



OBJETIVOS ESTRATÉGICOS METAS E INDICADORES

Gestão 2019 - 2023

OBJETIVO ESTRATÉGICO I

ZELAR PELAS BOAS PRÁTICAS MÉDICAS DE FORMA A PRESERVAR A SEGURANÇA DO PACIENTE

PLANO DE INDICADORES E METAS

1.1 Eventos de Educação Médica Continuada

(quantidade de eventos conforme aprovado em base orçamentária 2020)

1.2 Verba CFM Educação Médica (limite total disponibilizado pelo CFM)

1.3 Verba PRÓPRIA Educação Médica (limite conforme base orçamentária 2020)

PLANO DE AÇÕES E METAS

- **Aprimorar e Expandir o Programa de Educação Médica Continuada, Fóruns, etc**
 - Fornecer informações e ferramentas para aprimorar o exercício ético da Medicina
- **Promover a medicina baseada em evidências**
 - Fornecer informações e ferramentas para aprimorar o exercício ético da Medicina
- **Estimular a atuação das comissões de éticas nos hospitais através de programas de fiscalização proativa**
 - Melhorar o desempenho da atividade médica

OBJETIVO ESTRATÉGICO II

APROXIMAR E FORTALECER A RELAÇÃO COM A CLASSE MÉDICA

PLANO DE INDICADORES E METAS

2.1 Serviços on-line (aumentar a disponibilidade de serviços on-line ofertados à classe médica comparado ao ano anterior – reduzir o atendimento presencial e elevar atendimento Online – avaliar quantitativo e prazo com as seções envolvidas)

PLANO DE AÇÕES E METAS

- **Instituir o RIG (Relações Institucionais e Governamentais) e Relações Públicas**
 - Acompanhar as ações governamentais e os projetos de lei relacionados às políticas de saúde.
- **Desenvolver outras formas de comunicação com o médico e a sociedade alinhadas aos anseios da gestão**
 - Transformar a comunicação com o médico, a sociedade e os formadores de opinião.

OBJETIVO ESTRATÉGICO III

TORNAR A FISCALIZAÇÃO PROATIVA

PLANO DE INDICADORES E METAS

3.1 Fiscalização Proativa ($\geq 1,00$. Total de fiscalizações realizadas por motivação do departamento de fiscalização em relação às fiscalizações motivadas por sindicâncias, denúncias e/ou órgãos externos)

3.2 Quantidade de fiscalizações realizadas ano (Quanto maior, melhor)

3.3 Ações resultantes (100% de fiscalizações com ações resultantes em relação ao total de fiscalizações realizadas no ano – ação resultante é toda e qualquer ação de direcionamento após relatório de fiscalização concluído [ex.: encaminhar para o ministério público, abrir sindicância])

PLANO DE AÇÕES E METAS

- **Elaborar um plano de fiscalização anual direcionado e flexível aos problemas da prática médica, considerando primeiramente a rede pública de atenção primária, secundária e terciária.**
 - Efetuar fiscalizações em EAS previamente selecionados de acordo com a maior frequência de problemas.
- **Rever os termos do convênio com o Ministério Público para alinhar as prioridades de ambas as entidades, bem como garantir continuidade e cooperação das ações decorrentes das fiscalizações, respeitando as regras conforme publicação do Diário Oficial (respeitando o preenchimento da Ficha Fiscal)**
 - 50% dos pedidos do MP sejam enviados através da solicitação de fiscalização de acordo com o convênio.
- **Revisar o manual e o fluxo de fiscalização do CREMESP (desvincular da sindicância)**
 - Atualizar o Manual de fiscalização de acordo com a normas vigentes.

