

## ENAP INOVAÇÃO 2021

1. **Título da iniciativa:** SIMPLIFICA11
2. **Data de implementação da iniciativa:** 10 de julho de 2020
3. **Categoria:** Inovação em Processos Organizacionais
4. **Instituição:** Conselho Regional de Fisioterapia e Terapia Ocupacional da 11ª Região – CREFITO 11, Autarquia Pública Federal inscrita no CNPJ sob o nº 062.907.67/0001-89, com sede na SCS Quadra 8, Venâncio Shopping, 4º Andar, Sala 440- Asa Sul – Brasília – DF – CEP: 70333-900

5. **Responsável institucional pela prática inovadora:**

**Nome:** Sergio Gomes de Andrade

**Cargo:** Presidente do CREFITO-11

**Gênero, Cor/Raça:** Masculino, branco.

**Vínculo:** Agente Público eletivo

**Endereço da instituição:** SCS Quadra 8, Venâncio Shopping, 4º Andar, Sala 440- Asa Sul – Brasília – DF – CEP: 70333-900

**Dados de Contato:** E-mail: [presidente@crefito11.gov.br](mailto:presidente@crefito11.gov.br) / Telefone: (61) 98504-0498

6. **Superior do responsável:**

Nome: Presidência, Ouvidoria-Geral, Controladoria Jurídico Procedimental, Coordenação-Geral do CREFITO-11

Gênero, Cor/Raça: Não se aplica

Vínculo: Agentes Públicos

Endereço da instituição: SCS Quadra 8, Venâncio Shopping, 4º Andar, Sala 440- Asa Sul  
– Brasília – DF – CEP: 70333-900

Dados de Contato: [presidente@crefito11.gov.br](mailto:presidente@crefito11.gov.br); [ouvidoria@crefito11.gov.br](mailto:ouvidoria@crefito11.gov.br);  
[controladoria.juridica@crefito11.gov.br](mailto:controladoria.juridica@crefito11.gov.br); e [coordenacaogeral@crefito11.gov.br](mailto:coordenacaogeral@crefito11.gov.br).

7. Equipe:

**Nome:** Sergio Gomes de Andrade

**Cargo:** Presidente do CREFITO-11

**Gênero, Cor/Raça:** Masculino, branco.

**Vínculo:** Agente Público eletivo

**Endereço da instituição:** SCS Quadra 8, Venâncio Shopping, 4º Andar, Sala 440- Asa Sul – Brasília – DF – CEP: 70333-900

**Dados de Contato:** E-mail: [presidente@crefito11.gov.br](mailto:presidente@crefito11.gov.br) / Telefone: (61) 98504-0498

**Nome:** Roberta Vilarinho Menezes

**Cargo:** Coordenadora do Setor de Registro da Sub-sede CREFITO-11

**Gênero, Cor/Raça:** feminino, branco.

**Vínculo:** Servidora Pública

**Endereço da instituição:** Av República do Líbano 2341, Quadra D-7 Lotes 67/70 – Ed. Center Shopping Tamandaré, 2º Andar, Sala 201 – Setor Oeste – Goiânia/GO – CEP: 74125-904

**Dados de Contato:** E-mail: [roberta@crefito11.gov.br](mailto:roberta@crefito11.gov.br)

**Nome:** Heloyza Saliba Rizieri

**Cargo:** Coordenadora do Setor de Registro da sede CREFITO-11

**Gênero, Cor/Raça:** feminino, branco.

**Vínculo:** Servidora Pública

**Endereço da instituição:** SCS Quadra 8, Venâncio Shopping, 4º Andar, Sala 440- Asa Sul – Brasília – DF – CEP: 70333-900

