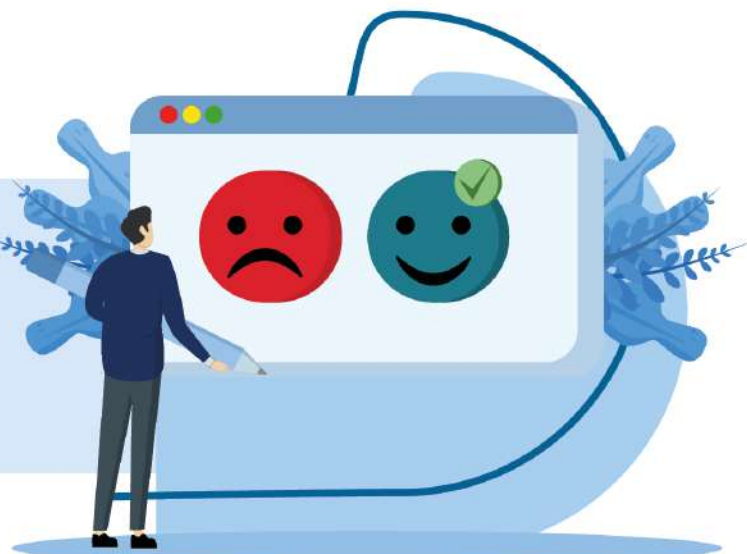


A Gestão da Reclamação para a **Satisfação** do Cliente

A satisfação do cliente é primordial num Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) e, para atingir esse objetivo, a norma ABNT NBR ISO 9001:2015 recomenda que a organização esteja atenta às necessidades e expectativas de quem consome seus produtos/serviços. Para isso, as práticas de medição, monitoramento e análise das reclamações dos clientes são elementos essenciais de constituição do Sistema.

Assim, a organização deve atuar ativamente para coletar dados a respeito da satisfação/insatisfação do cliente, num processo estruturado, claro e eficaz. Com esse objetivo, o SGQ-DG/PGE disponibiliza diversos canais de comunicação para o cliente fazer



E-mail Institucional



Fale Conosco
(disponível na Intranet)



Pesquisa de Satisfação
de Clientes Internos



Pesquisa de Satisfação dos
serviços prestados pela CTRAN, CDA
e Recepção (CSG)

As informações coletadas poderão ser transformadas em planos de ação e promover a melhoria dos serviços prestados.

Se você tem alguma opinião sobre os serviços realizados pelas unidades do SGQ, faça seu registro no Fale Conosco (disponível na intranet da PGE) por meio do QR Code ao lado:



Sua opinião é muito importante para nós!

Você sabia ?



REESTRUTURAÇÃO DAS PESQUISAS DA CTRAN, CDA E CSG

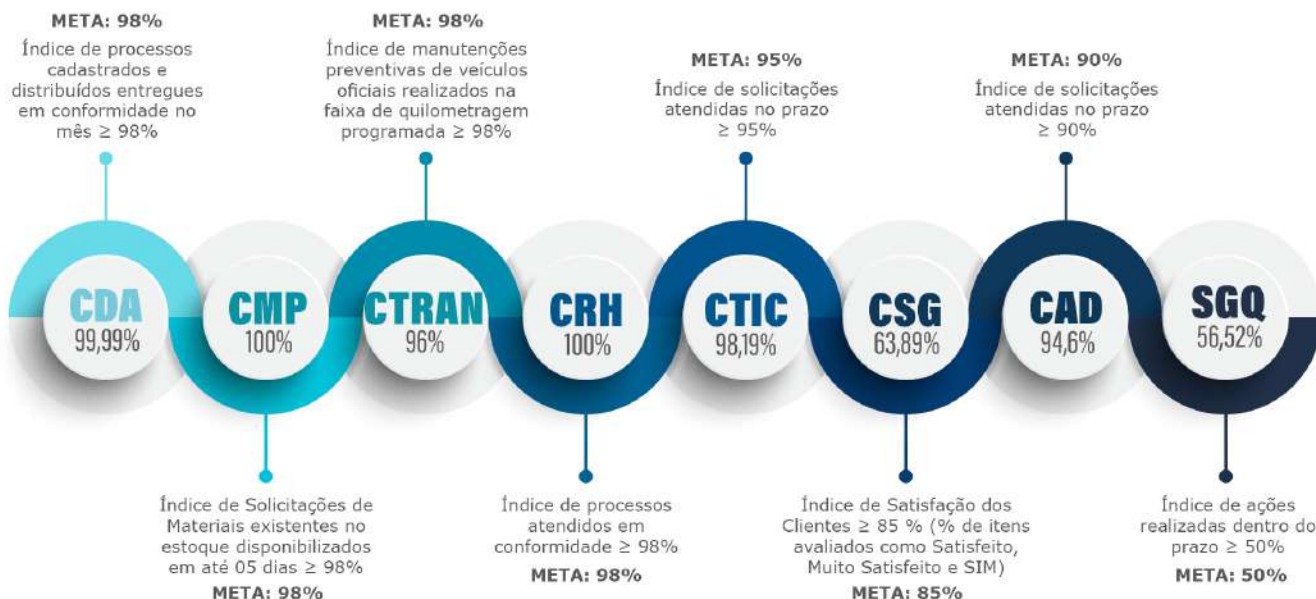
Buscando o aprimoramento das coletas de dados sobre a satisfação dos clientes, a PGE firmou parceria técnica com a Superintendência de Estudos Econômicos e Sociais da Bahia - SEI para promover a estruturação e/ou melhoria das pesquisas. Nesse momento, o SGQ solicitou à Coordenação de Pesquisas da SEI uma avaliação das pesquisas específicas da CTRAN, CDA e CSG abrangendo ferramentas utilizadas, metodologia, tratamento estatísticos dos dados, forma de disponibilização, comunicação dos resultados.

