



INFORME DA QUALIDADE 2024

Monitoramento e medição de resultados

Monitorar e medir os resultados dos processos que fazem parte do SGQ é essencial para garantir um bom desempenho e a eficácia do Sistema. A norma, no item 9.1, recomenda que a organização deve determinar:

- O que precisa ser monitorado e medido;
- Os métodos para monitoramento, medição, análise e avaliação necessários para assegurar resultados válidos;
- Quando o monitoramento e a medição devem ser realizados;
- Quando os resultados de monitoramento e medição devem ser analisados e avaliados.

Nesse sentido, a criação de indicadores é a melhor forma de monitorar, medir e permitir a avaliação dos resultados. O SGQ-PGE possui, atualmente, 25 (vinte e cinco) indicadores de desempenho, os quais também servem para aferir se os Objetivos da Qualidade estão sendo alcançados. Os números dos indicadores são avaliados periodicamente tanto pelas chefias das unidades e suas equipes, bem como pela alta direção, que possui subsídio para a tomada de decisão.

A seguir, informamos alguns indicadores que monitoram pontos-chaves dos processos certificados:

 Indicador CTIC Índice de estações de trabalho em conformidade com a Segurança da Informação Meta ≥ 96% Forma de Cálculo (Nº de estações de trabalho em conformidade com a segurança da informação/ total de estações de trabalho) *100	 Indicador CMP Índice de quantidade de itens de ressuprimento não atendidos Meta ≥ 5% Forma de Cálculo Quantidade de itens não atendidos/ Quantidade de itens solicitados) *100	 Indicador Índice de Satisfação dos Clientes internos em relação aos serviços prestados pelas unidades de apoio técnico administrativo Meta ≥ 90% Forma de Cálculo Nº de itens avaliados como Satisfeito e Muito satisfeitos apurados na Pesquisa de Satisfação SGQ	 Indicador CDA Índice de processos cadastrados e distribuídos em conformidade no mês Meta ≥ 99% Forma de Cálculo (Nº de processos cadastrados e distribuídos em conformidade até o final do mês/ Número de processos cadastrados e distribuídos no mês) *100
---	---	--	--

Para aprimorar a gestão de indicadores, o SGQ-PGE está buscando apoio técnico para verificar a adequação da métrica estabelecida para os indicadores e a eficácia da sua apuração e acompanhamento.

NA MELHORIA

Melhorias na infraestrutura das Unidades do subsolo do edifício-sede

Como parte do processo de melhoria contínua, visando à reestruturação da infraestrutura para aumento de produtividade, foram efetuadas alterações nos espaços de trabalho das unidades que estão no subsolo do edifício-sede da PGE. Assim, as salas da CMP, CTRAN, CAD, CSG/Refeitório e Biblioteca receberam modificações, a saber:

CMP

Substituição das divisórias cegas do corredor por divisórias com vidro e persiana, permitindo a visualização do corredor e porta de saída.

CTRAN

Ampliação da sala de apoio (de 13,40m² para 24,75m², alterando de 4 postos de trabalho para 5), bem como da sala dos motoristas (de 12,05m² para 13,60m²).

CAD

Transferência da sala do Arquivo do térreo para o subsolo. Antes ocupava uma de área 14,77m² e, com a reforma, foi aumentada para 20,45m².

CSG/Refeitório

Divisórias cegas do corredor foram substituídas por divisórias com vidro, visando ampliação do campo visual do espaço, permitindo também maior claridade. As portas da copa, que estavam danificadas, foram substituídas.

