**Logotipo

Descrição gerada automaticamente**

**Unidade Dona do Processo de Trabalho (SIGLA)**

**Emitente(s) do PO (SIGLA)**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO (PO)**

**TÍTULO DO PO**

**Versão nº: 000**

**00/00/0000**

**LISTA DE SIGLAS**

Exemplo:

DI-PLAN Diretoria de Governança, Planejamento e Gestão

PO Procedimento Operacional Padrão

Serv-Melhoria Serviço de Gestão da Melhoria Contínua

SGI Sistema de Gestão Integrado

SGP Sistema de Gestão e Planejamento

TCE-GO Tribunal de Contas do Estado de Goiás

**SUMÁRIO**

[1. Cadeia de Valor de Processos de Trabalho 3](#_Toc84254866)

[1.1 Núcleo de Valor 3](#_Toc84254867)

[1.2 Macroprocesso 3](#_Toc84254868)

[1.3 Processo de Trabalho 3](#_Toc84254869)

[2. Responsabilidades 3](#_Toc84254870)

[2.1 Dono do Processo do Trabalho 3](#_Toc84254871)

[2.2 Emitente(s) da ITR 3](#_Toc84254872)

[2.3 Alcance 3](#_Toc84254873)

[3. Objetivo 3](#_Toc84254874)

[4. Documentos de Referência 3](#_Toc84254875)

[5. Definições Iniciais 3](#_Toc84254876)

[6. Diagrama de Escopo de Interface (DEIP) 4](#_Toc84254877)

[7. Fluxo Operacional 4](#_Toc84254878)

[8. Detalhamento do Fluxo Operacional 4](#_Toc84254879)

[8.1 Etapa 1 4](#_Toc84254880)

[8.1.1 Tarefa 1 4](#_Toc84254881)

[8.1.2 Tarefa 2 4](#_Toc84254882)

[8.2 Etapa 2 4](#_Toc84254883)

[8.2.1 Tarefa 1 4](#_Toc84254884)

[9. Indicadores 5](#_Toc84254885)

[9.1 Indicadores de Verificação 5](#_Toc84254886)

[9.2 Indicadores de Controle 5](#_Toc84254887)

[10. Controle de Registros 5](#_Toc84254888)

[11. Anexos 6](#_Toc84254889)

[12. Elaboração, Revisão e Aprovação 6](#_Toc84254890)

# Cadeia de Valor de Processos de Trabalho

## Núcleo de Valor

(Pesquisar no site a cadeia de valor: <https://portal.tce.go.gov.br/cadeia-de-valor>)

## Macroprocesso

(Pesquisar no site a cadeia de valor: <https://portal.tce.go.gov.br/cadeia-de-valor>)

## Processo de Trabalho

(Pesquisar no site a cadeia de valor: <https://portal.tce.go.gov.br/cadeia-de-valor>)

# Responsabilidades

## Dono do Processo do Trabalho

Informar a unidade correspondente, no 1º nível de Gestão (Secretaria, Diretoria, etc.)

## Emitente(s) do PO

Informar a área responsável pela elaboração do PO (pode ser um Serviço, Gerência, ou diretamente uma Secretaria ou Diretoria). Caso o PO seja elaborado de forma conjunta por mais de uma área, todas as áreas emitentes devem ser mencionadas.

## Alcance

Exemplo: Este PO contempla tarefas relativas aos seguintes setores do TCE-GO:

* Secretarias, Diretorias e suas Unidades Organizacionais vinculadas

# Objetivo

Exemplo: Este Procedimento Operacional Padrão (PO) tem como objetivo estabelecer critérios e etapas do processo de **Gestão da Melhoria Contínua**, visando a padronização do registro e tratativa para a efetiva implementação de iniciativas de melhorias institucionais.

