



**CREA-SC**

Conselho Regional de Engenharia  
e Agronomia de Santa Catarina



***O FUTURO SE  
CONSTRÓI AGORA.***

# Mapa Estratégico CREA-SC 2019|2020

## MISSÃO



Atuar com efetividade na orientação, fiscalização e valorização do exercício profissional, promovendo a melhoria da segurança e da qualidade de vida da sociedade.

## VISÃO



Ser reconhecido pela sociedade e pelos profissionais como instituição referência por sua efetividade, integridade, credibilidade e ética.

## POLÍTICA DA QUALIDADE



O CREA-SC está comprometido em prestar serviços de qualidade visando a melhoria contínua de seus processos e procedimentos bem como o aprimoramento de seus colaboradores.

## PARTES INTERESSADAS



Maximizar a percepção de valor dos usuários e da sociedade em relação aos produtos e serviços do CREA-SC

Ampliar a atuação do Conselho em políticas públicas e ações voltadas para a valorização das profissões do Sistema Confea/Crea

Apoiar as Entidades de Classe no alcance de sua sustentabilidade institucional

Aprimorar a integração com as instituições de ensino, acadêmicos e com os jovens profissionais do Sistema Confea/Crea

Expandir o relacionamento com a sociedade e com as organizações públicas e do terceiro setor

## PROCESSOS INTERNOS



Ampliar e aprimorar a fiscalização buscando máxima eficiência

Fortalecer a comunicação e o marketing com os diversos públicos de forma regionalizada e integrada

Otimizar os processos e procedimentos, garantindo serviços de qualidade a partir de uma cultura orientada ao usuário e à transparência

Promover a melhoria da governança e da gestão da estratégia

## FINANCEIRO



Garantir a sustentabilidade econômico-financeira

## PESSOAS E TECNOLOGIA



Desenvolver o capital humano com competências voltadas à inovação e ao alcance de resultados

Promover o bem-estar das pessoas no ambiente de trabalho através de uma cultura de valorização humana

Fomentar a gestão do conhecimento e a integração entre os conselheiros, inspetores regionais e colaboradores

Potencializar a gestão da tecnologia da informação buscando a adequação tecnológica para a transformação digital

## VALORES



Ética

Transparência

Responsabilidade

Comprometimento

Valorização Humana

**O FUTURO SE CONSTRÓI AGORA.**



**CREA-SC**

Conselho Regional de Engenharia e Agronomia de Santa Catarina

# INTRODUÇÃO

O Procedimento Operacional Padrão - POP é um documento organizacional que traduz o planejamento do trabalho a ser executado. É uma descrição detalhada de todas as medidas necessárias para a realização de uma tarefa.

É um documento que estabelece o roteiro de cada tarefa a ser desenvolvida em uma organização. Seu principal propósito é garantir resultados consistentes, de acordo com os padrões de qualidade e o planejamento estratégico da empresa.

O POP é, portanto, um documento que prevê de maneira detalhada todas as práticas e recomendações envolvidas em um processo.

O **Procedimento Operacional Padrão - POP**, foi implementado no CREA-SC com o objetivo de padronizar os procedimentos em todos os Departamentos e Unidades de Atendimento do Conselho.

A principal finalidade foi disponibilizarmos aos nossos colaboradores uma ferramenta de consulta com informações claras e com a credibilidade necessária para sanar dúvidas e operacionalizar a entrada e tramitação dos documentos no CREA-SC.

## PRINCIPAIS BENEFÍCIOS:

- Padronização dos procedimentos;
- Confiabilidade da informação;
- Diminuição da quantidade de consultas internas;
- Redução no volume de erros nos procedimentos;
- Utilização como ferramenta no auxílio em treinamentos.

## Pontos importantes a serem considerados para dar início à confecção do(s) POP(s):

- Nome do procedimento;
- Local (departamento/colaboradores) a ser aplicado;
- Responsável para confecção do POP, pode ser por nome e/ou cargo. Neste caso sugere-se o gerente do departamento responsável pelo procedimento;
- Prazo de elaboração.

## Roteiro de Confecção/Atualização dos POPs

1. Ao receber a demanda relativa a confecção/alteração de procedimentos, a **Assessoria de Planejamento** entra em contato com a **Gerência Imediata** responsável pelo procedimento;
2. Se houver a necessidade do envolvimento de outras gerências para a atualização do procedimento, fica a cargo da **Assessoria de Planejamento** a realização e coordenação de reunião para os devidos ajustes. Caso não haja necessidade, a **Gerência Imediata** é diretamente comunicada para as devidas atualizações.
3. Após as conclusões finais, fica a cargo da **Gerência Imediata** a atualização do(s) POP(s) e encaminhamento a **Assessoria de Planejamento**, bem como a divulgação ao seus colaboradores. A disponibilização do POP na intranet (ca) fica a cargo da **Assessoria de Planejamento**.

