

ATA REUNIÃO 111207AN
Análise Crítica Novembro

TEMA
Análise dos resultados de novembro e andamento do projeto de implementação.
DATA, LOCAL
Colombo, 07 de dezembro de 2011, sede prefeitura, sala de Licitações Das 14h00 às 16h00.
PARTICIPANTES
Mariele (Contratos), Rodolfo (Licitação), Ewerton (Empenho/Compras Direta), Simone (Equipe!ISO9001), Marco Aurélio (Equipe ISO9001), Vanderlei (Diretor de Compras), Ismailin (Coordenador), Emilio (Assessor/Consultor), Agnaldo (Controlador) e Rita (Secretária/Gestora).
OCORRÊNCIAS (iv)
Ausentes: Narcelis (Tecnologia Informação).

INTRODUÇÃO (v)
<p>Reunião de Análise Crítica referente ao mês de novembro de 2011, dividida em três partes. A primeira parte foi a apresentação dos dados de entrada de Análise Crítica (auditoria, feedback cliente, desempenho de processos e não conformidades, ACs, APs, Análise Crítica, mudanças organizacionais e recomendação para melhorias).</p> <p>Na parte dois os dados foram agrupados por tipo/causa e divididos em 5 “problemas” a serem tratados, sendo eles: Documentos do SGQ; Oportunidade de melhoria nas áreas de Empenho, Protocolo e Fazenda; Repetição do tipo de RNC; Problemas na rede elétrica e lógica do prédio; e Falta de processo descrito de arquivo.</p> <p>Na parte três os “problemas” foram discutidos e analisados pelos participantes da reunião, definindo ações de melhoria de processo/SGQ, melhoria de serviços ou definição de recursos para sua resolução.</p>

ASSUNTO 1 Documento do SGQ
DADOS OBJETIVOS Falta de documentos obrigatórios no SGQ da forma exigida na norma ISO9001:2008, apontados em Auditoria nº 6810, realizada dia 29/11/2011, pelo TECPAR.
DISCUSSÃO Na auditoria realizada pelo TECPAR evidencio-se que o “Controle de registros” estabelecido pela Prefeitura, concentrava informações no Processo ISO Tecnologia de Informação e no Manual da Qualidade, o qual dificulta o entendimento quanto a este, não atendendo ao item 4.2.4 da norma ISO9001:2008. Sendo necessária a adequação destas informações em único documento estabelecido pela instituição. Esta adequação se dará re-estruturando o Processo ISO Tecnologia de Informação, o qual mudará seu nome para Processo ISO Informação, a qual agrupará as informações hoje constantes no Processo ISO Tecnologia Informação e as informações sobre Controle de registros constantes no Manual da Qualidade v3.0.
Vide Ação: 111130AU-1 Ação Corretiva (Acompanhamento disponível em planilha de ACS / APs junto a planilha

ASSUNTO 2 Oportunidade de melhoria nas Áreas de Empenho, Protocolo e Fazenda

DADOS OBJETIVOS Oportunidade de melhoria da área de empenho vinda de feedback de cliente, da área de protocolo vinda de feedback de cliente e RNC e Fazenda vinda de desempenho processos do GiiG.

DISCUSSÃO Durante o treinamento fase 2 do T2 realizado dia 30 de novembro de 2011 foi levantada a situação sobre o tipo de arquivo utilizado pelo Setor de Empenho ao encaminhar a nota de empenho para o fiscal de contrato, segundo o discutido quando há mais de uma nota de empenho e estas são de empresas diferentes, o setor de empenho as encaminha em arquivo único, contendo estes empenhos, sendo impossível serem encaminhados daquela forma as empresas, sendo necessário então o envio em separado de cada nota de empenho, ou ao menos que seja feito um arquivo por empresa. No mesmo treinamento foi comentado que nem sempre os servidores dos setores de protocolo da prefeitura, fazem a abertura dos processos de compras da maneira descrita no checklist, o que também foi evidenciado por ser esta a maior causa de RNC durante o período analisado nesta reunião. Em relação à Fazenda foi verificado por meio dos dados de desempenho de processos, originados dos tramites de recebimento do sistema GiiG que a Secretaria de Fazenda, a qual participa da cadeia dos processos de compras, ainda tem um prazo médio considerado e comparado as outras áreas envolvidas na cadeia elevado.

AÇÃO Comunicação e orientação por meio de visitas aos setores explicando a cada um, os benefícios e a importância da execução das atividades da maneira correta e orientada pelo SGQ, sanando as dúvidas e treinando os servidores em como proceder nos casos evidenciados acima.