OBJETIVO ESTRATÉGICO III

TORNAR A FISCALIZAÇÃO PROATIVA

PLANO DE INDICADORES E METAS

3.1 Fiscalização Proativa ($\geq 1,00$. Total de fiscalizações realizadas por motivação do departamento de fiscalização em relação às fiscalizações motivadas por sindicâncias, denúncias e/ou órgãos externos)

3.2 Quantidade de fiscalizações realizadas ano (Quanto maior, melhor)

3.3 Ações resultantes (100% de fiscalizações com ações resultantes em relação ao total de fiscalizações realizadas no ano – ação resultante é toda e qualquer ação de direcionamento após relatório de fiscalização concluído [ex.: encaminhar para o ministério público, abrir sindicância])

PLANO DE AÇÕES E METAS

- **Fortalecer a fiscalização quanto ao cumprimento dos médicos impedidos de exercer a medicina, monitorar o cumprimento dos TAC's e interdição cautelar**
 - Fiscalizar todas as solicitações da SPEP em relação aos médicos impedidos de exercer a medicina e em cumprimento de TAC em até 90 dias.
- **Disponibilizar dados de fiscalizações e gerar produtos (relatórios e pesquisas) para divulgação**
 - Efetuar pesquisas de assuntos de relevância ao CREMESP e formatar os resultados para publicação de no mínimo duas pesquisas por ano
- **Investir em integração entre os sistemas do CFM e do Cremesp**
 - Interação entre a TI e o CFM para solucionar o problema de integração. Sistema único e 100% integrado para gerenciamento das fiscalizações.

OBJETIVO ESTRATÉGICO IV

REDUZIR O TEMPO DE TRAMITAÇÃO DOS PROCESSOS E SINDICÂNCIAS COM GANHO DE QUALIDADE

PLANO DE INDICADORES E METAS

4.1 Tempo Médio de PEP (até 2023, reduzir em 50% o tempo de tramitação dos processos)

4.2 Tempo Médio de Sindicância (até 2023, reduzir em 50% o tempo de tramitação das sindicâncias)

4.3 Nulidade (Quanto menor, melhor – relação percentual entre a quantidade de processos julgados, versus a quantidade de nulidades reconhecidas)

4.4 Decisões reformadas pelo CFM (Quanto menor, melhor – Quantidade de Sindicâncias arquivadas, versus Decisões Reformadas pelo CFM)

PLANO DE AÇÕES E METAS

- **Investimento em Solução de Processo Eletrônico (informatização)**
 - 60% das sindicâncias e PEPs em tramitação eletrônica até 2023
- **Capacitar Delegados, Conselheiros e funcionários por meio de desenvolvimento educacional para melhor atuação nas sindicâncias e nos processos**
 - Atingir 80% dos usuários e obter melhora na qualidade dos processos
 - Reduzir nº de reforma das sindicâncias pela câmara revisora
- **Definição de regras objetivas para embasar as solicitações às Câmaras Técnicas, Fiscalização e Departamento Jurídico**
 - Apreciar e emitir parecer em até 60 dias CTE; em até 30 dias DEF e em até 30 dias DEJ
- **Aprimorar a comunicação com as partes externas do processo.**
 - 80% dos acessos aos processos/sindicâncias em tramitação sejam eletrônicos

**OBJETIVO ESTRATÉGICO V**

AUMENTAR A CAPACIDADE, CONFIABILIDADE E A EFICIÊNCIA CARTORIAL ALINHADAS AO CRESCIMENTO DE PESSOAS FÍSICAS E JURÍDICAS

PLANO DE INDICADORES E METAS

2.1 Serviços on-line (aumentar a disponibilidade de serviços on-line ofertados à classe médica - comparado ao ano anterior)

5.1 Certidões on-line (100% - total de tipos de certidões disponíveis on-line comparadas com a totalidade de certidões disponíveis fisicamente)

