

Abordagem baseada no risco



Os itens 4.4.1 e 6.1 da Norma ABNT NBR ISO 9001:2015 orientam que o Sistema de Gestão da Qualidade realize o gerenciamento dos riscos que podem afetar a saída de processos e atendimento das necessidades/expectativas das partes interessadas, ajudando os gestores a prevenir os impactos negativos e a mitigar cada um deles.

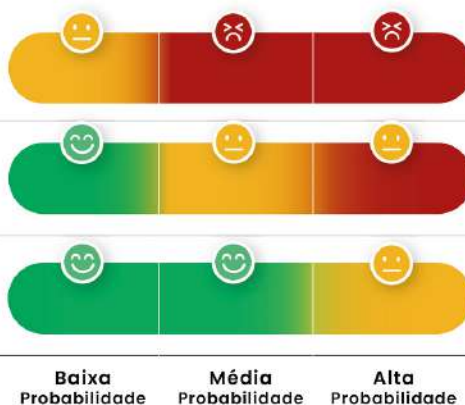
O risco é a possibilidade de ocorrência de um evento que venha a ter impacto no cumprimento dos objetivos e deve ser medido em termos de probabilidade e de impacto. Gerenciar riscos significa identificar, avaliar, administrar e controlar potenciais eventos ou situações para fornecer razoável certeza quanto ao alcance dos objetivos da organização.

O SGQ-PGE adota a abordagem baseada no risco e tem a ferramenta denominada Matriz de Riscos onde são mapeados as partes interessadas, riscos relacionados, probabilidade de ocorrência, impacto sobre os processos, criticidade do risco, responsáveis e estratégias de resposta ao risco (ações preventivas e/ou ações corretivas).