111207AN -01 Ação Corretiva

- Motivo: Treinar as áreas de Empenho, Fazenda e Protocolo a fim de oportunizar melhorias ao SGQ.
- Prazo para resultado: 3 Meses.
- Forma de medir o resultado: Relatório de treinamento e dados de desempenho de processos.
- Da ação
 - O que é: Comunicação e orientação as áreas sobre os problemas de cada uma. Empenho: forma de envio da Nota de Empenho ao Fiscal; Protocolo: forma de abertura de processos de compras; e Fazenda: Tramitação de processos pelo GiiG
 - Como implementar: Elaborar Plano de Treinamento, agendar com áreas, treinar e medir resultados.
 - Quando implementar: Em 2 meses.
 - Responsável: Simone
 - Alvo: Empenho, Protocolo e Fazenda.

ASSUNTO 3 Repetição do tipo de RNC.

DADOS OBJETIVOS As RNCs registradas no período tem em sua maioria o mesmo tipo registradas em períodos anteriores os quais são entendidas como falhas simples de execução de processos, podendo ser tratadas de maneira pró-ativa de modo a orientar ao causador da não conformidade da ocorrência desta, afim de evitar futuros repetimentos destas ocorrências.

DISCUSSÃO As RNCs registradas no período são relativamente simples, onde uma explicação ao usuário responsável por sua causa sendo orientado de imediato por alguém conhecedor dos processos e de causa e efeito das não conformidades pode orientar estes usuários de

maneira preventiva de como agir futuramente para reduzir estas ocorrências, trazendo ganho de eficiência nos processos de compras.

AÇÃO: Definir o servidor Marco Aurélio (hoje responsável pela tabulação das RNCs) a receber cópia da RNC no momento de sua criação para dar tratamento pró-ativo as RNCs do tipo mais comuns as quais não necessitam de análise, fazendo isso de maneira pontual, orientando o servidor o qual originou a RNC da forma correta a proceder futuramente.

111207AN -02 Ação Corretiva

- Motivo: Tratar as não conformidades mais comuns de maneira pró-ativa junto ao usuário que deu origem desta a fim de evitá-las no futuro, trazendo mais eficiência aos processos de compras .
- Prazo para resultado: 4 Meses.
- Forma de medir o resultado: Monitoramento da quantidade por tipo de RNC ao final do período..
- Da ação
 - O que é: Definir o servidor Marco para dar tratamento pró-ativo as RNCs do tipo mais comuns as quais não necessitam de análise, fazendo isso de maneira pontual, orientando o servidor o qual originou a RNC da forma correta a proceder futuramente.
 - Como implementar: Tabular as RNCs mais comuns que serão tratadas, receber cópia da RNC, fazendo parte da lista tabulada entrar em contato com o usuario causador da RNC o orientando, elaborar relatório mensal de tratamentos dados.
 - Quando implementar: Em 4 mês.
 - Responsável: Marco
 - Alvo: Áreas de Compras/Clientes.

ASSUNTO 4 Problemas elétrico e lógico no prédio.

DADOS OBJETIVOS Mudanças organizacionais.

DISCUSSÃO O prédio sede da Prefeitura Municipal de Colombo, onde situam-se as áreas de compras, vem passando por uma obra de reforma, inclusive das redes elétrica e lógica, o que tem causado transtornos aos servidores das áreas de compras que em alguns momentos são impossibilitados de executarem parte de suas atividades por conta da reforma predial.

AÇÃO Marcar reunião com representante da empresa executora da obra para explicar a importância do funcionamento da rede elétrica e lógica durante o expediente de trabalho, buscando oferecer aos servidores das áreas de compras condições de trabalho para executar suas atividades.

111207AN -03 Ação Corretiva

- Motivo: Dar condições de trabalho aos servidores da área de compras para executar suas atividades rotineiras.
- Prazo para resultado: 7 dias.
- Forma de medir o resultado: Registro da Ata.
- Da ação (xiv)
 - O que é: Reunir-se representantes da Prefeitura e da empresa responsável pela execução da obra.
 - Como implementar: Marcar reunião/ Fazer reunião/ Formalizar reunião.
 - Quando implementar: Em 7 dias.
 - Responsável: Ismailin
 - Alvo: Áreas de compras.

ASSUNTO 5 Falta de processo descrito de arquivo.

DADOS OBJETIVOS Auditoria e Mudanças organizacionais.

DISCUSSÃO Os processos de compras após finalizados são arquivados junto ao setor de contratos, sendo esta atividade de arquivo de responsabilidade deste setor, o qual a executa, mas esta não está formalizada em forma de processo. Como uma das possibilidades, durante o período de reforma do prédio, seria de as áreas de compras saírem temporariamente dos espaços as quais ocupam hoje, não seria o momento para formalizar a atividade já exercida a certo tempo pelo setor de contratos. Mas com a definição de que estas mudanças não serão necessárias e que a obra será concluída sem a necessidade de mudanças de salas das áreas de compras, já se pode planejar a criação de um processo que descreva a atividade de arquivamento dos processos de compras.

