

RESULTADO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO SGQ-DG/PGE

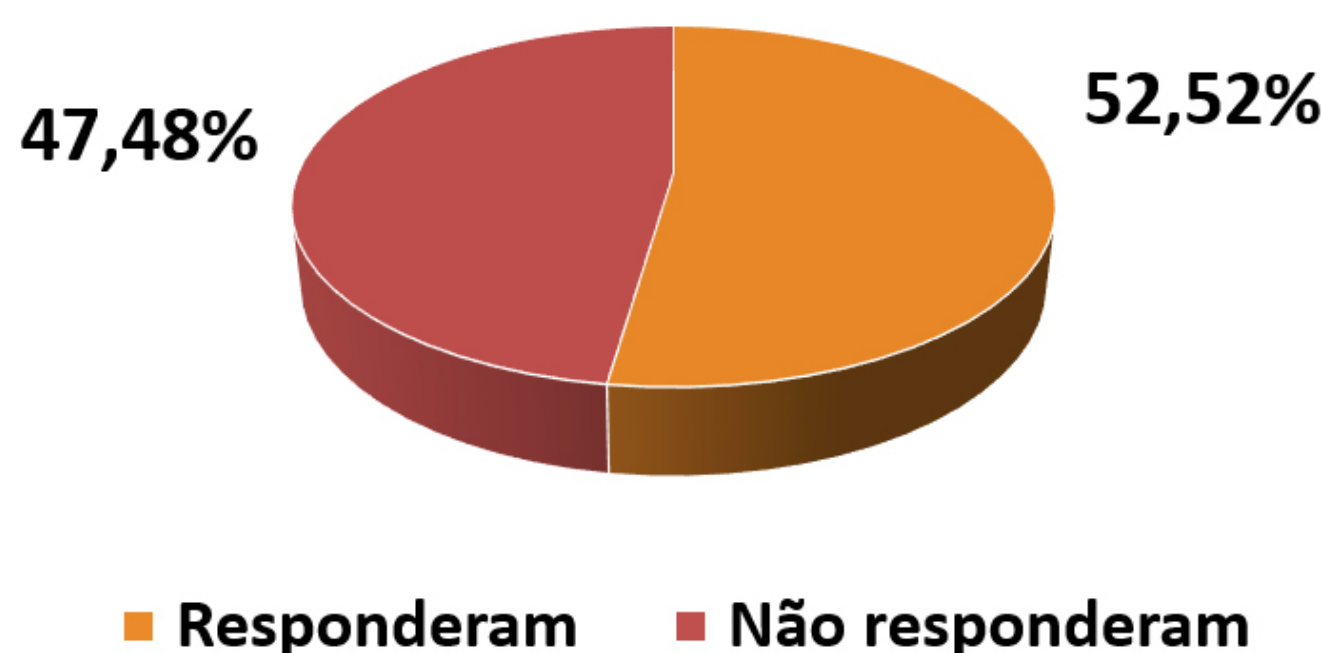
No período de 07 a 23/10/2020, o SGQ-DG/PGE promoveu a pesquisa de satisfação dos clientes internos, encaminhando questionário eletrônico a todos os membros do corpo funcional da Procuradoria Geral do Estado (PGE), visando avaliar os processos das Coordenações de Distribuição e Atendimento (CDA), Material e Patrimônio (CMP), Recursos Humanos (CRH), Transportes (CTAN) e Tecnologia da Informação (CTIC).

As coordenações de Serviços Gerais (CSG) e Arquivo e Documentação (CAD), que estão em fase de estruturação para se adequar aos requisitos da norma NBR ISO 9001:2015, também participaram da Pesquisa e tiveram seus processos avaliados pelo corpo funcional.

ÍNDICE DE PARTICIPAÇÃO NA PESQUISA

Observa-se que, do total de 476 pessoas entrevistadas, 52 % responderam ao questionário da pesquisa do SGQ-DG/PGE.

