

Objetivo Estratégico		Indicador	Fórmula	Melhor	Valor inicial do indicador	Meta 2018	Meta 2019	Meta 2020	Freq. Medição	Plano	Ação	Início		
CLIENTES	1	Elevar a satisfação dos clientes usuários de produtos e serviços do Crea-PR	I-01	Percentual de satisfação dos usuários dos serviços do Crea-PR	Média do percentual de satisfação de protocolos virtuais, FGG e atendimentos telefônicos	Acima	82,80%	Implantar	Implantar	90%	Mensal	PA-01	Elevar a precisão do instrumento de medição da satisfação do cliente	2018
	2	Ampliar a atuação do Conselho em temas de interesse das profissões e da sociedade	I-02	Ações de <i>advocacy</i> realizadas	DESATIVADO - Indicador e ação cancelados conforme decisão oriunda da reunião de Análise Crítica da Alta Direção							PA-02	Estruturar e implantar prática de <i>advocacy</i> em temas de interesse das profissões, com abrangência interna e externa ao Sistema	2019
			I-03	Manifestações públicas de opinião acerca de temas de interesse das profissões	N.º de manifestações públicas realizadas	Acima	0	8	12	9	Quadrimestral	PA-03	Implantar processo de prospecção, avaliação e manifestação do Conselho em temas de relevante interesse da sociedade e das profissões	2018
			I-04	Propostas registradas nas reuniões dos Colegiados Estaduais	DESATIVADOS - Indicadores cancelados conforme decisão oriunda da reunião de Análise Crítica do PE							PA-04	Implantar a Plenária dos Colegiados Estaduais (CDER, CIE, CI)	2018
			I-05	Participação na Plenária dos Colegiados Estaduais										
			I-44	Atividades da Agenda Parlamentar	N.º de atividades da Agenda Parlamentar realizadas (produtos, ações junto às lideranças e parcerias)	Acima	0	-	56	100	Quadrimestral	PA-53	Desenvolver produtos para ação parlamentar	2019
											Realizar atividades da Agenda Parlamentar em nível municipal, estadual e nacional			
	3	Melhorar a recepção e inserção do jovem profissional no Sistema Profissional	I-06	Percentual de aderência ao Programa CreaJr-PR	DESATIVADO - medição alterada em função da mudança do foco das ações, propostas em função da alteração da assessoria do Programa.									
			I-07	Eventos de recepção de egressos realizados	DESATIVADO - ação estratégica alterada e reformulada com novos indicadores, propostas em função da alteração da assessoria do Programa.									
			I-08	Interações no Portal do Jovem Profissional										
			I-45	Profissionais atingidos com a Política de Recepção de Jovens Profissionais	N.º de profissionais atingidos	Acima	0	0	Implantar	3000	Mensal	PA-54	Implantar a Política de Recepção de Jovens Profissionais	2019
											PA-57	Desenvolver cursos de desenvolvimento pessoal/profissional CANCELADO: conforme decisão na reunião de Análise Crítica do PE		
	I-46	Interações nas ferramentas de comunicação digital do Plano de Comunicação Digital do Programa CreaJr e Jovens Profissionais	N.º de interações registradas (visualizações, curtidas, comentários e compartilhamentos)	Acima	0	0	Implantar	5000	Mensal	PA-55	Implantar Plano de Comunicação Digital do Programa CreaJr e Jovens Profissionais	2019		
I-47	Produtos e serviços de inserção e recepção do profissional implantados	N.º de produtos/serviços de inserção e recepção do profissional implantados	Acima	0	0	2	5	Trimestral	PA-56	Implantar novos produtos/serviços focados na inserção e recepção do profissional	2019			

