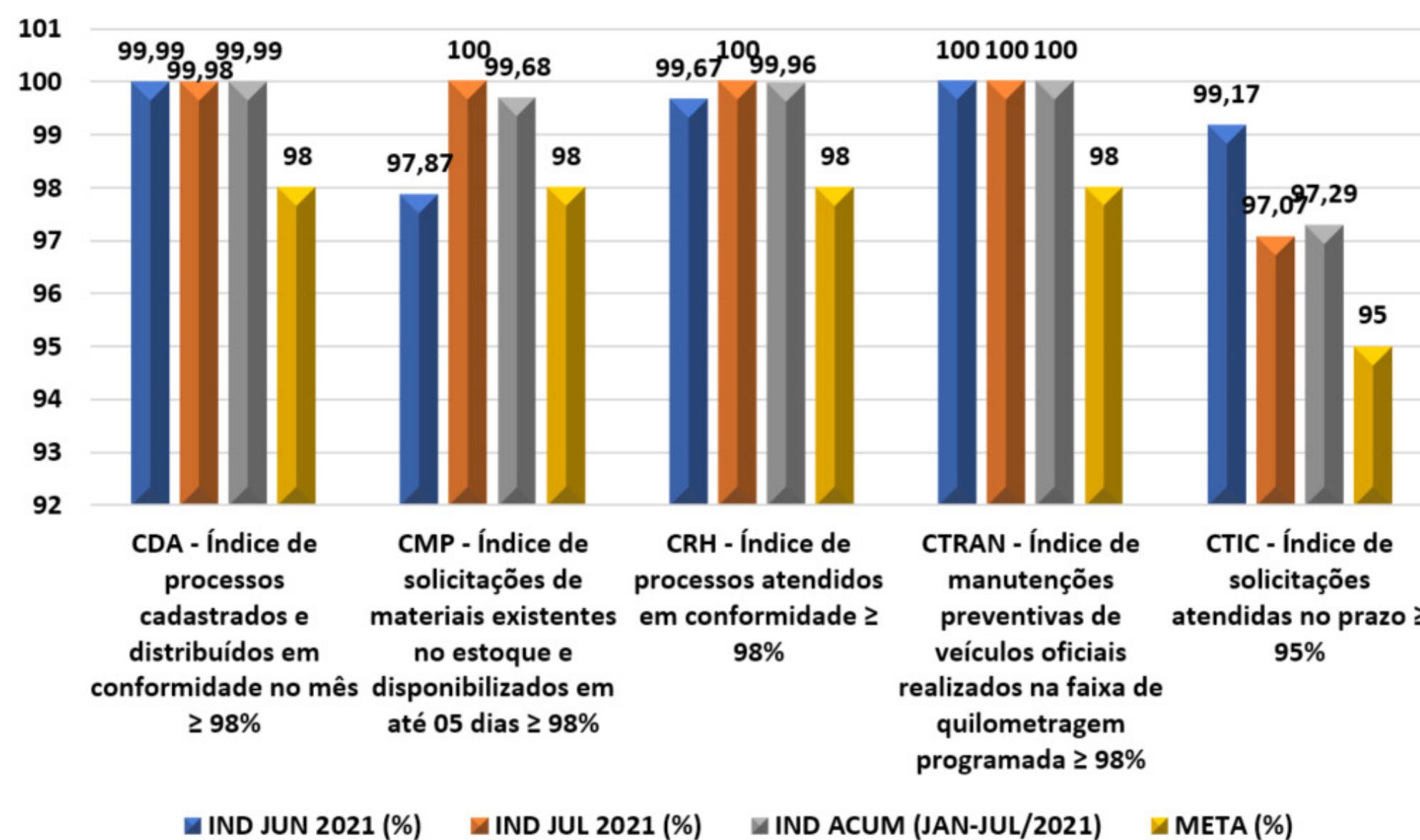


## INDICADORES DO SGQ-DG/PGE

Durante os meses de junho e julho/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).