Essa é mais uma ação visando o fortalecimento do Sistema de Gestão da Qualidade, visto que o monitoramento da percepção do cliente sobre os produtos ou serviços oferecidos é essencial para entender e atender as expectativas do cliente.

INDICADORES: SGQ-DG/PGE

Com base nos indicadores acumulados dos meses de janeiro e fevereiro de 2023, observou-se que os processos das Coordenações de Distribuição e Atendimento (CDA), Material e Patrimônio (CMP), Recursos Humanos (CRH), Tecnologia da Informação e de Comunicação (CTIC), Arquivo e Documentação (CAD) e Coordenação da Qualidade (CQ) alcançaram as metas estipuladas no SGQ-DG/PGE.

As Coordenações de Transportes (CTAN) e Serviços Gerais (CSG), por sua vez, não alcançaram as metas em razão de inconformidade identificada em processo de manutenção preventiva de veículo e pela dificuldade na coleta dos dados e execução da pesquisa de satisfação.



INDICADORES DE MONITORAMENTO: SGQ-DG/PGE

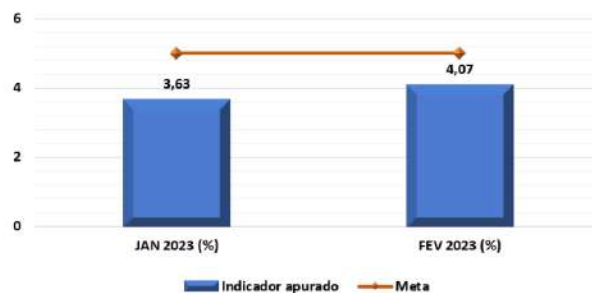
Durante os meses de janeiro e fevereiro de 2023, as unidades da CDA, CMP, CTIC e CRH apuraram os indicadores de monitoramento, cujos números estão apresentados abaixo. Observa-se o alcance das metas estipuladas pelas referidas unidades.

Indicadores de Monitoramento CDA - Janeiro e Fevereiro/2023



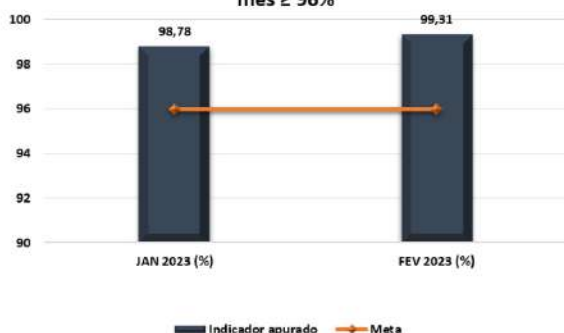
Fonte: Controle interno CDA

Indicador Monitoramento CMP Índice de quantidade de itens de ressuprimento não atendidos $\leq 5\%$



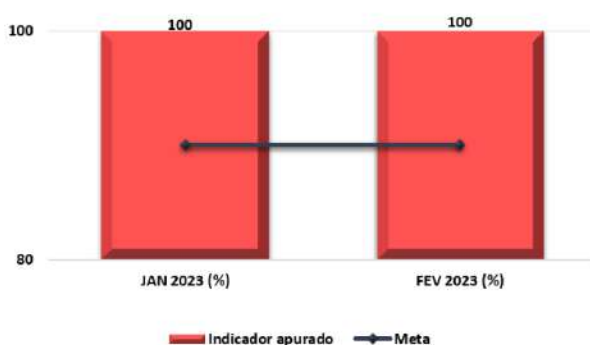
Fonte: Controle interno CMP

Indicador Monitoramento - CTIC Índice de estações de trabalho em conformidade no mês $\geq 96\%$



Fonte: Controle interno CTIC

Indicador Monitoramento - CRH Índice de solicitações atendidas no prazo $\geq 90\%$

