

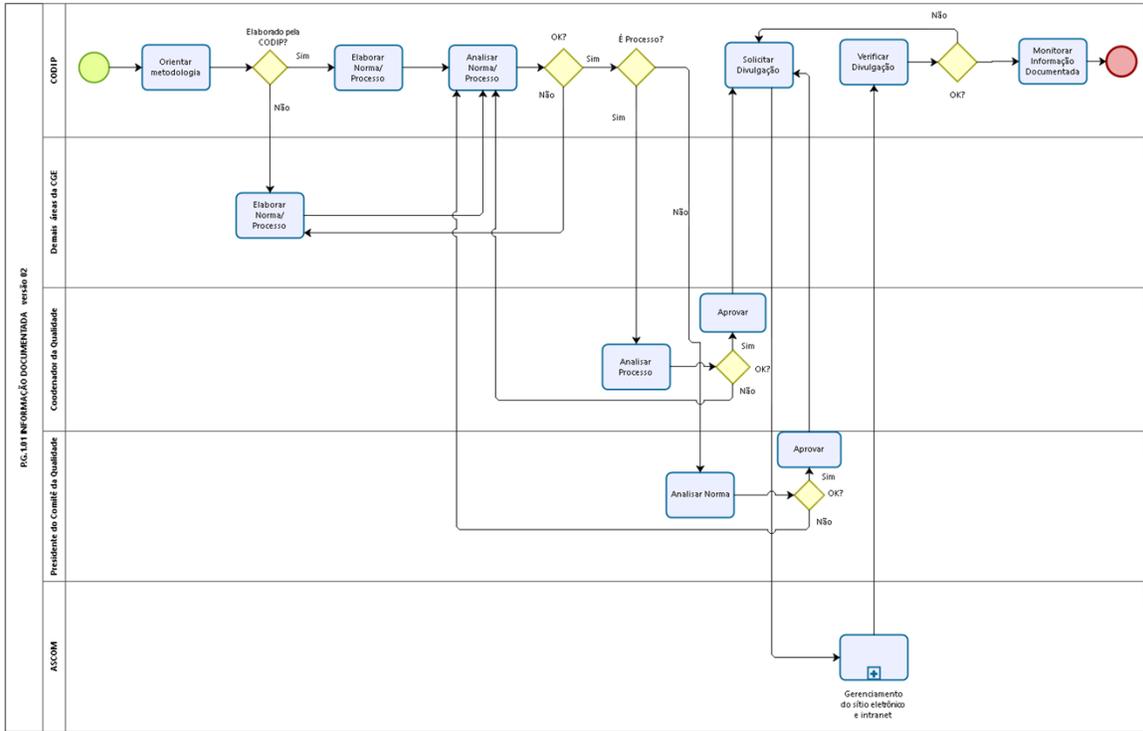
P.G.1.01 INFORMAÇÃO DOCUMENTADA - VERSÃO 02

Bizagi Modeler

Índice

P.G.1.01 INFORMAÇÃO DOCUMENTADA - VERSÃO 02	1
BIZAGI MODELER	1
1 DIAGRAMA 1.....	4
1.1 P.G.1.01 INFORMAÇÃO DOCUMENTADA VERSÃO 02.....	5
1.1.1 Elementos do processo	5
1.1.1.1  Event.....	5
1.1.1.2  Orientar metodologia	5
1.1.1.3  Elaborado pela CODIP?.....	6
1.1.1.4  Elaborar Norma/ Processo.....	6
1.1.1.5  Analisar Norma/ Processo	12
1.1.1.6  OK?	12
1.1.1.7  É Processo?.....	12
1.1.1.8  Analisar Processo	12
1.1.1.9  OK?	13
1.1.1.10  Aprovar	13
1.1.1.11  Solicitar Divulgação	13
1.1.1.12  Gerenciamento do sítio eletrônico e intranet.....	14
1.1.1.13  Verificar Divulgação	14
1.1.1.14  OK?.....	14
1.1.1.15  Monitorar Informação Documentada	14
1.1.1.16  Analisar Norma	14
1.1.1.17  Event.....	15
1.1.1.18  OK?.....	15
1.1.1.19  Aprovar	15
1.1.1.20  Elaborar Norma/ Processo	15
1.1.1.21  CODI P	21
1.1.1.22  Demais áreas da CGE.....	21
1.1.1.23  Coodenador da Qualidade.....	21
1.1.1.24  Presidente do Comitê da Qualidade.....	21
1.1.1.25  ASCOM	21

