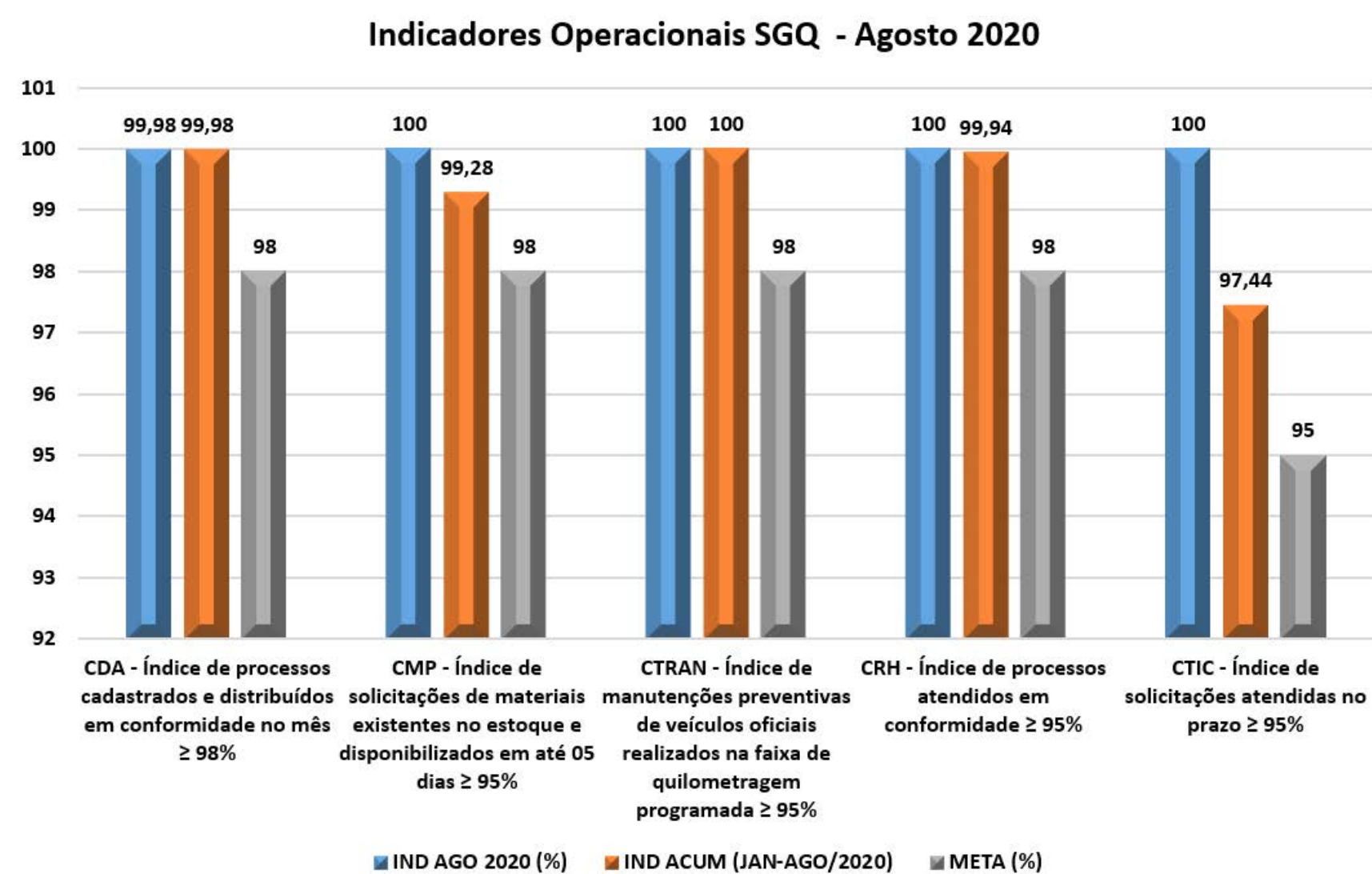


## INDICADORES DO SGQ-DG/PGE

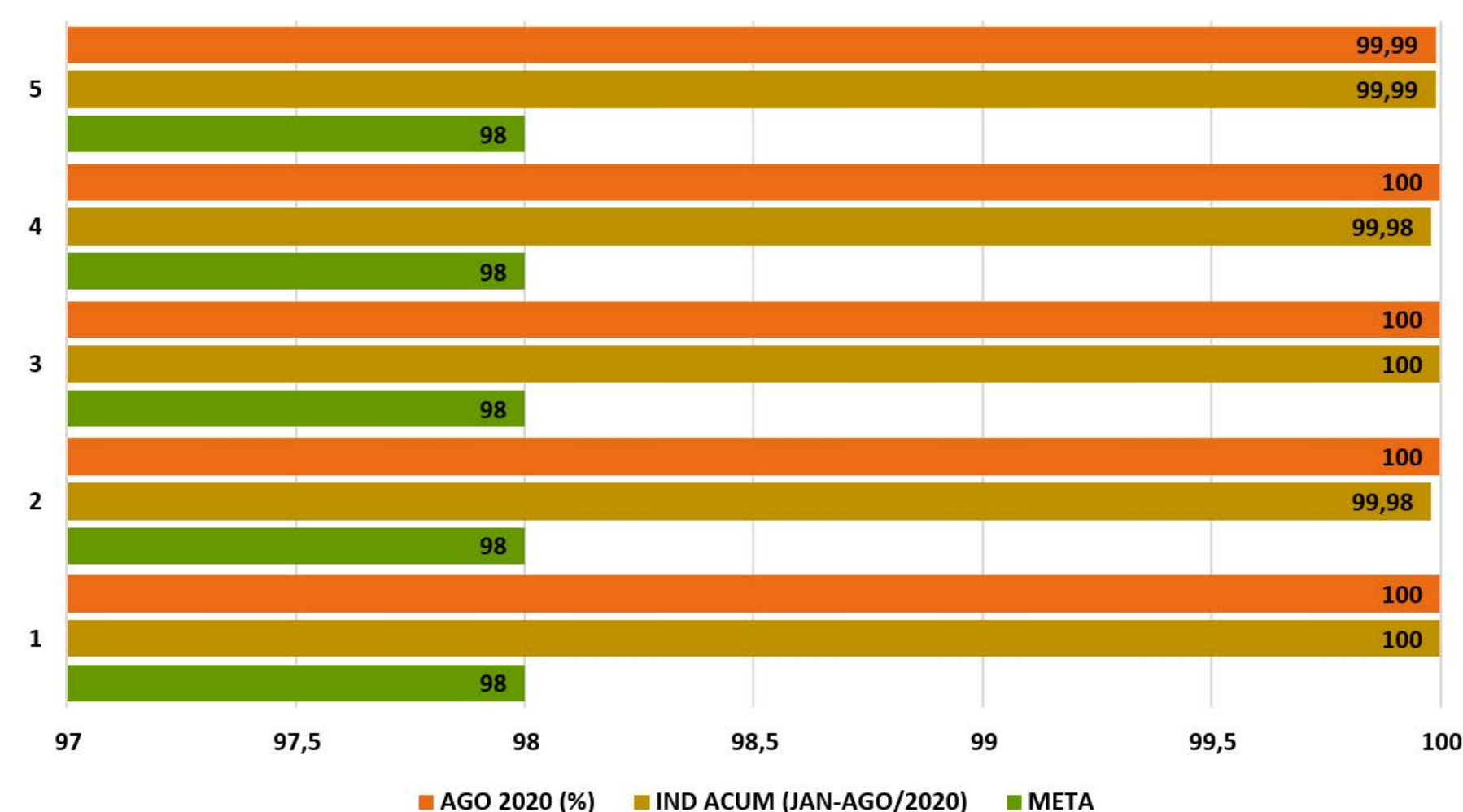
Durante o mês de agosto, observou-se que os processos das Coordenações de Distribuição e Atendimento (CDA), Material e Patrimônio (CMP), Transportes (CTAN), Recursos Humanos (CRH) e Tecnologia da Informação e de Comunicação (CTIC) alcançaram novamente as metas mensais estipuladas no Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ-DG/PGE).



