

Como os gestores controlam a qualidade dos produtos e/ou serviços?

Para atender a necessidade e expectativa dos clientes da Procuradoria Geral do Estado (PGE), os gestores dos processos que compõem o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ-DG/PGE) realizam o monitoramento e medição de forma contínua, verificando a conformidade de produtos e serviços de acordo com requisitos. Segundo a norma ABNT NBR ISO 9001:2015, a unidade deve assegurar que as saídas que não estejam conformes com os requisitos sejam identificadas e controladas para prevenir seu uso e entrega não pretendido.



Assim, na prática, os gestores utilizam dois instrumentos para o controle de saídas não conformes:

INSTRUMENTO	COMO UTILIZAR?	QUANDO UTILIZAR?
 Formulário de Controle de Produto Não Conforme (PNC)	Registrar as ocorrências não conformes (PNC), detectadas pelos colaboradores e clientes, em qualquer etapa do processo, definir causa e ações de correção, avaliar também se há risco associado na matriz e se esta precisa de alteração.	Diariamente (sempre que necessário).
 Relatório de Não Conformidades (RNC)	Registrar as ocorrências de PNC com impacto relevante, definir a correção de forma imediata, identificar a causa raiz, definir ações corretivas e avaliar a eficácia das ações realizadas, após o prazo determinado.	Avaliar a frequência de ocorrência, reincidência e gravidade, bem como para reclamações de clientes.

Essas sistemáticas, além de obter a melhoria dos processos e a satisfação dos clientes, permitem o monitoramento da qualidade através dos indicadores.

Ressalta-se, assim, a importância do registro dos clientes e colaboradores quanto às reclamações, através dos diversos canais de comunicação (e-mails institucionais, Fale Conosco, pesquisas) e à detecção de não conformidade.

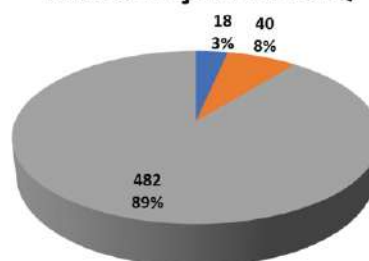
PLANO DE AÇÃO SGQ-DG/PGE

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

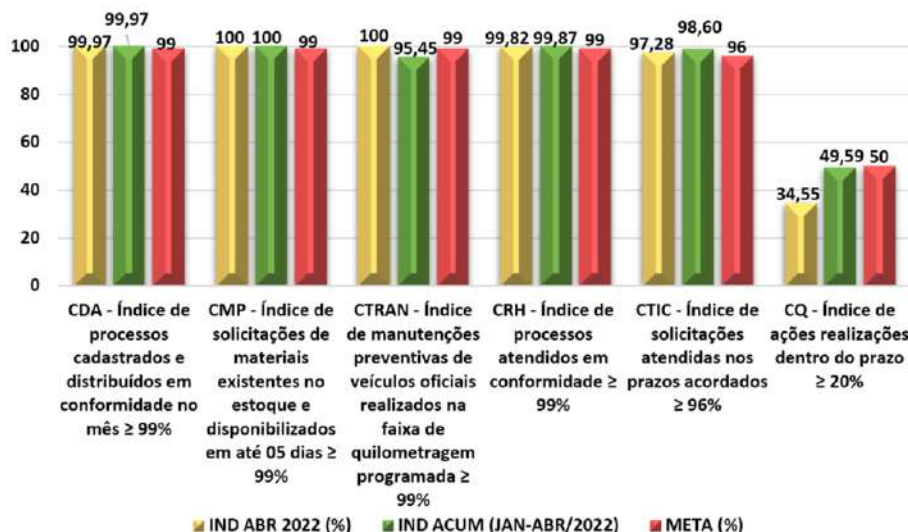
Posição em 10.05.2022

INDICADORES: SGQ-DG/PGE

Durante o mês de abril/2022, 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 estipuladas no SGQ-DG/PGE.

O não atingimento da meta pela Coordenação da Qualidade ocorreu em razão das seguintes questões: classificação inadequada de algumas ações que deveriam ser consideradas como monitoramento, ações em duplicidade e falta de atualização do Channel por parte de gestores. Além disso, ressalta-se que, em maio, houve o aumento da meta do indicador.

