

Planejamento
Estratégico
Participativo
2019 - 2021



Planejamento Estratégico Participativo 2019 - 2021

SALVADOR, 2018

CRÉDITOS

Conselho Regional de Enfermagem da Bahia - Coren-BA
Assessoria de Planejamento e Gestão - APG

DIRETORIA

Maria Inez Morais Alves de Farias - Presidente - COREN/BA 25071- ENF-R
Handerson Silva Santos - Vice-Presidente - COREN/BA 246.705-ENF
Keyla da Silveira Pinto - Primeira Secretária - COREN/BA 114.665-ENF
Vivalnita Mendonça da Encarnação - Segunda Secretária - COREN/BA 45.788-ENF
Aline Soares da Silva - Primeira Tesoureira - COREN/BA 259.624-TE
Fernando de Jesus Teixeira - Segundo Tesoureiro - COREN/BA 57958-AE-R

CONSELHEIROS EFETIVOS DO QUADRO I

Alexandro Gesner Gomes dos Santos - COREN/BA 113.858-ENF
Andreia Santos de Jesus - COREN/BA 228.859-ENF
Elisa Auxiliadora da França Ribeiro - COREN/BA 74.966-ENF
Helena Gomes Ribeiro Pereira - COREN/BA 91.310-ENF
Jairo Oliveira dos Santos - COREN/BA 410.051-ENF
Liana Figueiredo Almeida Souza - COREN/BA 40.617-ENF

CONSELHEIROS EFETIVOS DOS QUADROS II E III

Adriana Coelho da Silva - COREN/BA 518.782-TE
Dart Clair Carvalho das Virgens Cerqueira - COREN/BA 419.451-TE
Eduardo Alexandrino - COREN/BA 508.544-TE
Joana Evangelista Conceição Silva - COREN/BA 450.478-AE
Marcos de Oliveira Silva - COREN/BA 330.367-TE

CONSELHEIROS SUPLENTE DO QUADRO I

Cândida Maria Pimentel Pereira - COREN/BA 58.114-ENF
Charles Souza Santos - COREN/BA 133.466-ENF
Clarice Tâmara Oliveira de Souza Bastos - COREN/BA 316.169-ENF
Cristiane Magali Freitas dos Santos - COREN/BA 46.531-ENF
Dirlaine Cristina Aguiar Souto Cruz - COREN/BA 85.920-ENF
Gregório Neto Batista de Sousa - COREN/BA 194.806-ENF
Kátia Farias Topázio - COREN/BA 38.440-ENF
Luis Rogério Cosme Silva Santos - COREN/BA 66.508-ENF
Maria Jacinta Pereira Veloso - COREN/BA 67.976-ENF
Rudval Souza da Silva - COREN/BA 190.322-ENF

CONSELHEIROS SUPLENTE DOS QUADROS II E III

Ana Lúcia Dias - COREN/BA 101.970-AE
Cátia Lafaethe Veloso Dantas Santos - COREN/BA 196.021-TE
Cirlene Barbosa Barros Lopes - COREN/BA 576.720-TE
Claudia Nascimento de Souza Magalhães - COREN/BA 185.327-TE
Lúcia da Silva Figueiredo - COREN/BA 213.402-TE
Marcus Vinícius Silva Palma - COREN/BA 390.490-TE
Neli Francisco Xavier - COREN/BA 310.966-TE

EQUIPE TÉCNICA DE ELABORAÇÃO

Gabriel da Silveira Silva Friederick
Robertson Fiori Costa

COLABORAÇÃO

Cleide Soares Castro

VERSÃO

2.0



**“A melhor maneira de
prever o futuro, é cria-lo”**

Peter Drucker

LISTA DE SIGLAS

Cofen	Conselho Federal de Enfermagem
Coren-BA	Conselho Regional de Enfermagem da Bahia
PEP	Planejamento Estratégico Participativo
PPA	Plano Plurianual
RAE	Reunião de Avaliação da Estratégia
RAO	Reunião de Acompanhamento Operacional
RAT	Reunião de Acompanhamento Tático

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO.....	7
2. O COREN-BA.....	8
2.1 Organograma	9
3. DIRETRIZES DA GESTÃO.....	10
4. O PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO PARTICIPATIVO.....	13
4.1 Metodologia.....	13
5. VISÃO DE FUTURO.....	15
5.1 Missão.....	15
5.2 Visão	16
5.3 Valores	17
6. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.....	19
7. MAPA ESTRATÉGICO.....	21
8. PLANO PLURIANUAL 2019-2021.....	23
8.1 Partes Interessadas	23
8.2 Processos Internos	29
8.3 Aprendizado e Crescimento	32
8.4 Orçamentária.....	37
9. SISTEMÁTICA DE MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO.....	40
9.1 Reuniões de Avaliação e Acompanhamento.....	40
9.2 Compartilhamento de Informações.....	40
10. CONSIDERAÇÕES FINAIS	41
11. REFERÊNCIAS	42
ANEXO A - ESTRUTURA DOS INDICADORES	43

1. APRESENTAÇÃO

Este documento consolida as informações do Planejamento Estratégico Participativo (PEP) do Conselho Regional de Enfermagem da Bahia (Coren-BA) e do Plano Plurianual (PPA) para o triênio 2019-2021, construído no primeiro semestre do exercício de 2018, na gestão da Presidente Enf^a. Maria Inez Moraes Alves de Farias.

A sistematização das informações que subsidiaram a construção deste documento, bem como a condução dos trabalhos prévios à sua elaboração, foi de responsabilidade da Assessoria de Planejamento e Gestão do conselho. A elaboração do Plano PPA é uma obrigação prevista na Resolução nº 503/2016, que determina a construção da ferramenta e apresentação ao Conselho Federal de Enfermagem (Cofen) até o dia 30 de junho do ano de posse da nova diretoria.

Enquanto instrumento de gestão, o Plano Plurianual tem como principal objetivo elencar o conjunto de iniciativas que serão desenvolvidas pela instituição no período de 3 (três) anos, no caso do Coren-BA o triênio 2019-2021, estabelecendo gastos e prioridades de gestão para o período.

Por sua vez, o planejamento estratégico adota um conjunto de métodos e técnicas para definição da visão estratégica da organização e objetivos derivados desta visão para orientar a formação dos programas e ações que compõem o PPA.

Este documento, portanto, representa o instrumento norteador para um horizonte estratégico de ações e resultados que a instituição planeja alcançar. É uma ferramenta organizadora e propositiva de alcance da estratégia organizacional.

2. O COREN-BA

O Conselho Regional de Enfermagem da Bahia é uma autarquia federal vinculada ao sistema Conselho Federal/Conselhos Regionais de Enfermagem, cujas funções primordiais são regulamentar o trabalho em enfermagem e fiscalizar o exercício profissional das suas quatro categorias: auxiliar de enfermagem, técnica(o) de enfermagem, enfermeira(o) e obstetriz.

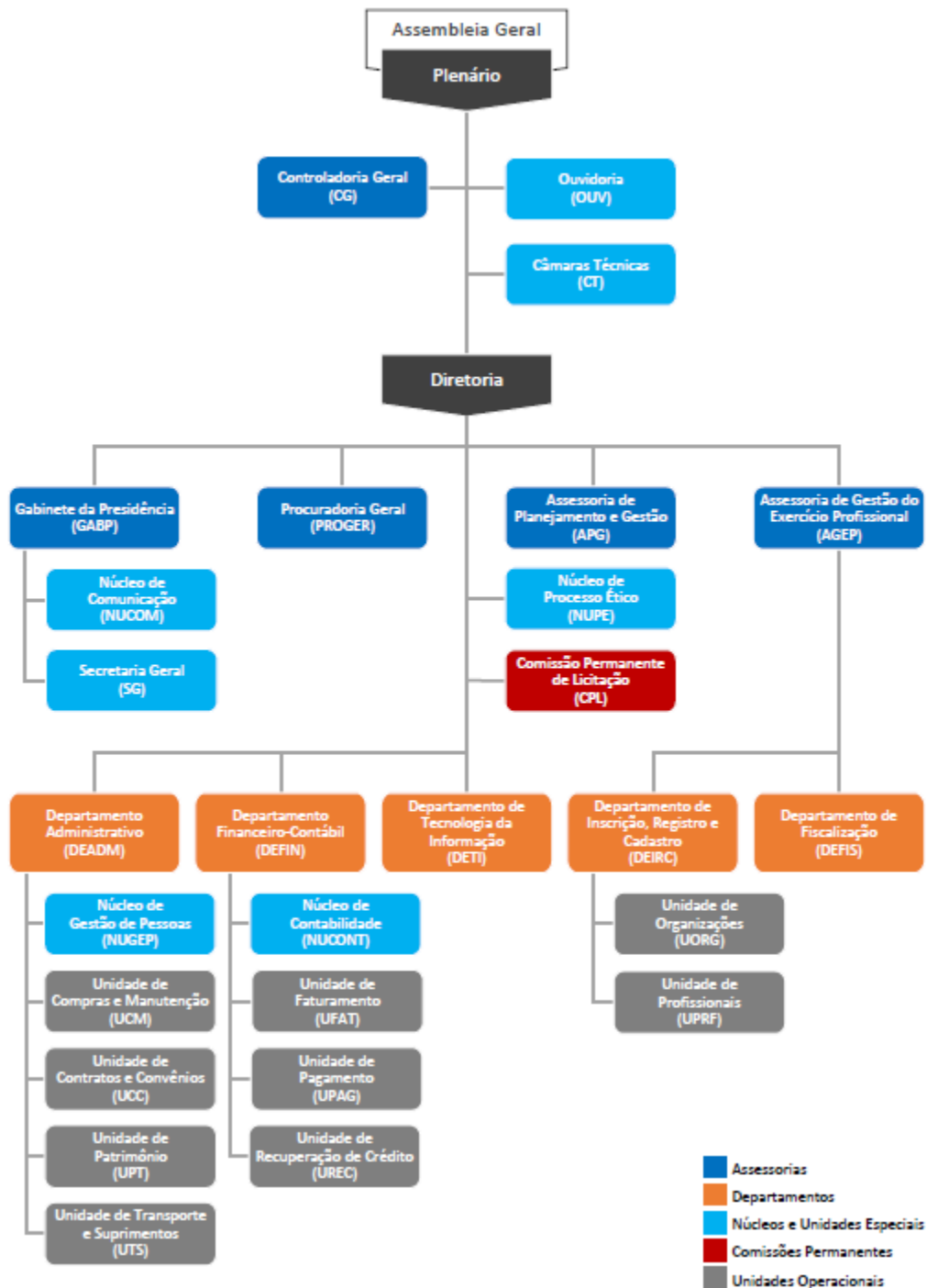
A lei federal nº 5.905, de 12 de julho de 1973, criou os Conselhos Federal e Regionais de Enfermagem.

Como todos os outros conselhos regionais representados no território nacional, o Coren-BA atua para garantir a prestação de assistência à saúde segura no âmbito do estado da Bahia.

Entre as principais competências do conselho estão a deliberação sobre inscrição de profissionais e cancelamento; expedição de carteira profissional para o exercício da enfermagem; conhecimento e decisão de assuntos referentes à ética profissional; e execução das instruções e provimentos do Conselho Federal de Enfermagem.

Atualmente, o plenário do Coren-BA é composto por dezessete membros efetivos e dezessete suplentes, eleitos através de voto secreto, que elegeu a Diretoria que conduzirá o Conselho no triênio 2018-2020.

2.1 Organograma



3. DIRETRIZES DA GESTÃO

A Chapa 1 - Por uma enfermagem cada vez mais forte, vencedora das eleições de 2017, definiu um conjunto de diretrizes e compromissos de gestão para o triênio 2018-2020, que orientou a definição dos objetivos estratégicos, projetos e ações para o Plano Plurianual.

O programa de gestão contempla iniciativas estruturadas em cinco eixos de atuação, a saber:

Fiscalização

Ampliar as ações de fiscalização no Estado da Bahia.

Aperfeiçoar o sistema de comunicação da área de fiscalização e ampliar a divulgação de suas ações junto aos profissionais de enfermagem e a sociedade.

Investir na educação permanente das(os) enfermeiras(os) fiscais.

Organizar grupo de trabalho focado na temática do dimensionamento das equipes de enfermagem.

Intensificar a notificação das unidades com subdimensionamento nas equipes de enfermagem.

