
Carta de Serviços ao Usuário



Conselho Federal de Educação Física

Carta de Serviços ao Usuário do CONFEF
Em conformidade com o Decreto Nº 9.094/2017
Versão_05/2023 - de 01/2024
Compromisso com a Sociedade

Carta de Serviços ao Usuário

ÍNDICE DE ACESSO ÀS INFORMAÇÕES

1.	DIRETORIA	4
2.	COMISSÃO DO PROGRAMA DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO - PEG	4
3.	ELABORAÇÃO E REVISÃO	4
4.	HISTÓRIA	4
5.	A ENTIDADE CONFEEF	5
	5.1. Capítulo I – DA ENTIDADE	5
	5.2. Capítulo I – DA FINALIDADE	7
6.	INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE O CONFEEF	7
	6.1. Identidade Organizacional	7
	6.2. Modelo de Negócio	7
	6.3. Redes/Parcerias	8
	6.4. Local e Horário de Atendimento	9
	6.5. Contatos	9
7.	UNIDADES DE RELACIONAMENTO	11
8.	INFORMAÇÕES SOBRE OS SERVIÇOS OFERECIDOS	16
	8.1. Registros	16
	8.1.1. Registros de Pessoa Física - PF	16
	8.1.1.1. Registros Secundário de Pessoa Física - PF	17
	8.1.2. Registros de Pessoa Jurídica - PJ	18
	8.1.3. Registros de Estudante	20
	8.1.4. Baixa de registro de PF	20
	8.1.5. Baixa de registro de PJ	21
	8.1.6. Transferência de registro de PF	22
	8.1.8. Revalidação de diploma obtido no exterior	23
	8.1.9. Mudança de endereço/e-mail/nome	23
	8.1.10. Valor da anuidade	23
	8.1.11. Obtenção da 2ª via do boleto de anuidade	24
	8.1.12. Parcelamento de anuidade	24
	8.1.13. Pagamento de anuidade atrasada	24
	8.1.14. Validade nacional da Cédula de Identidade Profissional - CIP	24
	8.1.15. Renovação da Cédula de Identidade Profissional - CIP	24
9.	PERGUNTAS E RESPOSTAS FREQUENTES	24
	9.1. Perguntas e respostas frequentes de Pessoa Física - PF	24
	9.1.1. É necessário ter registro para atuar na escola?	24
	9.1.2. O registro no CREF é o mesmo que no CONFEEF?	24
	9.1.1. Qual é a vantagem de ser registrado?	24
	9.2.1. Como abrir uma Pessoa Jurídica?	25
	9.2.2. O condomínio pode ter uma academia?	25
	9.2.3. Como é tratada a questão das condições higiênicas das Pessoas Jurídicas?	25
	9.3. Perguntas e respostas frequentes sobre a formação	25
	9.3.1. O que é Bacharelado e Licenciatura?	25
	9.3.2. Com Licenciatura, onde posso atuar?	25
	9.3.3. Com Licenciatura e pós-graduação posso atuar em outras áreas?	25
	9.4. Perguntas e respostas frequentes sobre estágios	25
	9.4.1. Os estudantes do curso de Licenciatura em Educação Física podem estagiar em academia?	25
	9.4.2. A partir de que período é obrigatório o estágio?	26
	9.4.3. É obrigatória a remuneração do estagiário?	26
	9.4.4. É obrigatória a supervisão do estagiário?	26

Carta de Serviços ao Usuário

9.5. Perguntas e Respostas frequentes sobre atestado médico	26
9.5.1. O Atestado médico é obrigatório para a prática de atividades físicas?	26
9.6. Perguntas e Respostas frequentes sobre Denúncias.....	26
9.6.1. Como denunciar o exercício irregular?	26
9.7. Perguntas e Respostas frequentes sobre Educação Física Escolar.....	27
9.7.1. A oferta da Educação Física Escolar é obrigatória?.....	27
9.7.2. A prática da Educação Física Escolar é facultativa?	27
9.7.3. Quanto ao número de aulas de Educação Física, existe um quantitativo a ser cumprido?.....	27
9.7.4. Quem está habilitado a ministrar aulas de Educação Física da 1ª a 4ª série?	27
9.8. Perguntas e Respostas frequentes sobre o Provisionado	27
9.8.1. Onde pode atuar o Profissional Provisionado?	27
9.9. Perguntas e Respostas frequentes sobre o Piso Salarial	27
9.9.1. Qual é o piso salarial do Profissional de Educação Física?	27
9.10.1. Quem pode ministrar ginástica laboral?	28
9.11.1. Como proceder para publicar matéria?.....	28
9.12.1. Qual o símbolo da Educação Física?	28
9.12.2. Qual a cor da profissão de Educação Física?	28
9.12.3. Como deve ser o anel de grau (formatura)?	28
10. PADRÕES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO.....	28
10.1. Usuários com prioridade no atendimento	28
10.2. Tempo de espera para o atendimento.....	28
10.3. Prazo para a realização dos serviços	29
10.4. Mecanismos de comunicação com os usuários	29
10.5. Procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações	29
10.6. Etapas, presentes e futuras, esperadas para a realização dos serviços	29
10.7. Mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado	29
10.8. Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento	29
10.9. Elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento.....	30
10.10. Condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto	30
10.11. Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível.....	30
11. OUVIDORIA.....	30
11.1. Procedimentos	30
11.2. Canais de Atendimento da Ouvidoria	30
11.3. Horário	31
11.4. Tempo de Espera (TE)	31
11.5. Tempo de Resposta (TR).....	31
11.6. Tipos de Manifestações Acatadas	31
11.7. Desafios	31
12. COMPROMISSOS ASSUMIDOS	32
12.1. Atitudes no Atendimento	32
12.2. Critérios de Atendimento	32
13. INSTÂNCIAS JULGADORAS	33
14. BIBLIOGRAFIAS.....	33

Carta de Serviços ao Usuário

1. Diretoria

Presidente: Claudio Augusto Boschi - CREF 000003-G/MG
1º Vice-Presidente: Jorge Henrique Monteiro - CREF 000077-G/CE
2º Vice-Presidente: Carlos Alberto Eilert - CREF 000015-G/MT
1º Secretário: Carlos Eduardo Lima Rocha de Oliveira - CREF 000745-G/AL
2º Secretário: Elisabete Laurindo de Souza - CREF 002036-G/SC
1º Tesoureiro: Teófilo Jacir de Faria - CREF 000017-G/MG
2º Tesoureiro: Tharcísio Anchieta da Silva - CREF 000900-G/AM

2. Comissão do Programa de Excelência em Gestão - PEG

Diretoria Executiva: Willian Pimentel
Assessoria da Diretoria Executiva: Gleice Francielle dos Santos
Departamento Pessoal: Wagner José Pimentel de Abreu
Coordenadoria Jurídica: Andréa K. Rodrigues Gomes
Coordenadoria de Controle: Valéria S. Anacleto de Melo
Coordenadoria de Informática e Tecnologia: Ivan Pessanha Ramos Castro
Coordenadoria Administrativa: Luciana Aliberto Prado Daibes
Coordenadoria de Comunicação: Enila Barbosa Bruno
Coordenadoria de Técnica: Jorge Vinícius do Rosário Conceição

3. Elaboração e Revisão

Este documento foi revisado pela Assessoria da Diretoria, Gleice Francielle dos Santos, em janeiro de 2024.

4. História

O processo da regulamentação e criação de um Conselho para a profissão de Educação Física teve início nos anos quarenta. A iniciativa partiu das Associações dos Professores de Educação Física – APEF's, localizadas no Rio de Janeiro, Rio Grande do Sul e São Paulo. Juntas fundaram a Federação Brasileira das Associações de Professores de Educação Física – FBAPEF, em 1946.

A História da regulamentação da profissão de Educação Física no Brasil pode ser dividida em três fases: a primeira relacionada aos profissionais que manifestavam e/ou escreviam a respeito desta necessidade, sem, contudo, desenvolverem ação nesse sentido; a segunda na década de 80 (oitenta) quando tramitou o projeto de lei relativo à regulamentação, sendo vetado pelo Presidente da República; e a terceira vinculada ao processo de regulamentação aprovado pelo Congresso Nacional e promulgado pelo Presidente da República em 01/09/1998, publicado no Diário Oficial de 02/09/1998, qual seja, a Lei nº 9.696/1998.

A intenção de se criar uma Ordem ou um Conselho ocorreu nos idos da década de 50. Os saudosos professores Inezil Penna Marinho, Jacinto Targa e Manoel Monteiro apresentaram esta idéia e defendiam sua importância, fazendo paralelo sempre com as demais profissões

Carta de Serviços ao Usuário

regulamentadas, a Ordem dos Advogados ou o Conselho dos Médicos, sem, no entanto, tomarem qualquer ação efetiva no sentido de consolidar a proposta.

Hoje se entende ter sido em virtude de, na época, os profissionais atuarem prioritariamente em unidades escolares, os cursos serem exclusivamente de licenciatura e os currículos voltados essencialmente à formação de profissionais para atuarem no ensino formal.

Historicamente, a área era responsável por oferecer profissionais a um mercado pré-determinado: a escola. O fato da profissão de professor não ser regulamentada, torna incoerente desmembrar a Educação Física.

Na sessão plenária de 30 de junho de 1998 da Câmara dos Deputados, o Projeto de Lei nº 330/1995, foi debatido, apreciado e aprovado com parecer favorável de todos os oradores. Inclusive, foi feita uma homenagem ao Deputado Eduardo Mascarenhas, que havia falecido.

Nas palavras da Deputada Telma de Souza (PT-SP):

“Sr. Presidente, prestando homenagem ao nosso companheiro já falecido, Eduardo Mascarenhas, ressalto o esforço da votação do Substitutivo do Deputado Paulo Rocha e o incansável vigor da Deputada Laura Carneiro para que todas as Lideranças desta Casa encontrassem um denominador comum que aprovasse essa iniciativa Parlamentar que muito nos honra”.

A partir de primeiro de julho de 1998 o supra citado projeto de lei passou a ser analisado e apreciado pelo Senado.

No dia 13 de agosto de 1998, o projeto foi incluído na ordem do dia do Senado. Após alguns momentos de tensão, em razão de possíveis emendas ao Projeto de Lei, o Professor Jorge Steinhilber, reunido com a Deputada Laura Carneiro e Senadores, firmou acordo para possibilitar a aprovação do Projeto de Lei naquela sessão. Após, algumas manifestações de parlamentares e um longo e brilhante discurso do Senador Francelino Pereira, o projeto foi aprovado por unanimidade e encaminhado à sanção presidencial.

