

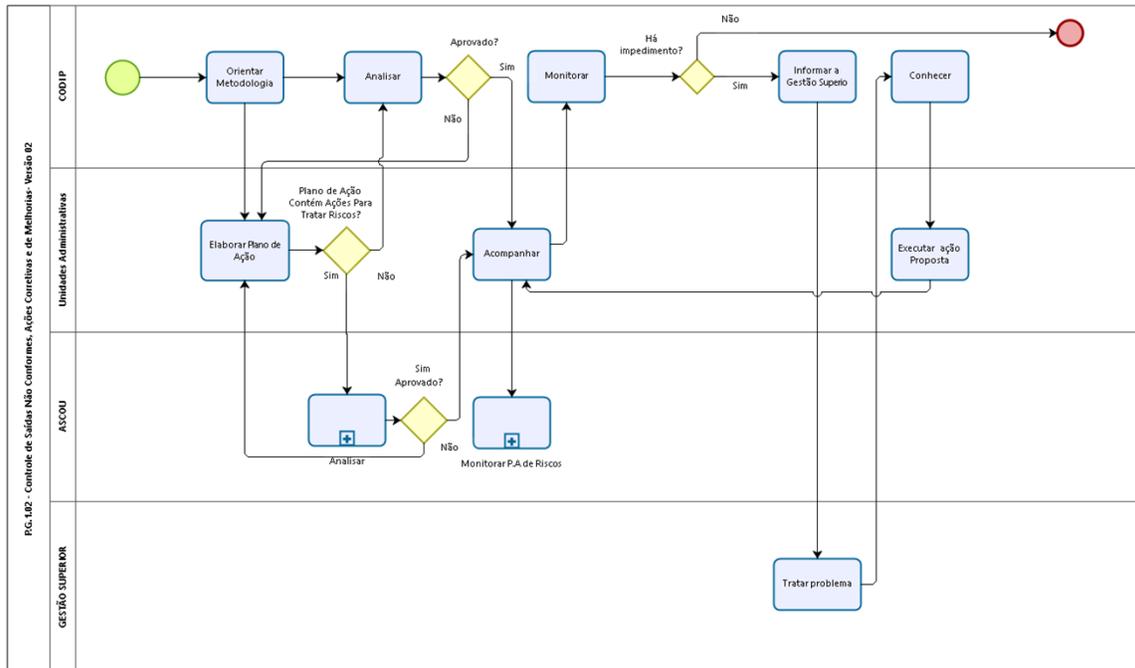
P.G.1.02 - Controle de Saídas Não Conformes, Ações Corretivas e de Melhorias versão 02

Bizagi Modeler

Índice

P.G.1.02 - CONTROLE DE SAÍDAS NÃO CONFORMES, AÇÕES CORRETIVAS E DE MELHORIAS VERSÃO 02.....	1
BIZAGI MODELER.....	1
1 DIAGRAMA 1.....	4
1.1 P.G.1.02 - CONTROLE DE SAÍDAS NÃO CONFORMES, AÇÕES CORRETIVAS E DE MELHORIAS-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 □Analisar.....	5
1.1.1.4 ◇Aprovado?	6
1.1.1.5 □Elaborar Plano de Ação.....	6
1.1.1.6 ◇Plano de Ação Contém Ações Para Tratar Riscos?	7
1.1.1.7 ▣Analisar.....	7
1.1.1.8 ◇Aprovado?	7
1.1.1.9 □Acompanhar	7
1.1.1.10 □Monitorar	8
1.1.1.11 ◇Há impedimento?	9
1.1.1.12 □Informar a Gestão Superio	9
1.1.1.13 □Tratar problema	9
1.1.1.14 □Conhecer	9
1.1.1.15 □Executar ação Proposta	10
1.1.1.16 ○Event.....	10
1.1.1.17 ▣Monitorar P.A de Riscos.....	10
1.1.1.18 ▣CODI P	10
1.1.1.19 ▣Unidades Administrativas	10
1.1.1.20 ▣ASCOU.....	10
1.1.1.21 ▣GESTÃO SUPERIOR	10