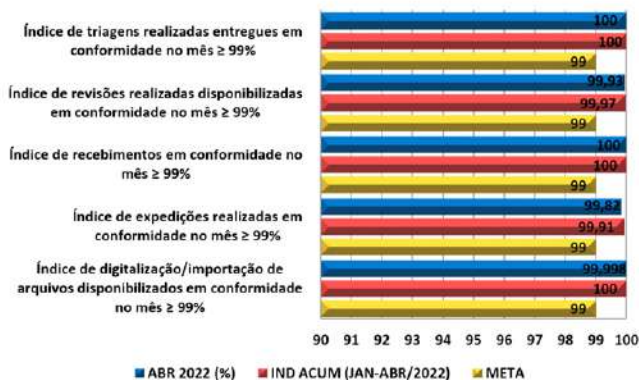
Indicadores Operacionais SGQ - Abril 2022



INDICADORES DE MONITORAMENTO: SGQ-DG/PGE

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

Monitoramento CDA - Abril/2022



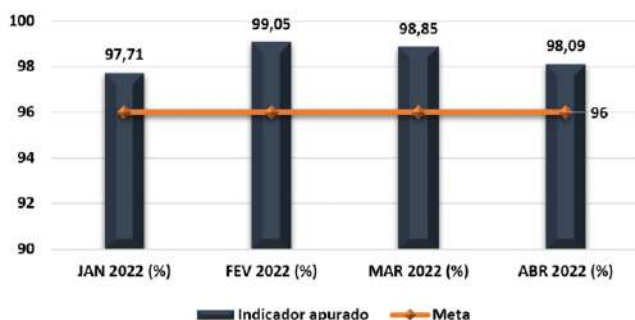
Fonte: Controle interno CDA

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



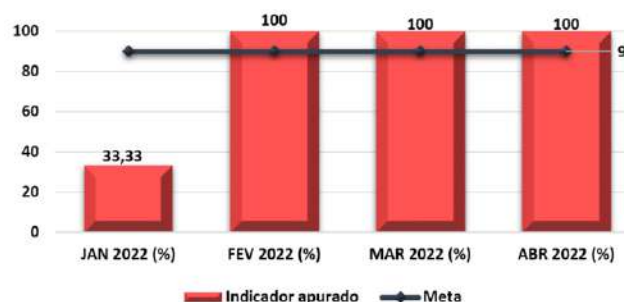
Fonte: Controle interno CMP

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

Você sabia ?

Por meio de mais uma parceria técnica entre a Diretoria de Gestão da Qualidade da Secretaria de Administração (DGQ/SAEB) e a PGE, o Coordenador do Núcleo de Estudos e Aperfeiçoamento (SAC/SAEB) e auditor líder, Alexandre da Rós, ministrará treinamento sobre Interpretação da Norma ABNT NBR ISO 9001:2015 com carga horária de 24h.

O treinamento que será realizado nos meses de **maio e junho**, tem como objetivo **promover aperfeiçoamento técnico dos gestores dos processos** e de alguns colaboradores do Sistema de Gestão da Qualidade, consolidando os conhecimentos da norma e sua aplicabilidade.



Balanço das Atividades

ABRIL

Reuniões Realizadas:

07/04/2022

– 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;

13/04/2022

Reunião de Alinhamento com CSG, CAD e CQ para treinamento do Procedimento Sistêmico 03;

14/04/2022

Reunião de Alinhamento com DA, CTIC, CSG e CQ para discutir propostas de agendas compartilhadas para espaços de reuniões/eventos;

22/04/2022

Reunião de Alinhamento com DA, CTIC, CSG e CQ para ajustes na proposta de agendas compartilhadas para espaços de reuniões/eventos;

25/04/2022

Reunião de Alinhamento com CAD e CQ para análise do andamento do Plano de Ação da unidade, visando a certificação do Arquivo;

26/04/2022

Reunião Gerencial com Diretor Geral, Diretora Administrativa, Coordenadora de Serviços Gerais e equipe da CQ para avaliação do andamento dos documentos já construídos, visando a certificação da Recepção;

26/04/2022

Reunião de Alinhamento com DA, CTIC, CSG e CG para verificar alterações na sistemática das agendas compartilhadas para espaços de reuniões/eventos.”

27/04/2022

Reunião de Alinhamento com os coordenadores para tratamento dos Produtos Não Conforme (PNC) do 1º trimestre de 2022 (janeiro, fevereiro e março).

Documentos Revisados:

22/04/2022

POP 12: CRH - Conceder Gratificação Especial de Desempenho – Rev. 1.1

27/04/2022

Formulário: Programa de Treinamento/Capacitação – Rev. 02