



INFORME DA **QUALIDADE**

63ª EDIÇÃO

SGQ-PGE Passa por Autidoria Interna



Entre os dias 25 de agosto e 04 de setembro, o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) da PGE, certificado pela Norma ISO 9001:2015, foi submetido à auditoria interna, que contemplou os processos das unidades em fase de estruturação para certificação, além daqueles já certificados por meio da análise, por amostragem, de evidências documentais, rastreabilidade de registros e entrevistas com gestores e membros das equipes envolvidas.

Processos das seguintes unidades foram auditados:

UNIDADE	PROCESSO AUDITADO
CAD	Gestão de Arquivo
CC	Gestão de Contratações
CDA	Gestão da triagem, protocolo, digitalização, revisão e distribuição de processo e documento expedição de processo, documento e material, gestão de atendimento e cobrança da dívida ativa (processo em estruturação para certificação)
CL	Gestão de licitações (processo em estruturação para certificação)
CMP	Gestão de material e patrimônio
CRH	Gestão de recursos humanos
CSG	Gestão da recepção ao público
CTIC	Gestão de tecnologia da informação e comunicação
CTAN	Gestão de transportes e de frota
DIFIN	Gestão Financeira
DIORC	Gestão orçamentária

Essa foi a primeira auditoria da Central de Atendimento e Cobrança, processo responsável pela cobrança de débitos em dívida ativa abaixo de R\$ 200.000,00 (duzentos mil reais), integrante do escopo de trabalho da Coordenação de Distribuição e Atendimento. Já a Coordenação de Licitações foi auditada com relação aos requisitos legais, procedimentais e de gestão dos processos licitatórios da PGE.



O auditor-líder, Luiz Cláudio Moitinho, representante da empresa Cristal Desenvolvimento Organizacional informou que foram identificadas 03 (três) não conformidades e 12 (doze) oportunidades de melhoria na amostragem realizada, que devem ser analisadas e tratadas em tempo. Além disso, Luiz Moitinho destacou os seguintes achados de auditoria no Sistema de Gestão da Qualidade da PGE:

- Ampliação contínua e consistente do escopo do SGQ, adicionando novos processos;
- Engajamento da equipe entrevistada, nos diversos níveis, no entendimento e utilização do sistema de gestão, na estruturação de dados e na utilização de informações para a tomada de decisão;
- Infraestrutura adequada para a prestação dos serviços;
- Registro sistemático de produtos que não atendem aos requisitos de qualidade, causas imediatas e ações de correção, fundamental como uma base de informações para evoluir rumo à avaliação de não conformidade relevantes, suas causas raízes e implementação de ações corretivas.

O Diretor Geral, Rafael Castro, ressaltou a dedicação das equipes na execução de seus trabalhos, bem como para a manutenção do SGQ-GE, reforçando a importância do engajamento no aprimoramento dos serviços prestados pelas unidades e aumento de satisfação dos clientes.



Em resposta aos apontamentos da auditoria, as unidades e alta direção do SGQ-PGE estruturaram plano de ação para tratamento das não conformidades e possível aproveitamento das oportunidades de melhoria, buscando aumentar o nível de conformidade com a Norma ISO 9001:2015 e elevar o padrão de qualidade dos nossos serviços.

TREINAMENTOS

Interpretação da Norma ISO 9001:2015



Com o objetivo de disseminar a cultura da qualidade, a Coordenação da Qualidade, em parceria com a SAEB, promoveu nos dias 22, 24 e 29 de julho de 2025, o Treinamento de Interpretação dos Requisitos da norma ISO 9001:2015. A capacitação, ministrada pelo instrutor Alexandre da Rós, foi uma excelente oportunidade para aprofundar o conhecimento sobre as diretrizes da norma, essencial para a melhoria contínua dos processos e serviços e teve a participação de servidores e colaboradores das seguintes unidades: Diretoria Geral - DG, Coordenação de Licitações - CL, Secretaria Processual Integrada - SPI e Grupo Intersectorial de Demanda de Saúde - GIDS.

