



INFORME DA **QUALIDADE**

SGQ-PGE passa por Auditoria Interna

Nos dias 28, 29 e 30 de agosto, bem como em 02 e 10 de setembro, o Sistema de Gestão da Qualidade da PGE passou por auditoria interna com o objetivo verificar, de forma amostral, a conformidade do sistema em relação à norma ISO 9001:2015. A auditoria foi realizada conforme programado nos processos das unidades certificadas - CDA, CMP, CTRAN, CRH, CTIC, CAD, CSG (RECEPÇÃO), CC, DIFIN, DIORC – através da verificação de documentos, rastreabilidade dos registros, além de entrevistas com gestores e colaboradores.

A reunião de encerramento ocorreu no dia 16/09, no Auditório Paulo Spínola, momento no qual a auditora Fátima Maia, da empresa FMG Serviços Empresariais, pôde apresentar os apontamentos de auditoria aos gestores e, especialmente, às equipes do SGQ. Na oportunidade, Ana Falcão, Diretora Geral, destacou a participação das equipes nessa reunião como forma de incentivar o engajamento dos colaboradores em relação ao sistema e o comprometimento com a busca da melhoria contínua.

A auditora concluiu que o “Sistema de Gestão da Qualidade da PGE está mais consolidado e maduro em relação à capacidade dos gestores de monitorar e avaliar o desempenho de seus processos e da satisfação das partes interessadas e tomar decisões mais abalizadas a partir dessas informações”, destacando também os seguintes pontos:

- Frequência das reuniões gerenciais com definição e acompanhamento de plano de ação;
- Encontros com os clientes internos para mapeamento de suas necessidades/expectativas;
- Melhoria da comunicação interna através projeto Juntos Somos Melhores DG;
- Inclusão do SGQ no processo de revisão do planejamento estratégico.



Foram apontadas 12 (doze) não conformidades, a maioria relativas a ausência de registros formais de treinamento, e 46 (quarenta e seis) oportunidades de melhoria, sendo a maioria voltada à revisão de Procedimentos Operacionais e Informação Documentada.

Após análise crítica das informações da auditoria, os gestores e a alta direção elaboraram plano de ação, com objetivo de deixar o sistema mais alinhado com os requisitos da norma, bem como de aperfeiçoar a qualidade da prestação de serviços e aumentar satisfação dos clientes.

Capacitação: Excelência no Atendimento de Recepção

Com o objetivo de aprimorar os serviços prestados na recepção do edifício sede da PGE (recepção principal e do Gabinete), foi implementado treinamento aos recepcionistas no dia 31/07/24, o qual abordou as habilidades necessárias para o bom atendimento e os procedimentos operacionais padrão da área.

O treinamento foi conduzido pelo Analista de Procuradoria, Cássio Sousa, e pela Diretora Administrativa, Carine Cardoso, contando com a participação do Coordenador de Serviços Gerais, Geraldo Neto e membros de sua equipe.

Foram abordados temas importantes, dentre eles: o impacto do atendimento da recepção na imagem institucional, estrutura organizacional da PGE, função da recepção, manual de atendimento da PGE, boas práticas de atendimento ao público, apresentação pessoal, noções de gestão da qualidade, etc.

