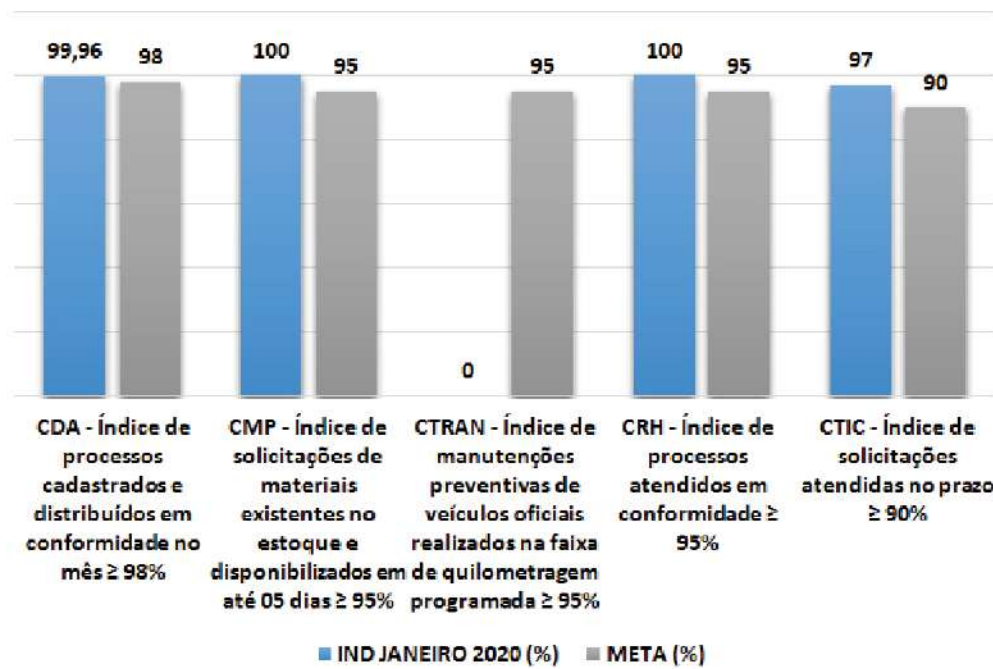


► Indicadores do SGQ-DG/PGE

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

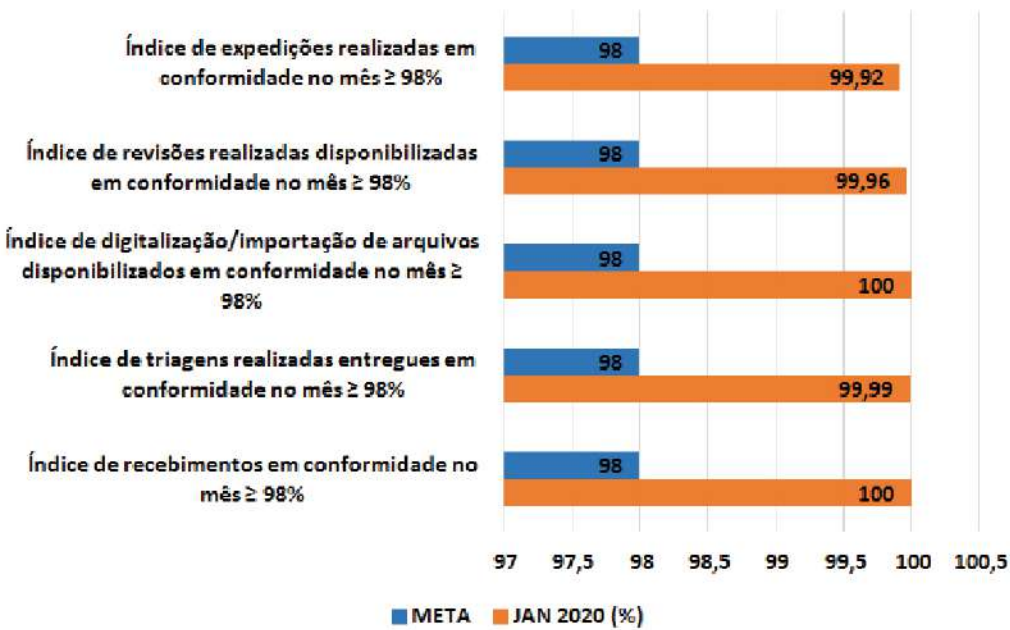
Indicadores Operacionais SGQ Janeiro/2020



► Indicadores de monitoramento do SGQ-DG/PGE

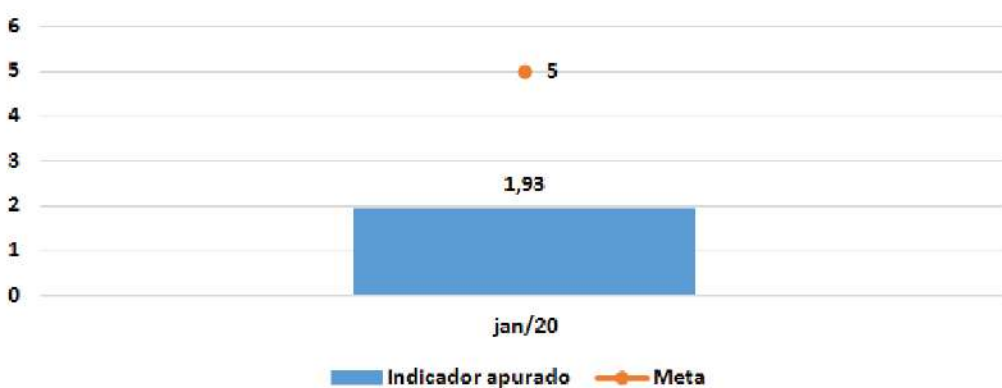
As unidades da CDA e CMP apuraram os indicadores de monitoramento no mês de janeiro, com o objetivo de acompanhar e avaliar o desempenho dos seus processos, de forma contínua. Com base nos gráficos abaixo, observa-se o atingimento das metas estipuladas pelas referidas unidades.

