



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO FEDERAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA – CONFEA
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DA PARAÍBA –CREA-PB

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONALCREA PB

2015-2018

**Apêndice 01: Apreciação e Oportunidades de
Melhoria das Gerências e Assessorias**

Apêndice 02: Planos de Ação

*“Concentre-se nos pontos fortes, reconheça as fraquezas, agarre as
oportunidades e proteja-se contra as ameaças”*

(Sunt-Tzu, A Arte da Guerra).

DIRETORIA DO CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DA PARAÍBA | 2015

Eng. Agr. Giucélia Araújo de Figueiredo
Presidente

1º Vice-presidente: Eng. Civil Adilson Dias de Pontes

2º Vice-presidente: Eng. Civil Antônio Mousinho Fernandes Filho

1º Secretário: Eng. Eletricista Martinho Nobre Tomaz de Souza

2º Secretário: Eng. Civil Hugo Barbosa de Paiva Júnior

1º Tesoureiro: Eng. Civil Ronaldo Soares Gomes

2º Tesoureiro: Eng. Minas Luís Eduardo de Vasconcelos Chaves

PLANO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL DO CREA-PB 2015-2018

Volume II

Apêndice 01: Apreciação e Oportunidades de Melhoria das Gerências e Assessorias

Apêndice 02: Planos de Ação

Este plano estratégico se apresenta em dois volumes. No volume I se expõe o plano estratégico e no volume II se apresenta os seus dois apêndices, a saber:

A razão de ter dividido em dois volumes é a quantidade de páginas e também por que os apêndices serão manuseados com maior frequência pelos colaboradores do CREA-PB, pois envolve atividades que serão incorporadas no seu dia a dia, além de melhorias e adaptações que deverão receber de seus usuários.

APÊNDICE 01: Apreciação e Oportunidades de Melhoria das Gerências e Assessorias

Na terceira etapa do diagnóstico organizacional, foi realizada uma semana intensiva de visitas atodas as seis gerências do CREA-PB, ao Gabinete, à Assessoria de Comunicação e à Ouvidoria, para compreender as potencialidades e oportunidades de melhoria, que, em conjunto, pudessem estruturar e compor o Planejamento Estratégico.

A seguir, são apresentadas as informações coletadas de cada gerência, as oportunidades de melhoria destacadas pelos colaboradores com ampla experiência na área e apoiadas por questionamentos pela consultoria.

GERÊNCIA DE INFRAESTRUTURA

MISSÃO: Oferecer suporte essencial na gestão administrativa, financeira e pessoal a todas as áreas do CREA-PB

OPORTUNIDADES DE MELHORIA

- ✓ Melhorar o tempo de resposta dos processos enviados às inspetorias
- ✓ Estabelecer prazo para fechamento do acordo coletivo, entre a Presidência, a Assessoria Jurídica e os colaboradores
- ✓ Treinar servidor para suporte no Departamento de Pessoal
- ✓ Sensibilizar os servidores de serviços gerais e de transporte, para melhorarem seu desempenho
- ✓ Melhorar a eficiência da tesouraria
 - Retirada de atendimento telefônico e presencial ao público
 - Implementação da emissão de boletos aos profissionais no *site*, por meio do ambiente profissional
- ✓ Ajustar o processo de emissão de boletos (GTI e Tecnotec) no SITAC
 - Acompanhamento, pela tesouraria, dos testes de emissão desses boletos
- ✓ Sensibilizar sobre a implantação do e-Social
 - Apresentação do e-Social às gerências e assessorias
- ✓ Criar Comissão de Patrimônio
 - Definição das atribuições e do prazo de conclusão do inventário patrimonial
- ✓ Atualizar o Regimento Interno do CREA-PB, inclusive a Emenda nº 3, de 21/1/2013
- ✓ Esclarecer direitos e deveres aos servidores do CREA-PB
- ✓ Estabelecer modelo administrativo de penalidades, para aplicação a servidores do CREA-PB
- ✓ Estruturar indicadores de acompanhamento da Gerência de Infraestrutura

GERÊNCIA DE FISCALIZAÇÃO

MISSÃO: Exercer com eficiência o poder da fiscalização inteligente no cumprimento da legislação, em defesa da sociedade civil

OPORTUNIDADES DE MELHORIA

- ✓ Realizar *benchmarking* com outros CREAs sobre utilização da TI na fiscalização
- ✓ Estabelecer procedimento de comunicação interna com as gerências e câmaras especializadas do CREA-PB
 - Intensificação das conexões da fiscalização com a ouvidoria, para melhorar o fluxo de informações
 - Estreitamento do contato com os membros das câmaras especializadas, conforme necessidades da fiscalização
- ✓ Ampliar os mecanismos de divulgação sobre o papel da fiscalização do CREA-PB

- Melhoraria da imagem da fiscalização dentro e fora do CREA-PB
- Construção do plano de divulgação do papel do CREA-PB (alocado na Assessoria de Comunicação)
- Participação da assessoria de comunicação no CREA Itinerante (alocado na Assessoria de Comunicação)
- Utilização do aplicativo *whatsapp* como canal de comunicação para receber denúncias.
- ✓ Ampliar a capacidade da fiscalização, intensificando ações nas diversas modalidades
 - Capacitação dos fiscais
 - Celebração de convênios e termos de cooperação técnica com órgãos públicos /privados – visando estimular a regularização de obras e serviços –, profissionais, empresas e instituições de ensino
 - Convênio com a Receita Federal, Municipal ou Estadual, para ter acesso a notas fiscais eletrônicas
- ✓ Utilizar novas tecnologias na fiscalização (drones, canetas eletrônicas e etc) capacitando as pessoas e melhorando os processos.
- ✓ Otimizar os processos de fiscalização
 - Proposta de três fiscais, durante três dias da semana, por mês, auxiliem as inspetorias para aumentar a capacidade de fiscalização.
- ✓ Realizar avaliação do desempenho da Gerência de Fiscalização
- ✓ Intensificar a fiscalização interna
- ✓ Criar e desenvolver plano de produtividade
- ✓ Implementar a celeridade dos processos de auto de infração em atraso
- ✓ Disseminar o Código de Ética Profissional
- ✓ Avaliação do desempenho do setor de fiscalização
 - Criar índice de avaliação de desempenho da Gerência de Fiscalização

GABINETE DA PRESIDÊNCIA

MISSÃO: Cumprir com eficiência as demandas do Plenário junto á sociedade.

- ✓ Realizar treinamento sobre o CREA-PB para novos Conselheiros
- ✓ Acompanhar a assessoria jurídica na geração do termo de compromisso para os novos Conselheiros do CREA-PB
- ✓ Realizar Pesquisa de Satisfação dos Conselheiros em relação ao CREA-PB
- ✓ Controlar os processos após decisão Plenária

GERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA AOS COLEGIADOS

MISSÃO: Cumprir com eficiência as demandas do Colegiado para a sociedade

OPORTUNIDADES DE MELHORIA

- ✓ Realizar capacitação e treinamento do SITAC no módulo Conselheiro para os Conselheiros
- ✓ Elaborar indicadores da Gerência de Assistência aos Colegiados e também por Câmara Especializada
- ✓ Controlar os processos após decisão de cada Câmara
- ✓ Dar celeridade aos pareceres das câmaras especializadas nos processos
- ✓ Elaborar normatização para os coordenadores das câmaras especializadas a fim de instruir e esclarecer.

GERÊNCIA DE PROGRAMAS E CONVÊNIOS

MISSÃO: Captar recursos junto ao CONFEA para investimentos no CREA-PB, proporcionando mais qualidade e recursos aos servidores e à sociedade paraibana

OPORTUNIDADES DE MELHORIA

- ✓ Buscar maior articulação com as gerências para definição anual do planejamento de recursos
- ✓ Realizar parceria colaborativa com a Assessoria Técnica, para apoio e suporte no desenvolvimento dos projetos
- ✓ Treinar servidor nas principais atividades da Gerência, para dar suporte, quando necessário.

GERÊNCIA DE REGISTRO

MISSÃO: Atender com qualidade, eficiência e eficácia as demandas dos profissionais, das empresas e da sociedade em geral que buscam os serviços prestados pelo CREA-PB

OPORTUNIDADES DE MELHORIA

- ✓ Solicitar à Gerência de Tecnologia da Informação treinamento no SITAC
- ✓ Elaborar planejamento de comunicação externa e interna sobre as mudanças no SITAC (ex.: navegador para o SITAC).
- ✓ Desenvolver ações de comunicação interna, para melhorar aspectos comportamentais na Gerência
- ✓ Realizar redistribuição de atividades entre os colaboradores, com acompanhamento da gerência (Ex.: remanejamento de atividades em período de férias).
- ✓ Melhorar o layout do *site* do CREA-PB, para o usuário-cidadão oferecendo mais clareza e visibilidade, por ex.: Informações de ART, certidões e registro.

- ✓ Construir agenda interna de reuniões na própria Gerência de Registro
- ✓ Estruturar os processos do setor de Pessoa Jurídica, para cumprimento de prazos das demandas
- ✓ Diminuir a interferência telefônica externa, para dar evasão ao fluxo de processos (substituição dos telefones de volume alto e aquisição de *headsets*).

GERÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

MISSÃO: Promover ações preventivas e de suporte em infraestrutura de tecnologia da informação, para as demais atividades e serviços do CREA-PB

OPORTUNIDADES DE MELHORIA

- ✓ Atualizar a política de informação, de forma didática, e divulga-la aos colaboradores do CREA-PB
- ✓ Elaborar procedimentos, ou mesmo procedimento operacional padrão e compila-los em um livro
- ✓ Acompanhar o processo de digitalização do material do CREA-PB
- ✓ Realizar controle efetivo de tecnologia da informação nas inspetorias
- ✓ Implantar o sistema de gestão da informação (SGI)
- ✓ Implantar a Gestão de controle de impressão
- ✓ Padronizar o parque computacional do CREA-PB
- ✓ Elaborar plano de capacitação para os servidores da área de tecnologia da informação, indicando as competências a serem desenvolvidas (certificações, cursos de gerenciamento de projetos, governança de tecnologia da informação, gestão de riscos, dentre outros)
- ✓ Divulgar boas práticas de tecnologia da informação para os usuários
- ✓ Realizar treinamento interno de *softwares* para os colaboradores
- ✓ Melhorar atendimento e cordialidade com os colaboradores
- ✓ Realizar atividades de integração e comprometimento da equipe com vistas a otimizar o seu trabalho
- ✓ Realizar trabalho de inclusão digital, no *website* do CREA-PB para usuários-cidadãos
- ✓ ao Identificar os principais serviços utilizados e aqueles que trazem maior dificuldade e dúvidas ao usuário-cidadão e esclarecer as dúvidas a partir de tutoriais objetivos e vídeos, de forma didática.
- ✓ Realizar enquetes, no *website* do CREA-PB, para avaliar a satisfação do serviço e identificar dificuldades dos usuários

ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO

MISSÃO: Buscar a eficiência na comunicação com os diversos públicos com os quais se relaciona o CREA-PB

OPORTUNIDADES DE MELHORIA

- ✓ Elaborar plano de comunicação institucional, para fortalecer a presença do CREA-PB, na sociedade paraibana
- ✓ Elaborar documento sobre dúvidas frequentes para disponibilizá-lo no *website* do CREA-PB, para ajudar aos usuários-cidadãos
- ✓ Definir e divulgar as modalidades de fiscalização mais relevantes
- ✓ Elaborar indicadores de desempenho para a assessoria de comunicação
 - Indicadores da rede social *Facebook* (acesso, alcance, curtidas, dentre outras métricas)
 - Indicadores de eficácia da abertura de *e-mails*
 - Indicadores de acesso e navegação do *website*
 - Indicador de presença em mídia *off line* (televisão, jornal e rádio)
- ✓ Realização de treinamento de *media training* com servidores que lidam com a mídia
- ✓ Desenvolver Guia de Mídia com as fontes (cartilha), para os meios de comunicação
- ✓ Parabenizar os novos profissionais associados, que adquirem a carteira de registro, inclusive, apresentar código de ética, convênios do CREA e demais serviços
- ✓ Criar de fôlder institucional do CREA-PB
- ✓ Viabilizar o envio mensal de *newsletters* para profissionais associados

OUVIDORIA

MISSÃO: Atender com eficiência as demandas do cidadão junto à estrutura organizacional do CREA-PB

OPORTUNIDADES DE MELHORIA

- ✓ Realizar retorno (*feedback*), ao cidadão de denúncias identificadas
- ✓ Construir agenda de reuniões com a Gerência de Fiscalização, para alinhamento e troca de informações sobre as denúncias encaminhadas e processadas
- ✓ Fazer publicação interna de informações e indicadores da Ouvidoria, inclusive, os ônus e os bônus
- ✓ Elaborar o Manual da Ouvidoria
- ✓ Realizar reuniões de *feedback* com as gerências, a partir do envio de relatórios semestrais, para aplicação como ferramenta de melhoria da gestão
- ✓ Gerar indicadores específicos para monitoramento do atendimento da Ouvidoria, por ex. índice de taxa de resposta das denúncias, classificação das ligações recebidas, (informações, reclamações, consultas de protocolo, etc.), dentre outros
- ✓ Realizar pesquisa de satisfação com os servidores e com as partes interessadas

- ✓ Sensibilizar os servidores para construírem relações interpessoais e melhorá-las
- ✓ Melhorar o espaço físico, para assegurar privacidade aos trabalhos da Ouvidoria
- ✓ Realizar Ouvidoria Itinerante, como por exemplo, nas inspetorias
- ✓ Articular-se com outras ouvidorias, para *benchmarking* de ideias e processos.

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONALCREA PB - 2015-2018

Apêndice 02: Planos de Ação

Eixo Temático	Gestão			
Objetivo	Melhorar os processos e procedimentos da Gestão do CREAPB			
Estratégia	Treinar e monitorar a tramitação dos processos operacionalizados pelos Conselheiros			
Meta 01	Treinar os Conselheiros no módulo conselheiro do SITAC			
Descrição da Meta	Orientar os Conselheiros para facilitar o seu desempenho na função através de dois treinamentos por ano.			
Etapas	Responsável	Período	Recursos	Métrica
Estabelecer dia e horário com os Conselheiros	Renata/colaboradores	Primeira reunião Plenária do ano, Fevereiro 2016	-	Definição calendário de treinamento
Definir a pauta de treinamento com o pessoal de TI	Renata/colaboradores	Março/2016 Julho/2016	-	Pauta definida e consensada
Convocar reunião de treinamento com os Conselheiros	Renata/colaboradores	Data definida segundo opinião dos conselheiros	-	Confirmação de data através de E-mail.
Realizar o treinamento	Renata e Gerência de TI/colaboradores	A data definida	Datashow	- Lista de Frequência - Pesquisa de satisfação em relação ao treinamento.
Meta 02	Realizar treinamento anual para os novos Conselheiros sobre o funcionamento CREA PB			
Descrição da Meta				
Etapas	Responsável	Etapas	Responsável	Etapas
Estabelecer dia e horário	Gab/Ouvidoria/AJ/colaboradores	Primeira reunião Plenário do ano Fevereiro/2016	Sonia Pessoa/Alméria Carniato/colaboradores	Definição de data e horário
Definir pauta	Gab/Ouvidoria/colaboradores	Fevereiro/2016	Sonia Pessoa/Alméria Carniato/colaboradores	Pauta definida
Convocar palestrantes (Ouvidoria, Assessores Jurídico e Técnico do CREA-PB) e Conselheiros	Gab/colaboradores	Após definição da data	Gabinete	E-mail e comprovação de recebimento
Realizar treinamento	Gab/Ouvidoria/colaboradores	Março/2016	-Datashow; -Regimento Interno do CREA-PB; -Manual do Conselheiro; -Legislação (as mais usadas)	Lista de Frequência
Responsáveis: Gabinete/Ouvidoria				

Eixo Temático	Gestão			
Objetivo	Melhorar a qualidade dos serviços prestados pelo CREA PB			
Estratégia	Aferir o nível de satisfação dos usuários do sistema CREAPB			
Meta 01	Realizar pesquisa de satisfação com membros do Plenário CREA-PB			
Descrição da Meta				
Etapas	Responsável	Período	Recursos	Métrica
Definir o escopo da avaliação, inclusive data e horário	Gabinete /Renata	Dezembro/2016 (Ultima Plenária do ano)		Calendário definido
Elaboração do Questionário	Gabinete /Renata	Novembro/2016		Questionário elaborado
Aplicação do Questionário	Gabinete /Renata	Na data definida		Questionário respondido
Mensurar os resultados	Gabinete /Renata	Dezembro/2016		Apresentação dos resultados aos membros do Plenário e debater melhorias sobre os gargalos detectados.
Responsável: Gerência de Apoio aos Colegiados/Gabinete				
Observações: A pesquisa de satisfação poderia ser feita com os Conselheiros atuais, em janeiro/2016. A definição do escopo deve começar no mês de agosto, assim haverá tempo hábil na execução das etapas propostas.				

Eixo	Gestão			
Objetivo	Melhorar os Processos e Procedimentos da Gestão do CREAPB			
Estratégia 1	Treinar e monitorar a tramitação dos processos no Plenário.			
Meta 1	Acompanhar a tramitação dos Processos apreciados no Plenário			
Descrição da Meta				
Etapas	Responsável	Período	Recursos	Métrica
Levantamento da quantidade de processos, por assunto, em 2015				
Proceder ao levantamento da quantidade de processos tramitados ao Plenário (Recursos de notificação ao CONFEA, Dívida Ativa e Arquivamento).	Sonia M ^a José	Fev a Jul/2016 Ago a jan/2017	Registros por decisões SITAC	Relatório semestral, com dados estatísticos
Levantar resultados advindos do CONFEA e contatar Seção de Dívida Ativa, para solicitar o resultado.	M ^a José	Fev a Jul/2016 Ago a jan/2017	Protocolo E-mail	Relatório trimestral, incluindo dados estatísticos
Apresentar os resultados ao Plenário	Sonia / M ^a José	Junho Dezembro /2016	E-mail Exposição	Apresentar Relatório ao Plenário (Exposição em reunião com

				Superintendência e Gerências) / constar no Relatório de Prestação de Contas/constar como peça em processos de auditoria)
Responsável: Gabinete				