5.2 Inconsistência Cadastral (Quanto menor, melhor)

5.3 Prazos dos atendimentos Cartoriais (Quanto menor, melhor)

5.4 Capacidade Cartorial (total de solicitações/demandas cartoriais em relação ao total de atendimentos realizados)

PLANO DE AÇÕES E METAS

- **Integrar os sistemas que possibilitem nosso acesso ao banco de dados das faculdades / cartórios e junta comercial**
 - Redução do prazo para liberação dos registros e demais serviços
 - Aumentar a confiabilidade das informações prestadas pelas faculdades, evitando falsos médicos
- **Desenvolvimento e disponibilização de serviços on-line**
 - Disponibilizar na área do médico em nosso site a impressão de todos os tipos de certidões ético profissional (nada consta, com penas públicas e privadas) / serviços às empresas
- **Modernização dos sistemas internos**
 - Melhorar o desempenho de produtividade da seção / Reestruturar os sistemas
- **Identificação de falsos médicos e fraudes contratuais**

OBJETIVO ESTRATÉGICO V

AUMENTAR A CAPACIDADE, CONFIABILIDADE E A EFICIÊNCIA CARTORIAL ALINHADAS AO CRESCIMENTO DE PESSOAS FÍSICAS E JURÍDICAS

PLANO DE INDICADORES E METAS

5.1 Certidões on-line (100% - total de tipos de certidões disponíveis on-line comparadas com a totalidade de certidões disponíveis fisicamente)

5.2 Inconsistência Cadastral (Quanto menor, melhor)

5.3 Prazos dos atendimentos Cartoriais (Quanto menor, melhor)

5.4 Capacidade Cartorial (total de solicitações/demandas cartoriais em relação ao total de atendimentos realizados)

PLANO DE AÇÕES E METAS

- **Realizar estudo e implantação para inovação dos processos**
 - Desenvolvimento de sistema para receber os serviços de PJ na forma digital
 - Melhora do desempenho de produtividade e diminuição das tarefas de digitalização de documentos;
- **Fomentar discussões junto ao CFM para modificação dos manuais de procedimentos**
 - Obter as atualizações e adequações das normas do CFM às realidades práticas



OBJETIVO ESTRATÉGICO VI

REVISAR AS RESOLUÇÕES, RECOMENDAÇÕES E PARECERES EXISTENTES
AGILIZAR AS RESPOSTAS ÀS CONSULTAS FORMULADAS AO CREMESP
DESENVOLVER SOLUÇÃO TECNOLÓGICA EM AMBIENTE DIGITAL PARA ELABORAÇÃO DE CONSULTA

PLANO DE INDICADORES E METAS

- 6.1 Revisões** (Quantitativo de resoluções, recomendações e pareceres conflitantes entre CFM e CREMESP no ano)
- 6.2 Tempo Médio de Consulta** (reduzir o tempo médio de resposta às consultas formuladas ao CREMESP)
- 6.3 Consulta Eletrônica** ($\geq 60\%$ das consultas realizadas por meio eletrônico)

PLANO DE AÇÕES E METAS

- **Criar Comitê de Revisão de Resoluções, Recomendações e Pareceres existentes**
 - Atualizar as resoluções, recomendações e pareceres conflitantes (CREMESP e CFM).
- **Conscientizar e capacitar os Conselheiros da necessidade da elaboração de pareceres.**
 - 50% dos Conselheiros aptos a exarar pareceres éticos nos mais diferentes assuntos.
- **Criar formulário padronizado segundo a Resolução nº 223/2010 como *app*.**
 - Receber 60% das consultas de modo eletrônico

