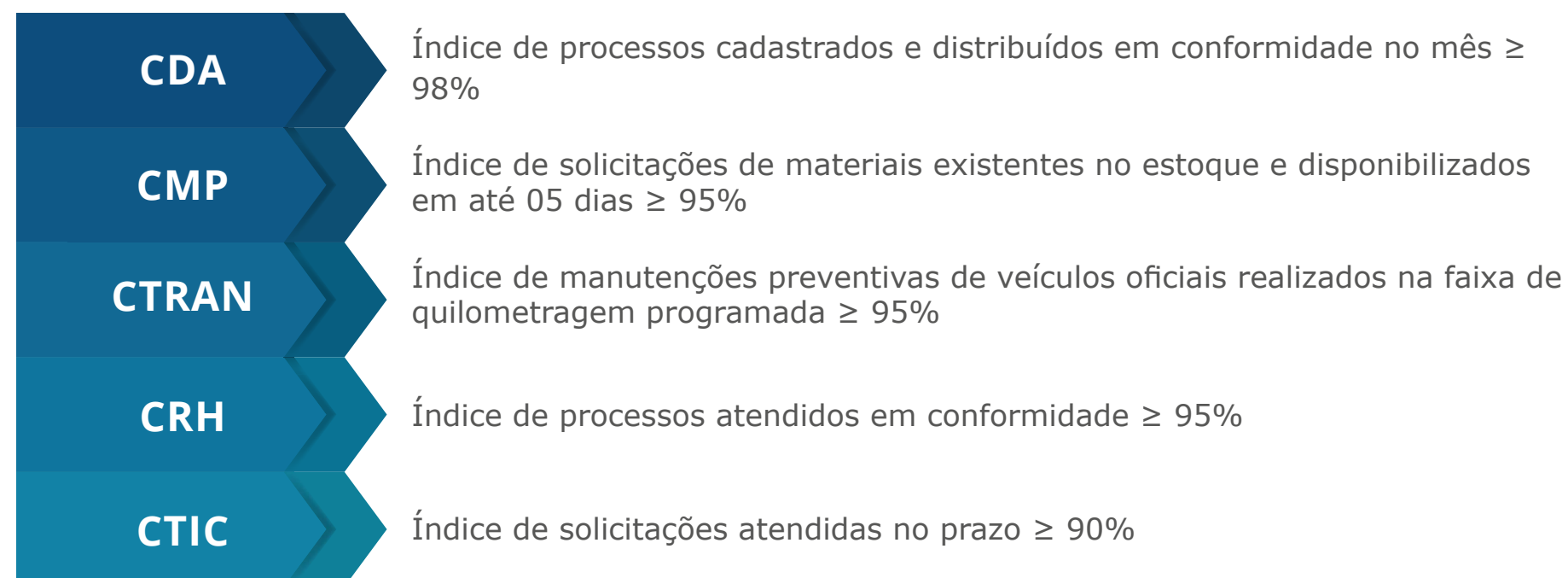


INDICADORES DO SGQ-DG/PGE

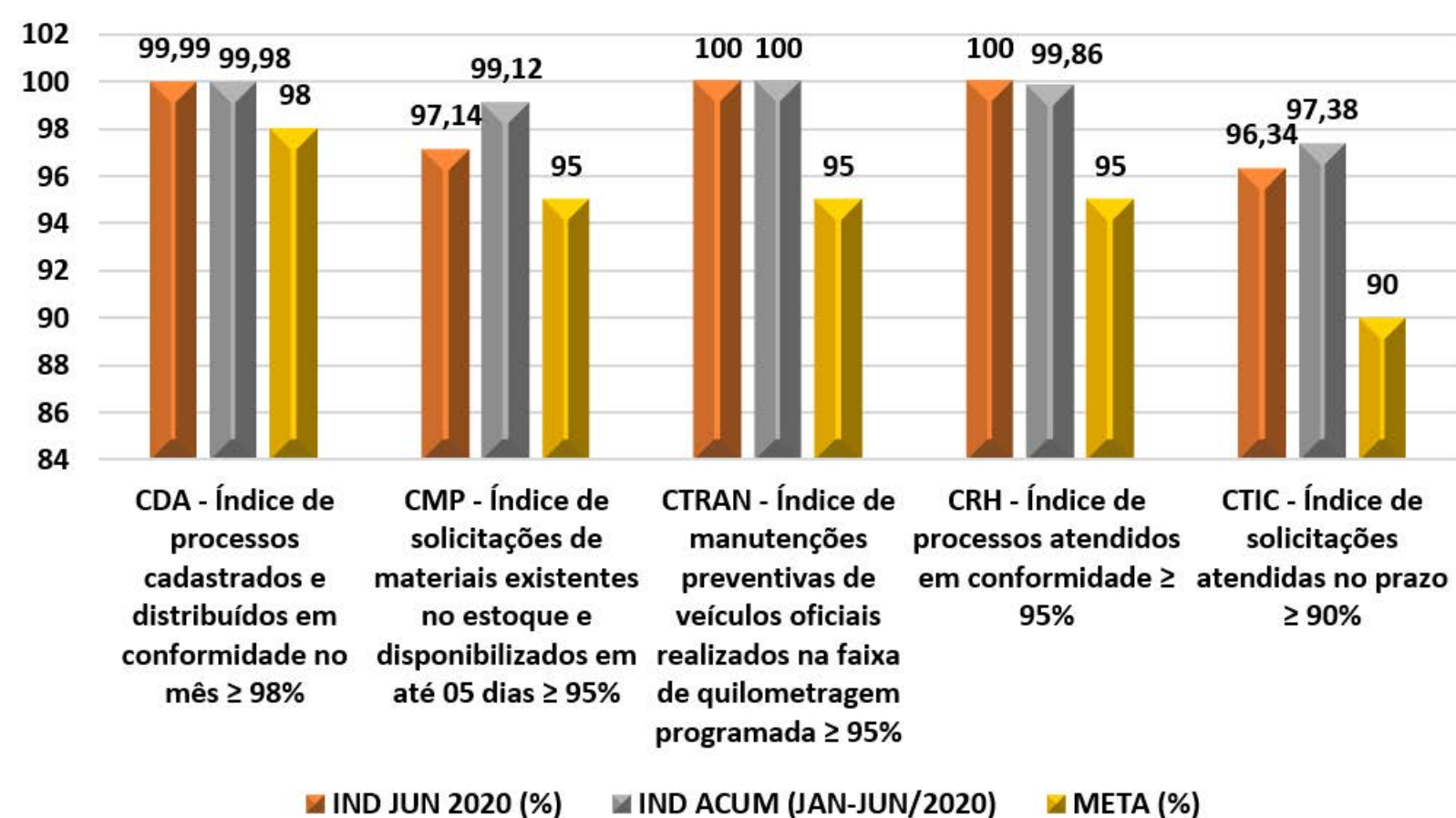
Durante o mês de junho, apesar de continuar o distanciamento social imposto pela pandemia, observou-se que os processos das Coordenações de Distribuição e Atendimento (CDA), Material e Patrimônio (CMP), Transportes (CTAN), Recursos Humanos (CRH) e Tecnologia da Informação e de Comunicação (CTIC) alcançaram novamente as metas mensais estipuladas no Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ-DG/PGE). A PGE mantém a estrutura de trabalho remoto, reuniões sistemáticas e rodízios entre os servidores, que permite a continuidade dos trabalhos sem impacto na produtividade e na qualidade dos serviços prestados.

Na Reunião Gerencial realizada em 02/06, a alta direção deliberou, em consonância com os coordenadores, novas metas para os indicadores operacionais, as quais devem ser consideradas na apuração do mês de julho/2020, ficando assim: aumentar o da CTIC para 95%, aumentar o CTAN, CRH e CMP para 98% e manter o da CDA em 98%. As metas dos indicadores de satisfação de clientes foram mantidas.