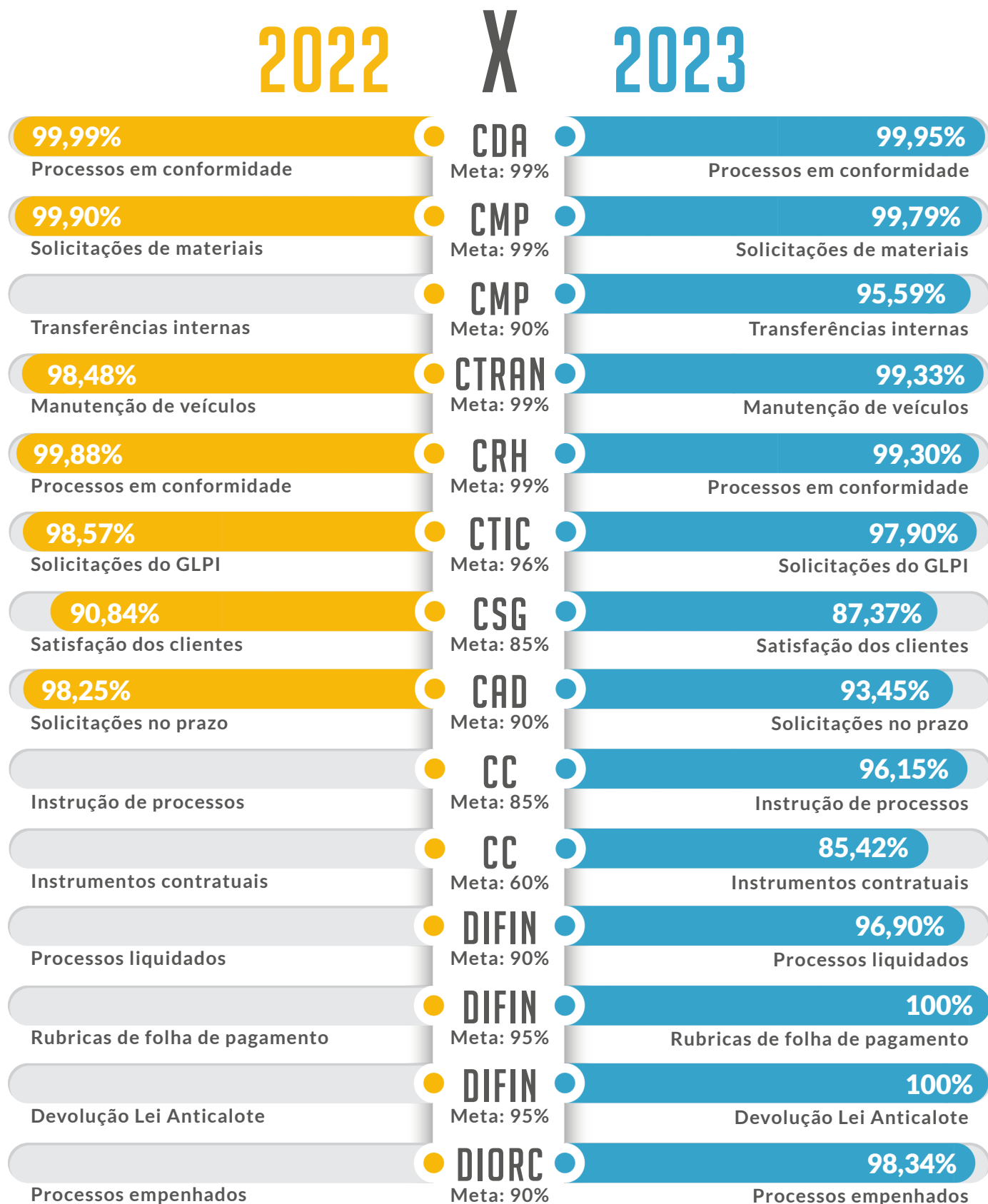
Biblioteca

A sala de apoio foi ampliada de 6,10m² para 18,15m², sendo criada uma sala para a coordenação (9,38m²) e uma sala de estudos (5,23m²). No corredor, foram instaladas divisórias em vidro para maior claridade do espaço, integração com o corredor e visualização das pessoas que passam no corredor.



Indicadores Acumulados do SGQ-DG/PGE

Conforme observado nos gráficos abaixo, observa-se que, em 2023, os processos mantiveram o desempenho dentro da meta, seguindo o processo melhoria na prestação de serviços.

