

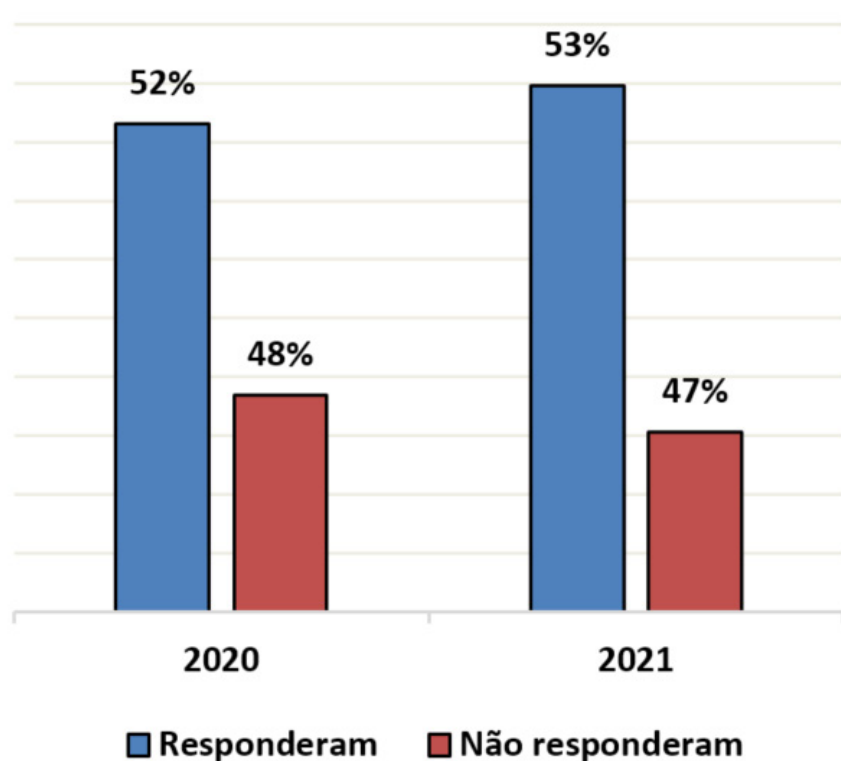
RESULTADO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO SGQ-DG/PGE

No período de 17/05 a 11/06/2021, o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ-DG/PGE) promoveu a pesquisa de satisfação dos clientes internos, encaminhando questionário eletrônico ao e-mail corporativo de todos os membros do corpo funcional da Procuradoria Geral do Estado (PGE), através da ferramenta LimeSurvey, 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

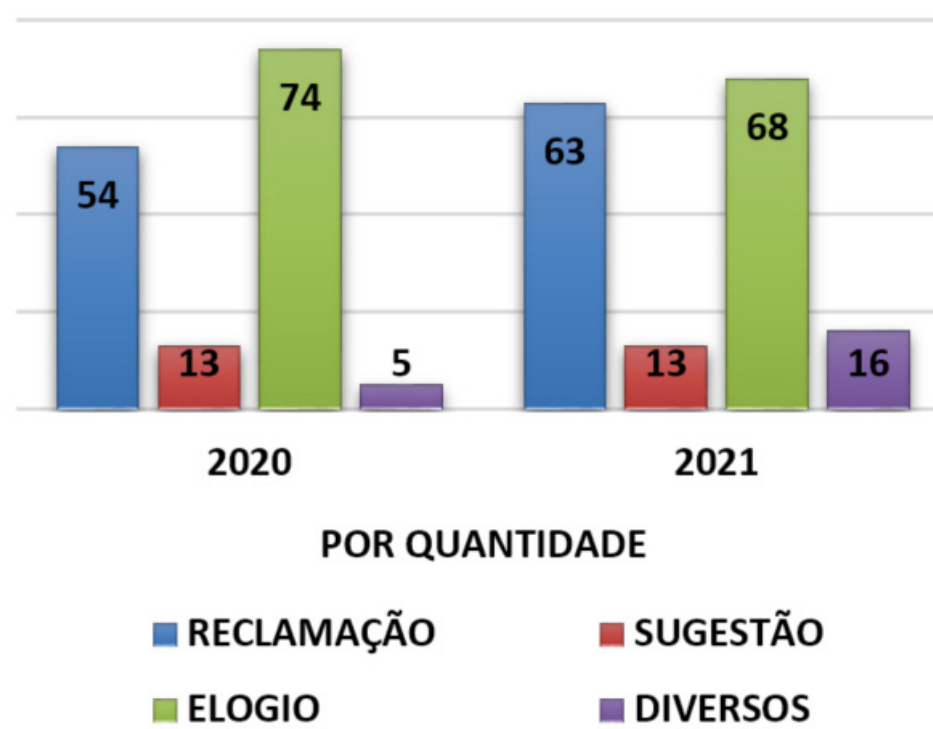
(CAD), que estão em fase de estruturação para se adequar aos requisitos da norma ABNT NBR ISO 9001:2015, também participaram da Pesquisa e tiveram seus processos avaliados pelo corpo funcional. Observa-se que, do total de 508 pessoas entrevistadas, 53% responderam ao questionário da pesquisa do SGQ-DG/PGE.