Em 1º de setembro de 1998, o Presidente da República, Exmo. Sr. Fernando Henrique Cardoso, sancionou o Lei nº 9696/1998, publicada no Diário Oficial da União em 02/09/1998.

5. A Entidade CONFEEF

Criado pela Lei Federal nº. 9.696, de 1º de setembro de 1998, o Conselho Federal de Educação Física - CONFEEF é regido pelo Regimento Interno (Resolução CONFEEF nº 448/2022), onde em seus artigos 1º, 2º, 3º e 4º, definem a entidade.

5.1. Da Entidade

Art. 1º - O Conselho Federal de Educação Física – CONFEEF, dotado de personalidade jurídica de direito público e de autonomia administrativa, financeira e patrimonial, tem natureza autárquica corporativa especial, criado pela Lei Federal nº 9.696, de 1º de setembro de 1998, publicada no Diário Oficial da União em 02 de setembro de 1998 e ratificado pela Lei Federal nº 14.386, de 27 de Junho de 2022, publicada no Diário Oficial da União em 28 de Junho de 2022, entidade sui generis, se organiza de forma federativa com os Conselhos Regionais de Educação Física – CREFs como Sistema CONFEEF/CREFs, constituído pelo conjunto das Autarquias Federais

Carta de Serviços ao Usuário

Fiscalizadoras do exercício da profissão de Educação Física e tem por finalidade a normatividade, disciplina e fiscalização do exercício da profissão, e da observância de seus princípios éticos profissionais.

§ 1º - O CONFEEF é a unidade central do Sistema, com jurisdição normativa superior em todo território nacional e os Conselhos Regionais de Educação Física – CREFs, com sede e Foro na Capital de um dos Estados por ele abrangidos e no Distrito Federal, com funções executivas, deliberativas, administrativas, normativo suplementares e complementares, contenciosas e disciplinares em sua jurisdição.

§ 2º - Cada Conselho é dotado de personalidade jurídica de direito público, com autonomia administrativa, financeira, patrimonial, orçamentária e política, sem qualquer vínculo funcional ou hierárquico com os órgãos da Administração Pública.

§ 3º - Provisoriamente, o CONFEEF manterá sua sede e seu foro no Município do Rio de Janeiro, Estado do Rio de Janeiro, com o prazo máximo de 4 (quatro) anos, contado da data de publicação da Lei 14.386/2022, para que a sede e o foro do Conselho sejam transferidos para a cidade de Brasília, Distrito Federal.

§ 4º - O Sistema CONFEEF/CREFs desempenha serviço público independente, enquadrando-se como categoria singular no elenco das personalidades jurídicas existentes no direito pátrio e é responsável pelo atendimento dos objetivos de interesse público que determinaram sua criação.

§ 5º - O Sistema CONFEEF/CREFs tem o poder delegado pela União para normatizar, orientar, disciplinar, habilitar e fiscalizar o exercício das atividades dos Profissionais de Educação Física e das Pessoas Jurídicas cuja finalidade básica seja a prestação de serviços nas áreas da atividade física e do desporto, nos termos do art. 3º da Lei n. 9.696/1998.

§ 6º - O Sistema CONFEEF/CREFs é responsável pelo registro dos Profissionais de Educação Física e das Pessoas Jurídicas prestadoras de serviços na área da atividade física e do desporto, nos termos do art. 3º da Lei n. 9.696/1998.

§ 7º - O Sistema CONFEEF/CREFs observa os princípios básicos da Administração Pública, cabendo-lhe expedir as normas internas que regulam a sua gestão.

Art. 2º – O Sistema CONFEEF/CREFs registra, normatiza, fiscaliza, julga e orienta o exercício profissional, em relação aos serviços prestados pelos Profissionais de Educação Física e pelas Pessoas Jurídicas nas áreas de atividades físicas, exercícios físicos e do desporto no âmbito da educação, saúde, esporte, cultura e lazer, atuando como órgão consultivo e normativo superior.

Art. 3º - O CONFEEF é a instituição central e coordenadora do Sistema CONFEEF/CREFs.

Art. 4º – Os Conselhos Federal e Regionais de Educação Física são organizados e dirigidos pelos próprios Profissionais e mantidos por estes e pelas Pessoas Jurídicas que oferecem serviço em atividades físicas, exercícios físicos e atividades esportivas com independência e autonomia, sem qualquer vínculo funcional, técnico, administrativo ou hierárquico com qualquer órgão da Administração Pública.

§ 1º - O CONFEEF tem autonomia para administrar e gerir seus bens, serviços, recursos, regime de trabalho e relações empregatícias.

§ 2º - Os CREFs têm autonomia para administrar e gerir seus bens, serviços, recursos, regime de trabalho e relações empregatícias.

Carta de Serviços ao Usuário

§ 3º - O Plenário do CONFEF e os dos CREFs são as instâncias máximas das respectivas unidades.

5.2. Da Finalidade

Art. 5º – O CONFEF tem por finalidade defender a sociedade, zelar pela qualidade dos serviços profissionais oferecidos na área de atividades físicas e do desporto, bem como pela harmonia dos entes do Sistema CONFEF/CREFs, e ainda:

I - exercer função normativa superior no Sistema CONFEF/CREFs;

II - deliberar sobre o exercício profissional, adotando providências indispensáveis à realização dos objetivos institucionais;

III – exarar atos necessários ao desenvolvimento do Sistema CONFEF/CREFs;

IV – divulgar a Educação Física, o Profissional de Educação Física e o Sistema CONFEF/CREFs;

V – zelar pela profissão, assegurando que os serviços em atividades físicas, exercícios físicos e atividades esportivas sejam prestados por Profissionais de Educação Física;

VI – zelar pela ética no exercício profissional;

VII – estabelecer as diretrizes gerais da fiscalização e exação do exercício profissional em todo o Território Nacional;

VIII – estabelecer as especialidades profissionais em Educação Física;

IX - estimular, apoiar e promover o aperfeiçoamento, a especialização e a atualização dos Profissionais de Educação Física;

X – elaborar, fomentar e divulgar publicações de interesse da profissão, dos Profissionais de Educação Física e do Sistema CONFEF/CREFs;

XI – normatizar, observando os disposto na Lei nº 9.696/1998, sobre temas e assuntos relativos às Pessoas Jurídicas prestadoras de serviços nas áreas das atividades físicas, exercícios físicos e atividades esportivas;

XII - supervisionar a fiscalização do exercício profissional no território nacional;

XIII – zelar pela dignidade, prerrogativas e valorização da Profissão de Educação Física.

6. Informações Gerais sobre o CONFEF

6.1. Identidade Organizacional

O Conselho Federal de Educação Física - CONFEF, realiza uma revisão anual de seu Planejamento Estratégico. Na última atualização, a organização também aprimorou sua Identidade Organizacional, incluindo as definições de Missão, Visão e Valores, como apresentado no quadro abaixo:

IDENTIDADE ORGANIZACIONAL

MISSÃO

Atuar como instância normativa e julgadora superior, zelando pelo cumprimento das normas, pelo fornecimento, desenvolvimento, unidade e harmonia do Sistema CONFEF/CREFs, em prol da sociedade.

Carta de Serviços ao Usuário

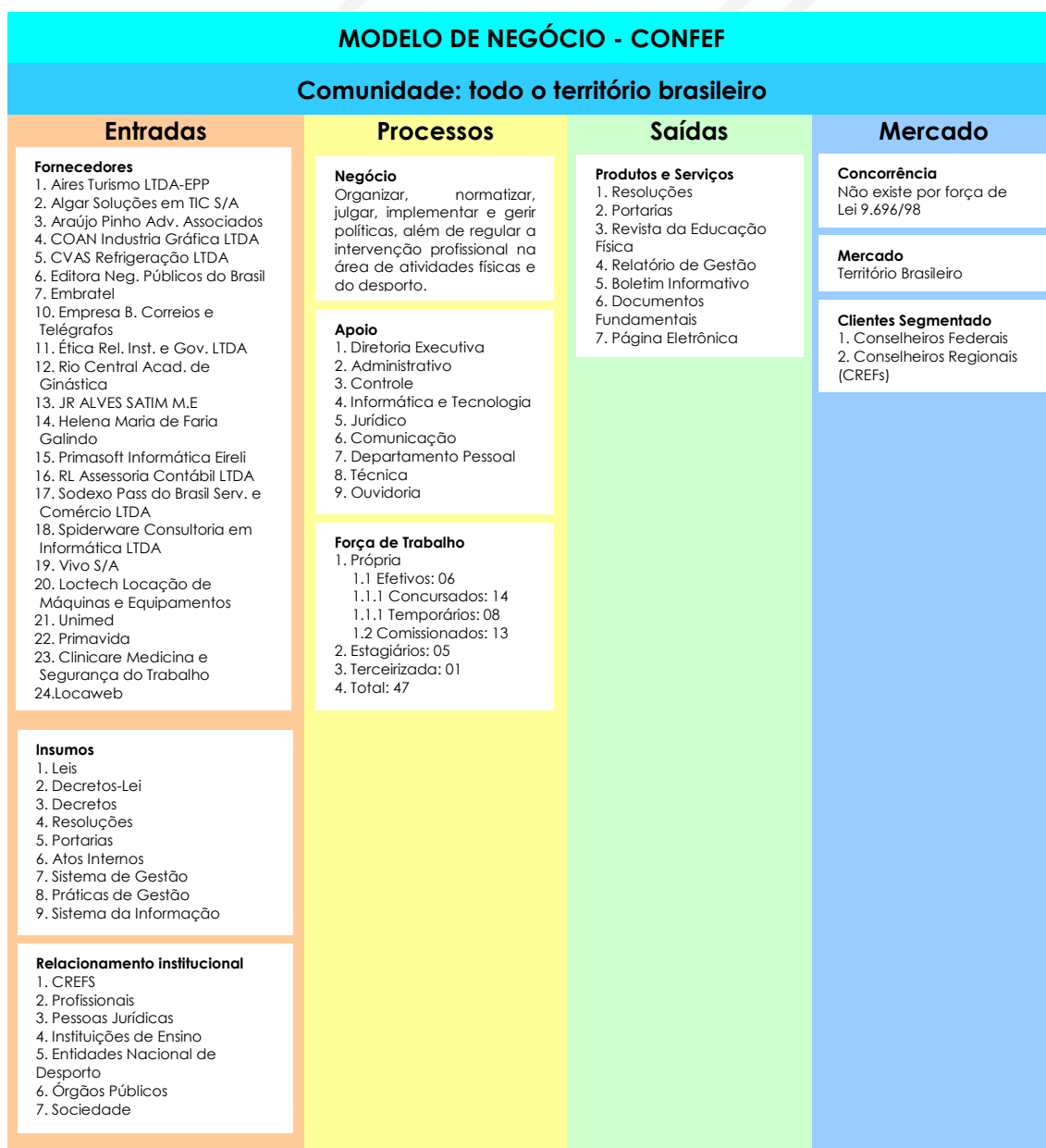
VISÃO

Ser reconhecido como instituição de excelência por sua atuação no controle e desenvolvimento do Sistema CONFEEF/CREFs.

