





# MANUAL DE GESTÃO VOLUME I



Sistema CFB / CRB  
Conselho Federal de Biblioteconomia  
Conselho Regional de Biblioteconomia

**Código:**  
MGS-CFB

**PROCEDIMENTO PRODUTIVO BÁSICO**

**Pág.3**

Nenhum vento é bom para quem não sabe para onde ir.  
*Aristóteles*



# MANUAL DE GESTÃO VOLUME I



Sistema CFB / CRB  
Conselho Federal de Biblioteconomia  
Conselho Regional de Biblioteconomia

Código:  
MGS-CFB

PROCEDIMENTO PRODUTIVO BÁSICO

Pág.4

## SUMÁRIO GERAL

### VOLUME I – PROCEDIMENTO PRODUTIVO BÁSICO

#### APRESENTAÇÃO

##### 1.1. PRINCÍPIOS DO SISTEMA CFB / CRB

Missão  
Responsabilidade  
Objetivos  
Valores  
Política  
Indicadores

##### 1.2. MACRO PROCESSO FISCALIZAÇÃO

Objetivo do Procedimento  
Fluxo Geral do Macro Processo  
Tipos de Fiscalização  
Procedimentos  
Informações Complementares ao Macro Processo

##### 1.3. MACRO PROCESSO ÉTICO

Objetivo do Procedimento  
Fluxo Geral do Macro Processo  
Atividades do Processo: Instauração  
Atividades do Processo: Instrução  
Atividades do Processo: Julgamento e Procedimentos Posteriores

##### 1.4. MACRO PROCESSO ECONÔMICO FINANCEIRO

Objetivo do Procedimento  
Fluxo Global do Processo  
Procedimentos  
Informações Complementares do Processo

##### 1.5. MACRO PROCESSO DIVULGAÇÃO

Objetivo do Procedimento  
Plano de Divulgação  
Roteiro de Plano de Divulgação  
Informações Complementares do Processo

	<b>MANUAL DE GESTÃO VOLUME I</b>	 <p>Sistema CFB / CRB Conselho Federal de Biblioteconomia Conselho Regional de Biblioteconomia</p>
<b>Código:</b> MGS-CFB	<b>PROCEDIMENTO PRODUTIVO BÁSICO</b>	<b>Pág.5</b>

## **VOLUME II – PROCEDIMENTO PRODUTIVO DE APOIO**

### **2.1. MACRO PROCESSO GERENCIAL**

Processo Planejamento  
Processo Organização  
Processo Licitação  
Processo Secretaria  
Sub-Processo Gestão Documental

### **2.2. MACRO PROCESSO RECURSOS HUMANOS**

## **VOLUME III – ANEXOS E MODELOS**

### **3.1. GLOSSÁRIOS**

Glossário: Macro Processo Econômico Financeiro  
Glossário: Macro Processo Ético

### **3.2. LEGISLAÇÃO**

Macro Processo Econômico Financeiro

### **3.3. MODELOS**

3.3.1. Macro Processo Fiscalização  
3.3.2. Macro Processo Ético  
3.3.3. Macro Processo Econômico Financeiro  
3.3.4. Macro Processo Divulgação  
3.3.5. Macro Processo Gerencial  
3.3.6. Macro Processo Recursos Humanos

	<h1>MANUAL DE GESTÃO VOLUME I</h1>	 <p>Sistema CFB / CRB Conselho Federal de Biblioteconomia Conselho Regional de Biblioteconomia</p>
<p><b>Código:</b> MGS-CFB</p>	<p><b>PROCEDIMENTO PRODUTIVO BÁSICO</b></p>	<p><b>Pág.6</b></p>

## APRESENTAÇÃO

O entendimento do que é um conselho e qual o papel que ele deve exercer para assegurar o cumprimento de sua missão, reporta à concepção de sua origem etimológica. O termo de origem latina (*cosillium*), e não *concillium*, provém do verbo *consulo/consulare* que significa tanto ouvir alguém, quanto submeter algo para deliberação de alguém após uma ampla reflexão. Deste modo, na concepção etimológica, conselho significa ouvir e ser ouvido e, a própria construção verbal, permite ainda deduzir que no âmbito de sua definição, trata-se do princípio de tornar público, publicizar aquilo que foi deliberado após a audição recíproca.

O caráter de algo público, que interrelaciona interesse comum, visibilidade e deliberação em prol dos direitos dos indivíduos e do coletivo, permeia o entendimento do que seja um conselho que represente uma categoria profissional. Neste sentido, eles são órgãos colegiados com atribuições diversificadas em função do objetivo de sua constituição, ou seja, podem possuir caráter normativo, consultivo ou deliberativo, conforme papel a ele atribuído por força do ato que o criou.

No que tange aos conselhos profissionais, ao contrário do que muito se apregoa, são órgãos criados para estar a serviço do indivíduo; é “[...] lugar onde a razão se aproxima do bom senso e ambos do diálogo público” e esta dialética implica na necessidade de que seus entes possuam dignidade, responsabilidades comuns, impessoalidade, moralidade, eficiência, para “[...] coletivamente fazer uma leitura racional dos problemas” (MELO, 2005, p. 97)<sup>1</sup> da categoria profissional que representam e construir uma via que aproxime o poder público dos setores que envolvem o fazer de todos que representa.

Diante o exposto e preocupado com os princípios acima, o **Sistema CFB/CRB**, na expectativa de promover uma gestão democrática, que expresse a vontade de participação da sociedade civil, buscou consolidar um instrumento capaz de viabilizar uma ação integrada que promova sua eficácia.

Este **Manual de Gestão** representa uma forma de organizar e atender regularmente aos objetivos e finalidades para o qual o **Sistema CFB/CRB** foi criado, qual seja: garantir o acesso à informação a todo o cidadão brasileiro.

Com a padronização dos procedimentos, pois este Manual foi elaborado para uniformizar as atividades que devem ser executadas no âmbito do **Sistema CFB/CRB**, fica constituído um instrumento de racionalização de métodos, de aperfeiçoamento do sistema de comunicações, favorecendo a integração dos diversos processos organizacionais que são desenvolvidos no contexto amplo dos organismos que integram o Sistema.

<sup>1</sup> MELO, Celiane de Moraes. *A participação da sociedade civil no Conselho Municipal de Educação da cidade do Recife no período de 2001-2004*. 2005. 190f. Dissertação (Mestrado em Educação) – Universidade Federal de Pernambuco, Recife.

	<h1>MANUAL DE GESTÃO VOLUME I</h1>	 <p>Sistema CFB / CRB Conselho Federal de Biblioteconomia Conselho Regional de Biblioteconomia</p>
<p><b>Código:</b> MGS-CFB</p>	<p><b>PROCEDIMENTO PRODUTIVO BÁSICO</b></p>	<p><b>Pág.7</b></p>

Este *Manual de Gestão*, em vista da quantidade de procedimentos que aborda, foi organizado em volumes divididos de acordo com a interação dos processos executados pelo *Sistema CFB/CRB* que se apresentam conforme disposto na figura 1.

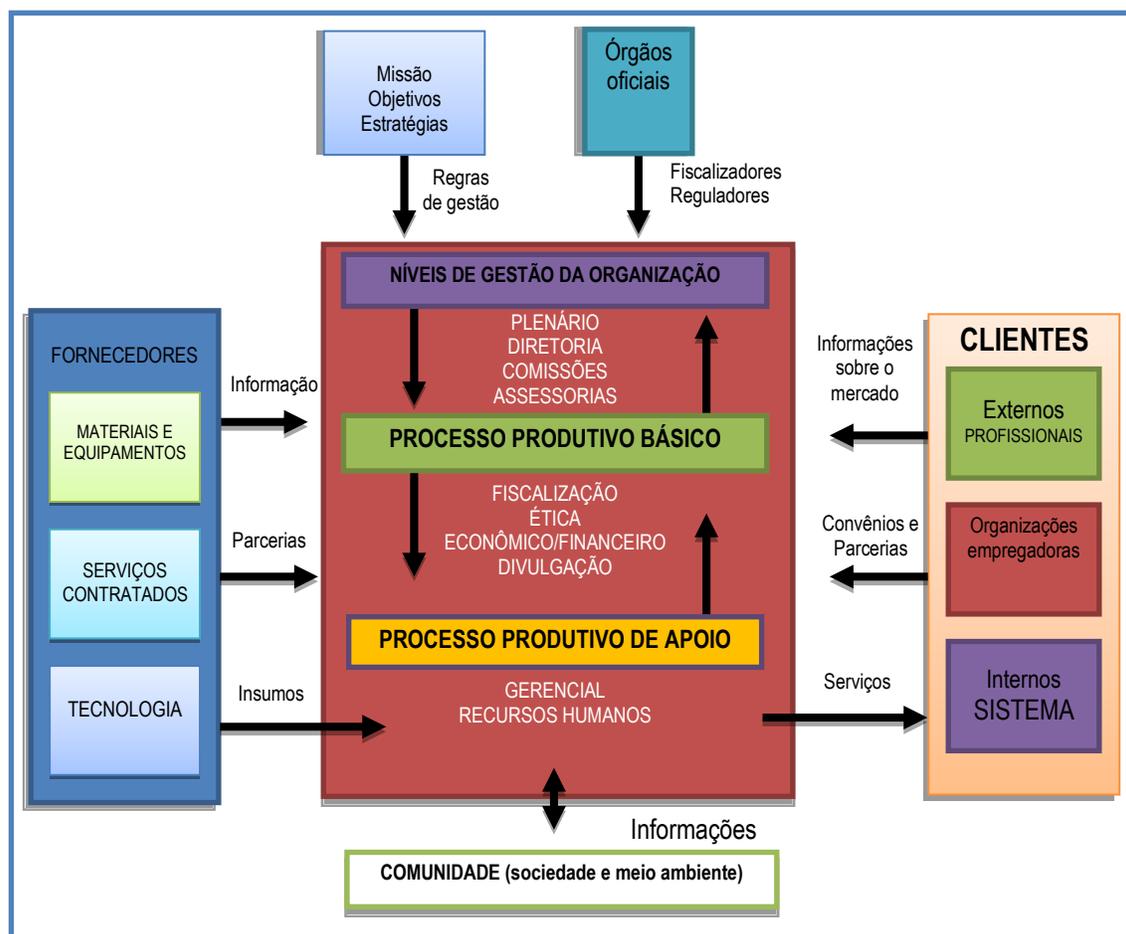


Figura 1 – Ambiente do fluxo dos procedimentos de gestão do Sistema CFB/CRB

O fluxo dos processos executados pelo *Sistema CFB/CRB*, que se apresenta conforme disposto na figura acima, conduziram à organização do *Manual de Gestão* em três volumes, a saber:

- **VOLUME I – PROCEDIMENTO PRODUTIVO BÁSICO**

Neste volume foram inseridos os itens:

- a) **Princípios de gestão**, compreendendo os elementos norteadores das ações do **Sistema CFB/CRB** constituído pela exposição da missão, responsabilidades, objetivos, valores, políticas e indicadores de desempenho;

	<h1>MANUAL DE GESTÃO VOLUME I</h1>	 <p>Sistema CFB / CRB Conselho Federal de Biblioteconomia Conselho Regional de Biblioteconomia</p>
<p><b>Código:</b> MGS-CFB</p>	<p><b>PROCEDIMENTO PRODUTIVO BÁSICO</b></p>	<p><b>Pág.8</b></p>

c) **Processo Produtivo Básico**, que destaca o desenvolvimento das atividades que envolvem os processos de fiscalização, ética, econômico/financeiro, divulgação e legislação.

▪ **VOLUME II – PROCEDIMENTO PRODUTIVO DE APOIO**

Neste volume estão expostos:

- a) **Processo Gerencial**, descrevendo os níveis gerenciais da organização envolvendo a descrição da estrutura organizacional dos entes que integram o **Sistema CFB/CRB**, a saber: Conselho Federal de Biblioteconomia (CFB) e Conselhos Regionais de Biblioteconomia (CRB); bem como as questões inerentes ao planejamento, a organização e a secretaria bem como a gestão de documentos;
- b) As questões que envolvem a área de recursos humanos para atuarem no **Sistema CFB/CRB**;
- c) A licitação, com destaque para os modelos, tipos e modos de comunicação visando oferece transparência a captação de prestadores de serviços ou fornecedores de bens;

▪ **VOLUME III – ANEXOS E MODELOS**

Neste volume foram alocados todos os itens que contemplam, de forma direta ou indireta, os procedimentos dos processos expostos.

	<b>MANUAL DE GESTÃO VOLUME I</b>	 Sistema CFB / CRB Conselho Federal de Biblioteconomia Conselho Regional de Biblioteconomia
<b>Código:</b> MGS-CFB	<b>PROCEDIMENTO PRODUTIVO BÁSICO</b>	<b>Pág.9</b>

## SUMÁRIO DO VOLUME I PROCEDIMENTO PRODUTIVO BÁSICO

<b>APRESENTAÇÃO</b>	6
<b>1.1. PRINCÍPIOS DO SISTEMA CFB / CRB</b>	10
Missão	10
Responsabilidade	10
Objetivos	12
Valores	13
Política	13
Indicadores	14
<b>1.2. MACRO PROCESSO FISCALIZAÇÃO</b>	29
Objetivo do Procedimento	29
Fluxo Geral do Macro Processo	29
Tipos de Fiscalização	31
Procedimentos	31
Informações Complementares ao Macro Processo	42
<b>1.3. MACRO PROCESSO ÉTICO</b>	45
Objetivo do Procedimento	45
Fluxo Geral do Macro Processo	45
Atividades do Processo: Instauração	47
Atividades do Processo: Instrução	58
Atividades do Processo: Julgamento e Procedimentos Posteriores	66
<b>1.4. MACRO PROCESSO ECONÔMICO FINANCEIRO</b>	79
Objetivo do Procedimento	79
Fluxo Global do Processo	79
Procedimentos	81
Informações Complementares do Processo	90
<b>1.5. MACRO PROCESSO DIVULGAÇÃO</b>	97
Objetivo do Procedimento	97
Plano de Divulgação	97
Roteiro de Plano de Divulgação	97
Informações Complementares do Processo	102

	<h1>MANUAL DE GESTÃO VOLUME I</h1>	 <p>Sistema CFB / CRB Conselho Federal de Biblioteconomia Conselho Regional de Biblioteconomia</p>
<p><b>Código:</b> MGS-CFB</p>	<p><b>PROCEDIMENTO PRODUTIVO BÁSICO</b></p>	<p><b>Pág.10</b></p>

## 1.1. PRINCIPIOS DO SISTEMA CFB / CRB

O Sistema CFB/CRB é composto por um órgão gerenciador – CFB – Conselho Federal de Biblioteconomia, cuja missão é ser um agente de excelência na promoção e fortalecimento da ação do profissional de Biblioteconomia, e por vários órgãos executores – os CRBs – Conselhos Regionais de Biblioteconomia, cuja missão é ser um agente de excelência na orientação e fiscalização do exercício da profissão de Bibliotecário, contribuindo para o desenvolvimento biblioteconômico regional.

Deste modo, o Sistema CFB/CRB possui os seguintes delineamentos que compõem a sua ação:

### Missão

Promover a difusão da Biblioteconomia e a valorização da profissão do Bibliotecário, em benefício da sociedade.

### Responsabilidades

Conforme o que determina o Regimento Interno do Conselho Federal de Biblioteconomia, são as seguintes atribuições dos atores que atuam no Sistema:

#### a) Atribuições do CFB

- Zelar pela dignidade e independência da classe e pelo livre exercício das prerrogativas e direitos profissionais dos Bibliotecários;
- Promover medidas em defesa da classe;
- Estimular, por todos os meios, a exaçaõ na prática da Biblioteconomia, zelando pelo prestígio e o bom conceito dos que a exercem;
- Tomar todas as providências de interesse do exercício da profissão de Bibliotecário, promovendo as medidas necessárias às suas regularidades e defesas;
- Deliberar sobre as questões oriundas do exercício das atividades afins às do Bibliotecário;
- Examinar e aprovar estudos e campanhas em prol do desenvolvimento biblioteconômico no País;
- Examinar e deliberar sobre os pareceres exarados pelas Comissões Permanentes e Temporárias, pelos Conselheiros, pelos Grupos de Trabalho – GT, pela Consultoria Jurídica – CONJUR e pelas Assessorias Especiais - AE, bem como sobre assuntos da ordem do dia;

	<h1>MANUAL DE GESTÃO VOLUME I</h1>	 <p>Sistema CFB / CRB Conselho Federal de Biblioteconomia Conselho Regional de Biblioteconomia</p>
<p><b>Código:</b> MGS-CFB</p>	<p><b>PROCEDIMENTO PRODUTIVO BÁSICO</b></p>	<p><b>Pág.11</b></p>

- Examinar e deliberar sobre medidas que visem à expansão e ao aperfeiçoamento do ensino e da pesquisa na área da Biblioteconomia no País;
- Aprovar Resolução sobre eleição dos membros do CFB e dos CRB, na forma prevista na legislação federal competente e no Regimento Interno do CFB;
- Deliberar sobre assuntos conflitantes ou omissos na legislação vigente relativa à profissão de Bibliotecário, no Regimento Interno do CFB e dos CRB;
- Examinar e deliberar acerca de pedidos de autorização para celebração de acordos, tratados e convênios com órgãos públicos e privados e demais entidades nacionais e internacionais, bem como de contratos em geral;
- Eleger os membros da Diretoria e deliberar sobre a criação e/ou extinção de Comissões Permanentes e/ou Temporárias, Grupos de Trabalho, Assessorias Especiais, bem como a indicação de seus membros e coordenações;
- Examinar e deliberar sobre a aplicação de penalidades aos membros do CFB, em grau de recurso, tendo em vista a competência originária do Tribunal Superior de ética Profissional acerca da matéria;
- Autorizar a representação de Conselheiros ou de membros de seus órgãos dentro do território nacional e o afastamento em missão do CFB, fora do território nacional;
- Autorizar auditorias, instauração de sindicâncias e/ou procedimentos administrativos no CFB e/ou nos CRBs, sempre que houver indício de ocorrência de irregularidades na forma prevista no Regimento Interno do CFB;
- Examinar e aprovar as atas das reuniões Plenárias ordinárias e extraordinárias e julgar o Plano de Metas, o Relatório de Gestão e o Plano de Ação da Diretoria e das Comissões Permanentes do CFB e, após parecer da Comissão de Tomada de Contas – CTC, as propostas orçamentárias e suas respectivas reformulações, bem como a prestação de contas anual;
- Deliberar sobre aquisição, alienação e doação de bens móveis e imóveis do CFB, bem como suas disponibilidades;
- Deliberar sobre operações imobiliárias que impliquem em redução do valor do patrimônio do CFB;
- Deliberar sobre admissão e dispensa de funcionários, bem como fixação e alteração de seus salários;
- Examinar e deliberar sobre os requerimentos de licença, dispensa ou renúncia a ele encaminhados;
- Examinar e deliberar sobre modelos de carteiras e cédulas de identidades profissionais, inclusive dos Bibliotecários Fiscais;
- Julgar, como instância originária ou recursal, consoante disposições legais, as seguintes questões:
- Infrações às disposições do Código de Ética Profissional do Bibliotecário e conseqüentes penalidades impostas:
  - Requerimento de registro profissional nos CRB;
  - Penalidades impostas e decisões tomadas pelas plenárias dos CRB, quando e na forma prevista nas normas legais próprias;

	<h1>MANUAL DE GESTÃO VOLUME I</h1>	 <p>Sistema CFB / CRB Conselho Federal de Biblioteconomia Conselho Regional de Biblioteconomia</p>
<p><b>Código:</b> MGS-CFB</p>	<p><b>PROCEDIMENTO PRODUTIVO BÁSICO</b></p>	<p><b>Pág.12</b></p>

- Decisões das Diretorias do CFB e dos CRB;
- Revisões de deliberações anteriores do Plenário.
- Deliberar sobre a concessão de homenagens, honorarias e prêmios relacionados a estudos e/ou desempenho profissional na área da Biblioteconomia;
- Regular o funcionamento das sessões, a tramitação dos processos e serviços dos órgãos integrantes da estrutura do CFB;
- Examinar e deliberar sobre propostas de emendas ou alterações à legislação e demais normas relativas à profissão de Bibliotecário e outras profissões auxiliares e afins;
- Examinar e aprovar o Código de Ética Profissional do Bibliotecário;
- Examinar e aprovar os Regimentos Internos do CFB e dos CRB, podendo modificá-los naquilo que for necessário, a fim de manter a unidade de ação das autarquias em todo o território nacional;
- Deliberar sobre a criação e instalação de novos CRB, determinando o local de instalação de suas sedes e áreas de jurisdição, podendo extinguir ou redefinir áreas de jurisdição;
- Autorizar a criação e homologar as indicações dos representantes das Delegacias Regionais, Micro-Regionais e Seções Municipais dos CRB nos estados e Distrito Federal, disciplinando o seu funcionamento;
- Deliberar sobre diligências, sindicâncias, inquéritos e outras medidas preventivas no CFB e nos CRB nos termos do disposto no Regimento Interno do CFB;
- Deliberar sobre cancelamento ou modificação, de ofício ou mediante representação, de qualquer ato praticado pelos CRB que seja contrário à legislação e regulamentação expedida pelo CFB, inclusive que contrarie disposições do Regimento Interno do CFB;
- Proceder à convocação ou autorizar que se convoque Reunião Plenária Extraordinária nos CRB, quando necessário, mediante ato normativo específico;
- Decidir sobre atividade de Bibliotecário Estrangeiro no território Nacional;
- Tornar público seu balanço, sua proposta orçamentária e reformulação, assim como os mesmos documentos dos CRB, no DOU e/ou outras mídias, além de seu relatório de gestão anual e a relação de todos os bibliotecários inscritos nos CRB;
- Proclamar e fazer publicar do DOU os resultados das eleições de seus membros, de sua Diretoria e respectivas comissões permanentes, assim como o resultado das eleições dos CRB;
- Discutir e deliberar sobre questões referentes a especializações da profissão, trabalhando em parceria com o Conselho Nacional de Educação ou outro órgão competente, para estabelecimento de critérios e condições de funcionamento dos cursos de especialização na área de Biblioteconomia e Documentação em todo o território nacional, baixando normas para a fiscalização e registro de especialistas;
- Deliberar sobre conflitos e casos omissos em leis, decretos, resoluções, no Regimento Interno e demais atos normativos;
- Interpretar e fazer cumprir o Regimento Interno, resolvendo os casos omissos.

	<h1>MANUAL DE GESTÃO VOLUME I</h1>	 <p>Sistema CFB / CRB Conselho Federal de Biblioteconomia Conselho Regional de Biblioteconomia</p>
<p><b>Código:</b> MGS-CFB</p>	<p><b>PROCEDIMENTO PRODUTIVO BÁSICO</b></p>	<p><b>Pág.13</b></p>

## b) Atribuições dos CRB

- Registrar os profissionais de acordo com a legislação vigente e expedir a carteira de identidade profissional;
- Examinar reclamações e representações escritas acerca dos serviços de registro e das infrações, conforme legislação vigente, e decidir com recurso para o CFB;
- Fiscalizar o exercício da profissão, impedindo e punindo as infrações à legislação vigente, bem como enviar às autoridades competentes relatórios documentados sobre os fatos que apurarem e cuja solução não seja de sua alçada;
- Publicar relatórios anuais de seus trabalhos e, periodicamente, relação de profissionais registrados, transferidos, cancelados, suspensos, cassados, licenciados e reintegrados;
- Organizar seu Regimento Interno, submetendo-o à aprovação do CFB;
- Apresentar sugestões ao CFB;
- Receber colaboração das Associações de Classe;
- Arrecadar as anuidades, taxas, multas, rendimentos e demais emolumentos, bem como promover a remessa das cotas ao CFB, de acordo com a legislação vigente;
- Realizar o programa anual de atividades elaborado pelo CFB;
- Eleger um delegado eleitor à Assembléia Geral de Delegados Eleitores, conforme legislação vigente e disposições do RI (Regimento Interno) e Resolução específica sobre a matéria.

## Objetivo

Orientar, disciplinar e fiscalizar a profissão de bibliotecário, primando pela fiel observância dos princípios éticos e contribuindo para o desenvolvimento da Biblioteconomia.

## Valores

- Comprometimento com a ética e a cidadania;
- Respeito à diversidade social e cultural;
- Transparência nas ações;
- Responsabilidade social.

## Política

Compartilhar informações e melhores práticas para otimização das ações do sistema em busca da excelência dos resultados.

	<h1>MANUAL DE GESTÃO VOLUME I</h1>	 <p>Sistema CFB / CRB Conselho Federal de Biblioteconomia Conselho Regional de Biblioteconomia</p>
<b>Código:</b> MGS-CFB	<b>PROCEDIMENTO PRODUTIVO BÁSICO</b>	<b>Pág.14</b>

## Indicadores

Os indicadores que permitem mensurar a qualidade das ações do Sistema CFB/CRB são de dois níveis: (a) os *indicadores de satisfação* (dos clientes/usuários) que se apóiam na avaliação dos vários serviços oferecidos; e (b) os *indicadores de desempenho* buscam medir a eficiência e a eficácia

### a) Indicadores de Satisfação

Os indicadores de satisfação dizem respeito à medição da satisfação do cliente/usuário com relação a produtos/serviços. Deste modo, são três os indicadores de satisfação adotados pelo Sistema CFB/CRB.

Macro-processo	Processo	Sub-processo
Indicador de Qualidade	Indicador de Satisfação	Satisfação do Usuário
<b>1. Responsável / Gestor Direto (Cargo responsabilizado pela execução do sub-processo)</b>		
Diretoria		
<b>2. Executores (Funcionários encarregados pela realização das atividades referentes ao sub-processo)</b>		
Responsável pelo Atendimento e Bibliotecário Fiscal		
<b>3. Frequência / Periodicidade</b>		
Aplicar o instrumento para todas as pessoas que se dirigirem ao Conselho e todo profissional e/ou instituição que for visitada pelo Bibliotecário Fiscal. Ao final do mês, contabilizar os resultados obtidos. Ao final do ano inserir o dado no Relatório Anual do Conselho		
<b>4. Sistemas Utilizados</b>		
Não se aplica		
<b>5. Definições</b>		
Avalia em que medida os usuários estão satisfeitos com os serviços do Sistema CFB/CRB, considerando o aspecto do atendimento		
<b>6. Descrição</b>		
Serve para comparar a situação de um mesmo órgão em momentos diferentes ou de diferentes órgãos, se as circunstâncias, os questionários e os procedimentos forem iguais. Este indicador é empregado para avaliar a satisfação de categorias específicas de usuários (bibliotecários inscritos, estudantes de biblioteconomia, fornecedores etc.). Este indicador serve para medir a satisfação dos usuários pessoalmente, não importando qual o serviço que está sendo ofertado, além de medir diferentes aspectos de alguns serviços em particular.		
<b>Indicador associado:</b> Informações no portal e páginas web		



# MANUAL DE GESTÃO VOLUME I



Sistema CFB / CRB  
Conselho Federal de Biblioteconomia  
Conselho Regional de Biblioteconomia

Código:  
MGS-CFB

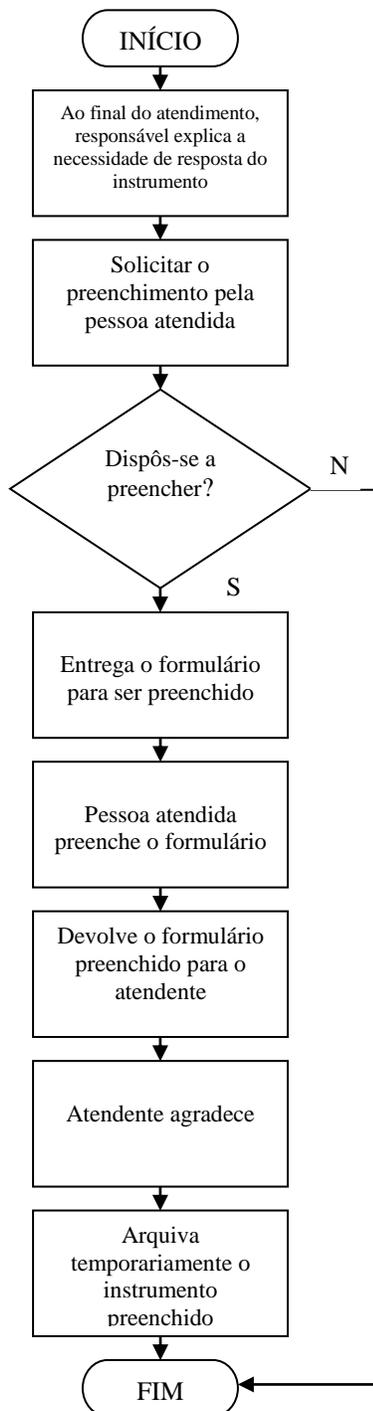
PROCEDIMENTO PRODUTIVO BÁSICO

Pág.15

## 7. Modelos de documentos e formulários (VOLUME III)

Instrumento de Levantamento da Satisfação do Usuário (INDICADOR 1)

## 8. Fluxograma do Procedimento





# MANUAL DE GESTÃO VOLUME I



Sistema CFB / CRB  
Conselho Federal de Biblioteconomia  
Conselho Regional de Biblioteconomia

**Código:**  
MGS-CFB

**PROCEDIMENTO PRODUTIVO BÁSICO**

**Pág.16**

**Macro-processo**

Indicador de Qualidade

**Processo**

Indicador de Satisfação

**Sub-processo**

Informação no Portal e WEB

**1. Responsável / Gestor Direto (Cargo responsabilizado pela execução do sub-processo)**

Diretoria

**2. Executores (Funcionários encarregados pela realização das atividades referentes ao sub-processo)**

Responsável pelo Atendimento / Gerente

**3. Frequência / Periodicidade**

Aplicar o instrumento para os usuários do Portal do Sistema CFB/CRB através do ambiente virtual ou em algum evento em que o Sistema CFB/CRB esteja presente com um *stand*

**4. Sistemas Utilizados**

Portal Corporativo

**5. Definições**

Avalia em que medida os usuários estão satisfeitos com as informações veiculadas no Portal do Sistema CFB/CRB

**6. Descrição**

Este indicador pode servir para medir a satisfação dos usuários quanto à qualidade, a relevância, a atualidade, a acessibilidade das informações veiculadas via internet.