Fortalecer a atuação das comissões de ética nas unidades de saúde para resoluções de questões administrativas e interlocução entre a autarquia e os profissionais de enfermagem.

Elaborar o guia do Empregador para orientar sobre os dispositivos legais do trabalho em enfermagem.

Desenvolver mecanismos de apoio às(aos) enfermeiras(os) responsáveis técnicas(os) a partir de ações educativas.

Realizar oficinas sobre dimensionamento de pessoal para profissionais de enfermagem na sede e subseções.

Câmaras Técnicas

Fortalecer as Câmaras Técnicas como espaço de assessoramento do Plenário e dos profissionais de enfermagem através de pareceres técnicos.

Ampliar e difundir as ações das Câmaras Técnicas.

Divulgar de forma mais efetiva os pareceres técnicos elaborados pelo conselho.

Ampliar os cursos de Processos Éticos para profissionais de enfermagem, na sede e subseções, expandindo o conhecimento dos profissionais sobre o papel, funcionamento e atuação do conselho.

Comunicação

Ampliar os canais de comunicação do Coren-BA com os profissionais de enfermagem e a sociedade.

Ampliar ações que promovam o reconhecimento e valorização dos profissionais da enfermagem.

Produzir novo site, com melhor navegabilidade.

Ampliar presença do Coren-BA nas redes sociais.

Retomar a TV Coren.

Gestão

Modernizar a estrutura administrativa e operacional do Coren-BA.

Melhorar a automação no Coren-BA para o autoatendimento.

Investir em tecnologia e inovação, propiciando a criação de aplicativos para celular que deem mais agilidade para os profissionais.

Implantar ferramenta de gestão integrada para otimizar os fluxos internos de trabalho no Coren-BA.

Fortalecer a logística administrativa.

Ampliar e fortalecer a interiorização das ações do conselho.

Qualificar as subseções.

Promover ações itinerantes do Coren-BA nos municípios do interior do estado, com oferta de serviços, ações de fiscalização e suporte técnico nas questões legais do exercício da enfermagem.

Ampliar e requalificar a frota de veículos do conselho.

Desenvolver políticas de treinamento e valorizar os servidores da autarquia por meio de ações que contribuam para o bem-estar no ambiente de trabalho.

Qualificar a equipe responsável pelo atendimento ao profissional de enfermagem, favorecendo uma prestação de serviço célere e qualificada.

Facilitar o pagamento da taxa de inscrição e de débitos atrasados com o conselho.

Relações Institucionais

Fortalecer e ampliar as parcerias interinstitucionais do Coren-BA com entidades de classe com vistas à organização política da Enfermagem.

Manter agenda política com as entidades regionais/nacionais de enfermagem em defesa: do SUS público, universal e equânime conforme CF/1988.

Fortalecer e ampliar ações de parceria com órgãos institucionais: Ministério Público do Estado da Bahia, Ministério Público do Trabalho, Secretaria da Saúde do Estado da Bahia e Secretarias Municipais de Saúde.

Manter a integração com os demais conselhos da área de saúde, por meio do Fórum de Entidade de Trabalhadoras e Trabalhadores da Saúde e do Fórum Baiano de Enfermagem.

Contribuir para o fortalecimento das ações educativas sobre a autarquia e os princípios legais da profissão nas escolas de nível técnico e de graduação em enfermagem.

Fortalecer a agenda político-institucional junto às instâncias parlamentares, nas três esferas de poder, sobre a regulamentação do piso salarial para as categorias profissionais da enfermagem, carga horária em 30 horas semanais, contra o ensino a distância e para instalação de locais de descanso nas unidades para a equipe de enfermagem, entre outras bandeiras de luta.

4. O PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO PARTICIPATIVO

É a partir do Plano Plurianual que a gestão traduz em projetos e ações os compromissos e diretrizes estratégicas traçadas para a instituição.

Dito isto, previamente à elaboração do conjunto de ações, necessita-se que sejam elencados e priorizados os objetivos da instituição para o triênio. Esses objetivos constituem-se nos principais resultados esperados a serem alcançados pelo órgão durante o período destacado, e para construção dos mesmos faz-se necessária a utilização de uma relevante ferramenta de gestão que é o planejamento estratégico.

Sob esta ótica, a elaboração do PPA passa a ser subsidiada a partir do estabelecimento dos objetivos estratégicos que serão construídos no planejamento estratégico da instituição.

Cada dimensão, cada tema abordado ou oportunidade identificada no modelo de planejamento estratégico adotado gera um eixo a ser trabalho, que pode ser definido como Objetivo Superior, Objetivos Estratégico, Eixo Estratégico que orientará uma série de programas no PPA.

O caráter participativo do planejamento estratégico do Coren-BA foi adotado pela atual gestão para garantir maior envolvimento dos servidores da autarquia, fortalecendo a integração setorial e gerando maior unidade organizacional.

4.1 Metodologia

A Assessoria de Planejamento e Gestão do Coren-BA definiu o escopo de trabalho e as etapas necessárias para a construção do Planejamento Estratégico Participativo do órgão, estabelecendo um calendário de atividades e o grau de envolvimento dos servidores e conselheiros em cada etapa.

Destacam-se neste processo enquanto etapas:

- i. Visão de Futuro
- ii. Objetivos Estratégicos

- iii. Análise Situacional
- iv. Indicadores Estratégicos, Táticos, Metas e Estratégias
- v. Planos de Ação
- vi. Sistemática de Monitoramento e Avaliação

A partir da determinação deste escopo de trabalho, foram estabelecidas as metodologias de construção de cada etapa, as técnicas e ferramentas, levando à concretização do Planejamento Estratégico e a consolidação do Plano Plurianual 2019-2021.

5. VISÃO DE FUTURO

A etapa de Visão de Futuro consistiu na redefinição da missão e valores que compõem a identidade organizacional do Coren-BA, bem como na proposição da visão que o órgão pretende alcançar ao fim do ciclo de planejamento.

Para a execução desta etapa foram realizados encontros em formato de oficinas com todos os servidores do conselho, além de uma apresentação para alinhamento conceitual sobre Planejamento Estratégico.

5.1 Missão

“Disciplinar e fiscalizar o exercício da enfermagem, orientando os profissionais em benefício da sociedade”

“[...] a missão organizacional esclarece o compromisso e dever da empresa para com a sociedade. [...]. É a proposta para a qual, ou razão pela qual uma organização existe.”

Müller, 2014

O primeiro componente redefinido da Visão de Futuro da organização foi a missão, que deve conter as partes essenciais que ensejaram a criação do Coren-BA, através da Lei Federal nº 5.905/73, e que o mantém em atividade até os dias atuais.

Objetivou-se a definição de uma missão clara e objetiva para facilitar o entendimento de qualquer indivíduo, e isto inspirou a revisão da missão anteriormente estabelecida no órgão, visando um encurtamento textual para trazer maior clareza na compreensão do texto e assimilação pela sociedade, pelos profissionais de enfermagem e pelos servidores da autarquia.

Para redefinição da missão, e com base nos materiais de estudo referenciados, foram estipulados três componentes essenciais: as partes interessadas, suas necessidades, e as competências para atender a estas necessidades.

Foi, então, realizado o trabalho de definição dos componentes acima, sendo produzidos ao final os seguintes resultados:

- i. Partes Interessadas - Sociedade e Profissionais de Enfermagem.
- ii. Necessidades - Controle do exercício profissional e Orientação.
- iii. Competências - Fiscalização e Disciplina.

Com base nas definições acima foi elaborado o texto da missão elencando todos os componentes, devidamente apreciado e validado pelo Plenário do Coren-BA.

5.2 Visão

“Ser uma instituição de excelência que valoriza os seus servidores e os profissionais de enfermagem”

O componente seguinte que foi delimitado nessa etapa foi a visão, que representa o objetivo maior que a gestão deseja que a organização atinja ao final do ciclo de Planejamento Estratégico. Foi definida com base no horizonte trienal que cerca o PEP, orientando a elaboração de objetivos estratégicos para o período, devendo ser revista ao final para avaliação do seu alcance.

Para o estabelecimento da visão foi definida a revisão dos compromissos de gestão e utilização de perguntas norteadoras, sendo estas:

- a. O que o Coren-BA não faz hoje e deveria fazer?
- b. Onde o Coren-BA deve direcionar esforços nos próximos anos?
- c. Como o Coren-BA quer ser reconhecido no futuro?

Após rodadas de discussão em grupo, foram triados os atributos mais indicados e identificados os principais componentes da visão, definindo-se enquanto parâmetros para a construção dos objetivos: a valorização do profissional de enfermagem, a excelência na execução de projetos e processos e a valorização do servidor.

A partir da indicação destes componentes, foi elaborado o texto da visão, devidamente apreciado e validado pelo Plenário do Coren-BA.

Com a definição da visão, buscou-se definir formas de mensurar o seu alcance, optando-se pelo estabelecimento de uma classe de indicadores chamada de Indicadores Balizadores. Os

indicadores foram estabelecidos para analisar, sobre uma perspectiva macro, o alcance da visão estabelecida para o período planejado.

Considerando que a visão do conselho contempla um tripé de ação (profissionais de enfermagem, servidores e excelência), foram traçados três indicadores para mensuração do alcance, a saber:

Indicadores Balizadores	Unidade de Medida	Meta		
		2019	2020	2021
IB001 - Cumprimento da Estratégia	%	90%	95%	100%
IB002 - Satisfação dos Profissionais com as Entregas do Conselho	%	70%	75%	80%
IB003 - Percepção de Valorização pelos Servidores	%	70%	75%	80%

5.3 Valores

Eficiência, ética, honestidade, profissionalismo, respeito e responsabilidade.

“ [...] valores são o conjunto de princípios culturais, dialógicos, morais e éticos que devem caracterizar a organização e pautar a conduta de seus integrantes.”

ENAP, 2017

Para conclusão dos componentes da Visão de Futuro, foram definidos os valores que compõem a cultura organizacional do Coren-BA. De acordo com o curso e metodologia de planejamento estratégico da ENAP (2017, p.8), os valores “Estabelecem limites ao comportamento das pessoas de uma organização ou os princípios com os quais elas interagem com o mundo próximo e externo a elas”.

Com base nessa ótica, foi estabelecida como metodologia a priorização de valores de acordo com princípios já internalizados pelos servidores da autarquia, facilitando a reprodução destes sobre o seu desempenho diário. Assim, a criação dos valores seguiu o mesmo padrão de divisão em grupos, obedecendo aos critérios de resposta às seguintes perguntas-chave:

- a. Quais são os valores que prezo na minha vida pessoal?
- b. Qual o comportamento que um trabalhador deve ter?
- c. O que o trabalhador precisa fazer para o Coren-BA alcançar a sua visão?

Com base nos valores definidos, estabeleceram-se também os seguintes textos explicativos de cada valor:

1. Eficiência

Primar pela melhoria constante e pelo alcance de resultados com melhor aproveitamento de recursos.

2. Ética

Executar os processos de trabalho de forma transparente e justa, respeitando os valores morais e legais.

3. Honestidade

Agir de forma honrada visando uma conduta justa e compromissada com a verdade.

4. Profissionalismo

Exercer as atividades com seriedade, transmitindo confiança e demonstrando capacitação.

5. Respeito

Ter sentimento positivo pelo próximo, valorizando cada indivíduo como detentor de direitos.

6. Responsabilidade

Atuar com zelo e comprometimento com suas obrigações, demonstrando capacidade de cumpri-las.

6. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Com a consolidação da Visão de Futuro, o trabalho foi sequenciado com a etapa de definição dos Objetivos Estratégicos previstos para o triênio 2019-2021. A realização desta fase consistiu na avaliação da visão proposta e posterior desdobramento em um conjunto de objetivos que, se cumpridos, levarão ao alcance da visão.

Neste trabalho, utilizou-se a metodologia *Balanced Scorecard* (BSC) para decomposição da estratégia em objetivos, de maneira lógica, dispostos em perspectivas de acordo com os critérios estabelecidos pela ferramenta.

Concluindo esse passo, foram então definidos de 12 (doze) objetivos estratégicos para o PEP, a saber:

Partes Interessadas

OE1 - Aprimorar o sistema de atendimento

Qualificar as ferramentas e processos de trabalho relativos ao atendimento prestado aos profissionais de enfermagem.

