

PLANO DE AÇÃO - CREA PB



PERSPECTIVA/ OBJETIVO ESTRATÉGICO	META	AÇÕES TÁTICAS
GESTÃO DE PESSOAS	CRIAR O SETOR DE GESTÃO PESSOAS	Iniciar o projeto de criação da FUNÇÃO DE RH e Gestão de Pessoas para junto com o setor de pessoal levar adiante as ações de capacitação
		Elizabete falar com o Presidente sobre o assunto
		Alterar regulamento de Pessoas para criar a função
		Revisão do Organograma
		Contratar como Comissionado para realizar os trabalhos
ENGAJAMENTO	ORGANOGRAMA MODERNIZAÇÃO	Revisão do organograma atual Revisão das funções Inclusão do RH no setor de Pessoal Gerencia Administrativa - criação que teria o RH e Pessoal Separar a GERÊNCIA de ADM da GERÊNCIA de infraestrutura
ENGAJAMENTO	CAPACITAR COLABORADORES - Fiscalização e Registro	Enviar comunicado para a Gerência de Fiscalização sobre essa inclusão dos colaboradores da gerência de registro da sede
ENGAJAMENTO	CAPACITAR COLABORADORES	Promover treinamento para os colaboradores que forem substituir colaboradores em período de férias, bem como solicitar liberação de permissões no SITAC.
ENGAJAMENTO	Promover desenvolvimento profissional da equipe	Elaborar um calendário semestral com temáticas pertinentes às necessidades dos colaboradores e seus respectivos setores
		Elaborar o programa de Treinamento Comportamental (liderança, inteligência emocional, comunicação gerenciamento do tempo, qualidade de vida)
		Incentivar a capacitação dos colaboradores com foco na multifuncionalidade
		Promover atividade colaborativa entre funcionários
		Capacitação sobre boas práticas de atendimento para os colaboradores do atendimento físico e eletrônico
ENGAJAMENTO	PESQUISA DE CLIMA - IMPLEMENTAR E CONSOLIDAR	Realizar pesquisa sobre Clima e Cultura Organizacionais Anualmente fazer a pesquisa de clima
ENGAJAMENTO	COLABORAÇÃO INTERDEPARTAMENTAL	Reuniões entre gerências e assessorias da estrutura auxiliar do CREA PB
ENGAJAMENTO / COMUNICAÇÃO	Desenvolver um plano de marketing e comunicação anual.	Elaborar um conjunto de peças informativas e/ou motivacionais, que, junto com os líderes e os canais de Comunicação Interna, formam os meios pelos quais as informações são enviadas aos colaboradores Criar e cumprir plano de comunicação interna Comunicados mensais Nome criativo - jornal ou informativo Intranet e comunicação interna
		Elaborar um plano de marketing e comunicação anual com orçamentos e indicadores de resultados para fortalecer a imagem do conselho, assim como aumentar o reconhecimento e valorização do mesmo
ENGAJAMENTO	ENDOMARKETING E RESPONSABILIDADE SOCIO AMBIENTAL	CAMPANHA DE CONSUMO CONSCIENTE E RACIONAL Criar uma campanha interna de utilização consciente de materiais e equipamentos pelos servidores Criar os temas e áreas Criar um calendário de publicação mensal de temas e foco de consumo
		Planejamento da campanha e recursos
ENGAJAMENTO	CAMPANHA INTERNA PARA LIMPEZA E USO CONSCIENTE	ENDOMARKETING para uso consciente do ambiente, limpeza nos banheiros, folha de papel toalha entre outros.
ENGAJAMENTO	CAPACITAR OS PROFISSIONAIS REGISTRADOS	Promover treinamentos sobre ART e outros assuntos de interesse dos profissionais, trazendo-os para dentro do CREA
ENGAJAMENTO	RECEPCIONAR NOVOS REGISTRADOS	Elaborar uma mensagem eletrônica mais calorosa / acolhedora para os profissionais que se registrarem
		Pensar numa cerimônia de entrega de carteiras para os novos registrados No CREA ou nas universidades

