



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA  
ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

ANEXO I

PLANO PLURIANUAL CREA-MS – PPA 2023/2024

## 1. Apresentação

O Plano Plurianual é o principal instrumento de planejamento de médio prazo do Governo que, previsto pelo art. 165 da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, define as diretrizes, objetivos e metas da administração pública federal voltados à consecução dos programas responsáveis pela entrega de produtos (bens e serviços) à sociedade.

O PPA se inicia no segundo ano de mandato de um presidente e se prolonga até o final do primeiro ano do mandato de seu sucessor, norteando a elaboração das diretrizes orçamentárias e do orçamento anual e sincronizando os planos nacionais, regionais e setoriais executados por diferentes órgãos e entidades públicas.

Aprovado pela Decisão Plenária nº PL-0996/2022, o Referencial Estratégico para o Sistema Confea/Crea é um documento técnico elaborado com objetivo de subsidiar o Confea, os Creas e a Mútua na implantação-piloto do **Plano Plurianual 2023-2024**, que é um instrumento de planejamento integrado que busca o alinhamento das ações do Sistema Confea/Crea face aos desafios consignados para o período.

O PPA, como instrumento de planejamento do Sistema Confea/Crea, define os objetivos, indicadores, metas e iniciativas com o propósito de alinhar as ações de suas organizações às diretrizes estratégicas do Sistema, implementando a unidade de ação prevista no art. 24 da Lei nº 5.194, de 1966, por meio dos programas e subprogramas responsáveis pela prestação de serviços a seus usuários e beneficiários e à sociedade em geral.

Neste sentido, o PPA 2023 – 2024 orientará o planejamento, a execução e acompanhamento das ações anuais que, refletidas no orçamento, serão responsáveis pelo alcance dos resultados organizacionais previstos para o período no âmbito da circunscrição do Crea-MS.

Por sua vez, na medida em que os planos plurianuais do Confea e dos Creas estão alinhados, os resultados do PPA 2023 - 2024 contribuirão para o alcance das diretrizes do **Referencial Estratégico para o Sistema / da Agenda Estratégica do Sistema Confea/Crea**, às quais se relacionam as orientações da Estratégia Federal de Desenvolvimento (EFD) 2021-2030 e as metas dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da Agenda 2030 da ONU.

Traduzindo para a nossa realidade, o Crea-MS apresenta o Planejamento Plurianual elaborado para os exercícios de 2023 - 2024, com previsão de avaliação e monitoramento anual, com contrapartida de revisão a depender da necessidade, considerando a adaptação e possíveis desafios futuros.





**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA**  
ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

Com prazo definido de entrega deste documento ao Confea, o PPA foi elaborado em conjunto com consultoria contratada, *Brazil In Consultants Company*, pelo Setor de Gestão da Qualidade, supervisionado pelas Superintendências e Controladoria do Crea-MS e aprovado através da Decisão Plenária PL/MS n. 368/2022.

## 2. Perfil Organizacional

Instituído pela Resolução do Confea n. 263, de 20 de outubro de 1979, na forma estabelecida pelo Decreto Federal n. 23.569, de 11 de dezembro de 1933, o Crea-MS - Conselho Regional de Engenharia e Agronomia de Mato Grosso do Sul é entidade autárquica de fiscalização do exercício e das atividades profissionais dotada de personalidade jurídica de direito público, constituindo serviço público federal, vinculado ao Conselho Federal de Engenharia e Agronomia – Confea. A Lei 5.194/66 nos ampara no cumprimento do nosso papel institucional assim destacados:

**MISSÃO:**

FISCALIZAR E VALORIZAR O EXERCÍCIO PROFISSIONAL, PROMOVENDO SEGURANÇA À SOCIEDADE.

**VISÃO:**

SER REFERÊNCIA NA EXCELÊNCIA DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS À SOCIEDADE.

**VALORES:**

**COMPROMISSO COM A EXCELÊNCIA:** Comprometimento com a busca da excelência e qualidade na prestação de serviços.

**ÉTICA:** Deve ser pilar de conduta na orientação e execução dos nossos serviços.

**FOCO EM RESULTADOS:** Executar o planejamento com o objetivo de buscar a eficácia e eficiência nos serviços.

**IMPARCIALIDADE:** Deve-se buscar o tratamento isonômico e imparcial no atendimento dos nossos serviços.

**INVESTIR EM CAPITAL INTELECTUAL:** O investimento em Capital Intelectual mantém ativa a Gestão do Conhecimento.

**TRANSPARÊNCIA:** Incentivo à democratização da Informação e controle da Gestão.

Cabe aqui destacar que estamos em fase de finalização da atualização do Planejamento Estratégico do Crea-MS, o qual destacará as principais mudanças do perfil institucional, objetivos estratégicos com foco nas adaptações do Orçamento-Programa e indicadores que traduzem as novas tendências atuais da administração pública, elaborado em conjunto com consultoria contratada.