Em relação à participação dos respondentes no campo aberto da pesquisa, houve 160 comentários distribuídos conforme abaixo: elogios (68), sugestão (13), reclamações (63) e diversos (16).

Comparativo de Participação
2020 x 2021

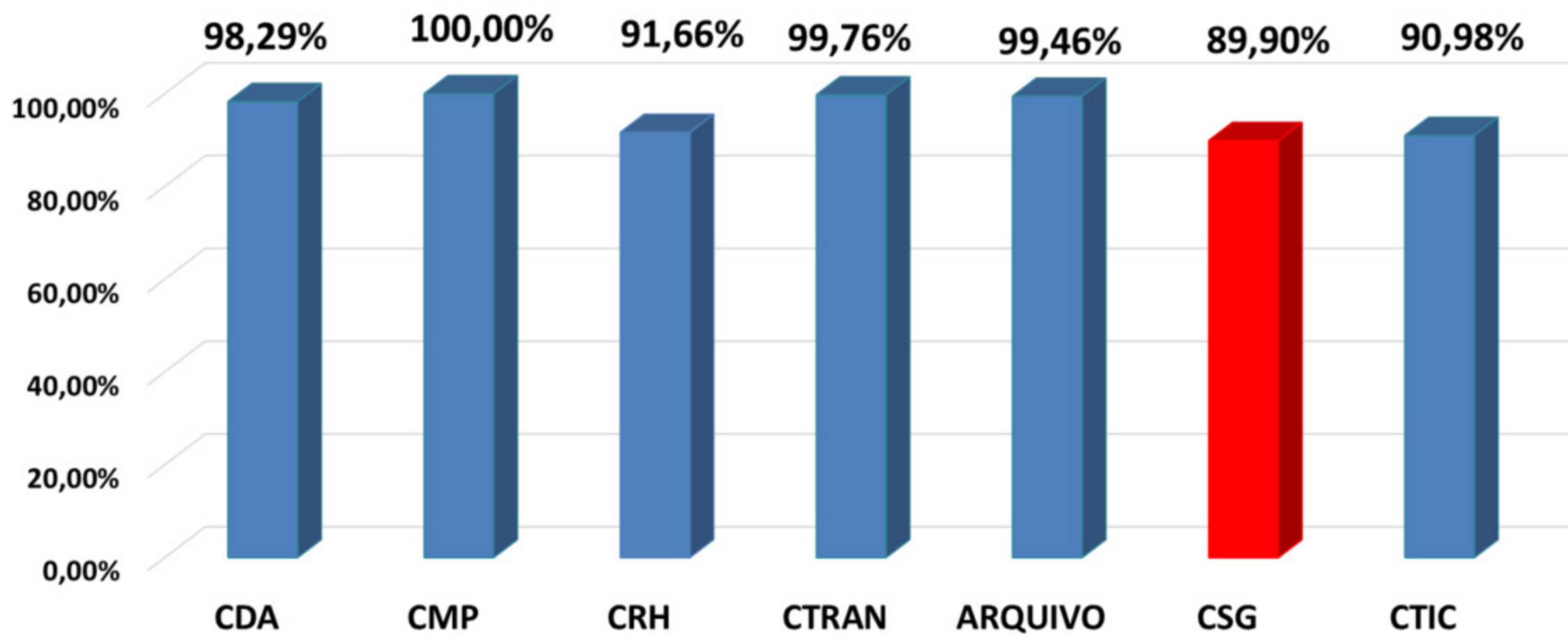


Tipos de Comentário
2020 x 2021



INDICADORES DE SATISFAÇÃO DE CLIENTES INTERNOS APURADOS

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



