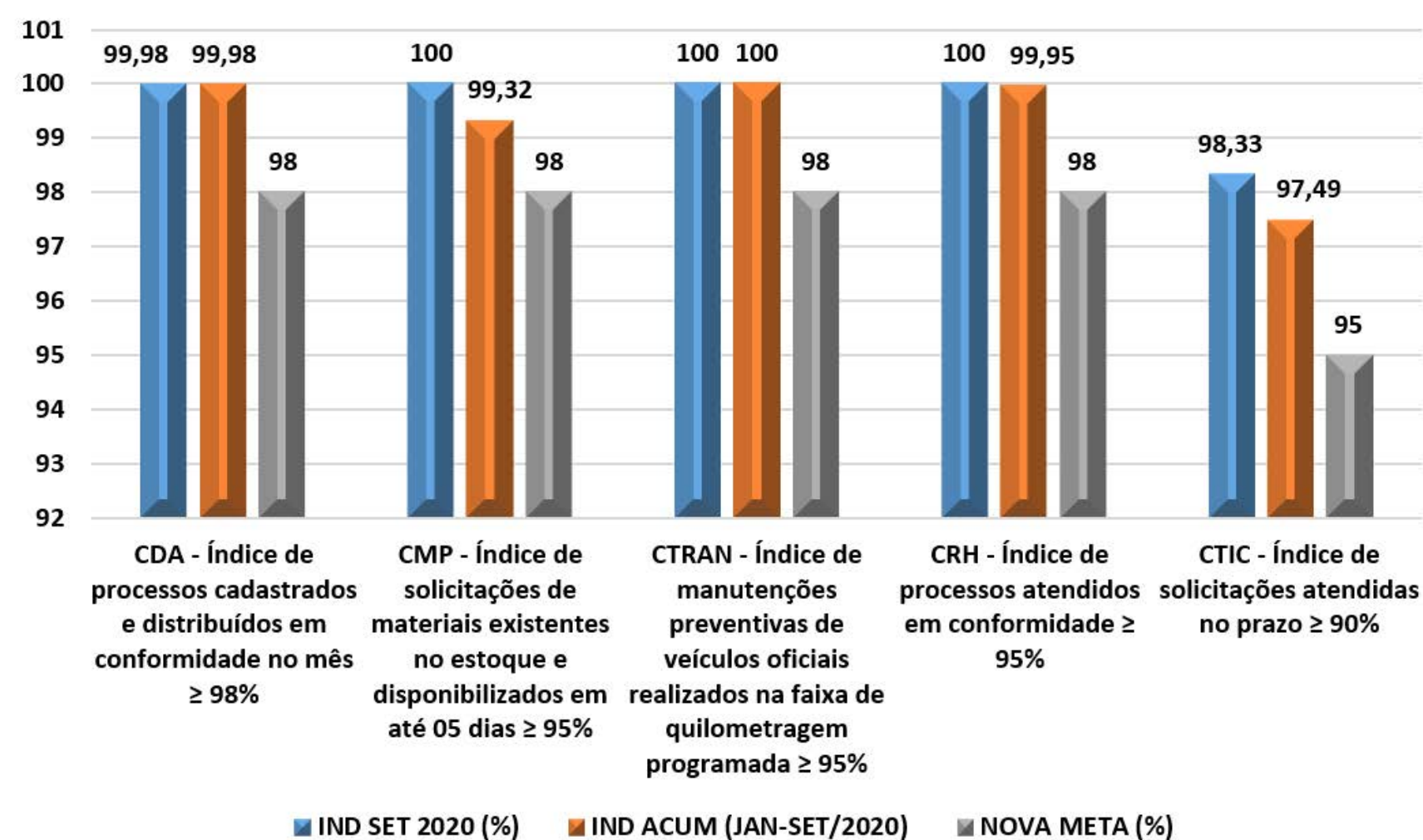


INDICADORES DO SGQ-DG/PGE

Durante o mês de setembro, observou-se que os processos das Coordenações de Distribuição e Atendimento (CDA), Material e Patrimônio (CMP), Transportes (CTRAN), 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 - Setembro 2020

