

PLANO DE AÇÕES 2023 - 2024								LEGENDA STATUS: A SER INICIADO (próximos 3 meses) EM ANDAMENTO FINALIZADO	
PERSPECTIVA/ OBJETIVO ESTRATÉGICO	META	AÇÕES TÁTICAS	INÍCIO	TÉRMINO	SETOR RESPONSÁVEL	LÍDER	PARTICIPANTES	OBSERVAÇÃO	STATUS
PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO	DISSEMINAR 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	nov/22	dez/22	Superintendência	Renato			
		Nomear comitê gestor de execução do Plano Estratégico atual	dez/22	dez/22	Superintendência	Renato			
		Comunicar às partes interessadas acerca dos avanços e ajustes na implementação do atual Plano Estratégico	dez/22	continuamente	Superintendência	Renato			
PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO	PROMOVER UM SEMINÁRIO/TREINAMENTO DE APRESENTAÇÃO DO NOVO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DO CREA-PB.	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 novo 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	fev/23	fev/23	Comissão de Acompanhamento do PE	Renato	Membros da Comissão PE		
PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO MAPEAMENTO	REFORMULAR A CARTA DE SERVIÇOS DO CREA-PB.	Dar continuidade à reformulação da Carta de Serviços, que está sob a responsabilidade do Grupo de trabalho do Manual POP Atualizar carta de serviços, estabelecer e cumprir prazos	fev/23	abr/23	Gerência de Registro	Ricanda	Assessoria Jurídica, Ouvidoria, Superintendência, Assessoria Técnica, Gerência de Fiscalização, Gabinete, Gerência de Assistência aos Colegiados	EM CONSONÂNCIA COM OS POP'S e as normativas de prazos e demandas	
		Resgatar o manual feito em 2017	nov/22	fev/23	Assessoria Técnica	Antônio César			
		Revisar e atualizar o Manual ATEC vai coordenar um grupo de trabalho para revisar o manual	fev/23	nov/23	Grupo de Trabalho Coordenado pela ATEC	Antônio César		DEFINIR MEMBROS DO GT JUNTAMENTE COM A SUPERINTENDÊNCIA	

MAPEAMENTO PROCESSOS INTERNOS	IMPLEMENTAR A MELHORIA DOS PROCESSOS INTERNOS	Identificar e selecionar os principais processos do CREA-PB	fev/23	nov/23	Grupo de Trabalho Coordenado pela ATEC	Antônio César			
		Modelar os principais processos das gerências e das assessorias; Implantar a padronização POP: Processos Operacionais Padrão.	fev/23	nov/23	Grupo de Trabalho Coordenado pela ATEC	Antônio César			
		Elaborar Manual de Procedimentos e Rotinas.	fev/23	nov/23	Grupo de Trabalho Coordenado pela ATEC	Antônio César			
		Identificar, selecionar e modelar os principais processos das gerências e assessorias por via de POPs.	fev/23	nov/23	Grupo de Trabalho Coordenado pela ATEC	Antônio César			
		Promover treinamento para toda a equipe	dez/23	dez/23	Grupo de Trabalho Coordenado pela ATEC	Antônio César			
MAPEAMENTO PROCESSOS INTERNOS	VIABILIZAR A MELHORIA CONTÍNUA NOS PROCESSOS INTERNOS, GARANTINDO QUALIDADE E CELERIDADE EM SUAS EXECUÇÕES	Contratar consultoria específica para mapear os principais processos; Criar fluxo de padronização e revisão dos processos internos; Planejar e organizar situações e capacitação para os colaboradores em relação aos serviços e processos.	jan/24					Caso o processo anterior, proposto para ser realizado internamente não surta o resultado esperado, buscar ajuda de consultoria externa	
MAPEAMENTO PROCESSOS INTERNOS	ESTABELECEER PRAZOS E DEMANDAS - NORMATIVAS	Elaborar documento normativo para cumprimento de prazos das demandas.	jan/24	fev/24	Assessoria Jurídica	André		Atividade vinculada à revisão e atualização dos POP's	
		Aplicar a normativa para o cumprimento de prazos das demandas (processos, ART e certidões).	fev/24	contínuo	Superintendência	Renato			
