância, manifestações quanto aos serviços e atendimentos prestados pelo Conselho, auxilia a Presidência no atendimento as manifestações, desejos e expectativas dos profissionais, empresas e leigos jurisdicionados no Crea-PR, internalizando as sugestões de melhoria para aperfeiçoamento dos produtos e serviços.

As manifestações recebidas compreendem reclamações, sugestões, denúncias, informações e elogios. Estas manifestações são recebidas na Ouvidoria através dos seguintes canais: Web ( site do CREA-PR link Ouvidoria ), E-mail (ouvidoria@Crea-PR.org.br), telefone (0800 64 70067), formulários (caixa coletora da Ouvidoria disponível nas áreas de atendimento), correspondência e pessoalmente.

No exercício de 2013 a Ouvidoria recebeu as seguintes demandas:

Tipo	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	Total
DENÚNCIA				2		1	2	3	1	5	1	2	9
ELOGIO			1			1	2	1	1				14
INFORMAÇÃO	3	1	3			2	2	2		3	1		17
RECLAMAÇÃO	18	12	15	28	15	15	21	24	32	46	19	23	268
SUGESTÃO	3	3			2		3	1	2				16
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>16</b>	<b>19</b>	<b>30</b>	<b>17</b>	<b>19</b>	<b>28</b>	<b>31</b>	<b>36</b>	<b>54</b>	<b>23</b>	<b>27</b>	<b>324</b>



### 3d2 - Número de manifestações na Ouvidoria por tipo de manifestação

Todas as manifestações apresentadas na Ouvidoria foram respondidas/tratadas. Algumas manifestações geraram melhorias nas informações no Site do Crea-PR, no Manual Eletrônico da Central de Informações e dos Serviços On Line. No tratamento de algumas manifestações, pudemos identificar falhas, que com alterações em procedimentos internos, melhoraram a qualidade dos serviços prestados pelo Crea-PR.

### 3.e Satisfação dos clientes

Desde 2007 foi instituída no Conselho a pesquisa de satisfação Fale da Gente pra Gente, cujos resultados são atualizados diariamente com base nos questionários respondidos pelos clientes.

Esta pesquisa está definida no PSG SRC 01 como ferramenta de medição da satisfação dos clientes e é enviada via email sempre que o solicitante de um produto/serviço tenha a sua solicitação atendida. É possível também responder a pesquisa no atendimento ao público das Regionais através de um formulário impresso ou através do site do CREA-PR.

A pesquisa consiste de 8(oito) perguntas que são utilizadas para medir o % de atendimento às expectativas dos clientes e também o % de satisfação em relação aos seguintes itens: atendimento, informações prestadas, tempo de espera para ser atendido, conservação, organização e limpeza, qualidade dos produtos e serviços entregues e prazo de entrega dos produtos/serviços. Recentemente foi incluído um campo para comentários na pesquisa que possibilita ao cliente justificar o conceito escolhido para aquele item.

Diariamente é possível emitir relatórios com a quantidade de questionários respondidos por período, segmentado por tipo de cliente e por local de atendimento, sendo que nesse relatório é possível verificar o índice de satisfação (avaliação/expectativa X 100) e também o percentual de clientes que se julgaram satisfeitos, parcialmente satisfeitos e insatisfeitos em cada um dos itens citados acima. Importante frisar que, desde a sua implantação, o

percentual de atendimento às expectativas sempre foram superiores a 100%.

Através dos relatórios disponíveis é possível identificar os clientes que reclamaram do prazo dos produtos e serviços e os motivos da reclamação, quando informados, para ações diretas de melhoria. Também é possível identificar qual o % de confiabilidade da pesquisa com base no universo de questionários enviados e respondidos, assegurando que os bons resultados obtidos sejam realmente confiáveis e reais.

A análise do resultado da pesquisa de satisfação alimenta as reuniões de análise crítica e servem de subsídio para a definição das estratégias da organização. Anualmente são definidas metas de redução de insatisfação ou de manutenção da satisfação, dependendo dos resultados. Estes indicadores e metas são monitorados e analisados durante o ano sendo utilizados os comentários da pesquisa como fonte de reclamações ou sugestões que alimentam a melhoria contínua dos processos e procedimentos.

Mensalmente as Regionais emitem relatórios com o resultado da pesquisa e alimentam os gráficos de gestão à vista que servem de subsídio para as reuniões de análise crítica com a Superintendência e Gestão da Qualidade. Caso a meta não esteja sendo atingida são cobradas ações de melhoria e verificada a eficácia das ações tomadas. Mensalmente também o responsável de cada Regional emite o relatório com os comentários feitos pelos clientes na pesquisa. Cada comentário é lido buscando identificar reclamações ou sugestões para fins de tratamento conforme o PSG SRC 01. Em se detectando alguma não conformidade de procedimentos é relatada e enviada para a área responsável, retornando a situação ao cliente. Esta não conformidade gera uma ação corretiva de melhoria no processo.

#### CREA-PR Relatório da Pesquisa Fale da Gente pra Gente

Número de Questionários Enviados: 42404	Tipo de Solicitante: Todos			
Número de Questionários Respondidos: 13437 (31,7%)	Inspetoria/Regional: Todas			
Percentual de Confiabilidade: 100,00 %				
Percentuais das Respostas:		Período: 01/01/2013 a 31/12/2013		
Identifique o grau de satisfação em relação a(o):				
	Satisfeito	Parcialmente Satisfeito	Insatisfeito	
2) Atendimento	95,7%	3,4%	0,9%	
3) Informações prestadas	94,8%	4,2%	1%	
4) Tempo de espera para ser atendido	92,9%	5,9%	1,2%	
5) Conservação, organização e limpeza do ambiente	96,9%	2,8%	0,3%	
6) Qualidade do produto/serviço entregue	94,8%	4,1%	1,1%	
7) Prazo de entrega do produto/serviço	87%	9,6%	3,3%	
Média das Respostas:	93,68%	5,00%	1,32%	
	Média Geral	Percentual de Notas Abaixo de 5	Percentual de Notas Entre 5 e 7	Percentual de Notas Acima de 7
8) Avalie de 0 a 10, a qualidade geral do produto/serviço RECEBIDO.	9,3	1,3%	4,7%	94%
1) De 0 a 10, qual era sua EXPECTATIVA antes de vir ao CREA, quanto a qualidade geral dos nossos produtos/serviços.	7,9	8,7%	18,3%	73,1%
Índice de Satisfação (Avaliação / Expectativa x 100) : 117,7%				

### 3e1 – Resultado pesquisa satisfação 2013

Como melhoria recente foi implementada a pesquisa de satisfação em relação ao atendimento da

Ouvidoria, também denominada Fale da Gente pra Gente, que é enviada quando da conclusão do atendimento pela Ouvidoria. A pesquisa também busca medir a expectativa do cliente da Ouvidoria e o grau de satisfação com a agilidade e qualidade da resposta. Da mesma forma é aberto um campo para comentários na pesquisa que possibilita ao cliente justificar o conceito escolhido para aquele item.

Nos casos em que o comentário for negativo a Ouvidoria entra em contato com o cliente para entender o motivo da insatisfação e tentar da melhor forma possível a resolução do problema. Desta forma todos os comentários são analisados e um feedback é realizado com o cliente sempre que se mostrar necessário.

#### CREA-PR Relatório da Pesquisa Fale da Gente pra Gente - OUVIDORIA

Número de Questionários Enviados: 311	Tipo de Solicitante: Todos			
Número de Questionários Respondidos: 163 (52,4%)	Inspetoria/Regional: Todas			
Percentual de Confiabilidade: 100,00 %				
Percentuais das Respostas:		Período: 01/01/2013 a 31/12/2013		
Identifique o seu grau de satisfação em relação a:				
		Sim	Não	
1) A manifestação apresentada na Ouvidoria foi tratada com agilidade?		92,6%	7,4%	
2) A resposta final encaminhada pela área responsável do CREA-PR, foi satisfatória?		79,6%	20,4%	
Média das Respostas:		86,10%	13,90%	
	Média Geral	Percentual de Notas Abaixo de 5	Percentual de Notas Entre 5 e 7	Percentual de Notas Acima de 7
Atribua uma nota de 0 a 10 para avaliar a sua expectativa com a Ouvidoria antes de procurá-la:	7,7	4,9%	34,4%	60,7%
Atribua uma nota de 0 a 10 para a qualidade do Atendimento prestado pela Ouvidoria:	8,4	7,5%	8,1%	84,4%
Índice de Satisfação (Avaliação / Expectativa x 100) : 109,1%				

### 3e2 – Resultado pesquisa satisfação da Ouvidoria 2013

## 4 – SOCIEDADE

### 4.a Tratamento dos impactos sociais e ambientais

O CREA-PR é uma organização pública que, pela característica de sua atividade, não gera efluentes, poluição atmosférica, dejetos ou qualquer outro tipo de resíduo impactante. Desta forma não há impactos à segurança e saúde dos usuários e da população causados pela organização em decorrência de seus produtos, processos e instalações. O resíduo gerado pelas atividades desenvolvidas são apenas os relacionados com atividades administrativas.

Frente a este cenário o CREA-PR definiu pela implantação do PGRS – Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos, com vistas a atender os seguintes objetivos:

- a) Conscientização ambiental do corpo funcional;
- b) Educação ambiental ao corpo funcional;
- c) Economia de energia;
- d) Economia de recursos naturais;
- e) Reuso de recursos naturais renováveis;
- f) Minimização dos riscos para a saúde pública;
- g) Aumento da vida útil dos aterros sanitários;

A conscientização e cooperação dos servidores são a base para o sucesso do programa de gerenciamento de resíduos, o que requer a capacitação de 100% dos funcionários, estando o treinamento em fase de finalização para aplicação quando da implantação do PGRS, que ocorrerá em julho de 2014, face as tratativas relativas ao processo licitatório em andamento para a compra das lixeiras.

Ações de conscientização estão sendo realizadas desde 2010 e muito já se avançou no tocante a racionalização do uso de materiais, como por exemplo:

- uso do verso da folha para nova impressão ou uso como rascunho;
- mudanças nas rotinas substituindo a impressão por consulta on line e validação pelo próprio funcionário;
- ampliação de produtos e serviços disponibilizados on line;
- Campanha de troca de materiais entre os setores, antes de recorrer ao almoxarifado;
- Uso consciente da energia elétrica através de ações como o comprometimento de apagar as luzes do ambiente ao sair e desligamento do monitor nos horários de intervalo;
- Produção e disponibilização de material técnico em meio on line, descartando a impressão;
- coleta seletiva de bitucas de cigarro, com descarte correto.
- Redução de materiais entregues aos participantes em eventos;
- Elaboração de banners e painéis de uso contínuo e não mais por evento;
- Adoção de material institucional padrão a ser utilizado em todo e qualquer evento (não permitido a confecção de material exclusivo a determinada ação);

- Uso de meio eletrônico e mídias sociais para a divulgação de eventos, descartando assim a impressão de cartazes e folders específicos;

O CREA-PR realiza diversos eventos no decorrer do ano, com conselheiros, inspetores, coordenadores de curso, estudantes, profissionais e entidades de classe e nestas ocasiões demonstra através de espaço específico sua preocupação com o uso racional de recursos, de modo a compartilhar e ganhar novos adeptos às ações de redução e reuso de materiais.

À frente dos trabalhos de responsabilidade socioambiental está o Comitê de Responsabilidade Socioambiental Corporativa – CRSC, formalizado em 2012 por meio de Portaria. A divulgação das ações coordenadas pelo Comitê a todos os colaboradores e partes interessadas é feita através de um blog (<http://pactoglobalcreapr.wordpress.com/>).

Na composição do CRSC foram indicados colaboradores de diferentes áreas e posteriormente tivemos a adesão de voluntários nas 8 (oito) regionais do Conselho. Através do CRSC o conceito de responsabilidade socioambiental corporativa está sendo difundido na organização, tendo o engajamento tanto dos funcionários quanto da alta administração.

O CRSC é responsável por acolher as demandas relativas à sustentabilidade e a fomentar de forma contínua o envolvimento dos funcionários nas ações definidas. Todas as ações do CRSC são validadas pela alta administração e recebem a cooperação dos funcionários na execução. Todas as regionais, inspetorias, departamentos e assessorias são envolvidos.

### 4.b Identificação e análise dos requisitos legais aplicáveis, relativos a questões socioambientais

Em função da natureza do CREA-PR, não há requisitos legais em questões ambientais a serem observados, bem como o Conselho não recebeu multas ou sanções não monetárias relativas a infrações de leis ambientais. Porém, existem alguns requisitos sociais que devem ser cumpridos.

Neste sentido citamos a obrigatoriedade de abertura de vagas nos concursos públicos para pessoas portadoras de deficiência. Este requisito está definido em lei e é cumprido pelo Conselho em todos os editais de concurso divulgados. Ainda em relação aos concursos públicos é adotada a possibilidade de isenção de taxa aos inscritos, conforme prevê o Decreto 6135/2007.

Outro requisito legal na questão social aplicável é a não contratação de menores, salvo na condição de aprendiz, situação que é cobrada também dos prestadores de serviço. Esta declaração faz parte de todos os editais de licitação lançados pelo Conselho.



Vale destacar que nenhuma das atividades desenvolvidas no CREA-PR possui risco significativo de ocorrência de trabalho forçado ou análogo ao escravo.

As diversas relações de contratação do Conselho, tem a análise dos requisitos legais, regulamentares e contratuais feita pelo Departamento Jurídico que é responsável pela análise dos editais, contratos, convênios e outros documentos, sempre buscando verificar se todos os requisitos estão sendo atendidos pelo Conselho antes de qualquer divulgação ou assinatura destes documentos.

O CREA-PR nunca recebeu nenhuma sanção relativa a questões socioambientais e, portanto, não há nenhuma pendência neste sentido.

