

PDCA NO SISTEMA DE GESTÃO

O SGQ-DG/PGE utiliza o PDCA (Plan-Do-Check-Act) que é um método de controle de processos e solução de problemas, tendo como foco a melhoria contínua.

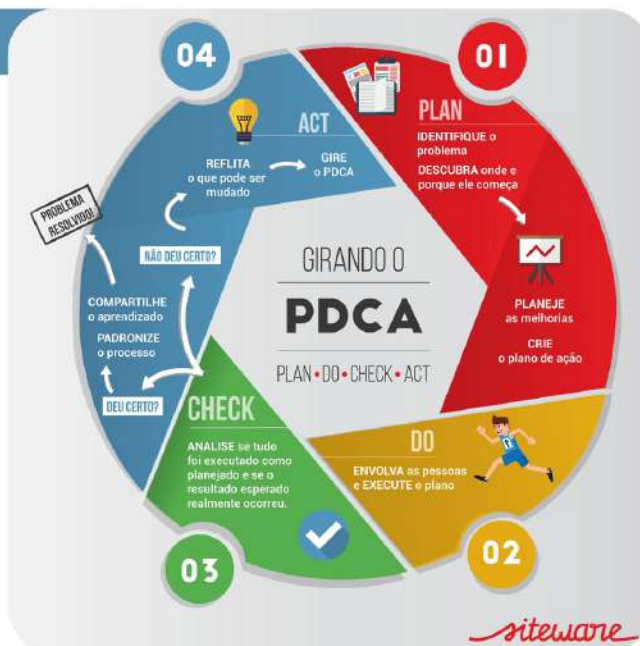
Como funciona?

Na etapa inicial, planeja-se uma meta a ser alcançada e um plano de ação para atingi-la. A ação é executada seguindo a nova diretriz e é feita a verificação da efetividade, ou seja, se a meta foi alcançada. Se os objetivos foram alcançados, esta nova sistemática de ação é padronizada; em caso de não atendimento da meta, volta-se a etapa inicial e um novo método deve ser planejado, sendo elaborado um novo plano de ação.

Porque utilizar o PDCA?

O PDCA é um método consolidado e recomendado pela própria norma ABNT NBR ISO 9001:2015. Segundo a norma, a gestão dos processos e do sistema como um todo pode ser conseguida usando o ciclo do PDCA, adotando-se também a gestão de riscos, visando aproveitar as oportunidades e prevenir resultados indesejáveis.

O PDCA funciona em 4 fases, podendo ser representado conforme figura ao lado:



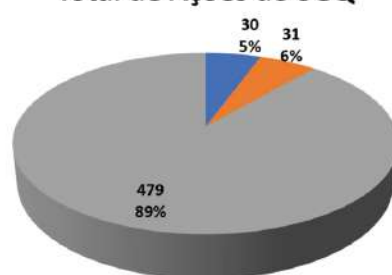
PLANO DE AÇÃO SGQ-DG/PGE

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



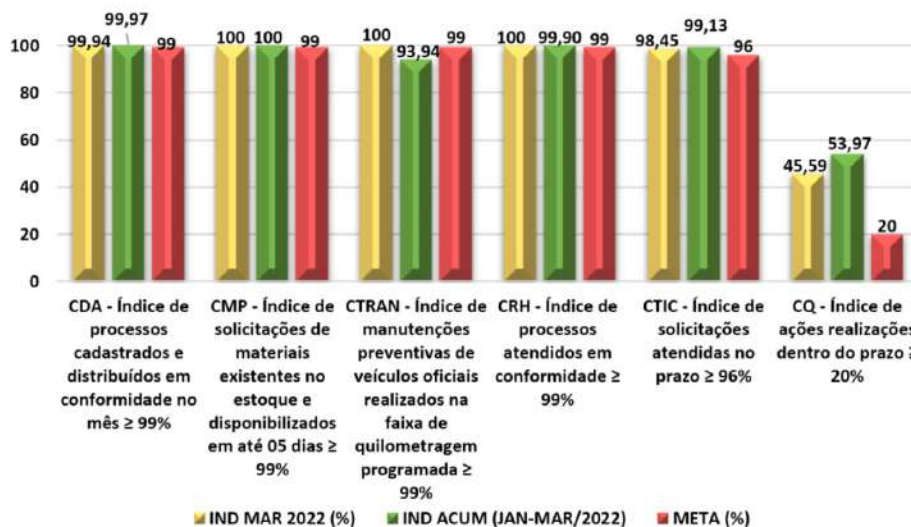
■ Nº de Ações em Dia ■ Nº de Ações Atrasadas ■ Nº de Ações Finalizadas