Eixo Temático	Gestão			
Objetivo	Melhorar os processos e procedimentos da Gestão do CREA PB			
Estratégia	Treinar e Monitorar a tramitação dos processos nas Câmaras Especializadas e Comissões Permanentes			
Meta 1	Quantificar os processos das Câmaras especializadas			
Descrição da Meta				
Etapas	Responsável	Período	Recursos	Métrica
Registrar a quantidade de processos encaminhados ao Plenário (Recurso), Setor de Dívida Ativa.	Renata	Janeiro/2016 Julho/2016	Gabinete Seção de Dívida Ativa	Relatório mensal
Informar ao Gabinete e Seção de Dívida Ativa, a quantidade de processos enviados e solicitar o resultado dos mesmos.	Renata	Janeiro/2016 Dezembro/2016	E-mail	-E-mail comprovando de recebimento do processos. -Relatório mensal.
Constatar os resultados emitidos pelo Gabinete e Seção de Dívida Ativa.	Renata	Março/2016	E-mail	Relatório bimensal (tabelas e gráficos) para discussão entre as gerências envolvidas.
Responsável: Gerência de Apoio aos Colegiados				

Eixo Temático	Gestão			
Objetivo	Melhorar os processos e procedimentos da Gestão do CREA PB			
Estratégia	Treinar e Monitorar a tramitação dos processos nas Câmaras especializadas e Comissões Permanentes			
Meta 01	Elaborar indicadores por Câmara Especializada e Comissões permanentes			
Descrição da Meta				
Etapas	Responsável	Período	Recursos	Métrica
Quantificar e analisar os processos avaliados por Câmara no ano de 2015	Renata	Fevereiro/2016	Relatório do Sitac	Relatório do ano 2015 inclusive análise de causalidade.
Responsável: Gerência de Apoio aos Colegiados				
Plano adicionado na 5ª Oficina Tecnológica				

Eixo Temático	Gestão			
Objetivo	Melhorar os Processos e Procedimentos da Gestão do CREAPB			
Estratégia	Treinar e monitorar a tramitação dos processos no Plenário.			
Meta 01	Elaborar Indicadores de desempenho dos membros do Plenário			
Descrição da Meta	Quantificar o número de processos analisados e frequência dos membros do Plenário			
Etapas	Responsável	Período	Recursos	Métrica
Quantificar processos por Conselheiros, do Plenário, registrados em pautas.	Sonia/Mª José	Fev/julho/16 Agos/dez/16	Pauta/SITAC	Relatório
Apresentar índice, por Conselheiro	Sônia	trimestral	Pauta	Relatório semestral
Avaliar a frequência dos Conselheiros do Plenário	Sônia Maria José	trimestral	Lista de presença	Relatório semestral
Quantificar a frequência por lista de presença das Sessões Plenárias.	Sônia/Maria José	trimestral	Lista de presença	Relatório semestral
Apresentar resultados	Sônia/Maria José	semestral	documentos	Apresentar Relatório (exposição em reunião com Superintendência e Gerências)/ constar no Relatório de Prestação de Contas/constar como peça em processos de auditoria)

Eixo Temático	Exercício Profissional			
Objetivo	Ampliar e aprimorar a fiscalização buscando maior eficiência			
Estratégia	Desenvolver um Programa de Capacitação para os Agentes Fiscais			
Meta 01	Participar de Seminários de Fiscalização promovidos por outros CREAs			
Descrição da Meta	Capacitação dos agentes fiscais, por modalidade profissional e troca de boas práticas na área de Fiscalização.			
Etapas	Responsável	Período	Recursos	Métrica
Consultar e definir a programação de treinamento junto aos CREAS	César e Juan	Março/2016	E-mails, celulares, visita sites, dentre outros.	Calendário semestral de boas práticas
Participação de agentes fiscais em atividades de fiscalização em CREAs da região	César e Juan	Semestral A partir de Junho/2016	Diárias, passagens - (CREA-PB, PRODAFISC), veículos.	Relatório de participação Novas ideias aprovadas para os fiscais do CREA PB
Fiscalização	César	Trimestral.	Diárias,	Plano de Fiscalização.

itinerante nas diversas modalidades		A partir de Março/2016	(CREA-PB), veículos.	Relatório de Fiscalização.
Responsável: Gerência de Fiscalização				

Eixo Temático	Exercício Profissional			
Objetivo	Ampliar a fiscalização buscando maior eficiência.			
Estratégia	Celebrar convênios e termos de cooperação técnica com órgãos públicos, empresas privados e instituições de ensino			
Meta 01	Identificar os principais órgãos existentes no Estado como Prefeituras, Receita Federal/estadual/municipal para celebração de convênios			
Descrição da Meta	Assinar convênios e Termo de cooperação incluindo monitoramento.			
Etapas	Responsável	Período	Recursos	Métrica
Levantamento dos Órgãos com os quais, haja necessidade de realização convênios, através de envio de ofícios, consulta em sites, outros regionais, etc.	Raimundo Nonato, César, Juan e Josemar.	De Janeiro/2016 à Junho/2016	Veículos, telefone, e-mail.	Relatório do levantamento Preparativos sobre interesses comuns
Celebração e Divulgação de convênio e/ou termo de cooperação.	Presidência, Assessorias: Institucional (Corjesu), Jurídica (Ismael), de Comunicação (Graziela) e Técnica (Raimundo Nonato).	A partir de Julho/2016	-	Quantidade de convênios e Termo de cooperação técnica assinados.
Monitoramento dos convênios e/ou termo de cooperação	Josemar e Juan	A partir de Julho/2016 Trimestral*	-	Relatório de acompanhamento da execução dos convênios celebrados**
Responsável: Gerência de Fiscalização				
Observações: *Verificar os prazos dos convênios e renová-los antes do final do prazo. **Enfatizar os ônus e bônus de cada convênio.				

Eixo Temático	Exercício Profissional			
Objetivo	Otimizar o processo de Fiscalização			
Estratégia	Avaliar o desempenho da Gerência de Fiscalização			
Meta 01	Elaborar método de avaliação de desempenho da Gerência de Fiscalização			
Descrição da Meta				
Etapas	Responsável	Período	Recursos	Métrica
Realizar benchmarking junto a outros conselhos sobre métodos de avaliação de desempenho.	Josemar e Especialista (convênio)	Até Junho/2016	Emails, celulares, sites.	- Relatório das consultas realizadas. - Método elaborado de avaliação (critérios de medição)
Debater o método elaborado junto à comissão de implantação do Plano estratégico e especialista na área.	César, Juan, Josemar e Raimundo e comissão de gestão.	Até Dezembro/2016	SITAC, Emails, celulares, sites, dentre outros.	Nível de aceitação com o método elaborado
Implantação do método elaborado para Avaliação e desempenho da GFIS - período de teste	César, Juan, Josemar e Raimundo.	A partir de Janeiro/2017 (Período de Teste – 06 (seis) meses	-	Relatório mensal do teste.
Responsável: Gerência de Fiscalização				
Observação: Criar um Grupo de Trabalho para elaborar um método de Avaliação do desempenho do setor de fiscalização.				

Eixo Temático	Exercício Profissional			
Objetivo	Otimizar o processo de Fiscalização			
Estratégia	Aplicar a Tecnologia da Informação na realização da Fiscalização inteligente			
Meta 01	Disponibilizar um colaborador da GTIN para criar ferramentas que auxiliem na fiscalização* (Meta: Formar grupo de trabalho envolvendo as Gerências de TI e Fiscalização visando dar suporte ao uso de novas tecnologias na Fiscalização)			
Descrição da Meta	Implantar novas tecnologias na fiscalização			
Etapas	Responsável	Período	Recursos	Métrica
Fazer levantamento do perfil e das atribuições do colaborador da GTIN que auxiliará na GFIS	César, Juan e Raimundo	Até Março/2016	-	Relatório com perfil e atribuições
Solicitar da GTIN um colaborador com conhecimentos em informática e em fiscalização	César e Juan	Março/2016	Processo SITAC	Protocolo do Processo
Fazer reunião com a Superintendência e a GTIN	César, Juan e Raimundo	Março/2016	E-mail	Ata da Reunião
Desenvolver ferramenta para suporte da Fiscalização	César, Juan e Raimundo			Tecnologia funcionando

Responsável: Gerência de Fiscalização
Observação: *Criação de Grupo de Trabalho entre a Fiscalização e TI, com apoio de professores e estagiários do curso de informática de instituições de ensino superior, no intuito de criar novas tecnologias para fiscalização.

