

## RELATÓRIO DO PROGRAMA DE GESTÃO INTEGRADA

Monitoramento de objetivos e metas da Qualidade e Ambiental

Ano de referência: 2019 Emissão: 11/06/2019 Revisão: 0 Elaborador: Maurício Silva Malheiros

**POLÍTICA DE GESTÃO INTEGRADA**

As atividades do Sistema de Gestão Integrada SGI (qualidade, gestão de riscos e meio ambiente) são orientadas por uma política que contempla planejamento, excelência, capacitação e o comprometimento dos servidores para a aplicação de nossos princípios. A Câmara Municipal de Manaus, empenhada no cumprimento dos objetivos de seu direcionamento estratégico, provisão de serviços ao usuário e no cuidado com o meio ambiente, se compromete a:

PGI.520-02

**OBJETIVOS DA PGI**

1. Incentivar o levantamento de riscos e impactos ambientais na análise crítica dos eventos de implantação, revisão e mudanças de processos;
2. Considerar os requisitos do SGI e a gestão de riscos nas tomadas de decisões da CMM, fortalecendo essa cultura através da capacitação e conscientização dos servidores;
3. Buscar o alinhamento às boas práticas de gestão, em conformidade com a legislação, regulação, normas e outros requisitos;
4. Prevenir e minimizar impactos ao meio ambiente, incluindo a prevenção da poluição;
5. Requerer dos fornecedores e parceiros o respeito aos requisitos do SGI e o comportamento ecoeficiente em suas atividades;
6. Medir e relatar o desempenho da estratégia organizacional para comunidade interna e externa;
7. Prover e disponibilizar os recursos necessários para melhorar continuamente o SGI.

INDICADORES DOS OBJETIVOS DA QUALIDADE	META	RESPONSÁVEL	2015	2016	2017	2018	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Situação
<b>Objetivo 1: GARANTIR A QUALIDADE NO ATENDIMENTO DOS ANSEIOS DOS CLIENTES</b>																			
NCC – Nº de canais de comunicação.	≥ 05 até 2020	SIC/OUV	5	5	-	-	8	8	8	8	8	8	8	8	8	9	8	8	
MPT – Matérias publicadas por terceiros.	≥ 115 até 2020	DIRCOM	204,8	97	121	75,7	0	0	79	58	66	84	50	24	45	202	219	141	
ISC – Índice de satisfação de clientes.	≥ 85 até 2019	SIC/OUV	93	99	98,5	98,5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
ISV – Índice de satisfação de vereadores.	≥ 85 até 2019	DL	-	87,4	94	93,5	-	-	-	96	-	-	-	-	-	93	-	-	
<b>Objetivo 2: SIMPLIFICAR E MODERNIZAR OS PROCESSOS INTERNOS</b>																			
NCD – Número de canais de divulgação	≥ 05 até 2020	DGTI	5	5	7	6,7	7	7	7	7	7	8	8	8	8	9	8	8	
ICT – Índice de capacidade tecnológicas*	≥ 90 até 2020	DGTI	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
IAE – Índ. ativ. estratégicas implantadas por ano.	≥ 95 em 2021	DGTI	-	-	-	70,6	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
<b>Objetivo 3: ELEVAR O NÍVEL DE COMPROMETIMENTO E MOTIVAÇÃO DOS SERVIDORES</b>																			
ICS – Índice de competência do servidor.	≥ 75 até 2020	DIRH/TODOS	71	71,7	75,8	78,3	76,5	76,4	76,4	76,4	76,5	76,2	76,2	76,2	76,2	76,2	76,2	76,2	
ITR – Índice de treinamentos realizados por ano.	≥ 80 até 2021	DIRH/ELVLA	70	42	91	75,1	9	17	43	48	0	65	0	0	70	0	0	0	
IST – Índice de servidores treinados por ano.	≥ 80 até 2021	DIRH/ELVLA	98	68	102	339,2	31	42	76	80	80	99	99	99	104	118	118	118	
<b>Objetivo 4: PROMOVER A MELHORIA DA GOVERNANÇA E GESTÃO ESTRATÉGICA</b>																			
NMG – Nível de maturidade em gestão.	≥ 80 até 2020	DGTI	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	37,5	-	-	-	-	-	
NRC – Nível de riscos corporativos*	≥ 115 em 2020	DGTI	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
ECR – Eficiência do controle de riscos.	≥ 115 em 2020	DGTI	-	-	-	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	
APA – Atend. ao plano de atividades ambientais.	≥ 300 em 2020	DIENG	-	-	-	-	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	
ICL – Índice de conformidade legal.	≥ 100 em 2020	DGTI	-	72,9	85,2	90,6	-	-	-	-	92,2	-	-	-	-	-	-	-	
<b>Objetivo 5: OTIMIZAR A GESTÃO FINANCEIRA</b>																			
RFA – Resultados financeiros alcançados.	≥ 10 até 2019	DIFIN	-	-	-	-	5,6	12,7	20,0	27,1	33,0	39,8	45,8	52,6	60,0	67,2	77,7	52,5	
IEP – Índice de economicidade do processo	≥ 05 até 2020	DIFIN/CPL	-	-	-	28	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
QPI – Quantidade de parcerias institucionais.	≥ 04 até 2019	DIGER	2	3	4	6	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	