AÇÃO Formalizar a atividade exercida pelo Setor de Contratos como um processo de arquivo dos processos de compras.

111110AN -04 Ação Corretiva

- Motivo: Atender as necessidades do SGQ.
- Prazo para resultado: 4 meses.
- Forma de medir o resultado: Publicação do Processo.
- Da ação
 - O que é: Formalização da atividade.
 - Como implementar: Reunir-se com a área de contratos/ Revisar as atividades / formalizar processo/ Publicar processo.
 - Quando implementar: Em 4 meses.
 - Responsável: Ismailin
 - Alvo: ISO9001, áreas de compras.

Colombo, 07 de novembro de 2011.

Ismailin Schrotter

Reunião de Análise Crítica ISO9001 - Compras

Colombo, 07 de dezembro de 2011



Política da Qualidade

Ordenar as atividades de Compras buscando **melhoria contínua** em sua **eficiência**, **transparência** e **qualidade nas aquisições**, orientando funcionários e equipe de governo quanto suas atividades e limites de **responsabilidade**, bem como **valorizando e reconhecendo** os esforços coletivos como incentivo ao desenvolvimento constante.

AGENDA

Parte 1 – Dados

- Auditorias
- Feedback cliente
- Desempenho processos e não conformidades
- ACs / APs / Análise Crítica
- Mudanças
- Recomendações para melhoria

AGENDA

Parte 2 – Problemas e análise

- Documentos do SGQ
- Oportunidade de melhoria nas Áreas de Empenho, Protocolo e Fazenda
- Repetição do tipo de RNC
- Problemas elétrico e lógico no prédio.
- Falta de processo descrito de arquivo.

Parte 3 – Decisões

- Melhoria processos/SGQ
- Melhoria serviços
- Recursos



Parte 1

DADOS

Parte 1

Auditorias

Problemas apontados

- Manual da Qualidade: ajustes em Controle de Registro
- Re-estruturação do Processo ISO Tecnologia Informação

Parte 1

Feedback cliente

Feedback em Treinamento 301111

- **Orientação/Solicitação ao setor de Empenho**
- “Solicitar ao Setor de Empenho que as Notas de Empenho (salvas em PDF) sejam enviadas separadamente, quando tratar-se de empresas/fornecedores diferentes;
- **Orientação aos setores de Protocolo da Prefeitura.**
“Orientar o Setor de Protocolo que, quando abrir um processo de compra, deve ser indicado no item “Tipo de Processo” a informação “Compras – Secretaria...”;

Parte 1

Desempenho processos - indicadores

Compras Secretaria	eficiência	dias corr.	Indicador	Tempo de execução do processo concluído		81	113
Compras Secretaria			Volume	Processos finalizados no período			11
Compras Secretaria	eficácia	%	Indicador	Porcentagem de processos concluídos			90,90%
Compras Secretaria			Volume	Processos finalizados no período			11
Gerência de Compras	eficiência	dias corr.	Indicador	Prazo de execução processo gerência de compras		7	8,72
Gerência de Compras			Volume	Processos finalizados no período			25
Gerência de Compras	eficácia	%	Indicador	% de processo finalizados gerência de compras			96%
Gerência de Compras			Volume	Processos finalizados no período			25
Gerência de Compras	eficiência	dias corr.	Indicador	Prazo de execução processo gerência de compras(RMS)			7,12
Gerência de Compras			Volume	Processos finalizados no período			174
Gerência de Compras	eficácia	%	Indicador	% de processo finalizados gerência de compras (RMS)			96,55%
Gerência de Compras			Volume	Processos finalizados no período			174
Compras Direta	eficiência	dias corr.	Indicador	Tempo de Execução do Processo Concluído		32	20
Compras Direta			Volume	Processos finalizados no período			7
Compras Direta	eficácia	%	Indicador	% de Solicitações de Compras Direta Não Concluídas		100%	85,7
Compras Direta			Volume	Processos finalizados no período			7

Fonte: planilha "indicadores de processo e listagem de documentos 1112C.xls"