1 DIAGRAMA 1



Versão: 1.0

Autor: elane.galdino

1.1 P.G.1.01 INFORMAÇÃO DOCUMENTADA VERSÃO 02

1.1.1 ELEMENTOS DO PROCESSO

1.1.1.1  Event

1.1.1.2  Orientar metodologia

Descrição

QUEM:

Orientador da Célula de Desenvolvimento Institucional.

COMO:

1. Orientar usuários sobre a metodologia utilizada.
2. Apresentar o Diagrama de Escopo e Interface do Processo (DEIP), explicando seus elementos:
 - 2.1 Processo;
 - 2.2 Macroprocesso;
 - 2.3 Data de Atualização;
 - 2.4 Clientes;
 - 2.5 Legislação/Norma;
 - 2.6 Entradas;
 - 2.7 Processo;
 - 2.8 Saídas;
 - 2.9 Partes Interessadas;
 - 2.10 Suporte;
 - 2.11 Canais de Distribuição/Relacionamento;
 - 2.12 Atores;
 - 2.13 Indicadores;
 - 2.14 Riscos Operacionais.
3. Orientar como devem ser explicitados os indicadores e os riscos operacionais.
4. Posteriormente, apresentar a ferramenta Bizagi, esclarecendo os principais símbolos e como devem ser utilizados.
 - 4.1 Salientar que em cada atividade devem ser definidos:
 - 4.1.1 Quem a realiza;
 - 4.1.2 Como é realizada - indicar as ações por meio de verbos no infinitivo, com frases curtas e objetivas;
 - 4.1.3 Ferramentas necessárias ao desempenho das atividades;
 - 4.1.4 Base normativa que embasa as atividades.
5. Para a elaboração de Normas, orientar as unidades administrativas a adotar os seguintes elementos:
 - 5.1 Índice – Relaciona os títulos, subtítulos e anexos na ordem em que aparecem no documento, incluindo o número da página em que se encontram;
 - 5.2 Objetivo – Especifica a finalidade para a qual a norma foi criada;
 - 5.3 Abrangência/Escopo – Indica a abrangência de aplicação da norma;

- 5.4 Competência – Indica as áreas envolvidas, responsáveis e suas competências com o cumprimento do processo;
- 5.5 Conceituação – Define, quando necessário, termos e expressões utilizadas no conteúdo da norma;
- 5.6 Diretrizes Gerais ou Contextualização – Compõem-se das informações e critérios de caráter geral ou específico da norma;
- 5.7 Processo – Descreve os componentes organizacionais lógicos relativos a qualquer atividade ou conjunto de atividades que toma um *input*, adiciona valor a ele e fornece um *output* a um cliente específico;
- 5.8 Registro da Qualidade – Registros que devem ser estabelecidos e mantidos para prover evidências da aplicação da norma;
- 5.9 Revisão – Especifica o período em que o normativo deve ser revisado pelo órgão de sua responsabilidade;
- 5.10 Aprovação – Indica os nomes e as assinaturas dos responsáveis pela aprovação da norma;
- 5.11 Referências Bibliográficas – Indicam os documentos cujo conhecimento faz-se necessário para melhor compreensão da norma e para esclarecimentos de pontos omissos ou de difícil compreensão;
- 5.12 Anexos – Indica desenhos, ilustrações, tabelas e informações necessárias ao entendimento da norma;

6. A depender da natureza da norma, outros itens poderão compor a sua estrutura.

7. Apoiar as equipes na elaboração do processo.

FERRAMENTAS:

Formulário Monitoramento da Rotina

BASE NORMATIVA:

NBR ISO 9001:2015

NBR ISO 9001:2015

1.1.1.3  Elaborado pela CODIP?

Portões

Sim

Não

1.1.1.4 Elaborar Norma/ Processo

Descrição

QUEM:

Dono do Processo

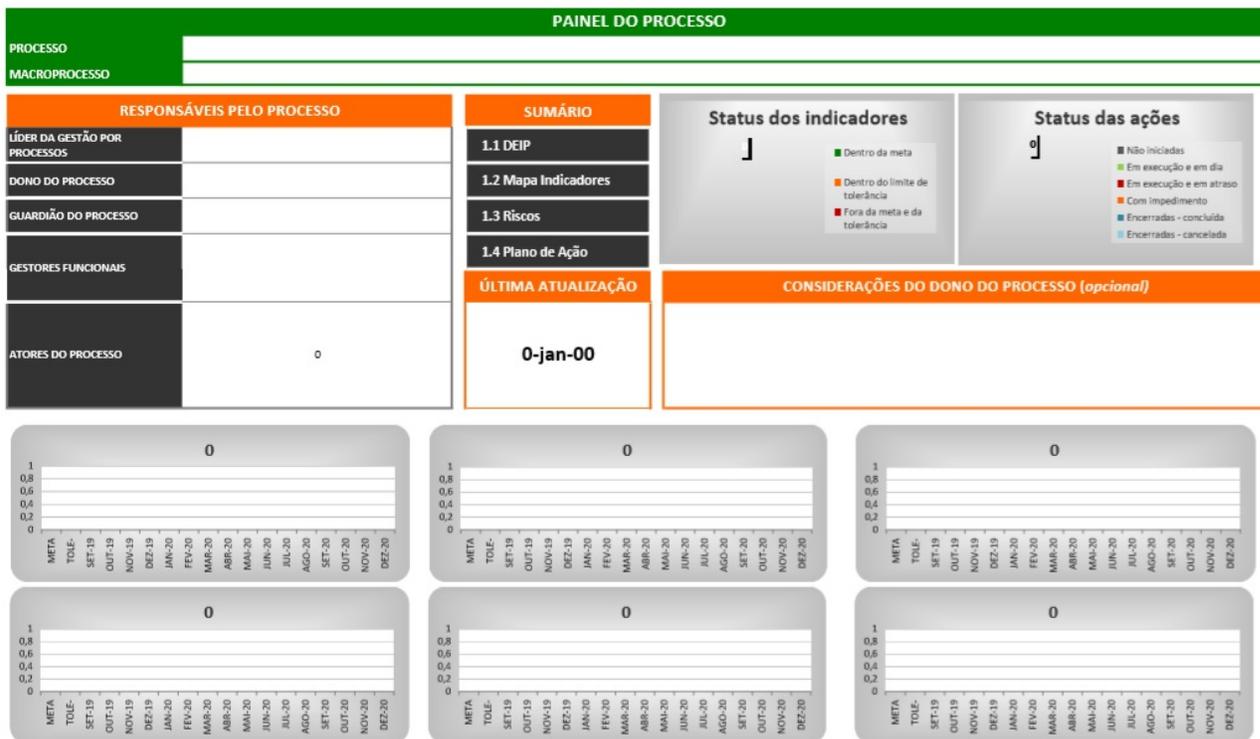
COMO:

1. Preencher o DEIP, ANEXO, conforme orientações abaixo;

DIAGRAMA DE ESCOPO E INTERFACE DO PROCESSO		
PROCESSO	0	DATA DE ATUALIZAÇÃO
MACROPROCESSO	0	
CLIENTES	LEGISLAÇÃO E NORMAS	
ENTRADAS	PROCESSO	SAÍDAS
	<div style="display: flex; flex-direction: column;"> <div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg); font-size: 8px; margin-right: 5px;">visão do cliente</div> <div style="border: 1px solid black; width: 40px; height: 20px; margin: 5px;"></div> </div> <div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg); font-size: 8px; margin-right: 5px;">visão da instituição</div> <div style="display: flex; gap: 5px;"> <div style="border: 1px solid black; width: 40px; height: 20px; margin: 5px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 40px; height: 20px; margin: 5px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 40px; height: 20px; margin: 5px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 40px; height: 20px; margin: 5px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 40px; height: 20px; margin: 5px;"></div> </div> </div> </div>	
PARTES INTERESSADAS	SUPOORTE	CANAL DE DISTRIBUIÇÃO E RELACIONAMENTO
ATORES	INDICADORES	RISCOS OPERACIONAIS
INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES		LEGENDA DA SAÚDE DO PROCESSO
		<div style="display: flex; gap: 5px; font-size: 8px;"> <div style="width: 10px; height: 10px; background-color: red; margin-right: 5px;"></div> Apresenta problemas críticos e/ou oportunidades substanciais <div style="width: 10px; height: 10px; background-color: yellow; margin-right: 5px;"></div> Apresenta problemas e/ou oportunidades incrementais <div style="width: 10px; height: 10px; background-color: green; margin-right: 5px;"></div> Não apresenta problemas e oportunidades </div>
DATA	ALTERAÇÕES RELEVANTES EM RELAÇÃO À VERSÃO ANTERIOR	

- 1.1 Processo: indicar a numeração do processo de acordo com a regra abaixo e nomeá-lo:
 - 1.1.1 Iniciar a numeração com a letra P;
 - 1.1.2 A seguir, para os Processos Gerenciais acrescentar a letra G, para os Processos Finalísticos, acrescentar a letra F e para os Processos de Apoio, acrescentar a letra A;
 - 1.1.3 Acrescentar a numeração do Macroprocesso indicada na Cadeia de Valor;
 - 1.1.4 Dando continuidade, adicionando numeração arábica sequencial com dois dígitos.
- 1.2 Macroprocesso: macroprocesso ao qual o processo está vinculado;
- 1.3 Data de Atualização: data da criação ou revisão do documento acrescida da versão do processo;
- 1.4 Clientes: informar aquele que consome o produto/serviço gerado no processo;
- 1.5 Legislação/Norma: indicar regras e diretrizes para a execução do processo;
- 1.6 Entradas: informar os insumos que serão utilizados na execução da atividades;
- 1.7 Processo: determinar a interferência do cliente e da instituição no processo;
 - 1.7.1 Visão do Cliente: indicar as principais interações e ações realizadas pelo cliente no processo;
 - 1.7.2 Visão da Instituição: informar a sequência de macroatividades que permitam uma visão sistêmica do processo.
- 1.8 Saídas: produto/serviço gerado pelo processo que será consumido pelo cliente;
- 1.9 Partes Interessadas: informar aqueles que não consomem a saída, mas afetam ou são afetados pelo processo;
- 1.10 Suporte: sistemas, ferramentas ou equipamentos necessários à execução;
- 1.11 Canais de Distribuição/Relacionamento: meios e forma que se enviam ou recebem informações;
- 1.12 Atores: indicar aqueles que executam as atividades do processo;
- 1.13 Indicadores: indicar medida que proporciona informação quantitativa ou qualitativa do processo, descrito conforme item 3;
- 1.14 Riscos Operacionais: informar as possibilidades de ocorrência de eventos que impactam os objetivos do processo, descrito conforme item 4;
- 1.15 Informações Complementares: indicar alguma informação que considere pertinente ao processo;
- 1.16 Legenda da Saúde do Processo: determinar o grau de saúde do processo;
 - 1.16.1 Substanciais: indicar, no elemento, quando apresentar problemas críticos e/ou oportunidades substanciais;
 - 1.16.2 Incrementais: indicar, no elemento, quando apresenta problemas e/ou oportunidades incrementais;
 - 1.16.3 OK: indicar, no elemento, quando não apresenta problemas e oportunidades.
- 1.17 Data: informar a data em houve alterações Relevantes em Relação a Versão Anterior;
- 1.18 Alterações Relevantes em Relação a Versão Anterior: preencher com as principais alterações realizadas no processo.