DEFINIÇÃO DE VALORES

Ética; Responsabilidade; Comprometimento; Valorização das pessoas; Transparência; Inovação; Valorização profissional.

6.2. Modelo de Negócio



Carta de Serviços ao Usuário

6.3. Redes/Parcerias

A rede de relacionamento do CONFEF, está demonstrada no quadro a seguir e mantém parcerias com os seguintes órgãos:

REDES DO CONFEF		
Plenário de Conselheiros	Conselheiros Regionais	Conselheiros Federais
<p>Interlocutores:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Conselheiros Federais 	<p>Interlocutores:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Presidentes 	<p>Interlocutores:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Presidentes 2. Representantes
<p>Propósitos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cumprimento da legislação vigente 2. Valorização profissional 3. Sustentabilidade do Sistema 	<p>Propósitos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cumprimento da legislação vigente 2. Valorização profissional 3. Sustentabilidade do Sistema 	<p>Propósitos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sustentabilidade 2. Valorização profissional 3. Incremento do mercado
<p>Forma de atuação:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Reuniões Plenárias 2. Participação junto a sociedade 	<p>Forma de atuação:</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Reuniões Plenárias 4. Convívio profissional 5. Participação junto à sociedade 	<p>Forma de atuação:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Reuniões Setoriais 2. Convívio profissional 3. Participação junto à sociedade

6.4. Local e Horário de Atendimento



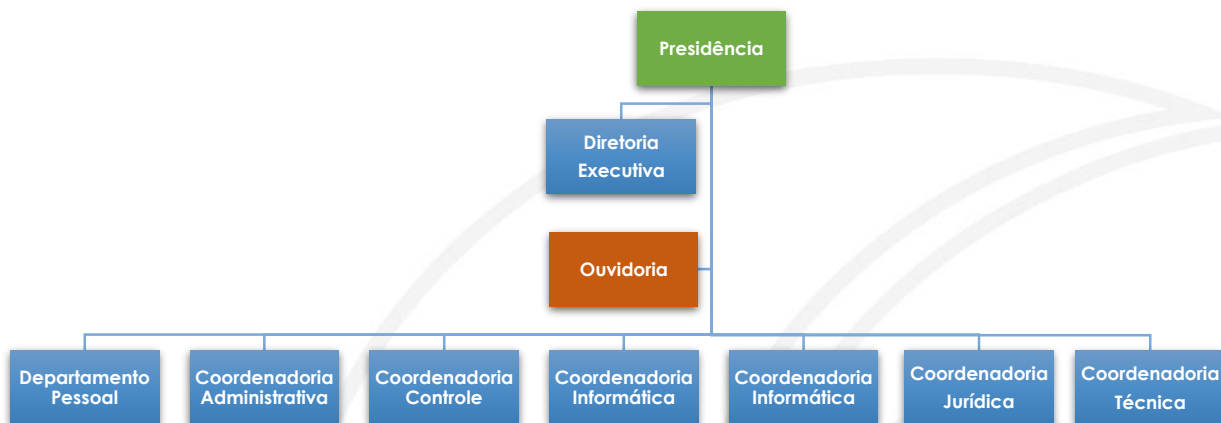
O CONFEF presta atendimento aos Profissionais, Pessoas Jurídicas e à sociedade. O atendimento é realizado na sua Sede, situada na Avenida República do Chile, nº 230 - 19º andar – Centro - Rio de Janeiro – RJ - CEP 20031-170, das 09hs às 18hs, de segunda a sexta-feira.

6.5. Contatos

Telefones: (21) 2242-4228
E-mail: confef@confef.org.br
E-mail: ouvidor@confef.org.br
Portal - www.confef.org.br

Carta de Serviços ao Usuário

6.6. Organograma



6.7. Abrangência

O Conselho Federal de Educação Física atua em todo o território nacional, conforme abaixo:

- CREF1/RJ
- CREF2/RS
- CREF3/SC
- CREF4/SP
- CREF5/CE
- CREF6/MG
- CREF7/DF
- CREF8/AM-AC-RO-RR
- CREF9/PR
- CRE10/PB
- CREF11/MS
- CREF12/PE
- CREF13/BA
- CREF14/GO-TO
- CREF15/PI
- CREF16/RN
- CREF17/MT
- CREF18/PA-AP
- CREF19/AL
- CREF20/SE
- CREF21/MA
- CREF22/ES

Carta de Serviços ao Usuário

7. Unidades de Relacionamento

As unidades de relacionamento do CONFEEF, estão descritas a seguir:

CREF1/RJ - Conselho Regional de Educação Física da 1ª Região

Abrangência:

Estado do Rio de Janeiro.

Sede: Rua Conde de Bonfim, 344 – Bl. 1, Sala 1006

Rio de Janeiro - Tijuca - 20540-100

Tels: (21) 2569-6629 / 2569-7375 / 2569-7611 / 2569-6534

Correio eletrônico: cref1@cref1.org.br

Página: <http://www.cref1.org.br>

Presidente (a): **Rogério Silva de Melo**

CREF2/RS - Conselho Regional de Educação Física da 2ª Região

Abrangência:

Estado do Rio Grande do Sul.

Sede: Rua Coronel Genuíno, 421 conj. 401 - Centro

Porto Alegre - RS - 90010-350

Tels: (51) 3288-0200

Correio eletrônico: contato@crefrs.org.br

Página: <http://www.crefrs.org.br>

Presidente (a): **Alessandro de Azambuja Gamboa**

CREF3/SC - Conselho Regional de Educação Física da 3ª Região

Abrangência:

Estado de Santa Catarina.

Sede: Rua General Eurico Gaspar Dutra, 668 - Bairro Estreito

Florianópolis - SC - CEP: 88075-100

Tels:

Correio eletrônico: crefsc@crefsc.org.br

Página: <http://www.crefsc.org.br>

Presidente (a): **Paulo Rogério Maes Junior**

CREF4/SP - Conselho Regional de Educação Física da 4ª Região

Abrangência:

Estado de São Paulo.

Sede: Rua Líbero Badaró, 377 3º andar - Centro

São Paulo - SP - 01009-000

Tels: (11) 3292-1700

Correio eletrônico: crefsp@crefsp.gov.br

Página: <http://www.crefsp.gov.br>

Presidente (a): **Nelson Leme da Silva Junior**

CREF5/CE - Conselho Regional de Educação Física da 5ª Região

Abrangência:

Estado do Ceará.

Carta de Serviços ao Usuário

Sede: Rua Tibúrcio Frota, 1363, São João do Tauape
Fortaleza - CE - 60130-301
Tels: (85) 3262-2945
Correio eletrônico: cref5@cref5.org.br
Página: <http://www.cref5.org.br>
Presidente (a): **Andréa Cristina da Silva Benevides**

CREF6/MG - Conselho Regional de Educação Física da 6ª Região

Abrangência:
Estado de Minas Gerais.
Sede: Rua Bernardo Guimarães, 2766 - Santo Agostinho
Belo Horizonte - MG - 30140-085
Tels:
Correio eletrônico: cref6@cref6.org.br
Página: <http://www.cref6.org.br>
Presidente (a): **Marco Túlio Maciel Pinheiro**

CREF7/DF - Conselho Regional de Educação Física da 7ª Região

Abrangência:
Distrito Federal.
Sede: Qs 1 - Rua 210, Lotes 19, 21 e 23, Edifício Connect Towers salas 730 a 738
Brasília - DF - 71950-550
Tels: (61) 3771-4061
Correio eletrônico: cref7@cref7.org.br
Página: <http://www.cref7.org.br>
Presidente (a): **Nicole Christine de Azevedo Silva**

CREF8/AM-AC-RO-RR - Conselho Regional de Educação Física da 8ª Região

Abrangência:
Estados do Amazonas, Acre, Rondônia e Roraima.
Sede: Av. Maués, 1023 - Cachoeirinha,
Manaus - AM - 69065-070
Tels: (92) 3234-8234 / 3234-8324 / 0800-280-8234
Correio eletrônico: cref8@cref8.org.br
Página: <http://www.cref8.org.br>
Presidente (a): **Lyndon Johnson de Azevedo Furtado**

CREF9/PR - Conselho Regional de Educação Física da 9ª Região

Abrangência:
Estado do Paraná.
Sede: Rua Dr. Faivre, 880 - Centro
Curitiba - PR - 80060-140
Tels: 0800-6432667 / (41) 3363-8388
Correio eletrônico: crefpr@crefpr.org.br

Carta de Serviços ao Usuário

Página: <http://www.crefpr.org.br>
Presidente (a): **Gustavo Chaves Brandão**

CREF10/PB - Conselho Regional de Educação Física da 10ª Região

Abrangência:
Estado da Paraíba.
Sede: R. Arquiteto Hermenegildo Di Lascio, 36 - Tambauzinho
João Pessoa - PB - 58042-140
Tels: (83) 3244-3964
Correio eletrônico: cref10@cref10.org.br
Página: <http://www.cref10.org.br>
Presidente (a): **Paulo Ferreira da Silva Júnior**

CREF11/MS - Conselho Regional de Educação Física da 11ª Região

Abrangência:
Estado do Mato Grosso do Sul.
Sede: Rua Joaquim Murtinho, 158 - Centro
Campo Grande - MS - 79002-100
Tels:
Correio eletrônico: cref11@cref11.org.br
Página: <http://www.cref11.org.br>
Presidente (a): **Eliana de Mattos Carvalho**