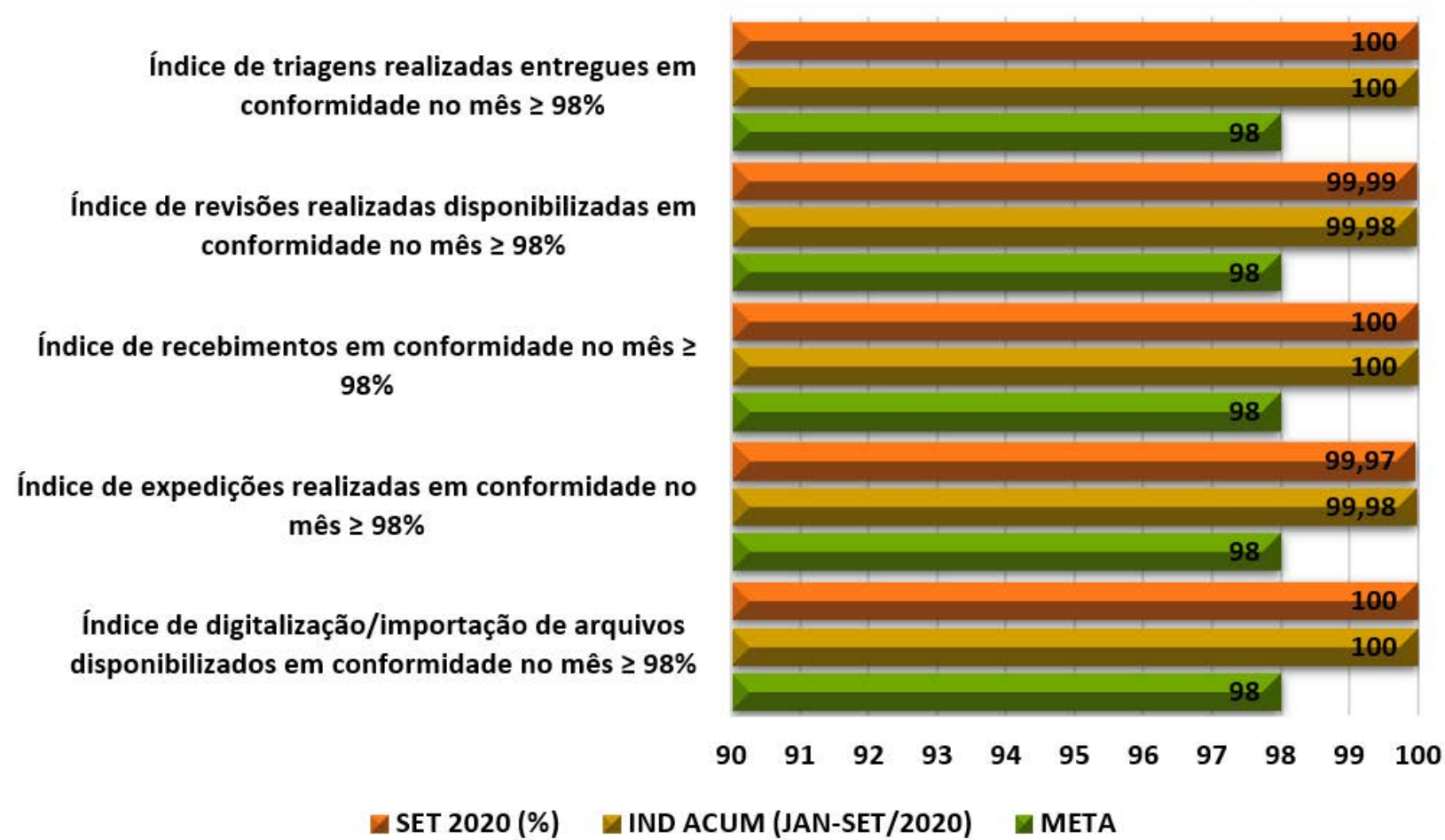


Fonte: Indicadores SGQ-DG/PGE

INDICADORES DE MONITORAMENTO DO SGQ-DG/PGE

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

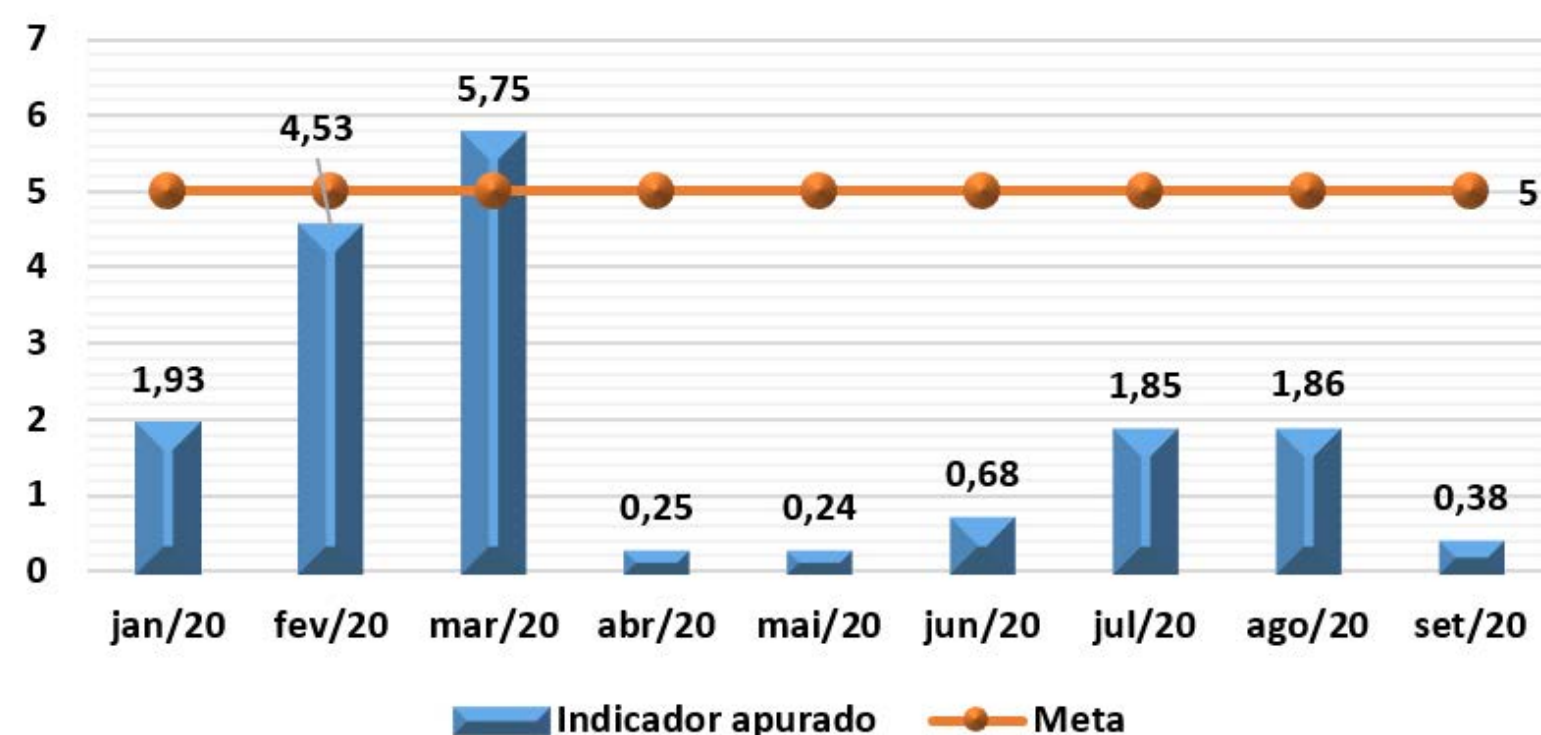
Monitoramento CDA - Setembro/2020



Fonte: Controle interno CDA

Indicador Monitoramento CMP

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



Fonte: Controle interno CMP

INDICADORES DE SATISFAÇÃO DE CLIENTES DO SGQ-DG/PGE

O SGQ-DG/PGE lançou uma nova Pesquisa de Satisfação disponível entre os dias 07 e 16/10, cujo objetivo é escutar os membros do corpo funcional, conhecer suas necessidades e aperfeiçoar a prestação dos serviços na área de sustentação da PGE.