FINANCEIRO	4	Ampliar o relacionamento com os clientes não usuários e serviços do Crea-PR	I-09	Parcerias na promoção de Residências Técnicas	DESATIVADO - Indicador e ação cancelados conforme decisão oriunda da reunião de Análise Crítica do PE. Ação deve ser conduzida como meta de área (DRI)						PA-07	Modelar participação do Crea-PR na implantação de Residências Técnicas		
			I-10	Ações de aproximação com clientes não usuários e usuários pouco frequentes	N.º de ações implantadas	Acima	0	Implantar	4	4	Trimestral	PA-08	Implantar os princípios do Marketing de Relacionamento na relação do Crea-PR com seus clientes	2018
			I-11	Grau de satisfação NPS	(% clientes que deram notas 9 e 10 na pesquisa FGG) - (% clientes que deram notas 0 a 6 na pesquisa FGG)	Acima	79	Implantar	80	80	Mensal			
			I-42	Contatos telefônicos para reclamação na Central de Informações	DESATIVADOS - Indicadores cancelados conforme decisão oriunda da reunião de Análise Crítica do PE									
	I-43	Contatos telefônicos para obter informações na Central de Informações												
	5	Apoiar as Entidades de Classe na conquista da sustentabilidade	I-12	Profissionais alcançados pelos Termos de Fomento	N.º de profissionais alcançados pelas ações dos Termos de Fomento	Acima	8.000	6000	12.000	13.000	Bimestral	PA-09	Elevar o número de profissionais alcançados pelas ações dos Termos de Fomento	2018
			I-13	Atividades do ProEC	N.º de atividades concluídas	Acima	0	28	150	170	Mensal	PA-10	Assessorar entidades de classe na implantação do planejamento estratégico	2019
												PA-11	Contribuir com a redução da inadimplência das entidades de classe junto ao Crea-PR	2018
			I-14	Profissionais participantes dos cursos EAD promovidos pelas entidades de classe	N.º de profissionais participantes de cursos EAD promovidos pelas ECs	Acima	180	200	300	400	Bimestral		PA-12	
	PA-11	Realizar eventos estaduais de integração, troca de experiências e multiplicação do conhecimento												
	6	Estabelecer e consolidar políticas e diretrizes de investimento para longo prazo	I-15	Percentual de execução do plano de investimentos de médio e longo prazos	DESATIVADO - Indicador e ação cancelados conforme decisão oriunda da reunião de Análise Crítica do PE. Ação deve ser incorporada no PDGI.						PA-13	Elaborar e implantar Plano de Investimentos de médio e longo prazo	2018	
			I-16	Percentual de imóveis adequados com relação à identidade visual e estrutura mínima de atendimento	(N.º imóveis adequados à identidade visual e estrutura mínima de atendimento / Total de imóveis em uso) * 100	Acima	0	Implantar			Anual	PA-14	Criar e implementar Política de manutenção e conservação de imóveis	2018
								DESATIVADO - mantido apenas um dos indicadores considerando que não há previsão para o cálculo do I-17						
	I-17	Percentual de imóveis passíveis de adequação, conformes aos itens críticos identificados na inspeção predial	DESATIVADO - mantido apenas um dos indicadores considerando que não há previsão para o cálculo do I-17											
	7	Assegurar o equilíbrio financeiro	I-18	Índice de utilização das receitas	Total acumulado de despesas realizadas / Total acumulado de receitas realizadas	Abaixo	0,8	0,9	0,9	0,9	Mensal	PA-15	Reestruturar o processo de planejamento e controle de despesas, vinculado à realização das receitas	2019
			I-19	Profissionais e empresas inadimplentes	Quantidade de profissionais e empresas com anuidades em aberto vencidas nos anos anteriores ao ano corrente	Abaixo	22.029	Reduzir 10% em relação ao ano referência	Reduzir 25% em relação ao ano referência	Reduzir 30% em relação ao ano referência	Mensal	PA-16	Estabelecer processo que assegure o cumprimento da receita de anuidades estimada e a compensação de eventuais perdas	2018