OE2 - Intensificar ações de educação ética e legal

Ampliar a oferta e alcance de ações educativas voltadas à capacitação para o exercício da enfermagem.

OE3 - Ampliar visibilidade institucional

Expandir e clarificar para a sociedade o papel e a atuação do Coren-BA no desempenho de sua missão.

OE4 - Fortalecer ações de fiscalização

Consolidar e aprimorar os instrumentos e técnicas componentes do processo de fiscalização e ampliar a sua agregação de valor à sociedade.

Processos Internos

OE5 - Aprimorar a comunicação institucional

Qualificar a comunicação com o público interno e externo, trazendo maior fluidez e transparência ao processo de transmissão de informações.

OE6 - Qualificar a gestão dos processos de trabalho

Estruturar normas e procedimentos de trabalho e aplicar métricas de controle de desempenho organizacional.

Aprendizado e Crescimento

OE7 - Promover e incentivar a capacitação dos servidores

Desenvolver mecanismos de estímulo à capacitação dos servidores, visando a qualificação técnica e comportamental do quadro de pessoal.

OE8 - Desenvolver ações de valorização do servidor

Implantar ferramentas e estratégias que visem ao aumento da satisfação servidores do órgão e os resultados gerados por estes.

OE9 - Investir em tecnologia da informação

Progredir e ampliar o suporte tecnológico disponível para qualificar a execução de processos e impulsionar o desempenho organizacional.

OE10 - Otimizar a infraestrutura física e operacional

Adequar a infraestrutura física e operacional às necessidades das áreas e de funcionamento do órgão nos mais diversos setores e ambientes.

Orçamentária

OE11 - Aprimorar o sistema de adimplência

Tornar eficaz e eficiente o uso de ferramentas e técnicas que garantam adequada performance de arrecadação.

OE12 - Qualificar a gestão da execução orçamentária

Aperfeiçoar o controle da construção e utilização do orçamento e vinculação deste às ações estratégicas de gestão.

Com base nas definições, foi também elaborado um mapa estratégico para representar graficamente a distribuição dos objetivos em suas perspectivas correspondentes.

7. MAPA ESTRATÉGICO

O Mapa Estratégico é uma ferramenta utilizada para a comunicação da estratégia organizacional do Coren-BA para os próximos três anos. A missão, razão de existir da instituição, e a visão, onde queremos chegar, se apresentam no topo do mapa, e na base da representação estão os valores.

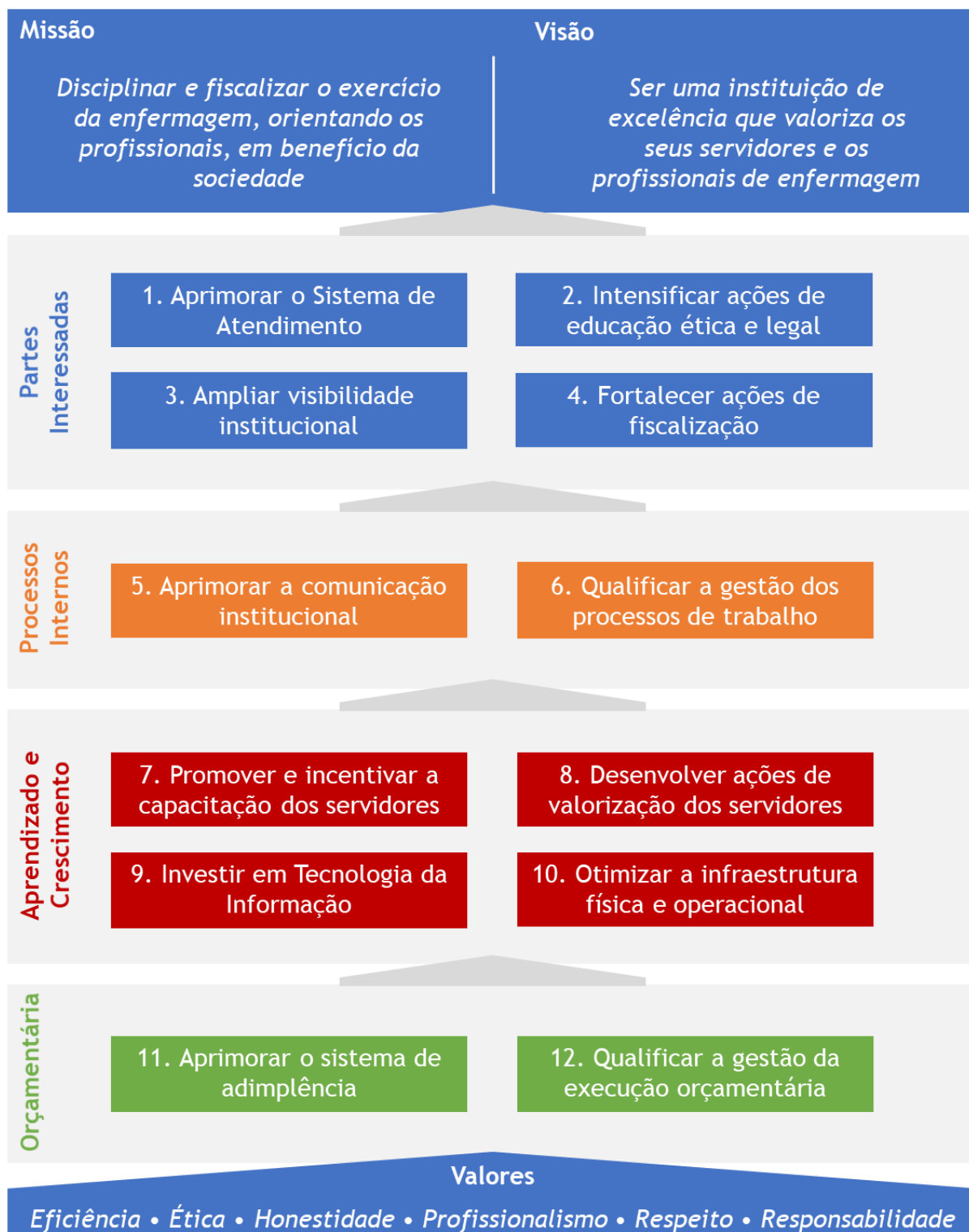
Todos os objetivos estratégicos organizados nas quatro perspectivas - Partes Interessadas, Processos Internos, Aprendizado e Crescimento e Orçamentária levam ao cumprimento da missão e ao atingimento da visão de futuro. O Mapa Estratégico segue uma lógica vertical de relacionamento entre os objetivos, demonstrando uma relação de causa e efeito entre eles.

Na perspectiva Partes Interessadas, encontram-se os objetivos voltados ao público-alvo, os profissionais de enfermagem e a sociedade. A perspectiva de Processos Internos reúne aqueles relacionados aos procedimentos internos que a instituição precisa aprimorar de forma a atingir os objetivos propostos juntos às partes interessadas, visando ao alcance da visão.

A perspectiva Aprendizado e Crescimento traz os objetivos estratégicos motivadores para o desenvolvimento do capital humano, tecnologias e infraestrutura - necessários para viabilizar a execução dos objetivos da perspectiva Processos Internos e, conseqüentemente, também da perspectiva de Partes Interessadas.

Já a perspectiva Orçamentária compreende os objetivos estratégicos que viabilizam a execução dos demais objetivos e possibilitam os investimentos para a realização dos projetos e ações prioritárias.

Figura 1 - Mapa Estratégico



8. PLANO PLURIANUAL 2019-2021

8.1 Partes Interessadas

Objetivo						
1. Aprimorar o sistema de atendimento						
Área Responsável						
Assessoria de Gestão do Exercício Profissional						
Indicadores Estratégicos	Unidade de Medida	Referência		Meta		
		Data	Índice	2019	2020	2021
IE001 - Satisfação com o atendimento	%	2017	52%	60%	70%	80%
Compromissos						
Melhorar a automação no Coren-BA para o autoatendimento.						
Promover ações itinerantes do Coren-BA nos municípios do interior do estado, com oferta de serviços, ações de fiscalização e suporte técnico nas questões legais do exercício da enfermagem.						
Indicadores Táticos	Unidade de Medida	Referência		Meta		
		Data	Índice	2019	2020	2021
IT001 - Portfólio de Serviços Digitais	%	2018	25%	60%	70%	80%
IT002 - Atendimento de Segundo Nível	%	2018	10%	7%	6%	5%
Iniciativa			Área Responsável			
1.1 Avaliar a qualidade do atendimento			Assessoria de Gestão do Exercício Profissional			
Projetos e Ações	Responsável	Recurso				
		2019	2020	2021		
Desenvolver avaliação dos serviços virtuais	Assessor de Gestão do Exercício Profissional	R\$ 0,01	R\$ 0,01	R\$ 0,01		

Qualificar instrumentos de avaliação da satisfação no atendimento	Assessor de Gestão do Exercício Profissional	R\$ 0,01	-	-
Revisar fluxos e prazos de serviços	Assessor de Gestão do Exercício Profissional	R\$ 0,01	-	-
Avaliar ferramentas de atendimento	Assessor de Gestão do Exercício Profissional	R\$ 0,01	-	-
Aprimorar ferramentas de monitoramento dos atendimentos realizados	Assessor de Gestão do Exercício Profissional	R\$ 0,01	-	-
Iniciativa		Área Responsável		
1.2. Qualificar a base de dados cadastrais		Departamento de Inscrição, Registro e Cadastro		
Projetos e Ações	Responsável	Recurso		
		2019	2020	2021
Elaborar programação de unificação de cadastro de pessoas jurídicas	Gerente do Departamento de Inscrição, Registro e Cadastro	R\$ 0,01	-	-
Implantar monitoramento mensal de requerimento de inscrição	Gerente do Departamento de Inscrição, Registro e Cadastro	R\$ 0,01	R\$ 0,01	R\$ 0,01
Implantar rotina de verificação contínua de inconsistências cadastrais	Gerente do Departamento de Inscrição, Registro e Cadastro	R\$ 0,01	R\$ 0,01	R\$ 0,01
Padronizar protocolos de serviços	Gerente do Departamento de Inscrição, Registro e Cadastro	R\$ 0,01	-	-
Iniciativa		Área Responsável		
1.3 Melhorar a disseminação de informação no atendimento		Assessoria de Gestão do Exercício Profissional		
Projetos e Ações	Responsável	Recurso		
		2019	2020	2021
Elaborar programação mensal de comunicação via TVs	Assessor de Gestão do Exercício Profissional	R\$ 0,01	R\$ 0,01	R\$ 0,01
Formar Grupo de Trabalho para discussão e revisão de normas de atendimento	Assessor de Gestão do Exercício Profissional	R\$ 0,01	-	-

Implantar rotina de acompanhamento/atualização de resoluções	Assessor de Gestão do Exercício Profissional	R\$ 0,01	R\$ 0,01	R\$ 0,01
Realizar divulgação de eventos no atendimento	Assessor de Gestão do Exercício Profissional	R\$ 0,01	R\$ 0,01	R\$ 0,01

Objetivo

2. Intensificar ações de educação ética e legal

Área Responsável

Câmaras Técnicas

Indicadores Estratégicos	Unidade de Medida	Referência		Meta		
		Data	Índice	2019	2020	2021
IE002 - Ações de educação ética e legal	%	-	-	15%	15%	15%

Compromissos

Ampliar os cursos de Processos Éticos para profissionais de enfermagem, na sede e subseções, expandindo o conhecimento dos profissionais sobre o papel, funcionamento e atuação do conselho.

Contribuir para o fortalecimento das ações educativas sobre a autarquia e os princípios legais da profissão nas escolas de nível técnico e de graduação em enfermagem.

Fortalecer a atuação das comissões de ética das unidades de saúde para resoluções de questões administrativas e interlocução entre a autarquia e os profissionais de enfermagem.

Elaborar o guia do Empregador para orientar sobre os dispositivos legais do trabalho em enfermagem.

Desenvolver mecanismos de apoio às(aos) enfermeiras(os) responsáveis técnicas(os) a partir de ações educativas.

Realizar oficinas de dimensionamento de pessoal para profissionais de enfermagem na sede e subseções.

