



sac

**SERVIÇO DE
ATENDIMENTO
AO CIDADÃO**

REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL
MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO

CARTEIRA DE TRABALHO
E
VIDÊNCIA SOCIAL

Certificação ISO 9001:2015 nos Postos SAC's

- Implantação do Sistema de Gestão da Qualidade em 5 postos do SAC: **Pau da Lima, Barra, Comércio, Candeias e Bela Vista.**

Benefícios da Implantação

- Processos bem definidos, procedimentos descritos de forma a facilitar a gestão do conhecimento organizacional, indicadores definidos e monitorados para facilitar a tomada de decisões “Medir para Melhorar”.
- Identificação de falhas ou gargalos nos processos que são tratados como não conformidades de forma a identificar a causa raiz do problema e tomar ações que evitem a recorrência, além de abrangência dessas ações para outras áreas.
- Melhoria contínua promovido pelo sistema de gestão da qualidade na organização, no menor tempo e com o menor custo, ou seja, sua equipe irá atuar com foco no resultado que é a satisfação do cidadão.

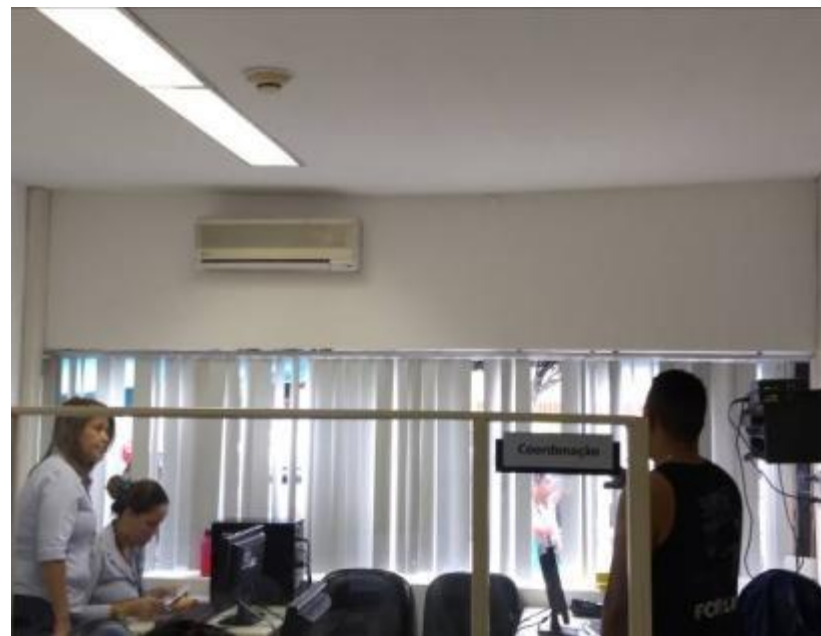
Melhorias Implantadas

- Infraestrutura – Impermeabilização e Pintura do Posto

Candeias



Antes



Depois

Melhorias Implantadas

- Infraestrutura – Sinalização de extintor de incêndio

Candeias



Antes



Depois

Melhorias Implantadas

- Infraestrutura – Troca dos forros das longarinas

Barra



Antes

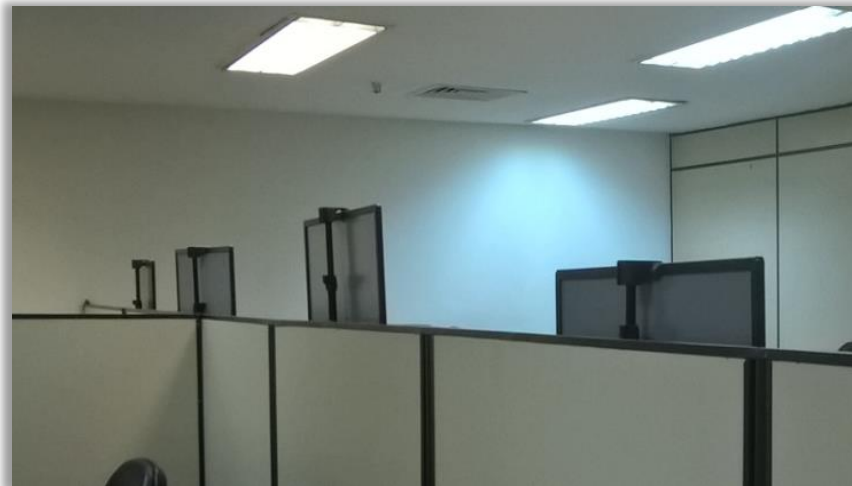


Depois

Melhorias Implantadas

- Programação Visual – T R E_ Cenário fixado com fita adesiva

Barra



Antes

Depois

Melhorias Implantadas

- Gestão – Não possui o conceito “Visão da Organização”

