

Princípios da Qualidade no SGQ

O Sistema de Gestão da Qualidade da PGE, certificado pela norma ABNT NBR ISO9001:2015, tem como base os 07 (sete) Princípios da Qualidade, cuja a aplicação proporcionam eficácia, criação de valor e a satisfação das partes interessadas, especialmente dos clientes atendidos pelo serviços prestados.

Os sete princípios de gestão da qualidade são:



1. Foco no cliente

O foco principal da gestão da qualidade é atender aos requisitos do cliente e se esforça para exceder suas expectativas.

2. Liderança

As lideranças em todos os níveis devem desenvolver propósito de direção e alinhamento às estratégias, bem como criar condições para o envolvimento e motivação da equipe no alcance dos objetivos da qualidade.

3. Engajamento das pessoas

O reconhecimento da contribuição das pessoas e aperfeiçoamento constante de suas competências proporcionam o engajamento para alcançar os objetivos da organização e da qualidade dos serviços prestados.

4. Abordagem de processo

É necessário criar e/ou padronizar processos para as unidades certificadas, verificando constantemente se esses processos estão contribuindo para gerar valor à organização.

5. Melhoria

A promoção da melhoria contínua e o aproveitamento das oportunidades estão diretamente relacionados à capacidade de reagir às mudanças, mantendo a organização sempre alinhada com as necessidades dos clientes.

6. Tomada de decisão baseada em evidências

Dados confiáveis e uma análise realista dos fatos geram assertividade e auxiliam na tomada de decisões, facilitando o alcance dos resultados planejados.

7. Gerenciamento de Relacionamento

Gerenciar o relacionamento entre as partes interessadas é de grande importância para que o sistema seja bem-sucedido. O ponto de partida para gestão desse relacionamento é manter sempre aberto o canal de comunicação entre as partes.

Você sabia ?



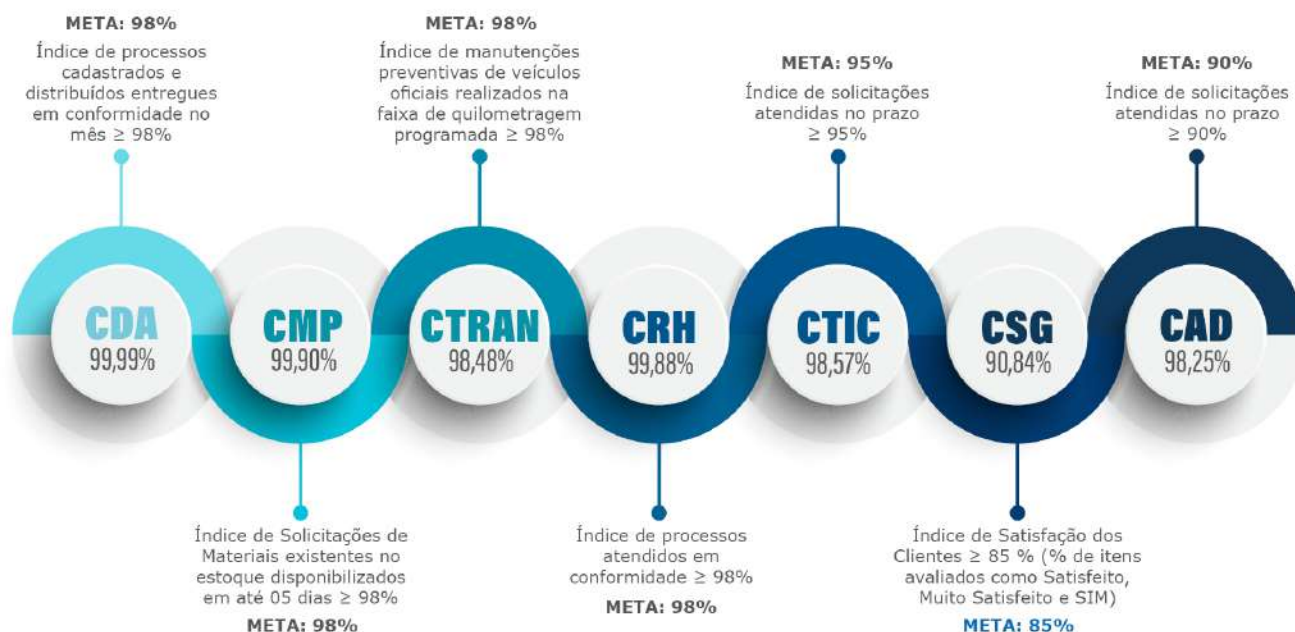
Com o objetivo de disponibilizar aos clientes do SGQ a oportunidade de dialogar com as unidades que fazem parte do sistema, foram criados canais permanentes de comunicação, nos quais é possível fazer o registro de reclamações, sugestões ou elogios, a saber:

- E-mail institucional
- Fale Conosco (disponível na intranet)
- Pesquisa de Satisfação de Clientes Internos - SGQ/DG-PGE
- Pesquisa de Satisfação dos serviços prestados pela CTRAN

Os registros recebidos poderão se transformar em ações de melhoria para o SGQ, bem como servirão de guia para que as unidades integrantes do Sistema estejam sempre alinhadas com as necessidades e expectativas dos clientes em relação aos serviços prestado.

