

ATA REUNIÃO 111110AN
Análise Crítica Outubro

TEMA
Análise dos resultados de Outubro e andamento do projeto de implementação.
DATA, LOCAL
Colombo, 10 de novembro de 2011, sede prefeitura, sala de Licitações Das 14h00 às 16h00.
PARTICIPANTES
Mariele (Contratos), Jocimara (Licitação), Elisângela (Contratos), Kely (Empenho/Compras Direta), Simone (Equipe!ISO9001), Marco Aurélio (Equipe ISO9001), Luciana (Equipe ISO9001), Atasir (Empenho/ Compra Direta), Daiane (Licitações), Joice (Saúde), Vanderlei (Diretor de Compras), Ismailin (Coordenador), Emilio (Assessor/Consultor).
OCORRÊNCIAS (iv)
Ausentes: Narcelis (Tecnologia Informação), Angelita (Agricultura), Rita (Secretária/Gestora) e Agnaldo (Controlador)

INTRODUÇÃO (v)
<p>Reunião de Análise Crítica referente ao mês de outubro 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 dos problemas e divididos em 5 “problemas” a serem tratados, sendo eles: Documentos do SGQ; Tramitação do Giig/Guarda de Processo; Abrangência de Processos; Execução de Processos; Treinamento de Ferramenta da Qualidade e Publicação da nova versão do Projeto Básico.</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>

<p>ASSUNTO 1 Documento do SGQ</p> <p>DADOS OBJETIVOS Falta de documentos obrigatórios no SGQ.</p> <p>DISCUSSÃO Conforme apontamento em auditoria externa realizada em 04 de novembro de 2011, o SGQ adotado pela Prefeitura Municipal de Colombo, mostrou-se falho na sua documentação, sendo necessária uma revisão dos 7 documentos obrigatórios da qualidade.</p> <p>AÇÃO Revisão dos documentos do SGQ conforme desvios apontados na Auditoria Externa.</p> <p>111006AN -05 Ação Corretiva</p> <ul style="list-style-type: none">• Motivo: Melhorar compreensão e coerência do SGQ.• Prazo para resultado: 15 dias.• Forma de medir o resultado: Auditoria Externa.• Da ação (xiv)<ul style="list-style-type: none">- O que é: Revisão.

- Como implementar: Reunião/ discussão / pesquisa com equipe ISO9001.
- Quando implementar: Em 15 dias.
- Responsável: Ismailin
- Alvo: Equipe ISO9001.

ASSUNTO 2 Tramitação GiiG / Guarda de Processo.

DADOS OBJETIVOS Rastreabilidade e guarda dos processos de compra.

DISCUSSÃO Os processos de compras devem ser rastreados e sendo o GiiG a ferramenta para este acompanhamento, a organização além de incentivar o seu acompanhamento físico simultâneo ao eletrônico, também deve estabelecer medidas para verificar junto as áreas de compras se isso esta sendo obedecido. Além da rastreabilidade destes processos de compras a sua guarda também deve ser feita pelos usuários da área de compras, atendendo as orientações expostas no manual da qualidade.

AÇÃO Comunicação e verificação em loco das atividades de tramitação dos processos via GiiG e da Guarda dos processos de compras.

111110AN -01 Ação Corretiva

- Motivo: Melhorar a rastreabilidade dos processos de compras via GiiG e incentivar a guarda dos processos zelando pela segurança.
- Prazo para resultado: 1 Mês.
- Forma de medir o resultado: Relatório de verificação em loco e Dados do GiiG.
- Da ação (xiv)
 - O que é: Comunicação e visita em loco as áreas de compras.
 - Como implementar: Comunicar as áreas de compras/visitas semanais a áreas para verificação quanto a tramitação de processos e a guarda destes.
 - Quando implementar: Em 1 mês.
 - Responsável: Marco
 - Alvo: Áreas de Compras.

ASSUNTO 3 Abrangência de Processo.

DADOS OBJETIVOS Processos ISO de compras não cobrem a 100% das necessidades de compras dos clientes.