PLANO DE AÇÃO - CREA PB



PERSPECTIVA/ OBJETIVO ESTRATÉGICO	META	AÇÕES TÁTICAS
ENGAJAMENTO	MODULO REGISTRO NOVOS - INSTITUIÇÕES DE ENSINO	Modulo das Instituições de Ensino no SITAC - colocar em uso para que sejam enviadas as informações antecipadamente para o CREA
		Treinamento e implantação do uso do Modulo no CREA e nas Instituições de Ensino
ENGAJAMENTO	FORTALECER RELACIONAMENTO COM AS INSTITUIÇÕES DE ENSINO	Obter calendários e datas de formatura e colações de grau das universidades
		Organizar visitas as universidades para estabelecer calendário de visitas técnicas ao CREA, Eventos informativos e de capacitação, e organizar a possibilidade de entrega das carteiras de registro no dia da formatura dos engenheiros.
ENGAJAMENTO	DIVULGAR NOVOS REGISTROS	Divulgar o número de profissionais registrados dentro do mês, incentivando egressos e destacando a importância do registro no conselho
ENGAJAMENTO	EVENTOS NÃO TÉCNICOS	Estudar a possibilidade da elaboração de um calendário semestral com eventos culturais, mostras de talentos e comemoração de datas especiais
ENGAJAMENTO	Treinamento para Novos Conselheiros	Ter um programa de treinamento obrigatório para os novos conselheiros.
SUSTENTABILIDADE	CAPACITAR CONSELHEIROS REGIONAIS	Promover treinamento para os conselheiros regionais - operacionalização SITAC
		Capacitar os conselheiros regionais anualmente para operacionalizar o sistema eletrônico (SITAC), por ocasião da posse.
PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO	Desenvolver a cultura do planejamento e execução de ações estratégicas	Definir a comissão de acompanhamento do planejamento estratégico
		Emitir PORTARIA PARA INSTITUIR a comissão
		Comunicar a todos sobre a comissão
		Estabelecer calendário de reuniões e de envio de informações
PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO	Executar um seminário/treinamento de apresentação do Planejamento Estratégico do CREA-PB.	Nomear comitê gestor de execução do Plano Estratégico
		Comunicar às partes interessadas acerca dos avanços e ajustes na implementação do Plano Estratégico
		1 - Organizar treinamento de apresentação do planejamento estratégico do CREA-PB e os elementos essenciais que norteiam as ações do conselho; 2 - Realizar seminário de integração para apresentar o Planejamento Estratégico junto aos membros da diretoria e aos colaboradores; 3 - utilizar os recursos tecnológicos para compartilhamento das informações entre os setores e acompanhamento dos indicadores de resultados
MAPEAMENTO PROCESSOS INTERNOS	Melhoria de Processos Internos através da Padronização - POP's - Processos Operacionais Padrão.	Resgatar o manual feito em 2017
		Revisar e atualizar o Manual
		ATEC vai coordenar um grupo de trabalho para revisar o manual
		Identificar e selecionar os principais processos do CREA-PB
		Modelar os principais processos das gerências e das assessorias.
MAPEAMENTO PROCESSOS INTERNOS	Viabilizar a melhoria contínua nos processos internos, garantindo qualidade e celeridade em suas execuções. Ver observação .	Elaborar Manual de Procedimentos e Rotinas.
		Identificar, selecionar e modelar os principais processos das gerências e assessorias por via de POPs.
		Treinamento para toda a equipe
MAPEAMENTO PROCESSOS INTERNOS	Prazos e Demandas - Normativas	1 - Contratar consultoria específica para mapear os principais processos; 2 - Criar fluxo de padronização e revisão dos processos internos; 3 - Programar situações e capacitação dos colaboradores em relação aos serviços e processos.
		Elaborar normativa para cumprimento de prazos das demandas. Aplicar normativa para o cumprimento de prazos das demandas (processos, ART e certidões).

