

Informe da Qualidade

Visando atender aos requisitos da norma ISO 9001:2015, foi criado o Informe da Qualidade, informativo mensal que tem como objetivo divulgar matérias relativas ao Sistema de Gestão da Qualidade - SGQ implantado na DG/PGE no final de 2017, nos processos da Coordenação de Distribuição e Atendimento (CDA), Coordenação de Transportes (CTAN), Coordenação de Material e Patrimônio (CMP) e Coordenação de Recursos Humanos (CRH) e certificado pela norma NBR ISO 9001:2015, através do Instituto Baiano de Metrologia e Qualidade - IBAMETRO.

O Informe da qualidade divulgará indicadores apurados mensalmente pelas áreas, relacionados à melhoria de nossos serviços e satisfação do cliente, alterações nos procedimentos e documentos que pertencem ao SGQ, dentre outras informações afins.

Na 1ª edição do Informe da Qualidade são destacadas as seguintes matérias: manutenção da certificação, política da qualidade, objetivos e mensuração dos indicadores.

Mantenção da certificação do Sistema de Gestão da Qualidade

Após a auditoria externa realizada pelo IBAMETRO neste mês de novembro, o sistema de gestão da qualidade da DG/PGE manteve a certificação da norma ISO 9001:2015 por continuar adequado aos requisitos da norma, segundo avaliação dos auditores. Não foram evidenciadas "não conformidades", apenas apontadas oportunidades de melhorias.

Política da Qualidade

Após algumas alterações, considerando os registros das auditorias anteriores, a política da qualidade da DG/PGE atualmente está descrita da seguinte forma:

"A Procuradoria Geral do Estado compromete-se com a otimização e o aprimoramento dos produtos/serviços e dos processos de recepção, expedição, protocolo, triagem, distribuição e digitalização de documentos, atendimento ao público, gestão de estoque de material, gestão de transportes e de frota, gestão de recursos humanos, visando à satisfação dos seus clientes e colaboradores, ao atendimento aos requisitos aplicáveis e à melhoria contínua do seu sistema de gestão da qualidade.

Esta política é o comprometimento da Alta Direção com o Sistema de Gestão da Qualidade, em conformidade com a Norma ABNT NBR ISO 9001:2015 e aprovada pelo Procurador Geral do Estado".

A política da qualidade vem sendo amplamente comunicada junto aos colaboradores para que estes tivessem consciência da sua contribuição para a eficácia do sistema de gestão da qualidade. Além disso, encontra-se disponível no site da PGE para conhecimento dos clientes externos.

Objetivos da Qualidade e Mensuração dos Indicadores

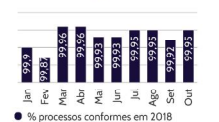
Segundo Manual da Qualidade, a DG/PGE possui Objetivos da Qualidade mensuráveis, coerentes com a Política da Qualidade e desdobrados em indicadores para os vários níveis da DG, quais sejam:

Otimizar e aprimorar produtos/serviços e processos de recepção, expedição, protocolo, triagem, distribuição e digitalização de documentos e atendimento ao público, gestão de estoque de materiais, de transportes e frota, de recursos humanos.

Promover o aumento da satisfação dos clientes da CDA, CRH, CMP e CTAN

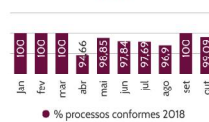
A seguir apresentamos os indicadores apurados em 2018, que demonstram que nesse período as unidades alcançaram a meta estabelecida nos objetivos da qualidade.

CDA



Meta CDA: Índice de processos cadastrados e distribuídos entregues em conformidade no mês $\geq 95\%$

CRH



Meta CRH: Índice de processos atendidos em conformidade $\geq 90\%$

CTAN



Meta CTAN: Índice de manutenções preventivas de veículos oficiais realizados na faixa de quilometragem programada $\geq 90\%$
Esclarecemos que nos meses de março e setembro o indicador encontra-se zerado, pois não havia manutenção de veículos prevista para esses períodos.

CMP



Meta CMP: Índice de solicitações de materiais existentes no estoque disponibilizados em até 05 dias $\geq 90\%$