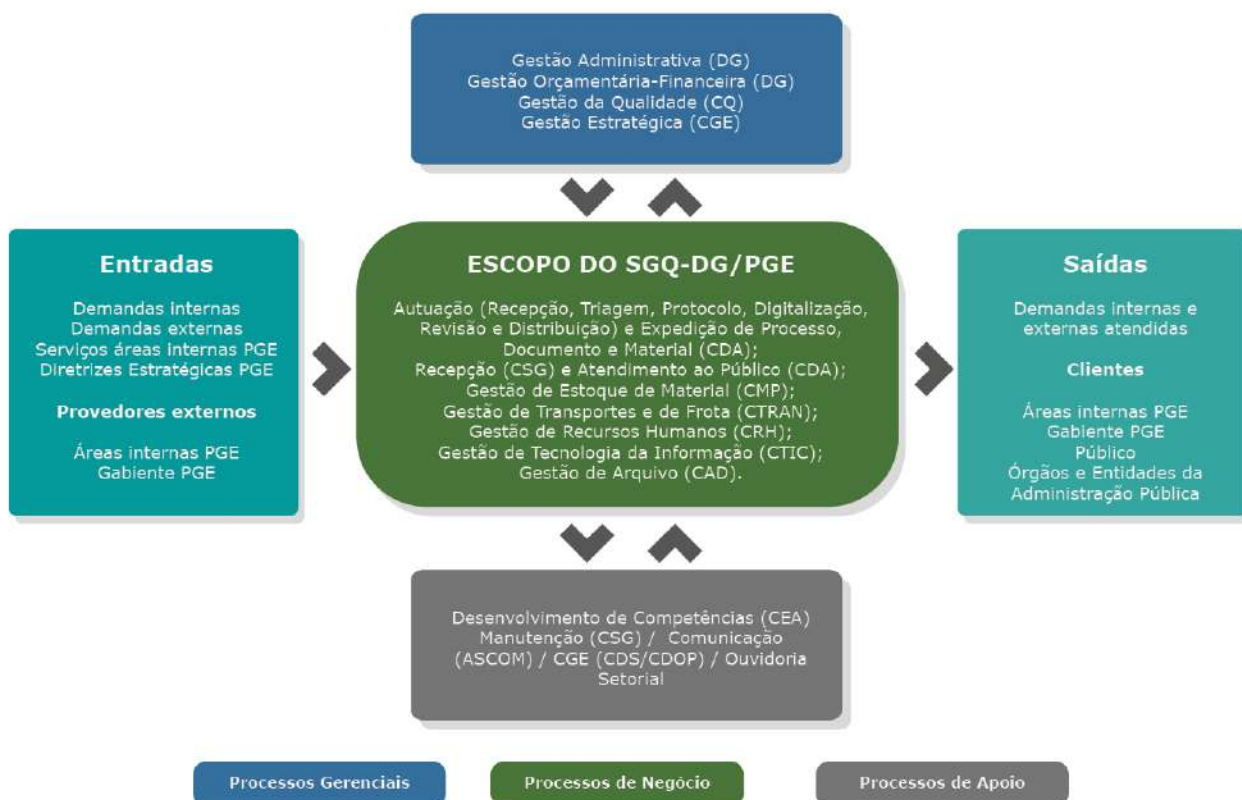


Qual o escopo do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ)?

O escopo do SGQ é formado por processos de negócio que dão suporte à área finalística da Procuradoria Geral do Estado (PGE) e por processos de apoio, ambos operacionalizados pelas áreas internas da PGE, conforme demonstrado no diagrama abaixo.

Diagrama de Processos e Interação de Processos SGQ-DG/PGE



O SGQ foi implantado na PGE em 2017 e certificado na norma ABNT NBR ISO 9001:2015, inicialmente com 04 (quatro) processos das unidades das Coordenações de Distribuição e Atendimento (CDA), de Transportes (CTAN), de Material e Patrimônio (CMP) e de Recursos Humanos (CRH). Desde então, o SGQ já passou por dois momentos de ampliação de escopo, o primeiro em 2019, com a inclusão dos processos da Tecnologia da Informação e Comunicação (CTIC), atualmente já certificados. E, recentemente em 2022, com processos de Arquivo e Documentação (CAD) e de Recepção ao Público, com a CSG que ainda serão submetidos à auditoria externa por organismo competente, buscando obter a certificação.

A Diretoria Geral gerencia o desempenho desses processos, assegurando sua integridade, atendimento aos requisitos da norma e dos clientes, de forma que não haja impacto negativo na qualidade dos serviços prestados. Observa-se, então, por meio do monitoramento contínuo da satisfação de clientes e outros indicadores, que as ferramentas de gestão utilizadas estão dando resultados na prática e sendo adotadas por outras unidades.

Você sabia ?



