



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO PARANÁ – CREA-PR

PORTARIA Nº 254/2022

AUTORIZA AS ALTERAÇÕES DE ESTRUTURA E DIMENSIONAMENTO NO DEPARTAMENTO DE PLANEJAMENTO E CONTROLE INTERNO (DPLAN) E IMPLANTAÇÃO DO DEPARTAMENTO DE COMUNICAÇÃO CORPORATIVA E RELACIONAMENTO COM O USUÁRIO (DCR).

O Presidente do Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Paraná, no uso das atribuições que lhe confere o Regimento Interno;

Considerando o desdobramento do Planejamento Estratégico do Conselho: Objetivo Estratégico 01 - Melhorar continuamente a experiência dos clientes no relacionamento com o Crea-PR e Ação Estratégica: Implantar solução para modernizar processos e reduzir riscos que envolvem comunicação e relacionamento com o usuário.

Considerando a decisão da Superintendência no memorando 17891 (SEI 1080719).

RESOLVE:

I. Autorizar a implantação do Departamento de Comunicação Corporativa e Relacionamento com o Usuário (DCR) e alteração do Departamento de Planejamento e Controle Interno (DPLAN) contemplando a adequação do Organograma Geral e Detalhado conforme Anexos I e II (SEI 1082666 e 1082721).

II. Aprovar o dimensionamento de pessoal do DCR e sua estrutura interna compreendendo os Setores de Atendimento ao Usuário (SAU) e de Processos de Comunicação Corporativa (SPR).

Lotação	Localização	Cargo	Função	Vagas	Empregados	
DCR	DCR	Agente Administrativo	Gerente	1	Patrícia Elis Moresco	
			Facilitador(a) de Processos de Comunicação Corporativa	1	Blanca Spisila	
	SPR	Agente Administrativo	Agente de Atendimento e Relacionamento / SPR		3	Carolina Neiva De Lima Flavia Coimbra Richter (Vaga Em Aberto)
				Facilitador(a) de Atendimento ao Usuário	1	Thabata Juliane Camilo
				Agente de Apoio à Facilitação	1	Ana Karolina Andrade
	SAU	Agente Administrativo	Atendente de Telefonia		10	Daniele Guedes V Remor Elma Elisa Saraiva Cordeiro Fernando Almeida Giovana Maria Souza Alves Guilherme Machado Marcia Alves Marlene Hanke Renata Nymberg Valdecir Aparecida Marquete (Vaga Em Aberto)
				Agente de Atendimento e Relacionamento	4	Estela Maris Vulcanis Medeiros Lenise Tormena S Jansen Maicon Everson Mosson (Vaga Em Aberto)
				Total	24	

III. Aprovar o escopo e as novas descrições das Funções do DCR e seus Setores, conforme Anexos III ao IX e XII (SEI 1082725, 1082726, 1082727, 1082728, 1082729, 1082731, 1082732, 1082735)

IV. Aprovar o novo Dimensionamento de Pessoal do DPLAN e alteração no escopo e nome do Setor de Planejamento e Comunicação Interna para Setor de Planejamento (Curitiba/Londrina) (SPL).

Lotação	Localização	Cargo	Função	Vagas	Empregados
DPLAN	DPLAN	Agente Administrativo	Gerente	1	Juliane Marafon
	Setor de Capacitação e Desenvolvimento (SDC)	Agente Administrativo	Agente de Apoio a Capacitação e Desenvolvimento	1	Mariana Singeski
	Setor da Qualidade - SQ	Agente Administrativo	Agente de Apoio a Qualidade	1	Luciane Merico
	Setor de Planejamento (Curitiba/Londrina) - SPL	Agente Administrativo	Agente de Apoio ao Planejamento	1	vaga em aberto
Total				4	
CONTROLADORIA	Controladoria	Agente Administrativo	Agente Administrativo	3	George Arrabal
					Ricardo Wolff
Total				3	Rosegii Ribeiro
Total Geral				7	

V. Aprovar o escopo e as novas descrições da Gerência do DPLAN e do SPL, conforme Anexos X, XI e XIII (SEI 1082733, 1082734, 1082736)

VI. Aprovar a alteração de lotação, localização e função dos empregados indicados nas tabelas de dimensionamento de pessoal no DCR e DPLAN nos itens II e IV acima.

VII. Aprovar o remanejamento interno da Agente Administrativa Rosegii Ribeiro lotada na Controladoria para a vaga em aberto na Agente de Atendimento e Relacionamento no DCR/ SPR.

VIII. Aprovar a indicação das empregadas abaixo para as funções gratificadas com as alterações acima:

1. Agente Administrativa Patrícia Elis Moresco - Gerente do DCR

2. Agente Administrativa Blanca Spisila - Facilitador(a) do DCR/ SPR - Setor de Processos de Comunicação Corporativa.

3. Agente Administrativa Carla Mara D'Alexandre - Agente de Apoio ao Planejamento - DPLAN/ SPL - Setor de Planejamento (Curitiba/ Londrina)

IX. Aprovar a alteração das portarias das funções gratificadas de Facilitadora e Agente de Apoio a Facilitação da antiga Central de Informações para:

1. Thabata Juliane Camilo - Facilitadora de Atendimento ao Usuário - DCR/ SAU - Setor de Atendimento ao Usuário

2. Ana Karolina Andrade - Agente de Apoio a Facilitação - DCR/ SAU - Setor de Atendimento ao Usuário

A presente Portaria entra em vigor a partir de 1º/12/2022, revogando-se às disposições em contrário.



Documento assinado eletronicamente por **Ricardo Rocha de Oliveira, Presidente**, em 14/12/2022, às 16:18, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).