#### 4.c Consumo de recursos renováveis

Em 2012 tivemos a inserção do termo “desenvolvimento sustentável” na descrição da Política de Qualidade do Conselho, corroborando com as ações já implantadas e com a mudança de postura do corpo funcional. Embora não derivam diretamente dos Objetivos Estratégicos da organização foi feita a definição de indicadores para monitorar o consumo de alguns recursos: consumo de papel (reciclado e não reciclado) ambos certificados, consumo de energia, consumo de água e consumo de copos plásticos.

Algumas ações implementadas:

- Uso somente de papel certificado e com permanente ação de conscientização para a redução, reuso e reciclagem;
- Uso de *tablets* pelos mais de 100 Conselheiros e exclusão do envio do material das reuniões em papel (economia de 301.500 fotocópias e folhas A4/ano);
- Campanha de 1 dia da semana sem uso do elevador, reduzindo a utilização de energia e incentivando o exercício físico;
- Conscientização para a redução de alimentação disponibilizada, evitando o desperdício e primando por uma alimentação mais saudável;
- Adoção de nova política de distribuição de material em eventos, ou seja, somente é distribuído o material estritamente necessário, outros materiais são disponibilizados mas via secretaria, por solicitação presencial do participante que tiver interesse;
- Ampliação constante da oferta dos serviços on line;
- Alteração de procedimentos internos visando a informatização de várias atividades (como eleições, inscrições via internet).

#### 4.d Seleção e apoio a projetos sociais

O CREA-PR é uma Autarquia Federal e foi criado por Lei para executar atividades próprias e específicas. Desta forma, qualquer repasse de valores que não estejam alinhados com as atividades fins ou correlatas é considerado inapropriado. Por este motivo, e por não haver previsão legal, todos os projetos apoiados pelo CREA-PR se configuram como apoio operacional, e não de recursos financeiros, e sempre em atividades que tem algum vínculo com a sua função.

Nesta linha, o CREA-PR participa de diversas atividades que representam um impacto social e que notadamente tem trazido excelentes resultados ao longo dos anos. Para tanto atua através de convênios ou programas com outras partes interessadas na consecução de objetivos comuns e relevantes.

Os programas ou convênios são levados ao conhecimento da Diretoria que faz a análise nas suas reuniões ordinárias quanto a viabilidade ou não de apoio, que pode ser operacional ou de divulgação nos diversos meios de comunicação do Conselho. Uma vez definida pela participação da organização é emanada uma Decisão de Diretoria que encaminha o assunto à área que será responsável pela condução das atividades.

Principais programas e convênios:

##### AGENDA PARLAMENTAR

A Agenda Parlamentar constitui-se num programa de âmbito estadual, que contribui para a implementação de políticas públicas nos municípios, destacadamente nas áreas das Engenharias, Agronomia e Geociências.

Tem como objetivo implementar debates públicos sobre as propostas da classe profissional, visando à melhoria da qualidade de vida da população, e assessoramento aos gestores públicos com ideias e soluções. A agenda busca a inter-relação entre todos os poderes públicos constituídos, lideranças municipais, e principalmente a contribuição técnica das profissões à melhoria das gestões públicas e da qualidade de vida da população.

Cumprir com o caráter social das profissões e com os princípios constitucionais de participação da sociedade nas gestões públicas municipais, além de aprimorar a atuação e promover o fortalecimento das entidades de classe vinculadas ao Sistema. Sugestões são muito bem-vindas, algumas delas já estão implantadas no CREA-PR. Dentre elas: publicações técnicas voltadas ao público de profissionais dos diversos segmentos do Sistema CONFEA/CREA; boletins institucionais e de qualificação profissional, publicação da Revista do CREA-PR e do Informativo Integração, desenvolvidas agendas parlamentares com a participação da comunidade e publicados cadernos técnicos voltados aos Gestores Públicos.



4d – Cadernos técnicos do CREA-PR

O programa vem sendo aprimorado ano após ano. Em 2011, adquiriu um formato de abrangência nacional, englobando todos os municípios do Paraná e a meta de desenvolver 32 EBDRs -Estudos Básicos de Desenvolvimento Regional, diagnósticos práticos apresentados aos gestores sobre como e onde eles poderão obter recursos e com qual finalidade. A proposta para 2012 foi ampliada e orbitou em torno da implantação dos EBDRs e da formulação dos EBDMs - Estudos Básicos de Desenvolvimento Municipal, com visão mais complexa e direcionada ao desenvolvimento do Estado como um todo. Como resultado em 2012: 114 estudos elaborados, 46 municípios envolvidos, 74 organizações envolvidas, 3 mil profissionais participantes e 29 cadernos técnicos desenvolvidos. Em 2013 o foco do programa, desenvolvido em conjunto com as Entidades de Classe, foi para as audiências com os Gestores Públicos, estabelecendo o diálogo sobre a importância dos profissionais da engenharia e agronomia nos quadros técnicos dos municípios com justa remuneração destes profissionais. Foram realizadas 76 audiências, com 1.859 participantes, entre eles prefeitos, vereadores, secretários e profissionais.

#### PRÊMIO CREA DE QUALIDADE NAS ORGANIZAÇÕES PROFISSIONAIS – PCQ

Sua finalidade é reconhecer e premiar as organizações profissionais que comprovem alto desempenho em suas gestões, nas áreas de gerenciamento estratégico, tático e operacional, ética profissional, e políticas públicas, Atuação junto ao Sistema Profissional, Ambiente Associativo, Responsabilidade Social e Administrativa, Comunicação, Liderança e Qualificação Profissional. O prêmio busca promover, reconhecer e certificar a excelência no planejamento e na gestão; elevar a eficiência e eficácia dos procedimentos administrativos das organizações e fortalecer as organizações profissionais e ampliar a sua atuação junto à sociedade.

Uma das iniciativas que compõem o Prêmio é a capacitação gratuita, através do sistema de ensino a distância do CREA-PR, aberta a mais de 80 entidades de classe paranaenses, com a abordagem de temas como a gestão administrativa/financeira e sustentabilidade.

No 6º ciclo do PCQ os critérios de participação foram revisados, com o objetivo de incentivar as entidades de classe e, garantir que a avaliação beneficie maior desenvolvimento e aprimoramento das gestões nas entidades de classe, tal situação só foi possível com o estabelecimento de categorias de participação e níveis de certificação. O resultado das alterações foi a maior participação e adesão das entidades desde o início da premiação.

#### PROGRAMA CREAjr-PR

Aproximar os estudantes das áreas das Engenharias, Agronomia e Geociências do Sistema Profissional é o objetivo do Crea-PR, com a criação do CREAjr-PR, presente em mais de 90% das instituições de ensino afetas ao Sistema CONFEA/CREAs no Estado do Paraná.

O programa colabora com a formação dos estudantes, através da abordagem de temas prioritários, como a Ética no Exercício Profissional, Atribuições Profissionais, Responsabilidade Técnica, Civil e Criminal no Exercício da Profissão, Sistema CONFEA/CREAs e Anotação de Responsabilidade Técnica. O programa conta com aproximadamente 12 mil estudantes/ano, sendo que destes há a eleição direta e via internet, de seus representantes, que cumprem uma pauta mínima de atividades, em 2013 com potencial de cerca de 500 atividades, entre palestras, visitas técnicas, ações de cidadania.

#### CREAÇÃO PRÉ-VESTIBULAR

O Creação Pré-Vestibular é um curso anual, criado em 2009 em parceria com o Instituto de Engenharia do Paraná – IEP que oferece a infraestrutura física onde ocorre o cursinho, cedendo um andar inteiro em seu edifício sede. Já no tocante aos conteúdos, são mais de 30 voluntários que ministram as disciplinas e se dedicam a fazer da melhor forma possível a relação entre o conhecimento e aprendizagem dos alunos. Com estas parcerias, os estudantes não pagam mensalidade, somente o reembolso do material didático utilizado no cursinho.

O curso busca a qualificação de jovens e adultos de baixa renda, oriundos de instituições públicas e que pretendem ingressar em cursos de graduação na área tecnológica. Como diferencial, oportuniza a estes jovens o contato com os cenários das diversas profissões afetas ao Sistema CONFEA/CREAs.

O curso pré-vestibular beneficente é ofertado anualmente para até 60 jovens e adultos, que encontram no Creação a oportunidade de construir um novo caminho..

Em 2013 dos 60 alunos que iniciaram o curso pré-vestibular, 20 de evadiram pelas mais diversas causas e dos 40 que concluíram, 20 foram aprovados em instituições públicas e/ou ingressaram com bolsa em instituições privadas.

#### PROGRAMA DE QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL/PRO -CREA

A atualização profissional é um requisito que se impõem de forma imperativa aos profissionais para atender as demandas decorrentes da inovação

tecnológica, atendimento a conformidades legais, novos processos industriais, ambientais e de gestão. E para potencializar as oportunidades de qualificação profissional, o CREA-PR, através da Gestão de Qualificação Profissional, mantém um canal permanente para a oferta de cursos de interesse dos profissionais afetos as diversas áreas da engenharia, agronomia e geociências. Através deste Programa é destinado apoio operacional a todas as atividades de qualificação profissional realizadas pelas Entidades de Classe e Instituições de Ensino registradas no Conselho. Este apoio consiste na indicação de palestrantes, divulgação da atividade através de boletim eletrônico semanal e site institucional, disponibilização de inscrições via internet e de material institucional aos participantes. Vale destacar que este apoio tem o monitoramento através de indicadores no percentual de satisfação dos participantes.

#### PROGRAMA DE EXCELÊNCIA PROFISSIONAL

São ações que visam a excelência no exercício das profissões nas atividades de planejamento, execução e manutenção de edificações e licenciamentos ambientais. Traz melhorias ao campo de trabalho da Engenharia, Agronomia e Geociências, visando a excelência do exercício profissional. Com colaboração do Tribunal de Contas e da Caixa Econômica Federal foi desenvolvido novo curso do programa com foco no aperfeiçoamento profissional em obras e serviços públicos.

Além do aperfeiçoamento técnico o profissional pode receber sua CERTIFICAÇÃO que tem como objetivo reconhecer que o mesmo realiza suas atividades com competência, ética, legalidade e alto grau de exigência.

O CREA-PR divulga em posição de destaque o programa e a seleta lista de profissionais certificados através de seus veículos institucionais, tais como: website, revista, etc. Além da divulgação através da distribuição de folder e de cartazes em locais de grande circulação. Também desenvolve a publicação junto às mídias externas, tais como: revistas, jornais e rádios.

#### PROGRAMA DE ACESSIBILIDADE

As ações de acessibilidade do CREA visam sensibilizar profissionais das Engenharias, Agronomia e Geociências e a sociedade em geral sobre a importância de incluir em obras e serviços os dispositivos de acessibilidade. Assim, em todas as suas iniciativas busca a vivência dos participantes para que entendam as dificuldades daqueles que possuem algum tipo de deficiência visual ou motora. Atualmente, o Programa de Acessibilidade está sendo reformulado, tendo como proposta ser um referencial em acessibilidade, na percepção, capacitação e conscientização dos profissionais e da sociedade.

#### PROGRAMA CASA FÁCIL

Criado pelo CREA-PR em 1988, com o objetivo de oferecer apoio para famílias de baixa renda que

desejam construir sua casa própria, com projetos de até 70m<sup>2</sup>, com renda familiar de até três salários mínimos.

Contando com a parceria de Prefeituras, Associação de Engenheiros e Profissionais, o Programa prevê o desenvolvimento do projeto, acompanhamento técnico e profissional da obra, além de agilidade e isenção de taxas para documentação.

Através de uma ação de engenharia pública é garantido acompanhamento técnico para o acesso à moradia digna, segura, econômica e com toda a documentação legal, compreendendo: alvará, projetos, Anotações de Responsabilidade Técnica - ARTs, orçamento, Certificado de Conclusão. A execução da obra conta também com orientação de um profissional, garantindo melhor qualidade e economia à construção. Com os documentos em mãos, o proprietário poderá registrar a residência no Cartório de Registro de Imóveis de sua região, garantindo a regularidade da posse do imóvel para todos os efeitos legais. Em mais de 25 anos, o Programa Casa Fácil já atendeu mais de 180 mil famílias com a construção de mais de 10 milhões de metros quadrados.

#### PROGRAMA CAMPO FÁCIL

Teve início em 1998 numa parceria entre a Associação Regional dos Engenheiros Agrônomos de Cascavel, a Prefeitura Municipal de Cascavel e o CREA-PR objetivando a prestação de serviços agrônômicos para a elaboração de projetos e orientação técnica da população rural de baixa renda no Município de Cascavel.

Atualmente, existe um convênio ativo entre a Associação dos Engenheiros Agrônomos do Vale do Piquiri e o Município de Ubatã, onde tem por objetivo a prestação de efetiva assessoria agrônômica nas atividades de agricultura, fruticultura e olericultura desenvolvidas por agricultores familiares, visando a melhoria da qualidade de vida dos mesmos, através do incremento da produtividade e renda, primando pela qualidade dos produtos, proteção ao meio ambiente e observação da legislação vigente.

Neste convênio, o CREA-PR, cedeu em caráter de comodato, um veículo ao município para priorizar os produtores atendidos pelo convênio.

#### PACTO GLOBAL

Signatário desta importante iniciativa da ONU desde 2009, a adesão ao Pacto Global refletiu diretamente na realização de ações de conscientização do corpo funcional em relação às quatro grandes áreas abrangidas pelos dez princípios do Pacto Global: direitos humanos, relações de trabalho, meio ambiente e combate a corrupção.

Esta iniciativa aponta diretrizes visando a promoção do crescimento sustentável e da cidadania, por meio de lideranças corporativas comprometidas e inovadoras. Em atenção ao compromisso assumido, em agosto de 2011, o CREA-PR enviou a ONU o seu primeiro Relatório de Sustentabilidade.