Indicadores Táticos	Unidade de Medida	Referência		Meta		
		Data	Índice	2019	2020	2021
IT003 - Presença em eventos de capacitação	%	2017	64%	70%	75%	80%
IT004 - Atendimento a Solicitações Técnicas	%	2017	80%	85%	90%	95%

Iniciativa

Área Responsável

2.1 Ampliar a oferta de ações educativas

Câmaras Técnicas

Projetos e Ações	Responsável	Recurso
------------------	-------------	---------

		2019	2020	2021
Aprimorar suporte técnico à Comissões de Ética	Coordenador das Câmaras Técnicas	R\$ 0,01	R\$ 0,01	R\$ 0,01
Aproximar relacionamento com Responsáveis Técnicos	Coordenador das Câmaras Técnicas	R\$ 0,01	R\$ 0,01	R\$ 0,01
Promover seminários e oficinas de capacitação	Coordenador das Câmaras Técnicas	R\$ 300.000	R\$ 300.000	R\$ 300.000

Iniciativa	Área Responsável
------------	------------------

2.2 Aprofundar ações orientativas junto às instituições de saúde	Câmaras Técnicas
--	------------------

Projetos e Ações	Responsável	Recurso		
		2019	2020	2021
Criar cadernos virtuais de Pareceres Técnicos	Coordenador das Câmaras Técnicas	R\$ 0,01	R\$ 0,01	R\$ 0,01
Criar cartilhas e protocolos de temas da Enfermagem	Coordenador das Câmaras Técnicas	R\$ 0,01	R\$ 0,01	R\$ 0,01
Elaborar Guia de Orientação para a criação e funcionamento das Comissões de Ética	Coordenador das Câmaras Técnicas	R\$ 0,01	-	-

Objetivo

3. Ampliar visibilidade institucional

Área Responsável

Núcleo de Comunicação

Indicadores Estratégicos	Unidade de Medida	Referência		Meta		
		Data	Índice	2019	2020	2021
IE003 - Divulgação das Ações	%	-	-	30%	30%	30%

Compromissos

Ampliar ações que promovam o reconhecimento e valorização dos profissionais da enfermagem.
--

Retomar a TV Coren.

Fortalecer e ampliar ações de parceria com órgãos institucionais: Ministério Público do Estado da Bahia, Ministério Público do Trabalho, Secretaria da Saúde do Estado da Bahia e Secretarias Municipais de Saúde.
--

Manter a integração com os demais conselhos da área de saúde, por meio do Fórum de Entidade de Trabalhadoras e Trabalhadores da Saúde e do Fórum Baiano de Enfermagem.

Ampliar e difundir as ações das Câmaras Técnicas.

Ampliar e fortalecer a interiorização das ações do conselho.

Iniciativa		Área Responsável		
3.1 Fortalecer parcerias institucionais		Gabinete da Presidência		
Projetos e Ações	Responsável	Recurso		
		2019	2020	2021
Ampliar diálogo com entidades de enfermagem	Chefe de Gabinete	R\$ 0,01	-	-
Desenvolver projetos conjuntos com órgãos institucionais e instituições de ensino	Chefe de Gabinete	R\$ 20.000	R\$ 20.000	R\$ 20.000

Iniciativa		Área Responsável		
3.2 Ampliar a divulgação das ações do conselho		Núcleo de Comunicação		
Projetos e Ações	Responsável	Recurso		
		2019	2020	2021
Contratar serviço de divulgação de ações via SMS e aplicativos de celular	Coordenador do Núcleo de Comunicação	R\$ 80.000	R\$ 80.000	R\$ 80.000
Elaborar vídeos explicativos dos trabalhos das Câmaras Técnicas	Coordenador do Núcleo de Comunicação	R\$ 0,01	R\$ 0,01	R\$ 0,01
Realizar cobertura jornalística de ações de fiscalização	Coordenador do Núcleo de Comunicação	R\$ 0,01	R\$ 0,01	R\$ 0,01

Objetivo

4. Fortalecer as ações de fiscalização

Área Responsável

Departamento de Fiscalização

Indicadores Estratégicos	Unidade de Medida	Referência		Meta		
		Data	Índice	2019	2020	2021
IE004 - Reparação de Irregularidades	%	-	-	60%	65%	70%

Compromissos

Organizar grupo de trabalho focado na temática do dimensionamento das equipes de enfermagem.

Intensificar a notificação das unidades com subdimensionamento nas equipes de enfermagem.

Ampliar as ações de fiscalização no Estado da Bahia.

Indicadores Táticos	Unidade de Medida	Referência		Meta		
		Data	Índice	2019	2020	2021
IT005 - Ações de Fiscalização	%	2017	18%	60%	70%	80%
Iniciativa			Área Responsável			
4.1 Planejar ações de combate ao subdimensionamento			Departamento de Fiscalização			
Projetos e Ações	Responsável	Recurso				
		2019	2020	2021		
Formar Grupo de Trabalho de estudo do subdimensionamento	Gerente do Departamento de Fiscalização	R\$ 0,01	-	-		
Formar referências técnicas para capacitar responsáveis técnicos	Gerente do Departamento de Fiscalização	R\$ 0,01	-	-		
Implantar projeto de dimensionamento de pessoal de enfermagem	Gerente do Departamento de Fiscalização	R\$ 30.000	-	-		
Iniciativa			Área Responsável			
4.2 Otimizar a cobertura das atividades de fiscalização			Departamento de Fiscalização			
Projetos e Ações	Responsável	Recurso				
		2019	2020	2021		
Avaliar adequação de quantitativo de fiscais por abrangência de fiscalização	Gerente do Departamento de Fiscalização	R\$ 0,01	-	-		
Definir kit de aparatos tecnológicos para atividades de fiscalização	Gerente do Departamento de Fiscalização	R\$ 0,01	-	-		
Reavaliar adequação de transportes para atividades de fiscalização	Gerente do Departamento de Fiscalização	R\$ 0,01	-	-		

8.2 Processos Internos

Objetivo						
5. Aprimorar a comunicação institucional						
Área Responsável						
Núcleo de Comunicação						
Indicadores Estratégicos	Unidade de Medida	Referência		Meta		
		Data	Índice	2019	2020	2021
IE005 - Satisfação com a Comunicação Interna	%	-	-	60%	65%	70%
IE006 - Satisfação com a Comunicação Externa	%	-	-	60%	65%	70%
Compromissos						
Ampliar os canais de comunicação do Coren-BA com os profissionais de enfermagem e a sociedade.						
Produzir novo site, com melhor navegabilidade.						
Ampliar presença do Coren-BA nas redes sociais.						
Aperfeiçoar o sistema de comunicação da área de fiscalização e ampliar a divulgação de suas ações junto aos profissionais de enfermagem e a sociedade.						
Divulgar de forma mais efetiva os pareceres técnicos elaborados pelo conselho.						
Indicadores Táticos	Unidade de Medida	Referência		Meta		
		Data	Índice	2019	2020	2021
IT006 - Reuniões Setoriais Periódicas	%	-	-	70%	75%	80%
Iniciativa			Área Responsável			
5.1 Criar sistema de compartilhamento interno de informações			Gabinete			
Projetos e Ações	Responsável	Recurso				
		2019	2020	2021		
Divulgar informações de discussão em colegiado gestor	Chefe de Gabinete	R\$ 0,01	R\$ 0,01	R\$ 0,01		
Elaborar política de comunicação interna e externa	Coordenador do Núcleo de Comunicação	R\$ 0,01	-	-		

Institucionalizar reuniões periódicas de processos de trabalho prioritários	Chefe de Gabinete	R\$ 0,01	-	-		
Institucionalizar reuniões periódicas intrasetoriais	Chefe de Gabinete	R\$ 0,01	-	-		
Iniciativa		Área Responsável				
5.2 Otimizar o uso dos canais e ferramentas de comunicação		Núcleo de Comunicação				
Projetos e Ações	Responsável	Recurso				
		2019	2020	2021		
Fortalecer uso do <i>pop-up</i> para divulgações de informações aos servidores	Coordenador do Núcleo de Comunicação	R\$ 0,01	-	-		
Melhorar navegabilidade do site	Coordenador do Núcleo de Comunicação	R\$ 30.000	-	-		
Revisar mailing de veículos de comunicação	Coordenador do Núcleo de Comunicação	R\$ 0,01	-	-		
Objetivo						
6. Qualificar a gestão dos processos de trabalho						
Área Responsável						
Assessoria de Planejamento e Gestão						
Indicadores Estratégicos	Unidade de Medida	Referência		Meta		
		Data	Índice	2019	2020	2021
IE007 - Manualização de Processos	%	-	-	100%	100%	100%
IE008 - Desempenho Operacional	%	-	-	70%	75%	80%
Compromissos						
Modernizar a estrutura administrativa e operacional do Coren-BA.						
Indicadores Táticos	Unidade de Medida	Referência		Meta		
		Data	Índice	2019	2020	2021
IT007 - Cobertura de Medição do Desempenho	%	-	-	100%	100%	100%
Iniciativa		Área Responsável				
6.1 Padronizar os processos de trabalho		Assessoria de Planejamento e Gestão				

Projetos e Ações	Responsável	Recurso		
		2019	2020	2021
Levantar normativos federais dos processos de trabalho	Assessor de Planejamento e Gestão	R\$ 0,01	-	-
Levantar instruções normativas vigentes e em construção	Assessor de Planejamento e Gestão	R\$ 0,01	-	-
Reelaborar instruções normativas do regional	Assessor de Planejamento e Gestão	R\$ 0,01	-	-
Desenhar fluxos de processos	Assessor de Planejamento e Gestão	R\$ 0,01	-	-
Elaborar o Caderno de Processos	Assessor de Planejamento e Gestão	R\$ 0,01	-	-
Iniciativa	Área Responsável			
6.2 Aprimorar a gestão do desempenho operacional	Assessoria de Planejamento e Gestão			
Projetos e Ações	Responsável	Recurso		
		2019	2020	2021
Implantar indicadores de desempenho setoriais	Assessor de Planejamento e Gestão	R\$ 0,01	-	-
Realizar controle de desempenho periódico	Assessor de Planejamento e Gestão	R\$ 0,01	R\$ 0,01	R\$ 0,01

8.3 Aprendizado e Crescimento

Objetivo						
7. Promover e incentivar a capacitação dos servidores						
Área Responsável						
Núcleo de Gestão de Pessoas						
Indicadores Estratégicos	Unidade de Medida	Referência		Meta		
		Data	Índice	2019	2020	2021
IE009 - Prontidão do Capital Humano	%	-	-	70%	75%	80%
Compromissos						
Investir na educação permanente das(os) enfermeiras(os) fiscais.						
Qualificar a equipe responsável pelo atendimento ao profissional de enfermagem, favorecendo uma prestação de serviço célere e qualificada.						
Indicadores Táticos	Unidade de Medida	Referência		Meta		
		Data	Índice	2019	2020	2021
IT008 - Participação Setorial em Ações de Capacitação	%	-	-	60%	65%	70%
Iniciativa			Área Responsável			
7.1 Mapear nível de capacitação de servidores			Núcleo de Gestão de Pessoas			
Projetos e Ações	Responsável	Recurso				
		2019	2020	2021		
Elencar competências técnicas e comportamentais de cargos e funções	Coordenador do Núcleo de Gestão de Pessoas	R\$ 0,01	-	-		
Emitir declaração de conhecimento técnico	Coordenador do Núcleo de Gestão de Pessoas	R\$ 0,01	R\$ 0,01	R\$ 0,01		
Iniciativa			Área Responsável			
7.2 Desenvolver programa de capacitação de servidores			Núcleo de Gestão de Pessoas			
Projetos e Ações	Responsável	Recurso				
		2019	2020	2021		
Formar Grupo de Trabalho para implantar programa de incentivo à capacitação	Coordenador do Núcleo de Gestão de Pessoas	R\$ 0,01	-	-		

Nivelar conhecimentos básicos setoriais	Coordenador do Núcleo de Gestão de Pessoas	R\$ 0,01	R\$ 0,01	R\$ 0,01
Criar sistemática de multiplicação do conhecimento	Coordenador do Núcleo de Gestão de Pessoas	R\$ 0,01	-	-

Objetivo

8. Desenvolver ações de valorização do servidor

Área Responsável

Núcleo de Gestão de Pessoas

Indicadores Estratégicos	Unidade de Medida	Referência		Meta		
		Data	Índice	2019	2020	2021
IE010 - Satisfação com Ações de Valorização	%	-	-	60%	65%	70%

Compromissos

Desenvolver políticas de treinamento e valorizar os servidores da autarquia por meio de ações que contribuam para o bem-estar no ambiente de trabalho.