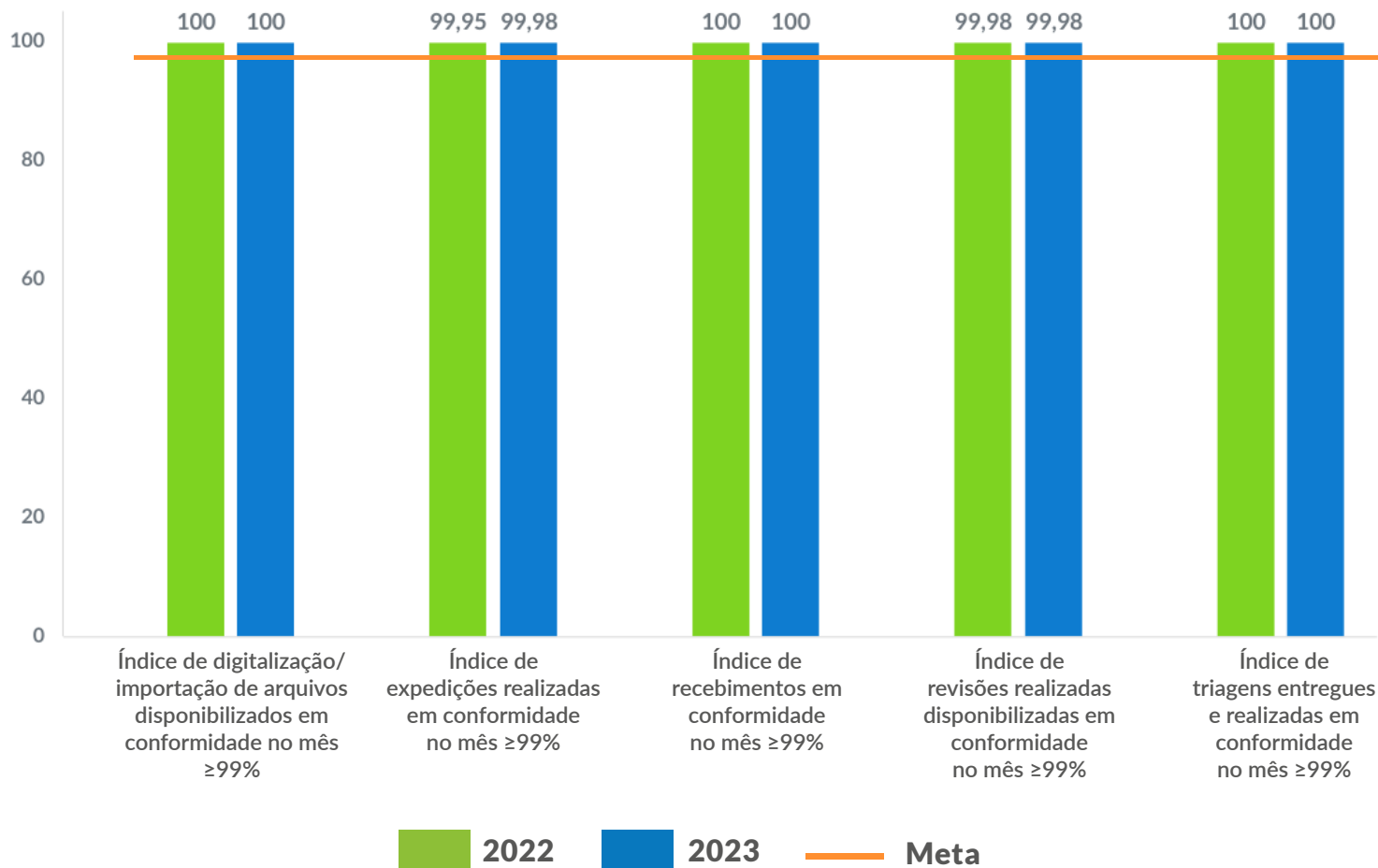


Nota: As unidades da DIFIN, DIORC e CC ingressaram no SGQ em 2023, por isso não possuem indicadores de 2022.