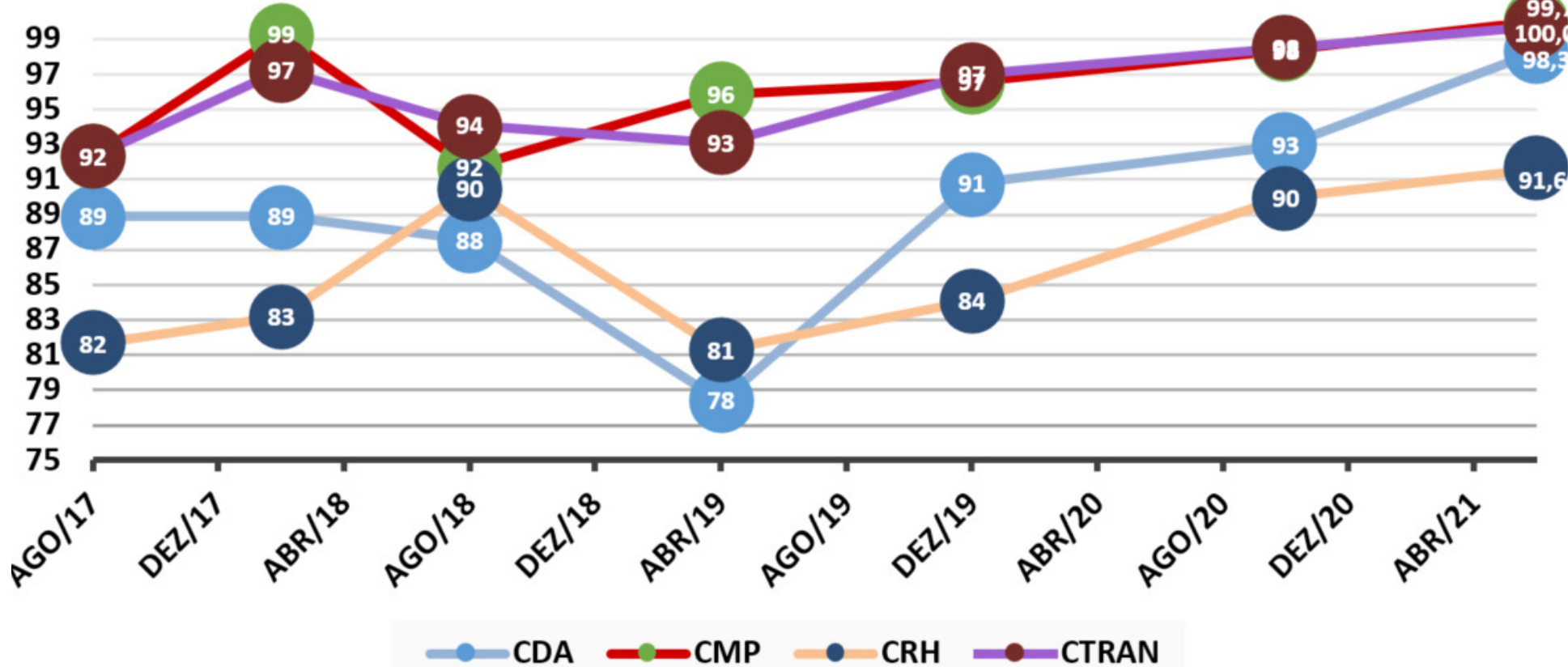
Do gráfico acima, tendo por base a meta de maior ou igual a 90% dos itens avaliados como Satisfeito e Muito Satisfeito, observa-se que as unidades certificadas alcançaram a meta. Dentre as unidades da CAD e CSG, se for considerada a mesma meta estabelecida para as certificadas, observa-se que a meta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