Indicadores Táticos	Unidade de Medida	Referência		Meta		
		Data	Índice	2019	2020	2021
IT009 - Ações de Valorização Implementadas	%	-	-	60%	65%	70%

Iniciativa	Área Responsável
------------	------------------

8.1 Mapear fatores de estímulo à valorização

Núcleo de Gestão de Pessoas

Projetos e Ações	Responsável	Recurso		
		2019	2020	2021
Aplicar Avaliação de Desempenho 360°	Coordenador do Núcleo de Gestão de Pessoas	R\$ 0,01	R\$ 0,01	R\$ 0,01
Formar Grupo de Trabalho para discussão com servidores dos fatores de valorização	Coordenador do Núcleo de Gestão de Pessoas	R\$ 0,01	-	-
Realizar Pesquisa de Clima Organizacional	Coordenador do Núcleo de Gestão de Pessoas	R\$ 0,01	R\$ 0,01	R\$ 0,01

Iniciativa	Área Responsável
------------	------------------

8.2 Implantar programa de valorização do servidor

Núcleo de Gestão de Pessoas

Projetos e Ações	Responsável	Recurso				
		2019	2020	2021		
Definir agenda de ações para datas comemorativas	Coordenador do Núcleo de Gestão de Pessoas	R\$ 0,01	R\$ 0,01	R\$ 0,01		
Objetivo						
9. Investir em Tecnologia da Informação						
Área Responsável						
Departamento de Tecnologia da Informação						
Indicadores Estratégicos	Unidade de Medida	Referência		Meta		
		Data	Índice	2019	2020	2021
IE011 - Investimento em TI	%	-	-	100%	100%	100%
Compromissos						
Implantar ferramenta de gestão integrada para otimizar os fluxos internos de trabalho do Coren-BA.						
Investir em tecnologia e inovação, propiciando a criação de aplicativos para celular que deem mais agilidade para os profissionais.						
Indicadores Táticos	Unidade de Medida	Referência		Meta		
		Data	Índice	2019	2020	2021
IT010 - Qualidade dos Computadores	%	-	-	60%	65%	70%
Iniciativa		Área Responsável				
9.1 Viabilizar integração de informações entre sistemas		Departamento de Tecnologia da Informação				
Projetos e Ações	Responsável	Recurso				
		2019	2020	2021		
Levantar as necessidades de integração de informações e sistemas	Gerente do Departamento de Tecnologia da Informação	R\$ 0,01	-	-		
Avaliar a viabilidade de integrar os sistemas existentes	Gerente do Departamento de Tecnologia da Informação	R\$ 0,01	-	-		
Estudar viabilidade de desenvolver sistema integrado de gestão	Gerente do Departamento de Tecnologia da Informação	R\$ 0,01	-	-		

Estruturar projeto de implantação do Sistema Eletrônico de Informações	Gerente do Departamento de Tecnologia da Informação	R\$ 0,01	-	-		
Iniciativa		Área Responsável				
9.2 Qualificar o parque tecnológico		Departamento de Tecnologia da Informação				
Projetos e Ações	Responsável	Recurso				
		2019	2020	2021		
Estabelecer política de renovação do parque tecnológico	Gerente do Departamento de Tecnologia da Informação	R\$ 0,01	-	-		
Implantar o Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI)	Gerente do Departamento de Tecnologia da Informação	R\$ 0,01	-	-		
Iniciativa		Área Responsável				
9.3 Fomentar uso das TICs entre os servidores		Departamento de Tecnologia da Informação				
Projetos e Ações	Responsável	Recurso				
		2019	2020	2021		
Aprimorar a divulgação de ferramentas de TI	Gerente do Departamento de Tecnologia da Informação	R\$ 0,01	R\$ 0,01	R\$ 0,01		
Aprimorar a automação dos processos de trabalho	Gerente do Departamento de Tecnologia da Informação	R\$ 0,01	R\$ 0,01	R\$ 0,01		
Objetivo						
10. Otimizar a infraestrutura física e operacional						
Área Responsável						
Departamento Administrativo						
Indicadores Estratégicos	Unidade de Medida	Referência		Meta		
		Data	Índice	2019	2020	2021
IE012 - Satisfação com a Infraestrutura	%	-	-	60%	65%	70%
Compromissos						
Ampliar e requalificar a frota de veículos do conselho.						

Qualificar as subseções.

Fortalecer a logística administrativa.

Indicadores Táticos	Unidade de Medida	Referência		Meta		
		Data	Índice	2019	2020	2021
IT011 - Chamados de Manutenção Predial	%	-	-	15%	15%	15%
Iniciativa			Área Responsável			
10.1 Reavaliar estrutura física da sede e subseções			Departamento Administrativo			
Projetos e Ações	Responsável	Recurso				
		2019	2020	2021		
Avaliar utilização dos imóveis próprios do Conselho	Gerente do Departamento Administrativo	R\$ 0,01	-	-		
Formar Grupo de Trabalho para elaborar política de armazenagem de arquivos	Gerente do Departamento Administrativo	R\$ 0,01	-	-		
Definir padrão de funcionamento das subseções	Gerente do Departamento Administrativo	R\$ 0,01	-	-		
Implantar contrato de manutenção predial ampliado	Gerente do Departamento Administrativo	R\$ 80.000	R\$ 80.000	R\$ 80.000		
Iniciativa			Área Responsável			
10.2 Aprimorar logística de transporte do conselho			Departamento Administrativo			
Projetos e Ações	Responsável	Recurso				
		2019	2020	2021		
Formar Grupo de Trabalho para elaborar política de transporte do Conselho	Gerente do Departamento Administrativo	R\$ 0,01	-	-		

8.4 Orçamentária

Objetivo						
11. Aprimorar o sistema de adimplência						
Área Responsável						
Departamento Financeiro-Contábil						
Indicadores Estratégicos	Unidade de Medida	Referência		Meta		
		Data	Índice	2019	2020	2021
IE013 - Adimplência dos Contribuintes	%	2017	55,49%	60%	65%	70%
IE014 - Arrecadação do Exercício	%	2017	96%	98%	99%	100%
Compromissos						
Facilitar o pagamento da taxa de inscrição e de débitos atrasados com o conselho.						
Indicadores Táticos	Unidade de Medida	Referência		Meta		
		Data	Índice	2019	2020	2021
IT012 - Recuperação de Créditos	%	-	-	20%	30%	40%
IT013 - Ajuizamento de Ações de Cobrança	%	-	-	100%	100%	100%
Iniciativa			Área Responsável			
11.1 Alavancar ações de recuperação de crédito			Unidade de Recuperação de Crédito			
Projetos e Ações	Responsável	Recurso				
		2019	2020	2021		
Avaliar cobrança de inadimplentes via solicitação de nada consta ao RH da instituição	Supervisor da Unidade de Recuperação de Crédito	R\$ 0,01	-	-		
Emitir relatórios financeiros diários de baixa de pagamento de Dívida Ativa	Supervisor da Unidade de Recuperação de Crédito	R\$ 0,01	R\$ 0,01	R\$ 0,01		
Firmar convênio com instituições para atualizar base de dados cadastrais	Supervisor da Unidade de Recuperação de Crédito	R\$ 0,01	-	-		

Implantar rotina anual de notificação de débitos	Supervisor da Unidade de Recuperação de Crédito	R\$ 0,01	R\$ 0,01	R\$ 0,01
Implantar rotina de acompanhamento de cumprimento de negociações de débito	Supervisor da Unidade de Recuperação de Crédito	R\$ 0,01	R\$ 0,01	R\$ 0,01
Reavaliar política/canais de faturamento e negociação	Supervisor da Unidade de Recuperação de Crédito	R\$ 0,01	-	-
Atualizar normativo de requisição de lista junto a Responsáveis Técnicos	Supervisor da Unidade de Recuperação de Crédito	R\$ 0,01	R\$ 0,01	R\$ 0,01
Realizar benchmarking de ações de cobrança com outros regionais	Supervisor da Unidade de Recuperação de Crédito	R\$ 0,01	-	-
Estudar viabilidade e legalidade de contratação de empresa de cobrança empresarial	Supervisor da Unidade de Recuperação de Crédito	R\$ 0,01	-	-
Estabelecer graduação e tipos de recuperação de crédito	Supervisor da Unidade de Recuperação de Crédito	R\$ 0,01	-	-
Qualificar o atendimento para inscritos em dívida ativa	Supervisor da Unidade de Recuperação de Crédito	R\$ 0,01	-	-

Objetivo

12. Qualificar a gestão da execução orçamentária

Área Responsável

Departamento Financeiro-Contábil

Indicadores Estratégicos	Unidade de Medida	Referência		Meta		
		Data	Índice	2019	2020	2021
IE015 - Transposições Orçamentárias	%	2017	9%	8%	7%	6%

Compromissos

Não se aplica.

Indicadores Táticos		Referência	Meta
---------------------	--	------------	------

	Unidade de Medida	Data	Índice	2019	2020	2021
IT014 - Reuniões de Acompanhamento do Orçamento	%	-	-	100%	100%	100%
Iniciativa			Área Responsável			
12.1 Ampliar participação no gerenciamento do orçamento			Departamento Financeiro-Contábil			
Projetos e Ações	Responsável	Recurso				
		2019	2020	2021		
Implantar rotina de reuniões periódicas de acompanhamento de orçamento com gestores	Gerente do Departamento Financeiro-Contábil	R\$ 0,01	-	-		
Emitir relatório semestral simplificado de execução do orçamento	Gerente do Departamento Financeiro-Contábil	R\$ 0,01	R\$ 0,01	R\$ 0,01		
Iniciativa			Área Responsável			
12.2 Qualificar a gestão dos contratos			Departamento Administrativo			
Projetos e Ações	Responsável	Recurso				
		2019	2020	2021		
Implantar requisitos de qualidade na execução do contrato	Gerente do Departamento Administrativo	R\$ 0,01	-	-		
Realizar ação de capacitação dos fiscais de contrato	Gerente do Departamento Administrativo	R\$ 0,01	R\$ 0,01	R\$ 0,01		
Realizar avaliação qualitativa dos contratos	Gerente do Departamento Administrativo	R\$ 0,01	R\$ 0,01	R\$ 0,01		
Implantar sistema de gestão de contratos	Gerente do Departamento Administrativo	R\$ 40.000	R\$ 24.000	R\$ 24.000		

9. SISTEMÁTICA DE MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO

A Sistemática de Monitoramento e Avaliação consiste no conjunto de ferramentas e técnicas que serão empregadas para realizar o acompanhamento da execução do Plano Plurianual 2019-2021, junto a todas as áreas do conselho, sob coordenação da Assessoria de Planejamento e Gestão.

O monitoramento do desempenho da estratégia do Coren-BA para o triênio 2019-2021 ocorrerá através de Reunião de Gestão Estratégica (RGE), detalhada a seguir.

9.1 Reunião de Avaliação e Acompanhamento

RGE	
Nome	<i>Reunião de Gestão Estratégica</i>
Objetivo	<i>Avaliar a execução do planejamento estratégico e o desempenho dos indicadores, projetos e ações, e identificar e antecipar estratégias para alcance dos objetivos.</i>
Participantes	<i>Gestores(as) das áreas responsáveis pelos indicadores, projetos e ações.</i>
Periodicidade	<i>Quadrimestral</i>

9.2 Compartilhamento de Informações

Os documentos do Planejamento Estratégico Participativo e as informações de acompanhamento e avaliação dos resultados, metas, objetivos e projetos ficarão disponíveis no Portal da Transparência da autarquia.

10. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Diretoria da Gestão 2018-2021 do Coren-BA tem como um dos principais lemas de sua atuação a construção coletiva. Com base nesta orientação, a equipe da Assessoria de Planejamento e Gestão, desde o início das atividades, conduziu o trabalho de elaboração do Planejamento Estratégico de maneira iterativa e participativa, visando obter o resultado esperado pela organização e que atenda às necessidades de todos os envolvidos.

O trabalho prévio à construção do planejamento estratégico foi de estudo das metodologias existentes, ferramentas e técnicas, de modo a adotar os instrumentos mais adequados à realidade do Conselho Regional de Enfermagem da Bahia. Foram, ao longo de 2 (dois) meses, dedicadas mais de 70h em oficinas e reuniões.