Parte 1

Desempenho processos - indicadores

Contrato	eficiência	dias corr.	Indicador	Tempo de execução solicitação de empenho	0,25	0,25
Contrato			Volume	Processos finalizados no período	59	173
Contrato	eficiência	dias corr.	Indicador	Tempo de execução de aditivo concluído		9,5
Contrato			Volume	Processos finalizados no período		2
Contrato	eficiência	dias corr.	Indicador	Tempo de execução do Contrato concluído	7,7	9,5
Contrato			Volume	Processos finalizados no período		5
Contrato	eficácia	%	Indicador	Porcentagem de Processos Concluídos	100%	100%
Contrato			Volume	Processos finalizados no período		7
Empenho	eficiência	dias corr.	Indicador	Tempo de execução do processo concluído	1,5	4,4
Empenho			Volume	Processos finalizados no período		252
Publicação	eficácia	%	Indicador	Publicação nos processos de compras	100%	100%
Publicação			Volume	Processos finalizados no período		
Análise Crítica	eficácia	%	Indicador	Cumprimento de agenda	100%	100%
Análise Crítica			Volume	Processos finalizados no período		1
Análise Crítica	eficácia	%	Indicador	Cumprimento de Prazo na Execução de Ações	100%	100%
Análise Crítica			Volume	Processos finalizados no período	1	1
Análise Crítica	eficácia	%	Indicador	Eficácia nas ações realizadas	0%	100%
Análise Crítica			Volume	Processos finalizados no período	1	1
Auditoria	eficácia	%	Indicador	Cumprimento de Agenda	n/a	100%
Auditoria			Volume	Processos finalizados no período		1

Parte 1

Desempenho processos - indicadores

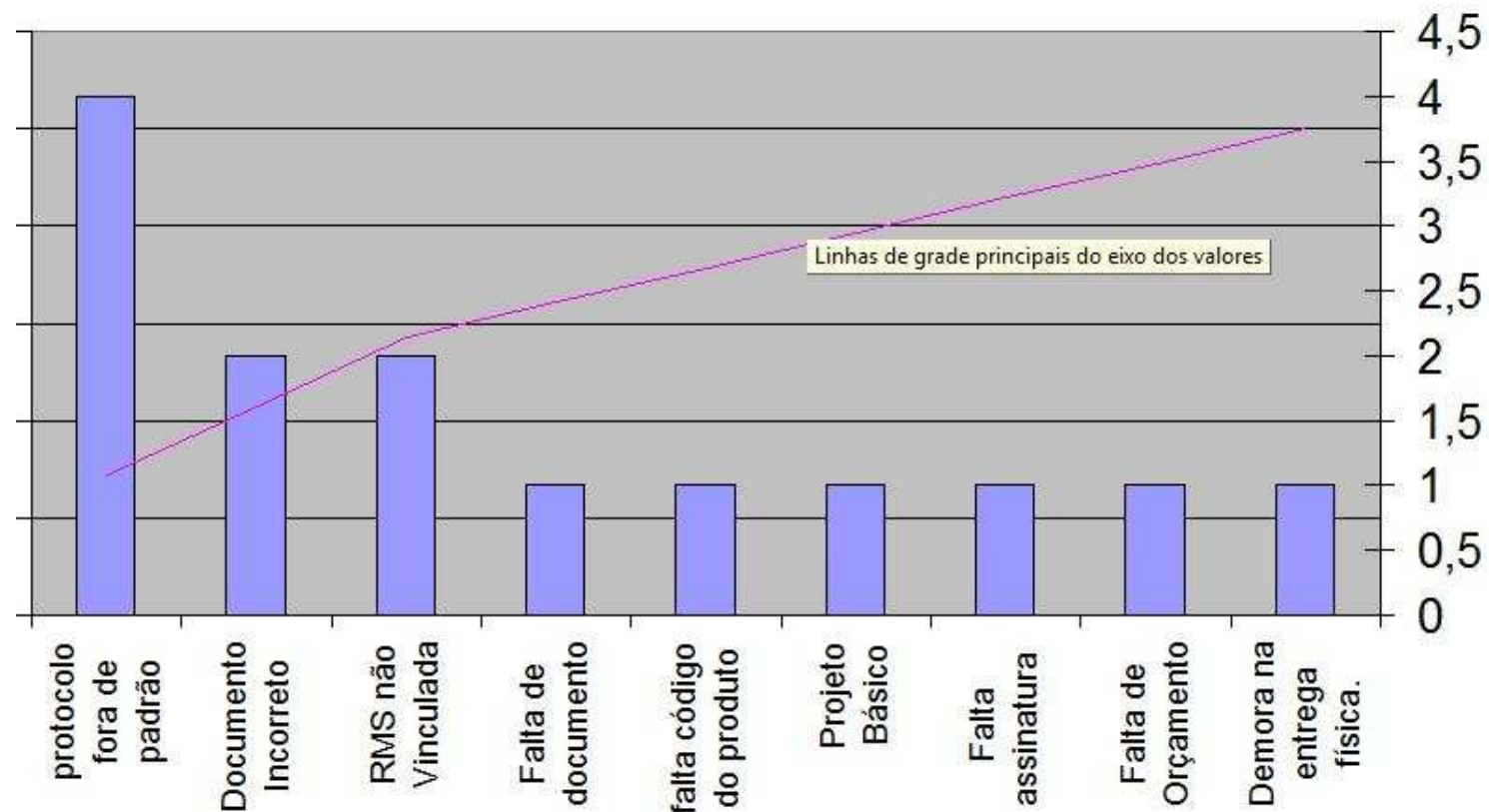
	A	B	C	D	E	G	H
1	Licitação	eficiência	dias corr.	Indicador	Tempo de Execução do processo concluído (Convite)		N/A
2	Licitação			Volume	Processos finalizados no período		N/A
3	Licitação	eficácia	%	Indicador	Porcentagem de licitações homologadas (Convite)		N/A
4	Licitação			Volume	Processos finalizados no período		N/A
5	Licitação	eficiência	dias corr.	Indicador	Tempo de Execução do processo concluído (Pregão)		71,6
6	Licitação			Volume	Processos finalizados no período		5
7	Licitação	eficácia	%	Indicador	Porcentagem de licitações homologadas (Pregão)		100%
8	Licitação			Volume	Processos finalizados no período		5
9	Licitação	eficiência	dias corr.	Indicador	Tempo de Execução do processo concluído (TP)		94,5
10	Licitação			Volume	Processos finalizados no período		2
11	Licitação	eficácia	%	Indicador	Porcentagem de licitações homologadas (TP)		100%
12	Licitação			Volume	Processos finalizados no período		2
13	Licitação	eficiência	dias corr.	Indicador	Tempo de Execução do processo concluído (CC)		150,5
14	Licitação			Volume	Processos finalizados no período		2
15	Licitação	eficácia	%	Indicador	Porcentagem de licitações homologadas (CC)		100%
16	Licitação			Volume	Processos finalizados no período		2
17	Licitação	eficiência	dias corr.	Indicador	Tempo de Execução do processo concluído (Chamamento)		135
18	Licitação			Volume	Processos finalizados no período		1
19	Licitação	eficácia	%	Indicador	Porcentagem de licitações homologadas (Chamamento)		0%
20	Licitação			Volume	Processos finalizados no período		1
21	Licitação	eficiência	dias corr.	Indicador	Tempo de Execução do processo concluído (Todas)	72	98,3
22				Volume	Processos finalizados no período	11	10
23	Licitação	eficácia	%	Indicador	Porcentagem de licitações homologadas (Todas)	72,70%	90%
24	Licitação			Volume	Processos finalizados no período	11,00%	10