OBJETIVO ESTRATÉGICO VII

PROMOVER MECANISMOS DE MOTIVAÇÃO PARA FOMENTAR UM AMBIENTE DE INTEGRAÇÃO E COMPROMETIMENTO DAS PESSOAS

PLANO DE INDICADORES E METAS

7.1 Eficácia do Treinamento (Avaliação de eficácia superior a 80% nos treinamentos relacionados ao escopo do SGQ)

7.2 Clima Organizacional (Avaliação do clima organizacional superior a 70% no ano decorrente)

7.3 Desempenho Humano (resultado médio da avaliação de desempenho do quadro de funcionários - quanto maior, melhor)

PLANO DE AÇÕES E METAS

- **Elaborar um novo Plano de Cargos e Salários (PCS) - foco na meritocracia;**
 - Implementar 100% do novo PCS
- **Readequar os espaços físicos para melhor aproveitamento**
 - Atingir 80% de satisfação, na pesquisa de clima no quesito espaço físico
- **Desenvolver treinamentos e atualizações previstos no Levantamento de Necessidades de Treinamento e Desenvolvimento (LNTD)**
 - Realizar 95% dos treinamentos previstos no projeto anual de treinamento
- **Incentivar a busca do desenvolvimento de novas habilidades profissionais contínuos (ex: turmas de idiomas)**
 - Formar 02 turmas de até 30 alunos
- **Desenvolver estudo de viabilidade e implantação do sistema *job rotation* (permuta entre as seções, de acordo com legislação, de forma voluntária e com autorização das chefias envolvidas).**
 - Permuta de 10% do total de colaboradores dos cargos permitidos por lei (anual)

OBJETIVO ESTRATÉGICO VII

PROMOVER MECANISMOS DE MOTIVAÇÃO PARA FOMENTAR UM AMBIENTE DE INTEGRAÇÃO E COMPROMETIMENTO DAS PESSOAS

PLANO DE INDICADORES E METAS

7.1 Eficácia do Treinamento (Avaliação de eficácia superior a 80% nos treinamentos relacionados ao escopo do SGQ)

7.2 Clima Organizacional (Avaliação do clima organizacional superior a 70% no ano decorrente)

7.3 Desempenho Humano (resultado médio da avaliação de desempenho do quadro de funcionários - quanto maior, melhor)

PLANO DE AÇÕES E METAS

- **Implantar sistema de comunicação interna - intranet (CREMESP 5.0)**
 - Possuir ferramenta de intranet ativa para comunicação mais assertiva e célere entre as seções, delegacias, delegados e conselheiros até 2021
- **Promover integração entre funcionários, conselheiros e delegados (Capital e Interior)**
 - 50% de participação dos funcionários por evento; Realização mínima de 2 eventos ao ano'
- **Criar espaço de convivência**
 - 80% de satisfação, na pesquisa de clima, no quesito integração entre os funcionários.
- **Criar um Programa de Formação e Desenvolvimento de gestores (ver se é possível juntar com a LNTD)**
 - Capacitar os novos gestores e atualizações periódicas



OBJETIVO ESTRATÉGICO VIII

MODERNIZAR E INTEGRAR OS SISTEMAS INFORMATIZADOS ADEQUAR, CONSOLIDAR E MANTER A INFRA-ESTRUTURA

PLANO DE INDICADORES E METAS

8.1 Investimentos em Tecnologia & Infraestrutura (realizar 100% da base orçamentária 2020 – total de recursos alocados em modernização tecnológica e em adequação e manutenção de infraestrutura)

8.2 Modernização (Modernizar pelo menos 70% dos Sistemas Legados até 2023)

8.3 Integração de Sistemas (Integrar pelo menos 80% dos Sistemas internos até 2023)

8.4 Disponibilidade de infraestrutura predial (pelo menos 90% de disponibilidade dos recursos da sede – elevador, gerador, nobreak, zelador)

8.5 Uso consciente de recursos (reduzir pelo menos 30% do uso de água e energia)

PLANO DE AÇÕES E METAS

- **Informatizar e disponibilizar serviços online (mobile)**
 - Até final de 2022, elevar em 70% a quantidade de serviços atendidos de forma Online, (eliminado a necessidade do atendimento presencial)
- **Integrar os Sistemas Internos (Integração)**
 - Até 2022, Integrar pelo menos 80% dos Sistemas internos.
- **Modernizar Sistemas legados (Desenvolvimento)**
 - Modernizar pelo menos 70% dos Sistemas Legados até 2023.
- **Consolidar e manter infraestrutura de Datacenter e rede**
 - Até 2021, triplicar (3x) a capacidade de processamento e armazenamento do Datacenter.