# MODELO POP

## 1 OBJETIVO

## 2 CAMPO DE APLICAÇÃO

Aplica-se a

## 3 REFERÊNCIAS

 X

Caso não haja (Não se aplica)

## 4 DEFINIÇÕES

 X

Caso não haja (Não se aplica)

## 5 SÍMBOLOS E ABREVIATURAS

 X

## 6 PRINCIPAIS PASSOS

## 7 CUIDADOS ESPECIAIS

## 8 CONTROLE DE REGISTROS

Os registros gerados pelas atividades deste procedimento são controlados da seguinte forma:

Identificação	Armazenamento	Proteção	Recuperação	Retenção	Disposição

HISTÓRICO DAS REVISÕES		
Rev.	Data	Descrição
01		
02		
03		

# Consulta Intranet (ca)

CREA-SC | CENTRAL DE ATENDIMENTO

Início Atendimento Serviços Departamentos Notícias SAC Qualidade

índice localizar

- ATENDIMENTO
- .SIC WEB
- ABNT
- ATRIBUIÇÕES ELÉTRICA
- CONTATOS
- CREA 3R
- INFORMAÇÕES**
- LINKS
- MÚTUA
- OUTROS CONSELHOS
- TABELAS

Central de Atendimento - CREA-SC

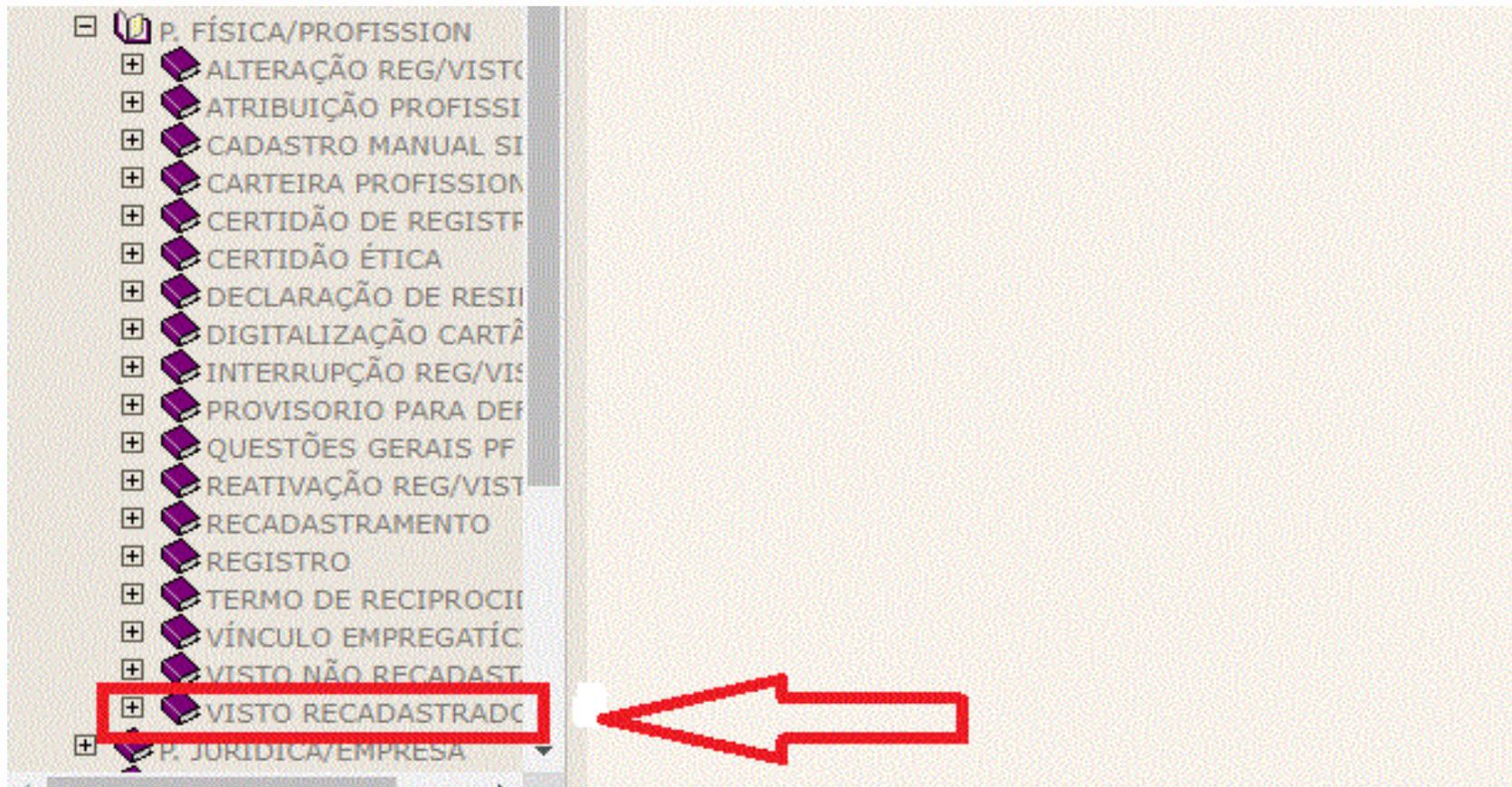
Atendimento

# Consulta Intranet (ca)

The screenshot displays the 'Central de Atendimento - CREA-SC' interface. At the top, there is a navigation bar with icons for 'Início', 'Atendimento', 'Serviços', 'Departamentos', 'Notícias', 'SAC', and 'Qualidade'. Below this, a search bar contains the text 'índice' and 'localizar'. A left-hand navigation menu lists various services, with 'P. FÍSICA/PROFISSION' highlighted by an orange box and an orange arrow pointing to it. The main content area is currently empty.

- Índice
- localizar
- ATENDIMENTO
  - .SIC WEB
  - ABNT
  - ATRIBUIÇÕES ELÉTRICA
  - CONTATOS
  - CREA JR
  - INFORMAÇÕES
    - ACERVO TÉCNICO
    - APEC
    - ART
    - AUTO DE INFRAÇÃO
    - CERTIDÕES
    - CONSULTA
    - CONSULTAS SIC CREA/CONFEDERAÇÃO
    - CREANET
    - CURSOS/INST. ENSINO
    - DENÚNCIAS
    - DIREITO AUTORAL
