

Importância do Gerenciamento de Mudanças no SGQ

Segundo o requisito 6.3 da Norma ISO 9001:2015, a gestão de mudanças é um conjunto de ações que preparam as partes interessadas de uma organização para novos cenários.

O gerenciamento dessas mudanças é um fator primordial para o alcance de bons resultados e a manutenção da integridade do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ). Por isso, os gestores do SGQ devem planejar de forma estruturada para que as mudanças não afetem os respectivos processos ou resultados esperados.

Na fase do planejamento das mudanças, os gestores adotam sistemática específica com adoção das seguintes providências:

- Definição de papéis e responsabilidades no processo de mudança;
- Levantamento das fases e recursos para o processo de gerenciamento da mudança;
- Definição da extensão e impacto da mudança, considerando os aspectos:
 - ✓ Custos;
 - ✓ Prazos de execução;
 - ✓ Qualidade;
 - ✓ Riscos do projeto;
 - ✓ Satisfação do cliente.



São alguns exemplos de mudanças que impactam um SGQ: quando ocorre a alteração em alguma sistemática no processo, aquisição de novos recursos ou a falta deles, modificações em procedimentos e documentos pertinentes para a organização, adoção de novas tecnologias e sistemas, mudanças conjunturais, etc.

Estes são alguns dos Planos de Gerenciamento de Mudanças (realizados e previstos) que foram estruturados no SGQ:

- Coordenação da Qualidade (CQ) – mudança de gestão decorrentes das eleições/2022;
- Coordenação da Qualidade (CQ) – ampliação do escopo do SGQ/PGE com processos da Diretoria de Finanças (DIFIN) e de Orçamento Público (DIORC), Coordenações de Contratos (CC) e de Patrimônio (CMP);
- Coordenação de Transportes (CTAN) – implantação da ferramenta MOVE;
- Coordenação Tecnologia da Informação e Comunicação (CTIC) – alteração de perfis de acesso com a mudança de gestão;
- Coordenação de Distribuição e Atendimento (CDA) – criação do Cartório Integrado.



FOCO NA MELHORIA

AMPLIAÇÃO DO ESCOPO - CC, DIFIN E DIORC

Como forma de fortalecer o SGQ e aumentar a interação entre os processos da área de apoio administrativo, a Diretoria Geral deliberou pela ampliação do escopo do SGQ, inserindo os processos das Diretorias de Finanças (DIFIN) e de Orçamento Público (DIORC), bem como das Coordenações de Contratos (CC) e de Patrimônio (CMP). Para tanto, essas unidades, juntamente com a equipe da Coordenação da Qualidade (CQ), estão envolvidas em trabalhos de análise de contexto, definição de partes interessadas e necessidades, definição de objetivos e indicadores, revisão dos processos, levantamento de riscos e oportunidades, dentre outros requisitos da Norma ISO 9001:2015.



A inserção dessas unidades vai incrementar a interação entre os setores, trazendo outros benefícios como: gestão sistemática e organizada; com base em indicadores; tomada de decisão baseada em evidências; foco na satisfação do cliente; aumento da produtividade.

Você sabia ?

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE CLIENTES – SGQ/PGE

Considerando que o SGQ encontra-se em fase de estruturação de novos processos para ampliação do escopo do sistema, as novas unidades farão parte na próxima pesquisa de satisfação prevista para iniciar em julho.

Dessa forma, os usuários de serviços prestados pelas Diretorias de Finanças e de Orçamento Público, bem como das Coordenações de Contratos (CC) e de Patrimônio (CMP) poderão avaliar os processos em critérios de qualidade, cordialidade do atendimento, conhecimento do serviço/domínio técnico, clareza das informações prestadas, prazo de atendimento das demandas, orientações técnicas, dentre outros.

A pesquisa de satisfação promovida pelo SGQ acontece com a parceria da Superintendência de Estudos Econômicos e Sociais da Bahia (SEI), que possui competência técnica em pesquisas, além do apoio das Coordenações da Gestão Estratégica (CGE), de Tecnologia da Informação e Comunicação (CTIC) e de Recursos Humanos (CRH).

