

Conselho Regional de Medicina

Defendendo a medicina, protegendo a sociedade

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO 2014-2015

Apresentação dos Resultados



Produtos

Etapas de trabalho:

- Produto 01** Plano de Trabalho Ajustado
- Produto 02** Capacitação dos Colaboradores na Metodologia de BSC
- Produto 03** Formulação e Entendimento da Estratégia (Compreensão)
- Produto 04** Construção do Mapa Estratégico
- Produto 05** Definição dos Indicadores e Metas (Curto e Longo Prazo)
- Produto 06** Identificação e Priorização dos Projetos Estratégicos
- Produto 07** Elaboração do Plano de Comunicação
- Produto 08** Construção do Modelo de Gestão e Plano de Implementação
- Produto 09** Realização da Primeira Reunião de Gestão Estratégica
- Produto 10** Definição e Validação dos Fatores Críticos de Sucesso (FCS)
- Produto 11** Construção da Matriz de Conexão dos Processos com os FCS
- Produto 12** Planos de Ação para Implementação e Relatório Final de Trabalho



Diretrizes Estratégicas

Missão

Atuar como órgão disciplinador do exercício da medicina no Estado do Paraná

Visão

Ser modelo de supervisão do exercício da medicina no Brasil

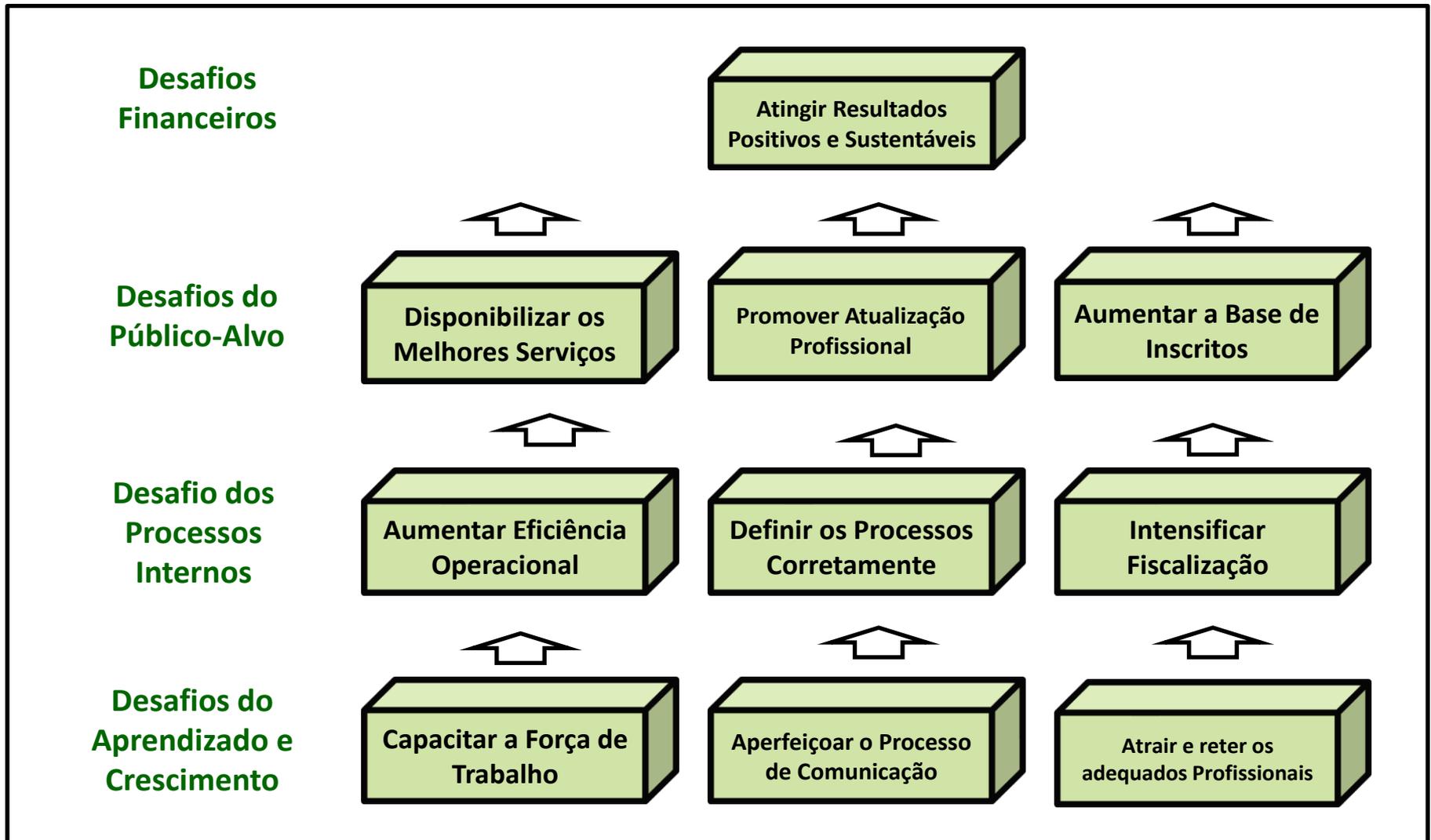


Valores

- ❑ **Excelência Operacional:** gestão eficiente dos processos e busca permanente da melhoria contínua em tudo que fazemos.
- ❑ **Compromisso com o desenvolvimento e a valorização das pessoas:** médicos e empregados valorizados e orientados para o desenvolvimento profissional e pessoal.
- ❑ **Comprometimento com os resultados:** dedicação ao trabalho para obtenção dos melhores resultados.
- ❑ **Transparência na gestão:** Conselho atuante e prestação responsável de contas para a sociedade.
- ❑ **Responsabilidade socioambiental:** profundo respeito pela natureza e pela sociedade em que vivemos por meio de ações individuais e coletivas de valorização dos seus agentes.
- ❑ **Respeito às leis, normas e regulamentos:** o cumprimento integral das normas e regulamentos garante a efetividade da nossa missão perante os inscritos e a sociedade.



Mapa Estratégico



Indicadores (KPIs)

Financeira

- Receita Corrente Líquida
- Despesa Corrente
- Horas Extras
- Inadimplência
