



INFORME DA QUALIDADE

SGQ passa a integrar o planejamento estratégico da PGE

Ao longo do ano de 2024, a Procuradoria Geral do Estado fez a revisão de seu Planejamento Estratégico, definindo o caminho a ser trilhado para atingir os grandes objetivos institucionais. Nesta oportunidade, a PGE decidiu incorporar o Sistema de Gestão da Qualidade à sua estratégia de longo prazo, integrando as ferramentas de gestão para que haja sinergia e alinhamento aos propósitos organizacionais.

Como resultado nessa integração, o SGQ aderiu à metodologia OKR (Objetivos e Resultados-chave), o que permite um acompanhamento mais eficaz das metas e o alinhamento das ações, promovendo maior clareza na definição de ações a serem implementadas.



Assim, o SGQ foi vinculado a um dos objetivos estratégicos da PGE e definidos seus OKRs, a saber:

- Aprimoramos o acesso à informação e aos serviços prestados pela PGE para atendermos os nossos usuários com excelência (Objetivo Estratégico da PGE)
- Ampliamos a certificação ISO de 10 para 15 unidades (OKR para 4 anos - SGQ)
- Concluímos a sensibilização e planejamento das ações necessárias à certificação da norma ISO9001 dos processos das unidades envolvidas (OKR Anual 2024 - SGQ)

A incorporação do SGQ ao planejamento estratégico demonstra o reconhecimento de sua contribuição para o alcance dos objetivos organizacionais, comprovando ser uma ferramenta gerencial eficaz e voltada à excelência da prestação dos serviços públicos.

Projeto “Juntos Somos Melhores DG”

O projeto “Juntos Somos melhores DG” foi pensando e desenvolvido durante todo o ano de 2024, com o objetivo de fortalecer a comunicação, a disseminação de informações e integração entre as áreas da PGE, visando otimizar os processos e procedimentos da PGE. Alinhado com o princípio da melhoria contínua, o projeto busca de forma eficiente, envolver e informar todo corpo funcional, através das unidades que compõem a Diretoria Geral. Com isso, foram realizadas rodadas de apresentações com temáticas específicas.

Unidades	Encontros	Quantidades
DIFIN	DIFIN responde – Adiantamento Precisamos falar sobre Diárias	10 encontros
CRH	Chega de "Ouvi Dizer" - CRH pra você!	7 encontros
CMP	Gestão de Material e Planejamento	1 encontros
CAD	Gestão Documental - Como organizar os documentos	3 encontros
DIORC	Orçamento Descomplicado	4 encontros
Contratos	Cá entre Nós	7 encontros

O projeto “Juntos Somos Melhores DG” reflete o compromisso com a política e objetivos da qualidade, através do aprimoramento e a inovação dos produtos/serviços da gestão pública, visando a satisfação dos clientes e/ou colaboradores.

Manutenção da Certificação ISO 9001:2015



Reunião de Abertura da Auditoria Externa

Este ano foram realizadas 02 (duas) auditorias de verificação da conformidade do SGQ em relação aos requisitos da norma ABNT NBR ISO 9001:2015, sendo 01 (uma) interna realizada por empresa especializada e outra externa sob responsabilidade do organismo certificador, Instituto Baiano de Metrologia e Qualidade – IBAMETRO.

A auditoria interna foi realizada com o viés mais detalhado nos processos internos e na adequação às melhores práticas, enquanto a auditoria externa foi voltada à supervisão da conformidade, garantindo a manutenção da certificação da PGE.



Auditoria Externa

Alinhamento gerencial para melhoria nos serviços de transporte

Com a perspectiva de melhoria contínua na prestação dos serviços de transporte, no dia 20/11 foi realizado um encontro que reuniu os motoristas e equipe de gestão da Coordenação de Transportes, visando reforçar a importância da qualidade do serviço prestado. Na oportunidade, a Diretora Geral da PGE, Ana Falcão, e Diretora Administrativa, Carine Cardoso, conversaram sobre pontos importantes para o aprimoramento das operações e satisfação dos usuários, dentre os quais cabe destacar:

Responsabilidade com o instrumento de trabalho

Ênfase na importância do zelo pelo patrimônio público, através de ações de manutenção preventiva e corretiva dos veículos oficiais.

Responsabilidade com o cliente

Destacando o papel fundamental de tratar os usuários com respeito, empatia e urbanidade, garantindo um atendimento eficaz.

Compromisso com o deslocamento/trajeto

Reforçando a necessidade de cumprir os horários, buscar a melhor trajeto e informar ao cliente a rota que será realizada.

Compromisso com o serviço público

Reafirmando o compromisso com a excelência no serviço público prestado através do cumprimento dos procedimentos operacionais padrão.