A capacitação contínua das equipes é fundamental para o cumprimento dos requisitos da Norma ISO 9001, garantindo a eficiência, a satisfação dos clientes e o fortalecimento do sistema de gestão da qualidade na organização.

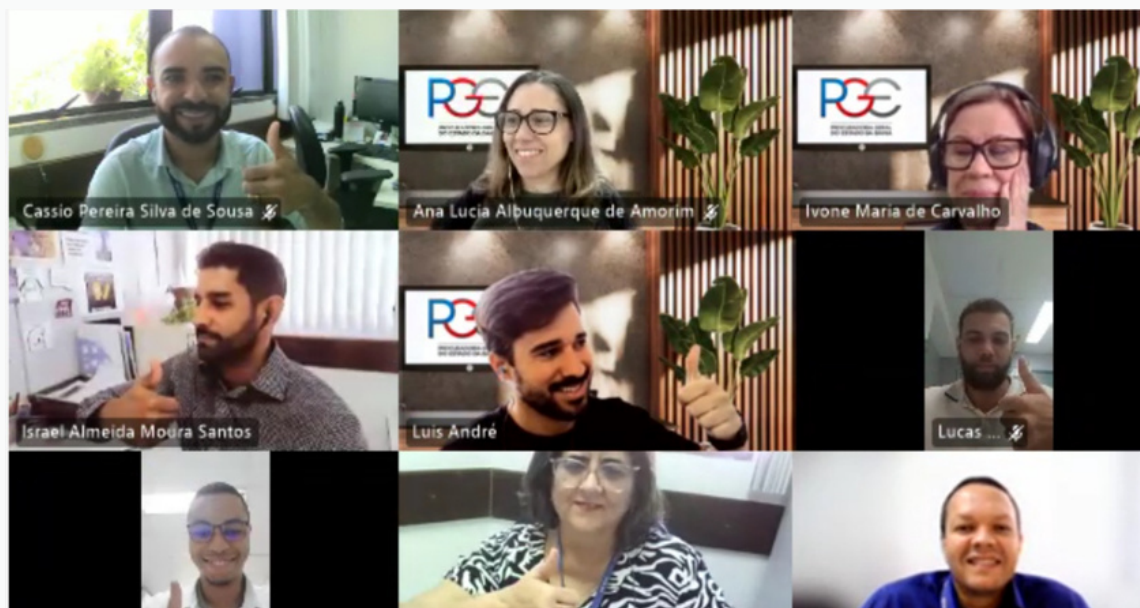
Qualidade no Atendimento ao Cliente



Sabendo da importância de preparar as equipes para lidar com os desafios do atendimento ao cliente, servidores das unidades que pertencem ao Sistema de Gestão da Qualidade participaram do curso de Atendimento ao Público promovido, pelo Centro de Estudos e Aperfeiçoamento (CEA), em 25 de setembro.

A capacitação, ministrada pelo professor Luciano, da empresa Eloquence, buscou desenvolver competências essenciais para os servidores e colaboradores, como comunicação eficaz, inteligência emocional e empatia, a fim de aprimorar o atendimento a um público diverso, que inclui cidadãos, servidores públicos, autoridades e visitantes diversos.

Criação de Novos OKRs



Reunião de Check-in Semanal

- OKRs na Reestruturação dos Processos de Pagamento e Encerramento de Exercícios

Dando continuidade à reestruturação dos processos de pagamento, a iniciativa agora avança em uma nova fase. Em parceria com a Coordenação de Desenvolvimento Organizacional e de Pessoas (CDOP), o SGQ-PGE tem adotado a metodologia OKR (Objectives and Key Results) para guiar as próximas etapas, com acompanhamento semanal realizado pela Diretoria Geral. Essa abordagem visa estabelecer metas claras e mensuráveis para a otimização do fluxo de pagamentos.