Eixo Temático	Exercício Profissional			
Objetivo	Otimizar o processo de Fiscalização			
Estratégia	Melhorar a eficiência do processo de Fiscalização			
Meta 01	Reduzir em 30% o número de autuação indevidas			
Descrição da Meta				
Etapas	Responsável	Período	Recursos	Métrica
Realizar diagnóstico da quantidade dos autos de 2015 e tipos de vícios mais frequentes	César, Juan e Raimundo	Até Junho/2016	SITAC	- Relatório do levantamento concluído
Treinar os agentes fiscais sobre a legislação CONFEA/CREA com objetivo de reduzir o número de autuações com vícios.	César, Juan e Raimundo	Julho/2016	-	Relatório: Pauta, palestrantes, Local e horário.
Convocar os Fiscais para o treinamento	César	Julho/2016	Email e telefone.	Confirmação de participação através de e-mail
Realização do treinamento	César, Juan e Raimundo	Agosto/2016	Diárias, veículos, data show, plenário e notebook	-Lista de frequência -Pesquisa de satisfação
Novo levantamento dos autos com vícios após 06 (seis) meses do treinamento	César, Juan e Raimundo	Fevereiro /2017	Sitac	Relatório com os resultados atualizados.
Meta 02	Implementar a celeridade dos processos de auto de infração em atraso (Meta: Dar celeridade ao processo de auto de infração mediante atuação colaborativa entre as Gerências de Registro e Apoio aos Colegiados)			
Elaborar um POP para controle dos prazos dos processos	César e Juan	De Janeiro a março/2016	Computador Impressora	POP elaborado e implementado
Fazer um levantamento dos processos em atraso na GFIS de 2015	César e Juan	De Janeiro a março/2016	SITAC (através do Pessoal Interno e GTIN).	Estatística dos processos analisados, emitido parecer e devolvidos ao setor correspondente, em função do tempo de resposta e causa dos atrasos.
Promover uma força tarefa a fim de dar celeridade aos processos em atraso e encaminhar para as	César e Juan	A partir de Abril/2016	Agentes Fiscais e servidores internos da	- Relatório da quantidade de processos encaminhados aos setores correspondentes.

respectivas Gerências.			GFIS.	
Responsável: Gerência de Fiscalização				
Observação: Elemento para a elaboração do POP: Se um infrator que já eliminou o fato gerador e o processo ainda não foi enviado à câmara, que ele possa pagar a taxa no seu patamar mínimo, é possível? Segundo a Legislação, apenas a Câmara Especializada pode definir o valor da multa.				

Eixo Temático	Exercício Profissional			
Objetivo Estratégico	Ampliar a fiscalização buscando maior eficiência			
Estratégia	Ampliar a capacidade de fiscalização, intensificando ações nas diversas modalidades			
Meta 1	Cadastrar os empreendimentos passíveis de fiscalização, com o apoio da Gerência de TI			
Descrição da Meta				
Etapas	Responsável	Período	Recursos	Métrica
Levantamento, da quantidade de empreendimentos para fiscalizaçãona Grande João Pessoa e inspetorias, pelos agentes fiscaise servidores internos da GFIS).	César e Juan	A partir de Junho/2016	Sitac , sites, IBGE/SIDRA, Prefeituras, etc. Computadores, telefone, e-mail. Diários Oficiais, Portal da Transparência, DNPM, Relatório da SUDEMA)	-Banco de dados como os empreendimentos fiscalizáveis. -Relatório do levantamento concluído
Promover agendas de fiscalização dos empreendimentos nas inspetorias, segundo asmodalidade.				Relatórios mensalfocando a quantidade de empreendimentos fiscalizados.
Responsável: Gerência de Fiscalização				
Observação: Formar Grupo de Trabalho entre Fiscalização e TI para criar banco de dados e suporte para mapeamento e cadastro dos empreendimentos fiscalizáveis				

Eixo Temático	Exercício Profissional			
Objetivo Estratégico	Otimizar o processo de Fiscalização			
Estratégia 3	Avaliar o desempenho da Gerência de Fiscalização			
Meta 1	Criar plano de produtividade dos agentes fiscais			
Descrição da Meta				
Etapas	Responsável	Período	Recursos	Métrica
Definir o escopo de plano de produtividade da fiscalização	Grupo de trabalho	Até março/2016	Telefone, sites, e-mail	Escopo definido e aprovado
Benchmarking junto a outros regionais para pesquisa, inclusive seleção de Critérios.	Josemar Grupo de trabalho	30/05/2016	Telefone e e-mail.	Apresentação da 1ª versão do modelo para a Sede e Inspetorias.
Apresentação da 1ª versão, melhorada gerando uma 2ª versão do modelo de produtividade.	César Grupo de trabalho e Equipe de gestão	30/08/2016	Mediante o SITAC: Relatórios de Fiscalização e/ou Visitas, Autos de Infração, ARTs decorrentes da fiscalização, Processos, dentre outros.	-Apresentação da 2ª versão para a Sede e Inspetorias. - Análise, Aprovação e sanção da versão final do plano de produtividade
Período de teste da implementação do modelo de produtividade 06 (seis) meses	César Grupo de trabalho e Equipe de gestão	Até 12/2016	Teste SIPAC	-Cálculo do índice do desempenho mensal de cada agente fiscal; -Monitoramento e análise mensal.
Implantação do plano de produtividade	César e Juan Equipe de gestão	A partir de janeiro de 2017		Relatório mensal de produtividade por fiscal.
Responsável: Gerência de Fiscalização				

Eixo Temático	Gestão			
Objetivo	Aperfeiçoar o processo de gestão organizacional			
Estratégia	Gestão do Patrimônio			
Meta 01	Definir a comissão de controle de patrimônio para a Sede e Inspetorias			
Descrição da Meta	Definição da Comissão de Patrimônio			
Etapas	Responsável	Período	Recursos	Métrica
Definição das atribuições da comissão junto á superintendência	Felipe Gustavo	18/01/2016	- Correspondência Interna – C.I -Legislação -Regul.Administ e gestão de pessoas	Assinatura da C.I
Reunião com a Superintendência	Felipe Gustavo	29/01/2016		-Nomeação da Comissão
Expedir Portaria a Comissão	Felipe Gustavo	10/02/2016		Assinatura de Protocolo
Meta 02	Conferir, identificar e substituir os tombamentos nos bens patrimoniais			
Etapas	Responsável	Período	Recursos	Métrica
- Elaboração de procedimento de tombamento de bens patrimoniais - Estabelecer cronograma de trabalho	Comissão	29/02/2016	E-mail para comunicar o procedimento e agenda de visitas a Sede e Inspetorias	- Procedimento elaborado de tombamento de bens patrimoniais - Confirmação do cronograma pelas Gerencias
Conferir, Identificar e substituir o tombamento	Comissão	Março de 2016	-Etiquetas dos tombamentos. -Diárias para visitas as Inspetorias	Relatório dos tombamentos por sede e inspetorias.
Atualização das informações no sistema patrimonial	Comissão	29/07/2016	SISPAT	Relatório Final do SISPAT
Meta 03	Implementar procedimento para Termo de Responsabilidade dos bens patrimoniais			
Elaborar Procedimentos sobre termo de Responsabilidade Patrimonial	Comissão	10/08/2016	Comunicação Interna via e-mail	Procedimento elaborado
Emissão dos Termos de Responsabilidade	Comissão	10/08/2016	SISPAT	Material impresso
Reunião com as Gerências para apresentação e entrega do Termo de responsabilidade.	Comissão	15/08/2016	E-mail Datashow Apresentação em powerpoint Lista de presença	-Confirmação de presença por e-mail -Protocolo da entrega dos Termos de Responsabilidade
Recolhimento dos Termos assinados	Comissão	30/08/2016		Termos de Responsabilidade assinados
Responsável: Gerência de Infraestrutura				

Eixo Temático	Gestão			
Objetivo	Aprimorar o atendimento aos usuários			
Estratégia	Melhorar o atendimento telefônico (interno e externo) e o TELECREA			
Meta 01	Sensibilizar os servidores do setor de atendimento telefônico ao público			
Descrição da Meta				
Etapas	Responsável	Período	Recursos	Métrica
Convocação com pauta, da reunião dos servidores com a Superintendência	João Gomes	15/01/2016	E-mail	Confirmação de leitura de E-mail
Reunião com a Superintendência	João Gomes	22/01/2016	-	- Lista de presença - Distribuição de texto
Implementação do resultado da reunião	João Gomes			-Melhoria no atendimento
Meta 02	Capacitar os servidores do setor de atendimento telefônico ao público			
Etapas	Responsável	Período	Recursos	Métrica
Elaborar o escopo da capacitação	João Gomes	Janeiro de 2016	Fontes de informação	Escopo definido
Procurar empresa especializada para realização da capacitação	João Gomes	Fevereiro de 2016	E-mail , sites de pesquisa, telefone	Cotações de preços de três empresas
Abertura de processo	João Gomes	21/03/2016	SITAC	Número do Processo
Realização do Treinamento	Telefonistas	30/06/2016	-	Certificado
Monitoramento do atendimento	João Gomes Josimar TI			-Nível de satisfação -Número de reclamações, queixas
Meta 03	Implementar o software rêmora para melhorar o desempenho do setor telefônico			
Etapas	Responsável	Período	Recursos	Métrica
Solicitar ao setor de TI a instalação do software Rêmora	João Gomes	11/01/2016	E-mail	Confirmação de leitura de E-mail
Instalação do software Rêmora	Josimar TI	18/01/2015	Equipamento Rêmora	Software funcionando Dados coletados pelo software
Aperfeiçoamento do equipamento do setor	João Gomes	14/03/2016		Relatórios mensais com os dados coletados pelo software Rêmora
Meta 04	Avaliar o trabalho realizado no setor Telefônico (Meta: Medir mensalmente o desempenho do setor utilizando os resultados do software Rêmora e aplicar pesquisa de satisfação)			
Etapas	Responsável	Período	Recursos	Métrica
Coletar e processar dados do software rêmora	Guilherme	Mensal	Sistema Rêmora	Gerar estatísticas e gráficos de atendimento
Elaborar um questionário de nível de satisfação	João Gomes	30/03/2016	Microsoft Word	Questionário elaborado e aprovado
Realização de Pesquisa junto aos servidores do Conselho	João Gomes	30/11/2016	-	Relatório com resultados da pesquisa
Publicizar internamente o relatório	João Gomes		SITAC	
Responsável: Gerência de Infraestrutura				
Observação: Quando da implementação das atividades do Plano Estratégico seria conveniente realizar oficinas específicas para alguns planos de ação.				