2. Preencher planilha Mapa de Indicadores, ANEXO, conforme orientações abaixo:



- 5.1 Processo: número e nome do processo a ser descrito;
- 5.2 Macroprocesso: macroprocesso ao qual o processo está vinculado;
- 5.3 Líder da Gestão por Processo: responsável por implantar e disseminar a gestão por processo;
- 5.4 Dono do Processo: o gestor da área de negócio que atua diretamente na execução do processo;
- 5.5 Guardião do Processo: responsável que atua diretamente na execução do processo.

6. Preencher planilha Plano de Ação, ANEXO, de acordo com as orientações abaixo:

6.3.4 Ação Predecessora: Caso exista alguma ação que deva ser executada anterior a presente ação. Para a realização da atividade, transcrever o código da respectiva ação;

6.3.5 Previsão de Início: Previsão de início da ação, ex.: dia/mês/ano;

6.3.6 Início Real: Data real do início da ação, ex.: dia/mês/ano;

6.3.7 Em atraso: Verificar data de início real da ação e inserir Sim ou Não;

6.3.8 Motivo: Descrever motivo pelo qual a ação encontra-se com impedimento;

6.3.9 Cancelada: Informar se a ação foi cancelada ou não com Sim ou Não.

7. Elaborar o fluxograma do processo de acordo com as orientações da CODIP.

8. Quando da elaboração da Norma, seguir as diretrizes da CODIP.

FERRAMENTA:

Planilha Monitoramento da Rotina

Bizagi

BASE NORMATIVA:

Lei 13.709/2018

1.1.1.5 Analisar Norma/ Processo

Descrição

QUEM:

Orientador da Célula de Desenvolvimento Institucional.

COMO:

1. Verificar se os processo/norma foram elaborados de acordo com as diretrizes estabelecidas.

1.1.1.6 OK?

Portões

Sim

Não

1.1.1.7 É Processo?

Portões

Sim

Não

1.1.1.8 Analisar Processo

Descrição

QUEM:

Coordenador da Qualidade.

COMO:

1. Verificar se o processo elaborado seguiu as normas estabelecidas.
2. Analisar se o processo descrito tem coerência processual.

Ferramenta:

Bizagi

1.1.1.9  OK?

Portões

Não

Sim

1.1.1.10 Aprovar

Descrição

QUEM:

Coordenador da Qualidade

Como:

1. Encaminhar e-mail ao Orientador da Célula de Desenvolvimento Institucional aprovado o referido processo.

Ferramenta:

Zimbra

1.1.1.11 Solicitar Divulgação

Descrição

QUEM:

Colaborador da Célula de Desenvolvimento Institucional.

COMO:

1. Acessar o site do CGE Atende, por meio do endereço <https://cgeatende.cge.ce.gov.br/login.seam>, inserir login e senha.
2. Clicar no ícone "Abrir Chamado" e preencher os seguintes dados:
 - 2.1 Categoria: sistemas;
 - 2.2 Subcategoria: site CGE;
 - 2.3 Tipo de ocorrência: conteúdo;
 - 2.4 Título: informar o tema principal do assunto;
 - 2.5 Descrição: descrever de forma detalhada a solicitação de divulgação do processo/norma no site institucional e intranet, contendo endereços eletrônicos e nome do arquivo;
 - 2.6 Adicionar anexo do arquivo a ser divulgado;
 - 2.7 Clicar em cadastrar.

Ferramenta:

CGE Atende

1.1.1.12  Gerenciamento do sítio eletrônico e intranet

1.1.1.13  Verificar Divulgação

Descrição

QUEM:

Colaborador da Célula de Desenvolvimento Institucional.

COMO:

1. Acessar a página do site institucional e/ou intranet, dependendo da solicitação, por meio do endereço, <https://www.cge.ce.gov.br/>;
2. Clicar na aba Institucional em seguida, Qualidade / Macroprocesso e Processo e conferir se o processo/norma foi publicado corretamente.

