



# INFORME DA **QUALIDADE** 2024



O foco no cliente e a satisfação de suas expectativas são alguns dos princípios norteadores da Norma ISO 9001:2015. Assim, a organização deve determinar, entender e atender consistentemente as necessidades/expectativas de seus clientes, garantindo continuamente a satisfação daqueles que consomem seus produtos e/ou serviços.

Com relação a esse aspecto, em seu item 9.1.2, a Norma informa o seguinte:

“A organização deve monitorar a percepção de clientes do grau em que suas necessidades e expectativas foram atendidas. A organização deve determinar os métodos para obter, monitorar e analisar criticamente essa informação.”

Visando ao atendimento desse requisito, o Sistema de Gestão da Qualidade promove, dentre outras ações, o Bate-papo com a Qualidade. Neste ano, o evento foi realizado em 01/04/2024, no Auditório do Tribunal de Contas do Estado, e reuniu os pontos focais das procuradorias especializadas, incluindo a PROIN de forma remota, e outras áreas.

O Bate-papo com a Qualidade teve o objetivo de escutar representantes das unidades demandantes dos serviços prestados pelas unidades do SGQ-PGE (CDA, CAD, Contratos, CMP, CRH, CSG, CTIC, CTRAN, DIFIN e DIORC), partilhar as experiências boas e ruins, em um espaço de liberdade e construção coletiva, buscando informações para subsidiar a melhoria contínua.

As informações coletadas no Bate-papo foram reunidas em relatório gerencial e discutidas no âmbito do SGQ-PGE, momento no qual a Alta Direção do Sistema e a chefia de cada setor demandado construíram plano contendo ações para solução dos problemas apontados, prazos e responsáveis por sua execução.



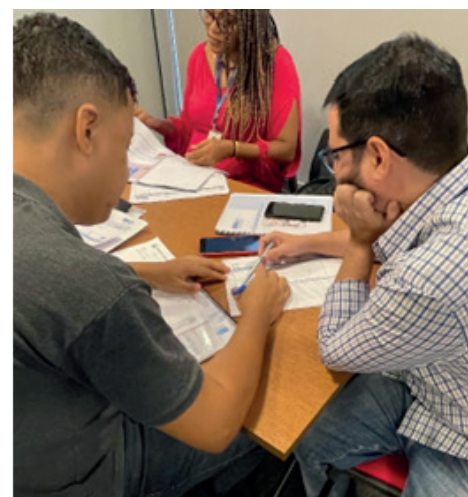


# FOCO NA MELHORIA

Ter um conjunto de indicadores que forneça informações seguras sobre o comportamento e desempenho da organização é fundamental para o bom funcionamento do Sistema da Qualidade. As métricas fornecidas permitem que os processos sejam medidos, acompanhados/monitorados com a regularidade necessária e avaliados. Esse processo conduz à tomada de decisão baseada em evidências e a implementação de ações necessárias para o atingimento do resultado esperado.

Seguindo o princípio da melhoria contínua, o SGQ-PGE efetuou capacitação e revisão de seu sistema de indicadores. Nesse processo, com o auxílio técnico da empresa FMG Serviços Empresariais, os gestores do Sistema da Qualidade receberam treinamento denominado “Oficina de Indicadores - Sistema de medição, monitoramento e avaliação do desempenho organizacional voltado à tomada de decisões”, que abordou temas como: gestão do desempenho organizacional; conceitos, objetivos e classificação de indicadores por nível (estratégico, tático e operacional), tipos (tendência e resultados) e natureza; conceitos e aplicações de métrica, índice, coeficiente e taxa; análises e correlação de resultados voltados à tomada de decisões; o modelo OKR (Objectives and Key Results), dentre outros.