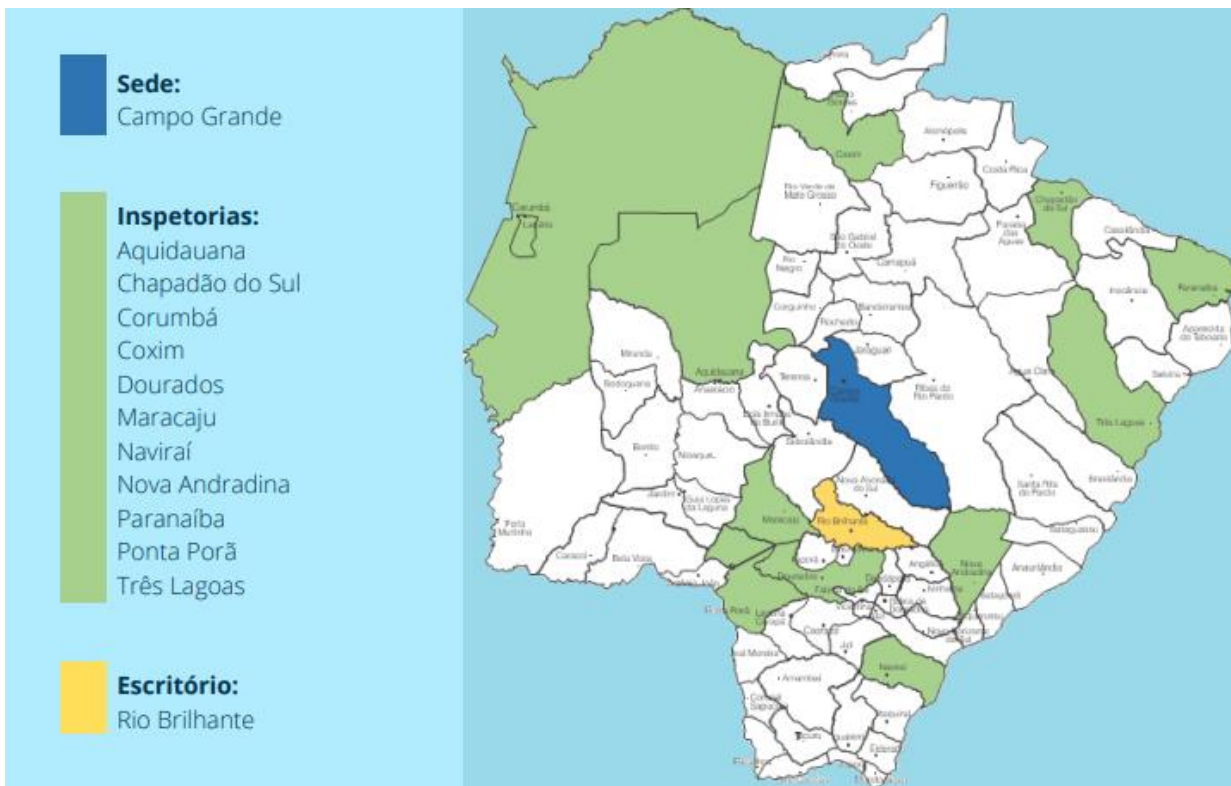




**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA**  
**ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL**

O Crea-MS atua por meio de 11 Inspetorias e 1 escritório distribuídas por todo Estado e sua sede na capital Campo Grande-MS, abarcando a fiscalização da atuação de 11.878 profissionais e 5.326 empresas em 79 municípios:

Figura 1. Localização de Inspetorias/escritório e Sede do Crea-MS





**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA**  
**ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL**

Figura 2. Organograma





**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA**  
**ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL**

### **3. Vinculação Estratégica das ações com o Orçamento Programa**

O PPA do Crea-MS desdobra no período de 2023 -2024 as diretrizes estratégicas do Sistema Confea/Crea e os objetivos do Mapa Estratégico vigente, estabelecendo as prioridades e a estimativa orçamentária necessárias para a execução anual das ações.

Uma vez definidas, as prioridades e a estimativa orçamentária plurianual orientarão a elaboração das diretrizes orçamentárias do plano de trabalho e do orçamento anuais, garantindo a viabilidade das metas e a rastreabilidade dos resultados estratégicos.

