

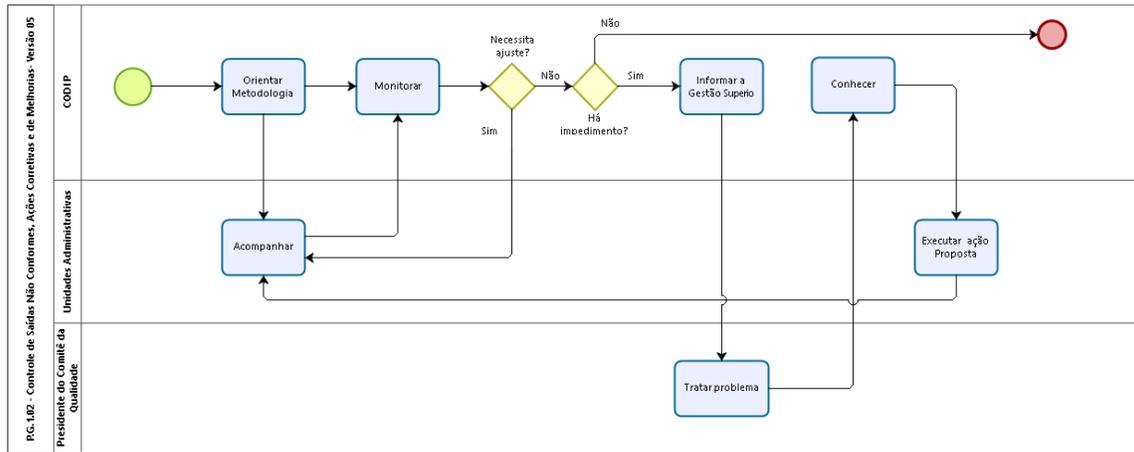
P.G.1.02 - Controle de Saídas Não Conformes, Ações Corretivas e de Melhorias versão 05

Bizagi Modeler

Índice

P.G.1.02 - CONTROLE DE SAÍDAS NÃO CONFORMES, AÇÕES CORRETIVAS E DE MELHORIAS VERSÃO 05.....	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 05.....	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 □Monitorar	9
1.1.1.4 ◇Necessita ajuste?.....	11
1.1.1.5 ◇Há impedimento?.....	12
1.1.1.6 □Informar a Gestão Superio	12
1.1.1.7 □Tratar problema	12
1.1.1.8 □Conhecer	13
1.1.1.9 □Executar ação Proposta	13
1.1.1.10 □Acompanhar	13
1.1.1.11 ○Event.....	16
1.1.1.12 ▣ CODI P	16
1.1.1.13 ▣ Unidades Administrativas	16
1.1.1.14 ▣ Presidente do Comitê da Qualidade.....	16

