

Auditores internos da Saeb avaliam Sistema de Gestão da Qualidade da Casa Civil

Notícias Destaque

Postado em: 30/01/2020 12:01

Verificar o controle sobre as rotinas da Casa Civil, avaliando a implantação do Sistema de Gestão da Qualidade. Esse foi o objetivo principal da auditoria interna, realizada de 23 a 27 de janeiro de 2020 na Casa Civil pela Diretoria de Gestão da Qualidade (DGQ) da Secretaria da Administração (Saeb). A auditoria foi realizada com base em processo amostral de atividades e análise de documentos e registros, utilizando entrevistas e observações. A auditoria interna faz parte do processo de preparação para a manutenção da certificação externa na NBR ISO 9001:2015, conquistada pela Casa Civil no ano de 2019. De acordo com a diretora geral da Casa Civil, Cecília Pinheiro, essa verificação faz parte de um processo continuado de qualificação. "O trabalho criterioso e em equipe é fundamental para dar prosseguimento e garantir a padronização e qualidade dos serviços prestados pela Casa Civil. O foco da secretária é manter os servidores motivados na manutenção do Sistema de Qualidade", destacou. Para a coordenadora de Gestão da Qualidade da SAC, Bruna Santiago, é fundamental que as organizações tenham um sistema de gestão da qualidade implantado e organizado. "Isso gera processos e indicadores bem definidos, que facilitam a gestão do conhecimento organizacional, e também a tomada de decisões, identificando falhas ou gargalos nos processos", explicou. A certificação ISO 9001:2015 assegura a adoção de métodos de trabalho desenvolvidos com padrão nacional e internacional, baseados em metas e estatísticas, voltadas para a obtenção da qualidade dos serviços prestados ao cidadão. "Ter um serviço de atendimento ao cidadão com o selo de gestão da qualidade traz, além dos benefícios da padronização e melhoria contínua dos processos, mais confiabilidade por parte da população", afirmou a diretora de Gestão da Qualidade da SAC, Nilza Rios.