**Indicador Associado:** Satisfação do usuário

**7. Modelos de documentos e formulários (VOLUME III)**

Instrumento para Levantamento de Informação no Portal e WEB (INDICADOR 2)

**8. Fluxograma do Procedimento**

Não se aplica



# MANUAL DE GESTÃO VOLUME I



Sistema CFB / CRB  
Conselho Federal de Biblioteconomia  
Conselho Regional de Biblioteconomia

**Código:**  
MGS-CFB

**PROCEDIMENTO PRODUTIVO BÁSICO**

**Pág.17**

**Macro-processo**

Indicador de Qualidade

**Processo**

Indicador de Satisfação

**Sub-processo**

Demandas

**1. Responsável / Gestor Direto (Cargo responsabilizado pela execução do sub-processo)**

Diretoria

**2. Executores (Funcionários encarregados pela realização das atividades referentes ao sub-processo)**

Responsável pelo Atendimento / Gerente

**3. Frequência / Periodicidade**

Coletar quantitativamente as informações solicitadas no formulário modelo toda vez que for dirigida uma demanda ao Conselho

**4. Sistemas Utilizados**

Não se aplica

**5. Definições**

Avalia, em que medida as consultas feitas por telefone, por escrito ou via e-mail são respondidas. Tais consultas serão classificadas em:

**Reclamação**

Manifestação que demonstre indício de descumprimento de obrigações e deveres por parte do Sistema CFB/CRB ou que expressa insatisfação individual ou coletiva quanto a procedimentos adotados, fundamentados ou não, que, mesmo não contrariando dispositivos legais, desagradam aos usuários, merecendo levantamento das razões que os motivam

**Consulta**

Compreendem as demandas que solicitam dados, informações, esclarecimentos de matérias relativas aos aspectos que envolvem a atuação do Sistema CFB/CRB

**Sugestão**

Propostas apresentadas para aperfeiçoamento de políticas e de normas ou com o intuito de melhorar ou alterar procedimentos do Sistema CFB/CRB

**Elogio**

Todas as demandas que trouxerem manifestação de satisfação, aprovação ou louvor para com decisões, procedimentos e desempenho do Sistema CFB/CRB

**Outros**

Aqui se inserem todas as demandas genéricas que não se enquadraram em nenhuma outra categoria

**6. Descrição**

Este indicador serve para medir a satisfação dos usuários quanto à qualidade, a relevância, a atualidade e o tempo das respostas dadas às questões feitas pelos usuários, seja por telefone, por escrito ou via internet.

**Indicador Associado:** Satisfação do usuário



# MANUAL DE GESTÃO VOLUME I



Sistema CFB / CRB  
Conselho Federal de Biblioteconomia  
Conselho Regional de Biblioteconomia

Código:  
MGS-CFB

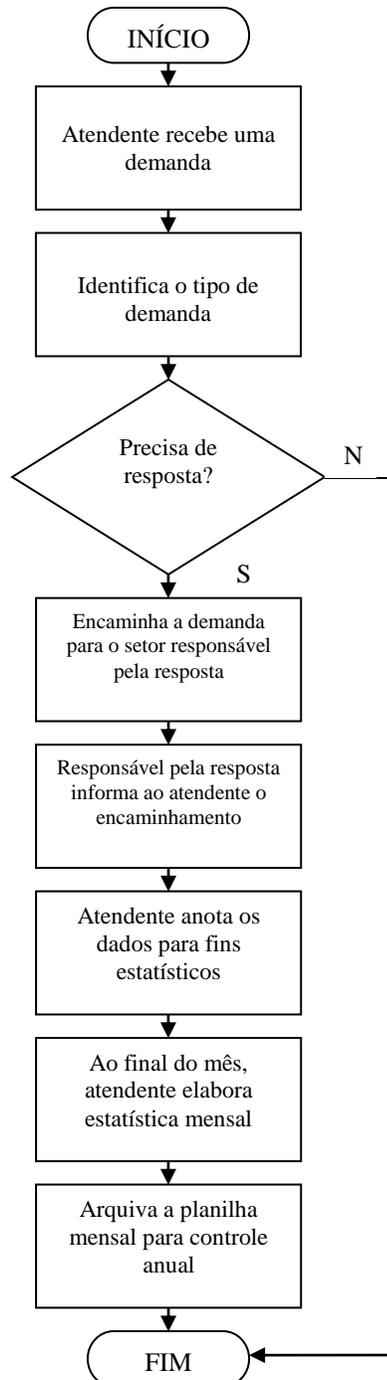
PROCEDIMENTO PRODUTIVO BÁSICO

Pág.18

## 7. Modelos de documentos e formulários (VOLUME III)

Instrumento para Levantamento de Satisfação de Atendimento às Demandas (INDICADOR 3)

## 8. Fluxograma do Procedimento





# MANUAL DE GESTÃO VOLUME I



Sistema CFB / CRB  
Conselho Federal de Biblioteconomia  
Conselho Regional de Biblioteconomia

**Código:**  
MGS-CFB

**PROCEDIMENTO PRODUTIVO BÁSICO**

**Pág.19**

## b) Indicadores de Desempenho

O desempenho será medido de forma qualitativa ou quantitativa. Para este tipo de medição, coleta de dados, tratamento estatístico são fundamentais. Os indicadores de desempenho para o Sistema CFB/CRB são os seguintes.

Macro-processo	Processo	Sub-processo
Indicador de Qualidade	Indicador de Desempenho	Notícias Veiculadas pela Mídia

### 1. Responsável / Gestor Direto (Cargo responsabilizado pela execução do sub-processo)

Diretoria

### 2. Executores (Funcionários encarregados pela realização das atividades referentes ao sub-processo)

Responsável pelo Atendimento / Gerente

### 3. Frequência / Periodicidade

Mensal

### 4. Sistemas Utilizados

Não se aplica

### 5. Definições

Monitorar a aceitação e imagem da organização e do profissional bibliotecário pela sociedade local

### 6. Descrição

Dividir o total de notícias favoráveis na mídia impressa que falaram sobre o profissional bibliotecário pelo total de notícias na mídia impressa

**Indicador Associado:** Satisfação do usuário; Informações no portal e páginas web

### 7. Modelos de documentos e formulários (VOLUME III)

Não se aplica



# MANUAL DE GESTÃO VOLUME I



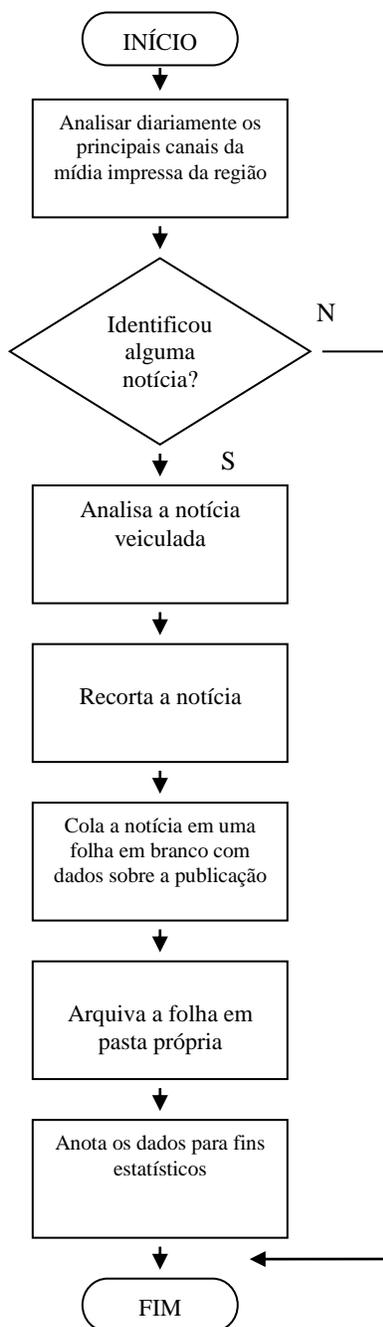
Sistema CFB / CRB  
Conselho Federal de Biblioteconomia  
Conselho Regional de Biblioteconomia

Código:  
MGS-CFB

PROCEDIMENTO PRODUTIVO BÁSICO

Pág.20

## 8. Fluxograma do Procedimento





# MANUAL DE GESTÃO VOLUME I



Sistema CFB / CRB  
Conselho Federal de Biblioteconomia  
Conselho Regional de Biblioteconomia

**Código:**  
MGS-CFB

**PROCEDIMENTO PRODUTIVO BÁSICO**

**Pág.21**

**Macro-processo**  
Indicador de Qualidade

**Processo**  
Indicador de Desempenho

**Sub-processo**  
Fornecimento de Documentos

**1. Responsável / Gestor Direto (Cargo responsabilizado pela execução do sub-processo)**

Diretoria

**2. Executores (Funcionários encarregados pela realização das atividades referentes ao sub-processo)**

Responsável pelo Atendimento / Gerente

**3. Frequência / Periodicidade**

Mensal

**4. Sistemas Utilizados**

Não se aplica

**5. Definições**

Avaliar em que medida os documentos solicitados são fornecidos

**6. Descrição**

Este indicador mede a adequação e o cumprimento do prazo de entrega de documentos solicitados. Serve para comparar a situação de um mesmo órgão em momentos diferentes ou de diferentes órgãos, se as circunstâncias e os procedimentos forem iguais.

**Indicador Associado:** Satisfação do usuário

**7. Modelos de documentos e formulários (VOLUME III)**

Tempo para Fornecimento de Documentos (INDICADOR 4)

**8. Fluxograma do Procedimento**

Não se aplica



# MANUAL DE GESTÃO VOLUME I



Sistema CFB / CRB  
Conselho Federal de Biblioteconomia  
Conselho Regional de Biblioteconomia

**Código:**  
MGS-CFB

**PROCEDIMENTO PRODUTIVO BÁSICO**

**Pág.22**

<b>Macro-processo</b> Indicador de Qualidade	<b>Processo</b> Indicador de Desempenho	<b>Sub-processo</b> Processos Julgados
---	--	---

**1. Responsável / Gestor Direto (Cargo responsabilizado pela execução do sub-processo)**

Diretoria

**2. Executores (Funcionários encarregados pela realização das atividades referentes ao sub-processo)**

Gerente

**3. Frequência / Periodicidade**

Anual

**4. Sistemas Utilizados**

SPW

**5. Definições**

Avaliar o percentual de processos julgados, relacionados à totalidade dos processos em andamento

**6. Descrição**

Serve para comparar a situação de um mesmo órgão em momentos diferentes ou de diferentes órgãos, se as circunstâncias e os procedimentos forem iguais. Este indicador medirá a eficiência e a eficácia dos procedimentos de análise, implementados pelo Sistema CFB/CRB, para a avaliação de processos em andamento.

Levantar o percentual de processos julgados, a partir do número do total dos processos em andamento. Aqui é possível também analisar e avaliar o tempo médio do julgamento dos processos.

**Indicador Associado:** Satisfação do usuário; Fornecimento de Documentos

**7. Modelos de documentos e formulários (VOLUME III)**

No mês de outubro de cada ano, levantar e efetuar o seguinte cálculo para este indicador e informar no Relatório Anual:

$$\frac{\text{Quantidade de processos julgados}}{\text{Quantidade de processos em andamento} + \text{Total de entradas}}$$

**8. Fluxograma do Procedimento**

Não se aplica



# MANUAL DE GESTÃO VOLUME I



Sistema CFB / CRB  
Conselho Federal de Biblioteconomia  
Conselho Regional de Biblioteconomia

Código:  
MGS-CFB

PROCEDIMENTO PRODUTIVO BÁSICO

Pág.23

Macro-processo	Processo	Sub-processo
Indicador de Qualidade	Indicador de Desempenho	Processos de Fiscalização Implementados

### 1. Responsável / Gestor Direto (Cargo responsabilizado pela execução do sub-processo)

Diretoria

### 2. Executores (Funcionários encarregados pela realização das atividades referentes ao sub-processo)

Gerente

### 3. Frequência / Periodicidade

Anual

### 4. Sistemas Utilizados

SPW

### 5. Definições

Avaliar o percentual de processos de fiscalização implementados, a partir da fiscalização sistemática efetuada

### 6. Descrição

Serve para comparar a situação de um mesmo órgão em momentos diferentes ou de diferentes órgãos, se as circunstâncias e os procedimentos forem iguais. Este indicador servirá para medir a eficiência e a eficácia dos procedimentos fiscalizatórios implementados pelos Conselhos Regionais. A partir do registro das visitas fiscalizatórias, verificar em que o percentual as mesmas transforma-se em processos de fiscalização.

**Indicador Associado:** Satisfação do usuário; Percentual entre a despesa e a arrecadação

### 7. Modelos de documentos e formulários (VOLUME III)

No mês de outubro de cada ano, levantar e efetuar o seguinte cálculo para este indicador e informar no Relatório Anual:

Processos de fiscalização autuados até o 1º semestre do ano atual apreciados conclusivamente

Quantidade de processos em estoque + Total de entradas

### 8. Fluxograma do Procedimento

Não se aplica



# MANUAL DE GESTÃO VOLUME I



Sistema CFB / CRB  
Conselho Federal de Biblioteconomia  
Conselho Regional de Biblioteconomia

**Código:**  
MGS-CFB

**PROCEDIMENTO PRODUTIVO BÁSICO**

**Pág.24**

<b>Macro-processo</b> Indicador de Qualidade	<b>Processo</b> Indicador de Desempenho	<b>Sub-processo</b> Execução Fiscal
---	--	--

**1. Responsável / Gestor Direto (Cargo responsabilizado pela execução do sub-processo)**

Diretoria

**2. Executores (Funcionários encarregados pela realização das atividades referentes ao sub-processo)**

Gerente

**3. Frequência / Periodicidade**

Anual

**4. Sistemas Utilizados**

SPW

**5. Definições**

Avaliar o percentual de arrecadação por execução fiscal

**6. Descrição**

Levantar e analisar os dados financeiros e contábeis advindos da arrecadação por execução fiscal a partir da tabela exposta no item 7.

**Indicador Associado:** Percentual entre a despesa e a arrecadação; Processos de fiscalização implementados; Processos julgados.

**7. Modelos de documentos e formulários (VOLUME III)**

Execução Fiscal (INDICADOR 5)

**8. Fluxograma do Procedimento**

Não se aplica



# MANUAL DE GESTÃO VOLUME I



Sistema CFB / CRB  
Conselho Federal de Biblioteconomia  
Conselho Regional de Biblioteconomia

**Código:**  
MGS-CFB

**PROCEDIMENTO PRODUTIVO BÁSICO**

**Pág.25**

**Macro-processo**

Indicador de Qualidade

**Processo**

Indicador de Desempenho

**Sub-processo**

Percentual entre Despesa e Arrecadação

**1. Responsável / Gestor Direto (Cargo responsabilizado pela execução do sub-processo)**

Diretoria

**2. Executores (Funcionários encarregados pela realização das atividades referentes ao sub-processo)**

Gerente

**3. Frequência / Periodicidade**

Anual

**4. Sistemas Utilizados**

SPW

**5. Definições**

Avaliar em que medida a arrecadação efetuada faz frente às despesas realizadas e/ou programadas dos últimos três anos.

**6. Descrição**

Levantar e analisar os dados financeiros e contábeis dos órgãos (CFB e CRB)

**Indicador Associado:** Processos de fiscalização implementados; Processos julgados; Fornecimento de documentos.

**7. Modelos de documentos e formulários (VOLUME III)**

Índice Percentual entre Despesa e Arrecadação (INDICADOR 6)

**8. Fluxograma do Procedimento**

Não se aplica



# MANUAL DE GESTÃO VOLUME I



Sistema CFB / CRB  
Conselho Federal de Biblioteconomia  
Conselho Regional de Biblioteconomia

**Código:**  
MGS-CFB

**PROCEDIMENTO PRODUTIVO BÁSICO**

**Pág.26**

**Macro-processo**

Indicador de Qualidade

**Processo**

Indicador de Desempenho

**Sub-processo**

Efetividade da Diretoria em Implementar  
Decisões da Plenária

**1. Responsável / Gestor Direto (Cargo responsabilizado pela execução do sub-processo)**

Diretoria

**2. Executores (Funcionários encarregados pela realização das atividades referentes ao sub-processo)**

Secretaria / Gerente

**3. Frequência / Periodicidade**

Anual

**4. Sistemas Utilizados**

Não se aplica

**5. Definições**

Avaliar em que medida a Diretoria implementa as decisões advindas da Plenária.

**6. Descrição**

Na planilha esta no modelo (item 7), registrar:

- a) Data da reunião Plenária
- b) Assunto discutido
- c) Decisão da Plenária
- d) Encaminhamentos adotados pela Diretoria
- e) Data de finalização da execução da decisão

**7. Modelos de documentos e formulários (VOLUME III)**

Índice de Efetividade da Diretoria em Implementar Decisões da Plenária (INDICADOR 7)



# MANUAL DE GESTÃO VOLUME I



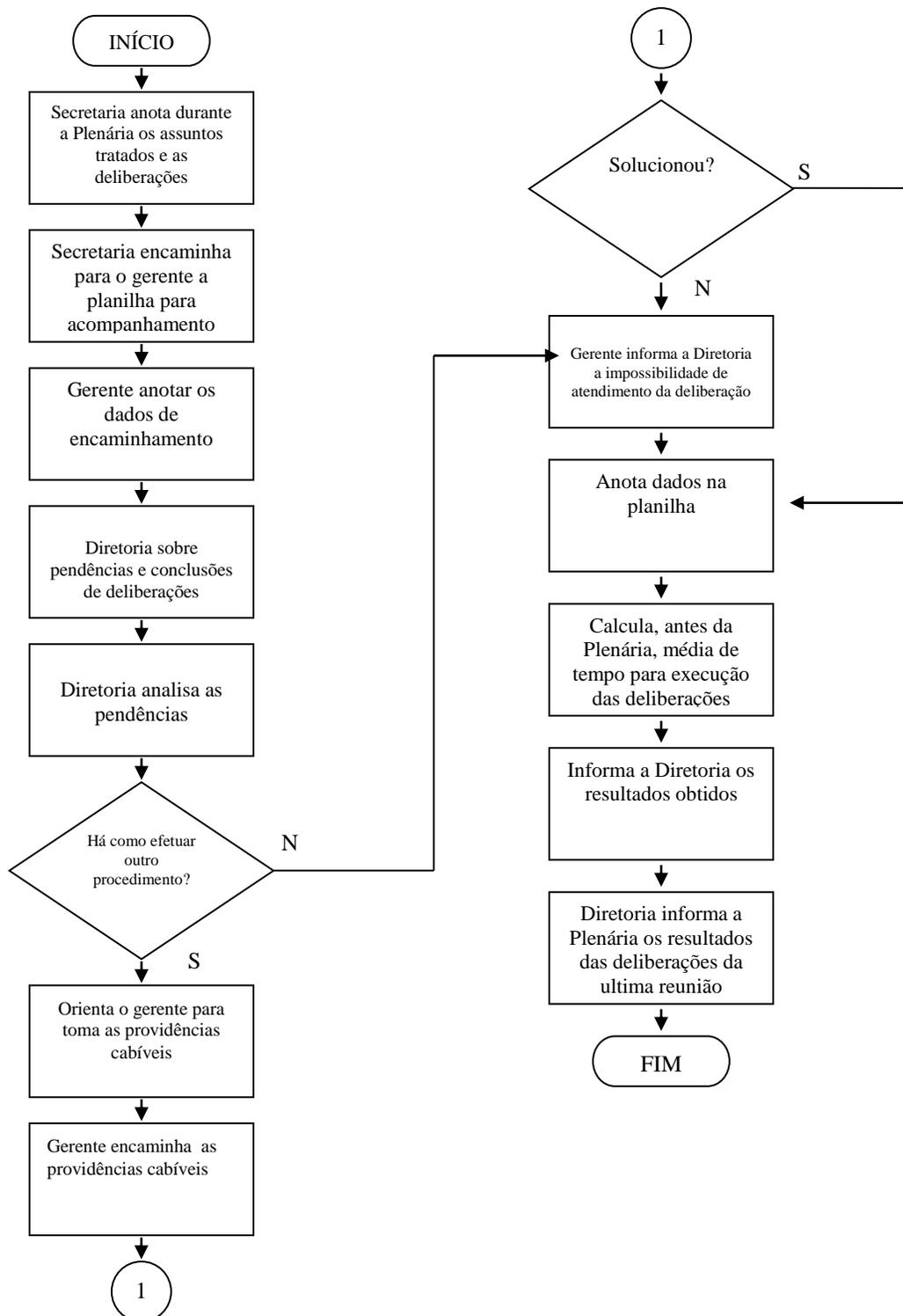
Sistema CFB / CRB  
Conselho Federal de Biblioteconomia  
Conselho Regional de Biblioteconomia

Código:  
MGS-CFB

PROCEDIMENTO PRODUTIVO BÁSICO

Pág.27

## 8. Fluxograma do Procedimento





# MANUAL DE GESTÃO VOLUME I



Sistema CFB / CRB  
Conselho Federal de Biblioteconomia  
Conselho Regional de Biblioteconomia

**Código:**  
MGS-CFB

**PROCEDIMENTO PRODUTIVO BÁSICO**

**Pág.28**

<b>Macro-processo</b> Indicador de Qualidade	<b>Processo</b> Indicador de Desempenho	<b>Sub-processo</b> Ações da Fiscalização
---	--	--

<b>1. Responsável / Gestor Direto (Cargo responsabilizado pela execução do sub-processo)</b> Comissão de Fiscalização
--

<b>2. Executores (Funcionários encarregados pela realização das atividades referentes ao sub-processo)</b> Secretaria / Gerente
--

<b>3. Frequência / Periodicidade</b> Mensal com compto Anual
---

<b>4. Sistemas Utilizados</b> Não se aplica
--

<b>5. Definições</b> Avaliar quantitativamente as atividades executadas pela fiscalização
--

<b>6. Descrição</b> Na planilha esta no modelo (item 7), registrar, mês a mês: a) Intimações Expedidas b) Autos de Infração Lavrados c) Notificações de Débitos Expedidas d) Processos de Fiscalização Julgados pelo Plenário do CRB e) Processos de Fiscalização Enviados em Grau de Recurso ao CFB f) Processos de Fiscalização Abertos para Análise de Informações (PJ) g) Processos Enviados ao Ministério Público h) Processos Abertos e com Auto de Infração, indicando a quantidade de Entidades Autuadas por Convência e o total de Leigos Autuados i) Processos de Fiscalização Abertos de Convite ao Registro
---

<b>7. Modelos de documentos e formulários (VOLUME III)</b> Indicativo numérico das ações da fiscalização (INDICADOR 8)
---

<b>8. Fluxograma do Procedimento</b> Não se aplica
---

	<h1>MANUAL DE GESTÃO VOLUME I</h1>	 <p>Sistema CFB / CRB Conselho Federal de Biblioteconomia Conselho Regional de Biblioteconomia</p>
<p><b>Código:</b> MGS-CFB</p>	<p><b>PROCEDIMENTO PRODUTIVO BÁSICO</b></p>	<p><b>Pág.29</b></p>

## 1.2. MACRO PROCESSO FISCALIZAÇÃO

### Objetivo do Procedimento

O objetivo precípua da fiscalização é a defesa da igualdade ao acesso a informação, através de um projeto ético político articulado com a categoria profissional e com a sociedade, comprometido com a consolidação da cidadania e da democracia. O referido compromisso é viabilizado através da fiscalização do exercício profissional dos bibliotecários e pessoas jurídicas cuja finalidade básica seja prestar serviços de informação.

O processo de fiscalização se destina a prevenir, reprimir e punir violação às regras legais atinentes à profissão garantindo aos profissionais que o mercado do Bibliotecário não seja explorado por profissionais de outras áreas. Assim, cabe fiscalizar o exercício profissional através de ações educativas, políticas, normativas e disciplinadoras a fim de garantir e defender o espaço profissional no mercado de trabalho e a ampliação e melhoria na qualidade de atendimento aos usuários de serviços de informação.

São objetivos do macro processo de fiscalização do exercício profissional:

- Cuidar do exercício da profissão de Bibliotecário nas organizações públicas e privadas coibindo irregularidades identificadas;
- Atentar para o mercado de trabalho do Bibliotecário buscando garantir o exercício das atividades que lhe são asseguradas por lei;
- Vigiar a exploração de serviços nos campos da Biblioteconomia por empresas sem o registro cadastral no Conselho;
- Divulgar a profissão de Bibliotecário nas organizações públicas e privadas;
- Tornar a profissão de Bibliotecário respeitada pela sociedade.

### Fluxo Geral do Macro Processo

O macro processo<sup>2</sup>, ou seja, o fluxo mais ampliado deste procedimento, envolve as seguintes etapas:

---

<sup>2</sup> **Macroprocesso** é um processo que geralmente envolve mais de uma função exercida pelo Sistema CFB/CRB, e cuja operação tem impacto significativo nas demais funções. Dependendo da complexidade do processo este é dividido em **Processos** que são divisões do macroprocesso com objetivos específicos, organizado seguindo linhas funcionais. Os processos recebem entradas e geram suas saídas em um único procedimento e podem ser divididos nas diversos **Sub-Processos** que os compõem, e em um nível mais detalhado em tarefas. (Adaptado do material do curso Gerenciamento de Processos produzido pelo Grupo de Análise de Valor do Departamento de Engenharia de Produção da Universidade Federal de Santa Catarina).



# MANUAL DE GESTÃO VOLUME I

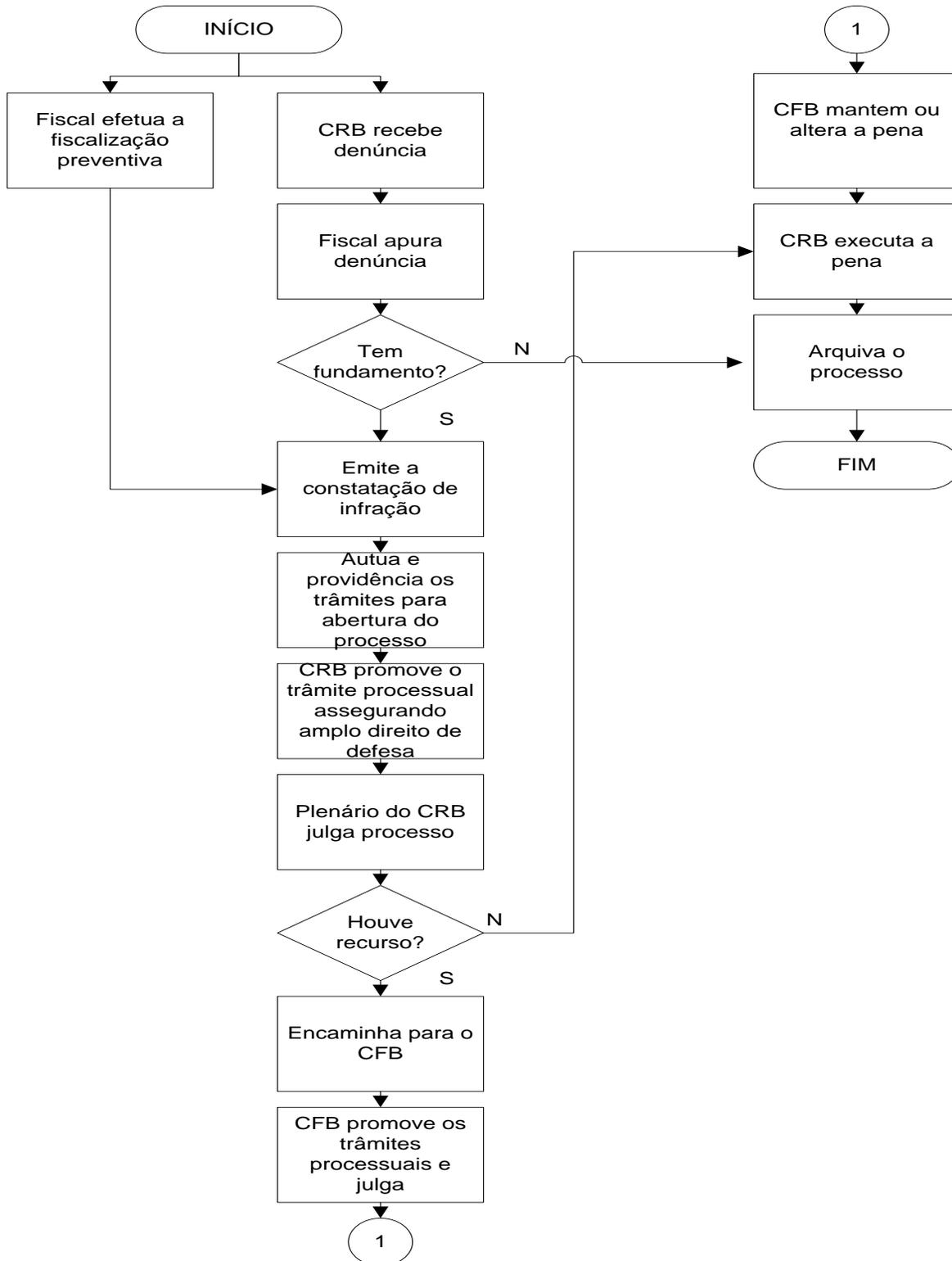


Sistema CFB / CRB  
Conselho Federal de Biblioteconomia  
Conselho Regional de Biblioteconomia

Código:  
MGS-CFB

## PROCEDIMENTO PRODUTIVO BÁSICO

Pág.30





# MANUAL DE GESTÃO VOLUME I



Sistema CFB / CRB  
Conselho Federal de Biblioteconomia  
Conselho Regional de Biblioteconomia

Código:  
MGS-CFB

PROCEDIMENTO PRODUTIVO BÁSICO

Pág.31

## Tipos de Fiscalização

A fiscalização do exercício profissional se pauta em duas premissas, a preventiva e a decorrente de denúncias.

**Fiscalização Preventiva:** destinada a verificar a existência de profissionais habilitados nas bibliotecas e demais serviços de informação, assim como averiguar a sua situação de regularidade junto ao CRB, quando confirmada essa existência.

