



CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DO RIO DE JANEIRO – CRA/RJ

RESOLUÇÃO NORMATIVA CRA/RJ Nº 237, DE 20 DE DEZEMBRO DE 2013.

Aprova os Indicadores de Desempenho das Casas do Administrador.

O PRESIDENTE DO CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DO RIO DE JANEIRO - CRA/RJ, no uso das atribuições que lhe confere a Lei nº 4.769, de 09 de setembro de 1965, regulamentada pelo Decreto nº 61.934, de 22 de dezembro de 1967, e com base no disposto no artigo 47, incisos XVIII e XXVI do Regimento do Conselho Regional de Administração do Rio de Janeiro, aprovado pela Resolução Normativa CFA N.º 411, de 10 de junho de 2011;

CONSIDERANDO a necessidade de acompanhar o desempenho das Casas do Administrador oportunizando a aferição de seus índices de produtividade, visando aumentar a eficiência, eficácia e efetividade da gestão do CRA-RJ, proporcionando experiências de *benchmarking* dentro do sistema Casas do Administrador do CRA-RJ; e a

DECISÃO que a aprovou os Indicadores de Desempenho das Casas do Administrador pelo egrégio Plenário em sua 3.490ª reunião, realizada em 10 de dezembro de 2013;

RESOLVE:

Art. 1º - Instituir os Indicadores de Desempenho das Casas do Administrador, conforme instruções e planilhas apresentadas em anexo.

Art. 2º - Determinar que Superintendência Geral e a Coordenadoria do Interior serão responsáveis pela aplicação desse instrumento, em cooperação com as áreas provedoras dos serviços e das informações necessárias ao preenchimento das planilhas de controle.

Art. 3º - Estabelecer que os efeitos desta Resolução Normativa vigorem a partir de 1º de janeiro de 2014.

Rio de Janeiro, 20 de dezembro de 2013.

Adm. Wagner Siqueira
Presidente
CRA/RJ nº 01-02903-7



Indicadores de Desempenho das Casas do Administrador



"O CRA-RJ tem hoje condições objetivas de dar um salto de qualidade e de se tornar um modelo de entidade de classe, entregando aos seus públicos serviços que de fato agreguem valor às suas vidas"

Adm. Wagner Siqueira, Presidente do CRA-RJ

29/11/2013

Indicadores de Desempenho das Casas do Administrador do CRA-RJ

Objetivos do instrumento:

- ✓ Acompanhar o desempenho das Casas do Administrador;
- ✓ Oportunizar às Casas do Administrador a aferição de seus índices de produtividade;
- ✓ Aumentar os índices de eficiência, eficácia e efetividade da gestão do CRA-RJ;
- ✓ Proporcionar experiências de *benchmarking* dentro do sistema Casas do Administrador do CRA-RJ;
- ✓ Permitir a reorientação, o retreinamento, novos investimentos, a revisão de procedimentos e quaisquer outros ajustes necessários à melhoria do desempenho.

Síntese da apresentação do instrumento:

A estrutura desta ferramenta de avaliação será alimentada mensalmente com base nos resultados obtidos por cada Casa do Administrador e apresenta em seu elenco os indicadores mais relevantes para o CRA-RJ no momento.

Além de fáceis de serem mensurados, tais indicadores sob observação serão alterados e comunicados sempre que a direção do CRA-RJ entender que há aspectos emergentes que devem ser monitorados ou incentivados, de modo episódico ou não.

Os resultados obtidos por cada unidade são transformados em pontos, devidamente ponderados de acordo com o peso atribuído a cada indicador, podendo também tais pesos variar de acordo com as necessidades do CRA-RJ.

Os indicadores têm suas metas definidas com base em um percentual da base de dados cadastrais, considerando-se o cadastro de cada região; desse modo as representações recebem metas proporcionais ao seu tamanho. A cada trimestre as metas serão alteradas por que o cadastro é dinâmico e está ligado às células dos dados cadastrais.

O 1º trimestre de 2014 servirá como um ensaio do novo instrumento que sempre que necessário passará por revisões que permitam facilitar o processo gerencial e aumentar os índices de desempenho de todo o CRA-RJ.