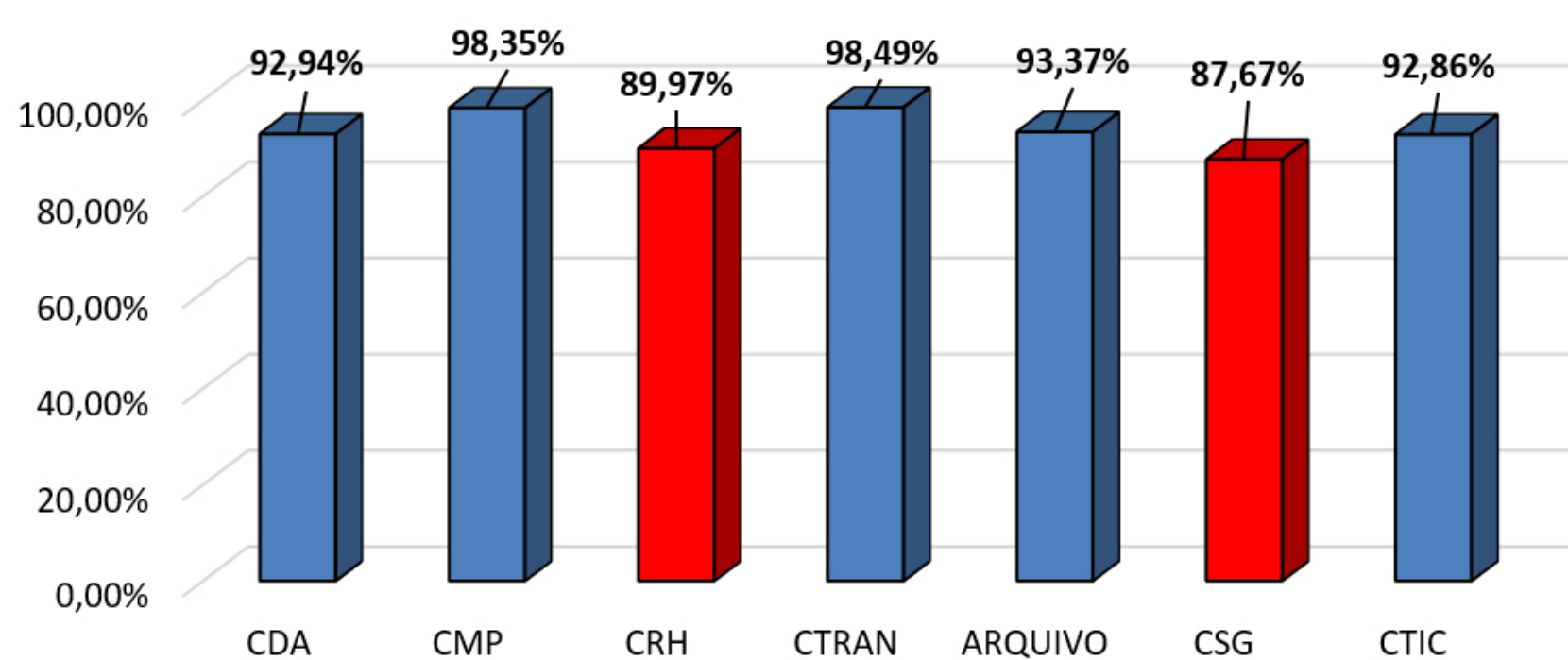
Nível de Participação Pesquisa de Satisfação - Out/2020