## RELATÓRIO DO PROGRAMA DE GESTÃO INTEGRADA

Monitoramento de objetivos e metas da Qualidade e Ambiental

Ano de referência:		Emissão:		11/06/2019		Revisão:		0		Elaborador:		Maurício Silva Malheiros								
INDICADORES DOS PROCESSOS		META	RESPONSÁVEL	2015	2016	2017	2018	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Situação
Processo 1: <b>GESTÃO ESTRATÉGICA</b>																				
IAR - Índice de Atividades Realizadas	100% a.a.	DGTI	21	100	85	69,4	60	70	75	80	85	90	95	95	95	97	99	100		
ISF - Índice de SACs Fechadas	> 90%	DGTI	58	94	83,5	91,7	100	100	100	100	100	100	0	0	56	56	100	100	100	
Processo 2: <b>GESTÃO DOCUMENTAL</b>																				
IAD - Índice de Atualização de Documentos	> 90%	DGTI	98	100	100	89,8	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	75	50	
Processo 3: <b>COMUNICAÇÃO INTERNA</b>																				
DPM - Deadline de Publicação de Matérias	> 70%	DIRCOM	94,9	100	100	78,6	31	148	128	154	278	298	461	385	498	666	560	524		
Processo 4: <b>MELHORIA CONTÍNUA DOS PROCESSOS</b>																				
NCA - Não Conformidades em Auditorias	nc/requisito	DGTI	0,27	0,49	0,06	0,0,2	-	-	-	-	-	-	0,19	-	-	-	-	-	-	
INDICADOR ESTRATÉGICO 3 (ICS)		META	RESPONSÁVEL	2015	2016	2017	2018	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Situação
Estratégia : <b>PROMOVER O APERFEIÇOAMENTO DO SERVIDOR</b>																				
DIGER - Diretoria Geral	> 70%	Kádia	80,5	85,0	86,0	86,0	90,0	90,0	90,0	90,0	90,0	90,0	90,0	90,0	90,0	90,0	90,0	90,0	90,0	
PROGER - Procuradoria Geral	> 70%	Ana Luiza	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
CON - Controladoria	> 70%	Osmundo	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
CPL - Comissão Permanente de Licitação	> 70%	Nelson	71,3	78,0	82,4	81,4	79,8	79,8	79,8	79,8	79,8	79,8	79,8	79,8	79,8	79,8	79,8	79,8	79,8	
SIC - Serviço de Informação ao Cidadão	> 70%	Aleksandro	61,5	69,7	72,0	89,8	96,7	96,7	96,7	96,7	96,7	96,7	96,7	96,7	96,7	96,7	96,7	96,7	96,7	
DGTI - Diretoria de Gestão e Tecnologia da Informação	> 70%	Izabel	71,4	69,7	74,3	81,9	67,4	67,4	67,4	67,4	67,4	67,4	65,0	65,0	65,0	65,0	65,0	65,0	65,0	
DL - Diretoria Legislativa	> 70%	Rosa Iwata	74,2	77,0	88,8	72,3	69,3	68,6	68,6	68,6	69,2	69,2	69,2	69,2	69,2	69,2	69,2	69,2	69,2	
DIRCOM - Diretoria de Comunicação	> 70%	Valdete	72,0	78,0	73,8	74,7	74,7	74,7	74,7	74,7	74,7	74,7	74,7	74,7	74,7	74,7	74,7	74,7	74,7	
DIFIN - Diretoria Financeira	> 70%	Ana Lúcia	54,7	63,2	62,1	66,4	68,5	68,5	68,5	68,5	68,5	68,5	68,5	68,5	68,5	68,5	68,5	68,5	68,5	
DIENG - Diretoria de Engenharia	> 70%	Valério	-	-	-	-	71,8	71,8	71,8	71,8	71,8	71,8	71,8	71,8	71,8	71,8	71,8	71,8	71,8	
DIRH - Diretoria de Recursos Humanos	> 70%	Leorides	78,4	82,9	83,9	83,9	70,2	70,2	70,2	70,2	70,2	70,2	70,2	70,2	70,2	70,2	70,2	70,2	70,2	
DICER - Diretoria de Cerimonial	> 70%	Rosa Carvalho	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
<b>RESULTADO GERAL DO ICS DA CMM</b>	<b>Média &gt;70%</b>	<b>TODOS</b>	<b>70,5</b>	<b>75,4</b>	<b>77,9</b>	<b>79,6</b>	<b>76,5</b>	<b>76,4</b>	<b>76,4</b>	<b>76,4</b>	<b>76,4</b>	<b>76,5</b>	<b>76,2</b>	<b>76,2</b>	<b>76,2</b>	<b>76,2</b>	<b>76,2</b>	<b>76,2</b>	<b>76,2</b>	