**Dados de Contato:** E-mail: [heloyasa@crefito11.gov.br](mailto:heloyasa@crefito11.gov.br)

**Nome:** Maria da Conceição Diogo Vasconcelos

**Cargo:** Coordenadora do Setor de Registro da sede CREFITO-11

**Gênero, Cor/Raça:** feminino, branco.

**Vínculo:** Servidora Pública

**Endereço da instituição:** SCS Quadra 8, Venâncio Shopping, 4º Andar, Sala 440- Asa Sul – Brasília – DF – CEP: 70333-900

**Dados de Contato:** E-mail: [conceicao@crefito11.gov.br](mailto:conceicao@crefito11.gov.br)

**Nome:** Gisella Madalena Campos de Castro Temoteo

**Cargo:** Coordenadora-Geral CREFITO-11

**Gênero, Cor/Raça:** feminino, branco.

**Vínculo:** Servidora Pública

**Endereço da instituição:** SCS Quadra 8, Venâncio Shopping, 4º Andar, Sala 440- Asa Sul – Brasília – DF – CEP: 70333-900

**Dados de Contato:** E-mail: [conceicao@crefito11.gov.br](mailto:conceicao@crefito11.gov.br)

**Nome:** Ricardo Sales da Silva

**Cargo:** Chefe do Atendimento ao Público na sede CREFITO-11

**Gênero, Cor/Raça:** feminino, pardo.

**Vínculo:** Empregado público comissionado

**Endereço da instituição:** SCS Quadra 8, Venâncio Shopping, 4º Andar, Sala 440- Asa Sul – Brasília – DF – CEP: 70333-900

**Dados de Contato:** E-mail: [informatica@crefito11.gov.br](mailto:informatica@crefito11.gov.br)

**Nome:** Jaime das Neves Araujo

**Cargo:** Assessor do CREFITO-11

**Gênero, Cor/Raça:** Masculino, pardo.

**Vínculo:** Empregado público comissionado

**Endereço da instituição:** SCS Quadra 8, Venâncio Shopping, 4º Andar, Sala 440- Asa Sul – Brasília – DF – CEP: 70333-900

**Dados de Contato:** E-mail: [informatica@crefito11.gov.br](mailto:informatica@crefito11.gov.br)

**Nome:** José Renato de Sousa Bulhões

**Cargo:** Assessor do CREFITO-11

**Gênero, Cor/Raça:** Masculino, branco.

**Vínculo:** Empregado público comissionado

**Endereço da instituição:** SCS Quadra 8, Venâncio Shopping, 4º Andar, Sala 440- Asa Sul – Brasília – DF – CEP: 70333-900

**Dados de Contato:** E-mail: [defis@crefito11.gov.br](mailto:defis@crefito11.gov.br)

**Nome:** Samira Ellen da Silva Barreto

**Cargo:** Assessora do CREFITO-11

**Gênero, Cor/Raça:** feminino, negra.

**Vínculo:** Empregada pública comissionada

**Endereço da instituição:** SCS Quadra 8, Venâncio Shopping, 4º Andar, Sala 440- Asa Sul – Brasília – DF – CEP: 70333-900

**Dados de Contato:** E-mail: [samira.barreto@crefito11.gov.br](mailto:samira.barreto@crefito11.gov.br)

**Nome:** Michelle Duarte Souza

**Cargo:** Assessora do CREFITO-11

**Gênero, Cor/Raça:** feminino, parda.

**Vínculo:** Empregada pública comissionada

**Endereço da instituição:** SCS Quadra 8, Venâncio Shopping, 4º Andar, Sala 440- Asa Sul – Brasília – DF – CEP: 70333-900

**Dados de Contato:** E-mail: [michelle.duarte@crefito11.gov.br](mailto:michelle.duarte@crefito11.gov.br)

**Nome:** Luciana Matta de Almeida Dornelles

**Cargo:** Assessora do CREFITO-11

**Gênero, Cor/Raça:** feminino, branca.

**Vínculo:** Empregada pública comissionada

**Endereço da instituição:** SCS Quadra 8, Venâncio Shopping, 4º Andar, Sala 440- Asa Sul – Brasília – DF – CEP: 70333-900