# Documentos de Referência

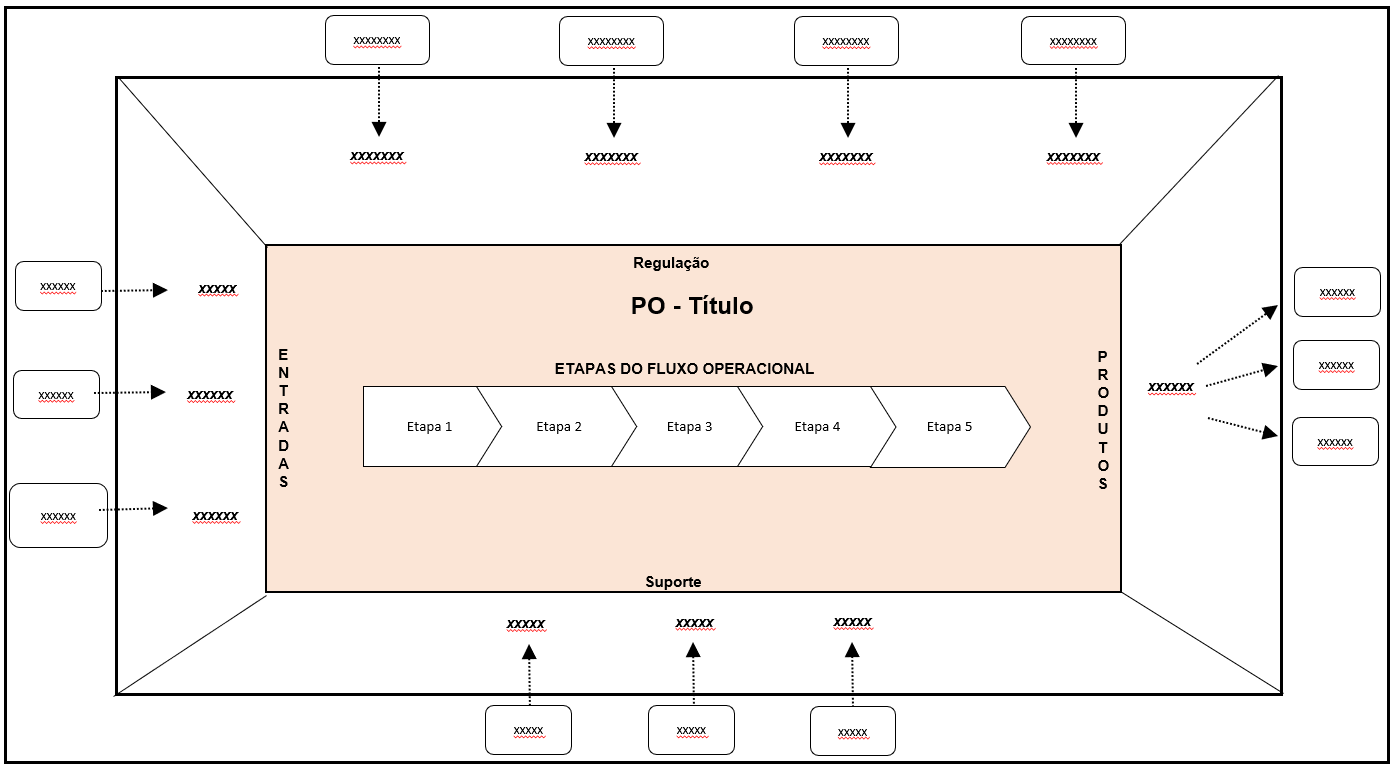
* Resolução Administrativa nº xx de xxxx
* NBR ISO 9001:2015 – Sistema de Gestão da Qualidade
* Lei Estadual nº xx de xxxx

# Definições Iniciais

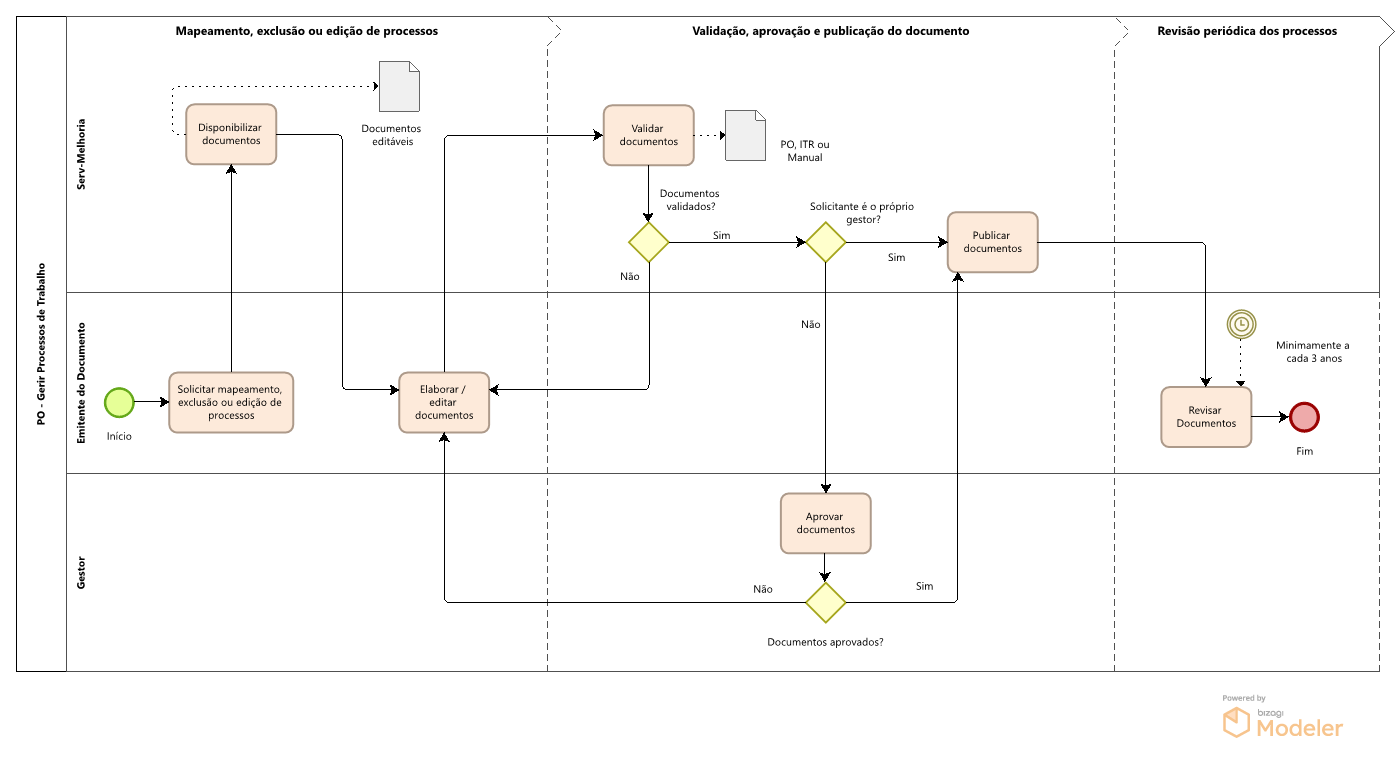
Exemplo:

* **Não Conformidade (NC):** é o resultado insatisfatório de um processo, ou seja, é um processo que não atendeu aos requisitos legais e regulamentares.
* **Oportunidade de Melhoria (OM):** trata-se da identificação de possível aperfeiçoamento do processo organizacional existente. Origem de OM: i) auditorias internas; ii) auditorias externas; iii) planejamento bianual; iv) Reunião de Avaliação da Estratégia (RAE).

# Diagrama de Escopo de Interface (DEIP)



# Fluxo Operacional



# Detalhamento do Fluxo Operacional

## Etapa 1

### Tarefa 1

Essa descrição deve ocorrer da maneira mais detalhada possível, de forma simples e objetiva, possibilitando que o conhecimento prático fique claro, identificando: i) o que será feito; ii) como será feito; iii) de quem é a responsabilidade pela execução da tarefa; iv) o momento que deve ser executada e vi) em que local ( destino, sistema, etc,) será realizada a tarefa.

### Tarefa 2

## Etapa 2

### Tarefa 1

# Indicadores

## Indicadores de Verificação

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nome** | **Descrição** | **Forma de cálculo** |
| **Quantidade de iniciativas de melhoria** | Mostra a quantidade de iniciativas de melhoria, segmentadas por: *Unidade Responsável*, *Tipo*, *Origem* e *Situação.* |  |
| **Quantidade de Não Conformidades** | Mostra a quantidade de iniciativas de melhoria do tipo “Não Conformidade”, segmentadas por: *Unidade Responsável* e *Situação.* |  |

## Indicadores de Controle

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nome** | **Descrição** | **Forma de cálculo** |
| **Desempenho geral e por unidade** | Mostrar o percentual de Ocorrências encerradas no ciclo em relação à quantidade de Ocorrências com *Situação* em aberto no início do ciclo.  **Observações:**  - Cada ciclo corresponde ao final de uma auditoria (interna ou externa) até o início da próxima (interna ou externa)  - Ocorrências em aberto possuem *Situação: Nova; Em andamento;* ou *Paralisada*;  - Ocorrências encerradas possuem *Situação*: *Encerrada*. |  |

# Controle de Registros

| **Nome do Registro / Código** | **Armazenamento e Preservação** | **Distribuição e Acesso\*** | **Recuperação\*\*** | **Retenção e Disposição** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Memorando | Sistema Informatizado (Tce-Docs) | Distribuição por meio de sistema eletrônico disponível na máquina do colaborador com acesso controlado por senha da intranet (Tcenet) | Backup | Tempo indeterminado |
| Processo Autuado | Sistema Informatizado (SINI - e-TCE). | Distribuição por meio de sistema eletrônico disponível na máquina do colaborador com acesso controlado por senha da intranet (Tcenet) | Backup; | Tempo indeterminado. |
| Registro de Ocorrência | Sistema Informatizado (Sistema de Gestão e Planejamento - SGP) | Distribuição por meio de sistema eletrônico disponível no portal do TCE-GO com acesso controlado por senha da rede corporativa. | Backup | Tempo indeterminado |

\*A distribuição e o acesso a sistemas eletrônicos do TCE-GO são regidos pelas diretrizes e normas concernentes ao Sistema de Gestão da Segurança da Informação.

\*\* A recuperação de informações eletrônicas custodiadas pelo TCE-GO é regida pelas diretrizes e normas concernentes ao Sistema de Gestão da Segurança da Informação.

# Anexos

Não se aplica

# Elaboração, Revisão e Aprovação

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| (Nome do PO) ex: PO – Gerir Processo de Trabalho | | |
| (Dono do Processo de Trabalho) Ex: Diretoria de Governança, Planejamento e Gestão - DIPLAN | | |
| ***Responsável por*** | ***Nome*** | ***Função*** |
| Elaboração | Informar nome | Informar |
| Revisão/Aprovação | Informar nome | Informar nome |
| Controle de Qualidade |  | Chefe do Serviço de Gestão da Melhoria Contínua |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Controle de Versionamento | | |
| Versão anterior:  n. xxx de xx/xx/xxxx | Versão atual:  n. xxx de xx/xx/xxxx | Próxima revisão programada: xx/xx/xxxx |