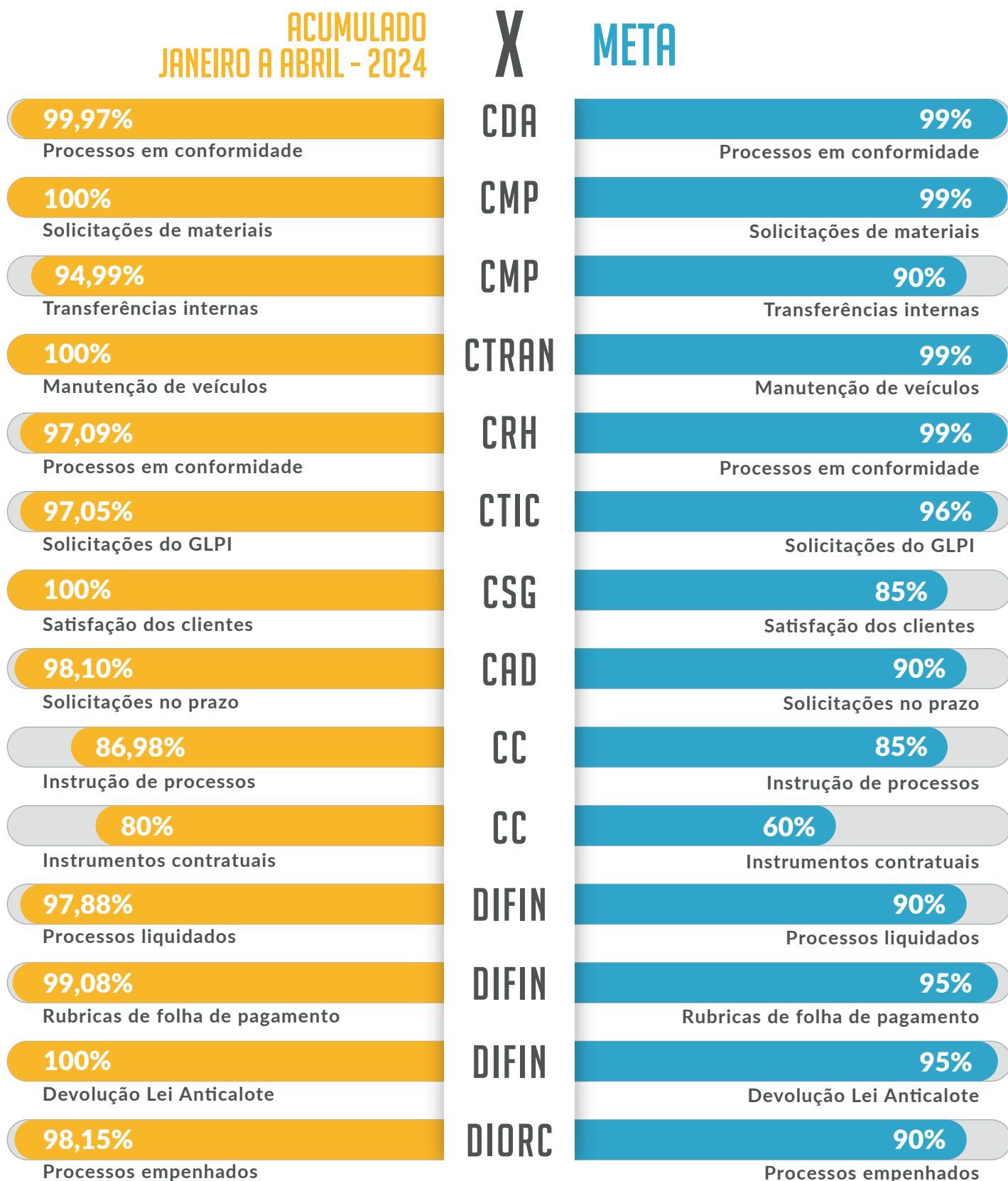
Numa segunda etapa, foi realizada consultoria com a análise crítica dos indicadores de 11 áreas do SGQ-PGE, sendo feita a revisão das fichas técnicas atualmente utilizadas e proposição de novos indicadores para as áreas. Ao final, dentre os indicadores revisados e propostos, a consultoria propôs 58 possíveis pontos de monitoramento e medição, os quais serão analisados pela alta gestão para definir quais serão usados como indicadores de desempenho.