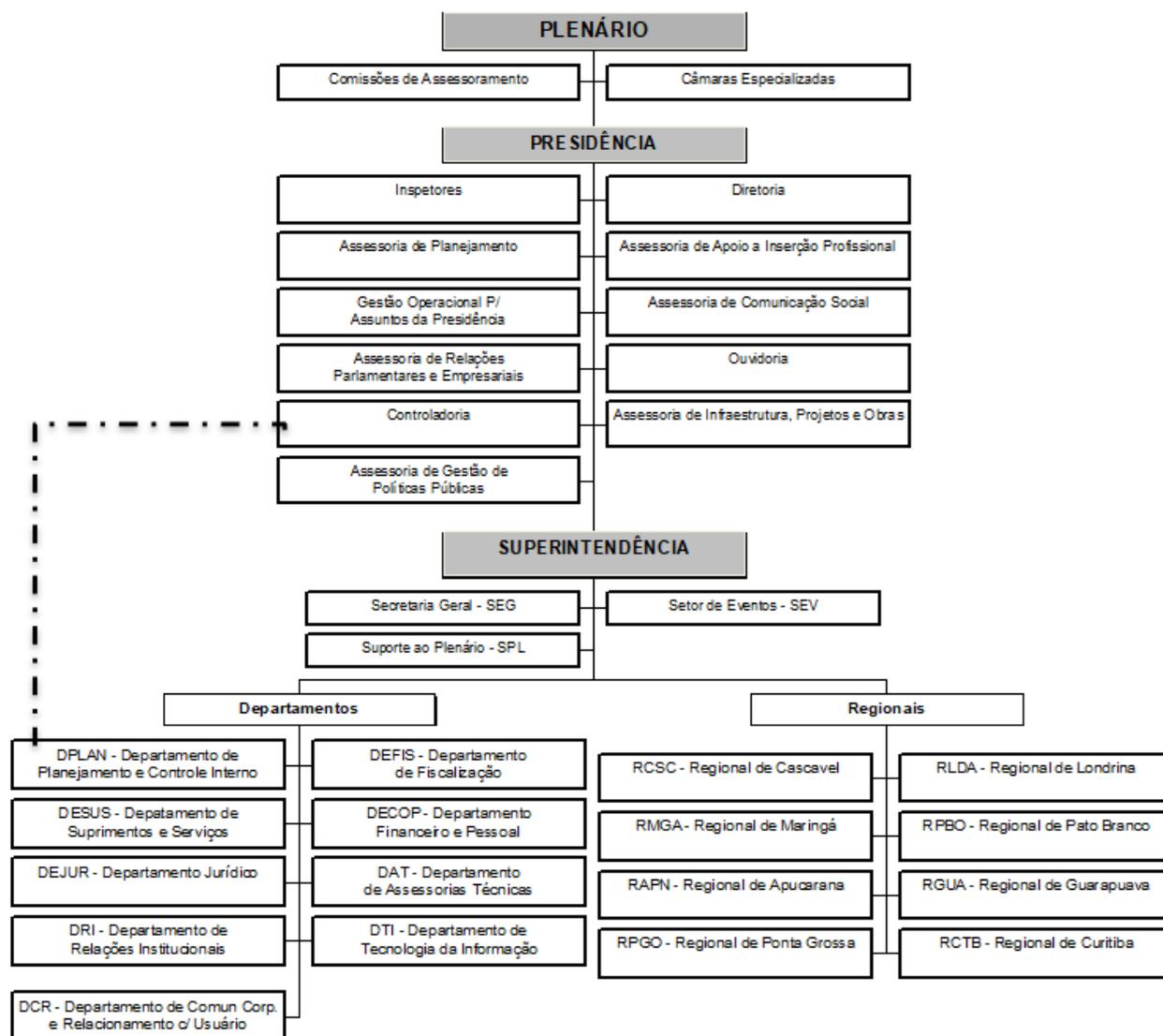


A autenticidade deste documento pode ser conferida no site www.crea-pr.org.br/sei-autentica, informando o código verificador **1082464** e o código CRC **56B0EA5F**.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO PARANÁ – CREA-PR

ANEXO I - PORTARIA 254/2022
ORGANOGRAMA GERAL DO CREA-PR



Documento assinado eletronicamente por **Ricardo Rocha de Oliveira, Presidente**, em 14/12/2022, às 16:18, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



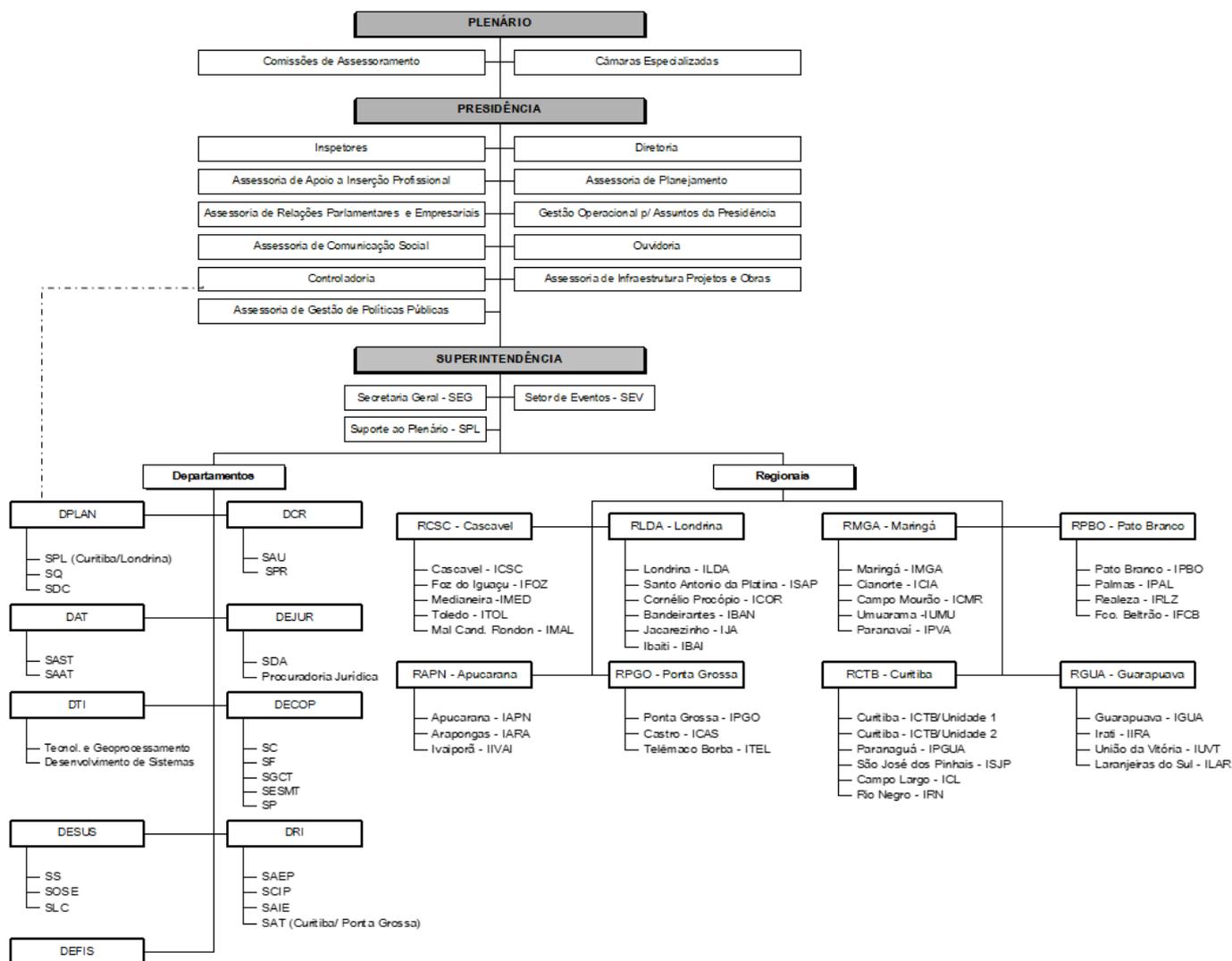
A autenticidade deste documento pode ser conferida no site www.crea-pr.org.br/sei-autentica, informando o código verificador **1082666** e o código CRC **C5949AC1**.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO PARANÁ – CREA-PR

ANEXO II - PORTARIA 254/2022
ORGANOGRAMA DETALHADO DO CREA-PR



Legenda:

- | | | | |
|------|---|-------|---|
| SPL | Setor de Planejamento | SGCT | Setor de Gestão de Contrato de Trabalho |
| SQ | Setor de Qualidade | SP | Setor de Pessoal |
| SCD | Setor de Capacitação e Desenvolvimento | SESMT | Setor de Engenharia de Segurança e Medicina do Trabalho |
| SAST | Setor de Assessorias Técnicas | SAEC | Setor de Apoio às Entidades de Classe |
| SAAT | Setor de ART e Acervo Técnico | SCIP | Setor de Convênios e Inserção Profissional |
| SAU | Setor de Atendimento ao Usuário | SAIE | Setor de Apoio às Instituições de Ensino |
| SPR | Setor de Processos de Comunicação Corporativa | SAT | Setor de Assessorias Técnicas |
| SDA | Setor de Dívida Ativa | SS | Setor de Suprimentos e Serviços |
| SC | Setor Contábil | SOSE | Setor de Obras e Serviços de Engenharia |
| SF | Setor Financeiro | SLC | Setor de Licitações e Contratos |



Documento assinado eletronicamente por **Ricardo Rocha de Oliveira, Presidente**, em 14/12/2022, às 16:18, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site www.crea-pr.org.br/sei-autentica, informando o código verificador **1082721** e o código CRC **A4CEE290**.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO PARANÁ – CREA-PR

ANEXO III - PORTARIA 254/2022

DESCRIÇÃO DE FUNÇÃO

Cargo: AGENTE PROFISSIONAL/ AGENTE PROFISSIONAL DO SISTEMA(NS)/ AGENTE ADMINISTRATIVO	
Função: GERENTE	
Departamento/Setor: DEPARTAMENTO DE COMUNICAÇÃO CORPORATIVA E RELACIONAMENTO COM O USUÁRIO - DCR	Perfil: Gerencial
Superior Imediato: Superintendente/ Presidente	Subordinados: Agentes Administrativos/ Estagiários
Descrição Sumária: Gerenciar e supervisionar as atividades relativas aos processos de comunicação corporativa, incluindo a comunicação interna, a comunicação com os usuários de caráter institucional e de produtos e serviços, e o processo de atendimento e relacionamento com os usuários em todos os canais.	
Descrição Detalhada:	
<ol style="list-style-type: none">1. Atender, interagir e orientar aos empregados do Conselho em relação aos assuntos relacionados à área de atuação;2. Planejar, organizar, dirigir, controlar e avaliar as atividades relacionadas com a gestão administrativa e financeira do departamento;3. Acompanhar, avaliar, controlar, orientar e conduzir as atividades e o desempenho dos funcionários da sua área de atuação;4. Manter-se atualizado em relação à legislação pertinente e aos procedimentos relacionados ao departamento, estando apto a prestar quaisquer esclarecimentos sobre a mesma, na sua área de atuação;5. Analisar e emitir pareceres nos assuntos relacionados a sua área de atuação;	

6. Redigir e elaborar correspondências, quadros demonstrativos, relatórios, pareceres e outras atividades de nível gerencial relacionados à área de atuação;
7. Elaborar e implementar Instruções de Serviço e/ou procedimentos para normatizar os assuntos referentes à sua área de atuação;
8. Acompanhar, fiscalizar, atuar, controlar a execução de contratos de prestação de serviços pertinentes à sua área de atuação;
9. Atuar como gestor de convênios celebrados entre o Crea e outros órgãos em assuntos referentes às atividades da sua área de atuação;
10. Organizar, coordenar, registrar, controlar e promover reuniões referentes às atividades afetas à área de atuação;
11. Acompanhar, controlar, analisar e conduzir os resultados na sua área de atuação, bem como promover ações preventivas e corretivas quando necessário;
12. Desenvolver ações visando o alcance das metas definidas para a área de atuação;
13. Elaborar a previsão orçamentária de despesas e acompanhar a realização do orçamento da área, observando os procedimentos padronizados;
14. Implementar e coordenar ações de comunicação interna e endomarketing, em conjunto com as demais áreas, visando ao nivelamento do conhecimento institucional para o corpo funcional, e o claro entendimento dos elementos como a Missão, Visão e Valores do Conselho;
15. Atuar em conjunto com a área de planejamento estratégico, contribuindo para manter de forma eficiente a informação sobre ações em andamento;
16. Implementar e manter ações para atendimento à Política de Relacionamento do Crea-PR, encaminhando sua revisão sempre que necessário;
17. Definir e manter estratégias de relacionamento com o usuários do Conselho, alinhadas à Missão, Visão e aos Valores do Crea-PR e aos movimentos e novas necessidades da sociedade;
18. Coordenar o processo de melhoria sistemática dos canais e processos de relacionamento com o usuário, visando a manter seu funcionamento eficiente e adequado às necessidades;
19. Gerenciar o processo de informação aos funcionários que realizam atendimento aos usuários, de modo a manter o alinhamento de procedimentos em todas as unidades;
20. Atuar colaborativamente com as demais áreas do conselho nos processos de gestão de mudanças que afetam os usuários e canais de atendimento e relacionamento;
21. Manter informações de indicadores adequados à tomada de decisões estratégicas e operacionais relacionadas ao processo de atendimento e relacionamento em nível estadual;
22. Monitorar e reportar à Alta Direção as situações de prejuízos e insatisfações relatados pelos usuários e que possuam como causa condutas das áreas deliberativas que não possuam previsão nas normas legais ou regimento interno;
23. Gerenciar o processo de pós-atendimento e satisfação dos usuários;
24. Estabelecer e manter atualizadas as regras de marca e identidade visual do conselho;
25. Zelar pela conservação, manutenção e limpeza dos bens patrimoniais e demais recursos deixados sob sua responsabilidade.

Requisitos básicos da Função

Ensino Superior completo

Observações:



Documento assinado eletronicamente por **Ricardo Rocha de Oliveira, Presidente**, em 14/12/2022, às 16:18, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site www.crea-pr.org.br/sei-autentica, informando o código verificador **1082725** e o código CRC **B5ED59A2**.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO PARANÁ – CREA-PR

ANEXO IV - PORTARIA 254/2022

DESCRIÇÃO DE FUNÇÃO

Cargo: AGENTE ADMINISTRATIVO	
Função: FACILITADOR(A)	
Departamento/Setor: DCR - SETOR DE PROCESSOS DE COMUNICAÇÃO CORPORATIVA (SPR)	Perfil: Facilitador
Superior Imediato: Gerente DCR	Subordinados: Agentes Administrativos/ Estagiários
Descrição Sumária: Organizar e executar as atividades destinadas à manutenção da eficiência dos processos de comunicação corporativa, abrangendo comunicação interna, comunicação institucional.	
Descrição Detalhada:	
<ol style="list-style-type: none">1. Atender, orientar e treinar os empregados do Conselho em relação aos assuntos afetos à área de atuação;2. Acompanhar e apoiar a gerência na elaboração das ações corretivas/preventivas e preparação dos planos de ação sobre as não conformidades detectadas;3. Auxiliar a gerência no processo de identificação, análise e avaliação de riscos e oportunidades da sua área de atuação;4. Acompanhar, manter, controlar e atuar, juntamente com a gerência, nos resultados das metas e indicadores da área;5. Realizar, quando necessário, a redação de textos informativos, correspondências, elaboração de quadros demonstrativos, tabelas, relatórios e outras atividades de apoio administrativo;6. Efetuar cotações e organizar processos de compra quando necessário, bem como, encaminhar os documentos fiscais para pagamento e realizar o controle das despesas dos contratos terceirizados ligados à sua área de atuação;	