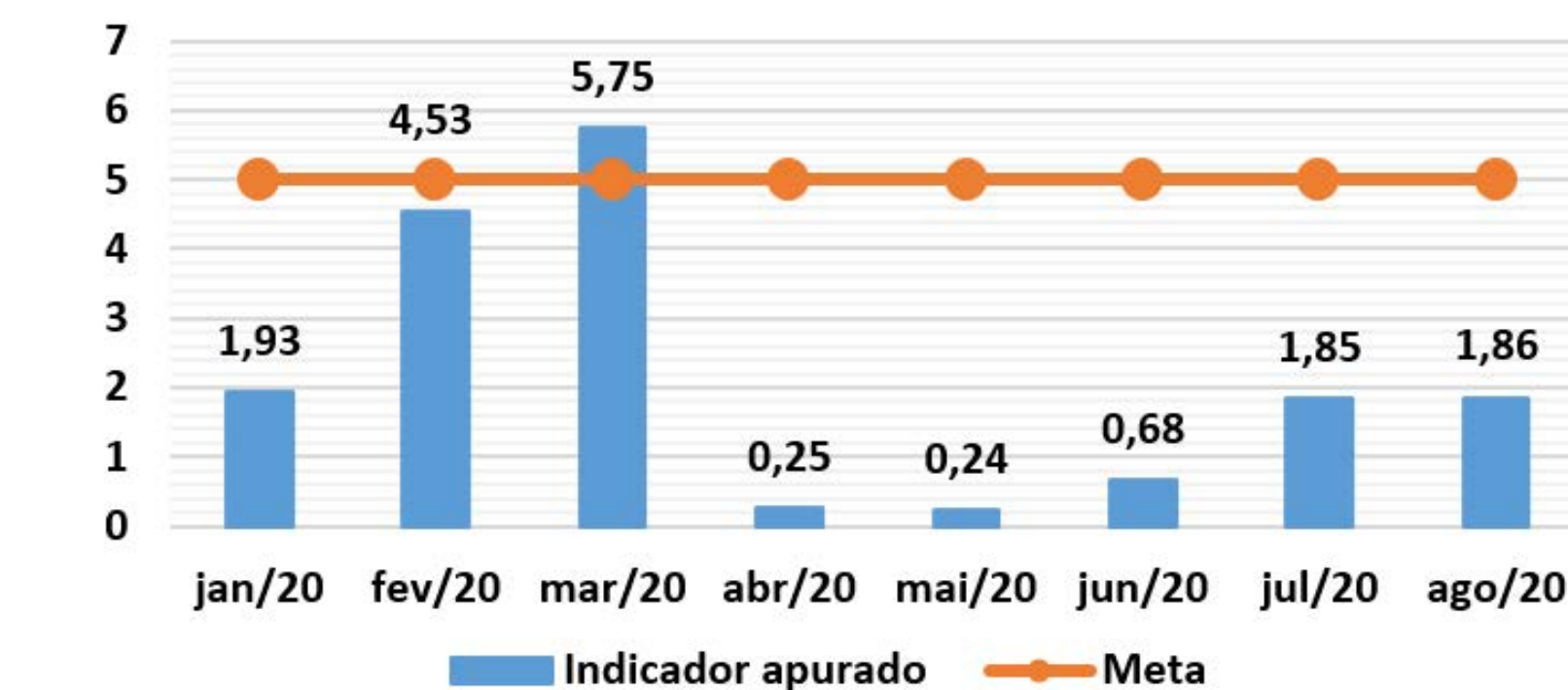
## INDICADORES DE MONITORAMENTO DO SGQ-DG/PGE

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

### Monitoramento CDA - Agosto/2020



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



## OBJETIVOS DA QUALIDADE

- Otimizar e aprimorar produtos/serviços e processos da CDA, CMP, CTAN, CRH e CTIC;
- Promover o aumento da satisfação dos clientes da CDA, CMP, CTAN, CRH e CTIC;
- Melhorar continuamente o SGQ.



Em parceria com o Centro de Estudos e Aperfeiçoamento, o SGQ-DG/PGE está desenvolvendo o Fórum Temático de Estudos da Gestão da Qualidade (FTGQ), que visa proporcionar um ambiente colaborativo para discussão de temas afetos à gestão da qualidade no serviço público. O Fórum, que contará com a presença de representantes de diversos órgãos da administração pública estadual, permitirá o compartilhamento de informações e experiências relativas à implantação, manutenção e melhoria de sistemas de gestão da qualidade, estruturados e/ou certificados com base no padrão normativo internacional NBR ISO 9001:2015.