VARIAÇÃO DOS INDICADORES APURADOS

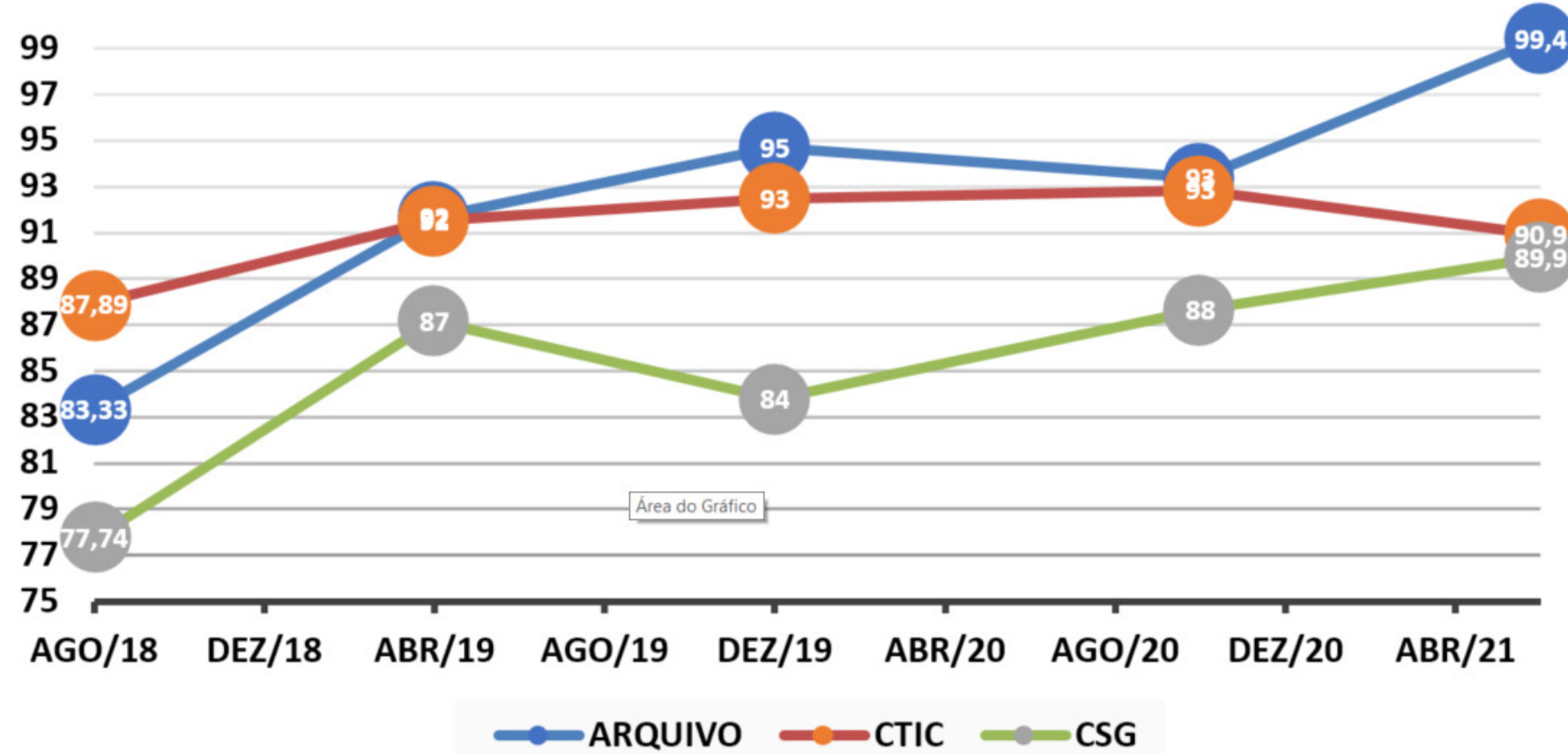
Observou-se um incremento no indicador da CDA, CMP, CTRAN, CRH, CSG e CAD, enquanto a CTIC apresentou diminuição no nível de satisfação, apesar de ter alcançado a meta estipulada. Cabe salientar que a CTIC foi fortemente impactada pelas demandas oriundas no período da pandemia da covid-19, pois a situação exigiu uma adaptação

