

ATA REUNIÃO 120106
Análise Crítica Dezembro 2011

TEMA
Análise dos resultados de dezembro e Resultado da auditoria de Certificação.
DATA, LOCAL
Colombo, 06 de janeiro de 2012, sede prefeitura, sala de Licitações Das 14h00 às 16h00.
PARTICIPANTES
Elisângela(Contratos); Atasir (Empenho/Compras Direta); Kely (Compras Direta/Empenho); Marco Aurélio (Equipe ISO); Simone (Equipe ISO); Ismailin (Coordenador); Rita (Gestora).
OCORRÊNCIAS
Sem ocorrências!

INTRODUÇÃO (v)
<p>Reunião de Análise Crítica referente ao mês de dezembro 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). Também nesta parte foram analisadas os resultados das ações: 111006AN-01, 111006AN-02, 111006AN-03, 111006AN-05, 111110AN-01, 111110AN-03, 111110AN-05, 111130AU-01 e 111207AN-03, destas todas exceto a 111006AN-03 não atingiu seu objetivo, sendo necessário a realização de uma nova ação para tratar o assunto.</p> <p>Na parte dois os dados foram agrupados por tipo/causa e divididos em 5 “problemas” a serem tratados, sendo eles: checklist comprar; link críticas e sugestões no site; relatório controladoria; lei federal 12440/2011 e processo para envio/recebimento de documento.</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 CheckList Comprar
DADOS OBJETIVOS Conforme feedback de cliente, o documento Checklist Comprar demonstrou-se falho na sua compreensão quanto a indicação da ordem dos documentos que compõem uma solicitação de compras, além de apontamentos onde requer uma revisão de texto e de informações.
DISCUSSÃO O documento Checklist é um documento essencial na elaboração de uma solicitação de compras, principalmente para novos usuários que acabam utilizando o documento como referencia para entendimento simplificado das etapas de um procedimento de compras, embora não seja esta sua função o documento demonstra-se útil para também atender esta função e portanto uma revisão com este foco neste documento torna-se imprescindível.
AÇÃO Revisar o documento Checklist Comprar juntamente com usuários deste do mais diversos níveis, de modo a cada tipo de usuário dar sua opinião e sugestões de melhoria quanto a compreensão do documento, o tornando mais claro quanto a ordem dos documentos.

120106AN-01

- Motivo: Revisar o documento afim de facilitar a compreensão dos usuários quanto a ordem que os documentos devem ser apresentados na solicitação de compras.
- Prazo para resultado: 3 meses.
- Forma de medir o resultado: Como a revisão será feita junto com usuários do checklist, será considerado a publicação deste como a forma de atingir o resultado.
- Da ação (xiv)
 - O que é: Revisar o documento Checklist Comprar com usuários.
 - Como implementar: Reunir-se com usuários, trocar informações sobre o documento, revisar o documento e publicar a versão definida.
 - Quando implementar: em 3 meses.
 - Responsável: Ismailin Schrotter
 - Alvo: Clientes.

ASSUNTO 2 Link Críticas e Sugestões

DADOS OBJETIVOS Conforme feedback de cliente, o link de Críticas e Sugestões junto ao site da Prefeitura, poderia ser mais visível.

DISCUSSÃO Embora tenha se evidenciado que a localização do link seja de fácil visualização, foi atestado entre os participantes desta reunião, que realmente a fonte utilizada (tamanho da letra e cor) tem uma visualização difícil.

AÇÃO Alterar a fonte do link de modo a torná-lo mais visível, incentivando uma maior participação dos usuários do site a utilizarem o canal de crítica e sugestões.

120106AN-02 – Oportunidade de Melhoria

- Motivo: Melhorar a visibilidade do canal de Crítica e Sugestões do SGQ junto ao site.
- Prazo para resultado: 2 meses.
- Forma de medir o resultado: Alteração da fonte do canal de crítica e sugestão no site, analisando a alteração a afetividade da melhor visualização em reunião de análise crítica.
- Da ação (xiv)
 - O que é: Melhorar a visibilidade do canal de “Crítica e Sugestão” no site, fazendo alteração da fonte utilizada.
 - Como implementar: Levantar junto a área de Tecnologia de Informação a demanda de modo a orientá-los a tornar o canal mais visível.
 - Quando implementar: em 2 meses.
 - Responsável: Ismailin Schrotter
 - Alvo: Clientes/ Áreas de Compras / ISO9001.