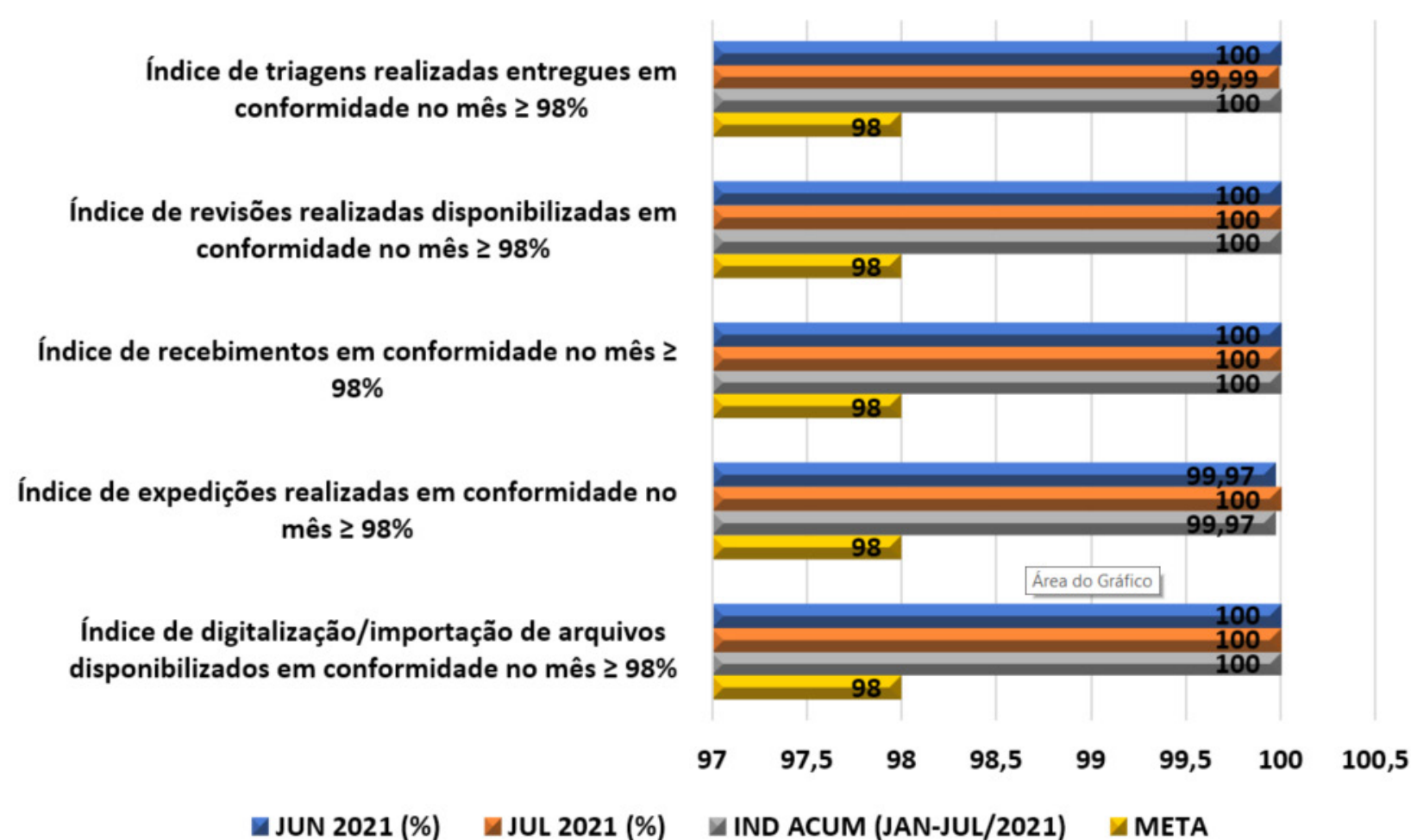
### Indicadores Operacionais SGQ - Junho e Julho 2021



## INDICADORES DE MONITORAMENTO DO SGQ-DG/PGE

As unidades da CDA e da CMP apuraram os indicadores de monitoramento nos meses de junho e julho/2021, atingindo as metas estipuladas pelas referidas unidades.

