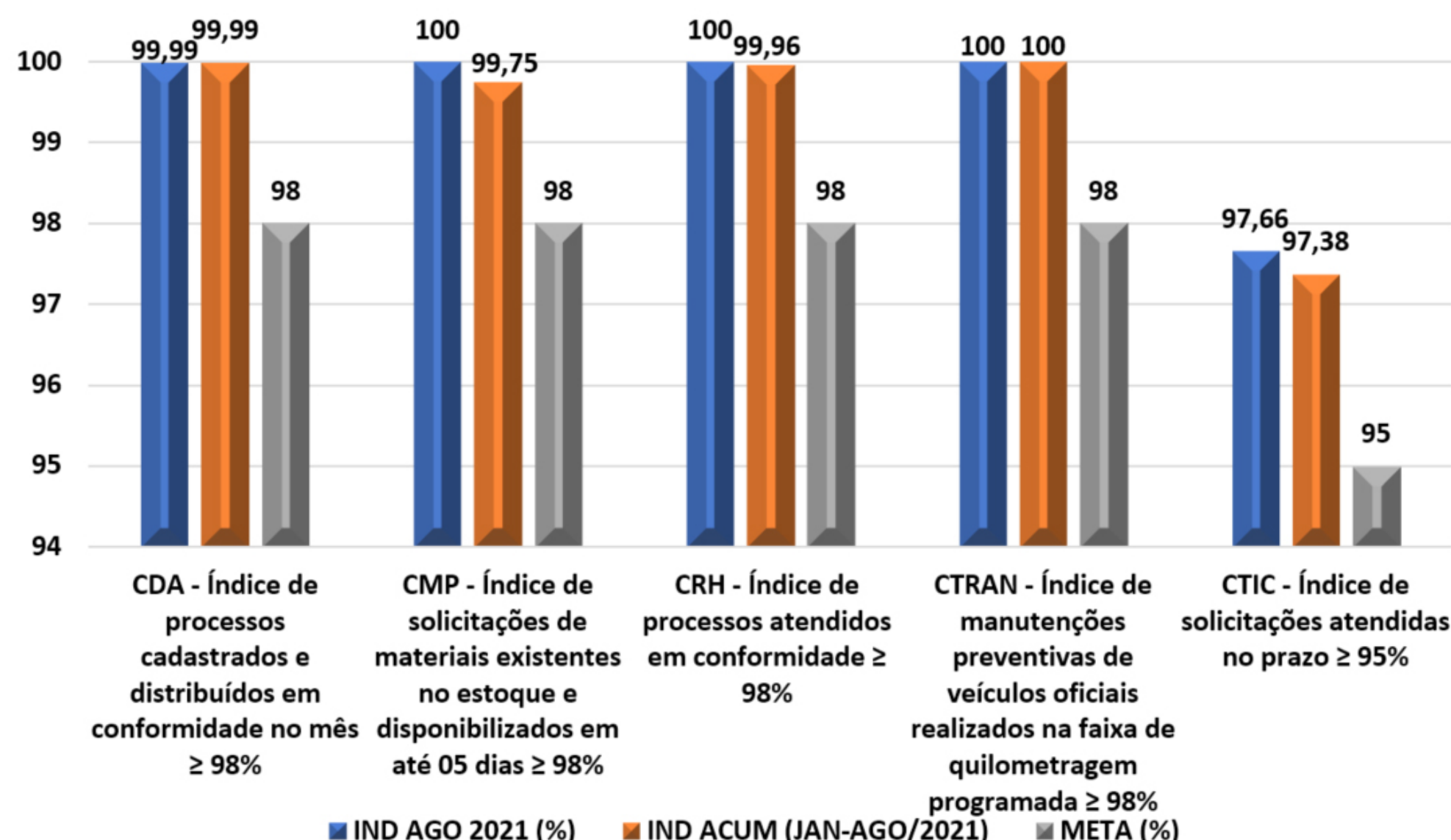


INDICADORES DO SGQ-DG/PGE

Durante o mês de agosto/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).

