

A liderança e a tomada de decisão baseada em evidências



Segundo a Norma ISO 9001:2015, a liderança tem um papel essencial no funcionamento de um Sistema de Gestão da Qualidade - SGQ, devendo ter a capacidade de mobilizar e direcionar pessoas e recursos, difundir a cultura da qualidade, prestar contas pela eficácia do SGQ e assegurar que o Sistema alcance os resultados pretendidos.

Para que os líderes cumpram essas funções orientadas pela Norma, deve-se ter um processo de tomada de decisão baseado em evidências, analisando os impactos bons e ruins/prós e contras da opção escolhida, buscando-se a racionalidade e o máximo de segurança para o gestor fazer sua escolha.

Nesse sentido, o SGQ-DG/PGE estabeleceu várias formas de gerar evidências e informações que deem suporte à tomada de decisão, a exemplo de: registros de produtos não conformes, indicadores com métricas bem definidas, programa de gestão de riscos, análise de contexto (SWOT), retroalimentação do cliente (Pesquisa de Satisfação e Fale Conosco), etc.

Uma decisão tomada a partir de informações relevantes dará tranquilidade e confiança à equipe, além de permitir o desenvolvimento de ideias criativas e planos de ação coerentes com a realidade e as limitações/potencialidades da organização, conduzindo-a ao caminho do sucesso.



FOCO NA MELHORIA

ENCONTRO COM A QUALIDADE REÚNE ÁREAS FINALÍTICAS E OUTRAS PARA ESCUTA ATIVA

Pelo terceiro ano consecutivo, o SGQ reuniu os Coordenadores das unidades certificadas com os pontos focais das áreas finalísticas, unidades regionais e outras, representando os clientes dos serviços prestados pelo SGQ-DG/PGE, para um momento de diálogo no qual foi oportunizado à clientela do Sistema o registro verbal de reclamações e sugestões de melhoria.

O evento, denominado Encontro com a Qualidade, foi conduzido conjuntamente por Cristiane Matos, Coordenadora da Qualidade e Carine Cardoso, Diretora Administrativa e chefe de várias áreas certificadas, e teve a presença de Ana Falcão, Diretora Geral, demonstrando o compromisso da Alta Gestão com a eficácia do SGQ.



Individualmente, cada Coordenador das áreas certificadas ouviu atentamente as ponderações feitas pelos pontos focais, recebendo críticas e sugestões, tendo também a oportunidade de fazer esclarecimentos sobre as pendências com as áreas finalísticas e sobre os serviços prestados por sua unidade.

As demandas apresentadas foram anotadas, discutidas em reunião gerencial convocada pela Diretoria Geral e incluídas no Plano de Ação do SGQ-DG/PGE, contribuindo assim para aprimoramento dos processos certificados e melhoria contínua.