8	Elevar a eficácia da fiscalização	I-20	Índice de aderência ao modelo de equilíbrio de fiscalizações entre modalidades	DESATIVADO - Indicador cancelado conforme decisão oriunda da reunião de Análise Crítica do PE.						PA-17	Estabelecer modelo de equilíbrio de fiscalizações entre modalidades e índice de aderência ideal	2018	
									PA-18	Otimizar a lotação dos Agentes de Fiscalização CANCELADO: conforme decisão na reunião de Análise Crítica do PE	-		
									PA-19	Potencializar o uso de tecnologia com foco na elevação da produtividade da fiscalização	2019		
									PA-58	Implantar o Plano Diretor da Fiscalização	2020		
	I-21	Percentual de processos pré-julgamento regularizados, ou com autos pagos ou inscritos em DA	(N.º de processos pré-julgamento regularizados antes do auto + auto pago e/ou regularizado pós-auto + inscrito em DA / N.º de processos irregulares arquivados* + inscritos em DA) / 100	Acima	63% (2018)	Implantar	67%		Mensal	PA-20	Implantar processo de controle e melhoria do resultado qualitativo da fiscalização	2018	
	I-48	Percentual de efetividade nos processos de fiscalização	(Nº de processos arquivados por motivo efetivo + inscrito em DA / (Nº de processos arquivados - processos arquivados por motivo neutro	Acima				75%					
	I-22	Percentual de cumprimento da pauta mínima de ações de visibilidade da fiscalização	(N.º de ações realizadas no quadrimestre / N.º total de ações previstas na pauta do quadrimestre) / 100	Acima	Não há	Implantar	0,8		Quadrimestral	PA-21	Estabelecer processo para definição, cumprimento e controle de pautas quadrimestrais de ações de visibilidade da fiscalização	2018	
	I-49	Quantidade de pontos com a realização de ações da pauta de visibilidade da fiscalização	Nº total de pontos realizados	Acima	Não há			650 por quadrimestre					
	9	Combater o exercício ilegal e não ético da profissão	I-23	Percentual de irregularidades relacionadas a exercício ilegal da profissão	(N.º irregularidades identificadas na fiscalização relacionadas a exercício ilegal PF e PJ / N.º total de irregularidades identificadas na fiscalização) * 100	Acima	45%	50%	55%	Mensal	PA-23	Elevar e melhorar a identificação do exercício ilegal de empresas	2018
											PA-24	Elevar a detecção do exercício ilegal de pessoas físicas nas empresas e organizações públicas	2019
I-50			Nº de irregularidades relacionadas ao exercício ilegal	Nº total de irregularidades relacionadas ao exercício ilegal	Acima	Não há			8.000	PA-25	Elevar a atuação sobre o exercício ilegal de pessoas físicas	2020	
I-24			Processos de averiguação de conduta profissional	N.º de processos de averiguação de conduta gerados	Acima	99	Implantar	70	150	Mensal	PA-26	Capacitar os Agentes de Fiscalização para interpretação e aplicação do Código de Ética Profissional na rotina da fiscalização	2018
												Diversificar a detecção de desvios éticos abrangendo todas as modalidades	
I-25	Percentual de arquivamento de processos éticos sem aplicação de penalidade	(N.º de processos éticos arquivados sem aplicação de penalidade / N.º total de processos éticos arquivados) * 100	Abaixo	70%	65%	75%	50%	Mensal	PA-27	Estruturar processo continuado de debates sobre montagem, instrução e julgamento de processos éticos	2018		
										Implantar metodologia de eliminação de falhas administrativas na geração e tratamento de processos éticos			
									PA-28	Reduzir o tempo total de tratamento dos processos éticos	2020		

PRC																
10	Implantar programa de comunicação e marketing regionalizado e integrado	I-26	Percentual de matérias veiculadas na imprensa	(N.º de notícias publicadas em diferentes veículos de imprensa / N.º de matérias elaboradas pelos jornalistas) * 100	Acima	100%	Implantar	100%	100%	Mensal	PA-29	Disponibilizar rede de jornalistas para atuação nas Regionais	2018			
		I-27	Percentual de matérias afetas às profissões, veiculadas na imprensa, que o Crea tenha sido consultado como fonte	DESATIVADO - Indicador cancelado conforme decisão oriunda da reunião de Análise Crítica do PE. Indicador deve ser acompanhado na área (ACS)												
		I-28	Percentual de associações positivas da marca Crea-PR	(Quantidade de associações positivas obtidas na pesquisa com profissionais / Quantidade total de associações positivas e negativas obtidas na pesquisa com profissionais) * 100	Acima	52%	Implantar	55%	60%	Anual				PA-30	Estruturar e implantar Plano de Comunicação Estratégica	2018
11	Elevar a segurança do processo de registro e certificação do exercício profissional	I-29	ARTs irregulares para fins de CAT	N.º acumulado de ARTs analisadas como irregulares para fins de CAT	Abaixo	Não há	Implantar			Mensal	PA-32	Melhorar processo de análise de ARTs	2018			
							PA-33	Implantar processo de orientação aos profissionais para correto registro de ARTs	2019							
							PA-34	[Projeto] Implantar um novo sistema de registro de ART	2018							
I-30	Percentual de irregularidades em CATs fiscalizadas	(N.º de CAT fiscalizadas irregulares / N.º de CAT fiscalizadas)*100	Abaixo	Não há	0	Implantar			Mensal	PA-35	Implantar processo de fiscalização e tratamento de obras e serviços acervados	2019				
						PA-36 (com PA-35)	Implantar processo de fiscalização nos protocolos de solicitação de CAT, antes do deferimento									
12	Simplificar e otimizar os processos e procedimentos	I-31	Processos administrativos virtualizados	N.º acumulado de processos administrativos com fluxo implantado no SEI	Acima	0	4	70	100	Trimestral	PA-37	Operacionalizar a virtualização de processos administrativos	2018			
		I-32	Percentual de processos de fiscalização finalizados fora do prazo	(N.º de processos de fiscalização finalizados fora do prazo / N.º total de processos de fiscalização finalizados) * 100 Obs.: arquivados ou inscritos em DA	Abaixo	31%	Implantar			25%	Mensal	PA-38 (com PA-39)	Estabelecer ações de correção de desvios do fluxo ideal de andamento dos processos de fiscalização	2018		
		I-33	Percentual de produtos críticos finalizados fora do prazo	(N.º de produtos críticos finalizados fora do prazo / N.º total de produtos críticos finalizados) * 100	Abaixo	23%	Implantar			15%	Mensal	PA-39	Implantar gerenciamento de fluxo de valor para os produtos críticos			
13	Disponibilizar produtos e serviços inovadores	I-35	Inovações/melhorias implantadas nos produtos e serviços	Nº inovações/melhorias implantadas	Acima	Não há	Implantar	Não há	Readequar política	Anual	PA-41	Implantar política para captação, avaliação, medição e reconhecimento das inovações e seus benefícios	2018			
		I-34	Novos produtos e serviços para docentes	DESATIVADO - indicador e plano de ação 40 migrados para meta de área (DRI)										PA-40	Criar novos produtos e serviços para docentes	2019
				PA-42	Elevar a qualificação da Revista Técnico-Científica junto à CAPES CANCELADO - plano deve ser conduzido como meta de área (DRI)	-										