DISCUSSÃO Por meio de feedback do cliente evidencio-se que os Processos ISO compras não abrange a 100% das necessidades de compras da organização, com o intuito de melhoria a organização deve monitorar quais as necessidades de compras que estão descobertas pelos Processos ISO de compras e então analisá-las para sua implementação.

AÇÃO Expor o fato de os Processos ISO não abranger a 100% das necessidades de compras da organização no MQ e elaborar uma maneira de monitorar o volume/tipo de requisição não atendidas pelos Processos ISO .

111110AN -02 Ação Corretiva

- Motivo: Evidenciar a não cobertura de 100% da requisições de compras pelos Processos ISO, e monitorar quais requisições de compras não são atendidas afim de serem analisadas.
- Prazo para resultado: 4 Meses.
- Forma de medir o resultado: Feedback dos clientes e monitoramento das requisições de compras não atendidas.
- Da ação (xiv)
 - O que é: Incluir informação no MQ, monitorar as requisições de compras não cobertas pelos Processos ISO.
 - Como implementar: Revisão do Manual da Qualidade/Orientar o Processo de Gerência de Compras a registrar RNC para as requisições de compras não atendidas

- pelos Processos ISO.
- Quando implementar: Em 4 mês.
- Responsável: Ismailin
- Alvo: Áreas de Compras/Clientes.

ASSUNTO 4 Execução de Processos

DADOS OBJETIVOS Número de RNC registradas no período.

DISCUSSÃO As secretarias de Obras e Viação, Ação Social e a de Saúde, foram as que mais tiveram RNC registradas no período, sendo inclusive de causas de retorno dos processos a áreas para correção ou inclusão de informações impactando na eficiência das suas requisições de compras. Pela análise dos RNCs feito a estes verificou-se que a maioria destes são falhas operacionais o que pode ser sanado com o treinamento.

AÇÃO Incluir pessoas destas secretarias no T2 fase 2 a ser realizado no mês de novembro de 2011, e rever o conteúdo deste incluindo as principais causas de RNC neste período afim de esclarecer as dúvidas.

111110AN -03 Ação Corretiva

- Motivo: Capacitar servidores/melhorar a eficiência.
- Prazo para resultado: 1 mês.
- Forma de medir o resultado: Participação do Treinamento.
- Da ação (xiv)
 - O que é: Treinamento.
 - Como implementar: Rever conteúdo do T2/Incluir no T2 servidores das Secretarias/ Treinar servidores.
 - Quando implementar: Em 1 mês.
 - Responsável: Ismailin
 - Alvo: Secretaria de Obras e Viação; Ação Social e Saúde.

ASSUNTO 5 Treinamento Ferramentas da Qualidade

DADOS OBJETIVOS Sugestão de melhoria.

DISCUSSÃO Por meio do canal de comunicação junto ao site foi feita a sugestão para a criação de um programa de treinamento sobre as ferramentas da qualidade, oportunizando uma melhor comunicação entre a equipe ISO9001 e os usuários das áreas de compras e as secretarias.

AÇÃO Criar um Plano de treinamento sobre as Ferramentas da Qualidade e temas administrativos utilizados pelo SGQ da prefeitura e disponibilizar para os servidores das áreas de compras e principais clientes do SGQ.

111110AN -04 Ação Corretiva

- Motivo: Capacitar servidores/melhorar a comunicação.
- Prazo para resultado: 4 meses.
- Forma de medir o resultado: Participação do Treinamento.
- Da ação (xiv)
 - O que é: Treinamento.
 - Como implementar: Criar plano de treinamento/ Definir agenda / Treinar servidores.
 - Quando implementar: Em 4 meses.
 - Responsável: Marco
 - Alvo: Equipe ISO9001; usuários áreas de compras; principais clientes.

ASSUNTO 6 Publicação nova versão Projeto Básico

DADOS OBJETIVOS Atendimento a necessidade de novas informações no documento.

