

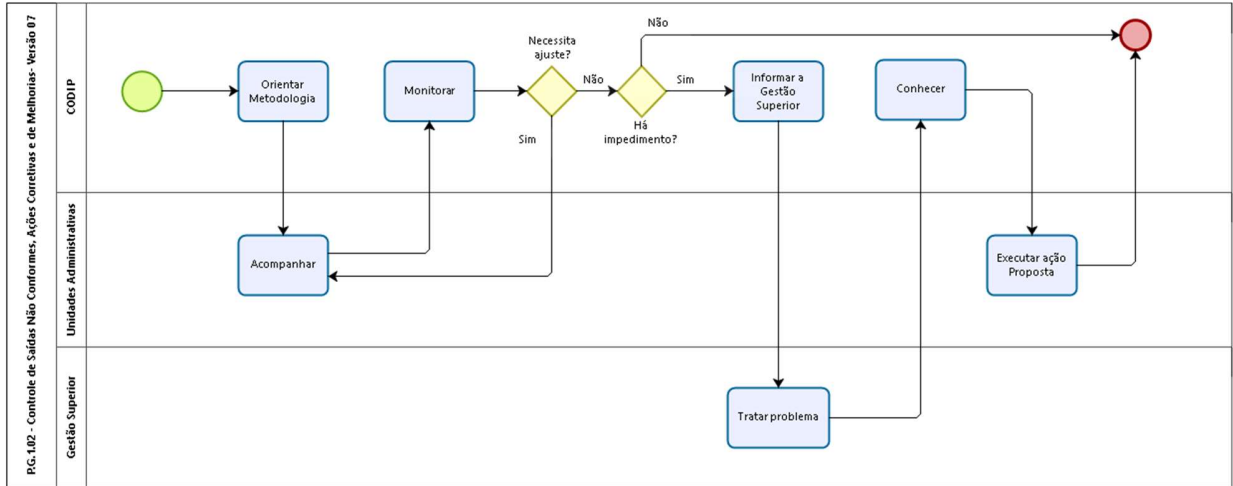
P.G.1.02 - Controle de Saídas Não Conformes, Ações Corretivas e de Melhorias versão 07

Bizagi Modeler

Índice

P.G.1.02 - CONTROLE DE SAÍDAS NÃO CONFORMES, AÇÕES CORRETIVAS E DE MELHORIAS VERSÃO 07	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 07	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 □ Acompanhar	11
1.1.1.6 ◇ Há impedimento?	13
1.1.1.7 □ Informar a Gestão Superior	13
1.1.1.8 □ Tratar problema	14
1.1.1.9 □ Conhecer	14
1.1.1.10 □ Executar ação Proposta	15
1.1.1.11 ● Event.....	15
1.1.1.12 ▣ CODI P.....	15
1.1.1.13 ▣ Unidades Administrativas	15
1.1.1.14 ▣ Gestão Superior	15

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 07

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 métricas e indicadores do processo estarão disponíveis no Painel do Processo, ANEXO.

