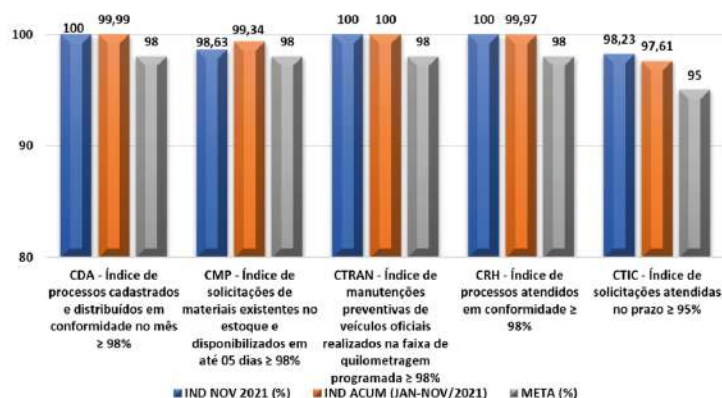


INDICADORES DO SGQ-DG/PGE

Durante o mês de novembro/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 as metas mensais e acumuladas estipuladas no Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ-DG/PGE).

Indicadores Operacionais SGQ - Novembro 2021



INDICADORES DE MONITORAMENTO DO SGQ-DG/PGE

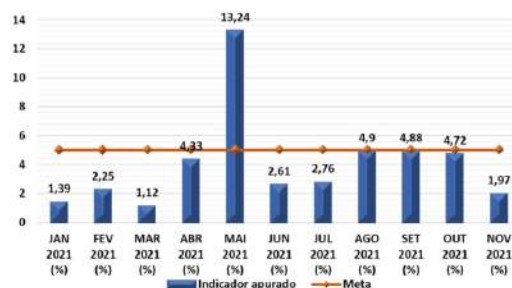
As unidades da CDA e da CMP apuraram os indicadores de monitoramento no mês de novembro/2021, atingindo as metas estipuladas pelas referidas unidades.

Monitoramento CDA - Novembro/2021



Fonte: Controle interno CDA

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



Fonte: Controle interno CMP

Observação: Nos meses de agosto, setembro e outubro registrou-se um aumento nas solicitações não atendidas em razão de ajustes no consumo médio do estoque decorrente do retorno das atividades presenciais.

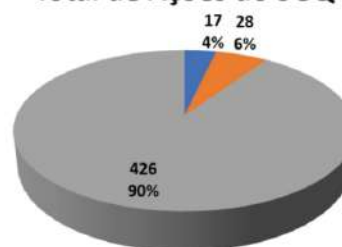
PLANO DE AÇÃO SGQ-DG/PGE

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

Posição em 06.12.2021



Um dos princípios básicos de um Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) é o foco do cliente e aumento de sua satisfação, sendo necessário, então, que haja um método de avaliação contínuo e sistemático dos produtos/serviços oferecidos ao cliente. A pesquisa de satisfação é um excelente método para garantir o monitoramento da satisfação do cliente, pois, com ela, um SGQ pode saber sobre o desempenho dos serviços prestados, mapear as expectativas atuais e futuras dos clientes e identificar problemas que serão solucionados através de planos de ação. Pensando na relevância desta questão para a Norma ISO 9001:2015, o SGQ-DG/PGE está empenhado na melhoria de sua pesquisa de satisfação, com a intenção de torná-la mais eficiente na coleta dos dados e mais prática de ser respondida, proporcionando uma experiência mais agradável para os respondentes e mais útil para a gestão.

Você sabia?



O SGQ-DG/PGE está firmando parceria técnica com a Superintendência de Estudos Econômicos e Sociais da Bahia (SEI), objetivando o aprimoramento da Pesquisa de Satisfação de Clientes. A pesquisa eletrônica, que é realizada semestralmente, tem a finalidade de monitorar a percepção de clientes internos (membros do corpo funcional da PGE), quanto ao atendimento de suas necessidades e expectativas em relação aos serviços que são certificados ou que estão sendo estruturados para certificação. Essa avaliação sistemática dos processos certificados busca atender aos requisitos da Norma NBR ISO 9001:2015, que orienta para a necessidade de análise e avaliação permanentes dos serviços prestados, bem como para a construção de Planos de Ação com base nos registros dos avaliadores, buscando a melhoria contínua do Sistema.

Balanço das Atividades

NOVEMBRO

Reuniões

19/11/2021

Reunião realizada entre a equipe da CQ para revisão da Matriz de Riscos;

25/11/2021

Reunião de alinhamento com os coordenadores para revisão da Matriz de Riscos da CTIC e alinhamento de conceitos;

29/11/2021

Reunião gerencial com Diretor Geral, Diretora Administrativa, Coordenação de Arquivo e equipe da CQ para validação dos documentos já construídos e elaboração do Plano de Ação.

Documentos

03/11/2021

Revisão do Procedimento Sistemático 02 – Rev. 06;

11/11/2021

Formulário de Relatório de Não Conformidades.