Conceitos importantes:

- **Eficiência:** Maneira pela qual determinada tarefa foi feita. Foca-se mais nos meios utilizados para se alcançar o objetivo final, buscando-se a economia dos recursos utilizados.
- **Eficácia:** trata do que fazer, de fazer as coisas certas, da decisão sobre qual caminho seguir buscando foco no resultado. Se o objetivo do projeto foi alcançado, diz-se que o trabalho foi eficaz.
- **Efetividade:** ressalta o impacto, na medida em que o resultado almejado e concretizado mudou determinada situação. A efetividade decorre do alcance da eficácia e da eficiência simultaneamente.
- **Objetivo:** é um ponto futuro concreto que se almeja atingir, devendo ter parâmetros numéricos e datas a serem alcançadas (metas).
- **Meta:** é uma segmentação do objetivo, em que o aspecto quantitativo tem uma importância maior, ou seja, é mais precisa em valor e em prazo.
- **Indicadores de gestão:** Servem como referência do nível de desenvolvimento e de excelência alcançado pela instituição, além de demonstrar um resultado que certamente tem grande contribuição para a organização.

"O que não se mede não se administra, o que não é mensurável, torne-o mensurável". Galileu Galilei, 1564-1642, considerado o "pai" da ciência moderna.

O CRA-RJ

Entidade civil dotada de personalidade jurídica de direito público, com autonomia técnica, administrativa e financeira, criada pela Lei Federal 4.769, de 9 de setembro de 1965, como órgão consultivo, orientador, disciplinador e fiscalizador do exercício da profissão de Administrador.

Congrega 46.500 profissionais de Administração no Estado do Rio de Janeiro e 5.000 empresas que atuam no campo da Ciência da Administração. Dentre suas finalidades estabelecidas em lei, destaca-se a de unificar e fortalecer a categoria profissional dos Administradores.

Não recebe nenhuma subvenção do governo federal, sendo mantido por 80% das receitas oriundas das anuidades e taxas pagas pelos profissionais e empresas nele registrados.

Missão do CRA

Promover a difusão da Ciência da Administração e a valorização da profissão de Administrador, visando a defesa da Sociedade.

Finalidades principais do CRA

- ❖ Dar execução às diretrizes formuladas pelo Conselho Federal de Administração;
- ❖ Fiscalizar, na área da respectiva jurisdição, o exercício da profissão de Administrador;
- ❖ Organizar e manter o registro dos Administradores; Julgar as infrações e impor penalidades, na conformidade da Lei nº 4.769/65;
- ❖ Expedir as carteiras profissionais dos Administradores;
- ❖ Resguardar o mercado de trabalho, evitando que profissionais alheios à categoria assumam tarefas privativas do Administrador, conforme estabelece a Lei nº 4.769/65;
- ❖ Unificar e fortalecer a categoria profissional dos Administradores.

Prestação de contas ao CFA e ao TCU a partir de 2014

Item e Subitem	INFORMAÇÕES SOBRE A GESTÃO Conselhos de Fiscalização do Exercício Profissional
2. PLANEJAMENTO E RESULTADOS ALCANÇADOS	
2.1	Descrição sucinta do planejamento estratégico ou do plano de ação da Entidade, realçando os principais objetivos estratégicos traçados para a entidade para o exercício de referência do relatório de gestão.
2.2	Informações sobre as ações adotadas pela entidade para atingir os objetivos estratégicos do exercício de referência do relatório de gestão,
2.3	Indicadores utilizados pela entidade para monitorar e avaliar a gestão, acompanhar o alcance das metas, identificar os avanços e as melhorias na qualidade dos serviços prestados, identificar necessidade de correções e de mudanças de rumos, etc.

