



INFORME DA **QUALIDADE**

Ampliação do escopo do SGQ

Buscando difundir a cultura da qualidade, o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ-PGE) continua sendo ampliado, reafirmando o compromisso da Procuradoria Geral do Estado com a excelência na prestação dos serviços e satisfação do cliente. Nesse contexto de expansão, a Coordenação da Qualidade (CQ) iniciou os trabalhos de estruturação da Central de Atendimento e Cobrança (CDA) e Coordenação de Licitação (CL), com o objetivo de obter a certificação Norma ABNT ISO 9001:2015 dessas unidades neste ano de 2025.

Atualmente, a equipe da CQ e Coordenadores da CDA e CL estão executando o cronograma de atividades para a construção de documentos e implantação de ferramentas de gestão que visam à melhoria de seus processos de negócio, sendo adotadas práticas para o aprimoramento de seu processo gerencial: Matriz SWOT, Matriz de Riscos, Indicadores de Desempenho, Procedimentos Operacionais Padrão, Produtos Não Conformes, Manual de Funções, Pesquisa de Satisfação de Clientes, Plano de Ação para Melhoria dos Serviços, Plano de Treinamento, etc..

Além disso, após alinhamento com os Procuradores e Coordenadores Técnicos responsáveis, o SGQ dará início à estruturação de três importantes áreas da PGE para inclusão no escopo: Secretaria Processual Integrada (SPI), Grupo Intersectorial de Demanda de Massa (GIDM) e Grupo Intersectorial de Demanda de Saúde (GIDS).

A certificação de novas áreas está em consonância com os objetivos do Planejamento Estratégico da PGE, bem como está vinculada a um dos Objetivos e Resultados-Chave (OKR) da instituição, qual seja:

“Aprimoramos o acesso à informação e aos serviços prestados pela PGE para atendermos os nossos usuários com excelência.”

Essas iniciativas demonstram a busca da PGE pela excelência na gestão, visando o aprimoramento contínuo de seus serviços para atender de forma mais eficaz às necessidades da sociedade e de seus colaboradores.



Conheçam a política e objetivos da qualidade

Política da Qualidade

“A Procuradoria Geral do Estado compromete-se com a otimização e o aprimoramento dos produtos/serviços e da gestão dos processos orçamentário-financeiro, de autuação e expedição de documentos, arquivamento, contratações, material e patrimônio, tecnologia da informação e comunicação, recepção e atendimento a público, transportes e recursos humanos, visando à satisfação dos seus clientes e colaboradores, ao atendimento dos requisitos aplicáveis e à melhoria contínua do seu sistema de gestão da qualidade.

Esta política é o comprometimento da Direção com o Sistema de Gestão da Qualidade, em conformidade com a Norma ABNT NBR ISO 9001:2015, e aprovada pela Procuradora Geral do Estado.”

Objetivos da Qualidade

- Otimizar e aprimorar produtos/serviços e processos das áreas que compõem o Sistema de Gestão da Qualidade;
- Promover o aumento da satisfação dos clientes;
- Melhorar continuamente o Sistema de Gestão da Qualidade.

Controle de saídas não conformes – PNC

De acordo com a norma ISO 9001:2015, no item 8.7, a organização deve assegurar que saídas que não estejam conformes com seus requisitos sejam identificadas e controladas para prevenir seu uso ou entrega não pretendida.

Seguindo essa orientação, as áreas certificadas monitoram continuamente as não conformidades, sendo realizada reunião trimestral para apresentação dos Produtos Não Conformes (PNC). Durante esse ciclo de análise, são investigadas: unidade que identificou o PNC; procedimento operacional padrão relacionado; responsável pelo processo; causa, correção/ação corretiva adotada; riscos associados e necessidade de abertura de Relatório de Não Conformidade.

Ao longo do ano de 2024, o SGQ identificou e tratou o seguinte quantitativo de PNC:

Setor	1° Trimestre	2° Trimestre	3° Trimestre	4° Trimestre
CAD	0	11	2	1
CC	150	98	210	52
CDA	16	16	25	10
CMP	9	9	14	5
CQ	3	3	3	4
CRH	30	6	27	24
CTIC	4	2	6	5
CTAN	12	8	13	19
DIFIN	11	17	38	20
DIORC	14	17	43	24
Total	249	187	381	164

Nesse processo de monitoramento e análise, são mitigados os impactos das não conformidades, corrigidas eventuais falhas e prevenidas sua reincidência.

Reestruturação do processo de pagamento



O pagamento dos prestadores de serviço é procedimento importante dentro de uma organização, envolvendo tanto as áreas contratantes quanto as financeira-orçamentária, além do setor de gestão de contratos.

Nesse sentido, como resultado de reflexões com os gestores envolvidos, a Diretoria Geral, em parceria com o Escritório de Processos (CDOP), está promovendo mudanças em procedimentos operacionais padrão e fluxogramas da Diretorias de Orçamento, de Finanças e Administrativa, bem como nas Coordenações de Contratos, de Serviços Gerais, de Material e Patrimônio, dentre outras.

Assim, têm sido implementadas a análise e melhoria dos processos de pagamento da PGE, objetivando torná-los mais eficientes, rápidos e confiáveis.