FOCO NA MELHORIA

Alinhamento gerencial para melhoria nos serviços de transporte



Treinamento com os motoristas

CAD promove visitação a instituições de preservação de informações e cultura

Com o intuito de fomentar o aprendizado prático e enriquecimento cultural do corpo técnico da unidade, a Coordenação de Arquivo e Documentação (CAD) implementou durante o ano de 2024, o projeto de visitação a instituições de preservação de informações e cultura, reforçando a importância da conservação da memória institucional através da gestão documental, quais sejam:

- Arquivo Público da Bahia: observação da guarda, tratamento e recuperação/restauração de documentos históricos danificados;
- Museu de Arte Moderna (MAM): conhecimento da trajetória da cultura na Bahia através de visita a exposição de obras de artistas modernos, dentre outras atividades.



CAD - Visitação aos Centros de Informação

Retrospectiva SGQ 2024

Neste encerramento de mais um ciclo, apresentamos de forma sintética alguns resultados positivos alcançados pelas unidades que compõem o Sistema de Gestão da Qualidade em 2024:

CQ:

- Integração do SGQ ao Planejamento Estratégico da PGE;
- Realização de treinamento de indicadores de desempenho para todos os gestores do SGQ;
- Reestruturação dos Indicadores de desempenho através de consultoria especializada;
- Realização de visitas da qualidade para disseminação da cultura da qualidade;
- Realização das atividades que culminaram na manutenção da Certificação ISO 9001;
- Apresentação do SGQ para a área finalística visando a ampliação do sistema;
- Acompanhamento das auditorias interna e externa realizadas por empresa especializada e organismo certificador;
- Realização da pesquisa para avaliar a satisfação dos clientes internos em relação aos serviços de apoio administrativo.

CMP:

- Melhoria na comunicação com as unidades, através de apresentação e orientação de temas ligados à área do Projeto “Juntos Somos Melhores DG”;
- Otimização do Almoxarifado e Gestão de Estoque através da realocação de materiais, otimizando o espaço físico, visando a melhoria contínua;
- Substituição gradativa das etiquetas provisórias e/ou danificadas por plaquetas de patrimônio;
- Revisão do catálogo de materiais do sistema almoxarifado.gov com a realização de ajustes necessários para dar praticidade aos usuários formalizarem suas respectivas solicitações;
- Aquisições e incorporações importantes ao patrimônio, bem como disponibilização de mobiliários e equipamentos nas reformas e mudanças de layout.

Retrospectiva SGQ 2024

CRH:

- Prestação de suporte operacional no processo seletivo REDA 001/2024 para contratação de 96 servidores nas funções de Analista e Assistente de Procuradoria;
- Realização do projeto “Chega de Ouvir Dizer, CRH para Você”, com apresentações para todo o corpo funcional da PGE, através de temáticas específicas, objetivando informar, orientar e esclarecer dúvidas;
- Elaboração do catálogo de serviços da CRH a ser disponibilizado para todos os servidores;
- Participação do “Comitê de Equidade de Gênero, Raça e Diversidade – GEGRD” responsável pela elaboração e implementação de políticas, capacitações e ações de sensibilizações a respeito de letramento racial e demais questões pertinentes ao combate do racismo;
- Revisão de parte dos procedimentos operacionais padrão e fluxos.

CTIC:

- Contratação de empresa especializada em Segurança da Informação, com a implementação de um Centro de Operações de Segurança (SOC);
- Aquisição de 25 máquinas avançadas para a área de desenvolvimento de software da PGE;
- Implantação de novo sistema de CFTV (PGE Sede) – câmeras;
- Aquisição de equipamento de pesquisa de satisfação para a recepção da PGE;
- Implantação de minicurso de informática para os estagiários.

CDA:

- Assunção da Gestão da Central de Atendimento e Cobrança;
- Revisão dos fluxos e procedimentos, bem como definição de novas rotinas para melhoria do processo de cobrança;
- Padronização e disponibilização no site da PGE de modelos de requerimentos para solicitação de serviços;
- Capacitação de colaboradores para prestar atendimento de excelência;
- Preparação inicial para certificação dos serviços da Central de Atendimento e Cobrança na norma ISO 9001.

Retrospectiva SGQ 2024

CTRAN:

- Conclusão do cronograma de implementação do Projeto de Mobilidade Veicular (MOVE), sistema destinado a facilitar o gerenciamento de solicitações de transporte;
- Disponibilização do sistema para utilização do corpo funcional da PGE;
- Ampliação da mobilidade institucional;
- Monitoramento contínuo da satisfação dos clientes com as pesquisas internas;
- Implantação da pesquisa de satisfação por condutor;
- Realização do Curso de Capacitação para motoristas.