Monitoramento CDA - Janeiro/2020



Fonte: Controle interno CDA

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



Fonte: Controle interno CMP

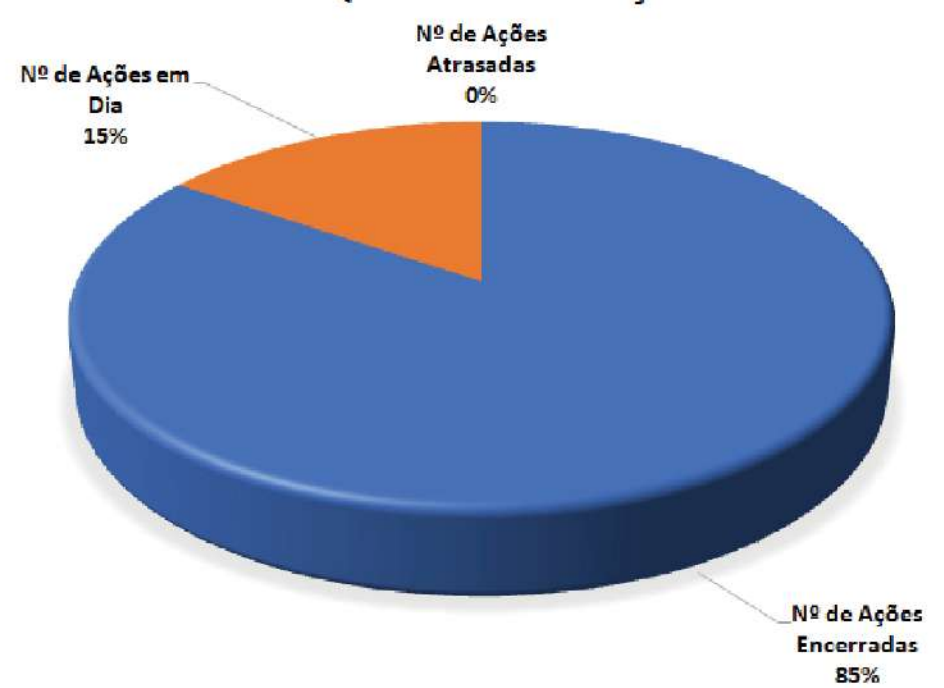
► Plano de Ação SGQ-DG/PGE

O Plano de Ação do SGQ-DG/PGE, controlado pelo Sistema Gerencial-SG, demonstram ações decorrentes de: reuniões, pesquisas de satisfação dos clientes e oportunidades de melhorias apontadas por auditores/colaboradores/gestores.

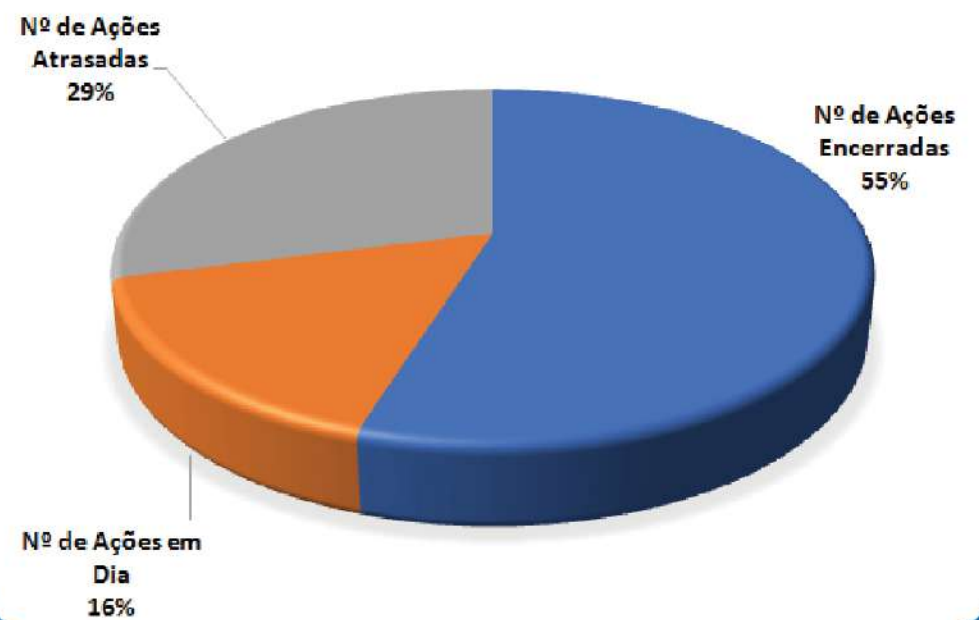
Estas ações são avaliadas mensalmente em reuniões gerenciais e de análise crítica com o Diretor Geral, coordenadores das áreas envolvidas no SGQ e equipe da Coordenação da Qualidade.

Conforme informações extraídas do Sistema Gerencial em 17/02/2020, as ações lançadas no ano corrente estão distribuídas da seguinte forma:

PESQUISA DE SATISFAÇÃO



REUNIÃO DE ANÁLISE CRÍTICA/RNC



REUNIÃO GERENCIAL E OPORTUNIDADE DE MELHORIA



BALANÇO DAS ATIVIDADES

JANEIRO

21/02/2020 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).

- Atualização dos planos de ação cadastrados no sistema Channel, avaliando a solução de demandas detectadas no SGQ;
- Discussão sobre como desenvolver um fluxo de procedimentos para tratar a Gestão da Reclamação;