ASSUNTO 3 Relatório da Controladoria

DADOS OBJETIVOS A Ação 111006AN-03 que tratava na ineficiência da execução dos relatórios da Controladoria, não se mostrou eficiente na sua execução, portanto torna-se necessário um novo estudo para resolução da ineficiência na execução dos relatórios apresentados pelos discais de contrato para a controladoria.

DISCUSSÃO Foi discutido a importância da execução dos relatórios para a organização além da complexidade do documento “relatório” que deve ser apresentado para a controladoria de maneira trimestral pelo fiscal de contrato para cada contrato do qual este é fiscal. Foi sugerido troca de formato de arquivo, e até mesmo troca do documento que hoje é uma planilha de controle, que poderia ser substituído por um checklist o que seria de mais fácil compreensão.

AÇÃO Foi definida entre os participantes que estes devem pesquisar sobre o assunto e na próxima reunião de Análise Crítica definir o que deve ser feito sobre o assunto.

N/A.

ASSUNTO 4 Lei Federal 12440/2011.

DADOS OBJETIVOS A partir de primeiro de janeiro de 2012 entre em vigor a Lei federal nº12440/2011 a qual passa exigir para as empresas licitantes a certidão negativa de débitos trabalhistas como documento de habilitação.

DISCUSSÃO Os procedimentos de compras iniciados em 2012 pela Prefeitura de Colombo, já contemplam esta exigência, mas os Processos ISO de Licitação e de Compras Direta ainda não contemplam este requisito legal, sendo necessário atualizá-los.

AÇÃO Incluir nos Processos ISO Licitação e Compras Direta o requisito lei 12440/2011, não sendo necessário treinar as áreas já que estas já estão a atender a nova lei.

[120106AN-03](#)

- Motivo: Atender ao requisito legal Lei 12440/2011.
- Prazo para resultado: 2 meses.
- Forma de medir o resultado: Publicação da inclusão da lei nos Processos ISO Licitação e Compras Direta.
- Da ação
 - O que é: Cumprir com o requisito legal e atualizar a exigência junto aos processos aos quais a nova lei traga impacto..
 - Como implementar: Publicar a Atualização nos Processos ISO.
 - Quando implementar: em 2 meses.
 - Responsável: Ismailin Schrotter
 - Alvo: Áreas de Compras.

ASSUNTO 5 Processo para envio e recebimento de documentos.

DADOS OBJETIVOS Por meio de uma sugestão de melhoria foi apontado a oportunidade da criação de processo que descreva como deve ser procedida as atividades de envio e recebimento de documentos entre as áreas.

DISCUSSÃO A falta de padronização da atividade de envio e recebimento de processos pode ocasionar dúvidas e dificuldade de rastreabilidade de documentos.

AÇÃO Criação de um Processo que descreva as atividades de envio e recebimento de documentos.

[120106AN-04 – Oportunidade de Melhoria](#)

- Motivo: Padronizar e melhorar a rastreabilidade no envio e recebimento dos documentos de compras.
- Prazo para resultado: 4 meses.
- Forma de medir o resultado: Publicação do processo e treinamento das áreas de compras em como proceder no envio e recebimento de documentos de compras.
- Da ação (xiv)
 - O que é: Criação de um processo que descreva as atividades de envio e recebimento de documentos.
 - Como implementar: Entrevista com as áreas, definição de um modelo padrão, formalizar e publicar o Processo, treinar áreas no novo Processo.
 - Quando implementar: em 4 meses.
 - Responsável: Ismailin Schrotter
 - Alvo: Clientes/ Áreas de Compras / ISO9001.

Colombo, 06 de janeiro de 2012.

