

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO



CRA-AM

Conselho Regional de
Administração do Amazonas

2018



Certificação Profissional
em Administração
Sistema CFA/CRAs



**INVESTIR EM CAPITAL HUMANO
É, COMPROVADAMENTE, A MELHOR SAÍDA
PARA OS NEGÓCIOS PROSPERAREM.**

CERTIFICACAO.CFA.ORG.BR



CFA
Conselho Federal de
Administração



**FUNDAÇÃO
GETULIO VARGAS**

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO CRA-AM

2018-2020

Conselho Federal de Administração



Conselho Regional de Administração

2018

CONSELHEIROS REGIONAIS CRA-AM

Efetivos

Adm. Inácio Guedes Borges
Adm. Nelson Aniceto Fonseca Rodrigues
Adm. Raimundo Jorge Brasil
Adm. Antônio Jorge Cunha Campos
Adm. Maria de Nazaré de Morais Campos
Adm. Nilderland Colares de Azevedo
Adm. Orlando Ferreira Cruz
Adm. Edival de Oliveira Lago
Adm. Claudio Gilvandro Silva Santos

Suplentes

Adm. Andrea Lanza de Souza
Adm. Willes Cardoso de Oliveira
Adm. Rildo Bezerra Garcia
Adm. Naudir Araujo Soares
Adm. Aldovargas Rodrigues Loureiro
Adm. Horacio Laureano Tavares Ribeiro
Adm. Manoel Rodrigues Terceiro Neto

DIRETORIA EXECUTIVA

Adm. Inácio Guedes Borges – Presidente
Adm. Nelson Aniceto Fonseca Rodrigues - Vice-Presidente
Adm. José Carlos de Sá Colares - Conselheiro Federal – Efetivo

Diretorias

Adm. Raimundo Jorge Brasil - Diretor Administrativo e Financeiro
Adm. Antônio Jorge Cunha Campos - Diretor de Formação Profissional e Desenvolvimento Institucional
Adm. Nelson Aniceto Fonseca Rodrigues - Diretor de Fiscalização e Registro

FICHA TÉCNICA

PRESIDENTE CFA

Adm. Wagner Siqueira

PRESIDENTE CRA-AM

Adm. Inácio Guedes Borges

COORDENAÇÃO TÉCNICA DA ELABORAÇÃO DO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

Adm. Ana Flávia de Moraes Moraes

COMISSÃO DE ELABORAÇÃO DO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

Adm. Inácio Guedes – Presidente

Adm. José Carlos de Sá Colares – Conselheiro Federal

Adm. Raimundo Jorge Brasil – Diretor Administrativo Financeiro

Adm. Nilderland Azevedo – Conselheiro

Adm. Maria de Nazaré Campos – Conselheira

Adm. Willes Cardoso – Conselheiro

Adm. Genoveva Pertoti – Gerência Administrativa

Adm. Elisamara Cruz - Fiscalização

Bianca Araújo – Fiscalização

Adm. Emerson Limeira – Recuperação de ativos (Cobrança)

Dimas Vilela – Informática

Ely Mota – Financeiro

Talita Mousse – Cadastro/Registro

Rafael Simão - Assessoria de Comunicação

Tânia Borges Viana – Assessoria de Comunicação

Lázaro Jr. - Cadastro/Registro

ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO

Tânia Borges

Rafael Simão

EQUIPES DE TRABALHO

DIAGNÓSTICO

Equipe: Administrativo Financeiro

Adm. Raimundo Jorge Brasil – Diretor Administrativo Financeiro

Adm. Emerson Limeira – Recuperação de ativos (Cobrança)

Adm. Genoveva Pertoti – Gerência Administrativa

Dimas Vilela – Informática

Ely Mota - Financeiro

Equipe: Fiscalização e Registro

Adm. José Carlos de Sá Colares – Conselheiro Federal

Adm. Elisamara Cruz - Fiscalização

Bianca Araújo – Fiscalização

Lázaro Jr. – Cadastro/Registro

Talita Mousse – Cadastro/Registro

Equipe: Formação Profissional e Desenvolvimento Institucional

Adm. Maria de Nazaré Campos - Conselheira

Adm. Nilderland Azevedo - Conselheiro

Adm. Willes Cardoso – Conselheiro

Rafael Simão – Assessoria de Comunicação

Tânia Borges Viana – Assessoria de Comunicação

DEFINIÇÃO DOS INSUMOS ESTRATÉGICOS

Equipe: *Stakeholders* e Financeiro

Adm. José Carlos de Sá Colares – Conselheiro Federal

Adm. Nilderland Azevedo - Conselheiro

Adm. Emerson Limeira – Recuperação de ativos (Cobrança)

Bianca Araújo – Fiscalização

Tânia Borges Viana – Assessoria de Comunicação

Equipe: Conhecimento, Inovação e Desenvolvimento

Adm. Willes Cardoso – Conselheiro

Adm. Genoveva Pertoti – Gerência Administrativa

Adm. Elisamara Cruz - Fiscalização

Rafael Simão – Assessoria de Comunicação

Equipe: Processos Internos e Sustentabilidade

Adm. Maria de Nazaré Campos - Conselheira

Adm. Raimundo Jorge Brasil – Diretor Administrativo Financeiro

Lázaro Jr. – Cadastro/Registro

Talita Mousse – Cadastro/Registro

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	9
1 PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO	10
1.1 Aspectos metodológicos	10
1.2 Produtos do Planejamento Estratégico	11
2 DIRETRIZES ESTRATÉGICAS	12
2.1 Missão	12
2.2 Visão	12
2.3 Valores	13
3 DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL	14
4 MAPA ESTRATÉGICO	24
5 INSUMOS ESTRATÉGICOS	26