As unidades apuraram os seguintes indicadores operacionais dos objetivos da qualidade, no mês de junho, conforme demonstrado abaixo:



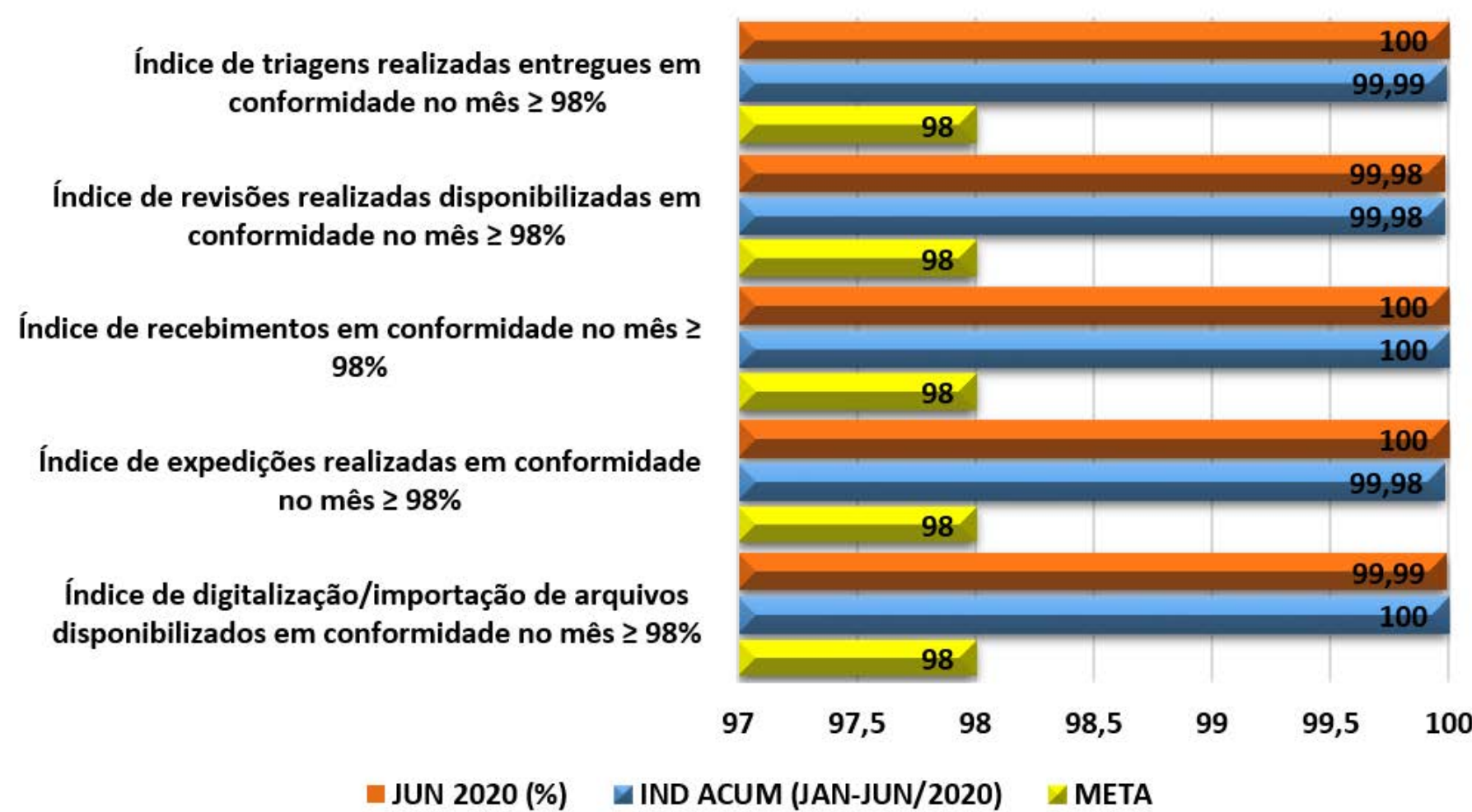
**Indicadores Operacionais SGQ
Junho 2020**



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 da CMP apuraram os indicadores de monitoramento no mês de junho. Com base nos gráficos abaixo, observa-se o atingimento das metas estipuladas pelas referidas unidades.