MAPEAMENTO PROCESSOS INTERNOS	EDITAR PROCESSOS PELO SITAC	Emitir os pareceres utilizando a ferramenta de edição do SITAC	mar/23	contínuo	Gerência de Tecnologia da Informação	Edson	Gabinete e Gerência de Assistência aos Colegiados		
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	jan/23	continuamente	Gerência de Compras e Aquisições	Alisson			
PROCESSOS INTERNOS	REESTRUTURAR A GESTÃO DE INFRAESTRUTURA	Elaborar um calendário de entrega de materiais para as Inspetorias; Divulgar para as Inspetorias este calendário; Caso o dia da ida não seja cumprido, registrar a razão do adiamento da viagem / entrega.	jan/23	continuamente	Gerência Administrativa	Sachenka			
		Estabelecer rotina para a formalização dos pedidos de materiais para as Inspetorias através de processo no SITAC	mar/23	continuamente	Gerência Administrativa	Sachenka			

INTERAÇÃO INTER-SETORIAL	CAPACITAR OS COLABORADORES PARA UTILIZAÇÃO DO SISTEMA	Criar um calendário de capacitações para melhorar a qualidade da utilização do sistema corporativo entre servidores Iniciar a execução envolvendo todos os setores	fev/23	jun/23	Gerência de Tecnologia da Informação	Edson			
	CRIAR PROGRAMA E AÇÕES PARA INTEGRAR, DE MANEIRA SISTÊMICA, OS SETORES	criar estratégias para compartilhamento de informações entre setores (criar ícones lúdicos para representar cada setor, facilitando a identificação da mensagem); estabelecer ações de gestão participativa para tomada de decisão coletiva; desenvolver ações intersetoriais	fev/23	mar/23	Gerência de Tecnologia da Informação	Edson	Assessoria de Comunicação e Ouvidoria		
GESTÃO DE PESSOAS	ELABORAR MANUAL DE CONDUTA PARA COLABORADORES	Elaborar manual de conduta / regulamento interno do CREA-PB para colaborador	mar/23	jun/23	Assessoria Jurídica	André			
	ELABORAR MANUAL DE CONDUTA PARA CONSELHEIROS E INSPETORES	Elaborar manual de conduta / regulamento interno do CREA-PB para conselheiros e inspetores	jul/23	set/23	Assessoria Jurídica	André			
RECURSOS HUMANOS GESTÃO DE PESSOAS	ELABORAR E CONSOLIDAR O PCCS PARA O CREA-PB	Iniciar o processo de seleção e contratação da consultoria para desenvolvimento do PCCS	fev/23	mar/23	Gerência Administrativa	Sachenka	Membros da Comissão		
		Desenvolver e implantar o PCCS e a avaliação de desempenho	abr/23	out/23	Gerência Administrativa	Sachenka	Membros da Comissão		
	APRESENTAR UM PCCS CONDIZENTE À REALIDADE DO CREA-PB	Avaliar as versões anteriores e em vigor; verificar possíveis irregularidades; adequar-se à legislação em vigor; reformular, validar e apresentar o novo PCCS à equipe de colaboradores do CREA-PB.	abr/23		Consultoria Contratada			trabalho a ser realizado por parte da consultoria que será contratada	
GESTÃO DE PESSOAS	CRIAR O SETOR DE GESTÃO PESSOAS	Revisar 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	jan/23	fev/23	Superintendência	Renato	Gerência Administrativa		
		Validar com o Presidente	mar/23	mar/23	Superintendência	Renato			
		Verificar o andamento do processo de alteração do regulamento de Pessoas para a criação da função	abr/23		Superintendência	Renato	Assessoria Jurídica		
		Revisar o Organograma	abr/23		Assessoria Jurídica	André			
ENGAJAMENTO	CAPACITAR COLABORADORES	Promover treinamento para os colaboradores que forem substituir colaboradores em período de férias; Solicitar liberação de permissões no SITAC.	janeiro/2023	continua	Gerência Administrativa	Sachenka			

