

► Resultado da Pesquisa de Satisfação SGQ-DG/PGE

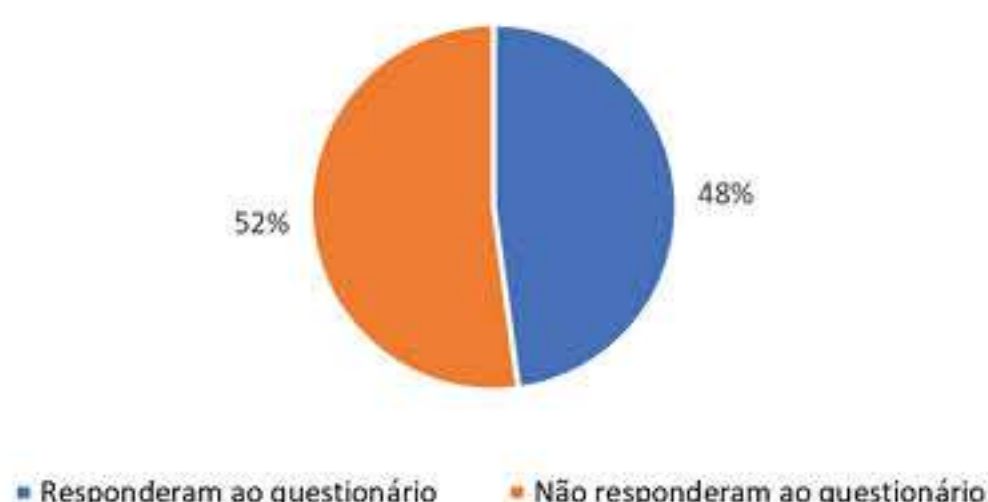
No período de 02 a 20/12/2019 foi realizada pesquisa de satisfação dos clientes internos, através de questionário eletrônico, encaminhado a todos os membros do corpo funcional da Procuradoria Geral do Estado (PGE) para avaliar os processos das Coordenações de Distribuição e Atendimento (CDA), Material e Patrimônio (CMP), Recursos Humanos (CRH), Transportes (CTAN) e Tecnologia da Informação (CTIC).

Com a proposta da alta direção de ampliar o escopo do SGQ, em 2019, a Coordenação de Tecnologia da Informação e Comunicação (CTIC) foi estruturada e inserida no sistema, tendo sido certificada pelo Instituto Baiano de Metrologia e Qualidade - Ibametro em dezembro de 2019. Enquanto as coordenações de Serviços Gerais (CSG) e Arquivo e Documentação (CAD), continuam em fase de estruturação para se adequar aos requisitos da norma NBR ISO 9001:2015.

► Índice de participação na pesquisa

Observa-se que, do total das pessoas entrevistadas, 47,74% responderam ao questionário da pesquisa do SGQ-DG/PGE.

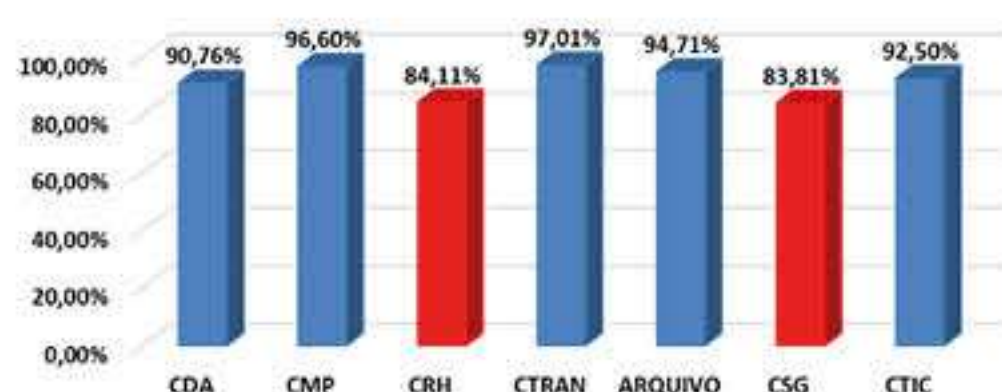
Nível de Participação
Pesquisa SGQ - Dezembro 2019



► Indicadores de satisfação apurados

Com base na consolidação dos resultados, sendo excluídos os critérios "não se aplica", foram apurados os seguintes indicadores:

Nível de Satisfação dos Clientes Internos da PGE



Do gráfico acima, observa-se que das unidades certificadas alcançaram a meta, CDA, CMP, CTRAN e CTIC, tendo por base a meta de maior ou igual a 90% dos itens avaliados como Satisfeito e Muito Satisfeito. Nas unidades da CSG e ARQUIVO (CAD), se for considerada a mesma meta estabelecida para as certificadas, observa-se o alcance da meta pela unidade ARQUIVO (CAD).