**Dados de Contato:** E-mail: [luciana.matta@crefito11.gov.br](mailto:luciana.matta@crefito11.gov.br)

**Nome:** Jackeline Campos de Almeida

**Cargo:** Assessora do CREFITO-11

**Gênero, Cor/Raça:** Feminino, branco.

**Vínculo:** Empregada pública comissionada

**Endereço da instituição:** SCS Quadra 8, Venâncio Shopping, 4º Andar, Sala 440- Asa Sul – Brasília – DF – CEP: 70333-900

**Dados de Contato:** E-mail: [secretaria@crefito11.gov.br](mailto:secretaria@crefito11.gov.br)

**Nome:** Alana Abílio Diniz

**Cargo:** Assessora do CREFITO-11

**Gênero, Cor/Raça:** Feminino, branca.

**Vínculo:** Empregada pública comissionado

**Endereço da instituição:** SCS Quadra 8, Venâncio Shopping, 4º Andar, Sala 440- Asa Sul – Brasília – DF – CEP: 70333-900

**Dados de Contato:** E-mail: [controlodaria.juridica@crefito11.gov.br](mailto:controlodaria.juridica@crefito11.gov.br)

**Nome:** Bianca Araújo de Moraes

**Cargo:** Assessora do CREFITO-11

**Gênero, Cor/Raça:** Feminino, parda.

**Vínculo:** Empregada pública comissionada

**Endereço da instituição:** SCS Quadra 8, Venâncio Shopping, 4º Andar, Sala 440- Asa Sul – Brasília – DF – CEP: 70333-900

**Dados de Contato:** E-mail: [juridico@crefito11.gov.br](mailto:juridico@crefito11.gov.br)

**Nome:** Mateus Paulo Pereira Lima

**Cargo:** Assessor do CREFITO-11

**Gênero, Cor/Raça:** Masculino, pardo.

**Vínculo:** Empregado público comissionado

**Endereço da instituição:** SCS Quadra 8, Venâncio Shopping, 4º Andar, Sala 440- Asa Sul – Brasília – DF – CEP: 70333-900

**Dados de Contato:** E-mail: [mateus.lima@crefito11.gov.br](mailto:mateus.lima@crefito11.gov.br)

**Nome:** Jordana Bastos de Paula

**Cargo:** Assessor do CREFITO-11

**Gênero, Cor/Raça:** Feminino, branca.

**Vínculo:** Empregada pública comissionado

**Endereço da instituição:** Av República do Líbano 2341, Quadra D-7 Lotes 67/70 – Ed. Center Shopping Tamandaré, 2º Andar, Sala 201 – Setor Oeste – Goiânia/GO – CEP: 74125-904

**Dados de Contato:** E-mail: [jordana@crefito11.gov.br](mailto:jordana@crefito11.gov.br)

**Nome:** Maria Suely Pereira Diogo

**Cargo:** Coordenadora da sub-sede do CREFITO-1

**Gênero, Cor/Raça:** Feminino, branca.

**Vínculo:** Empregada pública comissionado

**Endereço da instituição:** Av República do Líbano 2341, Quadra D-7 Lotes 67/70 – Ed. Center Shopping Tamandaré, 2º Andar, Sala 201 – Setor Oeste – Goiânia/GO – CEP: 74125-904

**Dados de Contato:** E-mail: [suely@crefito11.gov.br](mailto:suely@crefito11.gov.br)

**8. Parceiros: Mense Desenvolvimento Humano e Organizacional Ltda**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ nº 31.101.019/0001-58, sediada no SRTVN 701, Conjunto P, Edifício Brasília Rádio Center, Sala 1065, CEP 70.719-900, em Brasília/DF

## 9. Relato da iniciativa:

### 1) Qual era a situação-problema a ser enfrentada?



O Conselho Regional de Fisioterapia e Terapia Ocupacional da 11ª Região – CREFITO-11, é uma autarquia federal criada pela Lei nº 6.316/1975. Nesse sentido, compete, o artigo 7º da referida Lei traz as competências dos Conselhos Regionais, que são:

“Art. 7º Aos Conselhos Regionais compete:

II - expedir a carteira de identidade profissional e o cartão de identificação aos profissionais registrados;

III - fiscalizar o exercício profissional na área de sua jurisdição, representando, inclusive, às autoridades competentes, sobre os fatos que apurar e cuja solução ou repressão não seja de sua alçada;

IV - cumprir e fazer cumprir as disposições desta Lei, das resoluções e demais normas baixadas pelo Conselho Federal;

V - funcionar como Tribunal Regional de Ética, conhecendo, processando e decidindo os casos que lhe forem submetidos;

VIII - aprovar a proposta orçamentária e autorizar a abertura de créditos adicionais e as operações referentes a mutações patrimoniais;

X - arrecadar anuidades, multas, taxas e emolumentos e adotar todas as medidas destinadas a efetivação de sua receita, destacando e entregando ao Conselho Federal as importâncias correspondentes a sua participação legal;

XII - estimular a exação no exercício da profissão, velando pelo prestígio e bom conceito dos que a exercem;

XIII - julgar as infrações e aplicar as penalidades previstas nesta Lei e em normas complementares do Conselho Federal;

XIV - emitir parecer conclusivo sobre prestação de contas a que esteja obrigado;

XV - publicar, anualmente, seu orçamento e respectivos créditos adicionais, os balanços, a execução orçamentária, o relatório de suas atividades e a relação dos profissionais registrados.”

Ocorre que o CREFITO-11, em razão da gestão anterior, encontrava-se em um modelo burocrático e ineficaz no desenvolver de suas atividades. Dessa forma,



verificou-se a falta da eficiência necessária na prestação das atividades previstas no artigo 7º da Lei nº 6.316/1974, que inerentes ao Conselho Regional.

Assim, ao assumir a atual gestão, o Presidente do CREFITO-11, Sergio Gomes de Andrade, buscou a implementação de um modelo de inovação geral nas atividades. Nesse momento, constatou-se que as principais causas da situação problema eram:

- Alta demanda por informações/instruções que já estavam presentes no site do CREFITO-11;
- Transferências de ramais para setores não correspondentes;
- Falta de clareza nos textos e orientações presentes no site, nos documentos e nas resoluções;
- Falta de pessoal para o setor de atendimento;
- Excesso de informações requeridas nos formulários;
- Dificuldade de envio dos boletos de anuidade pelo e-mail;
- Não padronização no formato dos documentos recebidos dos profissionais;
- Falta de procedimentalização no setor de registro;
- Falta de procedimentalização nas atividades do departamento de fiscalização;
- Excesso de prazo para a realização das atividades do Conselho;
- Alto número de processos éticos disciplinares não movimentados;
- Excesso de informações não relevantes presentes no site do CREFITO-11;
- Necessidade de assinaturas em caneta nos documentos emitidos pelo setor de registro;

- Alto índice de notificações pela fiscalização de profissionais por não portarem a cédula física de identidade profissional;
- Gastos excessivos com materiais gráficos e de papelaria;
- Excesso de funções de chefia, chegando ao ponto de existir chefe de um setor com apenas um colaborador, que era o próprio chefe.
- Início da pandemia com necessidade de adaptação rápida de teletrabalho e modelos mais digitais.

## 2) Qual foi a inovação implementada?

Simplificação do serviço de emissão de registro/documentos no âmbito do CREFITO-11.

## 3) Quais são os objetivos da iniciativa?

Garantir a velocidade, praticidade, eficiência, transparência, sustentabilidade, economicidade, monitoramento, auditamento e segurança biológica na emissão de documentos por parte do CREFITO-11.