LISTA DE QUADROS

Quadro 1: Diagnóstico das atividades realizadas em 2017 sob a ótica da Equipe Administrativo Financeiro	15
Quadro 2: Diagnóstico das atividades realizadas em 2017 sob a ótica da Equipe Fiscalização e Registro	16
Quadro 3: Diagnóstico das atividades realizadas em 2017 sob a ótica da Equipe Formação Profissional e Desenvolvimento Institucional	18
Quadro 4: Diagnóstico dos Eventos promovidos em 2017 sob a ótica da Equipe Administrativo Financeiro	20
Quadro 5: Diagnóstico dos Eventos promovidos em 2017 sob a ótica da Equipe Fiscalização e Registro	21
Quadro 6: Diagnóstico dos Eventos promovidos em 2017 sob a ótica da Equipe Formação Profissional e Desenvolvimento Institucional	22
Quadro 7: Diagnóstico dos ambientes interno e externo – Análise SWOT	23
Quadro 8: Plano de Ação do Vetor <i>Stakeholders</i>	27
Quadro 9: Plano de Ação do Vetor Financeiro	27
Quadro 10: Plano de Ação do Vetor Processos Internos	28
Quadro 11: Plano de Ação do Vetor Conhecimento, Inovação e Desenvolvimento	29
Quadro 12: Plano de Ação do Vetor Sustentabilidade	30

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CRA - Conselho Regional de Administração

AM - Amazonas

Adm. - Administrador

PE - Planejamento Estratégico

CFA - Conselho Federal de Administração

PVC - *Polyvinyl chloride* (policloreto de polivinila)

PC - Personal computer (computador pessoal)

SIFA - Sistema Integrado de Fiscalização e Autoatendimento

PJ - Pessoa Jurídica

PF - Pessoa Física

SEI - Sistema Eletrônico de Informações

IES - Instituição de Ensino Superior

EPROCAD - Encontro dos Professores e Coordenadores dos Cursos de Administração

ECAD - Encontro de Coordenadores de Cursos de Administração do Amazonas

SWOT - *Strengths* (Forças), *Weaknesses* (Fraquezas), *Opportunities* (Oportunidades) e *Threats* (Ameaças)

BASA - Banco da Amazônia

IGM - Índice de Governança Municipal.

GSAE - Gestão Estratégica de Serviços Municipais de Água e Esgotos

APRESENTAÇÃO

O Planejamento Estratégico (PE) do Conselho Regional de Administração do Amazonas (CRA-AM) expressa o compartilhamento de um rico debate entre pessoas.

Como uma indispensável ferramenta de gestão, o PE foi construído por meio de metodologias participativas e representa muito mais que um documento técnico ou o cumprimento de uma exigência legal imposta por órgãos de controle externo. Expressa caminhos norteadores para o desenvolvimento do CRA-AM a serem trilhados nos próximos três anos e aqui apresentados sob a forma de compromisso coletivo com a ação, o acompanhamento e a avaliação.

Ao definir objetivos e estabelecer metas e estratégias, de forma articulada e coerente, o CRA-AM posiciona-se de forma responsável, ética, democrática, competente e comprometido com a busca do cumprimento de sua Missão.

Ciente de sua responsabilidade e relevância para a difusão da ciência da Administração e a valorização do Administrador, o CRA-AM prospecta o seu futuro reafirmando-se como uma instituição que visa a defesa da Sociedade.

Adm. Inácio Guedes Borges

Presidente do CRA-AM

1 PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

O Planejamento Estratégico expressa os anseios de uma nova ordem organizacional e de um novo saber para o futuro, além de ser um instrumento de gestão que norteia a Autarquia no que diz respeito à sua Missão, Visão, Valores, Objetivos, Metas, Estratégias e Indicadores e desempenho.

O presente PE do CRA-AM é fruto da participação e do trabalho conjunto de muitas mãos, agregando conhecimento de Conselheiros e funcionários.

1.1 Aspectos metodológicos

A elaboração do Planejamento Estratégico do CRA-AM teve como princípio a participação de Conselheiros e todos os colaboradores que constituem o quadro funcional da Autarquia.

O trabalho para se alcançar o PE começou a partir do Primeiro Encontro de Planejamento Estratégico realizado na Chácara Recanto dos Jucá localizada no quilômetro 11 da BR-174.

Foram dois dias de evento com o objetivo de iniciar o desenvolvimento do diagnóstico que produziria o Planejamento Estratégico. Ainda nessa oportunidade, realizaram-se discussões em equipes para o esboço inicial dos insumos estratégicos que nortearão a atuação do CRA-AM durante os anos de 2018 a 2020.

Em síntese, o Primeiro Encontro de Planejamento Estratégico cumpriu as seguintes etapas metodológicas:

- a) Etapa 1 - Apresentação da Missão, Visão e Valores do CRA-AM: antecedendo as discussões em equipe, o Presidente reforçou os componentes filosóficos do PE.
- b) Etapa 2 - Diagnóstico de 2017: promovido com o objetivo de avaliar as atividades realizadas ao longo do ano, incluindo os eventos promovidos, refletindo sobre os avanços e as necessidades de melhoria. Tal avaliação foi pautada na Missão, Visão e Valores do CRA-AM. Para tanto, foram constituídas 3 equipes de trabalho, a saber: (1) Administrativo Financeiro; (2) Fiscalização e Registro, e (3) Formação Profissional e Desenvolvimento Institucional.
- c) Etapa 3 - Análise Ambiental: realizada com o objetivo de analisar os ambientes interno e externo, também se pautou pela Missão, Visão e Valores do CRA-AM.

- d) Etapa 4 – Apresentação do Planejamento Estratégico do CFA: o Presidente socializou o Planejamento Estratégico do Conselho Federal de Administração (CFA).
- e) Etapa 5 – Definição dos insumos estratégicos: primeiro ensaio para a elaboração do Planejamento Estratégico do CRA-AM para o período de 2018 a 2020. Para tanto, foram constituídas 3 equipes de trabalho que consideraram as perspectivas/vetores adotados pelo PE do CFA: (1) *Stakeholders*; (2) Financeiro; (3) Processos internos; (4) Conhecimento, inovação e desenvolvimento, e (5) Sustentabilidade. Nessa etapa, foram definidos: objetivos, metas, estratégias e indicadores de desempenho para cada uma das perspectivas do PE.