Ferramenta:

Internet

1.1.1.14  OK?

Portões

Não

Monitorar Informação Documentada

1.1.1.15  Monitorar Informação Documentada

Descrição

QUEM:

Orientador da Célula de Desenvolvimento Institucional.

COMO:

1. Verificar se a documentação utilizada está na versão mais atualizada.
2. Monitorar se a informação está disponível para todos os envolvidos no processo.

1.1.1.16  Analisar Norma

Descrição

QUEM:

Presidente do Comitê da Qualidade

COMO:

1. Verificar se a norma elaborada seguiu as normas estabelecidas.
2. Analisar se a norma descrita é factível.

Base Normativa:

1.1.1.17  Event

1.1.1.18  OK?

Portões

Não

Sim

1.1.1.19 Aprovar

Descrição

QUEM:

Presidente do Comitê da Qualidade

Como:

1. Em reunião do Comitê da Qualidade, aprovar a referida norma.

1.1.1.20 Elaborar Norma/ Processo

Descrição

QUEM:

Dono do Processo

COMO:

1. Preencher o DEIP, ANEXO, conforme orientações abaixo;

PROCESSO		DIAGRAMA DE ESCOPO E INTERFACE DO PROCESSO	
MACROPROCESSO	0	DATA DE ATUALIZAÇÃO	0
CLIENTES		LEGISLAÇÃO E NORMAS	
ENTRADAS	PROCESSO	SAÍDAS	
	<div style="display: flex; flex-direction: column; align-items: center;"> <div style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg); font-size: small;">visão do cliente</div> <div style="border: 1px solid black; width: 40px; height: 40px; margin: 5px;"></div> <div style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg); font-size: small;">visão da instituição</div> <div style="display: flex; gap: 5px;"> <div style="border: 1px solid black; width: 40px; height: 40px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 40px; height: 40px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 40px; height: 40px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 40px; height: 40px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 40px; height: 40px;"></div> </div> </div>		
PARTES INTERESSADAS	SUORTE	CANAIS DE DISTRIBUIÇÃO E RELACIONAMENTO	
ATORES	INDICADORES	RISCOS OPERACIONAIS	
INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES		LEGENDA DA SAÚDE DO PROCESSO ■ Apresenta problemas críticos e/ou oportunidades substanciais ■ Apresenta problemas e/ou oportunidades incrementais ■ Não apresenta problemas e oportunidades	
DATA	ALTERAÇÕES RELEVANTES EM RELAÇÃO À VERSÃO ANTERIOR		

- 1.1 Processo: indicar a numeração do processo de acordo com a regra abaixo e nomeá-lo:
 - 1.1.1 Iniciar a numeração com a letra P;
 - 1.1.2 A seguir, para os Processos Gerenciais acrescentar a letra G, para os Processos Finalísticos, acrescentar a letra F e para os Processos de Apoio, acrescentar a letra A;
 - 1.1.3 Acrescentar a numeração do Macroprocesso indicada na Cadeia de Valor;
 - 1.1.4 Dando continuidade, adicionando numeração arábica sequencial com dois dígitos.
- 1.2 Macroprocesso: macroprocesso ao qual o processo está vinculado;
- 1.3 Data de Atualização: data da criação ou revisão do documento acrescida da versão do processo;
- 1.4 Clientes: informar aquele que consome o produto/serviço gerado no processo;
- 1.5 Legislação/Norma: indicar regras e diretrizes para a execução do processo;
- 1.6 Entradas: informar os insumos que serão utilizados na execução das atividades;
- 1.7 Processo: determinar a interferência do cliente e da instituição no processo;
 - 1.7.1 Visão do Cliente: indicar as principais interações e ações realizadas pelo cliente no processo;
 - 1.7.2 Visão da Instituição: informar a sequência de macroatividades que permitam uma visão sistêmica do processo.
- 1.8 Saídas: produto/serviço gerado pelo processo que será consumido pelo cliente;
- 1.9 Partes Interessadas: informar aqueles que não consomem a saída, mas afetam ou são afetados pelo processo;
- 1.10 Suporte: sistemas, ferramentas ou equipamentos necessários à execução;
- 1.11 Canais de Distribuição/Relacionamento: meios e forma que se enviam ou recebem informações;
- 1.12 Atores: indicar aqueles que executam as atividades do processo;
- 1.13 Indicadores: indicar medida que proporciona informação quantitativa ou qualitativa do processo, descrito conforme item 3;
- 1.14 Riscos Operacionais: informar as possibilidades de ocorrência de eventos que impactam os objetivos do processo, descrito conforme item 4;
- 1.15 Informações Complementares: indicar alguma informação que considere pertinente ao processo;
- 1.16 Legenda da Saúde do Processo: determinar o grau de saúde do processo;
 - 1.16.1 Substanciais: indicar, no elemento, quando apresentar problemas críticos e/ou oportunidades substanciais;
 - 1.16.2 Incrementais: indicar, no elemento, quando apresenta problemas e/ou oportunidades incrementais;
 - 1.16.3 OK: indicar, no elemento, quando não apresenta problemas e oportunidades.
- 1.17 Data: informar a data em que houve alterações Relevantes em Relação à Versão Anterior;
- 1.18 Alterações Relevantes em Relação à Versão Anterior: preencher com as principais alterações realizadas no processo.

