

Indicadores do SGQ-DG/PGE

Nos meses de fevereiro e março, 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 demonstrado abaixo.

As unidades apuram os seguintes indicadores operacionais dos objetivos da qualidade:

CDA - Índice de processos cadastrados e distribuídos em conformidade no mês $\geq 98\%$

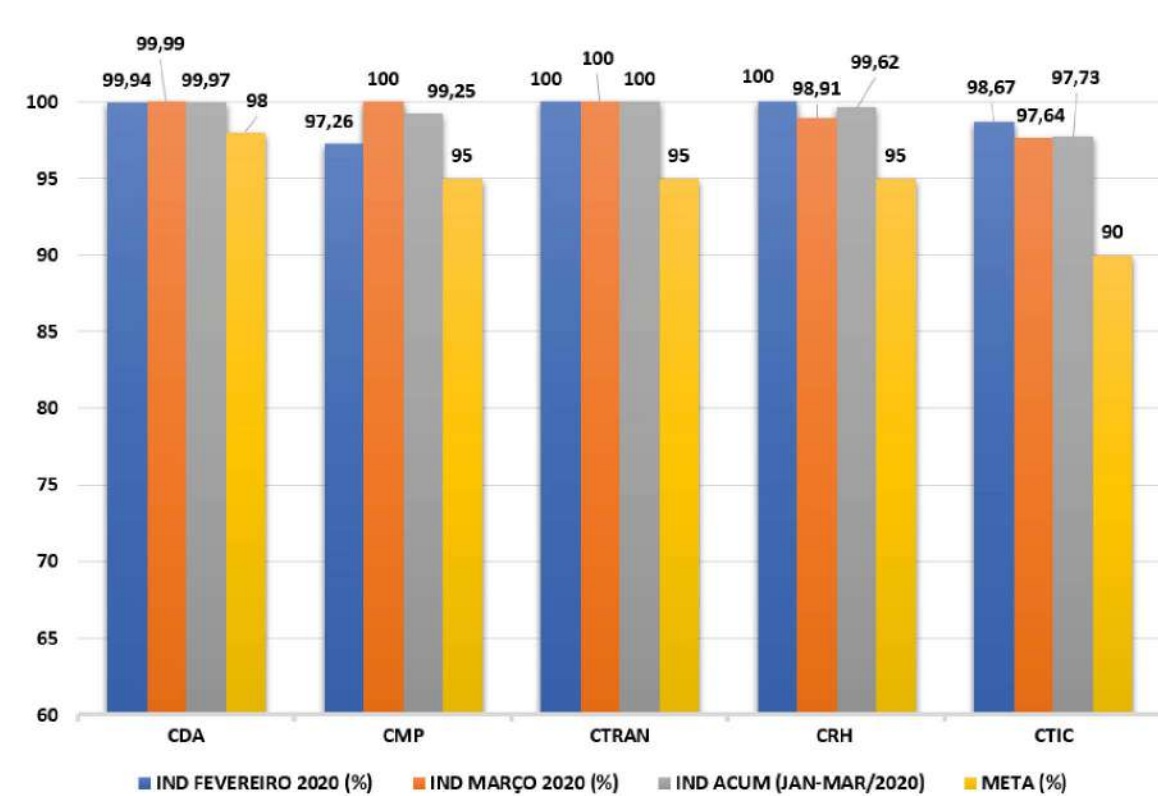
CMP - Índice de solicitações de materiais existentes no estoque e disponibilizados em até 05 dias $\geq 95\%$

CTAN - Índice de manutenções preventivas de veículos oficiais realizados na faixa de quilometragem programada $\geq 95\%$

