

► Resultado da Pesquisa de Satisfação SGQ-DG/PGE

No período de 04 a 30/04 foi realizada pesquisa de satisfação dos clientes internos, através de questionário eletrônico, encaminhado a todos os membros do corpo funcional da Procuradoria Geral do Estado (PGE) para avaliar os processos das Coordenações de Distribuição e Atendimento (CDA), Material e Patrimônio (CMP), Recursos Humanos (CRH) e Transportes (CTAN).

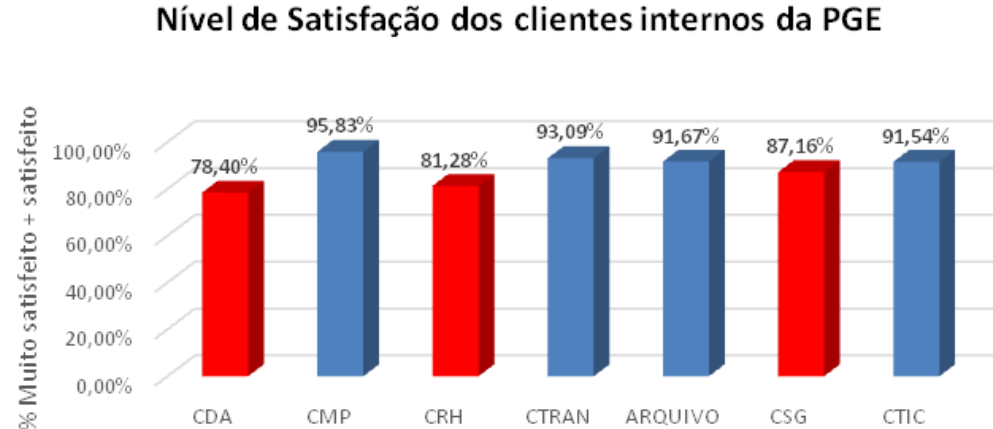
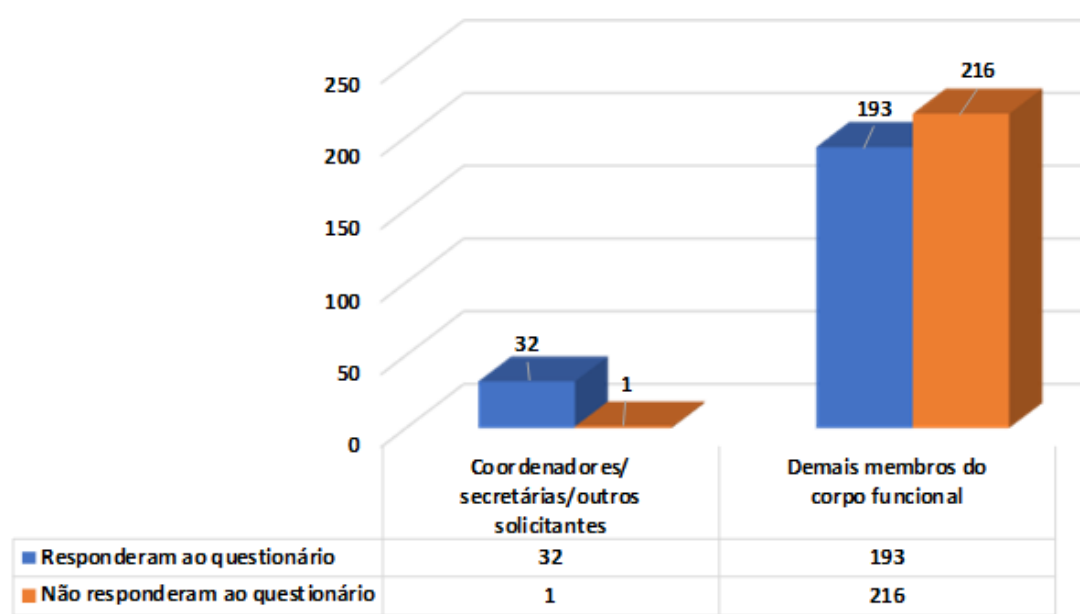
Na oportunidade, foram avaliados os processos pertencentes às Coordenações de Tecnologia da Informação e Comunicação (CTIC), Serviços Gerais (CSG) e Arquivo e Documentação (CAD), que, desde 2018, estão se estruturando para se adequar aos requisitos da norma NBR ISO 9001:2015 e inserir seus processos no escopo do SGQ.

▼ Índice de participação na pesquisa

Das pessoas entrevistadas, verificou-se que 96,96% avaliaram os serviços prestados pela CMP/CTAN/CDA/CAD, enquanto 50,90% avaliaram a CRH, CTIC e CSG.