Ismailin Schrotter

Nome	Área/Função	Visto
EUSÁNGELA RENA PEREIRA	contratos	[assinatura]
Alison Mendes da Silva	relatores	[assinatura]
Kely Baumgarten	Empendios	[assinatura]
MARCELO AURELIO GASTÃO	ADMINISTRADOR	[assinatura]
Silvane Bonini de Moura Vidal	Secretaria	[assinatura]
Israelim Silveira	Coordenador	[assinatura]
Rita de Cassia Lamargo Gonçalves	Secretaria	[assinatura]

Reunião de Análise Crítica ISO9001 - Compras

Colombo, 06 janeiro de 2012



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

Parte 3 – Decisões

- Melhoria processos/SGQ
- Melhoria serviços
- Recursos



Parte 1

DADOS

Parte 1

Auditorias

Problemas apontados

- Realizada a auditoria de certificação fase 2 nos dias 20 e 21 de dezembro de 2011, onde não foram identificadas nenhuma não conformidade .

Parte 1

Feedback cliente

Canal de Críticas e Sugestões

- Checklist Comprar. (Silvio)

Listar a seqüência de documentos no processo; revisão do documento.

- Link Críticas e Sugestões no Site (Marco Aurélio)

“Tive dificuldade de localizar na página inicial, o link de sugestões e críticas. Acredito que vocês poderiam aumentar a letra e colocar em lugar mais visível o campo da sugestão e crítica, pois, existe muita dificuldade de localizar na página este link devido a letra ser muito pequena e estar na cor cinza. Fiz o teste com outras pessoas e elas não enxergaram o link, prova que está muito pequena mesmo.”

Fonte: canal de feedback site

Parte 1

Desempenho processos - indicadores

Processo	Objetivo	Unidad	Tipo	Nome Indicador	110	1110	1111	11
Compras Secretaria	eficiência	dias corr.	Indicador	Tempo de execução do processo concluído		81	113	151
Compras Secretaria			Volume	Processos finalizados no período			11	36
Compras Secretaria	eficácia	%	Indicador	Porcentagem de processos concluídos			90,90%	96%
Compras Secretaria			Volume	Processos finalizados no período			11	25
Gerência de Compras	eficiência	dias corr.	Indicador	Prazo de execução processo gerência de compras		7	8,72	3,87
Gerência de Compras			Volume	Processos finalizados no período			25	31
Gerência de Compras	eficácia	%	Indicador	% de processo finalizados gerência de compras			96%	90,32
Gerência de Compras			Volume	Processos finalizados no período			25	31
Gerência de Compras	eficiência	dias corr.	Indicador	Prazo de execução processo gerência de compras(RMS)			7,12	5,72
Gerência de Compras			Volume	Processos finalizados no período			174	79
Gerência de Compras	eficácia	%	Indicador	% de processo finalizados gerência de compras (RMS)			96,55%	100
Gerência de Compras			Volume	Processos finalizados no período			174	79
Compras Direta	eficiência	dias corr.	Indicador	Tempo de Execução do Processo Concluído		32	20	18,33
Compras Direta			Volume	Processos finalizados no período			7	9
Compras Direta	eficácia	%	Indicador	% de Solicitações de Compras Direta Concluídas		100%	85,7	100%
Compras Direta			Volume	Processos finalizados no período			7	9

Parte 1

Desempenho processos - indicadores

Licitação	eficiência	dias corr.	Indicador	Tempo de Execução do processo concluído (Convite)			N/A	N/A
Licitação			Volume	Processos finalizados no período			N/A	N/A
Licitação	eficácia	%	Indicador	Porcentagem de licitações homologadas (Convite)			N/A	N/A
Licitação			Volume	Processos finalizados no período			N/A	N/A
Licitação	eficiência	dias corr.	Indicador	Tempo de Execução do processo concluído (Pregão)			71,6	79
Licitação			Volume	Processos finalizados no período			5	16
Licitação	eficácia	%	Indicador	Porcentagem de licitações homologadas (Pregão)			100%	93,8
Licitação			Volume	Processos finalizados no período			5	16
Licitação	eficiência	dias corr.	Indicador	Tempo de Execução do processo concluído (TP)			94,5	N/A
Licitação			Volume	Processos finalizados no período			2	N/A
Licitação	eficácia	%	Indicador	Porcentagem de licitações homologadas (TP)			100%	N/A
Licitação			Volume	Processos finalizados no período			2	N/A
Licitação	eficiência	dias corr.	Indicador	Tempo de Execução do processo concluído (CC)			150,5	N/A
Licitação			Volume	Processos finalizados no período			2	N/A
Licitação	eficácia	%	Indicador	Porcentagem de licitações homologadas (CC)			100%	N/A
Licitação			Volume	Processos finalizados no período			2	N/A
Licitação	eficiência	dias corr.	Indicador	Tempo de Execução do processo concluído (Chamamento)			135	N/A
Licitação			Volume	Processos finalizados no período			1	N/A
Licitação	eficácia	%	Indicador	Porcentagem de licitações homologadas (Chamamento)			0%	N/A
Licitação			Volume	Processos finalizados no período			1	N/A
Licitação	eficiência	dias corr.	Indicador	Tempo de Execução do processo concluído (Todas)		72	98,3	79
Licitação			Volume	Processos finalizados no período		11	10	16
Licitação	eficácia	%	Indicador	Porcentagem de licitações homologadas (Todas)		72,70%	90%	93,8
Licitação			Volume	Processos finalizados no período		11	10	16

