

Balanço das Ações do Sistema de Gestão da Qualidade

No encerramento de mais um ciclo, o Sistema de Gestão da Qualidade, implantado e certificado desde 2017, executou as atividades programadas no Plano de Ação e ampliou o escopo com novos processos. Conheça os principais resultados positivos alcançados em 2022:



- ✓ Auditoria: foram realizadas 01 (uma) auditoria interna e 01 (uma) externa;
- ✓ Pesquisa de Satisfação: reestruturada a Pesquisa de Satisfação com apoio da SEI, através de Termo de Cooperação Técnica e realizada reunião com membros do corpo funcional da PGE para demonstrar os resultados;
- ✓ Evento: "Bate-papo com a área de Sustentação", em março, visando aproximar o SGQ das unidades demandantes;
- ✓ Comunicação: foram divulgados 08 (oito) Informes da Qualidade e 04 (quatro) matérias pela ASCOM;
- ✓ Gerenciamento de Mudanças: foram abertos 03 (três) Planos de Gerenciamento de Mudanças (CQ – alterações na pesquisa de satisfação, CDA – alterações no layout do atendimento ao público, CAD – reestruturação do espaço físico do setor);
- ✓ Reuniões: 18 (dezoito) realizadas, sendo 07 (sete) RAC's;
- ✓ Documentos Atualizados: num total de 22 (vinte e dois);
- ✓ Ampliação do Escopo do SGQ, incluindo atividades da CSG e CAD;
- ✓ Política da Qualidade atualizada;
- ✓ Pesquisa de Satisfação de Clientes Externos da CDA e CSG foram revisadas.



- ✓ Apoio técnico e institucional, através das reuniões de análise crítica e das gerenciais;
- ✓ Publicada a Portaria PGE nº 060 de 04/2022, que aprova a Instrução Normativa Conjunta CGE/DG nº 001/2022, disciplinando todos os procedimentos e ações a serem adotadas para mudanças de layout, com ou sem remanejamento de divisórias, a serem realizadas na sede da PGE.



- ✓ Mudança do layout no setor de Atendimento;
- ✓ Criação da avaliação de desempenho dos colaboradores do Programa 1º emprego e estagiários.



- ✓ Melhoria física na área do almoxarifado com troca de estantes;
- ✓ Ajuste pontual no sistema Almoxarifado.gov.



- ✓ Aquisição de software de Gestão de vulnerabilidade;
- ✓ Renovação do parque tecnológico do órgão, através da aquisição de novas máquinas.



- ✓ Aquisição de 17 (dezessete) veículos novos para recomposição da frota, sendo 02 (dois) de Representação Funcional, 07 (sete) SUV e 08 (oito) picapes;
- ✓ Nova contratação de empresa para prestação de serviços de manutenção dos veículos e de transporte terceirizado;
- ✓ Contratação de concessionária em Feira de Santana para revisão de veículos Ford em garantia.



CRH

- ✓ Preparação da CRH para a implantação do e-social;
- ✓ Avaliação dos processos de pagamento de honorários com emissão de Relatório Técnico;
- ✓ Realização de encontros ("Conversa sobre") com os colaboradores para discussão de procedimentos e alinhamento gerencial.



CAD

- ✓ Implantação do módulo do Sistema EGBA para gestão documental;
- ✓ Melhoria da estrutura física com instalação de aparelho desumidificador, máquina digitalizadora;
- ✓ Autorização para digitalizar Processos Administrativos Fiscais, através de contrato com a EGBA, visando a retirada dos processos do Arquivo;
- ✓ Auditoria interna no processo de gestão de arquivamento de documentos inserido no SGQ.



CSG

- ✓ Auditoria interna no processo "Recepcionar o Público";
- ✓ Retomada das ações para certificação do processo de Manutenção Predial;
- ✓ Capacitação dos colaboradores da recepção.

Você sabia ?