**Fiscalização por Denúncia:** tem início com o recebimento da denúncia, representação ou quando detectados indícios de exercício ilegal da profissão. O denunciante deverá se identificar com o nome e contato. As ações fiscalizatórias oriundas de denúncia devem ter prioridade em relação às demais de rotina.

## Procedimentos

Macro-processo	Processo	Sub-processo
Fiscalização	Planejamento da Fiscalização	
<b>1. Responsável / Gestor Direto (Cargo responsabilizado pela execução do sub-processo)</b>		
Comissão de Fiscalização		
<b>2. Executores (Funcionários encarregados pela realização das atividades referentes ao sub-processo)</b>		
Comissão de Fiscalização / Bibliotecário Fiscal		
<b>3. Frequência / Periodicidade</b>		
Mensal		
<b>4. Sistemas Utilizados</b>		
SPW		
<b>5. Definições</b>		
Estabelecer, diagnosticar, programar e otimizar a fiscalização tendo como base referencial a orientação preventiva das ações fiscalizatórias estabelecidas para: execução, avaliação e reprogramação, no que se refere ao o que, onde, quando e como fiscalizar.		
<b>6. Descrição</b>		
A formatação do planejamento da está fundamentada na proposta orçamentária anual do Conselho, bem como na demanda emergente da sociedade e na obtenção dos resultados do ano anterior. Os princípios básicos utilizados são: execução, acompanhamento, controle, avaliação e reprogramação das atividades programadas, de forma contínua, tendo como foco, o alcance dos		



# MANUAL DE GESTÃO VOLUME I



Sistema CFB / CRB  
Conselho Federal de Biblioteconomia  
Conselho Regional de Biblioteconomia

**Código:**  
MGS-CFB

**PROCEDIMENTO PRODUTIVO BÁSICO**

**Pág.32**

objetivos e metas estabelecidas. Para tal, a Comissão de Fiscalização elabora anualmente um plano de ação, especificando as metas e diretrizes a serem alcançadas. Durante o processo de sua execução os resultados deverão ser monitorados e avaliados constantemente pela Comissão de Fiscalização. Essas informações deverão ser levadas ao conhecimento da Plenária do CRB que, quando necessário, poderá agregar críticas que servirão para nortear a reprogramação do período seguinte ou do período vigente.

Do plano de ação deverá constar:

- a) As atividades previstas para a fiscalização preventiva, incluindo visitas, palestras de sensibilização para profissionais e empresas e ofícios orientativos. É essência indicar local e período previsto previsto para a realização da atividade;
- b) O horário em que o bibliotecários fiscal estará no CRB;
- c) A disponibilidade de tempo para a averiguação de denúncias;
- d) Indicação de o que, quando, quem, porque, onde e como ocorrerão as atividades previstas.

## **7. Modelos de documentos e formulários (VOLUME III)**

Não se aplica

## **8. Fluxograma do Procedimento**

Não se aplica

Considerando que o macro processo de fiscalização envolve muitos sub-processo, a seguir apresenta-se um macro fluxo que envolve todas as atividades relacionadas a este procedimento.



# MANUAL DE GESTÃO VOLUME I

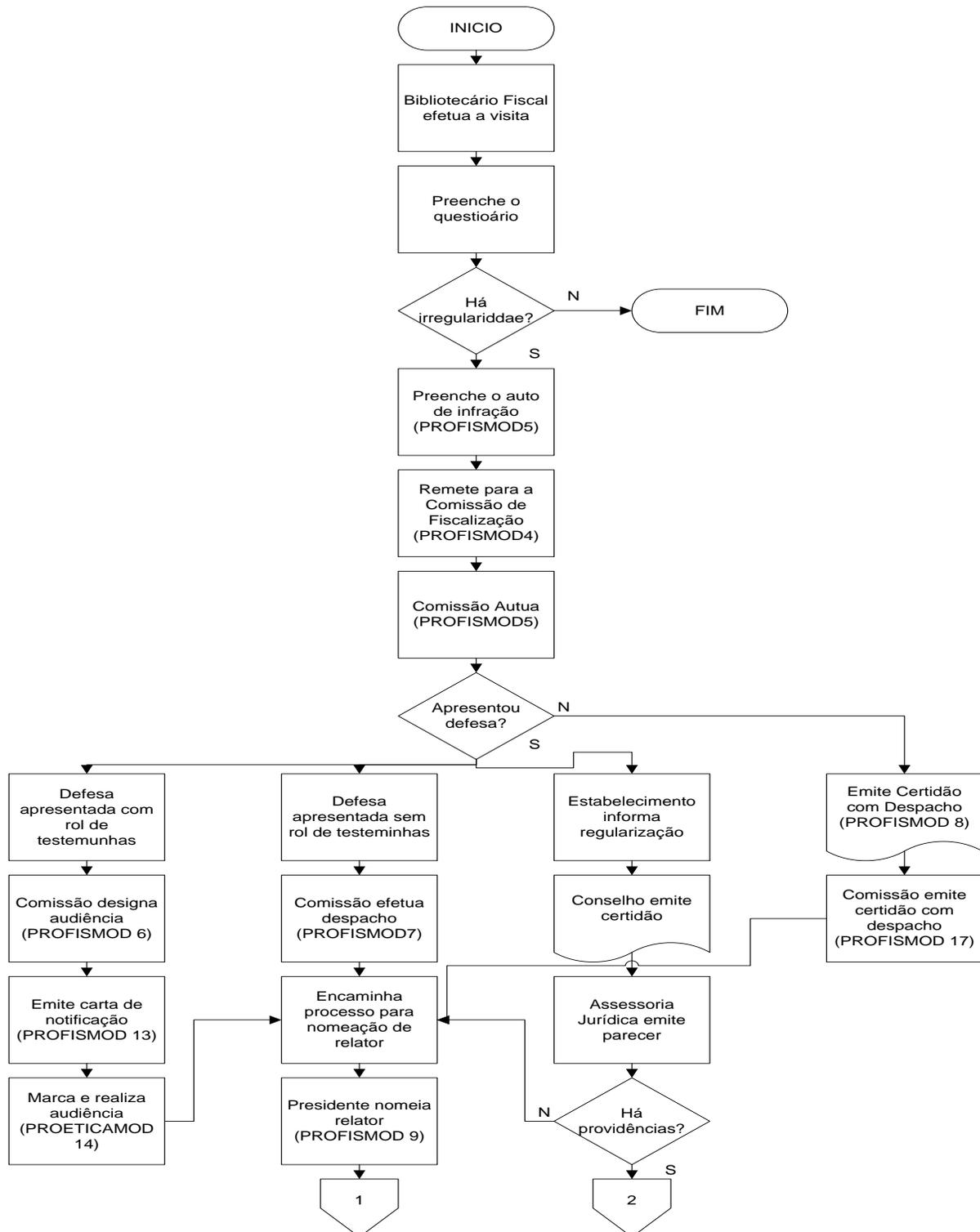


Sistema CFB / CRB  
Conselho Federal de Biblioteconomia  
Conselho Regional de Biblioteconomia

Código:  
MGS-CFB

## PROCEDIMENTO PRODUTIVO BÁSICO

Pág.33





# MANUAL DE GESTÃO VOLUME I

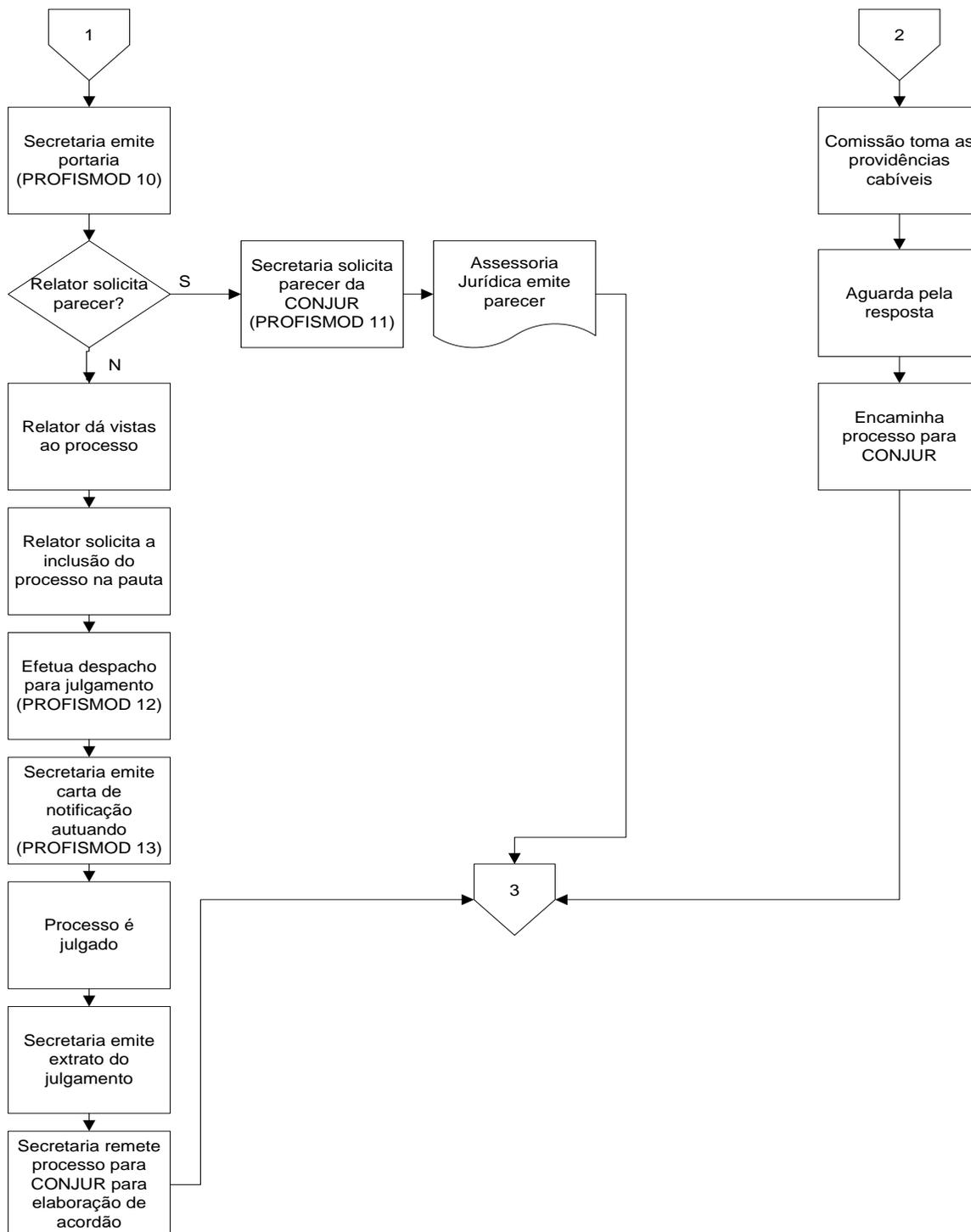


Sistema CFB / CRB  
Conselho Federal de Biblioteconomia  
Conselho Regional de Biblioteconomia

Código:  
MGS-CFB

PROCEDIMENTO PRODUTIVO BÁSICO

Pág.34





# MANUAL DE GESTÃO VOLUME I

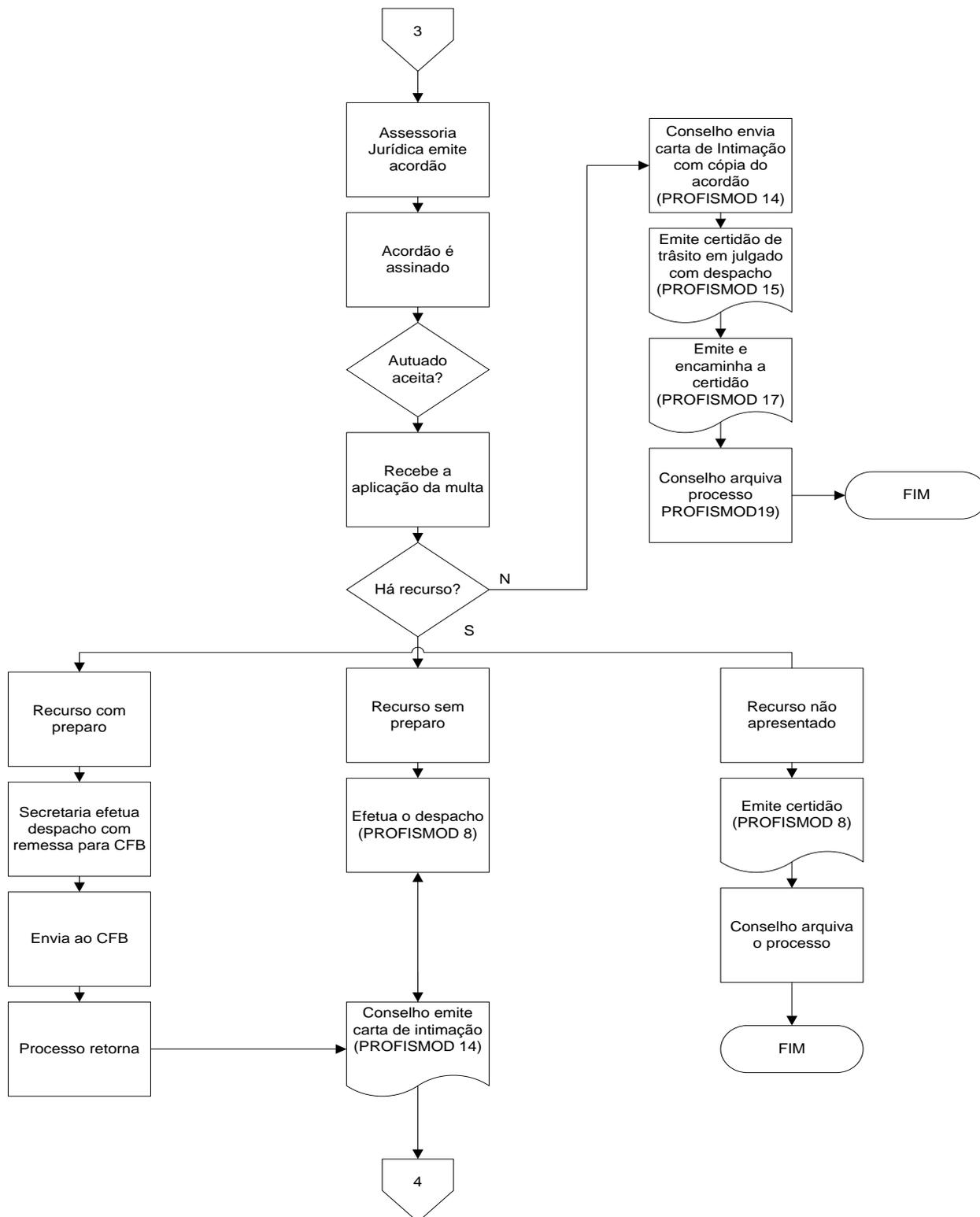


Sistema CFB / CRB  
Conselho Federal de Biblioteconomia  
Conselho Regional de Biblioteconomia

Código:  
MGS-CFB

## PROCEDIMENTO PRODUTIVO BÁSICO

Pág.35







# MANUAL DE GESTÃO VOLUME I



Sistema CFB / CRB  
Conselho Federal de Biblioteconomia  
Conselho Regional de Biblioteconomia

**Código:**  
MGS-CFB

**PROCEDIMENTO PRODUTIVO BÁSICO**

**Pág.37**

**Macro-processo**  
Fiscalização

**Processo**  
Preventiva

**Sub-processo**  
Institucional

## **1. Responsável / Gestor Direto (Cargo responsabilizado pela execução do sub-processo)**

Comissão de Fiscalização

## **2. Executores (Funcionários encarregados pela realização das atividades referentes ao sub-processo)**

Comissão de Fiscalização / Bibliotecário Fiscal

## **3. Frequência / Periodicidade**

Não se aplica

## **4. Sistemas Utilizados**

SPW

## **5. Definições**

Quando se tratar de instituições, é necessário inicialmente um diagnóstico da organização a ser fiscalizada, buscando atender a questões como qual o tipo de serviços que presta, sua natureza jurídica, se privada ou pública, quem são os gestores, qual sua formação, a que público são voltadas suas atividades, a clientela, a existência de entidades mantenedoras e demais dados que possam formar um conjunto de informações sobre o cenário onde se realizará a fiscalização.

É importante para tanto, monitorar o ambiente das instituições que tenham possibilidade de prestar serviços em que se enquadrariam a contratação de um bibliotecário. Assim, pode-se chegar a uma série de organizações como empresas, escritórios de advocacia, escolas em todos os níveis, hospitais, dentre tantos outros.

De posse de tais dados será possível chegar a uma lista de prioridades e um roteiro a ser cumprido, inclusive levando em consideração a localização geográfica das organizações a serem visitadas, visando estabelecer um roteiro racional, otimizando tempo e recursos.

Visa esclarecer as instituições sobre a atuação do profissional bibliotecário e de sua importância para o desenvolvimento das atividades ligadas à biblioteca e orientar em relação ao perfil deste profissional e da legislação pertinente que regula a profissão.

## **6. Descrição**

Bibliotecário fiscal deverá dirigir-se à chefia imediata do serviço de informação, à direção da organização, ou mesmo aos representantes da entidade mantenedora, quando assim se apresentar, informando sobre os benefícios que os serviços de um profissional habilitado poderá trazer como contribuição para o cumprimento da finalidade da instituição. Portanto, num primeiro momento, os contatos devem visar esclarecer sobre a profissão de bibliotecário, sua formação de nível superior, esclarecer sobre a regulamentação da profissão. Para tanto, poderá dispor de material informativo de fácil leitura preparado para tal objetivo, preferencialmente destinado a público não bibliotecário, assim como da legislação correspondente. Somente esgotadas as etapas de esclarecimento, pode-se partir para a lavratura de atos de infração e conseqüentes desdobramentos de abertura de processos administrativos, previstos nas normas regulamentares.



# MANUAL DE GESTÃO VOLUME I



Sistema CFB / CRB  
Conselho Federal de Biblioteconomia  
Conselho Regional de Biblioteconomia

**Código:**  
MGS-CFB

**PROCEDIMENTO PRODUTIVO BÁSICO**

**Pág.38**

Cabe destacar que nas organizações de caráter público, estatal, paraestatal, de economia mista, enfim em todas que tenham ingerência do poder público, nas esferas municipais, estaduais e federal, os procedimentos a serem aplicados devem ser os mesmos. Não há diferenças nesses casos. A única especificidade é a forma de ingresso de profissionais em seus quadros. Porém, essas podem ser enquadradas na legislação vigente e são passíveis da abertura de processos administrativos, mesmas punições, etc. Outro aspecto que as diferencia das entidades privadas é a existência de quadros de cargos e salários, que muitas vezes não contêm a previsão de cargo de bibliotecário. Em casos similares, devem-se realizar ações que busquem incentivar a alteração dessa situação, no sentido de sensibilizar e conscientizar os dirigentes. Porém, cumpre reiterar que não devem ser poupados das ações fiscalizatórias.

## **7. Modelos de documentos e formulários (VOLUME III)**

Conforme exposto no macro fluxo

## **8. Fluxograma do Procedimento**

Macro fluxo



# MANUAL DE GESTÃO VOLUME I



Sistema CFB / CRB  
Conselho Federal de Biblioteconomia  
Conselho Regional de Biblioteconomia

**Código:**  
MGS-CFB

**PROCEDIMENTO PRODUTIVO BÁSICO**

**Pág.39**

**Macro-processo**  
Fiscalização

**Processo**  
Preventiva

**Sub-processo**  
Pessoa Física

## **1. Responsável / Gestor Direto (Cargo responsabilizado pela execução do sub-processo)**

Comissão de Fiscalização

## **2. Executores (Funcionários encarregados pela realização das atividades referentes ao sub-processo)**

Comissão de Fiscalização / Bibliotecário Fiscal

## **3. Frequência / Periodicidade**

Não se aplica

## **4. Sistemas Utilizados**

SPW

## **5. Definições**

Visa esclarecer as pessoas sobre a atuação da pessoa física, leigos e consultores/assessores profissional bibliotecário ou não da importância da profissão para o desenvolvimento das atividades ligadas à biblioteca. Orienta em relação ao perfil deste profissional e da legislação pertinente que regula a profissão.

## **6. Descrição**

- a) Profissional (pessoa física): as ações de fiscalização devem ocorrer junto aos bibliotecários no sentido de comprovar a sua regularidade junto ao CRB. Desde a habilitação necessária, o registro correspondente na jurisdição, pagamento de anuidade, exercício de voto, etc. Contatar os profissionais salientando a importância da regulamentação da profissão e a necessidade de manutenção dos órgãos de fiscalização profissional e sua missão social.
- b) Leigo: constatar o emprego de pessoas inabilitadas realizando atividades privativas do bacharel em Biblioteconomia, autodenominando-se bibliotecários e assumindo funções de direção de bibliotecas.
- c) Consultorias e Assessorias: verificar a existência de responsável técnico habilitado e em situação regular junto ao CRB. Enfatizar a importância da prestação de serviços de qualidade em respeito à ética e ao código do consumidor e a imprescindibilidade do responsável técnico devidamente registrado e regular junto ao CRB.

## **7. Modelos de documentos e formulários (VOLUME III)**

Conforme exposto no macro fluxo

## **8. Fluxograma do Procedimento**

Macro fluxo



# MANUAL DE GESTÃO VOLUME I



Sistema CFB / CRB  
Conselho Federal de Biblioteconomia  
Conselho Regional de Biblioteconomia

**Código:**  
MGS-CFB

**PROCEDIMENTO PRODUTIVO BÁSICO**

**Pág.40**

<b>Macro-processo</b> Fiscalização	<b>Processo</b> Denúncia	<b>Sub-processo</b> Pessoa Física
---------------------------------------	-----------------------------	--------------------------------------

<b>1. Responsável / Gestor Direto (Cargo responsabilizado pela execução do sub-processo)</b> Comissão de Fiscalização
--

<b>2. Executores (Funcionários encarregados pela realização das atividades referentes ao sub-processo)</b> Comissão de Fiscalização / Bibliotecário Fiscal
---

<b>3. Frequência / Periodicidade</b> Não se aplica
---

<b>4. Sistemas Utilizados</b> SPW
--------------------------------------

<b>5. Definições</b> A averiguação se inicia a partir do recebimento da denúncia, representação ou quando detectados indícios de exercício ilegal da profissão. O denunciante deverá se identificar com o nome e contato.
--

<b>6. Descrição</b> a) Lavrar Auto de Constatação; b) Encaminhar ao Setor Financeiro ; c) Encaminhar à Comissão de Fiscalização após parecer do Setor Financeiro; d) Averiguar a existência as seguintes irregularidades: Bibliotecário desempenhando suas funções sem registro no CRB; Bibliotecário suspenso ou com registro provisório vencido; Bibliotecário com registro baixado; Bibliotecário sem transferência por período superior a 90 dias; Bibliotecário com atraso no pagamento da anuidade; Bibliotecário trabalhando, estando de licença e Bibliotecário aposentado trabalhando ou em serviço voluntário; e) Notificar o bibliotecário do prazo para sanar a irregularidade. f) Se não houver irregularidade, arquivar.
--

<b>7. Modelos de documentos e formulários (VOLUME III)</b> Conforme exposto no macro fluxo
---



# MANUAL DE GESTÃO VOLUME I



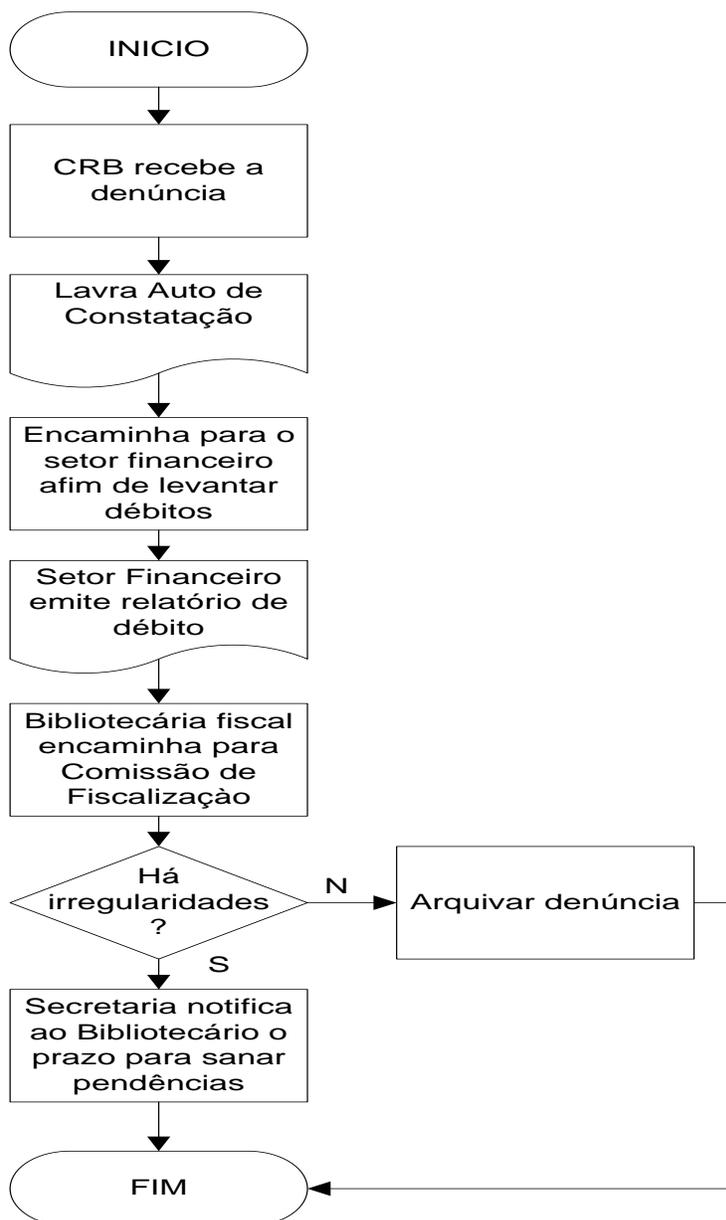
Sistema CFB / CRB  
Conselho Federal de Biblioteconomia  
Conselho Regional de Biblioteconomia

Código:  
MGS-CFB

PROCEDIMENTO PRODUTIVO BÁSICO

Pág.41

## 8. Fluxograma do Procedimento



	<h1>MANUAL DE GESTÃO VOLUME I</h1>	 <p>Sistema CFB / CRB Conselho Federal de Biblioteconomia Conselho Regional de Biblioteconomia</p>
<p><b>Código:</b> MGS-CFB</p>	<p><b>PROCEDIMENTO PRODUTIVO BÁSICO</b></p>	<p><b>Pág.42</b></p>

## Informações Complementares do Macro Processo

### *Atribuições Regimentais da Comissão de Fiscalização*

Fiscalizar direta e permanentemente o exercício da profissão de Bibliotecário. São atribuições da Comissão de Fiscalização e/ou do Bibliotecário Fiscal:

- Realizar visitas de rotina conforme planejamento da Comissão de Fiscalização;
- Verificar, periodicamente, os arquivos do CRB para constatar irregularidades quanto a situação funcional dos Bibliotecários;
- Receber denúncias de Conselheiros, associações de classe e de terceiros devidamente identificados por telefone, fax, e-mails, ou pessoalmente;
- Realizar visitas para constatação das denúncias;
- Lavrar Auto de Constatação;
- Preparar notificações para análise e elaboração de pareceres;
- Montar processos sobre irregularidades para deliberações em plenária, após parecer jurídico;
- Encaminhar relação de bibliotecários, ao setor responsável pelas cobranças;
- Acompanhar os processos que se encontram em tramitação;
- Constatar se as irregularidades foram sanadas;
- Retornar as visitas e lavrar novos autos de infração, se necessário;
- Arquivar os processos não constatados ilícitos, bem como os considerados resolvidos;
- Organizar e arquivar toda a documentação referente a fiscalização;
- Manter atualizado cadastro das Bibliotecas e Assessorias Técnicas de Bibliotecas;
- Providenciar a emissão do certificado das Bibliotecas cadastradas;
- Orientar profissionais e responsáveis por instituições e empresas sobre assuntos referentes ao exercício da profissão de Bibliotecário;
- Realizar, periodicamente, treinamento para o bibliotecário (s) fiscal (is)
- Apresentar à Comissão de Fiscalização, relatório mensal e anual sobre as atividades desenvolvidas;
- Reunir, mensalmente, a Comissão de Fiscalização com o bibliotecário fiscal e, quando for necessário, também com a Comissão de Ética, procurando analisar e buscar soluções para as irregularidades encontradas.

### *Atribuições Regimentais do Bibliotecário Fiscal*

#### a) Atividades externas

- Visitar, periodicamente, bibliotecas e empresas ligadas à serviços na área de Biblioteconomia

	<h1>MANUAL DE GESTÃO VOLUME I</h1>	 <p>Sistema CFB / CRB Conselho Federal de Biblioteconomia Conselho Regional de Biblioteconomia</p>
<p><b>Código:</b> MGS-CFB</p>	<p><b>PROCEDIMENTO PRODUTIVO BÁSICO</b></p>	<p><b>Pág.43</b></p>

- Realizar levantamento das instituições na Internet e no Cadastro de Bibliotecas;
- Realizar levantamento prévio de visita: Rotina e Denúncia;
- Elaborar orçamento considerando distância, transporte e alimentação etc.
- Separar material a ser levado: Carteira de Identificação de Fiscal; Bloco de Auto de Constatação; Fichas de Atendimento; Carimbo de Fiscal; Equipamentos de medição, máquina fotográfica; Formulário de cadastramento de unidade de informação; Legislação; folhetos e outros;
- Providenciar passagem, reserva de hotel, quando necessário.
- Apresentar a Identificação de Fiscal;
- Informar que a visita à biblioteca é uma rotina estabelecida pelo CRB, com periodicidade definida;
- Esclarecer sobre a atuação fiscalizatória e importância do cumprimento a legislação;
- Preencher, de forma completa, o Auto de Constatação.

a) Atividades internas

- Preparar relação de Bibliotecas fiscalizadas com endereço completo, número do auto de constatação e responsável pela biblioteca;
- Elaborar e enviar ao setor financeiro, relatório do Auto de Constatação para averiguação da situação do profissional;
- Anexar o relatório do Setor Financeiro ao Auto de Constatação e encaminhar à Comissão de Fiscalização para Parecer;
- Enviar Ofício/Notificação ou arquivar o auto de constatação, conforme parecer da Comissão de Fiscalização;
- Preparar os processos para arquivamento ou aguardo da regularização da situação;
- Orientar o profissional por telefone e/ou pessoalmente;
- Fazer levantamento da situação profissional;
- Preparar relatórios mensais e Relatório anual.