**VOCÊ SABIA?**

## BALANÇO DAS ATIVIDADES

### Reuniões

#### AGOSTO

**05/08/2020**

Publicadas alterações nos Procedimentos Sistemáticos PS 01 e PS 03;

**06/08/2020**

Reunião de Alinhamento com representantes da Ouvidoria e da CQ para apresentação da estrutura do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ-DG/PGE) e definição das atividades para estruturar a Ouvidoria visando o ingresso no SGQ e a certificação;

**06/08/2020**

Disponibilização de curso de Noções da Gestão da Qualidade (SAEB/EAD) aos servidores da Ouvidoria;

**13/08/2020**

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;

**17/08/2020**

Reunião com representantes da Ouvidoria Geral do Estado (OGE): conhecer a estrutura do sistema de gestão da OGE, que já possui certificação NBR ISO 9001:2015;

**17/08/2020**

Aprovação de Plano de Gerenciamento de Mudanças – certificação da Ouvidoria;

**18/08/2020**

Reunião de Alinhamento para discussão sobre mudanças nos indicadores da CRH;

**20/08/2020**

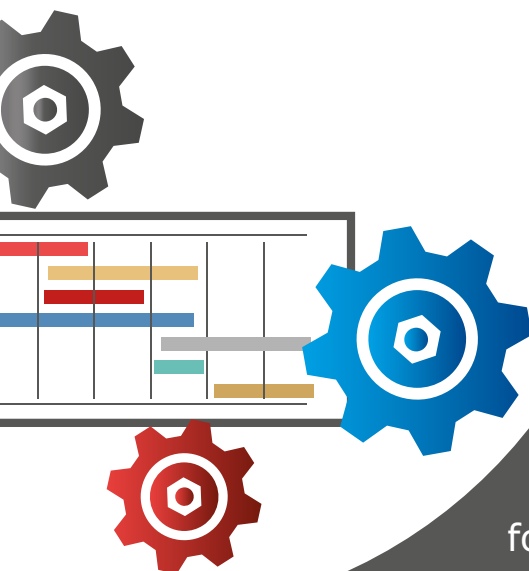
Reunião de Alinhamento com CDOP, CQ, CTIC e CDA para tratar da adequação dos Procedimentos Operacionais Padrão (POP) com o modelo do Escritório de Processos;

**25/08/2020**

Reunião Gerencial com CGE, DG, CQ e coordenadores das áreas para tratar das ações do SGQ que estão sob responsabilidade da CGE;

**26/08/2020**

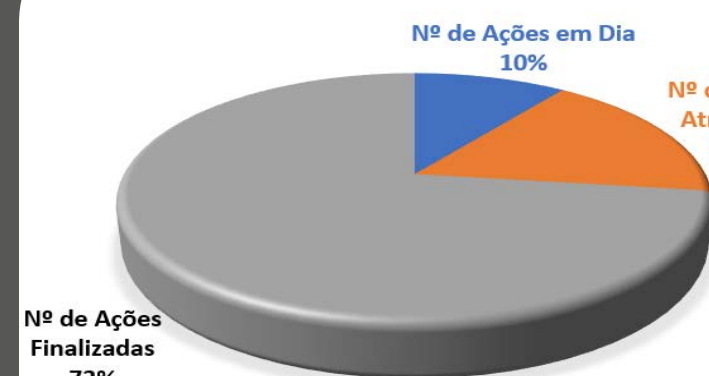
Reunião com CEA para tratar do lançamento do Fórum Temático de Estudos da Gestão da Qualidade.