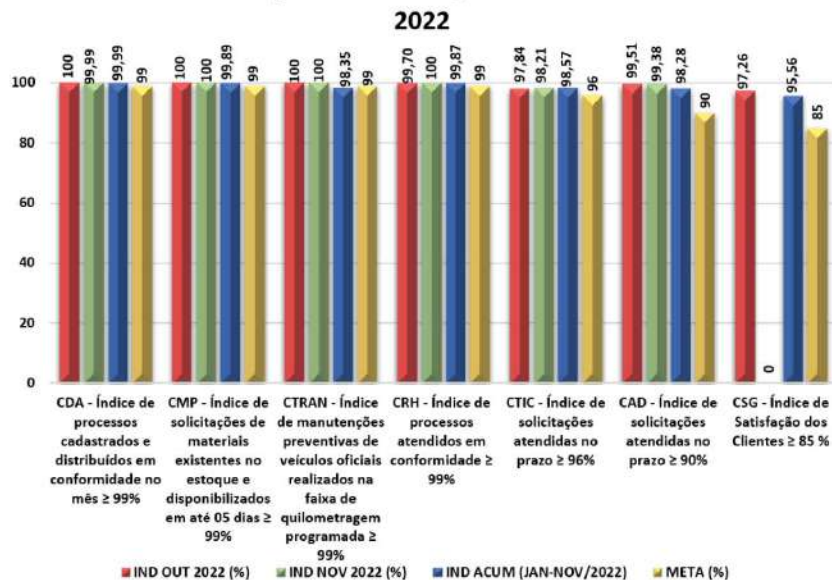
Os processos de Recepção ao Público (CSG) e Arquivamento de Documentos (CAD) recentemente inseridos no Sistema de Gestão da Qualidade, passarão por nova auditoria interna no final de janeiro/2023, a fim de verificar se estão atendendo aos requisitos da Norma ABNT NBR ISO 9001:2015. Mais uma vez, a auditoria interna será realizada por profissional habilitado, vinculado à Diretoria de Gestão da Qualidade da Secretaria de Administração (DGQ-SAC/SAEB), através de parceria técnica.

Encontra-se previsto para fevereiro/23, a auditoria externa com os profissionais do Instituto Baiano de Metrologia e Qualidade (Ibmetro) que visa avaliar a regularidade do sistema, inclusive dos novos processos, para concessão e manutenção da certificação do SGQ.

INDICADORES: SGQ-DG/PGE

Durante os meses de outubro e novembro/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 novembro, não foi possível apurar o indicador do processo Recepcionar o Público (CSG) pelo fato dos questionários não terem sido enviados na época da reforma da recepção.

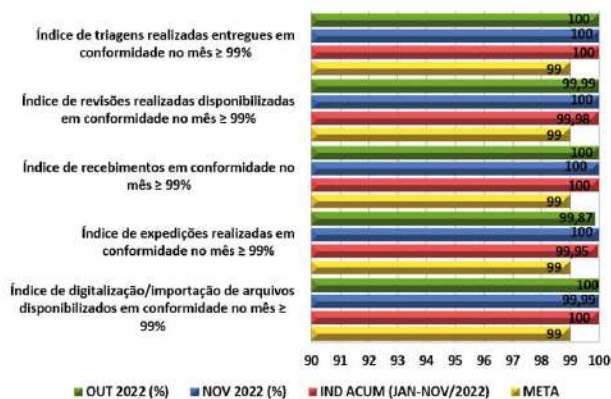
Indicadores Operacionais SGQ - Outubro e Novembro



INDICADORES DE MONITORAMENTO: SGQ-DG/PGE

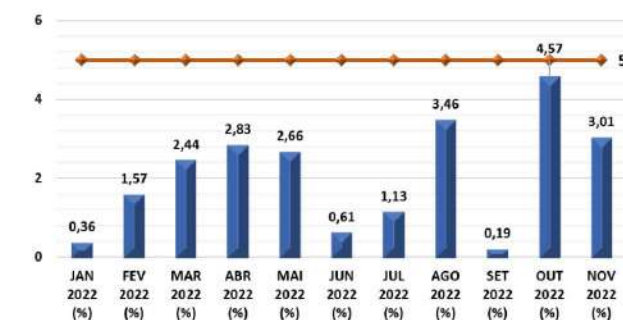
As unidades da CDA, CMP, CTIC e CRH apuraram os indicadores de monitoramento nos meses de outubro e novembro/2022, atingindo as metas estipuladas pelas referidas unidades.