- Orçamento (Previsto X Real)
- Reserva de Contingência

Inscritos (Público-Alvo)

- Quantidade de Inscritos – PF / PJ
- Participação de Médicos na EMC – Ao Vivo e Gravado
- Quantidade de Serviços Prestados
- Índice de Satisfação dos Inscritos
- Índice de Acessos / Serviços Eletrônicos

Processos Internos

- Número de Fiscalizações
- Qualificação das Fiscalizações
- Número de Projetos
- Tempo de Inscrição da PJ
- Tempo de Resposta das SD (Descontos)
- Tempo de Execução das PEPs
- Tempo de Aquisição de Prod e Serviços
- Tempo de Emissão de Parecer
- Tempo de Execução das Licitações
- Tempo de Retorno e Conclusão / Sindicâncias
- Tempo de Fechamento das PEPs
- Tempo de Resposta das Sdiv (Diversas)

Aprendizado e Crescimento

- Quantidade de horas treinadas
- Absenteísmo
- Turnover
- Satisfação de Funcionários
- Avaliação de Desempenho
- Disponibilidade ao Conselho



Perspectiva Financeira

OBJETIVOS	INDICADOR	PREVISTO X REALIZADO				
		2014	REAL	2015	REAL	2016
Aumentar as receitas	Receita Corrente	R\$ 18.0 mi	R\$ 19.1 mi	R\$ 20.5 mi	R\$ 22.2 mi	
Manter as despesas	Despesa Corrente	R\$ 18.0 mi	R\$ 18.3 mi	R\$ 19.0 mi	R\$ 20.8 mi	
	Horas Extras	R\$ 100 mil	R\$ 96.2 mil	R\$ 90 mil	R\$ 153 mil	
	Custo por Delegacia	-	R\$ 1.7 mi	-	R\$ 1.9 mi	
Reduzir o nível de inadimplência	Inadimplência	PF 7.2 % PJ 9.3 %	PF 6.6 % PF 9.7 %	PF 6.5 % PJ 8.8 %	PF 6.1 % PJ 10.0 %	
Cumprir o orçamento	Efetividade Orçamento	87.0 %	87.2 %	90.0 %	% 109.5 %	



Perspectiva Público-Alvo

OBJETIVOS	INDICADOR	PREVISTO X REALIZADO				
		2014	REAL	2015	REAL	2016
Aumentar participação na EMC	Participação de Médicos na EMC	3.500	5.877	5.000	6.096	
Aumentar o índice de Satisfação	IS Inscritos IS Usuários	75 % 75 %	72 % 0 %	80 % 80 %	71 % 84 %	
Aumentar o acesso aos serviços eletrônicos	Índice Acesso aos Serviços Eletrônicos	AR = 1.404 AC = 600 SM > 60	AR = 1.250 AC = 557 SM > 63	AR = 2.000 AC = 800 SM > 120 FP > 985 @ = 34.0 %	AR = 1.422 AC = 632 SM > 123 FP > 985 @ = 34.5 %	
Aumentar quantidade de inscritos	Número de Inscritos	PF = 1500 PJ = 600	PF = 1.575 PJ = 741	PF = 1.800 PJ = 1.000	PF = 1.519 PJ = 880	
Reduzir a emissão de boletos internamente	Emissão de Boletos Internos	7.200	65.077	6.000	3.865	