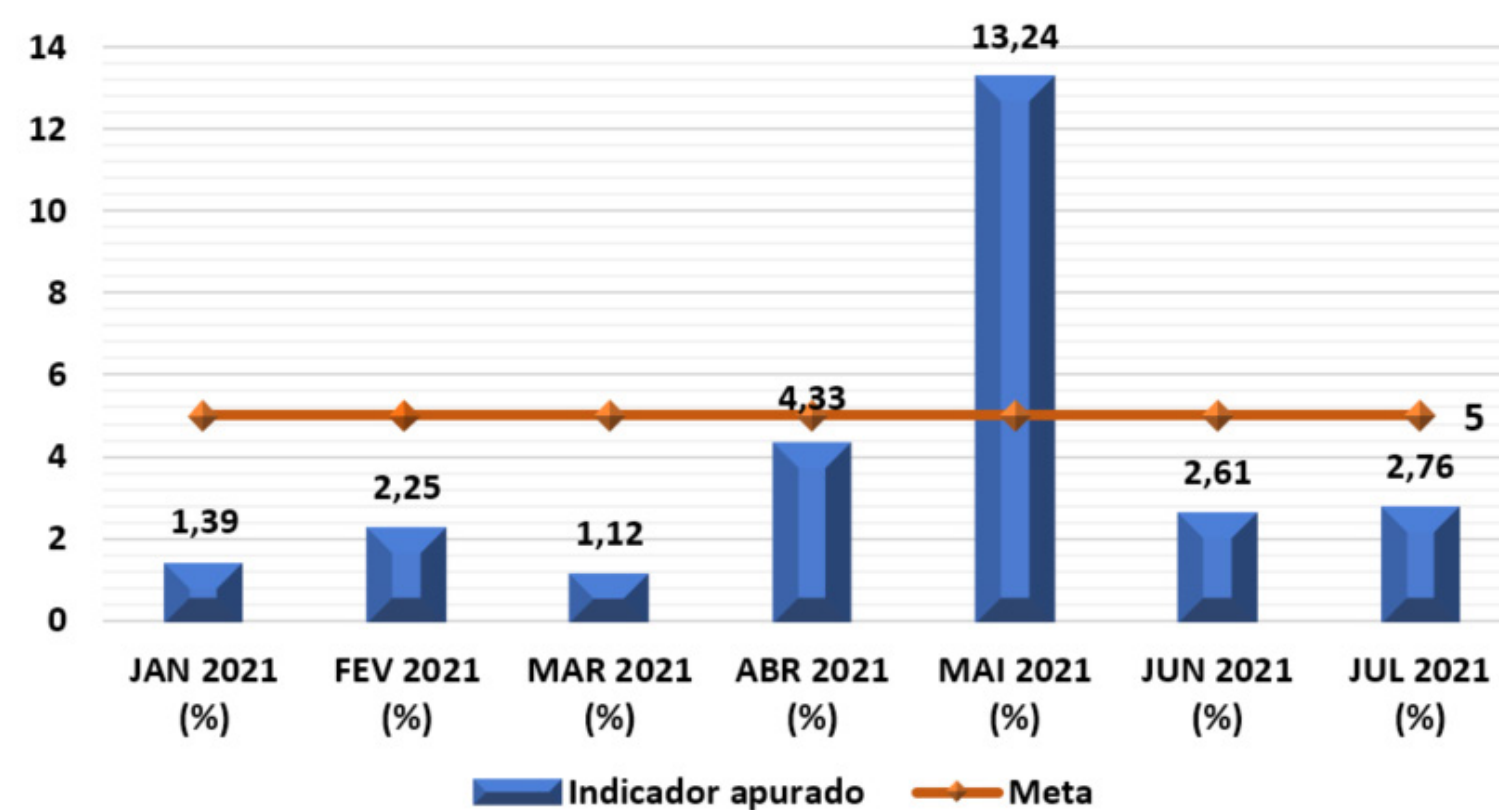
### Monitoramento CDA - Junho e Julho/2021