O uso de soluções de videoconferência foi a estratégia encontrada pela equipe responsável para garantir a participação de todos os servidores. Apesar dos limites tecnológicos, o uso desse recurso garantiu pela primeira vez no Conselho a participação de todos em um processo de planejamento, constituindo-se em um importante avanço.

O produto de todo esse esforço está consolidado neste documento - o Plano Plurianual 2019-2021, e nele constam os objetivos, iniciativas, projetos e ações propostos para o próximo triênio. Traz, ainda, de forma detalhada e clara, os indicadores, metas e responsáveis, além da estimativa de recurso necessário para a execução.

A participação ativa dos trabalhadores na definição dos rumos do Conselho para os próximos anos foi, certamente, a maior conquista deste trabalho, e é com o apoio e envolvimento de todos que os objetivos serão alcançados e uma nova realidade no Coren-BA poderá ser percebido pelos servidores, profissionais de enfermagem e sociedade.

11. REFERÊNCIAS

ACKOFF, Russel L. **Redesigning the future**. New York: Wiley, 1974

COFEN. Conselho Federal de Enfermagem. Resolução Cofen nº 503, de 6 de janeiro de 2016. **Estabelece procedimentos para Plano Plurianual, Proposta e alterações orçamentárias e dá outras providências**. Brasília, DF, mar, 2016

ENAP. Escola Nacional de Administração Pública. **Curso Planejamento Estratégico para Organizações Públicas**. Brasília-DF, 2017.

FERNANDES, Bruno; BERTON, Luiz H. **Administração estratégica: da competência empreendedora à avaliação de desempenho**. São Paulo: Saraiva, 2010.

KAPLAN, R. S.; NORTON, D. P. **Mapas estratégicos: Balanced Scorecard: convertendo ativos intangíveis em resultados tangíveis**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

KOTLER, Philip. **Administração de Marketing**. 10ª Ed. São Paulo: Prentice Hall, 2000.

MINADEO, Roberto. **Gestão de Marketing**. São Paulo: Atlas, 2008.

MÜLLER, Cláudio Jose. **Planejamento estratégico, indicadores e processos: uma integração necessária**. São Paulo: Atlas, 2014.

PALMER, Adrian. **Introdução ao Marketing: teoria e prática**. 10ª Ed. São Paulo: Prentice Hall, 2000.

RIBEIRO, Renato Jorge Brown. **Construindo o planejamento público: buscando a integração entre política, gestão e participação popular**. São Paulo: Atlas, 2013.

ANEXO A - ESTRUTURA DOS INDICADORES

1. INDICADORES BALIZADORES

Indicador IB001 - Cumprimento da Estratégia

Descrição	<i>Grau de cumprimento das metas estratégicas e táticas</i>		
Área gestora	<i>Assessoria de Planejamento e Gestão</i>		
Fonte de medição	<i>Indicadores Estratégicos e Táticos do PEP</i>		
Unidade de medição	<i>Valor %</i>		
Fórmula de cálculo	<i>(Metas cumpridas no período "Verde" / Total de metas estipuladas no período) * 100</i>		
Índice de referência	-		
Meta	90% - 2019	95% - 2020	100% - 2021
Critério de análise	2019	"Verde" $x \geq 90\%$; "Amarelo" $90\% > x \geq 75\%$; "Vermelho" $x < 75\%$	
	2020	"Verde" $x \geq 95\%$; "Amarelo" $95\% > x \geq 80\%$; "Vermelho" $x < 80\%$	
	2021	"Verde" $x \geq 100\%$; "Amarelo" $100\% > x \geq 85\%$; "Vermelho" $x < 85\%$	
Periodicidade	<i>Semestral</i>		

Indicador IB002 - Satisfação dos Profissionais com Entregas do Conselho

Descrição	<i>Grau de satisfação dos profissionais com as entregas do Coren-BA</i>		
Área gestora	<i>Assessoria de Gestão do Exercício Profissional</i>		
Fonte de medição	<i>Pesquisa de satisfação no atendimento + Pesquisa de satisfação nos cursos e eventos</i>		
Unidade de medição	<i>Valor %</i>		
Fórmula de cálculo	<i>(total de perguntas com respostas "muito satisfeito" ou "satisfeito" * total de questionários respondidos) / (total de perguntas * total de questionários respondidos) * 100</i>		
Índice de referência	-		
Meta	70% - 2019	75% - 2020	80% - 2021

Critério de análise	2019	“Verde” $x \geq 70\%$; “Amarelo” $70\% > x \geq 60\%$; “Vermelho” $x < 60\%$
	2020	“Verde” $x \geq 75\%$; “Amarelo” $75\% > x \geq 65\%$; “Vermelho” $x < 65\%$
	2021	“Verde” $x \geq 80\%$; “Amarelo” $80\% > x \geq 70\%$; “Vermelho” $x < 70\%$
Periodicidade	Semestral	

Indicador IB003 - Percepção de Valorização pelos Servidores

Descrição	Grau de percepção de valorização pelos servidores		
Área gestora	Núcleo de Gestão de Pessoas		
Fonte de medição	Pesquisa de Clima Organizacional		
Unidade de medição	Valor %		
Fórmula de cálculo	$(\text{total de perguntas com respostas "muito satisfeito" ou "satisfeito"} * \text{total de questionários respondidos}) / (\text{total de perguntas} * \text{total de questionários respondidos}) * 100$		
Índice de referência	-		
Meta	70% - 2019	75% - 2020	80% - 2021
Critério de análise	2019	“Verde” $x \geq 70\%$; “Amarelo” $70\% > x \geq 60\%$; “Vermelho” $x < 60\%$	
	2020	“Verde” $x \geq 75\%$; “Amarelo” $75\% > x \geq 65\%$; “Vermelho” $x < 65\%$	
	2021	“Verde” $x \geq 80\%$; “Amarelo” $80\% > x \geq 70\%$; “Vermelho” $x < 70\%$	
Periodicidade	Semestral		

2. INDICADORES ESTRATÉGICOS

2.1. PERSPECTIVA DE PARTES INTERESSADAS

Indicador IE001 - Satisfação com o Atendimento

Descrição	Grau de satisfação dos profissionais com o atendimento prestado		
Área gestora	Assessoria de Gestão do Exercício Profissional		
Fonte de medição	Pesquisa de satisfação com profissionais atendidos		
Unidade de medição	Valor %		
Fórmula de cálculo	$(\text{total de perguntas com respostas "muito satisfeito" ou "satisfeito"} * \text{total de questionários respondidos}) / (\text{total de perguntas} * \text{total de questionários respondidos}) * 100$		

Índice de referência	52% (2017)		
Meta	60% - 2019	70% - 2020	80% - 2021
Critério de análise	2019	“Verde” $x \geq 60\%$; “Amarelo” $60\% > x \geq 50\%$; “Vermelho” $x < 50\%$	
	2020	“Verde” $x \geq 70\%$; “Amarelo” $70\% > x \geq 60\%$; “Vermelho” $x < 60\%$	
	2021	“Verde” $x \geq 80\%$; “Amarelo” $80\% > x \geq 70\%$; “Vermelho” $x < 70\%$	
Periodicidade	Trimestral		

Indicador IE002 - Ações de Educação Ética e Legal

Descrição	Taxa de ampliação de ações de educação ética e legal realizadas		
Área gestora	Câmaras Técnicas / Departamento de Fiscalização		
Fonte de medição	Eventos das Câmaras Técnicas + Assessoramentos Técnicos da Fiscalização		
Unidade de medição	Valor %		
Fórmula de cálculo	$\left[\frac{\text{Total de ações de educação ética e legal do exercício atual} - \text{Total de ações de educação ética e legal de exercício anterior}}{\text{Total de ações de educação ética e legal de exercício anterior}} \right] * 100$		
Índice de referência	-		
Meta	15% - 2019	15% - 2020	15% - 2021
Critério de análise	“Verde” $x \geq 15\%$; “Amarelo” $15\% > x \geq 10\%$; “Vermelho” $x < 10\%$		
Periodicidade	Semestral		

Indicador IE003 - Divulgação das Ações

Descrição	Taxa de ampliação da divulgação das ações do Coren-BA		
Área gestora	Núcleo de Comunicação		
Fonte de medição	Relatórios de Comunicação		
Unidade de medição	Valor %		
Fórmula de cálculo	$\left[\frac{\text{Total de ações divulgadas no exercício atual} - \text{Total de ações divulgadas no exercício}}{\text{Total de ações divulgadas no exercício}} \right] * 100$		
Índice de referência	-		
Meta	30% - 2019	30% - 2020	30% - 2021

Critério de análise	“Verde” $x \geq 30\%$; “Amarelo” $30\% > x \geq 15\%$; “Vermelho” $x < 15\%$
Periodicidade	Semestral

Indicador IE004 - Reparação de Irregularidades

Descrição	Grau de reparação às irregularidades identificadas pelo Coren-BA		
Área gestora	Departamento de Fiscalização / Procuradoria Geral		
Fonte de medição	Relatórios de Fiscalização + Resultados de Ações civis públicas concluídas		
Unidade de medição	Valor %		
Fórmula de cálculo	$(\text{Irregularidades sanadas no exercício} / \text{Total de irregularidades identificadas no exercício}) * 100$		
Índice de referência	-		
Meta	60% - 2019	65% - 2020	70% - 2021
Critério de análise	2019	“Verde” $x \geq 60\%$; “Amarelo” $60\% > x \geq 50\%$; “Vermelho” $x < 50\%$	
	2020	“Verde” $x \geq 65\%$; “Amarelo” $65\% > x \geq 55\%$; “Vermelho” $x < 55\%$	
	2021	“Verde” $x \geq 70\%$; “Amarelo” $70\% > x \geq 60\%$; “Vermelho” $x < 60\%$	
Periodicidade	Anual		

2.2. PERSPECTIVA DE PROCESSOS INTERNOS

Indicador IE005 - Satisfação com a Comunicação Interna

Descrição	Grau de satisfação dos servidores com os instrumentos de comunicação interna		
Área gestora	Núcleo de Comunicação		
Fonte de medição	Pesquisa de opinião		
Unidade de medição	Valor %		
Fórmula de cálculo	$(\text{total de perguntas com respostas "muito satisfeito" ou "satisfeito"} * \text{total de questionários respondidos}) / (\text{total de perguntas} * \text{total de questionários respondidos}) * 100$		
Índice de referência	-		
Meta	60% - 2019	65% - 2020	70% - 2021
Critério de análise	2019	“Verde” $x \geq 60\%$; “Amarelo” $60\% > x \geq 50\%$; “Vermelho” $x < 50\%$	

	2020	“Verde” $x \geq 65\%$; “Amarelo” $65\% > x \geq 55\%$; “Vermelho” $x < 55\%$	
	2021	“Verde” $x \geq 70\%$; “Amarelo” $70\% > x \geq 60\%$; “Vermelho” $x < 60\%$	
Periodicidade	Anual		

Indicador IE006 - Satisfação com a Comunicação Externa

Descrição	Grau de satisfação dos usuários com os instrumentos de comunicação externa		
Área gestora	Núcleo de Comunicação		
Fonte de medição	Pesquisa de opinião		
Unidade de medição	Valor %		
Fórmula de cálculo	$(\text{total de perguntas com respostas "muito satisfeito" ou "satisfeito"} * \text{total de questionários respondidos}) / (\text{total de perguntas} * \text{total de questionários respondidos}) * 100$		
Índice de referência	-		
Meta	60% - 2019	65% - 2020	70% - 2021
Critério de análise	2019	“Verde” $x \geq 60\%$; “Amarelo” $60\% > x \geq 50\%$; “Vermelho” $x < 50\%$	
	2020	“Verde” $x \geq 65\%$; “Amarelo” $65\% > x \geq 55\%$; “Vermelho” $x < 55\%$	
	2021	“Verde” $x \geq 70\%$; “Amarelo” $70\% > x \geq 60\%$; “Vermelho” $x < 60\%$	
Periodicidade	Anual		