1.2 Produtos do Planejamento Estratégico

O Primeiro Encontro de Planejamento Estratégico do CRA-AM, ao cumprir as etapas metodológicas descritas na seção anterior gerou como produtos:

- a) Diagnóstico de 2017
- b) Análise Ambiental
- c) Definição de insumos estratégicos

“O principal produto de um planejamento estratégico desenvolvido com a utilização de uma metodologia participativa não é o planejamento estratégico em si, mas a mudança organizacional proporcionada pelo processo”.

Gileno Fernandes Marcelino

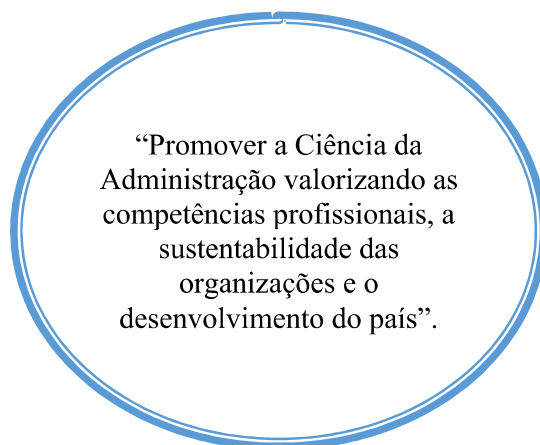
2 DIRETRIZES ESTRATÉGICAS

As diretrizes estratégicas são definidas pela Missão, Visão e Valores da organização. São essenciais à implantação da gestão estratégica, pois permite planejar de forma sintonizada com o negócio e criar condições para as ações proativas.

2.1 Missão

A Missão é o propósito da organização. É a razão de ser do próprio negócio, o que e para quem se propõe.

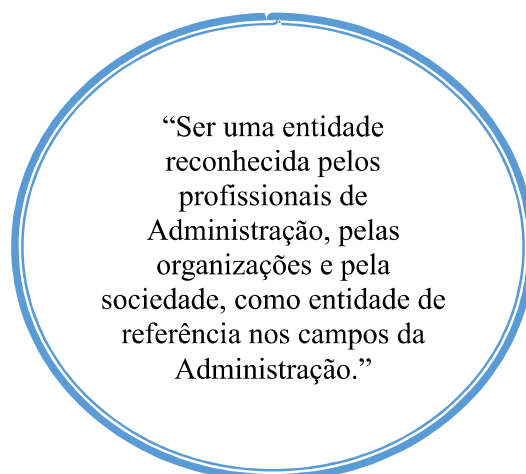
A Missão do CRA-AM encontra-se assim definida:



2.1.2 Visão

A Visão é a descrição do futuro desejado para a organização. É a situação em que a organização deseja chegar dentro de um determinado período de tempo, rumo a metas e a conquistas.

A Visão do CRA-AM encontra-se assim definida:



2.1.3 Valores

Valores são os princípios e crenças que servem como parâmetros para os critérios que definem comportamentos, atitudes e decisões de todas as pessoas que compõem a organização.

Os Valores do CRA-AM encontram-se assim declarados:



“É preciso muito mais do que garra e amor à camisa para ser campeão! Os atletas sabem que é necessário definir uma estratégia, conhecer bem o adversário e treinar fundamentos”.

Roberto Shinyashiki

3 DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL

O Diagnóstico Organizacional consiste na primeira etapa de um processo que visa proporcionar à organização as condições necessárias ao seu desenvolvimento e aprimoramento, de modo que seu desempenho satisfaça as expectativas dos *stakeholders*.

O Diagnóstico do CRA-AM foi dividido em 3 momentos, a saber: (1) Diagnóstico das atividades realizadas em 2017; (2) Diagnóstico dos Eventos promovidos em 2017, e (3) Análise SWOT.

Para o Diagnóstico das atividades realizadas em 2017, foram constituídas 3 equipes de trabalho, a saber: (1) Administrativo Financeiro; (2) Fiscalização e Registro, e (3) Formação Profissional e Desenvolvimento Institucional. Essa mesma formação foi mantida para a realização do Diagnóstico dos Eventos de 2017. Já a Análise SWOT foi produto de uma discussão geral com todos os participantes, tendo como base um material produzido no Planejamento Estratégico de 2017.

Os resultados dos Diagnósticos estão descritos nos Quadros a seguir.

Quadro 1: Diagnóstico das atividades realizadas em 2017 sob a ótica da Equipe Administrativa Financeiro

Atividade realizada	Resultado previsto	Resultado alcançado	Avanço	Necessidade de melhoria
1. Reorganização do Setor de TI	Otimização do uso de equipamentos e insumos.	Modernização dos equipamentos, com maior aproveitamento para os usuários.	Segurança da informação	Mais investimentos no Setor, no que diz respeito à rede lógica externa.
2. Investimento na área tecnológica	Implantação do servidor de dados, infraestrutura, área de WI-FI, relógio de ponto, sistema de correio, sistema de impressão do cartão PVC + Chip e migração de dados para nuvem.	Satisfação dos colaboradores, tranquilidade no trabalho, ganho de tempo pelo acesso rápido à informação e comunicação integrada.	Infraestrutura, funcionalidade do sistema de relógio de ponto, nuvem implantada com <i>backup</i> de dados, internet fibra óptica, sistema de correios, impressora para cartão PVC com Chip, WI-FI para colaboradores e visitantes e migração de dados locais de PC para servidor.	Área de WI-FI (controle de acesso); Segurança patrimonial, Sonoplastia; Licenças Microsoft e link de internet para <i>backup</i> , pois o sistema é <i>on line</i> .
2. Fornecer elementos para a organização da Contabilidade	Sanar as inconsistências provenientes de anos anteriores.	Saneamento parcial das inconsistências.	Maior transparência da informação.	Compatibilizar as informações entre os Sistemas.
3. Implantação do Sistema SEI	Modernizar os processos internos.	Diminuição do fluxo de papéis no Setor Administrativo.	Maior rapidez.	Implantar o Sistema nos demais Setores.
4. Implantação do SIFA	Proporcionar ferramentas para a fiscalização mais ágil e melhor o atendimento ao público.	Em avaliação.	Modernização dos procedimentos.n	dos