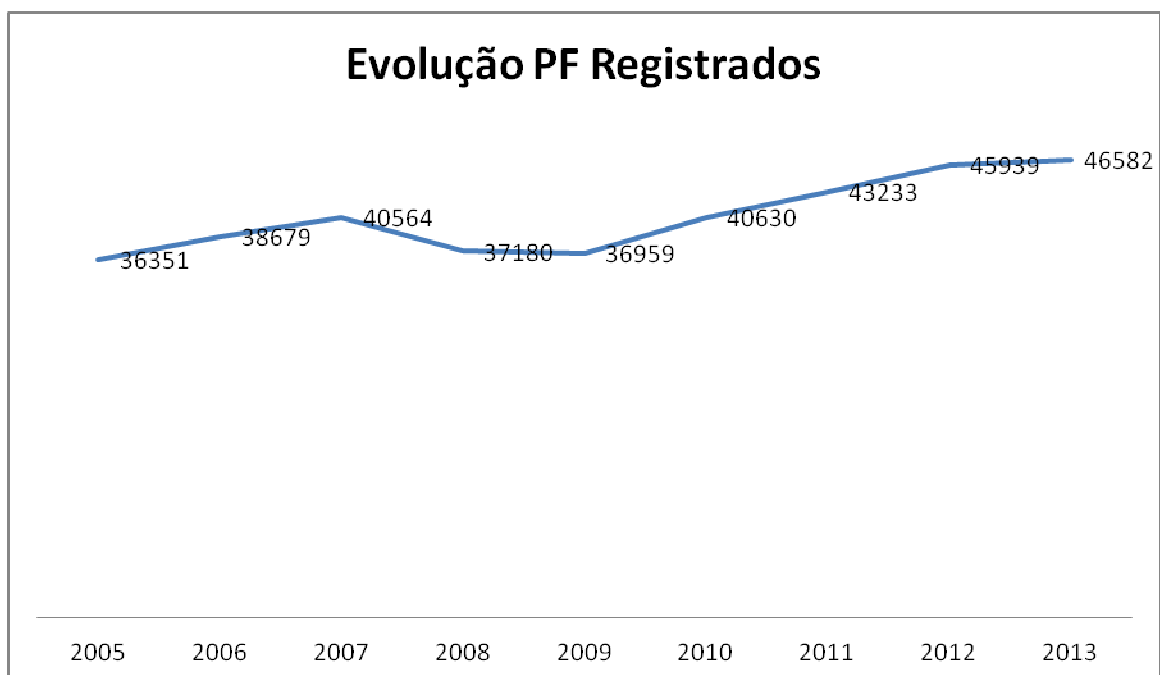
"*Quem não mede, não gerencia. Quem não gerencia, não melhora*". Joseph Juran, 194-2008, é considerado um dos responsáveis pela revolução da qualidade na Administração mundial.

DADOS (18 DE DEZEMBRO/2013)

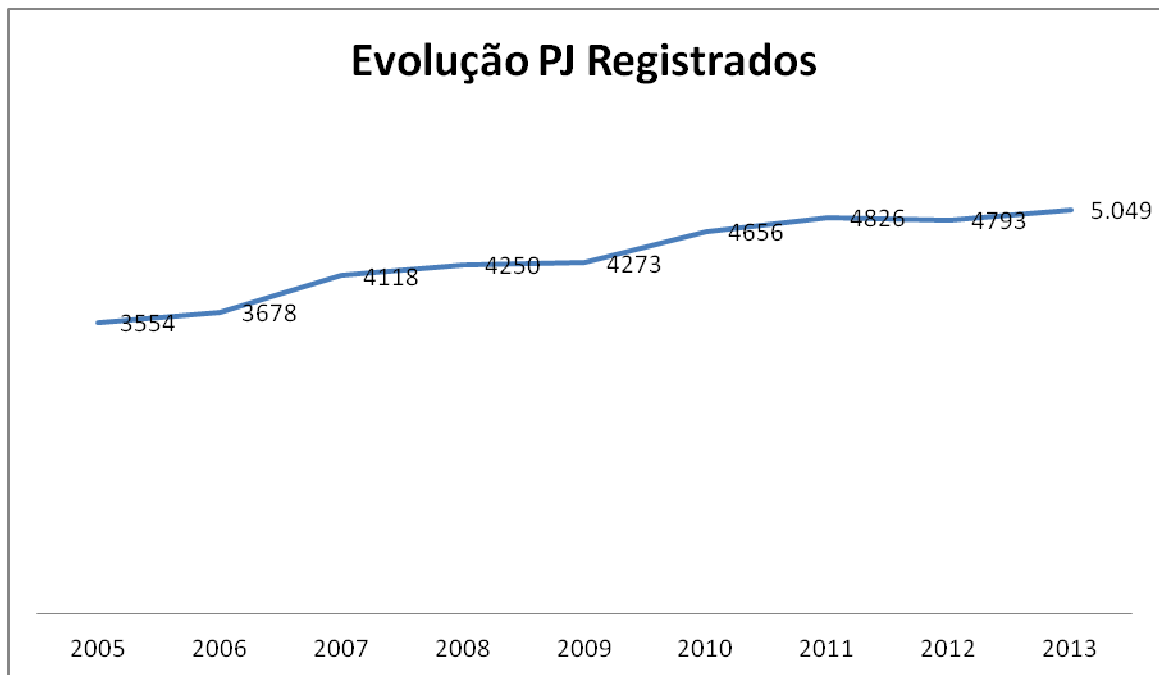
Quantos somos hoje no Estado do RJ?