Monitoramento CDA - Outubro e Novembro/2022



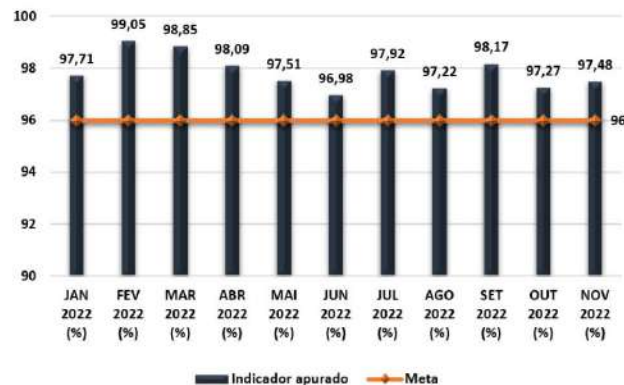
Fonte: Controle interno CDA

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



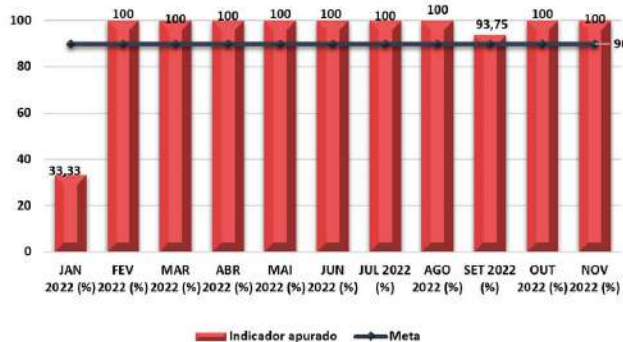
Fonte: Controle interno CMP

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

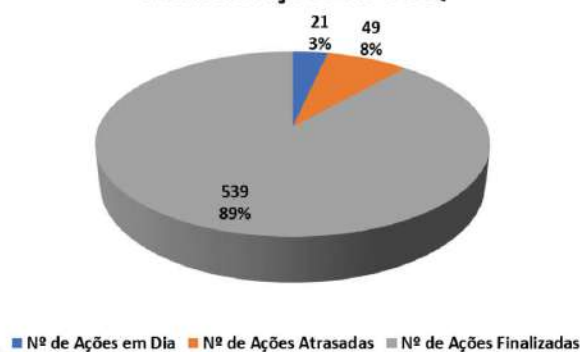
PLANO DE AÇÃO SGQ-DG/PGE

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



Posição em 01.12.2022

Balanço das Atividades

OUTUBRO

Reuniões Realizadas:

04/10/2022

Reunião de Alinhamento com a CSG e CQ para revisão dos documentos da Manutenção Predial;

11/10/2022

Reunião Gerencial com Diretor Geral e Diretoria de Finanças para discutir sobre os pontos apontados na pesquisa de satisfação;

17/10/2022

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;

18/10/2022

Reunião de Alinhamento com a DA, CTIC e a equipe da CQ para discutir alinhamento do GLPI;

20/10/2022

Reunião de Alinhamento com a DA, CTIC, CQ e empresa para apresentar uma proposta de sistema que realiza agendamento de reuniões para avaliação.

NOVEMBRO

Reuniões Realizadas:

01/11/2022

Reunião de Alinhamento com os coordenadores para tratamento dos Produtos Não Conforme (PNC) do 3º trimestre de 2022 (julho, agosto e setembro);

07/11/2022

Reunião Gerencial com DG, DA, CQ e unidades, CGE para discutir o andamento das ações que dependem da atuação da CGE.

Documentos Revisados:

01/11/2022

Lista Mestra de Documentos do SGQ – Rev. 22

01/11/2022

Lista Mestra de Requisitos Estatutários e Regulamentares – Rev. 08