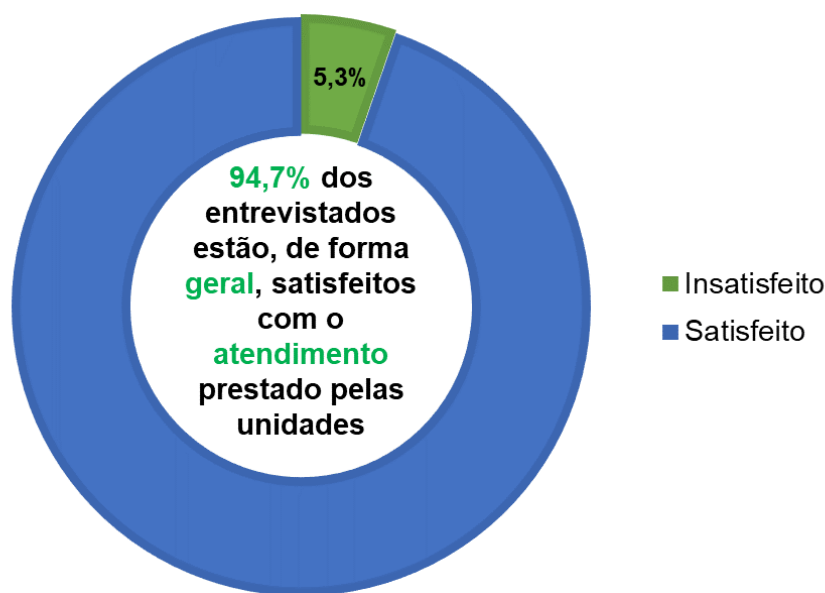
Além disso, houve parceria com os gestores das áreas finalísticas e outros setores demandantes do serviço de recepção, para que eles pudessem dar sugestões de melhoria e apresentar as atribuições das respectivas unidades, melhorando assim a compreensão dos recepcionistas quanto à estrutura da PGE e seu papel institucional.



Na oportunidade, foram abordados os seguintes temas: estrutura e funções da PGE, qualidade no atendimento ao público, perfil e habilidades desejadas do agente de portaria, regras de uso do estacionamento da PGE.



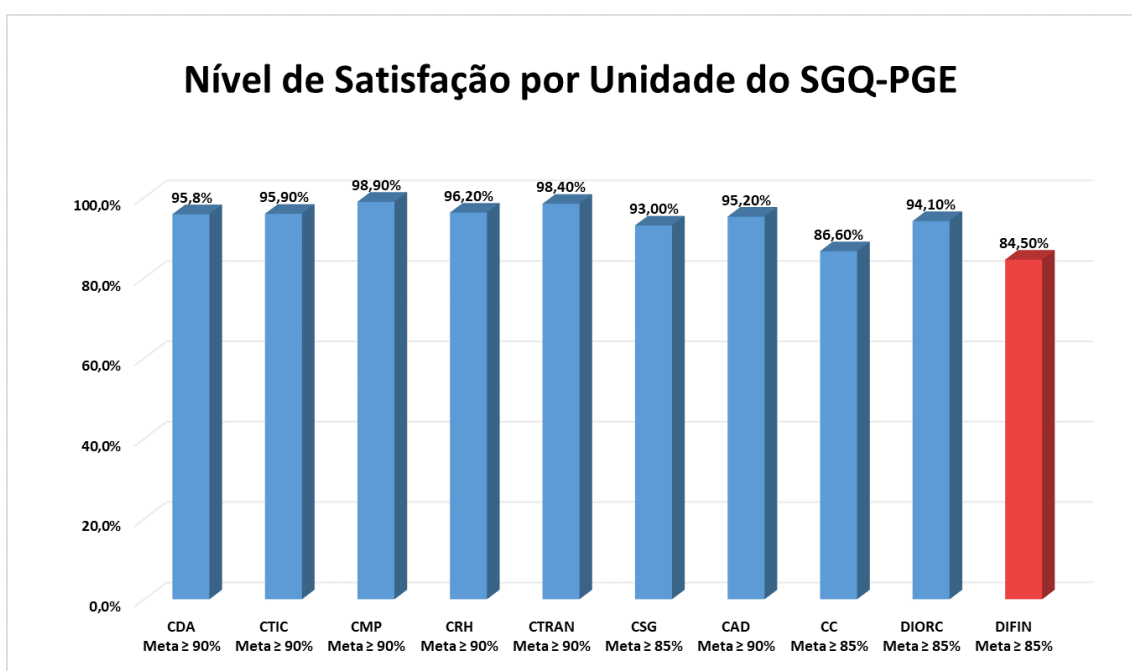
SGQ divulga resultados da Pesquisa de Satisfação 2024



Fonte: Superintendência de Estudos Econômicos e Sociais da Bahia – SEI.

No período de 18 de junho a 23 de agosto de 2024, o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) aplicou a pesquisa para avaliar a satisfação dos clientes internos em relação aos serviços prestados pelas áreas certificadas e, com base na consolidação dos resultados, observa-se que, no geral, o SGQ-PGE conta com um nível de satisfação de 94,70% dentre os usuários de seus serviços. Esse patamar elevado no nível geral de satisfação demonstra o comprometimento do Sistema com a qualidade dos serviços prestados.

