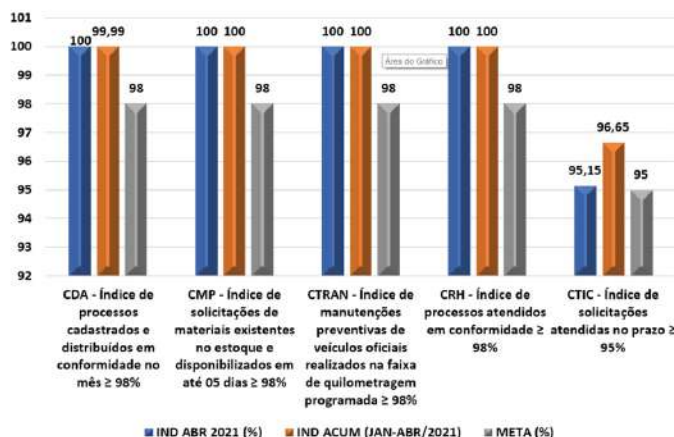


INDICADORES DO SGQ-DG/PGE

Durante o mês de abril/2021, 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 mais uma vez as metas mensais estipuladas no Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ-DG/PGE).

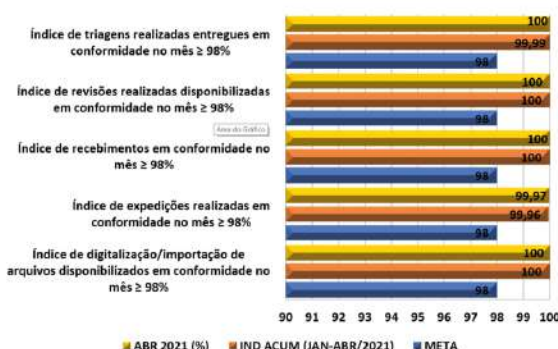
Indicadores Operacionais SGQ - Abril 2021



INDICADORES DE MONITORAMENTO DO SGQ-DG/PGE

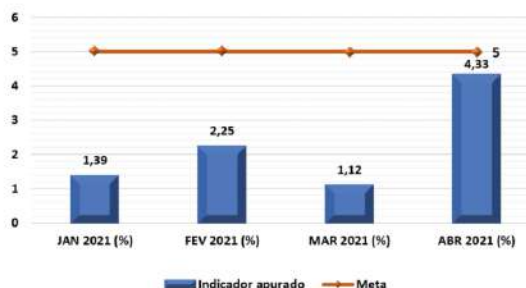
As unidades da CDA e da CMP apuraram os indicadores de monitoramento no mês de abril/2021, atingindo as metas estipuladas pelas referidas unidades.

Monitoramento CDA - Abril/2021



Fonte: Controle Interno CDA

Indicador Monitoramento CMP Índice de quantidade de itens de ressurgimento não atendidos ≤ 5%



Fonte: Controle Interno CMP

Observação: Durante a análise crítica do mês de abril/2021, observou-se aumento no volume de solicitação não atendidas, em razão dos processos de ressurgimento passarem por análise da SAEB e SEFAZ.

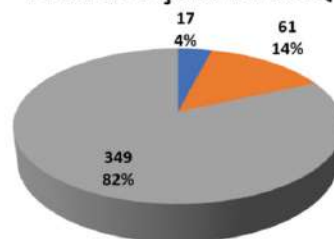
PLANO DE AÇÃO SGQ-DG/PGE

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:



Total de Ações do SGQ



■ Nº de Ações em Dia ■ Nº de Ações Atrasadas ■ Nº de Ações Finalizadas

Política da Qualidade

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



Você sabia

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

O SGQ-DG/PGE, certificado pela Norma ABNT NBR ISO 9001:2015, lançou nova Pesquisa para analisar o nível de satisfação dos usuários de serviços das seguintes Coordenações: CDA, CMP, CRH, CTRAN e CTIC. Além dessas, estão sendo avaliadas aquelas que estão em fase de estruturação para serem inseridas no SGQ, quais sejam: Serviços Gerais (CSG) e Arquivo e Documentação (CAD).

O link da pesquisa foi enviado a todos os membros do corpo funcional, através do e-mail institucional, e ficará disponível no **período de 17 a 28/05/2021**.

Destacamos que a pesquisa de satisfação dos clientes é importante porque através dela é possível conhecer um pouco mais sobre os nossos clientes e receber feedbacks a respeito do que desejam. Com ela, será possível direcionar os esforços para os pontos que precisam de mais atenção.

A pesquisa vai mostrar se a área de sustentação está no caminho certo ou não e o que pode e deve ser aprimorado. Permitindo, assim, atender a política da qualidade quanto à satisfação dos clientes.

A medição e o monitoramento da satisfação dos clientes internos, no âmbito dos processos do SGQ, são realizados semestralmente pelo SGQ, através de pesquisa estruturada.

Adicionalmente, a CTRAN realiza pesquisa interna em relação ao desempenho de serviços de transporte, disponibilizando a consolidação dos resultados.



Para os clientes externos, a CDA avalia a satisfação, após cada atendimento, e consolida resultado trimestralmente. No momento, devido à pandemia, a pesquisa está suspensa por medida de segurança sanitária.

Após mensuração, os resultados são analisados pela Alta Direção e gestores, sendo estabelecidas ações de correção e melhorias. (Manual da Qualidade, 9.1.2.)

Balanço das Atividades

Reuniões

ABRIL

01/04/2021

Reunião de Alinhamento com CSG e CQ para construção dos Objetivos da Qualidade, apuração e definição de metas dos Indicadores Operacional e de Satisfação;

06/04/2021

Reunião de Análise Crítica (RAC) com Alta Direção, Diretora Administrativa, equipe da CQ e Gestores dos processos certificados para discussão de requisitos da norma ISO 9001:2015;

07/04/2021

Reunião de Alinhamento com CQ e Ouvidoria para revisão do fluxo operacional da unidade;

12/04/2021

Reunião de Alinhamento com DG, DA, CAD e CQ para ajustar e validar a Instrução Normativa e os documentos construídos para a unidade, com base na norma ISO 9001:2015

14/04/2021

Reunião de Alinhamento com CQ e Ouvidoria para construção dos Indicadores Operacionais, de Monitoramento e de Satisfação;

22/04/2021

Reunião de Alinhamento com CQ e Ouvidoria para discutir e revisar o Levantamento de Questões Internas e Externas;

26/04/2021

Reunião de Alinhamento com os coordenadores para análise dos registros de Produtos Não Conforme (PNC) do período de janeiro a março de 2021;

28/04/2021

Reunião de Alinhamento com CQ e Ouvidoria para construção da Matriz de Riscos e Partes Interessadas.