APRENDIZADO E CRESCIMENTO	14	Promover um clima organizacional positivo	I-36	Índice do Clima Organizacional (ICO)	Definir após coleta e estabilização dos dados	Acima	Ver resultado	Implantar			02 medições no triênio	PA-43	Definir metodologia e implantar diagnóstico do clima organizacional	2018			
			I-52	Execução das ações prioritizadas no resultado da pesquisa de clima	Nº de ações executadas	Acima	Não há			3	Anual	PA-44	Adotar os princípios do processo de certificação de "Melhores Empresas para Trabalhar"	2020			
												PA-45	Estabelecer e executar estratégias de Endomarketing	2019			
	15	Melhorar o conhecimento institucional dos Inspetores e Conselheiros e melhorar a integração com as Câmaras Especializadas	I-37	Índice de conhecimento institucional de Inspetores e Conselheiros	A definir no plano de ação	Acima	Não há	Implantar	Implantar	Anual	PA-46	Definir indicador para monitoramento do conhecimento institucional dos Inspetores e Conselheiros	2018				
												Estabelecer Política de treinamentos para Inspetores e Conselheiros					
											PA-47	Elevar a efetividade da comunicação com os Inspetores e Conselheiros CANCELADO - conforme definido em análise crítica	2019				
											PA-48	Elevar as ações de representação e vivência de conselheiros e inspetores					
										PA-49 (com PA-48)	Fomentar a realização de eventos intercâmaras						
	16	Fomentar o desenvolvimento e multiplicação de conhecimentos, habilidades e atitudes do corpo funcional	I-38	Índice de atendimento às necessidades de desenvolvimento	N.º de ações de desenvolvimento realizadas / N.º de ações de desenvolvimento identificadas como necessárias	Acima	Não há	0	Implantar	Implantar	Anual	PA-50	Estabelecer uma Política de Capacitação do corpo funcional	2019			
												I-39	Percentual de satisfação com treinamentos	DESATIVADOS - Indicadores cancelados conforme decisão oriunda da Análise Crítica do PE	PA-51	Implantar programa de multiplicação de conhecimentos e habilidades	2020
												I-40	Participação em ações de multiplicação de conhecimento		PA-52	Reestruturar o processo de Avaliação de Desempenho	2018
	I-41	Percentual de funcionários com avaliação de desempenho dentro do esperado															

Legenda:

Alterações/definições de metas e inclusão de novos indicadores
Itens cancelados do PE conforme registrado na análise crítica
Indicadores que foram desativados e substituídos por novos, com nova forma de medição

Elaborado por: Juliane Marafon
Gerente do DPLAN

Aprovado por: Celso Roberto Ritter
Superintendente