Perspectiva Processos Internos

OBJETIVOS	INDICADOR	PREVISTO X REALIZADO				
		2014	REAL	2015	REAL	2016
Reduzir o tempo de aquisição Prod e Serv	Tempo de Aquisição	CD = 35 d LIC = 75 d	30 d 80 d	CD = 30 d LIC = 70 d	CD = 13d LIC = 34d	
Reduzir o tempo de inscrição de PJ	Tempo de Inscrição da PJ	38 d	31 d	30 d	25 d	
Aumentar qualidade da documentação (Del)	Qualidade da Documentação	-	-	-	-	
Aumentar o índice de renovação cadastral	Índice Renovação Cadastral	-	-	70.0 %	65.5 %	
Otimizar tempo de análise de Sindicâncias	Tempo de Retorno	35 d	32 d	30 d	22 d	
	Tempo de Conclusão	18 m	8 m	12 m	10 m	



Perspectiva Processos Internos

OBJETIVOS	INDICADOR	PREVISTO X REALIZADO				
		2014	REAL	2015	REAL	2016
Reduzir tempo de fechamento PEPs	Tempo de Espera de Resposta	75 d	-	45 d	18.6 d	
	Tempo de Instrução	24 m	18.7 m	18 m	17.5 m	
	Tempo de Espera Pauta Julgamento	12 m	5.7 m	8 m	9.8 m	
	Tempo de Envio Resultado Julgam.	60 d	99.7 d	40 d	82 d	
Reduzir tempo de resposta solíc. diversas	Tempo de Resposta SD	60 d	22 d	30 d	14 d	
Reduzir tempo de resposta dos serviços	Tempo de Execução	INF = 03 d MN = 62 h	INF = 1.46 d MN = 63.7 h	INF = 2.5 d MN = 60 h	INF = 1.47 d MN = 50.1 h	
Aumentar as ações de fiscalização	Fiscalizações	2.500	-	1.080	1.376	



Perspectiva do Aprendizado

OBJETIVOS	INDICADOR	PREVISTO X REALIZADO				
		2014	REAL	2015	REAL	2016
Alinhar equipes de trabalho	Horas de Treinamento	-	-	L = 24 h T = 12 h	L = 10.6 h T = 8.5 h	
Melhorar avaliação de desempenho	Avaliação de Desempenho	-	-	80.0 %	-	
Reduzir nível de absenteísmo	Absenteísmo	2.5 %	3.3 %	3.5 %	3,16 %	
Reduzir índice de turnover	Turnover	3.0 %	1.9 %	2.0 %	0.54 %	
Aumentar satisfação dos funcionários	Satisfação de Funcionários	IS > 80.0 %	81.6 %	IS > 85.0 %	45.9 %	



Fatores Críticos de Sucesso

1. Mapeamento de Processos Operacionais Internos
2. Retenção dos profissionais
3. Capacitação da força de trabalho
4. Eficiência operacional
5. Fiscalização efetiva
6. Processo de comunicação
7. Adequação dos sistemas de informação
8. Aproximação e relacionamento com médicos
9. Atualização profissional / Educação Médica Continuada
10. Ampliação da base de inscritos (pessoa jurídica)



Planos de Ação (Base)

Foram desenvolvidos em conjunto com a Equipe de Trabalho os seguintes **Planos de Ação:**

1. Plano de Acompanhamento dos Resultados e Racionalização das Despesas
2. Plano de Acompanhamento da Inadimplência
3. Plano de Comunicação e Marketing
4. Pesquisa de Mercado (IS)
5. Revisão da infraestrutura para EMC
6. Programa de Racionalização do Sistema de Informações
7. Análise Estrutura do Corpo Médico: regimento interno, CEM e Prontuário.
8. Mapeamento de Processos Interno
9. Programa de Melhoria da Manutenção Predial
10. Programa de Otimização das Sindicâncias, PEPs e SDs
11. Plano de disponibilização Serviços via WEB
12. Plano de Endomarketing
13. Plano de Redução do Turnover
14. Plano Competências e Treinamento
15. Plano de Redução do Absenteísmo

