






















# **P.G.1.01 INFORMAÇÃO DOCUMENTADA - VERSÃO 05**

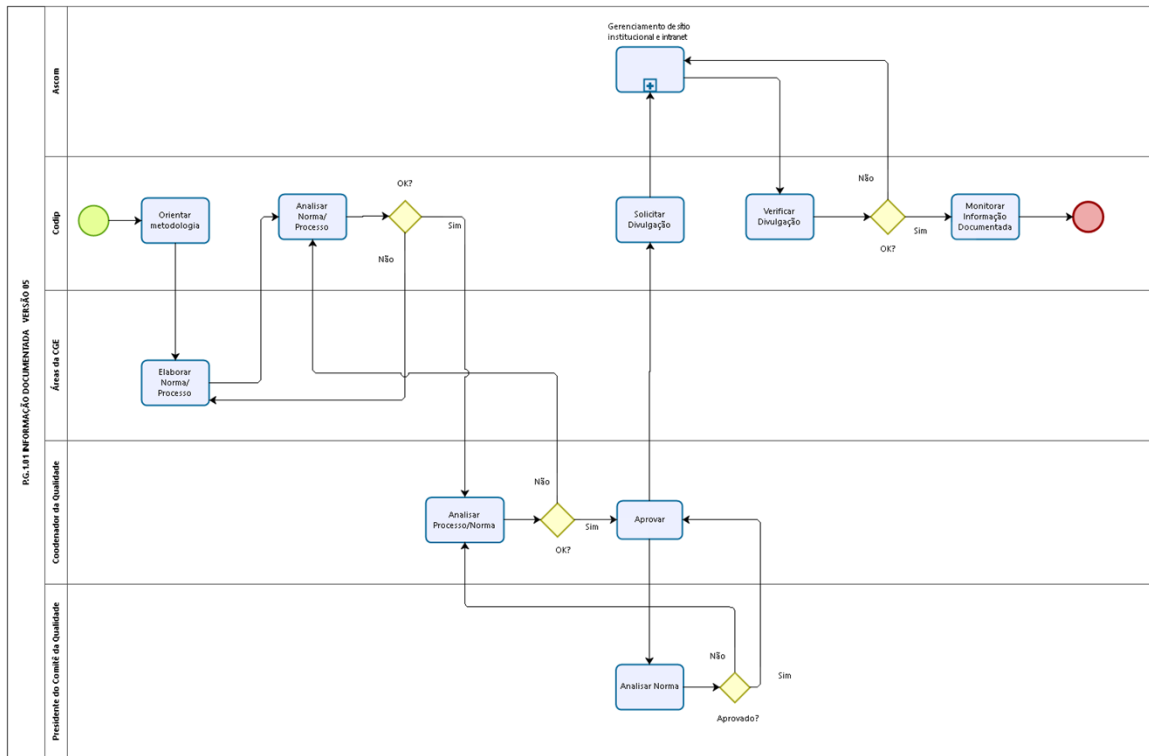
Bizagi Modeler



## Índice

P.G.1.01 INFORMAÇÃO DOCUMENTADA - VERSÃO 05 .....	1
BIZAGI MODELER .....	1
1 DIAGRAMA 2.....	4
1.1 P.G.1.01 INFORMAÇÃO DOCUMENTADA 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  Elaborar Norma/ Processo.....	7
1.1.1.4  Analisar Norma/ Processo .....	11
1.1.1.5  OK? .....	12
1.1.1.6  Analisar Processo/Norma .....	12
1.1.1.7  OK? .....	12
1.1.1.8  Aprovar .....	12
1.1.1.9  Analisar Norma.....	13
1.1.1.10  Aprovado?.....	13
1.1.1.11  Solicitar Divulgação .....	13
1.1.1.12  Gerenciamento de sítio institucional e intranet .....	14
1.1.1.13  Verificar Divulgação .....	14
1.1.1.14  OK?.....	14
1.1.1.15  Monitorar Informação Documentada .....	15
1.1.1.16  Event.....	15
1.1.1.17  Ascom .....	15
1.1.1.18  Codip.....	15
1.1.1.19  Áreas da CGE.....	15
1.1.1.20  Coodenador da Qualidade .....	15
1.1.1.21  Presidente do Comitê da Qualidade .....	15