ENGAJAMENTO	PROMOVER DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL DA EQUIPE	Elaborar um calendário semestral com temáticas pertinentes às necessidades dos colaboradores e seus respectivos setores	jan/23	jan/23	Gerência Administrativa	Sachenka			
		Criar um programa de Treinamento Comportamental (liderança, inteligência emocional, comunicação gerenciamento do tempo, qualidade de vida)	fev/23	abr/23	Gerência Administrativa	Sachenka			
		Incentivar / estimular a capacitação dos colaboradores com foco na multifuncionalidade	jan/23	continua	Gerência Administrativa	Sachenka			
		Promover atividade colaborativa entre funcionários	jan/23	continua	Gerência Administrativa	Sachenka			
		Promover capacitação sobre boas práticas de atendimento para os colaboradores do atendimento físico e eletrônico	mai/23		Gerência Administrativa	Sachenka			
ENGAJAMENTO	REALIZAR, PERIODICAMENTE, PESQUISA DE CLIMA ORGANIZACIONAL	Realizar pesquisa sobre Clima e Cultura Organizacionais Anualmente fazer a pesquisa de clima organizacional, para acompanhar a percepção dos colaboradores e implementar ações de melhoria ou de correção	mar/23	repetir anualmente	Gerência Administrativa	Sachenka			
ENGAJAMENTO	PROMOVER ACOLABORAÇÃO INTERDEPARTAMENTAL	Realizar, periodicamente, reuniões entre as gerências e as assessorias da estrutura auxiliar do CREA-PB	jan/23	mensalmente	Superintendência	Renato			
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; Emitir comunicados mensais;	ago/23	continua	Assessoria de Comunicação	Ludmilla			
		Elaborar um plano de marketing e comunicação anual com orçamentos e indicadores de resultados para: fortalecer a imagem do conselho; aumentar o reconhecimento e a valorização do mesmo	jan/23	mar/23	Assessoria de Comunicação	Ludmilla			
ENGAJAMENTO	IMPLEMENTAR AÇÕES DE ENDOMARKETING E RESPONSABILIDADE SOCIO AMBIENTAL	Elaborar CAMPANHA DE CONSUMO CONSCIENTE E RACIONAL; Criar uma campanha interna de utilização consciente de materiais e equipamentos pelos servidores Propor temas e áreas Elaborar um calendário de publicação mensal de temas e foco de consumo	jan/23		Assessoria de Comunicação	Ludmilla			
		Criar um cronograma para realização da campanha e os recursos necessários para sua implementação	janeiro/2023	anualmente	Assessoria de Comunicação	Ludmilla			
ENGAJAMENTO	CRIAR CAMPANHA INTERNA PARA LIMPEZA E USO CONSCIENTE	Criar uma campanha de ENDOMARKETING com o objetivo de estimular o uso consciente do ambiente, limpeza nos banheiros, folha de papel toalha entre outros.	fev/23		Assessoria de Comunicação	Ludmilla			

ENGAJAMENTO	CAPACITAR OS PROFISSIONAIS REGISTRADOS	Propor, Promover e Realizar treinamentos sobre ART e outros assuntos de interesse dos profissionais, trazendo-os para dentro do CREA	mar/23	continuamente	Superintendência	Renato			
ENGAJAMENTO	RECEPCIONAR NOVOS REGISTRADOS	Atualizar a redação da mensagem eletrônica que é encaminhada aos novos profissionais que se registram, de forma a que o texto seja mais caloroso / acolhedor	fev/23	fev/23	Assessoria de Comunicação	Ludmilla			
		Organizar cerimonia de entrega de carteiras para os novos registrados, que pode acontecer no CREA-PB ou nas universidades	fev/23	continuamente	Assessoria de Comunicação	Ludmilla			
ENGAJAMENTO	IMPLANTAR O MÓDULO REGISTRO NOVOS - INSTITUIÇÕES DE ENSINO	Implementar o Módulo das Instituições de Ensino no SITAC; colocar em uso para que as informações dos egressos sejam enviadas, antecipadamente, para o CREA	mar/23	continuamente	Gerência de Registro	Ricanda	Gerência de Fiscalização, Gerência de Tecnologia da Informação e Assessoria Institucional.		