7. Executar tarefas relacionadas com cadastramento, tramitação e recebimento de protocolos;
8. Participar, sempre que solicitado, de todas as atividades desenvolvidas pela organização, voltadas para o desenvolvimento e aprimoramento dos colaboradores;
9. Participar como elaborador dos documentos e instruções de trabalho relacionados à sua área de atuação, bem como registrar não conformidades detectadas nos diversos processos do Conselho;
10. Acompanhar as atualizações e alterações dos diversos procedimentos vinculados ao Sistema de Gestão que sejam aplicáveis à sua atuação;
11. Manter a discrição necessária relativa aos assuntos da área de atuação;
12. Acompanhar e monitorar o processo de comunicação corporativa interna e com o cliente, sobre produtos e serviços, e orientar para a melhoria da qualidade da informação disponibilizada, de acordo com os requisitos das normas vigentes e regras de comunicação;
13. Coordenar e realizar a análise de dados gerados pelo processo de atendimento ao usuário, gerando informações para tomada de decisão e encaminhamento de melhorias;
14. Receber, encaminhar, tratar e/ou executar as solicitações de disponibilização de informações diversas para os clientes internos e também para o público externo sobre produtos e serviços;
15. Elaborar materiais de comunicação para padronização da informação nos canais de atendimento e relacionamento internos e externos, e/ou para divulgação de novos produtos e serviços, quando necessário;
16. Substituir ou representar a gerência do departamento, quando necessário;
17. Zelar pela conservação, manutenção e limpeza dos bens patrimoniais e demais recursos deixados sob sua responsabilidade.

Requisitos básicos da Função

Ensino Médio completo

Observações:



Documento assinado eletronicamente por **Ricardo Rocha de Oliveira, Presidente**, em 14/12/2022, às 16:18, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site www.crea-pr.org.br/sei-autentica, informando o código verificador **1082726** e o código CRC **4D86A04E**.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO PARANÁ – CREA-PR

ANEXO V - PORTARIA 254/2022
DESCRIÇÃO DE FUNÇÃO

Cargo: AGENTE ADMINISTRATIVO	
Função: FACILITADOR(A)	
Departamento/Setor: DCR - SETOR DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO (SAU)	Perfil: Facilitador
Superior Imediato: Gerente DCR	Subordinados: Agentes Administrativos/ Estagiários
Descrição Sumária: Organizar e executar as atividades destinadas à manutenção da eficiência dos processos de comunicação corporativa, abrangendo comunicação interna, comunicação institucional	
Descrição Detalhada:	
<ol style="list-style-type: none">1. Atender, orientar e treinar os funcionários do Conselho em relação aos assuntos afetos à área de atuação;2. Acompanhar e apoiar a gerência na elaboração das ações corretivas/preventivas e preparação dos planos de ação sobre as não conformidades detectadas;3. Auxiliar a gerência no processo de identificação, análise e avaliação de riscos e oportunidades da sua área de atuação;4. Acompanhar, manter, controlar e atuar, juntamente com a gerência, nos resultados das metas e indicadores da área;5. Realizar, quando necessário, a redação de textos informativos, correspondências, elaboração de quadros demonstrativos, tabelas, relatórios e outras atividades de apoio administrativo;	

6. Efetuar cotações e organizar processos de compra quando necessário, bem como, encaminhar os documentos fiscais para pagamento e realizar o controle das despesas dos contratos terceirizados ligados à sua área de atuação;
7. Executar tarefas relacionadas com cadastramento, tramitação e recebimento de protocolos;
8. Participar, sempre que solicitado, de todas as atividades desenvolvidas pela organização, voltadas para o desenvolvimento e aprimoramento dos colaboradores;
9. Participar como elaborador dos documentos e instruções de trabalho relacionados à sua área de atuação, bem como registrar não conformidades detectadas nos diversos processos do Conselho;
10. Acompanhar as atualizações e alterações dos diversos procedimentos vinculados ao Sistema de Gestão que sejam aplicáveis à sua atuação;
11. Distribuir, orientar, supervisionar e/ou executar as tarefas relacionadas com o atendimento ao usuário em todos os canais;
12. Determinar e implantar estratégias para equilibrar as demandas do trabalho operacional da equipe, inclusive com a redistribuição de tarefas e execução de campanhas
13. Manter a discricão necessária relativa aos assuntos da área de atuação;
14. Substituir ou representar a gerência do departamento, quando necessário;
15. Zelar pela conservação, manutenção e limpeza dos bens patrimoniais e demais recursos deixados sob sua responsabilidade.

Requisitos básicos da Função

Ensino Médio completo

Observações:



Documento assinado eletronicamente por **Ricardo Rocha de Oliveira, Presidente**, em 14/12/2022, às 16:18, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site www.crea-pr.org.br/sei-autentica, informando o código verificador **1082727** e o código CRC **EE9DA6F1**.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO PARANÁ – CREA-PR

ANEXO VI - PORTARIA 254/2022
DESCRIÇÃO DE FUNÇÃO

Cargo: AGENTE ADMINISTRATIVO	
Função: AGENTE DE APOIO A FACILITAÇÃO	
Departamento/Setor: DCR - SETOR DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO (SAU)	Perfil: Apoio
Superior Imediato: Gerente DCR/ Facilitador(a) SAU	Subordinados: Não há
Descrição Sumária: Organizar, executar e auxiliar na gestão de atividades operacionais e administrativas de atendimento ao público, tratamento de protocolos e demais assuntos da área.	
Descrição Detalhada:	
<ol style="list-style-type: none">1. Organizar e/ou executar atividades relacionadas com o atendimento ao público, tratamento de protocolos e demais tarefas correlatas à função de Agente Administrativo.2. Assessorar nas atividades de gestão dos resultados da área, no acompanhamento de atividades realizadas, horas e frequência dos funcionários da área de lotação, bem como, do controle de disponibilidade e fluxos de atendimento.3. Realizar treinamentos, feedbacks e orientações à equipe de atendimento e no controle e tratamento de ocorrências e de feedbacks de clientes.4. Auxiliar e/ou apoiar o(a) facilitador(a) no processo de avaliação de desempenho dos empregados da área de lotação.5. Auxiliar e/ou apoiar o(a) facilitador(a) na distribuição, supervisão e/ou execução de atividades relacionadas a área de lotação, inclusive administrativas, como atividades de compra de material e	

contratação de serviços.

6. Auxiliar e/ou apoiar o(a) facilitador(a) a assessorar e/ou coordenar reuniões internas e externas, providenciando os recursos humanos e materiais necessários para a sua execução, inclusive pautas e atas, quando aplicável.
7. Representar a área quando necessário em discussões e equipes multidisciplinares.
8. Manter-se atualizado em relação à legislação pertinente e aos procedimentos e estando apto a prestar quaisquer esclarecimentos sobre a sua área de atuação.
9. Redigir correspondências, quadros demonstrativos, relatórios e outras atividades relacionadas com a função.
10. Manter arquivo atualizado e organizado dos assuntos de interesse do Conselho e afetos ao departamento.
11. Responder pelo(a) facilitador(a) no impedimento e/ou ausência do mesmo na sua área de atuação.
12. Zelar pela conservação, manutenção e limpeza dos bens patrimoniais e demais recursos deixados sob sua responsabilidade.