Fonte: Controle interno CDA

### Indicador Monitoramento CMP

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



Fonte: Controle interno CMP

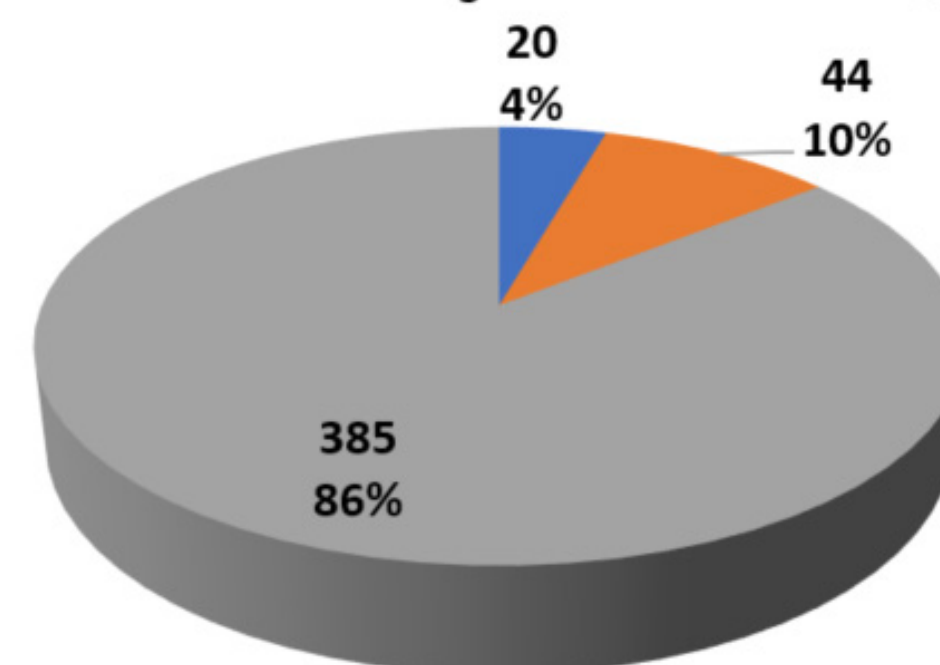
## PLANO DE AÇÃO SGQ-DG/PGE

O Plano de Ação do 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.

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

# Informação Documentada

Segundo a Norma ABNT NBR ISO9001:2015, o Sistema de Gestão da Qualidade deve gerenciar a informação documentada para manter o controle e a qualidade.

Os controles definidos para os documentos que compõem o SGQ estão identificados no Controle de Informação Documentada, referenciada ao final de cada procedimento sistêmico ao qual pertence, ou, como documento à parte, no caso dos procedimentos operacionais padrão. Parte da informação documentada encontra-se disponível para consulta dos servidores da área de sustentação.

Os documentos são controlados seguindo os seguintes critérios:

- Identificados com nomes específicos;
- Disponíveis e adequados ao uso;
- Protegido em locais seguros evitando perdas e acessos indevidos;
- Acesso, recuperação e uso definidos;
- Armazenamento e preservação;
- Retenção e disposição.



## Você sabia ?

Nos próximos dias 10, 11 e 18 de agosto, acontecerá a auditoria interna no Sistema de Gestão da Qualidade-DG/PGE. A auditoria interna será realizada por profissionais da Diretoria de Gestão da Qualidade/SAC da Secretaria de Administração – SAEB, através de mais uma parceria técnica realizada entre a SAEB e PGE.



O escopo da auditoria contemplará produtos/serviços e gestão de processos de recepção, expedição, protocolo, triagem, distribuição e digitalização de documentos, atendimento ao público (CDA), estoque de material (CMP), transportes e frota (CTAN), recursos humanos (CRH) e tecnologia da informação e comunicação (CTIC).

A auditoria visa verificar se o SGQ está implantado de forma eficaz e de acordo com os requisitos da norma ABNT NBR ISO 9001:2015. O resultado apresentado é uma oportunidade de promover melhoria contínua, aumentando a qualidade nos processos da área de sustentação e no atendimento às partes interessadas.