- Estudantes registrados – 7.075
 - Estudantes Registrados no Interior– 2.218
 - ☒ Volta Redonda: 349
 - ☒ Niterói: 895
 - ☒ Petrópolis: 180
 - ☒ Teresópolis: 92
 - ☒ Macaé: 259
 - ☒ Campos: 184
 - ☒ Nova Friburgo: 121
 - ☒ Cabo Frio: 152

- Profissionais registrados ativos – 46.582 (adimplentes: 62,94%)



➤ Empresas registradas ativas – 5.049 (adimplentes: 48,89%)



Quantos somos hoje no interior do RJ?

➤ Profissionais – 11.393 (61,27% adimplentes)

CASA do ADM	PF adimplentes	%	PF inadimplentes	%
VOLTA REDONDA	1407	53%	1235	47%
NITERÓI	2688	62%	1663	38%
PETRÓPOLIS	456	65%	247	35%
TERESÓPOLIS	356	60%	240	40%
MACAÉ	896	73%	329	27%
CAMPOS	523	67%	256	33%
NOVA FRIBURGO	293	64%	167	36%
CABO FRIO	361	57%	276	43%

➤ Empresas – 969 (sendo 48,71% adimplentes)

CASA do ADM	PJ adimplentes	%	PJ inadimplentes	%
VOLTA REDONDA	70	59%	49	41%
NITERÓI	175	48%	188	52%
PETRÓPOLIS	39	48%	43	52%
TERESÓPOLIS	20	43%	27	57%
MACAÉ	49	53%	44	47%
CAMPOS	66	46%	79	54%
NOVA FRIBURGO	19	50%	19	50%
CABO FRIO	34	41%	48	59%

ONDE ESTAMOS:

Região Serrana I : Petrópolis

Jurisdição: Areal; Com. Levy Gasparian; Paraíba do Sul; Petrópolis; Sapucaia; Três Rios.

Representante: Adm. André Gustavo Cunha Rocha

Colaboradores: Mayara de Fátima
Ana Beatriz dos Santos Silva

Endereço: Rua do Imperador, 288/Sala 1012 – ED. Shopping Center Pedro II – Centro/ Petrópolis/RJ

Cep: 25620-000

Telefones: (24) 2237-5555 – 98817-6702

Horário de atendimento: 12h30 às 18h30.

E-mails: crapetropolis@cra-rj.org.br / agcr@oi.com.br

Região Serrana II: Teresópolis

Jurisdição: Guapimirim; Magé; São José do Vale do Rio Preto; Teresópolis.

Representante: Adm: Rodolpho Peixoto Mader Gonçalves

Representante Substituto: Adm. Jucimar André Secchin

Colaboradores: Felipe Brauer

Endereço: Av. Feliciano Sodré, 864, Loja 121 – Várzea Teresópolis/RJ

Cep: 25963-027

Telefone: (21) 2742-3965

Celular: (21) 99622-2418 / (21) 98180-4176

Horário de atendimento: 09:00 às 12:00h e das 14:00 às 17:00h, de segunda a sexta-feira.

E-mails: crateresopolis@cra-rj.org.br / rodolpho1@br.inter.net

Região Serrana III: Nova Friburgo

Jurisdição: Bom Jardim; Cachoeiras de Macacu; Cantagalo; Carmo; Cordeiro; Duas Barras; Macacu; Nova Friburgo; Santa Madalena; São Sebastião do Alto; Sumidouro; Trajano de Moraes.

