

INDICADORES: SGQ-DG/PGE

Durante o mês de janeiro/2022, observou-se que os processos das Coordenações de Distribuição e Atendimento (CDA), Material e Patrimônio (CMP), Transportes (CTAN), Recursos Humanos (CRH), Tecnologia da Informação e de Comunicação (CTIC) e Coordenação da Qualidade (CQ) alcançaram as metas mensais estipuladas no Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ-DG/PGE).



INDICADORES DE MONITORAMENTO: SGQ-DG/PGE

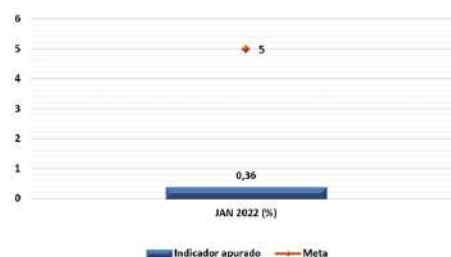
As unidades da CDA, CMP e CTIC apuraram os indicadores de monitoramento no mês de janeiro/2022, atingindo as metas estipuladas pelas referidas unidades.

Monitoramento CDA - Janeiro/2022



Fonte: Controle interno CDA

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



Fonte: Controle interno CMP

Indicador Monitoramento - CTIC Índice de estações de trabalho em conformidade no mês ≥ 96%



Fonte: Controle interno CTIC

MONITORAMENTO DA SATISFAÇÃO DE CLIENTES EXTERNOS DA CDA

A pesquisa específica da CDA, realizada após a prestação do serviço, foi retomada em julho/2021 através da ferramenta Limesurvey, com apoio da Coordenação de Gestão Estratégica (CGE). Neste período, foram apurados os seguintes indicadores:

Período (2021)	Número de Registros	Indicador Apurado
3º Trimestre	179	76,87%
4º Trimestre	278	87,18%

Observou-se que os percentuais alcançados nos 3º e 4º trimestres não foram suficientes para alcançar a meta estabelecida para o processo, que é maior ou igual a 90%, levando-se em consideração as respostas aos critérios "muito satisfeito" e "satisfeito".

Após análise das respostas do campo em aberto, utilizado para registro de sugestões, críticas, elogios ou informações adicionais, percebe-se uma certa insatisfação do público externo em relação a questões que extrapolam a governança da CDA. Não houve reclamação/sugestão sobre o atendimento prestado diretamente pelos colaboradores desta Coordenação, apenas elogios e satisfação. O assunto foi discutido na Reunião de Análise Crítica, realizada em 09/02, sendo deliberado o aprimoramento da estrutura da pesquisa juntamente com a CGE para: - alterar a estrutura de perguntas para diferenciar a avaliação do atendimento da CDA e do atendimento das outras áreas; - permitir que o coordenador possa acompanhar as avaliações na ferramenta utilizada e dar encaminhamento em tempo hábil aos problemas apontados.

A pesquisa específica da CTRAN é encaminhada aos usuários após a utilização dos serviços de transporte, através do aplicativo de mensagem. No segundo semestre, com base nos indicadores abaixo, observou-se o alcance das metas estabelecidas para o processo, que é maior ou igual a 90%, levando-se em consideração as respostas aos critérios "ótimo" e "bom".

Período (2021)	Número de Registros	Indicador Apurado
3º Trimestre	46	100%
4º Trimestre	61	100%

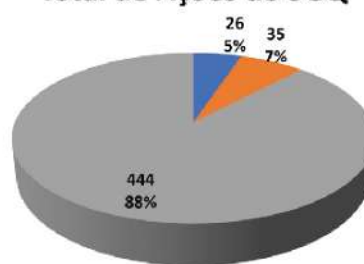
PLANO DE AÇÃO SGQ-DG/PGE

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 07.02.2022

O que é a Política da Qualidade?

Política de Qualidade é o compromisso que a instituição declara ao público geral, seus clientes e parceiros. É um dos primeiros passos na implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade e contém as diretrizes de trabalho e intenções da organização referente à excelência de seu atendimento, produtos e serviços.

Segundo a Norma ABNT NBR ISO9001:2015, a política deve:

- Estar disponível e ser mantida como informação documentada;
- Ser comunicada, entendida e aplicada na instituição;
- Estar disponível para as partes interessadas.



POLÍTICA DA QUALIDADE DO SGQ-DG/PGE

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.

Esta política é o comprometimento da Alta Direção com o Sistema de Gestão da Qualidade, em conformidade com a Norma ABNT NBR ISO 9001:2015 e aprovada pelo Procurador Geral do Estado.



Você sabia ?

Nos dias 16 a 18 de fevereiro, os profissionais Francisco Haroldo Silva Gonçalves e Ana Célia de Oliveira Resende do Instituto Baiano de Metrologia e Qualidade (IBAMETRO) realizarão auditoria externa no Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ-DG/PGE), implantado no âmbito da área de sustentação da Procuradoria Geral do Estado.

A auditoria externa tem como objetivo avaliar se o SGQ está atendendo aos requisitos da norma ABNT NBR ISO 9001:2015, através de uma auditoria de supervisão que visa à manutenção da certificação do sistema.

A auditoria externa é uma oportunidade para a melhoria contínua do sistema e seus respectivos processos, bem como aumento da satisfação dos clientes, tendo por base as discussões durante a auditoria e os apontamentos dos profissionais.



Balanço das Atividades

JANEIRO

Reuniões

10/01/2022

Reunião de Alinhamento com os coordenadores das áreas certificadas para revisão da Matriz de Riscos;

19/01/2022

Reunião de Alinhamento com os coordenadores para realizar treinamento dos documentos atualizados do SGQ;

24/01/2022

Reunião de Alinhamento com os coordenadores para avaliação dos registros de Produtos Não Conforme (PNC) do trimestre de outubro a dezembro de 2021.

Documentos

10/01/2022

Matriz de Riscos: CDA, CMP, CRH e CQ;

19/01/2022

PS 02: Rev. 07.