## 4) Qual é o público-alvo da iniciativa?

- Profissionais Fisioterapeutas e Terapeutas Ocupacionais regularmente inscritos no Crefito-11 cuja circunscrição compreende o Distrito Federal e Goiás;
- Profissionais Fisioterapeutas e Terapeutas Ocupacionais regularmente inscritos em outras regiões do país;

- Pessoas jurídicas regularmente inscritas no Crefito-11 cuja circunscrição compreende o Distrito Federal e Goiás;
- Pessoas jurídicas da área de Fisioterapia e/ou Terapia Ocupacional regularmente inscritos em outras regiões do país;

#### **5) Quais foram as principais etapas da implementação da iniciativa?**

- Reuniões de Conselheiros do CREFITO-11;
- Contratação de empresa para emissão da cédula de identidade profissional digital (SERPRO);
- Contratação de empresa de consultoria em inovação na gestão pública (MENSE);
- Reuniões entre os colaboradores dos setores envolvidos;
- Nomeação para o cargo de Coordenador-Geral;
- Contratação de colaborador técnico em gestão da qualidade;
- Promoção de laboratórios com todos os colaboradores do CREFITO-11 para identificação da situação problema;
- Viagem institucional de colaboradores para conhecer a realidade do CREFITO-10;
- Levantamento por parte do setor de qualidade das atribuições dos colaboradores envolvidos;
- Promoção de laboratórios com os colaboradores dos setores específicos do CREFITO-11;
- Criação de WhatsApps corporativos para garantir velocidade na comunicação;
- Nomeação de responsável pelo cargo de Ouvidor;

- Padronização e singularização dos e-mails corporativos;
- Segregação de funções por cada setor envolvido;
- Lançamento da cédula de identidade profissional digital gratuita;
- Após emissão de documentos, agendamento imediato com o cliente para a retirada;
- Modernização do site, que agora conta com formulários autoexplicativos.

#### **6) Por que a iniciativa é inovadora?**

A Lei nº 6.316/1975 é uma normativa genérica que necessita de atualização para adequar à realidade atual da sociedade, que a cada dia imerge no digital em detrimento do analógico. A normativa do Conselho Federal de Fisioterapia e Terapia Ocupacional que trata do registro é de 1978 e não vai de encontro às necessidades atuais.

Com a ausência de regras claras quanto à possibilidade de inovação, modernização e digitalização dos processos de emissão de documentos no âmbito dos conselhos de fiscalização, esta autarquia buscou apoio em pareceres jurídicos e consultoria à empresa especialista em inovação na gestão pública.

Mesmo com o pilar jurídico extremamente restrito, conseguiu-se promover uma mudança radical no registro profissional. Facilitando, assim, a transparência por parte da população, e melhorando o andamento de toda a máquina desta autarquia.

O CREFITO-11 foi o primeiro e é o único CREFITO a disponibilizar a cédula de identidade profissional digital gratuita válida em todo território nacional.

Este CREFITO-11 é o único conselho de fiscalização no âmbito nacional a realizar uma consultoria em inovação na gestão pública.

#### **7) Quais foram os principais resultados obtidos pela inovação?**

1- Redução no tempo de entrega de documentos pelo setor de registro na sede do CREFITO-11, que era de até 90 (noventa) dias, passando, para a média de 7 (sete) dias.

2 - Redução do tempo despendido para impressão e assinatura manual de documentos, podendo ser utilizado em outras tarefas;

3 – Centralização das demandas dos profissionais e da sociedade no canal de Ouvidoria, evitando, assim, que a solicitação se perdesse e os prazos legais fossem descumpridos;

4 - Com a elaboração de manual operacional dos setores, em casos de absenteísmo outro colaborador pode executar a tarefa de forma padronizada;

5 – Redução do número de infrações por não porte da cédula através da disponibilização gratuita da cédula digital;

6 – Eliminação de filas e aglomerações na recepção do CREFITO-11 em razão do atendimento segregado e agendado;

7 – Redução do número de atendimentos presenciais e e-mails com emissão de certidões on-line, envio de documentos diretamente no site e formulários para demandas que são direcionados diretamente à área responsável;

8 – Redução do tempo de inserção de documentos no sistema para registro devido à sintetização dos documentos;

9 – Redução dos impressos devido à digitalização dos relatórios, cédulas e priorização por tramitação dos processos em meio virtual.

