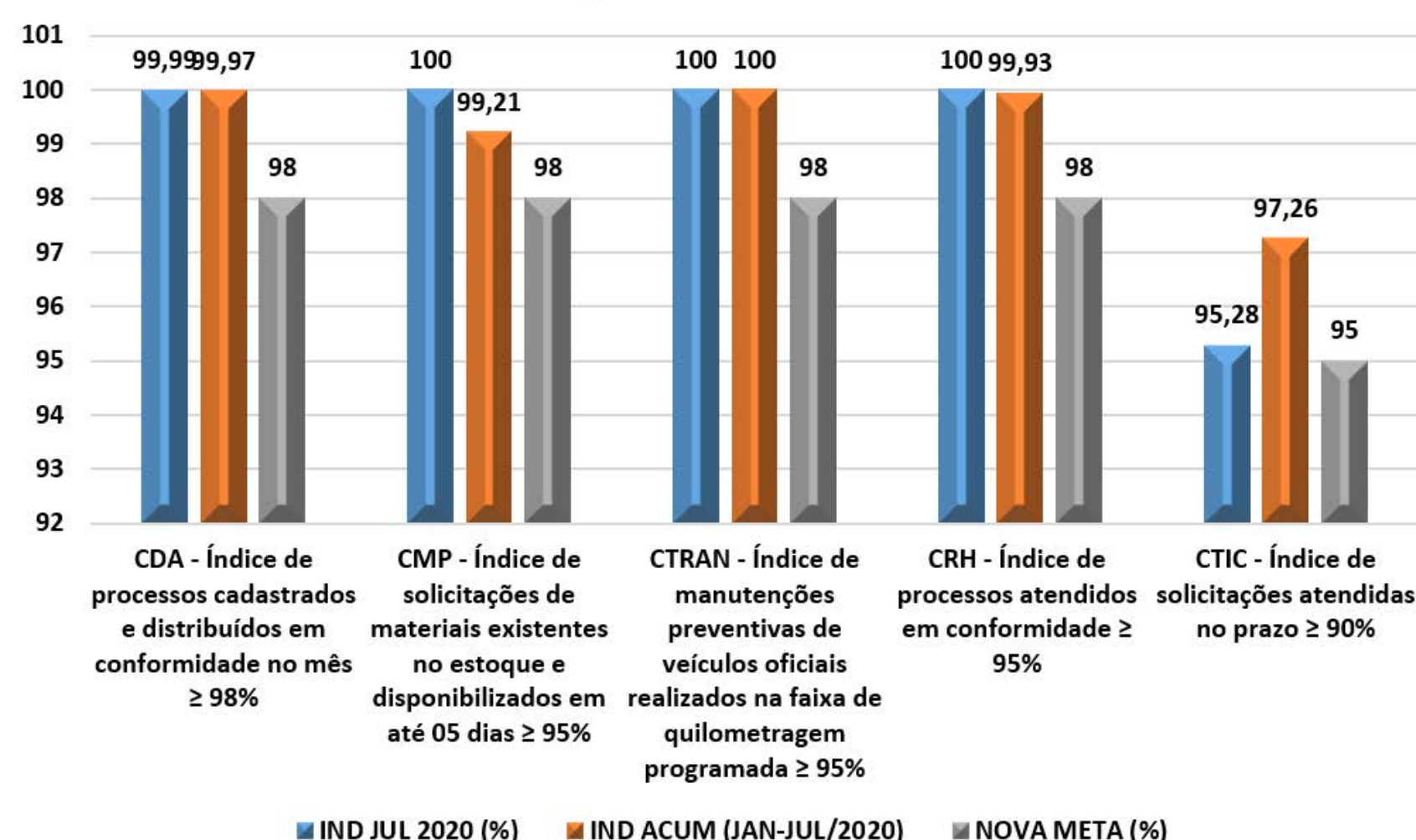


INDICADORES DO SGQ-DG/PGE

Durante o mês de julho, 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).

