

OGE segue formação para acompanhamento do Sistema de Qualidade

OGE

Postado em: 14/09/2018 11:09

O objetivo é acompanhar e avaliar o Sistema de Qualidade do órgão, certificado em dezembro de 2017. A certificação indica que a organização tem se empenhado para a melhoria contínua dos seus processos, padronizando o sistema de gestão dos serviços de ouvidoria.

A dois meses para completar um ano certificada pela norma de qualidade ABNT ISO 9001, a Ouvidoria Geral do Estado (OGE) segue com os encontros de formação continuada com a equipe operacional. O último encontro foi realizado nesta quarta-feira (12) com os funcionários da Central de Atendimento (Ceao).

O objetivo é acompanhar o Sistema de Qualidade do órgão, certificado em dezembro de 2017. Durante a capacitação, os funcionários estudam e avaliam os procedimentos de trabalho de acordo à Norma ABNT ISO 9001. A certificação ISO 9001 indica que a organização tem se empenhado para a melhoria contínua dos seus processos, padronizando o sistema de gestão dos serviços de ouvidoria.

A formação faz parte do processo de manutenção da certificação, através de ações que promovem a qualidade dos procedimentos de trabalho. A capacitação também tem como tema as relações humanas no ambiente de trabalho, com base no método Comunicação Não Violenta (CNV), que norteia o modelo de gestão aplicado na OGE.

O encontros acontecem de forma periódica e promovem a eficácia operacional e a qualidade dos serviços prestados aos cidadãos pela OGE. Além da Central de Atendimento, técnicos da Assessoria Técnica (Astec) e da Coordenação da Rede de Ouvidorias Especializadas e Projetos (Coep) também participam da formação.

Qualidade

A padronização e certificação de qualidade da OGE fazem parte das ações do Governo do Estado que visam a qualidade da prestações dos serviços públicos, consolidando o órgão como instrumento de gestão e canal entre o cidadão e o Governo.

Leia mais:

Governo do Estado investe em transparência e Ouvidoria recebe ISO 9001
OGE implanta Sistema de Gestão de Qualidade para Certificação NBR ISO 9001
OGE inicia formação continuada com atendentes