Requisitos básicos da Função

Ensino Médio completo

Observações:



Documento assinado eletronicamente por **Ricardo Rocha de Oliveira, Presidente**, em 14/12/2022, às 16:18, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site www.crea-pr.org.br/sei-autentica, informando o código verificador **1082728** e o código CRC **C6DC9F08**.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO PARANÁ – CREA-PR

ANEXO VII - PORTARIA 254/2022
DESCRIÇÃO DE FUNÇÃO

Cargo: AGENTE ADMINISTRATIVO	
Função: ATENDENTE DE TELEFONIA	
Departamento/Setor: DCR - SETOR DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO (SAU)	Perfil: Facilitador
Superior Imediato: Gerente DCR/ Facilitador(a) SAU	Subordinados: Não há
Descrição Sumária: Organizar, executar e/ou propiciar tarefas de atendimento à distância, telefônico e eletrônico, ao público em geral sobre assuntos ligados às áreas de atuação do Conselho.	
Descrição Detalhada:	
<ol style="list-style-type: none">1. Organizar e/ou executar tarefas de atendimento a distância, telefônico e eletrônico ao público externo, sobre assuntos relacionados ao Crea-PR;2. Organizar, elaborar e registrar contatos, protocolo de atendimentos telefônicos e eletrônicos, e outras atividades relacionadas ao setor de atendimento;3. Executar campanhas de telemarketing;4. Cumprir escalas de atendimento, as quais determinam a tarefa diária que comete aos funcionários;5. Atuar com conjunto com as demais áreas para criar soluções, aprimorar processos e/ou acompanhar a solução de pendências;6. Ministrando treinamento de formação e realimentação aos funcionários ligados ao atendimento do público externo, quanto aos assuntos do Conselho;	

7. Reportar situações observadas durante o processo de atendimento que estejam impactando a jornada dos usuários, ou ainda, situações sistemas que estejam impactando de forma recorrente os canais de atendimento;
8. Organizar e/ou executar tarefas relacionadas ao acompanhamento, análise, relatos e a proposta de soluções aos fluxos e demandas dos atendimentos telefônicos e eletrônicos da Central de Informações;
9. Organizar e/ou executar tarefas relacionadas ao acompanhamento, análise, relatos e a proposta de soluções para a qualidade dos atendimentos telefônicos e eletrônicos da Central de Informações;
10. Zelar pela conservação, manutenção e limpeza dos bens patrimoniais e demais recursos deixados sob sua responsabilidade;
11. Executar outras atividades correlatas.

Requisitos básicos da Função

Ensino Médio completo

Observações:



Documento assinado eletronicamente por **Ricardo Rocha de Oliveira, Presidente**, em 14/12/2022, às 16:19, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site www.crea-pr.org.br/sei-autentica, informando o código verificador **1082729** e o código CRC **99758E2A**.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO PARANÁ – CREA-PR

ANEXO VIII - PORTARIA 254/2022
DESCRIÇÃO DE FUNÇÃO

Cargo: AGENTE ADMINISTRATIVO	
Função: AGENTE DE ATENDIMENTO E RELACIONAMENTO	
Departamento/Setor: DCR - SETOR DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO (SAU)	Perfil: Facilitador
Superior Imediato: Gerente DCR/ Facilitador(a) SAU	Subordinados: Não há
Descrição Sumária: Organizar, executar e/ou propiciar tarefas de atendimento ao público em geral sobre assuntos ligados às áreas de atuação do Conselho.	
Descrição Detalhada:	
<ol style="list-style-type: none">1. Organizar e/ou executar tarefas de atendimento ao público externo, sobre assuntos relacionados ao Crea-PR;2. Organizar, elaborar e registrar contatos, protocolo de atendimentos e outras atividades relacionadas ao setor de atendimento;3. Cumprir escalas de atendimento, as quais determinam a tarefa diária que comete aos empregados;4. Atuar em conjunto com as demais áreas para criar soluções, aprimorar processos e/ou acompanhar a solução de pendências;5. Realizar treinamento de formação e realimentação aos empregados ligados ao atendimento do público externo, quanto aos assuntos do Conselho;6. Organizar e/ou executar tarefas relacionadas ao acompanhamento, análise, relatos e a proposta de	

soluções aos fluxos e demandas dos atendimentos telefônicos e eletrônicos da Central de Informações;

7. Organizar e/ou executar tarefas relacionadas ao acompanhamento, análise, relatos e a proposta de soluções para a qualidade dos atendimentos telefônicos e eletrônicos da Central de Informações;
8. Reportar situações observadas durante o processo de atendimento que estejam impactando a jornada dos usuários, ou ainda, situações sistemas que estejam impactando de forma recorrente os canais de atendimento;
9. Atuar colaborativamente com a área de processos de comunicação corporativa, realizando atividades correlatas quando necessário, especialmente em razão de ausências, escalas de férias e outra situações em que seja necessária a substituição;
10. Zelar pela conservação, manutenção e limpeza dos bens patrimoniais e demais recursos deixados sob sua responsabilidade;
11. Executar outras atividades correlatas.

Requisitos básicos da Função

Ensino Médio completo

Observações:



Documento assinado eletronicamente por **Ricardo Rocha de Oliveira, Presidente**, em 14/12/2022, às 16:19, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site www.crea-pr.org.br/sei-autentica, informando o código verificador **1082731** e o código CRC **BCBE3FA0**.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO PARANÁ – CREA-PR

ANEXO IX - PORTARIA 254/2022
DESCRIÇÃO DE FUNÇÃO

Cargo: AGENTE ADMINISTRATIVO	
Função: AGENTE DE ATENDIMENTO E RELACIONAMENTO	
Departamento/Setor: DCR / SETOR DE PROCESSOS DE COMUNICAÇÃO CORPORATIVO (SPR)	Perfil: Operacional
Superior Imediato: Gerente DCR/ Facilitador(a) SPR	Subordinados: Não há
Descrição Sumária: Organizar e executar atividades relacionadas ao Planejamento Estratégico, planejamento das metas de rotina, indicadores e coletas e aos processos de comunicação e informação ao público interno e aos clientes do Conselho sobre produtos e serviços.	
Descrição Detalhada:	
<ol style="list-style-type: none">1. Atuar, juntamente com o superior imediato, no monitoramento e suporte dos canais de comunicação interna e externa;2. Auxiliar na organização e condução de eventos relacionados à comunicação interna e operacional, como eventos de integração e workshops;3. Realizar atividades relacionadas ao processo de relacionamento com o cliente;4. Realizar a redação de textos informativos, correspondências, elaboração de quadros demonstrativos, tabelas, relatórios e outras atividades de apoio administrativo;5. Atuar com conjunto com as demais áreas para criar soluções, aprimorar processos e/ou acompanhar a solução de pendências;	

6. Quando necessário, executar tarefas relacionadas com cadastramento, tramitação e recebimento de protocolos;
7. Participar, sempre que solicitado, de todas as atividades desenvolvidas pela organização, voltadas para o desenvolvimento e aprimoramento dos colaboradores;
8. Acompanhar as atualizações e alterações dos diversos procedimentos vinculados ao Sistema de Gestão que sejam de utilização de rotina ou eventual;
9. Reportar situações observadas durante o processo de atendimento que estejam impactando a jornada dos usuários, ou ainda, situações sistemas que estejam impactando de forma recorrente os canais de atendimento;
10. Atuar colaborativamente com a área de atendimento ao usuário, realizando atividades correlatas quando necessário, especialmente em razão de ausências, escalas de férias e outras situações em que seja necessária a substituição;
11. Manter a discricão necessária relativa aos assuntos da área de atuação;
12. Zelar pela conservação, manutenção e limpeza dos bens patrimoniais e demais recursos deixados sob sua responsabilidade.