2. Preencher planilha Mapa de Indicadores, ANEXO, conforme orientações abaixo:

PAINEL DO PROCESSO	
PROCESSO	
MACROPROCESSO	
RESPONSÁVEIS PELO PROCESSO	
LÍDER DA GESTÃO POR PROCESSOS	
DONO DO PROCESSO	
GUARDIÃO DO PROCESSO	
GESTORES FUNCIONAIS	
ATORES DO PROCESSO	o
SUMÁRIO	
1.1 DEIP	
1.2 Mapa Indicadores	
1.3 Riscos	
1.4 Plano de Ação	
ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO	
0-jan-00	
Status dos indicadores	
<ul style="list-style-type: none"> Dentro da meta Dentro do limite de tolerância Fora da meta e da tolerância 	
Status das ações	
<ul style="list-style-type: none"> Não iniciadas Em execução e em dia Em execução e em atraso Com impedimento Encerradas - concluída Encerradas - cancelada 	
CONSIDERAÇÕES DO DONO DO PROCESSO (opcional)	

- 5.1 Processo: número e nome do processo a ser descrito;
- 5.2 Macroprocesso: macroprocesso ao qual o processo está vinculado;
- 5.3 Líder da Gestão por Processo: responsável por implantar e disseminar a gestão por processo;
- 5.4 Dono do Processo: o gestor da área de negócio que atua diretamente na execução do processo;
- 5.5 Guardiã do Processo: responsável que atua diretamente na execução do processo.

6. Preencher planilha Plano de Ação, ANEXO, de acordo com as orientações abaixo:

6.3.4 Ação Predecessora: Caso exista alguma ação que deva ser executada anterior a presente ação. Para a realização da atividade, transcrever o código da respectiva ação;

6.3.5 Previsão de Início: Previsão de início da ação, ex.: dia/mês/ano;

6.3.6 Início Real: Data real do início da ação, ex.: dia/mês/ano;

6.3.7 Em atraso: Verificar data de início real da ação e inserir Sim ou Não;

6.3.8 Motivo: Descrever motivo pelo qual a ação encontra-se com impedimento;

6.3.9 Cancelada: Informar se a ação foi cancelada ou não com Sim ou Não.

7. Elaborar o fluxograma do processo de acordo com as orientações da CODIP.

8. Quando da elaboração da Norma, seguir as diretrizes da CODIP.

FERRAMENTA:

Planilha Monitoramento da Rotina

Bizagi

BASE NORMATIVA:

Lei 13.709/2018

1.1.1.21  CODIP

1.1.1.22  Demais áreas da CGE

1.1.1.23  Coordenador da Qualidade

1.1.1.24  Presidente do Comitê da Qualidade

1.1.1.25  ASCOM