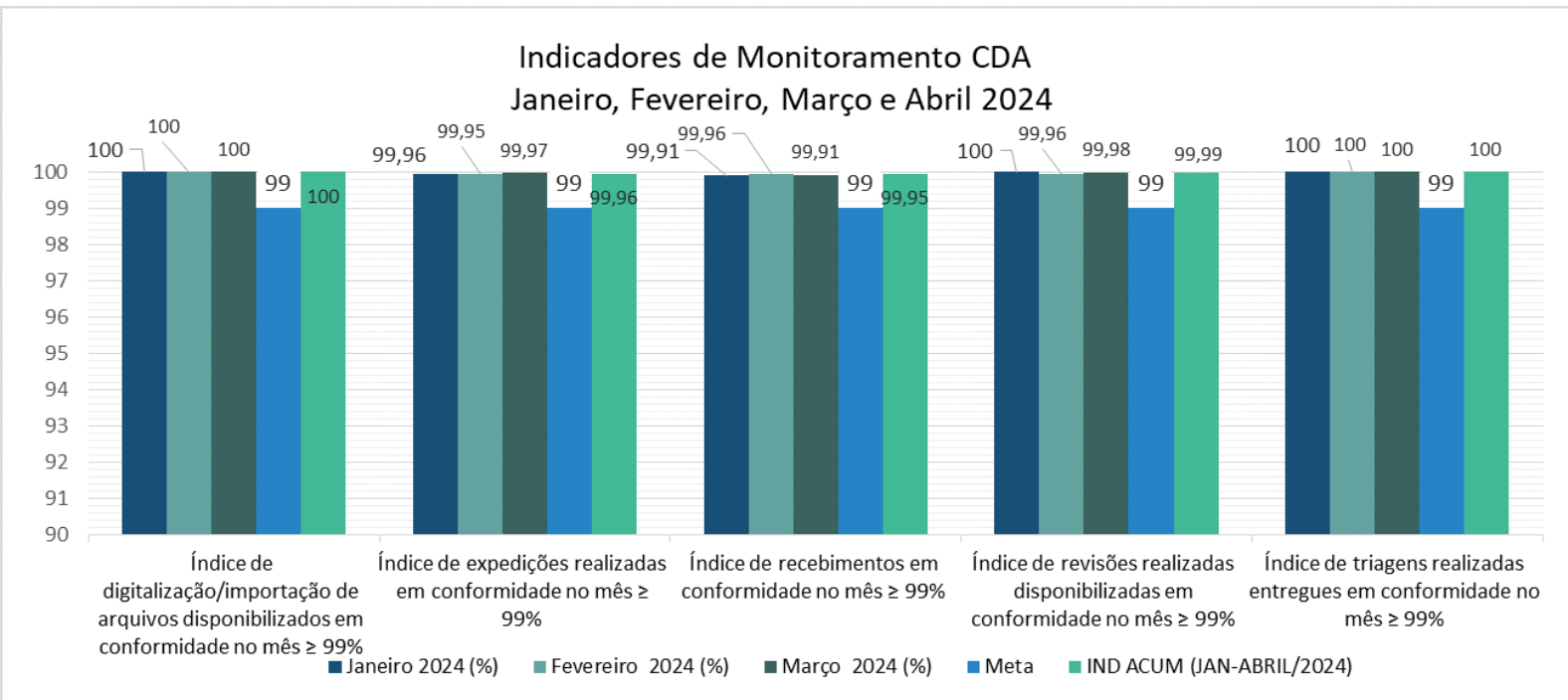


## Indicadores Acumulados do SGQ-DG/PGE

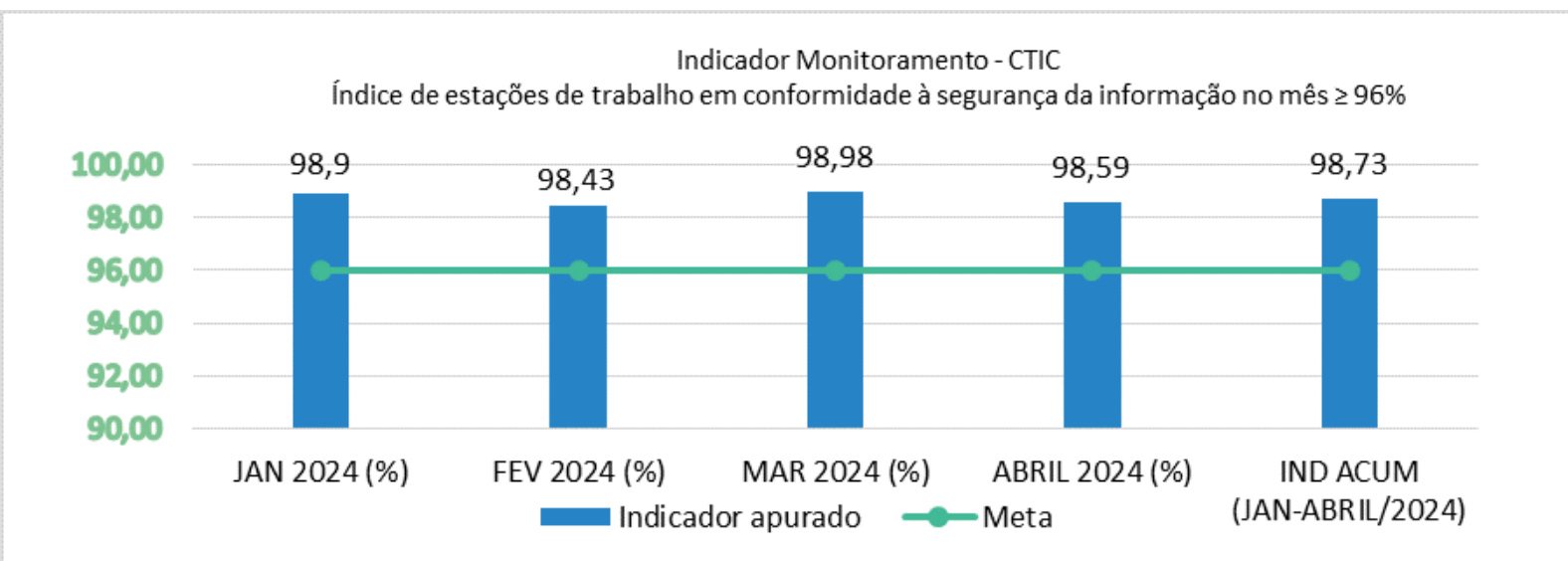
Conforme observado nos gráficos abaixo, observa-se com base nos indicadores acumulados até abril de 2024, os processos mantiveram o desempenho dentro da meta, seguindo o processo de melhoria na prestação de serviços.