Aprovado pela Decisão Plenária nº PL-1394/2021 do Confea, o Orçamento-Programa consiste na implantação do novo modelo de gestão orçamentária do Sistema Confea/Crea e Mútua, **composta por 3 (três) programas e 11 (onze) subprogramas, sendo:**

a) **Governança** - serão relacionados os objetivos, metas, indicadores e despesas relacionados às atividades institucionais que visam a direcionar, monitorar e avaliar os resultados dos serviços públicos prestados aos profissionais, empresas e sociedade, os quais serão desdobrados nos subprogramas Direção e Liderança; Estratégia; e Controle;

b) **Finalidade** - serão relacionados os objetivos, metas, indicadores e despesas relacionados às atividades institucionais que diretamente visam a prestar os serviços públicos de acordo com o disposto na legislação profissional vigente, os quais serão desdobrados nos subprogramas Fiscalização; Registro; e Julgamento, Normatização e Orientação;

c) **Gestão** - serão relacionados os objetivos, metas, indicadores e despesas afetos às atividades institucionais que visam a promover a articulação e a comunicação institucional e a prover o suporte técnico administrativo e a infraestrutura necessários à execução da estratégia organizacional e à entrega de resultados finalísticos, os quais serão desdobrados nos subprogramas Articulação Institucional, Representações e Parcerias; Comunicação e Eventos; Suporte Técnico-Administrativo; Infraestrutura-Manutenção; e Infraestrutura-Investimento.

Com base nesta nova realidade adaptamos a nossa estrutura organizacional aos moldes do orçamento-programa. Essa mudança começou ainda no exercício de 2021, traduzindo, como ações ainda em fase piloto para monitoramento em 2022

No entanto, vale lembrar novamente, que o Crea-MS está totalmente empenhado em implementar de forma integral todas essas mudanças substanciais na gestão. Assim, com auxílio de consultoria especializada, estamos em fase de adaptação para atendimento de todo ciclo de planejamento e gestão demandados.

Deste modo, todas as ações institucionais, classificadas como atividades ou projetos, estarão vinculadas à algum dos programas e subprogramas tendo em vista os desdobramentos dos objetivos em metas e destas em iniciativas estratégicas que, formalizadas anualmente por meio de planos - suportados pelos recursos estimados no PPA e aprovados no orçamento serão acompanhadas por meio de





**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA**  
**ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL**

indicadores de desempenho ou controles internos.

Figura 3. Quadro da estrutura adaptada aos Programas e Subprogramas

Governança										
1 Direção					2 Estratégia e Controle					
Direção e Liderança					Estratégia		Controle			
PRE	SEP	CGB	Conselheiros/ Diretoria	Colégios Regionais	GDQ	CNT	OUV	SAD	STC	DJU

Finalidade				
3 Fiscalização		4 Registro	5 Julgamento e Normatização	
Fiscalização		Registro, Cadastro, ART e Acervo	Julgamento, Normatização e Orientação	
DFI		DAR	DAT	PLE CMR

Gestão										
6 Representações e Parcerias		7 Comunicação e Eventos		8 Suporte Técnico-Administrativo		9 Infraestrutura - Manutenção		10 Infraestrutura - Investimento		
Articulação Institucional, Representações e Parcerias		Comunicação e Eventos		Suporte Técnico-Administrativo		Infraestrutura - Manutenção		Infraestrutura - Investimento		
APA	DRI	DRI	ACO	DAD	DTI	Sede	Inspetorias	DTI	Sede	Inspetoria

- Legenda:
- PRE – Presidência
  - SEP – Secretaria Executiva da Presidência
  - CGB – Chefia de Gabinete
  - GDQ – Gestão da Qualidade
  - CNT – Controladoria
  - OUV – Ouvidoria
  - SAD – Superintendência Administrativa
  - STC – Superintendência Técnica
  - DJU – Departamento Jurídico
  - DFI – Departamento de Fiscalização
  - DAR – Departamento de Atendimento e Registro
  - DAT – Departamento de Assessoria Técnica
  - PLE – Plenário
  - CMR – Câmaras
  - APA – Assessoria Parlamentar
  - DRI – Departamento de Relações Institucionais
  - ACO – Assessoria de Comunicação
  - DAD – Departamento de Administração
  - DTI – Departamento de Tecnologia da Informação





**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA**  
**ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL**

#### 4. Origem da Receita (Recursos)

A arrecadação do Crea-MS é composta basicamente por Receitas Tributárias, de Contribuições, de Serviços, Financeiras, Transferências e Outras Correntes. Dois grupos merecem destaque dentre o rol citado anteriormente: Receita Tributária e Receita de Contribuições. Enquadrada como Tributária, a Anotação de Responsabilidade Técnica corresponde em torno de 45% da receita do Conselho. Importante ressaltar que toda atividade técnica nas áreas abrangidas pelo Sistema Confea/Crea está sujeita a uma ART e ao pagamento da respectiva taxa pertinente com cobrança de acordo com faixa de contrato, sendo seus valores definidos pela Lei 12.514/11 e Resolução 1.067/ 2015 do Confea.