Parte 1

Desempenho processos - RNCs

Tipo de RNC

RNC 10/11 a 05/12/2011



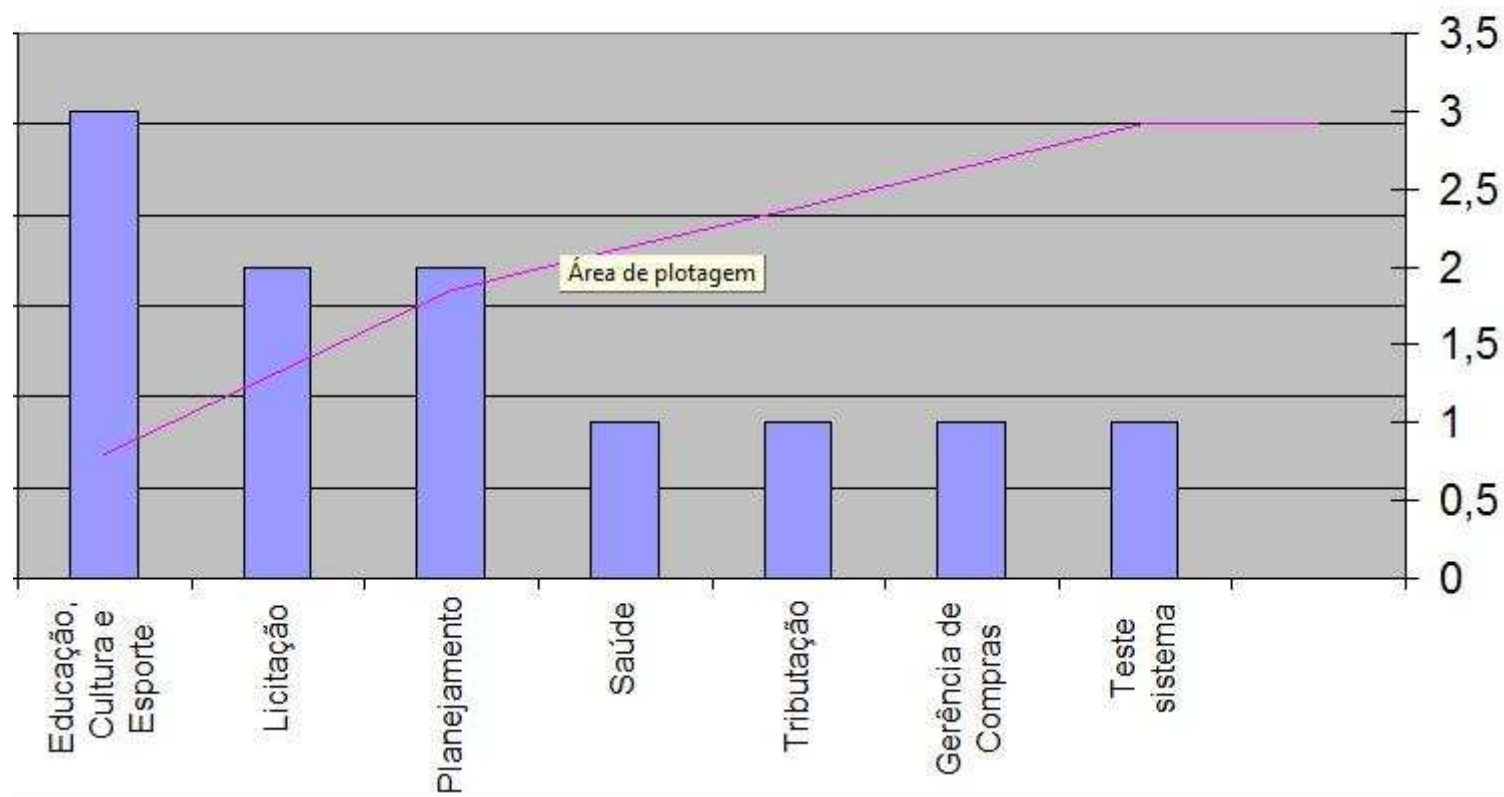
Fonte: Listagem de RNC site.

