

CONHEÇAM A NOVA POLÍTICA E OBJETIVOS DA QUALIDADE

POLÍTICA DA QUALIDADE

"A Procuradoria Geral do Estado compromete-se com a otimização e o aprimoramento dos produtos/serviços e da gestão dos processos de recepção e atendimento ao público, autuação, expedição e arquivamento de documentos, 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."

OBJETIVOS DA QUALIDADE

- Otimizar e aprimorar produtos/serviços e processos de recepção e atendimento ao público, autuação, expedição e arquivamento de documentos, gestão de estoque de materiais, de transportes e frota, de recursos humanos, de tecnologia da informação e comunicação;
- Promover o aumento da satisfação dos clientes da CDA, CRH, CMP, CTRAN, CTIC, CSG e CAD;
- Melhorar continuamente o Sistema de Gestão da Qualidade.



Você sabia ?

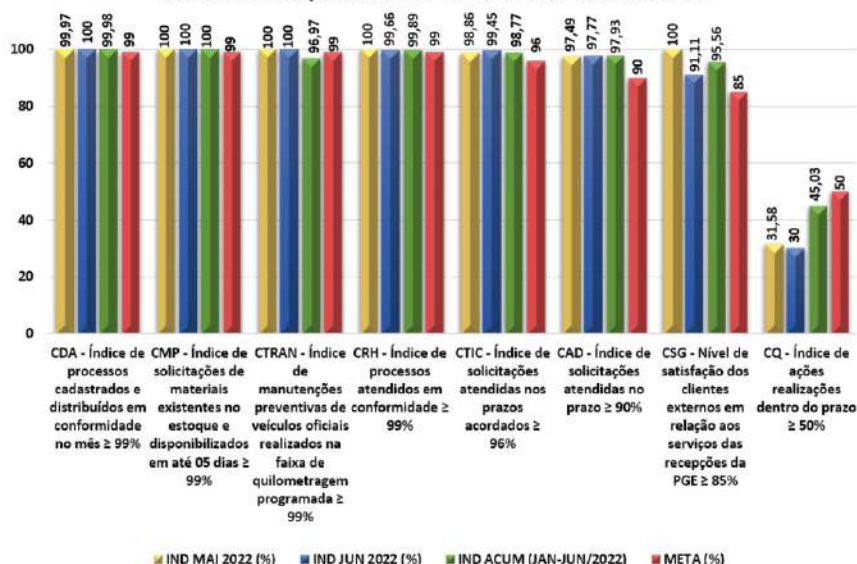
Com a ampliação do escopo do SGQ e a consequente alteração da Política e Objetivos da Qualidade, as unidades da Coordenação de Serviços Gerais (CSG) e de Arquivo e Documentação (CAD) passarão por Auditoria Interna, prevista para este mês de julho, a fim de verificar se os respectivos processos estão cumprindo os requisitos da norma NBR ABNT ISO 9001:2015, para posteriormente serem avaliadas pelo organismo certificador. Os processos de Recepção ao Público (CSG) e de Gestão de Arquivo (CAD) foram Inseridos no escopo do SGQ após aprovação do Diretor Geral, em Reunião de Análise Crítica realizada no dia 10/06.



INDICADORES: SGQ-DG/PGE

Durante os meses de maio e junho/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), Arquivo e Documentação (CAD) e Serviços Gerais (Recepcionar o Público - CSG) alcançaram as metas mensais estipuladas no SGQ-DG/PGE.

Indicadores Operacionais SGQ - Maio e Junho 2022



INDICADORES DE MONITORAMENTO: SGQ-DG/PGE

As unidades da CDA, CMP, CTIC e CRH apuraram os indicadores de monitoramento nos meses de maio e junho/2022, atingindo as metas estipuladas pelas referidas unidades.

Monitoramento CDA - Maio e Junho/2022



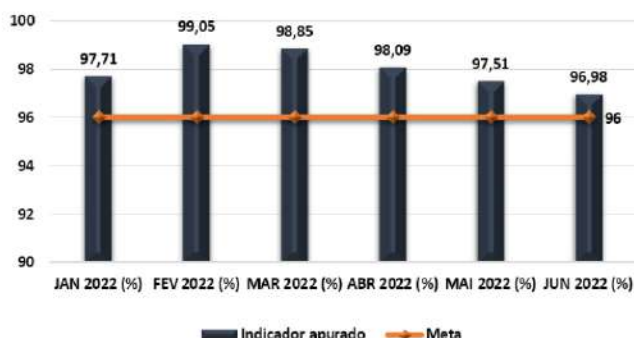
Fonte: Controle interno CDA

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



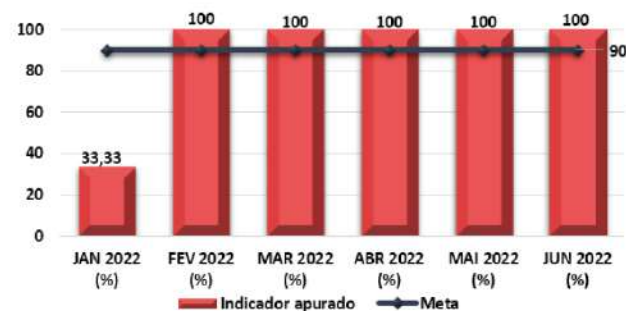
Fonte: Controle interno CMP

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



Balanço das Atividades

MAIO

Reuniões Realizadas:

09/05/2022

Reunião de Alinhamento com a SEI, CGE e a CQ para avaliar a proposta dos técnicos da SEI para a pesquisa SGQ-DG/PGE;

20/05/2022

Reunião de Alinhamento com a CAD e a CQ para avaliar o andamento dos trabalhos de ampliação;

20/05/2022

Reunião de Alinhamento com a CSG e a CQ para avaliar o andamento dos trabalhos de ampliação.

JUNHO

10/06/2022

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 e aprovação da ampliação do escopo do SGQ;

20/06/2022

Treinamento sobre Noções Gerais do Sistema de Gestão da Qualidade - DG/PGE para equipe da CSG e CAD;

20/06/2022

Reunião de Alinhamento com a SEI, CDA e a CQ para avaliar a pesquisa de atendimento ao público externo da CDA.

Documentos Revisados:

MAIO

23/05/2022

POP 06: CSG – Recepcionar o Público – Rev. 1.2

30/05/2022

Manual de Funções: CDA, CMP, CTRAN, CTIC, CRH, Alta Direção e CQ

JUNHO

10/06/2022

Manual da Qualidade – Rev. 12

10/06/2022

Política da Qualidade – Rev. 6

10/06/2022

Objetivo da Qualidade – Rev. 14

10/06/2022

Manual de Funções: CAD e CSG (Recepcionar o Público) – Rev. 1

10/06/2022

Levantamento das Questões Internas e Externas: CAD e CSG (Recepcionar o Público) – Rev. 1

10/06/2022

Entradas e Saídas dos Processos: CAD e CSG (Recepcionar o Público) – Rev. 1

10/06/2022

Matriz de Riscos: CAD e CSG (Recepcionar o Público) – Rev. 1