PLANO DE AÇÃO - CREA PB



PERSPECTIVA/ OBJETIVO ESTRATÉGICO	META	AÇÕES TÁTICAS
PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO MAPEAMENTO	Reformular a Carta de Serviços do CREA-PB.	Grupo de trabalho do Manual POP continuar com a reformulação da Carta de Serviços. Atualizar carta de serviços, estabelecer e cumprir prazos
MAPEAMENTO PROCESSOS INTERNOS	EDITAR PROCESSOS PELO SITAC	Realizar os pareceres, utilizando a ferramenta de edição do SITAC
RECURSOS HUMANOS GESTÃO DE PESSOAS	Consolidar o PCCS para o CREA	Processo de seleção e contratação da consultoria para desenvolvimento do PCCS Desenvolvimento e implantação do PCCS e avaliação de desempenho
	Apresentar um PCCS condizente à realidade do CREA-PB	1- Avaliar as versões anteriores e em vigor; 2- verificar possíveis irregularidades; 3- adequar-se à legislação em vigor; 4- reformular, validar e apresentar o novo PCCS à equipe de colaboradores do CREA-PB.
GESTÃO DE PESSOAS	DESENVOLVER MANUAL DE CONDUTA	Elaborar manual de conduta do CREA-PB para colaborador
PROCESSOS INTERNOS	DESENVOLVER MANUAL DE CONDUTA	Elaborar manual de conduta do CREA-PB para conselheiro e inspetor
INTERAÇÃO INTER-SETORIAL	CAPACITAR OS COLABORADORES PARA UTILIZAÇÃO DO SISTEMA	Elaborar e iniciar a execução de um calendário de capacitações para melhorar a qualidade da utilização do sistema corporativo entre servidores
	Criar programa e ações para integrar, de maneira sistêmica, os setores	1. criar estratégias para compartilhamento de informações entre setores (criar ícones lúdicos para representar cada setor, facilitando a identificação da mensagem); 2. estabelecer ações de gestão participativa para tomada de decisão coletiva; 3. desenvolver ações intersetoriais;
PROCESSOS INTERNOS	ATUALIZAR E REALIZAR CONVÊNIOS E TERMOS DE COOPERAÇÃO PARA O CREA-PB	Celebrar convênios para garantir descontos e benefícios específico para o CREA-PB; Fazer uma lista dos convênios existentes; Revisar os convênios que existem para renovação; Incluir no site e no portal da transparência; Divulgar os convênios para os setores do CREA
PROCESSOS INTERNOS	GESTÃO DE INFRAESTRUTURA	Definir O RESPONSÁVEL pelo Controle de Patrimônio para sede e para Inspetorias 1- Criar um calendário de entrega de materiais nas Inspetorias 2- Divulgar para as Inspetorias este calendário 3 - Caso o dia da ida não seja cumprido, registrar a razão do adiamento da viagem / entrega. Formalização dos pedidos de materiais para as Inspetorias através de processo no SITAC
RECONHECIMENTO E VALORIZAÇÃO QUALIDADE E Celeridade	Melhorar a Qualidade do Atendimento e a Percepção por parte dos Usuários do CREA	Aferir o nível de satisfação dos usuários do Sistema CREA-PB por serviços. Desenvolver o instrumento de avaliação por parte dos usuários Envolver TI - computador, internet e telefonia para saber como implementar Revisar mensalmente os resultados das pesquisas e comunicar aos setores os resultados das mesmas e as ações que devem ser tomadas Estabelecer referenciais de níveis de satisfação com as partes interessadas.
RECONHECIMENTO E VALORIZAÇÃO	Disseminar informações	Publicizar as boas práticas de profissionais e empresas da área tecnológica, incentivando a contratação de profissionais e empresas registradas