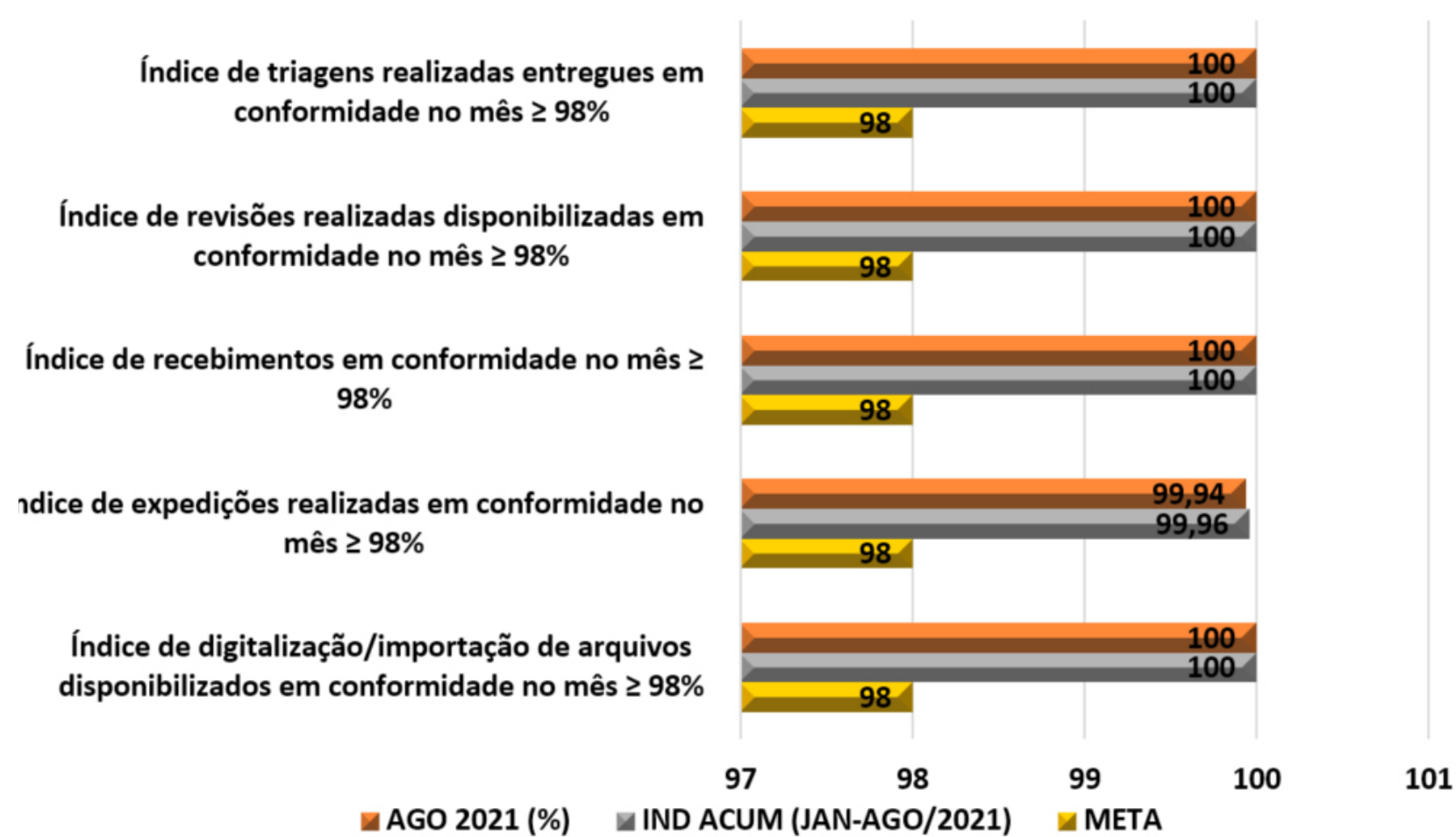
Indicadores Operacionais SGQ - Agosto 2021