Indicadores Operacionais SGQ - Julho 2020

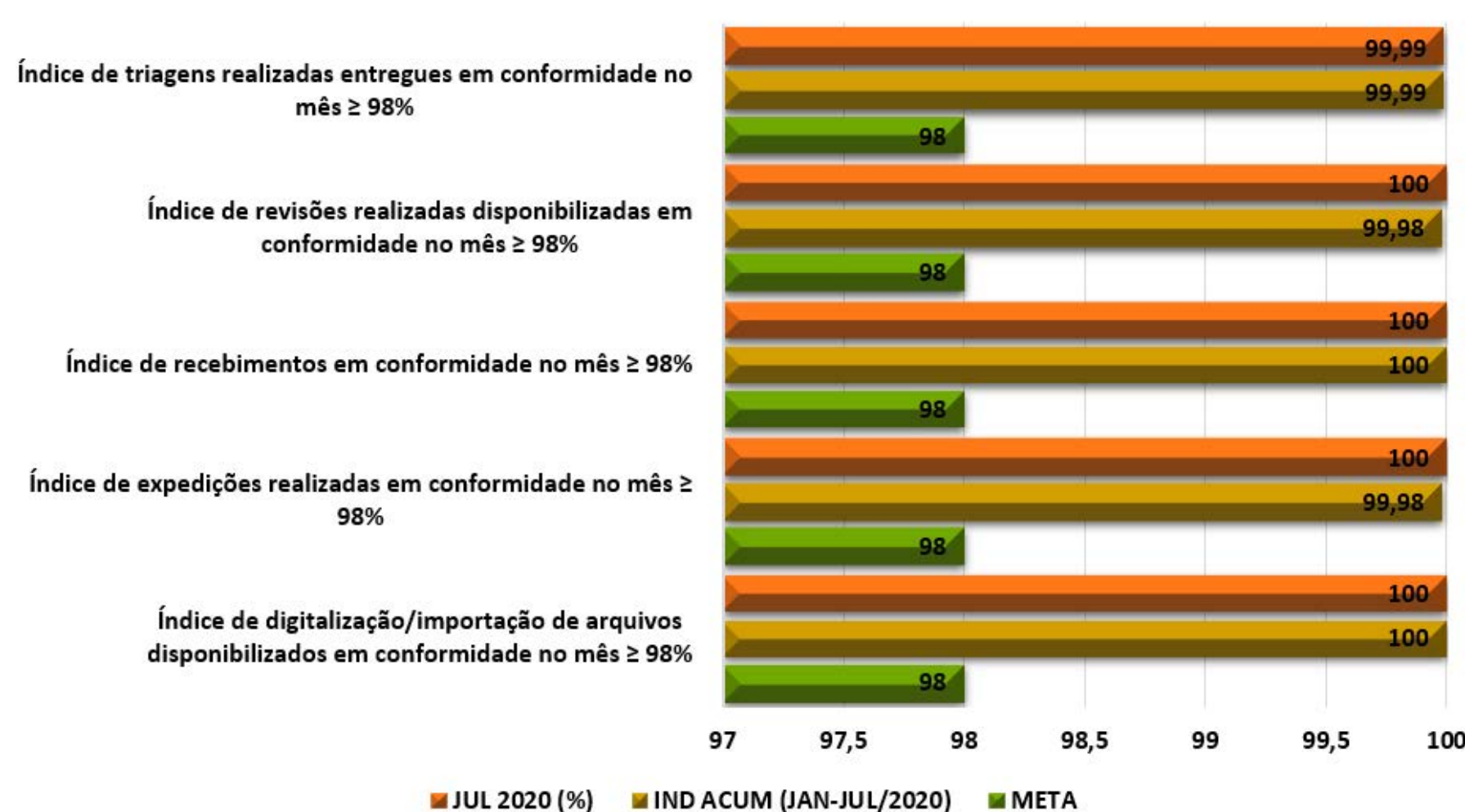


Fonte: Indicadores SGQ-DG/PGE

INDICADORES DE MONITORAMENTO DO SGQ-DG/PGE

As unidades da CDA e da CMP apuraram os indicadores de monitoramento no mês de julho, atingindo as metas estipuladas pelas referidas unidades.