		Treinamento e implantação do uso do Modulo no CREA e nas Instituições de Ensino	abr/23	continua	Gerência de Tecnologia da Informação	Edson			
ENGAJAMENTO	FORTALECER O RELACIONAMENTO COM AS INSTITUIÇÕES DE ENSINO	Contactar as coordenações dos cursos e solicitar os calendários e datas de formatura e colações de grau das universidades	fev/23	continua	Assessoria Institucional	Juan Ébano			
		Organizar visitas às universidades para estabelecer calendário de visitas técnicas ao CREA; Promover eventos informativos e de capacitação; Verificar a possibilidade da realização da entrega das carteiras de registro no dia da formatura dos engenheiros.	mar/23	continua	Assessoria Institucional	Juan Ébano			
ENGAJAMENTO	DIVULGAR NOVOS REGISTROS	Divulgar o número de profissionais registrados a cada mês, incentivando egressos e destacando a importância do registro no conselho	fev/23	continua	Assessoria de Comunicação	Ludmilla			
ENGAJAMENTO	REALIZAR EVENTOS NÃO TÉCNICOS	Estudar a possibilidade da elaboração de um calendário semestral com eventos culturais, mostras de talentos e comemoração de datas especiais	jul/23	continua	Gerência Administrativa	Sachenka			
ENGAJAMENTO	PROMOVER TREINAMENTO PARA NOVOS CONSELHEIROS	Criar um programa de treinamento obrigatório para os novos conselheiros.	mar/23		Gabinete	Sônia	Gerência de Assistência aos Colegiados	REPETIR ANUALMENTE	
ENGAJAMENTO	CAPACITAR CONSELHEIROS REGIONAIS	Promover treinamento para os conselheiros regionais - operacionalização SITAC	mar/23	de acordo com a necessidade (continuo)	Gerência de Tecnologia da Informação	Edson			
		Capacitar os conselheiros regionais, anualmente, para operacionalizar o sistema eletrônico (SITAC), por ocasião da posse.	fev/23	mar/23	Gerência de Tecnologia da Informação	Edson			

RECONHECIMENTO E VALORIZAÇÃO QUALIDADE E Celeridade	MELHORAR A QUALIDADE DO ATENDIMENTO E A PERCEPÇÃO POR PARTE DOS USUÁRIOS DO CREA-PB	Aferir o nível de satisfação dos usuários do Sistema CREA-PB por serviços.	mai/23	continuamente	Assessoria de Comunicação	Ludmilla			
		Elaborar o instrumento de avaliação por parte dos usuários	mai/23	continuamente	Gerência de Tecnologia da Informação	Edson			
		Envolver TI - computador, internet e telefonia para saber como implementar	mai/23	continuamente	Gerência de Tecnologia da Informação	Edson			
		Revisar mensalmente os resultados das pesquisas e comunicar aos setores os resultados das mesmas e as ações que devem ser tomadas	mai/23	continuamente	Assessoria de Comunicação	Ludmilla			
		Estabelecer referenciais de níveis de satisfação (indicadores) com as partes interessadas.	mai/23	continuamente	Assessoria de Comunicação	Ludmilla			
RECONHECIMENTO E VALORIZAÇÃO	DISSEMINAR INFORMAÇÕES	Publicizar as boas práticas de profissionais e empresas da área tecnológica, incentivando a contratação de profissionais e empresas registradas	mar/23	continuamente	Assessoria de Comunicação	Ludmilla		Verificar o andamento desta ação, com base no que foi proposto no planejamento estratégico anterior	