## Indicadores de monitoramento do SGQ-DG/PGE



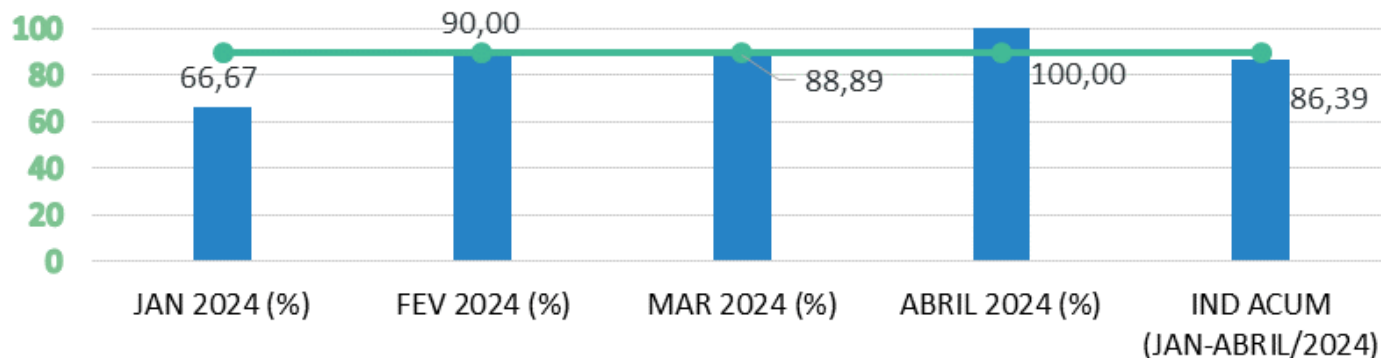
Fonte: Controle interno CDA



Fonte: Controle interno CTIC

### Indicador Monitoramento - CRH

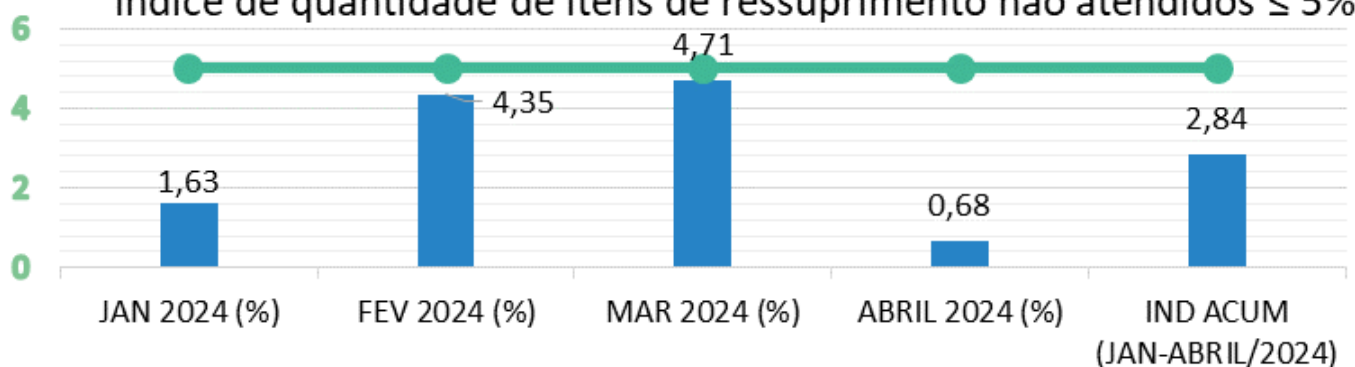
Índice de solicitações atendidas no prazo  $\geq 90\%$



Fonte: Controle interno CRH

### Indicador Monitoramento CMP

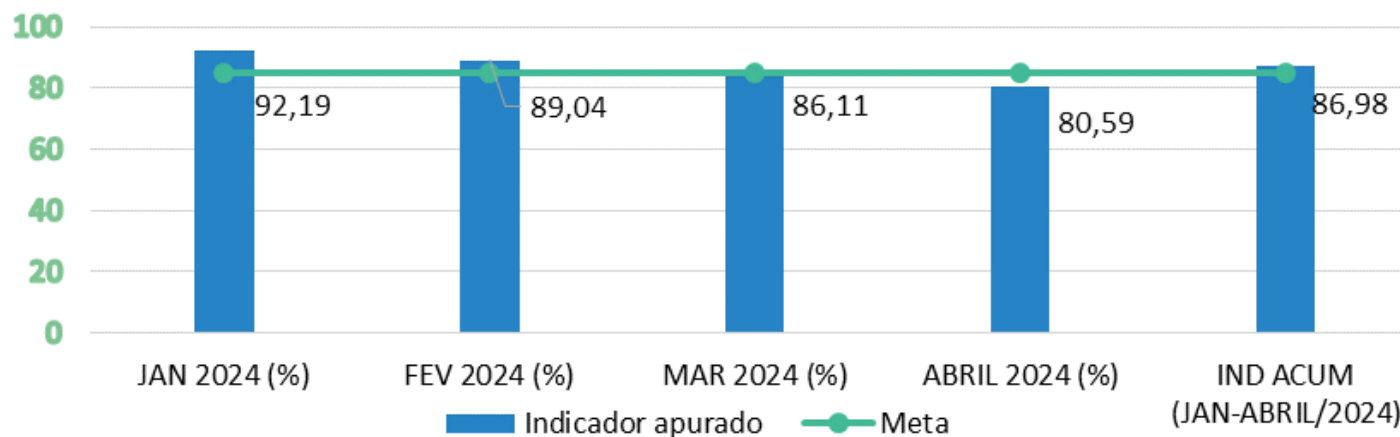
Índice de quantidade de itens de ressuprimento não atendidos  $\leq 5\%$



