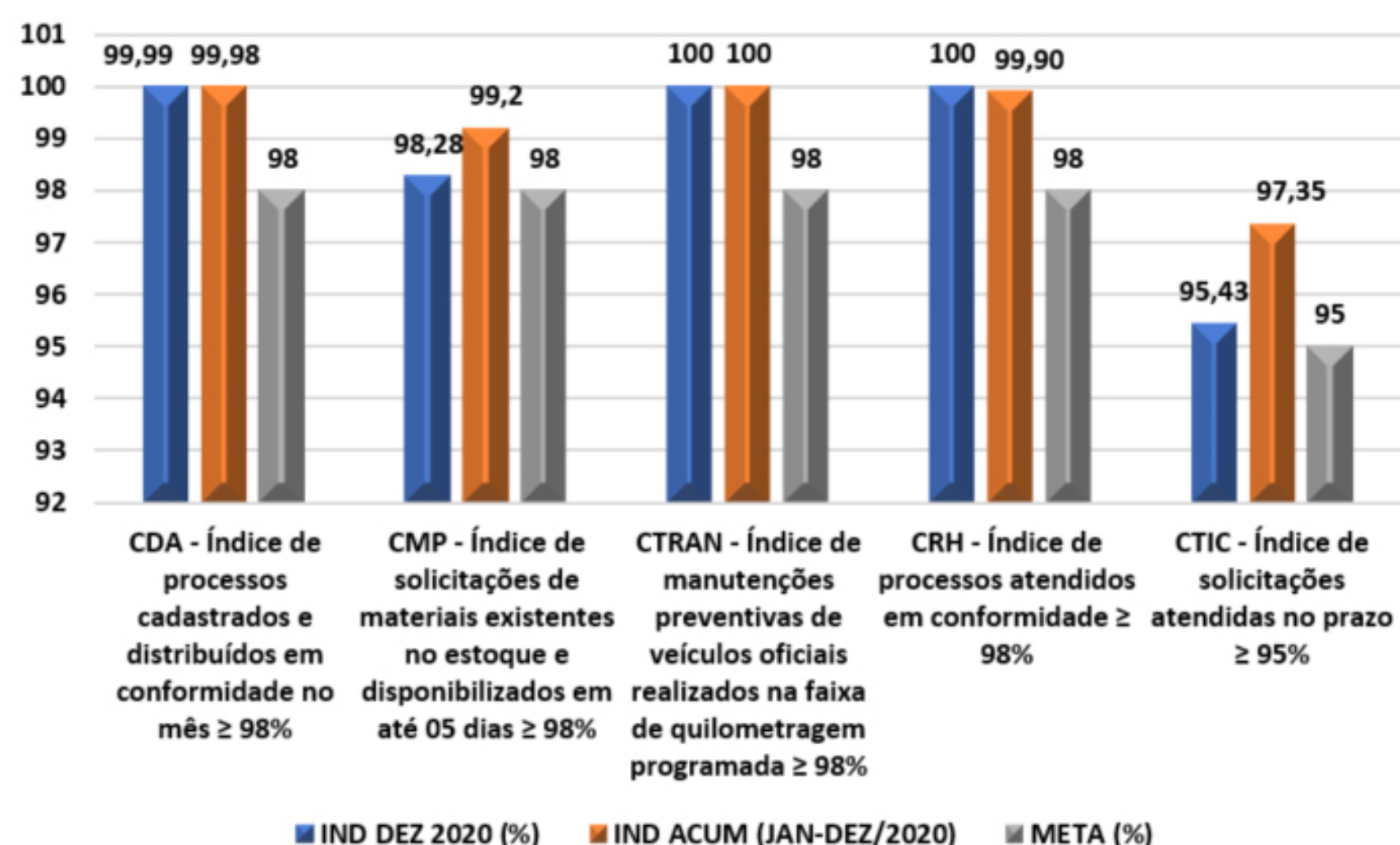


INDICADORES DO SGQ-DG/PGE

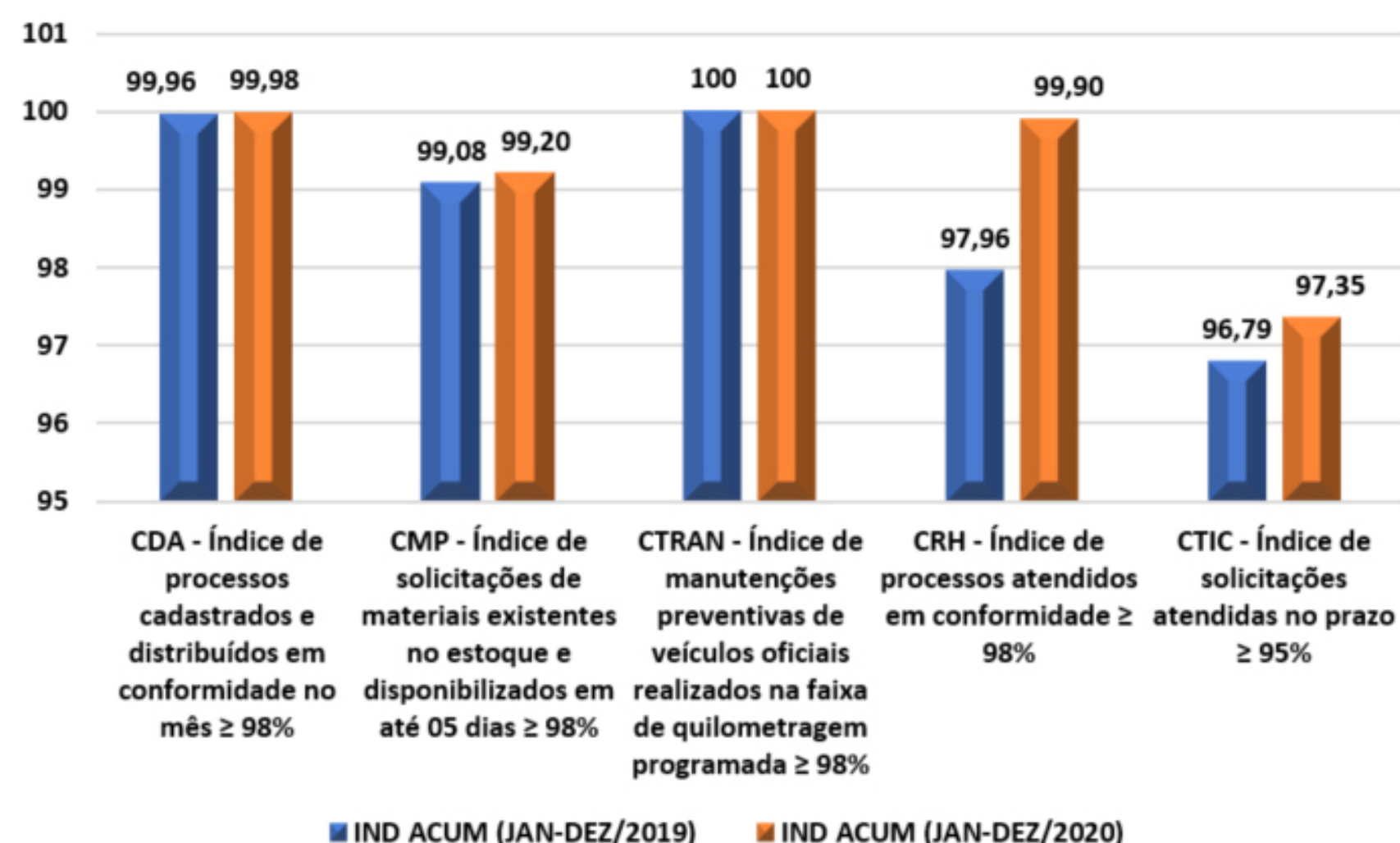
Durante o mês de dezembro/2020, observou-se que os processos das Coordenações de Distribuição e Atendimento (CDA), Material e Patrimônio (CMP), Transportes (CTRAN), Recursos Humanos (CRH) e Tecnologia da Informação e de Comunicação (CTIC) alcançaram mais uma vez as metas mensais estipuladas no Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ-DG/PGE).

