

Política e Objetivos da Qualidade

A política da qualidade é uma diretriz definida pela Procuradoria Geral do Estado - PGE com o objetivo de assegurar um padrão de qualidade aos produtos e serviços oferecidos no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade. É utilizada como parâmetro na melhoria contínua dos processos e para a tomada de decisões que impactam diretamente os clientes.

A norma ISO 9001:2015 estabelece, dentre outros requisitos, que a política da qualidade seja comunicada e aplicada na organização, tenha um comprometimento com melhoria do sistema e satisfação de requisitos, como pode ser observada abaixo:



"A Procuradoria Geral do Estado compromete-se com a otimização e o aprimoramento dos produtos/serviços e da gestão dos processos de recepção e atendimento ao público, autuação, expedição e arquivamento de documentos, estoque de material, transportes e frota, recursos humanos e tecnologia da informação e comunicação, visando à satisfação dos seus clientes e colaboradores, ao atendimento dos requisitos aplicáveis e à melhoria contínua do seu sistema de gestão da qualidade."

Esta política é o comprometimento da Alta Direção com o Sistema de Gestão da Qualidade, em conformidade com a Norma ABNT NBR ISO 9001:2015 e aprovada pelo Procurador Geral do Estado."

Com base na Política da Qualidade foram definidos os seguintes Objetivos da Qualidade:

- ✓ Otimizar e aprimorar produtos/serviços e processos de recepção e atendimento ao público, autuação, expedição e arquivamento de documentos, gestão de estoque de materiais, de transportes e frota, de recursos humanos, de tecnologia da informação e comunicação;
- ✓ Promover o aumento da satisfação dos clientes da CDA, CRH, CMP, CTRAN, CTIC, CSG e CAD;
- ✓ Melhorar continuamente o Sistema de Gestão da Qualidade.

Você sabia?

FALE CONOSCO - GESTÃO DA QUALIDADE

A Norma ISO 9001:2015 recomenda que o SGQ monitore continuamente os feedbacks dos clientes, de modo que a reclamação seja recebida, identificada e tratada adequadamente. Ao receber uma reclamação pertinente, as unidades do SGQ-DG/PGE definem e implementam as ações corretivas necessárias para atendimento da demanda do cliente.

Assim, buscando fomentar o recebimento dessas opiniões, a Coordenação da Qualidade criou a ferramenta Fale Conosco - Gestão da Qualidade e implantou adesivos em pontos estratégicos da PGE, disponibilizando um QR CODE para acesso rápido e prático ao endereço eletrônico de registro de opiniões a respeito dos serviços prestados pelas unidades que compõem o Sistema de Gestão da Qualidade da PGE.

O Fale Conosco - Gestão da Qualidade também pode ser acessado através da intranet, na aba Utilidades.

Para o SGQ-DG/PGE, a opinião do cliente é bem-vinda e desejada, pois contribui para a melhoria contínua. Portanto, caso tenha sugestões, elogios e/ou reclamações, utilize o Fale Conosco - Gestão da Qualidade!

FALE CONOSCO

Queremos ouvir você
para melhoria dos nossos serviços!

ESCANEIE

Aponte a câmera
do celular para o QR Code e
faça o seu registro.