Já as receitas de Contribuições correspondem as de interesse das categorias profissionais ou econômicas, conforme disposto no artigo 149 da Constituição Federal de 1988. Essa cobrança foi regulamentada pelo art. 35 da Lei 5.194/66, e seus valores fixados pela Lei 12.514/11 e Resolução 1.066/2015 do Confea. São classificadas em Anuidades de Pessoas Físicas e de Pessoas Jurídicas, variando a cobrança entre profissionais de nível superior e médio, e as empresas conforme faixa de capital social.

RECEITA	TOTAL ARREC. 2019	TOTAL ARREC. 2020	TOTAL ARREC. 2021	RECEITA PROJETADA		
				2022	2023	2024
<b>RECEITA TRIBUTÁRIA</b>	<b>6.925.655,11</b>	<b>7.178.899,10</b>	<b>8.505.611,25</b>	<b>8.530.000,00</b>	<b>9.785.901,35</b>	<b>10.128.407,90</b>
<b>RECEITA DE CONTRIBUIÇÕES</b>	<b>6.743.093,35</b>	<b>6.637.642,19</b>	<b>7.219.289,64</b>	<b>8.788.899,47</b>	<b>8.237.848,42</b>	<b>8.526.173,11</b>
Auidade de PF	3.876.054,77	3.699.734,79	4.011.736,41	4.214.370,70	4.639.891,60	4.802.287,81
Anuidade de PJ	2.867.038,58	2.937.907,40	3.207.553,23	4.574.528,77	3.597.956,82	3.723.885,31
<b>RECEITA PATRIMONIAL</b>	<b>63.800,00</b>	<b>5.475,00</b>	<b>5.050,00</b>	<b>70.000,00</b>	<b>50.000,00</b>	<b>51.750,00</b>
<b>RECEITA DE SERVIÇOS</b>	<b>487.001,64</b>	<b>487.463,75</b>	<b>535.856,54</b>	<b>579.353,71</b>	<b>589.929,41</b>	<b>610.576,94</b>
<b>RECEITAS FINANCEIRAS</b>	<b>628.330,46</b>	<b>350.423,77</b>	<b>820.038,48</b>	<b>731.000,00</b>	<b>1.845.000,00</b>	<b>1.909.575,00</b>
Multas sobre anuidades	351.785,20	239.674,70	391.802,86	370.000,00	700.000,00	724.500,00
Aplicações Financeiras	270.401,66	76.380,97	348.600,72	280.000,00	1.010.000,00	1.045.350,00
<b>TRANSFERÊNCIAS CORRENTES</b>	<b>394.338,54</b>	<b>772.911,98</b>	<b>228.202,70</b>	<b>2.290.926,35</b>	<b>950.000,00</b>	<b>983.250,00</b>
<b>OUTRAS RECEITAS CORRENTES</b>	<b>1.169.226,34</b>	<b>1.095.392,98</b>	<b>1.532.329,25</b>	<b>1.806.689,72</b>	<b>1.656.689,72</b>	<b>1.714.673,86</b>
Dívida Ativa	735.524,42	462.607,99	902.440,15	1.155.000,00	1.155.000,00	1.195.425,00
Multas de Infrações	368.567,30	564.024,94	532.983,50	600.000,00	450.000,00	465.750,00
<b>RECEITAS DE CAPITAL</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>3.572.948,25</b>	<b>2.116.073,67</b>	<b>2.190.136,25</b>
<b>TOTAL</b>	<b>16.411.445,44</b>	<b>16.528.208,77</b>	<b>18.846.377,86</b>	<b>26.369.817,50</b>	<b>25.231.442,57</b>	<b>26.114.543,06</b>

Além dos valores de receitas previstos acima, para os próximos 2 anos, existe a previsão de utilização de recursos de programas do Conselho Federal para utilização primordial em áreas finalísticas. O somatório das receitas projetadas e dos possíveis créditos adicionais totalizam os recursos financeiros





**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA**  
**ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL**

que serão utilizados pelo Conselho no período de vigência deste PPA.

As diretrizes estratégicas do Sistema Confea/Crea e os objetivos do Crea-MS estão organizados nos seguintes programas e subprogramas:

Tabela 1. Matriz de vinculação estratégica para o período 2023 – 2024

Programa	Subprograma	Diretriz do Sistema	Objetivo Estratégico do Crea MS
Finalidade	Registro	Institucional	Elevar a Satisfação dos Usuários
	Fiscalização	Institucional	Eficiência nas Ações de Fiscalização
	Julgamento e Normatização	Institucional	Dar Celeridade no Julgamento dos Processos

## 5. Planejamento por Programas

### 5.1 Programa Finalidade

#### 5.1.1 Fiscalização

A fiscalização do Crea-MS se ampara na razão de existir deste Regional. Atualmente a estrutura está dividida por 13 (treze) agentes de fiscalização na Sede, 3 (três) na Inspeção de Dourados, 1 (um) na Inspeção de Três lagoas e 1 (um) na Inspeção de Paranaíba. Estamos em constante evolução, buscando uma maturidade na apuração dos processos internos desta área. Os objetivos e o planejamento foram todos pensados em medir e acompanhar os resultados internos do Departamento.