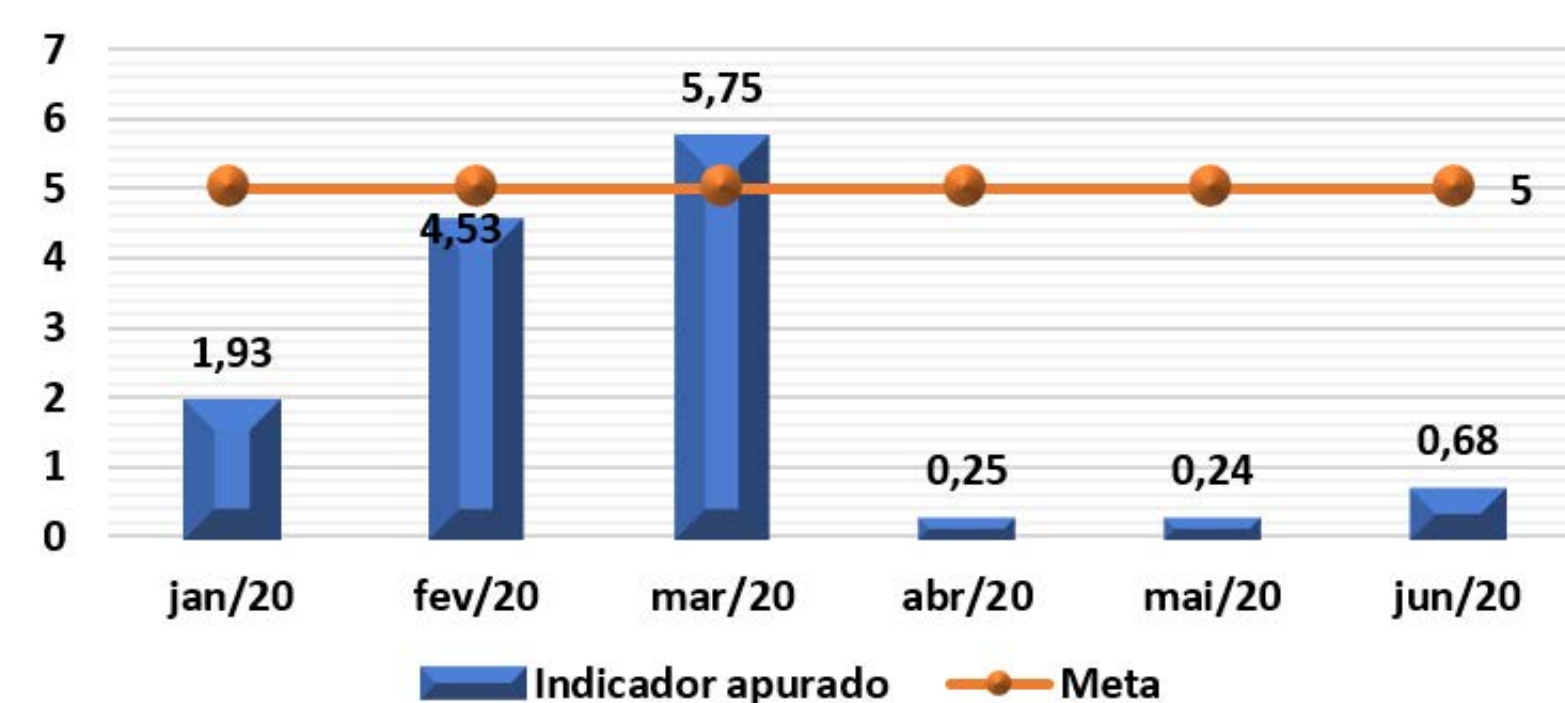
Monitoramento CDA - Junho/2020



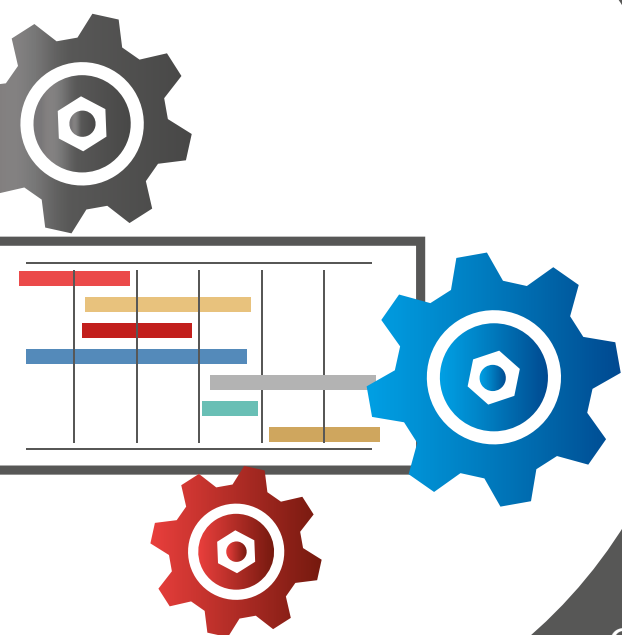
Fonte: Controle interno CDA

Indicador Monitoramento CMP

Índice de quantidade de itens de ressurgimento não atendidos ≤ 5%



Fonte: Controle interno CMP

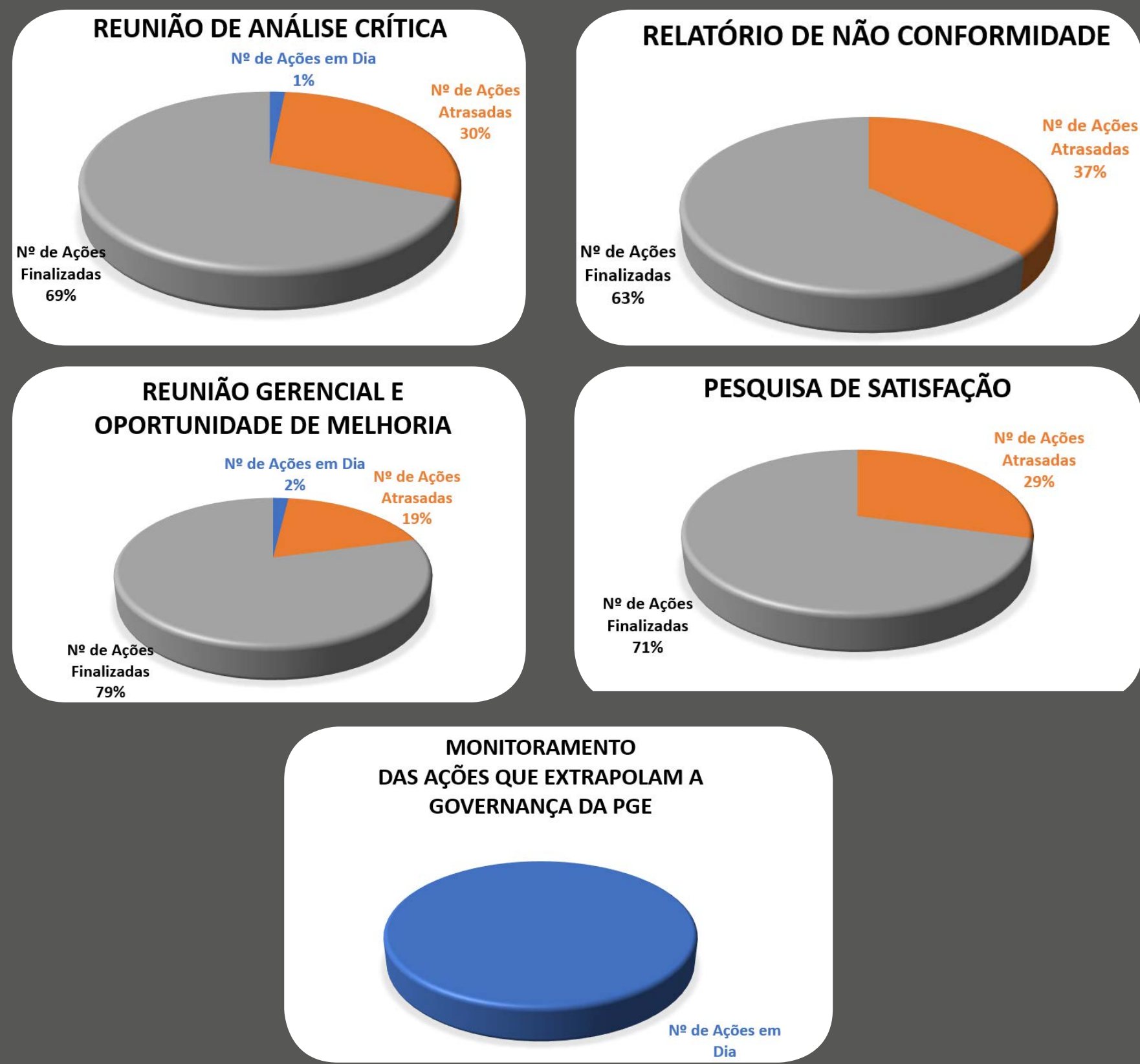


PLANO DE AÇÃO SGQ-DG/PGE

O Plano de Ação do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ-DG/PGE) é controlado através do Channel, plataforma de gestão de projetos, onde são cadastradas as ações e prazos, assim como os respectivos responsáveis pela execução, permitindo assim o planejamento e controle efetivo SGQ/PGE se desenvolve.

As ações cadastradas no plano são oriundas de: Reunião de Análise Crítica, Relatório de Não Conformidades, Reuniões Gerenciais e Oportunidades de Melhorias, Pesquisas de Satisfação dos Clientes Internos e Monitoramento (ações que extrapolam a governança da PGE).

