

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

Vigência: 2021/2024



Qualidade

Certificada



PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

REV. 08
DATA:03/11/2023

ALTERAÇÕES:

| ÚLTIMA (S) ALTERAÇÃO(S) | REV: | DATA: |
|---|------|------------|
| Revisão, Reestruturação. | 03 | 25/02/2021 |
| Exclusão da codificação. | 04 | 05/07/2021 |
| Revisão do Item 9 (Stackeholders) e 12 (Comunicação com os Stackeholders) | 05 | 29/07/2021 |
| Revisão Geral dos Itens. | 06 | 12/05/2022 |
| Revisão Geral e reorganização dos itens. | 07 | 19/07/2023 |
| Inclusão de Fraqueza na análise Swot. | 08 | 03/11/2023 |

ANÁLISE CRÍTICA E APROVAÇÃO:

| ANALISADO CRITICAMENTE E APROVADO POR: | DATA: |
|--|-----------------|
| Nome: Valdenice Aparecida Lacerda | |
| | CONTROLE |
| | Controlada |

Elaborado por:

Elaborado por: Michelle Romano
Revisado por: Michelle Romano

Data: 25/02/2021
Data: 03/11/2023

Sumário

| | |
|--|----|
| 1. RESPONSABILIDADE E AUTORIDADE | 4 |
| 2. DEFINIÇÕES | 4 |
| 2.1. Planejamento | 5 |
| 3. CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO | 5 |
| 4. ESCOPO | 5 |
| 5. POLÍTICA DA QUALIDADE | 6 |
| 6. OBJETIVOS..... | 7 |
| 7. MISSÃO, VISÃO E VALORES | 8 |
| 8. STAKEHOLDERS..... | 8 |
| 9. ANÁLISE SWOT | 10 |
| 10. ENTENDENDO O PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO | 12 |
| 11. COMUNICAÇÃO COM AS PARTES INTERESSADAS | 13 |

1. RESPONSABILIDADE E AUTORIDADE:

| Responsabilidade | Autoridade |
|-------------------------|---------------------|
| Gerente Administrativo. | Gestão da Qualidade |

2. DEFINIÇÕES:

Planejamento estratégico é uma competência administrativa que auxilia os gestores planejar a gestão a longo prazo. Passos cruciais para o plano estratégico são:

| | | |
|------------------------------|---|---|
| Política da Qualidade | - Diretriz. | - Parâmetro na melhoria contínua. |
| Escopo | - Delimitador de Ações. | - Descrição resumida da organização, que demonstra onde o SGQ está atuando e qual o seu limite. |
| Missão | - Identidade organizacional. | - O que somos? |
| Visão | | - O que queremos? |
| Valores | | - Princípios a serem seguidos. |
| Objetivos | - Objetivos estratégicos. | - Qual será o caminho? |
| Metas | - Forças e fraquezas / oportunidades e ameaças. | |

2.1. PLANEJAMENTO.



3. CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO:

As atividades foram iniciadas em 06 de abril de 1974, quando vinte e três audaciosos empresários fundaram aquela que iria se tornar uma das mais atuantes e respeitadas entidades empresariais representativas da cidade e região.

A Entidade de classe sem fins lucrativos, ao decorrer dos seus 48 anos cresceu e solidificou, sendo hoje uma referência em diversidade e excelência em produtos e serviços prestados.

4. ESCOPO.

| | |
|---------------|---|
| ESCOPO | <p>Representação dos associados, incentivo ao cooperativismo e associativismo, prestação de serviço de suporte em:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Capacitação; - Análise de crédito; - Assistência empresarial; - Marketing; - Saúde. |
|---------------|---|

Análise

Continuo foco na representatividade dos associados, integrando e mobilizando com inovação contínua.

Plano de Ação

| Ação | Responsável | Prazo |
|--|------------------------|--------|
| Buscar novas parcerias | Gerente Administrativo | 3 anos |
| Aprimorar portfólio de produtos e serviços | Gerente Administrativo | 3 anos |

5. POLÍTICA DA QUALIDADE.

POLÍTICA DA QUALIDADE

- Incentivar o associativismo, gerando satisfação e oportunidades de capacitação a todos os associados.
- Capacitando e motivando os colaboradores internos, promovendo a melhoria contínua dos processos e serviços, por meio de sistema de gestão da qualidade, contribuindo para o desenvolvimento econômico regional, atendendo os requisitos legais aplicáveis.