DISCUSSÃO A necessidade da inclusão de novas informações no documento “Modelo de Projeto Básico” para uma maior eficiência das áreas de compras na execução de suas atividades, faz com que seja publicada uma nova versão do documento com as alterações já desenvolvidas pela equipe ISO9001.

AÇÃO Publicar a nova versão do Projeto Básico, junto ao site do SGQ..

111110AN -05 Ação Corretiva

- Motivo: Inclusão de informações necessárias aos usuários das áreas de compras no documento.
- Prazo para resultado: 15 dias.
- Forma de medir o resultado: Publicação do Documento.
- Da ação (xiv)
 - O que é: Atualizar versão do documento.
 - Como implementar: Fazer ultima revisão/ Publicar documento junto ao site.
 - Quando implementar: Em 15 dias
 - Responsável: Ismailin
 - Alvo: áreas de compras.

Colombo, 11 de novembro de 2011.

Marco Aurélio Gastão

Reunião de Análise Crítica ISO9001 - Compras

Colombo, 11 de Novembro 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
- Tramitação Giig / Guarda de Processo
- Abrangência de Processos
- Execução de Processos
- Treinamento de Ferramentas da Qualidade
- Atualização Projeto Básico

Parte 3 – Decisões

- Melhoria processos/SGQ
- Melhoria serviços
- Recursos



Parte 1

DADOS

Parte 1

Auditorias

Problemas apontados

- Manual da Qualidade: exclusões, escopo, ajustes
- 7 Documentos da ISO9001
- Tratamento não conformidades
- Planejamento treinamentos
- Processo físico (descarte, rastreabilidade, etc)



Parte 1

Feedback cliente

Processo

- Checklist específico para imóveis

Fonte: canal de feedback no site colombo.pr.gov.br

Parte 1

Desempenho processos - indicadores

Processo	Tipo	Unidade	Nome Indicador	1109	1110	1111
Compras Secretaria	eficiência	dias corr.	Tempo de execução do processo concluído		81	
	eficácia	%	Porcentagem de processos concluídos			
Gerência de Compras	eficiência	dias corr.	Prazo de execução processo gerência de compras		7	
Compras Direta	eficiência	dias corr.	Tempo de Execução do Processo Concluído		32	
	eficácia	%	% de Solicitações de Compras Direta Não Concluídas		100%	
Licitação	eficiência	dias corr.	Tempo de Execução do processo concluído		72	
	eficácia	%	Porcentagem de licitações homologadas		72,70%	
Contrato	eficiência	dias corr.	Tempo de Execução do processo concluído		7,7	
	eficácia	%	Porcentagem de Processos Concluídos		100%	
Empenho	eficiência	dias corr.	Tempo de execução do processo concluído		1,5	
Publicação	eficácia	%	Publicação nos processos de compras		100%	
Análise Crítica	eficácia	%	Cumprimento de agenda		100%	
	eficácia	%	Cumprimento de Prazo na Execução de Ações		100%	
	eficácia	%	Eficácia nas ações realizadas		100%	
Auditoria	eficácia	%	Cumprimento de Agenda		n/a	
Atualização	PAT11		Prazo total de execução atualização		n/a	
	eficácia	%	Cumprimento de Agenda de Atualização Periódica		n/a	
Tecnologia Informação	eficácia	%	Cumprimento do prazo de publicação junto à área de TI	100%	100%	
	eficácia	%	Backup realizados em dias úteis.	100%	100%	
	eficiência	dias corr.	Solicitação de Versão Antiga	1		

Fonte: planilha "indicadores de processo e listagem de documentos 1111b.xls"