▼ Indicadores de satisfação apurados

Com base na consolidação dos resultados, sendo excluídos os critérios "não se aplica", foram apurados os seguintes indicadores:

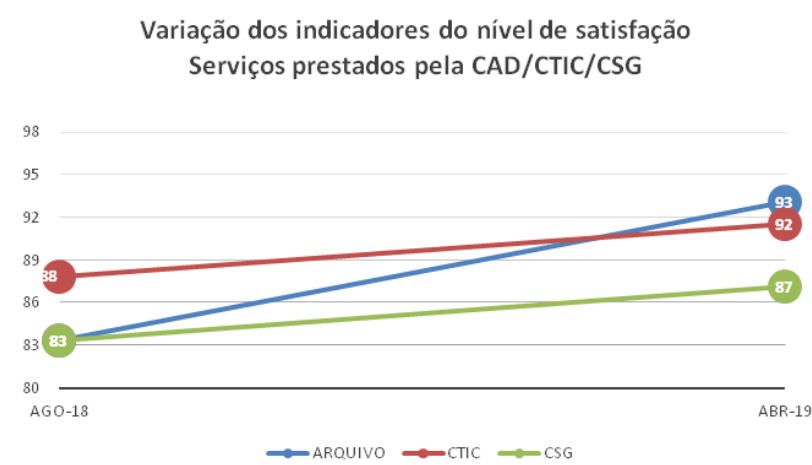
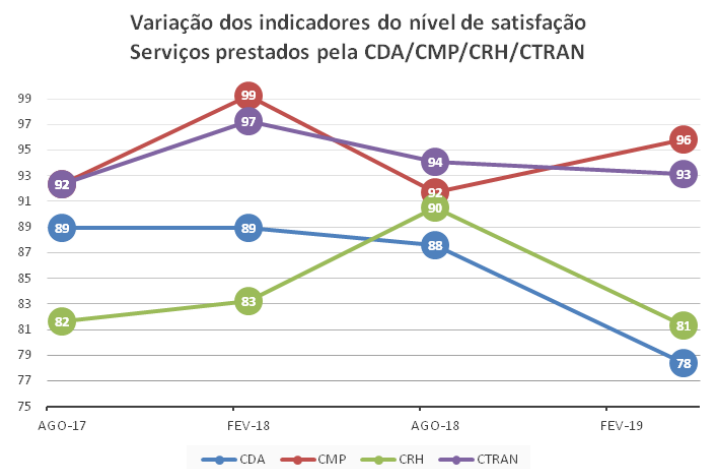


Do gráfico acima, observa-se que das unidades certificadas duas alcançaram a meta, CMP e CTAN, tendo por base a meta de maior ou igual a 90% dos itens avaliados como Satisfeito e Muito Satisfeito. Nas unidades da CTIC, CSG e CAD, se for considerada a mesma meta estabelecida para as certificadas, observa-se o alcance da meta pelas unidades CAD e CTIC.

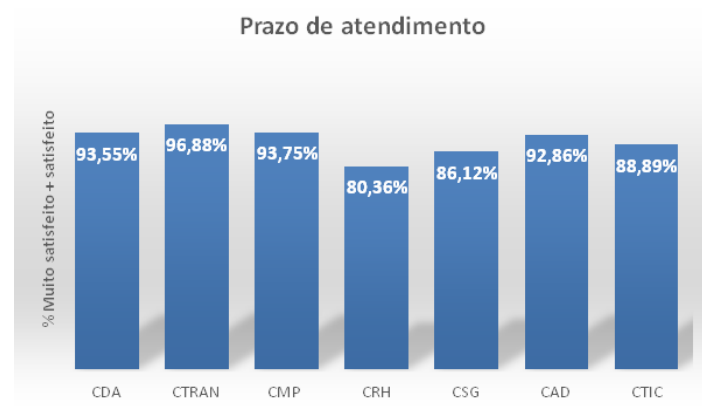
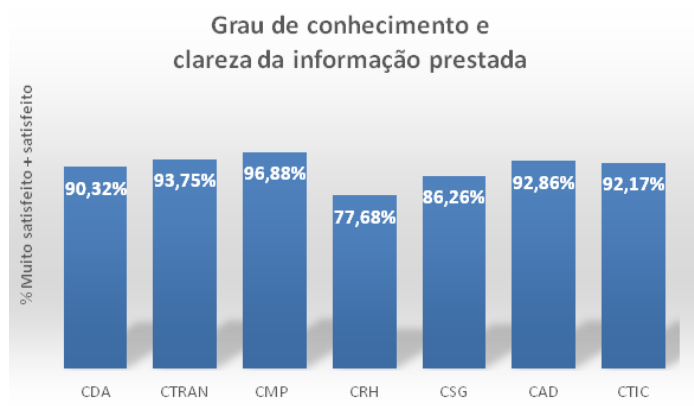
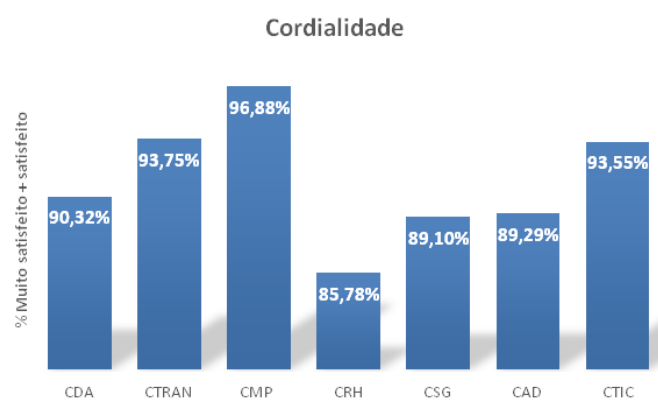
▼ Variação dos indicadores apurados

