

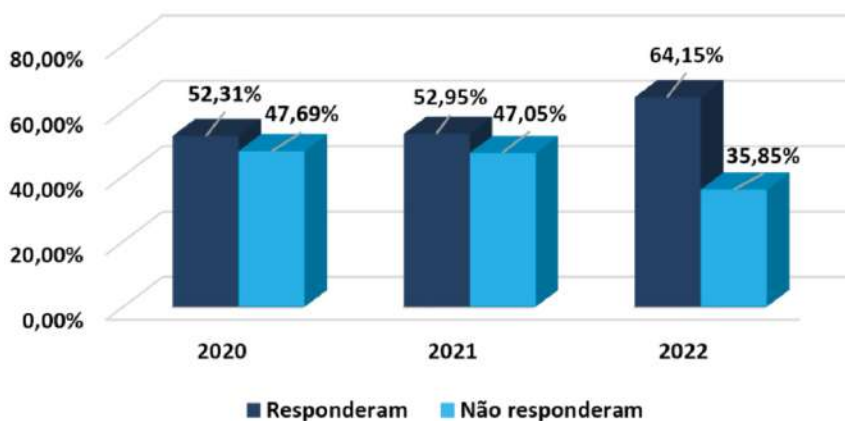
Resultado da Pesquisa de Satisfação SGQ-DG/PGE

O Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ-DG/PGE), com o apoio técnico da Diretoria de Pesquisas da Superintendência de Estudos Econômicos e Sociais da Bahia (SEI), realizou no período de 01/06 a 02/08/2022 a pesquisa de clientes internos da Procuradoria Geral do Estado (PGE) para avaliar a satisfação em relação aos serviços prestados pela área de sustentação.

A pesquisa foi realizada através de questionário eletrônico enviado ao e-mail corporativo dos membros do corpo funcional da PGE, através da ferramenta LimeSurvey, visando avaliar os processos das Coordenações que integram o SGQ: Distribuição e Atendimento (CDA), Material e Patrimônio (CMP), Recursos Humanos (CRH), Transportes (CTAN), Tecnologia da Informação (CTIC), Serviços Gerais (CSG) e Arquivo e Documentação (CAD).

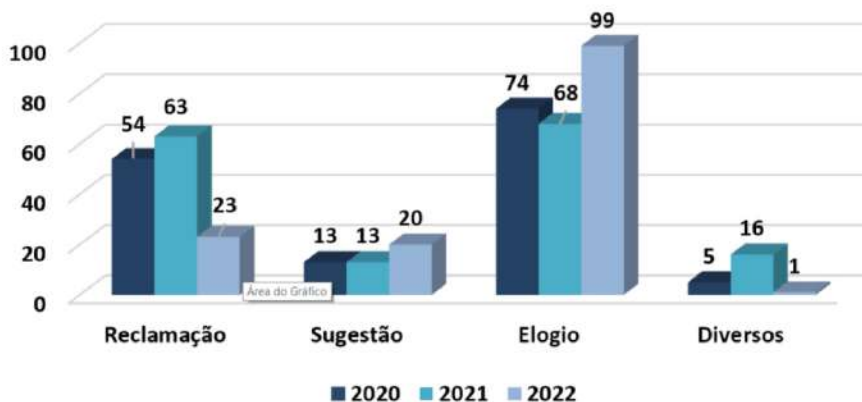
Observa-se que, em relação aos anos anteriores, houve um incremento do número de respondentes. Do total de 530 pessoas entrevistadas, 340 responderam ao questionário da pesquisa do SGQ-DG/PGE, equivalendo a 64,15%.

