



Mapa do Macroprocesso

Macroprocesso		Sigla
Gestão Institucional		CODIP

Produtos	Cliente	Requisitos / Critérios de Aceitação
Metas Institucionais Acompanhadas	CGE	<ul style="list-style-type: none">• Alinhamento com o Planejamento Estratégico• Periodicidade anual• Validação pelo Comitê Executivo
Processos Monitorados	Direção Superior CGE	<ul style="list-style-type: none">• Processo mapeado e descrito• Indicadores e riscos estabelecidos e acompanhados
Certificação ISO 9001 Mantida	CGE	<ul style="list-style-type: none">• Documentos controlados• Pesquisa de satisfação realizada• Não conformidades corrigidas• Melhoria contínua dos processos
Plano de Capacitação	CGE	<ul style="list-style-type: none">• Periodicidade Anual• Aderência ao Planejamento Estratégico• Aderência às metas e prioridades da gestão• Atendimento aos requisitos de qualificação• Validação pela Direção Superior
Avaliação de Desempenho	CGE	<ul style="list-style-type: none">• Periodicidade Anual• Atendimento às metas institucionais• Atendimento aos critérios de ascensão funcional• Atendimento aos critérios de avaliação de desempenho institucional e individual
Qualidade de Vida	CGE	<ul style="list-style-type: none">• Cumprimento do plano de ação oriundo da pesquisa de clima organizacional• Ações de promoção à saúde• Ações de integração e engajamento do quadro funcional



Ambientação de Novos Servidores e Colaboradores

CGE

- Atendimento ao plano de ambientação

Fornecedor	Insumos	Requisitos / Critérios para Homologação
SEPLAG Certificadora Áreas da CGE (*) Instituições de capacitação	<ul style="list-style-type: none">• Base metodológica da gestão por processo• Base metodológica da gestão de riscos• Auditorias externas realizadas• Capacitação• Avaliação institucional e individual• Informações sobre a CGE, seu funcionamento e sua cultura organizacional	<ul style="list-style-type: none">• Alinhamento com o Planejamento Estratégico• Alinhamento com as competências estabelecidas no regulamento da CGE• Consistência e confiabilidade da informação• Atendimento a requisitos da ISO 9001• Clareza e objetividade• Atendimento aos prazos estabelecidos• Adequação da capacitação ao estabelecido no plano• Atendimento aos critérios estabelecidos para a avaliação• Atendimento ao plano de ambientação

(*) Fornecedor crítico.

Atividades / Procedimentos

- Elaboração e Monitoramento das Metas Institucionais (Atividade não documentada)
- Gestão da Rotina de Processo (Atividade não documentada)
- P.QUALI.001 – Controle de Documentos Internos, Externos e Registros
- P.QUALI.002 – Auditoria Interna no Sistema de Gestão da Qualidade
- P.QUALI.003 – Controle de Saídas Não Conformes, Ações Corretiva e de Melhoria
- P.QUALI.004 – Pesquisa de Satisfação do Cliente
- P.ADINS.002 – Desenvolvimento de Pessoas
- Realização da Avaliação de Desempenho (Atividade não documentada)
- Promoção da Qualidade de Vida (Atividade não documentada)
- Realização da Ambientação de Novos Servidores e Colaboradores (Atividade não documentada)



Monitoramento	
Processo	Produto
<ul style="list-style-type: none">• Prazo, consistência e atualização das informações fornecidas• Adequação das metas e recursos à capacidade operacional	<ul style="list-style-type: none">• Atendimento ao prazo estabelecido• Atendimento aos resultados definidos
<ul style="list-style-type: none">• Mapeamento e descrição dos processos• Acompanhamento da elaboração dos indicadores e tratamento dos riscos	<ul style="list-style-type: none">• Processos mapeados e descritos adequadamente• Indicadores• Tratamento de riscos
<ul style="list-style-type: none">• Avaliação de reação do treinamento• Fidedignidade da avaliação• Adesão dos servidores às atividades propostas• Avaliação de reação das ações de Qualidade de Vida promovidas• Cumprimento das etapas do plano de ambientação	<ul style="list-style-type: none">• Capacitações realizadas• Servidor avaliado• Satisfação do servidor• Servidor integrado

Indicador
<ul style="list-style-type: none">• Nº de Processos Documentados• % de Processos Gerenciados• % de áreas com Processos Documentados• % de Metas Institucionais Cumpridas• Índice de Implementação das Ações Corretivas• Índice de Satisfação dos Órgãos e Entidades do Governo• Índice de Satisfação dos Servidores e Colaboradores

Infraestrutura / Recursos
<ul style="list-style-type: none">• Servidores e colaboradores qualificados• Sistema de informática compatível e adequado• Recursos financeiros para capacitação• Recursos financeiros para ações de qualidade de vida e de ambientação de novos servidores e colaboradores

Riscos
<ul style="list-style-type: none">• Falta de envolvimento das áreas• Insuficiência de recursos financeiros• Atraso na disponibilização das informações requeridas• Inconsistência ou incompletude das informações fornecidas pelas coordenadorias da CGE



Oportunidades

- Institucionalização da Gestão por Processo em âmbito governamental
- Interesse da Direção Superior no fortalecimento institucional

Fortaleza, 07/11/2019

Coordenadora: Cassia Matos