OBJETIVO ESTRATÉGICO VIII

MODERNIZAR E INTEGRAR OS SISTEMAS INFORMATIZADOS ADEQUAR, CONSOLIDAR E MANTER A INFRA-ESTRUTURA

PLANO DE INDICADORES E METAS

8.1 Investimentos em Tecnologia & Infraestrutura (realizar 100% da base orçamentária 2020 – total de recursos alocados em modernização tecnológica e em adequação e manutenção de infraestrutura)

8.2 Modernização (Modernizar pelo menos 70% dos Sistemas Legados até 2023)

8.3 Integração de Sistemas (Integrar pelo menos 80% dos Sistemas internos até 2023)

8.4 Disponibilidade de infraestrutura predial (pelo menos 90% de disponibilidade dos recursos da sede – elevador, gerador, nobreak, zelador)

8.5 Uso consciente de recursos (reduzir pelo menos 30% do uso de água e energia)

PLANO DE AÇÕES E METAS

- **Atualizar equipamentos de informática de uso dos usuários internos**
 - Manter 80% dos equipamentos de usuários atuais, modernos e rápidos, com no máximo 3 anos de uso.
- **Proteger e aprimorar Base de Dados (PF, PJ) e informações da instituição**
 - Até 2022, possuir PCN - Plano de Continuidade do Negócio ativo e operacional, que proteja 100% dos serviços críticos da instituição



OBJETIVO ESTRATÉGICO VIII

MODERNIZAR E INTEGRAR OS SISTEMAS INFORMATIZADOS ADEQUAR, CONSOLIDAR E MANTER A INFRA-ESTRUTURA

PLANO DE INDICADORES E METAS

8.1 Investimentos em Tecnologia & Infraestrutura (realizar 100% da base orçamentária 2020 – total de recursos alocados em modernização tecnológica e em adequação e manutenção de infraestrutura)

8.2 Modernização (Modernizar pelo menos 70% dos Sistemas Legados até 2023)

8.3 Integração de Sistemas (Integrar pelo menos 80% dos Sistemas internos até 2023)

8.4 Disponibilidade de infraestrutura predial (pelo menos 90% de disponibilidade dos recursos da sede – elevador, gerador, nobreak, zelador)

8.5 Uso consciente de recursos (reduzir pelo menos 30% do uso de água e energia)

PLANO DE AÇÕES E METAS

- **Modernizar a infraestrutura Predial**
 - Aprimorar o sistema de fornecimento contínuo de energia (nobreak)
 - Aprimorar a Iluminação de modo a reduzir consumo de recursos da sede e delegacias
 - Adaptar os locais para atender as normas de acessibilidade
 - Aprimorar a climatização
 - Otimizar a alocação do espaço físico e layout

- **Rever política de acesso a locais e seções**
 - Ampliar até 2023 o controle de acesso as divisões internas de acordo com o grau de segurança a ser exigido.

OBJETIVO ESTRATÉGICO IX REESTRUTURAR A GOVERNANÇA INSTITUCIONAL

PLANO DE INDICADORES E METAS

9.1 Eficácia Estratégica ($\geq 75\%$ dos indicadores estratégicos acima das metas previstas)

9.2 Melhoria da Qualidade (melhoria de 80% dos indicadores do SGQ)

9.3 Processos Mapeados (100% dos processos de apoio mapeados)

PLANO DE AÇÕES E METAS

- **Fortalecer as funções estratégicas, de liderança e de controle**
 - Aprimorar o nível de governança geral dos processos de governança pública, gestão de pessoas, gestão de TI e gestão de contratações
- **Mapear os processos interdepartamentais e definir níveis de responsabilidades**
 - Certificar 80% dos processos finalísticos;
 - Mapear 100% dos processos de apoio;
- **Promover a cultura de gestão por processos de trabalho**
 - Promover a melhoria de 80% dos indicadores do Sistema da Gestão da Qualidade