Quadro 2: Diagnóstico das atividades realizadas em 2017 sob a ótica da Equipe Fiscalização e Registro

Atividade realizada	Resultado previsto	Resultado alcançado	Avanço	Necessidade de melhoria
1. Registro PF e PJ	PF 25 dias para entrega PJ 5 dias para entrega Novos Registros	Alcançamos resultados maiores que o previsto	Aumento de registrados na coleta de dados	Divulgação mais intensificada
2. Transferência de Registro	15 dias para entrega		Sem avanço devido à demora na resposta de retorno do CRA de origem	Divulgação mais intensificada
3. Solicitação de Isenção, Licença, Remido e Cancelamento de Registro	Período de 30 à 60 dias para o resultado	Solicitações recebidas e finalizadas		Recebimento de documentação completa e melhoramento na análise plenária
4. Novos registros advindos do CRA itinerante	Entrega dos registros em 10 dias	Entrega e envio, via Correios, dos novos registros no prazo	Entregas feitas nas cidades do interior	Divulgação mais intensificada nas cidades interioranas do estado do Amazonas
5. Registro/Renovação de RCA e PJ	5 dias para entrega	Atestados visados gerando certidões válidas	Treinamento do SIFA envolvendo o Setor de Fiscalização e Cadastro	Recebimento de documentação completa para análise de deferimento
6. Migração SIFA	Facilidade para ambos PF e/PJ e colaboradores	Sistema de fácil acesso onde o treinamento foi passado aos colaboradores, que tiveram um rápido aprendizado		Ajustar o novo sistema (SIFA) para equilibrar com o sistema antigo
7. Registro Autoatendimento PF/PJ	Agilidade no registro	Registro PF/PJ sendo realizados com maior rapidez	Treinamento para sanar dúvidas a respeito do sistema	Ajustes precisam ser realizados para cruzar dados do sistema antigo
8. Emissão de Ofícios, Intimações, Auto de Infração e Notificação	Fiscalização com atividades em pausa até julho de 2017	Não como previsto, porém foi realizado o CRA itinerante	Visitas em órgãos públicos e privados. Treinamentos	Melhoramento na forma de fiscalizar e fazer o necessário para obtenção de dados concretos
9. Fiscalização no SIFA	Emissão de Notificações	Emissão e envio a 3.500 ofícios para PJ	Emissão de 84 defesas de PJ	
10. Defesas de Processos de Fiscalização	Recebimento de defesas	10 registros no Conselho	Análises feitas em 7 dias	Entrega de documentação mais completa
11. Correspondência	Envio por Correios	Devolução de 300 Ofícios	O Big Data ainda atualizará os endereços dos registrados no SIFA	Atualização imediata de endereços no SIFA.
12. Arquivamento de processos	Processos de 2015 e 2016 em aberto	Processos abertos não tiveram continuidade e com isso teve-se	Avanço de novos processos	Intensificação na fiscalização de processos abertos, pois não se

Atividade realizada	Resultado previsto	Resultado alcançado	Avanço	Necessidade de melhoria
13. Sistema SEI Arquivamento de processos	Abertura de processos no SEI	a quantidade diminuída 122 processos de fiscalização nos últimos 7 meses de 2017	Economia de papel e maior envio de processos/documentos via e-mail	teve o retorno esperado Melhorias no sistema SEI
14. Digitalização e Organização do Arquivo	Organizar e armazenar de forma segura os processos e documentos do CRA-AM	Deslocamento dos arquivo para uma empresa especialidade e armazenamento de documentos	Gerou mais comodidade e agilidade para localização dos processos, além de segurança das informações.	Aperfeiçoar o processo de digitalização para possibilitar maior rapidez nas consultas com a empresa terceirizada.

Quadro 3: Diagnóstico das atividades realizadas em 2017 sob a ótica da Equipe Formação Profissional e Desenvolvimento Institucional

Atividade realizada	Resultado previsto	Resultado alcançado	Avanço	Necessidade de melhoria
1. Divulgação nas mídias sociais e no site institucional	Maior alcance de público e mais interatividade, além da divulgação das ações do CRA-AM.	Crescimento no número de acessos e seguidores, atualização de conteúdos diariamente.	Criação do Instagram, Youtube atendimento por meio do Whatsapp e redes sociais e início da divulgação das informações no Portal da Transparência, Criação de conteúdos próprios como vídeos e imagens.	Treinamento para movimentação do site do CRA-AM e criação de mais conteúdos próprios.
2. Clube de Serviços (parcerias)	Firmar parcerias com diversas instituições para os registrados no CRA-AM.	Crescimento no número de serviços oferecidos agradando aos registrados e gerando novos registros.	Contratos padronizados e atualizado anualmente, parceria com empresas diferenciadas (academias, lavanderias, laboratórios, empresas de consultoria e <i>coaching</i>), maior procura por parte dos ADM, devido a divulgação das parcerias.	Captação de novas parcerias e mensurar a adesão dos registrados no CRA-AM.
3. Relacionamento com as IES	Realização de palestras, entrega de registros profissionais nas cerimônias de colação de grau, eventos para coordenadores e professores.	Parcerias firmadas com as IES mantendo um calendário de visitas, o que deu alcance a todas as IES da capital.	Recebemos mais turmas em nossa Sede, o que rendeu novos registros.	Falta da realização do EPROCAD e mais interação com as Secretarias e Direção das IES para facilitar o processo de registro dos formandos.
4. Eventos para colaboradores	Realizar festas para os aniversariantes do mês, promover o treinamento para equipe do CRA-AM, e a confraternização do final de ano.	Não conseguimos realizar a comemoração mensal e nem treinamento com a equipe (exceto o SIFA/SEI), realizamos a confraternização do final do ano.	Não houve muitos avanços, exceto na realização da confraternização do final do ano em local mais reservado.	Estabelecer um calendário anual definindo a comemoração dos aniversariantes, bem como o treinamento da equipe.
5. Eventos voltados para os ADM	Aumentar o número de participantes e dar visibilidade ao Conselho.	Obtivemos um grande retorno de público nas atividades e <i>feedbacks</i> que chegaram a mais de 80% de satisfação e maior visibilidade.	Maior alcance de público, criação de novos modelos de evento e implementação da tecnologia relacionada à avaliação de satisfação e certificados.	Aprimorar o planejamento, as informações e divulgação e implementação da pesquisa <i>online</i> em todos os eventos.
6. Atividade no interior do estado (CRA-AM Itinerante)	Ampliar as ações do CRA-AM no interior do estado	Grande participação de público e apoio dos gestores públicos	Maior visibilidade do CRA-AM no interior e reconhecimento da	Chegar a mais localidades, aprimorar a divulgação nas