Bela Vista



Antes



Depois

Melhorias Implantadas

- Gestão de estoque – Organização e etiquetagem

Bela Vista



Antes



Depois

Melhorias Implantadas

- Infraestrutura – Reparo de torneira do Sanitário F/M

Comércio



Antes

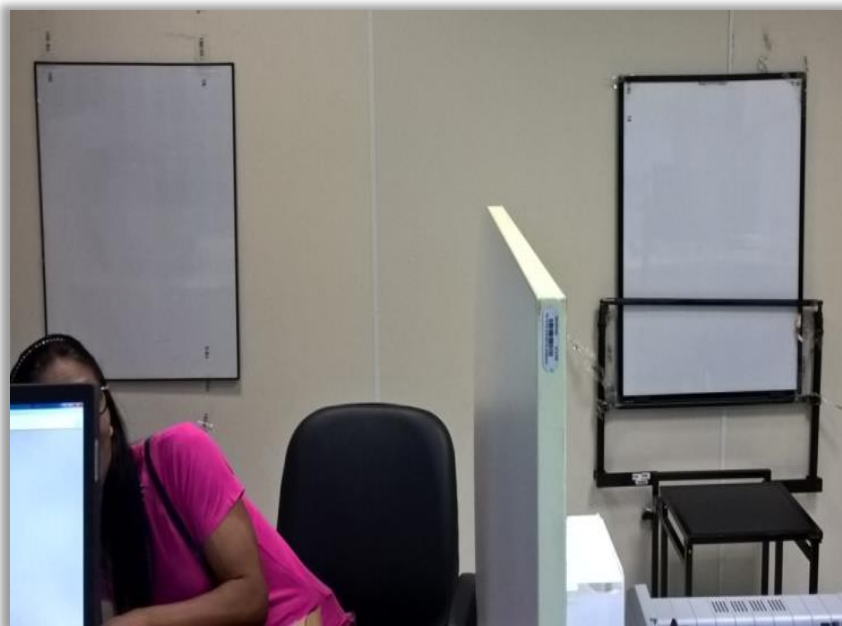


Depois

Melhorias Implantadas

- Programação Visual – Painel para fotos afixada com fita adesiva

Comércio



Antes



Depois

Melhorias Implantadas

- Infraestrutura – Reparo no vazamento do dreno ar condicionado

Pau da Lima



Antes

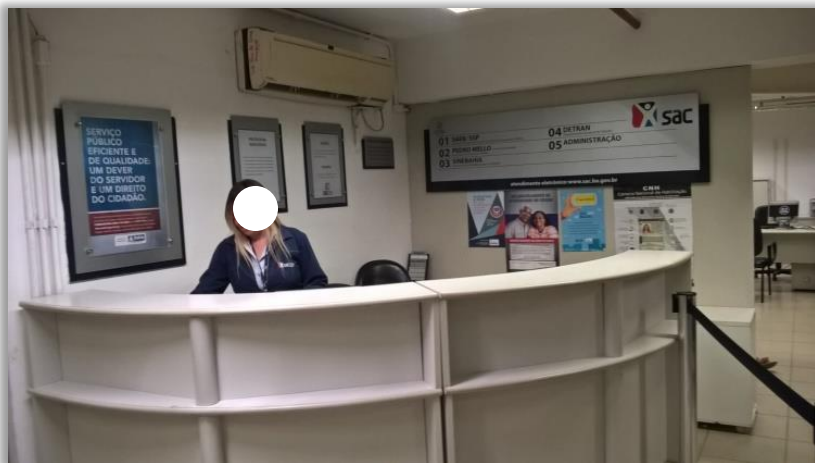


Depois

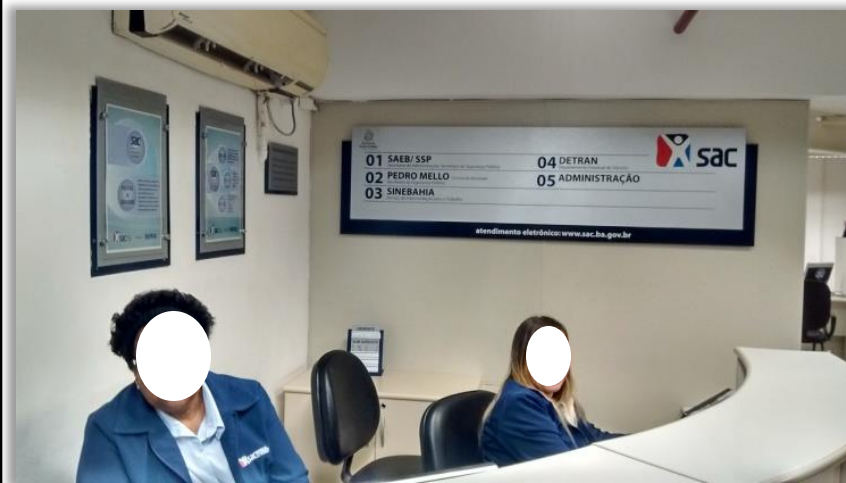
Melhorias Implantadas

- Infraestrutura – Reparo no vazamento do dreno ar condicionado

Pau da Lima



Antes



Depois

Consultorias para Certificação ISO 9001:2015

Consultorias para Certificação ISO 9001:2015

- 1. Ouvidoria Geral do Estado – OGE.**
- 2. Casa Civil**
- 3. SAEB/ Diretoria Administrativa – DA**
- 4. SAEB /Junta Médica Oficial da Bahia**
- 5. Superintendência de Defesa do Consumidor - PROCON**
- 6. SAEB / Superintendência de Previdência – SUPREV**

Consultorias para Certificação ISO 9001:2015

- Implantação do Sistema de Gestão da Qualidade na **Ouvidoria Geral do Estado – OGE. Tornando a primeira ouvidoria pública certificada no Brasil – Concluída**
- Implantação do Sistema de Gestão da Qualidade em 03 Unidades Administrativas: Almoxarifado, Setor de Protocolo e Gerência de Transportes **Casa Civil - Em Andamento**
