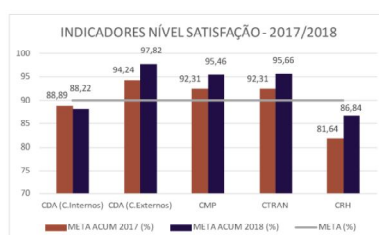


Apuração de indicadores do SGQ-DG/PGE

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.



Quanto ao nível de satisfação dos clientes, observa-se, através dos indicadores semestrais acumulados, que os clientes externos da CDA, CMP, CTRAN alcançaram a meta estabelecida nos objetivos da qualidade. No entanto, para os clientes internos da CDA e da CRH, verificou-se que os indicadores ficaram abaixo da meta. Não obstante isso, destaca-se o esforço das unidades para prestar serviços de qualidade e o resultado positivo dos trabalhos demonstrado nos indicadores operacionais.



Em 2019, a CDA, CMP, CTRAN e CRH apuraram os indicadores de janeiro, quais sejam 99,42%, 99,07%, 100% e 100%, respectivamente, sendo que todas atingiram a meta estabelecida (90%).



SGQ eleva as metas dos indicadores operacionais da CDA, CMP, CTRAN e CRH para 2019

Durante reunião realizada no dia 31/01, sob a condução do Diretor Geral, Cícero de Andrade Rocha Filho, e que teve a participação da equipe da coordenação da qualidade e os coordenadores dos processos certificados, foi apresentado o andamento do Plano de Ação do Sistema de Gestão da Qualidade. Na oportunidade, foram aprovadas as novas metas dos indicadores operacionais da qualidade, válidas a partir de fevereiro/2019, sendo elevadas de 95% para 98% na CDA e de 90% para 95% na CMP, CTRAN e CRH.

Participaram também desta reunião os representantes da CSG, CDS e CTIC, estas duas últimas vinculadas à Coordenação de Gestão Estratégica (CGE), que apresentaram o andamento das ações decorrentes da Pesquisa de Satisfação realizada no ano passado.

Balanco das atividades:

04/02/2019- Reunião com a DG, CQe e CSG para verificar o andamento das ações decorrentes da pesquisa de satisfação

05/02/2019- Reunião com CDA, CTRAN, CMP e CQ para revisar documentos do SGQ relativos à Gestão de Estoque

07/02/2019- Reunião com CDA, CTRAN, CMP e CQ para revisar documentos do SGQ relativos à Gestão de Transporte e de Frota

13/02/2019 - Reunião com CDA, CMP e CQ para revisar documentos do SGQ relativos à Gestão de Recepção, Expedição, Protocolo, Triagem, Distribuição e Digitalização

15/02/2019 - Reunião com DG e Corregedoria para alinhamento do fluxo para retorno dos registros encaminhados à Ouvidoria e verificar possibilidade de inclusão da Corregedoria no escopo do SGQ

18/02/2019 - Reunião entre a SAG e CQ para alinhamento sobre a consultoria técnica ao SGQ DG/PGE

20/02/2019- Reunião entre a CQ/CEA para identificar ações nã-PGE relativas à Gestão do Conhecimento

25/02/2019- Reunião de Análise Crítica com os coordenadores dos processos certificados, CQ e Diretor Geral para avaliar requisitos da norma ISO 9001:2015

25,26 e 27/02/2019 - Treinamento sobre qualidade no atendimento ao público através da parceria com a DGQ/SAC/SAEB