1 DIAGRAMA 1



Versão: 1.0

Autor: elane.galdino

1.1P.G.1.02 - CONTROLE DE SAÍDAS NÃO CONFORMES, AÇÕES CORRETIVAS E DE MELHORIAS - 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. Informar que 4 meses os Donos dos Processos irão analisar, o desempenho de seus processos por meio dos indicadores, o processo por meio do DEIP, os riscos operacionais do processo e o(os) Plano(s) de Ação para mitigar riscos, sanar fragilidades ou oportunidade de melhorias.
3. Informar que deverão registrar acompanhamento do(os) Plano(s) de Ação na planilha 1.4 do formulário de Monitoramento da Rotina, conforme ANEXO, indicando as ações em execução encerradas e aquelas com impedimento.
4. Esclarecer que caso seja identificado um novo Problema ou Oportunidade de Melhoria oriundo de "indicadores, riscos, ouvidoria, auditoria ou desempenho do processo", dentro do espaço de tempo dos 4 meses, esses deverão ser incluídos na planilha do formulário de Monitoramento da Rotina e elaborado Plano de Ação para tratá-lo;
4.1 O Plano de Ação deve conter: código, ação, responsável, ação predecessora (se houver) e sua previsão de início, como descrito no P.G.1.01 - Informação Documentada.

FERRAMENTA:

Planilha Monitoramento da Rotina

BASE NORMATIVA:

Metodologia Gestão por Processo (SEPLAG)

1.1.1.3  Analisar

Descrição

QUEM:

Orientador da CEDIN.

COMO:

1. Analisar se o Plano de Ação elaborado pelo Dono do Processo tem possibilidade de sanar a não conformidade, mitigar o risco ou se possibilitará a melhoria pretendida.

FERRAMENTA:

Planilha de Monitoramento da Rotina

BASE NORMATIVA:

Metodologia de Gestão por Processo (SEPLAG)

1.1.1.4 Aprovado?

Portões**Sim****Não**

1.1.1.5 Elaborar Plano de Ação

Descrição**QUEM:**

Donos dos Processos das Unidades Administrativas.

COMO:

1. Acessar o diretório Gestão por Processo, selecionar o processo pretendido.
2. Ao identificar problema ou oportunidade de melhoria, indicar na planilha Monitoramento da Rotina:
 - 2.1 Se a Origem do Problema ou Melhoria foi identificada: DEIP / Indicador / Risco / Ouvidoria / Acesso ao cidadão / Auditoria / Demanda de órgãos de controle;
 - 2.2 Informar o mês de identificação;
 - 2.3 Em Código, criar numeração sequencial;
 - 2.4 Em Descrição Resumida / Mês de Identificação, sintetizar a ocorrência;
 - 2.5 Em Tipo de Ação, selecionar Refinamento/Ajuste se a alteração no problema for pontual; Transformação, caso necessite redesenhar o processo e Não Tratar ou Implementar, caso se pretenda aceitar o problema identificado;
 - 2.6 Observação, incluir informações completares, se necessário;
 - 2.7 Para cada Problema ou Oportunidade de Melhoria identificado, elaborar ações para tratar ou implementar respectivamente:
 - 2.7.1 Em Ações Não Iniciadas usar na coluna Código, a numeração do Problema/Oportunidade acrescida de numeração sequencial para as ações a serem implementada, exemplo 1.1, 1.2...
 - 2.7.2 Na coluna Ação, indicar o que vai ser realizado;
 - 2.7.3 Na coluna Responsável, indicar quem realizara a ação;
 - 2.7.4 Na coluna Ação predecessora, indicar a ação que deve ser realizada anterior a essa, caso necessário;
 - 2.7.5 Na coluna Previsão de Início, informar a estimativa do começo da ação.

FERRAMENTA:

Planilha Monitoramento da Rotina

BASE NORMATIVA:

Metodologia Gestão por Processo (SEPLAG)

1.1.1.6  Plano de Ação Contém Ações Para Tratar Riscos?

Portões

Sim

Não

1.1.1.7  Analisar

1.1.1.8  Aprovado?

Portões

Sim

Não

1.1.1.9  Acompanhar

Descrição

QUEM:

Donos dos Processos das Unidades Administrativas.