Indicador IE007 - Manualização de Processos

Descrição	Nível de manualização de processos mapeados		
Área gestora	Assessoria de Planejamento e Gestão		
Fonte de medição	Lista de instruções normativas internas + Lista de processos mapeados		
Unidade de medição	Valor %		
Fórmula de cálculo	$(\text{Processos manualizados} / \text{Total de processos mapeados}) * 100$		
Índice de referência	-		
Meta	100% - 2019; 100% - 2020; 100% - 2021		
Critério de análise	“Verde” $x = 100\%$; “Amarelo” $100\% > x \geq 90\%$; “Vermelho” $x < 90\%$		
Periodicidade	Anual		

Indicador IE008 - Desempenho Operacional

Descrição	<i>Grau de eficácia do desempenho operacional</i>		
Área gestora	<i>Assessoria de Planejamento e Gestão</i>		
Fonte de medição	<i>Indicadores operacionais</i>		
Unidade de medição	<i>Valor %</i>		
Fórmula de cálculo	<i>(Total de Indicadores operacionais na meta “Verde” / Total de Indicadores operacionais em análise) * 100</i>		
Índice de referência	-		
Meta	<i>70% - 2019</i>	<i>75% - 2020</i>	<i>80% - 2021</i>
Critério de análise	<i>2019</i>	<i>“Verde” $x \geq 70\%$; “Amarelo” $70\% > x \geq 60\%$; “Vermelho” $x < 60\%$</i>	
	<i>2020</i>	<i>“Verde” $x \geq 75\%$; “Amarelo” $75\% > x \geq 65\%$; “Vermelho” $x < 65\%$</i>	
	<i>2021</i>	<i>“Verde” $x \geq 80\%$; “Amarelo” $80\% > x \geq 70\%$; “Vermelho” $x < 70\%$</i>	
Periodicidade	<i>Trimestral</i>		

2.3. PERSPECTIVA DE APRENDIZADO E CRESCIMENTO

Indicador IE009 - Prontidão do Capital Humano

Descrição	<i>Grau de aderência às competências requeridas para as atividades</i>		
Área gestora	<i>Núcleo de Gestão de Pessoas</i>		
Fonte de medição	<i>Avaliação de Desempenho + Manuais de processos + Declaração de conhecimento técnico</i>		
Unidade de medição	<i>Valor %</i>		
Fórmula de cálculo	<i>(Servidores com competências requeridas / Total de Servidores) * 100</i>		
Índice de referência	-		
Meta	<i>70% - 2019</i>	<i>75% - 2020</i>	<i>80% - 2021</i>
Critério de análise	<i>2019</i>	<i>“Verde” $x \geq 70\%$; “Amarelo” $70\% > x \geq 60\%$; “Vermelho” $x < 60\%$</i>	
	<i>2020</i>	<i>“Verde” $x \geq 75\%$; “Amarelo” $75\% > x \geq 65\%$; “Vermelho” $x < 65\%$</i>	
	<i>2021</i>	<i>“Verde” $x \geq 80\%$; “Amarelo” $80\% > x \geq 70\%$; “Vermelho” $x < 70\%$</i>	
Periodicidade	<i>Semestral</i>		

Indicador IE010 - Satisfação com as Ações de Valorização

Descrição	<i>Grau de satisfação dos servidores com as ações de valorização realizadas</i>		
Área gestora	<i>Núcleo de Gestão de Pessoas</i>		
Fonte de medição	<i>Pesquisa de opinião</i>		
Unidade de medição	<i>Valor %</i>		
Fórmula de cálculo	<i>(Total de perguntas com respostas "muito satisfeito" ou "satisfeito" x total de questionários respondidos) / (total de perguntas x total de questionários respondidos)</i>		
Índice de referência	<i>-</i>		
Meta	<i>60% - 2019</i>	<i>65% - 2020</i>	<i>70% - 2021</i>
Critério de análise	<i>2019</i>	<i>"Verde" x ≥ 60%; "Amarelo" 60% > x ≥ 50%; "Vermelho" x < 50%</i>	
	<i>2020</i>	<i>"Verde" x ≥ 65%; "Amarelo" 65% > x ≥ 55%; "Vermelho" x < 55%</i>	
	<i>2021</i>	<i>"Verde" x ≥ 70%; "Amarelo" 70% > x ≥ 60%; "Vermelho" x < 60%</i>	
Periodicidade	<i>Semestral</i>		

Indicador IE011 - Investimento em TI

Descrição	<i>Percentual de realização do investimento da receita de capital em TI</i>		
Área gestora	<i>Departamento de Tecnologia da Informação</i>		
Fonte de medição	<i>Orçamento anual</i>		
Unidade de medição	<i>Valor %</i>		
Fórmula de cálculo	<i>(Orçamento de capital de TI investido / Total de orçamento de capital de TI previsto) * 100</i>		
Índice de referência	<i>100% (2017)</i>		
Meta	<i>100% - 2019</i>	<i>100% - 2020</i>	<i>100% - 2021</i>
Critério de análise	<i>"Verde" x ≥ 100%; "Amarelo" 100% > x ≥ 90%; "Vermelho" x < 90%</i>		
Periodicidade	<i>Anual</i>		

Indicador IE012 - Satisfação com a Infraestrutura

Descrição	<i>Grau de satisfação dos servidores com a estrutura física e operacional</i>		
Área gestora	<i>Departamento Administrativo</i>		

Fonte de medição	<i>Pesquisa de Opinião</i>		
Unidade de medição	<i>Valor %</i>		
Fórmula de cálculo	<i>(total de perguntas com respostas "muito satisfeito" ou "satisfeito" * total de questionários respondidos) / (total de perguntas * total de questionários respondidos) * 100</i>		
Índice de referência	<i>-</i>		
Meta	<i>60% - 2019</i>	<i>65% - 2020</i>	<i>70% - 2021</i>
Critério de análise	<i>2019</i>	<i>“Verde” x ≥ 60%; “Amarelo” 60% > x ≥ 50%; “Vermelho” x < 50%</i>	
	<i>2020</i>	<i>“Verde” x ≥ 65%; “Amarelo” 65% > x ≥ 55%; “Vermelho” x < 55%</i>	
	<i>2021</i>	<i>“Verde” x ≥ 70%; “Amarelo” 70% > x ≥ 60%; “Vermelho” x < 60%</i>	
Periodicidade	<i>Semestral</i>		

2.4. PERSPECTIVA ORÇAMENTÁRIA

Indicador IE013 - Adimplência dos Contribuintes

Descrição	<i>Taxa média de adimplência dos contribuintes</i>		
Área gestora	<i>Departamento Financeiro-Contábil - Unidade de Recuperação de Crédito</i>		
Fonte de medição	<i>Dados do sistema financeiro</i>		
Unidade de medição	<i>Valor %</i>		
Fórmula de cálculo	<i>(Contribuintes adimplentes / Total de contribuintes) * 100</i>		
Índice de referência	<i>42% (2017)</i>		
Meta	<i>50% - 2019</i>	<i>65% - 2020</i>	<i>70% - 2021</i>
Critério de análise	<i>2019</i>	<i>“Verde” x ≥ 60%; “Amarelo” 60% > x ≥ 50%; “Vermelho” x < 50%</i>	
	<i>2020</i>	<i>“Verde” x ≥ 65%; “Amarelo” 65% > x ≥ 55%; “Vermelho” x < 55%</i>	
	<i>2021</i>	<i>“Verde” x ≥ 70%; “Amarelo” 70% > x ≥ 60%; “Vermelho” x < 60%</i>	
Periodicidade	<i>Trimestral - Semestral</i>		

Indicador IE014 - Arrecadação do Exercício

Descrição	<i>Grau de cumprimento do orçamento de arrecadação do exercício</i>
Área gestora	<i>Departamento Financeiro-Contábil</i>

Fonte de medição	<i>Dados do sistema financeiro</i>		
Unidade de medição	<i>Valor %</i>		
Fórmula de cálculo	<i>(Orçamento arrecadado / Orçamento anual) * 100</i>		
Índice de referência	<i>96% (\bar{X} 2014-2017)</i>		
Meta	<i>98% - 2019</i>	<i>99% - 2020</i>	<i>100% - 2021</i>
Critério de análise	<i>2019</i>	<i>“Verde” x ≥ 98%; “Amarelo” 98% > x ≥ 95%; “Vermelho” x < 95%</i>	
	<i>2020</i>	<i>“Verde” x ≥ 99%; “Amarelo” 99% > x ≥ 96%; “Vermelho” x < 96%</i>	
	<i>2021</i>	<i>“Verde” x ≥ 100%; “Amarelo” 100% > x ≥ 97%; “Vermelho” x < 97%</i>	
Periodicidade	<i>Anual</i>		

Indicador IE015 - Transposições Orçamentárias

Descrição	<i>Grau de assertividade da proposta orçamentária</i>		
Área gestora	<i>Departamento Financeiro-Contábil- Assessoria de Planejamento e Gestão</i>		
Fonte de medição	<i>Sistema Contábil</i>		
Unidade de medição	<i>Valor %</i>		
Fórmula de cálculo	<i>(Total transportado / Orçamento anual) * 100</i>		
Índice de referência	<i>9% (2017)</i>		
Meta	<i>8% - 2019</i>	<i>7% - 2020</i>	<i>6% - 2021</i>
Critério de análise	<i>2019</i>	<i>“Verde” x ≤ 8%; “Amarelo” 8% < x ≤ 10%; “Vermelho” x > 10%</i>	
	<i>2020</i>	<i>“Verde” x ≤ 7%; “Amarelo” 7% < x ≤ 9%; “Vermelho” x > 9%</i>	
	<i>2021</i>	<i>“Verde” x ≤ 6%; “Amarelo” 6% < x ≤ 8%; “Vermelho” x > 8%</i>	
Periodicidade	<i>Trimestral</i>		

3. INDICADORES TÁTICOS

3.1. PERSPECTIVA DE PARTES INTERESSADAS

Indicador IT001 - Portfólio de Serviços Digitais

Descrição	<i>Quantitativo de serviços prestados pelo Coren-BA disponíveis em plataforma digital</i>
-----------	---

Área gestora	<i>Assessoria de Gestão do Exercício Profissional</i>		
Fonte de medição	<i>Autoatendimento no Site</i>		
Unidade de medição	<i>Valor %</i>		
Fórmula de cálculo	<i>(Serviços web / Total da carta de serviços) * 100</i>		
Índice de referência	<i>25% (2018)</i>		
Meta	<i>60% - 2019</i>	<i>70% - 2020</i>	<i>80% - 2021</i>
Critério de análise	<i>2019</i>	<i>“Verde” x ≥ 60%; “Amarelo” 60% > x ≥ 50%; “Vermelho” x < 50%</i>	
	<i>2020</i>	<i>“Verde” x ≥ 70%; “Amarelo” 70% > x ≥ 60%; “Vermelho” x < 60%</i>	
	<i>2021</i>	<i>“Verde” x ≥ 80%; “Amarelo” 80% > x ≥ 70%; “Vermelho” x < 70%</i>	
Periodicidade	<i>Anual</i>		

Indicador IT002 - Atendimento de Segundo Nível

Descrição	<i>Proporção de atendimentos não concluídos no primeiro atendente</i>		
Área gestora	<i>Departamento de Inscrição, Registro e Cadastro</i>		
Fonte de medição	<i>Dados de atendimento prestados</i>		
Unidade de medição	<i>Valor %</i>		
Fórmula de cálculo	<i>(Atendimentos de segundo nível / Total de atendimentos prestados) * 100</i>		
Índice de referência	<i>10% (2018)</i>		
Meta	<i>7% - 2019</i>	<i>6% - 2020</i>	<i>5% - 2021</i>
Critério de análise	<i>2019</i>	<i>“Verde” x ≤ 7%; “Amarelo” 7% < x ≤ 10%; “Vermelho” x > 10%</i>	
	<i>2020</i>	<i>“Verde” x ≤ 6%; “Amarelo” 6% < x ≤ 9%; “Vermelho” x > 9%</i>	
	<i>2021</i>	<i>“Verde” x ≤ 5%; “Amarelo” 5% < x ≤ 8%; “Vermelho” x > 7%</i>	
Periodicidade	<i>Trimestral</i>		

Indicador IT003 - Presença em Eventos de Capacitação

Descrição	<i>Taxa de participação dos profissionais nos eventos de capacitação promovidos pelas Câmaras Técnicas</i>
Área gestora	<i>Câmaras Técnicas</i>