Atividade realizada	Resultado previsto	Resultado alcançado	Avanço	Necessidade de melhoria
7. Informativo Impresso	Divulgar as ações do Conselho.	Mais uma ferramenta de divulgação das ações do CRA-AM.	Atingiu públicos diferenciados que não tem acesso a internet (principalmente interior) ou que preferem a leitura em papel.	localidades a serem visitadas e manter o relacionamento com os apoios em tais locais.
8. Presença em eventos nas IES – formaturas	Participar dos eventos, registrar a participação e divulgar o nome do CRA-AM, entregar o registro profissional.	Participação em boa parte das cerimônias na capital e algumas no interior entregando o registro profissional.	Participação de cerimônias no interior por meio de nossos representantes institucionais. Fortalecemos a imagem do Conselho.	Qualidade na formatação e mensurar o alcance da circulação e informação compartilhada na ferramenta. Capacitar os Conselheiros para falar em público e fidelizar as IES para que os convites sejam feitos sempre, além de promover um rodízio na representatividade do CRA-AM.
9. Planejamento e acompanhamento dos eventos	Participar em todas as etapas para realização dos eventos (antes – durante – depois).	Alguns eventos tiveram maior atenção do que outros.	Criação de eventos novos (Jornada <i>Startup</i>), Crescimento de público nos eventos e aperfeiçoamento gradativo na qualidade de palestrantes e <i>kits</i> oferecidos aos participantes.	Maior participação dos Conselheiros no processo de idealização e estabelecer ferramentas para acompanhamento dos Conselheiros.

Quadro 4: Diagnóstico dos Eventos promovidos em 2017 sob a ótica da Equipe Administrativo Financeiro

Evento	Resultado previsto	Resultado alcançado	Avanço	Necessidade de melhoria
Encontro de Mulheres Administradoras do Amazonas	Incentivar as mulheres a participar no mercado de trabalho	Participação maior de profissionais que estudantes – deu nova perspectiva ao evento.	Participação maior de profissionais	Dar maior divulgação e investir nos palestrantes
CRA-AM Solidário	Arrecadação de alimentos para doação	Baixa arrecadação	Não vimos avanço	Melhorar o projeto
CRA-AM na estrada	Apresentar o trabalho do CRA-AM aos profissionais do interior	Apresenta para acadêmicos	CRA-ITINERANTE (trabalho da fiscalização com a formação profissional)	Ampliar para outros municípios
Encontro de Coordenadores de Cursos de Administração do Amazonas - ECAD	Apresentar assuntos da área da formação profissional para professores e coordenadores		Aumentar o número de IES participantes e de professores	Aumentar o número de professores.
Encontro de Administração do Amazonas	Apresentar palestras profissionais e motivacionais aos estudantes		Aumentar participação de profissionais	
Projeto Conheça seu Conselho	Apresentar os trabalhos do CRA-AM aos acadêmicos- esclarecer sobre o registro	Esclarecer sobre o registro e a fiscalização	Mais divulgação nas IES	Capacitar os conselheiros para orientação sobre registro e fiscalização.

Quadro 5: Diagnóstico dos Eventos promovidos em 2017 sob a ótica da Equipe Fiscalização e Registro

Evento	Resultado previsto	Resultado alcançado	Avanço	Necessidade de melhoria
Encontro de Mulheres Administradoras do Amazonas CRA-AM Solidário				
CRA-AM na estrada	Novos Registros	Resultados Intermediários	Divulgação, coleta de dados	Intensificação do Evento nos interiores do estado do Amazonas
Encontro de Coordenadores de Cursos de Administração do Amazonas - ECAD				
Encontro de Administração do Amazonas				
Projeto Conheça seu Conselho	Registro de formandos	Carteiras entregues nas colações de grau das instituições de ensino	Divulgação, coleta de novos registros	Divulgação mais intensificada nas Instituições de Ensino

Quadro 6: Diagnóstico dos Eventos promovidos em 2017 sob a ótica da Equipe Formação Profissional e Desenvolvimento Institucional