Eixo Temático:	Gestão			
Objetivo	Aprimorar o Atendimento aos usuários			
Estratégia	Melhorar o atendimento telefônico (interno e externo) e o TELECREA			
Meta 01	Remanejar o atendimento presencial e telefônico da tesouraria			
Descrição da Meta				
Etapas	Responsável	Período	Recursos	Métrica
Definir o escopo do remanejamento junto as gerencias envolvidas	João Gomes	Janeiro/2016	Informações	Relatório* contendo as alternativas estudadas
Convocação da Reunião dos gerentes junto com a superintendência	João Gomes	Janeiro/2016	E-mail	Confirmação de leitura de E-mail de convocação
Reunião com a Superintendência	João Gomes	Janeiro/2016	-	- Decisão tomada - Lista de Presença
Implementação da decisão definida pela Superintendência	João Gomes	Janeiro/2016		
Remanejamento do atendimento presencial e telefônico	João Gomes	Janeiro/2016	Profissional habilitado para remanejamento de equipamentos	Relatório
Avaliação da implementação do remanejamento	João Gomes	Março/2016		Feedback sobre a mudança realizada.
Meta 02	Renovação de computadores na tesouraria			
Etapas	Responsável	Período	Recursos	Métrica
Monitorar o projeto de solicitação de computadores novos junto a T.I	João Gomes	19/02/2016	E-mail	Confirmação de leitura de E-mail
Instalação de computadores novos e destinação dos usados	Gerencia de TI		XY novos computadores	Computadores em funcionamento
Meta 03	Ajustar a emissão correta de boletos no ambiente profissional do SITAC			
Integrar as ações da TI e Tesouraria				
Responsável: Gerência de Infraestrutura				
Observação: Criar um modelo de Relatório (*) que seja objetivo na apresentação da proposta, até uma página.				

Eixo Temático:	Gestão			
Objetivo	Aperfeiçoar o processo de gestão organizacional			
Estratégia	Desenvolvimento de Pessoas			
Meta 01	Treinar servidor para colaborar com o departamento de pessoal (Meta: Incentivar a capacitação dos colaboradores com foco na multifuncionalidade)			
Descrição da Meta				
Etapas	Responsável	Período	Recursos	Métrica
Convocação da Reunião dos servidores junto com a gerência de infraestrutura	Ruttychelly	18/01/2016	E-mail	Confirmação de leitura de E-mail
Reunião com a gerência de infraestrutura para escolha do servidor	Ruttychelly	20/01/2016	-	Lista de Presença
Treinamento do trabalho a ser realizado	Ruttychelly	25/01/2016	Documentação física do setor Sistema NG	Através da assinatura da C.I
Observação: 1. Definir atribuições e características do colaborador voluntário 2. Convocar, através de edital interno, servidores interessados em colaborar com o departamento de pessoal. 3. Selecionar servidores interessados em prestar colaboração, através de entrevista 4. Convocar e treinar o servidor interessado.				
Meta 02	Sensibilizar os Gerentes e Assessores sobre a implantação do e-Social			
Descrição da Meta	e-Social, um projeto do governo federal que vai unificar o envio de informações pelo empregador em relação aos seus empregados			
Etapas	Responsável	Período	Recursos	Métrica
Definir facilitador, calendário e convocação para apresentação do e-social	Gabinete da Presidência	Fevereiro de 2016		Calendário aprovado
Apresentação do e-social em reunião com as Gerências e Assessorias inclusive debate de dúvidas	Gabinete da Presidência	Fevereiro de 2016		- Apresentação e debate realizado. - Lista de presença
Meta 03	Negociar com Sindicato			
Descrição da Meta				
Etapas	Responsável	Período	Recursos	Métrica
Proposta de antecipação de data de negociação Sindicato – CREA PB.	Sindicato	Fevereiro de 2016		
Reunião com a cúpulo do CREA PB.				
Responsável: Gerência de Infraestrutura				

Eixo Temático:	Gestão			
Objetivo	Aprimorar o Atendimento aos usuários			
Estratégia	Melhorar a infraestrutura física do atendimento telefônico e presencial			
Meta 01	Substituir atual sistema de iluminação e equipamentos elétricos da Sede			
Descrição da Meta				
Etapas	Responsável	Período	Recursos	Métrica
Levantamento das despesas de energia elétrica em 2015	João Gomes			Relatório com levantamento mensal das despesas com energia elétrica em 2015, e propostas de mudança.
Análise comparativa do custo atual e custo projetado com as alternativas de mudança				Relatório mostrando os custos do sistema de iluminação e equipamentos elétricos (lâmpadas, ar condicionado, gerador, etc)
Elaborar Termo de Referência para o pregão				Termo de referencia elaborado
Abertura de Edital do Pregão presencial	João Gomes	20/01/2016	SITAC	Número de Processo
Abertura do Pregão				Declaração do ganhador
Troca do sistema de iluminação e equipamentos elétricos.	João Gomes	01/03/2016	Profissional habilitado para realizar a substituição do sistema de iluminação.	- Fotos do Antes da substituição - Fotos depois da substituição. - Análise do custo mensal da energia elétrica, verificando os benefícios da mudança.
Responsável: Gerência de Infraestrutura				
Observação: Definir o escopo da mudança: somente lâmpadas ou sistema de iluminação e equipamentos elétricos.				

Eixo Temático:	Gestão			
Objetivo	Melhoria dos Processos e Procedimentos			
Estratégia				
Meta 01	Consultar com a área jurídica sobre como proceder nos casos dos servidores de serviços gerais e transporte.			
Descrição da Meta				
Etapas	Responsável	Período	Recursos	Métrica
Meta 02	Elaborar Procedimento Operacional Padrão – POP do processo de serviços gerais			

	e transporte.			
Meta 03	Realizar sensibilização com os servidores de serviços gerais e transporte com base no resultado da consulta jurídica e treinamento do POP			
Etapas	Responsável	Período	Recursos	Métrica
Meta 04	Realizar monitoramento do setor de Transporte (indicadores de tempo de operação, horas trabalhadas por veículo e consumo de combustível)			
Responsável: Gerência de Infraestrutura				
*Tempo de Operação: compreende o tempo de operação por dia de trabalho, com base na hora de início, hora de fim e pausas.				
Observação: Os Planos de ação serão elaborados pela Gerência responsável.				

Eixo Temático	Integração com a Sociedade			
Objetivo	Melhorar comunicação com a Sociedade			
Estratégia	Reduzir a presença física dos usuários nas instalações do CREA PB			
Meta 01	Disponibilizar de um FAQ – <i>Frequently Asked Questions</i> no site do CREA PB			
Descrição da Meta	O objetivo do FAQ é reduzir a recorrência de perguntas frequentes.			
Etapas	Responsável	Período	Recursos	Métrica
Fazer levantamento das principais dúvidas sobre o funcionamento dos serviços do CREA PB	Grazielle	20 de janeiro	E-mails	Gerar FAQ – Perguntas Frequentes
Formatar FAQ para o site	Grazielle	10 de fevereiro	-	FAQ formatado
Publicizar o FAQ no site do CREA PB, entre colaboradores e rede social	Grazielle	10 de março	-	- FAQ publicado. - Acesso ao FAQ
Responsável: Assessoria de Comunicação				

Eixo Temático:	Integração com a Sociedade
Objetivo	Melhorar comunicação com a Sociedade
Estratégia	Divulgar o sistema CREA PB
Meta 01	Gerar notícias a partir das observações in loco das Fiscalizações

Descrição da Meta	Participar das fiscalizações para captar informações e subsidiar a elaboração de matérias mais completas, com o objetivo de gerar pautas para os meios de comunicação externos.			
Etapas	Responsável	Período	Recursos	Métrica
Definir junto com a gerência de fiscalização as ações mais relevantes a serem acompanhadas	Grazielle	Todo início de mês		Calendário mensal
Participar das fiscalizações	Grazielle	Sempre que ocorrerem	Motorista	Produção de matéria
Divulgar trabalho da Fiscalização	Grazielle	Sempre que ocorrerem	-	Matéria publicada.
Responsável: Assessoria de Comunicação				
Observação: Buscar espaço na mídia, principalmente nos jornais, para divulgar ações do CREA-PB, nos finais de semana, de forma gratuita.				