Parte 1

Desempenho processos - RNCs

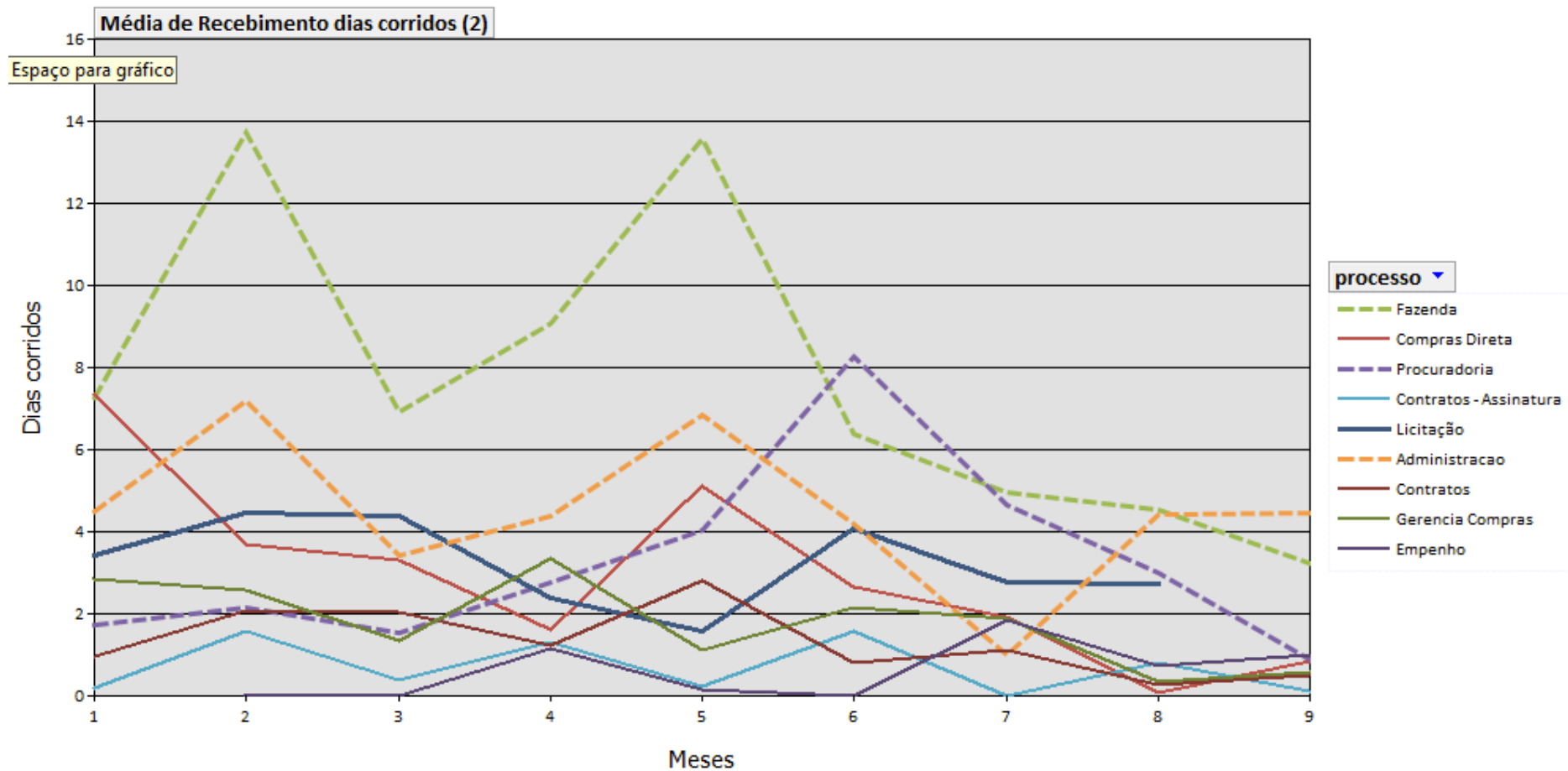
Tipo de RNC

RNC N° 153 a 189 (de 04/10 a 07/11/2011).		Encaminhamento				Total de RNC's abertas	Total de problemas relacionados nas RNC's				
		Total Devolução	Total Prosseguimento	Problemas em todas as RNC's							
Tipo	Características	7	28	Devolução	Prosseguimento	35	45				
1	Tempo de Execução do processo fora do prazo										
2	Emissão/tratamento de documentos incorretos							2	1		
3	Falta de documento no processo							1			
4	Processo encaminhado para área errada								6		
5	falta código nos itens do produto ou código errado							2	6		
6	Processo recebido fisico, porém sem registro de envio no GiiG								9		
7	Falta de registro de alguma ocorrência no GiiG										
8	Problema no Projeto Básico							3	2		
9	Versão incorreta de documento							1	3		
10	Data ou prazo de documentos curto ou vencido										
11	Falta de assinatura							1			
12	Problemas com o Orçamento.										
13	Demora da assinatura em Edital de Licitação										
14	Falta de Carimbo e ou numeração "em branco" no processo								2		
15	Problema com abertura do protocolo								4		
16	Processo despachado no GiiG e demora na entrega fisico.								2		
Total				10	35						

Fonte: Listagem de RNC site.