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 05

1.1.1 ELEMENTOS DO PROCESSO

1.1.1.1  Event

1.1.1.2  Orientar Metodologia

Descrição

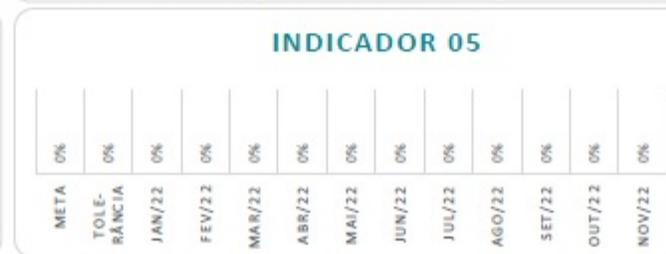
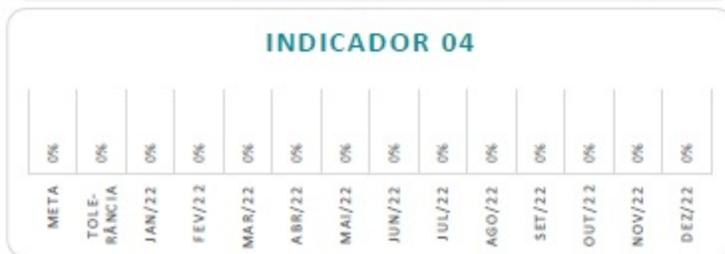
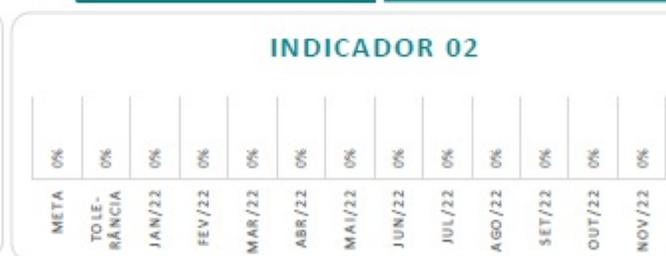
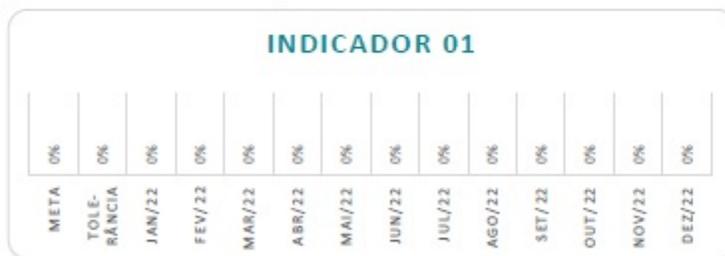
QUEM:

Orientador da Célula de Desenvolvimento Institucional ou colaborado da Cedin.

COMO:

1. Orientar usuários sobre a metodologia utilizada.
2. Indicar que o Dono do Processo deve registrar a medição dos indicadores na periodicidade indicada na planilha Mapa de Indicadores.
3. As metricas e indicadores do processo estarão disponíveis no Painel do Processo, ANEXO.

PROCESSO		PAINEL DO PROCESSO	
PROCESSO		Informar	
MACROPROCESSO		Informar	
RESPONSÁVEIS PELO PROCESSO		SUMÁRIO	
LÍDER DA GESTÃO POR PROCESSOS	Informar nome e cargo do Líder da Gestão por Processos	1.1 DEIP	Status dos indicadores
DONO DO PROCESSO	Informar nome e cargo do Dono do Processo	1.2 Painel de Indicadores	
GUARDIÃO DO PROCESSO	Informar nome e cargo do Guardião do Processo	1.3 Riscos	
GESTORES FUNCIONAIS	Informar nomes e cargos dos Gestores Funcionais das áreas de negócio que atuam diretamente na execução do processo das áreas pelas quais o processo	1.4 Plano de Ação	
ATORES DO PROCESSO	0	ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO	CON
		fev/22	



- 3.1 Processo: número e nome do processo a ser descrito;
- 3.2 Macroprocesso: macroprocesso ao qual o processo está vinculado;
- 3.3 Líder da Gestão por Processo: responsável por implantar e disseminar a gestão por processo;
- 3.4 Dono do Processo: o gestor da área de negócio que atua diretamente na execução do processo;
- 3.5 Guardião do Processo: responsável que atua diretamente na execução do processo.

Obs.: A CGE não está indicando Gestores Funcionais no mapeamento de seus processos.

5.1.4 Tipo de Ação: descrever a decisão tomada pelo Dono do Processo, em relação ao que será realizado quanto ao desvio, problema ou melhoria e escolher entre as opções a seguir:

5.1.4.1 Não tratar ou implementar: Nenhuma ação corretiva ou de melhoria será tomada, ficando apenas o registro no formulário do evento levantado e da deliberação tomada pelo Dono do Processo;

5.1.4.2 Tratar como refinamento/ajuste do processo: O evento identificado pode ser tratado de maneira pontual e será submetido a uma avaliação mais criteriosa para serem identificadas as causas e as propostas de ações;

5.1.4.3 Tratar com transformação do processo: O evento identificado não pode ser tratado de forma pontual, sendo necessário a análise de ponta a ponta do processo para que ações sejam propostas.