A pesquisa pretende analisar o nível de satisfação dos usuários de serviços da CDA, CMP, CRH, CTRAN e CTIC. Além dessas unidades, estão sendo avaliadas CSG e CAD que se encontram em fase de estruturação para serem inseridas no SGQ.

Quanto às pesquisas específicas, no terceiro trimestre, por conta de medidas de segurança devido à pandemia, a Pesquisa de Satisfação da CDA, direcionada ao público externo, continuou suspensa. Enquanto na CTRAN só houve 10 (dez) registros (ótimos) nas pesquisas realizadas após a prestação de serviços de transporte, haja vista a redução de atendimentos.

POLÍTICA DA QUALIDADE

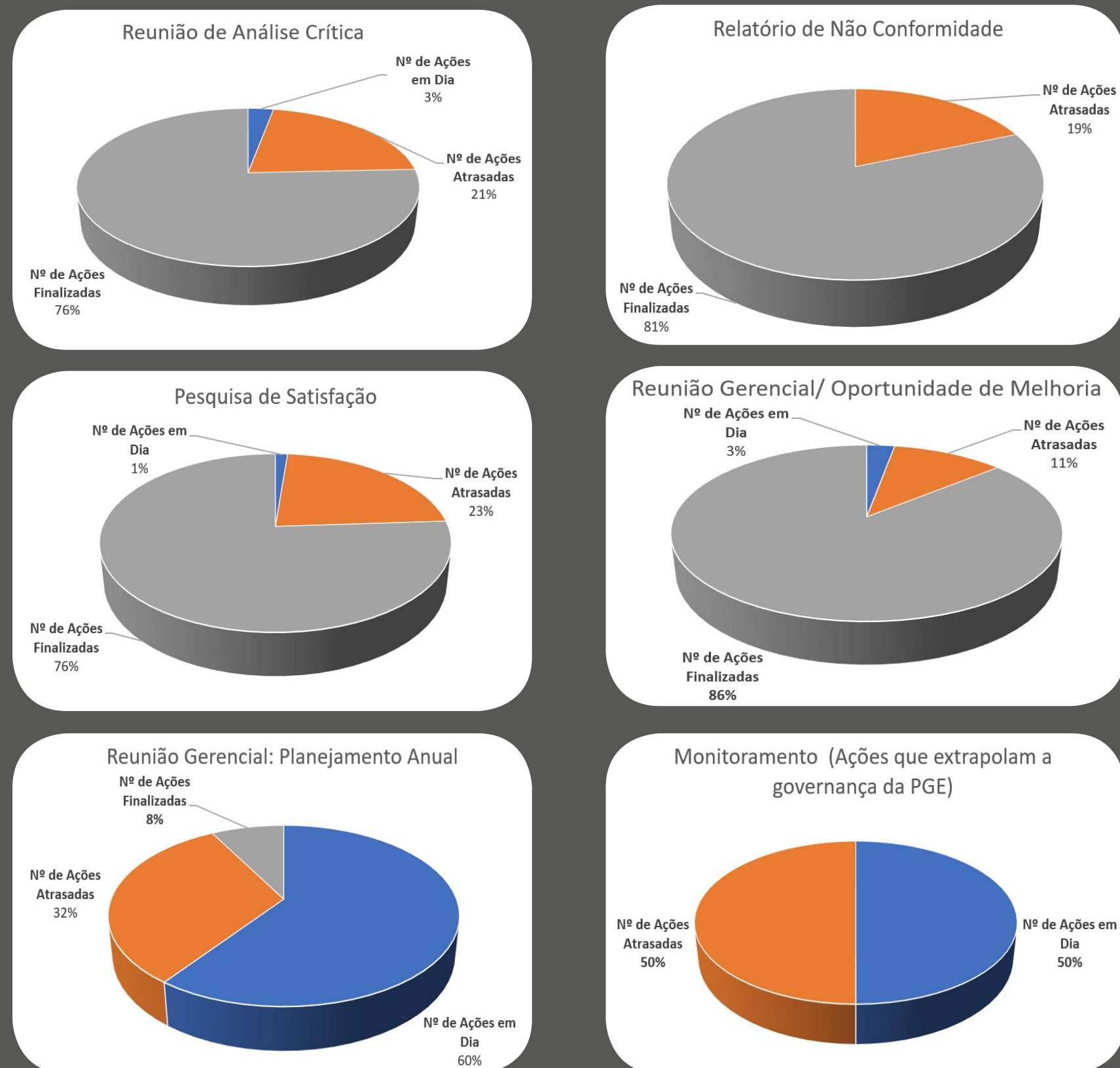
A Procuradoria Geral do Estado compromete-se com a otimização e o aprimoramento dos produtos/serviços e dos processos de recepção, expedição, protocolo, triagem, distribuição e digitalização de documentos, atendimento ao público, estoque de material, transportes e de frota, recursos humanos e tecnologia da informação e comunicação, visando à satisfação dos seus clientes e colaboradores, ao atendimento aos requisitos aplicáveis e à melhoria contínua do seu sistema de gestão da qualidade.