Evento	Resultado previsto	Resultado alcançado	Avanço	Necessidade de melhoria
Encontro de Mulheres Administradoras do Amazonas	Congregar as profissionais administradoras para discutir assuntos da Administração.	Grande participação do público e <i>feedback</i> positivo.	Solidariedade e condecoração realizada no dia do evento às palestrantes e convidadas relacionadas ao empoderamento feminino.	Aplicar a avaliação online e investimentos em palestrantes / melhoria na metodologia para envolver cada vez mais as participantes.
CRA-AM Solidário	Arrecadar doações de alimentos e brinquedos para instituições filantrópicas.	Grande adesão por parte dos profissionais de administração e acadêmicos.	O alcance a mais de uma instituição filantrópica e entrega durante evento (Encontro ADM).	Aplicar o ingresso solidário a outros eventos.
CRA-AM Itinerante	Ampliar as ações do CRA-AM no interior do Estado.	Alcance a 10 municípios do interior com palestras e ações de fiscalização.	Maior visibilidade do conselho e a realização de audiências públicas com apoio dos gestores locais e entrega de registros, além da realização de atividades de fiscalização <i>in loco</i> .	Divulgação prévia e contato com os parceiros nas localidades a serem visitadas e alcançar novos destinos.
Encontro de Coordenadores de Cursos de Administração do Amazonas - ECAD	Reunir coordenadores dos cursos de Adm. e professores e estreitar os laços com as IES.	Crescimento no apoio por parte das instituições as ações desenvolvidas pelo CRA-AM.	Integração do CRA-AM com as IES, criação de um calendário de visitas as IES.	Aumentar o interesse e a adesão por parte dos professores e coordenadores ao Evento.
Encontro de Administração do Amazonas	Reunir profissionais e acadêmicos de ADM, promovendo e fortalecendo a imagem do CRA-AM, além de comemorar o dia do Profissional de Administração.	Grande adesão por parte dos profissionais por meio da Entrada Solidária e feedback positivo, além do apoio das IES na divulgação do evento para os acadêmicos.	Pesquisa de satisfação e certificado online, reduzindo custos.	Aperfeiçoar a questão do planejamento e local do evento.
Projeto Conheça seu Conselho	Apresentar por meio de palestra a importância do registro profissional e ações do CRA-AM para acadêmicos.	Palestras em várias IES na capital / e no interior durante o Projeto CRA-AM Itinerante, gerando novos registros.	Palestra mais dinâmica com sorteio de Cursos Online (UCAdm), e maior interesse na emissão de registro por parte de alunos de cursos técnicos do interior.	Ampliar o alcance das palestras (na capital ou interior) e uma periodicidade durante todo o processo na vida acadêmica.
Outros (Jornada de Startup)	Apresentar a inovação aos ADMs. sobre <i>Startups</i> .	Um bom número de participantes ADM. e a presença de palestrantes <i>experts</i> na área.	Envolvimento do CRA-AM nessa nova ferramenta de inovação o CANVAS.	Repasse das informações a equipe de comunicação / Divulgação / Alcance as Empresas Jr. das IES.

Para a realização do terceiro momento do Diagnóstico, utilizou-se a Análise SWOT (S – Força, W – Fraqueza, O – Oportunidade, T – Ameaça). Essa ferramenta é utilizada para fazer a análise interna e externa da organização. Internamente, ela verifica os pontos fortes a serem aprimorados e os pontos fracos a serem melhorados. Externamente, a Análise SWOT constata as oportunidades que podem surgir e ameaças que podem ser evitadas.

Quadro 7: Diagnóstico dos ambientes interno e externo – Análise SWOT

AMBIENTE INTERNO	
Pontos fortes	Pontos fracos
<ul style="list-style-type: none"> • Diretoria focada nos resultados; • Estrutura física razoável; • Pagamentos planejados; • Parcerias com outras instituições; • Investimento em Tecnologia (<i>hardware e software</i>); • Promoção de eventos direcionados aos Profissionais de Administração. 	<ul style="list-style-type: none"> • Poucos Fiscais; • Ausência de Manual de Procedimentos internos; • Identificação funcional; • Cadastro desatualizado; • Baixo alcance das ações do CRA no interior do Amazonas; • Falta de monitoramento ao profissional no mercado; • Instabilidade de rede de dados interna; • Serviço de internet; • Segurança patrimonial; • Capacitação de Conselheiros; • Profissionalização dos funcionários; • Baixa participação de alguns Conselheiros nas ações do CRA-AM; • <i>Layout</i>; • Acessibilidade (física e <i>web</i>).
AMBIENTE EXTERNO	
Oportunidades	Ameaças
<ul style="list-style-type: none"> • Aumento da oferta de cursos de Administração (bacharelado, tecnólogo e técnico); • Aumento da demanda por profissionais de Administração; • Grande número de empresas existentes para inserir o profissional de Administração; • Aumento da procura por registro; • Maior representatividade do CRA nos órgãos governamentais e de classe; • Abertura de novos campos de atuação do Administrador/Empreendedor • Interesse de entidades públicas e privadas em firmar parcerias com o CRA-AM. 	<ul style="list-style-type: none"> • Descrédito dos profissionais em relação à atuação do CRA; • Desvalorização do profissional de Administração no mercado de trabalho; • Profissionais com baixa qualificação; • Concorrência com profissionais de outras áreas; • Ausência de Mestrado e Doutorado em Administração no Amazonas; • Aumento da inadimplência; • Aumento das solicitações de isenção de débitos, cancelamentos e licenças.

4 MAPA ESTRATÉGICO

O Mapa Estratégico a seguir, adaptado da metodologia *Balanced Scorecard* (BSC), é uma representação do Planejamento Estratégico do CRA-AM e deriva do Mapa Estratégico do Sistema CFA.

Essa ferramenta é muito eficaz, pois consegue reunir três dos principais pontos elementares de uma boa gestão: foco, sinergia e controle, e serve como referencial para todos os que atuam no Conselho, sendo estes Conselheiros e funcionários.

“Gerenciamento é substituir músculos por pensamentos, folclore e superstição por conhecimento, e força por cooperação”.

Peter Drucker

	MISSÃO	VISÃO
	Promover a Ciência da Administração valorizando as competências profissionais, a sustentabilidade das organizações e o desenvolvimento do país.	Ser uma entidade reconhecida pela sociedade, capaz de assegurar a atuação plena dos profissionais de Administração.
	VALORES Ética; Competência; Inovação; Valorização da profissão e Participação.	
STAKEHOLDERS	<p>Aumentar as parcerias/relacionamento com IES</p> <p>Capacitar os colaboradores</p>	
FINANCEIRO	<p>Aumentar o número de registrados</p> <p>Recuperar os ativos dos Administradores inadimplentes (2013 a 2017)</p>	
PROCESSOS INTERNOS	<p>Implantar Manuais de Procedimentos no CRA-AM</p> <p>Implantar o planejamento do CRA-AM (2018-2020)</p>	
CONHECIMENTO, INOVAÇÃO E DESENVOLVIMENTO	<p>Promover eventos direcionados à Administração</p> <p>Firmar convênios de cooperação técnica com IES públicas e privadas</p> <p>Ampliar o alcance e a divulgação da UC do Administrador</p>	<p>Firmar convênios de cooperação técnica com instituições que ofereçam cursos técnicos - nível médio em áreas Administrativas</p> <p>Firmar posicionamento técnico frente as questões inerentes a profissão (BASA, RAPOSÃO, IGM, GSAE)</p> <p>Dar continuidade do novo sistema SIFA e realizar treinamentos contínuos</p>
SUSTENTABILIDADE	<p>Aumentar a acessibilidade</p> <p>Reduzir a aquisição de material plástico descartável</p>	<p>Promover atividades esportivas</p> <p>Elaborar o Balanço Social e Ambiental do CRA-AM</p>

5 INSUMOS ESTRATÉGICOS

Para o alcance dos objetivos que compõem os vetores presentes no Mapa Estratégico do CRA-AM, foram definidos os Planos de Ação a seguir.