Alto Impacto

Médio Impacto

Baixo Impacto



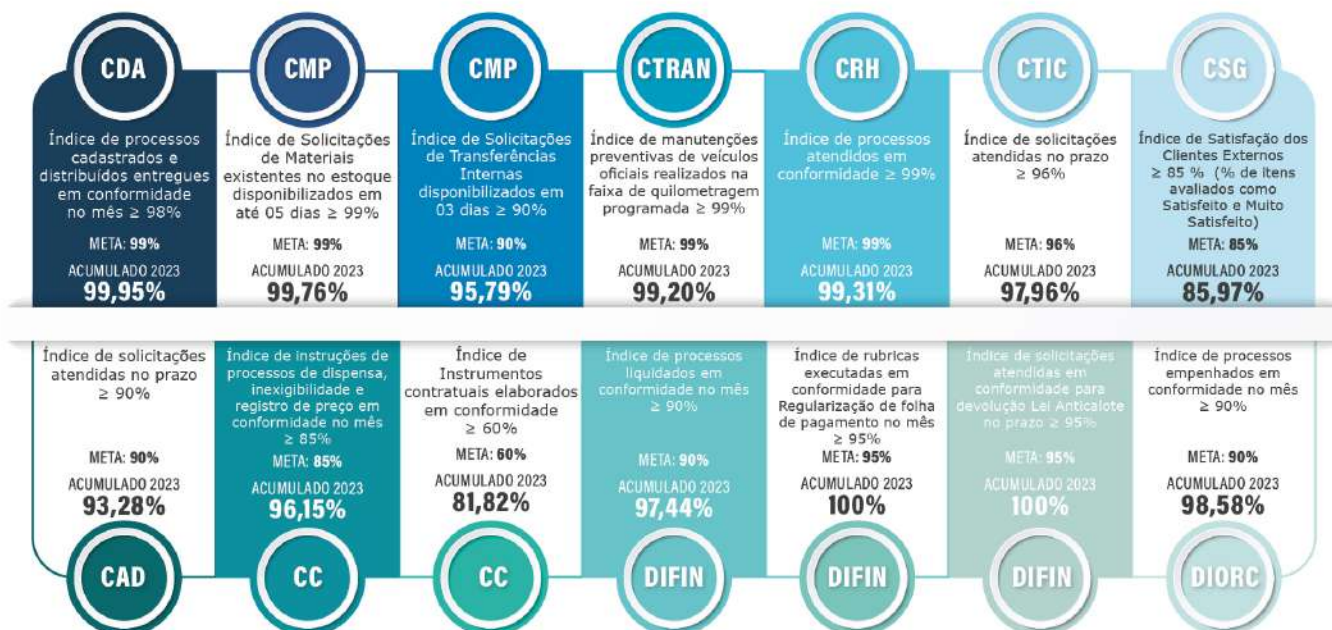
FOCO NA MELHORIA

Com objetivo de reforçar o comprometimento e motivação das equipes que exercem atividades de apoio administrativo no âmbito da Diretoria Geral - DG, foi implementado, no mês de agosto/2023, o projeto A DG Que Eu Quero, evento de gestão de pessoas em que são discutidos tópicos sobre as relações humanas e vínculos formados no ambiente de trabalho, tendo como facilitador o Professor Garrido, famoso consultor e palestrante.

Os eventos contaram com a participação de todos os servidores e colaboradores que atuam na DG, sendo realizadas atividades coletivas como forma de compreender as diversas emoções presentes no dia a dia do trabalho e os desafios de se trabalhar em equipe. Essa ação vai ao encontro do Princípio da Qualidade relacionado ao Engajamento das Pessoas, como bem como ao item 5.1 da Norma 9001:2015 - Liderança e Comprometimento, o qual indica que a alta direção do SGQ deve atuar "engajando, dirigindo e apoiando pessoas a contribuir para a eficácia do sistema de gestão da qualidade". Como continuação desse projeto, em 2024 será realizada a etapa "Eu Sou A DG", quando serão trabalhados conceitos relacionados ao sentimento de pertencimento no trabalho.

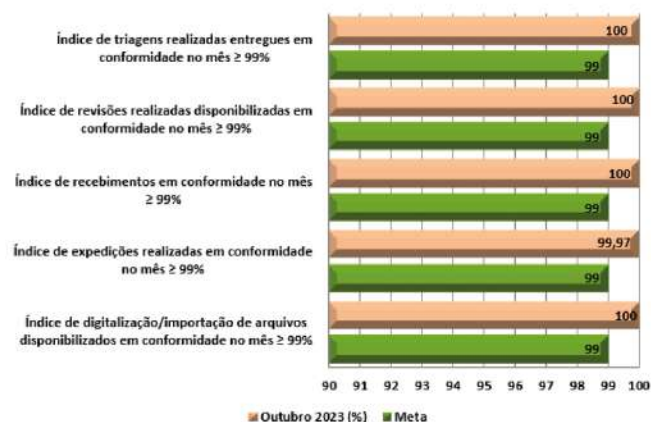


Indicadores Acumulados: SCQ-DG/PGE



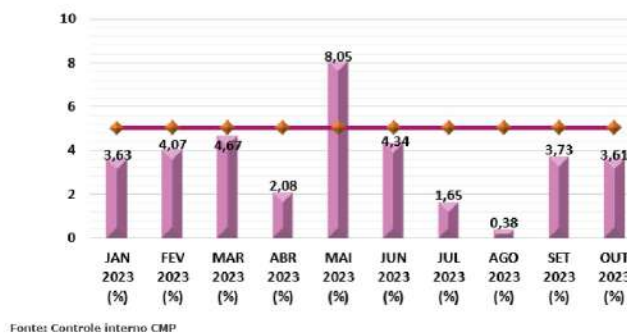
Indicadores de monitoramento: SCQ-DG/PGE