ANÁLISE

A Política da qualidade é o compromisso que a empresa declara para as partes interessadas, visto que, ainda condiz com a realidade da Associação Comercial, será mantida sem alterações.

Plano de Ação

| Ação | Responsável | Prazo |
|---------------------------------------|--|------------|
| Capacitar e instruir os colaboradores | Gerente Administrativo/ Gestão da Qualidade | Permanente |
| Capacitar e instruir os associados | Gerente Administrativo | Permanente |
| Envolvimento da Direção | Gerente Administrativo/ Gestão da qualidade | Permanente |

6. OBJETIVOS.

| | |
|------------------|--|
| OBJETIVOS | <ul style="list-style-type: none"> - Gerar satisfação aos associados e Colaboradores; - Capacitação, motivação e desenvolvimento dos associados e colaboradores; - Melhorar continuamente os processos, produtos e serviços; - Fidelizar e prospectar novos associados; - Fomentar o comércio local, valorizando e contribuindo para o desenvolvimento econômico regional; - Manter os associados já homologados, expandindo a utilização dos produtos e serviços; - Diminuir a taxa de inadimplência aos 60 dias do vencimento; - Acompanhar, monitorar e conferir consultas inclusão e exclusão do SCPC. |
|------------------|--|

ANÁLISE

Os objetivos estratégicos são monitorados através da **tabela de objetivos da qualidade**, onde, recursos foram definidos e serão reajustados quando necessário, para alcançar o planejado.

Plano de Ação

| Ação | Responsável | Prazo |
|--|---------------------------------|------------|
| Capacitar e motivar os colaboradores e associados. | Gerente Administrativo | Permanente |
| Monitorar objetivos definidos | Gerente ADM/Gestão da Qualidade | Permanente |
| Monitorar as ações definidas | Gerente ADM/Gestão da Qualidade | Permanente |
| Envolver a Diretoria na definição dos objetivos e ações. | Gerente Administrativo | Permanente |

7. MISSÃO, VISÃO E VALORES.

| | |
|----------------|---|
| Missão | Prestar serviços, defender, amparar, orientar, coligar e instruir as classes representadas. |
| Visão | Suprir com proatividade e de maneira à satisfazer as necessidades dos associados, fidelizando a representatividade da entidade perante as empresas. |
| Valores | Credibilidade, proatividade, responsabilidade, transparência e ética. |

Análise

A Missão será mantida, pois está em harmonia com a Visão e Valores que foram atualizados, sendo:

- **Rapidez modificada para proatividade;**
- **Maneira satisfatória para de maneira à satisfazer;**
- **Instituição para entidade, na VISÃO.**
- **Iniciativa também modificada por proatividade nos VALORES, pois, define com melhor maestria nosso tripé.**

Plano de Ação

| Ação | Responsável | Prazo |
|--|---|------------|
| Treinamento e conscientização da equipe | Gerente Admin. / Gestão da Qualidade | Permanente |
| Divulgação da missão, visão e valores no ambiente interno. | Gerente Admin. / Gestão da Qualidade | Permanente |

8. STAKEHOLDERS (PARTES INTERESSADAS).

| | |
|--------------------------------------|--|
| ASSOCIADOS E FUNCIONÁRIOS | <ul style="list-style-type: none"> - Qualidade e agilidade no atendimento; - Clareza e empatia na venda de produtos e serviços; - Esclarecimento de dúvidas; - Prestação de suporte; - Incentivo gerando oportunidade de capacitação; - Incentivo gerando oportunidade de convênios médicos/odontológicos; |
|--------------------------------------|--|

| | |
|--------------------------------------|---|
| | - Certificação digital. |
| PRESIDENTE | - Bom relacionamento com associados; - Se faz presente; - Comprometimento com a entidade. |
| FUNCIONÁRIOS | - Incentivo gerando oportunidade de convênios médicos/odontológicos; - Ambiente interno agradável; - Senso de justiça; - Reconhecimento; - Oportunidade de capacitação profissional; - Estímulos. |
| PARCEIROS (Federação) | - Divulgação de Produtos e Serviços; - Bom relacionamento e política. |
| FORNECEDORES | - Parceria Comercial; - Envolvimento e comprometimento; - Fornecer produtos / serviços de qualidade; - Proatividade na resolução de não conformidades. |
| IMPRENSA | - Informações para divulgação. |
| CLIENTES (Não associados) | - Geração de oportunidades de capacitação; - Consultas SCPC – PF (Gratuita) / PJ (Valor acessível); - Manutenção/reclamação – Rede Verde e Amarela; - Declarações Nada consta / Declaração de Apontamento - Certificação digital. |

ANÁLISE

Aos associados / Funcionários, disponibilidade para esclarecimentos, prestação de serviço com qualidade, auxílio / suporte, eficiência e eficácia operacional, disponibilidade de cuidados com a saúde e descontos em Certificado digital.