Eixo Temático	Integração com a Sociedade			
Objetivo	Melhorar a comunicação com a Sociedade			
Estratégia	Divulgar o sistema CREA PB			
Meta 01	Monitorar sistematicamente a presença digital do CREA PB na web e outros meios de comunicação			
Descrição da Meta	Desenvolver métricas para acompanhamento e melhoria da Assessoria			
Etapas	Responsável	Período	Recursos	Métrica
Levantar indicadores da rede social Facebook	Grazielle	Todo último dia útil do mês		Relatório mensal de indicadores do Facebook
Indicadores de eficácia da abertura de e-mails	Grazielle	31 de janeiro	Sitac Informática	Relatório mensal de eficácia da abertura de e-mails
Indicadores de navegabilidade do site do CREA PB	Grazielle	A partir de Abril/16	Contratação de empresa	Relatório de estatísticas de navegabilidade do site
Indicador de presença em mídia off line – televisão, jornal e rádio	Grazielle	Março/16	Empresa contratada através do PRODACOM	Relatório mensal de clipping e monitoramento
Responsável: Assessoria de Comunicação				

Eixo Temático	Integração com a Sociedade			
Objetivo	Melhorar a comunicação com a Sociedade			
Estratégia	Divulgar o sistema CREA PB			
Meta 01	Realizar treinamento de Media training com servidores que lidam com a mídia			

Descrição da Meta	Instrumento para capacitação dos servidores que lidam com a mídia, de modo a otimizar sua participação nos veículos de comunicação, consolidando-os como fontes prioritárias e, deste modo, aproximando o CREA PB cada vez mais da mídia (espontânea).			
Etapas	Responsável	Período	Recursos	Métrica
Preparar material didático para os servidores	Grazielle	Março/16		Material impresso e slides
Elaborar calendáriopara o treinamento	Grazielle	Março/16	Plenário do Crea Datashow	Realização do treinamento
Responsável: Assessoria de Comunicação				

Eixo Temático	Integração com a sociedade			
Objetivo	Melhorar a comunicação com a Sociedade			
Estratégia	Divulgar o sistema CREA PB			
Meta 01	Desenvolver Guia de Mídia com as fontes (cartilha) para os meios de comunicação			
Descrição da Meta	O Guia de Mídia tem a intenção de esclarecer, com linguagem acessível ao público-alvo, a função do CREA e em quais pautas é possível ou necessário consultar o Regional. A cartilha objetiva ainda oferecer uma lista de fontes que auxiliem o trabalho dos veículos.			
Etapas	Responsável	Período	Recursos	Métrica
Fazer o levantamento das fontes	Grazielle	Fevereiro/16		Relação de fontes pronta
Elaborar o Guia de Mídia	Grazielle	Fevereiro/16		Texto pronto e imagens selecionadas
Formatar/diagramar o Guia de Mídia	Grazielle	Março/16	Precisa ser definido	Guia diagramado e finalizado
Distribuir o Guia de Mídia	Grazielle	Março/16	Motorista (se for impresso); emails (se digitalizado)	
Responsável: Assessoria de Comunicação				

Eixo Temático	Integração com a Sociedade			
Objetivo	Melhorar a comunicação com a Sociedade			
Estratégia	Divulgar o sistema CREA PB			
Meta 01	Congratular novos associados			
Descrição da Meta	Enviar e-mail de congratulação a novos associados e apresentação do código de ética, convênios do CREA e outros serviços.			
Etapas	Responsável	Período	Recursos	Métrica
Preparar material para envio	Grazielle Informática	Abril/16	Mailing SITAC	E-mail finalizado
Meta 02	Enviar e-mail corporativo de aniversário aos profissionais registrados			
Etapas	Responsável	Período	Recursos	Métrica

Responsável: Assessoria de Comunicação				

Eixo Temático	Gestão			
Objetivo	Aperfeiçoar o processo de gestão organizacional			
Estratégia	Desenvolvimento de Pessoas			
Meta 01	Promover atividade colaborativa entre funcionários			
Descrição da Meta	Parceria colaborativa entre a Gerência de Programas e Projetos e Assessoria técnica para suporte nas atividades da Gerência de Programas e Projetos.			
Etapas	Responsável	Período	Recursos	Métrica
Formalizar atividade colaborativa entre a Assessoria Técnica e gerencia Programas e projetos junto à Superintendência.	Raimundo Sergio	Janeiro/2016		Comunicação oficializando a atividade colaborativa
Estabelecer um calendário anual com a realização de reuniões	Sergio	Janeiro/2016	E-mail	Número de reuniões efetivas/ Número de reuniões marcadas
Repassar informações das reuniões a Superintendência	Sergio	Janeiro/2016	E-mail	Relatórios
Meta 02	Treinamento de servidor para dar suporte áAssessoria Técnica (Meta: Incentivar a capacitação dos colaboradores com foco na multifuncionalidade)			
Descrição da Meta 02				
Etapas	Responsável	Período	Recursos	Métrica
Solicitar á superintendência de servidor para cooperar com a Assessoria Técnica	Raimundo	Janeiro/ 2016	Envio da Correspondência Interna – C.I	Assinatura da Comunicação Interna
Definir atribuições e Treinar servidor alocado á Assessoria Técnica	Raimundo	Fevereiro/2016	Computador Datashow Legislação do Sistema Email Modelo de pareceres	- Servidor treinado - Relatório de Processos analisados /tramitados
Responsável: Gerencia de Programa e Projetos				
Observação: Estudar a possibilidade de procurar um estagiário para apoiar á Assessoria Técnica.				

Eixo Temático	Gestão			
Objetivo	Aperfeiçoar o processo de gestão organizacional			
Estratégia	Executar e monitorar o Planejamento Estratégico			
Meta 01	Definir aplicação de recursos do PRODESU junto ao Comitê de implementação do Plano estratégico e Gerências			
Descrição da Meta				
Etapas	Responsável	Período	Recursos	Métrica
Convocar Gerentes para Reunião	Sergio	Janeiro/2016	E-mail Pauta	E-mail enviados
Realizar 1º Reunião	Sergio	Janeiro/2016	Sala de Reuniões Datashow Computador	Lista de Presença Ata da Reunião
Realizar reunião com a Gestão para repassar demandas apresentadas pelos gerentes e posterior aprovação	Sergio	Fevereiro/2016	Sala da Superintendência	Ata de Reuniões
Realizar 2º Reunião com gerentes (repassar informações da Gestão)	Sergio	Fevereiro/2016	Sala de Reuniões Datashow	Ata de Reuniões
Elaborar Projetos definidos com base nos elementos repassados pelas Gerências (Coordenadores)	Sergio/Coord.	Março/2016	Sala de Reuniões Datashow Impressora Scanner E-mail	Projetos Elaborados
Reunião com os Coordenadores dos Projetos visando o acompanhamento e execução dos Projetos	Sergio/Coord.	Mai/2016	Sala de Reuniões Datashow Impressora Scanner E-mail	Ata de Reuniões
Comunicar/Acompanhar/Assessorar os Coordenadores e Contabilidade na Prestação de Contas dos projetos	Sergio	Dezembro/2016	Sala de Reuniões Data Show Impressora Scanner E-mail	Prestação de Contas de cada Projeto
Responsável: Gerência de Programa e Projetos				

Eixo Temático	Gestão
Objetivo	Aperfeiçoar o processo de gestão organizacional
Estratégia	Executar e monitorar o Planejamento Estratégico
Meta 01	Realizar procedimentos licitatórios para aquisição de bens e serviços essenciais

Descrição da Meta 01				
Etapas	Responsável	Período	Recursos	Métrica
Comunicar aos gerentes responsáveis necessidade de Abertura de Processo Administrativo para Aquisição de Bens e Serviços	Sergio	Janeiro/2016	E-mail	E-mail enviados
Elaboração dos Termos de Referência	Sergio e gerente envolvido no projeto	Fevereiro/2016	Informações	Termo de referencia
Realizar Licitações	Sergio	Março/2016	Sala de Reuniões Computador	Lista de Presença Ata da Sessão
Execução dos contratos com as empresas ganhadoras	Sergio			
Avaliação	Sergio			
Responsável: Gerencia de Programa e Projetos				

Eixo Temático	Gestão			
Objetivo	Aperfeiçoar o processo de gestão organizacional			
Estratégia	Desenvolvimento de Pessoas			
Meta 01	Realizar trabalho educativo com os servidores			
Descrição da Meta	Melhorar o ambiente de trabalho			
Etapas	Responsável	Período	Recursos	Métrica
Conscientização dos servidores sobre educação no ambiente de trabalho	Inêz	Fevereiro/2016	Dinâmicas Boa vontade	Redução de barulho no ambiente Servidores menos estressados
Realizar palestras e treinamentos sobre comunicação interna	Benalva	1º Semestre	Sebrae, Datashow, DRT/SENAC /SUDEMA/S EBRAE	Questionário de avaliação sobre a palestra.
Sinalização visual no setor (placas orientativas)	Inêz Sônia	Janeiro/2016	Custo das placas de sinalização	Placas no ambiente de trabalho
Solicitar á Superintendência a substituição de aparelhos telefônicos fixos e aquisição de aparelho telefônico auricular	Inêz Sônia	Fevereiro/2016	Aquisição de aparelhos telefônicos	Aparelhos telefônicos novos em funcionamento.
Responsável: Gerência de Registro				

Eixo:	Gestão			
Estratégia	Melhorar a interatividade entre o CREA-PB e a sociedade			
Meta 01	Aprimorar o TELECREA			
Descrição da Meta				
Etapas	Responsável	Período	Recursos	Métrica