Parte 1

Desempenho processos - RNCs

RNC por Área

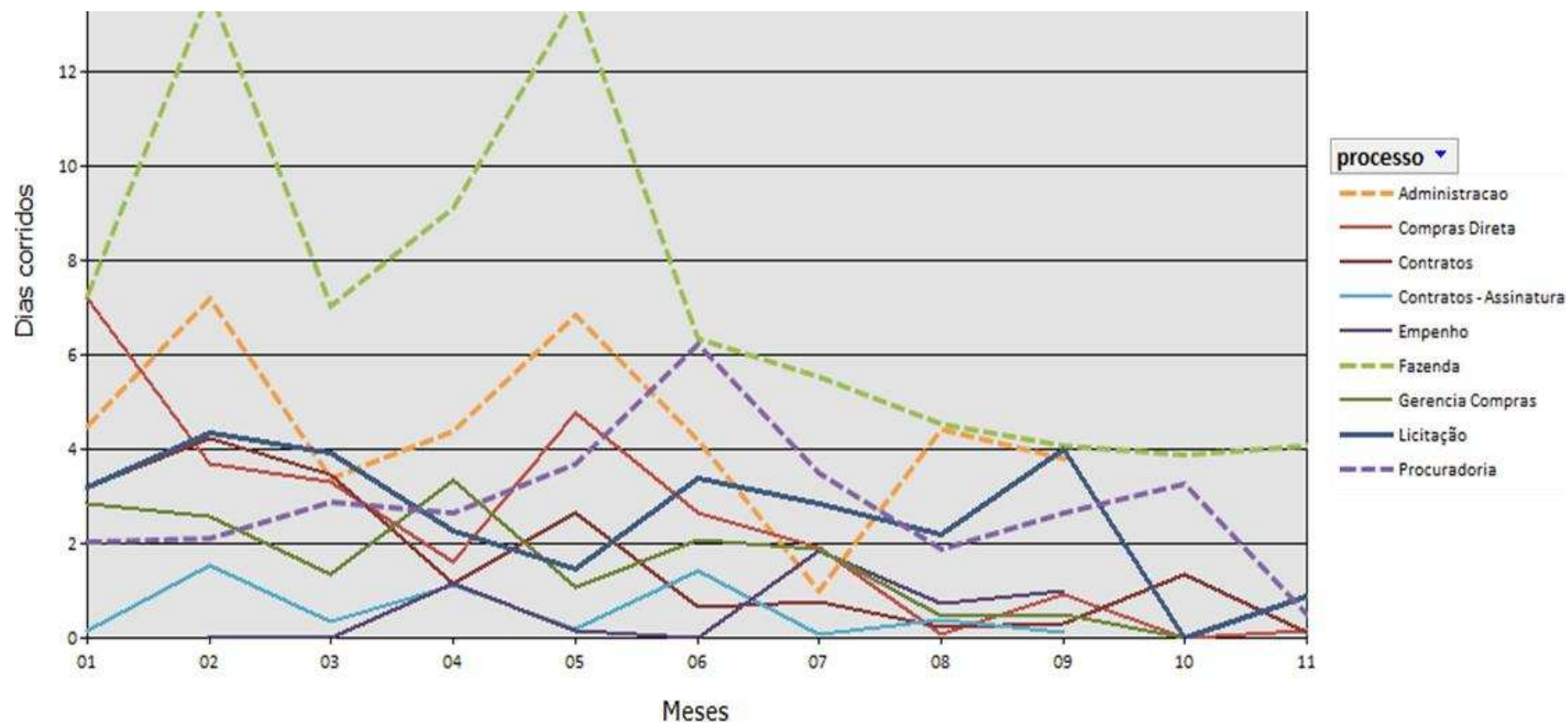
RNC RECEBIDA Total



Fonte: Listagem de RNC site.