PLANO DE AÇÃO - CREA PB



PERSPECTIVA/ OBJETIVO ESTRATÉGICO	META	AÇÕES TÁTICAS
QUALIDADE E CELERIDADE	OBTER EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO	Melhorar o atendimento no ato das solicitações presenciais
		Desenvolver celeridade para atendimento de solicitações internas
		Capacitar (via treinamento) os colaboradores sobre qualidade no atendimento e regulamentos internos
		Realizar treinamento de qualidade no atendimento
		Estabelecer perfil do colaborador para o setor de atendimento
QUALIDADE E CELERIDADE	MELHORAR A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS GERAIS	Obter eficiência nos Serviços Gerais. Vincular padronização do setor de serviços gerais às normas de conduta e ao manual de procedimentos internos - a serem criados em 2022
QUALIDADE E CELERIDADE	MELHORAR A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS GERAIS	Analisar o contrato de serviços gerais para renovação do quadro de pessoal dos prestadores de serviços de forma que se adeque as necessidades atuais do CREA.
QUALIDADE E CELERIDADE	MELHORAR A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS GERAIS	Estabelecer as rotinas de limpeza dos serviços gerais. Check list - Auditorias dos pontos de limpeza Rotinas diárias, semanais e mensais.
QUALIDADE E CELERIDADE	MELHORAR A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TRANSPORTE	Obter eficiência nos Transportes. Vincular padronização dos transportes às normas de conduta e ao manual de procedimentos internos - a serem criados em 2022
		Realizar monitoramento do setor de Transporte (indicadores de tempo de operação, horas trabalhadas por veículo e consumo de combustível) Estudo de como fazer esse monitoramento - Se é possível fazer via SITAC
QUALIDADE E CELERIDADE	MELHORIA DOS CONTRATO E LICITAÇÕES	Informar a Gestão de Contratos sobre a qualidade dos produtos licitados para limpeza. E rastreamento dos veículos - contrato.
QUALIDADE E CELERIDADE	MELHORIA DOS CONTRATO E LICITAÇÕES	Agendar reunião com Gestora de Contrato para informar qualidade dos produtos. E o uso do papel toalha x maquina de ar de enxugar. Sem papel toalha o uso de papel higiênico aumentou.
QUALIDADE E CELERIDADE	MELHORIA DOS CONTRATO E LICITAÇÕES	Informar a Gestão de Contratos sobre o sistema de rastreamento dos veículos - contrato.
INOVAÇÃO E TECNOLOGIA	DOTAR A COMUNICAÇÃO DE EQUIPAMENTOS E PROGRAMAS NECESSÁRIOS	Adquirir programas de edição de vídeos, fotos e diagramação
INOVAÇÃO E TECNOLOGIA	VIABILIZAR ATENDIMENTO VIA WHATSAPP	Criação de conta comercial do whatsapp para complementar atendimento telefônico (Disponibilizar servidor para isso)
INOVAÇÃO E TECNOLOGIA	IMPLANTAR CONHECIMENTO E TÉCNICAS DE INFORMÁTICA (SOFTWARE).	Mapeamento de área para facilitar mais as visitas do setor de Fiscalização.
INOVAÇÃO E TECNOLOGIA	ADQUIRIR NOVO SISTEMA INFORMATIZADO	Adquirir um software que tenha acesso através de Big Data (banco de informações) aos CNAEs.
INOVAÇÃO E TECNOLOGIA	EXPANDIR O ATENDIMENTO ONLINE	Aumentar o numero de realização de atendimentos online - aumentar visitação aos site.
INOVAÇÃO E TECNOLOGIA	VIABILIZAR INFORMAÇÕES REMOTAS	Viabilizar acessibilidade das informações para que os profissionais não precisem comparecer ao CREA
INOVAÇÃO E TECNOLOGIA	APERFEIÇOAR SITE INSTITUCIONAL	Ter clareza e objetividade no portal para melhor atender ao cliente
		Processos de acompanhamento e comunicação