5.1.5 Código: registra-se de forma diferenciada conforme sua origem:

5.1.5.1 Indicador, inicia-se com I + o ano da identificação + ordem sequencial numérica, ex.: I.2022.1. Caso seja indicador da qualidade, acrescentar a letra Q, ex.: IQ.2022.1;

5.1.5.2 Auditoria, inicia-se com AI se oriundo de auditorias internas ou AE se oriundo de auditorias externas + o ano de identificação + a ordem sequencial numérica, ex.: AI.2022.1 ou AE.2022.1;

5.1.5.3 Deip, inicia-se com D + o ano de identificação + ordem sequencial numérica, ex.: D.2022.1;

5.1.5.4 Pesquisa, inicia-se com P+o ano de identificação + ordem sequencial numérica, ex.: P.2022.1.

5.2 Referente ao Detalhamento das Ações Corretivas ou de Melhoria, informar:

5.2.1 Ação: atividades propostas para para correção de desvios da causa raiz ou implantação de melhorias do processo;

5.2.2 Responsável: Nome do responsável pela execução da ação;

5.2.3 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;

5.2.4 Previsão: Informar o início e o término previsto da ação, ex.: dia/mês/ano;

5.2.5 Realizado: Data real do início e término da ação, ex.: dia/mês/ano.

5.3 Referente ao Kanban do Detalhamento das Ações Corretivas ou de Melhoria, verificar se as ações encontram-se em:

5.3.1 Com impedimento e aguardando aprovação: se a ação encontra-se com algum tipo de impedimento e está pendente alguma aprovação para ser realizada;

5.3.2 Com impedimento e em atraso: se a ação encontra-se com algum tipo de impedimento e está com atraso na sua execução;

5.3.3 Com impedimento e em dias: se a ação encontra-se com algum tipo de impedimento, mas está dentro do prazo previsto de sua execução;

5.3.4 Concluída anteriormente: ações concluídas antes do período previsto ;

5.3.5 Concluída no período: ações concluídas no período previsto;

5.3.6 Concluída com atraso: ações concluídas após o período previsto;

5.3.7 Em espera: ações paralisadas em qualquer momento dentro do período previsto de sua execução;

5.3.8 Execução em atraso: ações fora do período previsto de execução;

5.3.9 Execução em dia: Se a ação já se encontra em andamento no período previsto.

6. No campo "Informações Complementares" informar a causa raiz do desvio apontado.

7. Para cada Kanbam informado selecionar o Progresso da ação, conforme o % de execução da mesma.

Obs.: um gráfico será exibido automaticamente conforme preenchimento do Kanbam na coluna Geral.

FERRAMENTA:

Planilha Monitoramento da Rotina

BASE NORMATIVA:

Metodologia Gestão por Processo (SEPLAG)

1.1.1.3 Monitorar

Descrição

QUEM:

Orientador ou colaborador da CEDIN.

COMO:

1. Acessar o diretório Gestão por Processo, selecionar o processo pretendido, analisar as abas do DEIP, Indicador e Plano de Ação.
2. Verificar se as informações disponibilizadas no Deip não estão obsoletas ou equivocadas.
3. Verificar se as ações propostas foram executadas pelo Dono do Processo atuando na causa raiz do desvio e se foram eficazes. Caso necessário, solicitar registro das evidências.
4. Verificar se os indicadores do processo alcançaram sua meta ou estão dentro da tolerância estimada, em caso negativo, se foi elaborado Plano de Ação para corrigir a não conformidade.
5. Em caso de o Dono do Processo haver incluído um novo Plano de Ação, analisar se esse mitigará a causa raiz apontada na coluna de Informações Complementares ou possibilitará a melhoria pretendida.
6. Durante o monitoramento, caso seja identificada alguma Ação com Impedimento no DEIP, na aba 1.4 Plano de Ação, preencher na Planilha de Arquitetura de Processo e Priorização, na aba "Boletim - G Processo", anexo, informando as ações e projetos com impedimento:
 - 6.1 Processo, Dono, Ação/Projeto, Motivo, Deliberação e GTR;
 - 6.2 Em Considerações do Líder da Gestão po Processo, incluir síntese da análise dos impedimento.

1.1.1.5  Há impedimento?

Portões

Não

Sim

1.1.1.6 Informar a Gestão Superior

Descrição

QUEM:

Coordenador da CODIP.