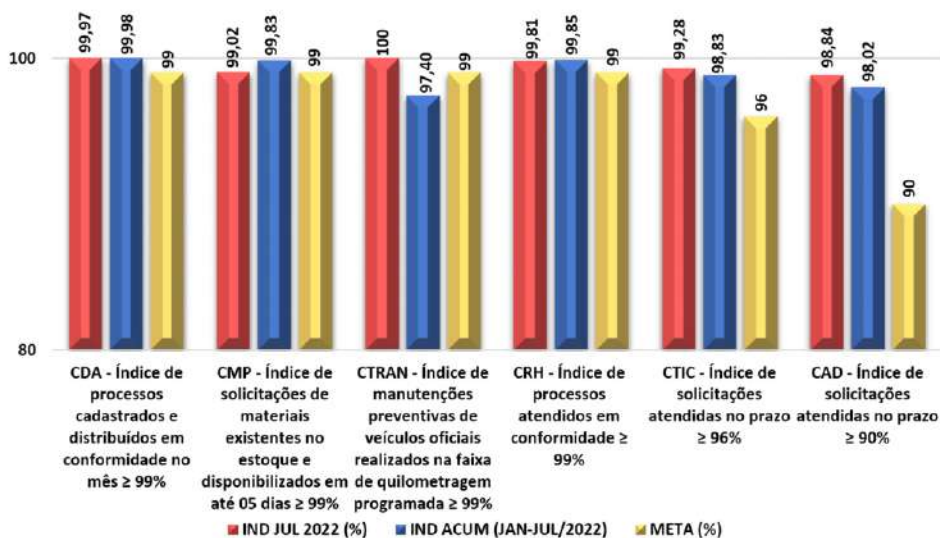
O alinhamento de equipes é fundamental para o bom direcionamento das atividades de uma unidade organizacional. Nesse sentido, os gestores do SGQ-DG/PGE implementam periodicamente uma rotina de reuniões de alinhamento que trazem diversos benefícios para a gestão: melhoria da comunicação organizacional, sentimento de pertencimento, supervisão e ajustes da produtividade, solução de conflitos, padronização de procedimentos operacionais, além da disseminação e consolidação de conceitos da gestão da qualidade. Como exemplo deste tipo de ação, temos:

- "Falando Sobre" - CRH: reuniões periódicas nas quais são discutidos procedimentos os pontos de melhoria da unidade e promovida a integração da equipe;
- Reunião Gerencial - CTIC: encontros quinzenais são alinhados procedimentos e ações com a equipe de técnicos da unidade;
- Reunião de Alinhamento Gerencial - CDA: reunião externa para o fortalecimento da equipe e dos processos de negócio da unidade, bem como para a melhoria das relações interpessoais e consolidação dos conhecimentos acerca da gestão da qualidade/Norma ISO 9001:2015;
- Reunião de Análise Crítica - SGQ-DG/PGE: reuniões bimestrais promovidas pela Coordenação da Qualidade, reunindo as chefias das unidades certificadas e aquelas em preparação para certificação, com a presença dos Diretores Geral e Administrativo, discutindo-se as melhorias contínuas do sistema, o cumprimento dos requisitos da Norma ISO 9001:2015, as reclamações dos clientes e a execução/atualização do Plano de Ação do SGQ-DG/PGE.

INDICADORES: SGQ-DG/PGE

Durante o mês de julho/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) alcançaram as metas mensais estipuladas no SGQ-DG/PGE. No referido mês, não foi possível apurar o indicador do processo Recepcionar o Público, realizado pela unidade de Serviços Gerais, pois não houve resposta dos clientes externos que receberam a pesquisa de satisfação por e-mail.

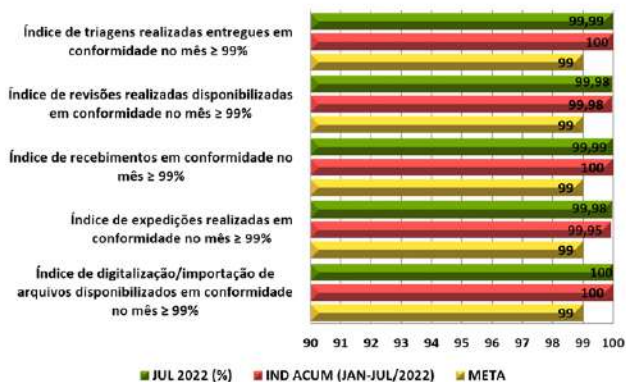
Indicadores Operacionais SGQ - Julho 2022



INDICADORES DE MONITORAMENTO: SGQ-DG/PGE

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

Monitoramento CDA - Julho/2022



Fonte: Controle interno CDA

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



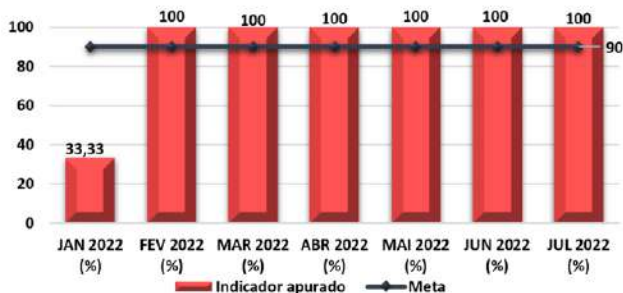
Fonte: Controle interno CMP

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 $\geq 90\%$

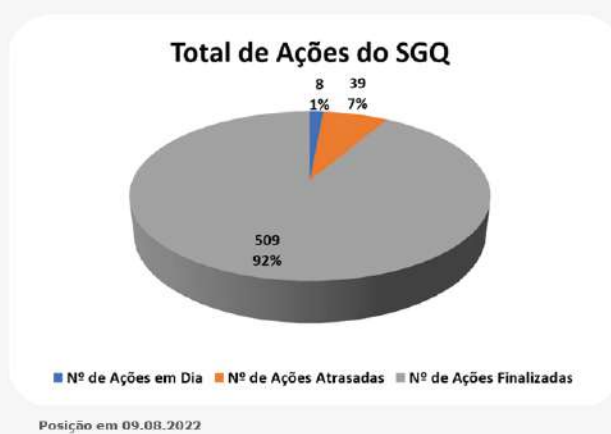


Fonte: Controle interno CRH

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:



Balanço das Atividades

JULHO

Reuniões Realizadas:

15/07/2022

Reunião de Alinhamento com os coordenadores para tratamento dos Produtos Não Conforme (PNC) do 2º trimestre de 2022 (abril, maio e junho);

19/07/2022

Reunião de Alinhamento com os coordenadores para a auditoria interna;

20/07/2022

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

21/07/2022

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