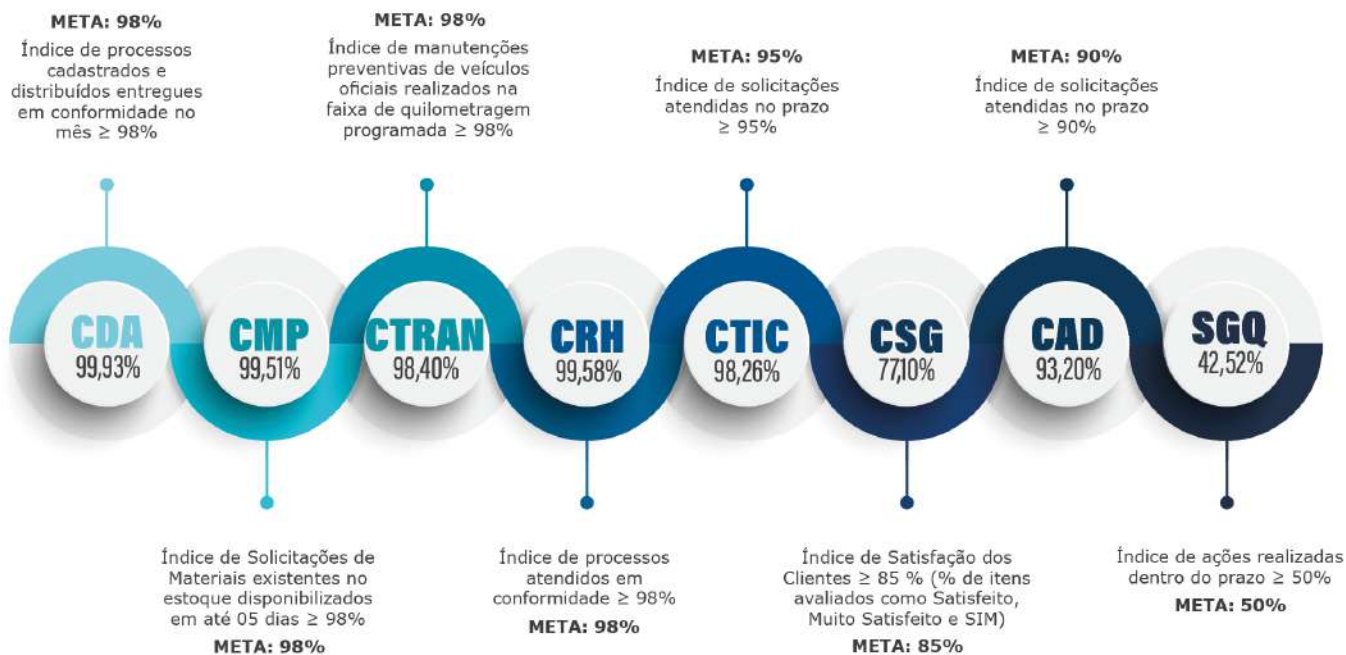


Indicadores Acumulados: SGQ-DG/PGE

Com base nos indicadores acumulados até o mês de maio de 2023, 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 estipuladas no SGQ-DG/PGE.

No entanto, o indicador de ações realizadas dentro do prazo (CQ), que contempla ações de todas as unidades do sistema, ficou abaixo da meta. No processo de reflexão sobre as causas desse baixo número, detectou-se que seria necessária uma revisão das ações cadastradas, pois algumas delas tornaram-se obsoletas ou inviáveis no atual contexto, o que leva a um baixo desempenho na sua execução.

O indicador de satisfação do público externo em relação à recepção da PGE, sob responsabilidade da Coordenação de Serviços Gerais (CSG), nos critérios de tratamento e tempo de atendimento, também ficou abaixo da meta. Vale ressaltar que o indicador da CSG tem recebido um baixo número de respostas, o que tem dificultado uma completa compreensão das causas desse resultado (de um total de 191 pedidos de resposta da pesquisa apenas 11 responderam, equivalendo a 6% de respostas). O SGQ está adotando medidas para a melhoria da pesquisa, visando o aprimoramento da coleta de dados e a precisão das informações.