Requisitos básicos da Função

Ensino Médio completo

Observações:



Documento assinado eletronicamente por **Ricardo Rocha de Oliveira, Presidente**, em 14/12/2022, às 16:19, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site www.crea-pr.org.br/sei-autentica, informando o código verificador **1082732** e o código CRC **8E8A7CCF**.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO PARANÁ – CREA-PR

ANEXO X - PORTARIA 254/2022
DESCRIÇÃO DE FUNÇÃO

Cargo: AGENTE PROFISSIONAL/ AGENTE PROFISSIONAL DO SISTEMA(NS)/ AGENTE ADMINISTRATIVO	
Função: GERENTE	
Departamento/Setor: DEPARTAMENTO DE PLANEJAMENTO E CONTROLE INTERNO - DPLAN	Perfil: Gerencial
Superior Imediato: Superintendente/ Presidente	Agentes Administrativos/ Estagiários
Descrição Sumária: Gerenciar e supervisionar as atividades relativas aos elementos que compõem o Modelo de Gestão do Crea-PR nas suas três dimensões: estratégica, tática e operacional, também as atividades relacionadas ao Sistema de Gestão da Qualidade, conforme preceitos da Norma ISO 9001, e também as atividades relacionadas aos procedimentos de controle interno e capacitação e desenvolvimento.	
Descrição Detalhada:	
<ol style="list-style-type: none">1. Atender, interagir e orientar aos empregados do Conselho em relação aos assuntos relacionados à área de atuação;2. Planejar, organizar, dirigir, controlar e avaliar as atividades relacionadas com a gestão administrativa e financeira do departamento;3. Acompanhar, avaliar, controlar, orientar e conduzir as atividades e o desempenho dos empregados da sua área de atuação;	

4. Manter-se atualizado em relação à legislação pertinente e aos procedimentos relacionados ao departamento, estando apto a prestar quaisquer esclarecimentos sobre a mesma, na sua área de atuação;
5. Analisar e emitir pareceres nos assuntos relacionados a sua área de atuação;
6. Redigir e elaborar correspondências, quadros demonstrativos, relatórios, pareceres e outras atividades de nível gerencial relacionados à área de atuação;
7. Elaborar e implementar Instruções de Serviço e/ou procedimentos para normatizar os assuntos referentes à sua área de atuação;
8. Acompanhar, fiscalizar, atuar, controlar a execução de contratos de prestação de serviços pertinentes à sua área de atuação;
9. Atuar como gestor de convênios celebrados entre o Crea e outros órgãos em assuntos referentes às atividades da sua área de atuação;
10. Organizar, coordenar, registrar, controlar e promover reuniões referentes às atividades afetas à área de atuação;
11. Acompanhar, controlar, analisar e conduzir os resultados na sua área de atuação, bem como promover ações preventivas e corretivas quando necessário;
12. Desenvolver ações visando o alcance das metas definidas para a área de atuação;
13. Elaborar a previsão orçamentária de despesas e acompanhar a realização do orçamento da área, observando os procedimentos padronizados;
14. Ter conhecimento específico das normas vigentes, seus requisitos e nomenclaturas relacionadas ao Sistema de Gestão do Conselho;
15. Promover e viabilizar a implementação de todos os requisitos das normas vigentes, bem como analisar os fatores de influência internos e externos, identificando oportunidades e ameaças, para o estabelecimento do planejamento estratégico do Conselho;
16. Realizar análise crítica dos resultados do Conselho reportando todos os itens exigidos e os resultados das metas estratégicas para a alta administração;
17. Auxiliar e orientar os gerentes e facilitadores do Conselho no uso das ferramentas de gestão e no cumprimento das normas vigentes do Sistema de Gestão adotado pelo Crea-PR;
18. Elaborar o Plano Plurianual e coordenar a elaboração do orçamento gerencial das áreas;
19. Assessorar, orientar e apoiar a Presidência, Alta Administração e as unidades organizacionais quanto aos assuntos que, no âmbito do Crea-PR, sejam relativos à defesa do patrimônio público, ao controle interno e ao atendimento dos princípios da administração pública;
20. Acompanhar e avaliar periodicamente, de modo preventivo, propositivo e educativo, os controles internos e as atividades contábil, orçamentárias, financeiras, administrativas, patrimoniais e institucional-finalísticas, executadas pelo Crea-PR, e sua conformidade com as diretrizes estabelecidas e propor ações para assegurar a sua eficácia e melhoria contínua;
21. Coordenar e propor formulação de políticas, diretrizes, normativos e procedimentos que disciplinem e orientem o sistema de controle interno e a correição e contribuam para a excelência da gestão do Crea-PR;
22. Recomendar e zelar pela implementação de medidas de regularização ou de melhoria de procedimentos e de gestão, que visem à mitigação dos riscos, à eficiência, à eficácia, à efetividade operacional, à moralidade, à economicidade, à transparência, ao cumprimento das leis e regulamentos e à salvaguarda dos recursos públicos.
23. Propor medidas e sugerir ações necessárias a evitar a repetição de irregularidades constatadas;
24. Acompanhar o cumprimento da legislação, normativos internos, decisões exaradas pelas instâncias de direção do Crea-PR, decisões judiciais e das recomendações de auditoria do Confêa destinadas ao Crea-PR;

25. Assegurar a implementação das medidas necessárias para a transparência da gestão e o acesso à informação no âmbito do Crea-PR;
26. Elaborar relatório periódico da Controladoria à Presidência com as principais informações sobre o Conselho, para auxílio na tomada de decisões;
27. Receber e dar o devido andamento às representações ou denúncias fundamentadas, relativas à lesão ou ameaça de lesão ao patrimônio público, zelando pelo cumprimento das medidas cabíveis e por sua integral solução;
28. Coordenar as atividades de elaboração da Prestação de Contas e Relatório de Gestão anual, bem como acompanhar os acórdãos que tenham interferência nas atividades realizadas pelo Conselho junto aos órgãos de controle;
29. Acompanhar os trabalhos e responder questionamentos de auditoria do Confêa, bem como de qualquer outro órgão de controle externo;
30. Solicitar a instauração dos procedimentos e processos administrativos que entender cabíveis, realizando inspeções e avocando procedimentos e processos em curso no Crea-PR, inclusive os já arquivados, para exame de sua regularidade, propondo a adoção de providências ou a correção de falhas;
31. Disponibilizar informações e dados precisos e confiáveis sobre o desempenho organizacional do Crea-PR para auxiliar na tomada de decisão;
32. Zelar pela conservação, manutenção e limpeza dos bens patrimoniais e demais recursos deixados sob sua responsabilidade.