O Pacto Global não é um instrumento regulatório, um código de conduta obrigatório ou um fórum para

policar as políticas e práticas gerenciais é sim uma diretriz que busca a construção de um mundo melhor. 10 princípios:

- 1) As empresas devem apoiar e respeitar a proteção de direitos humanos reconhecidos internacionalmente; e
- 2) Assegurar-se de sua não participação em violações destes direitos.
- 3) As empresas devem apoiar a liberdade de associação e o reconhecimento efetivo do direito à negociação coletiva;
- 4) A eliminação de todas as formas de trabalho forçado ou compulsório;
- 5) A abolição efetiva do trabalho infantil; e
- 6) Eliminar a discriminação no emprego.
- 7) As empresas devem apoiar uma abordagem preventiva aos desafios ambientais;
- 8) Desenvolver iniciativas para promover maior responsabilidade ambiental;
- 9) Incentivar o desenvolvimento e difusão de tecnologias ambientalmente amigáveis; e
- 10) As empresas devem combater a corrupção.

Anualmente o Conselho reporta seus resultados – comunicação de progresso - através do Relatório de Sustentabilidade (*GRI*), disponível no blog <http://pactoglobalcreapr.wordpress.com/>

Até o momento temos comprovadas 14 adesões de Entidades de Classe ao Pacto Global, que receberam a motivação através do CREA-PR, e assim passaram a defender, difundir e respeitar os 10 Princípios do Pacto Global.

#### CONVÊNIO COM O OBSERVATÓRIO SOCIAL DO BRASIL

Estabelecer condições de mútua cooperação entre as partes para o acompanhamento das licitações, contratações e aquisições de produtos e serviços públicos no Município de Ponta Grossa, relacionados às áreas da Engenharia e Agronomia, realizados no Estado do Paraná, bem como dos gastos realizados nesse mesmo âmbito, objetivando verificar sua legalidade, moralidade, imparcialidade e eficiência, em prol do bem da sociedade.

#### CONVÊNIO COM TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO PARANÁ - TCE

O presente termo de cooperação tem como objetivo a adoção de ações voltadas para a aproximação e integração dos convenentes, através da realização de iniciativas de interesse comum, com destaque para o aprimoramento das obras públicas em todas as suas etapas. Com essa finalidade, deverão ser:

I - Implementados procedimentos para a fiscalização de obras públicas, a partir de demandas apontadas pelo CREA-PR ou pelo TCE-PR, podendo ser realizadas por um ou por ambos os convenentes, a partir de programações pré-estabelecidas, cada qual no âmbito de suas atribuições;

II - Viabilizado o acesso a informações dos sistemas informatizados dos convenentes, de maneira a

integrar e agilizar a troca de dados sobre licitações, obras e serviços, profissionais e empresas, registros e anotações de responsabilidade técnica - ARTs;

III - Divulgada a atuação do TCE-PR entre os profissionais, empresas e entidades vinculadas ao CREA-PR, através da participação de seus representantes em reuniões e eventos, principalmente no que diz respeito às ações de fiscalização relativas aos procedimentos de licitações e à execução de obras públicas, desenvolvidas em conjunto pelos convenentes;

IV - Divulgada a atuação do CREA-PR entre os órgãos públicos auditados pelo TCE-PR, através da participação de seus representantes em reuniões e eventos, principalmente no que diz respeito às ações de fiscalização relativas aos procedimentos de licitações e à execução de obras públicas;

V - Promovidas ações conjuntas objetivando ampliar a participação de profissionais registrados no CREA-PR, na ocupação de cargos técnicos e no desempenho das atividades previstas na Lei nº 5.194, de 24 de dezembro de 1966, e na Resolução nº 218/73 do Conselho Federal de Engenharia, Arquitetura e Agronomia - CONFEA, minimizando dessa forma os problemas decorrentes da atuação de pessoas sem habilitação legal;

VI - Mantido um canal de comunicação permanente entre o CREA-PR e o TCE-PR para troca de informações e proposição de ações conjuntas institucionais nas suas respectivas áreas de atuação.

#### CONVÊNIOS COM MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PARANÁ

Verificação da conformidade de laudos de vistoria de engenharia e estabilidade estrutural quanto ao cumprimento dos padrões mínimos estabelecidos pelo Decreto nº 6795/2009 e pela Portaria nº 124/2009, do Ministério do Esporte.

Promover condições para integração dos entes públicos e privados na cadeia agroalimentar de produtos hortifrutícolas e/ou outros alimentos de origem vegetal, visando a informação, a definição de estratégias conjuntas e integradas com o objetivo de orientar, implementar políticas, monitorar e fiscalizar o uso de agrotóxicos e afins, a partir de medidas que permitam o devido rastreamento da origem, análise de resíduos de agrotóxicos e afins, promovendo desta forma a comercialização de alimentos seguros.

Todos os convênios vigentes são disponibilizados no site institucional com livre acesso às informações por toda a sociedade.

#### DOAÇÕES DE BENS INSERVÍVEIS

Anualmente o CREA-PR efetua a doação de bens patrimoniais inservíveis a Administração.

A doação é efetuada para as entidades filantrópicas que demonstraram interesse em recebê-la, e que comprovem a sua regularidade fiscal e social junto ao Município, Estado e União.

Os bens são compostos basicamente de móveis em geral, microcomputadores, impressoras e demais itens de escritório, substituídos no CREA-PR por não mais serem compatíveis com as atividades dos setores, ou por estarem em desuso, podendo, no entanto, serem utilizados para outras finalidades.

## 5 – INFORMAÇÕES E CONHECIMENTO

### 5.a Definição dos sistemas de informação

Considerando que as atividades desenvolvidas pelo Conselho são estritamente administrativas, os sistemas de informação são fundamentais para permitir o gerenciamento das informações e a análise crítica dos resultados. O Conselho utiliza o banco de dados Oracle 11G nas aplicações, em ambiente de alta disponibilidade (Oracle RAC 11G).

O procedimento que define a solicitação de serviços de informática é o PPO GTI 10. Os usuários identificam as necessidades de desenvolvimento de novos sistemas e elaboram uma solicitação através de SSI - Solicitação de Serviços de Informática. Esta solicitação é encaminhada para a área de TI e analisada quanto à possibilidade de implementação. Em sendo possível, é designado um analista que ficará responsável pela execução e o mesmo se reúne com o solicitante para as definições do sistema a ser elaborado. O prazo de execução da SSI é acordado entre as áreas e após a liberação do sistema o solicitante avalia se a solicitação atendeu ou não às necessidades. Quando não puder ser desenvolvido internamente, pela sua complexidade ou em função da existência de várias opções no mercado, é orientada a área para a aquisição via processo de compra ou licitação, conforme o caso.

O controle da implementação da solicitação é feito através da SSI desde a solicitação até a conclusão. O sistema é implementado e testado, sendo posteriormente liberado para utilização dos interessados. Muitas vezes o próprio setor de TI verifica oportunidades de melhorias e inovações nos sistemas e cria a SSI para implementação, independente da solicitação dos usuários.

No desenvolvimento de novos recursos ou sistemas todas as áreas da organização e partes interessadas são levadas em consideração, pois estes devem atender sempre as necessidades dos diversos grupos.

Em 2013 foram implementadas várias melhorias nos sistemas/infraestrutura dentre as quais citamos:

- ✓ Upgrade do Storage HP para 20 Tb (R\$ 135.000,00);
- ✓ 14 Switchs de rede Cisco (R\$ 189.000,00);
- ✓ Implementação de sistema de fiscalização off-line através de tablet Samsung aos agentes de fiscalização, sem a necessidade de acesso internet, através de desenvolvimento interno;
- ✓ Desativação do correio eletrônico IBM Lotus Notes e implementação do Microsoft Exchange, integrado ao software Microsoft Lync, utilizado para mensagens instantâneas e webconferência (R\$ 282.000,00);
- ✓ Aquisição de 2 licenças para processadores do banco de dados Oracle (R\$ 88.000,00) e

- 40 licenças de BI (Business Intelligence) Oracle R\$ (136.410,00);
- ✓ 37 microcomputadores e 5 notebooks (R\$ 98.000,00);
- ✓ Link IP internet dedicado 30 MB (R\$ 4.000,00 mês);
- ✓ Software de backup HP DataProtector (R\$ 41.800,00);
- ✓ Renovação de 350 licenças e aquisição de 50 licenças de antivírus/spam TrendMicro;
- ✓ Contratação de empresa para administração do banco Oracle (R\$ 4.000,00 mês);
- ✓ Implementação de software gerenciador de serviços e links (PRTG);
- ✓ Criação de formulários online de solicitações integrado aos Correios (logística reversa para encaminhamento de documentação);
- ✓ Início dos trabalhos de implementação de documentos eletrônicos com Certificação Digital no CREA-PR;
- ✓ Implementação de nova versão do BI;
- ✓ Transmissão ao vivo via internet das sessões plenárias e dos eventos do Conselho

Em janeiro de 2013 foi aprovado o PDTI – Plano Diretor de Tecnologia da Informação do CREA-PR, para o período 2013 - 2015, que avalia a situação atual, levanta as necessidades de tecnologia da informação da organização e recomenda o processo mais adequado para realizá-lo. É composto por uma sequência de processos relacionados, definidos para a determinação dos objetivos e metas a serem atingidos com o emprego dos recursos de tecnologia da informação e telecomunicações, indicando os recursos previstos para o seu desenvolvimento e implementação. O PDTI é revisado anualmente. Os investimentos e implementações anteriormente citados foram baseados no PDTI 2013-2015 do CREA-PR.

Os principais sistemas em uso são:

**SISTEMA CORPORATIVO:** Sistema utilizado pelos funcionários do CREA-PR, abrangendo todas as atividades do Conselho, como controle do cadastro de profissionais, conselheiros, inspetores, empresas, fiscalização, protocolos, jurídico, ART, anuidades, câmaras especializadas/plenário, entidades de classe, instituições de ensino, membros do CREA Jr, compras, fornecedores, contratos, patrimônio, almoxarifado, suprimentos de fundos, gestão da qualidade (cadastro de metas/indicadores/projetos e resultados), solicitações de serviços internos, funcionários (registro de ponto, banco de horas, treinamentos, avaliações de treinamentos, ficha do funcionário, avaliação de desempenho, plano de férias etc), solicitação de diárias/adiantamentos, suprimentos de fundos, Ouvidoria, envio de boletins eletrônicos por email e SMSs, integração com a URA (telefonia), registro de contatos (Central de Informações 0800), entre outros. Este sistema utiliza aproximadamente 1100 tabelas do banco de dados Oracle e as implementações são feitas pela equipe de TI do Conselho.

WEBFISC – Sistema utilizado pelo grupo de fiscais para todo o planejamento, execução e controle das fiscalizações, bem como para o tratamento inicial de todos os processos de fiscalização gerados, sendo integrado ao Sistema Corporativo e desenvolvido pela equipe de TI.

InfoCREA : Sistema de BI (*Business Intelligence*) utilizado para a extração de informações gerenciais do Conselho. Permite a emissão de relatório em tempo real de diversas atividades, números, tempos, segmentação, gráficos e planilhas, possibilitando uma análise bastante abrangente da organização. O software foi adquirido externamente porém o desenvolvimento de relatórios e gráficos é feito pela equipe de TI.

SIG: Sistema de Informações Geográficas que disponibiliza mapas temáticos e demais controles através de coordenadas geográficas. Ferramenta de planejamento e auxílio à tomada de decisões sobre assuntos estratégicos do Conselho. Utiliza o software ArcGis e o banco de dados Oracle e os gráficos são elaborados pela equipe de TI. Anualmente o CREA-PR publica o “Livro de Mapas”, publicação baseada em mapas temáticos e gráficos, referente aos dados disponíveis no banco de dados do Conselho. Este livro é distribuído gratuitamente para diversos públicos.

EAD - O Sistema de Ensino a Distância do CREA-PR foi desenvolvido para oportunizar aos profissionais registrados no CREA-PR a participação em cursos à distância nas áreas afetas ao Sistema Confea/CREA, com acesso a conteúdos e materiais complementares para apoio; realização de avaliações; possibilidade de interação entre os participantes e tutoria para sanar dúvidas, troca de ideias e experiências etc. O software foi adquirido e é atualizado pela equipe de TI. Já participaram de cursos inclusive profissionais que residem no exterior.

EXTRANET – Sistema utilizado por algumas partes interessadas que facilita o acesso às informações e solicitações e virtualiza as rotinas, diminuindo o fluxo de documentos físicos na organização. Toda a implementação é feita pela própria equipe de TI do Conselho.

INTRANET – Sistema utilizado pelo público interno para troca de informações importantes entre as áreas, como a publicação de notícias e documentos. A disponibilização deste sistema é feita pelo Setor de Comunicação.

MANUAL ELETRÔNICO – Sistema utilizado por qualquer funcionário para prestar informações ao público sobre produtos e serviços do Conselho como forma de padronizar as informações. Sua utilização foi instituída através da IS 01/2010. A manutenção deste sistema é do próprio Conselho através do setor de Suporte ao Atendimento da Central de Informações.

SERVIÇOS ONLINE – Sistema disponibilizado no site do CREA-PR para diversos públicos, como: Consulta

Pública(disponível para qualquer internauta) e áreas restritas (mediante senha), para profissionais/conselheiros/inspetores/diretoria, empresas, entidades de classe, instituições de ensino, membros do CREA-Jr-PR e outros órgãos da administração pública (prefeituras, TCE-PR, DRT-PR, IAP, MP-PR, PARANÁCIDADE e Fóruns de Justiça). Com exceção da consulta pública, no ano de 2013 tivemos mais de 1 milhão de acessos mediante senha. Todas as implementações neste sistema são de responsabilidade da equipe de TI do Conselho.