INDICADORES: SGQ-DG/PGE

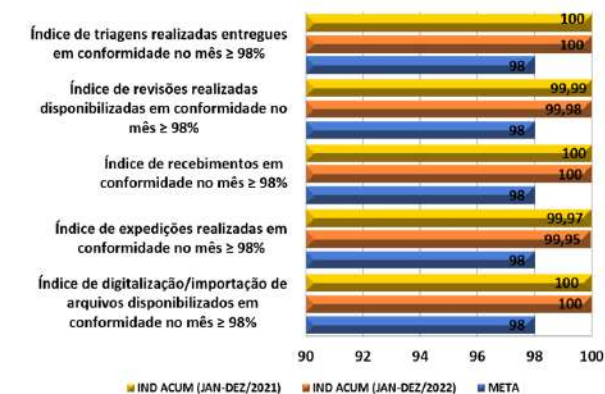
Em 2022, observou-se, com base no indicador acumulado no ano, que os processos das Coordenações de Distribuição e Atendimento (CDA), Material e Patrimônio (CMP), Transportes (CTAN), Recursos Humanos (CRH), Tecnologia da Informação e de Comunicação (CTIC), Serviços Gerais (CSG) e Arquivo e Documentação (CAD) alcançaram as metas estipuladas no SGQ-DG/PGE.



INDICADORES DE MONITORAMENTO: SGQ-DG/PGE

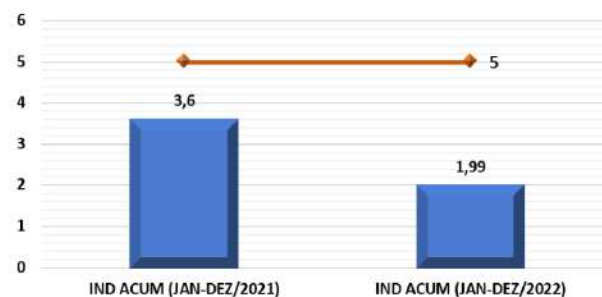
Durante o exercício de 2022, as unidades da CDA, CMP, CTIC e CRH apuraram os indicadores de monitoramento, cujos números estão apresentados abaixo. Observa-se o alcance das metas estipuladas pelas referidas unidades. Além disso, comparando os indicadores de 2022 com o ano anterior, verifica-se a manutenção de praticamente o mesmo nível de qualidade operacional.

Indicador Monitoramento CDA - Comparativo Acumulado 2022 x 2021



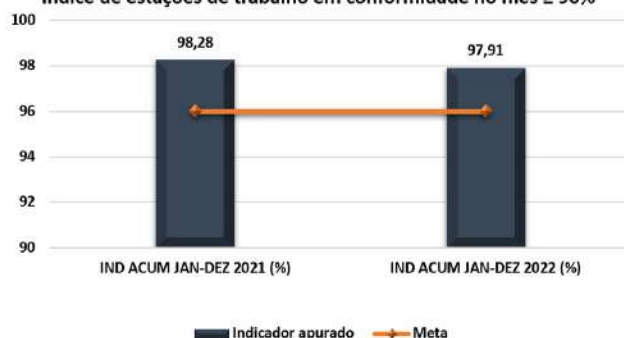
Fonte: Controle interno CDA

Indicador Monitoramento CMP - Comparativo 2022 x 2021
Índice de quantidade de itens de ressuprimento não atendidos ≤ 5%



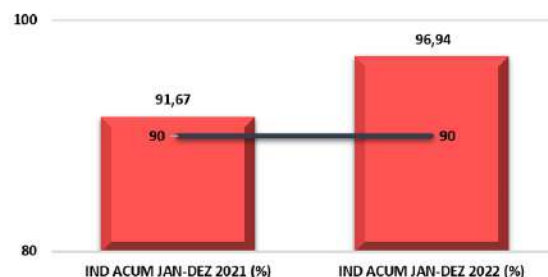
Fonte: Controle interno CMP

Indicador Monitoramento - CTIC Comparativo Acumulado - 2022 x 2021
Índice de estações de trabalho em conformidade no mês ≥ 96%



Fonte: Controle interno CTIC

Indicador Monitoramento - CRH Comparativo Acumulado - 2022 x 2021
Índice de solicitações atendidas no prazo ≥ 90%



Fonte: Controle interno CRH

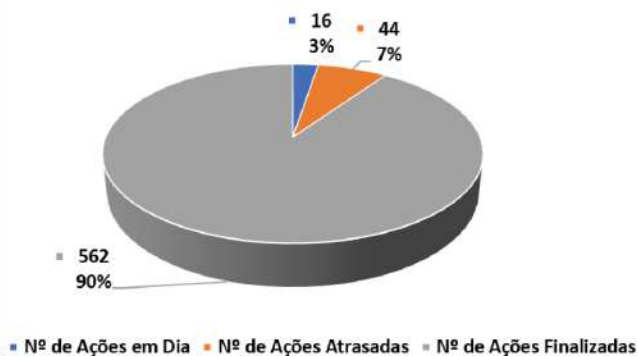
PLANO DE AÇÃO SGQ-DG/PGE

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:



Gráfico com Número Total de Ações



Posição em 18.01.2023

Balanço das Atividades

DEZEMBRO

Reuniões Realizadas:

06/12/2022

Reunião Gerencial com DG, CTIC, CDA e CQ para discutir o andamento das ações cadastradas no Plano de Ação do SGQ/DG-PGE;

13/12/2022

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;

23/12/2022

Reunião Gerencial com DG, DA, CSG e CQ para discutir o andamento das ações cadastradas no Plano de Ação do SGQ/DG-PGE e Auditoria Interna;

29/12/2022

Reunião de Alinhamento com CDOP, CSG e CQ para revisar os Procedimentos Operacionais;