Para acompanhar os principais objetivos com as ações listadas abaixo, foram previstos um total de recursos necessários para cobrir as despesas de rotina necessárias para a realização das atividades como: gerenciamento de frotas, diárias, deslocamentos, postagem de correspondências, material de expediente, entre outras necessárias à continuidade das atividades de fiscalização do Conselho e de programas oriundos do Conselho Federal.

#### Dimensão Estratégica

Objetivo Estratégico	<b>Eficiência nas Ações de Fiscalização</b>
Unidade Responsável	DFI – DEPARTAMENTO DE FISCALIZAÇÃO

#### Dimensão Tática

Meta			
Descrição	Mede a taxa de relatórios de fiscalização não finalizados, salvo casos das decisões de câmara e convênios.		
Meta Principal	<b>5% (mensal)</b>	Ano base	2023
Unidade de medida	Percentual %	Fonte	Histórico Realizado
Unidade Responsável	DFI	Sentido	Diminuir





**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA**  
**ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL**

<b>Indicador</b>	<b>Índice de relatórios de fiscalização não finalizados</b>
Fórmula	Qtd de Fichas de Visita Pendentes / Qtd de Fichas de Visita X 100
Iniciativas associadas	1 - Identificar no sistema mensalmente os relatórios que encontram-se pendentes;
	2 - Dar feedback ao agente de fiscalização da quantidade de relatórios em aberto e conceder prazo para conclusão;
	3 - Limitar a indicação do agente de fiscalização para as viagens programadas, à somente aqueles que estiverem dentro do percentual aceitável;
	4 - Realizar treinamento do preenchimento das fichas para dirimir as dúvidas e dificuldades;
	5 - Adotar medidas administrativas para os casos recorrentes.

#### Dimensão Estratégica

Objetivo Estratégico	<b>Eficiência nas Ações de Fiscalização</b>
Unidade Responsável	DFI – DEPARTAMENTO DE FISCALIZAÇÃO

#### Dimensão Tática

<b>Meta</b>			
Descrição	Mede o número total de ações de fiscalização em empreendimentos, obras e serviços no mês de referência		
Meta Principal	<b>1000</b>	Ano base	2023
Unidade de medida	Números absolutos	Fonte	Histórico Realizado
Unidade Responsável	DFI	Sentido	Aumentar
<b>Indicador</b>	<b>Número de Ações de Fiscalizações realizadas</b>		
Fórmula	Qtd de ações de fiscalização/número de agentes fiscais		
Iniciativas associadas	1 – Planejar as ações mensais de fiscalização de acordo com o planejamento anual e as demandas;		
	2 – Intensificar as ações nos municípios com mais demandas de obras e/ou serviços;		
	3 – Acompanhar a emissão dos relatórios de fiscalização, visando a contenção de falhas;		
	4 – Após constatação das irregularidades (Falta de ART / Exercício Ilegal da Profissão), orientar in-loco o profissional / proprietário sobre a necessidade do recolhimento das ARTs;		
	5 – Utilizar ferramentas (e-mail, telefone, whatsapp) para contato com profissionais cobrando o registro das ARTs das irregularidades constatadas;		
	6 – Após todas as tentativas de registro da ART, o agente de fiscalização lavrará o auto de infração.		

#### Dimensão Estratégica

Objetivo Estratégico	<b>Eficiência nas Ações de Fiscalização</b>
Unidade Responsável	DFI – DEPARTAMENTO DE FISCALIZAÇÃO





**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA**  
**ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL**

### Dimensão Tática

Meta			
Descrição	Mede o percentual de ARTs que foram registradas após a divulgação das ações da fiscalização nos municípios de MS até uma semana pós fiscalização.		
Meta Principal	<b>10%</b>	Ano base	2023
Unidade de medida	Percentual %	Fonte	Histórico Realizado
Unidade Responsável	DFI	Sentido	Aumentar
<b>Indicador</b>	<b>Percentual de ARTs registradas após ações de fiscalização</b>		
Fórmula	Quantidade de ARTs Registradas no local fiscalizado/ Qtd de ARTs Registradas no mesmo período *100		
Iniciativas associadas	Verificar se as divulgações tiveram impacto significativo nas áreas/municípios fiscalizados.		