a um novo modelo de trabalho que necessita de aparatos de tecnologia e intensa prestação dos serviços de TIC. Já a CSG tem apresentado melhora consistente ao longo das pesquisas, resultado que demonstra o esforço da unidade para melhorar a qualidade do atendimento de seus serviços.

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



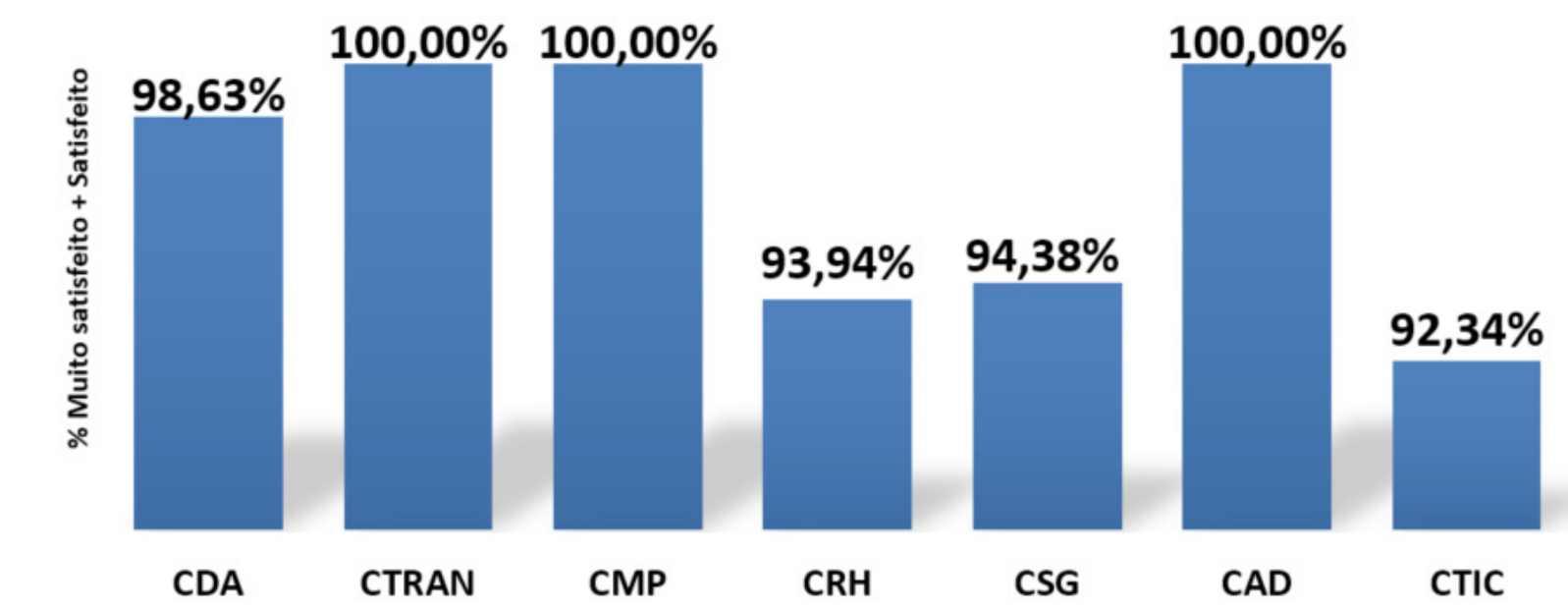
Variação do indicador do nível de satisfação
Serviços prestados pela Arquivo/CTIC/CSG



RESULTADO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO SGQ-DG/PGE

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.