Indicadores Operacionais SGQ - Dezembro 2020



No ano de 2020, foram apurados os indicadores dos meses de **janeiro a dezembro**, observando-se, neste período, que foram alcançadas as metas estipuladas para o SGQ e obtida melhora em relação ao ano de 2019, conforme gráfico abaixo:

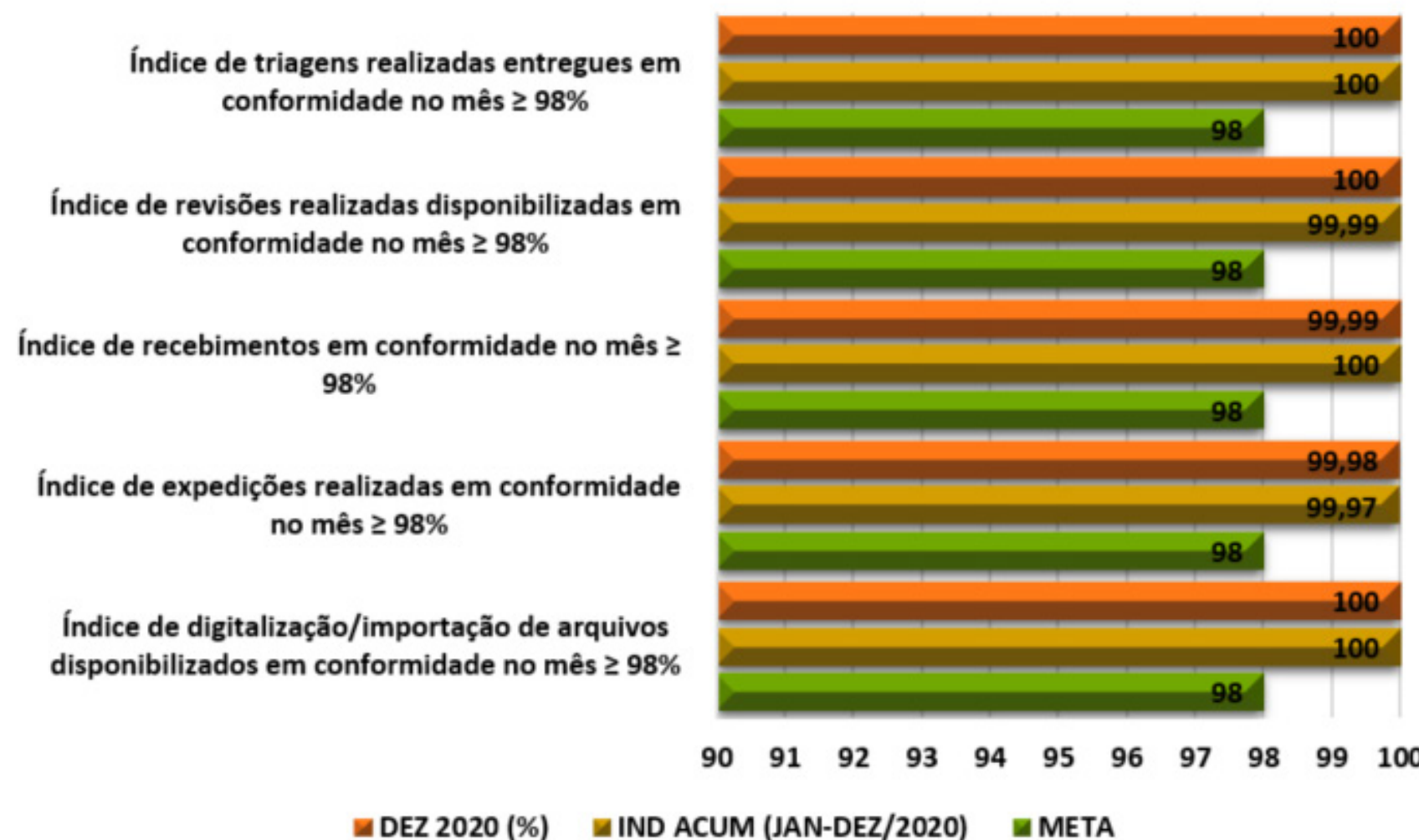
Comparativo do Acumulado - 2019 x 2020



INDICADORES DE MONITORAMENTO DO SGQ-DG/PGE

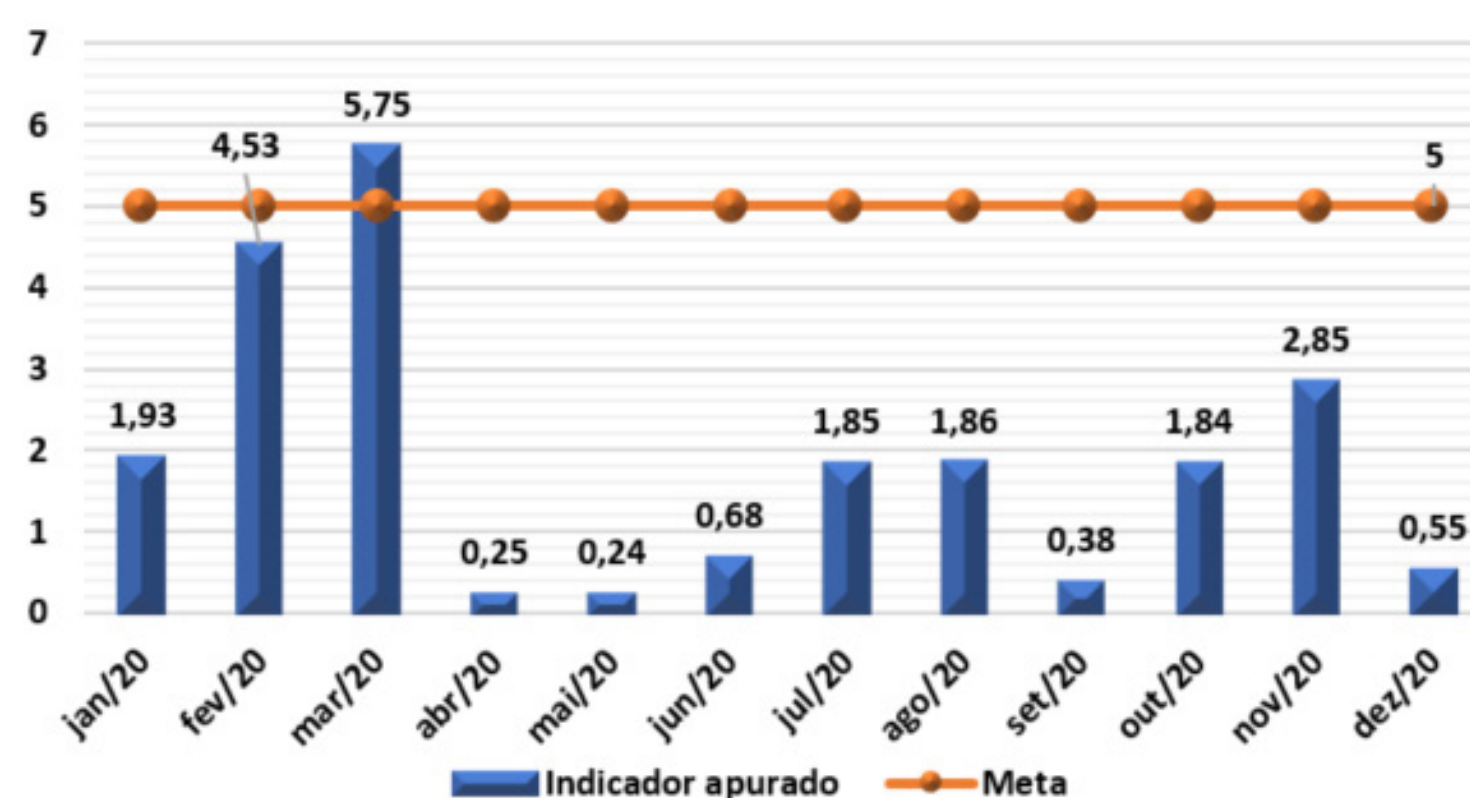
As unidades da CDA e da CMP apuraram os indicadores de monitoramento no mês de dezembro/2020, atingindo as metas estipuladas pelas referidas unidades.

