



Cerimônia de entrega do certificado ISO 9001:2015 às áreas auditadas pelo IBAMETRO

## Ibametro mantém certificação do SGQ-PGE com inclusão de novos processos

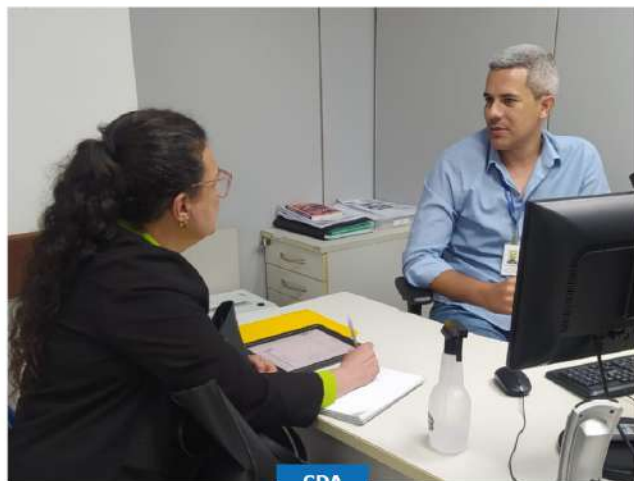
O ano de 2023 representou para o Sistema de Gestão da Qualidade da PGE (SGQ-PGE) um período de significativo crescimento e consolidação da cultura da qualidade na instituição. Num ano de mudanças, o SGQ-PGE mostrou-se como uma ferramenta de gestão efetiva e útil, garantindo estabilidade e incremento de qualidade na prestação dos serviços pelas unidades já certificadas e, especialmente, pelas 06 (seis) novas áreas que foram integradas ao Sistema: Coordenação de Arquivo (CAD), Coordenação de Serviços Gerais – Recepção (CSG), Coordenação de Material e Patrimônio – processo de Patrimônio (CMP), Coordenação de Contratos (CC), Diretoria de Finanças (DIFIN) e Diretoria de Orçamento Público (DIORC).

Essas novas áreas passaram a fazer parte de um sistema de gestão estruturado que conta com tecnologias de gerenciamento como a análise e mapeamento de processos, indicadores, planos de ação, abordagem de riscos e oportunidades, plano de comunicação, gestão da reclamação de clientes, tratamento de não conformidades, dentre outros, contribuindo para a efetivação de objetivos do Plano Estratégico da PGE na perspectiva de gestão e governança, por exemplo.

Neste ano, foram realizadas 03 (três) auditorias de verificação da conformidade em relação à norma ABNT NBR ISO 9001:2015, sendo 01 (uma) interna realizada por empresa especializada e 2 (duas) externas sob responsabilidade do organismo certificador, o Instituto Baiano de Metrologia e Qualidade – IBAMETRO. Na última auditoria externa, os auditores externos ressaltaram os seguintes pontos fortes do SGQ-PGE:

- Controle eficiente da informação documentada;
- Transparência na apresentação das informações solicitadas;
- Melhoria no instrumento de Pesquisa de Satisfação;
- Formatação dos procedimentos operacionais com método didático e ferramenta do hiperlink;
- Sinergia e motivação da equipe;
- Frequentes reuniões de alinhamento gerencial e monitoramento do plano de ação;
- Conhecimento e assimilação das ferramentas da qualidade pelos gestores do SGQ.





CDA



CMP



CSG



DIORC



ENCERRAMENTO

A manutenção do certificado alcançado em 2017 e as sucessivas expansões do Sistema demonstram o compromisso da PGE com a busca da excelência e melhoria contínua dos serviços prestados, princípios basilares da gestão da qualidade.

# RETROSPECTIVA

## 2023

O Plano de Ação do SGQ contempla atividades de todas as áreas que compõem o Sistema, sendo monitorado continuamente pela Alta Direção, conforme recomenda a Norma ISO 9001:2015. Numa retrospectiva dos resultados positivos alcançados em 2023, destacamos abaixo algumas ações de cada área:



Ação de gestão de pessoas "A DG que eu quero"



Curso de Brigada de Incêndio

## DG/DA

- Ação de gestão de pessoas "A DG que eu quero";
- Atualização da normativa de funcionamento da sede;
- Promoção de Curso de Brigada de Incêndio, em parceria com o Corpo de Bombeiros, para integrantes da Brigada da PGE e membros do corpo funcional;



Apresentação do SGQ para Gestores



Apresentação do SGQ para Gestores



Resultado da Pesquisa SGQ

## CQ

- Estruturação dos processos de 06 (seis) novas unidades para integrarem o SGQ-PGE: CSG (recepção), CAD (gestão de arquivo, CMP (Patrimônio), CC (contratações), DIFIN (gestão financeira) e DIORC (gestão orçamentária), certificados em dezembro, com uma ampliação do SGQ para um total de 10 unidades;
- Implantação de reuniões semanais com a Diretora Geral, as denominadas Sextas da Qualidade;
- Viabilização de treinamento de Interpretação da Norma ISO 9001:2015 e de Não Conformidades, em parceria com Diretoria de Gestão da Qualidade da Secretaria de Administração (DGQ-SAEB-SAC);

# RETROSPECTIVA

## 2023



Treinamento SAC

| Requisitos                                 | Descrição                       |
|--------------------------------------------|---------------------------------|
| Uso de fardamento completo                 | Calça, blusa e calçado          |
| Evitar uso de adornos                      |                                 |
| Utilizar crachás individuais               |                                 |
| Cabelos presos                             |                                 |
| Uniformes limpos                           |                                 |
| Uso de equipamentos de proteção individual | Luvas, máscaras (se necessário) |