Requisitos básicos da Função

Ensino Superior completo

Observações:



Documento assinado eletronicamente por **Ricardo Rocha de Oliveira, Presidente**, em 14/12/2022, às 16:19, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site www.crea-pr.org.br/sei-autentica, informando o código verificador **1082733** e o código CRC **7AA81B4C**.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO PARANÁ – CREA-PR

ANEXO XI - PORTARIA 254/2022
DESCRIÇÃO DE FUNÇÃO

Cargo: AGENTE ADMINISTRATIVO	
Função: AGENTE DE APOIO AO PLANEJAMENTO	
Departamento/Setor: DPLAN / SETOR DE PLANEJAMENTO (SPL)	Perfil: Operacional
Superior Imediato: Gerente DPLAN	Subordinados: Não há
Descrição Sumária: Organizar e executar as atividades relacionadas ao Planejamento Estratégico, planejamento das metas de rotina, indicadores e coletas e ao processo de gestão de riscos.	
Descrição Detalhada:	
<ol style="list-style-type: none">1. Atender, orientar e treinar os funcionários do Conselho em relação aos assuntos afetos à área de atuação;2. Acompanhar e apoiar a gerência na elaboração das ações corretivas/preventivas e preparação dos planos de ação sobre as não conformidades detectadas nas auditorias externas do Sistema de Gestão;3. Acompanhar e atuar juntamente com a gerência na elaboração e construção dos Objetivos, Iniciativas e Metas Estratégicas para todos os níveis da organização;4. Auxiliar a gerência no processo de identificação, análise e avaliação de riscos e oportunidades, bem como no processo de gestão de mudanças adotado no Conselho;5. Construir, juntamente com a gerência, as metas e indicadores de resultados da rotina do Conselho para todos os níveis da organização;6. Acompanhar, manter, controlar e atuar, juntamente com a gerência, nos resultados das metas e indicadores do Conselho e na organização e disponibilização dos mesmos em sistema;	

7. Realizar, quando necessário, a análise metodológica e crítica dos planos de ação elaborados em todas as áreas do Conselho e respectivos tratamentos viabilizados;
8. Auxiliar e orientar os gerentes e facilitadores no uso das ferramentas de gestão e no cumprimento das normas vigentes do Sistema de Gestão adotado pelo Crea-PR e da metodologia adotada;
9. Realizar a redação de textos informativos, correspondências, elaboração de quadros demonstrativos, tabelas, relatórios e outras atividades de apoio administrativo;
10. Efetuar cotações e organizar processos de compra, bem como encaminhar os documentos fiscais para pagamento e realizar o controle das despesas dos contratos terceirizados ligados à sua área de atuação;
11. Alimentar os indicadores e atualizar mensalmente os gráficos de Gestão à Vista sob sua responsabilidade;
12. Executar tarefas relacionadas com cadastramento, tramitação e recebimento de protocolos;
13. Participar, sempre que solicitado, de todas as atividades desenvolvidas pela organização, voltadas para o desenvolvimento e aprimoramento dos colaboradores;
14. Participar como elaborador dos documentos do Sistema de Gestão relacionados à sua área de atuação, bem como registrar não conformidades detectadas nos diversos processos do Conselho;
15. Acompanhar as atualizações e alterações dos diversos procedimentos vinculados ao Sistema de Gestão que sejam de utilização de rotina ou eventual;
16. Manter a discrição necessária relativa aos assuntos da área de atuação;
17. Zelar pela conservação, manutenção e limpeza dos bens patrimoniais e demais recursos deixados sob sua responsabilidade.

Requisitos básicos da Função

Ensino Médio completo

Observações:



Documento assinado eletronicamente por **Ricardo Rocha de Oliveira, Presidente**, em 14/12/2022, às 16:20, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site www.crea-pr.org.br/sei-autentica, informando o código verificador **1082734** e o código CRC **52B720F9**.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO PARANÁ – CREA-PR

ANEXO XII - PORTARIA 254/2022

ESCOPO DCR

**DCR - DEPARTAMENTO DE COMUNICAÇÃO CORPORATIVA E RELACIONAMENTO
COM O USUÁRIO**

Escopo: DCR

- a) Definir e manter estratégias de relacionamento com o usuários do Conselho, alinhadas à Missão, Visão e aos Valores do Crea-PR e aos movimentos e novas necessidades da sociedade;
- b) Promover a melhoria sistemática dos canais e processos de relacionamento com o usuário, visando a manter seu funcionamento eficiente e adequado às necessidades;
- c) Organizar e manter procedimentos adequados relacionados a comunicação corporativa, atendimento e relacionamento com os usuários, mantendo o alinhamento de procedimentos em todas as unidades;
- d) Atuar colaborativamente com as demais áreas do conselho nos processos de gestão de mudanças que afetam os usuários e canais de atendimento e relacionamento;
- e) Manter informações de indicadores adequados à tomada de decisões estratégicas e operacionais relacionadas ao processo de atendimento e relacionamento em nível estadual;
- f) Monitorar e reportar à Diretoria do Conselho as situações de prejuízos e insatisfações relatados pelos usuários e que possuam como causa condutas das áreas deliberativas que não possuam previsão nas normas legais ou regimento interno;
- g) Planejar, executar e controlar as atividades de comunicação interna e institucional do Conselho, em todos os meios e canais disponíveis;
- h) Gerenciar o processo de pós-atendimento e satisfação dos usuários;
- i) Estabelecer e manter atualizadas as regras de marca e identidade visual do conselho;
- j) Fazer cumprir a Política de Relacionamento com os Usuários e encaminhar eventuais revisões, sempre que necessário.

Escopo: DCR/ SAU - Setor de Atendimento ao Usuário

- a) Organizar e manter instruções de trabalho adequadas para o atendimento ao usuário em todos os canais disponíveis;
- b) Monitorar e reavaliar sistematicamente as ferramentas e tecnologias empregadas no processo de atendimento aos usuários;
- c) Capacitar as equipes de atendimento para realização da atividade de forma harmônica em todos os canais;
- d) Observar e orientar o cumprimento do tom de voz definido pelo Conselho através da Política de Relacionamento;
- e) Organizar e manter processo adequado para registro dos atendimentos realizados, visando a coleta de

dados para análise e o resgate do histórico dos usuários;

f) Prestar suporte ao atendimento realizado em todos os canais;

g) Atuar colaborativamente com o Setor de Processos de Comunicação Corporativa, reportando situações constatadas que requeiram melhorias ou estejam impactando os canais de atendimento;

h) Reportar tendências observadas ou situações sistêmicas que estejam impactando os canais de atendimento.