### Dimensão Estratégica

Objetivo Estratégico	<b>Eficiência nas Ações de Fiscalização</b>
Unidade Responsável	DFI – DEPARTAMENTO DE FISCALIZAÇÃO

### Dimensão Tática

Meta			
Descrição	Mede o percentual da eficácia com base no número de denúncias atendidas pela fiscalização. Salvo casos em que são realizadas consultas aos departamentos (DJU, DAT).		
Meta Principal	<b>90%</b>	Ano base	2023
Unidade de medida	Percentual %	Fonte	Histórico Realizado
Unidade Responsável	DFI	Sentido	Aumentar
<b>Indicador</b>	<b>Percentual de denúncias mensais atendidas pela fiscalização</b>		
Fórmula	Número de denúncias realizadas /Somatório das denúncias *100%		
Iniciativas associadas	1 – Após aprovação das denúncias, repassar ao agente de fiscalização responsável e comunicá-lo para verificação in-loco; 2 – Após retorno, deve-se emitir o relatório de fiscalização apontando as regularidades ou irregularidades constatadas, e fazer os apontamentos na denúncia para finalizá-la; 3 – Apurar a quantidade de denúncias que são atribuição do Crea-MS para tomada de decisões futuras.		

#### 5.1.1.1 Vinculação Orçamentária

Abaixo, apresentaremos os recursos disponíveis para custeios das atividades do departamento responsável pela fiscalização.





**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA**  
**ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL**

Recursos	Total
Custeios das atividades do Departamento de Fiscalização	R\$ 438.240,00

Os valores alocados acima tem previsão de atendimento à fiscalização dos municípios de Mato Grosso do Sul, com uma programação específica adaptada à estrutura do departamento, conforme figura a seguir.

Para facilitar o entendimento, os itens em amarelo são fiscalização de usinas, os itens em cinza são as fiscalizações programadas para o 1º semestre, os itens em branco as do 2º semestre, e por fim, os itens em verde são de fiscalização de milho safrinha, conforme característica produtiva do Estado.

Figura 4. Programação anual da fiscalização da sede e municípios de MS

PROGRAMAÇÃO DE FISCALIZAÇÃO - MUNICÍPIOS	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Mai	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	TOTAL
<b>CAMPO GRANDE</b>	<b>ÁREAS</b>												
ÁGUA CLARA E RIBAS DO RIO PARDO		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11
AQUIDAUANA E ANASTÁCIO		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11
BONITO E NIOAQUE		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11
CORUMBÁ E LADÁRIO		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11
COXIM		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11
JARDIM E GUIA LOPES DA LAGUNA		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11
MARACAJU	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
NAVIRAÍ	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
NOVA ANDRADINA, BATAYPORÃ E TAQUARUSSU	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
PONTA PORÃ E ANTONIO JOÃO	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
RIO BRILHANTE E NOVA ALVORADA DO SUL	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	13
SÃO GABRIEL DO OESTE E RIO VERDE		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11
SIDROLÂNDIA	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
ANGÉLICA, VINHEMA E NOVO HORIZONTE DO SUL	1	1		1		2			1			2	8
BANDEIRANTES E JARAGUARI			1		1		2		1		1		6
BELA VISTA, PORTO MURTINHO E CARACOL			2		1		2		1		2		8
CAMAPUÁ E FIGUEIRÃO		1		1		2		1		1		1	7
MIRANDA E BODOQUENA		1		1		1			1			1	5
RIO NEGRO, CORGUINHO E ROCHEDO		1						1			1		4
SONORA E PEDRO GOMES	1		1		1		2		1		1		7
TERENOS E DOIS IRMÃOS DO BURITI		1			1			1			1		4
ANHANDUÍ E ROCHEDINHO	D	I	S	T	R	I	T	O	S		C	G	
<b>DOURADOS</b>			2				2				2		6
ARAL MOREIRA, AMAMBAI E CORONEL SAPUCAIA		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11
IGUATEMI E ITAQUIRAÍ	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
MUNDO NOVO, ELDOorado E JAPORÃ		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11
FÁTIMA DO SUL, VICENTINA E JATEÍ	1			1		1			1			1	5
GLÓRIA DE DOURADOS E DEODÁPOLIS			1		1		2		1		1		6
ITAPORÃ, DOURADINA		1	1		1		1		1			1	6
LAGUNA CARAPÁ, CAARAPÓ E JUTI	1			1		1		1		1		1	6
PARANHOS, SETE QUEDAS E TACURU			1			1			1			1	4
DISTRITOS DE DOURADOS E DISTRITOS DE CAARAPÓ	D	I	S	T	R	I	T	O	S		D	S	
<b>PARANAÍBA</b>		1			1					1			3
<b>TRÊS LAGOAS</b>		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11
ALCINOPOLIS E COSTA RICA	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
CHAPADÃO DO SUL E PARAISO DAS ÁGUAS		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11
BATAGUASSU E ANAURILÂNDIA		1		2		1			1		2		8
BRASILÂNDIA E SANTA RITA DO PARDO	1		1		1		1		1		1		6
CASSILÂNDIA E INOCENCIA		1		1		1		1		1		1	6
SELVIRIA E APARECIDA DO TABOADO	1		1		1		1		1		1		6
<b>VIAGENS PROGRAMADAS</b>	15	28	30	27	29	29	32	25	30	25	30	29	329
Fiscalização em lavoura	Fiscalização de Rotina												Total
Usinas	1, 2, 3, 4 (quantidade de fiscais)												Viagens