“O problema em nossas vidas não é a ausência de saber o que fazer, mas a ausência de fazê-lo”.

Peter Drucker

Quadro 8: Plano de Ação do Vetor Stakeholders

Objetivo	Meta	Estratégia	Responsável	Indicador de desempenho	CRONOGRAMA		
					2018	2019	2020
Aumentar as parcerias/relacionamento com IES	Aumentar em 10% o número de parcerias/relacionamentos com IES	Desenvolvimento de cronograma de reuniões/visitas a cada IES	Diretoria de Formação Profissional e Desenvolvimento Institucional e Assessoria de Comunicação	Acompanhamento mensal do cronograma estabelecido, com apresentação do resumo de cada reunião.	3%	3%	4%
Capacitar os colaboradores	Promover treinamentos em 12 áreas distintas.	Contratação de empresa de Consultoria ou Treinamento	Presidência e Gerência Administrativa	Número de cursos previstos/Número de cursos realizados x 100	4	4	4

Quadro 9: Plano de Ação do Vetor Financeiro

Objetivo	Meta	Estratégia	Responsável	Indicador de desempenho	CRONOGRAMA		
					2018	2019	2020
Aumentar o número de registrados	Aumentar em 20% o número de registrados	Elaboração de Programa para captação de alunos na Faculdade (palestras, visitas agendadas ao CRA-AM)	Diretoria de Formação Profissional e Desenvolvimento Institucional e Assessoria de Comunicação	Acompanhar o índice de novos registros a cada 3 meses.	6%	7%	7%
Recuperar os ativos dos Administradores inadimplentes (2013-2017)	Recuperar 20% dos profissionais devedores	Desenvolvimento de um Programa de pagamento especial para os profissionais e PJ nessa situação	Presidência, Assessoria Jurídica, Diretoria Administrativa Financeira e Diretoria de Fiscalização	Acompanhar as receitas dos exercícios anteriores (2013 a 2017) via planilha do Financeiro	5%	5%	10%

Quadro 10: Plano de Ação do Vetor Processos Internos

Objetivo	Meta	Estratégia	Responsável	Indicador de desempenho	CRONOGRAMA		
					2018	2019	2020
Implantar Manuais de Procedimentos no CRA-AM	Implantar 5 Manuais de Procedimentos, dentre eles: Fiscalização, Cadastro, Qualidade e Conduta.	Mapeamento e modelagem de processos de trabalho.	Diretoria Executiva e Gerência Administrativa	Número de Manuais previstos/Número de Manuais implantados x 100	1	2	2
Implantar o planejamento do CRA-AM (2018-2020)	Implantar 100% do PE do CRA-AM	Acompanhamento da execução dos Planos de Ação	Diretoria Executiva e Assessoria de Comunicação	Comparação do relatório inicial com o relatório final do planejamento.	X	X	X