Parte 1

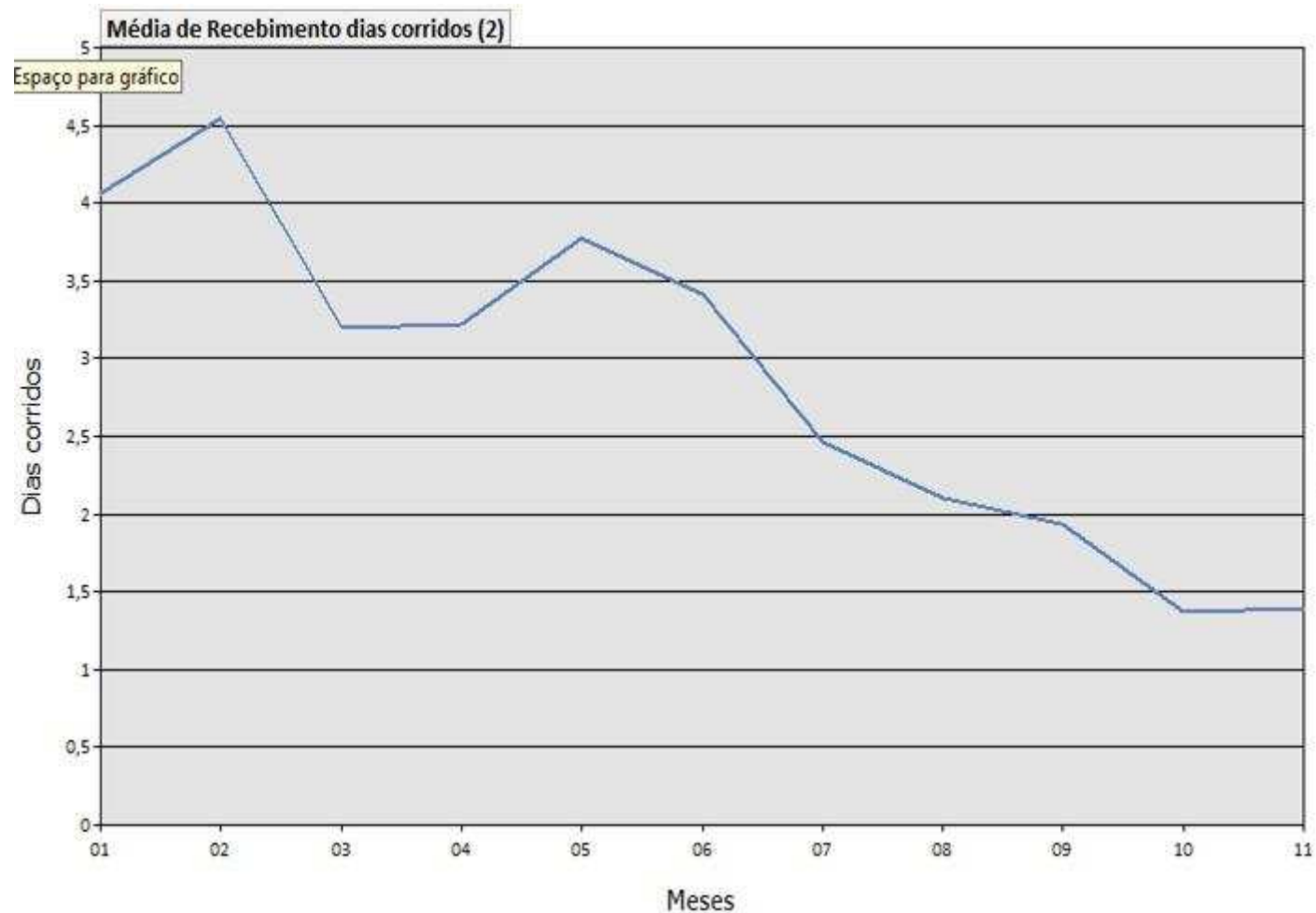
Desempenho processos - GiIG



Fonte: banco de dados access "DB2011-52b.accdb"