COMO:

1. Quadrimestralmente, após o encaminhamento pelo Orientador ou colaborador 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)

1.1.1.7 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:

Correio eletrônico

1.1.1.8 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 ao Orientador ou colaborador da CEDIN.

FERRAMENTA:

Correio eletrônico

1.1.1.9 Executar ação Proposta

Descrição

QUEM:

Donos dos Processos.

COMO:

1. Implementar as ações propostas nos prazos definidos.

FERRAMENTA:

Planilha Monitoramento da Rotina
Correio eletrônico

BASE NORMATIVA:

Metodologia Gestão por Processo (SEPLAG)

1.1.1.10 Acompanhar

Descrição

QUEM:

Donos dos Processos.

3.4.1 Não tratar ou implementar: Nenhuma ação corretiva ou de melhoria será tomada, ficando apenas o registro no formulário do evento levantado e da deliberação tomada pelo Dono do Processo;

3.4.2 Tratar como refinamento/ajuste do processo: O evento identificado pode ser tratado de maneira pontual e será submetido a uma avaliação mais criteriosa para serem identificadas as causas e as propostas de ações;

3.4.3 Tratar com transformação do processo: O evento identificado não pode ser tratado de forma pontual, sendo necessário a análise de ponta a ponta do processo para que ações sejam propostas.

3.5 Código: registra-se de forma diferenciada conforme sua origem:

3.5.1 Indicador, inicia-se com I + o ano da identificação + ordem sequencial numérica, ex.: I.2022.1. Caso seja indicador da qualidade, acrescentar a letra Q, ex.: IQ.2022.1;

3.5.2 Auditoria, inicia-se com AI se oriundo de auditorias internas ou AE se oriundo de auditorias externas +o ano de identificação + a ordem sequencial numérica, ex.: AI.2022.1 ou AE.2022.1;

3.5.3 Deip, inicia-se com D +o ano de identificação + ordem sequencial numérica, ex.: D.2022.1;

3.5.4 Pesquisa, inicia-se com P+o ano de identificação + ordem sequencial numérica, ex.: P.2022.1.

3.6 Referente ao Detalhamento das Ações Corretivas ou de Melhoria, informar:

3.6.1 Ação: atividades propostas para para correção de desvios da causa raiz ou implantação de melhorias do processo;

3.6.2 Responsável: Nome do responsável pela execução da ação;

3.6.3 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;

3.6.4 Previsão: Informar o início e o término previsto da ação, ex.: dia/mês/ano;

3.6.5 Realizado: Data real do início e término da ação, ex.: dia/mês/ano.

3.7 Referente ao Kanban do Detalhamento das Ações Corretivas ou de Melhoria, verificar se as ações encontram-se em:

- 3.7.1 Com impedimento e aguardando aprovação: se a ação encontra-se com algum tipo de impedimento e está pendente alguma aprovação para ser realizada;
- 3.7.2 Com impedimento e em atraso: se a ação encontra-se com algum tipo de impedimento e está com atraso na sua execução;
- 3.7.3 Com impedimento e em dias: se a ação encontra-se com algum tipo de impedimento, mas está dentro do prazo previsto de sua execução;
- 3.7.4 Concluída anteriormente: ações concluídas antes do período previsto ;
- 3.7.5 Concluída no período: ações concluídas no período previsto;
- 3.7.6 Concluída com atraso: ações concluídas após o período previsto;
- 3.7.7 Em espera: ações paralisadas em qualquer momento dentro do período previsto de sua execução;
- 3.7.8 Execução em atraso: ações fora do período previsto de execução;
- 3.7.9 Execução em dia: Se a ação já se encontra em andamento no período previsto.

4. No campo "Informações Complementares" informar a causa raiz do desvio apontado.

FERRAMENTA:

Planilha Monitoramento da Rotina

BASE NORMATIVA:

Metodologia Gestão por Processo (SEPLAG)

1.1.1.11  Event

1.1.1.12  CODI P

1.1.1.13  Unidades Administrativas

1.1.1.14  Presidente do Comitê da Qualidade