- Consultoria prestada para a **Diretoria Administrativa – DA**, com objetivo padronizar o atendimento da recepção e o controle de acesso ao prédio da SAEB - **Concluída**
- **Junta Médica Oficial da Bahia** a consultoria teve como objetivo atuar na qualidade do atendimento prestado e no período de setembro a dezembro atuamos com treinamento, padronização do atendimento recepção, migração das ligações telefônicas para Call Center **Em Andamento**

Consultorias para Certificação ISO 9001:2015

- **Superintendência de Defesa do Consumidor - PROCON**, realizado mapeamento e modelagem de quinze processos finalísticos na versão “*AS IS*” (como ele é hoje) no período de junho a dezembro/17, em 2018 será realizado a análise de melhorias de iniciado a versão “*TO BE*” dos processos - **Em Andamento**

- **Superintendência de Previdência – SUPREV**, realizado o planejamento, definição do escopo de certificação, elaboração da política da qualidade e seus objetivos e definição de indicadores. Foi administrado o treinamento de Auditor Interno da Norma ISO 9001:2015, elaboração dos procedimentos, realização de auditoria interna, tratamento das não conformidades, análise crítica e implantação de melhorias e acompanhar a auditoria a ser realizada pelo órgão certificador - **Em Andamento prazo de conclusão abril/2018**