Escopo: DCR/ SPR - Setor de Processos e Comunicação Corporativa

a) Acompanhar e atualizar continuamente as informações disponibilizadas ao público interno e as comunicações externas;

b) Analisar sistematicamente o feedback dos clientes para coleta de dados sobre necessidades e oportunidades;

c) Organizar e manter um processo de controle de qualidade da comunicação corporativa realizada nos canais de atendimento;

d) Desenvolver ou coordenar o desenvolvimento de materiais institucionais destinados ao processo de atendimento, alinhados à identidade visual do conselho;

e) Participar do planejamento de campanhas ou de gestão de mudanças para implantação ou alteração de produtos e serviços, provendo o apoio técnico e o alinhamento de informações e da comunicação em todos os canais;

f) Monitorar dados de navegação e registros de atendimento para identificação de demandas prioritárias e análise de necessidades e oportunidades, encaminhando as melhorias necessárias;

g) Prestar suporte a todas as áreas com relação a canais de relacionamento internos e externos;

h) Manter um processo adequado de informação e comunicação interna entre os funcionários;

i) Atuar colaborativamente com as áreas relacionadas a Gestão de Pessoas, coordenando ações adequadas de endomarketing;

j) Atuar colaborativamente com a área de Atendimento ao Usuário, reportando eventuais desvios e prestando suporte técnico adequado aos canais de atendimento e relacionamento internos e externos.



Documento assinado eletronicamente por **Ricardo Rocha de Oliveira, Presidente**, em 14/12/2022, às 16:20, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site www.crea-pr.org.br/sei-autentica, informando o código verificador **1082735** e o código CRC **C98F9B08**.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO PARANÁ – CREA-PR

ANEXO XIII - PORTARIA 254/2022

ESCOPO DPLAN

DPLAN - DEPARTAMENTO DE PLANEJAMENTO E CONTROLE INTERNO

Escopo: DPLAN

- a) Organizar, executar e controlar todas as atividades relacionadas ao Sistema de Gestão da Qualidade conforme preceitos da Norma ISO 9001;
- b) Organizar e executar todas as atividades relacionadas aos processos de controle interno, assistindo ao Presidente e Diretoria e orientando as demais áreas de forma preventiva e corretiva, na busca do integral cumprimento das leis e regulamentos;
- c) Organizar, executar e controlar as atividades relacionadas ao Planejamento Estratégico e Gerenciamento da Rotina, apoiando as demais áreas com a disponibilização de ferramentas de gestão e orientação metodológica;

Escopo: DPLAN/ SPL - Setor de Planejamento

- a) Organizar, executar e controlar as atividades relacionadas ao Planejamento Estratégico e Gerenciamento da Rotina, apoiando as demais áreas com a disponibilização de ferramentas de gestão e orientação metodológica;
- b) Auxiliar as demais áreas analisando e orientando a correta elaboração de planos de ação de metas e de não conformidades;
- c) Acompanhar o processo de análise de resultados das áreas, orientando nos desvios, através de um sistema de controle de metas e indicadores padronizado;
- d) Reportar os resultados das metas e indicadores das áreas para a Alta Administração;
- e) Organizar, executar e acompanhar o processo de Gestão de Riscos e Oportunidades do Conselho;
- f) Planejar e coordenar a implantação de mudanças solicitadas pelas demais áreas do Conselho, sempre que solicitado;
- g) Prestar suporte e capacitar todas as demais áreas do Conselho nas atividades relacionadas ao Planejamento Estratégico e Gestão da Rotina, incluindo ferramentas e metodologia, sempre que necessário.

Escopo: DPLAN/ SQ - Setor da Qualidade

- a) Organizar, executar e controlar todas as atividades relacionadas ao Sistema de Gestão da Qualidade conforme preceitos da Norma ISO 9001;
- b) Controlar todos os documentos do Sistema de Gestão do Conselho e orientar as demais áreas na

elaboração, revisão e divulgação dos mesmos;

- c) Organizar e coordenar as auditorias internas do Sistema de Gestão, incluindo a equipe de auditores e todas as etapas da auditoria;
- d) Coordenar e acompanhar as auditorias externas do Sistema de Gestão, incluindo ações de correção das não conformidades detectadas;
- e) Reportar os resultados das auditorias internas e externas para a Alta Administração;
- f) Orientar e auxiliar as demais áreas no processo de relato de ocorrências, realizar a avaliação de eficácia das mesmas e gerenciar o processo de tratamento, acompanhando e atuando para o cumprimento dos prazos definidos;
- g) Prestar suporte e capacitar todas as demais áreas do Conselho nas atividades relacionadas ao Sistema de Gestão da Qualidade, sempre que necessário.

Escopo: DPLAN/ Controladoria

- a) Acompanhar e avaliar periodicamente, de modo preventivo, propositivo e educativo, os controles internos e as atividades contábil, orçamentárias, financeiras, administrativas, patrimoniais e institucional-finalísticas, executadas pelo Crea-PR, e sua conformidade com as diretrizes estabelecidas e propor ações para assegurar a sua eficácia;
- b) Coordenar a formulação e propor políticas, diretrizes, normativos e procedimentos que disciplinem e orientem o sistema de controle interno e a correição e contribuam para a excelência da gestão do Crea-PR;
- c) Recomendar e zelar pela implementação de medidas de regularização ou de melhoria de procedimentos e de gestão, que visem à mitigação dos riscos, à eficiência, à eficácia, à efetividade operacional, à moralidade, à economicidade, à transparência, ao cumprimento das leis e regulamentos e à salvaguarda dos recursos públicos.
- d) Propor medidas e sugerir ações necessárias a evitar a repetição de irregularidades constatadas;
- e) Assistir ao Presidente e orientar as unidades organizacionais quanto aos assuntos que, no âmbito do Crea-PR, sejam relativos à defesa do patrimônio público, ao controle interno e ao atendimento dos princípios da administração pública;
- f) Acompanhar o cumprimento da legislação, normativos internos, decisões exaradas pelas instâncias de direção do Crea-PR, decisões judiciais e das recomendações de auditoria do Confêa destinadas ao Crea-PR;
- g) Assegurar a implementação das medidas necessárias para a transparência da gestão e o acesso à informação no âmbito do Crea-PR;
- h) Acompanhar o andamento e controlar os prazos dos processos relacionados às sindicâncias e aos processos administrativos disciplinares no âmbito do Crea-PR;
- i) Receber e dar o devido andamento às representações ou denúncias fundamentadas, relativas à lesão ou ameaça de lesão ao patrimônio público, zelando pelo cumprimento das medidas cabíveis e por sua integral solução;
- j) Coordenar as atividades de elaboração da Prestação de Contas e Relatório de Gestão anual a ser enviado ao Confêa e TCU;
- k) Acompanhar os trabalhos e responder questionamentos de auditoria do Confêa bem como de qualquer outro órgão de controle externo;
- l) Solicitar a instauração dos procedimentos e processos administrativos que entender cabíveis, realizando inspeções e avocando procedimentos e processos em curso no Crea-PR, inclusive os já arquivados, para exame de sua regularidade, propondo a adoção de providências ou a correção de falhas;
- m) Acompanhar o andamento e controlar os prazos relativos aos convênios do Prodesu celebrados com o Confêa;
- n) Disponibilizar informações e dados precisos e confiáveis sobre o desempenho organizacional do Crea-PR para auxiliar os gestores na tomada de decisão;

o) Articular-se com o Confea no objetivo de realizar ações eficazes no âmbito de suas atribuições.



Documento assinado eletronicamente por **Ricardo Rocha de Oliveira, Presidente**, em 14/12/2022, às 16:20, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site www.crea-pr.org.br/sei-autentica, informando o código verificador **1082736** e o código CRC **90DC3565**.

Processo SEI! nº 017.002314/2022-81

Documento nº 1082736