A Pesquisa de Satisfação é um instrumento utilizado pela gestão da qualidade para receber um feedback dos clientes sobre os serviços prestados e/ou produtos entregues. Esse canal de comunicação serve para o Sistema de Gestão da Qualidade conhecer melhor as necessidades dos clientes e buscar o aperfeiçoamento de suas entregas. Para os clientes, é uma grande oportunidade de informar suas expectativas em relação aos produtos/serviços e dar visibilidade aos problemas existentes. No SGQ-DG/PGE, as informações coletadas na Pesquisa de Satisfação são consolidadas em relatório e divulgadas para o corpo funcional, além de servirem de insumo para discussões gerenciais, transformando-se em Plano de Ação a ser implementado.

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 Channel, onde são cadastradas as ações, prazos e responsáveis pela execução, permitindo assim o planejamento e controle efetivo do SGQ/PGE. No dia 08/10, as ações cadastradas estavam dispostas da seguinte forma:



BALANÇO DAS ATIVIDADES

Reuniões

SETEMBRO

- 01/09/2020**
Reunião Gerencial para contextualização dos trabalhos de mapeamento dos processos da DG, sob responsabilidade da CDOP através da empresa de consultoria;
- 03/09/2020**
Reunião Gerencial com DG, CQ, CEA e ASCOM para alinhamento das diretrizes do evento de lançamento do Fórum Temático de Estudos de Gestão da Qualidade;
- 03/09/2020**
Reunião Gerencial com DG e CQ para discussão e deliberações das demandas do SGQ;
- 08/09/2020**
Reunião com empresa de consultoria para início dos trabalhos de mapeamento da coordenação da qualidade;
- 10/09/2020**
Reunião Gerencial com DG e CQ para discutir sobre proposta de estruturação da gestão da reclamação no âmbito do SGQ-DG/PGE;
- 17/09/2020**
Reunião de Alinhamento entre CQ e Ouvidoria para definição das questões internas e externas;
- 17/09/2020**
Reunião de Alinhamento entre CQ e Controle Interno para conhecer a matriz do Programa Gestão de Riscos da Auditoria Geral do Estado e verificar adequação ao SGQ;
- 18/09/2020**
Reunião de Alinhamento entre CQ e Arquivo e Documentação para construção de documentos destinados à certificação;
- 28/09/2020**
Reunião Gerencial com DG e CQ para discussão e deliberações das demandas do SGQ;

Documentos atualizados

- 29/09/2020**
Atualização das MATRIZES DE RISCOS da CDA, CTIC e CTRAN.