***Orientações quanto ao procedimento de fiscalização***

- O acesso do fiscal às dependências e ao material do estabelecimento deve ser amplo devendo cabendo a ele apenas comunicar que fará a investigação necessária.
- O preenchimento da fundamentação legal deve ser embasado na seguinte legislação: Decreto 56.725, de 16/08/1965, Resolução 399, de 24/02/1993, Lei 9.674, de 26/06/1998 e Código de Ética.
- Lavrar Auto de Infração ou Auto de Oposição e Embaraço à Ação Fiscal, devendo ser juntada documentação expedida e recebida pelo CRB referente ao processo;
- Lavrar o auto com clareza e precisão, sem entrelinhas, rasuras ou emendas, de modo que possa contribuir para esclarecer o fato;



# MANUAL DE GESTÃO VOLUME I



Sistema CFB / CRB  
Conselho Federal de Biblioteconomia  
Conselho Regional de Biblioteconomia

**Código:**  
MGS-CFB

**PROCEDIMENTO PRODUTIVO BÁSICO**

**Pág.44**

- Emitir em 03 (três) vias, sendo a primeira do autuado, a segunda do processo e a terceira arquivo do CRB;
- Abrir processo atribuindo um número;
- Numerar e rubricar todas as folhas, documentos, informações e pareceres, organizando-os em ordem cronológica;
- Arquivar identificando-o com o número do processo, do órgão empregador ou da pessoa submetida à fiscalização e
- Acompanhar todas as etapas do processo;

	<b>MANUAL DE GESTÃO VOLUME I</b>	 Sistema CFB / CRB Conselho Federal de Biblioteconomia Conselho Regional de Biblioteconomia
<b>Código:</b> MGS-CFB	<b>PROCEDIMENTO PRODUTIVO BÁSICO</b>	<b>Pág.45</b>

## 1.4. MACRO PROCESSO ÉTICO

### Objetivo do Procedimento

O procedimento ética tem a função regimental de analisar denúncias, elaborar parecer prévio e encaminhá-lo ao Presidente do CRB, para que o mesmo decida pela abertura ou não de processo e, uma vez autorizada, cabe proceder à sua instauração e instrução, na forma das disposições do Código de Ética do Profissional Bibliotecário, da Resolução CFB nº 399/93 e demais disposições legais pertinentes.

### Fluxo Global do Macro Processo

O macro processo, ou seja, o fluxo mais ampliado deste procedimento, envolve as seguintes etapas:



# MANUAL DE GESTÃO VOLUME I

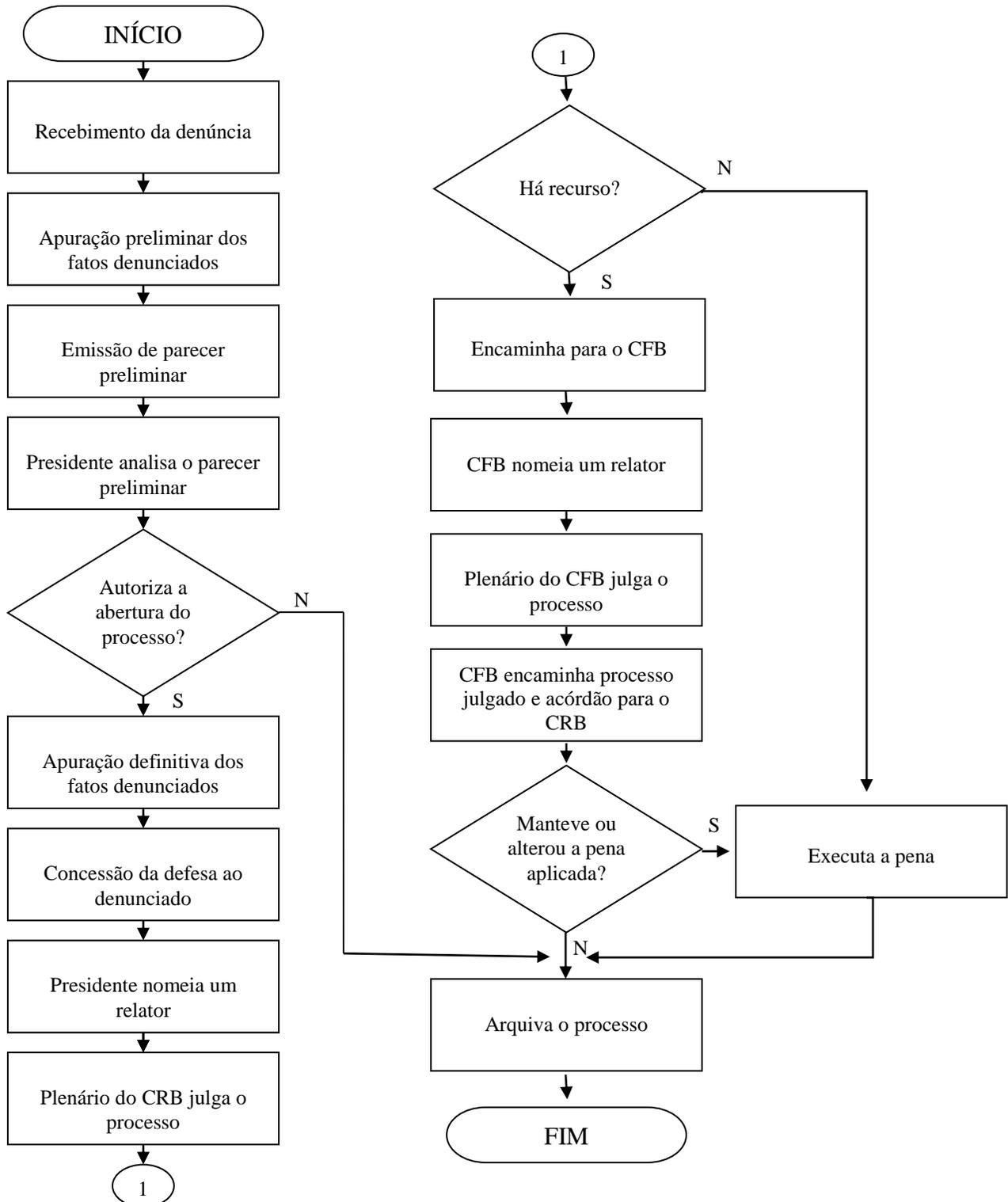


Sistema CFB / CRB  
Conselho Federal de Biblioteconomia  
Conselho Regional de Biblioteconomia

Código:  
MGS-CFB

PROCEDIMENTO PRODUTIVO BÁSICO

Pág.46





# MANUAL DE GESTÃO VOLUME I



Sistema CFB / CRB  
Conselho Federal de Biblioteconomia  
Conselho Regional de Biblioteconomia

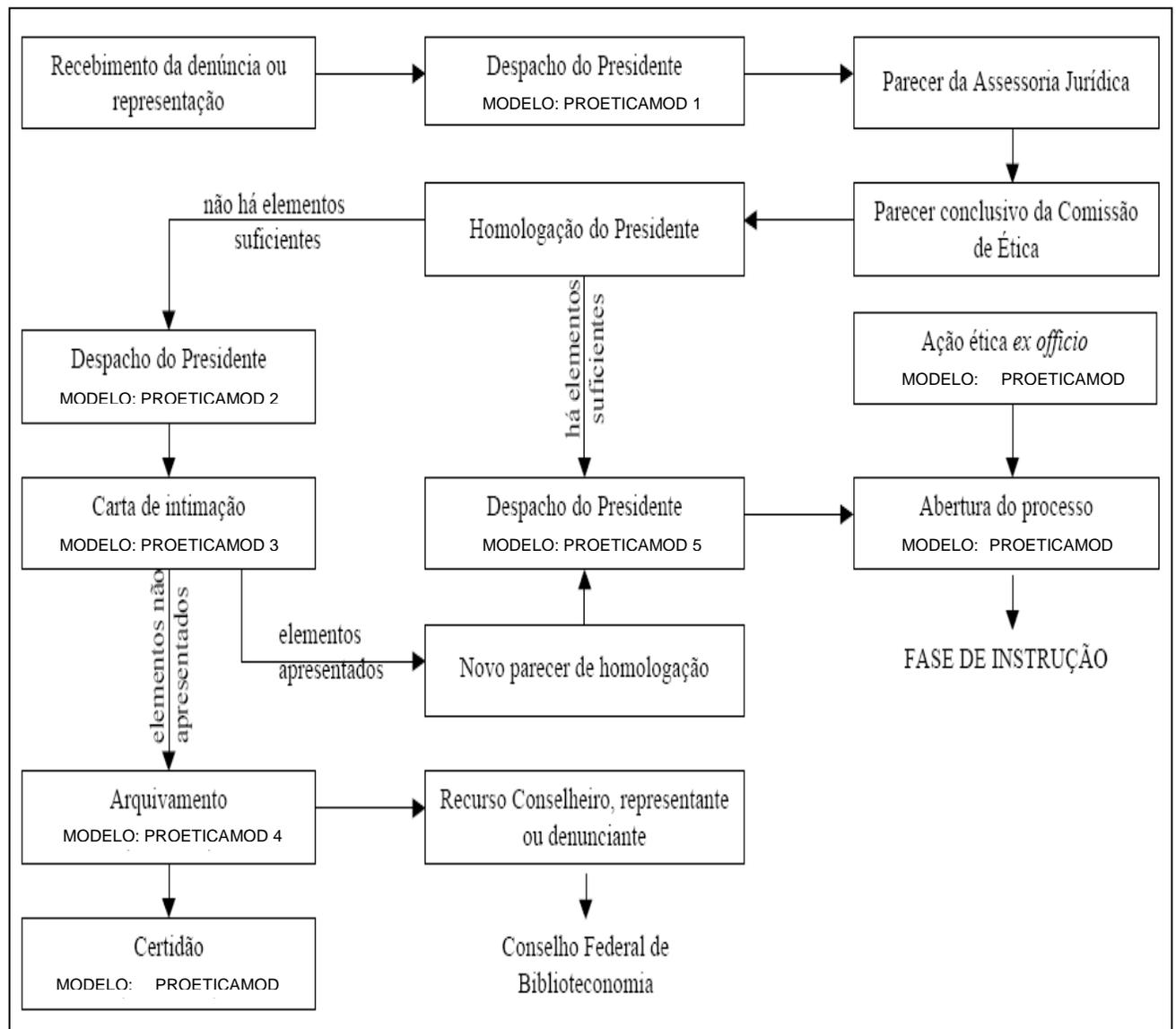
Código:  
MGS-CFB

PROCEDIMENTO PRODUTIVO BÁSICO

Pág.47

Considerando o fluxo acima, o macro processo se subdivide em três processos, a saber: instauração, instrução e julgamento cujos fluxos estão expostos a seguir.

## *Atividades do Processo: Instauração*



O procedimento de instauração do processo se concretiza através dos seguintes sub-processos.



# MANUAL DE GESTÃO VOLUME I



Sistema CFB / CRB  
Conselho Federal de Biblioteconomia  
Conselho Regional de Biblioteconomia

Código:  
MGS-CFB

**PROCEDIMENTO PRODUTIVO BÁSICO**

**Pág.48**

**Macro-processo**  
PROCESSO ÉTICO

**Processo**  
INSTAURAÇÃO

**Sub-processo**  
Denúncia

## **1. Responsável / Gestor Direto (Cargo responsabilizado pela execução do sub-processo)**

Coordenador da Comissão de Ética

## **2. Executores (Funcionários encarregados pela realização das atividades referentes ao sub-processo)**

Bibliotecário Fiscal

## **3. Frequência / Periodicidade**

Não se aplica

## **4. Sistemas Utilizados**

SPW

## **5. Definições**

Acusação de ilegalidade cometida por profissional prevista no Código de Ética, formulada de forma escrita com assinatura original, ou fato presente no auto de constatação da fiscalização em alguma instituição.

## **6. Descrição / Etapas**

1. Recebimento
  - a. Secretaria registrar no protocolo a denuncia, contendo data, hora e assinatura caso o sistema de registro seja manual;
  - b. Encaminhar, através de memorando, para a Comissão de Ética.
2. Comissão de Ética verificar a regularidade da denúncia
  - a. Verificar se a denúncia apresenta as seguintes condições:
    - i. ser escrita, em duas vias, com assinatura original;
    - ii. apontar claramente os fatos imputados;
    - iii. indicar eventuais testemunhas;
    - iv. acostar provas documentais; e
    - v. solicitar perícia (Res. CFB 399/93, art. 13 e Lei 9674/98, art. 45).
  - b. Caso não atenda as condições previstas nas letras a e b, a denúncia deve retornar à Secretaria, que notificará o denunciante para que a petição seja refeita e, se este assim o desejar, complementada;
  - c. Realizar diligências (ver sub-processo Diligências);
  - d. Encaminhar a denúncia ao Presidente, que por sua vez deverá solicitar parecer da Assessoria Jurídica;
  - e. Após o recebimento do parecer da Assessoria Jurídica, a Comissão de Ética deve elaborar parecer conclusivo e encaminhar ao Presidente;



# MANUAL DE GESTÃO VOLUME I



Sistema CFB / CRB  
Conselho Federal de Biblioteconomia  
Conselho Regional de Biblioteconomia

**Código:**  
MGS-CFB

**PROCEDIMENTO PRODUTIVO BÁSICO**

**Pág.49**

3. Recebimento do parecer conclusivo pelo Presidente:
4. Presidente solicita, se lhe aprouver, novas diligências;
5. Presidente decide sobre o recebimento ou arquivamento da denúncia.

## **7. Modelos de documentos e formulários (VOLUME III)**

Despacho do Presidente (PROETICAMOD 1, PROETICAMOD 2 e PROETICAMOD 5)  
Carta de Intimação (PROETICAMOD 3)  
Despacho (Arquivamento) (PROETICAMOD 4)  
Instauração de Processo Disciplinar Ético (PROETICAMOD 6)  
Certidão (PROETICAMOD 23)  
Ação Ética *Ex Officio* (PROETICAMOD 21)

## **8. Fluxograma do procedimento**



# MANUAL DE GESTÃO VOLUME I

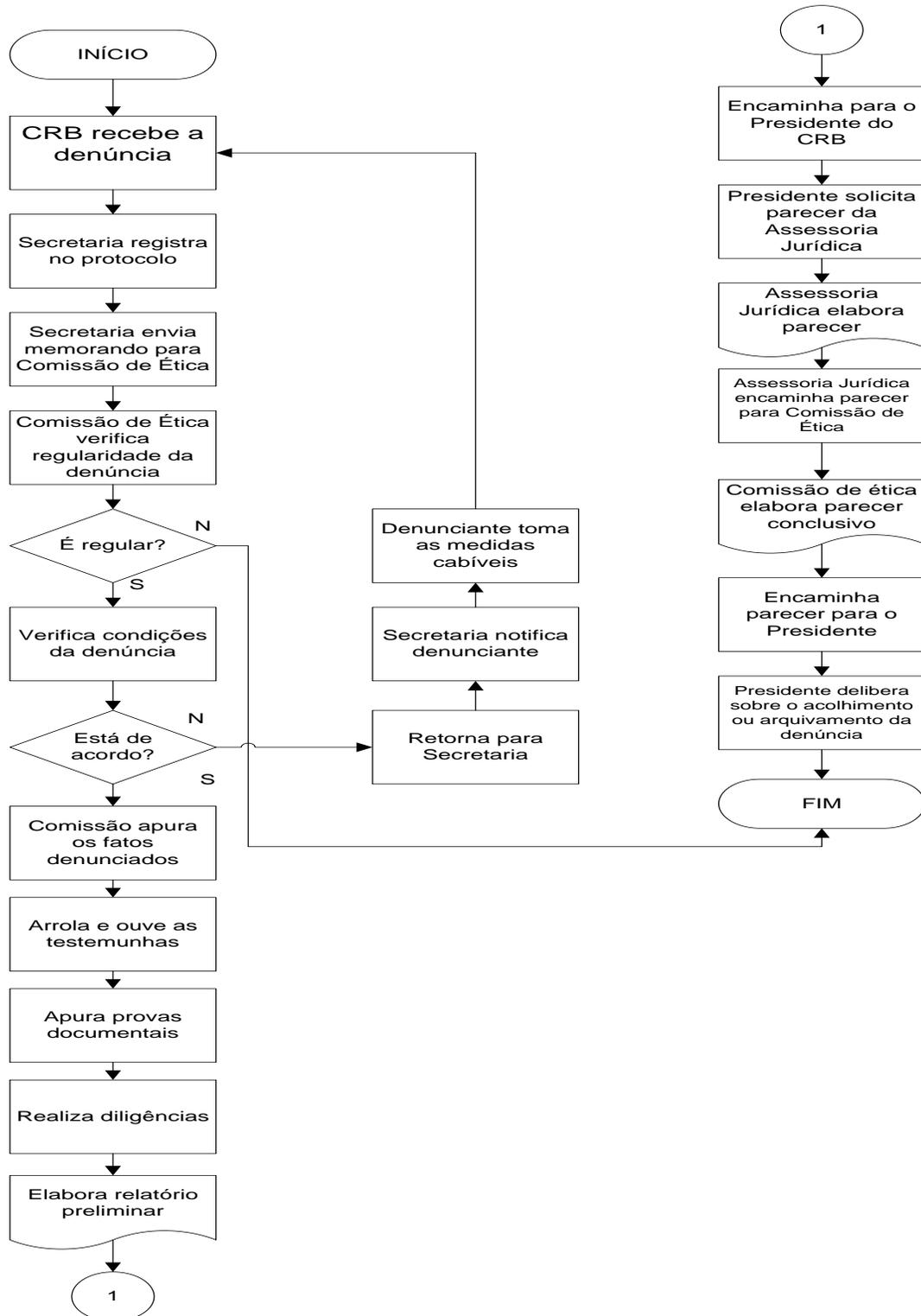


Sistema CFB / CRB  
Conselho Federal de Biblioteconomia  
Conselho Regional de Biblioteconomia

Código:  
MGS-CFB

PROCEDIMENTO PRODUTIVO BÁSICO

Pág.50





# MANUAL DE GESTÃO VOLUME I



Sistema CFB / CRB  
Conselho Federal de Biblioteconomia  
Conselho Regional de Biblioteconomia

Código:  
MGS-CFB

**PROCEDIMENTO PRODUTIVO BÁSICO**

**Pág.51**

**Macro-processo**  
PROCESSO ÉTICO

**Processo**  
INSTAURAÇÃO

**Sub-processo**  
Realização de Diligências

## **1. Responsável / Gestor Direto (Cargo responsabilizado pela execução do sub-processo)**

Coordenador da Comissão de Ética

## **2. Executores (Funcionários encarregados pela realização das atividades referentes ao sub-processo)**

Secretaria

## **3. Frequência / Periodicidade**

Não se aplica

## **4. Sistemas Utilizados**

SPW

## **5. Definições**

É uma ação solicitada pela Comissão de Ética ou pela Presidência para determinar o levantamento de dados ou o envio de documentos pelas partes envolvidas no processo, com o intuito de esclarecer dúvidas na fase de instrução do processo.

## **6. Descrição / Etapas**

1. Presidente convoca a(s) parte(s) para audiência por meio de carta com aviso de recebimento;
2. Presidente solicitar a presença da Assessoria Jurídica;
3. Comissão de Ética registra a audiência em ata, com assinaturas do inquirido e demais Ética presentes, e juntar à denúncia;
4. Solicitar provas documentais, também por meio de carta registrada;
5. Junta os documentos, produzidos na(s) audiência(s) e encaminhados pelas partes, à denúncia para os demais encaminhamentos.

## **7. Modelos de documentos e formulários (VOLUME III)**

Não se aplica



# MANUAL DE GESTÃO VOLUME I



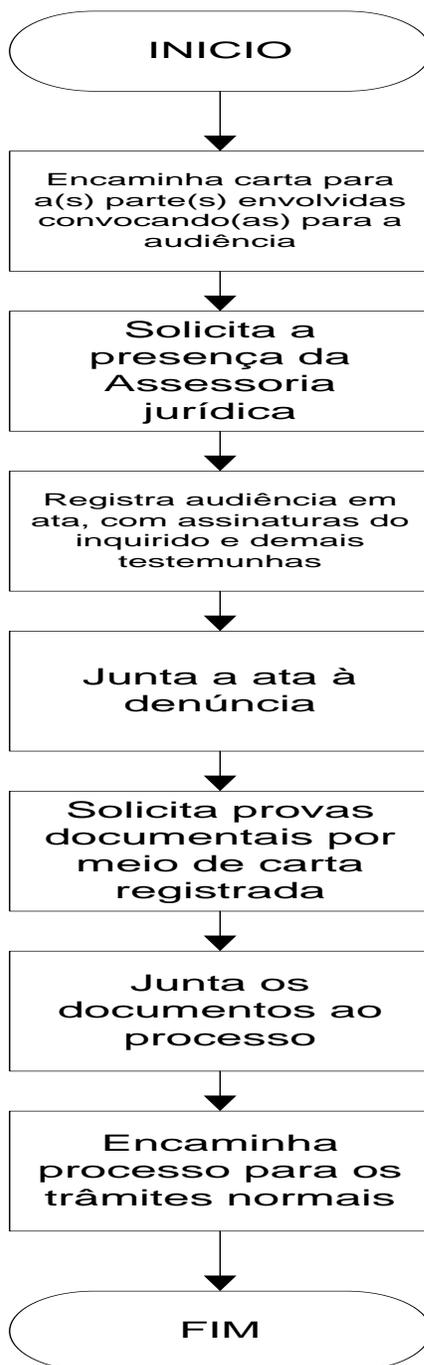
Sistema CFB / CRB  
Conselho Federal de Biblioteconomia  
Conselho Regional de Biblioteconomia

Código:  
MGS-CFB

PROCEDIMENTO PRODUTIVO BÁSICO

Pág.52

## 8. Fluxograma do procedimento





# MANUAL DE GESTÃO VOLUME I



Sistema CFB / CRB  
Conselho Federal de Biblioteconomia  
Conselho Regional de Biblioteconomia

**Código:**  
MGS-CFB

**PROCEDIMENTO PRODUTIVO BÁSICO**

**Pág.53**

**Macro-processo**  
PROCESSO ÉTICO

**Processo**  
INSTAURAÇÃO

**Sub-processo**  
Arquivamento da Denúncia

## **1. Responsável / Gestor Direto (Cargo responsabilizado pela execução do sub-processo)**

Coordenador da Comissão de Ética

## **2. Executores (Funcionários encarregados pela realização das atividades referentes ao sub-processo)**

Bibliotecário Fiscal

## **3. Frequência / Periodicidade**

Não se aplica

## **4. Sistemas Utilizados**

SPW

## **5. Definições**

Guarda de documentos que compuseram a denúncia quando da decisão de arquivamento

## **6. Descrição / Etapas**

1. Encaminhamento da denúncia para a Secretaria;
2. Notificar o denunciante sobre a decisão de arquivamento pela Presidência, através de correspondência com aviso de recebimento;
3. Arquivar a denúncia, com os pareceres e a decisão, em arquivo de acesso restrito;
4. Receber recursos do denunciante e/ou de Conselheiros, com registro em protocolo, desarquivar a denúncia e encaminhar para a Comissão e Presidente do CFB;
5. Decidir sobre a abertura ou não do processo ético.

## **7. Modelos de documentos e formulários (VOLUME III)**

Despacho (Assessoria Jurídica) (PROETICAMOD 1)  
Despacho (Parecer da Assessoria Jurídica) (PROETICAMOD 2)  
Carta de Intimação (PROETICAMOD 3)  
Despacho (Arquivamento) (PROETICAMOD 4)  
Instauração De Processo Disciplinar Ético (PROETICAMOD 5)  
Certidão (PROETICAMOD 6)  
Carta de Citação (PROETICAMOD 7)  
Certidão (Prazo Legal de Defesa Escrita) (PROETICAMOD 8)  
Despacho (Para Expedição de Portaria) (PROETICAMOD 9)  
Portaria de Nomeação (Defensor Dativo) (PROETICAMOD 10)  
Despacho (Recebimento de Defesa Escrita) (PROETICAMOD 11)  
Carta Intimação (PROETICAMOD 12)  
Termo de Interrogatório (PROETICAMOD 13)



# MANUAL DE GESTÃO VOLUME I



Sistema CFB / CRB  
Conselho Federal de Biblioteconomia  
Conselho Regional de Biblioteconomia

**Código:**  
MGS-CFB

**PROCEDIMENTO PRODUTIVO BÁSICO**

**Pág.54**

Termo de Audiência (PROETICAMOD 14)  
Despacho (Audiência De Instrução) (PROETICAMOD 15)  
Despacho (Encerramento Da Instrução) –(PROETICAMOD 16)  
Despacho (Recebimento Do Processo Instruído) (PROETICAMOD 17)  
Portaria de Nomeação De Relator (PROETICAMOD 18)  
Ata de Julgamento (PROETICAMOD 19)  
Despacho (Recebimento De Recurso) (PROETICAMOD 20)  
Portaria Para Instaurar Processo Disciplinar (PROETICAMOD 21)  
Ofício de Encaminhamento (PROETICAMOD 22)  
Certidão de Arquivamento (PROETICAMOD 23)  
Notificação (PROETICAMOD 24)

## **8. Fluxograma do procedimento**



# MANUAL DE GESTÃO VOLUME I

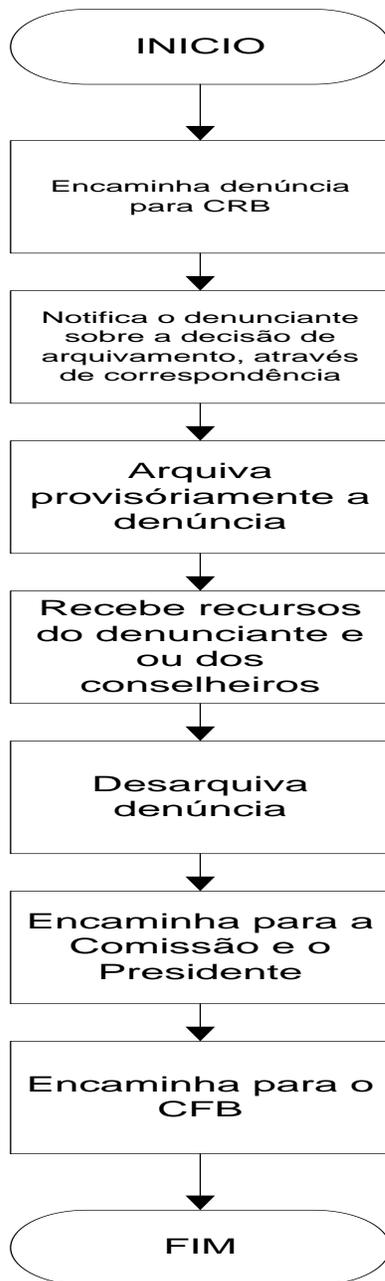


Sistema CFB / CRB  
Conselho Federal de Biblioteconomia  
Conselho Regional de Biblioteconomia

Código:  
MGS-CFB

## PROCEDIMENTO PRODUTIVO BÁSICO

Pág.55





# MANUAL DE GESTÃO VOLUME I



Sistema CFB / CRB  
Conselho Federal de Biblioteconomia  
Conselho Regional de Biblioteconomia

Código:  
MGS-CFB

**PROCEDIMENTO PRODUTIVO BÁSICO**

**Pág.56**

**Macro-processo**  
PROCESSO ÉTICO

**Processo**  
INSTAURAÇÃO

**Sub-processo**  
Abertura de Processo Ético

**1. Responsável / Gestor Direto (Cargo responsabilizado pela execução do sub-processo)**

Coordenador da Comissão de Ética

**2. Executores (Funcionários encarregados pela realização das atividades referentes ao sub-processo)**

Bibliotecário Fiscal

**3. Frequência / Periodicidade**

Não se aplica

**4. Sistemas Utilizados**

SPW

**5. Definições**

Decisão pela apuração da denúncia ou situação de regularidade detectada pelo CRB, implicando na sua investigação.

**6. Descrição / Etapas**

O Presidente solicita abertura do processo ético, encaminhado à Comissão de Ética;  
Autuar a denúncia, fazendo juntada dos demais documentos coletados nas diligências;  
Lavrar o auto de infração (Res. CFB 399/93, art. 14);  
Encaminhar citação ao autuado, com Aviso de Recebimento, indicando os prazos para as defesas escrita e testemunhal.