Elaborar sugestões de melhoria do atendimento do TeleCrea junto com a Superintendência				
Treinar 03 servidores para o TELECREA	Osmar Ricanda	1º Bimestre	Rotinas Administrativas Datashow	
Identificar quais os principais serviços solicitados pelos cidadãos-usuários e redistribuí-los no layout do site CREA-PB/SITAC para facilitar o acesso aos serviços dos usuários cidadãos	GTI	1º Bimestre		
Meta 02	Avaliação do atendimento presencial/telefônico			
Elaborar modelo de avaliação de satisfação do atendimento telefônico				
Criar caixa de sugestões críticas e elogios, reclamações, etc.	Inêz	1º semestre	CREA-PB	Reunião para resolução das críticas, reclamações, sugestões e opiniões
Monitorar quinzenalmente as opiniões enviadas				Reunião para resolução das críticas, reclamações, sugestões e opiniões
Elaborar questionário para avaliar o atendimento presencial.				
Meta 03	Melhorar o site do CREA-PB			
Desenvolver o modelo de pesquisa de opinião a ser inserido no site do CREA PB				
Inserir no site do CREA-PB a pesquisa de opinião sobre aos serviços prestados	GTI	1º semestre	CREA-PB	
Monitorar os resultados da pesquisa no site	Inêz e Gerência de TI		Site do CREA PB	Relatório com os resultados da pesquisa para Superintendência e Gerências envolvidas
Responsável: Gerência de Registro				
Observação: Recomenda-se desenvolver um Plano de Ação: Aprimorar o TELECREA, Avaliação do atendimento presencial/telefônico e Melhorar o site do CREA-PB				

Eixo	Gestão
Objetivo	Melhorar os Processos e Procedimentos da Gestão do CREAPB
Estratégia	Identificar, selecionar e modelar os principais processos das gerências e assessorias
Meta 01	Otimizar o fluxo processual na Gerência de Registro (Meta: Modelar os principais processos das gerências e assessorias)
Descrição da Meta	Estabelecer prazos no fluxo processual

Etapas	Responsável	Período	Recursos	Métrica
Realizar levantamento de processos, do ano de 2015 , segundo a categoria processual.	GREG TI	Janeiro/2016	SITAC	Prazo médio do fluxo do processo por categoria processual
Elaborar um diagrama do fluxo processual	GREG TI Jurídico	Fevereiro/2016	Legislação SITAC	Diagrama elaborado
Elaborar Instrução Normativa para estabelecer prazos para atendimento às demandas protocoladas, arquivamento por falta de documento e decurso de prazo (utilizar informações das etapas anteriores).	GREG e Gabinete	Março/2016	Legislação Referencia de prazo médio Diagrama Carta de Serviços	Número de processos atendidos fora do prazo /Numero de processos total X 100
Publicizar a Instrução Normativa elaborada da Gerencia de Registro	GREG e Gabinete	Abril/2016	SITAC/Site do CREA-PB/ E- Mail/banners no atendimento ao público	Cumprimento dos prazos estipulados (análise trimestral).
Meta 02	Definir as atribuições de cada colaborador			
Etapas	Responsável	Período	Recursos	Métrica
Seminário com o atendimento/setores/inspetorias	Gestão/GREG	Até 2016	Rotinas e palestras	
Meta 03	Acompanhar a produtividade dos colaboradores			
Etapas	Responsável	Período	Recursos	Métrica
Emissão de relatórios mensais	Ricanda Inêz	1º semestre		
Comunicar através de documento as atividades a serem desenvolvidas pelos setores	Inêz	1º semestre		
Responsável: Gerência de Registro				
Colaboração: Sugiro estabelecer no SRPF, um padrão nos encaminhamentos de processos as Câmaras.				

Eixo Temático	Gestão
Objetivo Estratégico	Melhorar os Processos e Procedimentos da Gestão do CREAPB
Estratégia	Identificar, selecionar e modelar os principais processos das gerências e assessorias
Meta	Identificar, modelar e preparar o fluxo dos processos da TI (Meta: Modelar os principais processos das gerências e assessorias)
Descrição da Meta	Acompanhar as rotinas do colaborador, identificando as tarefas que

	estão sendo executadas, com o objetivo de modelar e preparar os fluxos dos principais processos.			
Etapas	Responsável	Período	Recursos	Métrica
Treinar a equipe de TI na modelagem de processos	Josimar	Janeiro/2016	Estação de trabalho Pacote Office (Word, Excel, Project, Visio)	Equipe treinada em modelagem de processos
Elaborar questionário para entrevistas e coleta de informações com os colaboradores	Josimar, Eduardo e Joca	Janeiro/2016	Questionário	Informações estruturadas sobre os processos de TI
Elaborar primeira versão do fluxo e aferir por meio de um <i>feedback</i> com os colaboradores	Josimar, Eduardo e Joca	Fevereiro a Maio/2016		Fluxos reavaliados e com possíveis modificações
Modelar e documentar os fluxos de processos	Josimar, Eduardo e Joca	Fevereiro a Maio/2016		Aprovação dos fluxos de processos de TI
Responsável: Gerência de Tecnologia da Informação				
Observação: Para tornar o plano de ação melhor estruturado, é indicado que as atividades sejam divididas em etapas				

Eixo Temático	Gestão			
Objetivo Estratégico	Melhorar os Processos e Procedimentos da Gestão do CREAPB			
Estratégia	Identificar, selecionar e modelar os principais processos das gerências e assessorias			
Meta	Elaborar o Livro de Procedimento, baseado nos processos coletados (Meta: Modelar os principais processos das gerências e assessorias)			
Descrição da Meta	Identificar quais e quantos são os hardwares, os seus respectivos fabricantes e determinar procedimentos para manutenção dos referidos hardwares. Padronizar e homologar todos os softwares utilizados no Crea-PB e, após a padronização, estabelecer os procedimentos de execução para cada software. Estabelecer os procedimentos de suporte de nível 1 para o Sitac, reportando, em caso de não obtenção de solução, ao suporte de nível 2.			
Etapas	Responsável	Período	Recursos	Métrica
Baseando-se nas ferramentas de inventário disponíveis no Crea-PB, efetuar o levantamento de parque do hardware e identificar as possíveis falhas e tratamento dos hardwares e desenvolver um livro de procedimento para o tratamento dessas falhas. Levantar os softwares utilizados	Toda a equipe de TI	Junho a Dezembro de 2016	Estação de trabalho, aplicativos do Pacote Office (Word, Excel, Project, Visio), Zabbix, GLPI, site dos fabricantes, manuais	Quantidade de procedimentos por atividades (hardware, software e Sitac)

no Crea-PB, homologando-os e montando o livro de procedimentos para instalação, manutenção e utilização dos mesmos. Documentar os processo de suporte do Sitac.				
Responsável: Gerência de Tecnologia da Informação				

Eixo Temático	Gestão			
Objetivo Estratégico	Melhorar os Processos e Procedimentos da Gestão do CREAPB			
Estratégia	Identificar, selecionar e modelar os principais processos das gerências e assessorias			
Meta	Padronizar o parque computacional das Inspetorias do CREA PB			
Descrição da Meta	Realizar a adequação do parque computacional das inspetorias a partir da padronização de softwares, controle de acesso e manutenção remota.			
Etapas	Responsável	Período	Recursos	Métrica
Desenvolver o inventário do parque computacional e dos softwares, adequando-os aos padrões utilizados pela GTIN. Promover a configuração dos softwares de segurança em função da restrição do acesso por usuário. Utilizar softwares de terceiro para estabelecimento de conexão para suporte.	Adilson, Edson, Eduardo	Janeiro a Dezembro de 2016	Estações de trabalho, OCS Inventory, GLPI, Aplicativos do Pacote Office (Word, Excel, Project, Visio), motorista, veículo para deslocamento, ferramentas para manutenção	Quantidade de estações adequadas
Responsável: Gerência de Tecnologia da Informação				

Eixo Temático	Gestão			
Objetivo Estratégico	Melhorar os Processos e Procedimentos da Gestão do CREAPB			
Estratégia	Identificar, selecionar e modelar os principais processos das gerências e assessorias			
Meta	Treinar os colaboradores no manuseio de softwares atualizados			
Descrição da Meta	Tornar os colaboradores do CREA-PB mais preparados para a execução de tarefas, visando maior eficiência e eficácia, através de treinamentos.			
Etapas	Responsável	Período	Recursos	Métrica
Realizar o levantamento das deficiências dos colaboradores no manuseio de um determinado software, através de consultas e entrevistas	Eduardo, Edson	Janeiro a dezembro de 2016	Estações de trabalho, softwares, sala de reunião para o treinamento	Número de colaboradores treinados (Objetivo: 40% dos colaboradores)
Elaborar calendário de treinamento nos	Eduardo, Edson			Número de colaboradores treinados

setores				
Responsável: Gerência de Tecnologia da Informação				

Eixo Temático	Gestão			
Objetivo Estratégico	Melhorar os Processos e Procedimentos da Gestão do CREAPB			
Estratégia	Identificar, selecionar e modelar os principais processos das gerências e assessorias			
Meta	Reformular a Política do Sistema de Segurança da Informação seguindo os moldes da ISO 27001			
Descrição da Meta	Reavaliar a segurança da informação existente, adequando-as aos conceitos das normas mais modernas, de acordo com as necessidades e os objetivos da organização.			
Etapas	Responsável	Período	Recursos	Métrica
Estudar os processos de implantação do SGSI e elaborar um material didático para orientar o levantamento de requisitos, de modo a adequar a organização aos processos elencados nas normas de segurança da informação,	Eduardo, Edson, Josimar, Aragão	Janeiro a Dezembro 2017	Estações de trabalho, normas da ABNT referentes à Gestão da Segurança da Informação, livros relacionados à Segurança da Informação, pacote de aplicativos Office	Número de colaboradores cientes da segurança da informação (Objetivo: 100%)

instruindo o funcionamento das mesmas aos colaboradores			(Word, Project, Visio)	
Responsável: Gerência de Tecnologia da Informação				
Observação: Recomenda-se que os Planos elaborados por TI sigam a formatação das outras gerências, no intuito de manter um padrão.				