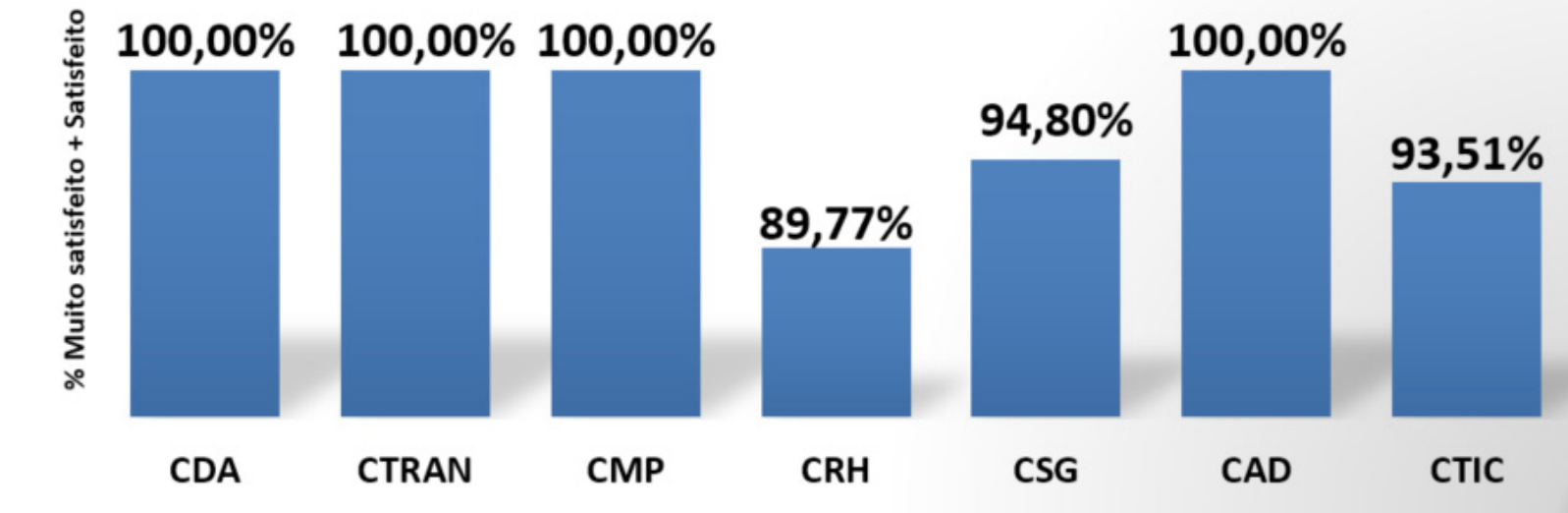
Cordialidade



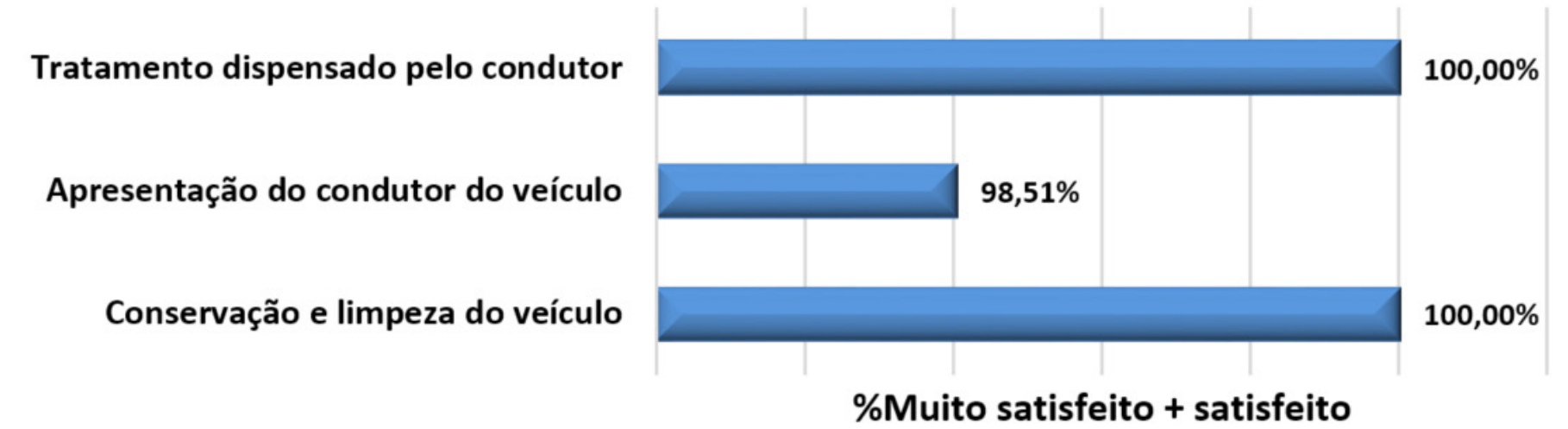