PLANO DE AÇÃO - CREA PB



PERSPECTIVA/ OBJETIVO ESTRATÉGICO	META	AÇÕES TÁTICAS
MARKETING e COMUNICAÇÃO	DESENVOLVER CAMPANHA DE SERVIÇOS	Campanha externa para divulgação dos serviços ofertados pelo sistema online - campanha para os registrados e demais profissionais Divulgar amplamente os serviços online do CREA PB CAMPANHA DO NOVO ATENDIMENTO
	MOstrar COMO O CREA-PB FUNCIONA	A cada mês, divulgar de forma específica como os setores do CREA funcionam
	PUBLICAR OPORTUNIDADES	Campanha junto as empresas para receber os anuncios Publicar VAGAS e oportunidades de concursos que envolvam os profissionais registrados
	PUBLICAR PROCEDIMENTOS ÉTICOS	Divulgar as ações de procedimentos éticos contra o corporativismo
	Publicizar ações e divulgar atividades do CREA-PB	Publicizar as ações e práticas realizadas pelo CREA-PB, utilizando-se de mídias sociais, participação em eventos culturais, passeios ciclísticos, caminhadas e feiras de negócios das mais variadas áreas além da Engenharia
AMPLIAR A FISCALIZAÇÃO BUSCANDO MAIOR EFICIÊNCIA	APLICAR A TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NA REALIZAÇÃO DA FISCALIZAÇÃO INTELIGENTE (SOFTWARE)	Formar grupo de trabalho envolvendo as Gerências de Tecnologia da informação e Fiscalização visando dar suporte ao uso de novas tecnologias na fiscalização
AMPLIAR A FISCALIZAÇÃO BUSCANDO MAIOR EFICIÊNCIA	PARCERIAS ESTRATÉGICAS	Formar parceria com outras instituições (prefeituras e junta comercial, entre outras) para ampliar a capacidade de fiscalização
AMPLIAR A FISCALIZAÇÃO BUSCANDO MAIOR EFICIÊNCIA	CELEBRAR CONVÊNIOS E TERMOS DE COOPERAÇÃO TÉCNICA COM ORGÃOS PÚBLICOS, EMPRESAS PRIVADAS E INSTITUIÇÕES DE ENSINO	Celebrar convênios com instituições de ensino, visando oportunizar a regularização profissional
		Avaliar, anualmente, a efetividade dos convênios
SUSTENTABILIDADE	EXPANDIR A FISCALIZAÇÃO	Expandir a fiscalização para todas as modalidades da área Tecnológica
		Definir um processo de expansão da fiscalização com divisão de setores e ações
		Ampliar a atividade fiscalizatoria