CRH - Índice de processos atendidos em conformidade $\geq 95\%$

CTIC - Índice de solicitações atendidas no prazo $\geq 90\%$

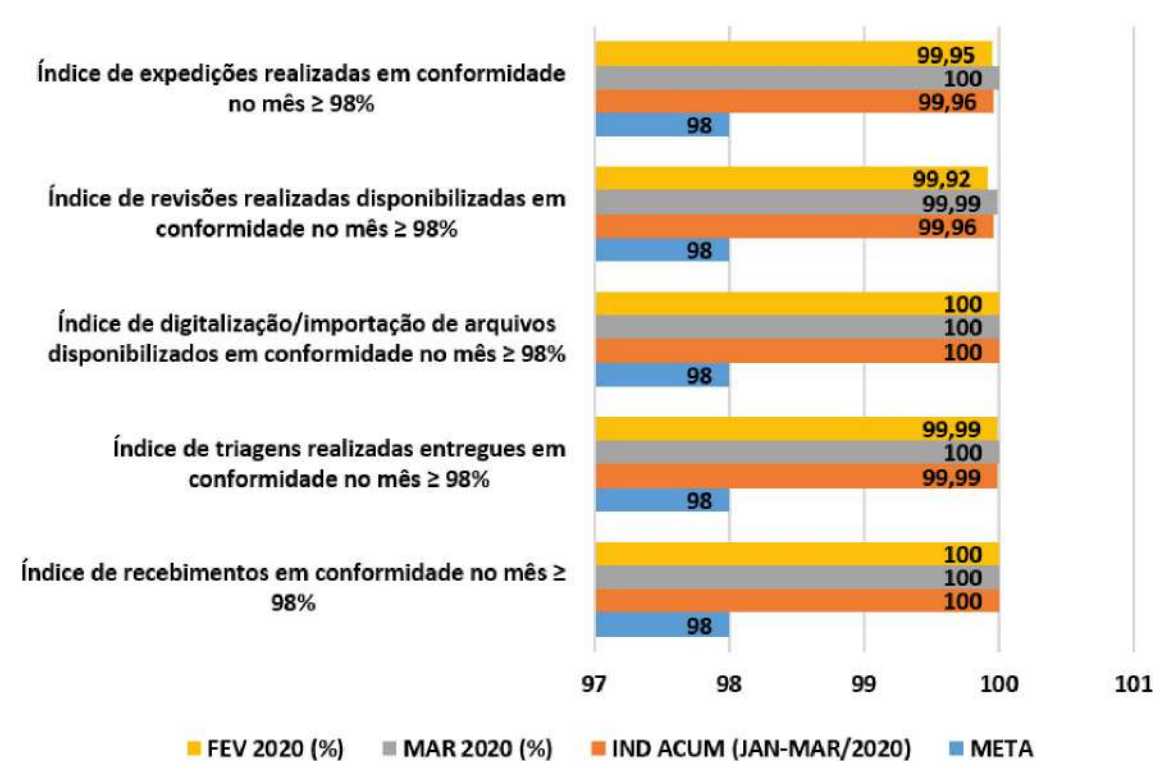
**Indicadores Operacionais SGQ-DG/PGE
Fevereiro e Março 2020**



Indicadores de monitoramento do SGQ-DG/PGE

Dando continuidade ao processo de acompanhamento e avaliação do desempenho dos seus processos, as unidades da CDA e CMP apuraram os indicadores de monitoramento nos meses de fevereiro e março, conforme gráficos abaixo. Na CDA observa-se o atingimento da meta nos dois meses.

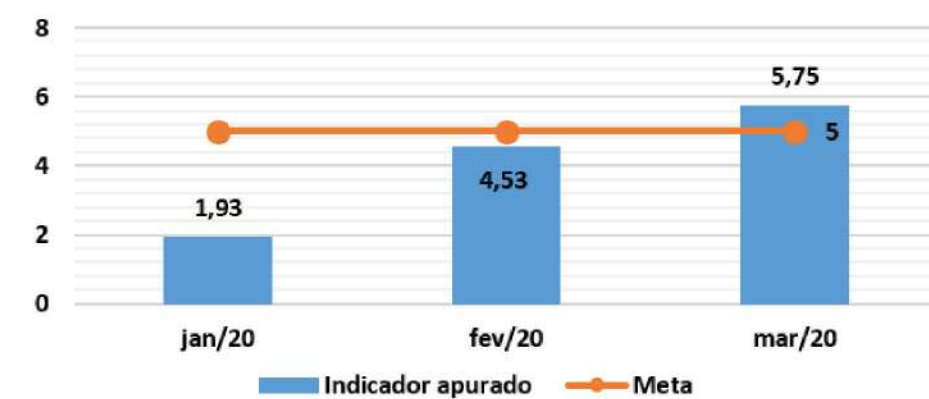
Monitoramento CDA - Fevereiro e Março - 2020