CREF12/PE - Conselho Regional de Educação Física da 12ª Região

Abrangência:
Estado de Pernambuco
Sede: Rua Carlos Oliveira Filho, 135 - Prado
Recife - PE - 50720-230
Tels: (81) 3226-0996
Correio eletrônico: cref12@cref12.org.br
Página: <https://www.cref12.org.br>
Presidente (a): **Lúcio Francisco Antunes Beltrão Neto**

CREF13/BA - Conselho Regional de Educação Física da 13ª Região

Abrangência:
Estado da Bahia.
Sede: Rua Doutor José Peroba, 149, Edifício Centro Empresarial Eldorado, Salas 801 e 802,
Stiep
Salvador - BA - 41770-235
Tels: (71) 3351-7120
Correio eletrônico: cref13@cref13.org.br
Página: <http://www.cref13.org.br>
Presidente (a): **Rogério Jean Moura Gonçalves**

Carta de Serviços ao Usuário

CREF14/GO-TO - Conselho Regional de Educação Física da 14ª Região

Abrangência:

Estados de Goiás e Tocantins

Sede: Av. T-3, 1855 - Clube Oásis - Setor Bueno

Goiânia - GO - 74215-110

Tels: (62) 3229-2202 / 99228-5034 / 99917-7534

Correio eletrônico: cref14@cref14.org.br

Página: <http://www.cref14.org.br>

Presidente (a): **Marcelo de Castro Spada Ribeiro**

CREF15/PI - Conselho Regional de Educação Física da 15ª Região

Abrangência:

Estado do Piauí.

Sede: Rua 1º de maio, 2024 - Primavera

Teresina - PI - 64002-510

Tels: (86) 3085-2182

Correio eletrônico: cref15@cref15.org.br

Página: <http://www.cref15.org.br>

Presidente (a): **Danys Marques Maia Queiroz**

CREF16/RN - Conselho Regional de Educação Física da 16ª Região

Abrangência:

Estado do Rio Grande do Norte

Sede: Rua Ataulfo Alves, nº 1949 - Bairro Candelária

Natal - RN - 59064-570

Tels: (84) 3201-2254

Correio eletrônico: atendimento@cref16.org.br

Página: <http://www.cref16.org.br>

Presidente (a): **Francisco Borges de Araújo**

CREF17/MT - Conselho Regional de Educação Física da 17ª Região

Abrangência:

Estado do Mato Grosso

Sede: Rua das Mangueiras, nº 253 - Jardim Shangri-lá

Cuiabá - MT - 78070-140

Tels: (65) 40011452 / 99900-1634 / 99928-8952

Correio eletrônico: cref17@cref17.org.br

Página: <http://www.cref17.org.br>

Presidente (a): **Edson Luiz Manfrin**

CREF18/PA-AP - Conselho Regional de Educação Física da 18ª Região

Abrangência:

Estados do Pará e do Amapá.

Carta de Serviços ao Usuário

Sede: Av. Generalíssimo Deodoro, 877 - Galeria João & Maria - Sala 11 e 12 - Nazaré
Belém - PA - 66040-140
Tels: (91) 3223-6688 / 3223-6836 / 3223-6151
Correio eletrônico: cref18@cref18.org.br
Página: <http://www.cref18.org.br>
Presidente (a): **Cristiano de Miranda Gomes**

CREF19/AL - Conselho Regional de Educação Física da 19ª Região

Abrangência:
Estado de Alagoas.
Sede: Rua Dr. José Castro Azevedo, 370 - Pitanguinha
Maceió - AL - 57052-240
Tels: (82) 3025-5944 / 3025-4739
Correio eletrônico: cref19@cref19.org.br
Página: <http://www.cref19.org.br>
Presidente (a): **Stanley Magalhães Nunes da Silva**

CREF20/SE - Conselho Regional de Educação Física da 20ª Região

Abrangência:
Estado de Sergipe.
Sede: Rua Dom José Thomas, 708 – Lojas 2 e 3 - Edifício Galeria - São José
Aracaju - SE - 49015-090
Tels:
Correio eletrônico: cref20@cref20.org.br
Página: <http://www.cref20.org.br>
Presidente (a): **Gilson Dória Leite Filho**

CREF21/MA - Conselho Regional de Educação Física da 21ª Região

Abrangência:
Estado do Maranhão
Sede: Ed. São Luis Multiempresarial - Avenida Colares Moreira, Lote 10 Quadra 23, salas
1008/1009
Jardim Renascença II, São Luís - MA, 65075-441
Tels: (98) 3304-2149
Correio eletrônico: cref21@cref21.org.br
Página: <https://www.cref21.org.br>
Presidente (a): **Sandow de Jesus Goiabeira Feques**

CREF22/ES - Conselho Regional de Educação Física da 22ª Região

Abrangência:
Estado do Espírito Santo
Sede: Avenida Nossa Senhora da Penha, 699, Torre B, Sala 703
Vitória - ES - 29056-250
Tels: (27) 99811-4107

Carta de Serviços ao Usuário

Correio eletrônico: cref22@cref22.org.br

Página: <https://www.cref22.org.br>

Presidente (a): **Ibsen Lucas Pettersen Pereira**

8. Informações sobre os Serviços Oferecidos

8.1. Registros

8.1.1. Registros de Pessoa Física - PF

I - Serviço oferecido:

Registro de Profissionais de Educação Física para habilitação ao exercício profissional. O registro deverá ser efetuado no Conselho Regional onde o Profissional tenha seu domicílio laboral.

II - Requisitos e documentos necessários para acessar o serviço:

Nos termos da Resolução CONFEEF nº 434/2021, além do requerimento preenchido, o interessado necessitará dos documentos abaixo elencados:

I – 2 (duas) fotos 3x4 iguais, recentes e de frente, para documento oficial;

II - Comprovante de pagamento de inscrição;

III - Cópia autenticada do Diploma do Curso de Educação Física ou cabendo ao CREF, mediante a comparação entre o original e a cópia, atestar a autenticidade;

IV – Cópia autenticada do Histórico Escolar ou cabendo ao CREF, mediante a comparação entre o original e a cópia, atestar a autenticidade;

V - Documento da instituição de ensino superior indicando a data de autorização e/ou reconhecimento do curso, a data de ingresso e conclusão do referido curso, bem como a base legal do respectivo curso de Educação Física;

VI - Cópia do CPF e Identidade, devidamente autenticados em cartórios ou cabendo ao CREF, mediante a comparação entre o original e a cópia, atestar a autenticidade;

VII - Comprovante de residência;

VIII – Quaisquer outros documentos que os CREFs entenderem necessários para a verificação da veracidade dos documentos apresentados.

Observação:

No caso dos recém-formados, cuja colação de grau já tenha ocorrido e o requerimento de que trata esta Resolução seja realizado dentro do prazo de 180 (cento e oitenta) dias, a cópia do diploma poderá ser substituída por certidão, certificado ou declaração de conclusão do Curso de Educação Física, emitida e assinada por Instituição de Ensino Superior, constando, expressamente

a) nome do graduado;

b) número da identidade e do CPF;

c) data de autorização e reconhecimento do curso;

d) base legal do respectivo curso de Educação Física, ou seja, número da Resolução exarada pelo Conselho Nacional de Educação;

e) data de ingresso do graduado no curso;

f) data da colação de grau realizada.

III - Etapas para processamento do serviço:

Carta de Serviços ao Usuário

O interessado acessará a página eletrônica do CONFEEF, www.confef.org.br, e no menu "Registro", deverá selecionar o link "Inscrição Pessoa Física". A seguir acessar o link "Requerimento de Pessoa Física" e imprimi-lo. Deverá também, no mesmo menu, acessar o link "Formulário de Impressão de Boleto para Inscrição", preenchê-lo e imprimi-lo. O pagamento do boleto de inscrição, no valor de R\$ 100,00 (cem reais), poderá ser efetuado em qualquer agência bancária.

Após tais procedimentos, o interessado, munido de todos os documentos acima mencionados, deverá dirigir-se pessoalmente à sede do CREF de sua área de abrangência ou encaminhar a documentação por via postal, se for possível e aceito pelo CREF. É fundamental o contato com o CREF ao qual vai se registrar para sanar possíveis dúvidas.

IV - Prazo para a prestação do serviço:

- a) Solicitação do registro: a qualquer tempo;
- b) Concessão do registro: conforme estabelecido pelo CREF da sua área de abrangência.

V - Forma de prestação do serviço:

- a) Obtenção do formulário do requerimento de registro: através do portal eletrônico do CONFEEF ou do CREF da sua área de abrangência;
- b) Obtenção do registro profissional: por via postal ou presencialmente no CREF da sua área de abrangência.

VI - Forma de comunicação com o solicitante do serviço:

Através de carta, mensagem eletrônica ou telefone.

VII - Locais e formas de acessar o serviço:

Pessoalmente na sede do CREF de sua área de abrangência ou através do portal eletrônico www.confef.org.br, onde se tem acesso as formas de contato com todos os CREFs.

8.1.1.1. Registros Secundário de Pessoa Física - PF

I - Serviço oferecido:

Registro secundário é aquele a que está obrigado o Profissional para exercer a profissão, permanente e cumulativamente, na área de abrangência de outro CREF, além daquele em que se acha registrado e domiciliado.

Observação:

Excluem-se da obrigatoriedade do registro secundário, os Profissionais que residirem em municípios que façam divisa ao Distrito Federal e a Estados e diversos daqueles onde tenha o registro e lá trabalharem, nos termos do art. 7º da Resolução CONFEEF nº 076/2004.

II - Requisitos e documentos necessários para acessar o serviço:

Nos termos da Resolução CONFEEF nº 253/2013, além do requerimento preenchido, o interessado necessitará dos documentos abaixo elencados:

- a) 2 (duas) fotos 3x4 iguais, recentes e de frente, para documento oficial;
- b) Cópia da Cédula de Identidade Profissional;
- c) Comprovante de pagamento da anuidade do exercício atual do CREF originário;

Carta de Serviços ao Usuário

- d) Indicação do endereço onde irá exercer a atividade profissional.