FOCO NA MELHORIA

MELHORIA NO ATENDIMENTO AO PÚBLICO: MODELO DE ATENDIMENTO SAC

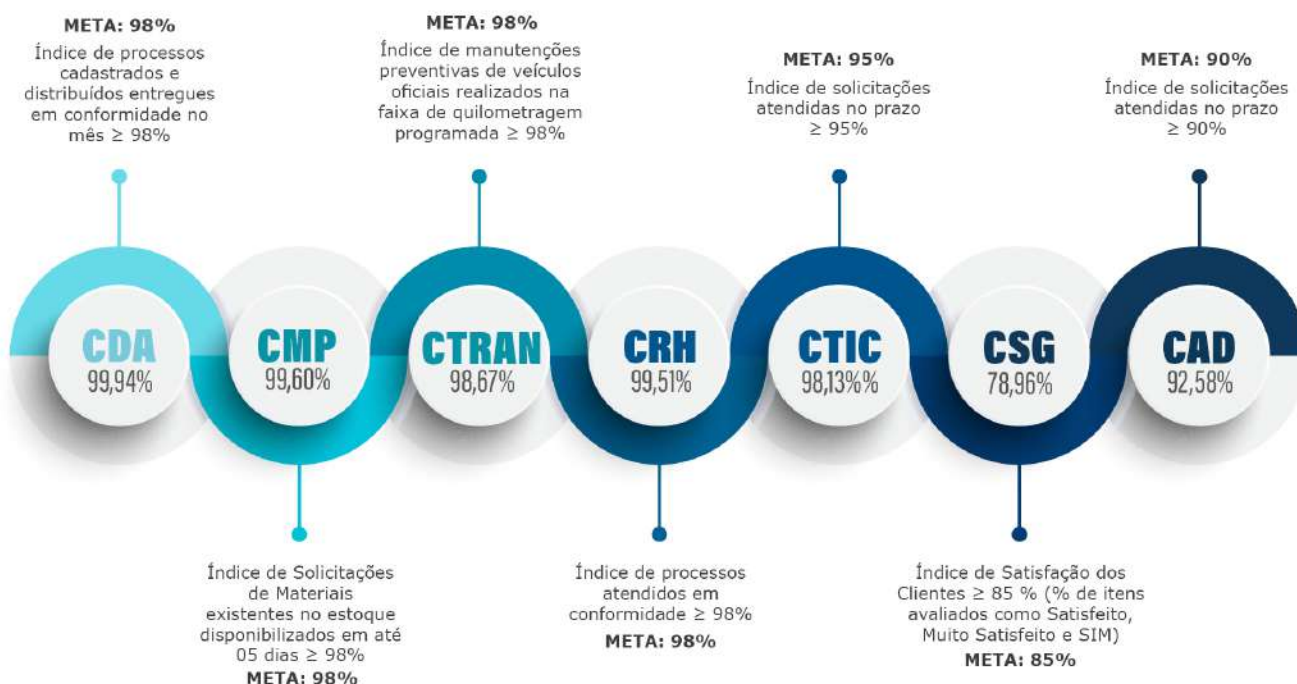
O SGQ, em parceria com a SAEB/SAC/DGQ, vai promover o curso Modelo de Atendimento SAC, voltado para as áreas que trabalham com o atendimento ao público. O objetivo é garantir ao cliente a excelência no atendimento prestado pelas unidades do SGQ, de modo que serão abordados temas e técnicas como a boa comunicação, diversidade, acessibilidade, relacionamento interpessoal, troca de experiências, empatia, motivação, dentre outros.

O curso possui carga horária de 8h e está previsto para o mês de agosto. Participarão servidores e colaboradores das unidades CSG, CMP, CTRAN, CRH, CTIC, CDA e CAD.

Indicadores Acumulados: SGQ-DG/PGE

Com base nos indicadores acumulados até o mês de junho 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.

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, 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 103 pedidos de resposta da pesquisa apenas 17 responderam, equivalendo a 17% de respostas). O SGQ está adotando medidas para o aprimoramento da coleta de dados da CSG.



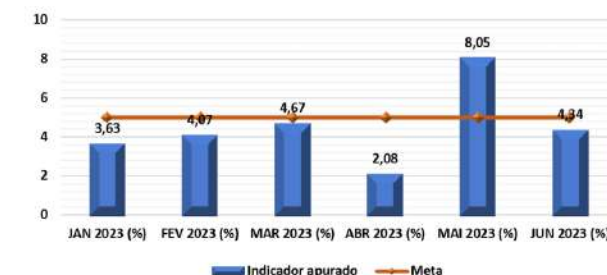
Indicadores de monitoramento: SGQ-DG/PGE

Indicadores de Monitoramento CDA - Junho /2023



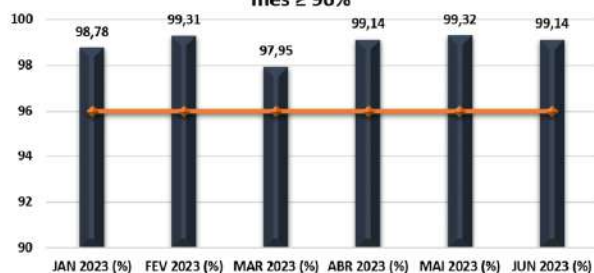
Fonte: Controle interno CDA

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



Fonte: Controle interno CMP

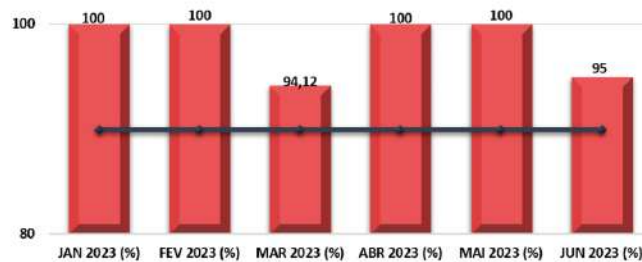
Indicador Monitoramento - CTIC Índice de estações de trabalho em conformidade no mês ≥ 96%