Posição em 18.04.2022

INDICADORES: SGQ-DG/PGE

Durante o mês de março/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 SGQ-DG/PGE.

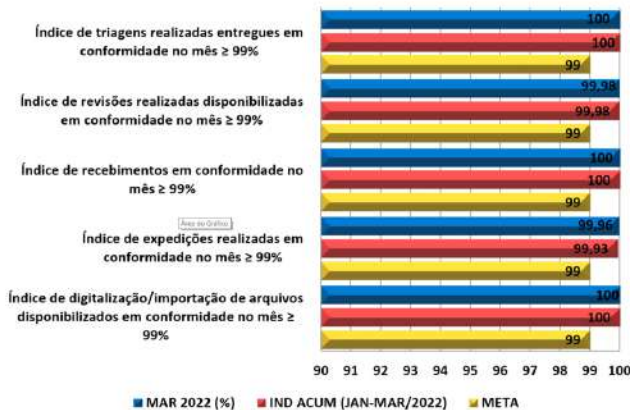
Indicadores Operacionais SGQ - Março 2022



INDICADORES DE MONITORAMENTO: SGQ-DG/PGE

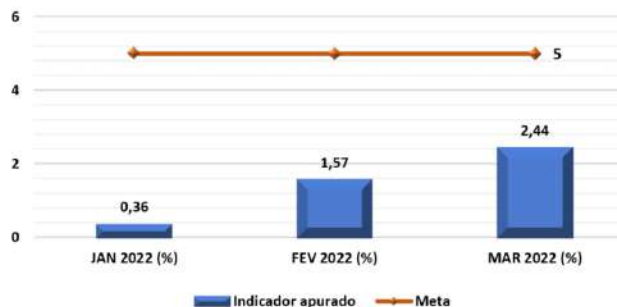
As unidades da CDA, CMP, CTIC, CRH e CTRAN apuraram os indicadores de monitoramento no mês de março/2022, atingindo as metas estipuladas pelas referidas unidades.

