

PROCESSO  
MACROPROCESSO

P.G.1.02. Controle de Saídas Não Conformes, Ações Corretivas e de Melhorias

Gestão Institucional

DATA DE ATUALIZAÇÃO

20/08/2020 (Versão 01)

<b>CLIENTES</b>	<b>LEGISLAÇÃO E NORMAS</b>
Unidades Administrativa da CGE	NBR ISO 9001:2015; NBR ISO 31000:2018 Metodologia de Gestão por Processo (Seplag)

<b>ENTRADAS</b>	<b>PROCESSO</b>	<b>SAÍDAS</b>
Auditorias Análise do processo Pesquisa de Satisfação Ouvidoria	<div style="display: flex; flex-direction: column;"> <div style="background-color: #008000; color: white; padding: 2px; writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg); font-size: 8px;">VISÃO DO CLIENTE</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px; text-align: center;">Elaborar Plano de Ação/Acompanhar</div> <hr style="border-top: 1px dashed gray;"/> <div style="background-color: #008000; color: white; padding: 2px; writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg); font-size: 8px;">VISÃO DA INSTITUIÇÃO</div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 10px;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center; width: 15%;">Analisar</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center; width: 15%;">Validar</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center; width: 15%;">Monitorar</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center; width: 15%;">Divulgar</div> </div> </div>	Processo ajustado/transformado

<b>PARTES INTERESSADAS</b>	<b>SUORTE</b>	<b>CANAIS DE DISTRIBUIÇÃO E RELACIONAMENTO</b>
Gestão Superior Seplag SGQ	Excel Bizagi	Planilha de Monitoramento da Rotina

<b>ATORES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>RISCOS OPERACIONAIS</b>
Codip Demais unidades administrativas da CGE	Índice de Implementação das Ações Corretivas	Não acompanhamento do Plano de Ação

<b>INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES</b>	<b>LEGENDA DA SAÚDE DO PROCESSO</b>
	<p><span style="background-color: #ff0000; color: white; padding: 2px;">Subs</span> Apresenta problemas críticos e/ou oportunidades substanciais</p> <p><span style="background-color: #ffff00; color: black; padding: 2px;">Inc.</span> Apresenta problemas e/ou oportunidades incrementais</p> <p><span style="background-color: #008000; color: white; padding: 2px;">Ok</span> Não apresenta problemas e oportunidades</p>

DATA	ALTERAÇÕES RELEVANTES EM RELAÇÃO À VERSÃO ANTERIOR