Fonte: planilha "indicadores de processo e listagem de documentos 1201A"

Parte 1

Desempenho processos - indicadores

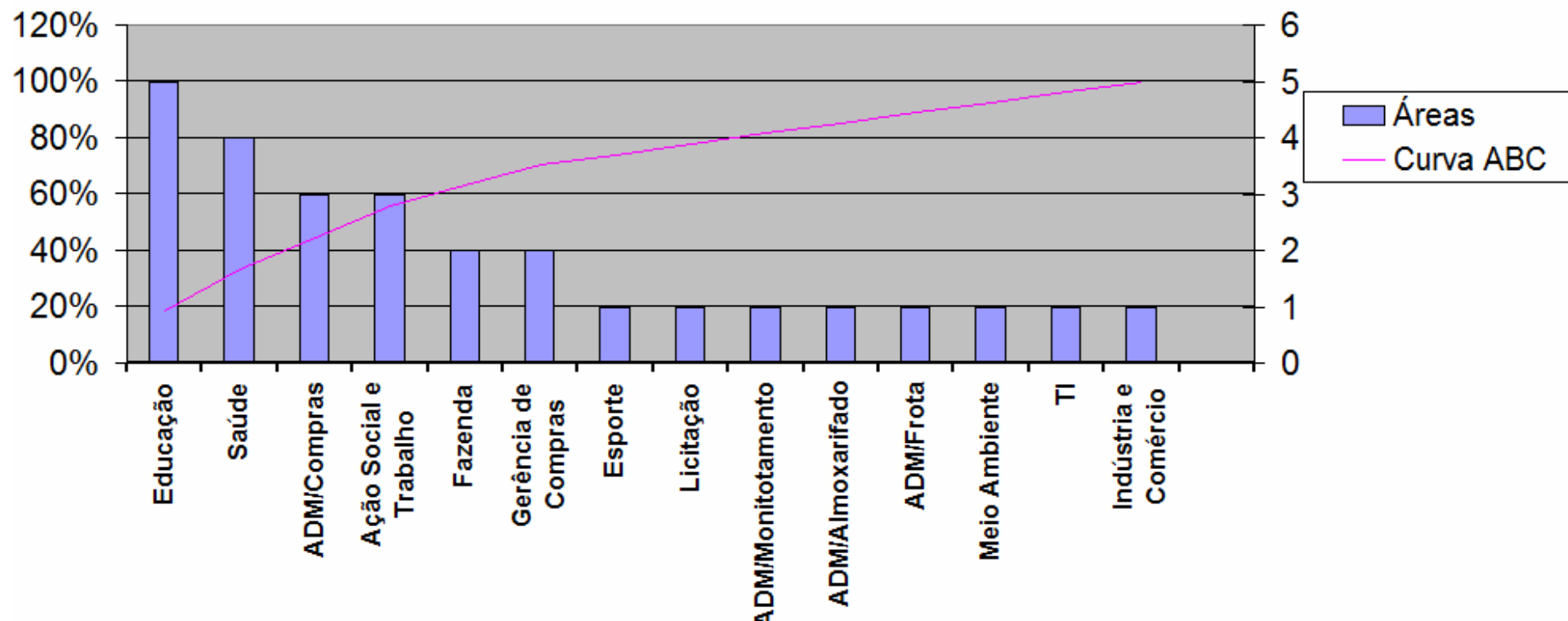
Contrato	eficiência	dias corr.	Indicador	Tempo de execução solicitação de empenho		0,25	0,25	0,13
Contrato			Volume	Processos finalizados no período		59	173	159
Contrato	eficiência	dias corr.	Indicador	Tempo de execução de aditivo concluído			9,5	6
Contrato			Volume	Processos finalizados no período			2	2
Contrato	eficiência	dias corr.	Indicador	Tempo de execução do Contrato concluído		7,7	9,5	9,22
Contrato			Volume	Processos finalizados no período			5	27
Contrato	eficácia	%	Indicador	Porcentagem de Processos Concluídos		100%	100%	100%
Contrato			Volume	Processos finalizados no período			7	29
Empenho	eficiência	dias corr.	Indicador	Tempo de execução do processo concluído		1,5	4,4	5,1
Empenho			Volume	Processos finalizados no período			252	160
Publicação	eficácia	%	Indicador	Publicação nos processos de compras		100%	100%	100%
Publicação			Volume	Processos finalizados no período				
Análise Crítica	eficácia	%	Indicador	Cumprimento de agenda		100%	100%	100%
Análise Crítica			Volume	Processos finalizados no período		1%	1	1