Quadro 11: Plano de Ação do Vetor Conhecimento, Inovação e Desenvolvimento

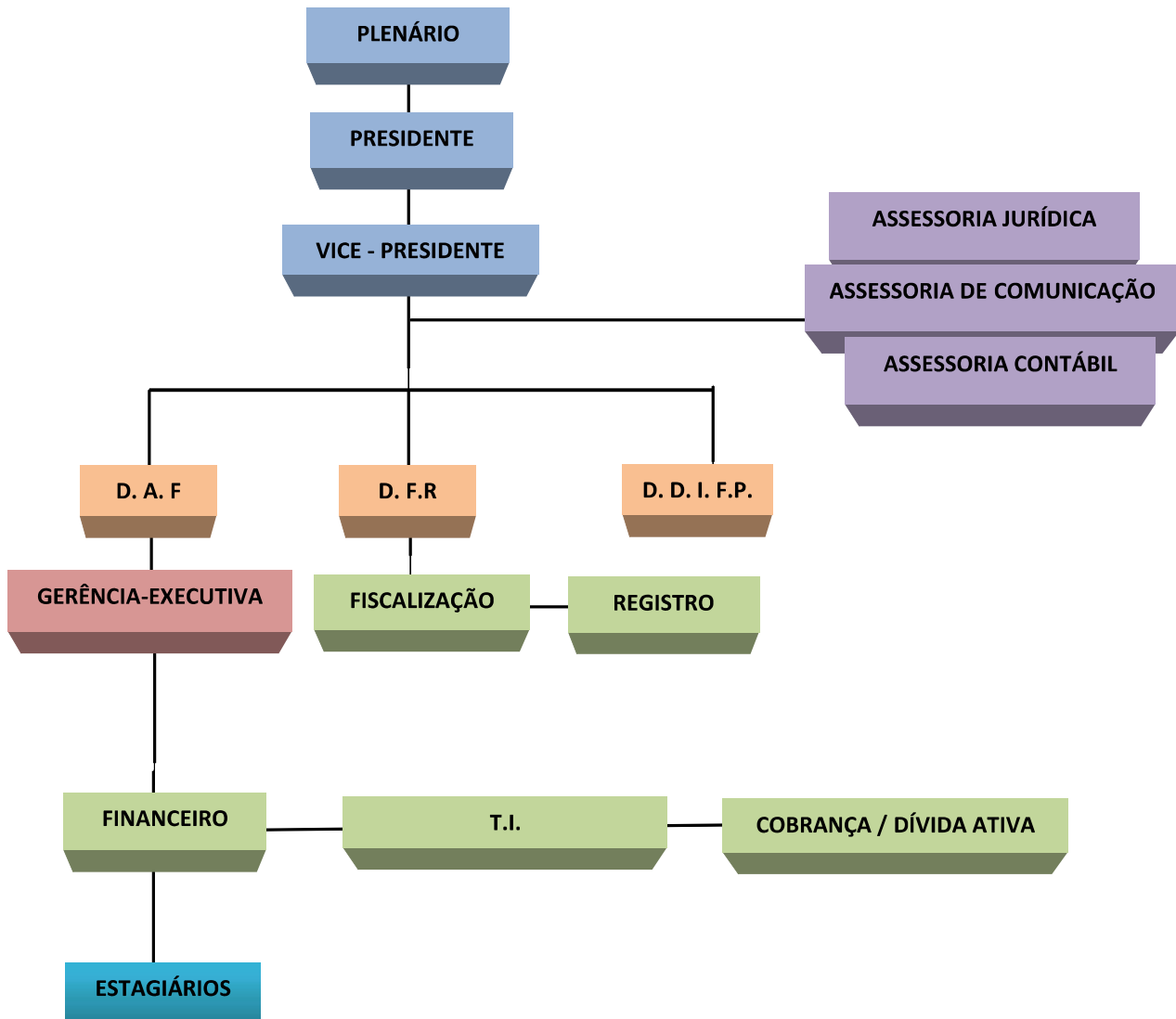
Objetivo	Meta	Estratégia	Responsável	Indicador de desempenho	CRONOGRAMA		
					2018	2019	2020
Realizar eventos direcionados à Administração	Aumentar em 60% a quantidade de eventos de Público nos eventos	Divulgação por meio de <i>sites</i> , rádio, TV, redes sociais e ações solidárias.	Diretoria de Formação Profissional e Assessoria de Comunicação	Número de Eventos previstos/Número de Participantes x 100	20%	20%	20%
Firmar convênios de cooperação técnica com IES públicas e privadas	Fechar convênio com 5 instituições por ano totalizando 15 ao final do ciclo	Criação de contrato ou termo de cooperação; cronograma de visitas; definição de áreas específicas para cada convênio; elaboração de calendário anual dos eventos; <i>feedback</i> - relatórios.	Conselheiros, Assessoria de Comunicação, Coordenadores, dirigentes ou mantenedores das IES	Nº de contratos assinados	5 instituições	5 instituições	5 instituições
Firmar convênios de cooperação técnica com instituições que ofereçam cursos técnicos - nível médio em áreas Administrativas	Fechar convênio com 3 cursos técnicos - nível médio, totalizando 9 ao final do ciclo	Criação de contrato ou termo de cooperação.	Conselheiros, Assessoria de Comunicação, Coordenadores, dirigentes ou mantenedores das IES	Projeto CRA-AM Itinerante / Nº de contratos assinados	3 Instituições	3 Instituições	3 Instituições
Firmar posicionamento técnico frente às questões inerentes a profissão (BASA, RAPOSÃO, IGM, GSAE)	Participar de ações politizadas ao menos 2 vezes ao ano	Fortalecimentos dos laços com as instituições e colaboração na produção de relatórios que correspondam às áreas da Administração.	Diretoria do CRA-AM	O <i>feedback</i> das ações realizadas	Participação 2 campanhas	Participação 2 campanhas	Participação 2 campanhas
Ampliar o alcance e a divulgação da UCAdministrador	Alcançar formandos, adimplentes e inadimplentes para realizar os cursos, aumentando em até 10% a procura.	Crescer com as ações de divulgação da parceria com a UCAdministrador.	Diretoria de Formação Profissional e Equipe de Comunicação	Relatórios de inscritos nos cursos	3% de aumento de inscritos	3% de aumento de inscritos	4% Aumento de inscritos

Objetivo	Meta	Estratégia	Responsável	Indicador de desempenho	CRONOGRAMA		
					Treinamento Equipe	Treinamento Conselheiros	Treinamento Equipe e Conselheiros
Dar continuidade do novo sistema SIFA e realizar treinamentos contínuos	Implantar 100% o Sistema SIFA no CRA-AM	Realizar treinamentos com a equipe e Conselheiros	Diretoria do CRA-AM com apoio do CFA	Relatórios mensurando as melhorias e números de atendimento com o novo sistema	Treinamento Equipe	Treinamento Conselheiros	Treinamento Equipe e Conselheiros

Quadro 12: Plano de Ação do Vetor Sustentabilidade

Objetivo	Meta	Estratégia	Responsável	Indicador de desempenho	CRONOGRAMA		
					2018	2019	2020
Aumentar a acessibilidade	Melhorar em 100% a infraestrutura física do CRA-AM	Construção de rapas de acesso, sinalização dos corredores e instalação de elevador.	Diretoria Executiva e Gerência Administrativa	Modificações realizadas	X	X	X
Reduzir a aquisição de material plástico descartável	Reduzir em 50% a aquisição de material plástico descartável	Promoção de campanhas do tipo “Adote o seu copo”	Diretoria Executiva e Gerência Administrativa	Comparativo anual de compras	X	X	X
Promover atividades esportivas	Promover 2 atividades esportivas ao ano	Promoção da Corrida do Administrador	Diretoria Executiva e Assessoria de Comunicação	Número de atividades previstas/Número de atividades realizadas x 100	2	2	2
Elaborar o Balanço Social do CRA-AM	Publicar anualmente o Balanço Social do CRA-AM	Medição do grau em que as expectativas dos públicos com os quais o CRA-AM se relaciona são atendidas, de ano em ano.	Diretoria Executiva e Gerência Administrativa e Assessoria de Comunicação	Balanço publicado	X	X	X

ORGANOGRAMA CRA-AM



D. A. F. → DIRETORIA ADMINISTRATIVA FINANCEIRA.
D. F. R. → DIRETORIA DE FISCALIZAÇÃO E REGISTRO
D. D. I.F.P. → DIRETORIA DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL E FORMAÇÃO PROFISSIONAL

Atualizado em 21 de fevereiro de 2018 / Presidência



SISTEMA

CFA/CRA's



CRA-AM

Conselho Regional de Administração do Amazonas

www.craamazonas.org.br

E-mail conselho@craamazonas.org.br

Fone:(92) 3303-7102 / WhatsApp (92) 98441-9702

  @cra.amazonas