Representante: Adm. Zoroastro Esteves Gonçalves

Colaboradores: Vania Freitas
Francielen Angelo

Endereço: Rua Duque de Caxias, 01, lojas 62 e 63 Ed. Empresarial Mezzanino's – Centro – Nova Friburgo – RJ

Cep: 28.613-060

Telefone: (22) 2521-1695

Celular: (22) 98809-0755

Horário de atendimento: das 12h às 18h.

E-mails: zoroesteves@uol.com.br / crafriburgo@cra-rj.org.br

Região Norte/Noroeste Fluminense: Campos dos Goytacazes

Jurisdição: Aperibé; Bom Jesus do Itabapoana; Campos dos Goytacazes; Cambuci; Italva; Itaocara; Itaperuna; Laje do Muriaé; Miracema; Natividade; Porciúncula; São Francisco de Itabapoana; São Fidélis; São João da Barra; São José de Ubá; Santo Antonio de Pádua; Varre e Sai.

Representante: Adm. Manoel Francisco D`Oliveira

Colaboradores: Polyana Moraes

Josimara Ribeiro de Freitas

Endereço: Praça São Salvador, nº 41, salas 1012 e 1013 – Edifício Ninho das Águias – Campos dos Goytacazes.

Cep: 28010-000

Telefone: (22) 2733-9684

Celular: (22)99983-3893

Horário de atendimento: 09:00 às 12:00 e 13:00 às 16:00h.

E-mails: cracampos@cra-rj.org.br / manoelfdoliveira@yahoo.com.br

Região Norte Fluminense: Macaé

Jurisdição: Barra de São João; Conceição de Macabu; Carapebus; Cardoso Moreira; Casemiro de Abreu; Macaé; Quissamã; Rio das Ostras.

Representante: Adm. Jorge Martins Adegas

Colaboradores: Gleiceane Pimentel

Endereço: Av. Rui Barbosa, nº 698, sala 302, Ed. Tropical Plaza Shopping, Centro, Macaé/RJ

Cep: 27915-010

Telefone: (22) 2772-1515

Celular: (22) 98136-2080.

Horário de atendimento: SEG a SEX das 09 às 13 e das 14 às 16h.

E-mails: cramacae@cra-rj.org.br

Região dos Lagos: Cabo Frio

Jurisdição: Araruama; Armação de Búzios; Arraial do Cabo; Cabo Frio; Iguaba; São Pedro da Aldeia; Saquarema; Silva Jardim.

Representante: Adm. Clésio Guimarães Faria

Colaboradores: Ingrid Amaral

Letícia Serpa de Atahydes Monteiro

Endereço: Avenida Assunção nº 893, salas 202 e 203 – São Bento – Cabo Frio/RJ.

Cep: 28.906-200

Telefone: (22) 2643-4974

Celular: (22) 98828-3105

Horário de atendimento: 9:00h às 15:00h

E-mails: cracabofrio@cra-rj.org.br / clesioadm@bol.com.br

Região Centro-Sul Fluminense: Volta Redonda

Jurisdição: Angra dos Reis; Barra do Piraí; Barra Mansa; Engº Paulo de Frontin; Itatiaia; Lídice; Mangaratiba; Mendes; Miguel Pereira; Paracambi; Paty de Alferes; Parati; Passa Três; Penedo; Pinheiral; Piraí; Porto Real; Quatis; Resende; Rio Claro; Rio das Flores; Valença; Vassouras; Volta Redonda.

Representante: Adm. Marco Aurélio Lima De Sá

Colaboradores: Juliana Gomes da Silva Vicente

Endereço: Rua 40 nº 20, Salas nºs 209, 210, 211- Ed. Shopping 33/ Torre 1 – Vila Santa Cecília – Volta Redonda/RJ.

Cep: 27260-200

Telefone: (24) 3347-4844

Celular: (24) 99994-5875

Horário de atendimento: 08:00 às 18:00h.