Análise Crítica	eficácia	%	Indicador	Cumprimento de Prazo na Execução de Ações		100%	100%	75%
Análise Crítica			Volume	Processos finalizados no período		1	1	4
Análise Crítica	eficácia	%	Indicador	Eficácia nas ações realizadas		0%	100%	100%
Análise Crítica			Volume	Processos finalizados no período		1	1	4
Auditoria	eficácia	%	Indicador	Cumprimento de Agenda		n/a	100%	0%
Auditoria			Volume	Processos finalizados no período			1	1
Atualização	Eficácia		Indicador	Prazo total de execução atualização		n/a	n/a	n/a
Atualização			Volume	Processos finalizados no período				
Atualização	eficácia	%	Indicador	Cumprimento de Agenda de Atualização Periódica		n/a	n/a	n/a
Atualização			Volume	Processos finalizados no período				
Tecnologia Informação	eficácia	%	Indicador	Cumprimento do prazo de publicação junto à área de TI	100%	100%	100%	100%
Tecnologia Informação			Volume	Processos finalizados no período			6	6
Tecnologia Informação	eficácia	%	Indicador	Backup realizados em dias úteis.	100%	100%	100%	100%
Tecnologia Informação	eficiência	dias corr.	Indicador	Solicitação de Versão Antiga	1	n/a	n/a	n/a
Tecnologia Informação			Volume	Processos finalizados no período	1	0	0	0