Fonte: Controle interno CMP

### Indicador Monitoramento - CC

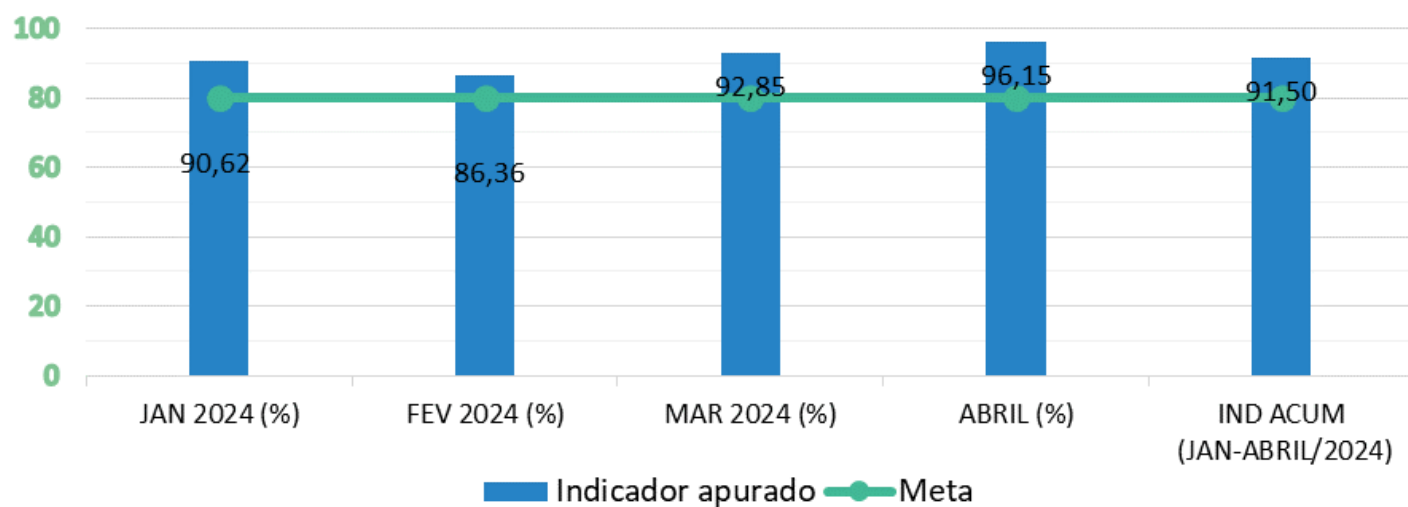
Índice de processos de pagamentos encaminhados em conformidade no mês  $\geq 85\%$



Fonte: Controle interno CC

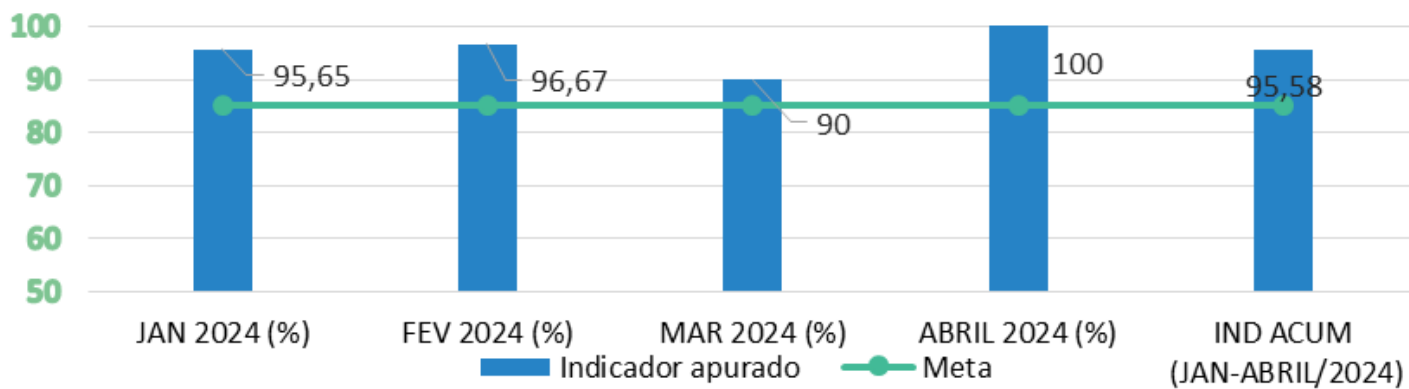


**Indicador Monitoramento - DIORC**  
**Índice de Declarações do Ordenador de Despesa disponibilizadas em conformidade**  
**≥ 80%**



Fonte: Controle interno DIORC

**Indicador Monitoramento - DIFIN**  
**Índice de solicitações de diárias autorizadas em conformidade no mês ≥ 85%**



Fonte: Controle interno DIFIN

Com a

# Palavra....

“A gestão da qualidade trouxe diversos impactos positivos para o meu trabalho como: a padronização dos procedimentos, a preocupação com a rastreabilidade dos fatos ocorridos e a ampliação da minha visão sobre os nossos clientes e de como atendê-los com efetividade.”

**Fernanda Souza**

Analista de Procuradoria, Contabilista, Especialista em Perícias Contábeis Judiciais e Extrajudiciais, lotada na Diretoria de Finanças.



**Informe da Qualidade:** Como membro da equipe da DIFIN, você teve participação ativa na implementação da gestão da qualidade no setor. Como você descreve a experiência de implantação dos requisitos da Norma ISO 9001:2015 na Diretoria de Finanças?

