

Ampliação do Sistema de Gestão da Qualidade

O Sistema de Gestão da Qualidade passou por nova ampliação neste mês. Desta vez com o ingresso dos processos de negócio de gestão orçamentária, financeira, contratações e patrimonial, conforme aprovado na Reunião de Análise Crítica realizada no dia 25/08. Os gestores estruturaram os respectivos processos de acordo com a norma ABNT NBR ISO9001:2015. Com isso, passaram a utilizar as metodologias da gestão da qualidade: levantamento do cenário interno e externo, definição de riscos, apuração de indicadores, avaliação de satisfação, controle de não conformidades, reuniões sistemáticas, dentre outras.

Com a ampliação do escopo, foram definidos novos compromissos de política e objetivos da qualidade:

POLÍTICA DA QUALIDADE:

"A Procuradoria Geral do Estado compromete-se com a otimização e o aprimoramento dos produtos/serviços e da gestão dos processos orçamentário-financeiro, de autuação e expedição de documentos, arquivamento, contratações, material e patrimônio, tecnologia da informação e comunicação, recepção e atendimento a público, transportes e recursos humanos, visando à satisfação dos seus clientes e colaboradores, ao atendimento dos requisitos aplicáveis e à melhoria contínua do seu sistema de gestão da qualidade. Esta política é o comprometimento da Direção com o Sistema de Gestão da Qualidade, em conformidade com a Norma ABNT NBR ISO 9001:2015 e aprovada pela subscritora, na qualidade de Procuradora Geral do Estado."

OBJETIVOS DA QUALIDADE:

- ✓ Otimizar e aprimorar produtos/serviços e processos orçamentário-financeiro, de autuação e expedição de documentos, arquivamento, contratações, material e patrimônio, tecnologia da informação e comunicação, recepção e atendimento a público, transportes e recursos humanos;
- ✓ Promover o aumento da satisfação dos clientes da CDA, CRH, CMP, CTRAN, CTIC, CSG, CAD, CC, DIORC e DIFIN;
- ✓ Melhorar continuamente o Sistema de Gestão da Qualidade.



Você sabia?



O SGQ passará por auditoria interna no período de 2 a 6 de outubro, quando será verificado se as unidades estão atendendo os requisitos exigidos na norma ISO9001:2015. A auditoria interna será realizada por profissional contratado da FMG Serviços Empresariais, empresa especializada na área. A auditoria interna é uma forma de avaliar criticamente nossos processos através de uma visão externa na busca da melhoria contínua.

Na oportunidade as unidades recém integradas ao sistema também serão avaliadas a fim de verificar se estão aptas para participar da auditoria externa, a ser realizada por organismo responsável pela emissão de certificação na norma.



FOCO NA MELHORIA

MELHORIA NOS PROCESSOS DA CRH

Com objetivo de aperfeiçoar os processos da Coordenação de Recursos Humanos (CRH), foi elaborado um Plano de Ação tendo por base algumas situações ocorridas na unidade. Como parte desse plano, já foram realizadas as seguintes ações com a participação da equipe:

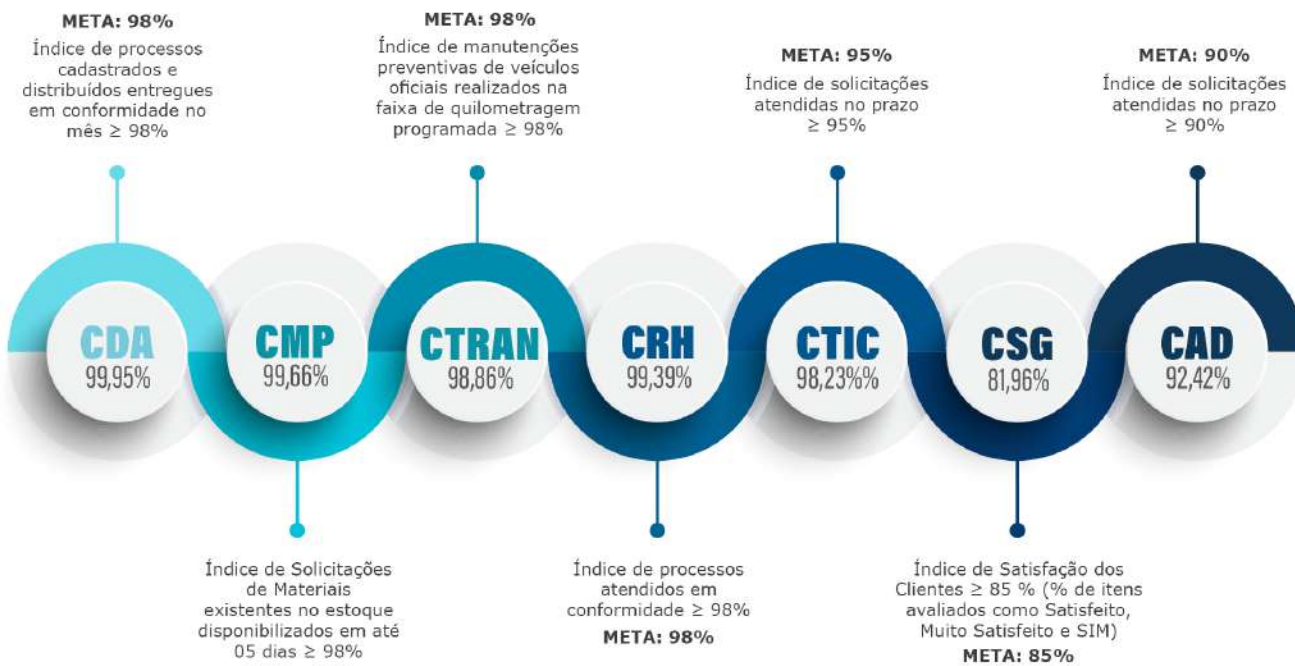
- Reuniões para analisar as atividades executadas, identificar a necessidade de revisão e/ou criação de novos procedimentos e fluxos;
- Levantamento dos 'pontos de atenção' para os procedimentos, com objetivo de mitigar evitar os erros registrados;
- Definição de padrões de formatação e texto para despachos e documentos;
- Elaboração de checklist com os pontos mais importantes na instrução processual;
- Aprimoramento da forma de registro de produtos não conformes e apuração do indicador operacional.

Além dessas ações, outras estão previstas para serem realizadas até o final do ano com foco na melhoria e aumento da satisfação dos clientes.

Indicadores Acumulados: SGQ-DG/PGE

Com base nos indicadores acumulados até o mês de julho de 2023, observou-se que os processos das Coordenações de Distribuição e Atendimento (CDA), Material e Patrimônio (CMP), Transportes (CTRAN), Recursos Humanos (CRH), Tecnologia da Informação e de Comunicação (CTIC), Arquivo e Documentação (CAD) alcançaram as metas estipuladas no SGQ-DG/PGE.

O indicador acumulado de satisfação do público externo em relação à recepção da PGE, sob responsabilidade da Coordenação de Serviços Gerais (CSG), nos critérios de tratamento e tempo de atendimento, ficou abaixo da meta. Vale ressaltar que o indicador da CSG tem recebido um baixo número de respostas, o que tem dificultado uma completa compreensão das causas desse resultado (de um total de 250 atendimentos apenas 7 responderam a pesquisa, equivalendo a 2,8% de respostas). Em julho, dos 7 respondentes, todos responderam que estavam muito satisfeitos com o serviço prestado pela recepção.