Como definido na última Reunião de Análise Crítica (RAC), os coordenadores devem atualizar o Channel até o dia 30 de cada mês, com o intuito de permitir a emissão de Relatório de Controle de Ações Gerenciais, que será remetido pela Coordenação da Qualidade ao Diretor Geral para que este faça as deliberações necessárias. No dia 15/07, as ações cadastradas estavam dispostas da seguinte forma:



O SGQ-DG/PGE tem por objetivo a análise dos processos da organização e busca por melhorias na qualidade dos serviços prestados. Pensando nisso e atendendo a demandas identificadas nas Pesquisas de Satisfação, o SGQ está implementando às unidades certificadas um treinamento, à distância, voltado à qualidade do atendimento ao público. A capacitação é denominada Modelo de Atendimento SAC Bahia, órgão parceiro do SGQ/PGE e também executor do treinamento via Universidade Corporativa do Serviço Público (UCS). O SAC Bahia também é certificado pela ISO 9001:2015, sendo reconhecido com prêmios nacionais e internacionais pela qualidade dos serviços prestados à população baiana. Os colaboradores terceirizados e Primeiro Emprego também estão sendo treinados através de uma instituição de educação privada que fornece cursos EAD gratuitos.

VOCÊ SABIA?

BALANÇO DAS ATIVIDADES

Reuniões

JUNHO

02/06/2020
Reunião de Análise Crítica com Alta Direção, equipe da Coordenação da Qualidade e gestores dos processos certificados para discussão de requisitos da norma ISO 9001:2015.

08/06/2020
Reunião de Alinhamento com representantes da CGE, CRH, CMP, CTAN e CQ para discussão das ações cadastradas no Channel sob responsabilidade da CGE.

17/06/2020
Reunião de Alinhamento com Diretora Administrativa em exercício, Coordenadora de Serviços Gerais e equipe da Coordenação da Qualidade para discutir sobre diretrizes para o Manual de Atendimento da Recepção.

28/06/2020
Reunião de Alinhamento com representantes da CDOP e da CQ para discussão inicial visando a construção do fluxo de gestão da reclamação dos clientes internos da PGE.

Documentos atualizados

JUNHO

02/06/2020
Manual de Funções: Alta Direção e CQ, CDA, CMP, CRH, CTAN e CTIC.

02/06/2020
Levantamento das Questões Internas e Externas: CDA, CMP, CTAN, CTIC, CRH e SGQ.