

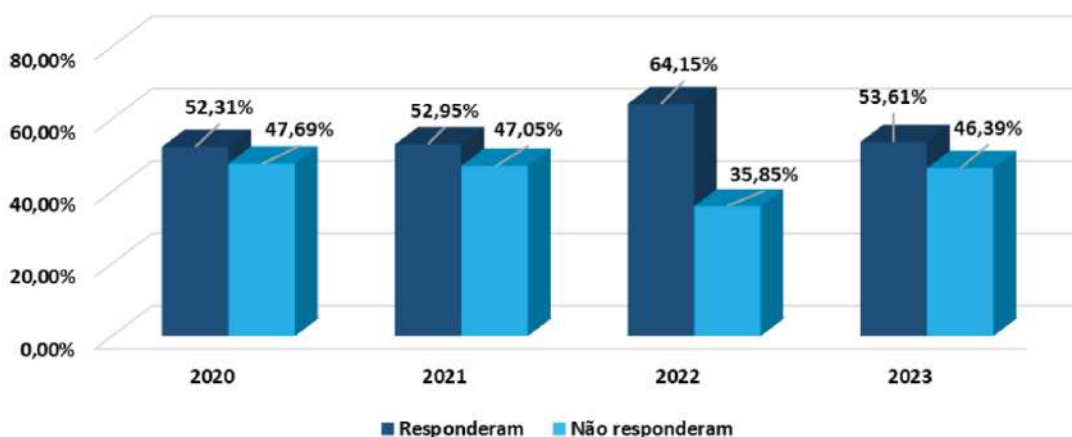
Resultado da Pesquisa de Satisfação SGQ-DG/PGE

No período de 03 de julho a 29 de agosto de 2023, o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) aplicou a pesquisa para avaliar a satisfação dos clientes internos da Procuradoria Geral do Estado (PGE) em relação aos serviços prestados pelas áreas certificadas (Coordenações de Distribuição e Atendimento - CDA, Material e Patrimônio - CMP, Recursos Humanos - CRH, Transportes - CTRAN, Tecnologia da Informação - CTIC, Serviços Gerais - CSG e Arquivo e Documentação - CAD), bem como por aquelas que estão em processo de estruturação para certificação (Processo de Patrimônio - CMP, Coordenação de Contratos - CC, Diretorias de Finanças - DIFIN e de Orçamento Público - DIORC).

A pesquisa contou com o apoio técnico da Diretoria de Pesquisas da Superintendência de Estudos Econômicos e Sociais da Bahia (SEI) e foi realizada através de questionário eletrônico enviado ao e-mail corporativo dos membros do corpo funcional da PGE, através da ferramenta LimeSurvey, ferramenta que otimiza o processamento das informações e anonimiza os respondentes.

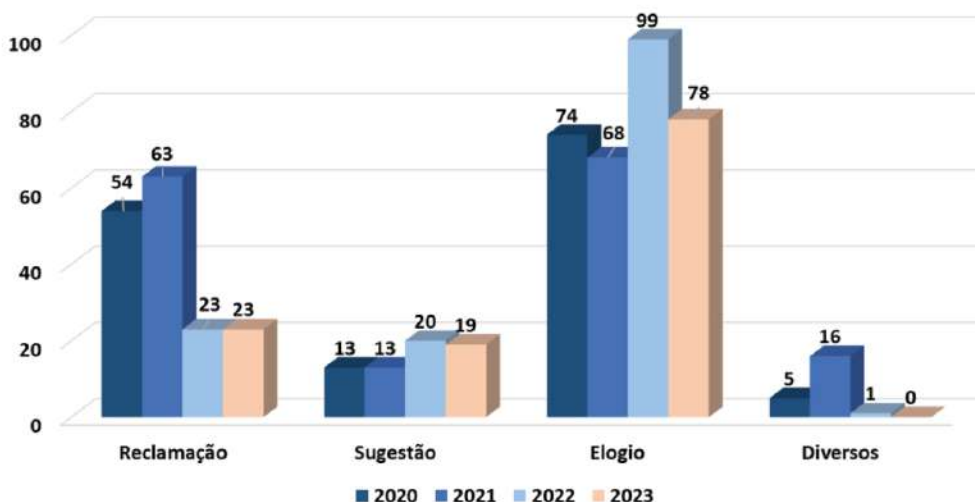
De um total de 526 questionários enviados para participação na Pesquisa, 282 foram respondidos, o que equivale a 53,61% de respostas obtidas. Houve um decréscimo de 10,54% no número de respondentes, apesar da campanha de incentivo à participação na pesquisa implementada pela Coordenação da Qualidade.

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 elogios e sugestões, ao passo que o número de reclamações permaneceu o mesmo.