TABFISC ONLINE E TABFISC OFFLINE: Sistema utilizado por todos os agentes de fiscalização, onde registram os relatórios de fiscalização, localização geográfica da obra/serviço e recebem demandas eletrônicas para a fiscalização. Disponível na versão online, utilizada em locais onde existe sinal de internet através do 3G do equipamento e a versão off-line, sendo a versão que possibilita o cadastramento no ato fiscalizatório sem a utilização do acesso a internet. A base do sistema foi adquirida e o desenvolvimento das funcionalidades feito internamente.

DIGITALDOC: sistema utilizado para a publicação e controle dos documentos do Sistema de Gestão que são utilizados e acessados por todos os funcionários do Conselho. Este sistema foi adquirido no mercado sem qualquer desenvolvimento interno.

QUALIEX: sistema utilizado para o registro e tratamento das não conformidades, ações corretivas e preventivas bem como para o registro e gerenciamento das auditorias internas da ISO 9001:2008. Este sistema foi adquirido no mercado sem qualquer desenvolvimento interno.

Quase na sua totalidade os sistemas utilizados são desenvolvidos internamente o que facilita muito as manutenções, adequações e novas implementações, tanto em termos de qualidade da aplicação quanto no prazo de disponibilização dos sistemas.

## 5.b Segurança das informações

Em função da característica das atividades do Conselho que, se baseia basicamente em informações, não há sistemas de informação não-informatizados. Todas as informações são alimentadas e extraídas de algum dos sistemas utilizados e já citados no item anterior. Os PPOs – Procedimentos Operacionais Padrão definem a obrigatoriedade, periodicidade e a forma pela qual as informações devem ser inseridas no sistema e a verificação do cumprimento destes padrões pode ser feita de várias formas, com o objetivo de garantir que os usuários estejam utilizando informações atuais para tomar decisões e realizarem seu trabalho. Dentre as formas de verificação destacamos: DTO – Diagnóstico do Trabalho Operacional, auditorias internas e externas, reuniões mensais e bimestrais de análise de

resultados, acompanhamento diário dos gráficos e relatórios através do InfoCREA.

Uma série de softwares integrados garantem a confidencialidade, integridade e segurança das informações do banco de dados e demais sistemas, como por exemplo: firewall, antivírus, antispam, proxy, controle de domínio, gerenciamento de serviços e outras políticas de segurança, cujo objetivo é restringir o acesso e a distribuição das informações aos usuários e públicos autorizados a recebê-las, impedindo o uso indevido das informações da organização e também garantir a autenticidade da informação recebida, armazenada e distribuída.

O funcionamento correto destes softwares é controlado através de rotinas automáticas do sistema e registrado pelo DTI com base em alguns procedimentos:

PPO GTI 01 - BANCO DE DADOS CORPORATIVO DISPONIVEL  
PPO GTI 02 - FIREWALL DISPONIVEL  
PPO GTI 04 - LINK INTERNET DISPONIVEL  
PPO GTI 05 - REDE MPLS DISPONIVEL  
PPO GTI 06 - BACK-UP DISPONIVEL  
PPO GTI 07 - ANTIVIRUS ATUALIZADO  
PPO GTI 08 - WINDOWS ATUALIZADO

Além dos padrões acima, o DTI dispõe de uma série de manuais de procedimentos específicos, como rotina de desligamento de todos os servidores, manuais de instalação de softwares, entre outros.

O próprio DTI identifica, com base na sua experiência, oportunidades de melhoria e sugere melhorias em procedimentos para a garantia de maior segurança nos sistemas e dados utilizados tanto pelos funcionários como por todas as partes interessadas. Recentemente ocorreu a aquisição de solução de blade (servidores), storage (banco de HDs) e solução de virtualização (VMware), garantindo maior rapidez e segurança das aplicações.

Em relação à disponibilidade das informações o controle é feito também através de rotinas automáticas e registrado através dos procedimentos acima citados, cujos resultados são monitorados mensalmente por meio de indicadores de desempenho dos quais citamos: % de backups não realizados e % de tempo de inatividade do banco de dados. Sempre que houver a indisponibilidade de serviços alguns servidores da área de TI são prontamente informados, independente do horário, para que o problema seja corrigido com a maior brevidade possível. Estes controles e registros são armazenados na área de TI e permitem assegurar a continuidade dos serviços de informação ao usuário e o pronto acesso às informações desejadas.

Alguns serviços prioritários possuem redundância de servidores. O banco de dados Oracle (Corporativo) está instalado em dois servidores físicos, onde, caso um deles apresente problema, o outro servidor assume automaticamente todas as conexões, sem queda do sistema para o usuário final. A redundância

de servidor também está presente nos sistemas de email, webconferência e de mensagens instantâneas. Na área de conectividade de servidores, existe a redundância de switches de LAN e de SAN, bem como a redundância de switches de Core. O link internet (velocidade de 30 Mb) possui redundância com dupla abordagem de fibra ótica, disponibilizado pela operadora GVT.

Ainda em relação à segurança das informações desde 2011 o CREA-PR tem uma Política de Segurança da Informação, instituída através da Instrução de Serviço 05/2011, revogada pela 03/2014, cujo objetivo é garantir que os recursos de informática e a informação estarão sendo usados de maneira adequada. Esta IS faz parte dos treinamentos obrigatórios de integração funcional e está disponível na intranet para acesso de todos os funcionários.

Outras ISs relacionadas à confidencialidade das informações são a 05/2002 e 02/2014. Elas estabelecem as diretrizes e padronizam os procedimentos para fornecimento de dados cadastrais dos profissionais e empresas registrados no Conselho, bem como regulamentam o atendimento de solicitações de terceiros sobre informações do banco de dados do CREA-PR.

## **5.c Compartilhamento e retenção de conhecimento**

O CREA-PR executa suas atividades estritamente observando a legislação. Neste sentido, o acervo de conhecimento não se perde, uma vez que basta a organização estar sempre atualizada em relação à legislação vigente. O que ocorre com frequência é o compartilhamento destas informações importantes com todos os funcionários, buscando atualizá-los quanto a possíveis mudanças nas normas. Este compartilhamento é sempre feito através de treinamentos mantendo registros apropriados.

Além das informações legais o CREA-PR possui um amplo acervo de informações padrão que são necessárias para a realização dos diversos processos. Estas informações são fruto do mapeamento dos processos das diversas áreas e estão inseridas em procedimentos padrão cujo conhecimento é compartilhado com todos os funcionários que executam cada um dos processos. Estes processos são constantemente melhorados gerando aprendizado para a força de trabalho. O fato de estarem documentados possibilita a retenção destas informações e também o compartilhamento das mesmas, protegendo a organização quanto aos riscos de perda destes conhecimentos documentados.

Em função das limitações legais vivenciadas pelo Conselho não há como garantir a retenção das pessoas-chave dos processos, pois não é possível fazer frente às propostas de trabalho mais atraentes financeiramente. Embora com esta dificuldade o



histórico demonstra que estas pessoas, que ocupam cargos de liderança, costumam permanecer na organização, preservando desta forma o conhecimento adquirido pelos mesmos ao longo dos anos. Raramente há desligamento de pessoas-chave da organização e o percentual de rotatividade é extremamente insignificante.

## 6 – PESSOAS

### 6.a Organização do trabalho

A organização do trabalho é definida, num primeiro momento, de acordo com o PCS – Plano de cargos e salários, elaborado em outubro de 2008.

Para definição dos cargos e funções foram levantadas as necessidades de cada setor de forma a viabilizar o detalhamento de todas as tarefas e responsabilidades de cada um. Para tal foram realizadas entrevistas com as Gerências, Facilitadores e funcionários da sede do CREA-PR. Considerando a similaridade das atividades, nas Regionais, utilizou-se como parâmetro a sede das Regionais: Curitiba, Londrina e Ponta Grossa. Também foram realizadas pesquisas junto a outros CREAs e à Delegacia Regional do Trabalho.

A avaliação dos cargos foi feita por escalonamento, ordenado pela exigência de escolaridade mínima para a ocupação do cargo no momento da contratação. Objetivando uma maior compreensão das tarefas e atividades de cada função, elas foram descritas e analisadas individualmente, de forma que no conjunto dos cargos, estão representadas todas as atividades operacionais e administrativas do Conselho. Os cargos e funções foram então alocados dentro das áreas no organograma de acordo com as necessidades apresentadas. Uma vez elaborado o PCS o mesmo foi implementado estando em vigor até os dias atuais.

Algumas melhorias foram implementadas na estrutura de cargos em função das necessidades que foram sendo apresentadas. As melhorias são implementadas e formalizadas através de Portarias. As mais recentes foram: Portaria 15/2011 – cria o Agente de Apoio à Facilitação, Portaria 381/2012 – estabelece as funções de Tutor e Moderador de Ensino à Distância e a Portaria 051/2013 – criação da função de Analista de Licitações e Contratos.

Num segundo momento foi feita a análise dentro de cada processo nas áreas e definidas as responsabilidades específicas de cada função dentro daquele processo. Isso ocorreu à partir de 2009 quando iniciamos o processo de criação de procedimentos padrões das atividades em cada área. Todas as áreas possuem seus PPOs – Padrões de Processo Operacional e POPs – Procedimentos Operacionais Padrão publicados e divulgados para todo o Conselho e de acesso a todas as funções da estrutura organizacional.

Cada área do Conselho tem um gerente ou gestor que é responsável por conduzir o processo de melhoria com sua equipe. O DEFIS – Departamento de Fiscalização implantou o CCQ, o DTI – Departamento de Tecnologia da Informação tem uma sistemática de reuniões semanais de 15 minutos para que cada um coloque o problema do momento, esta reunião é inclusive feita em círculo e em pé para que o tempo

seja otimizado e aproveitado apenas para os assuntos importantes. A Regional Curitiba implantou uma sistemática de reuniões semanais com cada uma das equipes. São reuniões de 1 hora para tratar apenas dos problemas e melhorias que os funcionários querem sugerir. Enfim, cada área tem o seu método de conduzir o processo de melhoria, sendo que todas realizam alguma ação neste sentido.

Além destas ações rotineiras as áreas tem suas reuniões de análise crítica específicas para análise dos resultados, que acontecem a cada dois meses e também a reunião com a Gestão da Qualidade e Superintendência, que acontece neste mesmo intervalo de tempo, conforme PSG ACG 01.

Também como forma de envolver as pessoas na melhoria dos processos, por força do processo de certificação, o CREA-PR implantou em 2009 o sistema de relato e tratamento das não conformidades. Este processo permite que qualquer funcionário, independente do cargo ou função, identifique as não conformidades nos diversos processos da organização e as registre. Isso faz com que a área que deu origem à não conformidade promova a melhoria nos seus processos, alimentando assim a melhoria contínua.

Em 2010 foi implementada uma ferramenta de sugestão de melhoria, disponível no sistema corporativo, que possibilita também a qualquer funcionário sugerir melhorias em qualquer área. Essa sugestão recebe um número de protocolo que permite a rastreabilidade da ação tomada. Após análise da sugestão a mesma é deferida ou indeferida e o funcionário que sugeriu recebe um comunicado acerca dos motivos.

Percebe-se, portanto, que a participação das pessoas no processo de melhoria se dá de diversas formas: análise dos problemas nas equipes, registro de não conformidades, registro de sugestões de melhoria, discussão nas reuniões de análise crítica, nos treinamentos internos, nas ações corretivas e preventivas registradas e nos planos de ação elaborados nas diversas áreas onde há a participação direta das pessoas de cada equipe.

### 6.b Seleção e contratação

O processo de seleção e contratação acontece no Conselho conforme estabelecido no PPO RTP 01 - Recrutamento e Contratação de Funcionários e Estagiários. A contratação busca preencher as vagas para a realização das atividades que levam ao atingimento das metas e objetivos, incluindo os estratégicos, e se dá conforme a necessidade de reposição ou necessidade de aumento do quadro funcional. Por força da sua característica, desde 2001 é obrigatória a realização de concurso público para o provimento de vagas, não sendo permitida outra forma de contratação externa.

Importante frisar que por este motivo, e conforme já citado no item P3 – Aspectos Relevantes, apenas nos casos de reposição por seleção interna é possível assegurar o preenchimento das vagas com profissionais compatíveis às necessidades de desempenho atual e futuro, o que não é possível assegurar no caso de contratação pelo concurso público. Neste último caso o processo de avaliação de desempenho, citado a frente, é que permite a verificação da aptidão do candidato à vaga.

As áreas que necessitem de reposição ou abertura de vaga para funcionário encaminham a solicitação ao DECOP – Departamento Contábil e Pessoal através de registros específicos padronizados. Primeiramente é verificado o gráfico do comprometimento da receita devidamente atualizado (por força da Lei de Responsabilidade Fiscal) para que a solicitação possa ser deferida. Sendo possível o deferimento do pedido de vaga é questionada a gerência solicitante se há interesse pelo remanejamento interno (seleção interna). Este remanejamento ocorre primeiro dentro da própria área e se não houver interesse é aberta seleção interna para as demais áreas do Conselho. Este processo dá oportunidade à força de trabalho em mudar de atividade dentro da organização de acordo com as suas habilidades. Por fim se não for possível preencher a vaga por seleção interna são convocados os candidatos aprovados nos concursos públicos vigentes cujas relações são públicas e estão disponíveis no site institucional.

Quando a solicitação for para a vaga de estagiário é feito contato, com o Agente de Integração, para fornecer candidatos que se enquadrem nas características da vaga e feita uma seleção através de entrevista e análise de currículos.

Recentemente foi promovida uma melhoria que foi a implantação da Política de Contratação de Funcionários e Estagiários estabelecida através da Portaria 064/2014. O controle desta prática de contratação é feito pelo DECOP através de vários registros: Solicitação da vaga, registro de transferência funcional, termo de transferência, termo de opção, entre outros.

