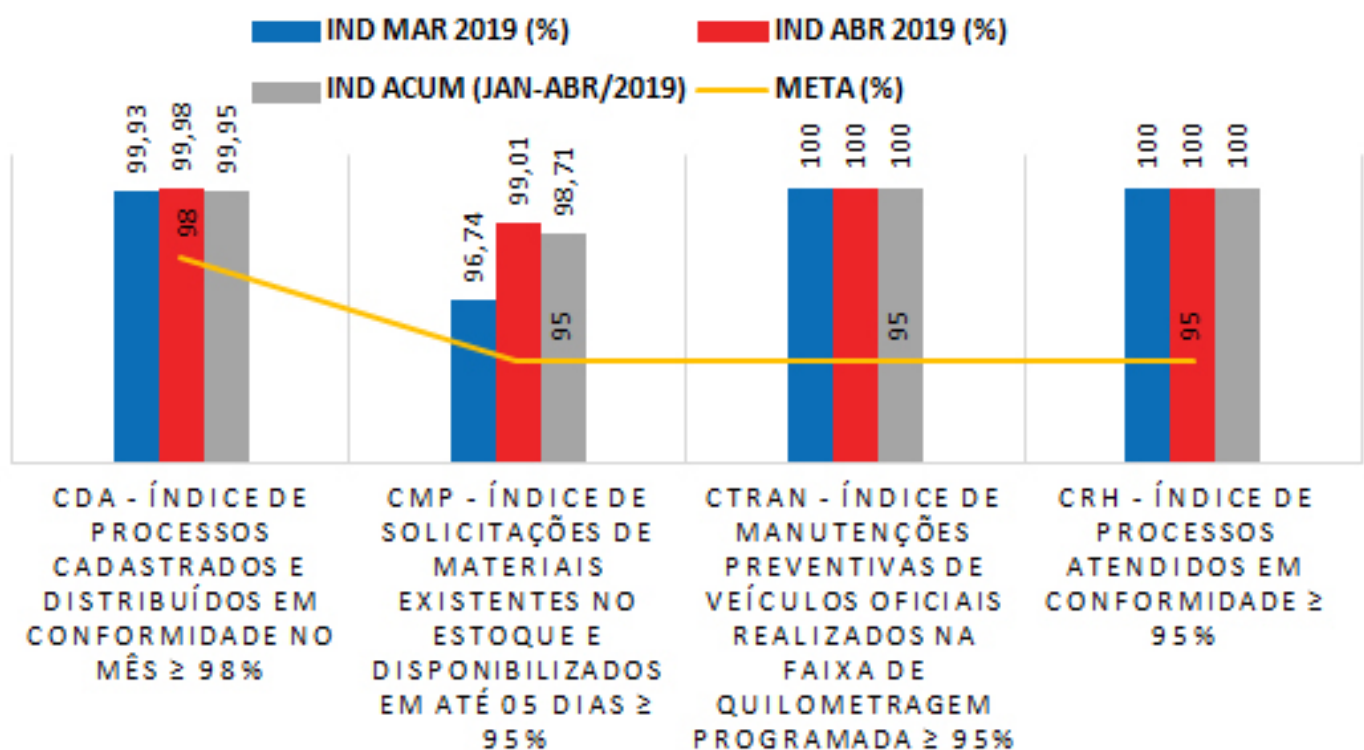


► Apuração dos indicadores do SGQ-DG/PGE

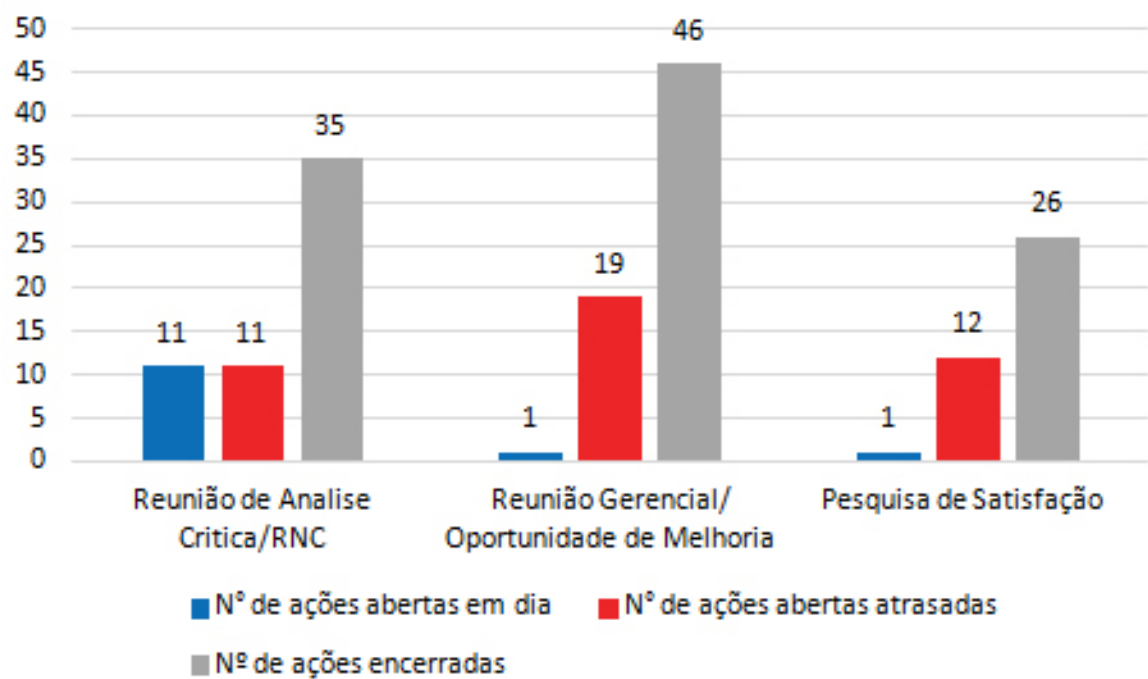
Após a apuração dos indicadores operacionais dos objetivos da qualidade nos meses de março e abril, observou-se que as metas estipuladas no Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ-DG/PGE) foram atingidas para os processos das Coordenações de Distribuição e Atendimento (CDA), Material e Patrimônio (CMP), Transportes (CTRAN) e Recursos Humanos (CRH).