**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA**  
**ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL**

### 5.1.2 Registro

O Departamento de Atendimento e Registro – DAR tem por finalidade desenvolver, coordenar e executar as atividades de atendimento ao público e de registro documental. É dirigido por Gerente designado (a) pela Presidente e o quadro funcional de 16 (dezesseis) empregados, sendo 15 (quinze) agentes administrativos e 1 (um) agente operacional, distribuídos na Sede e nas Inspetorias.

#### Dimensão Estratégica

Objetivo Estratégico	<b>Elevar a Satisfação dos Usuários</b>
Unidade Responsável	DAR – DEPARTAMENTO DE ATENDIMENTO E REGISTRO

#### Dimensão Tática

<b>Meta</b>			
Descrição	Medir o percentual das solicitações protocoladas no atendimento e que são atendidas dentro do prazo estabelecido na carta de serviços.		
<b>Meta Principal</b>	<b>90%</b>	Ano base	2023
Unidade de medida	Percentual %	Fonte	Histórico Realizado
Unidade Responsável	DAR	Sentido	Aumentar
<b>Indicador</b>	<b>Percentual de solicitações protocoladas e atendidas no prazo</b>		
Fórmula	Qtd de solicitações atendidas dentro do prazo previsto na carta de serviços / qtd total de solicitações X 100.		
Iniciativas associadas	Garantir a satisfação dos usuários na busca dos serviços.		

#### Dimensão Estratégica

Objetivo Estratégico	<b>Elevar a Satisfação dos Usuários</b>
Unidade Responsável	DAR – DEPARTAMENTO DE ATENDIMENTO E REGISTRO

#### Dimensão Tática

<b>Meta</b>			
Descrição	Medir o percentual de satisfação dos usuários no atendimento.		
<b>Meta Principal</b>	<b>95%</b>	Ano base	2023
Unidade de medida	Percentual %	Fonte	Histórico Realizado
Unidade Responsável	DAR	Sentido	Aumentar
<b>Indicador</b>	<b>Percentual de satisfação do atendimento.</b>		
Fórmula	Qtd do total de pesquisas respondidas do total que tiveram avaliação positiva/quantidade total respondidas*100.		
Iniciativas associadas	1 - Acompanhar as solicitações protocoladas e atendidas no prazo de acordo com a Carta		





**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA**  
**ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL**

	de Serviços;
	2 - Taxa de diligências que resultem em atraso na análise dos protocolos do atendimento;
	3 - Adquirir ferramenta de automatização dos canais de atendimento.

### Dimensão Estratégica

Objetivo Estratégico	<b>Elevar a Satisfação dos Usuários</b>
Unidade Responsável	DAR – DEPARTAMENTO DE ATENDIMENTO E REGISTRO

### Dimensão Tática

<b>Meta</b>			
Descrição	Medir o percentual de diligências em protocolos do atendimento resultantes de pedidos diversos das câmaras e correção de documentos faltantes.		
<b>Meta Principal</b>	<b>5%</b>	Ano base	2023
Unidade de medida	Percentual %	Fonte	Histórico Realizado
Unidade Responsável	DAR	Sentido	Diminuir
<b>Indicador</b>	<b>Taxa de diligências que resultem em atraso na análise dos protocolos do atendimento.</b>		
Fórmula	Qtd de diligências / qtd de processos protocolados X 100.		
Iniciativas associadas	1 – Correção ativa das diligências.		

#### 5.1.2.1 Vinculação Orçamentária

A inovação faz parte do ideal de excelência de qualquer organização. Uma solução acessível e planejada é a aquisição do software Chatbot que permite manter uma conversa com um usuário humano em linguagem natural, por meio de aplicativos de mensagens, sites, e outras plataformas digitais. Eles são sistemas que usam uma interface conversacional para entregar um produto, serviço ou experiência. Abaixo, apresentaremos os recursos disponíveis para custeios das atividades do departamento responsável pelo atendimento do Crea-MS.