Indicadores de monitoramento: SGQ-DG/PGE

Indicadores de Monitoramento CDA - Julho /2023



Fonte: Controle interno CDA

Indicador Monitoramento CMP Índice de quantidade de itens de ressuprimento não atendidos ≤ 5%



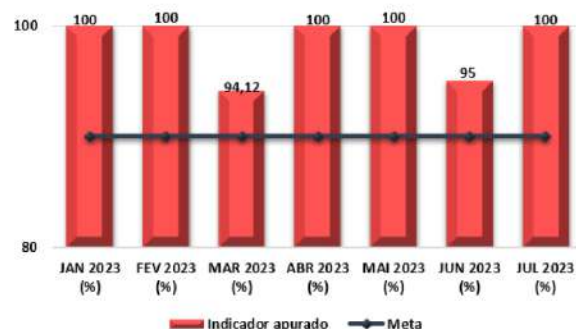
Fonte: Controle interno CMP

Indicador Monitoramento - CTIC Índice de estações de trabalho em conformidade à segurança da informação no mês ≥ 96%



Fonte: Controle interno CTIC

Indicador Monitoramento - CRH Índice de solicitações atendidas no prazo ≥ 90%



Fonte: Controle interno CRH



★ COMEMORAÇÃO AO DIA DOS MOTORISTAS ★

A PGE realizou uma comemoração no dia 22/07, em homenagem ao dia dos motoristas (25/07), com participação da Procuradora-Geral do Estado da Bahia, Bárbara Camardelli, o Procurador-Geral Adjunto Para Assuntos Administrativos, Ricardo Villaça, as Diretoras Geral e Administrativa, Ana Falcão e Carine Cardoso, promovendo um café da manhã de confraternização e em seguida foi realizado um curso de atualização do SGQ e manual de conduta para os motoristas. A iniciativa, que integra as atividades relacionadas ao Projeto de Gestão de Pessoas do órgão, foi uma iniciativa da Diretoria Geral e do Centro de Estudos e Aperfeiçoamento, que produziu brindes especiais para a celebração.



★ IMPLANTAÇÃO CHECKLIST PARA LIMPEZA ★

Como forma de aprimorar os serviços de limpeza realizados na PGE, a Coordenação de Serviços Gerais implantou um check list para que os terceirizados tenham como guia quando da realização de suas atividades. Para a implantação, a coordenadora realizou reunião com a equipe para orientar a utilização do manual e dirimir dúvidas existentes. Com isso, a CSG busca padronização dos serviços, melhoria na qualidade e aumento da satisfação dos clientes. Inclusive a qualidade da limpeza foi ponto abordado no encontro com coordenadores técnicos de procuradoria e/ou representantes das especializadas e outras unidades, como oportunidade de melhoria.



PGE PROCURADORIA GERAL DO ESTADO DA BAHIA	
MANUAL DE PROCEDIMENTOS - LIMPEZA	
REQUISITOS	
Item	Descrição
Uso de fardamento completo	Calça, blusa e calçado
Evitar uso de adornos	
Utilizar crachá individual	
Calçados presos	
Uniformes limpos	
Uso de equipamentos de proteção individual	Luvas, máscaras (se necessário)
AÇÕES - DIÁRIAS (Refeitório)	
Uterer	
Passar pano	Foyer
Limpar móveis	Unidade com múltiplos ou desinfetante
AÇÕES - SEMANAL (Refeitório)	
Lavar piso, móveis, paredes e vidros	Água com sabão neutro e/ou água sanitária



Balanço das Atividades

Reuniões Realizadas

12/JUL

Reunião para elaboração da Matriz de Riscos - DIFIN

13/JUL

Reunião para elaboração da Matriz de Riscos - Contratos

14/JUL

Revisão de Análise de Produto Não Conforme (PNC) e "Sexta da Qualidade"

18/JUL

Reunião com toda equipe da Gestão da Qualidade sobre o Processo de organização das pastas eletrônicas

21/JUL

Reunião para elaboração da Matriz de Riscos - DIFIN

25/JUL

Reunião para discutir Riscos, Treinamento e Planilha de PNC - Contratos

27/JUL

Reunião "Sexta da Qualidade" – Andamento Plano de Ação - CTIC e CSG

28/JUL

Reunião para elaboração da Matriz de Riscos (continuação) - DIFIN

31/JUL

Reunião para elaboração da Matriz de Riscos - DIORC