Melhorias Implantadas na Junta Médica Oficial da Bahia

Melhorias Implantadas em 2017 – Junta Médica

- Infraestrutura – Pintura nas paredes do segundo Andar

Acesso 2º Andar



Antes

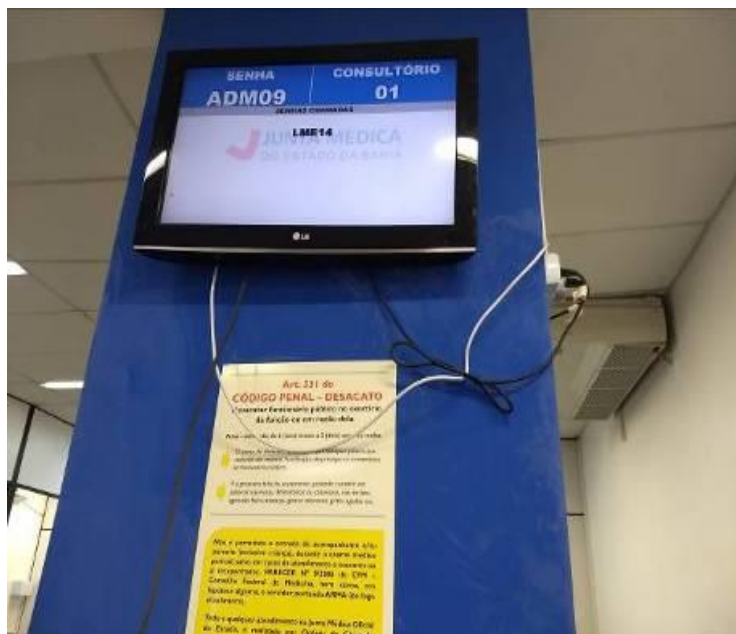


Depois

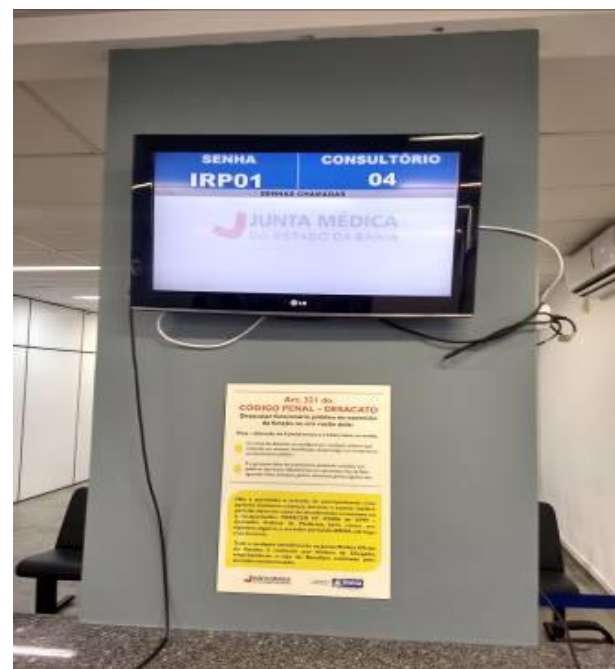
Melhorias Implantadas em 2017 – Junta Médica