INDICADORES DE MONITORAMENTO DO SGQ-DG/PGE

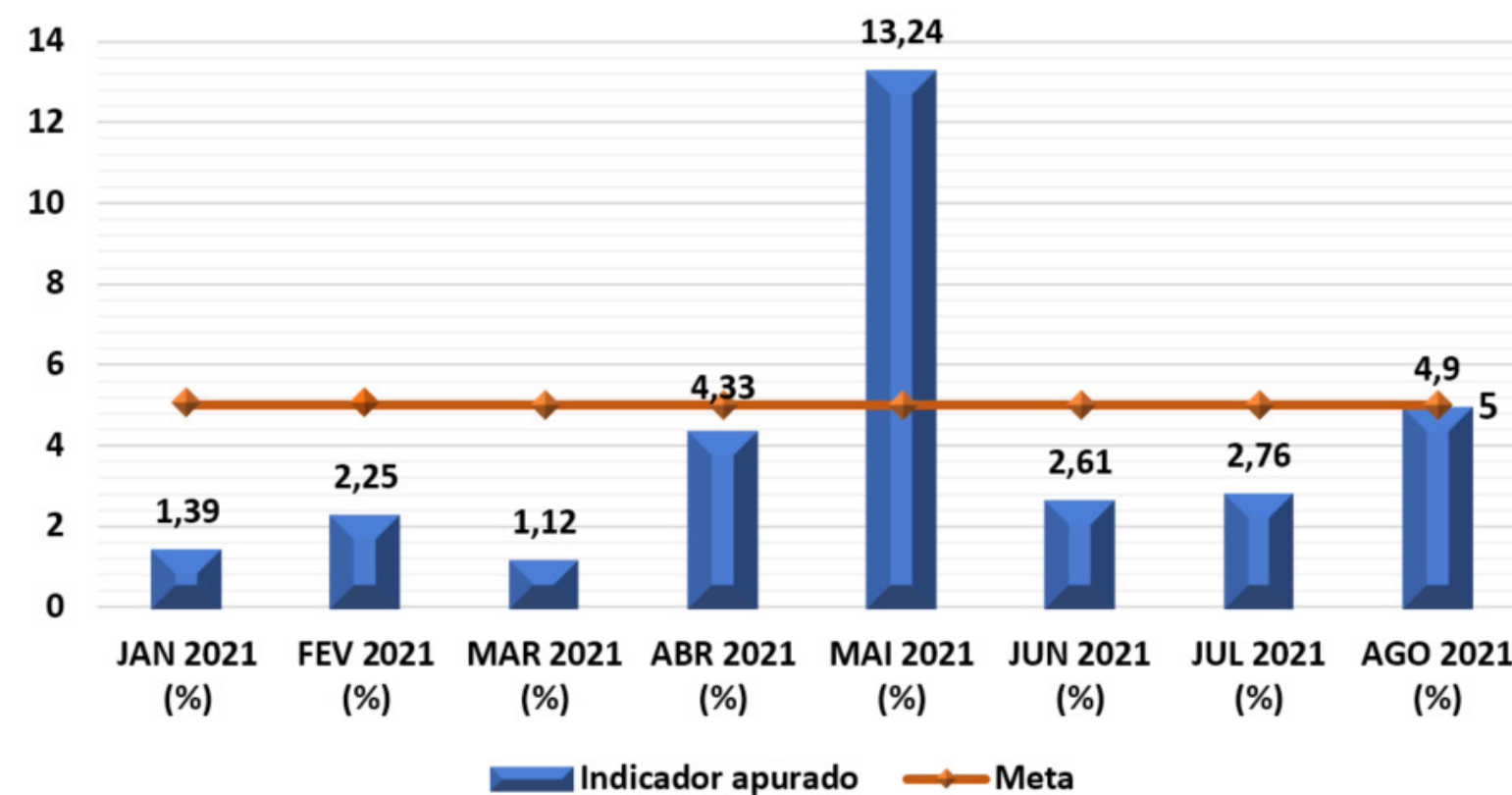
As unidades da CDA e da CMP apuraram os indicadores de monitoramento no mês de agosto/2021, atingindo as metas estipuladas pelas referidas unidades.