COMO:

1. A cada 4 meses os Donos dos Processos irão analisar:

- 1.1 O desempenho de seus processos por meio dos indicadores;
- 1.2 O processo por meio do DEIP;
- 1.3 Os riscos operacionais do processo;
- 1.4 O(os) Plano(s) de Ação para mitigar riscos, sanar fragilidades ou oportunidade de melhorias.

2. Acompanhar o(os) Plano(s) de Ação na planilha 1.4 do formulário de Monitoramento da Rotina, indicando as ações em execução encerradas e aquelas com impedimento.

3. Caso haja algum novo problema ou oportunidade de melhoria, indicar na planilha referida no item 2:

- 3.1 Se a Origem do Problema ou Melhoria foi identificada: DEIP / Indicador / Risco / Ouvidoria / Acesso ao cidadão / Auditoria / Demanda de órgãos de controle ;
- 3.2 Informar o mês de identificação;
- 3.3 Em Código, criar numeração sequencial;
- 3.4 Em Descrição Resumida / Mês de Identificação, sintetizar a ocorrência;
- 3.5 Em Tipo de Ação, selecionar Refinamento/Ajuste se a alteração no problema for pontual; Transformação, caso necessite redesenhar o processo e Não Tratar ou Implementar, caso se pretenda aceitar o problema identificado;
- 3.6 Observação, incluir informações completares, se necessário;
- 3.7 Para cada Problema ou Oportunidade de Melhoria identificado, elaborar ações para tratar ou implementar respectivamente:
 - 3.7.1 Em Ações Não Iniciadas usar na coluna Código, a numeração do Problema/Oportunidade acrescida de numeração sequencial para as ações a serem implementada, exemplo 1.1, 1.2...
 - 3.7.2 Na coluna Ação, indicar o que vai ser realizado;
 - 3.7.3 Na coluna Responsável, indicar quem realizara a ação;
 - 3.7.4 Na coluna Ação predecessora, indicar a ação que deve ser realizada anterior a essa, caso necessário;
 - 3.7.5 Na coluna Previsão de Início, informar a estimativa do começo da ação.

FERRAMENTA:

Planilha de Arquitetura de Processo e Priorização

BASE NORMATIVA:

Metodologia de Gestão por Processo (SEPLAG)

1.1.1.11  Há impedimento?

Portões

Sim

Não

1.1.1.12 Informar a Gestão Superior

Descrição

QUEM:

Coordenador da CODIP

COMO:

1. Quadrimestralmente, informar o acompanhamento dos Indicadores no site da CGE e na intranet.

2. Quadrimestralmente, após o encaminhamento pelo Orientador da CEDIN do Boletim Informativo da Gestão Por Processo, na Planilha de Arquitetura de Processo e Priorização, analisar as ações Ações com Impedimento e encaminhar a Gestão Superior, fazendo gestão para que os entraves sejam tratados.

FERRAMENTA:

Planilha de Arquitetura de Processo e Priorização

BASE NORMATIVA:

Metodologia Gestão de Processo (Seplag)

1.1.1.13 Tratar problema

Descrição

QUEM:

Presidente do Comitê da Qualidade

COMO:

1. Analisar as informações dos processos e verificar o motivo do impedimento.

2. Propor ação a ser tomada.

FERRAMENTA:

Zimbra

1.1.1.14 Conhecer

Descrição

QUEM:

Coordenador da CODIP

COMO:

1. Analisar as orientações a serem implementadas.
2. Encaminhar orientação ao Dono do Processo.
3. Informar a orientação do Orientador da CEDIN.

FERRAMENTA:

Zimbra

1.1.1.15 Executar ação Proposta

Descrição**QUEM:**

Donos dos Processos das Unidades Administrativas.

COMO:

1. Implementar as ações propostas nos prazos definidos.

FERRAMENTA:

Planilha Monitoramento da Rotina
Zimbra

BASE NORMATIVA:

Metodologia Gestão por Processo (SEPLAG)

1.1.1.16 Event

1.1.1.17 Monitorar P.A de Riscos

1.1.1.18 CODI P

1.1.1.19 Unidades Administrativas

1.1.1.20 ASCOU

1.1.1.21 GESTÃO SUPERIOR