Fonte: planilha "indicadores de processo e listagem de documentos 1201A"

Parte 1

Desempenho processos - RNCs RNC por Área

RNC POR ÁREA/SETOR

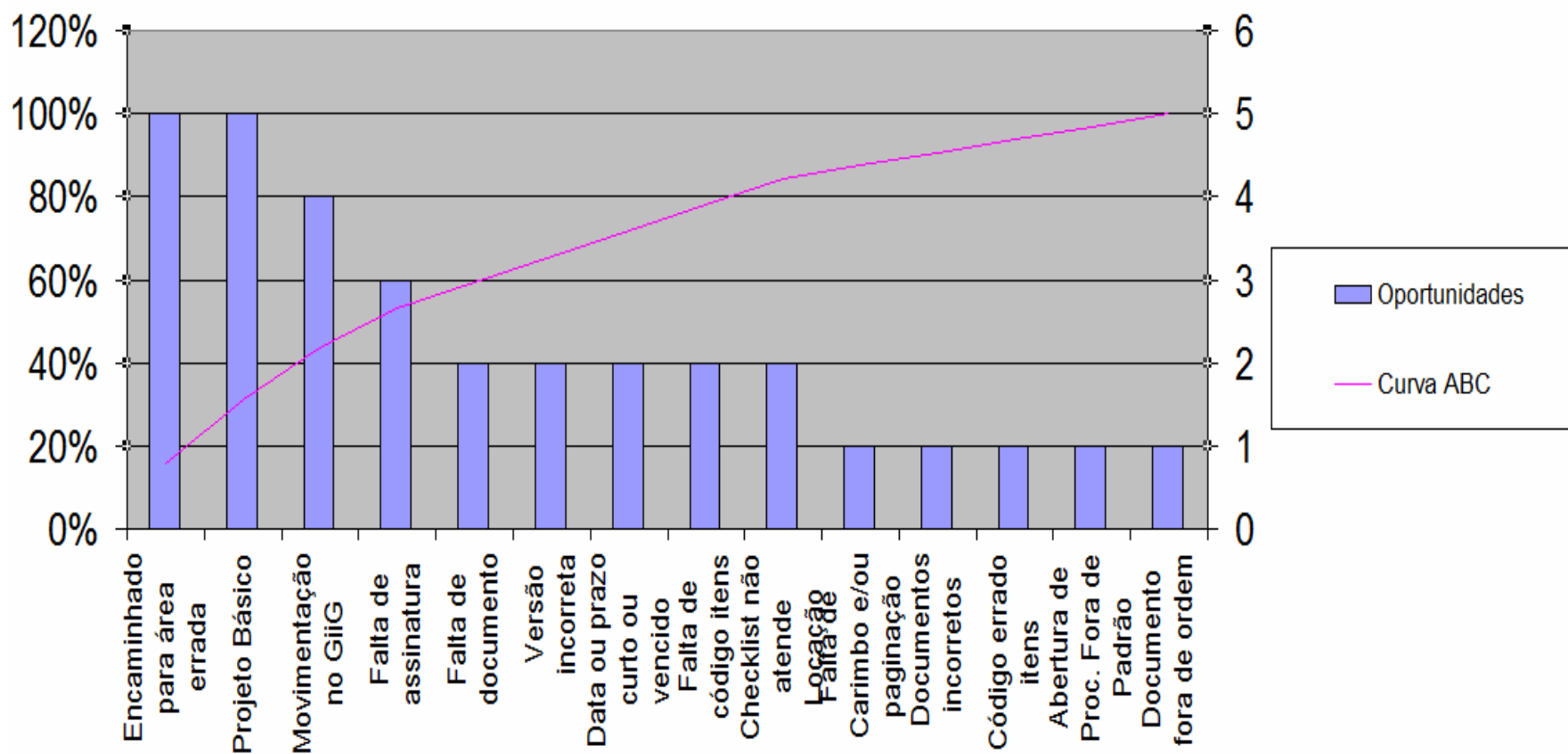


Fonte: Listagem de RNC site.

Parte 1

Desempenho processos - RNCs Tipo de RNC

RNC 06/12/2011 a 06/01/2012



Fonte: Listagem de RNC site.

Parte 1

ACs, APs, Análise Crítica

Ações Concluídas para Análise

111006AN-01: Tramitação GiiG

Antes da realização da ação a tramitação de documentos utilizando o Sistema Gerenciador da Prefeitura (GIIG) era a maior causa de RNC neste período, com a realização da ação, que tinha um objetivo de comunicar e orientar aos principais usuários dos processos de compras, para que estes passem a utilizar o GIIG para a tramitação de processos, orientação feita por meio de treinamento, percebeu-se nos meses seqüentes uma melhoria destes números, evidenciando assim uma melhoria destas informações.

111006AN-02: Monitoração Tempos GiiG

Ouve a evidência de melhoria na diminuição dos prazos médios de recebimentos dos processos de compras utilizando o sistema GIIG pelas áreas de Procuradoria, Saúde e Educação, por meio da diminuição significativa do número de RNC registrados a estes setores do período.

Parte 1

ACs, APs, Análise Crítica

Ações Concluídas para Análise

- **111006AN-03 Relatório Controladoria**

Em contato com a Controladoria para verificar a efetividade da ação, a qual se mostrou-se ineficiente na sua execução, já que não houve melhorias nos números de relatórios apresentados junto a controladoria. Necessidade de novo plano de ação.

- **111006AN-05 Revisão Manual da Qualidade**

Resultado da Auditoria de Certificação realizada pelo TECPAR dias 20 e 21 de dezembro, onde não foi encontrada nenhuma não conformidade no Manual da Qualidade.