Presidente estar comprometido com a Missão, Visão e Valores da associação;

Aos colaboradores, respeito, reconhecimento, cuidado e confiança, pois, são eles os responsáveis pelos processos da empresa;

Elaborado por:

Elaborado por: Michelle Romano
Revisado por: Michelle Romano

Data: 25/02/2021
Data: 03/11/2023

Aos fornecedores, manter o relacionamento de confiança, que agreguem valor, envolvidos e comprometidos com a Missão da associação;

A Federação, bom relacionamento, solidificando parcerias, permitindo negociação saldável e satisfatória para ambas as partes;

A Imprensa, comprometimento com as informações e divulgações.

Aos clientes, disponibilização de capacitação profissional, suporte do SCPC e Certificação digital com atendimento ágil de qualidade.

PLANO DE AÇÃO

| Ação | Responsável | Prazo |
|--|------------------------|------------|
| Manter relação de confiança, transparência, de boa política e valores, com funcionários, associados, parceiros e fornecedores. | Gerente Administrativo | Permanente |
| Manter ambiente interno agradável, com senso de justiça e oportunidades. | Gerente Administrativo | Permanente |

9. ANÁLISE SWOT.

| | | |
|------------------|-----------|---|
| AMBIENTE INTERNO | FORÇAS | <ul style="list-style-type: none"> - Atendimento ágil e de qualidade; - Competência para gerar resultados; - Envolvimento nas funções; - Pontualidade na entrega de serviços e agilidade na resolução de problemas; - Facilidade de comunicação com a gerência; - Pontualidade no pagamento salarial; - Comprometimento com o bem-estar Físico e emocional dos colaboradores; - Investimento em treinamentos de boa convivência e comunicação eficaz periodicamente. - Softwares personalizados. |
| | FRAQUESAS | <ul style="list-style-type: none"> - Resistencia a mudanças; - Comunicação ineficaz, |

| | | |
|--|---------------|---|
| | | <ul style="list-style-type: none"> - Rivalidade entre os colaboradores; - Falta de empatia entre os colaboradores; - Grande concentração das consultas de SCPC em um único consulente. |
| AMBIENTE EXTERNO | OPORTUNIDADES | <ul style="list-style-type: none"> - Novas parcerias; - Abertura de novas empresas; - Prospecção de associados; - Conhecimento do mercado e público-alvo; - Flexibilidade de negociação; - Treinamento e capacitação; - Atendimento e transmissão de treinamentos / cursos de forma remota. - Volta dos treinamentos/cursos presenciais pós pico pandêmico. |
| | AMEAÇAS | <ul style="list-style-type: none"> - Cancelamento de Parcerias; - Perda de associados; - Fechamento de empresas; - Crise econômica / Política / Sanitária e Humanitária; - Concorrentes de produtos e serviços; - Novos entrantes no mercado. |
| ANÁLISE | | |
| <p>- Ambiente interno:</p> <p>Forças: Os pontos fortes da ACE foram revisados e adequados.</p> <p>Fraquezas: Os pontos fracos são críticos, com necessidade de um plano de ação, pois é necessário manter um ambiente de trabalho harmonioso e de trabalho em equipe, habituando-se às mudanças programadas, diminuindo a resistência e desenvolvendo a empatia.</p> <p>Treinamentos de Convivência e liderança estão sendo aplicados periodicamente, para impactar as mudanças comportamentais dos colaboradores</p> <p>- Ambiente Externo</p> <p>Oportunidades e ameaças:</p> | | |

Com o atual ritmo de mudanças no ambiente externo, tivemos que nos adaptar, planejando, organizando, dirigindo e controlando as atividades, traçando metas para a obtenção dos objetivos de maneira a se adequar a situação nacional, aproveitando a equipe, infraestrutura, softwares, hardwares para inovações de serviços, que iram de encontro com as necessidades dos associados, buscando minimizar a perda de associados e cancelamento de parcerias.