Parte 1

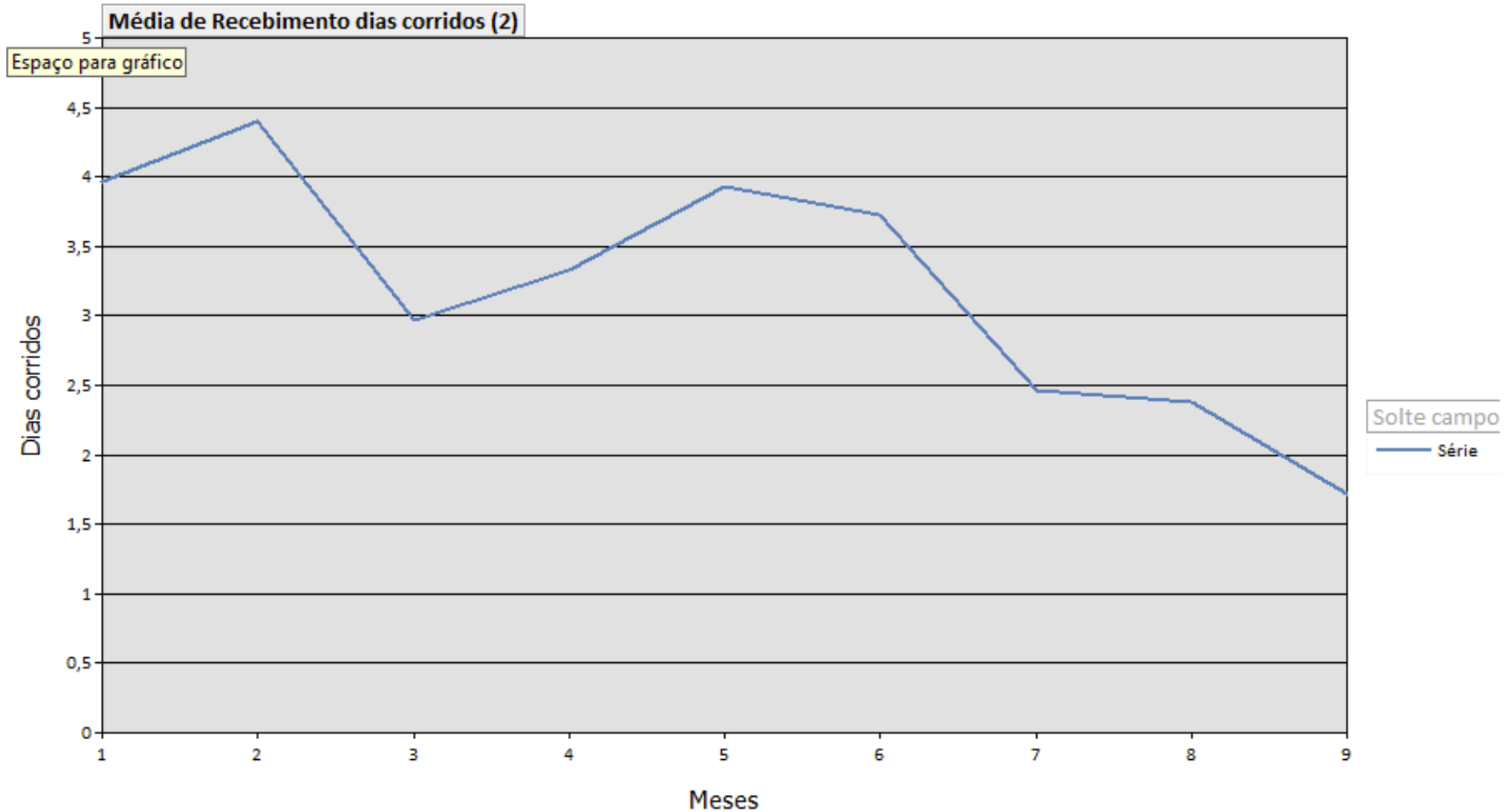
Desempenho processos - GiiG



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: Definido data T2 revisado conteúdo
- 111006AN-02: Contatadas áreas
- 111006AN-03: Memorando
- 111006AN-04: Desenvolvido processo ISO
- 111006AN-05: Revisão



Parte 1

Mudanças

- Reforma Infra-estrutura (sede)



Parte 1

Recomendações melhoria

- Alterações Projeto Básico
- Treinamento ferramentas da Qualidade



Parte 2 **PROBLEMAS E ANÁLISE**

Parte 2

Documentos do SGQ

- Problema: Falta de documentos obrigatórios do SGQ
- Áreas: ISO9001
- Evidências: Auditoria/Resultado de AC
- Efeito: Dificuldade de controle

Tramitação GiiG/Guarda Processos

- Problema: Rastreabilidade e guarda dos Processos de Compra
- Áreas: Áreas de Compras/ Clientes.
- Evidências: Auditoria / Mudanças / GiiG
- Efeito: Atividade de compra

Parte 2

Abrangência de Processos

- Problema: Checklist ineficiente para locação de imóveis.
- Áreas: Clientes e Áreas de Compras
- Evidências: Feedback Cliente
- Efeito: Não cobertura do processo

Execução de Processos

- Problema: Elevado nº. de RNC
- Área: Obras e Viação; Ação Social e Saúde
- Evidências: RNC
- Efeito: Falha na execução/atraso

Parte 2

Treinamento Ferramentas da Qualidade