III - Etapas para processamento do serviço:

O interessado acessará a página eletrônica do CONFEEF, www.confef.org.br, e no menu "Registro", deverá selecionar o link "Registro Secundário". A seguir acessar o link "Requerimento de Registro Secundário" e imprimi-lo. Após tais procedimentos, o interessado, munido de todos os documentos acima mencionados, deverá dirigir-se pessoalmente à sede do CREF a que pretende obter o registro secundário ou encaminhar a documentação por via postal, se for possível e aceito pelo CREF. É fundamental o contato com o referido CREF para sanar possíveis dúvidas.

O registro secundário deverá ser requerido em cada CREF cuja área de abrangência se pretende atuar, observado o disposto neste item.

Poderão ser requeridos tantos registros secundários quantos forem as necessidades do Profissional.

IV - Prazo para a prestação do serviço:

- Solicitação do registro: a qualquer tempo;
- Deferimento do registro Secundário: no prazo máximo de 60 (sessenta dias) após o protocolo do requerimento.

V - Forma de prestação do serviço:

- Obtenção do formulário do requerimento de registro secundário: através do portal eletrônico do CONFEEF ou do CREF de onde pretenda a obtenção do registro secundário;
- Obtenção do registro secundário: por via postal ou presencialmente no CREF de onde pretenda a obtenção do registro secundário;

VI - Forma de comunicação com o solicitante do serviço:

Através de carta, mensagem eletrônica ou telefone.

VII - Locais e formas de acessar o serviço:

Pessoalmente na sede do CREF de sua área de abrangência ou através do portal eletrônico www.confef.org.br, onde se tem acesso as formas de contato com todos os CREFs.

8.1.2. Registros de Pessoa Jurídica - PJ

I - Serviço oferecido:

Registro de Pessoa Jurídica cuja atividade básica seja prestação de serviços na área de atividade física, desportiva e similar. O registro deverá ser efetuado no Conselho Regional da sua área de abrangência.

Observações:

A Lei Federal nº 6.839/1980 determina o registro das Pessoas Jurídicas nos Conselhos Profissionais, quando as mesmas ofertarem serviços de profissões regulamentadas, como é o caso da Educação Física.

É necessário seguir os procedimentos normativos federais, estaduais e municipais para a abertura de um estabelecimento de prestação de serviços.

II - Requisitos e documentos necessários para acessar o serviço:

Carta de Serviços ao Usuário

Nos termos da Resolução CONFEEF nº 477/2023, além do requerimento preenchido, o interessado necessitará dos seguintes documentos para efetuar o registro:

- I – Instrumento de constituição da Pessoa Jurídica e suas alterações contratuais subsequentes até a data da solicitação do registro no CREF, podendo estas serem substituídas por instrumento consolidado atualizado, devidamente arquivados e registrados no órgão competente;
- II – Cartão do Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica - CNPJ;
- III – Alvará de funcionamento e localização da Pessoa Jurídica;
- VI – Alvará de licença sanitária da Pessoa Jurídica, respeitando as particularidades da legislação de cada;
- V – Alvará expedido pelo Corpo de Bombeiros, respeitando as particularidades da legislação de cada região;
- VI – Termo de compromisso, em impresso próprio, indicando o responsável técnico, assinado pelo representante legal da Pessoa Jurídica e pelo Responsável Técnico;
- VII – Relação nominal dos Profissionais integrantes do quadro técnico assinado pelo representante legal da Pessoa Jurídica e pelo Responsável Técnico;
- VIII – Relação dos serviços desenvolvidos pela Pessoa Jurídica, devidamente assinado por seu representante legal e pelo Responsável Técnico;
- IX – Identidade e CPF do Representante legal;
- X - Ato do Poder Executivo Federal autorizando o funcionamento no território nacional, no caso de Pessoa Jurídica estrangeira;
- XI – Comprovação do arquivamento e da averbação do instrumento de nomeação do representante da Pessoa Jurídica no Brasil, no caso de Pessoa Jurídica estrangeira;
- XII - Comprovante de pagamento da inscrição.

III - Etapas para processamento do serviço:

O Requerimento de Pessoa Jurídica deverá ser solicitado junto ao CREF de sua área de abrangência. O interessado deverá, também, acessar a página eletrônica do CONFEEF, www.confef.org.br, e no menu "Registro", clicar em "Inscrição Pessoa Jurídica". Em seguida, acessar o link "Formulário de Impressão de Boleto para Inscrição", preenchê-lo e imprimi-lo. O pagamento do boleto de inscrição, no valor de R\$ 100,00 (cem reais), poderá ser efetuado em qualquer agência bancária.

Após tais procedimentos, o interessado, munido de todos os documentos acima mencionados, deverá dirigir-se pessoalmente à sede do CREF de sua área de abrangência ou encaminhar a documentação por via postal, se for possível e aceito pelo CREF. É fundamental o contato com o CREF ao qual vai se registrar para sanar possíveis dúvidas.

IV - Prazo para a prestação do serviço:

- a) Solicitação do registro: a qualquer tempo
- b) Concessão do registro: conforme estabelecido pelos CREFs.

V - Forma de prestação do serviço:

- a) Obtenção do formulário do requerimento de registro: através do portal eletrônico do CREF da sua área de abrangência;
- b) Obtenção do registro profissional: por via postal ou presencialmente no CREF da sua área de abrangência.

VI - Forma de comunicação com o solicitante do serviço:

Através de carta, mensagens eletrônicas ou telefone.

Carta de Serviços ao Usuário

VII - Locais e formas de acessar o serviço:

Na sede do CREF de sua área de abrangência ou através do portal eletrônico www.confef.org.br, onde se tem acesso as formas de contato com todos os CREFs.

8.1.3. Registros de Estudante

O Sistema CONFEEF/CREFs não faz registro de estudantes.

8.1.4. Baixa de registro de PF

I - Serviço oferecido:

A baixa de registro consiste na interrupção temporária do exercício profissional dos Profissionais que assim requererem. Quando protocolada no CREF até 31 de março do ano corrente, ficarão isentos do pagamento da anuidade do exercício do ano em curso.

II - Requisitos e documentos necessários para acessar o serviço:

A baixa de registro profissional poderá ser requerida pelo Profissional de Educação Física ao CREF onde possua registro, contendo as razões do seu pedido, quando:

- a) Não estiver exercendo a profissão, desde que declare tal condição de próprio punho ou por procuração com poderes específicos e firma reconhecida, devendo estar ciente de que a falsidade daquilo que declarar, sob as penas da lei, o sujeita às sanções cabíveis;
- b) For acometido de moléstia que lhe impeça o exercício profissional por prazo superior a 01 (um) ano, desde que seja apresentado atestado médico e outros elementos probatórios que o CREF julgar convenientes;
- c) For ausentar-se do País por período superior a 01 (um) ano, devendo apresentar declaração ou outro documento que comprove o fato

III - Etapas para processamento do serviço:

A baixa de registro será concedida ao Profissional, mediante requerimento dirigido ao Presidente do respectivo CREF, contendo as razões do seu pedido.

Havendo dúvida no tocante à comprovação dos requerimentos de baixa, o CREF deverá promover diligências, inclusive através de sua fiscalização, para a completa apuração dos fatos alegados.

A baixa de registro profissional poderá ser interrompida a qualquer momento a requerimento do interessado instruído da identificação do número de registro original, sujeitando-se às disposições normativas vigentes de recolhimento das obrigações pecuniárias.

IV - Prazo para a prestação do serviço:

- a) Solicitação da baixa: a qualquer tempo
- b) Concessão da baixa: conforme estabelecido pelos CREFs.

V - Forma de prestação do serviço:

Via postal ou presencialmente no CREF de sua área de abrangência.

VI - Forma de comunicação com o solicitante do serviço:

Através de carta, mensagens eletrônicas ou telefone.

VII - Locais e formas de acessar o serviço:

Pessoalmente na sede do CREF de sua área de abrangência.

Carta de Serviços ao Usuário

8.1.5. Baixa de registro de PJ

I - Serviço oferecido:

A baixa de registro consiste na interrupção temporária das atividades das Pessoas Jurídicas que assim requererem. Quando protocolada no CREF até 31 de março do ano corrente, ficarão isentos do pagamento da anuidade do exercício do ano em curso.

Observação:

Cessado o motivo que interrompeu as atividades, o responsável legal pela Pessoa Jurídica deverá solicitar ao CREF de sua área de abrangência que a baixa cesse, mediante comunicação e pagamento de anuidade proporcional, sob pena de pagamento da(s) anuidade(s) referente(s) ao respectivo período.

Findo o prazo de interrupção temporária das atividades, incidirá automaticamente a obrigação de pagamento da anuidade, salvo se novo prazo for requerido e deferido pelo CREF.

II - Requisitos e documentos necessários para acessar o serviço:

A baixa de registro poderá ser requerida pelo responsável legal da Pessoa Jurídica, quando houver interrupção temporária das atividades, desde que o mesmo declare tal condição de próprio punho ou por procuração com poderes específicos e firma reconhecida, devendo estar ciente de que a falsidade daquilo que declarar, o sujeita às sanções previstas em lei.

III - Etapas para processamento do serviço:

A baixa de registro será concedida a Pessoa Jurídica, mediante requerimento dirigido ao Presidente do respectivo CREF, contendo as razões do seu pedido e acompanhado da documentação comprobatória da causa que a justifique.

Havendo dúvida no tocante à comprovação dos requerimentos de baixa, o CREF deverá promover diligências, inclusive através de sua fiscalização, para a completa apuração dos fatos alegados.

A baixa de registro poderá ser interrompida a qualquer momento a requerimento do responsável legal pela Pessoa Jurídica ou ex officio pelo Presidente, ratificado pelo Plenário do respectivo CREF, caso haja a comprovação de que a Pessoa Jurídica esteja oferecendo e/ou prestando serviços descritos no art. 3º da Lei nº 9.696/1998.

Os CREFs estabelecerão suas resoluções acerca do tema de acordo com suas especificidades.

IV - Prazo para a prestação do serviço:

- a) Solicitação da baixa: a qualquer tempo;
- b) Concessão da baixa: conforme estabelecido pelo CREF de sua área de abrangência.

V - Forma de prestação do serviço:

Via postal ou presencialmente no CREF de sua área de abrangência.

VI - Forma de comunicação com o solicitante do serviço:

Através de carta, mensagem eletrônica ou telefone.

Carta de Serviços ao Usuário

VII - Locais e formas de acessar o serviço:

Pessoalmente na sede do CREF de sua área de abrangência.

