

Conheça os Objetivos da Qualidade e sua relação com os Indicadores

Considerando os critérios da Norma ABNT NBR ISO 9001:2015 e com base na política da qualidade, o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ-DG/PGE) definiu os objetivos da qualidade, que tem como propósito estabelecer onde se quer chegar e o que se deseja alcançar, quais sejam:

- ✓ Otimizar e aprimorar produtos/serviços e processos de negócio do SGQ-DG/PGE;
- ✓ Promover o aumento da satisfação dos clientes vinculados às unidades do sistema;
- ✓ Melhorar continuamente o SGQ-DG/PGE.

Mas como evidenciar se os objetivos da qualidade estão sendo alcançados pela organização? Segundo a Norma, os objetivos devem ser mensuráveis, monitorados, comunicados e atualizados, dentre outros. Para tanto, foram definidos indicadores, metas, prazos, periodicidade e responsável.

Exemplos aplicados são os **indicadores de qualidade (desempenho operacional) e de monitoramento**. Os indicadores podem garantir que as unidades tenham melhor controle sobre as metas.

Os indicadores são apurados pelos gestores dos processos, analisados e divulgados através deste Informe da Qualidade. Anualmente, é realizada uma reunião específica com o Diretor Geral e os gestores para o planejamento de como alcançar os objetivos da qualidade, definindo sempre que possível: o que será feito, recursos necessários, responsável, prazos, avaliação de resultados. Estes dados são inseridos no Plano de Ação da SGQ, para execução e monitoramento, seguindo o ciclo do PDCA.

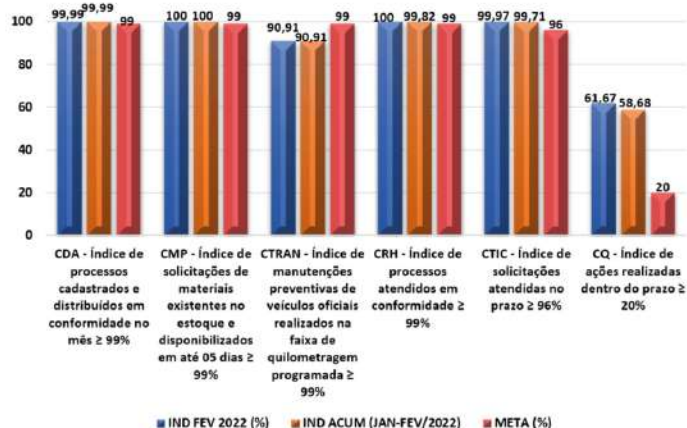


INDICADORES: SGQ-DG/PGE

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

Com relação à CTRAN, o indicador apurado ficou abaixo da meta em fevereiro, pois a revisão de 02 (dois) veículos foi realizada fora da quilometragem programada, haja vista o problema ocorrido com o cadastro do contrato no sistema de manutenção de veículos (SMV) em tempo hábil.

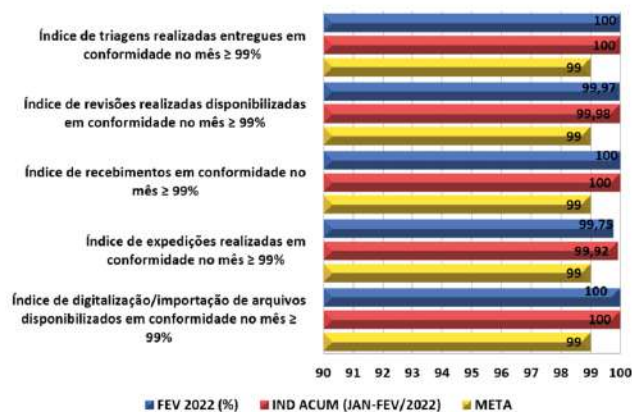
Indicadores Operacionais SGQ - Fevereiro 2022



INDICADORES DE MONITORAMENTO: SGQ-DG/PGE

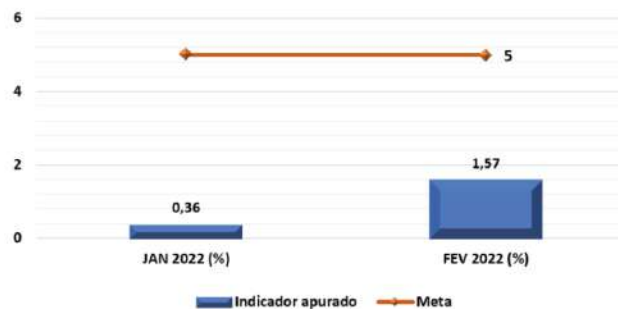
As unidades da CDA, CMP, CTIC e CRH apuraram os indicadores de monitoramento no mês de fevereiro/2022, atingindo as metas estipuladas pelas referidas unidades.