OKR: Transição do trimestre



Em 28/03/2025, a Coordenação da Qualidade, juntamente com o Escritório de Projetos da PGE e a Diretoria Geral, realizaram reunião de transição de trimestre dos OKRs aplicados ao Sistema de Gestão da Qualidade, sendo apurado o desempenho no 1º trimestre de 2025 (T1 – 2025), bem como definidas ações para o 2º trimestre de 2025 (T2 – 2025). Em relação aos resultados do 1º trimestre de 2025 (T1 - 2025), foi apresentado o seguinte:

KR – RESULTADO CHAVE	PERCENTUAL DE EXECUÇÃO NO T1 - 2025
Concluimos as etapas da estruturação para certificação da CDA (Central de Cobrança)	100%
Concluimos as etapas da estruturação para certificação da Coordenação de Licitação	85%
Iniciamos a estruturação de 3 unidades finalísticas para certificação ISO 9001:2015	67%

Com a Palavra....

“Decidimos aderir ao SGQ, pois isso representava uma forma de aumentar a produtividade e diminuir os riscos inerentes às atividades setor.”

Mauro de Oliveira

Diretor de Orçamento Público
Bacharel em Ciências Contábeis – Fundação
Visconde de Cairú
Especialização em Consultoria Contábil Financeira -
Faculdade Baiana de Ciências



Informe da Qualidade: O que motivou a DIORC a fazer parte do SGQ?

Mauro de Oliveira: Com a apresentação das ferramentas e metodologia disponibilizadas pelo SGQ, percebendo a oportunidade de melhorar a qualidade dos serviços prestados pela Diretoria, decidimos aderir ao SGQ, pois isso representava uma forma de aumentar a produtividade e diminuir os riscos inerentes às atividades setor. Sem sombra de dúvidas, esses foram os principais incentivos em fazer parte do SGQ.

Informe da Qualidade: Dentre as ferramentas gerenciais disponibilizadas pelo SGQ, quais delas você destacaria?

Mauro de Oliveira: Difícil escolher apenas uma ferramenta gerencial, mas se temos que escolher uma, destaco a Análise de SWOT. Através desta ferramenta, podemos identificar as forças, oportunidades, fraquezas e ameaças existentes no setor, podendo planejar estratégias para sanar os problemas identificados e propor soluções buscando sempre a melhoria contínua.

Informe da Qualidade: Sabemos que o fornecimento de informações gerenciais é uma das grandes demandas recebidas pelas unidades organizacionais. Quais informações são geradas pela DIORC e fornecidas à alta direção e que contam com ferramentas do SGQ para sua apresentação?

Mauro de Oliveira: Com a entrada da DIORC no SGQ, pudemos construir indicadores que monitoram a execução do orçamento, a exemplo das modificações orçamentárias e o comprometimento do orçamento do exercício vigente com despesas do exercício anterior (DEA). Estes indicadores trazem informações relevantes que podem servir de parâmetros nas tomadas de decisão e na elaboração dos orçamentos dos exercícios seguintes, ajudando na gestão eficiente dos recursos públicos, estabelecimento de prioridades e alcance dos objetivos estratégicos da instituição.

Balanço das Atividades



Reuniões Realizadas:

Reunião de Revisão Documental CRH (17/01/2025)

Reunião Gerencial CQ x CDOP (21/01/2025)

Reunião de Restruturação da Coordenação de Licitação – Ampliação do Escopo (05/02/2025)

Reunião de Apresentação do Sistema de Gestão da Qualidade Qualyteam – (11/02/2025)

Reunião de check-in do OKR - T1 2025 (14/02/2025)

Reunião de estruturação da Coordenação de Licitação para certificação – Partes Interessadas e Matriz SWOT (18/02/2025)

Reunião de check-in do OKR - T1 2025 (21/02/2025)

Reunião de PNC 4º Trimestre de 2024 e Análise de Relatório de Auditoria Externa (21/02/2025)

Reunião para construção da Matriz de Risco da Coordenação de Licitação (25/02/2025)

Reunião para apresentação do SGQ as unidades finalísticas – SPI, GIDS e GIDM (06/03/2025)

Reunião Gerencial SGQ – Plano de Ação e Indicadores DIFIN, DIORC (14/03/2025)

Reunião de estruturação da Coordenação de Licitação para certificação – finalização da Matriz de Risco (14/03/2025)

Reunião de estruturação da Coordenação de Licitação para certificação – Ações a ser tratadas na SWOT (18/03/2025)

Reunião para reestruturação da Pesquisa de Satisfação dos Clientes do SGQ (19/03/2025)

Reunião para construção do Painel BI de Indicadores SGQ (20/03/2025)

Reunião Gerencial SGQ – Plano de Ação e Indicadores CTIC, CQ (21/03/2025)

Consultoria com DGQ/SAEB para ampliação do escopo (25/03/2025)

Reunião Gerencial SGQ – Plano de Ação e Indicadores CC, CMP, CTRAN e CSG (26/03/2025)

Reunião de Transição de Trimestre OKR ISO 9001 (28/03/2025)

Reunião para Construção do Painel BI (28/03/2025)