# 1 DIAGRAMA 2



**Versão:** 1.0

**Autor:** elane.galdino

## 1.1 P.G.1.01 INFORMAÇÃO DOCUMENTADA VERSÃO 05

---

### 1.1.1 ELEMENTOS DO PROCESSO

1.1.1.1  Event

1.1.1.2  Orientar metodologia

#### **Descrição**

**QUEM:** Orientador ou Colaborador 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.

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

1.1.1.3  Elaborar Norma/ Processo

**Descrição**

**QUEM:** Dono do Processo

**COMO:**

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

GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ		DIAGRAMA DE ESCOPO E INTERFACE DO PROCESSO	
PROCESSO	Informar		DATA DE ATUALIZAÇÃO
MACROPROCESSO	Informar	15/02/22	
CLIENTES		LEGISLAÇÃO E NORMAS	
ENTRADAS	PROCESSO		SAÍDAS
	VISÃO DO CLIENTE <input type="text"/>		
	VISÃO DA INSTITUIÇÃO <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>		
PARTES INTERESSADAS	SUORTE	CANAIS DE DISTRIBUIÇÃO E RELACIONAMENTO	
ATORES	INDICADORES	RISCOS OPERACIONAIS	
INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES		LEGENDA DA SAÚDE DO PROCESSO <span style="color: red;">■</span> Subst. Apresenta problemas críticos e/ou oportunidades substanciais <span style="color: yellow;">■</span> Inc. Apresenta problemas e/ou oportunidades incrementais <span style="color: green;">■</span> Ok. 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 (Processo);

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. Ex.: P.G;

1.1.3 Acrescentar a numeração do Macroprocesso indicada na Cadeia de Valor. Ex.: P.G.1;

1.1.4 Dando continuidade, adicionando numeração arábica sequencial com dois dígitos. Ex.: P.G.1.01;



- 1.2 Macroprocesso: indicar o nome do macroprocesso ao qual o processo está vinculado;
- 1.3 Data de Atualização: inserir 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 interferencia 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.



- 2.7 Periodicidade de Medição: definir de quanto em quanto tempo o indicador será atualizado;
- 2.8 Método de Coleta: descrever as etapas para a coleta dos dados;
- 2.9 Responsável Pelo Indicador: pessoa designada para efetuar coleta e informar o resultado do indicador;
- 2.10 Informações Complementares: notas explicativas que auxiliam a coleta, a análise e a interpretação dos resultados dos indicadores;
- 2.11 Meta: resultado pretendido;
- 2.12 Tolerância: variação aceitável do indicador em até 5%.
- 2.13 Em "Desempenho dos Indicadores" registrar:
  - 2.13.1 Na periodicidade acordada o resultado da medição no correspondente mês;
  - 2.13.2 Escolher a situação atual do indicador entre Dentro da meta, Dentro do limite de tolerância ou Fora da meta de tolerância;
  - 2.13.3 Justificar caso o indicador tenha a situação atual fora da meta de tolerância ou não foi possível sua apuração naquele período.

3. Elaborar o fluxograma do processo de acordo com as orientações da Codip.

4. Quando da elaboração da Norma, seguir as diretrizes da Codip.

**FERRAMENTA:**

Planilha Monitoramento da Rotina  
Bizagi

**BASE NORMATIVA:**

Lei 13.709/2018

1.1.1.4  Analisar Norma/ Processo

**Descrição**

**QUEM:** Orientador ou Colaborador da Célula de Desenvolvimento Institucional.

**COMO:**

1. Verificar se os processo/norma foram elaborados de acordo com as diretrizes estabelecidas e encaminhar ao coordenador da qualidade.
2. Indicar os ajustes que devem ser realizados, caso necessário.

**FERRAMENTA:**

Correio eletrônico

1.1.1.5  OK?

**Portões**

**Não**

**Sim**

1.1.1.6  Analisar Processo/Norma

**Descrição**

**QUEM:** Coordenador da Qualidade.

**COMO:**


1. Verificar se o processo/norma elaborado seguiu as normas estabelecidas.

2. Analisar se o processo/norma descrito tem coerência processual.

**Ferramenta:**

Bizagi

Planilha Monitoramento da Rotina

1.1.1.7  OK?

**Portões**

**Sim**

**Não**

1.1.1.8  Aprovar

**Descrição**

**QUEM:** Coordenador

**Como:**

1. Se tratar de norma encaminhar e-mail ao Presidente do Comitê da Qualidade para análise e deliberação.

2. Se processo, encaminhar e-mail ao Orientador da Célula de Desenvolvimento Institucional aprovando o processo analisado ou dando os devidos encaminhamentos recebidos sobre a referida norma analisada pelo presidente do comitê da qualidade.

**Ferramenta:**

Correio eletrônico

1.1.1.9  Analisar Norma

**Descrição**

**QUEM:** Presidente do Comitê da Qualidade

**COMO:**

1. Verificar se a norma elaborada seguiu os padrões estabelecidos.
2. Analisar se a norma descrita é factível.

**Base Normativa:**

Norma NBR ISO 9001:2015

1.1.1.10  Aprovado?

**Portões**

**Não**

**Sim**

1.1.1.11  Solicitar Divulgação

**Descrição**

**QUEM:** Orientador ou 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 de sítio institucional 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**

**Sim**

**Não**

1.1.1.15  Monitorar Informação Documentada

**Descrição**

**QUEM:** Orientador ou colaborador 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  Event

1.1.1.17  Ascom

1.1.1.18  Codip

1.1.1.19  Áreas da CGE

1.1.1.20  Coodenador da Qualidade

1.1.1.21  Presidente do Comitê da Qualidade