### ACOES - DIARIAS (Refeitório)

| Varrer        |       |                                    |
|---------------|-------|------------------------------------|
| Passar pano   | Foyer | Úmido com multiuso ou desinfetante |
| Limpar móveis |       | Úmido com multiuso ou desinfetante |

Checklist CSG

## CSG

- Treinamento das recepcionistas no Curso de Modelo de Atendimento SAC através de parceria com Secretaria de Administração da Bahia (SAEB);
- Implantação de checklist para melhoria dos serviços de limpeza;



Ponto Eletrônico

| Sistema de Contratos |      |                                        |                                                       |                    |                 |                    |                  |
|----------------------|------|----------------------------------------|-------------------------------------------------------|--------------------|-----------------|--------------------|------------------|
| Nº                   | Ano  | Fornecedor                             | Unidade Gestora                                       | Início de Vigência | Fim de Vigência | Valor Global Atual | Saldo Provisório |
| 002                  | 2023 | ARABELO PIRELLA SAUDE AMBIENTAL EIRELI | COORDENACAO DE SERVICOS GERAIS                        | 24/01/2023         | 25/01/2024      | R\$ 5.076,00       | R\$ 2.938,00     |
| 012                  | 2020 | ANTI PRAGAS DESINFESTADORA LTDA        | PROCURADORIA DO INTERIOR - NUCLEO DE FEIRA DE SANTANA | 20/03/2023         | 15/03/2024      | R\$ 4.886,18       | R\$ 2.811,71     |
| 045                  | 2022 | ARQTEC COMERCIO E SERVICOS LTDA        | COORDENACAO DE SERVICOS GERAIS                        | 01/11/2022         | 31/10/2023      | R\$ 71.880,00      | R\$ 51.980,00    |
| 047                  | 2022 | ARQTEC COMERCIO E SERVICOS LTDA        | COORDENACAO DE SERVICOS GERAIS                        | 01/11/2022         | 31/10/2023      | R\$ 54.000,00      | R\$ 29.000,00    |

Sistema de Contratos

## CRH

- Orientações e treinamentos sobre o sistema Ponto Eletrônico (SISPONTO);
- Contratação e integração de novos servidores REDAS para atuar na Secretaria Processual Integrada;
- Divulgação de comunicados sobre direitos e vantagens dos servidores.

## CC

- Implantação do Sistema de Contratos;
- Ingresso no SGQ com engajamento dos colaboradores; revisão de procedimentos operacionais; monitoramento de produtos não conformes para mitigar as ocorrências negativas;
- Realização de reuniões para Orientação sobre Serviços Terceirizados antes do início de cada contrato, com o representante da empresa terceirizada, o gestor e fiscal do contrato, para tratar de assuntos relativos à execução do contrato, obrigações contratuais, rotinas da sede, dentre outros aspectos.

# RETROSPECTIVA

## 2023



PPA

## DIORC

- Ingresso no SGQ, resultando em engajamento dos colaboradores, revisão de procedimentos operacionais, compreensão das atividades e responsabilidades; monitoramento de produtos não conformes para mitigar as ocorrências negativas;
- Elaboração do PPA através da criação de grupo técnico com a participação de representantes das finalísticas da PGE.

## CDA

- Capacitação dos Coordenadores na nova metodologia de gestão - OKR;
- Criação do OKR do Atendimento ao Público, visando a melhoria de nossos serviços e aumento da satisfação dos nossos clientes;
- Plano de Gerenciamento de Mudança para os processos judiciais para a Secretaria Processual Integrada.

## CAD

- Continuidade na execução do projeto da Gestão Documental;
- Digitalização dos Processos Administrativos Fiscais e posterior guarda na EGBA;
- Implantação da Plataforma EDOC que permite a visualização dos processos digitalizados pela Empresa Gráfica da Bahia - EGBA, otimizando o tempo na tomada de decisões.

## CMP

- Confecção de plaquetas de reposição para substituição gradativa das etiquetas provisórias e/ou danificadas para melhoria da gestão de patrimônio;
- Implementação da sistemática de feedback através de e-mail aos clientes sobre a disponibilidade de materiais na Gestão de Estoque.

## CTIC

- Ampliação da rede móvel (WIFI) que atende a sede da PGE;
- Atualização das licenças de uso do software integrado com a infraestrutura de segurança;
- Disponibilização de 112 microcomputadores para atender as demandas de infraestrutura relacionadas aos novos projetos finalísticos (Secretaria Processual Integrada e Grupo Intersetorial de Demanda de Massa).

## CTRAN

- Implantação de monitoramento da prestação de serviços dos condutores e revisão de demais procedimentos e manual de conduta;
- Implantação da ferramenta MOBI através de contratação de empresa especializada no agenciamento/intermediação de transporte terrestre de servidores, empregados e colaboradores a serviço da PGE.

## DIFIN

- Implantação do Sistema de Contratos;
- Ingresso no SGQ com engajamento dos colaboradores; revisão de procedimentos operacionais; monitoramento de produtos não conformes para mitigar as ocorrências negativas;
- Realização de reuniões para Orientação sobre Serviços Terceirizados antes do início de cada contrato, com o representante da empresa terceirizada, o gestor e fiscal do contrato, para tratar de assuntos relativos à execução do contrato, obrigações contratuais, rotinas da sede, dentre outros aspectos.

# FALE CONOSCO

Queremos ouvir você  
para melhoria dos nossos serviços!

**ESCANEIE**

Aponte a câmera  
do celular para o QR Code e  
faça o seu registro.