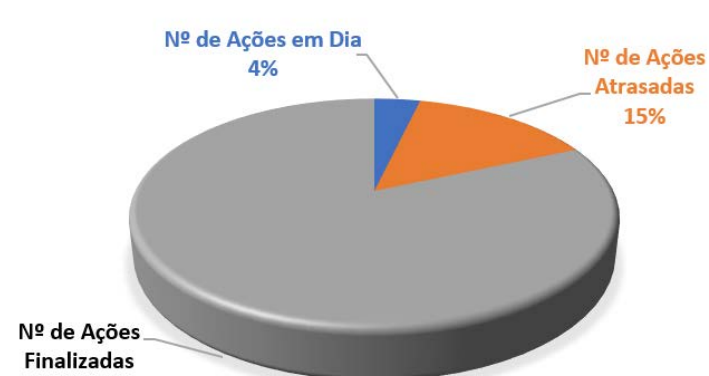
## PLANO DE AÇÃO SGQ-DG/PGE

O Plano de Ação do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ-DG/PGE) é controlado através do Channel, onde são cadastradas as ações, prazos e responsáveis pela execução, permitindo assim um efetivo planejamento e controle do SGQ/PGE. No dia 31/08, as ações cadastradas estavam dispostas da seguinte forma:

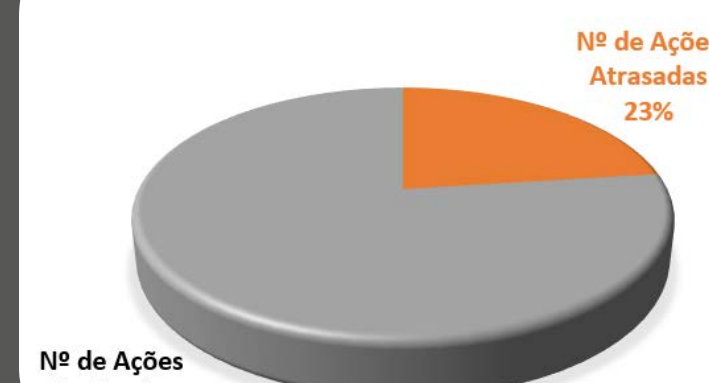
### REUNIÃO DE ANÁLISE CRÍTICA



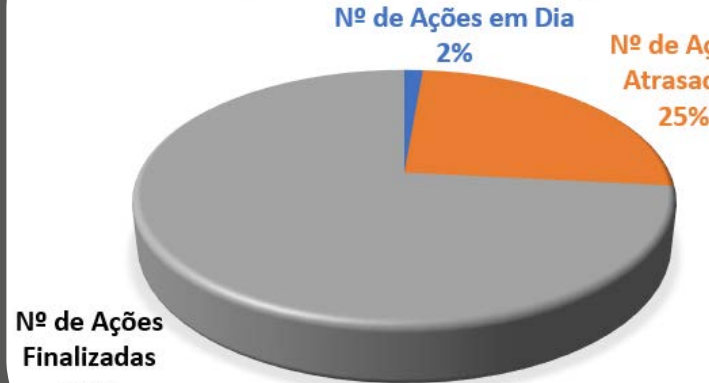
### REUNIÃO GERENCIAL E OPORTUNIDADE DE MELHORIA



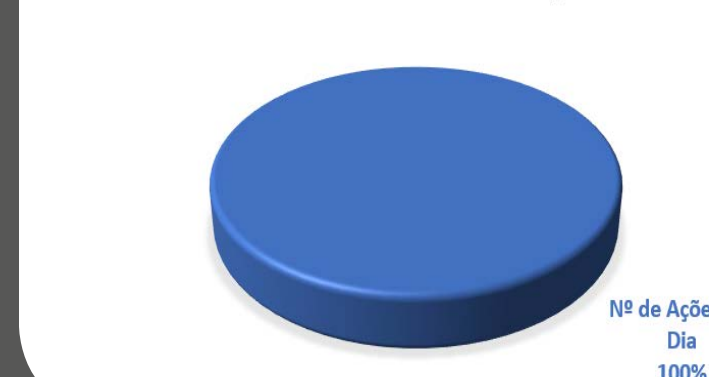
### RELATÓRIO DE NÃO CONFORMIDADE



### PESQUISA DE SATISFAÇÃO



### MONITORAMENTO DAS AÇÕES QUE EXTRAPOLAM A GOVERNANÇA DA PGE



### REUNIÃO GERENCIAL: PLANEJAMENTO ANUAL