## **8) Como os recursos foram utilizados?**

O CREFITO-11 utilizou-se dos próprios colaboradores, estagiários e conselheiros, promovendo capacitações e reuniões.

Contratação da empresa SERPRO para emissão e validação da cédula de identidade profissional digital válida em todo território nacional, em que paga-se R\$ 20,00 (vinte reais) por unidade efetivamente disponibilizada.

Ademais, para a contratação a empresa Mense Desenvolvimento Humano e Organizacional LTDA, foi gasto o aporte de R\$ 54.900,00 (cinquenta e quatro mil e novecentos reais) para a promoção dos laboratórios de diagnósticos e de inovação.

Toda reestruturação e modernização do portal do profissional (site) foram realizados pela equipe própria da área de Tecnologia da Informação e de Comunicação do CREFITO-11, sem que houvesse custos adicionais.

#### **9) Como a iniciativa identificou as necessidades dos seus usuários/cidadãos?**

Verificou-se o grande número de reclamação por parte dos Fisioterapeutas e Terapeutas Ocupacionais quanto às atividades que eram desenvolvidas pelo conselho. Havia queixas recorrentes quanto à burocratização, à demora para atendimento das solicitações e à falta de padronização dos serviços prestados.

Foi realizado oficina para identificação das problemáticas comandado pela empresa MENSE de inovação na gestão pública.

Foi realizado mapeamento das funções e procedimentos realizados pelos setores pela área de qualidade, em que constatou-se diversas dificuldades, retrabalhos, carência de sistematizações e perfil de colaborador não compatível com a função desempenhada.

#### **10) Quais são os mecanismos de transparência e controle social que a iniciativa promove?**

Foi promovida a ampla divulgação das ações que estavam sendo tomadas pelo CREFITO-11 aos profissionais Fisioterapeutas e Terapeutas Ocupacionais por meio de e-mail marketing, lives explicando “passo a passo” de alguns processos e divulgação nas redes sociais do CREFITO-11.

A criação da Ouvidoria garante um canal direto de dúvidas, reclamações, entre outras demandas.

Atualmente, com o novo site, há também a disponibilização de todas as Portarias e Resoluções, de forma que tanto os colaboradores quanto os profissionais possuem acesso ao que está sendo regulamentado no âmbito do CREFITO-11. Há também a disponibilização, no *youtube*, dos vídeos das Reuniões Plenárias (inclusive a de prestação de contas) feitas pelo conselho, fornecendo a maior transparência do trabalho desenvolvido.

Há também a possibilidade de consulta do registro do profissional diretamente no site do CREFITO-11, precisando possuir apenas o número do registro. Além de uma ferramenta para a emissão de boletos em aberto.

No “portal da transparência” fica disponível o relatório da gestão do último ano do conselho, além de todos os contratos licitados e assinados.

## **11) Quais foram as principais barreiras encontradas no desenvolvimento da prática inovadora e como foram vencidas?**

1 – Existiam muitas demandas a serem trabalhadas trazidas pelos colaboradores, então houve um espaço de tempo para que se decidisse a prioridade; Nesse ponto, a resolução se deu através de reunião entre os conselheiros para a tomada da decisão.



2 – Devido a desorganização de funções e chefias, houve uma dificuldade inicial na comunicação da estratégia geral; Houve estudo e foi realizada a reestruturação do organograma como forma de vencer essa barreira.

3 – Durante 8 anos da gestão anterior, não foi promovida nenhuma capacitação ou atualização para os servidores envolvidos no registro/documentos; Foram promovidas, assim, oficinas de capacitação por parte da empresa de consultoria em inovação na gestão pública.

