

## **UNIDADE GESTORA: AMAZONPREV**

**Gestora:** Maria Neblina Marães

**Telefone:** (92)3627-3400

**E-mail:** amazonprev@amazonprev.am.gov.br

**Cor do Selo:** VERDE

**Título:** Plano de Capacitação da Equipe Amazonprev para ISO 9001

### **I – Identificação do problema**

Pontuado em reunião de análise crítica que não tínhamos auditores internos para preparar a fundação para auditoria externa até agosto de 2024. Fator relevante: decreto do Estado que impede gastos.

### **II – Tempo para tomada de decisão**

- 13/12/2023 - Reunião de Análise Crítica
- 14/12/2023 a 20/12/2023 - Acompanhamento para apresentação de levantamento
- 03/01/2024 – Apresentação de levantamento e solicitação do para que se buscasse parcerias.
- 08/01/2024 – Parecer (Processo 2024.A.00096 no SISPREV) e Ofício (processo 01.02.013301.000006/2024-08 SIGED) gerados para aprovação.
- 10/01/2024 – Reunião da sede da SEAD, com a Coordenadora da ESASP - Escola de Gestão e Aperfeiçoamento do Servidor Público.
- 04/03/2024 – Informação recebida que a ESASP ainda estava em busca de pessoas habilitadas para fazer o curso.
- 06/05/2024 – Informação recebida que o curso seria ofertado em setembro de 2024. Neste mesmo dia, Presidente Maria Neblina entra em contato com Secretário de Estado de Administração e Gestão Fabrício Barbosa e solicita urgência devido a data ser posterior a Auditoria Externa.
- 07/05/2024 – Confirmado o curso para o período de 03 a 07 de junho na sede da Amazonprev.

### **III – Ética e Transparência na comunicação Interna e Externa**

A parceria foi estabelecida através de parceria com a ESASP após reunião com a coordenadora Virgínia previamente solicitada através de Ofício constado que pode ser evidenciado em nosso sistema através de processo. Confirmado o curso, o setor de Comunicação atendeu à solicitação gerando o encarte e informando em canal de

WhatsApp que todos os servidores têm acesso. A comprovação pode ser efetuada nos dias do AMAZONPRESS\_NOTÍCIAS nos dias 08/05/2024, 14/05/2024, 28/05/2024 e 03/06/2024. A COGEP enviou e-mail para todos os servidores divulgando o curso e no dia 29/05/2024 a representante do Sistema de Gestão de Qualidade informou que o número de inscritos ainda estava baixo apesar de toda divulgação e como gestora, a Presidente aderiu também a participar o que estimulou mais inscritos. Durante os dias 03 a 07 de junho foi realizado o Curso Leitura e Interpretação das Normas ISO 9001 – Auditoria de Qualidade, ministrado pela professora Lúcia de Fátima Magalhães, conforme pode ser evidenciado em nossas redes sociais (@amazonprev\_oficial) e comunicação interna a partir do 07 de junho.

#### **IV – Administração de Conflitos**

Conflitos apontados para concretização do curso:

- a) Não poder contratar consultoria ou empresa especializada;
- b) Expectativa de fazer na sede da Amazonprev a fim de evitar deslocamento de servidores da sede;
- c) Horário da realização do curso, pois tínhamos os servidores que não queriam ficar em capacitação após as 14:00 e tínhamos os servidores que não queriam que suas atividades fossem impactadas;
- d) Gerentes que não estimulavam a equipe a participar pois não entendiam que o curso traria benefícios para suas atividades;

#### **V- Solução do Problema**

Para localização do curso desde o início o pedido como gestora foi que acontecesse no Auditório da Amazonprev, isto foi conquistado. Quanto ao horário, foi acatado a orientação da ESASP e quando questionado pelos servidores foi reforçada a informação de que era como poderíamos ser atendidos e que tal horário seria menos nocivo ao bom andamento das atividades. Quando percebido o número de inscrições baixo pela parte da Amazonprev, foi passada a informação para os inscritos que estes ganhariam 2 dias de folga serem negociados juntamente com sua gerência, o que aumentou o número de participantes. No primeiro dia do curso, os participantes reclamaram de cansaço e foi negociado juntamente com a professora que não houvesse intervalo e assim todos pudessem sair mais cedo e todos concordaram.