Indicadores de monitoramento do SGQ-DG/PGE

MONITORAMENTO CDA

Comparativo Acumulado 2022 x 2023

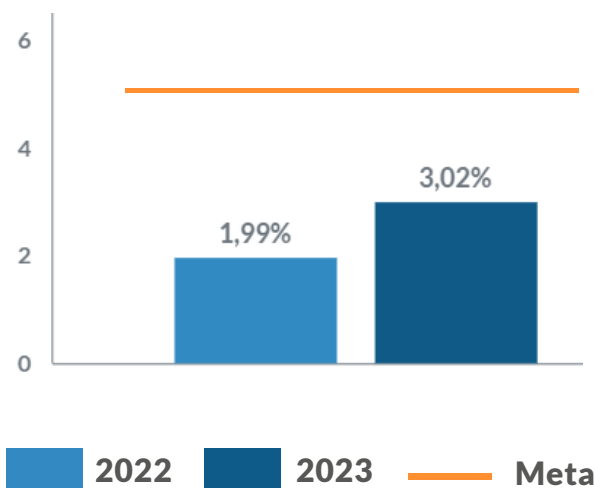


Fonte: Controle interno CDA

MONITORAMENTO CMP

Comparativo Acumulado 2022 x 2023

Índice de quantidade de itens de ressuprimento não atendidos ≤ 5%



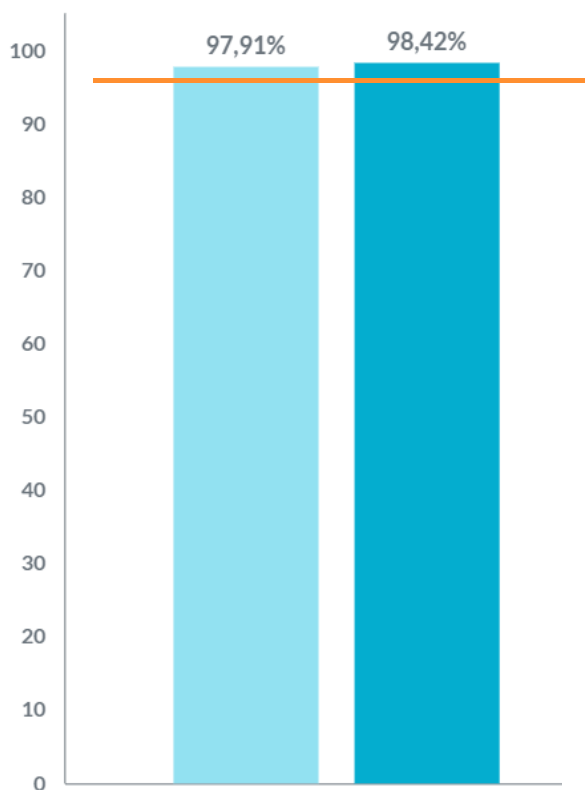
Fonte: Controle interno CMP

MONITORAMENTO CTIC

Comparativo Acumulado

2022 x 2023

Índice de estações de trabalho em conformidade no mês $\geq 96\%$



2022 2023 Meta

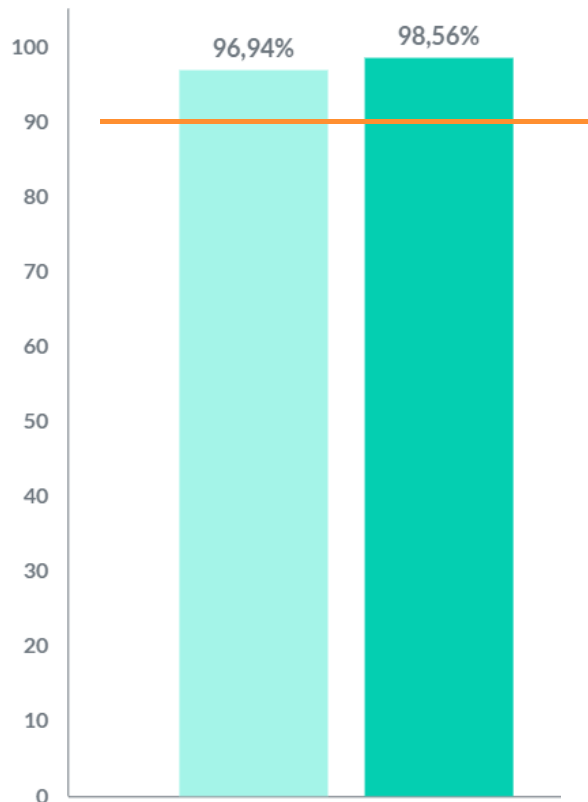
Fonte: Controle interno CTIC

MONITORAMENTO CRH

Comparativo Acumulado

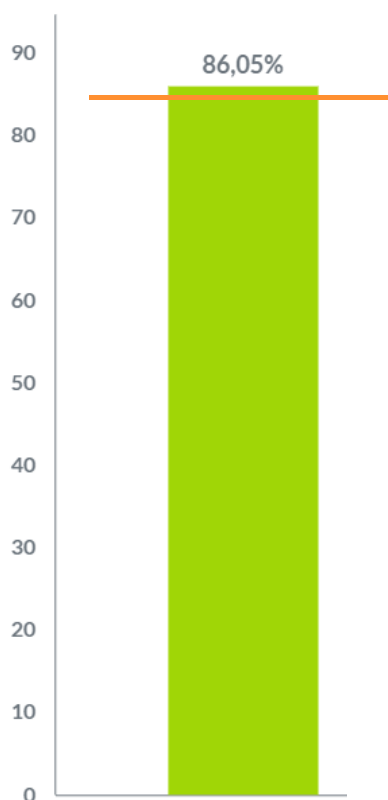
2022 x 2023

Índice de solicitações atendidas no prazo $\geq 90\%$



2022 2023 Meta