Parte 1

Desempenho processos - Giig



Fonte: banco de dados access "DB2011-52b.accdb"

Parte 1

ACs, APs, Análise Crítica

- 111006AN-01: Realizado T2 em 30/11/2011
- 111006AN-02: Em monitoração
- 111006AN-03: Conteúdo apresentado T2
- 111006AN-04: Definido Participantes e iniciado Treinamento
- 111006AN-05: Avaliado na Fase 1, revisão e definição da aprovação na Fase 2

Parte 1

ACs, APs, Análise Crítica

- 111110AN-01 – Visitas sendo realizadas nas áreas
- 111110AN-02 – Alterado texto no MQ e sendo feita monitoração.
- 111110AN-03 – realizado T2 com participação de duas das três áreas.
- 111110AN-04 – Em elaboração.
- 111110AN-05 – Projeto básico publicado
- 111130AU-01 – Adequação do MQ e Processo de Informação.

Parte 1

Mudanças

- Reforma Infra-estrutura (sede), problemas na parte elétrica e lógica.
- Reforma física nas áreas sem necessidade de mudança de local das áreas de compras.

Parte 1

Recomendações melhoria

- Sem recomendações de melhoria no período.



Parte 2 **PROBLEMAS E ANÁLISE**

Parte 2

Documentos do SGQ

- Problema: Falta de documentos obrigatórios do SGQ
- Áreas: ISO9001
- Evidências: Auditoria Fase 1
- Efeito: Dificuldade de controle

Oportunidade de melhoria nas Áreas de Empenho, Protocolo e Fazenda

- Problema: Falta de orientação as áreas.
- Áreas: Empenho/Protocolo/Fazenda.
- Evidências: Feedback clientes/RNC/GiiG
- Efeito: Satisfação cliente/ monitoração de resultado.

Parte 2

Repetição do tipo de RNC

- Problema: Execução de processos de compras.
- Áreas: Clientes e Áreas de Compras
- Evidências: RNC
- Efeito: Falha na execução dos processos

Problemas elétrico e lógico no prédio.

- Problema: Falta de condições de trabalho
- Área: Áreas de compras
- Evidências: Mudanças
- Efeito: Falha na execução/atraso

Parte 2

Falta de processo descrito de arquivo.

- Problema: Falta de processo para arquivamento de processos de compras já realizados.
- Áreas: Áreas de compras/ clientes.
- Evidências: Mudanças/ Auditoria
- Efeito: Falta de controle de registros.



Parte 3

DECISÃO

Parte 3

Documentos do SGQ

- Ação corretiva: Revisar os documentos do SGQ conforme desvios apontados em auditoria Fase 1.
- Alvo: ISO9001
- Prazo: Ação sendo tratada por meio da ação 111130AU-01.
- Responsável: Ismailin

Parte 3

Oportunidade de melhoria nas Áreas de Empenho, Protocolo e Fazenda

- Ação corretiva: Comunicação e orientação as áreas sobre os problemas de cada uma. Empenho: forma de envio da Nota de Empenho ao Fiscal; Protocolo: forma de abertura de processos de compras; e Fazenda: Tramitação de processos pelo GiiG
- Alvo: Empenho, Fazenda e Protocolo.
- Prazo: 2 meses
- Responsável: ???

Parte 3

Repetição do tipo de RNC

- Ação corretiva: Definir um servidor para dar tratamento pró-ativo as RNCs do tipo mais comuns as quais não necessitam de análise, fazendo isso de maneira pontual, orientando o servidor o qual originou a RNC da forma correta a proceder futuramente.
- Alvo: Áreas de compras e clientes.
- Prazo: 4 meses
- Responsável: Marco

Parte 3

Problemas elétrico e lógico no prédio.

- Ação corretiva: ?????
- Alvo: Áreas de Compras.
- Prazo: ???
- Responsável: ?????

Parte 3

Falta de processo descrito de arquivo.

- Ação corretiva: Descreva a atividade exercida hoje pelo setor de contrato transformando-a em processo.
- Alvo: ISO9001
- Prazo: 4 meses
- Responsável: Ismailin