PLANO DE AÇÃO - CREA PB



PERSPECTIVA/ OBJETIVO ESTRATÉGICO	META	AÇÕES TÁTICAS
SUSTENTABILIDADE / EQUILÍBRIO	TER INDICADORES DE RESULTADOS ATUALIZADOS	Definir os indicadores de resultados POR SETOR
		Verificar mensalmente os resultados sob a responsabilidade de cada gerência, mas com a supervisão da Ouvidoria.
SUSTENTABILIDADE / EQUILÍBRIO	REALIZAR GESTÃO DE INFRAESTRUTURA	Monitoramento das demandas da gerência de infraestrutura através de Relatórios mensais e reuniões sistemáticas
SUSTENTABILIDADE / EQUILÍBRIO	MELHORAR AS POLÍTICAS DE COMPRA	Planejamento das licitações anuais (criar formulário padrão para requisição de equipamentos e materiais para os setores e inspetorias); Por meses e por prioridades; Ver o planejamento do ano e orçamentos para organizar as licitações
SUSTENTABILIDADE / EQUILÍBRIO	APRIMORAR AÇÕES DE COBRANÇA ANUIDADES E AUTOS DE INFRAÇÃO	ANUIDADES E AUTOS DE INFRAÇÃO Definir um responsável por gerenciar informações e ações relacionadas a cobrança.
		Estabelecer Rotinas de Cobrança - se envia boletos mensais ou trimestrais, se vai ligar, etc.; analisar a possibilidade de cobrança através do uso do cartão de crédito
		Melhorar o uso do SOFTWARE de gestão para o gerenciamento das cobranças e do status dos pagamentos e devedores. Estabelecer um procedimento de cobrança antes da judicialização.
SUSTENTABILIDADE / EQUILÍBRIO	APRIMORAR AÇÕES DE COBRANÇA JUDICIAIS	Processo de monitoramento da Dívida Ativa - criação de métricas e de indicadores de resultados
		Relatórios mensais da gestão da Dívida Ativa
		Analisar a possibilidade de implementação de novas ações de cobrança administrativa e judiciais: RPPS e Proteste
		Implementar a prática de PROTESTO das ações administrativas
SUSTENTABILIDADE	CONTROLAR ÉTICA E CONDUTA	Criar campanha voltada para ação de proteção à sociedade contra a má conduta profissional. Adotar ação de proteção a sociedade contra a má conduta profissional.
SUSTENTABILIDADE / EQUILÍBRIO	REALIZAR GESTÃO DE PATRIMÔNIOS	Responsável pelo Patrimônio apontado por portaria
SUSTENTABILIDADE / EQUILÍBRIO	REALIZAR GESTÃO DE PATRIMÔNIOS	Identificar se uma consultoria ou assessoria não seria o mais adequado para o serviço.
SUSTENTABILIDADE / EQUILÍBRIO	REALIZAR GESTÃO DE PATRIMÔNIOS	Contratação de empresa especializada para realização do serviço.
SUSTENTABILIDADE / EQUILÍBRIO	REALIZAR GESTÃO DE PATRIMÔNIOS	Conferir, identificar e substituir os tombamentos nos bens patrimoniais
SUSTENTABILIDADE / EQUILÍBRIO	REALIZAR GESTÃO DE PATRIMÔNIOS	Implementar procedimento para Termo de Responsabilidade dos bens patrimoniais
SUSTENTABILIDADE / EQUILÍBRIO	REALIZAR GESTÃO DE PATRIMÔNIOS	Elaborar Plano de controle patrimonial
SUSTENTABILIDADE / EQUILÍBRIO	REALIZAR GESTÃO DE PATRIMÔNIOS	Atualizar, sistematicamente, os dados patrimoniais no SISPAT
CONTROLE DE CUSTOS	Viabilizar a melhoria contínua dos processos de custos, garantindo qualidade e celeridade em suas execuções.	Visita de benchmarking a outros CREAS que já estejam trabalhando com Centro de Custos - para desenvolver na PB
ESTRUTURA CREA	MELHORAR A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TELEFONIA	Revisar a estrutura da sala de telefonia e TeleCrea com relação a instalação, fiação, e espaço. Estudar a possibilidade de divisão da Telefonia e do TeleCrea - setores diferentes com funções diferentes.
	REVISAR A ESTRUTURA DO ALMOXARIFADO	Analisar a área ou espaço físico do Almojarifado, melhoria de espaço e ventilação.

PLANO DE AÇÃO - CREA PB

PERSPECTIVA/ OBJETIVO ESTRATÉGICO	META	AÇÕES TÁTICAS
	ÁREA PARA MOTORISTAS	Ver a possibilidade de uma área para os motoristas.
MELHORIA DO ATENDIMENTO	Critérios de Prioridade para Denúncias Emergenciais	Estabelecer regras e critérios para que denúncias emergenciais sejam atendidas e verificadas o mais rápido possível pelo CREA, levando em consideração rotas dos veículos, planejamento da fiscalização, e diárias. Regras para atender as emergências para que não fiquem sem retorno. Homologar através da Portaria feita pela Presidência.
MELHORIA DO ATENDIMENTO	Sistemas de Chamados - Registro de Chamadas pelo TeleCREA	Criar um sistema de registro de chamadas para que quando um usuário ligue para o CREA caso o setor não possa atender, a telefonista vai abrir um CHAMADO no sistema. O chamado vai dizer a hora da ligação, quantas transferências ou tentativas foram feitas e o nome e contato para que o setor retorne a ligação.
MELHORIA DO ATENDIMENTO	Disseminar o Relatório Mensal da Ouvidoria	Comissão de acompanhamento revisar o relatório mensal da Ouvidoria para que este seja analisado, e disseminado. Processo de envio para as gerências para pontos de melhoria. Utilizar nas reuniões gerenciais mensais junto com o Presidente.