CDA - aspectos específicos



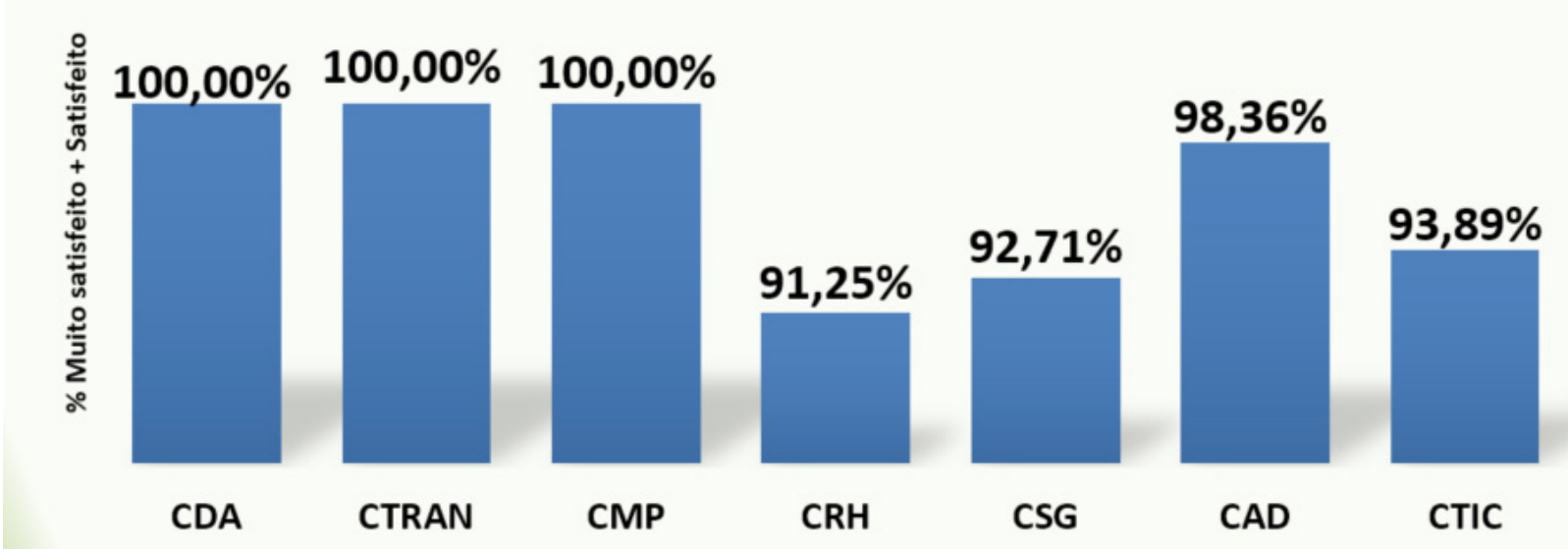
Grau de conhecimento e clareza da informação prestada