Fonte: Controle interno CDA

Na CMP observa-se alcance da meta em fevereiro. No mês de março, houve uma elevação do indicador em razão da situação de calamidade da saúde pública e com a publicação de Decreto para restrição de funcionamento do comércio, impactando nas entregas das mercadorias por parte dos fornecedores.

**Indicador Monitoramento CMP
Índice de quantidade de itens de ressuprimento não atendidos $\leq 5\%$**



Fonte: Controle interno CMP



Plano de Ação SGQ-DG/PGE

Com o objetivo de aprimorar o controle do Plano de Ação do SGQ-DG/PGE, a Coordenação da Qualidade em parceria com a Coordenação de Desenvolvimento Organizacional e de Pessoas (CDOP) decidiram utilizar o módulo Projetos do Sistema Gerencial - SG (Channel) em substituição ao módulo de Reuniões. Assim, em março, iniciou-se o processo de tabulação de dados para a migração das informações já cadastradas. Em função da origem das ações, foram formados 05 (cinco) projetos:

- Reunião de Análise Crítica;
- Relatório de Não Conformidades;
- Reuniões Gerenciais e Oportunidades de Melhorias;
- Pesquisas de satisfação dos clientes;
- Ações que extrapolam a governança da PGE.

A utilização do novo módulo permite otimizar o controle e avaliação gerencial, facilita a atualização das informações pelos gestores, por ter um ambiente operacional mais simplificado. Além disso, possibilita a construção de relatórios e/ou planilhas customizadas e a emissão de gráficos para acompanhar o andamento do plano. As ações são realizadas e controladas por cada responsável e avaliadas continuamente em reuniões gerenciais e de análise crítica com o Diretor Geral, coordenadores das áreas envolvidas no SGQ e equipe da Coordenação da Qualidade.

BALANÇO DAS ATIVIDADES

FEVEREIRO

10/02/2020

Reunião gerencial para avaliação do resultado e dos comentários da Pesquisa de Satisfação SGQ, realizada em dezembro/2019, para construção do Plano de Ação.

17/02/2020

Reunião de Análise Crítica com alta direção, equipe da coordenação da qualidade e gestores dos processos para discussão de requisitos da norma.

17/02/2020

Aprovação do documento Questões Internas e Externas SGQ, disponibilizado na rede.

19/02/2020

Reunião com representante da CDOP para apresentar as atividades desenvolvidas pela Coordenação da Qualidade e pela unidade interessada em in-

MARÇO

04/03/2020

Reunião de Alinhamento com representante da CDOP para definir os procedimentos, prazos e responsabilidades para a migração de dados no Channel.

05/03/2020

Reunião de Alinhamento com representante da CEA para tratar de assuntos relacionados ao SGQ.

05 a 31/03/2020

Tabulação e migração de dados para mudança de módulo no Sistema Channel.

11/03/2020

Reunião de Alinhamento com representante da Ouvidoria para discutir a criação de fluxo operacional para tratar a Gestão da Reclamação na PGE.

11/03/2020

Reunião de Alinhamento com representante da CEA para apresentar o projeto estratégico Gestão do Conhecimento.

17/03/2020

Elaboração de Plano de Gerenciamento de Mudanças, em razão do surgimento da pandemia de COVID-19, para definição de estratégias de realinhamento das tarefas relacionadas ao SGQ, tendo em vista o impacto do novo coronavírus nas atividades da PGE.