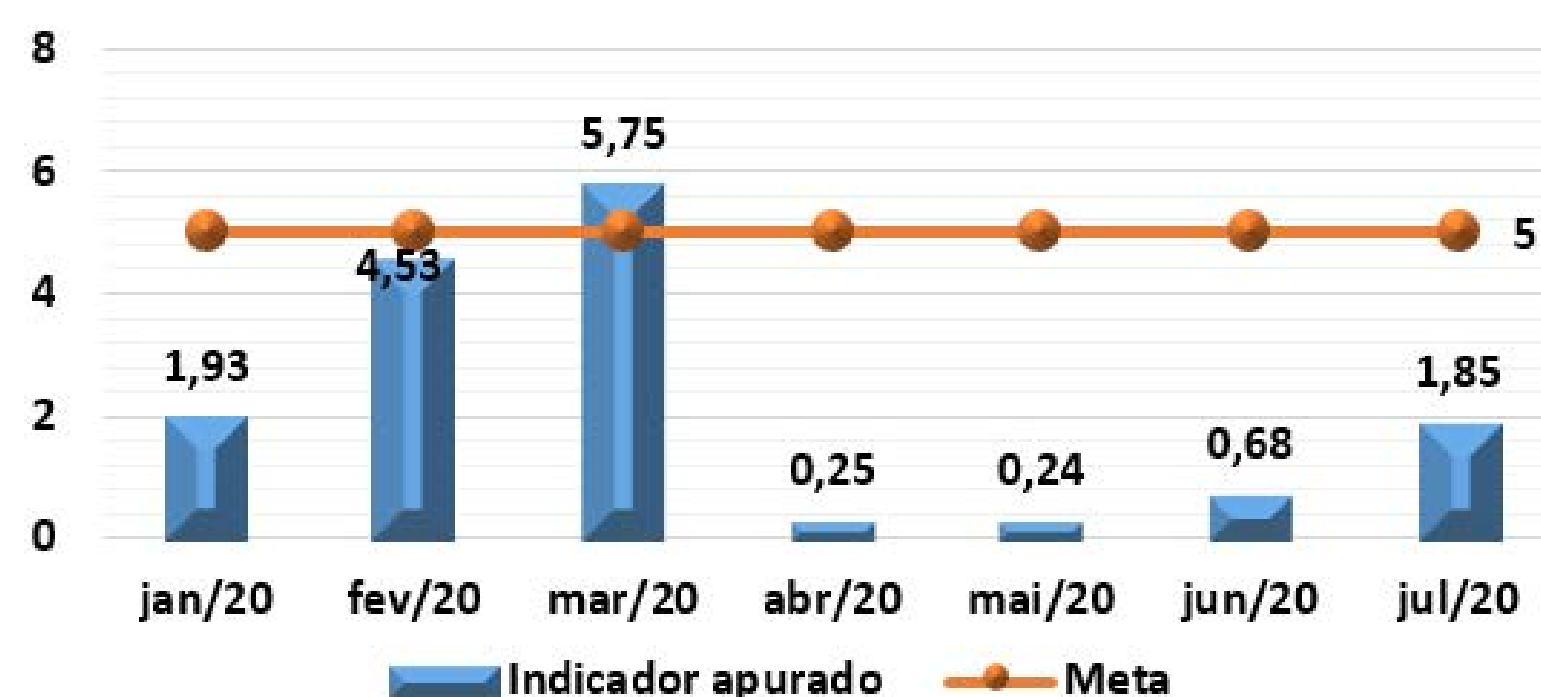
Monitoramento CDA - Julho/2020



Fonte: Controle interno CDA

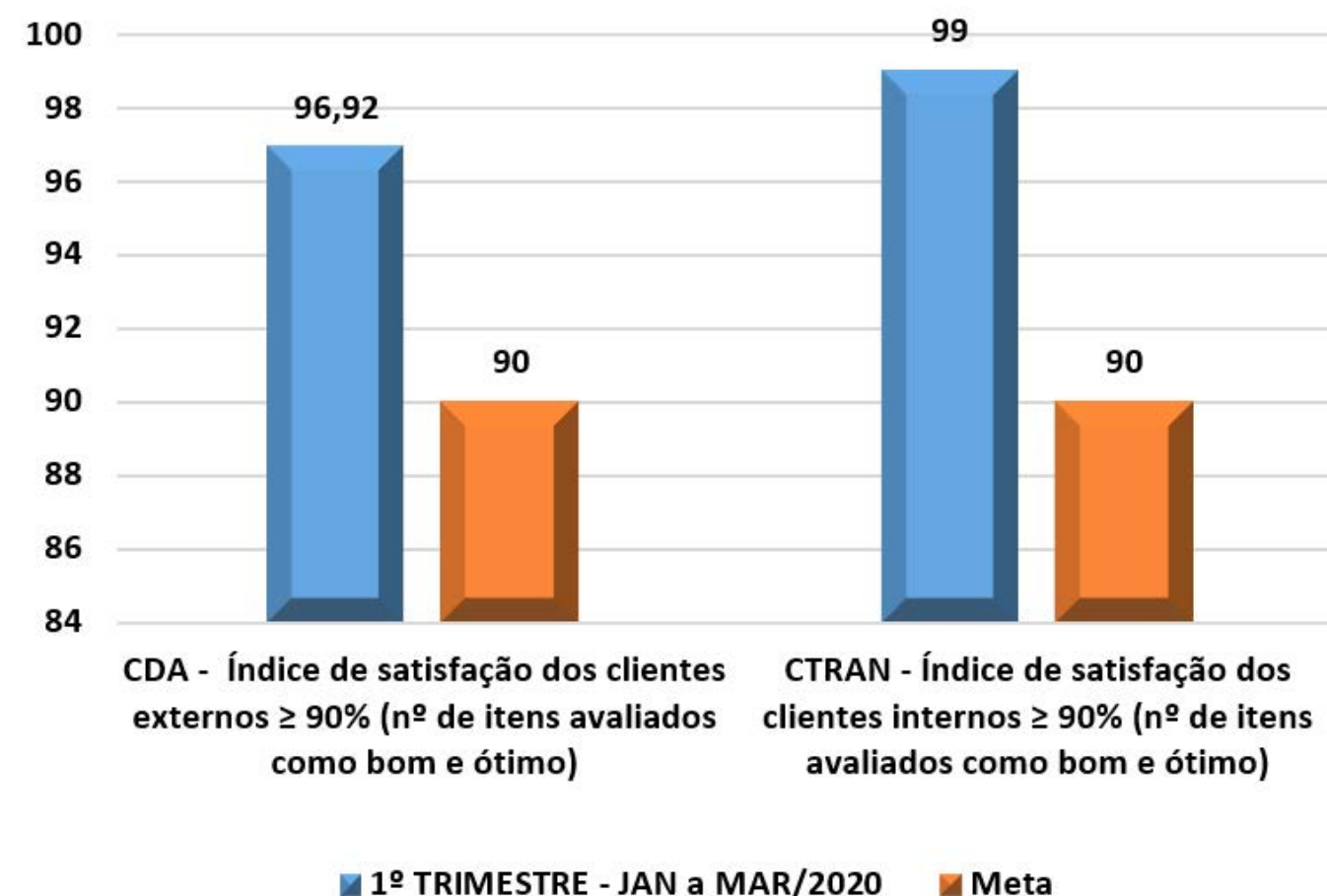
Indicador Monitoramento CMP

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



Fonte: Controle interno CMP

Indicador de Satisfação dos Clientes SGQ



Fonte: Controle interno da CDA e CTAN

No segundo trimestre, por conta de medidas de segurança devido à pandemia, a Pesquisa de Satisfação da CDA foi suspensa e, diante da redução de atendimentos na CTAN, só houve 4 (quatro) registros na pesquisa, inviabilizando o atingimento de uma amostra representativa.

POLÍTICA DA QUALIDADE

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, estoque de material, transportes e de frota, recursos humanos e tecnologia da informação e comunicação, visando à satisfação dos seus clientes e colaboradores, ao atendimento aos requisitos aplicáveis e à melhoria contínua do seu sistema.



