

Analizando as Questões Internas e Externas

Segundo a norma ISO9001:2015, a organização deve determinar questões externas e internas que sejam pertinentes para o seu objetivo e que afetem sua capacidade de alcançar os resultados pretendidos no seu Sistema de Gestão da Qualidade.

Para isso, os gestores do SGQ-PGE utilizam a matriz SWOT (em inglês: Strengths, Weaknesses, Opportunities e Threats), ferramenta gerencial que examina o ambiente interno e externo de uma organização buscando encontrar oportunidades de melhoria e otimização do desempenho.

Assim, os gestores identificam, no ambiente interno, **as forças e fraquezas**, e, no ambiente externo, **ameaças e oportunidades**.

Os gestores, na estruturação das respectivas unidades ou na manutenção do sistema, definem, monitoram e analisam criticamente as respectivas questões externas e internas. Além disso, visando a melhoria dos processos, são definidas ações de tratamento para fatores negativos, e ações para alcance das oportunidades.

	Fatores Positivos	Fatores Negativos
Fatores Internos	S Strengths Forças	W Weaknesses Fraquezas
Fatores Externos	O Opportunities Oportunidades	T Threats Ameaças



FOCO NA MELHORIA

No dia 03/05/23, o SGQ-DG/PGE promove o Encontro com a Qualidade, reunindo os coordenadores técnicos das procuradorias especializadas e outras, com o objetivo de aproximar as unidades do Sistema da Qualidade e ouvir suas demandas e/ou reclamações. Com base nas informações obtidas nesse encontro, serão definidas ações para atuar na melhoria dos processos de negócio das unidades do Sistema. Na oportunidade, também será ressaltada a importância do aumento da satisfação dos clientes para o Sistema de Gestão da Qualidade, bem como reforçados os diversos canais de comunicação disponíveis para que o cliente possa fazer seus registros de reclamações, além de elogios e sugestões.

ENCONTRO COM A QUALIDADE

TEMA:
BATE-PAPO ENTRE AS COORDENAÇÕES DO SISTEMA DA QUALIDADE E AS PROCURADORIAS ESPECIALIZADAS E OUTRAS ÁREAS

PARTICIPAÇÃO: DIRETORIAS GERAIS E ADMINISTRATIVAS

PONTOS PRINCIPAIS

- Reclamações;
- Sugestões de melhoria;
- Canais para registro de opinião;
- Pesquisas de Satisfação.

CONTAMOS COM A SUA PRESENÇA!

DATA: 03/05/23 - 09:00H

LOCAL: AUDITÓRIO PAULO SPÍNOLA

☎ 3115-0578

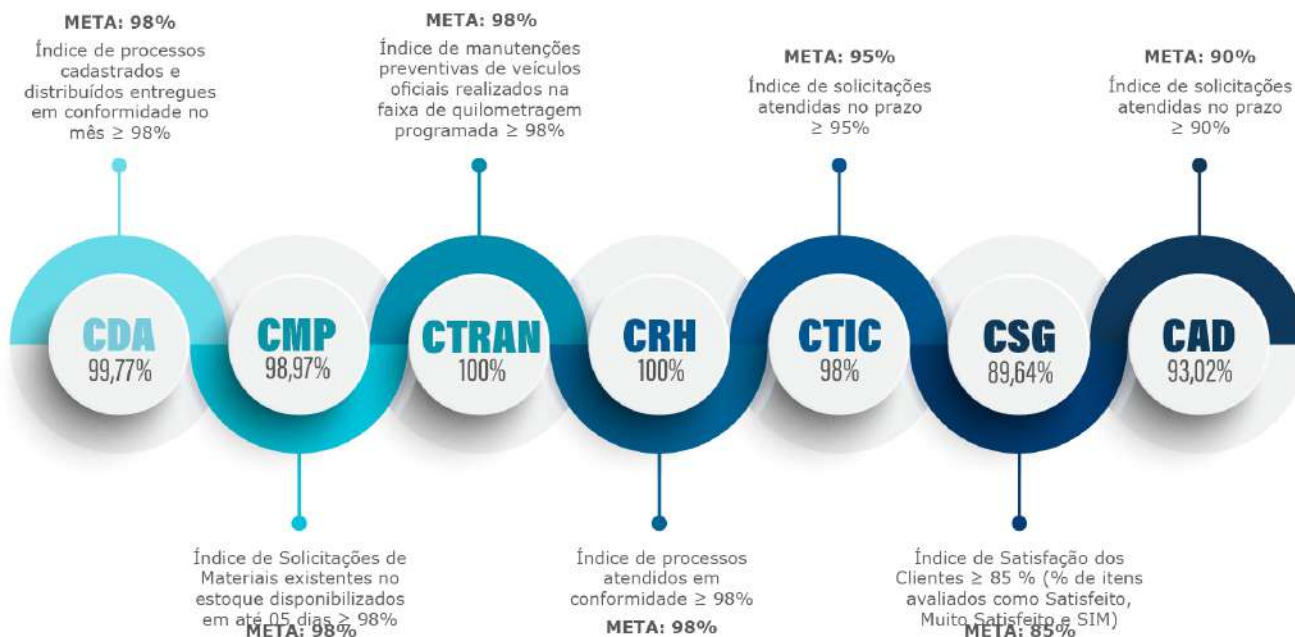
Você sabia ?