**7. Modelos de documentos e formulários (VOLUME III)**

Despacho (Assessoria Jurídica) (PROETICAMOD 1)  
Despacho (Parecer da Assessoria Jurídica) (PROETICAMOD 2)  
Carta de Intimação (PROETICAMOD 3)  
Despacho (Arquivamento) (PROETICAMOD 4)  
Instauração De Processo Disciplinar Ético (PROETICAMOD 5)  
Certidão (PROETICAMOD 6)  
Carta de Citação (PROETICAMOD 7)  
Certidão (Prazo Legal de Defesa Escrita) (PROETICAMOD 8)  
Despacho (Para Expedição de Portaria) (PROETICAMOD 9)  
Portaria de Nomeação (Defensor Dativo) (PROETICAMOD 10)  
Despacho (Recebimento de Defesa Escrita) (PROETICAMOD 11)  
Carta Intimação (PROETICAMOD 12)  
Termo de Interrogatório (PROETICAMOD 13)



# MANUAL DE GESTÃO VOLUME I



Sistema CFB / CRB  
Conselho Federal de Biblioteconomia  
Conselho Regional de Biblioteconomia

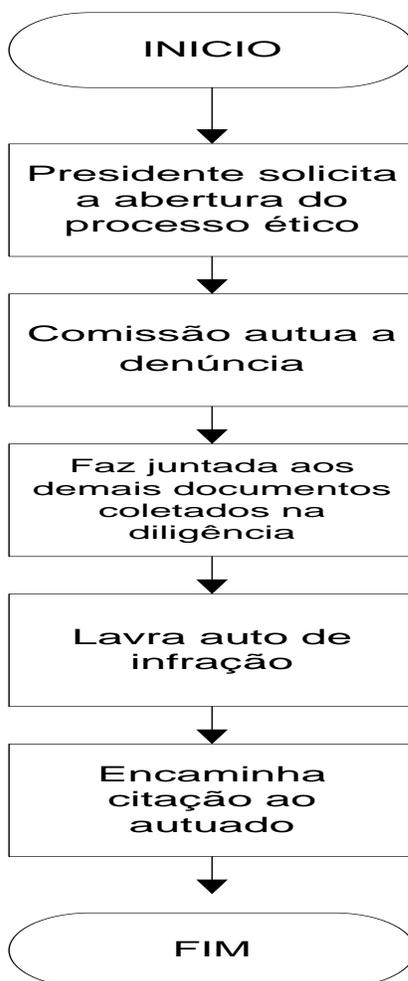
**Código:**  
MGS-CFB

**PROCEDIMENTO PRODUTIVO BÁSICO**

**Pág.57**

Termo de Audiência (PROETICAMOD 14)  
Despacho (Audiência De Instrução) (PROETICAMOD 15)  
Despacho (Encerramento Da Instrução) –(PROETICAMOD 16)  
Despacho (Recebimento Do Processo Instruído) (PROETICAMOD 17)  
Portaria de Nomeação De Relator (PROETICAMOD 18)  
Ata de Julgamento (PROETICAMOD 19)  
Despacho (Recebimento De Recurso) (PROETICAMOD 20)  
Portaria Para Instaurar Processo Disciplinar (PROETICAMOD 21)  
Ofício de Encaminhamento (PROETICAMOD 22)  
Certidão de Arquivamento (PROETICAMOD 23)  
Notificação (PROETICAMOD 24)

## 8.Fluxograma do procedimento





# MANUAL DE GESTÃO VOLUME I



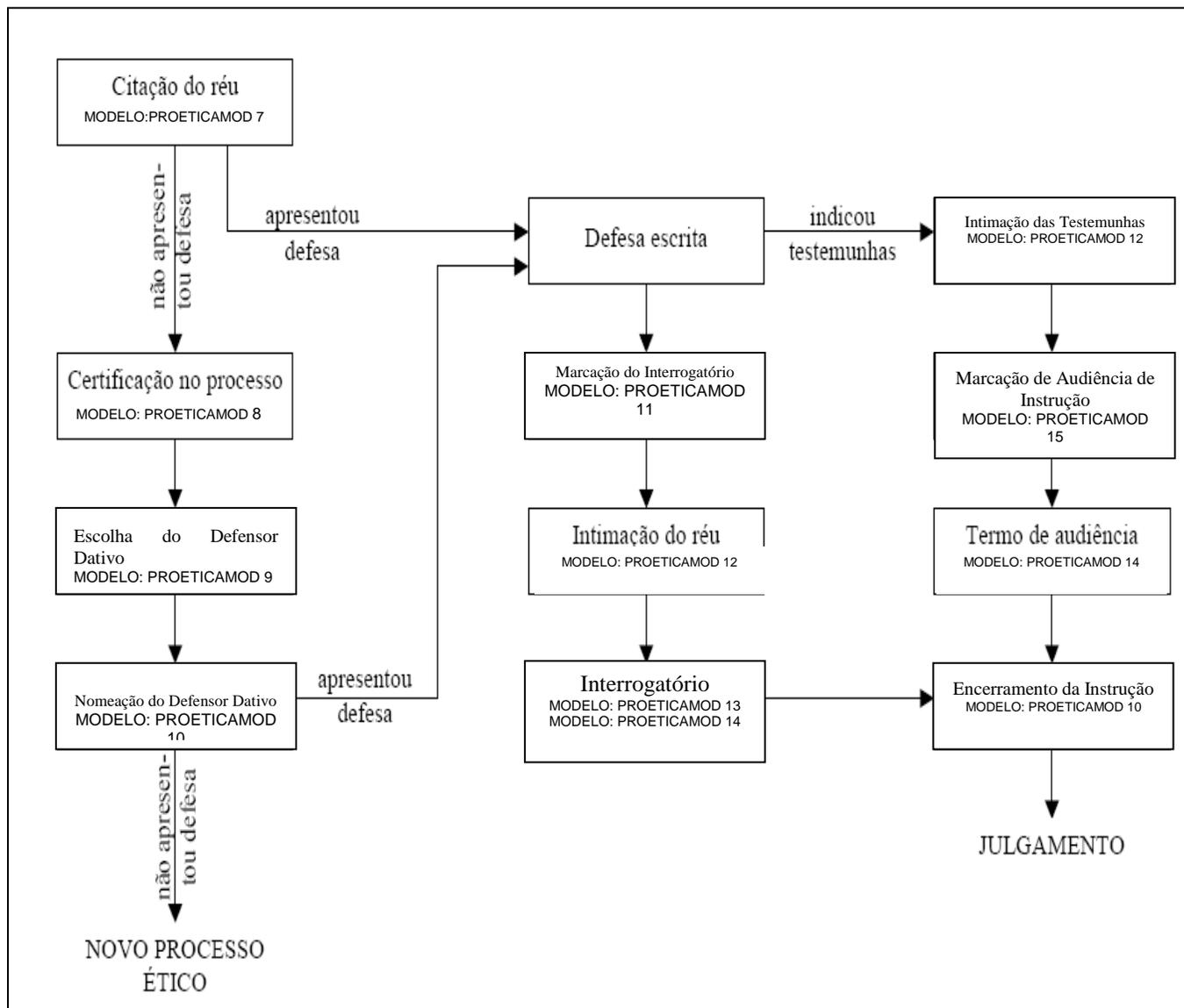
Sistema CFB / CRB  
Conselho Federal de Biblioteconomia  
Conselho Regional de Biblioteconomia

Código:  
MGS-CFB

PROCEDIMENTO PRODUTIVO BÁSICO

Pág.58

## Atividades do Processo: Instrução





# MANUAL DE GESTÃO VOLUME I



Sistema CFB / CRB  
Conselho Federal de Biblioteconomia  
Conselho Regional de Biblioteconomia

Código:  
MGS-CFB

**PROCEDIMENTO PRODUTIVO BÁSICO**

**Pág.59**

**Macro-processo**  
PROCESSO ÉTICO

**Processo**  
INSTRUÇÃO

**Sub-processo**  
Defesa Inicial

## **1. Responsável / Gestor Direto (Cargo responsabilizado pela execução do sub-processo)**

Coordenador da Comissão de Ética

## **2. Executores (Funcionários encarregados pela realização das atividades referentes ao sub-processo)**

Bibliotecário Fiscal

## **3. Frequência / Periodicidade**

Não se aplica

## **4. Sistemas Utilizados**

SPW

E

## **5. Definições**

A defesa inicial se constitui no levantamento preliminar dos atos que estão sobre processo d

## **6. Descrição / Etapas**

- Receber defesa escrita, registrando o recebimento em cópia para autuado, e juntar aos autos, mediante despacho;
- Decorrido o prazo de defesa, nomear defensor dativo nos seguintes casos:
  - o autuado recebeu a citação mas não apresentou defesa;
  - não foi localizado; ou
  - recusou-se a receber o auto de infração.
- intimar o autuado e as testemunhas, se houver, por meio de carta com Aviso de Recebimento, para interrogatório (ver item 7), respeitando os prazos regulamentares;
- A Comissão de ética remete os autos para o Presidente;
- O Presidente nomeia um relator e marca a data do julgamento, atentando para os prazos de prescrição (Res. CFB 399/93, art. 58), de conclusão e de paralisação (art. 62);
- O Relator encaminha relatório conclusivo até 5 (cinco) dias antes da data do julgamento à Secretaria do Conselho;
- A Secretaria deve tomar as seguintes providências:
  - Notificar o autuado e o defensor dativo, quando for o caso, sobre a data do julgamento, através de carta com Aviso de Recebimento;
  - Enviar o projeto de acórdão para os demais Conselheiros;
  - Incluir o julgamento na pauta da Plenária definida pelo Presidente;
  - Comunicar à Comissão de Ética, atos que possam inviabilizar o julgamento, tais como:
    - impossibilidade de notificação do autuado e/ou do defensor dativo;
    - pedido de adiamento do julgamento pelas partes por motivo justificado.



# MANUAL DE GESTÃO VOLUME I



Sistema CFB / CRB  
Conselho Federal de Biblioteconomia  
Conselho Regional de Biblioteconomia

**Código:**  
MGS-CFB

**PROCEDIMENTO PRODUTIVO BÁSICO**

**Pág.60**

## **7. Modelos de documentos e formulários (VOLUME III)**

Despacho (Assessoria Jurídica) (PROETICAMOD 1)  
Despacho (Parecer da Assessoria Jurídica) (PROETICAMOD 2)  
Carta de Intimação (PROETICAMOD 3)  
Despacho (Arquivamento) (PROETICAMOD 4)  
Instauração De Processo Disciplinar Ético (PROETICAMOD 5)  
Certidão (PROETICAMOD 6)  
Carta de Citação (PROETICAMOD 7)  
Certidão (Prazo Legal de Defesa Escrita) (PROETICAMOD 8)  
Despacho (Para Expedição de Portaria) (PROETICAMOD 9)  
Portaria de Nomeação (Defensor Dativo) (PROETICAMOD 10)  
Despacho (Recebimento de Defesa Escrita) (PROETICAMOD 11)  
Carta Intimação (PROETICAMOD 12)  
Termo de Interrogatório (PROETICAMOD 13)  
Termo de Audiência (PROETICAMOD 14)  
Despacho (Audiência De Instrução) (PROETICAMOD 15)  
Despacho (Encerramento Da Instrução) –(PROETICAMOD 16)  
Despacho (Recebimento Do Processo Instruído) (PROETICAMOD 17)  
Portaria de Nomeação De Relator (PROETICAMOD 18)  
Ata de Julgamento (PROETICAMOD 19)  
Despacho (Recebimento De Recurso) (PROETICAMOD 20)  
Portaria Para Instaurar Processo Disciplinar (PROETICAMOD 21)  
Ofício de Encaminhamento (PROETICAMOD 22)  
Certidão de Arquivamento (PROETICAMOD 23)  
Notificação (PROETICAMOD 24)

## **8. Fluxograma do procedimento**



# MANUAL DE GESTÃO VOLUME I

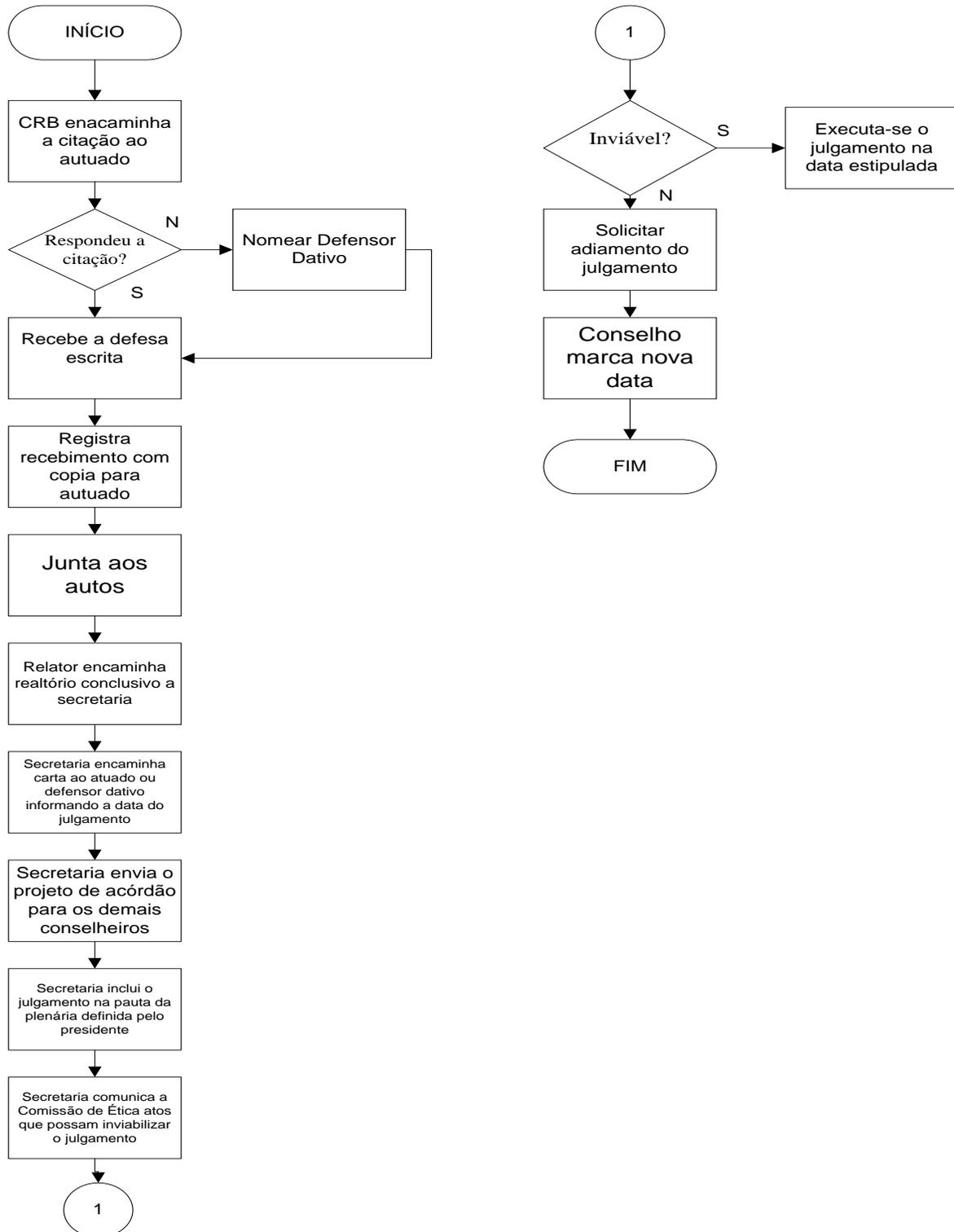


Sistema CFB / CRB  
Conselho Federal de Biblioteconomia  
Conselho Regional de Biblioteconomia

Código:  
MGS-CFB

## PROCEDIMENTO PRODUTIVO BÁSICO

Pág.61





# MANUAL DE GESTÃO VOLUME I



Sistema CFB / CRB  
Conselho Federal de Biblioteconomia  
Conselho Regional de Biblioteconomia

**Código:**  
MGS-CFB

**PROCEDIMENTO PRODUTIVO BÁSICO**

**Pág.62**

**Macro-processo**  
PROCESSO ÉTICO

**Processo**  
INSTRUÇÃO

**Sub-processo**  
Escolha e Procedimentos do  
Defensor Dativo

## **1. Responsável / Gestor Direto (Cargo responsabilizado pela execução do sub-processo)**

Coordenador da Comissão de Ética

## **2. Executores (Funcionários encarregados pela realização das atividades referentes ao sub-processo)**

Bibliotecário Fiscal

## **3. Frequência / Periodicidade**

Não se aplica

## **4. Sistemas Utilizados**

SPW

## **5. Definições**

Ato de selecionar um indivíduo para promover a devesa daquele que, ao ser acusado, declinou de seu amplo direito de defesa

## **6. Descrição / Etapas**

Escolher, dentre os profissionais habilitados e de forma aleatória, o defensor dativo e o nomeá-lo através de portaria;  
Notificar o indicado por meio de carta com Aviso de Recebimento;  
Informar o defensor dativo sobre suas responsabilidades e procedimentos;  
Enviar cópia das intimações ao defensor dativo, por meio de carta com Aviso de Recebimento, para que possa acompanhar os interrogatórios;  
Juntar sua defesa escrita aos autos.

## **7. Modelos de documentos e formulários (VOLUME III)**

Despacho (Assessoria Jurídica) (PROETICAMOD 1)  
Despacho (Parecer da Assessoria Jurídica) (PROETICAMOD 2)  
Carta de Intimação (PROETICAMOD 3)  
Despacho (Arquivamento) (PROETICAMOD 4)  
Instauração De Processo Disciplinar Ético (PROETICAMOD 5)  
Certidão (PROETICAMOD 6)  
Carta de Citação (PROETICAMOD 7)  
Certidão (Prazo Legal de Defesa Escrita) (PROETICAMOD 8)  
Despacho (Para Expedição de Portaria) (PROETICAMOD 9)  
Portaria de Nomeação (Defensor Dativo) (PROETICAMOD 10)



# MANUAL DE GESTÃO VOLUME I



Sistema CFB / CRB  
Conselho Federal de Biblioteconomia  
Conselho Regional de Biblioteconomia

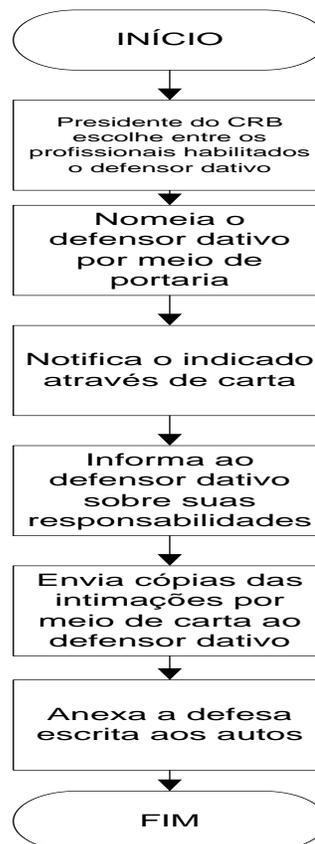
Código:  
MGS-CFB

**PROCEDIMENTO PRODUTIVO BÁSICO**

**Pág.63**

Despacho (Recebimento de Defesa Escrita) (PROETICAMOD 11)  
Carta Intimação (PROETICAMOD 12)  
Termo de Interrogatório (PROETICAMOD 13)  
Termo de Audiência (PROETICAMOD 14)  
Despacho (Audiência De Instrução) (PROETICAMOD 15)  
Despacho (Encerramento Da Instrução) –(PROETICAMOD 16)  
Despacho (Recebimento Do Processo Instruído) (PROETICAMOD 17)  
Portaria de Nomeação De Relator (PROETICAMOD 18)  
Ata de Julgamento (PROETICAMOD 19)  
Despacho (Recebimento De Recurso) (PROETICAMOD 20)  
Portaria Para Instaurar Processo Disciplinar (PROETICAMOD 21)  
Ofício de Encaminhamento (PROETICAMOD 22)  
Certidão de Arquivamento (PROETICAMOD 23)  
Notificação (PROETICAMOD 24)

## 8. Fluxograma do procedimento





# MANUAL DE GESTÃO VOLUME I



Sistema CFB / CRB  
Conselho Federal de Biblioteconomia  
Conselho Regional de Biblioteconomia

Código:  
MGS-CFB

**PROCEDIMENTO PRODUTIVO BÁSICO**

Pág.64

**Macro-processo**  
PROCESSO ÉTICO

**Processo**  
INSTRUÇÃO

**Sub-processo**  
Interrogatório

## **1. Responsável / Gestor Direto (Cargo responsabilizado pela execução do sub-processo)**

Coordenador da Comissão de Ética

## **2. Executores (Funcionários encarregados pela realização das atividades referentes ao sub-processo)**

Bibliotecário Fiscal

## **3. Frequência / Periodicidade**

Não se aplica

## **4. Sistemas Utilizados**

SPW

## **5. Definições**

O interrogatório é concomitantemente meio de prova e meio de defesa, pois enquanto o acusado se defende, não deixa de ministrar ao Juiz, elementos úteis à apuração da verdade, seja pelo confronto com provas existentes, seja por circunstâncias e particularidades das próprias declarações que presta.

## **6. Descrição / Etapas**

Intimar as partes e as testemunhas através de carta com aviso de recebimento;  
Convocar a Assessoria Jurídica para participar da inquirição;  
Gravar o(s) depoimento(s);  
Degravar o(s) depoimento(s), enviando, por meio de carta com Aviso de Recebimento, uma cópia para ser assinada pelo(s) interrogado(s), com prazo de devolução pré-fixado;  
Juntar a(s) cópia(s) assinadas aos autos.

## **7. Modelos de documentos e formulários (VOLUME III)**

Despacho (Assessoria Jurídica) (PROETICAMOD 1)  
Despacho (Parecer da Assessoria Jurídica) (PROETICAMOD 2)  
Carta de Intimação (PROETICAMOD 3)  
Despacho (Arquivamento) (PROETICAMOD 4)  
Instauração De Processo Disciplinar Ético (PROETICAMOD 5)  
Certidão (PROETICAMOD 6)  
Carta de Citação (PROETICAMOD 7)  
Certidão (Prazo Legal de Defesa Escrita) (PROETICAMOD 8)  
Despacho (Para Expedição de Portaria) (PROETICAMOD 9)  
Portaria de Nomeação (Defensor Dativo) (PROETICAMOD 10)  
Despacho (Recebimento de Defesa Escrita) (PROETICAMOD 11)



# MANUAL DE GESTÃO VOLUME I



Sistema CFB / CRB  
Conselho Federal de Biblioteconomia  
Conselho Regional de Biblioteconomia

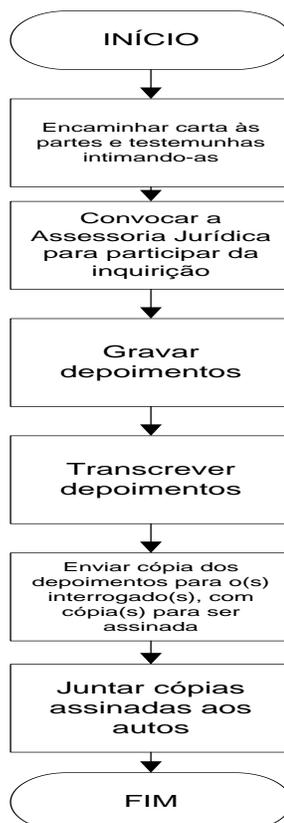
Código:  
MGS-CFB

**PROCEDIMENTO PRODUTIVO BÁSICO**

**Pág.65**

Carta Intimação (PROETICAMOD 12)  
Termo de Interrogatório (PROETICAMOD 13)  
Termo de Audiência (PROETICAMOD 14)  
Despacho (Audiência de Instrução) (PROETICAMOD 15)  
Despacho (Encerramento da Instrução) –(PROETICAMOD 16)  
Despacho (Recebimento Do Processo Instruído) (PROETICAMOD 17)  
Portaria de Nomeação de Relator (PROETICAMOD 18)  
Ata de Julgamento (PROETICAMOD 19)  
Despacho (Recebimento de Recurso) (PROETICAMOD 20)  
Portaria Para Instaurar Processo Disciplinar (PROETICAMOD 21)  
Ofício de Encaminhamento (PROETICAMOD 22)  
Certidão de Arquivamento (PROETICAMOD 23)  
Notificação (PROETICAMOD 24)

## 8. Fluxograma do procedimento





# MANUAL DE GESTÃO VOLUME I



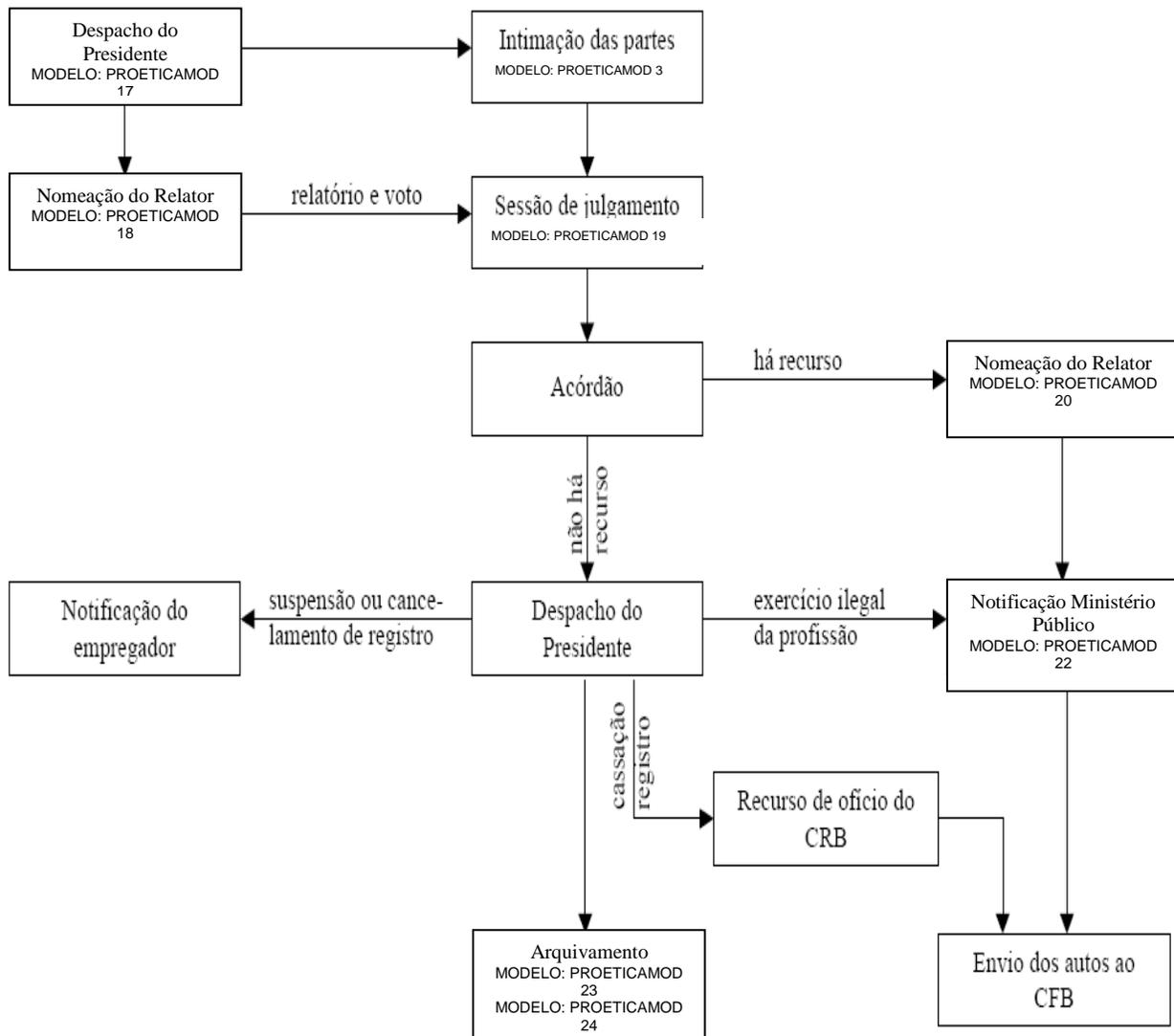
Sistema CFB / CRB  
Conselho Federal de Biblioteconomia  
Conselho Regional de Biblioteconomia

Código:  
MGS-CFB

PROCEDIMENTO PRODUTIVO BÁSICO

Pág.66

## Atividades do Processo: Julgamento e Procedimentos Posteriores





# MANUAL DE GESTÃO VOLUME I



Sistema CFB / CRB  
Conselho Federal de Biblioteconomia  
Conselho Regional de Biblioteconomia

Código:  
MGS-CFB

**PROCEDIMENTO PRODUTIVO BÁSICO**

**Pág.67**

**Macro-processo**  
PROCESSO ÉTICO

**Processo**  
JULGAMENTO E PROCEDIMENTOS  
POSTERIORES

**Sub-processo**  
Sessão de Julgamento

## **1. Responsável / Gestor Direto (Cargo responsabilizado pela execução do sub-processo)**

Coordenador da Comissão de Ética

## **2. Executores (Funcionários encarregados pela realização das atividades referentes ao sub-processo)**

Bibliotecário Fiscal

## **3. Frequência / Periodicidade**

Não se aplica

## **4. Sistemas Utilizados**

SPW

## **5. Definições**

Ação de julgar, examinar, apreciar os atos expostos no processo em questão.

## **6. Descrição / Etapas**

Início da sessão:

- Convidar os Conselheiros e as partes para ocuparem seus lugares;
- Esclarecer o funcionamento da sessão às partes;
- Iniciar a gravação da sessão;

O julgamento:

- Fazer a chamada do processo, anunciando número e nomeando as partes;
- Convocar o relator para leitura do relatório;
- Colocar a palavra à disposição das partes, que disporão de 10 minutos para defesas orais, na seguinte ordem:
  - 1º) o denunciante;
  - 2º) o acusado ou seu representante legal, nomeado ou dativo.
- Solicitar a manifestação da Assessoria Jurídica;
- Colocar a palavra à disposição dos Conselheiros para pedidos de esclarecimento ou de vista;
- Solicitar a leitura do voto do Relator;
- Proceder a votação dos demais membros do Conselho, iniciando pelo Presidente e seguindo uma ordem de votação pela sua direita.

Decisão:

- Computar os votos e proclamar a decisão, registrando os votos divergentes e o escore da votação;
  - Consolidar o acórdão ou emitir o extrato do julgamento;



# MANUAL DE GESTÃO VOLUME I



Sistema CFB / CRB  
Conselho Federal de Biblioteconomia  
Conselho Regional de Biblioteconomia

**Código:**  
MGS-CFB

**PROCEDIMENTO PRODUTIVO BÁSICO**

**Pág.68**

- Assinar o acórdão ou extrato do julgamento;
- Informar as partes sobre a notificação do resultado e do envio do acórdão e encerrar a sessão.