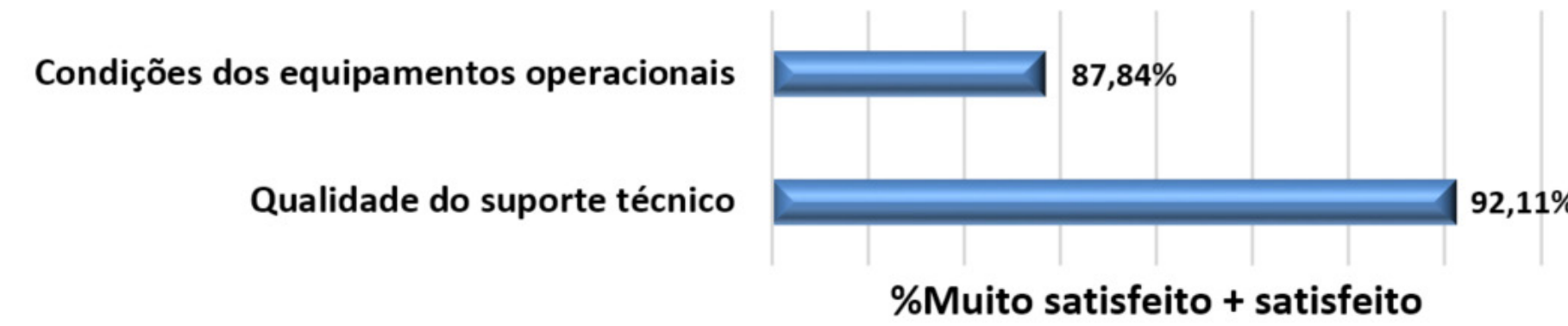
CTRAN - aspectos específicos



Prazo de atendimento



CTIC - aspectos específicos



PLANO DE AÇÃO

De posse das informações geradas pela 1ª Pesquisa de Satisfação SGQ-DG/PGE 2021, visando cumprir requisitos da norma ABNT NBR ISO 9001:2015, o Sistema de Gestão da Qualidade da PGE promoveu, em 08/07, reunião gerencial para análise e discussão das informações apuradas. Estavam presentes na reunião o Diretor Geral, Diretora Administrativa, Coordenadores das unidades avaliadas e equipe da Coordenação da Qualidade. A reunião gerencial resultou no desenvolvimento do Plano de Ação voltado

à implantação de melhorias, realização de ajustes na prestação dos serviços e solução de problemas relatados pelos servidores. Este Plano, que contempla diversas ações corretivas e de melhorias, consiste em um dos instrumentos de trabalho dos coordenadores, conforme prazos definidos. A análise do feedback dos servidores é de fundamental importância para o SGQ, sendo uma das ferramentas que direcionam a atuação do Sistema.

A análise do feedback dos servidores é de fundamental importância para o SGQ, sendo uma das ferramentas que direcionam a atuação do Sistema. Veja algumas ações oriundas de pesquisas de satisfação anteriores que já foram implementadas e melhoraram a prestação dos serviços das unidades certificadas:

Ampliação da cobertura da cantina

Pinturas da fachada externa

Capacitação em atendimento ao público

GLPI
Ampliação do número de unidades atendidas pelo sistema GLPI

Palestras sobre combate ao incêndio

Melhorias nas instalações hidráulicas

Ampliação da banda de internet e aumento da velocidade de transmissão de dados