CAD:

- Gestão participativa e motivacional;
- Aprimoramento na gestão de documentos;
- Acesso ao Sistema EDOC pelos coordenadores das unidades da PGE permitindo visualização dos documentos que impactou na redução de consulta de processos;
- Fortalecimento da equipe através da rotatividade de atividades;
- Visitas a instituições de preservação de informações e cultura (Arquivo Público da Bahia e Museu de Arte Moderna);
- Visitas técnicas às unidades da PGE no interior, com o intuito de uniformizar os procedimentos, visando maior eficiência e agilidade nas operações.

CSG:

- Realização de treinamento para os colaboradores que atuam na recepção e portaria da PGE;
- Aquisição de Equipamentos e Melhorias na Infraestrutura;
- Aquisição de gerador visando ampliar a capacidade de garantia do fornecimento de energia;
- Manutenção da sinalização na via de acesso e estacionamento dos servidores, visando garantir a adequada orientação e segurança dos bens dos usuários das áreas;
- Apoio em Modificações de Layout e Infraestrutura da sede;

Retrospectiva SGQ 2024

DIFIN:

- Realização do Curso de Terceirizados em parceria com a Coordenação de Contratos;
- Implantação do novo sistema de diárias através do RHBAHIA em julho, em parceria com a Secretaria de Administração;
- Redução significativa nas liquidações de pagamentos por indenizações devido ao fomento da utilização de adiantamentos de despesas;
- Capacitação sobre diárias e adiantamentos para o corpo funcional da PGE através do Projeto “Juntos Somos Melhores DG”.

DIORC:

- Planejamento e cadastro do orçamento anual, acompanhamento das metas físicas do orçamento, monitoramento das iniciativas e metas do PPA 2024-2027;
- Adequações orçamentárias devido à insuficiência de recursos do Fundo de Modernização destinado ao custeio das despesas;
- Coordenação das atividades para elaboração do Orçamento 2025;
- Revisão dos procedimentos operacionais, bem como criação de novos Indicadores para análise buscando a melhoria contínua;
- Articulação com a Secretaria da Fazenda e de Planejamento, juntamente com a mobilização do Gabinete da Procuradora Geral, visando garantir recursos para a manutenção das atividades da instituição;
- Disseminação de informações e orientações orçamentárias através do Projeto “Juntos Somos Melhores DG”;

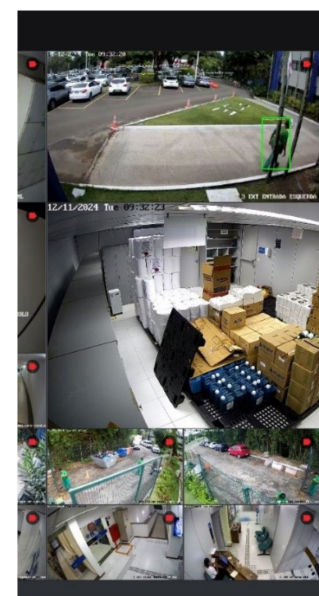
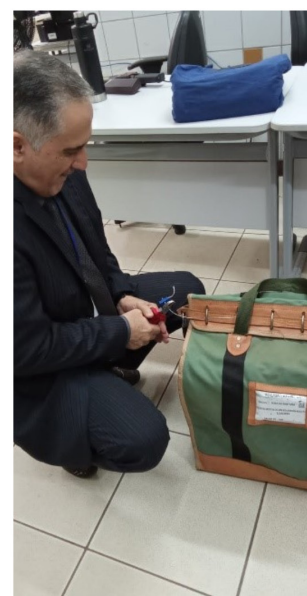
CC:

- Reorganização e Melhoria de Processos, através da atualização dos procedimentos/fluxos internos, em função da alteração legislativa;
- Elaboração e revisão dos editais de acordo com as novas minutas disponibilizadas pela Procuradoria Administrativa;
- Elaboração de Plano de Ação e Cartilha de Boas Práticas;
- Participação em diversos treinamentos diante das mudanças trazidas pela nova legislação e capacitação contínua dos colaboradores;
- Definição de objetivos trimestrais acompanhados pela Metodologia OKR;
- Realização do Projeto “Cá Entre Nós” visando orientar os servidores da PGE;
- Fortalecimento da transparência com a divulgação pública dos atos licitatórios em novos canais, como o Portal Nacional de Compras Públicas;

Implantação de Projeto de Mobilidade Veicular - MOVE

Procuradoria Geral do Estado

Diretoria Geral - DG
Diretoria Administrativa - DA
Coordenação de Serviços Gerais - CSG
Coordenação de Transportes - CTRAN





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