## **7. Modelos de documentos e formulários (VOLUME III)**

Despacho (Assessoria Jurídica) (PROETICAMOD 1)  
Despacho (Parecer da Assessoria Jurídica) (PROETICAMOD 2)  
Carta de Intimação (PROETICAMOD 3)  
Despacho (Arquivamento) (PROETICAMOD 4)  
Instauração De Processo Disciplinar Ético (PROETICAMOD 5)  
Certidão (PROETICAMOD 6)  
Carta de Citação (PROETICAMOD 7)  
Certidão (Prazo Legal de Defesa Escrita) (PROETICAMOD 8)  
Despacho (Para Expedição de Portaria) (PROETICAMOD 9)  
Portaria de Nomeação (Defensor Dativo) (PROETICAMOD 10)  
Despacho (Recebimento de Defesa Escrita) (PROETICAMOD 11)  
Carta Intimação (PROETICAMOD 12)  
Termo de Interrogatório (PROETICAMOD 13)  
Termo de Audiência (PROETICAMOD 14)  
Despacho (Audiência de Instrução) (PROETICAMOD 15)  
Despacho (Encerramento da Instrução) –(PROETICAMOD 16)  
Despacho (Recebimento Do Processo Instruído) (PROETICAMOD 17)  
Portaria de Nomeação de Relator (PROETICAMOD 18)  
Ata de Julgamento (PROETICAMOD 19)  
Despacho (Recebimento de Recurso) (PROETICAMOD 20)  
Portaria Para Instaurar Processo Disciplinar (PROETICAMOD 21)  
Ofício de Encaminhamento (PROETICAMOD 22)  
Certidão de Arquivamento (PROETICAMOD 23)  
Notificação (PROETICAMOD 24)



# MANUAL DE GESTÃO VOLUME I



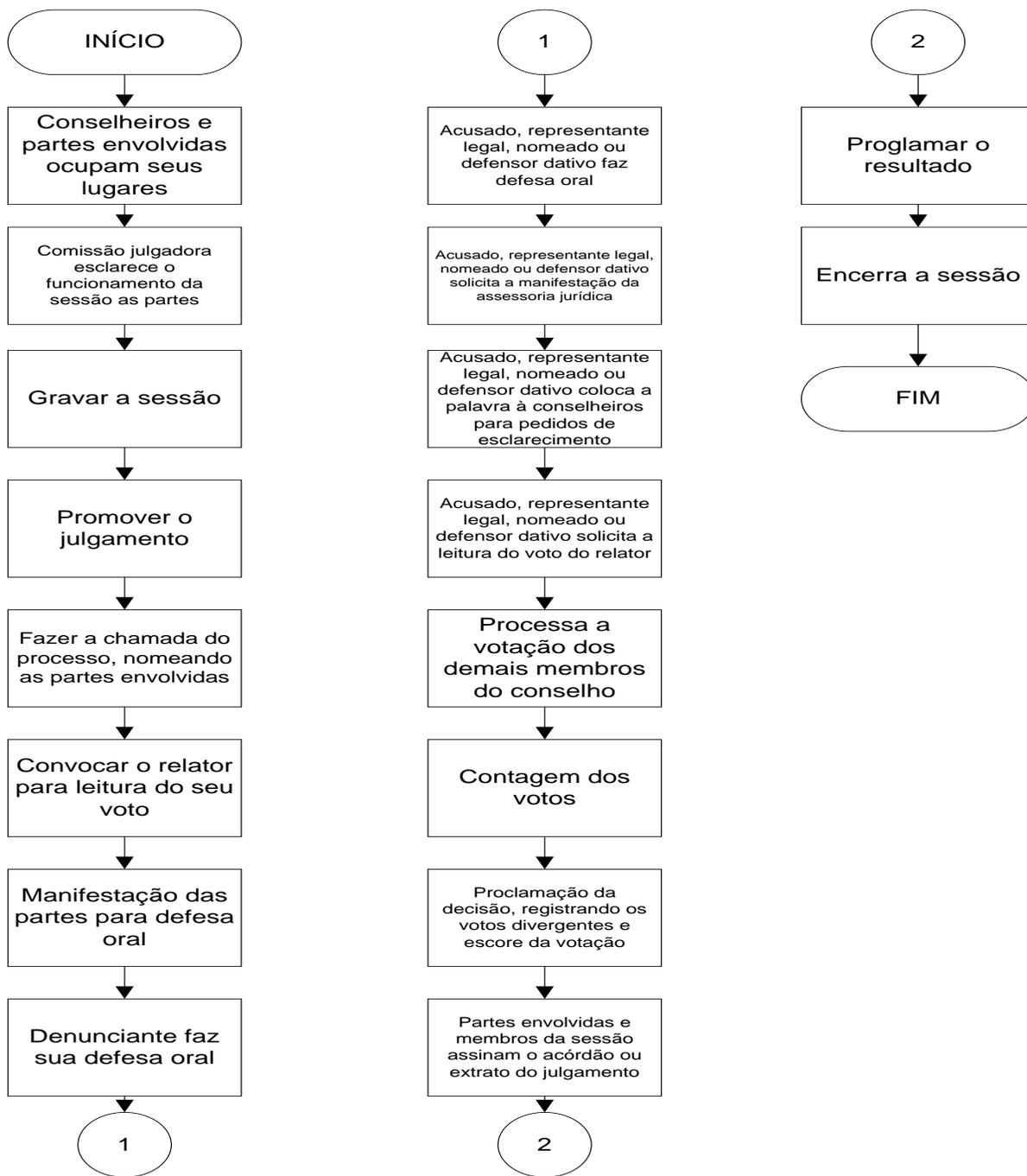
Sistema CFB / CRB  
Conselho Federal de Biblioteconomia  
Conselho Regional de Biblioteconomia

Código:  
MGS-CFB

PROCEDIMENTO PRODUTIVO BÁSICO

Pág.69

## 8. Fluxograma do procedimento



	<h1>MANUAL DE GESTÃO VOLUME I</h1>	 <p>Sistema CFB / CRB Conselho Federal de Biblioteconomia Conselho Regional de Biblioteconomia</p>
<b>Código:</b> MGS-CFB	<b>PROCEDIMENTO PRODUTIVO BÁSICO</b>	<b>Pág.70</b>

<b>Macro-processo</b> PROCESSO ÉTICO	<b>Processo</b> JULGAMENTO E PROCEDIMENTOS POSTERIORES	<b>Sub-processo</b> Notificações e Anotações
---	--	---

**1. Responsável / Gestor Direto (Cargo responsabilizado pela execução do sub-processo)**

Coordenador da Comissão de Ética

**2. Executores (Funcionários encarregados pela realização das atividades referentes ao sub-processo)**

Bibliotecário Fiscal

**3. Frequência / Periodicidade**

Não se aplica

**4. Sistemas Utilizados**

SPW

**5. Definições**

Ato de promover a propagação dos resultados do processo para os envolvidos bem como efetuar o registro das decisões nos autos.

**6. Descrição / Etapas**

Notificação quando as partes estão presentes na sessão de julgamento:

- O Presidente faz a notificação pessoalmente às partes;
- A Secretaria encaminha, o acórdão através de carta com Aviso de Recebimento às partes.

Notificação quando as partes não estão presentes:

- A Secretaria envia correspondência, com Aviso de Recebimento e assinada pelo Presidente, notificando o resultado do julgamento;
- Anexa cópia do acórdão e informa sobre o prazo e condições para recurso (Res. 399/93, art. 41, parágrafo único)

Demais notificações:

- Notificar o Conselho Federal e demais Conselhos Regionais;
- Notificar o empregador, quando existir esta informação no cadastro ou estiver declarada nos autos.

**7. Modelos de documentos e formulários (VOLUME III)**

Despacho (Assessoria Jurídica) (PROETICAMOD 1)

Despacho (Parecer da Assessoria Jurídica) (PROETICAMOD 2)

Carta de Intimação (PROETICAMOD 3)

Despacho (Arquivamento) (PROETICAMOD 4)



# MANUAL DE GESTÃO VOLUME I



Sistema CFB / CRB  
Conselho Federal de Biblioteconomia  
Conselho Regional de Biblioteconomia

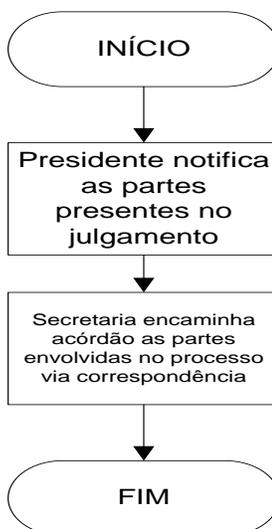
**Código:**  
MGS-CFB

**PROCEDIMENTO PRODUTIVO BÁSICO**

**Pág.71**

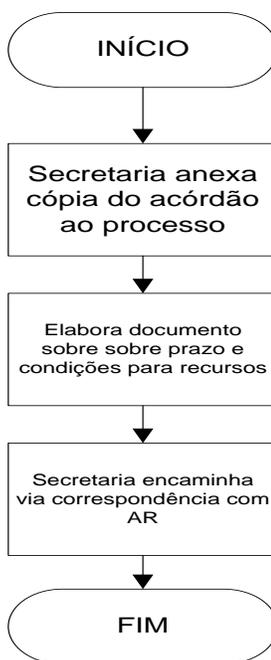
Instauração De Processo Disciplinar Ético (PROETICAMOD 5)  
Certidão (PROETICAMOD 6)  
Carta de Citação (PROETICAMOD 7)  
Certidão (Prazo Legal de Defesa Escrita) (PROETICAMOD 8)  
Despacho (Para Expedição de Portaria) (PROETICAMOD 9)  
Portaria de Nomeação (Defensor Dativo) (PROETICAMOD 10)  
Despacho (Recebimento de Defesa Escrita) (PROETICAMOD 11)  
Carta Intimação (PROETICAMOD 12)  
Termo de Interrogatório (PROETICAMOD 13)  
Termo de Audiência (PROETICAMOD 14)  
Despacho (Audiência de Instrução) (PROETICAMOD 15)  
Despacho (Encerramento da Instrução) –(PROETICAMOD 16)  
Despacho (Recebimento Do Processo Instruído) (PROETICAMOD 17)  
Portaria de Nomeação de Relator (PROETICAMOD 18)  
Ata de Julgamento (PROETICAMOD 19)  
Despacho (Recebimento de Recurso) (PROETICAMOD 20)  
Portaria Para Instaurar Processo Disciplinar (PROETICAMOD 21)  
Ofício de Encaminhamento (PROETICAMOD 22)  
Certidão de Arquivamento (PROETICAMOD 23)  
Notificação (PROETICAMOD 24)

## 8.1. Fluxograma do procedimento de quando as partes estão presentes no julgamento



	<h1>MANUAL DE GESTÃO VOLUME I</h1>	 <p>Sistema CFB / CRB Conselho Federal de Biblioteconomia Conselho Regional de Biblioteconomia</p>
<p><b>Código:</b> MGS-CFB</p>	<p><b>PROCEDIMENTO PRODUTIVO BÁSICO</b></p>	<p><b>Pág.72</b></p>

## 8.2. Fluxograma do procedimento de quando as partes não estão presentes no julgamento



<p><b>Macro-processo</b> PROCESSO ÉTICO</p>	<p><b>Processo</b> JULGAMENTO E PROCEDIMENTOS POSTERIORES</p>	<p><b>Sub-processo</b> Recursos</p>
---	---	---

### 1. Responsável / Gestor Direto (Cargo responsabilizado pela execução do sub-processo)

Coordenador da Comissão de Ética

### 2. Executores (Funcionários encarregados pela realização das atividades referentes ao sub-processo)

Bibliotecário Fiscal

### 3. Frequência / Periodicidade

Não se aplica

### 4. Sistemas Utilizados

SPW

### 5. Definições

Interpelação, por parte daquele que foi julgado, sobre resultado do processo



# MANUAL DE GESTÃO VOLUME I



Sistema CFB / CRB  
Conselho Federal de Biblioteconomia  
Conselho Regional de Biblioteconomia

**Código:**  
MGS-CFB

**PROCEDIMENTO PRODUTIVO BÁSICO**

**Pág.73**

## 6. Descrição / Etapas

Recebimento de recurso das partes ou de conselheiro:

- Verificar se atende as seguintes condições:
  - recurso interposto por escrito;
  - legitimidade do recorrente (Res. 399/93, art. 49);
  - tempestividade (art. 48);
- Fornecer protocolo ao recorrente;
- Fazer anotação sobre a tempestividade nos autos e encaminhar o processo ao Presidente.

Recurso para pena de cassação de registro (art. 46):

- Elaborar recurso em que o Conselho recorrerá de ofício da decisão;
- Notificar as partes sobre a possibilidade de acostarem razões;

Encaminhar o processo e o recurso ao CFB por sedex.

## 7. Modelos de documentos e formulários (VOLUME III)

Despacho (Assessoria Jurídica) (PROETICAMOD 1)

Despacho (Parecer da Assessoria Jurídica) (PROETICAMOD 2)

Carta de Intimação (PROETICAMOD 3)

Despacho (Arquivamento) (PROETICAMOD 4)

Instauração De Processo Disciplinar Ético (PROETICAMOD 5)

Certidão (PROETICAMOD 6)

Carta de Citação (PROETICAMOD 7)

Certidão (Prazo Legal de Defesa Escrita) (PROETICAMOD 8)

Despacho (Para Expedição de Portaria) (PROETICAMOD 9)

Portaria de Nomeação (Defensor Dativo) (PROETICAMOD 10)

Despacho (Recebimento de Defesa Escrita) (PROETICAMOD 11)

Carta Intimação (PROETICAMOD 12)

Termo de Interrogatório (PROETICAMOD 13)

Termo de Audiência (PROETICAMOD 14)

Despacho (Audiência de Instrução) (PROETICAMOD 15)

Despacho (Encerramento da Instrução) –(PROETICAMOD 16)

Despacho (Recebimento do Processo Instruído) (PROETICAMOD 17)

Portaria de Nomeação de Relator (PROETICAMOD 18)

Ata de Julgamento (PROETICAMOD 19)

Despacho (Recebimento de Recurso) (PROETICAMOD 20)

Portaria Para Instaurar Processo Disciplinar (PROETICAMOD 21)

Ofício de Encaminhamento (PROETICAMOD 22)

Certidão de Arquivamento (PROETICAMOD 23)

Notificação (PROETICAMOD 24)



# MANUAL DE GESTÃO VOLUME I



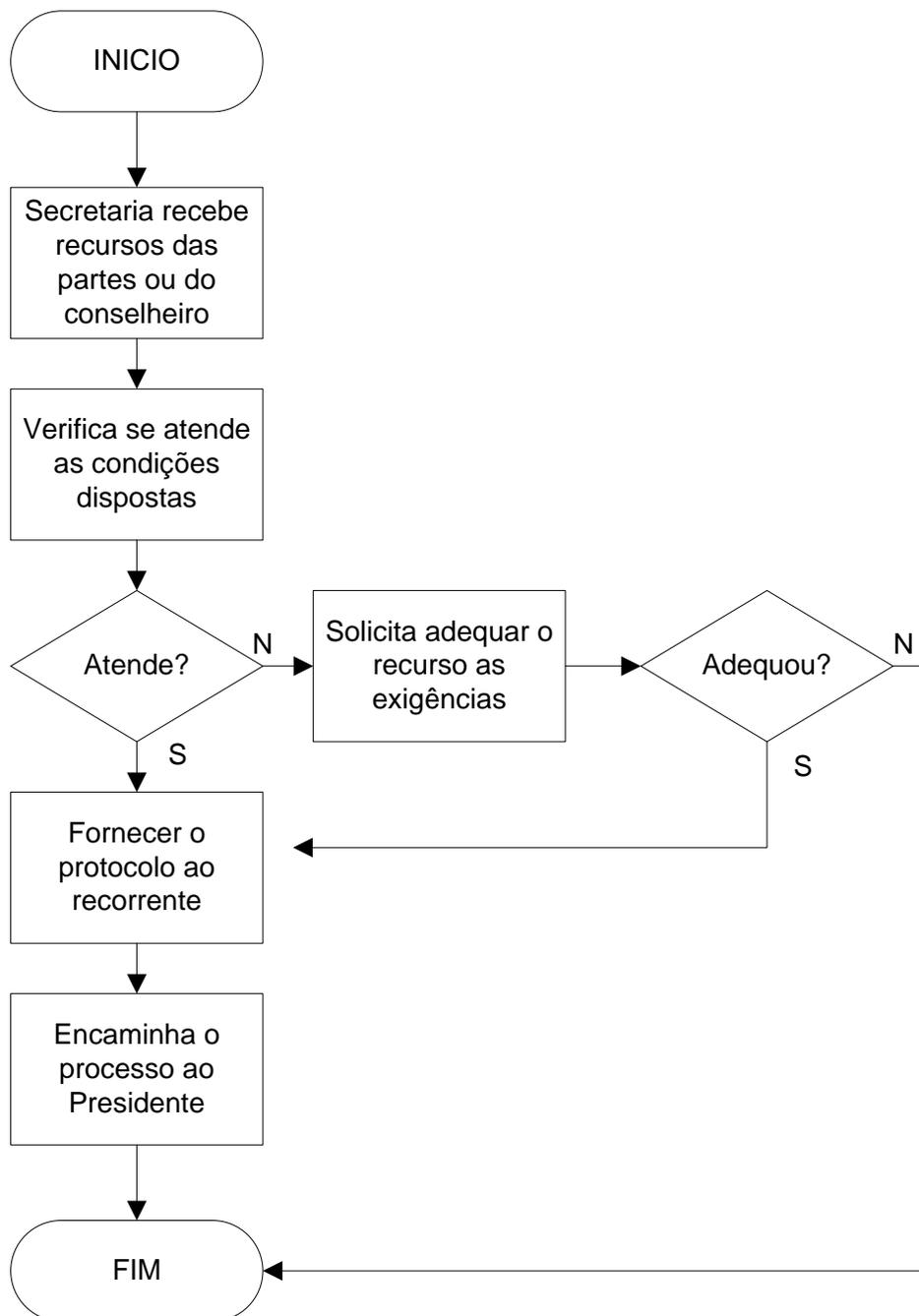
Sistema CFB / CRB  
Conselho Federal de Biblioteconomia  
Conselho Regional de Biblioteconomia

Código:  
MGS-CFB

PROCEDIMENTO PRODUTIVO BÁSICO

Pág.74

## 8.1. Fluxograma do procedimento de recebimento de recurso das partes ou de conselheiro





# MANUAL DE GESTÃO VOLUME I



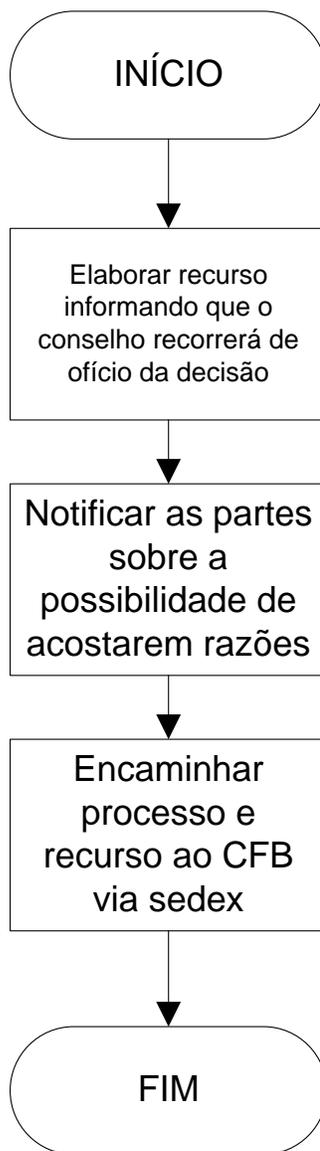
Sistema CFB / CRB  
Conselho Federal de Biblioteconomia  
Conselho Regional de Biblioteconomia

Código:  
MGS-CFB

PROCEDIMENTO PRODUTIVO BÁSICO

Pág.75

## 8.2. Fluxograma do procedimento de recebimento de recurso para pena de cassação de registro





# MANUAL DE GESTÃO VOLUME I



Sistema CFB / CRB  
Conselho Federal de Biblioteconomia  
Conselho Regional de Biblioteconomia

Código:  
MGS-CFB

**PROCEDIMENTO PRODUTIVO BÁSICO**

Pág.76

**Macro-processo**  
PROCESSO ÉTICO

**Processo**  
JULGAMENTO E PROCEDIMENTOS  
POSTERIORES

**Sub-processo**  
Execução

## **1. Responsável / Gestor Direto (Cargo responsabilizado pela execução do sub-processo)**

Coordenador da Comissão de Ética

## **2. Executores (Funcionários encarregados pela realização das atividades referentes ao sub-processo)**

Bibliotecário Fiscal

## **3. Frequência / Periodicidade**

Não se aplica

## **4. Sistemas Utilizados**

SPW

## **5. Definições**

## **6. Descrição / Etapas**

- Verificar se não há efeito suspensivo em razão de recurso no CFB;
- Fazer as anotações devidas, quando houver penalidade(s):
  - Solicitar, na Sessão de Julgamento ou na notificação, a apresentação da carteira profissional;
  - Anotar a(s) penalidade(s) aplicada(s) na carteira e devolver ao profissional ou retê-la caso a penalidade seja de suspensão ou cancelamento de registro;
  - Anotar a(s) penalidade(s) no cadastro do Conselho.
- Expedir a advertência reservada ou publicar a penalidade no caso de censura pública;
- Registrar o cumprimento da execução nos autos;
- Arquivar o processo com a etiqueta de confidencial, em arquivo de acesso apenas do servidor responsável pelo arquivo, do Presidente e dos Conselheiros.

## **7. Modelos de documentos e formulários (VOLUME III)**

Despacho (Assessoria Jurídica) (PROETICAMOD 1)  
Despacho (Parecer da Assessoria Jurídica) (PROETICAMOD 2)  
Carta de Intimação (PROETICAMOD 3)  
Despacho (Arquivamento) (PROETICAMOD 4)  
Instauração De Processo Disciplinar Ético (PROETICAMOD 5)  
Certidão (PROETICAMOD 6)  
Carta de Citação (PROETICAMOD 7)  
Certidão (Prazo Legal de Defesa Escrita) (PROETICAMOD 8)



# MANUAL DE GESTÃO VOLUME I



Sistema CFB / CRB  
Conselho Federal de Biblioteconomia  
Conselho Regional de Biblioteconomia

**Código:**  
MGS-CFB

**PROCEDIMENTO PRODUTIVO BÁSICO**

**Pág.77**

Despacho (Para Expedição de Portaria) (PROETICAMOD 9)  
Portaria de Nomeação (Defensor Dativo) (PROETICAMOD 10)  
Despacho (Recebimento de Defesa Escrita) (PROETICAMOD 11)  
Carta Intimação (PROETICAMOD 12)  
Termo de Interrogatório (PROETICAMOD 13)  
Termo de Audiência (PROETICAMOD 14)  
Despacho (Audiência de Instrução) (PROETICAMOD 15)  
Despacho (Encerramento da Instrução) –(PROETICAMOD 16)  
Despacho (Recebimento do Processo Instruído) (PROETICAMOD 17)  
Portaria de Nomeação de Relator (PROETICAMOD 18)  
Ata de Julgamento (PROETICAMOD 19)  
Despacho (Recebimento de Recurso) (PROETICAMOD 20)  
Portaria Para Instaurar Processo Disciplinar (PROETICAMOD 21)  
Ofício de Encaminhamento (PROETICAMOD 22)  
Certidão de Arquivamento (PROETICAMOD 23)  
Notificação (PROETICAMOD 24)



# MANUAL DE GESTÃO VOLUME I



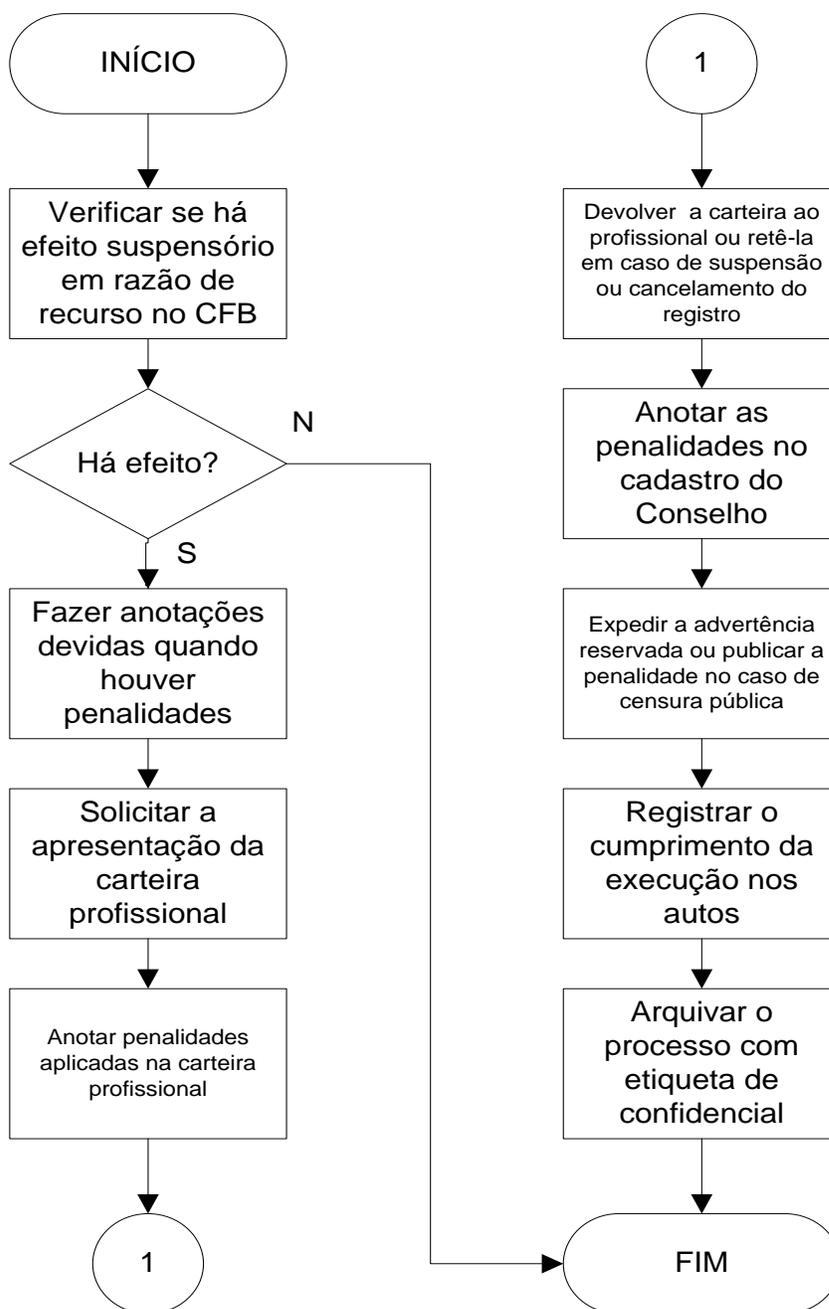
Sistema CFB / CRB  
Conselho Federal de Biblioteconomia  
Conselho Regional de Biblioteconomia

Código:  
MGS-CFB

PROCEDIMENTO PRODUTIVO BÁSICO

Pág.78

## 8. Fluxograma do procedimento



	<b>MANUAL DE GESTÃO VOLUME I</b>	 <p>Sistema CFB / CRB Conselho Federal de Biblioteconomia Conselho Regional de Biblioteconomia</p>
<b>Código:</b> MGS-CFB	<b>PROCEDIMENTO PRODUTIVO BÁSICO</b>	<b>Pág.79</b>

## **1.4. MACRO PROCESSO ECONÔMICO FINANCEIRO**

### **Objetivo do Procedimento**

O procedimento econômico financeiro tem a função regimental de atender, de forma precisa, as necessidades contábeis, econômicas e financeiras dos entes que integram o Sistema CFB/CRB, especialmente no que tange ao orçamento, à Contabilidade e a auditoria.

### **Fluxo Global do Macro Processo**

O macro processo econômico financeiro envolve o fluxo mais ampliado deste procedimento, através das seguintes etapas:



# MANUAL DE GESTÃO VOLUME I

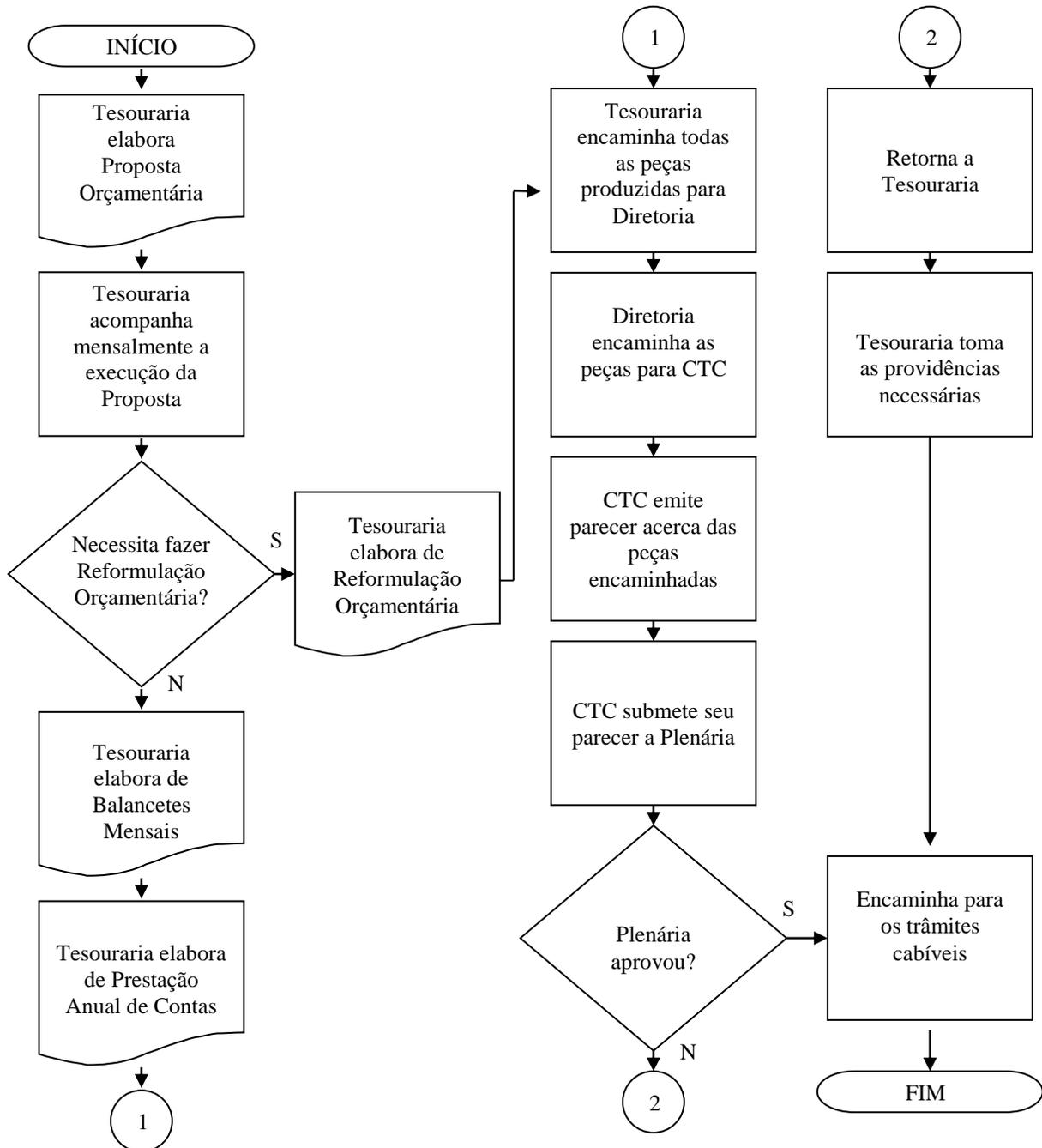


Sistema CFB / CRB  
Conselho Federal de Biblioteconomia  
Conselho Regional de Biblioteconomia

Código:  
MGS-CFB

PROCEDIMENTO PRODUTIVO BÁSICO

Pág.80





# MANUAL DE GESTÃO VOLUME I



Sistema CFB / CRB  
Conselho Federal de Biblioteconomia  
Conselho Regional de Biblioteconomia

Código:  
MGS-CFB

**PROCEDIMENTO PRODUTIVO BÁSICO**

**Pág.81**

## Procedimentos

Considerando o fluxo acima, o macro processo se subdivide em quatro processos, a saber: proposta orçamentária, balancetes mensais, reformulação orçamentária prestação anual de contas e cujos procedimentos estão expostos a seguir.