No momento da contratação os funcionários recebem as orientações necessárias ao bom andamento de suas atividades e principalmente em relação às questões éticas definidas pelo Conselho e que devem ser cumpridas. O programa de integração de novos funcionários segue o descrito no PPO RTP 06 – Treinamento interno, com o passo a passo do que deve ser realizado para integrar o recém-contratado. Esta integração é efetuada pelo responsável da área que receberá o novo funcionário e tem a finalidade de acelerar a inserção dos novos membros na cultura da organização e prepara-los para o pleno exercício de suas funções.

Para identificar se as pessoas contratadas estão desempenhando suas funções de acordo com o esperado o CREA-PR instituiu em 2010 o processo de

avaliação de desempenho funcional. Através do processo é possível obter subsídios consistentes e indiscutíveis e/ou incontestáveis para balizar o desempenho atingido no processo avaliativo. Os resultados são utilizados para fins de:

- estimular e incentivar a participação dos funcionários no alcance dos resultados dos objetivos do CREA-PR, como fator de motivação e aprimoramento;
- gerador de subsídios para a identificação da necessidade de treinamento e desenvolvimento de áreas e/ou funcionários;
- oportunizar promoção do diálogo e o incentivo e ampliação dos canais de comunicação entre chefias e subordinados;
- promover a progressão funcional horizontal conforme Plano de Cargos e Salário, através do sistema de meritocracia;
- possibilitar ao funcionário visualizar a importância das suas atividades tanto para seu desenvolvimento como para o desenvolvimento da organização; e,
- gerar subsídios para análise do processo de transferência funcional, bem como a identificação de talentos,

O processo de avaliação de desempenho está definido na IS 07/2012 e PPO RTP 02.

### **6.c Identificação da necessidade de capacitação da força de trabalho**

O CREA-PR destacou uma área específica para cuidar das ações de desenvolvimento e capacitação dos seus funcionários, tão grande é a importância dada a este item. O Setor de Gestão de Pessoas é responsável pela condução e gerenciamento destas atividades. Conforme PPOs RTP 06 e RTP 07 – Treinamento Interno e Treinamento Externo os responsáveis pelas áreas deverão identificar as lacunas (gaps) das competências existentes em relação às requeridas, voltadas diretamente ao trabalho que o funcionário executa, utilizando as ferramentas abaixo para identificação e análise das necessidades:

- Resultado da avaliação de desempenho funcional, através da verificação dos relatórios e gráficos, disponíveis às gerências;
- Habilidades e conhecimentos técnicos demandados da experiência profissional e pessoal desenvolvida no exercício da função;
- Resultado do DTO realizado com as equipes em relação às atividades que executam, conforme relatório disponível no Sistema Corporativo;
- Novas metas de melhoria, projetos e diretrizes da presidência;
- Descrição das atividades do cargo/ função, contidas no PCS e portarias de delegação de

competência e/ou atribuição de responsabilidade e/ou atividade;

- Matriz de Capacitação individual ou da equipe, disponível no Sistema Corporativo;
- Revisão e implementação de novos procedimentos.
- Treinamento dos novos funcionários por motivo de transferência/ remanejamento ou contratação.

Os treinamentos externos são relacionados por área e então enviados para o DECOP que faz a análise e classifica o treinamento como sendo de área ou estratégico. Após a classificação os treinamentos são analisados quanto a sua real necessidade e impacto nas atividades. A aprovação dos treinamentos é feita preferencialmente no mês de dezembro para que possam ser executados a partir de janeiro do ano seguinte. Os treinamentos de área devem ser promovidos e controlados pela área e os treinamentos estratégicos são controlados pelo próprio DECOP. Este procedimento já ocorre desde 2010.

Os treinamentos e cursos oferecidos aos funcionários pelo Conselho só podem estar vinculados às atividades exercidas na função e dependem de orçamento previamente aprovado pelo CONFEA. Desta forma a capacitação oferecida aos funcionários está diretamente ligada aos treinamentos externos aprovados pela Diretoria para cada ano com base nos levantamentos feitos através dos meios acima citados.

Além disso, e como forma de incentivo à capacitação individual e ao desenvolvimento das pessoas, o CREA oferece cursos e palestras de capacitação em diversas áreas, de forma gratuita, apoiados pelo Pró-CREA e que são divulgados e atualizados constantemente na página da intranet da Gestão de Qualificação Profissional. Neste caso não há obrigatoriedade de estar vinculado às suas funções podendo ser realizado por qualquer funcionário que demonstre interesse.

#### **6.d Saúde ocupacional e segurança**

A identificação dos perigos e riscos relacionados à saúde ocupacional e à segurança são suportados pela aplicação da NR 9 - Programas de Prevenção de riscos ambientais, NR 7 - Programa de controle médico e saúde ocupacional, NR 17 - Trabalho em tele atendimento, CIPA - Comissão interna de prevenção de acidentes, SIPAT e Brigada de Incêndio.

No início de cada ano é feita a avaliação das condições de segurança do trabalho, visando atender às exigências do Ministério do Trabalho, em todas as dependências do Conselho sendo avaliados: metodologia e antecipação de reconhecimento dos riscos, avaliação dos riscos ambientais, análise das condições de segurança do trabalho e avaliações quantitativas dos níveis de pressão sonora, níveis de iluminação, qualitativa de agentes biológicos e avaliação dos agentes ergonômicos. São então analisadas as recomendações constantes do Relatório

do PPRA e encaminhadas cópias do Relatório do PPRA para a empresa responsável pela elaboração e controle do PCMSO. É elaborado um cronograma de execução das ações previstas no PPRA, identificando os prazos e responsáveis, e divulgado para todo o corpo funcional e disponibilizado para a fiscalização do Ministério do Trabalho. Esta prática é compulsória e deve ser realizada pela organização anualmente.

O controle da execução do cronograma das ações é feito através de um indicador específico que mede o % de atendimento das ações do PPRA mês a mês, de responsabilidade do DECOP. Todas as áreas cooperam com informações para a elaboração do relatório do PPRA e PCMSO. A CIPA e Brigada de incêndio são compostos por funcionários das diversas áreas.

Anualmente ocorre o treinamento de reciclagem na NR 17 - Trabalho em tele atendimento, reciclagem da CIPA e Brigada de incêndio. Também são feitas abordagens de assuntos relacionados à saúde e segurança na SIPAT - Semana interna de prevenção de acidentes no trabalho - que acontece todos os anos geralmente no mês de agosto. Anualmente também são realizados os exames periódicos em todos os funcionários do Conselho.

O conjunto destas ações tem a finalidade minimizar os riscos relacionados à saúde ocupacional e segurança permitindo que os mesmos sejam identificados e tratados antecipadamente.

#### **6.e Avaliação da satisfação das pessoas**

A satisfação dos funcionários é avaliada através de:

- Reuniões de feedback nas avaliações de desempenho realizadas pelo responsável de cada área com cada um dos funcionários (PPO RTP 02);
- Avaliação de reação dos treinamentos, principalmente internos, quando os funcionários declaram sua satisfação ou insatisfação em relação ao trabalho na organização (PPO RTP 06);
- Reuniões com o superior imediato;

Em todos os casos é mantido o registro da manifestação do funcionário para fins de identificação de oportunidades para melhoria.

## 7 – PROCESSOS

### 7.a Definição dos requisitos dos processos

Conforme consta no Manual do Sistema de Gestão, a prestação de serviços para profissionais, empresas e sociedade abrangendo a regulação, a organização, o controle e a fiscalização das profissões do Sistema CONFEA/CREA tem requisitos definidos e que são observados e mensurados mensalmente, através de metas, indicadores ou coleta de dados, analisados em reuniões de resultados e dispostos nos quadros de gestão à vista.

Pela característica do Conselho, existem requisitos dos produtos definidos nas próprias legislações e nos regulamentos do sistema CONFEA/CREA, que são determinados e atendidos. Além destes, existem requisitos não declarados pelo cliente, mas necessários, nos quais notadamente destacamos: qualidade nos produtos e serviços e prazo de atendimento.

A definição dos requisitos dos processos principais e de apoio é feita através do mapeamento do processo, definindo os macro fluxos, as tarefas críticas, descrevendo então a atividade e indicando os responsáveis. Os requisitos são definidos levando-se em consideração a necessidade de cada cliente ou parte interessada e as legislações e os regulamentos do sistema CONFEA/CREA que norteiam cada um dos processos e que devem ser obrigatoriamente atendidos.

A cada ano são feitas melhorias nos processos já existentes e também o mapeamento de novos processos principais e de apoio que surgem em função de alguma necessidade ou exigência legal. Em 2013 foram estabelecidos vários novos procedimentos dentre os quais citamos: PPO CAM 05 – Solicitação de Serviços das Assessorias Técnicas, PPO CEP 08 – Duplicação de processos pelas Câmaras Especializadas para envio à Comissão de Ética Profissional, PPO FIS 12 – Operação de Fiscalização Especializada, PPO JUR 05 – Controle Processual, PPO ENG 01 – Gestão de Imóveis, PPO REG 15 – Enquadramento de Registro Profissional como Sênior, dentre outros.

Os principais requisitos a serem atendidos como já citado são o prazo e a qualidade e os indicadores estão definidos nos próprios procedimentos documentados (PPOs) de cada uma das áreas do Conselho, em um item específico denominado “Item de controle (indicadores)”. Em função do volume de indicadores de desempenho existentes deixamos de apresentar aqui a relação, pois são mais de 100 (cem) procedimentos documentados referentes aos diversos processos principais e de apoio mas que podem facilmente ser verificados na visita.

### 7.b Atendimento aos requisitos dos processos

Como já citado, os processos tem seus requisitos definidos em procedimentos documentados (PPOs e POPs) devendo ser cumpridos por todos os executores. O controle do cumprimento dos padrões de trabalho dos processos é feito de várias formas buscando garantir que as necessidades e expectativas dos clientes e partes interessadas sejam alcançadas.

Uma das ferramentas é o DTO – Diagnóstico do Trabalho Operacional, processo este que está padronizado através do PPO RTP 03. Ele consiste em avaliar se o executor está realizando a atividade conforme descrita no procedimento padrão e serve justamente para analisar se o procedimento está sendo cumprido conforme definido. Caso o procedimento não seja executado de acordo é verificada a necessidade de alteração do procedimento ou treinamento do funcionário para que passe a executar conforme o procedimento. O DTO é realizado com todos os funcionários executantes de procedimentos operacionais em intervalos definidos em um calendário e os resultados são registrados no sistema, sendo esta também uma ferramenta que alimenta o processo de treinamento.

Os indicadores de desempenho também servem para identificar se os requisitos estão sendo atendidos, principalmente no tocante a prazo e qualidade dos processos. Através dos indicadores é possível verificar se os resultados de prazo e qualidade estabelecidos como padrão (metas) estão sendo atendidos pelas áreas. Esta verificação é feita rotineiramente pelas áreas através do InfoCREA e os resultados mensais são confirmados na reunião de análise crítica do sistema de gestão onde são avaliados todos os indicadores de desempenho dos processos. Ao se verificar resultados fora dos padrões nos indicadores de desempenho faz-se a análise da causa atuando corretivamente no processo para assegurar que não haverá novas ocorrências de desvios de resultados. Este registro é feito num relatório denominado de 3Gerações, apresentado em reunião de análise crítica e disponibilizado no sistema para consulta. Esta obrigatoriedade está definida no PSG ACG 01.

Outra ferramenta que auxilia no controle do atendimento aos padrões estabelecidos é o registro de não conformidades. A qualquer tempo, em se verificando que os requisitos não foram cumpridos adequadamente qualquer funcionário poderá efetuar um registro de não conformidade no Qualiex. O registro de não conformidade pelos funcionários durante a execução do processo tem o intuito de prevenir que o produto final seja emitido sem o atendimento aos requisitos mínimos. Neste caso também o responsável pelo processo deverá atuar corretiva ou preventivamente identificando e bloqueando as causas destas não conformidades. Estes registros são mantidos como evidências das ações tomadas.

Além disso, as auditorias internas e externas, que ocorrem semestralmente, também auxiliam no papel de verificar o atendimento aos requisitos dos processos. A identificação de qualquer descumprimento de requisitos dos procedimentos leva ao registro de não conformidades de auditoria que são devidamente corrigidas através da abertura de ações corretivas. Em 2013 tivemos 10 (dez) não conformidades identificadas em auditorias internas em função de descumprimento de padrões.

Lembramos que todas as formas acima citadas tem a finalidade de agir proativamente identificando o desvio a tempo de corrigir o processo sem maiores impactos ao cliente.

### **7.c Análise e melhoria dos processos principais e de apoio**

A melhoria contínua dos processos e procedimentos é um dos compromissos firmados na Política da Qualidade do CREA-PR, que foi instituída em 2009, embora este compromisso já faça parte das rotinas do Conselho desde a implantação do sistema de gestão em 2000.

Os processos são analisados e melhorados constantemente pelos responsáveis das áreas através de várias rotinas estabelecidas buscando confirmar a eficácia dos mesmos e identificar potenciais melhorias a serem realizadas. Uma delas é no tratamento das não conformidades, quando é feita a reanálise dos processos e definidas as melhorias necessárias com suas ações e prazos.

Esta análise é feita também nas auditorias, de onde igualmente saem não conformidades sempre que detectada alguma inconsistência nos processos ou indicadas oportunidades de melhoria no relatório final. As ações e melhorias apontadas sempre são verificadas na auditoria seguinte.

Outra fonte de análise para melhoria são as reuniões de análise crítica, quando os processos são analisados juntamente com o Superintendente e Gestão da Qualidade e sempre que definidas melhorias as mesmas constam nos registros de atas com comprometimento de execução e a sua implementação é verificada sempre na reunião seguinte.

As manifestações dos clientes pelos diversos canais também alimentam a análise dos processos, pois cada vez que a área recebe uma reclamação ou sugestão o processo é novamente analisado para identificar possíveis melhorias a serem implementadas.