MARKETING e COMUNICAÇÃO	DESENVOLVER CAMPANHA DE SERVIÇOS	Elaborar e implementar campanha externa para divulgação dos serviços ofertados pelo sistema online - campanha para os registrados e demais profissionais	jul/23	dez/23	Assessoria de Comunicação	Ludmilla			
		Divulgar amplamente os serviços online do CREA PB	jul/23	dez/23	Assessoria de Comunicação	Ludmilla			
	MOstrar COMO O CREA-PB FUNCIONA	A cada mês, divulgar de forma específica como os setores do CREA funcionam	fev/23	continuamente	Assessoria de Comunicação	Ludmilla			
	PUBLICAR OPORTUNIDADES	elaborar campanha junto às empresas para receber os anúncios; Publicar VAGAS e oportunidades de concursos que envolvam os profissionais registrados	jul/23	continuamente	Assessoria de Comunicação	Ludmilla			
	PUBLICAR PROCEDIMENTOS ÉTICOS	Divulgar as ações de procedimentos éticos contra o corporativismo	jul/23	continuamente	Assessoria de Comunicação	Ludmilla			
	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	jan/23	continuamente	Assessoria de Comunicação	Ludmilla			

QUALIDADE E Celeridade	OBTER EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO	Melhorar o atendimento no ato das solicitações presenciais	jan/23	continuamente	Gerência de Registro	Ricanda		Vincular padronização do atendimento às normas de conduta e ao manual de procedimentos internos	
		Desenvolver celeridade para atendimento de solicitações internas	jan/23	continuamente	Gerência de Registro	Ricanda			
		Capacitar (via treinamento) os colaboradores sobre qualidade no atendimento e regulamentos internos	jan/23	continuamente	Gerência de Registro	Ricanda			
		Realizar treinamento de qualidade no atendimento	jan/23	continuamente	Gerência de Registro	Ricanda			
		Estabelecer perfil do colaborador para o setor de atendimento	jan/23	continuamente	Gerência de Registro	Ricanda			
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)	set/23	set/23	Gerência Administrativa	Sachenka			
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.	mar/23	jul/23	Gerência Administrativa	Sachenka			
		Estabelecer as rotinas de limpeza dos serviços gerais. Check list - Auditorias dos pontos de limpeza Rotinas diárias, semanais e mensais.	mar/23	jul/23	Gerência Administrativa	Sachenka			
QUALIDADE E Celeridade	MELHORAR A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TRANSPORTE	Obter eficiência na realização dos serviços de Transportes. Vincular a padronização dos transportes às normas de conduta e ao manual de procedimentos internos (a serem criados)	set/23	set/23	Gerência Administrativa	Sachenka			
		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	abr/24	continuamente	Gerência Administrativa	Sachenka			
QUALIDADE E Celeridade	IMPLEMENTAR MELHORIA NOS CONTRATOS E LICITAÇÕES	Informar à Gestão de Contratos sobre a qualidade dos produtos licitados para limpeza. E rastreamento dos veículos - contrato.	mar/23	continuamente	Gerência Administrativa	Sachenka			