Monitoramento CDA - Agosto/2021



Fonte: Controle interno CDA

Indicador Monitoramento CMP Índice de quantidade de itens de ressuprimento não atendidos $\leq 5\%$



Fonte: Controle interno CMP

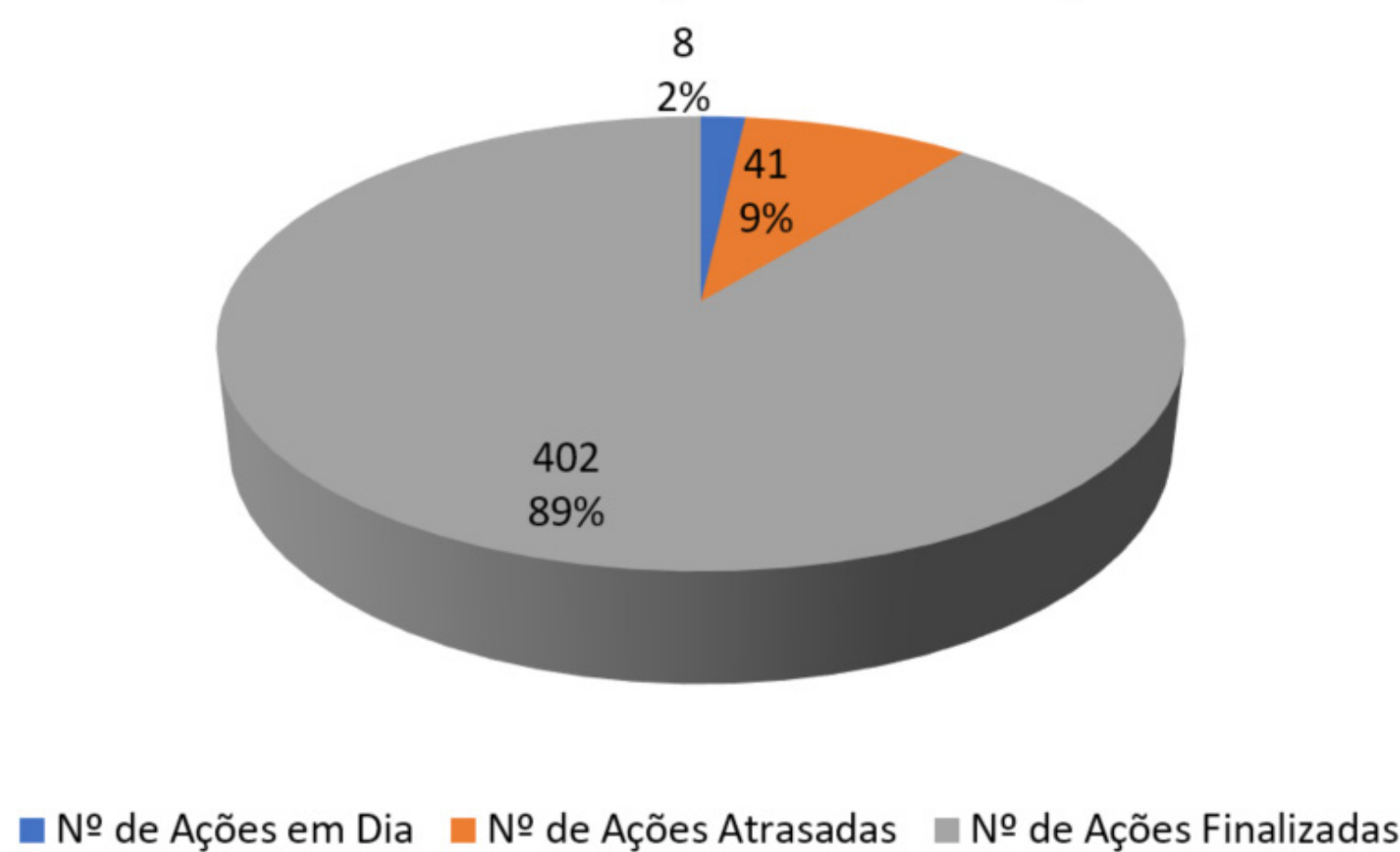
PLANO DE AÇÃO SGQ-DG/PGE

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



Posição em 30.08.2021

O QUE SÃO OS INDICADORES DA QUALIDADE E PARA QUE SERVEM?