8.1.6. Transferência de registro de PF

I - Serviço oferecido:

As transferências de registro dos Profissionais de Educação Física para outro CREF ocorrerão em virtude de mudança, em caráter permanente, do domicílio profissional, mediante requerimento.

Considera-se domicílio profissional a sede principal das atividades de Profissional de Educação Física, prevalecendo, na dúvida, o domicílio da pessoa física do Profissional. Entende-se por mudança de domicílio profissional, em caráter permanente, a estada superior a 180 (cento e oitenta) dias em Estado diverso do da inscrição.

II - Requisitos e documentos necessários para acessar o serviço:

Requerimento que se encontra disposto no Anexo I da Resolução CONFEEF nº. 076/2004.

O referido requerimento de transferência do registro profissional deverá ser protocolizado no CREF de destino, instruído com:

- a) 2 (duas) fotos 3x4 iguais, recentes, de frente e para documento oficial, preferencialmente, coloridas;
- b) Comprovante de pagamento da taxa de transferência;
- c) Comprovante de pagamento da anuidade do exercício atual;
- d) Indicação do endereço onde irá residir.

Observação:

A falta de quaisquer documentos elencados neste item, acarretará no não recebimento, pelo CREF de destino, do requerimento de transferência de registro profissional

III - Etapas para processamento do serviço:

Caberá ao CREF de destino, antes do deferimento do pedido de transferência, solicitar ao CREF de origem, mediante Ofício assinado pela Presidência, as informações sobre:

- a) a existência de débitos;
- b) a existência de registro, na ficha cadastral do Profissional, de penalidade decorrente de processo ético profissional;
- c) quaisquer impedimentos para a efetivação da transferência.

Observações:

Na hipótese de condenação nas penas previstas no Código de Ética Profissional, que tiverem transitado em julgado administrativamente, o pedido de transferência será negado, temporário ou definitivamente.

O CREF de origem deverá encaminhar, no prazo máximo de 10 (dez) dias, a contar do recebimento da solicitação, as informações requeridas pelo CREF de destino, bem como cópia da ficha de registro cadastral do Profissional.

Ocorrendo o descumprimento, pelo CREF de origem, do prazo estabelecido no parágrafo acima, fica o CREF de destino liberado a dar continuidade ao processo de transferência, restando o ônus relativo aos débitos, bem como quaisquer outras implicações que impeçam o efetivo desempenho das atividades profissionais do

Carta de Serviços ao Usuário

Profissional que requereu a transferência, ao CREF de origem.

Nos casos de deferimento da transferência do registro profissional pelo CREF de destino, sem a devida consulta ao Conselho Regional de origem, implicará na responsabilidade solidária da Diretoria do CREF de destino, pelo(s) débito(s) que venha(m) a ser gerado(s) contra o Profissional pelo CREF de origem, bem como quaisquer outras implicações que impeçam o efetivo desempenho das atividades profissionais do Profissional que requereu a transferência.

IV - Prazo para a prestação do serviço:

- a) Solicitação da transferência: a qualquer tempo;
- b) Concessão da transferência: conforme estabelecido pelo CREF de sua área de abrangência.

V - Forma de prestação do serviço:

Via postal ou presencialmente no CREF de sua área de abrangência.

VI - Forma de comunicação com o solicitante do serviço:

Através de carta, mensagem eletrônica ou telefone.

VII - Locais e às formas de acessar o serviço:

Pessoalmente na sede do CREF de destino.

8.1.8. Revalidação de diploma obtido no exterior

A revalidação encontra-se disciplinada no parágrafo 2º do art. 48 da Lei Federal nº 9.394/1996 e na Resolução CNE/CES nº 01/2002 do Ministério da Educação. Não cabe ao Sistema CONFEEF/CREFs revalidar os mesmos.

8.1.9. Mudança de endereço/e-mail/nome

I - Serviço oferecido:

O CREF de sua área de abrangência, através do seu portal ou pessoalmente, disponibiliza a solicitação da atualização do seu cadastro.

8.1.10. Valor da anuidade

A fixação do valor da anuidade do Sistema CONFEEF/CREFs, está estabelecido pela Lei nº 12.197, de 14 de janeiro de 2010. A citada lei possibilitou o reajuste anual dos valores da anuidade pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA. O CONFEEF através das Resoluções nº 491/2023 e nº 492/2023, fixou para o ano de 2024, o valor de R\$ 603,07 (seiscentos e três reais e sete centavos) para Pessoa Física e R\$ 1.490,40 (um mil, quatrocentos e noventa reais e quarenta centavos) para Pessoa Jurídica.

Aos CREFs fica delegada a competência para conceder desconto sobre o valor das anuidades, respeitada a legislação vigente.

É facultativo o pagamento da anuidade devida aos CREFs e ao CONFEEF aos Profissionais de Educação Física que, até a data do vencimento da anuidade, tenham completado 65 (sessenta e cinco) anos de idade e, concomitantemente, tenham, no mínimo, 05 (cinco) anos

Carta de Serviços ao Usuário

de registro no Sistema CONFEEF/CREFs e que não tenham débitos com o Sistema, devendo os referidos Profissionais requererem, por escrito, tal direito ao CREF de sua área de abrangência.

8.1.11. Obtenção da 2ª via do boleto de anuidade

I - Serviço oferecido:

O CREF de sua área de abrangência, através do seu portal ou pessoalmente, disponibiliza a solicitação da segunda via do boleto de anuidade.

8.1.12. Parcelamento de anuidade

I - Serviço oferecido:

O CREF de sua área de abrangência, através do seu portal ou pessoalmente, disponibiliza a solicitação de parcelamento de anuidade.

8.1.13. Pagamento de anuidade atrasada

I - Serviço oferecido:

O CREF de sua área de abrangência, através do seu portal ou pessoalmente, disponibiliza a solicitação do pagamento de anuidade em atraso.

8.1.14. Validade nacional da Cédula de Identidade Profissional - CIP

A Cédula de Identidade Profissional fornecida pelos CREFs é válida em todo território nacional para efeito de identificação, mas restrita a área de abrangência do CREF que a habilitou ao exercício profissional.

8.1.15. Renovação da Cédula de Identidade Profissional - CIP

I - Serviço oferecido:

O CREF de sua área de abrangência disponibiliza a solicitação da Cédula de Identidade Profissional - CIP.

9. Perguntas e respostas frequentes

9.1. Perguntas e respostas frequentes de Pessoa Física - PF

9.1.1. É necessário ter registro para atuar na escola?

Sim, todos que atuam em Educação Física tem que ser habilitados através do registro profissional.

9.1.2. O registro no CREF é o mesmo que no CONFEEF?

O registro é um só, sempre sendo expedido pelo CREF.

9.1.1. Qual é a vantagem de ser registrado?

Lembramos que os Conselhos de Fiscalização do Exercício Profissionais não são criados para oferecer vantagens para seus registrados e sim para garantir à sociedade que os serviços oferecidos sejam de qualidade, com segurança e orientados por Profissionais habilitados. Importante destacar que somente o diploma não dá o direito ao exercício profissional, em nenhum das profissões regulamentadas.

Ademais, nas profissões regulamentadas, o exercício das atividades próprias está condicionado, compulsoriamente, ao registro junto ao respectivo Conselho, ou seja, o registro não é uma faculdade e sim uma obrigação.

Carta de Serviços ao Usuário

9.2. Perguntas e respostas frequentes de Pessoa Jurídica - PJ

9.2.1. Como abrir uma Pessoa Jurídica?

É necessário seguir os procedimentos normativos municipais e estaduais para a abertura de um estabelecimento de prestação de serviços. Sugerimos a procura de um Profissional de Contabilidade, que lhe informará e orientará sobre a legislação municipal e estadual a ser seguida.

9.2.2. O condomínio pode ter uma academia?

O Condomínio pode ter um espaço com aparelhos oferecido para os condôminos, mas desde o momento que a atividade física for orientada, precisará de um Profissional de Educação Física nesta orientação.

9.2.3. Como é tratada a questão das condições higiênicas das Pessoas Jurídicas?

A fiscalização de higiene cabe a Vigilância Sanitária ou algum órgão similar de sua região. Durante as ações fiscalizatórias dos CREFs, o fiscal, observando condições inadequadas, sinalizará em seu relatório tal ocorrência e fará as recomendações pertinentes.

9.3. Perguntas e respostas frequentes sobre a formação

9.3.1. O que é Bacharelado e Licenciatura?

O curso de **Licenciatura** (Resolução CNE/CP nº 01/2002 Resolução CNE/CP nº 02/2002 tem por objetivo formar professores para a Educação Básica, ou seja, na Educação Infantil, no Ensino Fundamental e no Ensino Médio.

O curso de **Graduação/Bacharelado** em Educação Física (Resolução CNE/CES nº 07/2004 e Resolução CNE/CES nº 04/2009 tem por objetivo formar Profissionais com conhecimento para atuar na manutenção e promoção de saúde, no treinamento e ensinamento esportivo, no condicionamento físico, elaborando, executando, avaliando e coordenando projetos e programas de atividades físicas para diferentes populações. O curso também possibilita a atuação em clubes, academias, hospitais, condomínios, bem como o exercício da função de "personal trainer". Assim, fica explícito que o Bacharel/Graduado não recebeu conhecimentos para intervenção na Educação Básica.

9.3.2. Com Licenciatura, onde posso atuar?

A Licenciatura: forma o Profissional a atuar como docente da educação básica, ou seja, na Educação Infantil, no Ensino Fundamental e no Ensino Médio.

9.3.3. Com Licenciatura e pós-graduação posso atuar em outras áreas?

Não, pois os cursos de pós-graduação a qualquer nível (especialização, mestrado ou doutorado) não têm caráter de formação, portanto, não habilitando para outra intervenção profissional.

9.4. Perguntas e respostas frequentes sobre estágios

9.4.1. Os estudantes do curso de Licenciatura em Educação Física podem estagiar em academia?

Carta de Serviços ao Usuário

Não. De acordo com a Lei Federal nº 11.788/2008, o estágio faz parte do projeto pedagógico do curso, além de integrar o itinerário formativo do educando, devendo ser compatível com a programação curricular estabelecida para cada curso.

Assim, se a Resolução CNE/CP nº 01/2002 determina que os cursos de Licenciatura destinam-se à formação de Professores da Educação Básica, os estudantes de Licenciatura em Educação Física só poderão estagiar no âmbito da Educação Física escolar.