Abaixo, estão demonstrados os níveis de satisfação por unidade:



SGQ divulga resultados da Pesquisa de Satisfação 2024

Dos comentários enviados pelos clientes, constata-se que, em relação a 2023, houve uma redução de 4,34% no número de reclamações. Já os elogios e sugestões, aumentaram 10,25% e 47,36%, respectivamente.

No dia 26/09, os dados da Pesquisa e o Plano de Ação para trabalhar as oportunidades de melhoria foram apresentados ao corpo funcional da PGE pela Diretora Geral, Ana Falcão, Coordenadora da Qualidade, Cristiane Matos, e pelo Coordenador de Pesquisas Especiais da Superintendência de Estudos Econômicos e Sociais da Bahia, Jackson Conceição, que forneceu apoio técnico na elaboração e aplicação da Pesquisa.

Na oportunidade, foram apresentados os canais para registro de elogios, sugestões e críticas do SGQ: e-mails institucionais, telefones institucionais, Pesquisas de Satisfação da CDA (atendimento ao público externo), CSG (recepção) e CTRAN (serviço de transporte); Pesquisa de Satisfação do SGQ e Fale Conosco Gestão da Qualidade (QR Code disponível na intranet e em diversos pontos da PGE).



Com a Palavra....

“A certificação na norma ISO 9001:2015 contribuiu na identificação e atendimento das expectativas e necessidades dos clientes internos. Passamos a monitorar continuamente o feedback dos nossos clientes, ajustando os processos para melhorar a satisfação.”

Maurício Pereira

Coordenador de Tecnologia da Informação e Comunicação da PGE
Graduado em Administração pela Universidade de Salvador – UNIFACS



Informe da Qualidade: Maurício, um dos focos da gestão da qualidade é o relacionamento com o cliente e satisfação de suas expectativas. Como a certificação da CTIC na norma ISO 9001:2015 impactou na relação da unidade com seus clientes?

Maurício Pereira: A certificação na norma ISO 9001:2015 contribuiu na identificação e atendimento das expectativas e necessidades dos clientes internos. Passamos a monitorar continuamente o feedback dos nossos clientes, ajustando os processos para melhorar a satisfação. Isso ficou claro para nós ao constatar o aumento nos números do Indicador de Satisfação da CTIC ao longo tempo, pois saímos de uma taxa da aprovação de 87,89%, em 2018, para 95,90%, em 2024.

Informe da Qualidade: Quais ações de melhoria contínua implantadas na CTIC você destacaria como decorrentes dos canais de comunicação com o cliente (Pesquisa de Satisfação SGQ, Bate-papo com a Qualidade e Fale Conosco Gestão da Qualidade)?

Maurício Pereira: O Bate-papo com a Qualidade proporcionou interações diretas com os clientes internos, principalmente nas áreas finalísticas, gerando um entendimento mais detalhado das suas demandas e expectativas. Com base nas sugestões e críticas recebidas, a CTIC realiza reuniões gerenciais quinzenais e elabora planos de ação para implementação de melhorias. Dentre as ações que decorrentes do feedback dos clientes, podemos destacar a otimização do sinal da rede de Wi-Fi, utilização do GLPI para reserva de sala de reunião, divulgação de orientações sobre a abertura de chamados no GLPI e a implementação de treinamento de informática básica aos estagiários.

Balanço das Atividades



Consultoria

Aprimoramento dos indicadores de desempenho - CTIC, CMP, CTRAN e CSG - 02/05/2024

Dias da Qualidade (reuniões gerenciais)

Sexta da Qualidade - DA e DG - 03/05/2024

Quinta da Qualidade - CSG e CTRAN - 09/05/2024

Sexta da Qualidade - CDA, DIFIN e DIORC - 09/08/2024

Quinta da Qualidade - CTRAN, CAD e CRH - 15/08/2024

Segunda da Qualidade - DG, CQ e CTIC - 19/08/2024

Quarta da Qualidade - CSG, CMP, CC - 21/08/2024

Visita da Qualidade

Visita da Qualidade - DIFIN, CMP e DIORC - 08/05/2024

Documentos Revisados

Cronograma Anual de Auditorias 2024 Lista Mestra de Documentos do SGQ (Rev. 38)