    - ENTIDADE DE CLASSE
    - FINANCEIRO
    - LAI
    - MORADIA ECONÔMICA
    - P. FÍSICA/PROFISSION**
    - P. JURÍDICA/EMPRESA
    - PROTÓCOLOS - ABERT. E ENCERRAMENTO
    - QUESTÕES GERAIS
    - RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO
    - UNIMED
  - LINKS
  - MÚTUA
  - OUTROS CONSELHOS
  - TABELAS

## Consulta Intranet (ca)



# Consulta Intranet (ca)

Inicio Atendimento Serviços Departamentos Notícias SAC Qualidade

Índice localizar

- INFORMAÇÕES
  - ACERVO TÉCNICO
  - APEC
  - ART
  - AUTO DE INFRAÇÃO
  - CERTIDÕES
  - CONSULTA
  - CONSULTAS SIC CREA/CO
  - CREANET
  - CURSOS/INST. ENSINO
  - DENÚNCIAS
  - DIREITO AUTORAL
  - ENTIDADE DE CLASSE
  - FINANCEIRO
  - LAI
  - MORADIA ECONÔMICA
  - P. FÍSICA/PROFISSION
    - ALTERAÇÃO REG/VISTO
    - ATRIBUIÇÃO PROFISSI
    - CADASTRO MANUAL SI
    - CARTEIRA PROFISSION
    - CERTIDÃO DE REGISTR
    - CERTIDÃO ÉTICA
    - DECLARAÇÃO DE RESI
    - DIGITALIZAÇÃO CART
    - INTERRUPÇÃO REG/VIS
    - PROVISÓRIO PARA DEF
    - QUESTÕES GERAIS PF
    - REATIVAÇÃO REG/VIST
    - RECADASTRAMENTO
    - RÉGISTRO
    - TERMO DE RECIPROCII
    - VÍNCULO EMPREGATÍC
    - VISTO NÃO RECADAST.
    - VISTO RECADASTRAD
- POP-DAT- 011
- PROTÓCOLOS - ABERT. E E
- QUESTÕES GERAIS
- RELATÓRIO DE FISCALIZA
- UNIMED

**POP-DAT- 011-Visto de Profissional Recadastrado**  
*Atualizado em 12/03/2020.*  
Informação localizada em "CA - Atendimento - Informações - P. Física/Profissional - Visto Recadastrado - POP DAT PF 011".  
Anexo: POP-DAT-011 - Visto de Profiss

# **DEPARTAMENTO DE ATENDIMENTO – DAT**

**JOSÉ EDUARDO LONGO MARCOLINO**

**GERÊNCIA DAT**

**[eduardo@crea-sc.org.br](mailto:eduardo@crea-sc.org.br)**

**(48) 3331-2147**