Monitoramento CDA - Dezembro/2020



Fonte: Controle interno CDA

Indicador Monitoramento CMP Índice de quantidade de itens de ressuprimento 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, sistema de gerenciamento de projetos utilizado para cadastrar as ações, prazos e responsáveis pela execução, permitindo assim o planejamento e controle efetivo do SGQ/PGE.

O Plano de Ação do SGQ-DG/PGE contempla ações dos seguintes projetos:



No momento, o Sistema Channel está em processo de atualização promovido pela empresa responsável pelo seu desenvolvimento, de modo que as ações estão sendo migradas da versão antiga para a mais nova. Assim, excepcionalmente no Informe da Qualidade deste mês, não divulgaremos os dados referentes ao cumprimento do Plano de Ação do SGQ-DG/PGE.

OBJETIVOS DA QUALIDADE

- 

Otimizar e aprimorar produtos/serviços e processos da CDA, CMP, CTRAN, CRH e CTIC;
- 

Promover o aumento da satisfação dos clientes da CDA, CMP, CTRAN, CRH e CTIC.

Você sabia

Desde maio/2019, a PGE utiliza uma ferramenta de gerenciamento de solicitações de serviços internos, o denominado Sistema Informatizado de Chamados – GLPI. O sistema permite que os servidores demandantes de serviços da área de sustentação façam a abertura de solicitações e o acompanhamento do prazo de atendimento de seus pedidos. As seguintes Coordenações já adotam o GLPI para atendimento de solicitações dos servidores: Arquivo e Documentação (CAD), Desenvolvimento de Sistemas (CDS), Serviços Gerais (CSG), Tecnologia de Informações e Comunicações (CTIC) e Transportes (CTHAN). Como desdobramento do processo de melhoria contínua promovido pelo Sistema de Gestão da Qualidade, a implantação do GLPI para a Coordenação de Recursos Humanos (CRH) já está sendo implementada.



BALANÇO DAS ATIVIDADES

Reuniões

- 01/12/2020**
Abertura da Auditoria Interna - SGQ-DG/PGE;
- 04/12/2020**
Reunião para revisão final dos documentos referentes ao mapeamento dos processos da Coordenação da Qualidade;
- 04/12/2020**
Encerramento da Auditoria Interna - SGQ-DG/PGE;
- 10/12/2020**
2ª reunião do Fórum Temático de Estudos da Gestão da Qualidade (FTGQ) com o grupo de trabalho formado por coordenadores de sistemas implantados no Estado, tendo a Gestão de Processos como temática principal;
- 11/12/2020**
Reunião SGQ - Avaliação do Relatório de Auditoria e elaboração de Plano de Ação;
- 29/12/2020**
Reunião com a Coordenação de Desenvolvimento Organizacional para Alinhamento - Gestão da Qualidade na Cadeia de Valor na PGE.