Macro-processo	Processo	Sub-processo
ECONÔMICO FINANCEIRO	PROPOSTA ORÇAMENTÁRIA	Elaboração

### 1. Responsável / Gestor Direto (Cargo responsabilizado pela execução do sub-processo)

Tesoureiro

### 2. Executores (Funcionários encarregados pela realização das atividades referentes ao sub-processo)

Tesoureiro / Gerente / Assessoria Contábil / Contador

### 3. Frequência / Periodicidade

Anual.

Os CRB deverão encaminhar as propostas orçamentárias ao CFB, para aprovação, até o dia 31 de outubro de cada ano; e o CFB fará a publicação até 31 de dezembro do exercício.

### 4. Sistemas Utilizados

SPW

### 5. Definições

Previsão da receita e despesa para um exercício.

### 6. Descrição / Etapas

Anualmente os Conselhos Federal e Regionais de Biblioteconomia deverão elaborar suas propostas orçamentárias, para vigorar no exercício seguinte.

- a) Constituir o plano de metas de acordo com o modelo adotado pelo Sistema CFB/CRB (PROGERENCIALMOD 1);
- b) Elaborar o quadro geral da receita e despesa;
- c) Preparar demonstrativo analítico da receita;
- d) Compor demonstrativo analítico da despesa;
- e) Instituir demonstrativo da receita arrecadada nos últimos 3 anos;
- f) Estabelecer demonstrativo da despesa realizada nos últimos 3 anos;
- g) Providenciar parecer da assessoria contábil;
- h) Encaminhar a Comissão de Tomada de Contas (CTC) para manifestação através de parecer;
- i) Submeter o parecer da CTC para aprovação em Sessão Plenária;
- j) Os CRB encaminharão, até o dia 31 de outubro de cada ano, o processo da proposta orçamentária composto das seguintes peças documentais:
  - a) ofício de encaminhamento ao CFB;



# MANUAL DE GESTÃO VOLUME I



Sistema CFB / CRB  
Conselho Federal de Biblioteconomia  
Conselho Regional de Biblioteconomia

**Código:**  
MGS-CFB

**PROCEDIMENTO PRODUTIVO BÁSICO**

**Pág.82**

- b) plano de metas;
- c) quadro geral da receita e despesa;
- d) demonstrativo analítico da receita;
- e) demonstrativo analítico da despesa;
- f) demonstrativo da receita arrecadada nos últimos 3 anos;
- g) demonstrativo da despesa realizada nos últimos 3 anos;
- h) parecer da assessoria contábil;
- i) parecer da Comissão de tomada de contas;
- j) extrato de ata da Sessão Plenária que aprovou a proposta.

## **7. Modelos de documentos e formulários (Volume III)**

Modelo de Relatório Contábil (PROECOFINMOD 1)

Modelo de Relatório de Atividades Anual ((PROGERENCIALMOD 1);

Modelo de ofício de encaminhamento de prestação de contas (PROECOFINMOD 2)

Modelo de extrato de ata (PROECOFINMOD 3)

Modelo de planilha de comparativo de despesas previstas/realizadas (PROECOFINMOD 4)



# MANUAL DE GESTÃO VOLUME I



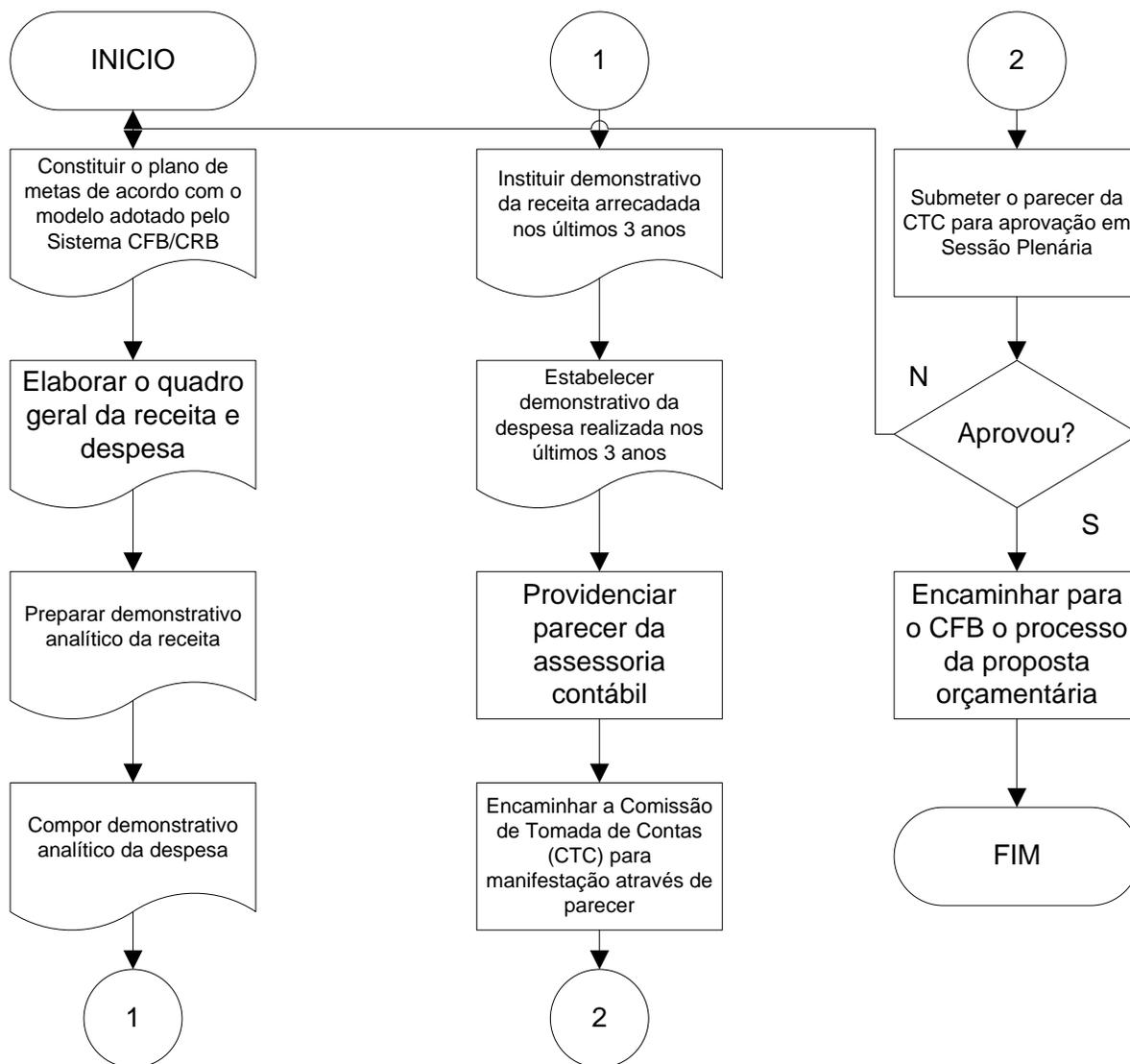
Sistema CFB / CRB  
Conselho Federal de Biblioteconomia  
Conselho Regional de Biblioteconomia

Código:  
MGS-CFB

PROCEDIMENTO PRODUTIVO BÁSICO

Pág.83

## 8. Fluxograma do Procedimento





# MANUAL DE GESTÃO VOLUME I



Sistema CFB / CRB  
Conselho Federal de Biblioteconomia  
Conselho Regional de Biblioteconomia

**Código:**  
MGS-CFB

**PROCEDIMENTO PRODUTIVO BÁSICO**

**Pág.84**

**Macro-processo**

ECONÔMICO FINANCEIRA

**Processo**

REFORMULAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

**Sub-processo**

Elaboração

## **1. Responsável / Gestor Direto (Cargo responsabilizado pela execução do sub-processo)**

Diretoria do CRB

## **2. Executores (Funcionários encarregados pela realização das atividades referentes ao sub-processo)**

Tesoureiro

## **3. Frequência / Periodicidade**

O CRB poderá remeter a última reformulação orçamentária ao CFB, para aprovação, até 31 de outubro de cada ano.

## **4. Sistemas Utilizados**

SPW

## **5. Definições**

Processo constituído para adequar o orçamento às condições contingenciais de sua execução

## **6. Descrição / Etapas**

A reformulação orçamentária poderá ocorrer quando:

- a) a dotação orçamentária não for suficiente para o que se pretende realizar;
- b) a arrecadação ultrapassar o valor previsto no orçamento;
- c) for realizar despesa não prevista no orçamento;
- d) a arrecadação for superestimada.

## **7. Modelos de documentos e formulários (VOLUME III)**

Modelo de Relatório Contábil (PROECOFINMOD 1)

Modelo de Relatório de Atividades Anual ((PROGERENCIALMOD 1);

Modelo de Ofício de Encaminhamento de Prestação de c\Contas (PROECOFINMOD 2)

Modelo de Extrato de Ata (PROECOFINMOD 3)

Modelo de Planilha de Comparativo de Despesas Previstas/Realizadas (PROECOFINMOD 4)



# MANUAL DE GESTÃO VOLUME I



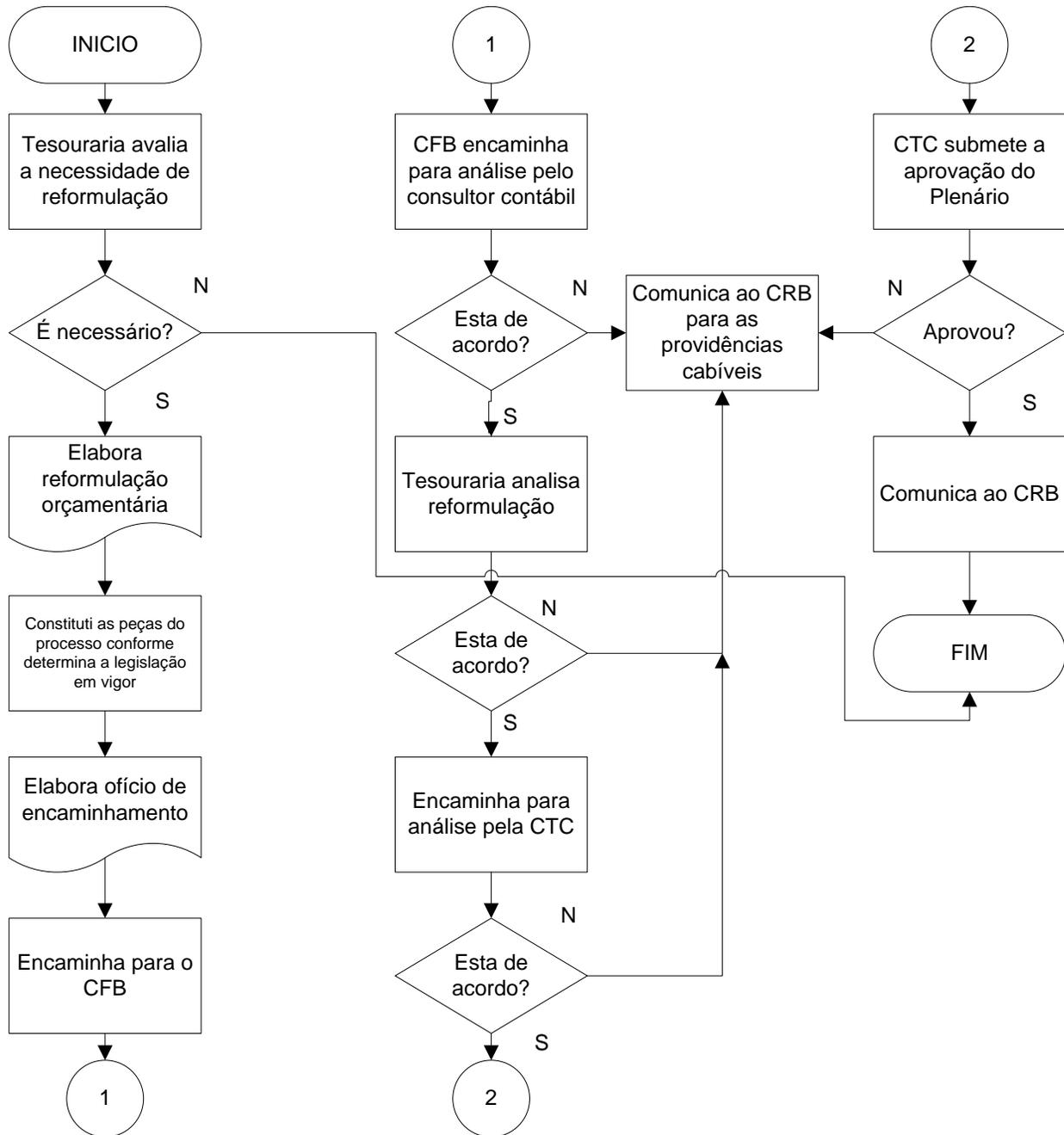
Sistema CFB / CRB  
Conselho Federal de Biblioteconomia  
Conselho Regional de Biblioteconomia

Código:  
MGS-CFB

PROCEDIMENTO PRODUTIVO BÁSICO

Pág.85

## 8. Fluxograma do procedimento





# MANUAL DE GESTÃO VOLUME I



Sistema CFB / CRB  
Conselho Federal de Biblioteconomia  
Conselho Regional de Biblioteconomia

**Código:**  
MGS-CFB

**PROCEDIMENTO PRODUTIVO BÁSICO**

**Pág.86**

**Macro-processo**

PROCESSO ECONÔMICO FINANCEIRO

**Processo**

BALANCETES

**Sub-processo**

Elaboração

## **1. Responsável / Gestor Direto (Cargo responsabilizado pela execução do sub-processo)**

Diretoria do CRB

## **2. Executores (Funcionários encarregados pela realização das atividades referentes ao sub-processo)**

Tesoureiro

## **3. Frequência / Periodicidade**

O balancete deverá ser mensal, o CRB deverá remeter o balancete ao CFB até o dia 20 do mês subsequente.

## **4. Sistemas Utilizados**

SPW

## **5. Definições**

É um documento contábil onde é demonstrado a situação econômica/ financeira e patrimonial dos Conselhos Federal e Regionais de Biblioteconomia.

## **6. Descrição / Etapas**

Peças Documentais

- a) ofício de encaminhamento;
- b) comparativo da receita orçada com arrecadada;
- c) comparativo da despesa orçada com a realizada;
- d) balanço financeiro;
- e) balanço patrimonial comparado - dezembro do exercício anterior com o mês atual;
- f) demonstração das variações patrimoniais;
- g) balancete analítico de verificação;
- h) parecer da CTC;
- i) extrato de ata da Plenária que aprovou o balancete mensal.

## **7. Modelos de documentos e formulários**

Modelo de Relatório Contábil (PROECOFINMOD 1)

Modelo de Relatório de Atividades Anual ((PROGERENCIALMOD 1);

Modelo de ofício de encaminhamento de prestação de contas (PROECOFINMOD 2)

Modelo de extrato de ata (PROECOFINMOD 3)

Modelo de planilha de comparativo de despesas previstas/realizadas (PROECOFINMOD 4)



# MANUAL DE GESTÃO VOLUME I



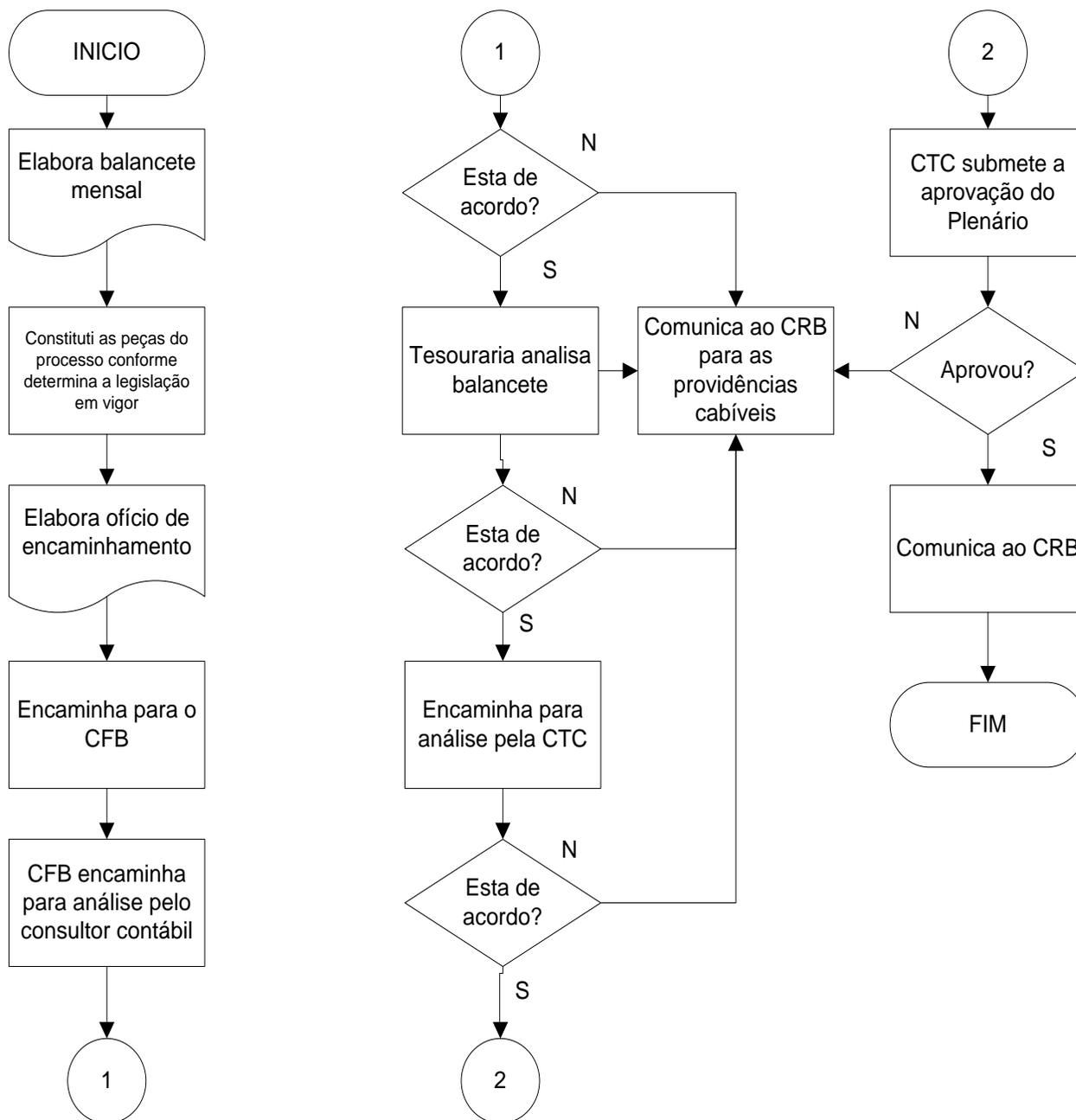
Sistema CFB / CRB  
Conselho Federal de Biblioteconomia  
Conselho Regional de Biblioteconomia

Código:  
MGS-CFB

PROCEDIMENTO PRODUTIVO BÁSICO

Pág.87

## 8. Fluxograma do procedimento





# MANUAL DE GESTÃO VOLUME I



Sistema CFB / CRB  
Conselho Federal de Biblioteconomia  
Conselho Regional de Biblioteconomia

Código:  
MGS-CFB

**PROCEDIMENTO PRODUTIVO BÁSICO**

**Pág.88**

**Macro-processo**

PROCESSO ECONÔMICO FINANCEIRO

**Processo**

PRESTAÇÃO DE CONTAS

**Sub-processo**

Elaboração

## **1. Responsável / Gestor Direto (Cargo responsabilizado pela execução do sub-processo)**

Diretoria do CRB

## **2. Executores (Funcionários encarregados pela realização das atividades referentes ao sub-processo)**

Tesoureiro

## **3. Frequência / Periodicidade**

O CRB deverá remeter a Prestação de Contas ao CFB até o dia 20 de fevereiro do exercício subsequente.

## **4. Sistemas Utilizados**

SPW

## **5. Definições**

A Prestação de Contas Anual é o documento que presta contas da gestão financeira, orçamentária e patrimonial da Entidade, e das atividades desenvolvidas em consonância com o orçamento programa vigente.

## **6. Descrição / Etapas**

Peças Documentais

- a) ofício de encaminhamento;
- b) rol de responsáveis da Diretoria Executiva devidamente qualificados: RG, CPF, endereço completo;
- c) relatório de atividades;
- d) comparativo da receita orçada com a arrecadada - janeiro a dezembro;
- e) comparativo da despesa orçada com a realizada - janeiro a dezembro;
- f) balanço financeiro - janeiro a dezembro;
- g) balanço patrimonial comparado - dezembro do exercício anterior com dezembro do exercício atual;
- h) demonstração das variações patrimoniais - janeiro a dezembro;
- i) justificativa do déficit patrimonial, se houver;
- j) justificativa dos valores inscritos em devedores da entidade e diversos responsáveis;
- k) parecer da respectiva CTC;
- l) declaração do setor de pessoal do Conselho quanto ao cumprimento da Lei nº 8.730, de 10 de novembro de 1993;
- n) ata da sessão plenária que aprovou a prestação de contas.



# MANUAL DE GESTÃO VOLUME I



Sistema CFB / CRB  
Conselho Federal de Biblioteconomia  
Conselho Regional de Biblioteconomia

Código:  
MGS-CFB

PROCEDIMENTO PRODUTIVO BÁSICO

Pág.89

## 7. Modelos de documentos e formulários

Modelo de Relatório Contábil (PROECOFINMOD 1)

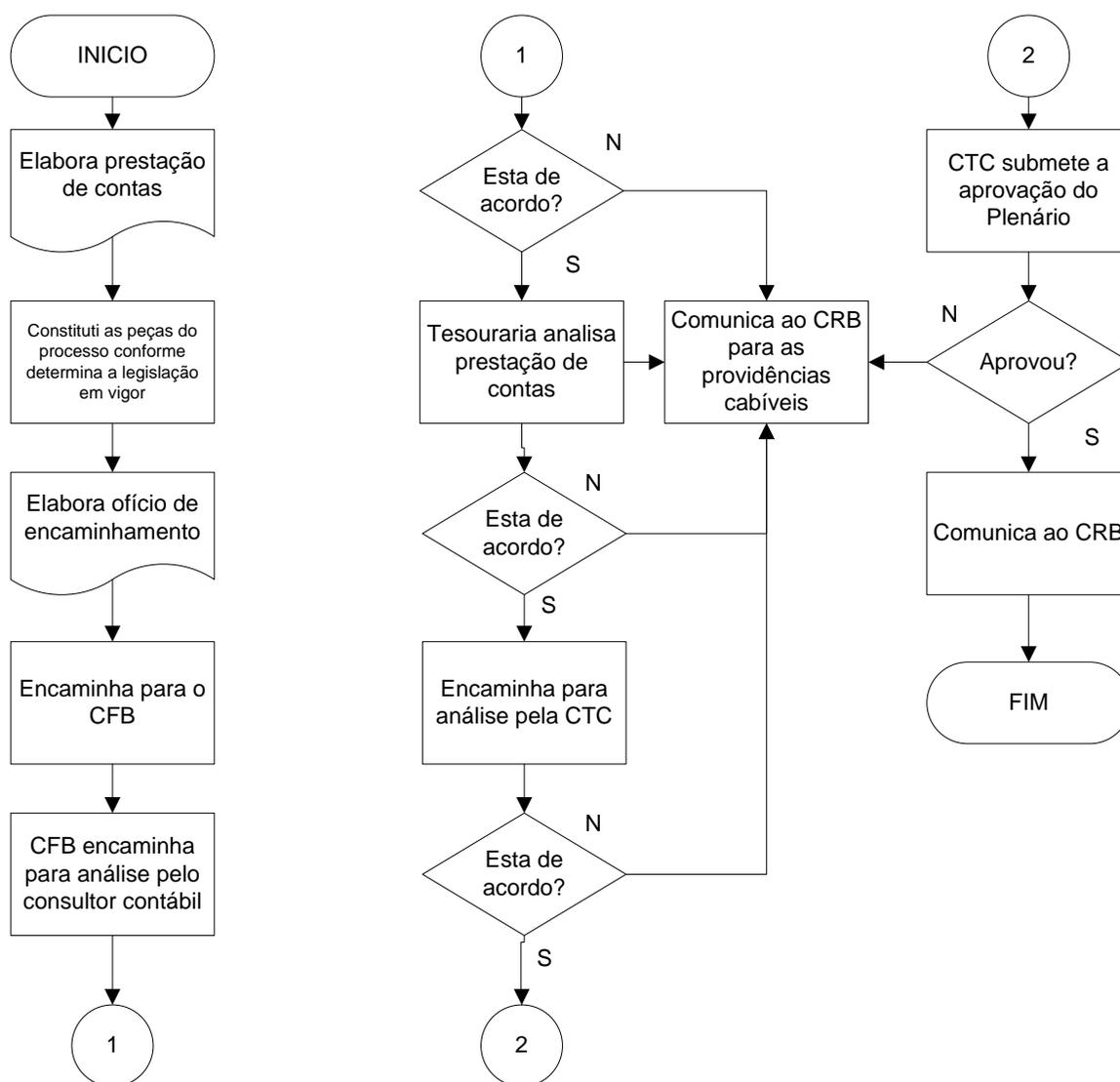
Modelo de Relatório de Atividades Anual ((PROGERENCIALMOD 1);

Modelo de ofício de encaminhamento de prestação de contas (PROECOFINMOD 2)

Modelo de extrato de ata (PROECOFINMOD 3)

Modelo de planilha de comparativo de despesas previstas/realizadas (PROECOFINMOD 4)

## 8. Fluxograma do procedimento



	<h1>MANUAL DE GESTÃO VOLUME I</h1>	 <p>Sistema CFB / CRB Conselho Federal de Biblioteconomia Conselho Regional de Biblioteconomia</p>
<p><b>Código:</b> MGS-CFB</p>	<p><b>PROCEDIMENTO PRODUTIVO BÁSICO</b></p>	<p><b>Pág.90</b></p>

## Informações Complementares do Macro Processo

A Contabilidade Aplicada à Administração Pública seja na área Federal, Estadual, Municipal ou no Distrito Federal, tem a Lei 4.320, de 17 de março de 1964, que estatui normas gerais de direito financeiro para elaboração e controle dos orçamentos e balanços da União, dos Estados, dos Municípios e do Distrito Federal.

Segundo os dispositivos da Lei 4.320/64 a Contabilidade Pública é o ramo da contabilidade que registra, controla e demonstra a execução dos orçamentos, dos atos e fatos da fazenda pública e o patrimônio público e suas variações, estando o Sistema CFB/CRB a ela subordinado em função da sua natureza jurídica.

Contabilidade Pública se volta também para os atos praticados pelo administrador, sejam de natureza orçamentária (Previsão da Receita, Fixação da Despesa, Empenho, Descentralização de Créditos etc.) meramente administrativa (Contratos, Convênios, Acordos, Ajustes, Avais, Fianças, Valores sob responsabilidade, Comodatos de Bens etc.) representativos de valores potenciais que poderão afetar o Patrimônio no futuro.

O campo de aplicação da Contabilidade é restrito à administração, nos seus quatro níveis de governo: Federal, Estadual, Municipal e Distrito Federal, bem como as suas Autarquias e Fundações.

### Objeto

O objeto de qualquer contabilidade é o Patrimônio.

Pelo exposto, a Contabilidade Pública não está interessada somente no Patrimônio e suas variações, como também, no orçamento e sua execução (Previsão e arrecadação da receita e a fixação e a execução da despesa).

Contabilidade Pública, além de registrar todos os fatos contábeis, registra também os atos potenciais praticados pelo administrador, que poderão alterar qualitativa e quantitativamente o patrimônio do Sistema CFB/CRB.

### Regime Contábil

A Lei 4.320/64, em seu art. 35, determina que "art. 35 - Pertencem ao exercício financeiro: I - as receitas nele arrecadadas; II- as despesas nele legalmente empenhadas."