E-mails: cravoltaredonda@cra-rj.org.br / marcoareliosa@gmail.com

Grande Niterói

Jurisdição: Itaboraí; Maricá; Niterói; Rio Bonito; São Gonçalo; Tanguá.

Representante: Adm. Leocir Dal Pai

Colaboradores: Luana Figueiredo

Endereço: Av. Ernani Do Amaral Peixoto, Nº 500/Sala 608 - Edifício Tower - Centro – Niterói

Cep: 24020-077

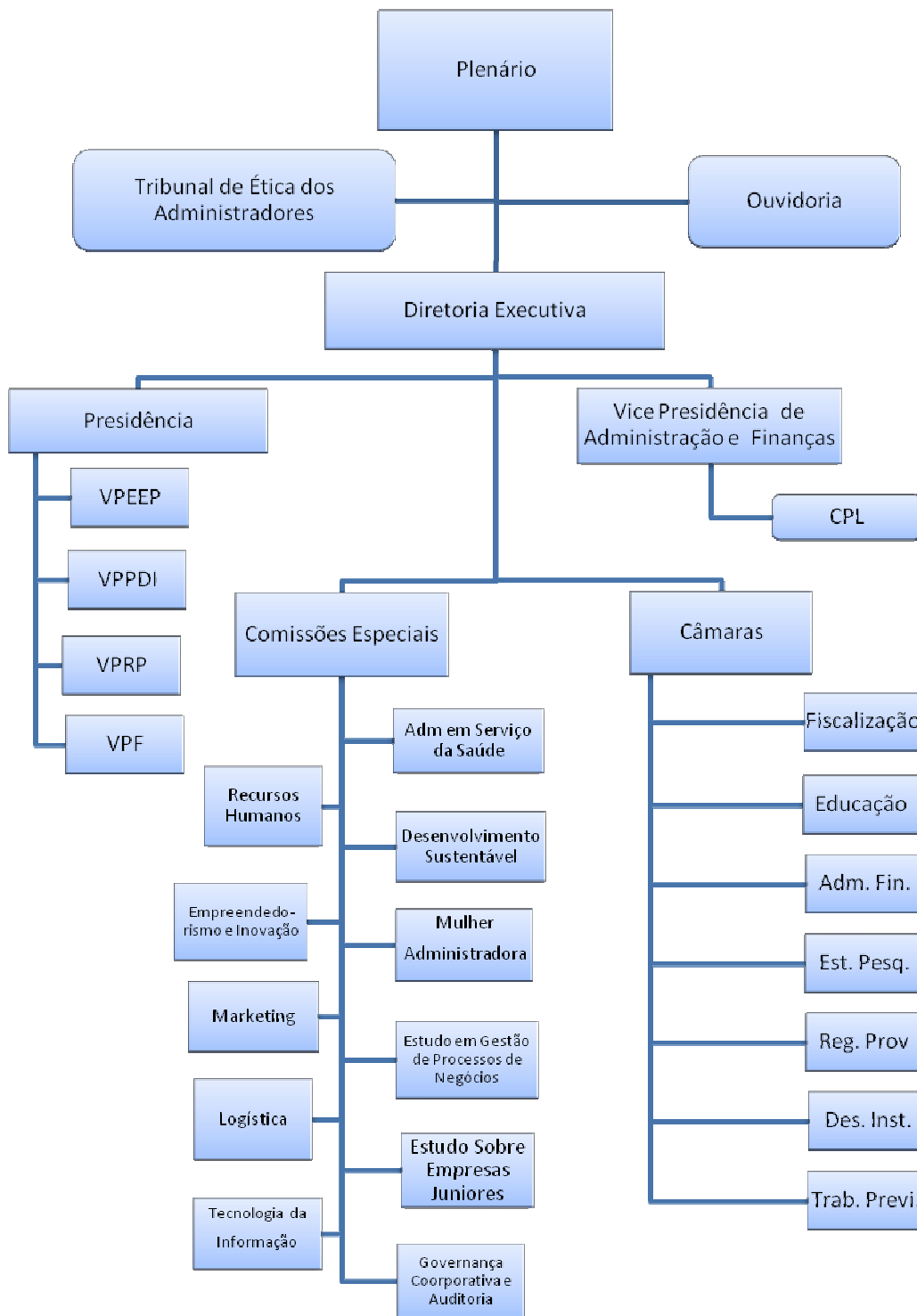
Telefone: (21) 2620-1659

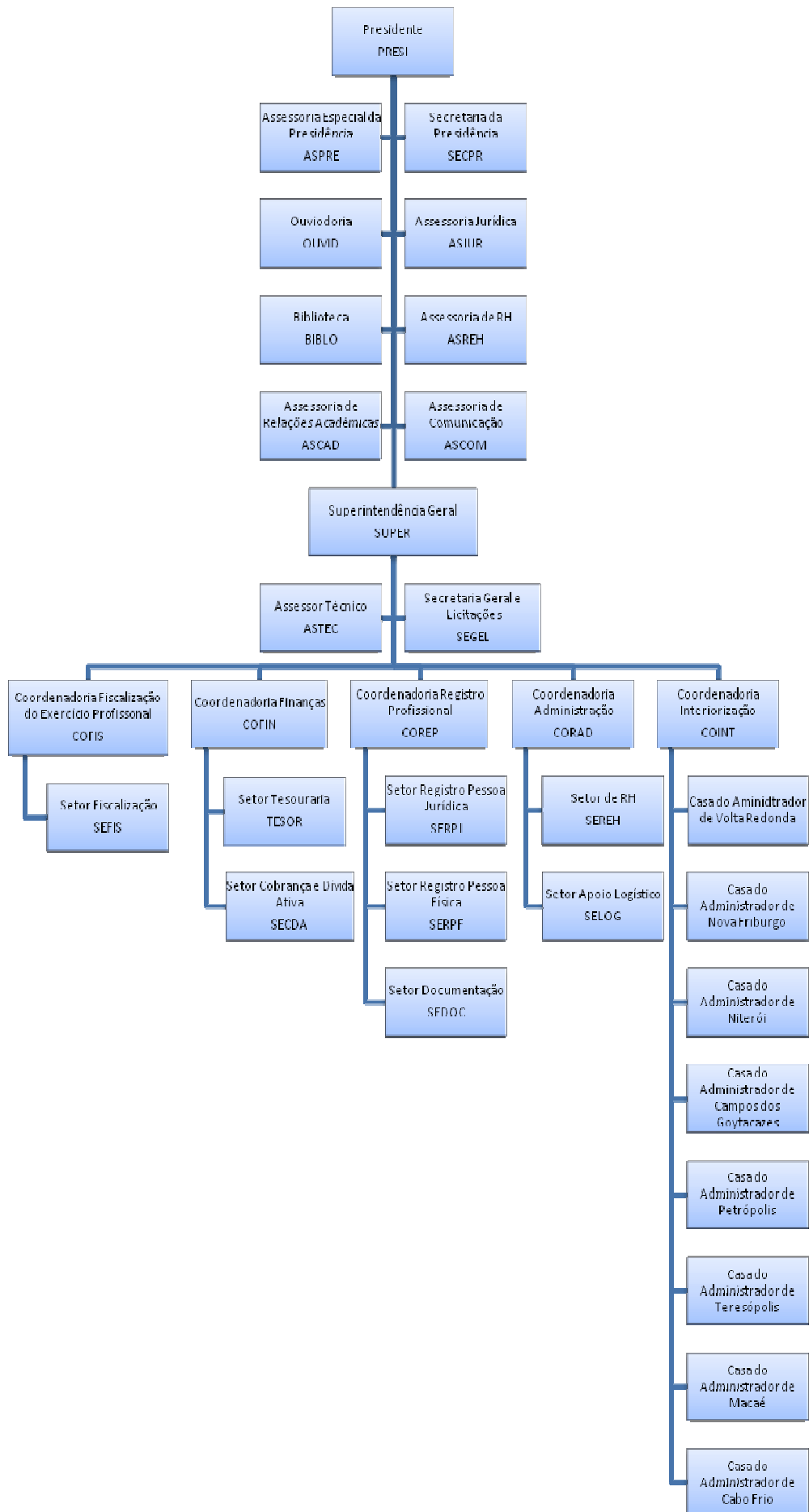
Celular: (21) 98450-1720

Horário de atendimento: 09:00h às 18:00h.