		Informar a Gestão de Contratos sobre o sistema de rastreamento dos veículos - contrato.	mar/23	continuamente	Gerência Administrativa	Sachenka			

INOVAÇÃO E TECNOLOGIA	DOTAR A COMUNICAÇÃO DE EQUIPAMENTOS E PROGRAMAS NECESSÁRIOS	Verificar a necessidade de atualização ou mesmo de aquisição de programas de edição de vídeos, fotos e diagramação	fev/23	mar/23	Assessoria de Comunicação	Ludmilla			
INOVAÇÃO E TECNOLOGIA	VIABILIZAR ATENDIMENTO VIA WHATSAPP	Verificar a possibilidade de criar uma conta comercial do whatsapp para complementar atendimento telefônico (Disponibilizar servidor para isso)	fev/23	fev/23	Assessoria de Comunicação	Ludmilla			
INOVAÇÃO E TECNOLOGIA	IMPLANTAR CONHECIMENTO E TÉCNICAS DE INFORMÁTICA (SOFTWARE).	Realizar o mapeamento de área para facilitar mais as visitas do setor de Fiscalização.	fev/23	mar/23	Gerência de Fiscalização	Raimundo			
INOVAÇÃO E TECNOLOGIA	ATUALIZAÇÃO DO SISTEMA INFORMATIZADO	Adquirir ou atualizar o software de acesso através de Big Data (banco de informações) aos CNAEs.	mai/23	jun/23	Gerência de Fiscalização	Raimundo			
INOVAÇÃO E TECNOLOGIA	EXPANDIR O ATENDIMENTO ONLINE	Aumentar o numero de realização de atendimentos online - aumentar visitação aos site.	mar/23	dez/23	Assessoria de Comunicação	Ludmilla			
INOVAÇÃO E TECNOLOGIA	ATUALIZAR AS INFORMAÇÕES REMOTAS	Atualizar a acessibilidade das informações para que os profissionais não precisem se deslocar presencialmente ao CREA	mar/23	out/23	Assessoria de Comunicação	Ludmilla			
INOVAÇÃO E TECNOLOGIA	APERFEIÇOAR O SITE INSTITUCIONAL	Ter clareza e objetividade no portal para melhor atender ao cliente	abr/23	set/23	Assessoria de Comunicação	Ludmilla			
		Facilitar o acesso aos processos de acompanhamento e comunicação	abr/23	set/23	Assessoria de Comunicação	Ludmilla			
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.	jul/23	dez/23	Gerência Administrativa	Sachenka			
	REVISAR A ESTRUTURA DO ALMOXARIFADO	Analisar a área ou espaço físico do Almojarifado, melhoria de espaço e ventilação e arquivo	jul/23	dez/23	Gerência Administrativa	Sachenka			
	CRIAR ÁREA PARA MOTORISTAS	Ver a possibilidade de criar uma área para os motoristas.	jul/23	dez/23	Gerência Administrativa	Sachenka			

MELHORIA DO ATENDIMENTO	ESTABELECE 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.	abr/23	mai/23	Ouvidoria	Alméria			
MELHORIA DO ATENDIMENTO	CRIAR 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 transferencias ou tentativas foram feitas e o nome e contato para que o setor retorne a ligação.	mai/23		Gerência de Tecnologia da Informação	Edson			
MELHORIA DO ATENDIMENTO	DISSEMINAR O RELATÓRIO MENSAL DA OUVIDORIA	Revisar o relatório mensal da Ouvidoria para que este seja analisado, e disseminado. Realizar o processo de envio para as gerências para pontos de melhoria. Utilizar nas reuniões gerenciais mensais junto com o Presidente.	fev/23	contínuo	Superintendência	Renato		Reunião 12/2 Ouvidoria tem excelente relatório com indicadores de resultados que precisam ser trabalhados por todos.	