Comparativo do Nível de Participação Pesquisa SGQ-DG/PGE



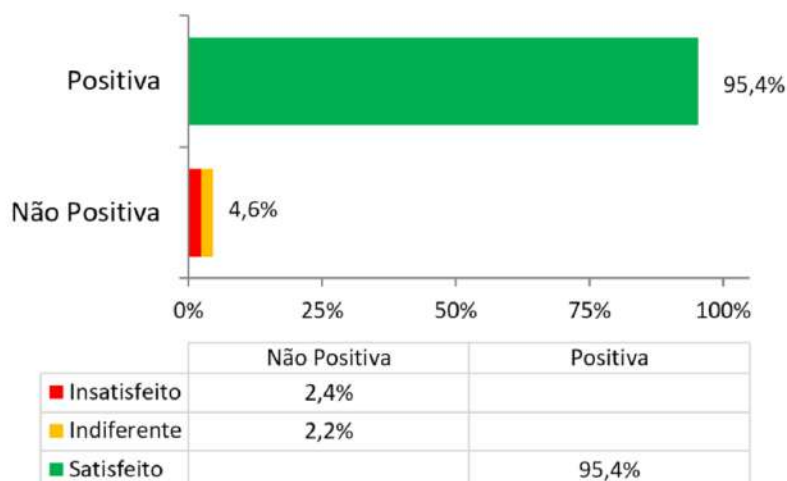
Em relação à participação dos respondentes no campo aberto da pesquisa, comparando com anos anteriores, observa-se redução do número de reclamações e aumento no número de sugestões e elogios.

Comentários da Pesquisa SGQ-DG/PGE



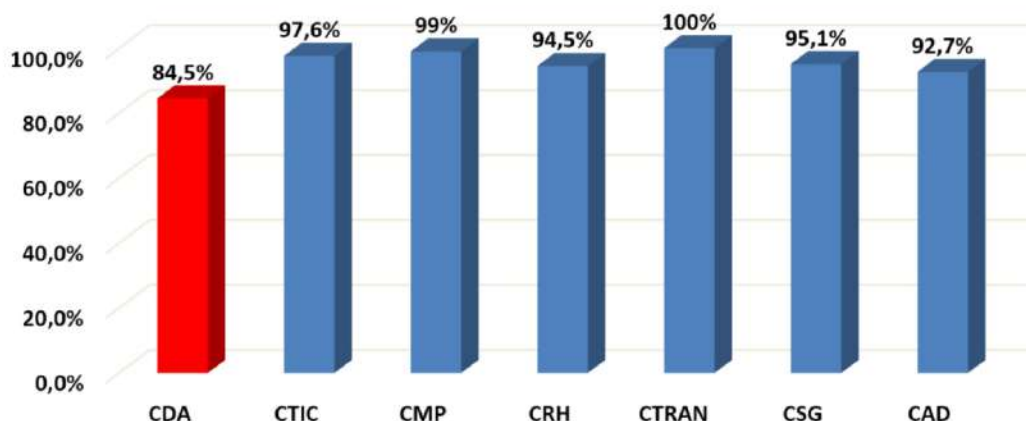
Indicadores de Satisfação de Clientes Internos Apurados

Com base na consolidação dos resultados, observa-se que, no geral, a PGE conta com um nível de satisfação de 95,4% dentre os usuários dos serviços prestados pela área de sustentação, conforme indicador abaixo. Esse nível geral de satisfação reforça a importância do comprometimento com a qualidade dos serviços prestados e do atendimento aos clientes.



Do gráfico abaixo, tendo por base a meta de maior ou igual a 90% dos itens avaliados como Satisfeito e Muito Satisfeito, observa-se que as unidades participantes do sistema, alcançaram a meta, com exceção da CDA, que apesar de não ter alcançado, teve um desempenho considerável durante o período analisado.

Nível de Satisfação dos Clientes Internos da PGE



Plano de Ação

De posse das informações geradas pela Pesquisa realizada em 2022, visando cumprir requisitos da norma ABNT NBR ISO 9001:2015, o SGQ promoveu em 21/09 reunião gerencial para análise dos indicadores e discussão dos comentários registrados. Estavam presentes na reunião o Diretor Geral, Diretora Administrativa em exercício, Coordenadores das unidades avaliadas e equipe da Coordenação da Qualidade.

A reunião gerencial resultou na elaboração 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.

No dia 23/09, foi realizada a apresentação dos resultados pelo representante da SEI e da síntese deste plano pelo Diretor Geral. O evento ocorreu no auditório Paulo Spínola com a participação da Procuradora Geral Adjunta para Assuntos Administrativos e membros do corpo funcional que puderam conhecer o resultado da pesquisa e as melhorias propostas para os processos da área de sustentação.