**Fernanda Souza:** Desafiadora. Apesar de sabermos dos variados benefícios e das melhorias que o sistema tende a trazer para o setor e a organização, para que essas melhorias se materializem de forma “perfeita” é essencial se despir de qualquer vaidade. Além da implementação das novas rotinas trazidas ou aprimoradas pela norma, é importante que seja realizado um levantamento constante de todos os problemas e dificuldades do setor, a fim de minimizá-los. E para tornar tudo isso possível, foi preciso “otimizar” o tempo entre a rotina já existente e os novos desafios de estudo e planejamento que a ISO 9001:2015 requeria. Mas acredito que, trazer a ISO 9001:2015 para a Diretoria de Finanças de uma organização pública, foi um dos maiores acertos.

**Informe da Qualidade:** A gestão da qualidade produz mudanças na filosofia de trabalho de algumas organizações e das pessoas. Como a qualidade impactou no seu trabalho individualmente?

**Fernanda Souza:** Sempre acreditei que os sistemas que já são empregados no setor privado deveriam também, lógico que respeitadas as individualidades de cada organização, ser aplicados para a administração pública. A gestão da qualidade trouxe diversos impactos positivos para o meu trabalho como: a padronização dos procedimentos, a preocupação com a rastreabilidade dos fatos ocorridos, a verificação do trabalho (pensando em ações preventivas referente aos possíveis problemas) e na ampliação da minha visão sobre os nossos clientes e de como atendê-los com efetividade.

**Informe da Qualidade:** O serviço público tem recebido demandas cada vez mais complexas e que exigem soluções inovadoras. Nesse sentido, você considera que o serviço público pode utilizar a gestão da qualidade como forma de atender às necessidades da população?

**Fernanda Souza:** Sem dúvidas! A gestão da qualidade tem como foco o cliente, algo intrínseco ao serviço público, que tem por objetivo atender cada vez melhor a população. Planejar, aprimorar, analisar são fundamentos essenciais para o aperfeiçoamento tanto quantitativo quanto qualitativo dos serviços que são ofertados. Acredito que a ampliação do escopo do sistema para outros setores/unidades da PGE e de outras estruturas da administração pública estadual contribua para a otimização dos serviços que são ofertados para toda a população.

# Balanço das Atividades



## Reuniões realizadas

**30/01/2024** - Reunião de Análise de Produto Não Conforme

**31/01/2024** - Reunião de Alinhamento Pesquisa de Satisfação CDA, CTRAN, CSG

**31/01/2024** - Reunião de Alinhamento CDOP e CQ - Cronograma de Revisão do POPs

**02/02/2024** - Reunião de Análise Crítica

**06, 07 e 08/02/2024** - Reunião de Orientação do Gestor - CSG

**21/02/2024** - Sexta da Qualidade – CSG e CTRAN

**07/03/2024** - Visita da Qualidade – CAD

**08/03/2024** - Reunião de Alinhamento Plano de Gerenciamento de Mudanças CC

**11, 13, 25 e 27/03/2024** - Oficina de Indicadores

**15/03/2024** - Sexta da Qualidade – CRH e CAD

**19/04/2024** - Reunião de Alinhamento Plano de Gerenciamento de Mudanças CRH

**01/04/2024** - Bate-papo com Qualidade

**09/04/2024** - Reunião de Análise de Produto Não Conforme

**10, 17, 24/04/2024** - Consultoria de Indicadores

**11/04/2024** - Reunião de Alinhamento Apresentação do Sistema Target

**12 e 22/04/2024** - Reunião Gerencial Plano de Ação do Bate-papo com Qualidade

**19/04/2024** - Sexta da Qualidade – DIFIN e CC

**30/04/2024** - Sexta da Qualidade – CQ, CDA e DG

## Documentos revisados

### Revisão 34, 35 e 36

Lista Mestra de Documentos do SGQ

### Revisão 18

Objetivos da Qualidade

### Revisão 09

Plano de Comunicação

### Revisão 02

Formulário de Avaliação de Produto Não Conforme

### Revisão 02

Informação Documentada CTRAN

### Revisão 10

Lista Mestra de Requisitos Estatutários e Regulamentares

### Revisão 15

Manual da Qualidade

### Revisão 01

Cronograma Anual de Auditorias 2024





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.



PROCURADORIA GERAL  
DO ESTADO DA BAHIA

