



CRM-PR
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DO PARANÁ

Defendendo a Medicina, protegendo a sociedade

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

Resultados obtidos em 2016

Curitiba, 27.03.2017

Produtos

Etapas de trabalho:

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

Missão

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

Visão

Ser modelo de supervisão do exercício da medicina no Brasil

- ❑ **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

**Desafios
Financeiros**

**Atingir Resultados
Positivos e Sustentáveis**

**Desafios do
Público-Alvo**

Disponibilizar os
Melhores Serviços

Promover Atualização
Profissional

Aumentar a Base de
Inscritos

**Desafio dos
Processos
Internos**

Aumentar Eficiência
Operacional

Definir os Processos
Corretamente

Intensificar
Fiscalização

**Desafios do
Aprendizado e
Crescimento**

Capacitar a Força de
Trabalho

Aperfeiçoar o Processo
de Comunicação

Atrair e reter os
adequados Profissionais

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	2015	2016 P	2016 R	2017 P
Aumentar as receitas	Receita Corrente	R\$ 19.1 mi	R\$ 20.5 mi	R\$ 22.2 mi	R\$ 24.5 mi	R\$ 26.4mi
Manter as despesas	Despesa Corrente	R\$ 18.3 mi	R\$ 19.0 mi	R\$ 20.8 mi	R\$ 23.2 mi	R\$ 25.0mi
	Horas Extras	R\$ 96.2 mil	R\$ 90 mil	R\$ 153 mil	R\$ 206 mil	R\$ 210 mil
	Custo por Delegacia	R\$ 1.7 mi	R\$ 1.9 mi	R\$ 1.9 mi	R\$ 2.2 mi	R\$ 2.2 mi
Reduzir o nível de inadimplência	Inadimplência	PF 6.6 % PF 9.7 %	PF 6.5 % PJ 8.8 %	PF 6.1 % PJ 10.0 %	PF 6.3 % PJ 9.6 %	PF 6.0 % PJ 9.0 %
Cumprir o orçamento	Efetividade Orçamento	87.2 %	109.5 %	95.0 %	102.2 %	100.0 %

Perspectiva Público-alvo

OBJETIVOS	INDICADOR	PREVISTO X REALIZADO				
		2014	2015	2016 P	2016 R	2017
Aumentar participação na EMC	Participação de Médicos na EMC	5.877	6.096	7.000	9.596	8.000
Aumentar o índice de Satisfação	IS Inscritos IS Usuários	72 % 0 %	71 % 84 %	80 % 80 %	68 % 84 %	85 % 85 %
Aumentar o acesso aos serviços eletrônicos	Índice Acesso aos Serviços Eletrônicos	AR = 1.250 AC = 557 SM > 63	AR = 1.422 AC = 632 SM > 123 FP > 985 @ = 34.5 %	AR = 1.800 AC = 720 SM > 150 FP > 1.300 @ = 37.0 %	AR = 1.085 AC = 742 SM > 146 FP > 2.732 @ = 22.0 %	AR = 1.600 AC = 0 SM > 180 FP > 2.000 @ = 30.0 %
Aumentar quantidade de inscritos	Número de Inscritos	PF = 1.575 PJ = 741	PF = 1.519 PJ = 880	PF = 1.400 PJ = 900	PF = 1.855 PJ = 923	PF = 1.650 PJ = 960
Reduzir a emissão de boletos internamente	Emissão de Boletos Internos	65.077	3.865	3.000	2.873	2.500

Perspectiva Processos Internos

OBJETIVOS	INDICADOR	PREVISTO X REALIZADO				
		2014	2015	2016 P	2016 R	2017
Reduzir o tempo de aquisição Prod/Serv	Tempo de Aquisição	CD = 30 d LIC = 80 d	CD = 13d LIC = 34d	CD = 15 d LIC = 60 d	CD = 15 d LIC = 94 d	CD = 14 d LIC = 90 d
Reduzir o tempo de inscrição de PJ	Tempo de Inscrição da PJ	31 d	25 d	20 d	10 d	12 d
Aumentar qualidade da documentação (Del)	Qualidade da Documentação	-	-	PF = 80 % PJ = 80 %	PF = 96 % PJ = 78 %	PF = 90 % PJ = 80 %
Aumentar o índice de renovação cadastral	Índice Renovação Cadastral	-	65.5 %	70.0 %	39.2 %	50.0 %
Otimizar tempo de análise de Sindicâncias	Tempo de Retorno	32 d	22 d	24 d	25 d	20 d
	Tempo de Conclusão	8 m	10 m	10 m	08 m	09 m

Perspectiva Processos Internos

OBJETIVOS	INDICADOR	PREVISTO X REALIZADO				
		2014	2015	2016 P	2016 R	2017
Reduzir tempo de fechamento PEPs	Tempo de Espera de Resposta	-	18.6 d	30 d	22 d	25 d
	Tempo de Instrução	18.7 m	17.5 m	16 m	19 m	16 m
	Tempo de Espera Pauta Julgamento	5.7 m	9.8 m	8 m	4.8 m	06 m
	Tempo de Envio Resultado Julgam.	99.7 d	82 d	60 d	76 d	60 d
Reduzir tempo de resposta solíc. diversas	Tempo de Resposta SD	22 d	14 d	16 d	8.6 d	13 d
Reduzir tempo de resposta dos serviços	Tempo de Execução	INF = 1.46 d MN = 9.7 h	INF = 1.47 d MN = 9.5 h	INF = 1.8 d MN = 9.0 h	INF = 2.1 d MN = 9.0 d	INF = 1.8 MN = 8.0
Aumentar as ações de fiscalização	Fiscalizações	-	1.376	1.380	1.112	960

Perspectiva do Aprendizado

OBJETIVOS	INDICADOR	PREVISTO X REALIZADO				
		2014	2015	2016 P	2016 R	2017
Alinhar equipes de trabalho	Horas de Treinamento	-	L = 10.6 h T = 8.5 h	L = 08 h T = 04 h	L = 11.5 h T = 8.0 h	L = 9.0 h T = 4.0 h
Melhorar avaliação de desempenho	Avaliação de Desempenho	-	-	80.0 %	94.0 %	90.0 %
Reduzir nível de absenteísmo	Absenteísmo	3.3 %	3,16 %	3.0 %	2.9 %	3.0 %
Reduzir índice de Turnover	Turnover	1.9 %	0.54 %	2.0 %	0.4 %	1.5 %
Aumentar satisfação dos funcionários	Satisfação de Funcionários	81.6 %	45.9 %	85.0 %	91.0 %	92.0 %

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

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