	<h1>MANUAL DE GESTÃO VOLUME I</h1>	 <p>Sistema CFB / CRB Conselho Federal de Biblioteconomia Conselho Regional de Biblioteconomia</p>
<p><b>Código:</b> MGS-CFB</p>	<p><b>PROCEDIMENTO PRODUTIVO BÁSICO</b></p>	<p><b>Pág.91</b></p>

### **Autarquia**

Na administração pública brasileira, uma **autarquia** é uma entidade auxiliar da administração pública estatal autônoma e descentralizada. É um dos tipos de entidades da administração indireta. Seu patrimônio e receita são próprios, porém, tutelados pelo Estado. O Decreto-Lei nº 200 de 1967, no seu artigo 5º, inciso I, define autarquia como "Serviço autônomo criado por lei, com personalidade jurídica de direito público, patrimônio e receita próprios, para executar atividades típicas da Administração Pública, que requeiram para seu melhor funcionamento gestão administrativa e financeira descentralizada".

As autarquias são criadas por lei para executar, de forma descentralizada, atividades típicas da administração pública. Têm patrimônio formado por recursos próprios. Sua organização interna pode vir através de decretos que emanam do poder executivo; de portarias expedidas pelos ministérios, secretarias; regimentos ou regulamentos internos. Os conselhos de fiscalização profissional são considerados pela legislação em vigor como autarquia.

### **Constituição Autárquica do Sistema CRF/CRB**

O Conselho Federal de Biblioteconomia - CFB, com sede e foro no Distrito Federal e jurisdição em todo território nacional, nos termos da Lei N. 4.084/62, do Decreto N. 56.725/65 que a regulamenta e da Lei N. 9.674/98, é uma Autarquia Federal dotada de personalidade jurídica de direito público, com autonomia administrativa, patrimonial e financeira.

Ao CFB, nos termos da legislação supra referida, estão vinculados os Conselhos Regionais de Biblioteconomia - CRB, dotados de personalidade jurídica de direito público, com autonomia patrimonial e financeira, sede e foro nas capitais dos Estados e do Distrito Federal, jurisdições regionalizadas e numerações individualizadas crescentes, sendo criados mediante ato específico do CFB.

Os CRB funcionam na forma prevista no Regimento Interno (RI) e em seus próprios RI, devidamente aprovados pelo CFB. (Resolução n.046/2002)

### **Componentes Contábeis, Financeiros e Orçamentários**

**Processamento da Receita** – Receita é o ingresso de todo o recurso financeiro nos cofres do , decorrente de recebimentos com arrecadação profissional, taxSistema CFB/CRBas de renovação de registro, das multas, das certidões, das doações e subvenções dos governos, taxas de emolumentos, preços de serviços.

**Arrecadação** – O recebimento de receitas correntes dos Conselhos Regionais é feito pelo Banco do Brasil ou Caixa Econômica Federal, mediante convênio de cobrança bancária, sendo os valores recebidos creditados em conta. **Em hipótese alguma, poderão ser recebidos valores no Conselho Regional.**



# MANUAL DE GESTÃO VOLUME I



Sistema CFB / CRB  
Conselho Federal de Biblioteconomia  
Conselho Regional de Biblioteconomia

Código:  
MGS-CFB

**PROCEDIMENTO PRODUTIVO BÁSICO**

**Pág.92**

**Sistema de Cobrança** – O Sistema de Cobrança Compartilhada foi estabelecido pela necessidade de bem adequar o recebimento da cota-parte devida pelos Conselhos Regionais de Biblioteconomia ao CFB; e pela transparência na arrecadação das verbas nos CRB, preservando seus gestores. A Cobrança Compartilhada é um instrumento previamente acordado com o banco para o repasse automático, no momento do pagamento, do valor referente às receitas dos CRB que, por força de lei, não de ser repassadas ao CFB, na proporção de ¼. O valor de 25% (vinte e cinco por cento) pertencente ao CFB deve ser depositado em conta corrente do ente, no momento da liberação do crédito ao CRB pela instituição bancária. (Resolução n.22/2000). Os valores das anuidades, taxas de emolumentos e preços de serviços e multas serão fixados pelo CFB, na forma da Lei 4084/62 e Decreto 56.725/65. A cobrança de anuidades, taxas, emolumentos, preços de serviços e multas será feita pelo sistema de cobrança compartilhada, a fim de assegurar o recebimento simultâneo dos percentuais pelos Conselhos Federal e Regionais de Biblioteconomia, nos termos de Resolução especificamente expedida para regulamentar citada cobrança compartilhada (Resolução n.21/2000)

## **Atribuições da Assessoria Contábil dos CRB**

<b>ATRIBUIÇÕES</b>	<b>IMPLICAÇÕES</b>
Emitir Parecer de Natureza Contábil e Financeira	Elaborar parecer mensal da situação financeira do CRB e submeter a diretoria para análise pela Tesouraria e posteriormente para o CTC
Acompanhar a situação financeira do CRB	Informar mensalmente a posição da situação financeira do Regional e informar a disponibilidade financeira e a dotação orçamentária antes de realizar despesas não previstas anteriormente
Emitir relatório sobre os Balancetes Mensais do CRB	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Informar o valor e percentual arrecadado no mês ou até o mês em relação a Proposta Orçamentária do CRB;</li><li>▪ Informar o valor gasto e o percentual no mês ou até o mês em relação a Proposta Orçamentária do CRB;</li><li>▪ Informar a disponibilidade financeira do mês;</li><li>▪ Informar se o Resultado do período é um Superávit ou um Déficit Orçamentário/Financeiro;</li><li>▪ Informar onde o Conselho está arrecadando mais e gastando mais;</li><li>▪ Alertar o Regional de possíveis dificuldades financeiras, tendo em vista o valor gasto até aquele momento.</li><li>▪ Se a arrecadação está dentro do previsto;</li><li>▪ Propor reformulações orçamentárias, quando a arrecadação já atingiu o valor previsto ou mesmo quando da realização de despesas além do previsto.</li></ul>



# MANUAL DE GESTÃO VOLUME I



Sistema CFB / CRB  
Conselho Federal de Biblioteconomia  
Conselho Regional de Biblioteconomia

Código:  
MGS-CFB

## PROCEDIMENTO PRODUTIVO BÁSICO

Pág.93

Elaborar A Proposta Orçamentária do CFB/CRB, com base nas metas previstas pelo Conselho	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ A Proposta Orçamentária é feita com base nas metas do Conselho Regional;</li><li>▪ Tem como base o orçamento do exercício anterior;</li><li>▪ A arrecadação até o mês de setembro de cada ano;</li><li>▪ A situação financeira que atravessa o País.</li></ul>
Elaborar as Reformulações Orçamentárias do CFB / CRB	As reformulações orçamentárias são necessárias quando: a) quando a receita tiver atingido o valor previsto; b) quando a despesa extrapolar o valor orçado; c) quando o Regional for realizar despesas não previstas nas metas elaboradas anteriormente.
Emitir relatório sobre ss Reformulações Orçamentárias do CFB/CRB	As peças que compõem a reformulação orçamentária: <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Se houve aumento/redução no valor do orçamento;</li><li>▪ Se houve só remanejamento de dotações orçamentárias, sem alterar o valor do orçamento.</li></ul>
Elaborar Folha de Pagamento, 13º Salário, Férias e todos os Encargos Sociais	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Mensalmente é elaborada a folha de pagamento dos servidores do CFB/CRB, onde consta o vaíar do salário, o valor dos descontos, a data de admissão, a função e o valor líquido a receber;</li><li>▪ O adiantamento do 13º salário normalmente é concedido por ocasião das férias, quando solicitado pelo servidor;</li><li>▪ Todos os encargos sociais acompanham a folha de pagamento, dentro do prazo de vencimento; (caso venha ocorrer algum atraso por parte da Assessoria, a multa/juros ficam a cargo do responsável).</li><li>▪ Anualmente é feito a RAIS e a DIRF.</li></ul>
Assessorar a Diretoria, a CTC e o Plenário do CFB/CRB nas matérias relacionadas as áreas Contábil e Financeira	O assessoramento consiste em: a) esclarecer dúvidas nos Balancetes Mensais; na Proposta Orçamentária, nas reformulações orçamentárias, na prestação de contas do CRB; b) Outros esclarecimentos que se fizerem necessários.
Efetuar os Registros Contábeis do CRB diariamente	Significa registrar todas as entradas e saídas na contabilidade do CRB diariamente, emitindo os seguintes relatórios: Livro Diário <sup>3</sup> e Livro de Razão <sup>4</sup>

<sup>3</sup> O Livro Diário constitui o registro básico de toda a escrituração contábil e, por isso mesmo, a sua utilização é indispensável.

a) Sem prejuízo de exigências especiais da lei, é obrigatório o uso de Livro Diário, encadernado com folhas numeradas seguidamente, em que serão lançados, dia a dia, diretamente ou por reprodução, os atos ou operações da atividade, ou que modifiquem ou possam vir a modificar a situação patrimonial da pessoa jurídica (Decreto-lei 486/69, art. 5).

b) De acordo com os artigos 6º e 7º do Decreto 64.567, de 22 de maio de 1969, o livro Diário deverá conter, respectivamente, na primeira e na última páginas, tipograficamente numeradas, os termos de abertura e de encerramento.

	<h1>MANUAL DE GESTÃO VOLUME I</h1>	 <p>Sistema CFB / CRB Conselho Federal de Biblioteconomia Conselho Regional de Biblioteconomia</p>
<p><b>Código:</b> MGS-CFB</p>	<p><b>PROCEDIMENTO PRODUTIVO BÁSICO</b></p>	<p><b>Pág.94</b></p>

## Atribuições da Comissão de Tomada de Contas

- a) Acompanhar e fiscalizar a Execução Orçamentária do CFB/CRB  
A Comissão de Tomada de Contas deverá exigir do contador o balancete mensal, a fim de acompanhar a execução da Proposta Orçamentária, opinando por reformulá-la quando necessária
- 
- c) Do termo de abertura constará a finalidade a que se destina o livro, o número de ordem, o número de folhas, a firma individual ou o nome da sociedade a que pertença, o local da sede ou estabelecimento, o número e data do arquivamento dos atos constitutivos no órgão de registro do comércio e o número de registro no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ).
- d) O termo de encerramento indicará o fim a que se destinou o livro, o número de ordem, o número de folhas e a respectiva firma individual ou sociedade mercantil.
- e) Os termos de abertura e encerramento serão datados e assinados pelo comerciante ou por seu procurador e por contabilista legalmente habilitado. Na localidade em que não haja profissional habilitado, os termos de abertura e encerramento serão assinados, apenas, pelo comerciante ou seu procurador. Referido livro Diário deverá ser registrado no órgão competente.
- f) Para fins de apuração do lucro real (Imposto de Renda e Contribuição Social sobre o Lucro), a administração fiscal desclassifica a escrita e arbitra o lucro se o contribuinte não o possui, ou não o escritura, já que a falta do Diário equivale à inexistência de escrituração (PN CST 127/75, item 3)
- g) Embora o livro Diário deva ser escriturado diariamente (e não é por outra razão que tem o nome que tem), constitui prática reiterada da autoridade administrativa tributária aceitar partida mensal. A partida mensal compreende lançamento, feito de uma só vez ao fim de cada mês, de operações da mesma natureza desdobradas em livros ou registros auxiliares, ou discriminadas pelos dias de ocorrência no lançamento único que as compreende. Os lançamentos de custos não fogem à regra: podem ser feitos mensalmente ou em períodos menores, desde que apoiados em comprovantes e demonstrativos adequados - PN CST 11/85.
- h) Pode ser utilizada a escrituração resumida, em que se transportam, para o Diário somente os totais mensais, fazendo-se referência das páginas em que as operações se encontram lançadas nos livros auxiliares devidamente registrados. Com relação às contas estáticas e de movimentação eventual, os lançamentos correspondentes devem figurar no Diário com individualização e clareza, de modo a permitir, em qualquer momento, a perfeita identificação dos fatos descritos (PN CST 127/75, item 3.3.1 e parágrafo 2 do artigo 258 do Decreto 3.000/99 - Regulamento do Imposto de Renda).
- i) Os livros ou fichas do Diário, bem como os livros auxiliares, deverão conter termos de abertura e de encerramento, e ser submetidos à autenticação no órgão competente do Registro do Comércio, e, quando se tratar de sociedade civil, no Registro Civil de Pessoas Jurídicas ou no Cartório de Registro de Títulos e Documentos (Lei nº 3.470, de 1958, art. 71, e Decreto-lei 486/69, art. 5º, § 2º).
- <sup>4</sup> O Livro Razão é o detalhamento, por conta, dos lançamentos realizados no diário.
- a) A pessoa jurídica tributada com base no lucro real deverá manter, em boa ordem e segundo as normas contábeis recomendadas, Livro Razão ou fichas utilizados para resumir e totalizar, por conta ou subconta, os lançamentos efetuados no Diário, mantidas as demais exigências e condições previstas na legislação (Lei nº 8.218, de 1991, art. 14, e Lei nº 8.383, de 1991, art. 62).
- b) A escrituração deverá ser individualizada, obedecendo à ordem cronológica das operações. A não manutenção do livro Razão nas condições determinadas, implicará o arbitramento do lucro da pessoa jurídica (Lei nº 8.218, de 1991, art. 14, parágrafo único, e Lei nº 8.383, de 1991, art. 62).
- c) Estão dispensados de registro ou autenticação o Livro Razão ou fichas (parágrafo 3 do artigo 299 – Decreto 3.000/99 - Regulamento do Imposto de Renda).

	<h1>MANUAL DE GESTÃO VOLUME I</h1>	 <p>Sistema CFB / CRB Conselho Federal de Biblioteconomia Conselho Regional de Biblioteconomia</p>
<p><b>Código:</b> MGS-CFB</p>	<p><b>PROCEDIMENTO PRODUTIVO BÁSICO</b></p>	<p><b>Pág.95</b></p>

- b) Examinar a Proposta Orçamentária do CFB/CRB, emitindo parecer sobre a mesma  
Para que a Comissão de Tomada de Contas possa examinar a Proposta Orçamentária do CRB, é necessário que se tenha a previsão de receita considerando o universo de contribuintes, atribuindo-lhes, com a maior precisão possível, o valor unitário de contribuição
- c) Examinar as Reformulações Orçamentárias do CFB/CRB, emitindo parecer sobre as mesmas  
A Reformulação Orçamentária é feita sempre que a receita ou despesa tenham ultrapassado a dotação prevista inicialmente, no orçamento original, ou em reformulações anteriores.  
As despesas que compõem a reformulação orçamentária são as mesmas exigidas na Proposta Orçamentária
- d) Examinar toda a documentação contábil do CFB/CRB, emitindo parecer sobre as mesmas  
A Comissão de Tomada de Contas deverá examinar regularmente todas as despesas e receitas do Regional, observando-se o seguinte:  
Despesas
- Toda nota fiscal/recibo comprovante da despesa, deve conter a data e o nome da Entidade que fez a despesa;
  - Toda nota fiscal/recibo deve constar o atestado pelo Conselho de quem recebeu o material/serviço;
  - Todos os cheques deverão ser emitidos com cópia, ficando a cópia com o comprovante da despesa, que será encaminhado à contabilidade para os registros contábeis;
  - Verificar se todas as despesas estão sendo feitas em estrita obediência a legislação vigente, em especial a Lei 8.666/93, alterada pela Lei 8.883/94;
  - Verificar se todos os processos de despesas estão devidamente formalizados, tais como:
    - Solicitação, pedindo autorização pelo ordenador de despesas para realizar toda e qualquer despesa;
    - Se a despesa for autorizada pelo ordenador de despesas, obrigatoriamente tem que constar no documento inicial o autorizo do ordenador;
    - Se consta no processo a nota fiscal em nome do Conselho, datada, atestada e quitada pelo fornecedor;
    - Se a realização da despesa foi efetuada com empresa jurídica, obrigatoriamente o documento emitido pelo fornecedor deverá ser a nota fiscal;
    - Observar se a nota fiscal não está rasurada;
    - Observar se o valor líquido da despesa é o mesmo da cópia de

	<h1>MANUAL DE GESTÃO VOLUME I</h1>	 <p>Sistema CFB / CRB Conselho Federal de Biblioteconomia Conselho Regional de Biblioteconomia</p>
<p><b>Código:</b> MGS-CFB</p>	<p><b>PROCEDIMENTO PRODUTIVO BÁSICO</b></p>	<p><b>Pág.96</b></p>

cheque.

- Estimar, através de estudo histórico. as taxas de inadimplência, assim como os índices de crescimento deste universo, baseados em dados concretos e previsíveis;
- Conhecer a política econômica do País para permitir um delineamento da inflação e de outros eventos econômicos que possam interferir com a receita;
- Identificar outras fontes previsíveis de receitas e/ou definir fontes alternativas necessárias ao cumprimento das metas da entidade.

Para a Previsão da Despesa é necessário

- Estabelecer uma clara política de ação, a curto, médio e longo prazo, com metas quantificadas e definição de estratégias;
- Identificar custos diretos e indiretos de cada ação pretendida de forma a não comprometer o conjunto das atividades programadas;
- Eleger prioridades através de cuidadosa análise da relação custo-benefício de cada ação, considerando-se os objetivos finalísticos da Autarquia.

Receitas

- As receitas do Regional, advindas de contribuições dos inscritos, devem ser obrigatoriamente recolhidas através da rede bancária, devendo ser evitado o recebimento de qualquer numerário, diretamente no Regional.
- A aplicação de saldos do Conselho só poderá ser aplicada em Caderneta de Poupança ou em Títulos do Tesouro Nacional, conforme legislação vigente;
- Conciliação bancária diariamente;

e) Examinar a Prestação de Contas Anual do CFB/CRB, emitindo parecer sobre as mesmas

f) Outras Atividades inerentes a Comissão de Tomada de Contas

Além das atividades descritas, são de competência da Comissão de Tomada de Contas do CRB, verificar ainda o seguinte:

- Se o Regional tem inventário físico dos bens patrimoniais, devidamente emplaquetados, com termos de responsabilidade e compatibilizados com os registros contábeis;
- Se existem normas de concessão e prestação de contas do suprimento de fundos;
- Se existem normas de concessão de diárias;
- Se todos os contratos firmados pelo Conselho Regional obedecem a legislação vigente; (Lei 8.666/93. alterada pela Lei 8.883/94)
- Se todos os encargos sociais estão sendo recolhidos em dia.

	<h1>MANUAL DE GESTÃO VOLUME I</h1>	 <p>Sistema CFB / CRB Conselho Federal de Biblioteconomia Conselho Regional de Biblioteconomia</p>
<p><b>Código:</b> MGS-CFB</p>	<p><b>PROCEDIMENTO PRODUTIVO BÁSICO</b></p>	<p><b>Pág.97</b></p>

## 1.5. MACRO PROCESSO DIVULGAÇÃO

### Objetivo do Procedimento

Promover ações que possam oferecer visibilidade ao profissional bibliotecário bem como ao Sistema CFB/CRB. Deve estabelecer: (1) uma linha completa de serviços como aqueles relacionados à fiscalização, por exemplo; (2) um serviço específico voltado para um momento especial como o lançamento de um prêmio para o profissional de maior destaque no ano; (3) mercado-chave único como o de empregadores; (4) um território geográfico específico como uma parte da jurisdição onde o Conselho Regional atua como uma delegacia, por exemplo; ou (5) todas as atividades do Conselho Regional.

### Plano de Divulgação

Um plano de divulgação, ao ser constituído, permite identificar as oportunidades que podem gerar bons resultados para os Conselhos Federal e Regionais, apontando como obter o sucesso desejado. É um documento que formula o modo disseminar produtos e/ou serviços, estabelecendo objetivos, metas e estratégias, em sintonia com o plano estratégico geral do Conselho.

### Roteiro do Plano de Divulgação

O roteiro apresentado a seguir, foi delineado para que os Conselhos Federal e Regionais possam estabelecer um modo de operacionalizar sua atividade de Divulgação. Seu propósito é descrever onde, como e de que modo se pretende atingir aos objetivos propostos pelo planejamento estratégico dos Conselhos, especialmente no que diz respeito a esta atividade especificamente.

#### a) Título

O título deverá descrever resumidamente o produto/serviço e seu principal diferencial. Pode colocar um slogan também (opcional).

Exemplo: Profissional bibliotecário: quem é este ator da Sociedade do Conhecimento?

#### b) Sumário executivo

Trata-se da descrição resumida de todo o plano em apenas uma página, no formato de um resumo, apontado:

- a) quem é o mercado que se pretende atingir com a mensagem a ser oferecida;
- b) o que é o produto/serviço a ser divulgado;
- c) principais diferenciais do produto/serviço;
- d) estratégias e demais tópicos que estão expostos no plano.

	<h1>MANUAL DE GESTÃO VOLUME I</h1>	 <p>Sistema CFB / CRB Conselho Federal de Biblioteconomia Conselho Regional de Biblioteconomia</p>
<p><b>Código:</b> MGS-CFB</p>	<p><b>PROCEDIMENTO PRODUTIVO BÁSICO</b></p>	<p><b>Pág.98</b></p>

O sumário servirá de base para a compreensão da proposta delineada. Cabe orientar que ele seja escrito por último, em função de se constituir de um resumo do plano.

#### c) Mercado

Neste item deve ser descrito o mercado que os Conselhos, através do plano que ora se constrói, pretende trabalhar. É possível segmentar o mercado dos Conselhos Regionais por tipo de ambiente que o profissional atua, pela faixa etária, pela região geográfica, entre outros. Para fundamentar o plano, é importante obter dados que auxiliem a dimensionar o mercado. Por exemplo: uma ação para sensibilizar os finalistas dos cursos de Biblioteconomia para que eles se inscrevam no Conselho Regional requer que, inicialmente, sejam levantadas, junto a Escola, a quantidade, a faixa etária dos formandos para decidir sobre qual a melhor linguagem a utilizar e qual a melhor estratégia a ser adotada. Neste aspecto, é importante citar neste item os dados obtidos.

É fundamental desenvolver uma linha de raciocínio que demonstre porque esse público-alvo é interessante, quais suas necessidades, comportamentos, preferências e rotinas. Ademais, deve-se identificar o que é que está faltando e isto pode ser efetuado através de pesquisas com questionários, aplicadas junto a esse público.

Exemplo: Na região que atua o CRB-Y, existe um pólo industrial com 1.500 empresas instaladas. Observou-se que 5% delas possuem uma biblioteca destinada ao entretenimento de seus colaboradores e nelas há profissionais bibliotecários atuando. 52% destas empresas possuem, segundo a Federação das Indústrias, um órgão responsável pela captura, análise, processamento, armazenamento, formatação e reformação da informação, ligado ao setor administrativo. Por outro lado, sabe-se que esta atividade poderá ser exercida por um bibliotecário capaz de atuar no sentido de antecipar as demandas do setor produtivo. O Conselho Regional tem conhecimento também que existe um grupo de gestores de recursos humanos destas empresas que se reúnem uma vez por mês e que tal grupo realizará um evento sobre gestão de talentos.

Perguntas que precisam ser respondidas nesse item:

1. Quem é o público-alvo do Plano de Divulgação?
2. O que este público tem de especial?
3. Qual é o tamanho deste público-alvo?
4. Qual a sua capacidade de assimilar a mensagem a ser repassada?

#### d) Produto

Neste item será descrito, em detalhes, o produto ou serviço que o Conselho Regional desenvolveu para atender àquele público citado no item anterior. É possível apresentar fotos, esboços, desenhos, protótipos e o que mais puder ser usado para que o produto ou serviço seja melhor compreendido.

	<h1>MANUAL DE GESTÃO VOLUME I</h1>	 <p>Sistema CFB / CRB Conselho Federal de Biblioteconomia Conselho Regional de Biblioteconomia</p>
<p><b>Código:</b> MGS-CFB</p>	<p><b>PROCEDIMENTO PRODUTIVO BÁSICO</b></p>	<p><b>Pág.99</b></p>

Perguntas que precisam ser respondidas nesse item:

1. Como é o produto ou serviço?
2. O que o produto ou serviço tem de especial?
3. Por que o público quereria assimilar esse produto ou serviço?
4. Que tipo de experiência as pessoas vão desfrutar quando estiverem em contato com este produto ou serviço?
5. Quem serão os fornecedores do Conselho Regional que permitem constituir este produto ou serviço?
6. No caso de um produto, como ele será descartado após o fim da vida útil?
7. Qual o posicionamento do produto ou serviço (motivos pelos quais ele será referência: pelo arrojo e inovação? pela praticidade?)?

e) Análise do ambiente interno

Este item deve analisar, de forma bastante objetiva, quais são os pontos fortes e os fracos do produto ou serviço. Devem, também, serem apresentados os pontos fortes e os fracos da estrutura dos Conselhos Federal e Regionais para colocar em ação aquilo que está sendo delineado pelo plano de divulgação.

Perguntas que precisam ser respondidas nesse item:

1. Quais os pontos fortes e fracos do produto ou serviço e da estrutura?
2. Como será a atuação para contornar os pontos fracos e enfatizar os fortes?

f) Análise do ambiente externo

As variáveis do ambiente externo são aquelas que os Conselho não podem controlar, apenas monitorar. Por exemplo: ambiente demográfico, político, natural, tecnológico etc. Elas podem ser analisadas sob o ponto de vista das ameaças (o que pode acontecer para estragar o negócio dos Conselhos Regionais? Quais são os riscos? E as oportunidades (o que pode contribuir para fazer o negócio dos dar um salto e crescer?). É importante observar e listar as ameaças e as oportunidades de acordo com a variável que está sendo analisada. Neste sentido, deve ser descrito o que os Conselhos podem fazer para aproveitar as oportunidades que surgirem e como ele pode neutralizar uma possível ameaça ou risco.

A concorrência também é uma ameaça externa. Assim, é importante refletir sobre os produtos ou serviços que concorrem com aqueles que são ofertados pelos Conselhos Federal e Regionais, muito embora o negócio seja atribuição única e específica do órgão. Deste modo, é fundamental salientar, por exemplo, que a fiscalização do exercício profissional para proteger a sociedade da oferta de serviços e produtos de informação não qualificados é função do Sistema CFB/CRB; que a associação de classe possui o papel de congregar associados e promover a educação continuada; e que os sindicatos são criados para favorecer a melhoria salarial. Assim exposto, é importante analisar o papel dos atores institucionais que representam a categoria profissional, identificar quais são os pontos fracos e fortes deles e de seus produtos e, por fim, viabilizar o amplo conhecimento das competências de cada um.

	<h1>MANUAL DE GESTÃO VOLUME I</h1>	 <p>Sistema CFB / CRB Conselho Federal de Biblioteconomia Conselho Regional de Biblioteconomia</p>
<p><b>Código:</b> MGS-CFB</p>	<p><b>PROCEDIMENTO PRODUTIVO BÁSICO</b></p>	<p><b>Pág.100</b></p>

Exemplo: O bairro onde está instalado o Conselho Regional sofre muitos assaltos (ameaça do ambiente demográfico) e isto não permite que os empregadores possam se dirigir ao Conselho. É possível neutralizar isso fazendo um seguro e instalando alarmes, além de promover ações de cunho social na vizinhança.

Perguntas que precisam ser respondidas nesse item:

1. Quais as ameaças e as oportunidades no cenário de atuação?
2. O que será feito para neutralizar as ameaças e aproveitar as oportunidades, se elas surgirem?

g) Promoção e distribuição

Neste item deve ser descrito como o público-alvo saberá que o produto ou serviço dos Conselhos existem e qual a estratégia a ser adotada para despertar o desejo de utilizá-lo. O Conselho Federal afixará cartazes nas bibliotecas? Terá um assessor de imprensa? Distribuirá folhetos? Veiculará comerciais na televisão? Fará um evento e convidará formadores de opinião? Enviará cartas? Mandará e-mails? Participará de eventos de outras áreas para divulgar a profissão? Que recursos o Conselho Regional terá disponível para fazer isso?

Depois que o público ficar curioso e desejoso de conhecer o produto ou serviço, como irá fazer para ter contato com ele? Ficará disponível na sede do Conselho Regional? O contato ocorrerá pelo telefone? Por Internet? Será em toda a jurisdição ou só na cidade onde a sede está instalada? Como será a manutenção, se houver? Como será o relacionamento pós-sensibilização? O Conselho Regional vai ligar e perguntar se o bibliotecário está satisfeito, se tem sugestões? Como essa informação será organizada?

Perguntas que precisam ser respondidas nesse item:

1. Como o público-alvo será atraído para o produto ou serviço do Conselho Regional?
2. Como ele terá acesso ao produto?
3. Como será o relacionamento com ele depois da sensibilização?

h) Plano de Ação

Uma vez delineado os tópicos acima, este deverá organizar o plano para fazer acontecer a entrada do produto ou serviço no mercado e seu sucesso. É primordial que seja listada a equipe de pessoas que o Conselho Federal ou o Regional tem para auxiliar na execução do trabalho, o prazo e o orçamento disponíveis, além das ações, os objetivos e as metas, que são os objetivos mensuráveis por meio de indicadores.

O acompanhamento do plano se dará por meio do planejamento das atividades e a verificação das metas atingidas. O grau de detalhamento depende da capacidade de monitoramento de quem está fazendo o gerenciamento das tarefas.

	<h1>MANUAL DE GESTÃO VOLUME I</h1>	 <p>Sistema CFB / CRB Conselho Federal de Biblioteconomia Conselho Regional de Biblioteconomia</p>
<p><b>Código:</b> MGS-CFB</p>	<p><b>PROCEDIMENTO PRODUTIVO BÁSICO</b></p>	<p><b>Pág.101</b></p>

## Informações Complementares ao Macro Processo

1. Não se esquecer de referenciar as fontes dos dados apresentados e/ou as referências bibliográficas utilizadas. Ambos podem ser listados em notas de rodapé, por ocasião da citação ou ao final nas Referências;
2. Todo o documento deve ser escrito em 3a. pessoa, de maneira formal, ou seja:
  - 1a pessoa: eu, nós. Eu acho, nós acreditamos que... (não usar)
  - 2a. pessoa: tu. Tu imaginas que... (não usar).
  - 3a. pessoa: ele(a), ele(s). Acredita-se que o produto será um sucesso porque se sabe que o público ... (usar).
3. É necessário fazer uma revisão final no português;
4. Importante não é o número de páginas que o plano contém, mas a qualidade das informações e as estratégias criativas utilizadas para inserir e promover o produto/serviço;
5. A maneira como o plano será apresentado também é importante. Não é necessário luxo, mas a informação deve estar organizada e clara.