PLANO DE AÇÃO

| Ação | Responsável | Prazo |
|---|--|------------|
| Incentivar a boa comunicação e parceria dos colaboradores em meio a mudanças. | Gerente Administrativo | Permanente |
| Aplicar pesquisa de clima organizacional | Gerente Administrativo/Gestão da Qualidade | Permanente |
| Manter portfólio de serviços ativos / identificar concorrência e novos entrantes. | Gerente Administrativo/ Comercial | Permanente |
| Buscar novas parcerias | Gerente Administrativo/ Comercial | Permanente |

10. ENTENDENDO O PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO.

- O planejamento estratégico auxilia na compreensão das mudanças do ambiente externo e interno, pois ajuda a **reconhecer problemas** que podem surgir ao longo do caminho e a **identificar oportunidades de melhoria** para o negócio.

- O planejamento estratégico resume o propósito da organização, pois, identifica tanto o presente como o futuro, bem como as relações entre eles:

- **Presente:** quem a empresa é, onde está e qual o seu atual propósito de existir.
- **Futuro:** quem a empresa deseja ser daqui a alguns anos e onde quer chegar.
- **O caminho do presente até chegar ao futuro:** o que precisa ser feito para chegar na visão de futuro.
- **Alinhamento sobre o caminho:** quem faz o que para atingir o propósito e como monitorar o percurso para atingi-lo.

- Comprometimento com o Sistema de gestão;

- Previsão de recursos financeiros.

ANÁLISE

Elaborado por:

Elaborado por: Michelle Romano

Data: 25/02/2021

Revisado por: Michelle Romano

Data: 03/11/2023

A fim de evitar surpresas indesejadas, foi desenvolvido um plano de recursos, onde os valores financeiros estão direcionados para cada uma das atividades essenciais da associação.

PLANO DE AÇÃO

| Ação | Responsável | Prazo |
|--|------------------------|------------|
| Requerer comprometimento com o sistema | Gerente Administrativo | Permanente |
| acompanhar o plano de ação. | Gerente Administrativo | Permanente |

11. COMUNICAÇÃO COM AS PARTES INTERESSADAS

- A comunicação e feedback com **associados** é realizada diariamente se necessário (esclarecimento de dúvidas e suporte), constantemente realizadas visitas de manutenção e divulgação de novos produtos / serviços e anualmente avaliação de Satisfação.
- A comunicação e feedback com os **Funcionário de nossos associados** é realizada sempre que necessário esclarecimento de dúvidas.
- A comunicação e feedback com os **funcionários** é realizada por meio de conversas no dia a dia, reuniões e Pesquisa de Clima anualmente.
- A comunicação e feedback com **fornecedores** é realizada sempre que necessário a aquisição de produtos ou contratação de serviços, com avaliação de conformidade na entrega dos mesmos, controlados pela planilha de acompanhamento e desempenho do fornecedor. Avaliações / reavaliações são realizadas anualmente para determinar a permanência do fornecedor no rol de fornecedores da ACE.
- A comunicação e feedback com **parceiros e federação** são realizadas para manutenção/aderência de novos produtos/ serviços, com foco de manter a parceria constante, sempre quando se faz necessário.
- A Comunicação e feedback com a **Presidência** é realizada por conversas semanalmente entre gerente e presidência, nas reuniões de análise crítica e reuniões para revisão do planejamento estratégico.
- A comunicação e feedback com a **imprensa** é realizado sempre que necessária divulgação de campanhas / divulgação de produtos e serviços e ou reportagens dos acontecimentos e notícias sobre a ACE.
- A comunicação e feedback com os **Cientes**, é realizado ao final da realização da capacitação profissional e na finalização da validação dos certificados, com suporte de 1 mês.

ANÁLISE

Até a presente data estes métodos de Comunicação e feedback se fazem eficientes e eficazes.

PLANO DE AÇÃO

| Ação | Responsável | Prazo |
|---|--|------------|
| Manter os métodos de comunicação e feedback | Gerente Administrativo/ colaboradores | Permanente |

Elaborado por:

Elaborado por: Michelle Romano
Revisado por: Michelle Romano

Data: 25/02/2021
Data: 03/11/2023