Monitoramento CDA - Março/2022



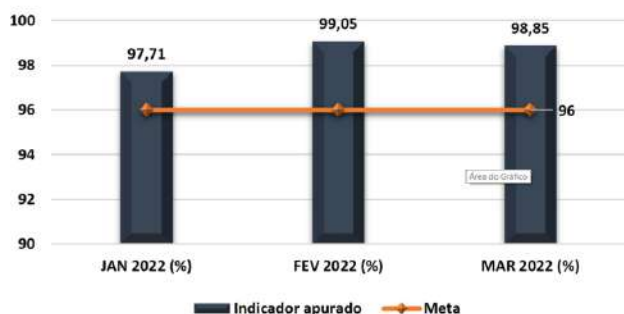
Fonte: Controle interno CDA

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



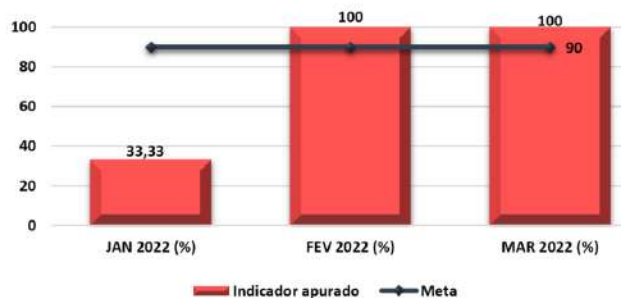
Fonte: Controle interno CMP

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



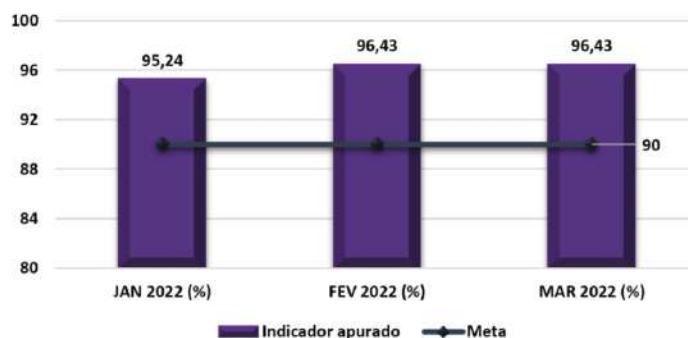
Fonte: Controle interno CTIC

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



Fonte: Controle interno CRH

Indicador Monitoramento - CTRAN
Índice de peças dentro do período programado
para uso ≥ 90%



Fonte: Controle interno CTRAN

Você sabia ?

O GLPI é o sistema eletrônico de abertura de chamados que centraliza todas as solicitações dos usuários e oferece uma série de mecanismos para gerenciar as demandas.

Normativas:

- Instrução Normativa Conjunta CGE/DG n.º 01/2021;
- Normas Complementares – Sistema GLPI (CTIC, CSG, CAD, CTRAN, CDS e CRH)

Benefícios:

- Gerar automatização, organização e priorização dos chamados abertos;
- Acompanhar a solicitação, conforme atualização da unidade demandante;
- Reduzir o tempo de atendimento;
- Permitir análise gerencial do cumprimento de prazos;
- Apurar indicadores que podem proporcionar melhorias na prestação de serviço;

Unidades e Serviços disponibilizados:

UNIDADES	SERVIÇOS DISPONIBILIZADOS
CAD	Arquivamento, empréstimo, devolução ou retirada definitiva de documentos;
CDS	Suporte técnico para sistemas como o PGE.NET, Portal da PGE, SDPS, SICAJ, SIGANT, SISPROT, Diárias, dentre outros;
CRH	Crachá, carteira funcional, informações funcionais (matrícula, consulta de período de férias e licença prêmio, informe de rendimentos), etc;
CSG	Manutenção (elétrica, hidráulica, cadeiras, forro, teto, janela, porta, máquina de café, etc.);
CTIC	VPN, e-mail, hardware, internet, sistemas, suporte para reunião, usuário de rede, etc;
CTRAN	Solicitação de veículos, relatório de telemetria, etc.



Balanço das Atividades

MARÇO

Reuniões Realizadas:

01/03/2022

Reunião de Alinhamento com Coordenador de TIC e CQ para discutir as oportunidades de melhorias apontadas na Auditoria Externa;

01/03/2022

Reunião de Alinhamento com Coordenadora de Serviços Gerais e CQ para discutir o método de apuração do indicador;

02/03/2022

Reunião de Alinhamento com Coordenador de Distribuição e Atendimento e CQ para discutir as oportunidades de melhorias apontadas na Auditoria Externa;

02/03/2022

Reunião de Alinhamento com Coordenador de Transportes e CQ para discutir o método de apuração do indicador;

03/03/2022

Reunião de Alinhamento com CGE, CSG, CDA e CQ para aprimorar as pesquisas de satisfação de clientes externos da CDA e CSG;

09 e 11/03/2022

Bate-Papo com a Área de Sustentação – PGE com a participação dos pontos focais das especializadas e gestores dos processos do SGQ-DG/PGE;

Documentos Revisados:

18/03/2022

PS 01: Controle de Informação Documentada - Rev. 08

18/03/2022

PS 02: Auditoria Interna do Sistema de Gestão da Qualidade - Rev. 08

18/03/2022

PS 03: Saídas Não Conformes, Ações Corretivas, Preventivas e de Melhorias - Rev. 11

18/03/2022

PS 04: Gestão da Reclamação, Sugestão, Elogio de Clientes da PGE - Rev. 02

23/03/2022

Lista Mestra de Documentos do SGQ: Rev.18