PAINEL DO PROCESSO	
PROCESSO	Informar
MACROPROCESSO	Informar
RESPONSÁVEIS PELO PROCESSO	
LÍDER DA GESTÃO POR PROCESSOS	Informar nome e cargo do Líder da Gestão por Processos
DONO DO PROCESSO	Informar nome e cargo do Dono do Processo
GUARDIÃO DO PROCESSO	Informar nome e cargo do Guardiã do Processo
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
ATORES DO PROCESSO	0
SUMÁRIO	
1.1 DEIP	
1.2 Painel de Indicadores	
1.3 Riscos	
1.4 Plano de Ação	
ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO	
fev/22	
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"> Com impedimento e aguardando aprovação Com impedimento e em atraso Com impedimento e em dia Concluído anteriormente Concluído no período Em espera Eexecução em atraso Eexecução em dia 	
CONSIDERAÇÕES DO DONO DO PROCESSO (opcional)	
INDICADOR 01	
META	0%
TOLE-RÂNCIA	0%
JAN/22	0%
FEB/22	0%
MAR/22	0%
ABR/22	0%
MAI/22	0%
JUN/22	0%
JUL/22	0%
AGO/22	0%
SET/22	0%
OUT/22	0%
NOV/22	0%
DEZ/22	0%
INDICADOR 02	
META	0%
TOLE-RÂNCIA	0%
JAN/22	0%
FEB/22	0%
MAR/22	0%
ABR/22	0%
MAI/22	0%
JUN/22	0%
JUL/22	0%
AGO/22	0%
SET/22	0%
OUT/22	0%
NOV/22	0%
DEZ/22	0%
INDICADOR 03	
META	0%
TOLE-RÂNCIA	0%
JAN/22	0%
FEB/22	0%
MAR/22	0%
ABR/22	0%
MAI/22	0%
JUN/22	0%
JUL/22	0%
AGO/22	0%
SET/22	0%
OUT/22	0%
NOV/22	0%
DEZ/22	0%
INDICADOR 04	
META	0%
TOLE-RÂNCIA	0%
JAN/22	0%
FEB/22	0%
MAR/22	0%
ABR/22	0%
MAI/22	0%
JUN/22	0%
JUL/22	0%
AGO/22	0%
SET/22	0%
OUT/22	0%
NOV/22	0%
DEZ/22	0%
INDICADOR 05	
META	0%
TOLE-RÂNCIA	0%
JAN/22	0%
FEB/22	0%
MAR/22	0%
ABR/22	0%
MAI/22	0%
JUN/22	0%
JUL/22	0%
AGO/22	0%
SET/22	0%
OUT/22	0%
NOV/22	0%
DEZ/22	0%
INDICADOR 06	
META	0%
TOLE-RÂNCIA	0%
JAN/22	0%
FEB/22	0%
MAR/22	0%
ABR/22	0%
MAI/22	0%
JUN/22	0%
JUL/22	0%
AGO/22	0%
SET/22	0%
OUT/22	0%
NOV/22	0%
DEZ/22	0%

- 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 Guardiã do Processo: responsável que atua diretamente na execução do processo.

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

4. Informar que o Dono do Processo deverá buscar pela melhoria contínua do processo no acompanhamento a cada 4 meses quando analisará o desempenho por meio dos indicadores, do DEIP e dos Plano(s) de Ação existentes, assim como, quando for indicado em auditorias ou apontados na pesquisa de satisfação.

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:

Diagrama de Escopo e Interface do Processo

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.

3.1 Origem do Problema ou Melhoria: identificar a origem do desvio, problema ou melhoria, ou seja, se o que será analisado foi proveniente de algum campo do DEIP, Indicador, Auditoria ou Pesquisa.

3.2 Mês de Identificação: registrar o mês de identificação de um evento;

3.3 Descrição Resumida do Problema ou Melhoria: Redigir de forma objetiva o evento que gerou o desvio, problema ou oportunidade de melhoria.

3.4 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:

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)

1.1.1.6 Há impedimento?

Portões

Sim

Não

1.1.1.7 Informar a Gestão Superior

Descrição**QUEM:**

Coordenador

COMO:

1. 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 sugestões para que os entraves sejam tratados.

FERRAMENTA:

Planilha de Arquitetura de Processo e Priorização

BASE NORMATIVA:

Metodologia Gestão de Processo (Seplag)

1.1.1.8 Tratar problema**Descrição****QUEM:**

Presidente do Comitê de Integridade e Qualidade

COMO:

1. Analisar as informações dos processos e verificar o motivo do impedimento.
2. Propor ação a ser tomada.

FERRAMENTA:

Correio eletrônico

1.1.1.9 Conhecer**Descrição****QUEM:**

Coordenador

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

1.1.1.10  Executar ação Proposta

Descrição

QUEM:

Donos dos Processos.

COMO:

1. Implementar as ações propostas nos prazos definidos.

FERRAMENTA:

Diagrama de Escopo e Interface do Processo

Correio eletrônico

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  Gestão Superior