

## PAINEL DO PROCESSO

PROCESSO

MACROPROCESSO

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

Gestão Institucional

## **RESPONSÁVEIS PELO PROCESSO**

|                                      |   |
|--------------------------------------|---|
| <b>LÍDER DA GESTÃO POR PROCESSOS</b> | Mônica Ximenes                                  |
| <b>DONO DO PROCESSO</b>              | Mônica Ximenes                                  |
| <b>GUARDIÃO DO PROCESSO</b>          | Elane Galdino                                   |
| <b>GESTORES FUNCIONAIS</b>           |   |
| <b>ATORES DO PROCESSO</b>            | Codip<br>Demais unidades administrativas da CGE |

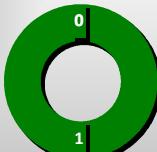
## SUMÁRIO

- 1.1 DEIP
  - 1.2 Mapa Indicadores
  - 1.3 Riscos
  - 1.4 Plano de Ação

ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO

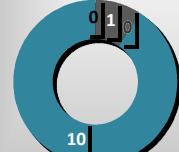
27/10/2021 (Versão 03)

## Status dos indicadores



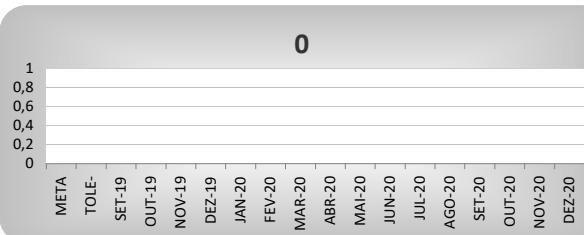
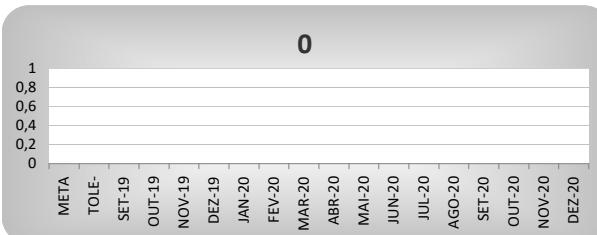
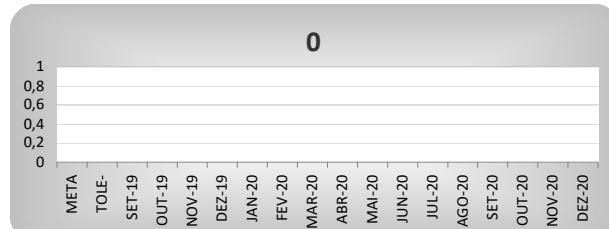
- Dentro da meta
  - Dentro do limite de tolerância
  - Fora da meta e da tolerância

## Status das ações



- Não iniciadas
  - Em execução e em dia
  - Em execução e em atraso
  - Com impedimento
  - Encerradas - concluída
  - Encerradas - cancelada