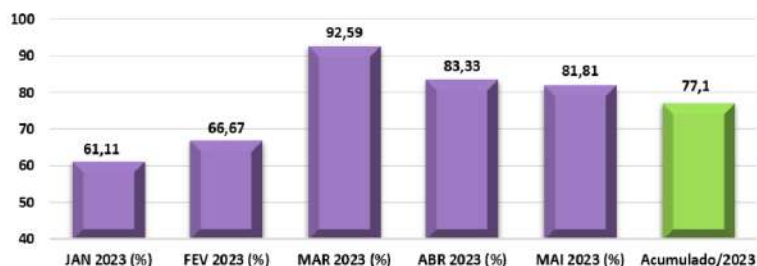


Indicadores de Satisfação do Público : CDA, CSG e CTRAN

INDICADOR CDA - PÚBLICO EXTERNO

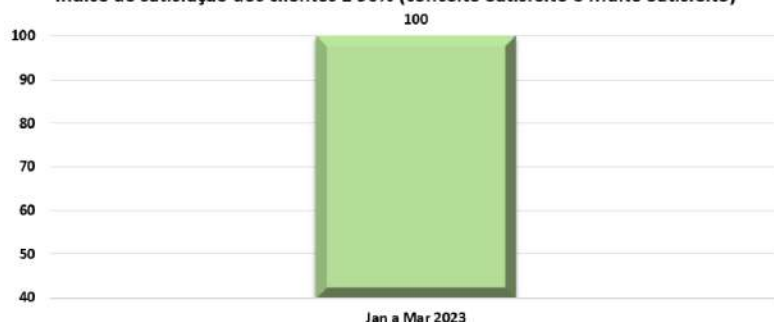


INDICADOR CSG - PÚBLICO EXTERNO
Índice de satisfação dos clientes externos $\geq 85\%$ (nº de itens avaliados como Satisfeito e Muito Satisfeito)



INDICADOR CTRAN - PESQUISA INTERNA

Índice de satisfação dos clientes $\geq 90\%$ (conceito Satisfeito e Muito Satisfeito)



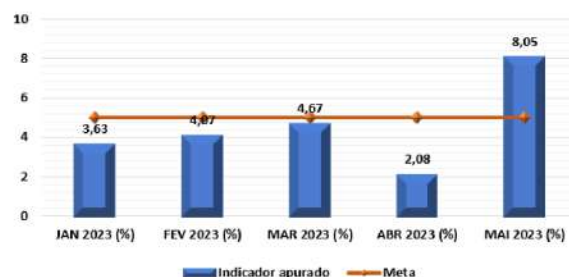
Indicadores de monitoramento: SGQ-DG/PGE

Indicadores de Monitoramento CDA - Maio /2023



Fonte: Controle interno CDA

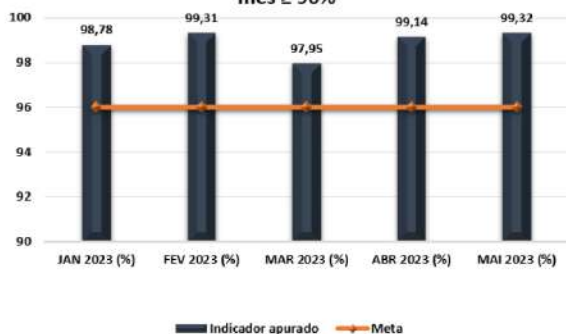
Indicador Monitoramento CMP
Índice de quantidade de itens de ressurgimento não atendidos $\leq 5\%$



Fonte: Controle interno CMP

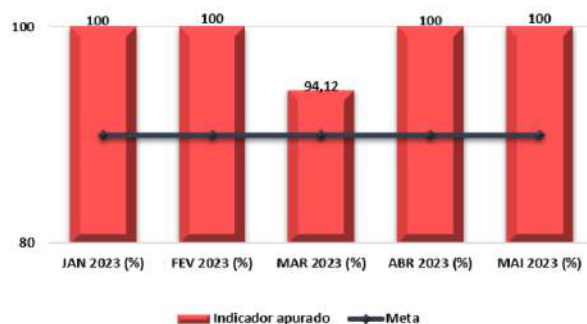
Observação: Em maio, o indicador da CMP não alcançou a meta devido a algumas inconsistências nos processos de registro de preços após alterações realizadas pela SAEB.