INDICADORES OPERACIONAIS SGQ - MAR-ABR/2019



► Andamento do Plano de Ação

As ações lançadas no SG-Sistema Gerencial (Channel) foram avaliadas mensalmente em reuniões gerenciais e de análise crítica com o Diretor Geral, coordenadores das áreas envolvidas no SGQ e equipe da coordenação da qualidade. Em 08 de maio, o plano de ação SGQ-DG/PGE encontrava-se disposto da seguinte forma:



► Pesquisa de satisfação dos clientes internos e externos

No período de 01 a 30 de abril foi realizada uma nova pesquisa com objetivo de verificar a satisfação dos clientes internos em relação aos processos das Coordenações de Distribuição e Atendimento (CDA), Material e Patrimônio (CMP), Recursos Humanos (CRH) e Transportes (CTRAN), já pertencentes ao SGQ, bem como das Coordenações de Tecnologia da Informação e Comunicação (CTIC), Serviços Gerais (CSG) e Arquivo e Documentação (CAD), que se encontram em fase de estruturação para serem inseridos no escopo do SGQ-DG/PGE.

A pesquisa foi realizada através de questionário encaminhado a todos os membros do corpo funcional da PGE, eletronicamente (via e-mail corporativo), através da ferramenta limesurvey. Do total de 442 questionários enviados,

225 pessoas responderam a pesquisa, representando cerca de 51%. No momento, os resultados estão sendo apurados para posterior divulgação e os registros serão discutidos em reunião específica com a alta direção e os coordenadores dos processos para definição de ações de melhoria, quando pertinente.

Quanto à pesquisa de satisfação do público externo realizada pela CDA no período de janeiro a março, observou-se percentual de 99,35% de itens avaliados com bom e ótimo, ultrapassando a meta definida no SGQ (90%). Nesse período, a pesquisa recebeu 49 respostas, sendo 38 relativas aos quatro critérios objetivos e 11 relativas ao campo aberto. As reclamações já foram tratadas e as respostas repassadas aos clientes de forma presencial, visando esclarecer todos os pontos e evitar possíveis insatisfações.

BALANÇO DAS ATIVIDADES

01/04/2019	Reunião Gerencial com os coordenadores, CQ e Diretor Geral para atualização do plano de ação SGQ (Channel) - CGE, CTIC, CDS e CSG.
02/04/2019	Reunião de Desdobramento do Planejamento Estratégico da PGE, com participação da Procuradora Adjunta, DG, CGE e colaboradores da área de sustentação.
08/04/2019	Reunião de Alinhamento com os coordenadores e CQ para apresentação dos documentos do SGQ atualizados, novo prazo para apuração de indicador, andamento da consultoria DGQ/SAC, auditoria interna e montagem do programa, atualização das pastas de treinamento e avaliação da eficácia.
09/04/2019	Oficina de Relatório de Não Conformidade.
22/04/2019	Reunião de Alinhamento com os coordenadores e CQ para Avaliação de Produto Não Conforme de Janeiro a março/2019.
25/04/2019	Reunião de Análise Crítica com os coordenadores dos processos certificados, CQ e Diretor Geral para avaliar requisitos da norma ISO 9001:2015.

DOCUMENTOS ATUALIZADOS

09/04/2019	Manual da Qualidade	25/04/2019	Matriz de Riscos e Oportunidades: CDA, CPM e CTRAN
15/04/2019	Procedimento Operacional 05 e 06	25/04/2019	Lista Mestra de Documentos do SGQ
15/04/2019	Lista Mestra de Requisitos Estatutários e Regulamentares	30/04/2019	Plano de Comunicação