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



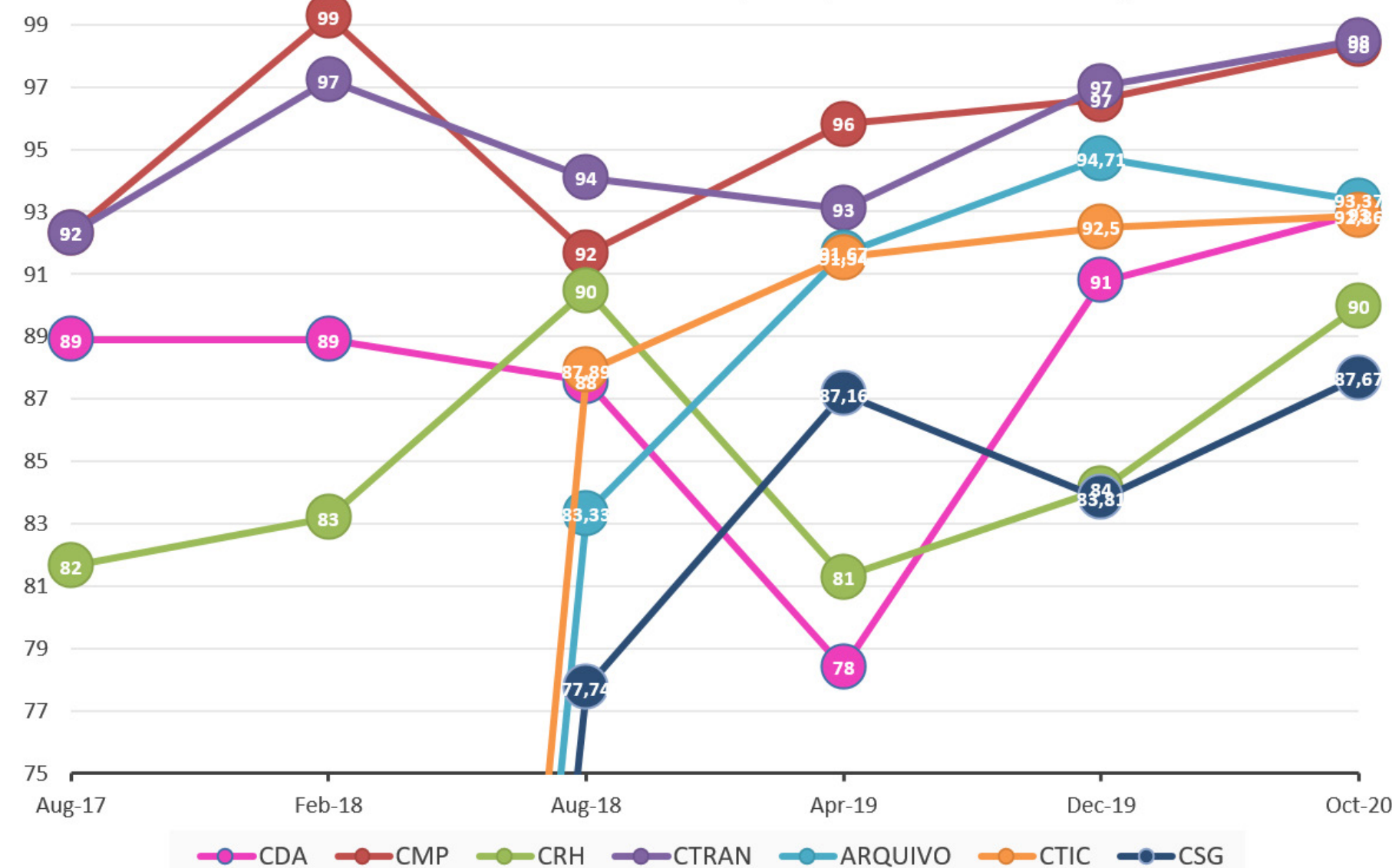
Do gráfico acima, tendo por base a meta de maior ou igual a 90% dos itens avaliados como Satisfeito e Muito Satisfeito, observa-se que as unidades certificadas alcançaram a meta, exceto a CRH. Nas unidades da CAD e CSG, se for considerada a mesma meta estabelecida para as certificadas, observa-se que a meta não foi alcançada pela Coordenação de Serviços Gerais, apesar de ter um desempenho considerável.

VARIAÇÃO DOS INDICADORES APURADOS

No dia 10/11, os indicadores apurados e suas respectivas variações foram avaliados durante reunião gerencial realizada com a Diretoria Geral e Administrativa, coordenadores e equipe da Coordenação da Qualidade.

Observou-se um incremento no indicador da CDA, CMP, CTRAN, CRH e CSG, enquanto a CAD apresentou diminuição no nível de satisfação. Já a CTIC manteve-se num patamar de estabilidade. Apesar de não ter alcançado a meta por conta um pequeno percentual, verificou-se que o indicador apurado na CRH aumentou em relação à pesquisa realizada em abril/2019. 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 no nível de satisfação dos clientes. Nota-se que, juntamente com uma relativa estabilidade do sistema no ano de 2020, as ações promovidas pela CRH para melhoria dos serviços prestados têm obtido êxito.

