

Importância do Planejamento para o Sistema de Gestão da Qualidade - SGQ

O planejamento é um importante requisito da norma ABNT NBR ISO 9001:2015 que é utilizado pelos gestores para que o SGQ possa:



Alcançar resultados pretendidos



Aumentar efeitos desejáveis e prevenir/reduzir efeitos indesejáveis



Alcançar melhoria contínua

Além disso, o SGQ utiliza o planejamento quando também implementa o ciclo PDCA (Plan-Do-Check-Act), onde o Plan significa estabelecer os objetivos do sistema, seus processos e os recursos necessários para entregar resultados de acordo com os requisitos dos clientes e com as políticas da organização.

O planejamento também é necessário quando ocorre mudanças no SGQ, para que seja de forma planejada e sistemática. Para isso utilizamos o Plano de Gerenciamento de Mudanças.

SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE PLANEJAMENTO



Você sabia ?



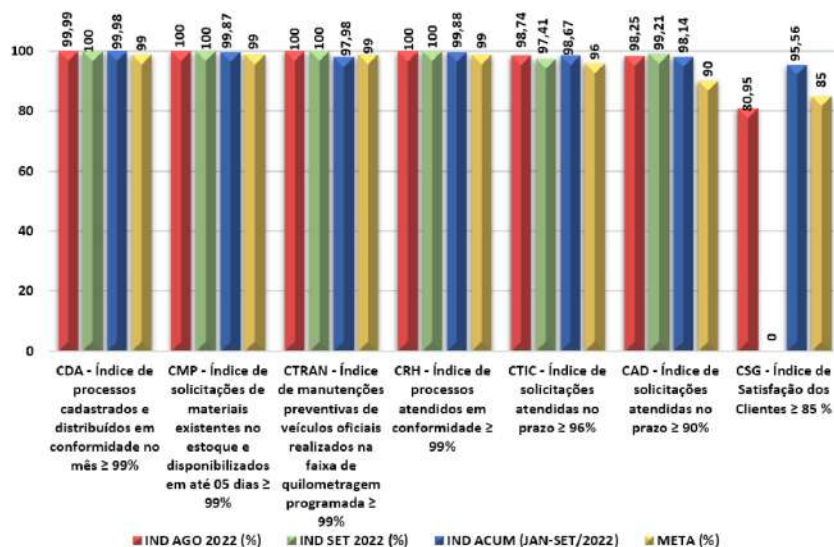
Os gestores do SGQ-DG/PGE participaram do treinamento sobre Tratamento de Não Conformidades, nos dias 21 e 29 de setembro, ministrado pelos profissionais Tâmara Teles e Alexandre da Rós que atuam no Núcleo de Estudos e Aperfeiçoamento, através da parceria com a Diretoria de Gestão da Qualidade da Rede SAC - Secretaria de Administração.

A capacitação é importante para que os gestores possam aprimorar conhecimento sobre a metodologia de gestão de não conformidades, na busca da melhoria contínua dos processos.

INDICADORES: SGQ-DG/PGE

Durante os meses de agosto e setembro/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 mês de setembro, 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 - Agosto e Setembro 2022



INDICADORES DE MONITORAMENTO: SGQ-DG/PGE

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

Monitoramento CDA - Agosto e Setembro/2022



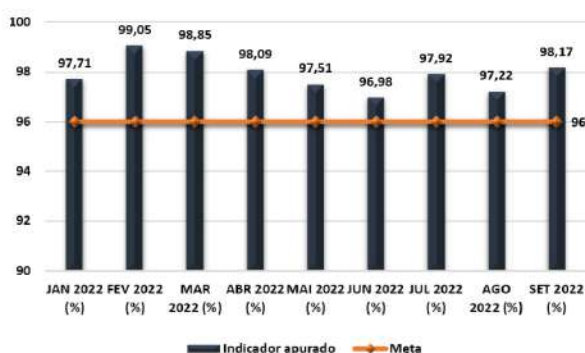
Fonte: Controle interno CDA

Indicador Monitoramento CMP Índice de quantidade de itens de ressuprimento não atendidos ≤ 5%



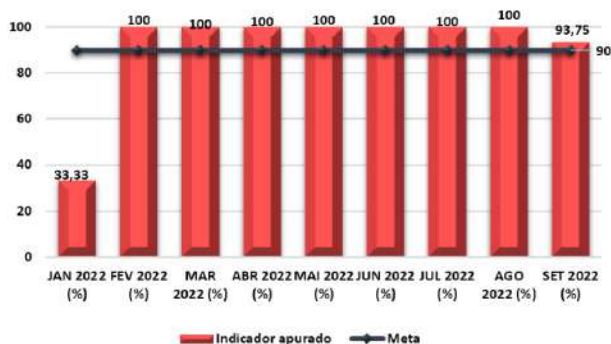
Fonte: Controle interno CMP

Indicador Monitoramento - CTIC Índice de estações de trabalho em conformidade no mês ≥ 96%



Fonte: Controle interno CTIC

Indicador Monitoramento - CRH Índice de solicitações atendidas no prazo ≥ 90%

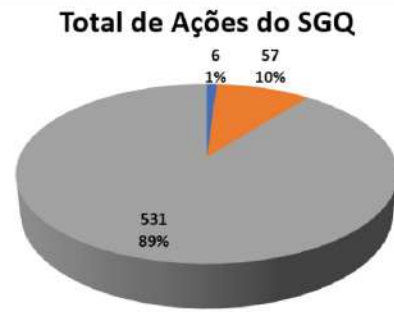


Fonte: Controle interno CRH

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:



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

Posição em 04.10.2022

Balanço das Atividades

AGOSTO

Reuniões Realizadas:

01/08/2022

Reunião de Alinhamento com os coordenadores para análise do Relatório de Auditoria Interna;

03/08/2022

Reunião de Alinhamento com o Escritório de Processos (CDOP) e equipe da Coordenação da Qualidade para discutir sobre padronização, versão, modelos de Manuais e POP's;

04/08/2022

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

22/08/2022

Reunião de Alinhamento com a CGE e a equipe da CQ discutir as ações que são de responsabilidade da CDS/CGE;

24/08/2022

Reunião de Alinhamento com a CSG e CQ para revisão do Plano de Manutenção;

24/08/2022

Reunião de Alinhamento com a CDA e CQ para analisar e revisar os resultados da Pesquisa Externa da CDA;

29/08/2022

Reunião de Alinhamento com a CGE e a equipe da CQ para analisar o andamento das ações que são de responsabilidade da CDS/CGE;

SETEMBRO

Reuniões Realizadas:

21/09/2022

Reunião Gerencial com a Alta Direção, Diretora Administrativa, equipe da CQ, Gestores dos processos certificados e em ampliação do escopo para construir o Plano de Ação da Pesquisa de Satisfação do SGQ-DG/PGE;