Monitoramento CDA - Fevereiro/2022



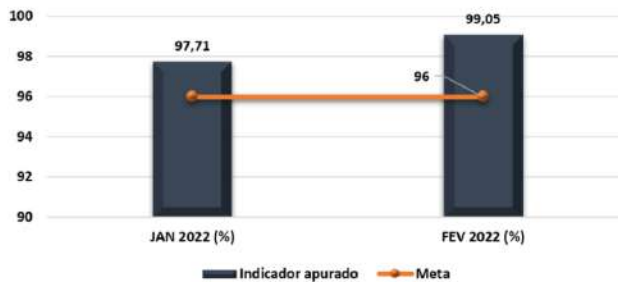
Fonte: Controle interno CDA

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



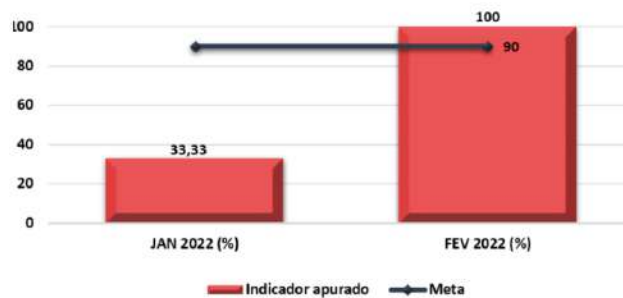
Fonte: Controle interno CMP

Indicador Monitoramento - CTIC Índice de estações de trabalho em conformidade no mês $\geq 96\%$



Fonte: Controle interno CTIC

Indicador Monitoramento - CRH Índice de solicitações atendidas no prazo $\geq 90\%$



Fonte: Controle interno CRH

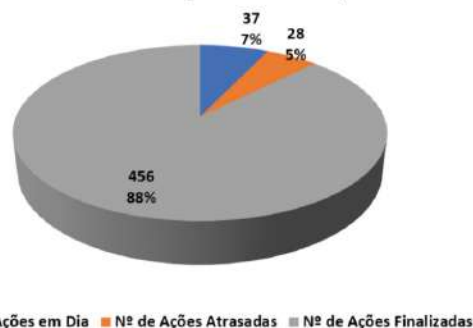
PLANO DE AÇÃO SGQ-DG/PGE

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 distribuídas nos seguintes grupos:



Total de Ações do SGQ



Posição em 01.03.2022

Você sabia ?

No dia 21/02, ocorreu a reunião de encerramento da auditoria externa no SGQ-DG/PGE realizada pelos profissionais do IBAMETRO, Ana Célia de Oliveira Resende e Francisco Gonçalves Silva Gonçalves, que contou com a participação do Diretor Geral, dos coordenadores dos processos do Sistema da Qualidade implantado no âmbito da área de sustentação da PGE.

Como resultado da auditoria, foram apresentadas oportunidades de melhorias para as unidades da CDA e CTIC, bem como alguns pontos fortes, dentre eles:



- 1 Comprometimento e entendimento do SGQ por todos auditados;
- 2 Transparência nas informações apresentadas;
- 3 Controle e monitoramento das ações corretivas e preventivas;
- 4 Matriz de riscos e oportunidades para cada processo do SGQ
- 5 Conhecimento técnico do pessoal da CDA;
- 6 Ações de responsabilidade social, oferecendo oportunidades de trabalho a grupos sociais mais vulneráveis, a exemplo dos convênios celebrados com a Associação de Pais e Amigos de Deficientes Auditivos do Estado - APADA e com a Secretaria de Administração Penitenciária - SEAP (Programa Começar de Novo).

O auditor-líder concluiu que *"durante a auditoria de supervisão não foram identificadas não conformidades e que se recomenda a manutenção da certificação para o sistema de gestão"*.

O Diretor Geral da PGE, Cícero de Andrade Rocha Filho, agradeceu o apoio do IBAMETRO e destacou que o funcionamento do sistema é fruto da dedicação dos gestores, que desempenham seu papel de forma eficiente, e da competência técnica dos colaboradores das respectivas unidades.

Balanço das Atividades

FEVEREIRO

Reuniões Realizadas:

08/02/2022

Reunião de Alinhamento com Diretora Administrativa, Coordenadora de Serviços Gerais e CQ para discutir estratégias para realização do Plano de Ações da CSG, visando a certificação do Atendimento ao Público;

09/02/2022

Reunião de Análise Crítica (RAC) com Alta direção, Diretora Administrativa, equipe da CQ e Gestores dos processos certificados para discussão de requisitos da norma ISO 9001:2015;

16/02/2022

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

21/02/2022

Reunião de Encerramento da Auditoria Externa - SGQ-DG/PGE;

23/02/2022

Reunião de Alinhamento com os coordenadores para analisar e discutir as perguntas da Pesquisa de Satisfação;

Documentos Revisados:

04/02/2022

Informação Documentada: CTRAN - Rev. 02

07/02/2022

POP 03 - CTIC: Rev. 1.1

15/02/2022

Lista Mestra de Documentos do SGQ: Rev.16