Fonte: Controle interno CTIC

Indicador apurado Meta

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

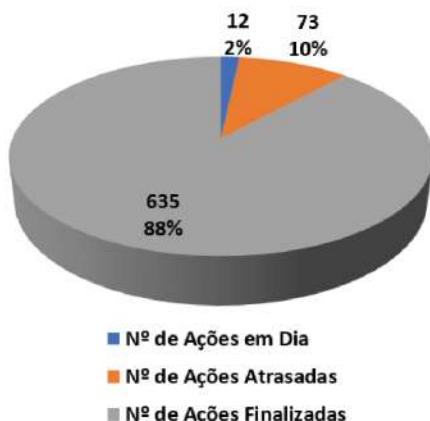


Fonte: Controle interno CRH

Indicador apurado Meta

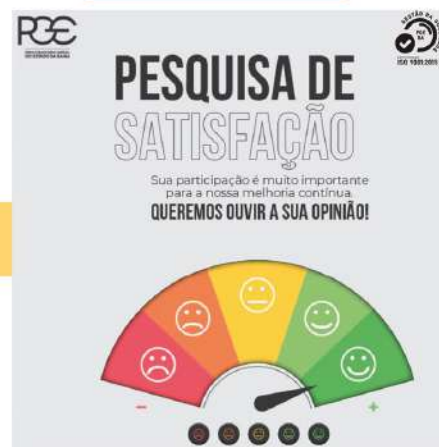
Status de Execução do Plano de Ação SGQ-DG/PGE

Total de Ações do SGQ



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

Ação de Destaque



No início de julho, o Sistema de Gestão da Qualidade encaminhou para todos os servidores da PGE a Pesquisa de Satisfação dos Clientes 2023. De periodicidade anual, o instrumento visa avaliar o grau de satisfação dos clientes do SGQ em relação aos serviços prestados pelas unidades. As respostas devem ser dadas com imparcialidade e sem a necessidade de identificação. O resultado da Pesquisa possibilitará a identificação de pontos de melhoria no SGQ e irá compor plano de ação específico para atendimento das demandas dos clientes.



Balanço das Atividades

Reuniões Realizadas

01/JUN

Reunião para Estruturação das Novas Unidades

02/JUN

Revisão dos Indicadores da CRH

07/JUN

Revisão dos POPs e Pesquisa de satisfação das novas áreas

12/JUN

Terceira reunião da RAC para analisar o desempenho do Sistema de Gestão da Qualidade SGQ-DG/PGE, necessidades de mudanças, envolvimento da equipe junto ao SGQ

14/JUN

Reunião com a CDOP e DIORC referente a revisão dos POPs

14/JUN

Reunião com CTRAN referente o Manual de Funções e os POPs

15/JUN

Reunião com a CRH para construção do Plano de Ação

16/JUN

Reunião "Sexta da Qualidade" com as novas unidades sobre o Manual de Funções e Partes Interessadas

27/JUN

Reunião com as novas Unidades para Apresentação dos Manuais de Função, dos Indicadores, Apuração de PNC, Informação Documentada e informações sobre o Programa de Treinamento

28/JUN

Reunião com a CMP para a Atualização dos documentos para estruturação do processo de patrimônio

29/JUN

Reunião de Alinhamento com a SEI referente à Pesquisa de Satisfação

29/JUN

Reunião com a CRH para continuidade da construção do Plano de Ação

30/JUN

Reunião "Sexta da Qualidade" com CRH e CDA, para tratar as ações do Channel, Indicadores, Plano de ações da CRH e Plano de Gerenciamento de Mudanças da CDA.



Documentos Revisados

13/JUN

Plano de Comunicação
Objetivos da Qualidade