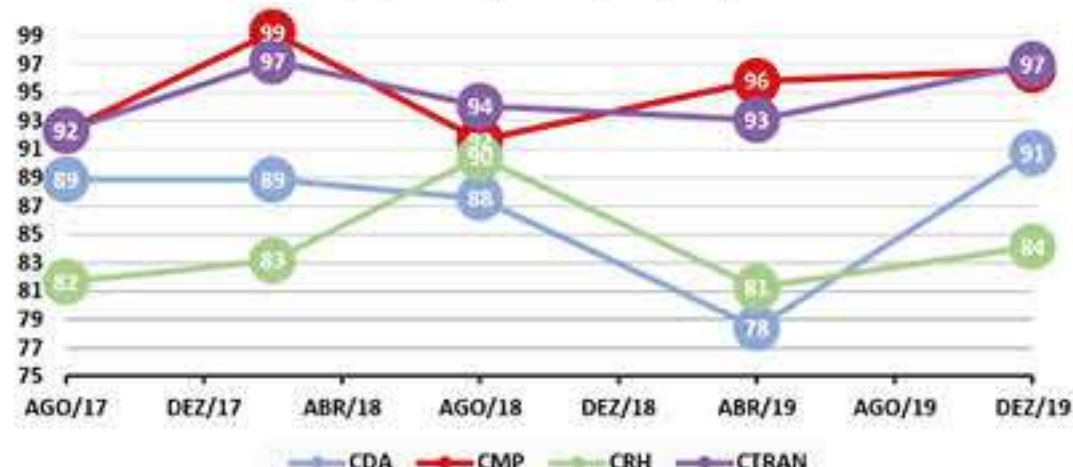
► Variação dos indicadores apurados

No dia 10/02, os indicadores apurados e suas respectivas variações foram avaliados durante reunião gerencial realizada com os Diretores Geral e Administrativo, coordenadores e equipe da coordenação da qualidade.

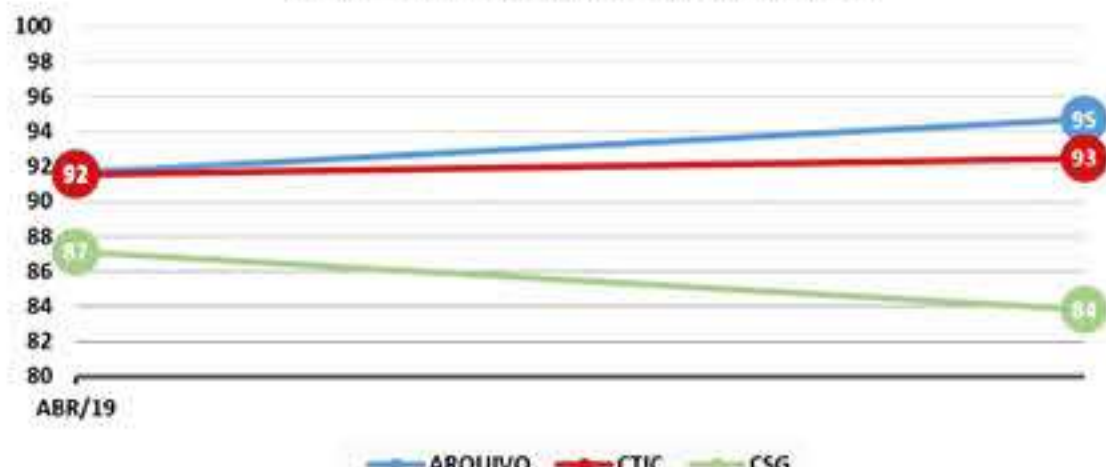
Observou-se um incremento no indicador da CDA, inclusive com o alcance da meta, pela primeira vez desde a implantação do SGQ, apesar de todo o empenho e envolvimento da equipe da CDA desde a entrada no sistema. Vale registrar que, após a pesquisa anterior (abril/19), houve uma aproximação maior da equipe da coordenação da qualidade e coordenador da CDA, quando foram realizados encontros individuais com os coordenadores executivos das especializadas.

Verificou-se que o indicador apurado na CRH aumentou em relação à pesquisa realizada em abril/2019, apesar de não ter atingido a meta. O aumento demonstra uma recuperação nos números apresentados pelo setor após, no primeiro semestre de 2019, ter seus fluxos e processos fortemente impactados pela implantação do sistema RH Bahia, algo que refletiu nos indicadores. O impacto nos números da CRH ocorreu, principalmente, pelos reiterados erros no processamento da folha que o sistema ocasionou. Em muitos casos, somente a SAEB pode tomar providências para solução do problema, reduzindo a autonomia do setor. Ressalta-se que a CRH tem executado ações para melhoria dos serviços prestados.

Variação do indicador do nível de satisfação
Serviços prestados pela CDA/CMP/CRH/CTAN



Variação dos indicadores do nível de satisfação
Serviços prestados por ARQUIVO (CAD)/CTIC/CSG



► Análise dos critérios avaliados

Com base nos gráficos abaixo, pode-se conhecer a satisfação dos clientes em relação a cada critério avaliado e identificar quais os critérios mais sensíveis que precisam de tratamento de melhorias.

Cordialidade



Grau de conhecimento e clareza da informação prestada



Prazo de atendimento



CDA - aspectos específicos



CTAN - aspectos específicos



► Plano de Ação SGQ-DG/PGE

Tendo por base os comentários (reclamações e sugestões) registrados pelos clientes internos nas pesquisas, foi construído um plano de ação que será implantado no Sistema Gerencial (Channel) para execução e controle das diversas ações, com vistas a melhorar a satisfação dos clientes da PGE. Com a realização desta pesquisa, o SGQ-DG/PGE cumpre o requisito da norma ISO 9001:2015 e busca garantir a qualidade dos serviços prestados e a melhoria contínua dos processos.