Recursos	Total
Aquisição de software (Chatbot) para atualização e controle da satisfação no atendimento do Conselho.	R\$ 25.000,00

#### 5.1.3 Julgamento e Normatização

O Departamento de Atendimento e Registro – DAT tem por finalidade desenvolver, coordenar e executar as atividades de atendimento técnico ao público. Com a responsabilidade de apreciar e decidir





**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA**  
**ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL**

os assuntos relacionados à fiscalização do exercício profissional, e sugerir medidas para o aperfeiçoamento das atividades do Crea-MS, as Câmaras Especializadas constuem a 1ª instância de julgamento no âmbito de sua jurisdição.

#### Dimensão Estratégica

Objetivo Estratégico	<b>Dar Celeridade no Julgamento do Processos</b>
Unidade Responsável	DAT – DEPARTAMENTO DE ATENDIMENTO TÉCNICO

#### Dimensão Tática

<b>Meta</b>			
Descrição	Medir a produtividade anual de instrução dos processos com objetivo de dar mais celeridade. Medido mensalmente, refere-se aos processos de auto de infração.		
<b>Meta Principal</b>	<b>80%</b>	Ano base	2023
Unidade de medida	Percentual %	Fonte	Histórico Realizado
Unidade Responsável	DAT	Sentido	Aumentar
<b>Indicador</b>	<b>Índice de Produtividade aplicado à atividade de instrução técnica dos processos de auto de infração.</b>		
Fórmula	número de processos instruídos / número de processos *100.		
Iniciativas associadas	1 – controle de acordo com normativos vigentes.		

#### Dimensão Estratégica

Objetivo Estratégico	<b>Dar Celeridade no Julgamento do Processos</b>
Unidade Responsável	DAT – DEPARTAMENTO DE ATENDIMENTO TÉCNICO

#### Dimensão Tática

<b>Meta</b>			
Descrição	Medir a produtividade anual de instrução dos processos com objetivo de dar mais celeridade. Medido mensalmente, refere-se aos processos de auto de infração.		
<b>Meta Principal</b>	<b>80%</b>	Ano base	2023
Unidade de medida	Percentual %	Fonte	Histórico Realizado
Unidade Responsável	DAT	Sentido	Diminuir
<b>Indicador</b>	<b>Taxa de congestionamento anual de processos nas câmaras especializadas.</b>		
Fórmula	número de processos congestionados/ número de processos nas câmaras especializadas *100.		
Iniciativas associadas	1 – controle de acordo com normativos vigentes.		





**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA**  
**ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL**

**Dimensão Estratégica**

Objetivo Estratégico	<b>Dar Celeridade no Julgamento dos Processos</b>
Unidade Responsável	DAT – DEPARTAMENTO DE ATENDIMENTO TÉCNICO

**Dimensão Tática**

<b>Meta</b>			
Descrição	Medir a produtividade anual de instrução dos processos com objetivo de dar mais celeridade. Medido mensalmente, refere-se aos processos de infração ao código de ética.		
<b>Meta Principal</b>	<b>80%</b>	Ano base	2023
Unidade de medida	Percentual %	Fonte	Histórico Realizado
Unidade Responsável	DAT	Sentido	Aumentar
<b>Indicador</b>	<b>Índice de Produtividade aplicado à atividade de instrução técnica dos processos de infração ao código de ética.</b>		
Fórmula	número de processos instruídos / número de processos *100.		
Iniciativas associadas	1 – controle de acordo com normativos vigentes.		

**5.1.3.1 Vinculação Orçamentária**

As Reuniões Regimentais fazem parte da rotina do Conselho, é através das reuniões que decisões, deliberações e normativos são criados com objetivo de fazer-se cumprir a missão institucional do Crea-MS. Para tanto, é necessário planejar, monitorar e orientar o custeio para garantir a eficiência das reuniões. Além disso, está incluído neste planejamento o plano de trabalho dos conselheiros na intenção de garantir atualização técnica para contribuição dos conselheiros no auxílio de tomada de decisões nos processos analisados.

<b>Recursos</b>	<b>Total</b>
Custeio para diárias, deslocamentos, passagens e jetons para atendimento de reuniões regimentais dos conselheiros do Conselho.	R\$ 584.965,64

**Conclusão**

Vislumbra-se novamente considerar que, por se tratar de uma metodologia inédita, o Crea-MS esforçou-se em estruturar este documento com ênfase no planejamento dos objetivos do Programa Finalidade, dada a importância da missão institucional do Conselho.

Para além do planejamento para viabilizar o orçamento, este modelo nos auxilia a estruturar e controlar todos os objetivos do Programa, além de fornecer para a tomada de decisão os dados





**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA**  
**ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL**

estratégicos de cada área.

Conclui-se portanto, que a intenção de revisão deste documento é para o período de 06 (seis) meses.