4 – Alguns colaboradores tinham dificuldade em lidar com tecnologia; Assim, foi promovido treinamento interno.

5 – Devido a pandemia da COVID 19, tivemos que adotar o sistema de teletrabalho. Então, foi regulamentada por Portaria o teletrabalho tendo sido aceito o envio através de e-mail institucional como despacho, assim como passou-se a serem realizadas reuniões por meio de plataformas virtuais, também foi disponibilizado acesso remoto para os colaboradores e suporte de Tecnologia da Informação em domicílio.

Foi adotado o modelo de entrega de documentos por agendamento, seguindo todos os protocolos de biossegurança.

## **12) Quais foram os principais fatores que contribuíram para o sucesso da prática inovadora?**

A decisão dos conselheiros de concentrar as energias nessa modernização/simplificação, disponibilização da cédula de identidade profissional digital, o apoio da já citada empresa de consultoria, o programa de oficinas participativas, o sucesso na modernização do site, a criação da ouvidoria, a segregação de funções e a contratação de assessora na área de qualidade.

### 13) Resumo da iniciativa

- Criação da Ouvidoria, para que as demandas recebidas pelo canal tenham efetivo retorno ao profissional e ao CREFITO-11 (PORTARIA CREFITO-11 N°. 186 DE 09 DE DEZEMBRO DE 2019);
- Aumento no horário de funcionamento do CREFITO-11, passando de 12h – 19h para 7h – 19h (PORTARIA CREFITO-11 N° 13, DE 22 DE JANEIRO DE 2020).
- Elaboração do manual de procedimentos para cada departamento, com padronização de rotinas, processos e documentos;
- Contratação e disponibilização **gratuita** da CÉDULA DE IDENTIDADE PROFISSIONAL DIGITAL, validada pela empresa SERPRO, válida em todo território nacional (PORTARIA CREFITO-11 N° 42, DE 16 DE MAIO DE 2020);
- Enxugamento do organograma, melhorando a comunicação e gestão interna (PORTARIA CREFITO-11 n° 20, de 06 de abril de 2021);
- Criação de métodos de trabalho para melhoria nos atendimentos financeiros e de registro dos profissionais, separando os setores de registro do de negociação/emissão de boletos;
- Criação do modelo de atendimento com horário marcado, em que os colaboradores já se preparam para cada demanda específica e garante o distanciamento social necessário para prevenção da contaminação do corona vírus;

- Criação de um novo portal do profissional (*site*) onde constam as informações de forma clara, objetiva e simplificada, bem como fomento das redes sócias do CREFITO-11;
- Modelo de emissão de cédulas e declarações de regularidade fiscal já com assinatura digital diretamente do sistema as quais, após aprovação do Presidente, são emitidas com a assinatura;
- Implementação do modelo de fiscalização virtual, possibilitando o trabalho do departamento de fiscalização até mesmo durante a pandemia causada pela COVID-19;
- Sintetização da relação de documentos exigidos para o Registro Profissional;
- Fim das “cerimônias de entrega de carteirinha”, garantindo a rápida outorga do direito de exercício da profissão;
- Emissão de nada consta e de situação de regularidade do profissional diretamente no site, podendo ser consultado por qualquer cidadão.

#### 14) Links:

SITE: <https://www.crefito11.gov.br/home.php>

FORMULÁRIOS PARA REGISTRO: <https://www.crefito11.gov.br/formularios.php>

CANAIS DE ATENDIMENTO: <https://www.crefito11.gov.br/canais-de-atendimento.php>

PORTAL DO PROFISSIONAL: [https://app3-2020.incorp.tech/appincorpnet2\\_905\\_N/incorpnet.dll/controller?pagina=pub\\_mvlogin](https://app3-2020.incorp.tech/appincorpnet2_905_N/incorpnet.dll/controller?pagina=pub_mvlogin).