Fonte: Controle interno CRH



MONITORAMENTO CC

Acumulado 2023

(Primeiro ano de apuração)

Índice de processos de pagamentos encaminhados em conformidade no mês $\geq 85\%$

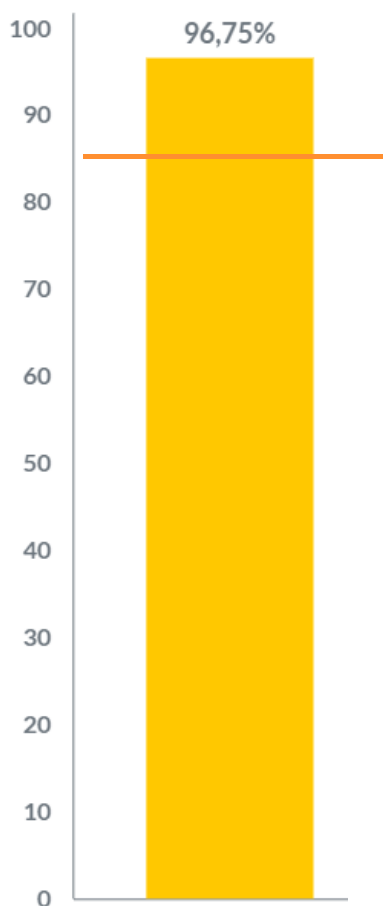
Jul-Dez 2023 Meta

Fonte: Controle interno CC

MONITORAMENTO DIFIN

Acumulado 2023

(Primeiro ano de apuração)
Índice de solicitações de diárias autorizadas
em conformidade no mês $\geq 85\%$



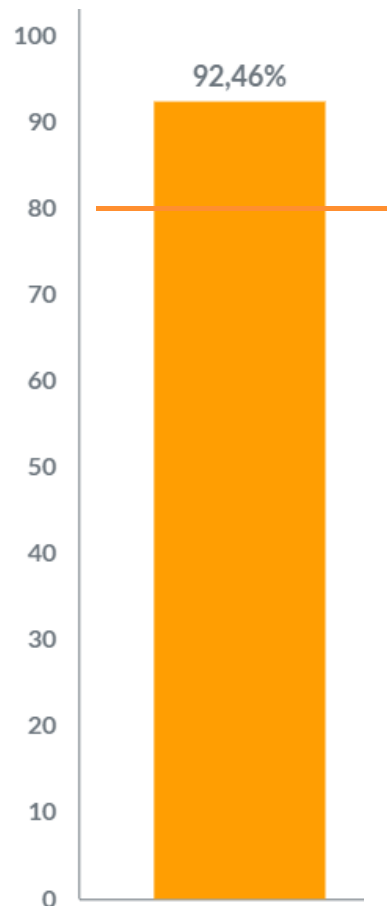
Abr-Dez 2023 **Meta**

Fonte: Controle interno DIFIN

MONITORAMENTO DIORC

Acumulado 2023

(Primeiro ano de apuração)
Índice de Declarações do Ordenador de Despesa
disponibilizadas em conformidade $\geq 80\%$



Jul-Dez 2023 **Meta**

Fonte: Controle interno DIORC

Com a

Palavra....