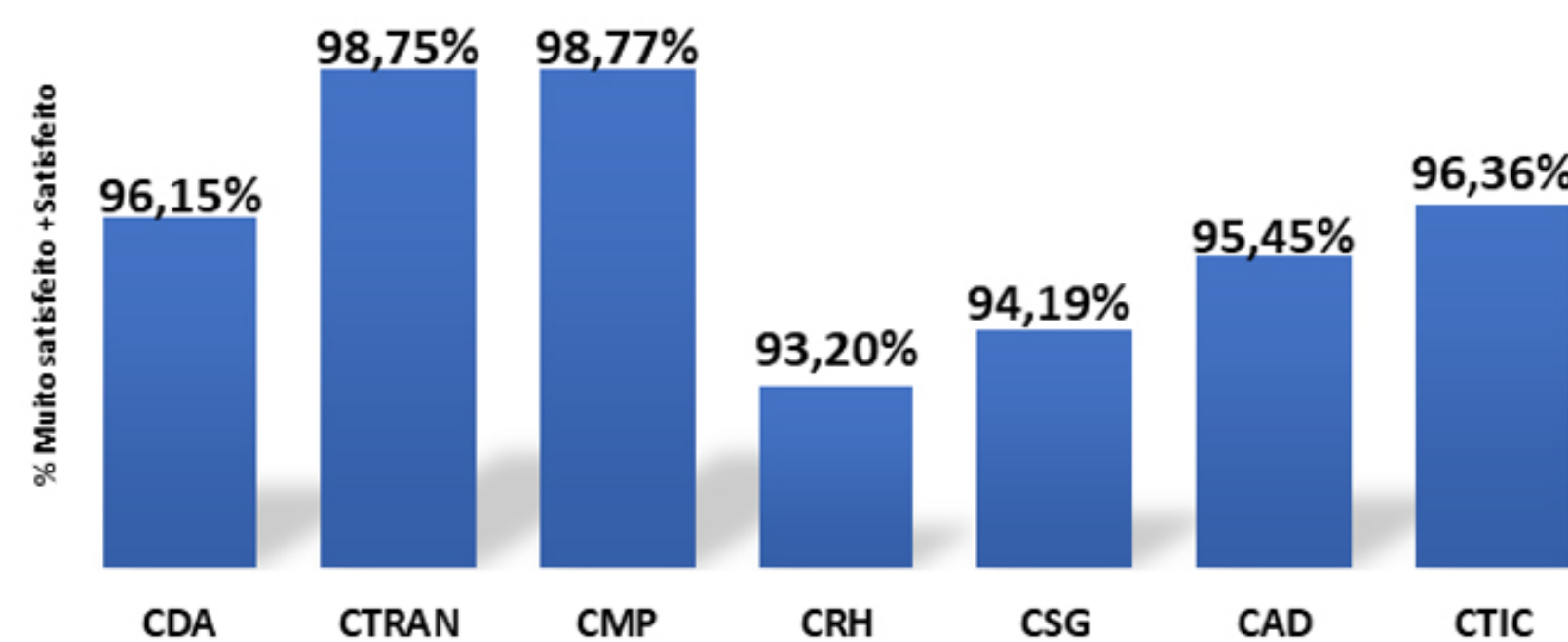
Variação do indicador de pesquisa de satisfação