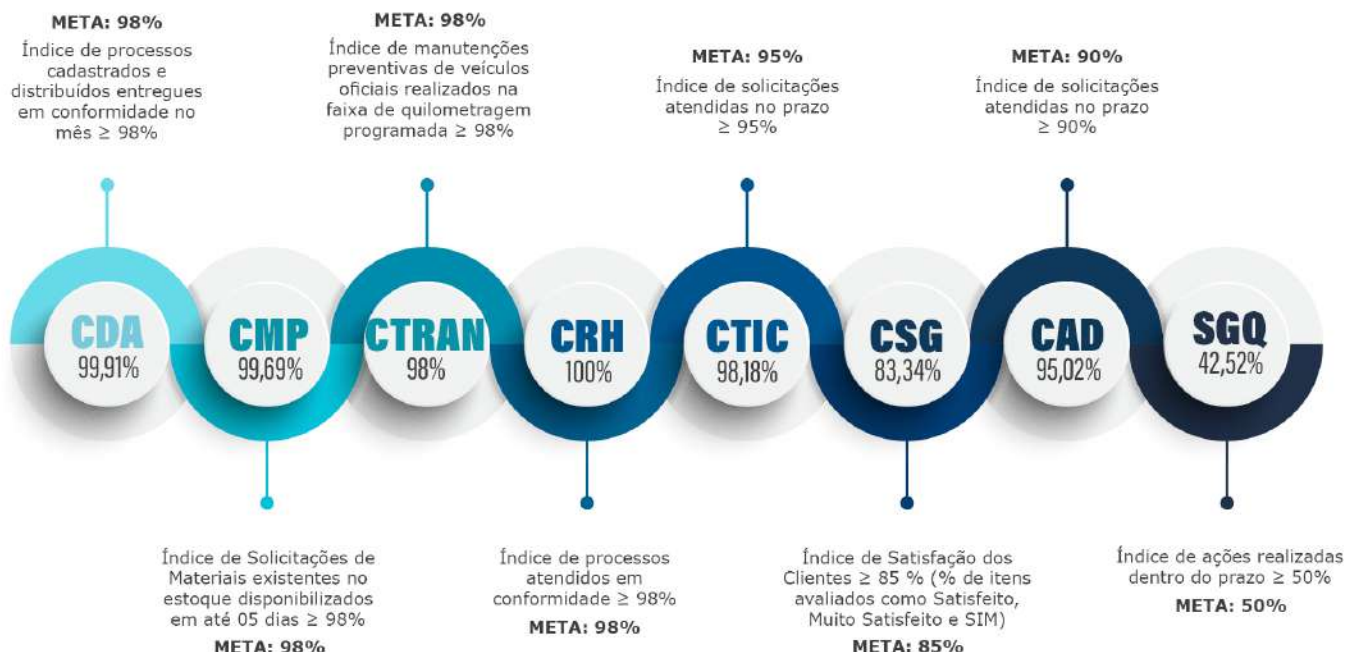
Você sabia ?



Na busca do aprimoramento técnico das equipes que compõem o SGQ-DG/PGE, a Coordenação da Qualidade encaminhará servidores para participar do Treinamento de Não Conformidades, a ser realizado no dia 23/05/2023, pela Diretoria de Gestão da Qualidade da Superintendência de Atendimento ao Cidadão/SAEB. O facilitador, Alexandre da Rós, é servidor da SAEB, tem ampla experiência em Gestão da Qualidade e presta consultoria na área para diversas secretarias do Governo do Estado. O tratamento das não conformidades é essencial para o atendimento dos requisitos dos clientes e para que os procedimentos sejam executados da maneira correta, garantindo também o efetivo processo de melhoria contínua.

Indicadores Acumulados: SGQ-DG/PGE

Com base nos indicadores acumulados até o mês de abril de 2023, observou-se que os processos das Coordenações de Distribuição e Atendimento (CDA), Material e Patrimônio (CMP), Transportes (CTRAN), Recursos Humanos (CRH), Tecnologia da Informação e de Comunicação (CTIC), Arquivo e Documentação (CAD) alcançaram as metas estipuladas no SGQ-DG/PGE. No entanto, o indicador de satisfação do público externo em relação à recepção da PGE, sob responsabilidade da Coordenação de Serviços Gerais (CSG), ficou abaixo da meta com critérios de tratamento e tempo de atendimento. E o indicador de ações realizadas no prazo, que contempla ações de todas as unidades do sistema, não atingiu a meta por conta da falta de atualização em tempo hábil no Channel e dependência de outras áreas para execução.