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	jul/23	continuamente	Gerência de Fiscalização	Raimundo			
	FORMAR PARCERIAS ESTRATÉGICAS	Formar parceria com outras instituições (prefeituras e junta comercial, entre outras) para ampliar a capacidade de fiscalização	jan/23	continuamente	Gerência de Fiscalização	Raimundo			
	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	mar/23	contínuo	Assessoria Institucional	Juan Ébano			
		Avaliar, anualmente, a efetividade dos convênios	jul/23	contínuo	Assessoria Institucional	Juan Ébano			
SUSTENTABILIDADE	EXPANDIR A FISCALIZAÇÃO	Expandir a fiscalização para todas as modalidades da área Tecnológica	fevereiro/2023	contínuo	Gerência de Fiscalização	Raimundo			
		Definir um processo de expansão da fiscalização com divisão de setores e ações	fev/23	contínuo	Gerência de Fiscalização	Raimundo			

		Ampliar a atividade fiscalizatória	fev/23	contínuo	Gerência de Fiscalização	Raimundo			
SUSTENTABILIDADE / EQUILÍBRIO	ELENCAR E DEFINIR INDICADORES DE RESULTADOS ATUALIZADOS	Definir os indicadores de resultados para cada um dos setores	fev/23	contínuo	Comissão de Acompanhamento do PE	Renato			
		Verificar, mensalmente, os resultados sob a responsabilidade de cada gerência, mas com a supervisão da Controladoria.	mar/23	contínuo	Comissão de Acompanhamento do PE	Renato			
SUSTENTABILIDADE / EQUILÍBRIO	IMPLEMENTAR MELHORES POLÍTICAS DE COMPRA	Planejar as 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	jun/23	contínuo	Gerência de Compras e Aquisições	Alisson			
SUSTENTABILIDADE / EQUILÍBRIO	APRIMORAR AÇÕES DE COBRANÇA ANUIDADES E AUTOS DE INFRAÇÃO	Definir um responsável por gerenciar informações e ações relacionadas a cobrança (ANUIDADES E AUTOS DE INFRAÇÃO)	fev/23		Superintendência	Renato		Jurídico participa na orientação de como será a cobrança, parcelamento e ações	
		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	mar/24	mar/24	Setor de Cobrança			vinculado ao manual de procedimentos internos	
		Melhorar o uso do SOFTWARE de gestão para o gerenciamento das cobranças e do status dos pagamentos e devedores.	abr/24	abr/24	Gerência de Tecnologia da Informação	Edson			
		Estabelecer um procedimento de cobrança antes da judicialização.	fev/24	mar/24	Assessoria Jurídica	André			
SUSTENTABILIDADE / EQUILÍBRIO	APRIMORAR AÇÕES DE COBRANÇA JUDICIAIS	Elaborar o processo de monitoramento da Dívida Ativa; Criar métricas e de indicadores de resultados	jan/24	fev/24	Assessoria Jurídica	André			
		Redigir relatórios mensais da gestão da Dívida Ativa	fev/24	contínuo	Assessoria Jurídica	André			
		Analisar a possibilidade de implementação de novas ações de cobrança administrativa e judiciais: RPPS e Protesto	jul/24	ago/24	Assessoria Jurídica	André			
		Implementar a prática de PROTESTO das ações administrativas	ago/24	contínuo	Assessoria Jurídica	André			

SUSTENTABILIDADE	CONTROLAR ÉTICA E CONDUTA	Criar campanha voltada para ação de proteção à sociedade contra a má conduta profissional.	mai/23	contínuo	Assessoria de Comunicação	Ludmilla			
		Adotar ação de proteção a sociedade contra a má conduta profissional.	mai/23	contínuo	Assessoria de Comunicação	Ludmilla			
SUSTENTABILIDADE / EQUILÍBRIO	REALIZAR GESTÃO DE PATRIMÔNIOS	Contratação de empresa especializada para realização do serviço (caso não seja viável para o funcionário do conselho realizar a atividade sozinho)	fev/23	mar/24	Gerência Administrativa	Sachenka			
		Conferir, identificar e substituir os tombamentos nos bens patrimoniais	ago/23	nov/23	Gerência Administrativa	Sachenka		após a finalização do trabalho da empresa contratada	
		Implementar procedimento para Termo de Responsabilidade dos bens patrimoniais	ago/23	nov/23	Gerência Administrativa	Sachenka			
		Elaborar Plano de controle patrimonial	fev/23	jul/23	Gerência Administrativa	Sachenka			
		Atualizar, sistematicamente, os dados patrimoniais no SISPAT	ago/23	contínuo	Gerência Administrativa	Sachenka			