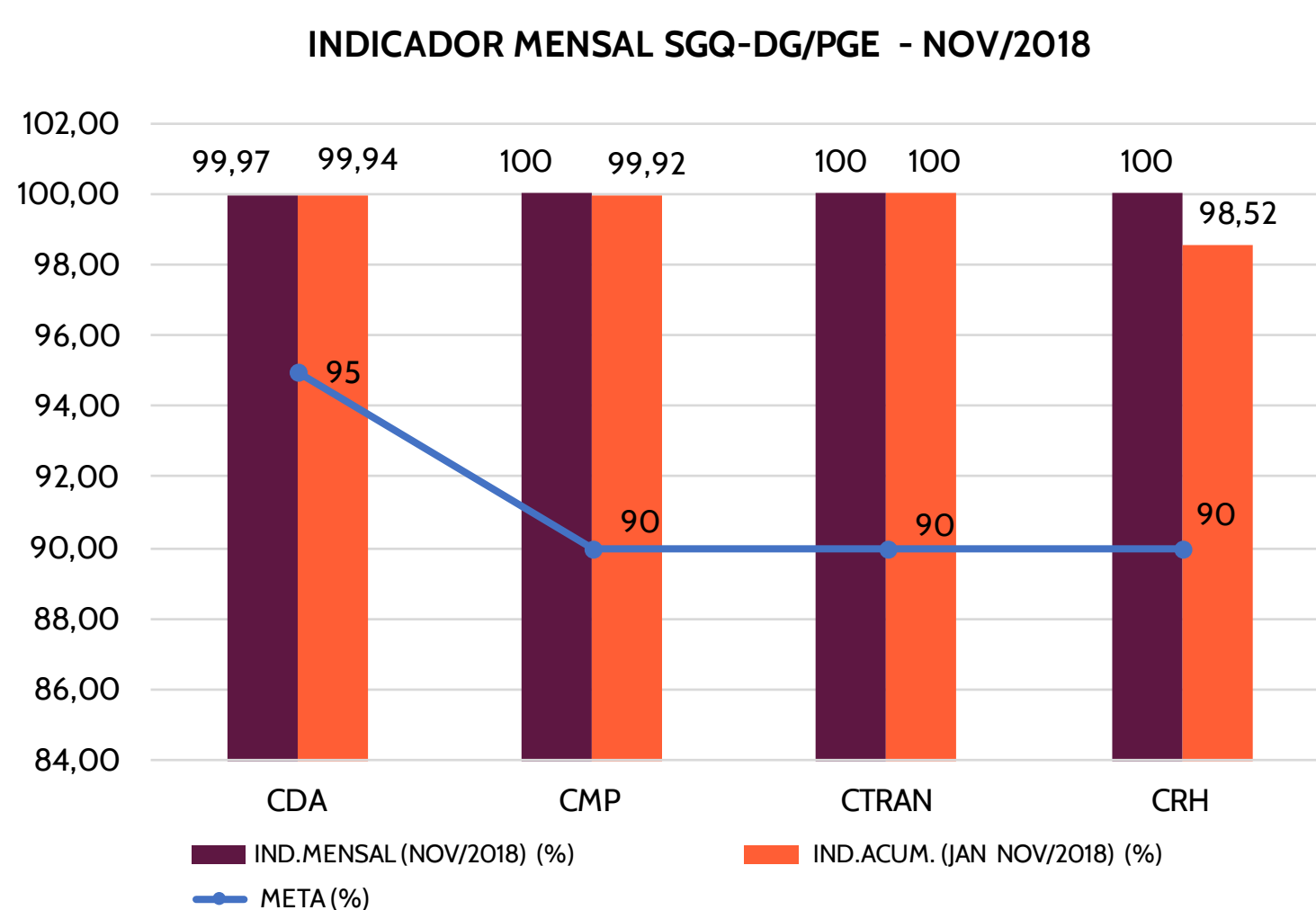


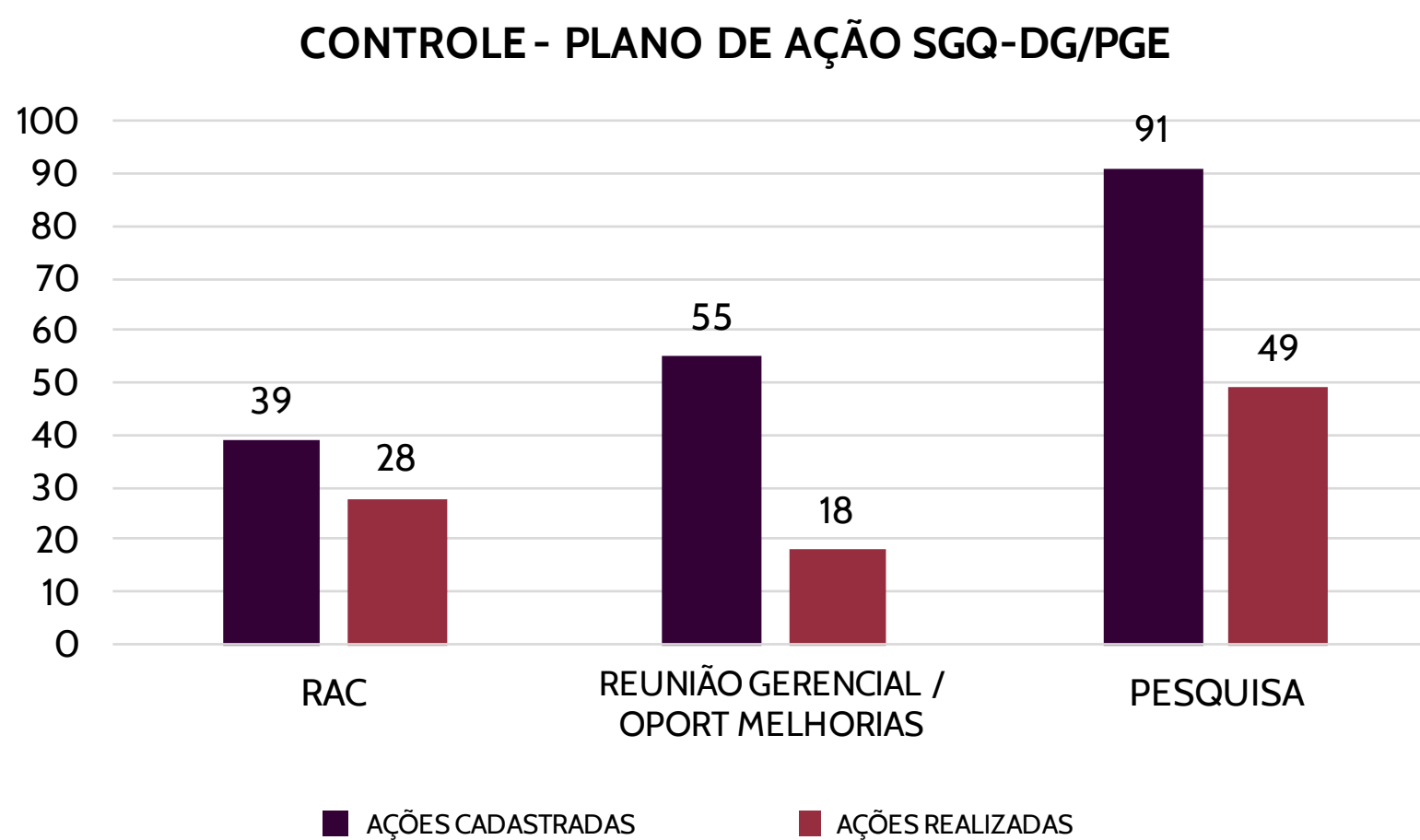
Objetivos da Qualidade e Mensuração dos indicadores

Com a apuração dos indicadores do mês de novembro/2018, verificou-se que as unidades alcançaram as metas estabelecidas nos objetivos da qualidade relativas aos processos da Coordenação de Distribuição e Atendimento (CDA), Coordenação de Transportes (CTRAN), Coordenação de Material e Patrimônio (CMP) e Coordenação de Recursos Humanos (CRH), conforme discriminados abaixo. Observa-se inclusive que os indicadores acumulados no período de jan a nov/2018 também alcançam a meta estabelecida.



Acompanhamento das ações do SGQ – DG/PGE

O SGQ-DG/PGE vem sendo gerido pela alta direção, coordenação da qualidade e pelos coordenadores dos processos principais do escopo, através de reuniões gerenciais e de análise crítica. Dessas reuniões, das pesquisas de satisfação dos clientes e das oportunidades de melhorias apontadas por auditores/colaboradores/gestores, foram definidas ações corretivas, de correção ou de melhorias, consolidadas no gráfico abaixo:



Visando otimizar e automatizar o controle das ações constantes no Plano de Ação SGQ-DG/PGE, a Coordenação da Qualidade e de Desenvolvimento Organizacional e de Pessoas (CDOP), em parceria, estão migrando as informações constantes em planilhas de excel para o Sistema Channel no módulo de reuniões.

Vale ressaltar que a utilização dessa ferramenta permitirá um maior controle e acompanhamento por parte da alta direção e dos gestores dos processos, no que tange aos prazos e realização de ações do SGQ-DG/PGE.

Ampliação do projeto piloto para utilização do GLPI por todos os membros da PGE

Após avaliação positiva do projeto piloto de utilização do sistema de chamados denominado GLPI pelos servidores da área de sustentação da PGE, o Diretor Geral deliberou a ampliação desse projeto para todos os membros da PGE nas demandas do arquivo, transporte, serviços gerais e suporte de informática.

Assim em dezembro/2018, representantes das diversas unidades da PGE foram treinados e, em seguida, iniciaram a utilização do referido sistema. Destaca-se a importância da utilização do GLPI como projeto piloto a fim de identificar possíveis fragilidades para ajustes antes da implantação oficial.

Esse sistema permitirá às Coordenações de Tecnologia da Informação e Comunicação (CTIC), de Transportes (CTRAN), de Arquivo e Documentação (CAD) e Serviços Gerais (CSG) maior agilidade no atendimento das demandas, controle e acompanhamento de prazos e responsáveis, bem como emissão de relatórios gerenciais, visando a melhoria na qualidade da prestação de seus serviços.