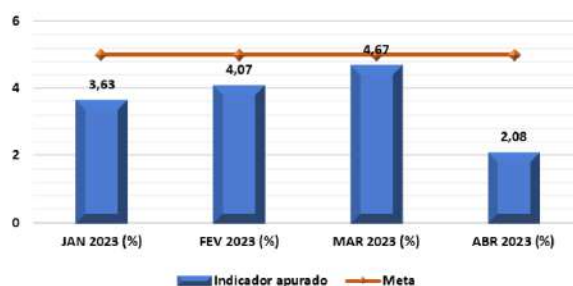
Indicadores de monitoramento: SGQ-DG/PGE

Indicadores de Monitoramento CDA - Abril /2023



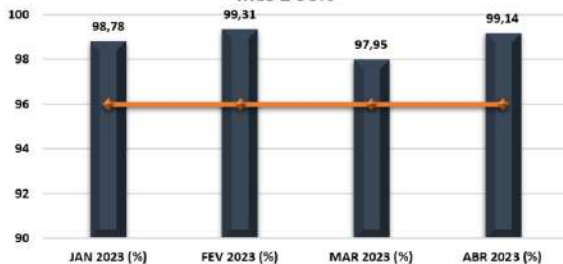
Fonte: Controle interno CDA

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



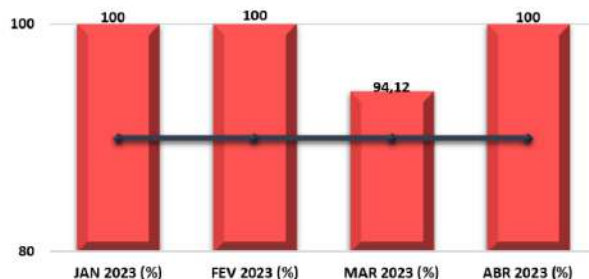
Fonte: Controle interno CMP

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



Fonte: Controle interno CTIC

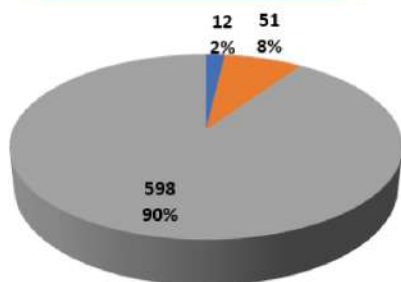
Indicador Monitoramento - CRH Índice de solicitações atendidas no prazo ≥ 90%



Fonte: Controle interno CRH



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 CTRAN implantou nova ferramenta para transporte em Salvador, direcionada aos colaboradores da sede da PGE, visando aperfeiçoamento da gestão, através de ações de racionalização dos recursos e melhoria dos serviços prestados.

A ferramenta denominada MOBI foi apresentada aos colaboradores do órgão e implantado a partir de 15/05. Será utilizado através de plataforma web e aplicativo, com monitoramento por GPS. As unidades solicitantes continuarão requisitando os deslocamentos por meio do GLPI.



Balanço das Atividades

Reuniões Realizadas

06/ABR

Avaliação de Produtos Não Conformes (PNC) do 1º trimestre/2023 com DG e Coordenadores;

12/ABR

Trabalho de estruturação da DIFIN e DIORC para ingresso no SGQ;

13/ABR

Trabalho de estruturação da Coordenação de Contratos para ingresso no SGQ;

10/ABR

Reunião de Análise Crítica (RAC) – Parte I - para revisão da matriz SWOT e definição de ações para alcance dos objetivos da Qualidade;

17/ABR

Alinhamento entre Diretoria Administrativa e Coordenação da Qualidade para o Encontro com a Qualidade;

18/ABR

Discutir alteração no fluxo com implantação de processo MOVE;

20/ABR

Discussão sobre indicadores com DG, CQ e gestores da DIFIN, DIORC e Contratos;

25/ABR

Alinhamento entre DG, CDA e Ouvidoria sobre demandas externas recebidas na pesquisa de satisfação da CDA;

27/ABR

Trabalho de estruturação da DIFIN, DIORC e Contratos para ingresso no SGQ;

28/ABR

Reunião de Análise Crítica (RAC) – Parte II - para revisão da matriz SWOT e definição de ações para alcance dos objetivos da Qualidade.



Documentos Revisados

28/ABR

Levantamento das Questões Externas e Internas – CDA/CMP/CTAN/CTIC/CRH/CAD/CQ
Listra Mestra de Documentos – Rev. 28