9.4.2. A partir de que período é obrigatório o estágio?

A lei nº 11.788/2008 não relata sobre período, descreve que estudantes que estiverem frequentando o ensino regular, em instituições de educação superior, de educação profissional, de ensino médio, da educação especial e dos anos finais do ensino fundamental, na modalidade profissional da educação de jovens e adultos, deverão estagiar.

No entanto, para a Graduação/Bacharelado a Resolução CNE/CES nº 07/2004, em seu artigo 10, parágrafo 1º, prevê que seja a partir do início da 2ª metade do curso.

9.4.3. É obrigatória a remuneração do estagiário?

Nos termos do art. 12 da Lei nº 11.788/2008, a remuneração do estágio não obrigatório é compulsória, através de bolsa ou outra forma de contraprestação que venha a ser acordada, bem como a concessão do auxílio-transporte.

Para o estágio obrigatório, a concessão de bolsa ou outra forma de contraprestação e auxílio-transporte é facultativa. Em ambos os casos, cabe à concedente do estágio definir o valor e forma de pagamento.

9.4.4. É obrigatória a supervisão do estagiário?

Nos termos do parágrafo 1º da Lei Federal nº 11.788/2008, o estágio, como ato educativo escolar supervisionado, deverá ter acompanhamento efetivo pelo orientador da instituição de ensino e por supervisor da parte concedente, comprovado por vistos em relatórios e por menção de aprovação final. Ainda sobre o tema, versa o inciso III do art. 9º da Lei em questão, quando determina que a parte concedente deve indicar funcionário de seu quadro de pessoal, com formação ou experiência profissional na área de conhecimento desenvolvida no curso do estagiário, para orientar e supervisionar os estagiários. Importante observar que o estagiário não pode atuar sem a presença do supervisor, para evitar interpretação de atuação profissional por pessoa não habilitada. Neste caso, o indivíduo poderá ser enquadrado no art. 47 do Decreto-Lei 3.688/1941 (Lei de Contravenções Penais) por exercício ilegal de profissão.

9.5. Perguntas e Respostas frequentes sobre atestado médico

9.5.1. O Atestado médico é obrigatório para a prática de atividades físicas?

Desconhecemos legislação federal que tenha tal exigência. Entretanto, alguns estados/municípios podem ter legislação própria a respeito. Lembramos, ser fundamental uma avaliação das condições físicas do praticante, antes da prescrição das atividades.

9.6. Perguntas e Respostas frequentes sobre Denúncias

9.6.1. Como denunciar o exercício irregular?

Denúncias devem ser enviadas diretamente ao CREF da região onde for verificada a irregularidade ou a Ouvidoria do CONFEEF, através do endereço eletrônico ouvidor@confef.org.br, o qual a encaminhará ao respectivo CREF. A denúncia deve ser feita

Carta de Serviços ao Usuário

com o detalhamento de endereço do local, horário, fato irregular e, se possível, o nome dos envolvidos, para uma maior efetividade na ação fiscalizatória.

As formas de contato direto com o CREF, podem ser obtidas na página eletrônica do CONFEEF, www.confef.org.br, no menu Conselhos Regionais – CREFs.

9.7. Perguntas e Respostas frequentes sobre Educação Física Escolar

9.7.1. A oferta da Educação Física Escolar é obrigatória?

A Lei Federal nº 10.328/2001 alterou a redação do art. 26, parágrafo 3º e do art. 92 da Lei nº 9.394/1996, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional e dá outras providências.

9.7.2. A prática da Educação Física Escolar é facultativa?

A Educação Física, integrada à proposta pedagógica da escola, é componente curricular obrigatório da educação básica. A Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional – LDB em seu artigo 26, parágrafo terceiro – cuja redação foi alterada pela Lei nº 10793/2003-, prevê a faculdade da prática da educação física escolar nos casos lá determinados. É bom destacar que a citada Lei não prevê os casos de dispensa ou isenção da prática da educação física. Registre-se, que o aluno quando faz a opção pela não participação da prática, deve estar presente na aula, pois terá que ser avaliado. Os alunos só ficam isentos ou dispensados de frequentar, quando for impossibilitado de estar no âmbito da unidade escolar.

9.7.3. Quanto ao número de aulas de Educação Física, existe um quantitativo a ser cumprido?

A LDB não indica quantitativo de aulas para nenhuma disciplina, conseqüentemente, a Educação Física também não. Alguns estados/municípios têm legislação determinando o quantitativo.

9.7.4. Quem está habilitado a ministrar aulas de Educação Física da 1ª a 4ª série?

O Profissional de Educação Física, em qualquer etapa da educação básica.

9.8. Perguntas e Respostas frequentes sobre o Provisionado

9.8.1. Onde pode atuar o Profissional Provisionado?

O Profissional de Educação Física da categoria Provisionado pode atuar apenas na área específica à qual tenha comprovado sua atuação e indicada em sua Cédula de Identidade Profissional.

9.9. Perguntas e Respostas frequentes sobre o Piso Salarial

9.9.1. Qual é o piso salarial do Profissional de Educação Física?

A competência para o estabelecimento de valores relativos a piso salarial e valor de hora de trabalho é dos Sindicatos dos trabalhadores da categoria na região (pode ser estado, município ou grupo de municípios), que podem, através de acordos ou convenções coletivas de trabalho com o Sindicato Patronal, estabelecer tais valores.

O piso salarial também pode ser definido por leis federais e estaduais. Lembramos ainda que o piso salarial varia de acordo com a região do País.

Carta de Serviços ao Usuário

9.10. Perguntas e Respostas frequentes sobre Ginástica Laboral

9.10.1. Quem pode ministrar ginástica laboral?

É o Profissional de Educação Física o que tem formação, competência e amparo legal, para atuar no planejamento, prescrição e dinamização de atividades físicas, considerando não apenas os aspectos cinesiológicos e fisiológicos, mas também os pedagógicos, psicológicos e socioculturais envolvidos, ou seja, responsabilizar-se pelo programa de ginástica laboral. A Ginástica Laboral foi desenvolvida para atender de forma adequada as necessidades dos trabalhadores no sentido da sua preparação física, postural, comportamental e sociocultural frente aos desafios dos modernos ambientes de trabalho.

9.11. Perguntas e Respostas frequentes sobre a Revista Educação Física

9.11.1. Como proceder para publicar matéria?

Deve ser enviado para o CONFEEF, através do endereço eletrônico comunicacao@confef.org.br, onde será avaliada e analisada a viabilidade de publicação.

9.11.2. Como proceder para realizar a assinatura da revista?

Não é feita a assinatura da Revista, ela é distribuída gratuitamente a todo o Profissional registrado no Sistema CONFEEF/CREFs e sem pendências junto aos CREFs, bem como enviada às Bibliotecas dos cursos de Educação Física. As edições da revista são disponibilizadas na íntegra no portal eletrônico do CONFEEF, www.confef.org.br/confef/comunicacao/revistaedf/, a fim de tornar seu acesso amplo e irrestrito.

9.12. Perguntas e Respostas frequentes sobre o símbolo da Educação Física, a cor da profissão e o anel de grau (formatura)

9.12.1. Qual o símbolo da Educação Física?

O símbolo é o Discóbolo de Myron.

9.12.2. Qual a cor da profissão de Educação Física?

A cor é verde, pois tal cor é atribuída aos cursos da área da saúde e significa esperança, força, longevidade e imortalidade. Demonstra adaptação ao ambiente e a capacidade do contato. Também é conhecida como a cor do conhecimento.

9.12.3. Como deve ser o anel de grau (formatura)?

O anel deverá ser de ouro, ter uma pedra central na cor verde e o Discóbolo de Myron nas laterais.

10. Padrões de qualidade do atendimento

10.1. Usuários com prioridade no atendimento

O CONFEEF prioriza gestantes, idosos, lactantes, pessoas com crianças de colo e as pessoas com deficiências, cumprindo o que é preconizado pela Lei nº 10.048/00 que conferiu atendimento prioritário a determinado grupo de pessoas, o que foi regulamentado pelo Decreto nº 5.296/04, sendo também estabelecidas prioridades pela Lei nº 12.008/09, e, no que se refere especificamente às pessoas idosas, pela Lei nº 10.741/03 (Estatuto do Idoso).

10.2. Tempo de espera para o atendimento

Presencial: não superior a 15 (quinze) minutos.

Carta de Serviços ao Usuário

Telefônico: não superior a 05 (cinco) chamadas.

10.3. Prazo para a realização dos serviços

E-mails: não superior à 48h - Resposta Inicial (RI) – retorno aos usuários acusando o recebimento da manifestação.

Atendimento Geral (presencial, telefônico, e-mails, fax e correspondências).

Não superior a 1 (um) dia útil - subsequente ao recebimento e análise da manifestação para encaminhamento às áreas envolvidas;

Não superior a 8 (oito) dias úteis - Resposta e subsídios à Ouvidoria pelas áreas envolvidas - internas ou CREFs;

Não superior a 15 (quinze) dias úteis - Resposta Final (RF) ao usuário - contados a partir da data em que manifestação foi registrada pela Ouvidoria - Conclusão e arquivamento.

10.4. Mecanismos de comunicação com os usuários

Telefônico, redes sociais e e-mail:

É informado, no caso de solicitações telefônicas, quando houver impossibilidade de resposta imediata, que será realizada pesquisa com respectivo retorno.

10.5. Procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações

Canais de Atendimento da Ouvidoria.

Página eletrônica do CONFEF: acessando o link da Ouvidoria em www.confef.org.br;

E-mail: ouvidor@confef.org.br;

Correspondência: Avenida República do Chile, nº 230 - 19º andar – Centro - Rio de Janeiro – RJ - CEP 20031-170;

Atendimento telefônico: (21) 2242-3670;

Atendimento Pessoal: Avenida República do Chile, nº 230 - 19º andar – Centro - Rio de Janeiro – RJ - CEP 20031-170.

10.6. Etapas, presentes e futuras, esperadas para a realização dos serviços

Página eletrônica do CONFEF: Acessar o link da Ouvidoria em www.confef.org.br e digitar o nome, e-mail, assunto, mensagem e enviar. Aguardar resposta no máximo em 48h;

E-mail: enviar para ouvidor@confef.org.br e aguardar resposta no máximo em 48h;

Correspondência: enviar para Avenida República do Chile, nº 230 - 19º andar – Centro - Rio de Janeiro – RJ - CEP 20031-170.