Procedimentos Operacionais Padrão e Entradas e Saídas

- CDA (01,02 e 03)
- CAD (01,02 e 03)
- CTIC (01 e 02)
- CSG (06)

Procedimentos Sistêmicos 02 (Rev. 12) e 04 (Rev. 05)

Objetivos da Qualidade (Rev. 20)

Lista Mestra de Requisitos Estatutários e Regulamentares (Rev. 11)

Formulário 03 - Plano de Auditoria Interna (Rev. 02)

Balanço das Atividades



Reuniões

Reunião de Avaliação PNC - 05/07/2024
Reunião de Análise Crítica - 12/07/2024
Reunião de Alinhamento – CQ, CTRAN - 07/08/2024
Reunião Gerencial SGQ/CDOP – Elaboração de OKR para o SGQ - 04/09/2024
Reunião de check-in OKR - SGQ/CDOP - 11/09/2024
Reunião de check-in OKR - SGQ/CDOP - 20/09/2024
Reunião para Melhorias da Pesquisa SGQ 2025 – DG, CQ, CDOP, SEI - 26/09/2024

Auditorias

Abertura da Auditoria Interna 2024 - 28/08/2024
Diretoria Geral, CQ e CRH - 28/08/24
CTAN, CAD – 29/08/2024
DIFIN, DIORC, CMP – 30/08/2024
CTIC, CSG – 02/09/2024
Contratos - 09/09/2024
CDA – 10/09/2024
Encerramento da Auditoria Interna 2024 - 16/09/2024

Eventos

Palestra de abertura do projeto Eu sou a DG 2024 - 17/05/2024
Apresentação do NOVO Sistema de Diárias (RH Bahia) - 04/07/2024
Oficina "Eu sou a DG" - 10/07/2024
Palestra Conhecendo o Sistema de Gestão da Qualidade da PGE-BA (para novos servidores) – 14/08/2024
Oficina "Eu sou a DG" - 26/08/24
Oficina "Eu sou a DG" - 27/08/24
Oficina "Eu sou a DG" - 28/08/24
Evento de Apresentação Resultado da Pesquisa SGQ 2024 - 26/09/2024

Balanço das Atividades



Treinamentos

Fortalecimento de Lideranças do SGQ - 27/05/2024

Fortalecimento de Lideranças do SGQ - 29/05/2024

Interpretação Requisitos da Norma ISO 9001:2015

- Turma 1: 17 a 19/06/2024

- Turma 2: 19 a 21/08/2024

Orçamento Descomplicado – DIORC | Execução do orçamento - 14/05/2024

Cá entre nós - Coord. de Contratos | Boas práticas em instrução de processos - 23/05/2024

Organizar e racionalizar arquivos - Coord. do Arquivo | Descarte de documentos - 28/05/2024

DIFIN responde: Diárias - 12/06/2024

DIFIN responde: Adiantamentos - 16/07/2024

Chega de "Ouvi Dizer" - CRH pra você! | Aposentadoria e Abono Permanência - 24/07/2024

Cá entre nós - Coord. de Contratos | Aditivos e Apostila - 25/07/2024

Gestão documental - Coord. do Arquivo | Abertura de chamado pelo GPLI – Vamos desconstruir! - 30/07/2024

Excelência no Atendimento de Recepção – 31/07/2024

Qualidade no Atendimento de Portaria -14/08/2024

Orçamento descomplicado | Elaboração da LOA! - 14/08/2024

Precisamos falar sobre Diárias - 28/08/2024

Chega de "Ouvi Dizer" - CRH pra você! | Afastamento Licença Médica INSS e Junta Médica - 06/09/2024

Cá entre nós - Coord. de Contratos | Boas práticas de gestão e fiscalização de contratos - 26/09/2024

Chega de "Ouvi Dizer" - CRH pra você! | Esclarecendo dúvidas sobre Estágio - 27/09/2024



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