No dia 25/04 durante reunião realizada com os Diretores Geral e Administrativo, coordenadores e coordenação da qualidade, foram avaliados indicadores apurados, as respectivas variações, e discutidos aspectos que mais impactaram na redução do desempenho.

Quanto à CDA, considerou-se que a queda estava relacionada às avaliações recebidas sobre os serviços de cadastro de processo, apesar de não ter havido registros pontuais de insatisfação, neste aspecto. Na CRH, verificou-se também redução no indicador relacionada com diversas modificações de rotina decorrentes da implantação do sistema RH Bahia.

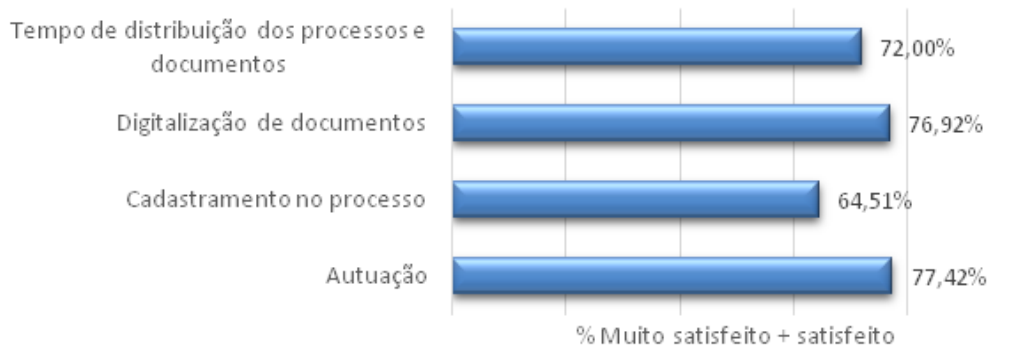


▼ Indicadores apurados nas unidades por critérios

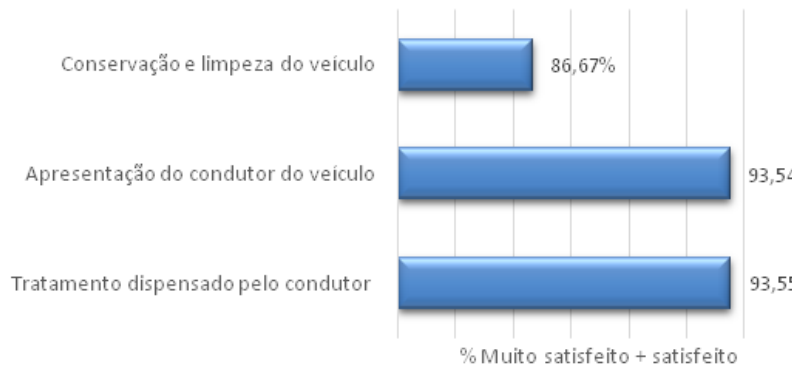


Com relação aos serviços específicos da CDA e CTAN, apurou-se os seguintes indicadores:

CDA - aspectos específicos



CTAN - aspectos específicos



► Plano de Ação

Foram definidas ações de melhoria, implantadas no Sistema Gerencial (Channel), tendo por base os comentários registrados pelos clientes internos nas pesquisas.

Com a realização desta pesquisa, o SGQ-DG/PGE cumpre o requisito da norma ISO 9001:2015 e busca garantir a qualidade dos serviços prestados e a melhoria contínua dos processos.