Indicadores de Monitoramento CDA - Outubro/2023



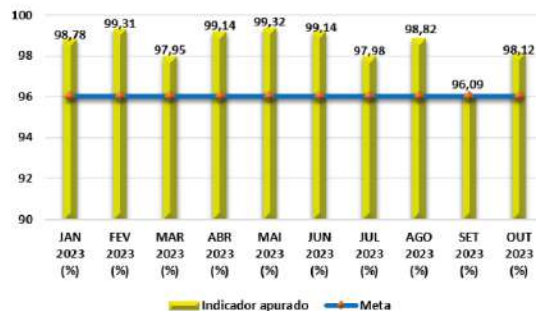
Fonte: Controle interno CDA

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



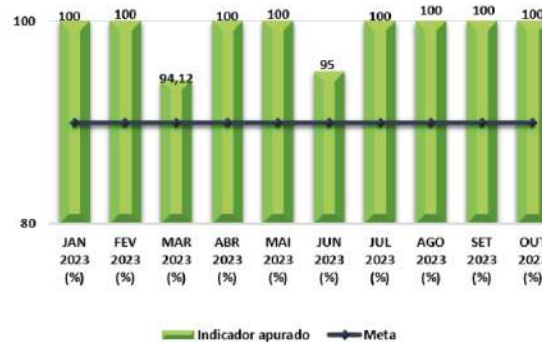
Fonte: Controle interno CMP

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



Fonte: Controle interno CTIC

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



Fonte: Controle interno CRH

Indicador Monitoramento - CC
Índice de processos de pagamentos
encaminhados em conformidade no mês $\geq 85\%$



Fonte: Controle interno CC

Indicador Monitoramento - DIFIN
Índice de solicitações de diárias autorizadas em
conformidade no mês $\geq 85\%$



Fonte: Controle interno DIFIN

Indicador Monitoramento - DIORC
Índice de Declarações do Ordenador de Despesa
disponibilizadas em conformidade $\geq 80\%$



Fonte: Controle interno DIORC

Ação de Destaque



A Diretoria de Orçamento - DIORC, unidade recém estruturada e inserida no SGQ-PGE, participou de ação de grande relevância para a PGE. Trata-se da elaboração do PPA 2024-2027, o Plano Plurianual - PPA, principal instrumento de planejamento governamental de médio prazo, que define as diretrizes, objetivos e metas do executivo estadual para os próximos quatro anos.

Como ferramenta transversal de ações governamentais, todas as Secretarias participaram da elaboração do PPA. Na PGE, foram realizadas reuniões denominadas Mesas Programáticas, que reuniram representantes do corpo técnico para definição dos compromissos, iniciativas e indicadores da Procuradoria na consecução do PPA 2024-2027.

Em 2023, a DIORC foi estruturada com todas as ferramentas da qualidade (POPs, indicadores, análise de contexto, gestão de riscos, etc) e atualmente já faz parte do SGQ-PGE.





Balanço das Atividades

Reuniões Realizadas

02/OUT

Abertura da Auditoria Interna SGQ;

10/OUT

Encerramento da Auditoria Interna SGQ e análise do relatório para definição das ações de correção bem como alinhamento para a auditoria externa;

11/OUT

Avaliação de Provedores Externos da Coordenação da Qualidade;

13/OUT

Tratamento de Não Conformidades com os Coordenadores de Transporte, Arquivo e Documentação e Recursos Humanos;

18/OUT

Tratamento de Não Conformidade com o Coordenador da CTIC;

19/OUT

Revisão da Matriz de Riscos com Coordenador da CTIC;

23/OUT

Apresentação das demandas ao Escritório de Processos referente aos pontos de Auditoria Interna e de melhoria de mapeamento dos processos;

Revisão da Matriz de Riscos de Contratos e CAD;

24/OUT

Análise da Não Conformidade e revisão da Matriz de Riscos com o Coordenador da CDA;

26/OUT

Revisão da Matriz de Riscos com o Coordenador da CMP;

30/OUT

Análise Gerencial dos Produtos Não Conforme – PNC de Julho a Setembro/2023.



Documentos Revisados

25/OUT

Informação Documentada CSG (Rev 4)

25/OUT

Controle de Produto Não Conforme - FORM 06 - (Rev 2)

30/OUT

Relação dos Indicadores de Monitoramento (Rev 2)

**FALE
CONOSCO**

Queremos ouvir você
para melhoria dos nossos serviços!

ESCANEIE

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