Eixo Temático	Integração com a Sociedade			
Objetivo	Melhorar comunicação com a Sociedade			
Estratégia	Divulgar o sistema CREA PB			
Meta01	Publicizar informações da Ouvidoria			
Descrição da Meta	Estabelecer indicadores de análise de desempenho e publicizar relatório de desempenho			
Etapas	Responsável	Período	Recursos	Métrica
Definição de método – qualitativo e quantitativo – dos indicadores de análise de desempenho da Ouvidoria		Mensal		Indicadores da Ouvidoria e procedimento de coleta
Coleta, tabulação dos dados e geração de Relatório	Equipe	Julho/2016	-	Relatório finalizado
Gerar modelo de apresentação para o público e envio para divulgação pela assessoria de comunicação	Carlos e Assessoria de Comunicação	Julho/2016	-	Apresentação dos resultados a Superintendência Acompanhar a divulgação do Relatório nos meios de interesse.
Responsável: Ouvidoria				
Observação: Para maior rapidez da resolução de gargalos, indica-se uma apresentação mensal dos resultados da Ouvidoria.				

Eixo Temático	Integração com a Sociedade			
Objetivo	Melhorar comunicação com a Sociedade			
Estratégia	Divulgar o sistema CREA PB			
Meta 01	Gerar retorno do atendimento ao cidadão de denúncias identificadas			
Descrição da Meta				
Etapas	Responsável	Período	Recursos	Métrica
Gerar protocolo de atendimento ao usuário -cidadão que efetuar denúncias identificadas	Equipe		Gerência de TI	Geração e envio por e-mail do Protocolo de atendimento

Realizar acompanhamento da denúncia realizada e realizar feedback para o usuário-cidadão	Equipe	-	Informática	Indicador de tempo de retorno ao usuário-cidadão e tempo de encerramento da denúncia
Responsável: Ouvidoria				

Eixo Temático	Gestão			
Objetivo Estratégico	Melhorar os processos e procedimentos da gestão do CREA PB			
Estratégia	Elaborar normativa para cumprimento de prazos das demandas			
Meta01	Elaboração do Manual de Procedimentos da Ouvidoria (Meta: Elaborar Manual de Procedimentos e Rotinas)			
Descrição da Meta				
Etapas	Responsável	Período	Recursos	Métrica
Identificar e levantar os principais procedimentos realizados na Ouvidoria	Ouvidora	Janeiro/2016	Bibliografia	
Formatar modelo de Procedimento Operacional Padrão*	Ouvidora	Fevereiro/2016	-	
Descrever os procedimentos da Ouvidoria*	Ouvidoria			Gerar primeira versão do Manual de Procedimentos da Ouvidoria
Avaliar e testar os procedimentos operacionais para ajustes	Ouvidoria			Gerar Manual de Procedimentos da Ouvidoria
Meta 02	Apresentar, Aprovar e Divulgar o Manual de Procedimentos da Ouvidoria			
Elaborar apresentação explicativa do Manual de Procedimentos da Ouvidoria				
Convocar reunião em Plenária para apresentação				
Apresentar material e realizar ajustes				
Responsável: Ouvidoria				
Observação: Que em conjunto com o Comitê de Gestão, o modelo a ser utilizado seja unificado a todo o CREA PB.				

Eixo Temático	Integração com a Sociedade			
Objetivo	Melhorar comunicação com a Sociedade			
Estratégia	Divulgar o sistema CREA PB			
Meta 01	Executar a Ouvidoria Itinerante			
Descrição da Meta	Articular ações junto a Gerência de Fiscalização para realizar a Ouvidoria itinerante			
Etapas	Responsável	Período	Recursos	Métrica
Visitar "IN LOCO"	Ouvidora	2016	-	Relatórios
Meta 02	Articulação junto aos movimento sociais			
Etapas	Responsável	Período	Recursos	Métrica
Eventos	Equipe	2016		Informes
Responsável: Assessoria Ouvidoria				

Eixo Temático	Gestão			
Objetivo Estratégico	Melhorar os Processos e Procedimentos da Gestão do CREAPB			
Estratégia	Elaborar normativa para cumprimento de prazos das demandas			
Meta 01	Reformular a Carta de Serviços do CREAPB			
Descrição da Meta	Criar um grupo de trabalho para análise e reformulação da atual Carta de Serviços do CREAPB com os setores diretamente envolvidos.			
Etapas	Responsável	Período	Recursos	Métrica
Reunião com a superintendência para definição dos membros do grupo de trabalho (Gabinete, Controladoria, Assessorias e Gerências).	Elisabete	Janeiro/2016	E-mail	- Pauta de reunião; - Lista de presença; - Grupo de trabalho definido
Definição de calendário de reuniões e cronograma de trabalho	Grupo de trabalho	Fevereiro/2016		- Calendário de Reuniões - Cronograma de trabalho
Análise e reformulação da Carta de Serviços do CREAPB	Grupo de Trabalho	A partir de Fevereiro/2016	- Data Show -Sala de reuniões	- Lista de Presença
Coleta de sugestões dos demais setores	Elisabete	A partir de Fevereiro/2016	Email	- Confirmação de recebimento do Email -Sugestões enviadas por email
Finalização do documento com as sugestões apresentadas	Grupo de Trabalho	Mai/2016		-Carta de Serviços
Reunião com a Presidência e Superintendência para apresentação da nova	Grupo de Trabalho	Mai/2016		-Aprovação de Carta de Serviços

Carta de Serviços				
Formulação de processo para deliberação da Diretoria/ Plenário	Gabinete	Maio/2016		- Aprovação da Carta de Serviços pelo Plenário
Divulgação da nova Carta de Serviços	Assessoria de Comunicação	Junho/2016		- Emitir C.I. para todas as Gerências e Assessorias - Disponibilizar a Carta de Serviços para download no site do CREA PB
Responsável: Assessoria Jurídica				

Eixo Temático:	Gestão			
Objetivo	Melhorar os Processos e Procedimentos da Gestão do CREAPB			
Estratégia	Elaborar normativa para cumprimento de prazos das demandas			
Meta 01	Elaborar Regulamento de Tramitação de Processos Administrativos			
Descrição da Meta	Regulamento contendo todos os processos demandados no CREA/PB com a devida tramitação e documentação necessária pré-estabelecida			
Etapas	Responsável	Período	Recursos	Métrica
Abertura de Processo com proposta da Minuta de Regulamento	Ismael	28/12/2015	Sitac	Confirmação de recebimento de cópia da minuta do Regulamento pela Controladoria e TI
Sugestões da Controladoria e TI sobre os passos de tramitação e desenvolvimento de formulários eletrônicos	Ismael (Elizabeth e Josimar)	29/12/2015 a 20/01/2016	-	Assinatura da C.I
Coleta de sugestões da GRE, GAC, GFI, sobre documentação necessária e passos da tramitação dos processos de cada setor	Elizabeth	20/01/2016 a 06/02/2016	E-mail	Assinatura de C.I dos setores GRE, GAC, GFI
Sintetização das sugestões da minuta de regulamento	Ismael	12/02 a 18/02/2016	Computador Impressora	Primeira versão da Minuta do Regulamento
Reunião com a TI e Controladoria para avaliação da minuta de regulamento	Ismael com Elizabeth e Josimar	19/02/2016	Sala de Reuniões Computador Impressora	Ata de Reunião
Reunião com a Superintendência para apresentar minuta de regulamento final	Ismael e Aragão, Elizabeth e Josimar	24/02/2016	Sala de Reuniões	Minuta do Regulamento
Elaborar Ato Normativo Administrativo instituindo o Regulamento para ser aprovado em Plenário	Ismael	27/02/2016	Computador Impressora	Minuta de Ato

Aprovação do Ato pelo Plenário	Presidência / Relatoria	2ª Plenária de 2016.	Plenário	Aprovação do Regulamento pelo Plenário
Responsável: Assessoria Jurídica				

Eixo Temático:	Gestão			
Objetivo	Melhorar os Processos e Procedimentos da Gestão do CREAPB			
Estratégia	Elaborar normativa para cumprimento de prazos das demandas			
Meta 01	Elaboração de Ato Normativo para revogação dos atos normativos obsoletos			
Descrição da Meta	Ato Normativo contendo todos os atos normativos em desuso pelo CREA/PB, e que não foram homologados pelo CONFEA			
Etapas	Responsável	Período	Recursos	Métrica
Abertura de Processo com proposta de Ato de revogação	Ismael	28/12/2015	-	Abertura do processo no Sitac
Envio de cópia da minuta do processo para a avaliação da ATEC e GRE	Ismael	28/12/2016	-	Confirmação do recebimento da Minuta
Reunião com a ATEC e GRE para definição final de quais atos estão obsoletos e em total desuso	Ismael com Raimundo e Inêz	03/02/2016	Sala de Reuniões Computador Impressora	Ata de Reunião
Reunião com a Superintendência para apresentar minuta final do Ato	Ismael, Aragão, Raimundo	25/02/2016	Sala de Reuniões	Minuta do Ato
Aprovação do Ato pelo Plenário	Presidência / Relatoria	2ª Plenária de 2016.	Plenário	Aprovação do Ato Normativo pelo Plenário
Responsável: Assessoria Jurídica				

João Pessoa, 29 de dezembro de 2015.