## **Índice de Implementação das Ações Corretivas (Crítico)**





**PROCESSO**  
**MACROPROCESSO**

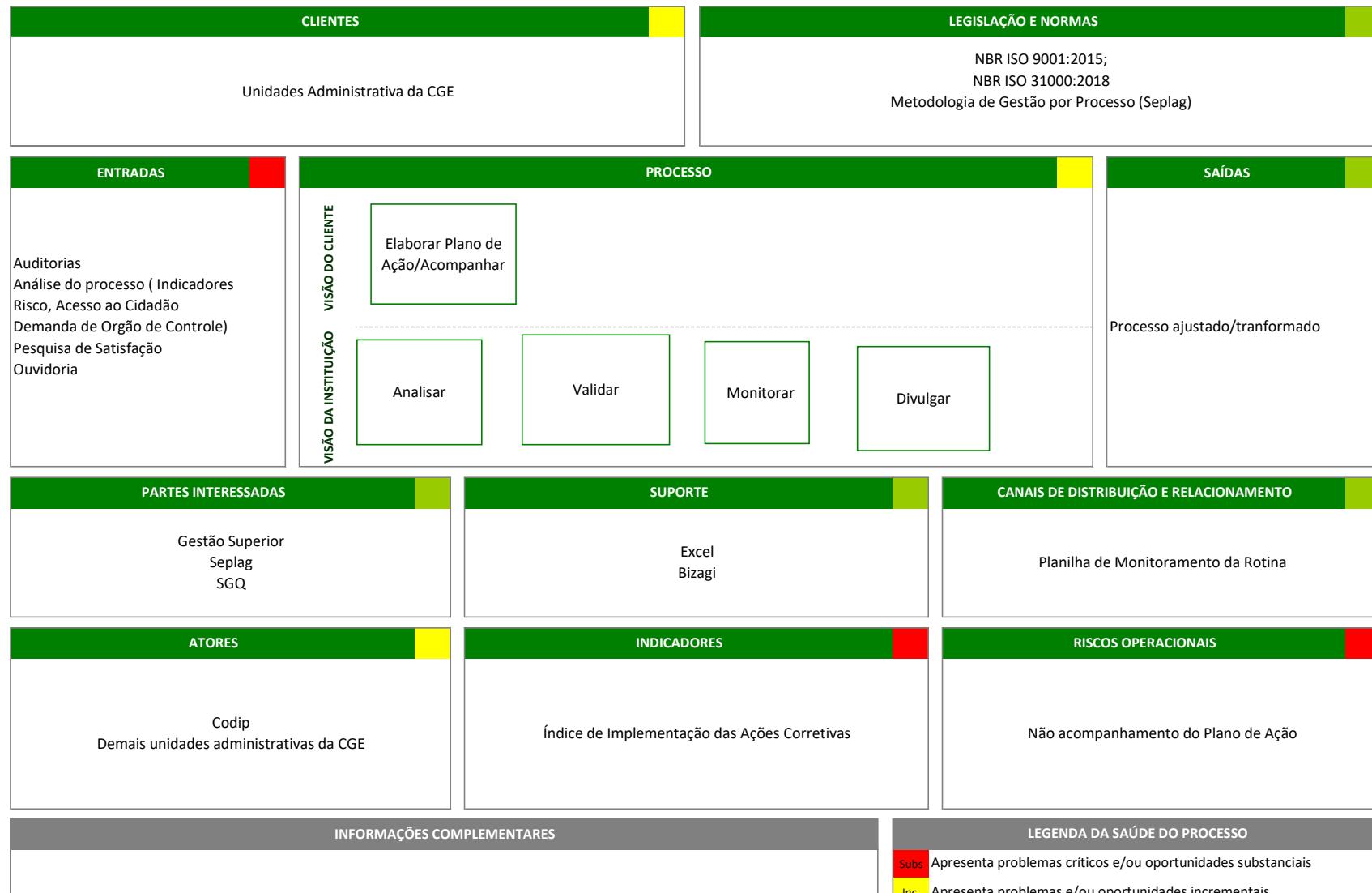
## DIAGRAMA DE ESCPO E INTERFACE DO PROCESSO

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

Gestão Institucional

DATA DE ATUALIZAÇÃO

27/10/2021 (Versão 03)



| ALTERAÇÕES RELEVANTES EM RELAÇÃO À VERSÃO ANTERIOR |  |
|--|--|
| 10/05/21   | Alteração em atividades realizadas no fluxograma.                                    |
| 27/10/21   | Alteração no indicador conforme ata da reunião de Análise Crítica 2021 (26/10/2021). |
|  |  |
|  |  |

## PAINEL DE INDICADORES DO PROCESSO

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

## PAINEL DE INDICADORES DO PROCESSO

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







GERENCIAMENTO DE RISCOS

**RESPONSÁVEL PELO GERENCIAMENTO**

Mônica Ximenes

DATA DE ATUALIZAÇÃO

27/10/2021 (Versão 03)