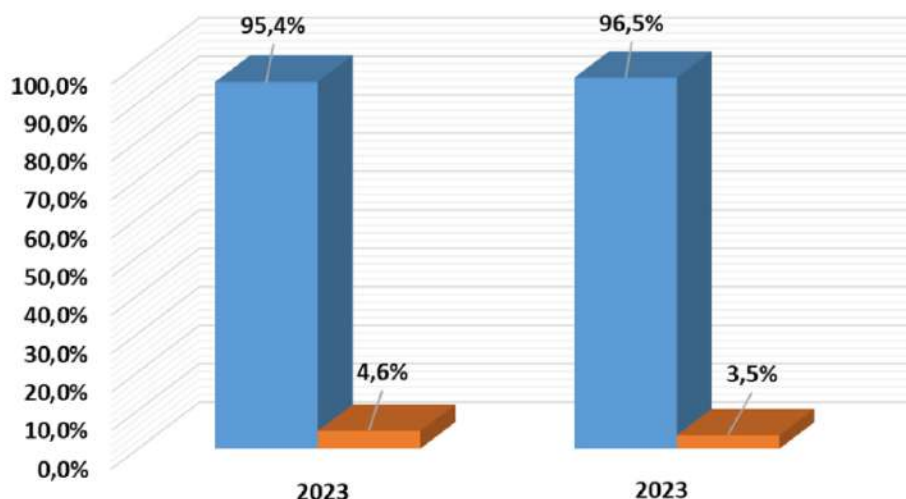
Tipos de Comentário da Pesquisa de Satisfação Quantidade



Indicadores de Satisfação de Clientes Internos Apurados

Com base na consolidação dos resultados, observa-se que, no geral, o SGQ-DG/PGE conta com um nível de satisfação de 96,5% dentre os usuários dos serviços prestados pela área de sustentação, conforme gráfico abaixo, o qual indica uma elevação de 1,1% na satisfação dos clientes internos do Sistema em relação ao ano de 2022. Esse patamar elevado no nível geral de satisfação demonstra o comprometimento do SGQ-DG/PGE com a qualidade dos serviços prestados.

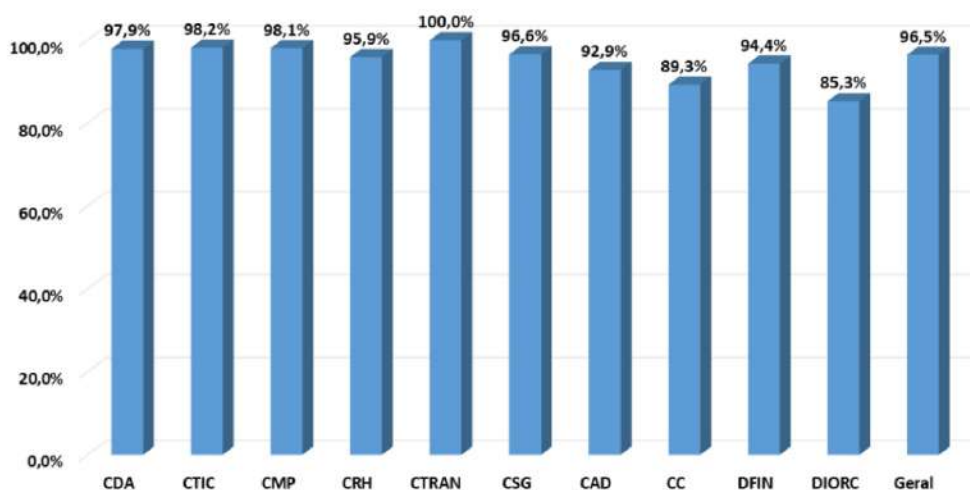
Nível de Satisfação Geral - SGQ-DG/PGE



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 todas as unidades certificadas alcançaram a meta, sendo a CTRAN a unidade com o melhor desempenho.

As unidades que ingressaram recentemente no sistema tiveram a meta definida em 85%. Observa-se, então, que a DIORC, DIFIN e Contratos alcançaram a meta.

Nível de Satisfação dos Clientes Internos da PGE



PLANO DE AÇÃO

Em 31/08/2023, após finalizada a pesquisa e de posse das informações obtidas, o SGQ promoveu reunião envolvendo a Diretora Geral, Ana Falcão, Diretora Administrativa, Carine Cardoso, Gestores das unidades avaliadas e a equipe da Coordenação da Qualidade. Na oportunidade, os números foram analisados criticamente por todos os presentes e foram analisados os comentários feitos pelos respondentes.



Reunião para discutir os dados da Pesquisa de Satisfação

Como resultado dessa reunião, foi estabelecido um Plano de Ação voltado ao atendimento das insatisfações manifestadas pelos clientes através da pesquisa, para a implantação de melhorias sugeridas e ajustes na prestação dos serviços. Para cada situação pertinente foram definidas ações corretivas, os responsáveis e os respectivos prazos de execução.

No dia 25/09, através da parceria técnica com a Superintendência de Estudos Econômicos e Sociais - SEI, Jackson Santos da Conceição, Coordenador de Pesquisas da SEI, apresentou ao corpo funcional da PGE a análise dos dados obtidos na pesquisa. Além disso, a Diretora Geral apresentou os principais pontos registrados e as ações de melhoria definidas com os gestores das áreas, atendendo assim ao requisito da norma quanto à retroalimentação do cliente (item 9.1.2 ISO 9001:2015).