- Problema: Compreensão da linguagem utilizada no SGQ
- Áreas: Áreas de compras/ clientes.
- Evidências: Sugestão de melhoria
- Efeito: Falha de Comunicação

Atualização Projeto Básico

- Problema: Falta de informação
- Áreas: Clientes
- Evidências: Sugestão de melhoria
- Efeito: Atualização do documento



Parte 3

DECISÃO

Parte 3

Documentos do SGQ

- Ação corretiva: Revisar os documentos do SGQ conforme desvios apontados em auditoria.
- Alvo: ISO9001
- Prazo: 15 dias
- Responsável: Ismailin

Parte 3

Tramitação GiiG / Guarda de Processo

- Ação corretiva: Comunicação/Monitoração em loco
- Alvo: Todos
- Prazo: 1 mês
- Responsável: Marco

Parte 3

Abrangência de Processo

- Ação corretiva: Incluir informação no MQ
- Alvo: ISO9001
- Prazo: 15 dias
- Responsável: Ismailin

Parte 3

Execução de Processos

- Ação corretiva: Incluir representantes das áreas no T2
- Alvo: Obras e Viação, Social e Saúde.
- Prazo: 1 mês
- Responsável: Ismailin

Parte 3

Treinamento Ferramenta Gestão da Qualidade

- Ação corretiva: Elaborar programa de treinamento sobre o tema e disponibilizar para interessados.
- Alvo: Todos
- Prazo: 4 meses
- Responsável: Marco

Atualização Projeto Básico

- Ação corretiva: Publicar nova versão Projeto Básico
- Alvo: Clientes
- Prazo: 15 dias
- Responsável: Ismailin