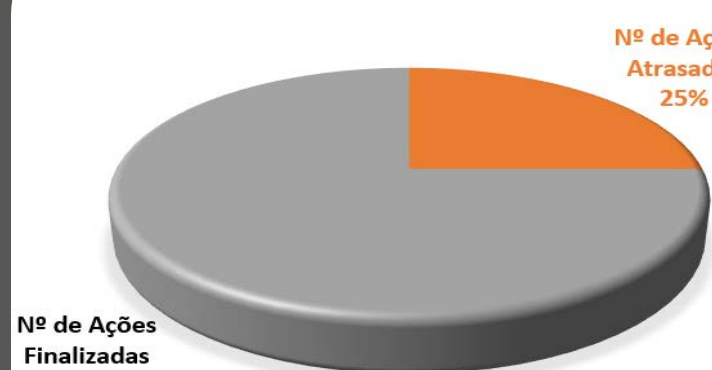
Atendendo as demandas identificadas nas Pesquisas de Satisfação do SGQ-DG/PGE, a DG está realizando a aplicação de revestimentos cerâmicos, a instalação de pias e de exaustores no refeitório localizado na copa do subsolo. Dessa forma, o SGQ-DG/PGE demonstra que continua analisando seus processos e em busca de melhoria na qualidade dos serviços prestados.

VOCÊ SABIA?

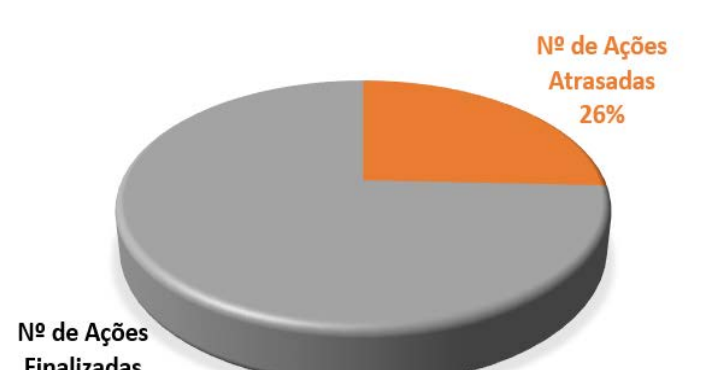
PLANO DE AÇÃO SGQ-DG/PGE

O Plano de Ação do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ-DG/PGE) é controlado através do Sistema Gerencial-SG (Channel), onde são cadastradas as ações, prazos e responsáveis pela execução, permitindo assim o planejamento e controle efetivo do SGQ/PGE. No dia 30/07, as ações cadastradas estavam dispostas da seguinte forma:

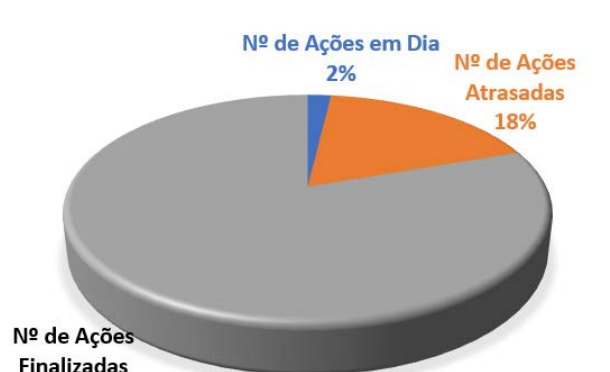
REUNIÃO DE ANÁLISE CRÍTICA



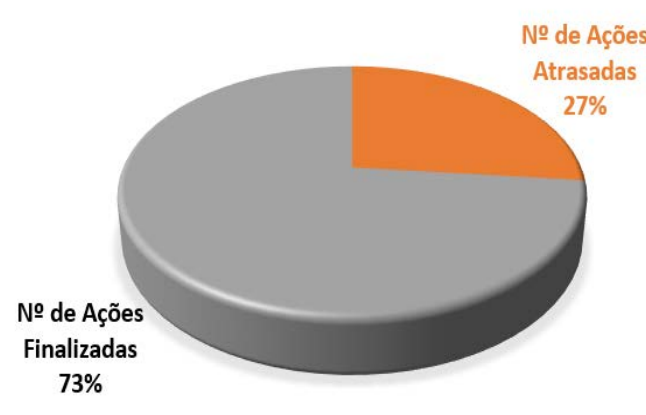
RELATÓRIO DE NÃO CONFORMIDADE



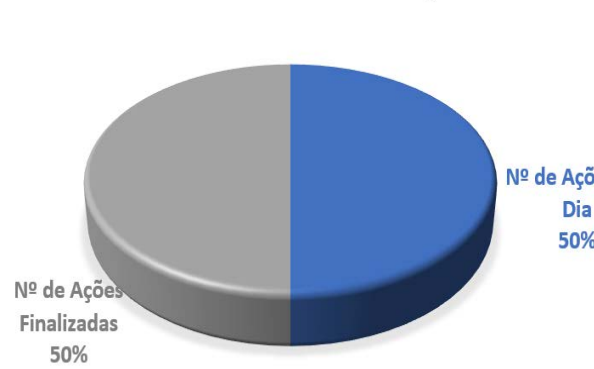
REUNIÃO GERENCIAL E OPORTUNIDADE DE MELHORIA



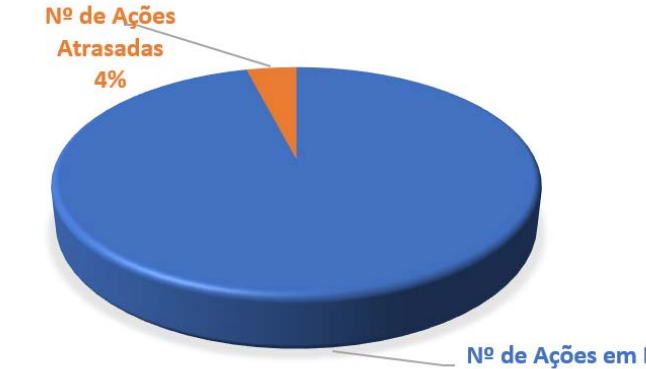
PESQUISA DE SATISFAÇÃO



MONITORAMENTO DAS AÇÕES QUE EXTRAPOLAM A GOVERNANÇA DA PGE



REUNIÃO GERENCIAL: PLANEJAMENTO ANUAL



BALANÇO DAS ATIVIDADES

Reuniões

JULHO

01/07/2020

Reunião Interna da equipe da Coordenação da Qualidade para discussão do quadro de objetivos da qualidade e estratégicos e oportunidades.

03/07/2020

Reunião de Alinhamento com representantes do Escritório de Processos (CDOP), Ouvidoria, CDA e CQ para construção do Fluxograma de Reclamação de Clientes Externos PGE, através da Ouvidoria.

06/07/2020

Reunião de Alinhamento com representantes da CDOP e da CQ para validação da proposta do fluxo de Gestão da Reclamação, Sugestão e Elogio dos clientes internos da PGE.

07/07/2020

Reunião Gerencial com DG, DA, representante do CEA, CQ e gestores dos processos certificados para planejar ações estratégicas para alcance dos Objetivos estratégicos e da qualidade bem como das oportunidade de melhoria.

13/07/2020

Reunião de Alinhamento com representantes da CDOP e CQ para discussão visando à construção do fluxo de ampliação do escopo e de manutenção do SGQ/PGE.

15/07/2020

Reunião de Alinhamento com representante da Ouvidoria SAC/DGQ/SAEB e CQ visando conhecer a gestão de reclamação da SAC para definição de fluxo operacional dos registros dos clientes internos do SGQ/PGE.

20/07/2020

Reunião de Alinhamento com DG, CQ e gestores dos processos certificados para apresentar e discutir o fluxo proposto para Gestão da Reclamação direcionada para clientes internos da PGE.

22/07/2020

Reunião de Alinhamento com gestores dos processos certificados e CQ para avaliação dos Produtos Não Conforme (PNC) do último trimestre (abril a junho 2020).