## Balanço das Atividades

### REUNIÕES

#### JUNHO

01/06/2021

Reunião de Apoio Metodológico com CDOP, CSG e CQ para elaboração do procedimento sobre Atendimento da Recepção;

Reunião de Alinhamento com DG, DA, CAD e CQ para apresentação, alinhamento e discussão dos documentos que estão sendo construídos com foco na ampliação do escopo do SGQ;

Reunião de Alinhamento com DG, DA, CSG e CQ para apresentação, alinhamento e discussão dos documentos que estão sendo construídos com foco na ampliação do escopo do SGQ;

02/06/2021

Reunião realizada com Ouvidoria, CQ e CDA para apresentação dos documentos e definição da Pesquisa de Satisfação da unidade;

08/06/2021

Reunião realizada com Ouvidoria e CQ para revisão da Matriz de Riscos;

09/06/2021

Reunião Gerencial com Alta Direção, DA, CQ, gestores dos processos certificados e em ampliação para revisão e discussão dos Indicadores do SGQ;

17/06/2021

Reunião realizada com CGE, CDA, CSG e CQ para alinhamento da pesquisa a ser implementada para clientes externos da PGE;

Reunião realizada com CGE, Ouvidoria e CQ para definir metodologia a ser implementada na Pesquisa de Satisfação da unidade;

22/06/2021

Reunião de Apoio Metodológico com CDOP e CQ para alteração no fluxo da Gestão da Reclamação;

29/06/2021

Reunião de Alinhamento com a equipe da CQ e os gestores para apresentação das alterações nos documentos MQ e PS e do novo procedimento “Gestão da Reclamação”;

30/06/2021

Reunião de Apoio Metodológico com CDOP, CAD e CQ para discussão sobre Gestão Documental;

#### JULHO

06/07/2021

Reunião realizada com CGE, CDA, CSG e CQ para validação das perguntas e layout das pesquisas da CDA e CSG e definição da sistemática de envio da pesquisa;

08/07/2021

Reunião Gerencial com Alta Direção, DA, CQ, coordenadores dos processos para avaliação do Resultado da Pesquisa SGQ;

13/07/2021

Reunião de Alinhamento com os coordenadores para avaliação dos registros de Produtos Não Conforme (PNC) do trimestre de abril a junho de 2021;

19/07/2021

Reunião com CAD e CQ para analisar o andamento dos trabalhos de estruturação da unidade;

21/07/2021

Reunião de Análise Crítica com Alta Direção, DA, CQ e gestores dos processos certificados para discussão de requisitos da norma ISO 9001:2015.

### DOCUMENTOS

#### JUNHO

09/06/2021

PS 01: Controle de Informação Documentada – Rev.07;

PS 02: Auditoria Interna do Sistema de Gestão da Qualidade – Rev.05;

10/06/2021

Mapa de Entradas e Saídas: CMP, CTRAN e CRH - Rev.05;

Mapa de Entradas e Saídas: CTIC e CQ - Rev.02;

10/06/2021

Informação Documentada: CDA - Rev.01;

16/06/2021

Lista Mestra de Requisitos Estatutários e Regulamentares - Rev.07;

19/06/2021

Lista Mestra de Documentos – Rev.11;

23/06/2021

POP 01: CDA – Rev.01;

28/06/2021

Manual da Qualidade – Rev.10;

PS 03: Saídas Não Conformes, Ações Corretivas, Preventivas e de Melhorias – Rev.10;

PS 04: Gestão da Reclamação, Sugestão, Elogio de Clientes da PGE – Rev.01;

#### JULHO

01/07/2021

POP 03: CDA - Rev.01;

08/07/2021

POP 02: CDA - Rev.01;

26/07/2021

Lista Mestra de Documentos – Rev.12;

Mapa de Entradas e Saídas: CDA - Rev.03;

28/07/2021

Lista Mestra de Documentos – Rev.13