Fonte de medição	<i>Dados dos eventos realizados pelas Câmaras Técnicas</i>		
Unidade de medição	<i>Valor %</i>		
Fórmula de cálculo	<i>(Público participante / Público estimado) * 100</i>		
Índice de referência	<i>64% (2017)</i>		
Meta	<i>70% - 2019; 75% - 2020; 80% - 2021</i>		
Critério de análise	2019	<i>“Verde” x ≥ 70%; “Amarelo” 70% > x ≥ 60%; “Vermelho” x < 60%</i>	
	2020	<i>“Verde” x ≥ 75%; “Amarelo” 75% > x ≥ 65%; “Vermelho” x < 65%</i>	
	2021	<i>“Verde” x ≥ 80%; “Amarelo” 80% > x ≥ 70%; “Vermelho” x < 70%</i>	
Periodicidade	<i>Trimestral</i>		

Indicador IT004 - Atendimento a Solicitações Técnicas

Descrição	<i>Nível de atendimento às solicitações de orientações e pareceres técnicos</i>		
Área gestora	<i>Câmaras Técnicas</i>		
Fonte de medição	<i>Pareceres das Câmaras Técnicas + Chamados da Ouvidoria</i>		
Unidade de medição	<i>Valor %</i>		
Fórmula de cálculo	<i>(Solicitações técnicas atendidas no ano / Total de solicitações técnicas do ano) * 100</i>		
Índice de referência	<i>80% (2017)</i>		
Meta	<i>85% - 2019</i>	<i>90% - 2020</i>	<i>95% - 2021</i>
Critério de análise	2019	<i>“Verde” x ≥ 85%; “Amarelo” 85% > x ≥ 80%; “Vermelho” x < 80%</i>	
	2020	<i>“Verde” x ≥ 90%; “Amarelo” 90% > x ≥ 85%; “Vermelho” x < 85%</i>	
	2021	<i>“Verde” x ≥ 95%; “Amarelo” 95% > x ≥ 90%; “Vermelho” x < 90%</i>	
Periodicidade	<i>Trimestral</i>		

Indicador IT005 - Ações de Fiscalização

Descrição	<i>Grau de cumprimento do planejamento de fiscalização</i>		
Área gestora	<i>Departamento de Fiscalização</i>		
Fonte de medição	<i>Dados emitidos pelo Departamento de Fiscalização</i>		
Unidade de medição	<i>Valor %</i>		

Fórmula de cálculo	<i>(Ações de fiscalização executadas / Ações de fiscalização previstas) * 100</i>		
Índice atual	18% (2017)		
Meta	60% - 2019	70% - 2020	80% - 2021
Critério de análise	2019	“Verde” $x \geq 60\%$; “Amarelo” $60\% > x \geq 50\%$; “Vermelho” $x < 50\%$	
	2020	“Verde” $x \geq 70\%$; “Amarelo” $70\% > x \geq 60\%$; “Vermelho” $x < 60\%$	
	2021	“Verde” $x \geq 80\%$; “Amarelo” $80\% > x \geq 70\%$; “Vermelho” $x < 70\%$	
Periodicidade	Trimestral		

3.2. PERSPECTIVA DE PROCESSOS INTERNOS

Indicador IT006 - Reuniões Setoriais Periódicas

Descrição	<i>Nível de realização de reuniões setoriais para alinhamento de informações</i>		
Área gestora	<i>Assessoria de Planejamento e Gestão</i>		
Fonte de medição	<i>Memórias de reunião dos setores</i>		
Unidade de medição	Valor %		
Fórmula de cálculo	<i>(Reuniões setoriais realizadas / Reuniões programadas) * 100</i>		
Índice de referência	-		
Meta	60% - 2019	65% - 2020	70% - 2021
Critério de análise	2019	“Verde” $x \geq 60\%$; “Amarelo” $60\% > x \geq 50\%$; “Vermelho” $x < 50\%$	
	2020	“Verde” $x \geq 65\%$; “Amarelo” $65\% > x \geq 55\%$; “Vermelho” $x < 55\%$	
	2021	“Verde” $x \geq 70\%$; “Amarelo” $70\% > x \geq 60\%$; “Vermelho” $x < 60\%$	
Periodicidade	Trimestral		

Indicador IT007 - Cobertura de Medição do Desempenho

Descrição	<i>Percentual de setores com indicadores de desempenho em medição</i>
Área gestora	<i>Assessoria de Planejamento e Gestão</i>
Fonte de medição	<i>Dados da Assessoria de Planejamento e Gestão</i>
Unidade de medição	Valor %

Fórmula de cálculo	<i>(Setores com total de indicadores de desempenho em medição / Total de setores) * 100</i>		
Índice de referência	-		
Meta	100% - 2019	100% - 2020	100% - 2021
Critério de análise	“Verde” $x = 100\%$; “Amarelo” $100\% > x \geq 90\%$; “Vermelho” $x < 90\%$		
Periodicidade	Trimestral		

3.3. PERSPECTIVA DE APRENDIZADO E CRESCIMENTO

Indicador IT008 - Participação Setorial em Ações de Capacitação

Descrição	<i>Taxa de participação de setores em ações de capacitação</i>		
Área gestora	<i>Núcleo de Gestão de Pessoas</i>		
Fonte de medição	<i>Ações de capacitação realizadas</i>		
Unidade de medição	<i>Valor %</i>		
Fórmula de cálculo	<i>(Setores participantes capacitados / Total de setores) * 100</i>		
Índice de referência	-		
Meta	60% - 2019	65% - 2020	70% - 2021
Critério de análise	2019	“Verde” $x \geq 60\%$; “Amarelo” $60\% > x \geq 50\%$; “Vermelho” $x < 50\%$	
	2020	“Verde” $x \geq 65\%$; “Amarelo” $65\% > x \geq 55\%$; “Vermelho” $x < 55\%$	
	2021	“Verde” $x \geq 70\%$; “Amarelo” $70\% > x \geq 60\%$; “Vermelho” $x < 60\%$	
Periodicidade	Anual		

Indicador IT009 - Ações de Valorização Implementadas

Descrição	<i>Grau de implementação de ações de valorização validadas pela Diretoria</i>		
Área gestora	<i>Núcleo de Gestão de Pessoas</i>		
Fonte de medição	<i>Ações de valorização realizadas</i>		
Unidade de medição	<i>Valor %</i>		
Fórmula de cálculo	<i>(Ações de valorização implementadas / Ações de valorização validadas) * 100</i>		
Índice de referência	-		

Meta	60% - 2019	65% - 2020	70% - 2021
Critério de análise	2019	“Verde” $x \geq 60\%$; “Amarelo” $60\% > x \geq 50\%$; “Vermelho” $x < 50\%$	
	2020	“Verde” $x \geq 65\%$; “Amarelo” $65\% > x \geq 55\%$; “Vermelho” $x < 55\%$	
	2021	“Verde” $x \geq 70\%$; “Amarelo” $70\% > x \geq 60\%$; “Vermelho” $x < 60\%$	
Periodicidade	Anual		

Indicador IT010 - Qualidade dos Computadores

Descrição	<i>Proporção de computadores em atendimento aos requisitos de qualidade da TI</i>		
Área gestora	<i>Departamento de Tecnologia da Informação</i>		
Fonte de medição	<i>Dados do Departamento de TI + Sistema de Patrimônio</i>		
Unidade de medição	<i>Valor %</i>		
Fórmula de cálculo	<i>(Computadores que atendem aos requisitos de qualidade / Total de computadores) * 100</i>		
Índice de referência	-		
Meta	60% - 2019	65% - 2020	70% - 2021
Critério de análise	2019	“Verde” $x \geq 60\%$; “Amarelo” $60\% > x \geq 50\%$; “Vermelho” $x < 50\%$	
	2020	“Verde” $x \geq 65\%$; “Amarelo” $65\% > x \geq 55\%$; “Vermelho” $x < 55\%$	
	2021	“Verde” $x \geq 70\%$; “Amarelo” $70\% > x \geq 60\%$; “Vermelho” $x < 60\%$	
Periodicidade	Anual		

Indicador IT011 - Chamados de Manutenção Predial

Descrição	<i>Taxa de redução de chamados para manutenção predial em comparação ao ano anterior</i>		
Área gestora	<i>Departamento Administrativo</i>		
Fonte de medição	<i>Sistema de chamados de manutenção (GLPI)</i>		
Unidade de medição	<i>Valor %</i>		
Fórmula de cálculo	<i>$[(\text{Total de chamados de manutenção do semestre anterior} - \text{Total de chamados de manutenção do semestre atual}) / (\text{Total de chamados de manutenção do semestre anterior})] * 100$</i>		
Índice de referência	-		

Meta	15% - 2019	15% - 2020	15% - 2021
Critério de análise	"Verde" $x \geq 15\%$; "Amarelo" $15\% > x \geq 10\%$; "Vermelho" $x < 10\%$		
Periodicidade	Semestral		

3.4. PERSPECTIVA ORÇAMENTÁRIA

Indicador IT012 - Recuperação de Créditos

Descrição	<i>Taxa de recuperação de créditos cobrados</i>		
Área gestora	<i>Departamento Financeiro-Contábil - Unidade de Recuperação de Crédito</i>		
Fonte de medição	<i>Sistema Financeiro</i>		
Unidade de medição	<i>Valor %</i>		
Fórmula de cálculo	<i>(Créditos recuperados / Créditos cobrados) * 100</i>		
Índice atual	-		
Meta	20% - 2019	30% - 2020	40% - 2021
Critério de análise	2019	"Verde" $x \geq 20\%$; "Amarelo" $20\% > x \geq 15\%$; "Vermelho" $x < 15\%$	
	2020	"Verde" $x \geq 30\%$; "Amarelo" $30\% > x \geq 25\%$; "Vermelho" $x < 25\%$	
	2021	"Verde" $x \geq 40\%$; "Amarelo" $40\% > x \geq 35\%$; "Vermelho" $x < 35\%$	
Periodicidade	Semestral - Anual		

Indicador IT013 - Ajuizamento de Ações de Cobrança

Descrição	<i>Nível de ajuizamento de ações de cobrança encaminhadas pela Unidade de Recuperação de Crédito</i>		
Área gestora	<i>Procuradoria Geral</i>		
Fonte de medição	<i>Dados da Unidade de Recuperação de Crédito + Dados da Procuradoria Geral</i>		
Unidade de medição	<i>Valor %</i>		
Fórmula de cálculo	<i>(Ações ajuizadas / Total de ações de cobrança encaminhadas) * 100</i>		
Índice de referência	-		
Meta	100% - 2019	100% - 2020	100% - 2021
Critério de análise	"Verde" $x = 100\%$; "Amarelo" $100\% > x \geq 90\%$; "Vermelho" $x < 90\%$		

Periodicidade	<i>Trimestral- Semestral</i>
---------------	------------------------------

Indicador IT014 - Reuniões de Acompanhamento do Orçamento

Descrição	<i>Nível de cumprimento das reuniões de acompanhamento do orçamento planejadas</i>
Área gestora	<i>Departamento Financeiro-Contábil / Assessoria de Planejamento e Gestão</i>
Fonte de medição	<i>Memórias de reunião de orçamento + Programação de reuniões</i>
Unidade de medição	<i>Valor %</i>
Fórmula de cálculo	<i>(Reuniões de orçamento realizadas / Reuniões de orçamento programadas) * 100</i>
Índice de referência	<i>-</i>
Meta	<i>100% - 2019; 100% - 2020; 100% - 2021</i>
Critério de análise	<i>“Verde” x = 100%; “Amarelo” 100% > x ≥ 90%; “Vermelho” x < 90%</i>
Periodicidade	<i>Semestral</i>

Histórico de Revisões

Data	Versão	Descrição	Autor
03/07/2018	0.1	Elaboração da versão para apreciação em plenário.	Robertson Fiori
06/07/2018	1.0	Aprovação do documento final na 541ª Reunião Ordinária de Plenário.	Plenário
23/07/2018	1.1	Correção de duplicidade de informações em valores (5.3) e inclusão do organograma (2.1).	Robertson Fiori
19/12/2018	1.2	Alteração de organograma e alteração de nomenclatura de setores com base na Decisão nº 018/2018	Gabriel Friederick
17/09/2020	2.0	Aprovação da mudança da sistemática de acompanhamento e avaliação, conforme Decisão Coren-BA nº 171/2020	Plenário