Implantar o SGQ na organização, sem nenhuma dúvida, é garantir aos nossos clientes confiabilidade nos processos e qualidade nas entregas dos produtos/serviços.

Luís Otávio

Coordenador de Distribuição e Atendimento - CDA, unidade que faz parte do SGQ-PGE desde 2017.



Informe da Qualidade: Quais os impactos e benefícios que a Gestão da Qualidade trouxe para a CDA?

Luís Otávio: A implantação do Sistema de Gestão da Qualidade na PGE trouxe inúmeros benefícios para as unidades que compõem o escopo de certificação e, sobretudo, para os nossos clientes. A criação de fluxos, procedimentos operacionais, normas internas, a gestão e o acompanhamento dos indicadores operacionais e de satisfação, as capacitações são alguns exemplos que posso citar e que demonstram a importância do SGQ para a melhoria contínua de nossos serviços. A certificação ISO 9001:2015, além de padronizar nossas atividades e processos, comprova a qualidade de nosso trabalho sempre com foco na satisfação de nossos clientes. Implantar o SGQ na organização, sem nenhuma dúvida, é garantir aos nossos clientes confiabilidade nos processos e qualidade nas entregas dos produtos/serviços.

Informe da Qualidade: A Norma ISO 9001:2015 recomenda a adoção de ferramentas de gestão que visam garantir o bom desempenho dos processos. Nesse sentido, quais foram os maiores desafios para a CDA atender aos requisitos da Norma e do SGQ-PGE?

Luís Otávio: Costumo dizer que não tivemos muitos problemas para implantar o Sistema de Gestão na CDA, pois já tínhamos o comprometimento em prestar melhores serviços aos nossos clientes, assim como já adotávamos algumas práticas de gestão que foram sendo aprimoradas com a implantação da metodologia ISO 9001:2015. No entanto, acredito que um dos grandes desafios de qualquer sistema de gestão é a criação, estruturação e padronização dos documentos. Nesse sentido, posso citar dois grandes desafios enfrentados pela CDA: i) mapeamento dos processos; ii) elaboração e organização dos documentos (POPs, Matriz de Riscos, Matriz SWOT).

Informe da Qualidade: Como a equipe da CDA recepcionou as mudanças trazidas pelo sistema de gestão da qualidade?

Luís Otávio: Percebemos, logo no início, um sentimento de apreensão da equipe diante do que foi apresentado. No entanto, com o apoio da Coordenação da Qualidade, conseguimos demonstrar, nos treinamentos e em ações de sensibilização e comunicação, a importância de cada colaborador nesse processo de mudança. Também realizamos diversas capacitações e alguns eventos externos com o intuito de prepará-los tecnicamente e promover o engajamento necessário para um ambiente de trabalho saudável e motivador. Transformamos a dificuldade, o medo do desconhecido, em oportunidade de melhoria.

Balanço das Atividades



Reuniões realizadas

08/11

Reunião de Análise Crítica

13 e 14/11

Reunião de abertura e encerramento da Auditoria Externa

27/11

Reunião Gerencial – Planejamento SGQ

28/11

Reunião de alinhamento com Escritório de Processos - CDOP

04/12

Reunião Plano de Gerenciamento de Mudanças

Documentos revisados

Revisão 33

Atualização de Lista Mestra

Revisão 04

Informação Documentada CSG

Revisão 09

Matrizes de Riscos: CDA

Revisão 08

Matrizes de Riscos: CMP

Revisão 11

Matrizes de Riscos: CETRAN

Revisão 04

Matrizes de Riscos: CTIC

Revisão 09

Matrizes de Riscos: CRH

Revisão 02

Matrizes de Riscos: Contratos

Revisão 02

Relação dos indicadores de monitoramento



PROCURADORIA GERAL
DO ESTADO DA BAHIA



pge.bahia



pge.ba.gov.br

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.