As reuniões de harmonização entre as áreas também são um fórum de discussões de melhoria nos processos e procedimentos. Estas reuniões ocorrem conforme calendário pré-definido no início de cada exercício.

Existe a ainda a possibilidade de, a qualquer tempo, qualquer funcionário sugerir melhoria nos procedimentos de qualquer área, independente de executar ou não o processo. Esta sugestão fica registrada em nosso sistema e a resposta da aceitação ou não da sugestão é enviada ao solicitante. A sugestão é tratada e acompanhada até a sua implementação.

Qualquer parte interessada pode dar origem a alguma melhoria nos processos do Conselho. As melhorias implantadas são registradas nos próprios procedimentos e publicadas novas revisões, destacando-se o item que foi implementado.

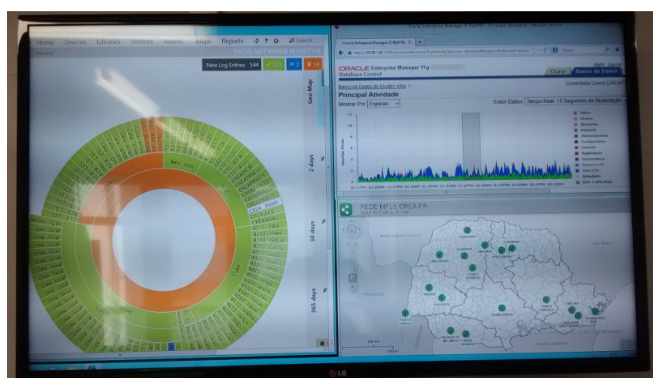
Conforme já citado no decorrer do relatório, o CREA-PR é constituído para o desenvolvimento de atividades específicas no Estado, não havendo outra instituição com as mesmas atividades. Além disso, não há índices de comparação entre os demais CREAs do Brasil definidos pelo CONFEA, o que dificulta a utilização de parâmetros de outra organização para a promoção da melhoria interna. Mesmo assim, sempre que possível, buscamos conhecer os processos de outras organizações através de visitas técnicas, incluindo também os outros CREAs da Federação. As próprias visitas de outros CREAs, conforme PTG GSG 06, permitem a troca de experiências quanto a forma de realização dos processos e colaboram com o processo de melhoria contínua do sistema.

Em 2013 foram promovidas algumas melhorias bastante importantes e que permitiram dar maior agilidade em alguns processos e melhorar o gerenciamento dos mesmos, dentre as quais destacamos:

- Melhoria no software de Gestão de Não Conformidade – em junho/2013 passou a ser utilizado um novo software para o registro e gerenciamento de não conformidades com mais recursos que permitiram uma melhoria na análise e identificação das causas para o efetivo bloqueio das mesmas.
- Criação de Pré-votação eletrônica no DAT, agilizando os processos de Câmara – anteriormente os processos e protocolos para votação necessitavam ser disponibilizados fisicamente para os Conselheiros para que os mesmos pudessem analisar os dados e dar a sua decisão. Atualmente estes processos são disponibilizados com todos os seus dados de forma eletrônica possibilitando que o Conselheiro faça a análise e votação sem ter o processo em mãos agilizando em muito o prazo dos processos.
- Criação de Formulário On line para solicitações de profissionais de forma que os mesmos possam evitar deslocamento às regionais ou inspetorias – até 2013 o solicitante tinha que imprimir um formulário em PDF na internet e preencher de forma manual para entregar pessoalmente ou enviar via

correio. Já é possível fazer o preenchimento dos dados diretamente no site do CREA-PR, evitando erros de digitação por parte dos funcionários e agilizando o atendimento da solicitação, já que se não houver necessidade de entrega de documentos físicos a solicitação já é registrada virtualmente ao final do preenchimento do formulário, gerando um número de protocolo que pode ser rastreado pelo solicitante.

- Criação de Ofícios eletrônicos – ferramenta que foi implantada em 2013 que permite o envio de ofícios eletronicamente para o interessado, profissionais ou empresas registrados no CREA. Os ofícios são emitidos sempre para informar ao interessado que ele deve apresentar algum documento ou esclarecimento complementar. Neste caso o envio eletrônico diminui o tempo de recebimento do ofício, que antes era enviado via Correios, além de diminuir o custo já que a entrega era feita por carta com Aviso de Recebimento ao custo de aproximadamente R\$ 9,00 reais por correspondência.
- Controle visual do desempenho do software no DTI - o controle é realizado através do software PRTG. Através desse software é possível monitorar todos os links de comunicação (MPLS) com as regionais e inspetorias, bem como todos os servidores (físicos e virtuais) e os equipamentos de rede (switchs). Em caso de detecção de falha, é encaminhado um email para os administradores do sistema, e para os casos mais críticos é encaminhada uma mensagem através de SMS. A visualização do monitoramento, em forma gráfica, é realizado através de dois aparelhos de TV de 42", que situam-se na sala da Gerencia do DTI e na sala de HelpDesk. Através desses mesmos equipamentos de TV também é realizado o monitoramento gráfico da utilização do banco de dados Oracle.



7c – Controle visual de desempenho de software

- Envio de documentação de profissionais com porte pago por meio dos Correios – para diminuir as distâncias geográficas entre os profissionais e os locais de atendimento ao público foi implantado em 2013 este importante recurso, fruto de um objetivo da

alta administração. Ao final da solicitação via internet se houver a necessidade de envio de documentos físicos ao CREA o profissional gera um código de postagem dos Correios que permite o envio dos documentos de forma gratuita, bastando apresentar os documentos na agência indicada. Este recurso foi disponibilizado com o intuito de facilitar a vida dos profissionais e evitar longos deslocamentos apenas para apresentação de um documento. Além disso diminuir o número de profissionais a serem atendidos pessoalmente nos atendimentos ao público, liberando os funcionários para outras atividades de rotina e como consequência melhorando o processo.

## 7.d Qualificação, desqualificação e desempenho dos fornecedores

O processo de Qualificação, Desqualificação e Desempenho de Fornecedores está definido no PPO COM 04. As aquisições de produtos e serviços são realizadas de acordo com cada modalidade prevista na Lei 8666/93. Este é um dos pontos que deve ser considerado como aspecto relevante, já que, embora o CREA-PR se preocupe demasiadamente com a definição do objeto nos processos de compra ou contratação não é possível afirmar que o fornecedor selecionado é o que apresenta os melhores serviços, já que na administração pública as aquisições são na sua maioria pelo menor preço, conforme é previsto na legislação. Desta forma não há livre escolha de fornecedores para as matérias-primas, insumos e serviços mas sim observa-se a legislação específica e após firmado o contrato existe um processo de avaliação do fornecedor.

Quando se tratar de aquisição de produto ou serviço enquadrado na modalidade de dispensa de licitação obrigatoriamente deverão ser obtidas no mínimo 03 (três) propostas comerciais de acordo com o especificado na solicitação, salvo exceções previstas na legislação. Desde que atenda aos requisitos mínimos, sempre será considerado como vencedor o fornecedor que propor o menor valor para o objeto.

A avaliação dos fornecedores é feita pelo solicitante do produto ou serviço através do registro ou certificação do ACO - Atestado de Conformidade do Objeto e busca afirmar que o fornecimento contratado atende aos requisitos do contrato. Caso ocorra qualquer divergência entre o solicitado e o fornecido o atestado não será emitido e/ou certificado. O primeiro comunicado ao fornecedor é informal. Não sendo tomada nenhuma ação por parte do fornecedor para regularização, no prazo acordado, emite-se ofício comunicando a abertura de processo administrativo e a aplicação de possíveis sanções previstas na legislação, assegurando sempre o direito ao contraditório e ampla defesa ao fornecedor para a realização de ações corretivas para regularizar a falta.

O monitoramento do desempenho dos fornecedores é realizada através de indicadores de não conformidades e aplicação de sanções aos fornecedores que são analisados nas reuniões de análise crítica do sistema de gestão com a Superintendência e Gestão da Qualidade e nas reuniões específicas do DESUS.

Todas as aquisições de produtos e serviços de terceiros são formalizadas através de contratos onde constam claramente os deveres e obrigações da contratada definidos de acordo com os princípios organizacionais e legais e incluem ainda as questões de saúde e segurança. Os fornecedores ao firmarem os contratos assumem o compromisso de cumpri-los na íntegra. Sendo constatado algum desvio o fornecedor será comunicado e registrada não conformidade, podendo ser convertido em processo administrativo caso não sejam tomadas medidas corretivas pelo fornecedor.

Todas as solicitações de aquisição são feitas ao DESUS – Departamento de Suprimentos - através de uma SSA - Solicitação de Serviços Administrativos - e todas as etapas de definição, da seleção do fornecedor até a avaliação através do ACO, é controlada pelo número da SSA. Os gerentes, gestores e facilitadores são os responsáveis pela elaboração das solicitações nas diversas áreas do conselho.

## 7.e Elaboração e controle do orçamento

Para elaboração do orçamento contábil o CREA-PR leva em consideração:

- Lei Federal 4320/64 – Lei do Orçamento;
- Resolução 1037/2011 - Institui normas para elaboração de orçamentos e reformulações orçamentárias pelo Conselho Federal e Regionais de Engenharia e Agronomia (CONFEA/CREAs);
- Resolução 1036/2011 - Dispõe sobre o Plano de Contas Unificado do Sistema CONFEA/CREAs;
- Resolução 1049/2013 – Fixa valores de anuidade de pessoas físicas e pessoas jurídicas, valores de taxas de ARTs, valores de taxas de serviços e multas a serem pagas aos Conselhos;
- Lei Federal 12514/2011 – Dispõe sobre as Contribuições devidas aos Conselhos Profissionais em Geral;
- PPO REC 12 - Recursos Humanos e Financeiros;
- PPO ORC 01 - Orçamento Gerencial;

O processo de elaboração de orçamentação é controlado pelo CONFEA que regularmente, com antecedência, comunica os prazos para envio das propostas orçamentárias. O processo é iniciado sempre no mês de setembro do ano anterior fazendo-se uma previsão de receitas e estimativa de despesas sendo montada uma proposta orçamentária. Esta

proposta é analisada pela Comissão de Tomada de Contas e aprovada pelo Plenário do Conselho e enviada posteriormente, até o dia 10 de outubro, para aprovação do CONFEA.

Após aprovação é feito o acompanhamento, mês a mês, verificando se há necessidade de alterações nos saldos das contas de receitas e despesas (reduções e suplementações), podendo ser feita alteração e enviado novamente ao CONFEA se necessário. Este controle do orçamento contábil é feito pelo Departamento Financeiro que a cada novo empenho atualiza os saldos disponíveis para cada conta. O acompanhamento da realização das receitas previstas para o período também é feito diretamente pelo DECOP.

Para auxiliar o DECOP no controle do processo orçamentário também são formalmente instituídas as Comissões Temporárias de Tomada de Contas e Orçamento e Compras. A primeira tem a atribuição de examinar e emitir pareceres sobre balancetes, orçamentos e prestações de contas do CREA-PR; e a segunda emitir pareceres sobre processos de aquisição de materiais permanentes, de consumo, de equipamentos e instalações, onde é exigida a licitação; acompanha mensalmente a execução do orçamento, seguindo cronogramas de desembolso em decorrência do comportamento da receita.

O processo no DECOP é acompanhado diariamente e as Comissões se reúnem em datas previamente estabelecidas em calendário anual, com intervalos de aproximadamente 45 dias entre as reuniões. Desta forma podemos afirmar que existe um controle bastante efetivo de vários atores no processo, inclusive de partes interessadas, já que os Conselheiros é que participam das Comissões acima citadas.

O processo de elaboração e acompanhamento da orçamentação contábil está definido no PPO REC 12.

Além do orçamento contábil o CREA-PR elabora anualmente o orçamento gerencial. Para isso é feito o levantamento das previsões de despesas em cada área do Conselho buscando ser o mais assertivo possível, levando em consideração o histórico dos anos anteriores e as ações programadas para o ano seguinte. Estes dados são lançados no infoCREA e validados por um grupo de Gestores de Contas que são responsáveis por apresentar o resultado do monitoramento das contas sob sua responsabilidade em reuniões periódicas com a alta administração, conforme PTG GSG 06.

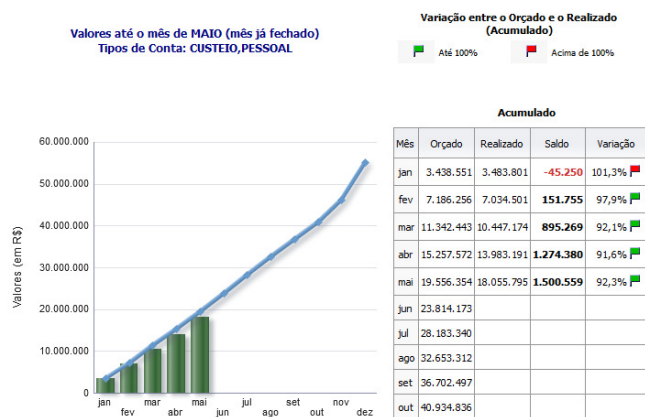
O controle do orçamento gerencial é feito em dois grupos de contas: investimentos e operacional. O controle dos investimentos é feito mensalmente pelo Diretor Tesoureiro e o controle operacional é feito mensalmente pelos responsáveis das áreas, bimestralmente nas reuniões de resultados de cada



área com a Superintendência e Gestão da Qualidade e também nas reuniões de GMD - Gerenciamento Matricial de Despesas com os Gestores de Contas.

Recentemente o processo de controle de orçamentação gerencial foi implantado num software de BI permitindo o acompanhamento do orçamento de despesas operacionais em tempo real pelas áreas, melhorando o processo e sobremaneira o gerenciamento.

