

Os auditores do Instituto Baiano de Metrologia e Qualidade (IBAMETRO), Francisco Gonçalves (líder), Ricardo Reis e Ana Célia Resende, realizaram auditoria externa no Sistema de Gestão da Qualidade - DG/PGE nos dias 17 e 18/12. Na reunião de encerramento, os auditores concluíram os trabalhos com a recomendação da manutenção da certificação da norma NBR ISO 9001:2015 nos processos de negócio da Coordenação de Distribuição e Atendimento (CDA), de Material e Patrimônio (CMP), de Transportes (CTAN), de Recursos Humanos (CRH) e a inclusão dos processos da Tecnologia da Informação e Comunicação (CTIC) no escopo do SGQ-DG/PGE. Ressaltaram que não foram identificadas não conformidades e sugeridas algumas oportunidades de melhorias.

Foram destacados alguns pontos fortes observados durante a auditoria, dentre eles: conhecimento e envolvimento do Diretor Geral com o aprimoramento do Sistema de Qualidade na PGE; realização de reuniões de alinhamento, gerencial e análise crítica de forma sistemática; gestão da segurança da informação realizada pela CTIC; indicadores de monitoramento da CDA e alto nível de controle dos documentos do SGQ e do gerenciamento das atividades relacionadas ao sistema, inclusive com a utilização do Sistema de Channel (sistema informatizado para o gerenciamento de projetos e ações).

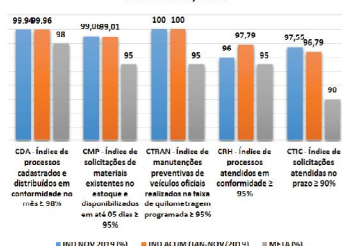
Como oportunidade de melhoria, os auditores sugeriram avaliar algumas recomendações como: ajustar o procedimento da CTIC quanto ao uso do sistema de chamado GLPI; verificar pontos de calibração da balança e rever critérios aceitação da trena da CMP e, por fim, revisar matriz de riscos da CTAN.

O resultado da Auditoria Externa demonstra que Sistema de Qualidade implantado em unidades da área de sustentação da PGE está consolidando a cultura da qualidade na instituição, bem como permanece atento às necessidades de seus clientes, buscando a ampliação do sistema, a melhoria contínua dos seus processos e aumento de satisfação em relação aos serviços prestados.

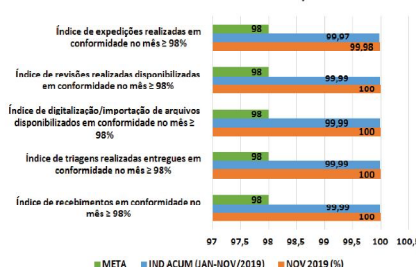
Indicadores do SGQ-DG/PGE

No mês de novembro, os processos das Coordenações de Distribuição e Atendimento (CDA), Material e Patrimônio (CMP), Transportes (CTAN), Recursos Humanos (CRH) e Tecnologia da Informação e de Comunicação (CTIC) alcançaram as metas mensais e acumuladas estipuladas no Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ-DG/PGE), conforme os indicadores operacionais dos objetivos da qualidade demonstrados abaixo:

Indicadores Operacionais SGQ - Novembro/2019

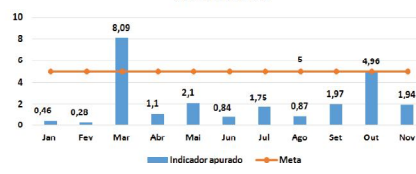


Monitoramento CDA - Novembro/2019



Fonte: Controle interno CDA

Indicador Monitoramento CMP - 2019
Índice de quantidade de itens de ressuprimento não atendidos ≤ 5%



Fonte: Controle interno CMP

Indicadores de monitoramento do SGQ-DG/PGE

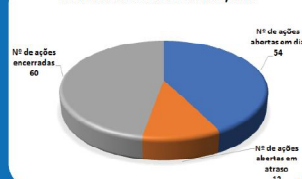
As unidades da CDA e CMP apuraram os indicadores de monitoramento do mês de novembro, com o objetivo de acompanhar e avaliar o desempenho dos seus processos, de forma contínua. Com base nos gráficos abaixo, observa-se o atingimento das metas estipuladas pelas referidas unidades.

Plano de Ação SGQ-DG/PGE

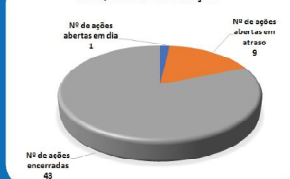
O Plano de Ação do SGQ-DG/PGE, controladas pelo Sistema Gerencial-SG, demonstram ações decorrentes de: reuniões gerenciais, pesquisas de satisfação dos clientes e oportunidades de melhorias apontadas por auditores/colaboradores/gestores. Estas ações são avaliadas mensalmente em reuniões gerenciais e de análise crítica com o Diretor Geral, coordenadores das áreas envolvidas no SGQ e equipe da Coordenação da Qualidade.

Conforme informações extraídas do Sistema Gerencial em 26/12/2019, as ações lançadas no ano corrente estão distribuídas da seguinte forma:

REUNIÃO DE ANÁLISE CRÍTICA/RNC



PESQUISA DE SATISFAÇÃO



REUNIÃO GERENCIAL E OPORTUNIDADE DE MELHORIA



BALANÇO DAS ATIVIDADES

REUNIÕES

NOVEMBRO

- 08/11/2019** Reunião de Alinhamento com DG, CDOP e DA para acompanhar o andamento do trabalho de mapeamento da situação atual dos processos que a Diretoria Administrativa atua como dona do processo (AS IS) e o andamento da elaboração dos procedimentos operacionais dos processos mapeados (POPs).
- 13/11/2019** Reunião de Abertura da Auditoria Interna com a empresa FMG Serviços Empresariais ME.
- 25/11/2019** Reunião de Encerramento da Auditoria Interna com a empresa FMG Serviços Empresariais ME.

DOCUMENTOS ATUALIZADOS

NOVEMBRO

- 06/11/2019** Manual da Qualidade - Rev. 07
- 06/11/2019** Procedimentos Sistêmicos 03 - Rev. 07