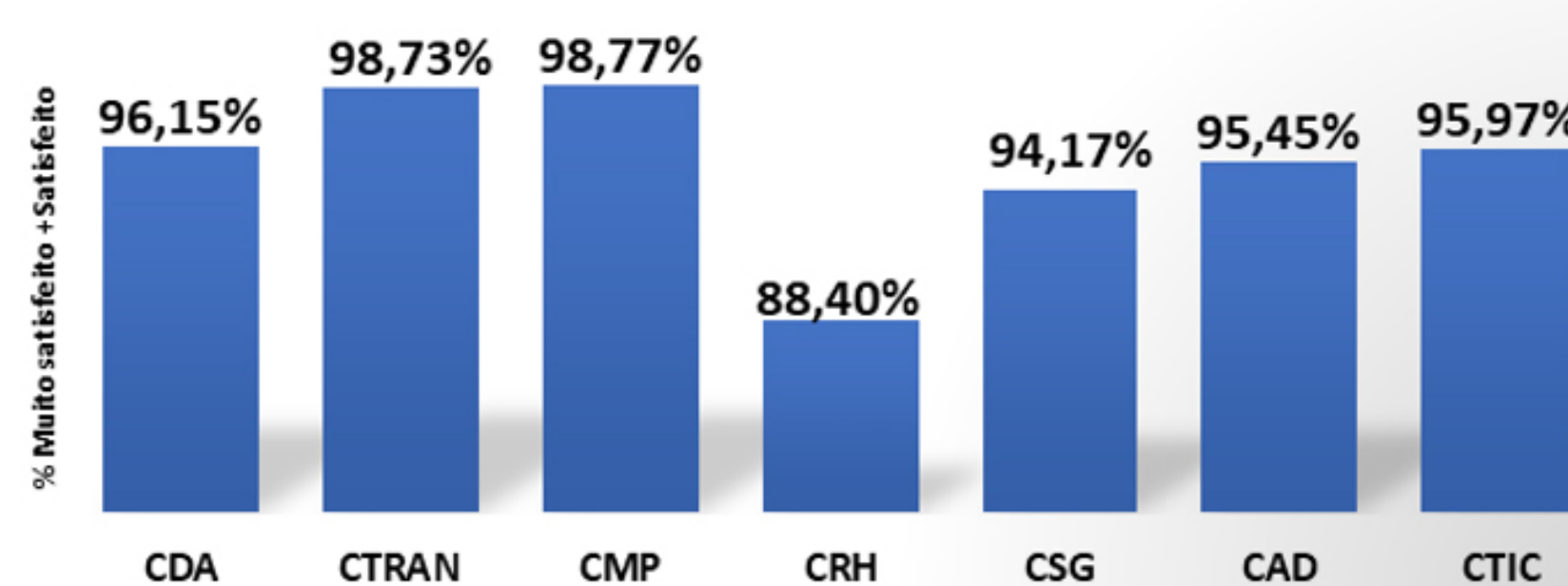
ANÁLISE DOS CRITÉRIOS AVALIADOS

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.