Nos dias 30/03, 31/03 e 03/04, foi realizado o treinamento de Interpretação da Norma ISO9001:2015 em parceria com a Diretoria de Gestão da Qualidade da Superintendência de Atendimento ao Cliente da Secretaria de Administração. O treinamento foi ministrado por Alexandre da Rós, servidor da SAEB e especialista da área, contando com a participação de servidores das unidades da PGE que se encontram em fase de estruturação para ingressar no SGQ (Coordenações de Contratos e de Material e Patrimônio, Diretorias de Finanças e de Orçamento), além de colegas de outros órgãos. O curso destina-se à compreensão dos requisitos da Norma, auxiliando os gestores a entender os requisitos aplicáveis aos processos que serão inseridos no SGQ.

Indicadores: SGQ-DG/PGE

Com base nos indicadores do mês de março de 2023, observou-se que os processos das Coordenações de Distribuição e Atendimento (CDA), Material e Patrimônio (CMP), Coordenações de Transportes (CTran), Recursos Humanos (CRH), Tecnologia da Informação e de Comunicação (CTIC), Arquivo e Documentação (CAD) e Serviços Gerais (CSG) alcançaram as metas estipuladas no SGQ-DG/PGE.

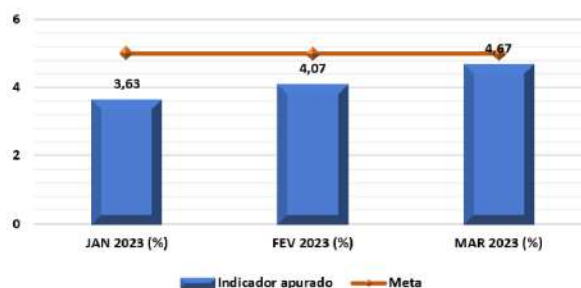


Indicadores de monitoramento: SGQ-DG/PGE

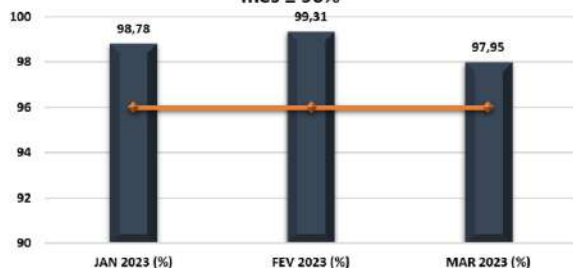
Indicadores de Monitoramento CDA - Março/2023



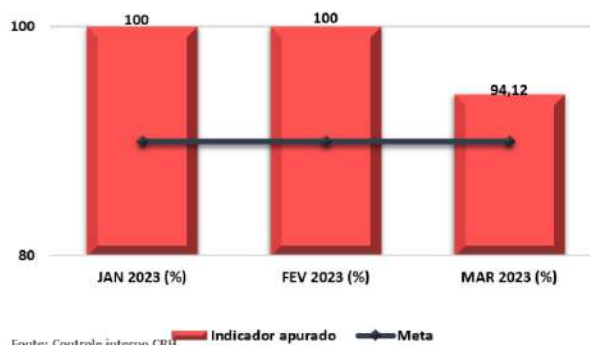
Indicador Monitoramento CMP Índice de quantidade de itens de ressuprimento não atendidos $\leq 5\%$



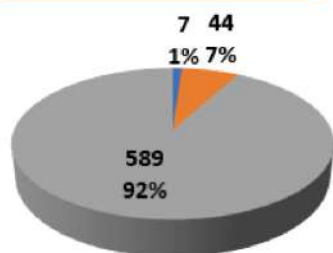
Indicador Monitoramento - CTIC Índice de estações de trabalho em conformidade no mês $\geq 96\%$



Indicador Monitoramento - CRH Índice de solicitações atendidas no prazo $\geq 90\%$



Total de Ações do SGQ



■ Nº de Ações em Dia

■ Nº de Ações Atrasadas

■ Nº de Ações Finalizadas

Posição em 19.04.2023



Ação de Destaque



A CRH, em parceria com a CDS e CTIC, está finalizando ação referente à implantação do Sistema de Ponto Eletrônico por Biometria, destinado ao controle de frequência dos servidores de apoio administrativo e estagiários, a partir do mês de maio/23.



Balanço das Atividades

Reuniões Realizadas

01 e 02/MAR

Realização da Auditoria Externa nas unidades do SGQ pelo IBAMETRO;

03/MAR

Reunião "Sexta da Qualidade": Avaliação das ações em andamento da CMP, CDA e CTRAN;

06/MAR

Reunião de Pesquisas específicas da CDA, CTRAN e CSG;

10/MAR

Reunião "Sexta da Qualidade": Avaliação das ações em andamento da CAD;

15/MAR

Reunião de Alinhamento com Jackson Conceição (Coordenador de Pesquisas da SEI) para avaliação das pesquisas específicas com objetivo de aprimorar os instrumentos e sistemáticas da CTRAN, CDA e CSG;

16/MAR

Encontro com a Qualidade com os novos Coordenadores da CC, DIFIN e DIORC visando à ampliação do SGQ;

17/MAR

Reunião "Sexta da Qualidade": Avaliação das ações em andamento da CRH e CTIC;

22/MAR

Reunião de Alinhamento com Jackson Conceição (Coordenador de Pesquisas da SEI), para discutir as peculiaridades das pesquisas da CDA, CSG e CTRAN.

24/MAR

Reunião "Sexta da Qualidade": Avaliação das ações em andamento da DA e CSG;

28/MAR

Reunião de Alinhamento com Lucimário e Willians (CGE), CSG e CTRAN para alterações na pesquisa;

29/MAR

Reunião de Alinhamento com novos gestores para discutir Procedimentos e Indicadores.



Documentos Revisados

08/MAR

Informação Documentada – CTIC – Rev. 3

Listra Mestra de Documentos – Rev. 27