- Infraestrutura – Pintura na recepção e arrumação da fiação

Recepção 4º andar



Antes

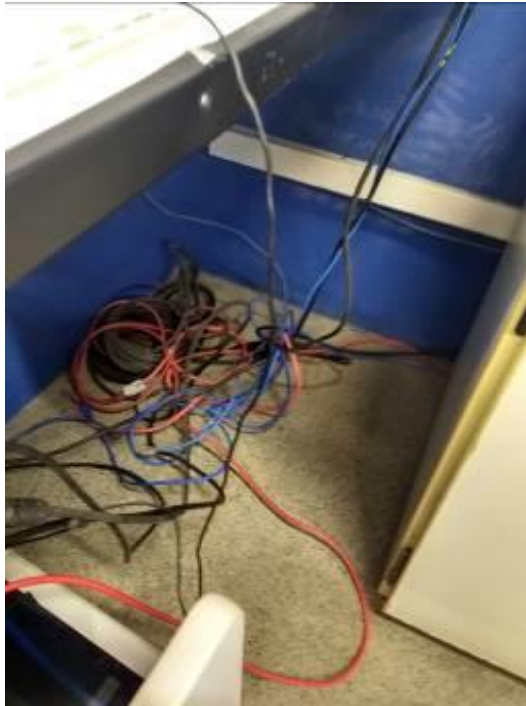


Depois

Melhorias Implantadas em 2017 – Junta Médica

- Infraestrutura – Arrumação e organização de fiação exposta

Recepção 4º andar



Antes



Depois

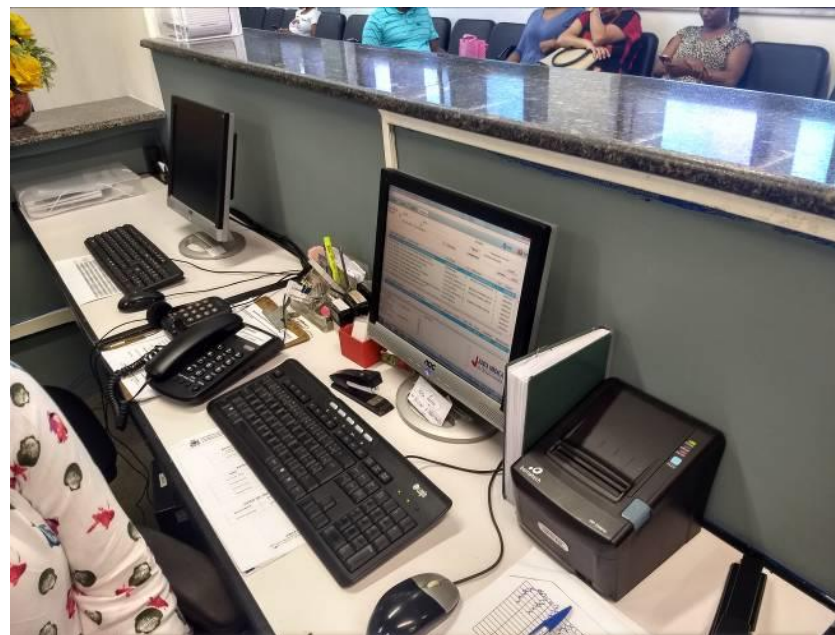
Melhorias Implantadas em 2017 – Junta Médica

- Infraestrutura – organização e realização de nova bancada

Recepção 4º andar



Antes



Depois

Melhorias Implantadas em 2017 – Junta Médica

- Infraestrutura – Troca de ar condicionado

Sala de Espera 4º andar



Antes

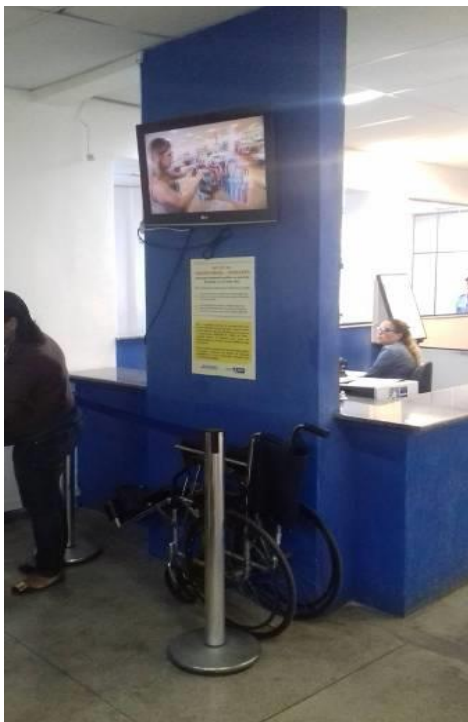


Depois

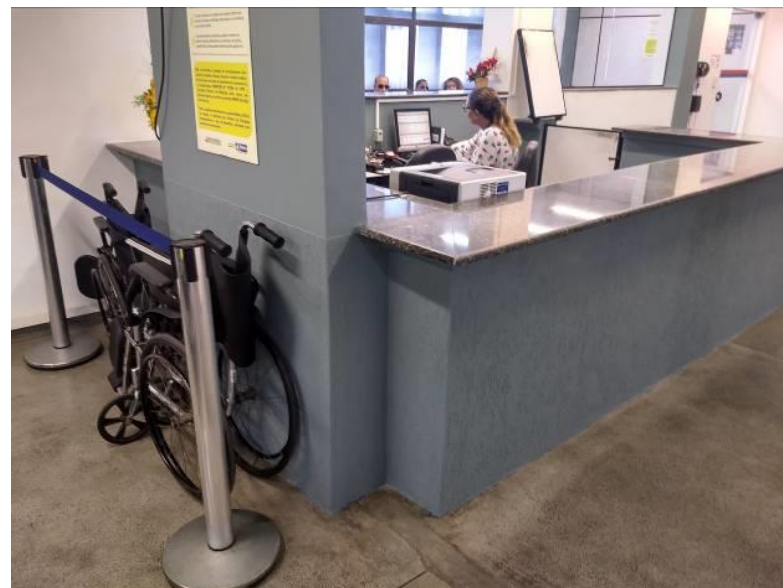
Melhorias Implantadas em 2017 – Junta Médica

- Infraestrutura – Pintura e organização

Sala de Espera 4º andar



Antes



Depois

Melhorias Implantadas em 2017 – Junta Médica

- Infraestrutura – Pintura e etiquetamento do armário

Núcleo de adicionais



Antes



Depois

Melhorias Implantadas em 2017 – Junta Médica

- Infraestrutura – Organização de arquivos

Sala de Insalubridade



Antes



Depois