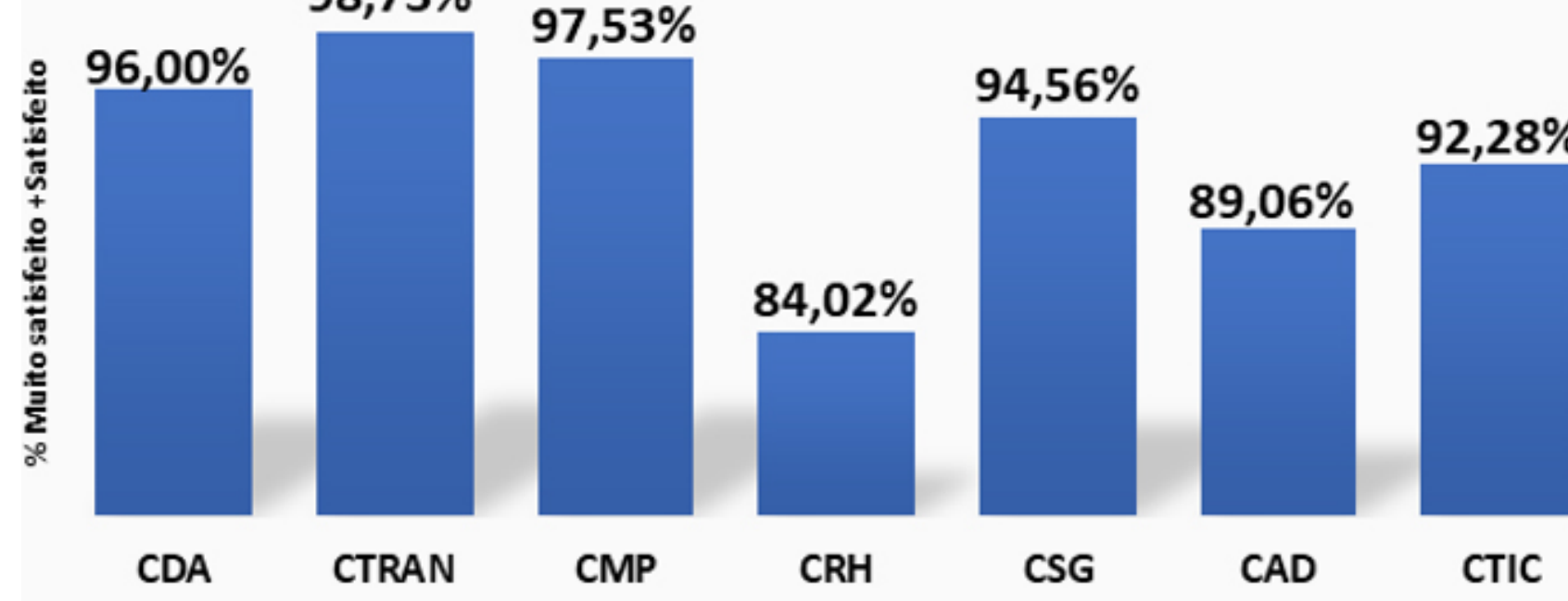
Cordialidade



Grau de conhecimento e clareza da informação prestada



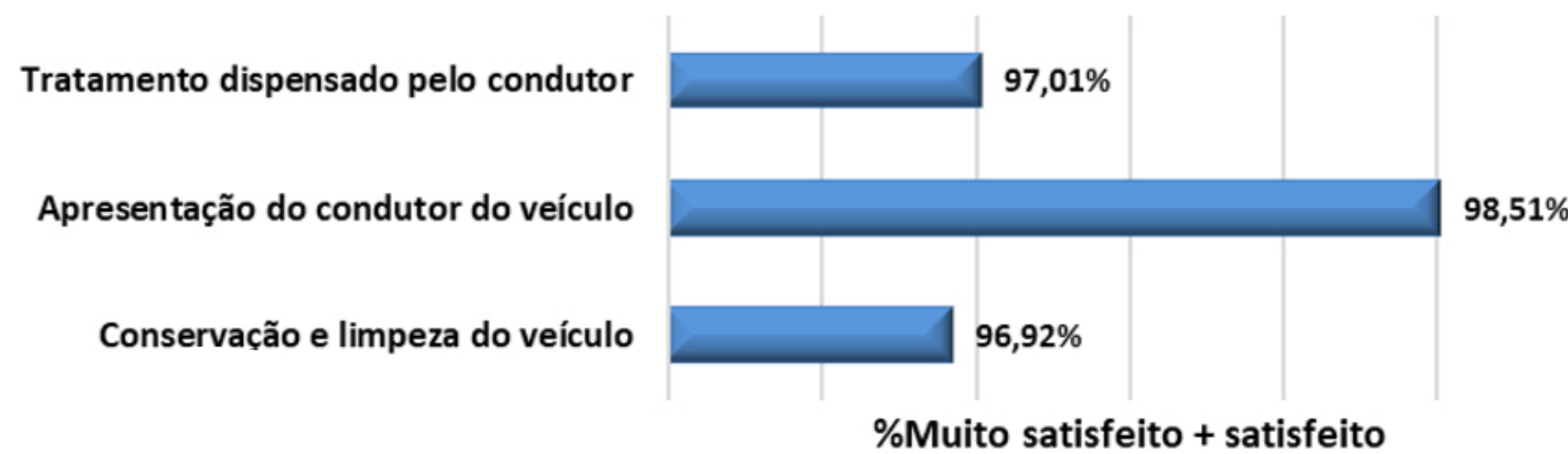
Prazo de atendimento



CDA - aspectos específicos



CTAN - aspectos específicos



PLANO DE AÇÃO

Tendo por base os comentários registrados pelos clientes internos nas pesquisas, foram definidas ações de melhoria que serão implantadas no Sistema Gerencial (Channel) para execução e controle.

O plano resultante da pesquisa, para além de cumprir requisitos da norma ISO 9001:2015, serve para aprimorar a qualidade dos serviços prestados e garantir melhoria contínua dos processos.