| PROCESSO                               | PLANO DE AÇÃO   |             |  |                    |   |      |             |            |             |           |        |
|--|---|-------------|--|--------------------|---|------|-------------|------------|-------------|-----------|--------|
|  | P.G.1.02. Controle de Saídas Não Conformes, Ações Corretivas e de Melhorias |             |  |                    |   |      |             |            |             |           |        |
| IDENTIFICAÇÃO DE PROBLEMAS E MELHORIAS |   |             |  |                    |   |      |             |            |             |           |        |
| ORIGEM DO PROBLEMA OU MELHORIA         | MÊS DE IDENTIFICAÇÃO  | CÓD.        | DESCRIÇÃO RESUMIDA DO PROBLEMA OU MELHORIA   | TIPO DE AÇÃO       | OBSERVAÇÃO (informações complementares sobre o problema/melhoria, ação e/ou status da ação)   |      |             |            |             |           |        |
| CÓD.                                   | AÇÃO  | RESPONSÁVEL | AÇÃO PRED.   | PREVISÃO DE INÍCIO | CÓD.  | AÇÃO | RESPONSÁVEL | AÇÃO PRED. | INÍCIO REAL | EM ATRASO | MOTIVO |
| Risco                                  | ago/20  | 1           | Não acompanhamento do Plano de Ação  | Refinamento/Ajuste |   |      |             |            |             |           |        |
| Indicador                              | abr/20  | I.Q.2020.1  | Foi constatado o não alcance do indicador da Qualidade: Índice de Satisfação do Usuário com as Ferramentas de Ouvidoria e Transparéncia (pesquisa) | Refinamento/Ajuste | Tendo em vista a Pandemia do Coronavírus, só foi possível o início de ações corretivas em julho/2020  |      |             |            |             |           |        |
| Indicador                              | jul/20  | I.Q.2020.2  | Foi constatado o não alcance do indicador da Qualidade: Tempo Médio de Realização das Auditorias   | Refinamento/Ajuste | Com a utilização da nova metodologia baseada em riscos e execução de 6 auditorias pilotos, verificou-se necessidade de dilatação dos prazos para execução das etapas das atividades de auditoria que implica na impossibilidade da medição do indicador no mês de janeiro/2021. |      |             |            |             |           |        |
| Indicador                              | out/21  | I.Q.2021.1  | Foi constatado o não alcance do indicador da Qualidade: Índice de Satisfação do Usuário com as Ferramentas de Ouvidoria e Transparéncia (pesquisa) | Refinamento/Ajuste | A amostra dos respondentes da pesquisa de satisfação sofreu redução desde a oferta de resposta por meio do WhatsApp.  |      |             |            |             |           |        |
|  |   |             |  |                    |   |      |             |            |             |           |        |
|  |   |             |  |                    |   |      |             |            |             |           |        |
|  |   |             |  |                    |   |      |             |            |             |           |        |
|  |   |             |  |                    |   |      |             |            |             |           |        |
|  |   |             |  |                    |   |      |             |            |             |           |        |
|  |   |             |  |                    |   |      |             |            |             |           |        |
|  |   |             |  |                    |   |      |             |            |             |           |        |
|  |   |             |  |                    |   |      |             |            |             |           |        |
|  |   |             |  |                    |   |      |             |            |             |           |        |
|  |   |             |  |                    |   |      |             |            |             |           |        |
|  |   |             |  |                    |   |      |             |            |             |           |        |
|  |   |             |  |                    |   |      |             |            |             |           |        |
|  |   |             |  |                    |   |      |             |            |             |           |        |
|  |   |             |  |                    |   |      |             |            |             |           |        |
|  |   |             |  |                    |   |      |             |            |             |           |        |
|  |   |             |  |                    |   |      |             |            |             |           |        |
|  |   |             |  |                    |   |      |             |            |             |           |        |
|  |   |             |  |                    |   |      |             |            |             |           |        |
|  |   |             |  |                    |   |      |             |            |             |           |        |
|  |   |             |  |                    |   |      |             |            |             |           |        |
|  |   |             |  |                    |   |      |             |            |             |           |        |
|  |   |             |  |                    |   |      |             |            |             |           |        |
|  |   |             |  |                    |   |      |             |            |             |           |        |
|  |   |             |  |                    |   |      |             |            |             |           |        |
|  |   |             |  |                    |   |      |             |            |             |           |        |
|  |   |             |  |                    |   |      |             |            |             |           |        |
|  |   |             |  |                    |   |      |             |            |             |           |        |
|  |   |             |  |                    |   |      |             |            |             |           |        |
|  |   |             |  |                    |   |      |             |            |             |           |        |
|  |   |             |  |                    |   |      |             |            |             |           |        |
|  |   |             |  |                    |   |      |             |            |             |           |        |
|  |   |             |  |                    |   |      |             |            |             |           |        |
|  |   |             |  |                    |   |      |             |            |             |           |        |
|  |   |             |  |                    |   |      |             |            |             |           |        |
|  |   |             |  |                    |   |      |             |            |             |           |        |
|  |   |             |  |                    |   |      |             |            |             |           |        |
|  |   |             |  |                    |   |      |             |            |             |           |        |
|  |   |             |  |                    |   |      |             |            |             |           |        |
|  |   |             |  |                    |   |      |             |            |             |           |        |
|  |   |             |  |                    |   |      |             |            |             |           |        |
|  |   |             |  |                    |   |      |             |            |             |           |        |
|  |   |             |  |                    |   |      |             |            |             |           |        |
|  |   |             |  |                    |   |      |             |            |             |           |        |
|  |   |             |  |                    |   |      |             |            |             |           |        |
|  |   |             |  |                    |   |      |             |            |             |           |        |
|  |   |             |  |                    |   |      |             |            |             |           |        |
|  |   |             |  |                    |   |      |             |            |             |           |        |