#### Análise de Resultados do Estado



#### 7e – Acompanhamento do orçamento no infoCREA

Outra melhoria realizada em 2013 foi a implantação de uma nova etapa no processo de orçamentação chamada pré-orçamentação. Esta etapa foi realizada em agosto de 2013 e serviu como base para a elaboração da estimativa de despesas na elaboração da proposta orçamentária ao CONFEA. Antes esta etapa era realizada exclusivamente pelo DECOP e passou a ser realizada com o auxílio de todas as áreas já com base no histórico de despesas e previsões de gastos do exercício seguinte.

O processo de elaboração, aprovação e acompanhamento do orçamento gerencial está definido no PPO ORC 01.

## 8 – RESULTADOS

Este item apresenta os resultados de maior importância e relevância para a organização. Na busca de referenciais comparativos foi feita a consulta em diversos CREAs do Brasil, porém, não há um padrão de indicadores definidos e por vezes as medições não puderam ser utilizadas. Solicitamos também as informações para comparação com outros Conselhos Profissionais como CRO, CRM, CRF, dentre outros, porém não recebemos nenhum dado destes Conselhos. Além disso, e diferente do que acontece com as empresas privadas, não existem índices padrão divulgados para serem utilizados como referências pelos Conselhos Profissionais.

Utilizamos como referências comparativos alguns dados dos CREAs Santa Catarina e Rio de Janeiro, além disso, dados das próprias partes interessadas. Para fins de avaliação considera-se:

RC = referencial comparativo

RPI = referencial de partes interessadas, sendo, metas da alta administração ou cumprimento da legislação.

### 8.a – Resultados econômico-financeiros

Uma das características de uma autarquia é não ter fins lucrativos e ter que executar suas atividades adequando as ações planejadas aos recursos financeiros disponíveis para a realização das mesmas, já que se mantém com recursos próprios. Por este motivo, não há lucro ou prejuízo e sim um processo de orçamentação que deve ser seguido e que gera um déficit ou superávit. O ideal é que a diferença entre as receitas e despesas seja a menor possível caracterizando um bom processo orçamentário e equacionamento de recursos.

Receitas Totais					↑
2011	2012	2013	RC1	RC2	
42.546.736,00	46.120.301,00	49.060.867,00	60.827.482,49	37.252.902,53	
RC1: CREA-RJ RC2: CREA-SC					
Os dois principais componentes das receitas dos CREAs é a arrecadação de anuidades e ARTs. As receitas de anuidades são diretamente proporcionais ao número de profissionais e empresas registrados no Estado e o número de ARTs sofre influência direta da atuação de fiscalização do Conselho, além de ações de conscientização da importância do registro. No Paraná são registrados 69.383 profissionais, no Rio de Janeiro 167.755 e em Santa Catarina 41.237.					

Arrecadação de Anuidades					↑
2011	2012	2013	RC1	RC2	
13.177.387,00	19.317.968,00	21.383.903,00	34.723.274,74	15.810.486,22	
RC1: CREA-RJ RC2: CREA-SC					
Este item sofre influência direta do número de profissionais e empresas registrados e do processo de cobrança da anuidade. Em 2012 houve a saída dos arquitetos que representou a redução de 10% na arrecadação, porém, houve um aumento bastante significativo no valor inicial da anuidade em relação aos valores praticados nos anos anteriores, o que fez com que a saída daqueles profissionais não prejudicasse a arrecadação e houvesse um aumento considerável nos valores. De 2012 para 2013 o aumento na receita de anuidades é o considerado normal tendo em vista os novos registros profissionais efetuados no período. Obs.: ver informação de número de registros profissionais comparativo entre os Estados do quadro anterior.					

Arrecadação de Anotação de Responsabilidade Técnica - ART					↑
2011	2012	2013	RC1	RC2	
21.158.119,00	18.846.667,00	20.899.985,00	11.776.822,75	18.185.111,57	
RC1: CREA-RJ RC2: CREA-SC					
<p>Em 2010 foi criado o CAU – Conselho de Arquitetura e Urbanismo e os arquitetos e urbanistas deixaram de fazer parte do CREA. As ARTs que eram registradas por aqueles profissionais deixaram de compor receitas em 2011. Essa arrecadação representava 15% do total.</p> <p>Além disso, a partir de 08/03/2012 houve uma redução na taxa máxima das ARTs que ficou estabelecida em R\$ 150,00 e antes chegava a R\$ 500,00. Este fato motivou o decréscimo da arrecadação em 2012 comparativamente a 2011.</p> <p>Desta forma apenas os anos de 2012 e 2013 devem ser analisados comparativamente pois tiveram a mesma base de arrecadação, apresentando um acréscimo neste último ano.</p>					

Despesas Totais					Ideal próximo a receita
2011	2012	2013	RC1	RC2	
40.489.895,00	43.080.840,00	49.974.513,00	59.515.116,83	36.290.061,15	
RC1: CREA-RJ RC2: CREA-SC					
<p>Neste item são consideradas as despesas de operação e investimentos.</p> <p>As despesas são realizadas sempre de acordo com as receitas, ou seja, se as receitas aumentam é correto dizer que as despesas também devem aumentar na mesma proporção, pois, o ideal é que o valor de receita e despesas sejam próximos, gerando um déficit ou superávit aceitável e não discrepante.</p>					

Superávit/Déficit					Menor possível
2011	2012	2013	RC1	RC2	
2.056.840,75	3.039.460,95	-913.646,00	1.312.365,66	962.841,38	
RC1: CREA-RJ RC2: CREA-SC					
<p>Conforme citado acima o ideal é que não haja déficit ou superávit elevado, mas sim que haja um equilíbrio nas contas, o que demonstra um bom processo orçamentário.</p> <p>O resultado deste indicador depende da política adotada por cada um dos CREAs. Existem CREAs que adotam a política de sobra de recursos, gerando um superávit e outros que adotam a política de investimento total das receitas na melhoria dos processos, que é o caso do CREA-PR.</p>					

Comparativo da Receita orçada com a arrecadada					Ideal próximo do previsto
Receita	2011	2012	2013	RC1	
Prevista	50.200.000,00	51.000.000,00	55.000.000,00	63.300.000,00	
Realizada	42.546.736,11	46.120.301,41	49.060.867,00	60.827.482,49	
Diferença	(7.653.736,11)	(4.879.698,59)	(5.939.133,00)	(2.472.517,51)	
RC1: CREA-RJ					
<p>Este item deve ser analisado em conjunto com o item seguinte.</p> <p>Se a realização da receita é menor do que o previsto a realização da despesa também deve ser menor do que o previsto para que haja o equilíbrio financeiro. Estes dois itens é que compõem o resultado com déficit ou superávit.</p>					

Comparativo da Despesa orçada com a realizada					Ideal próximo do previsto
Despesa	2011	2012	2013	RC1	
Prevista	50.200.000,00	51.000.000,00	55.000.000,00	63.300.000,00	
Realizada	40.489.895,36	43.080.840,46	49.974.513,00	59.515.116,83	
Diferença	9.710.104,64	7.919.159,54	5.025.487,00	3.784.883,17	
RC1: CREA-RJ					

## 8.b – Resultados relativos aos clientes

Índice de Satisfação Geral				↑
2011	2012	2013	RC1	
88,90 %	91,32%	93,68%	82,04%	
RC1: CREA-RJ				
<p>Desconhecemos o método utilizado pelo CREA-RJ e se estão englobados todos os tipos de clientes.</p> <p>No CREA-PR estão considerados profissionais, empresas e leigos, conforme estratificação a seguir.</p> <p>Indicador citado na tabela 2b (% de insatisfação dos clientes).</p>				

Índice de Satisfação de Profissionais				↑
2011	2012	2013	RC1	
88,93 %	91,32%	93,38%	90%	
RPI: alta administração				

Índice de Satisfação de Empresas				↑
2011	2012	2013	RC1	
89,58 %	91,83%	95,12%	90%	
RPI: alta administração				

Índice de Satisfação de Leigos				↑
2011	2012	2013	RC1	
87,98 %	90,98%	95,00%	90%	
RPI: alta administração				

Índice de atendimento às expectativas dos clientes				↑
2011	2012	2013	RPI	
108,8%	111%	117,7%	>100%	
RPI: Alta administração				
A meta da alta administração é manter sempre acima de 100% o índice de atendimento da expectativa do cliente.				

Quantidade de Reclamações de Clientes Externos					↓
2011	2012	2013	RC1	RC2	
194	186	92	818	165	
RC1: CREA-RJ RC2: CREA-SC					

Para este indicador o CREA-PR adota apenas as reclamações procedentes que foram formalizadas e registradas como não conformidades dentro do Sistema de Gestão.

### 8.c – Resultados relativos à sociedade

Quantidade de Papel Branco e Reciclado utilizados (resmas)				↓
2011	2012	2013	RC1	
5.443	6.351	6.026		
RC1: não obtido				
Este item sofre forte influência do número de atividades realizadas e solicitações de clientes atendidas.				

Quantidade de Copos Plásticos utilizados				↓
2011	2012	2013	RC1	
153.500	178.600	337.500		
RC1: não obtido				
Total de funcionários do CREA-PR:				
2011: 211				
2012: 215				
2013: 400				
Nos anos de 2011 e 2012 estes produtos eram adquiridos diretamente pelas regionais e inspetorias, não tínhamos controle sobre este consumo. Em 2013 por uma questão de apontamentos das auditorias optamos por fornecer este objeto via almoxarifado, desta forma, facilitando a verificação e análise do consumo por centro de custo.				
Observamos também que o número de funcionários praticamente dobrou em 2013, o que justifica o aumento do consumo deste item.				

Valor gasto com Consumo de Energia Elétrica				↓
2011	2012	2013	RC1	
228.065,09	308.543,64	204.083,05	* -5,82%	
RC1: CREA-RJ				
Para análise comparativa em termos percentuais o CREA-PR reduziu -10,51% de 2013 para 2011 e -33,85% de 2013 para 2012.				
Em 2012 foram realizadas duas grandes obras de reforma na Sede do CREA-PR e na Regional Ponta Grossa, motivo do aumento do gasto com energia.				

Valor gasto com Consumo de Água				↓
2011	2012	2013	RC1	
38.507,00	51.394,05	53.008,34	-3,47%	
RC1: CREA-RJ				
Em percentual o aumento no CREA-PR foi de 3,14% em 2013 em relação a 2012.				
Em 2012 foram realizadas duas grandes obras de reforma na Sede do CREA-PR e na Regional Ponta Grossa, motivo do aumento do consumo de água. Em 2013 conforme já esclarecido acima dobrou o número de funcionários, além da				

instalação do DEFIS – Departamento de Fiscalização em uma edificação específica fora da Sede e um Núcleo na Cidade de Cascavel, também em imóvel específico, o que justifica o aumento do consumo deste item.

Quantidade de Processos Éticos Solucionados					↑
2011	2012	2013	RC1	RC2	
141	219	185	95		
RC1: CREA-SC RC2:					
<p>A fiscalização da ética profissional é um compromisso firmado na Política da Qualidade. Desde 2009 ações estão sendo implementadas para elevar o número de fiscalizações nesta área, em prol da defesa da sociedade.</p> <p>Cada processo ético é fruto de uma fiscalização de desvio de conduta profissional detectada pelo CREA ou denunciada pelos cidadãos.</p> <p>Embora houve decréscimo em 2013 o processo melhorou, conforme é descrito em 1c.</p>					

#### 8.d – Resultados relativos às pessoas

Absentéismo					↓
2011	2012	2013	RC1	RC2	
2,77%	2,44%	2,75%	4,87%	7,18%	
RC1: CREA-RJ RC2: CREA-SC					

Turnover					↓
2011	2012	2013	RC1		
8,42%	12,52%	10,63%	3,39%		
RC1: CREA-SC RC2:					
<p>Em 2012 o índice de turnover sofreu influência do desligamento dos funcionários arquitetos e urbanistas que foram desligados por força da criação do CAU. Em 2013 tivemos concurso para provimento de vagas de fiscais de nível técnico, sendo que vários deles assumiram e se desligaram durante o ano, gerando o % ainda elevado. Por serem na maioria funcionários recém-contratado o índice elevado não prejudicou a força de trabalho do Conselho.</p>					

Média de horas de treinamento por colaborador					↑
2011	2012	2013	RC1	RC2	
30	40	109	1:48	6:11	
RC1: CREA-RJ RC2: CREA-SC					
<p>O CREA-PR adotou recentemente a realização de treinamento via EAD e também via Webconferência o que possibilitou o aumento significativo no número de horas de treinamento sem a necessidade de deslocamento, gerando economia de tempo e recursos financeiros.</p>					

Índice de Recrutamento Interno				↑
2011	2012	2013	RC1	
37%	52%	13,40%		
RC1: não obtido				

Como já citado anteriormente em 2013 tivemos provimento através de concurso público para novos cargos, desta forma o % de recrutamento caiu, já que não era possível a utilização de pessoal interno para novos cargos.

## 8.e – Resultados relativos aos produtos e a gestão de processos

Prazo médio de tratamento de processos (dias)				↓
2011	2012	2013	RPI	
306	168	97	180	

RPI: meta da alta administração para 2013

A agilidade no tratamento e julgamento de processos de fiscalização faz com que as irregularidades detectadas sejam corrigidas pelos fiscalizados com maior rapidez.

Indicador citado na tabela 2b.

Prazo médio de tratamento de protocolos (dias)				↓
2011	2012	2013	RC1	
13,17	5,74 *	2,41	40	

RC1: CREA-SC

Embora o número de solicitações tenha aumentado o CREA tem empreendido esforços cada vez maiores para dar agilidade nos processos, reduzindo o tempo de retorno das solicitações do cliente.

Em 2010 e 2011 a medição era feita em tempo médio sendo que nas análises internas constatamos a necessidade de alteração da medição para prazo máximo, pois o prazo médio dilui o prazo dos protocolos que demoram muito tempo para serem finalizados, melhoria que foi feita em 2012.