Atendimento telefônico: telefonar para (21) 2242-3670.

Atendimento Pessoal: comparecer à sede do CONFEF.

10.7. Mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado

Canais de Atendimento da Ouvidoria

Página eletrônica: acessando o link da Ouvidoria em www.confef.org.br;

E-mail: ouvidor@confef.org.br;

Correspondência: Avenida República do Chile, nº 230 - 19º andar – Centro - Rio de Janeiro – RJ - CEP 20031-170.

Atendimento telefônico: (021) 2242-3670;

Atendimento Pessoal: Avenida República do Chile, nº 230 - 19º andar – Centro - Rio de Janeiro – RJ - CEP 20031-170

10.8. Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento

- ✓ Atender com cordialidade e conforto.

Carta de Serviços ao Usuário

- ✓ Transmitir credibilidade/segurança, com baixa percepção de risco.
- ✓ Facilitar a forma de acesso e o contato.

10.9. Elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento

Ao comparecer à sede, o usuário cidadão terá o seu primeiro contato com a recepcionista e será encaminhado ao setor competente.

10.10. Condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto

O CONFEEF dispõe de ar-condicionado, cadeiras, café, água e sanitários proporcionando conforto ao usuário;

Nossas instalações sanitárias são de fácil acesso e altos padrões de limpeza;

Os ambientes de trabalho são limpos e higienizados de acordo com os padrões de saúde, gerando conforto e bem-estar aos usuários.

10.11. Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível

Enviar correspondência: Avenida República do Chile, nº 230 - 19º andar – Centro - Rio de Janeiro – RJ - CEP 20031-170.

Atendimento telefônico: (0xx21) 2242-3670;

Atendimento Pessoal: Na sede do CONFEEF.

11. Ouvidoria

A Ouvidoria foi criada no ano 2000 com a função de ampliar o nível de comunicação com os diversos públicos com os quais o CONFEEF se relaciona, quais sejam, Profissionais e Pessoas Jurídicas, entidades de classe, instituições de ensino e a sociedade, estreitando o relacionamento entre eles.

Ao valorizar práticas e condutas éticas, através do diálogo com o seu público usuário, contribui para a garantia de direitos e o fortalecimento da cidadania, por meio do estímulo à participação.

Ligada diretamente à Diretoria Executiva do CONFEEF, a Ouvidoria está alinhada com a missão e visão do Conselho e orientada para a busca da excelência, demonstrando uma opção de gestão pela transparência e pelo aprimoramento do controle social em relação aos serviços e atendimento prestados.

11.1. Procedimentos

Nosso compromisso é assegurar que a Ouvidoria seja acessível a todos os públicos de relacionamento do CONFEEF, independentemente de condição profissional, econômica, social, cultural e física. Acolher as demandas e manifestações deste público, interno e externo, significa estar disponível e aberto à escuta para todos os cidadãos que desejam fazer interlocução com o CONFEEF.

Assim, a Ouvidoria está aberta ao atendimento, atuando em última instância, na mediação das demandas, depois de esgotadas as alternativas rotineiras.

11.2. Canais de Atendimento da Ouvidoria

Carta de Serviços ao Usuário

Página eletrônica: acessando o link da Ouvidoria em www.confef.org.br;

E-mail: ouvidor@confef.org.br;

Correspondência : Avenida República do Chile, nº 230 - 19º andar – Centro - Rio de Janeiro – RJ - CEP 20031-170. Atendimento telefônico: (0xx21) 2242-3670;

Atendimento Pessoal: Av. República do Chile, nº 230 - 19º andar – Centro - Rio de Janeiro – RJ - CEP 20031-170

11.3. Horário

O horário de atendimento é de segunda a sexta-feira, de 09h às 18h.

11.4. Tempo de Espera (TE)

Presencial: não superior a 15 min.

Telefônico: não superior a 05 (cinco) chamadas.

11.5. Tempo de Resposta (TR)

E-mails: não superior à 48h - Resposta Inicial (RI) – retorno aos usuários acusando o recebimento da manifestação.

Atendimento Geral (presencial, telefônico, e-mails, fax e correspondências)

Não superior a 1 dia útil - subsequente ao recebimento e análise da manifestação para encaminhamento às áreas envolvidas;

Não superior a 8 dias úteis - Resposta e subsídios à Ouvidoria pelas áreas envolvidas - internas ou CREFs;

Não superior a 15 dias úteis - Resposta Final (RF) ao usuário - contados a partir da data em que manifestação foi registrada pela Ouvidoria - Conclusão e arquivamento.

Notas:

1 - Em casos mais complexos, que demandem um levantamento aprofundado ou que dependam dos prazos internos específicos, pré-definidos por cada área, o prazo da Ouvidoria poderá ser reconsiderado.

2 - As demandas formalizadas na Ouvidoria não interrompem os prazos de interposição de recursos administrativos ou judiciais.

11.6. Tipos de Manifestações Acatadas

- Agradecimentos: manifestações de reconhecimento e/ou gratidão;
- Críticas: manifestações que expõem uma opinião desfavorável e devem ser interpretadas como uma oportunidade de aprimorar um determinado serviço/produto oferecido pelo CONFEF. Podem apresentar um caráter proativo ou de censura e depreciação;
- Denúncias: manifestações que visam dar conhecimento de uma irregularidade ou ato que descumpra normas legais. Em geral, são mais graves do que as reclamações;
- Elogios: manifestações que exaltam as qualidades do servidor (a), do atendimento ou a satisfação para com o serviço prestado;
- Reclamações: manifestações de desagrado ou protestos sobre um serviço prestado pela instituição, decorrente de uma ação ou omissão;
- Solicitação de informações: manifestações que visam obter esclarecimentos ou orientações sobre produtos/serviços prestados pela instituição ou procedimentos por ela adotados;
- Sugestões: manifestações que propõem alterações de procedimentos adotados pelo CONFEF para melhoria da qualidade dos serviços prestados; e
- Não pertinente: manifestações que não competem à Ouvidoria em primeira instância.

11.7. Desafios

Carta de Serviços ao Usuário

- Aumentar a nossa interlocução e nossa ação, atuando de modo mais abrangente na esfera externa e interna, ampliando ainda mais o relacionamento e o diálogo entre o CONFEEF e o seu público interno e externo.
- Aperfeiçoar os nossos procedimentos e processos de trabalho, de modo a garantir o aprimoramento da qualidade, celeridade, do controle e da confiabilidade no nosso atendimento.
- Ampliar nossa contribuição estratégica para que a gestão do CONFEEF amplie cada vez mais os seus níveis de gestão, suas rotinas e processos. Dar o direcionamento para a melhoria e a busca da excelência a partir do controle e da percepção externa.
- Colaborar, de modo efetivo, para garantir a manutenção de uma gestão participativa no CONFEEF, baseada em processos e informações e na valorização do cidadão. Uma gestão com visão de futuro e foco em resultados e inovação, que adote iniciativas voltadas à missão de contribuir para a melhoria da qualidade e busca da excelência dos serviços prestados à sociedade e o aumento da competitividade do país, como a preconiza pelo Modelo de Excelência em Gestão - MEG.

12. Compromissos Assumidos

12.1. Atitudes no Atendimento

- **Empatia** – é compromisso dos colaboradores do CONFEEF, colocarem-se na situação do interlocutor (cliente), entender suas necessidades e propor soluções de acordo com os produtos ou serviços previstos na normatização do Sistema CONFEEF/CREFs.
- **Administração do tempo** – estabelecer um atendimento com maior poder de concisão, porém, sem perda da qualidade da comunicação.
- **Resiliência** – exercício contínuo da habilidade de absorver as críticas dos clientes, sendo capaz de anular as mesmas e possíveis ofensas feitas e depreender da insatisfação manifestada, oportunidade de buscar a melhor alternativa para satisfazer as necessidades do cliente, sem interferir na habilidade da empatia.
- **Dedicação ao trabalho** - buscar atualização na legislação do âmbito de sua atuação, bem como aprimorar outros conhecimentos que regem valor pessoal e profissional.
- **Responsabilidade profissional** - ter em mente sua responsabilidade sobre as consequências dos atos praticados e perante a imagem do Conselho.
- **Compromisso institucional** - comprometer-se diariamente com a visão, a missão, a estratégia, os objetivos e os resultados da área de atuação e de toda organização, demonstrando iniciativa e engajamento. Promover continuamente atualizações na forma de atender os clientes.
- **Constância de Propósito** - praticar, diariamente, ações voltadas para o bem, para a qualidade e para o futuro.

12.2. Critérios de Atendimento

- Priorizar gestantes, idosos, lactantes, pessoas com crianças de colo e as pessoas com deficiências.
- Informar, em caso de solicitações telefônicas, quando houver impossibilidade de resposta imediata, que será realizada pesquisa, com respectivo retorno.
- Atender com cordialidade e conforto.
- Transmitir credibilidade/segurança, com baixa percepção de risco.
- Facilitar a forma de acesso e o contato.

Carta de Serviços ao Usuário

13. Instâncias Julgadoras

Instâncias	Instrumento	Prazos Defesa/Recurso
Comissão de Ética Profissional - CEP	Defesa	15 dias após o recebimento da citação
Tribunal Regional de Ética - TRE (Plenário do CREF)	Recurso Ordinário ao TRE	15 dias após a ciência da decisão exarada pela CEP
Tribunal Superior de Ética - TSE (Plenário do CONFEF)	Recurso Especial ao TSE	15 dias após a ciência da decisão exarada pelo TRE

A não apresentação de quaisquer alegações/manifestações permite que o processo seja julgado à revelia.

14. Bibliografias

- Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017;
- Lei Federal nº. 9.696, de 1º de setembro de 1998;
- Estatuto do Conselho Federal de Educação Física – CONFEF (Resolução CONFEF nº 206/2010, alterada pela Resolução CONFEF nº 435/2022);
- A Lei nº 10.048/00 conferiu atendimento prioritário a determinado grupo de pessoas, o que foi regulamentado pelo Decreto nº 5.296/04;
- Pela Lei nº 12.008/09, e, no que se refere especificamente às pessoas idosas, pela Lei nº 10.741/03 (Estatuto do Idoso);
- Práticas de Gestão do CONFEF.