

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

Elaborado por:

Elaborado por: Michelle Romano	Data: 25/02/2021
Revisado por: Michelle Romano	Data: 03/11/2023

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

- Ambiente interno:

Forças: Os pontos fortes da ACE foram revisados e adequados.

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.

Treinamentos de Convivência e liderança estão sendo aplicados periodicamente, para impactar as mudanças comportamentais dos colaboradores

- Ambiente Externo

Oportunidades e ameaças:

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