

Ouvidoria Geral do Estado mantém certificação ISO 9001:2015

OGE

Postado em: 06/12/2018 15:12

A ISO 9001 indica que a organização tem se empenhado para a melhoria contínua dos seus processos, visando a qualidade dos serviços prestados ao cidadão e como ferramenta de gestão. Para manter-se de acordo à norma de qualidade, a OGE revisou os documentos que compõem o seu Sistema de Gestão de Qualidade (SGQ) e os procedimentos de trabalho.

A Ouvidoria Geral do Estado (OGE), vinculada à Secretaria de Comunicação Social (Secom), passa por auditoria externa e, sem ressalvas, manteve a certificação de qualidade dos seus procedimentos de trabalho de acordo a norma ABNT NBR ISO 9001:2015.

A auditoria foi realizada nos dias 28 e 29 de novembro, pelo Instituto Baiano de Metrologia e Qualidade (Ibmetro), que havia certificado a OGE em dezembro de 2017. A ISO 9001 indica que a organização tem se empenhado para a melhoria contínua dos seus processos, visando a qualidade dos serviços prestados ao cidadão e como ferramenta de gestão.

Para manter-se de acordo à norma de qualidade, a OGE revisou os documentos que compõem o seu Sistema de Gestão de Qualidade (SGQ) e os procedimentos de trabalho. O processo de manutenção envolveu todos os profissionais da Central de Atendimento (Ceao), Coordenação da Rede de Ouvidorias Especializadas e Projetos (Coep), Assessoria Técnica e Gabinete.

“O trabalho em equipe foi fundamental para dar continuidade à padronização e qualidade dos serviços de ouvidoria, alinhando a prática aos procedimentos descritos no SGQ”, destacou o ouvidor geral, José Maria Dutra. Antes da auditoria externa, o órgão recebeu a auditoria interna da Diretoria de Gestão de Qualidade (DGQ) da Secretaria Estadual de Administração - Saeb.