Os Indicadores da Qualidade são ferramentas de gestão usadas para monitorar o sistema e mensurar os resultados obtidos, de modo a verificar periodicamente, segundo métricas preestabelecidas, a produtividade, a capacidade, os fatores críticos de sucesso e, claro, a qualidade das entregas.

Os dados produzidos pelos indicadores são usados pelos gestores na tomada de decisão, para verificar o alcance dos objetivos da qualidade, dos pontos fortes e de melhoria, dar feedback à equipe, saber se as metas estão sendo cumpridas e, quando é necessário, para fazer mudanças nos processos visando atender às necessidades dos clientes.

Os Indicadores do SGQ-DG/PGE são regularmente divulgados ao corpo funcional da Procuradoria, com objetivo de dar visibilidade às informações dos processos certificados e, especialmente, para ampliar a transparência do sistema de gestão.

No SGQ-DG/PGE, temos os seguintes Indicadores:



Você sabia ?

A equipe do SGQ-DG/PGE promoveu uma série de encontros com os coordenadores das Procuradorias Especializadas, do Gabinete, da Assessoria e da Ouvidoria, nas seguintes datas:

04/08/21 - PJ

06/08/21 - PA e PCT

06/08/21 - PROFIS, GAB, PGA, Assessoria

09/08/21 - Ouvidoria



O objetivo foi apresentar os indicadores de satisfação dos clientes, apurados com o resultado da pesquisa realizada entre maio e junho/2021, demonstrar os principais pontos registrados e as ações de melhoria definidas pelos coordenadores dos processos do SGQ, além de verificar a existência de novas reclamações ou sugestões.

Os encontros foram propostos a partir da identificação de oportunidades de melhoria do SGQ, buscando dar visibilidade aos indicadores de satisfação e do trabalho realizado após a pesquisa. Além disso, observou-se a importância da aproximação com nossos clientes internos para conhecer as suas necessidades e expectativas.

Visando à melhoria contínua, o SGQ-DG/PGE encontra-se aberto a reclamações e sugestões, a todo momento, através do canal Fale Conosco SGQ, e-mail institucional, telefone, sempre que necessário.

Balanço das Atividades

REUNIÕES

AGOSTO

03/08/2021

Reunião Gerencial com DG, DA, CQ, gestores dos processos certificados e em ampliação para divulgar resultado da Pesquisa de Satisfação do SGQ-DG/PGE e discutir os pontos registrados pelo corpo funcional, bem como elaborar o Plano de Ação;

04/08/2021

Reunião com representantes da PJ, CQ e gestores dos processos certificados e em ampliação para apresentar os resultados da Pesquisa SGQ-DG/PGE;

06/08/2021

Reunião com representantes da PA e PCT, CQ e gestores dos processos certificados e em ampliação para apresentar os resultados da Pesquisa SGQ-DG/PGE;

06/08/2021

Reunião com representantes da PROFIS, GAB, PGA e Assessoria, CQ e gestores dos processos certificados e em ampliação para apresentar os resultados da Pesquisa SGQ-DG/PGE;

09/08/2021

Reunião com Ouvidoria e CQ para apresentação dos resultados da Pesquisa SGQ-DG/PGE e alinhamentos dos documentos construídos;

10/08/2021

Reunião de Abertura da Auditoria Interna SGQ-DG/PGE;

10,11 e 18/08/2021

Auditoria Interna no SGQ-DG/PGE;

19/08/2021

Reunião de Encerramento da Auditoria Interna SGQ-DG/PGE.