E-mails: craniteroi@cra-rj.org.br / dalpai@ig.com.br

ORGANOGRAMAS CRA-RJ





PLANILHA DE CONTROLE DE INDICADORES PARA OS REPRESENTANTES

Objetivo

A planilha possui o objetivo de acompanhar o desempenho e desenvolvimento das Casas do Administrador do Interior do RJ.

Funcionamento

A estrutura desta ferramenta de avaliação será alimentada constantemente com base nos resultados apresentados. As tabelas apresentam indicadores que julgamos serem os mais relevantes para o CRA-RJ, além de fáceis de serem mensurados sempre que necessário.

Os resultados obtidos são transformados em pontos, devidamente ponderados de acordo com o peso atribuído a cada item mensurado, podendo tais pesos variar de acordo com as necessidades do CRA-RJ. Assim poderemos definir um ranking bem equalizado, mostrando o desempenho das representações.

Os indicadores têm suas metas definidas com base em um percentual de dados cadastrais setoriais que possuímos; desse modo as representações receberão metas proporcionais ao seu tamanho. A cada período a ser determinado, as metas se alteram por que o cadastro é dinâmico e estará *linkado* com as células das metas.

À medida que praticarmos o modelo poderemos saber se as metas ficaram muito elevadas ou baixas. Será a comparação entre as regiões que nos dará essa ideia de desempenho.

Dados Coletados

➤ Pessoa Física

Quantidade de pessoas físicas adimplentes e inadimplentes com o CRA. Não foi somado a este valor a quantidade de remidos.

➤ Pessoa Jurídica

Quantidade de pessoas jurídicas adimplentes e inadimplentes com o CRA.

➤ Empresas por Região

Total de empresas ativas na região da Casa do Administrador de acordo com o Instituto Brasileiro de Planejamento e Tributação - IBPT

➤ Estudantes

Quantidades de estudantes cadastrados no CRA da região.

➤ Endereços Desatualizados

Total de endereços de pessoas físicas e jurídicas com endereços desatualizados na Casa do Administrador da região.

Sobre a Avaliação ao Final do Trimestre.

Ao final do trimestre cada Casa do Administrador do Interior será avaliada automaticamente com cores de acordo com o percentual da meta atingido. O critério utilizado foi:

Insuficiente Para índices que não conseguiram chegar a 60% da meta estabelecida

Mediano Para índices que ficaram maiores do que 60% e menores do que 80% da meta estabelecida.

Excelente Para índices que alcançaram 80% da meta estabelecida ou mais.

Ranking

Ao final de cada mês será elaborado um ranking entre as Casas do Administrador para acompanhar seus progressos e as três que possuírem maior pontuação serão destacadas na cor AZUL. Ao final do trimestre este mesmo critério será utilizado para saber quais Casas do Administrador obtiveram as maiores pontuações.

Indicadores

INDICADORES	Meta Trimestral	Desempenho Mensal		
		Quantidade	% da meta	Pontos
1. Novos dos registros de pessoas físicas	2,5% do total de PF			Peso 2
2. Novos registros de pessoas jurídicas	5% do total de PJ			Peso 2
3. Pessoas jurídicas que pagaram débitos em aberto	7,5% do total de PJ devedora			Peso 2
4. Pessoas físicas que pagaram débitos em aberto	5% do total de PF devedora			Peso 2
5. Indicações de dados completos de empresas para abertura de processos para fiscalização	0,025% do total de PJ ativas da região			Peso 1,5
6. Novos registros de estudantes	12,5% do total de estudantes da região			Peso 1,2
7. Atualizações cadastrais encaminhadas ao CRA-RJ (PF ou PJ)	10% do total de PF+PJ com endereços desatualizados (mínimo de 4)			Peso 1,2
8. Participação em reuniões com lideranças acadêmicas, empresariais e governamentais	4			Peso 1,2
9. Palestras de divulgação da profissão em Instituições de Ensino Superior (IES) e em outros segmentos locais	2			Peso 1,2
10 Número de eventos realizados (ENCADs, Debates Culturais, Seminários, Cursos, etc)	1			Peso 2
META TRIMESTRAL DE PONTOS - 1.660				