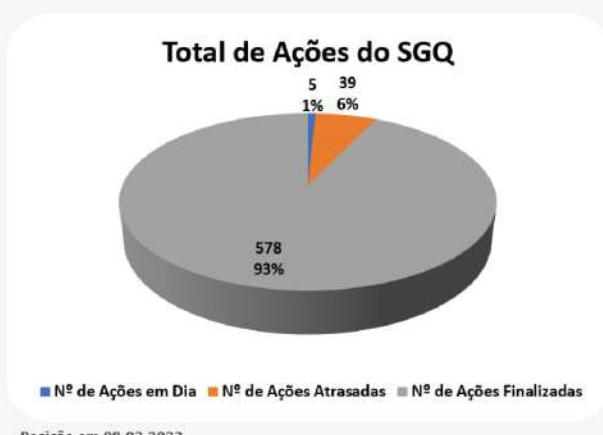


Fonte: Controle interno CRH

PLANO DE AÇÃO SGQ-DG/PGE

O Plano de Ação do SGQ-DG/PGE é controlado através do Channel, sistema de gerenciamento de projetos, utilizado para cadastrar as ações, prazos e responsáveis pela execução, permitindo assim o planejamento e controle efetivo do SGQ.

O Plano de Ação do SGQ-DG/PGE contempla ações distribuídas nos seguintes grupos:



Posição em 08.03.2023



FOCO NA MELHORIA

REESTRUTURAÇÃO DA INFRAESTRUTURA DO ARQUIVO

Para melhor gerenciar os documentos da PGE e aperfeiçoar as condições do espaço físico, foi celebrado contrato com a Empresa Gráfica da Bahia (EGBA) visando à digitalização de Processos Administrativos Fiscais (PAFs) alocados na Coordenação de Arquivo e Documentação (CAD). Inicialmente essa atividade está sendo realizada pela equipe da CAD em parceria com a PROFIS, unidade responsável pelos documentos, para a retirada de mais de 50 mil processos, os quais ficarão disponíveis em plataforma digital para consulta.



ANTES



DEPOIS

AMPLIAÇÃO DA PESQUISA DA RECEPÇÃO DA PGE

A partir deste mês, a CSG disponibilizou formulário físico da Pesquisa de Satisfação aos clientes externos atendidos na Recepção da PGE. O layout do formulário foi construído em parceria com a ASCOM e sua implantação visa ampliar o número de respostas à pesquisa, além dos clientes que participam por e-mail. Conhecendo o nível de satisfação, reclamações e sugestões dos clientes, a CSG busca a melhoria contínua da Recepção.



Balanço das Atividades



11/JAN

Reunião de Alinhamento com CDOP para validação do POP CSG

19/JAN

Reunião de Alinhamento PNC (Trimestre Out. a Dez. 2022)

Reunião Gerencial para apresentar demandas do SGQ à nova Diretora Geral

23/JAN

Reunião Gerencial para apresentar ferramentas de gestão do SGQ à nova Diretora Geral

25/JAN

Reunião Gerencial com DG, CSG e CQ para discutir andamento do Plano de Ação

26/JAN

Reunião de Alinhamento com todos os Coordenadores: cronograma anual, encontro com especializadas e novas diretrizes da DG

27/JAN

Reunião Gerencial com DG, DA e CQ para tratar da situação do Arquivo (CAD)

30/JAN

Reunião de Alinhamento com a CSG, CAD e CQ: definições para a Auditoria Interna Parcial e revisão do Manual da Qualidade e Procedimentos Sistêmicos

31/JAN

Realização de Auditoria Interna nas unidades CSG e CAD



01/FEV

"Encontro com a Qualidade" com colaboradores das unidades do SGQ: apresentação de conceitos gerais, princípios, política e objetivos da qualidade, benefícios trazidos pelo SGQ

03/FEV

Reunião "Sexta da Qualidade": monitoramento do plano de ação da DG, DA, CQ, CAD e CTIC

07/FEV

Reunião Gerencial: monitoramento do plano de ação da DG, CQ e CSG

10/FEV

Reunião de Análise Crítica (RAC) com Alta Direção e todos os Coordenadores para fazer o monitoramento do Sistema

14/FEV

Reunião de Alinhamento para avaliar Registros de Não Conformidade e Oportunidades de Melhoria da Auditoria Interna de 31/01/2023

15/FEV

Reunião Gerencial: monitoramento do plano de ação da DA, CRH e CQ

27/FEV

Reunião de Alinhamento com Coordenadores do SGQ: revisão do Manual da Qualidade; Procedimentos Sistêmicos e definições para Auditoria Externa



19/JAN

Cronograma Anual de Auditorias

27/JAN

Matrizes de Riscos (CDA, CMP, CTRAN, CTIC, CRH, CAD e CQ)

Lista Mestra de Documentos - Rev. 24



24/FEV

Matriz de Riscos CSG - Rev. 03

Lista Mestra de Documentos do SGQ - Rev. 25

27/FEV

Plano de Comunicação - Rev. 07

Lista Mestra de Documentos do SGQ - Rev. 26