- **111110AN-01 Tramitação Guarda de Processo**

Foram feitas 03 (três) visitas oficiais Ficou claro para a equipe da qualidade que implantou esta ação, que os objetivos propostos foram atingidos.

ACs, APs, Análise Crítica

Ações Concluídas para Análise

- **111110AN-03 Execução de Processos**
Treinamentos realizados conforme Relatórios de Treinamentos disponíveis no site.
- **111110AN-05 Publicação nova versão Projeto Básico**
Documento Projeto Básico v1.2 validado e publicado junto ao site http://www.colombo.pr.gov.br/semad_.asp?id=1025. Disponível para todos os usuários. Evidencia Site.
- **111130AU-01 Tratamento da Área de Preocupação apresentada na Auditoria nº6810.**

Resultado da Auditoria de Certificação realizada pelo TECPAR dias 20 e 21 de dezembro, onde não foi encontrada nenhuma não conformidade.



ACs, APs, Análise Crítica

- **111207AN-03 Problemas elétrico e lógico no prédio**

Entrevista junto às áreas de compras sobre a funcionalidade da rede elétrica e lógica nos setores, onde os representantes das áreas atestaram que o problema foi sanado/resolvido.

Parte 1

Mudanças

- Lei federal 12.440/2011: a partir de janeiro de 2012 exigir das empresas para participação nos certames licitatórios a Certidão negativa de Débitos Trabalhistas.

Parte 1

Recomendações melhoria

- Procedimento para descrever envio e registro de documentos pelo GiiG. (Marco Aurélio)

“É necessário ter um procedimento que seja comum a todas as áreas de como deve ser entregue o processo físico e o seu registro no sistema GiiG.”



Parte 2 **PROBLEMAS E ANÁLISE**

Parte 2

Checklist Comprar

- Problema: Dificuldade de compreensão do documento
- Áreas: Clientes
- Evidências: Feedback de Clientes
- Efeito: Falha de execução

Link Críticas e Sugestões no Site

- Problema: Falta de visibilidade do link no site
- Áreas: clientes/áreas de compras/ iso9001.
- Evidências: Feedback clientes
- Efeito: Satisfação cliente/melhoria continua.

Parte 2

Relatório da Controladoria

- Problema: Falta da execução dos relatórios
- Áreas: ISO9001
- Evidências: Ação Corretiva
- Efeito: Comprometimento de informação do SGQ

Lei Federal 12440/2011

- Problema: Nova lei em vigência
- Área: Áreas de compras
- Evidências: Mudanças
- Efeito: Não cumprimento de requisito legal



Processo para envio/recebimento

- Problema: Falta da processo que descreva a atividade
- Áreas: ISO9001/ áreas de compras / clientes
- Evidências: Recomendação de Melhoria
- Efeito: Ineficiência na rastreabilidade de documentos



Parte 3

DECISÃO

Parte 3

Checklist Comprar

- Ação corretiva: Revisar o documento com auxílio de usuários do documento.
- Alvo: Clientes/ Áreas de Compras
- Prazo: 3 meses.
- Responsável: Ismailin

Parte 3

Link Críticas e Sugestões

- Sugestão de Melhoria: Tornar a área de críticas e sugestões no site mais visível.
- Alvo: Clientes/ Áreas de Compras / ISO9001.
- Prazo: 2 meses
- Responsável: Ismailin

Parte 3

Relatório Controladoria

- N/A: Discutir idéias com áreas e reunir-se com controladoria para discutir o assunto para apresentar na próxima reunião de Análise Crítica .
- Alvo: ISO9001.
- Prazo: 1 mês.
- Responsável: Ismailin

Parte 3

Lei Federal 12440/2011

- Ação corretiva: Inclusão da lei nos requisitos dos processos de licitação e compras direta
- Alvo: Áreas de Compras.
- Prazo: 2 meses
- Responsável: Ismailin



Processo para envio/recebimento

- Ação corretiva: Criação de um processo que descreva as atividades
- Alvo: Áreas de Compras/ clientes / ISO9001.
- Prazo: 4 mês
- Responsável: Ismailin