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



Fonte: Controle interno CTIC

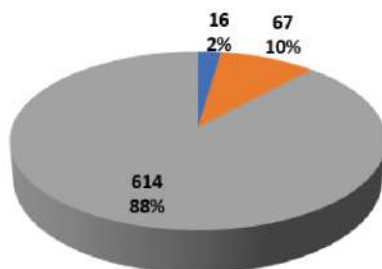
Indicador Monitoramento - CRH
Índice de solicitações atendidas no prazo $\geq 90\%$



Fonte: Controle interno CRH



Total de Ações do SCQ



- Nº de Ações em Dia
- Nº de Ações Atrasadas
- Nº de Ações Finalizadas

Ação de Destaque

CGE APRIMORA FERRAMENTA DE CONTROLE GERENCIAL DA CTRAN

REVISÃO NOS PROXIMOS 60 DIAS OU 2000KM						
CÓDIGO	PLACA	MODELO	ÚLTIMA MANUTENÇÃO	DATA DA ÚLTIMA MANUTENÇÃO	KM ATUAL	KM PENDENTES PARA A PRÓXIMA REVISÃO
12	PCH 1116	ARCOS	79304	01/10/2022	88.100	1.274
13	PCH 1413	ARCOS	77433	01/10/2022	86.300	1.273
14	PCH 0713	ARCOS	81.082	01/10/2022	89.115	1.777

REVISÕES PENDENTES EM KM OU EM 1 ANO						
CÓDIGO	PLACA	MODELO	ÚLTIMA MANUTENÇÃO	DATA DA ÚLTIMA MANUTENÇÃO	KM ATUAL	KM PENDENTES PARA A PRÓXIMA REVISÃO
10	PCH 0621	ARCOS	80405	21/01/2023	82.037	3.368
11	PCH 4084	ARCOS	80406	21/01/2023	84.737	3.440

Com apoio técnico da Coordenação de Gestão Estratégica - CGE, a CTRAN implementou o aprimoramento de seus controles gerenciais após sugestão recebida numa auditoria. A unidade unificou controles e automatizou procedimentos relativos à revisão de veículos, validade da habilitação dos motoristas, quilometragem rodada por motorista, demandas diárias, etc. A ação de melhoria trouxe eficiência para a gestão de transportes, facilitou a tomada de decisão e deu mais celeridade e segurança no tratamento das informações.



Balanço das Atividades

Reuniões Realizadas

03/MAI

Encontro com a Qualidade: bate papo entre as Coordenações do Sistema da Qualidade e as Procuradorias Especializadas e outras áreas

05/MAI

Reunião "Sexta da Qualidade": definição de ações para os apontamentos apresentados pelos representantes das áreas no Encontro com a Qualidade

05/MAI

Orientação para revisão dos POPs com DIORC e CDOP

09/MAI

Revisão dos POPs com DIFIN e CQ

15/MAI

Reunião de Alinhamento entre CQ e CDOP referente os POPs

16/MAI

Monitoria: construção dos Indicadores da Coordenação de Contratos

19/MAI

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

19/MAI

Apresentação da metodologia da pesquisa das novas unidades

23/MAI

Treinamento do Curso de Não Conformidade com DGQ/SAC/SAEB

26/MAI

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

30/MAI

Reunião de Alinhamento da Coordenação da Qualidade

31/MAI

Revisão dos Indicadores da CRH

31/MAI

Monitoria: construção dos Indicadores da Coordenação de Contratos



Documentos Revisados

29/MAI

Cronograma Anual de Auditorias

Cronograma de Ações do SGQ -2023 – Rev. 06