\*Em 2012 iniciamos o ano com 38% de solicitações atendidas fora do prazo, chegando em dezembro com 13,5%. Em 2013 o % de solicitações fora do prazo se manteve durante todos os meses abaixo de 5%.

Indicador citado na tabela 2b (% de protocolos físicos tratados fora do prazo)

Quantidade de Não Conformidades Registradas nos Processos Operacionais				↓
2011	2012	2013	RC1	
2459	1224	652	360	

RC1: CREA-SC

A redução do número de não conformidades desde 2009 representa a melhoria contínua nos processos e procedimentos e a consolidação dos mesmos.

No CREA-PR são consideradas todas as não conformidades registradas no sistema oriundas de processos operacionais. Desconhecemos o procedimento do referencial comparativo.

Quantidade de Não Conformidades Registradas nas Auditorias Internas de ISO				↓
2011	2012	2013	RPI	
117	88	69	15%	

RPI: meta da alta administração de reduzir 15% em 2013

Redução em % foi de 21,6%, portanto, atingindo a meta.


No CREA-PR cada área é auditada como se fosse uma empresa independente. Todos os requisitos são avaliados em cada uma das áreas e registradas as não conformidades. No resultado acima estão consideradas todas as não conformidades de todas as áreas e requisitos.

Indicador citado na tabela 2b.

Auditorias Externas de ISO			
2011	2012	2013	RPI
Manutenção da certificação	Manutenção da certificação	Obtida a re-certificação	Obter a re-certificação
RPI: meta da alta administração			
Auditoria realizada pela empresa ABS Quality Evaluation em novembro/2013. Re-certificação concedida por um período de 3 anos, até 2016.			

Auditorias do CONFEA			
2011	2012	2013	RPI
Aprovada com recomendações	Em processo	Será realizada em 2014	Prestações aprovadas
RPI: meta da alta administração			
Anualmente o CONFEA realiza auditorias institucionais, patrimoniais, contábeis e financeiras com vistas à aprovação da prestação de contas dos CREAs. Ao final da auditoria é emitido um parecer se a prestação foi aprovada ou reprovada. A prestação pode ser aprovada com recomendações, que devem ser tratadas e sanadas para uma nova análise do CONFEA. Se não forem tratadas as recomendações elas são reportadas novamente na auditoria seguinte, gerando a não aprovação da prestação. A auditoria de 2012 já foi realizada, porém, ainda não temos o parecer final do CONFEA.			

Auditorias externas contratadas			
2011	2012	2013	RPI
Com ressalvas	Sem ressalvas	Sem ressalvas	Sem ressalvas
RPI: meta da alta administração			
Estas auditorias são feitas preventivamente pelo CREA-PR nos mesmos moldes da auditoria do CONFEA e acontecem trimestralmente. O objetivo é se antecipar aos problemas para que na auditoria do CONFEA não haja recomendações. Ressalva de 2011 – não era feita a depreciação dos bens patrimoniais. Esta situação foi corrigida através de melhoria no processo.			

Quantidade de Fiscalizações Realizadas					
2011	2012	2013	RC1	RC2	RPI
46.872	57.288	70.758	63.928	38.048	69.000
					
RC1: CREA-SC RC2: CREA-RJ RPI: meta da alta administração					
O número de fiscalizações leva em consideração uma série de fatores: número de fiscais, tipos de fiscalização, quantidade de serviços passíveis de fiscalização no Estado, entre outros. Em 2011 houve uma reestruturação do sistema de fiscalização do CREA-PR, buscando agregar maior qualidade nas fiscalizações, o que interferiu diretamente nos resultados.					
Indicador citado na tabela 2b.					



--

% de participação dos cursos de bacharelado nos Colégios Regionais de Instituições de Ensino				↑
2011	2012	2013	RPI	
Sem medição	50%	90,5%	80%	

RPI: meta da alta administração

Indicador citado na tabela 2b.

% de protocolos virtuais tratados fora do prazo				↓
2011	2012	2013	RPI	
11%	7,5%	3,5%	5%	

RPI: meta da alta administração

Indicador citado na tabela 2b.

% de arrecadação líquida em Dívida Ativa				↑
2011	2012	2013	RPI	
12,21%	102%	32,56%	20%	

RPI: meta da alta administração – aumentar em 20% a arrecadação em 2013 em relação a 2012.

Indicador citado na tabela 2b.

#### 8.f – Resultados relativos aos fornecedores

Número de Não Conformidades aos fornecedores				↓
2011	2012	2013	RC1	
22	15	08		

RC1: não obtido

No CREA-PR todos os produtos e serviços fornecidos com inconsistência recebem o registro de não conformidade.

Número de Sanções a fornecedores				↓
2011	2012	2013	RC1	
3	3	8		

RC1: não obtido

As sanções são aplicadas somente quando não há a correção da falha pelo fornecedor.

Número de Multas aplicadas a fornecedores				↓
2011	2012	2013	RC1	
3	3	5		

RC1: não obtido

Número de Suspensões de fornecimento aplicadas				↓
2011	2012	2013	RC1	
0	0	3		

RC1: não obtido

## GLOSSÁRIO

ACO – Atestado de conformidade do objeto. Através deste formulário o solicitante atesta que o produto ou serviço recebido está de acordo com o solicitado.

ART – instrumento legal instituído pela Lei 6.496/77, necessário à fiscalização das atividades técnico-profissionais nos diversos empreendimentos sociais, caracterizando 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

ATENDIMENTO EM LIBRAS – Atendimento feito através da Linguagem Brasileira de Sinais para pessoas surdas.

CÂMARAS ESPECIALIZADAS – As Câmaras Especializadas são os órgãos dos Conselhos Regionais encarregados de julgar e decidir sobre os assuntos de fiscalização pertinentes às respectivas especializações profissionais e infrações do Código de Ética. São divididas por modalidades e são 7: Engenharia Civil, Engenharia Elétrica, Engenharia Mecânica e Metalurgia, Engenharia Química, Agronomia, Segurança do Trabalho, Geologia.

CARTILHA DE METAS – Documento que relaciona todas as metas anuais do CREA-PR com uma breve explicação sobre o objetivo de cada uma delas.

CCQ – Circulo de Controle de Qualidade. Pequeno grupo voluntário de funcionários pertencentes ou não à mesma área de trabalho, treinados da mesma maneira, com compreensão da mesma filosofia e os mesmos objetivos, e que tentam melhorar o desempenho, reduzir os custos, aumentar a eficiência, etc, especialmente no que se refere à qualidade dos seus produtos ou de seu trabalho.

CENTRAL DE INFORMAÇÕES – Setor de atendimento telefônico do CREA-PR.

CENTRO DE CUSTOS – Os centros de custos são constituídos por setores ou áreas da empresa que executam atividades homogêneas e que permitem a apuração dos gastos dessa atividade.

CHAT ATENDIMENTO – Canal de comunicação do CREA-PR. Aplicação de conversação via internet em tempo real.

CLT – Consolidação das Leis do Trabalho. Principal norma legislativa brasileira referente ao Direito do trabalho e ao Direito processual do trabalho

CÓDIGO DE CONDUTA – Conjunto de regras para orientar e disciplinar a conduta de um determinado grupo de pessoas de acordo com os seus princípios. É geralmente utilizado por empresas, organizações, classes profissionais ou grupos sociais.

COMISSÃO DE SINDICÂNCIA – Comissão formada para conduzir procedimento administrativo sumário de

natureza inquisitorial que tem como objetivo apurar a existência de fatos irregulares na Administração e determinar os responsáveis.

CONSELHEIRO – Profissional habilitado de acordo com a legislação vigente, devidamente registrado no CREA, representante das entidades de classe, das instituições de ensino de Engenharia e de Agronomia. O conselheiro tem como atribuição específica apreciar e julgar os assuntos inerentes à fiscalização e ao aprimoramento do exercício profissional, objetivando a defesa da sociedade.

EMPRESA REGISTRADA – Empresa cadastrada junto ao CREA-PR para executar atividades nas áreas de Engenharia ou Agronomia.

ENTIDADES DE CLASSE – Diferentes organizações que representam as diversas modalidades profissionais ligadas às áreas de Engenharia, Agronomia, Geologia, Geografia e Meteorologia, tanto de nível superior quanto de nível técnico.

FACILITADORES – Função equivalente aos supervisores que possuem liderança e hierarquia sobre um determinado grupo de funcionários.

FALE CONOSCO – Canal de comunicação disponível no site institucional que permite ao cliente enviar comunicado via email ao Conselho.

GERENCIAMENTO PELAS DIRETRIZES – É um sistema voltado para atingir as metas que se traduz em desdobramento de diretrizes para os níveis hierárquicos inferiores até chegar no nível de execução e ser definida a meta.

GMD – O Gerenciamento Matricial de Despesas é um método de elaboração e, principalmente, de controle orçamentário baseado em três princípios. O controle cruzado : por este princípio as principais despesas são orçadas e controladas, por duas pessoas: o gerente do centro de custos da entidade e o gerente do pacote de gastos. O desdobramento dos gastos: por este princípio, para a definição das metas, todos os gastos devem ser decompostos ao longo da hierarquia orçamentária até os centros de custos. O acompanhamento sistemático: por este princípio, os gastos são sistematicamente acompanhados e comparados com as metas, de forma que qualquer desvio observado seja objeto de uma ação corretiva.

INSPETORIAS – Escritórios descentralizados de atendimento do Conselho onde acontecem as atividades operacionais. As Inspetorias estão alocadas dentro das Regionais.

INSTRUÇÃO DE SERVIÇO – Documento interno onde constam normas referente a um determinado assunto a serem seguidas por todos os funcionários.

NR – Norma Regulamentadora.

OFÍCIO – Correspondência emitida com a finalidade de informar algo a um destinatário.

OUIDORIA – Espaço onde o cidadão pode manifestar suas críticas quanto aos serviços prestados.

PCCS – Plano de cargos, carreiras e salários.

PCMSO – O PCMSO monitora por anamnese e exames laboratoriais a saúde dos trabalhadores. Tem por objetivo identificar precocemente qualquer desvio que possa comprometer a saúde dos trabalhadores.

PGRS – Documento integrante do Sistema de Gestão Ambiental, baseado nos princípios da não geração e da minimização da geração de resíduos, que aponta e descreve as ações relativas ao seu manejo, contemplando os aspectos referentes à minimização na geração, segregação, acondicionamento, identificação, coleta e transporte interno, armazenamento temporário, tratamento interno, armazenamento externo, coleta e transporte externo, tratamento externo e disposição final.

PLENÁRIO – É a instância máxima do Conselho, responsável por decidir, em grau de recurso, as questões enviadas pelas sete Câmaras Especializadas e baixar Atos Normativos para fiscalização do exercício profissional.

PPRA – Programa de Prevenção de Riscos Ambientais. Documento que estabelece uma metodologia de ação que garanta a preservação da saúde e integridade dos trabalhadores, frente aos riscos dos ambientes de trabalho.

PRÓ-CREA – Assessoria que tem a incumbência de atuar, apoiando operacionalmente as entidades de classe e instituições de ensino com registro no CREA-PR, na disponibilização de cursos, palestras e eventos que venham agregar competências, ampliando as oportunidades de atuação do profissional no mercado de trabalho e frente às inovações tecnológicas.

PROFISSIONAL REGISTRADO – Profissional cadastrado junto ao Conselho para atuar na sua área de formação.

PROGRAMA DE INTEGRAÇÃO – Série de atividades básica e necessárias para promover a integração do novo funcionário na área de trabalho.

REGIONAIS – Unidades administrativas do CREA-PR localizadas nas principais cidades do Estado e delimitadas geograficamente. As Regionais são compostas por inspetorias.

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE – Relatório publicado anualmente que apresenta os indicadores de desempenho de sustentabilidade segmentados nas áreas econômica, ambiental e social.

RESOLUÇÃO – As resoluções são atos administrativos normativos que partem de autoridades

superiores, mas não do chefe do executivo, através das quais disciplinam matéria de sua competência específica. As resoluções não podem contrariar os regulamentos e os regimentos, mas explicá-los. As resoluções podem produzir efeitos externos.

REUNIÕES DE FEEDBACK – Parecer dado a uma pessoa ou a um grupo de pessoas com relação a realização de um trabalho com o intuito de avaliar o seu desempenho. É uma ação que revela os pontos positivos e negativos do trabalho executado tendo em vista a melhoria do mesmo.

SELEÇÃO INTERNA – ferramenta de gestão que visa a valorização da força de trabalho nas organizações, oportunizando o autodesenvolvimento e ascensão funcional, devendo ser incentivado na medida em que possibilite o equilíbrio entre os objetivos organizacionais e os objetivos das pessoas que a integram. É uma política de gestão de pessoas que, se bem aplicada, resulta em crescimento para a organização, para os líderes e para os colaboradores participantes.

SIPAT – Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho.

SOFTWARE DE BI – Software de inteligência empresarial utilizado para coleta, organização, análise, compartilhamento e monitoramento de informações que oferecem suporte a gestão de negócios.

TELE ATENDIMENTO – Documento virtual (protocolo) gerado pela Central de Informações onde consta a descrição da solicitação do cliente.

WEB ATENDIMENTO – Documento virtual (protocolo) gerado pelo cliente via Fale Conosco no site onde consta a descrição da sua solicitação.

## **CONTATO SOBRE O RELATÓRIO:**

Elaboração:

CRSC – Comitê de Responsabilidade Socioambiental Corporativo do CREA-PR

Cacilda Redivo – Coordenadora

Juliane Marafon – Coordenadora Adjunta

Rua Dr. Zamenhof, 35, Alto da Glória

80030-320 Curitiba PR

e-mail: [procrea@crea-pr.org.br](mailto:procrea@crea-pr.org.br)

Fone: 41 3350-6739