[htm&conselho=crefitodf](#)

CONSULTA DE PROFISSIONAL E NADA CONSTA: [https://app3-2020.incorp.tech/appincorpnet2\\_905\\_N/incorpnet.dll/controller?pagina=pub\\_mvlogin.htm&conselho=crefitodf](https://app3-2020.incorp.tech/appincorpnet2_905_N/incorpnet.dll/controller?pagina=pub_mvlogin.htm&conselho=crefitodf)

ATENDIMENTO AO PÚBLICO AUMENTADO DE 7 PARA 12 HORAS ININTERRÚPTAS: <https://www.instagram.com/p/B9lxhhHp66O/?igshid=a6963la6k5sb>

CÉDULA DIGITAL - <https://www.instagram.com/p/B9PiBd6pCRI/?igshid=siaxnrwv0j97>;  
<https://www.instagram.com/p/CDmUYITjCEh/?igshid=zpbf0zt5spce>;  
<https://www.instagram.com/p/CFPfuBjjQn3/?igshid=1udwnicmh12hp>

PASSO A PASSO PARA EMISSÃO DA CÉDULA DIGITAL:  
<https://www.instagram.com/p/CFPfuBjjQn3/?igshid=83xidbao1xl>

FISCALIZAÇÕES VIRTUAIS -  
<https://www.instagram.com/p/B9bzve7pWZy/?igshid=iye74vijndvf>

ATENDIMENTO POR AGENDAMENTO NA SEDE:  
<https://www.instagram.com/p/CBEZOpSJmKb/?igshid=1xv2i78dyss2e>

EMISSÃO DE NADA CONSTA DIRETAMENTE NO SITE:  
<https://www.instagram.com/p/CBjVgjRJoJU/?igshid=1t6tzhrc7lwrc>

DIVULGAÇÃO DOS NOVOS CANAIS DE ATENDIMENTO:  
<https://www.instagram.com/p/CEH0hYWp4V-/?igshid=r86kptnslvfh>

CAMPANHA DE ATUALIZAÇÃO DE DADOS:

<https://www.instagram.com/p/CFIUzMfDI8F/?igshid=1q7keshqba1is>

EMISSÃO DE BOLETOS DE ANUIDADE DIRETAMENTE NO SITE -

<https://www.instagram.com/p/CJyzgJNj5bi/?igshid=1kizu2zuh5zzk>

ATENDIMENTO NA SUB-SEDE COM AGENDAMENTO:

<https://www.instagram.com/p/CB4F3clpQO3/?igshid=10ng9rpdfssr>

DIVULGAÇÃO DE SEGUIMENTO DE PROTOCOLOS PARA ATENDIMENTO  
AGENDADO: <https://www.instagram.com/p/CCJhZu6Jl5l/?igshid=1bq4vux1falh1>

TESTE QUINZENAL DE COLABORADORES QUE ATUAM NO ATENDIMENTO  
AO PÚBLICO: <https://www.instagram.com/p/CCT9RmtpGaX/?igshid=1rfpe1tdnkn7o>

MANUTENÇÃO DAS ATIVIDADES DURANTE AS FESTAS DE FIM DE ANO:  
<https://www.instagram.com/p/CI-6w0nDOrm/?igshid=1obzxk90rbug0>

CANAL YOUTUBE -  
[https://www.youtube.com/channel/UCvCm8P2b4MLQJIWLlhd\\_JEw/videos](https://www.youtube.com/channel/UCvCm8P2b4MLQJIWLlhd_JEw/videos)

CANAL YOUTUBE -  
<https://www.youtube.com/channel/UCU6Zde3q1gyvDN39ueNF20A/videos>

PORTARIA ORGANOGRAMA: [https://www.crefito11.gov.br/arquivos/portarias-2021/20210406CREFITO11Portaria%20n%C2%BA\(aprovaoOrganograma\).pdf](https://www.crefito11.gov.br/arquivos/portarias-2021/20210406CREFITO11Portaria%20n%C2%BA(aprovaoOrganograma).pdf)