|  |   |             |  |                    |   |      |             |            |             |           |        |
|  |   |             |  |                    |   |      |             |            |             |           |        |
|  |   |             |  |                    |   |      |             |            |             |           |        |
|  |   |             |  |                    |   |      |             |            |             |           |        |
|  |   |             |  |                    |   |      |             |            |             |           |        |
|  |   |             |  |                    |   |      |             |            |             |           |        |
|  |   |             |  |                    |   |      |             |            |             |           |        |
|  |   |             |  |                    |   |      |             |            |             |           |        |
|  |   |             |  |                    |   |      |             |            |             |           |        |
|  |   |             |  |                    |   |      |             |            |             |           |        |
|  |   |             |  |                    |   |      |             |            |             |           |        |
|  |   |             |  |                    |   |      |             |            |             |           |        |
|  |   |             |  |                    |   |      |             |            |             |           |        |
|  |   |             |  |                    |   |      |             |            |             |           |        |
|  |   |             |  |                    |   |      |             |            |             |           |        |
|  |   |             |  |                    |   |      |             |            |             |           |        |
|  |   |             |  |                    |   |      |             |            |             |           |        |
|  |   |             |  |                    |   |      |             |            |             |           |        |
|  |   |             |  |                    |   |      |             |            |             |           |        |
|  |   |             |  |                    |   |      |             |            |             |           |        |
|  |   |             |  |                    |   |      |             |            |             |           |        |
|  |   |             |  |                    |   |      |             |            |             |           |        |
|  |   |             |  |                    |   |      |             |            |             |           |        |
|  |   |             |  |                    |   |      |             |            |             |           |        |
|  |   |             |  |                    |   |      |             |            |             |           |        |
|  |   |             |  |                    |   |      |             |            |             |           |        |
|  |   |             |  |                    |   |      |             |            |             |           |        |
|  |   |             |  |                    |   |      |             |            |             |           |        |
|  |   |             |  |                    |   |      |             |            |             |           |        |
|  |   |             |  |                    |   |      |             |            |             |           |        |
|  |   |             |  |                    |   |      |             |            |             |           |        |
|  |   |             |  |                    |   |      |             |            |             |           |        |
|  |   |             |  |                    |   |      |             |            |             |           |        |
|  |   |             |  |                    |   |      |             |            |             |           |        |
|  |   |             |  |                    |   |      |             |            |             |           |        |
|  |   |             |  |                    |   |      |             |            |             |           |        |
|  |   |             |  |                    |   |      |             |            |             |           |        |
|  |   |             |  |                    |   |      |             |            |             |           |        |
|  |   |             |  |                    |   |      |             |            |             |           |        |
|  |   |             |  |                    |   |      |             |            |             |           |        |
|  |   |             |  |                    |   |      |             |            |             |           |        |
|  |   |             |  |                    |   |      |             |            |             |           |        |
|  |   |             |  |                    |   |      |             |            |             |           |        |
|  |   |             |  |                    |   |      |             |            |             |           |        |
|  |   |             |  |                    |   |      |             |            |             |           |        |
|  |   |             |  |                    |   |      |             |            |             |           |        |
|  |   |             |  |                    |   |      |             |            |             |           |        |
|  |   |             |  |                    |   |      |             |            |             |           |        |
|  |   |             |  |                    |   |      |             |            |             |           |        |
|  |   |             |  |                    |   |      |             |            |             |           |        |
|  |   |             |  |                    |   |      |             |            |             |           |        |
|  |   |             |  |                    |   |      |             |            |             |           |        |
|  |   |             |  |                    |   |      |             |            |             |           |        |
|  |   |             |  |                    |   |      |             |            |             |           |        |
|  |   |             |  |                    |   |      |             |            |             |           |        |
|  |   |             |  |                    |   |      |             |            |             |           |        |
|  |   |             |  |                    |   |      |             |            |             |           |        |
|  |   |             |  |                    |   |      |             |            |             |           |        |
|  |   |             |  |                    |   |      |             |            |             |           |        |
|  |   |             |  |                    |   |      |             |            |             |           |        |
|  |   |             |  |                    |   |      |             |            |             |           |        |
|  |   |             |  |                    |   |      |             |            |             |           |        |
|  |   |             |  |                    |   |      |             |            |             |           |        |
|  |   |             |  |                    |   |      |             |            |             |           |        |
|  |   |             |  |                    |   |      |             |            |             |           |        |
|  |   |             |  |                    |   |      |             |            |             |           |        |
|  |   |             |  |                    |   |      |             |            |             |           |        |
|  |   |             |  |                    |   |      |             |            |             |           |        |
|  |   |             |  |                    |   |      |             |            |             |           |        |
|  |   | </td        |  |                    |   |      |             |            |             |           |        |