Utilizando a metodologia OKR, que define Objetivos (onde se quer chegar), Key Results (como medir o progresso) e Iniciativas (o que fazer para atingir os resultados), foram estabelecidos os seguintes pontos para o processo de pagamento:

OKR: Otimizamos o Tempo de Conclusão dos Processos de Pagamento de Contratos de Serviços (Gerais ou Terceirizados)	
Resultado-Chave (KRs):	CSG - Pagamos 100% dos processos de serviços terceirizados dentro do prazo de 8 dias úteis, a contar do recebimento definitivo da nota fiscal.
	CMP - Pagamos 100% dos processos de aquisição de material dentro do prazo de 8 dias úteis, contados a partir do recebimento definitivo da nota fiscal.
	CSG/CMP - Concluímos 90% de processos de pagamento sem necessidade de diligências por falhas na instrução processual;
	CC - Implantamos a cartilha de boas práticas na contratação direta e fiscalização contratual.

Seguindo o processo de melhoria contínua nos processos de pagamento, tendo em vista a importância do momento para as áreas financeira, orçamentária e de contratos, também foi estruturado OKR para o encerramento do exercício financeiro 2025:

OKR: Nos preparamos para encerrar o exercício financeiro de 2025 sem pendências.	
Resultado-Chave (KRs):	CRH - Controlamos a emissão de DAEs de devolução de vencimentos de 09 meses
	CSG/CMP/CC - Controlamos os faturamentos de contratos e Inexigibilidade/Dispensa/Registro de Preço
	CSG/CMP/CC - Controlamos os faturamentos de contratos e Inexigibilidade/Dispensa/Registro de Preço

SGQ Adota Metodologia OKR para Tratar Apontamentos da Auditoria

A metodologia OKR passou a ser também utilizada pelo SGQ para realizar o tratamento dos achados da auditoria. Os seguintes OKRs foram criados para tratar as não conformidade e oportunidades de melhoria:

OKR - Realizamos as ações de oportunidades de melhoria acatadas nas auditorias internas e externas de 2025	
Resultado-Chave (KRs):	Revisamos as Questões Internas e Externas (Matriz SWOT)
	Aprimoramos a análise de Não Conformidades com definição de novos critérios
	Revisamos as Matrizes de Riscos das unidades
	Concluímos a revisão dos Macrofluxos e Procedimentos Operacionais das unidades Contratos, CRH, CMP, DIFIN, CTIC e DIORC
	Aprimoramos as planilhas de Excel para controle da CTRAN

OKR - Tratamos os Registros de Não Conformidade decorrentes das auditorias internas e externas	
Resultado-Chave (KRs):	Implementamos as alterações relativas às mudanças climáticas (Emenda 1 da Norma ISO9001 (RNC 01/2025) - Auditoria Interna
	Avaliamos a aquisição da balança com precisão de 0,001 kg para inspeção de itens de menor peso (RNC 02/2025)
	Ajustamos procedimentos de transferência de bens permanentes (RNC 03/2025)
	Revisamos a Informação Documentada da CMP (RNC 10/2024)
	Documentamos a atividade "Atualização da Lista de Antiguidade" (RNC 04/2023)

Intercâmbio pela Qualidade: PGE e SAC trocam experiências em gestão



Em uma iniciativa de benchmarking voltada ao aprimoramento de seus processos, a Procuradoria Geral do Estado (PGE) promoveu, no dia 2 de outubro, um intercâmbio de experiências com a Diretora de Gestão da Qualidade (DGQ)/ Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC), através de Bruna Santiago e equipe. O foco do encontro foi compreender como a DGQ aplica as ferramentas da Norma ISO 9001:2015 em uma operação de grande volume de atendimento ao público.

A visita permitiu uma imersão em duas frentes cruciais: primeiro, uma análise da documentação estratégica que alicerça o SGQ do SAC. Isso incluiu a Análise de Risco, Mapa de Processos, além dos procedimentos gerenciais que padronizam as rotinas e garantem a conformidade. Em seguida, a equipe pôde sair da teoria para a prática, observando diretamente a rotina gerencial na unidade do SAC Bela Vista e como os gestores lidam com o fluxo de atendimento. Essa vivência proporcionou uma perspectiva valiosa sobre como um sistema de gestão bem estruturado se traduz diretamente em um atendimento de maior qualidade e eficiência para os clientes.

Com a

Palavra....

“Ficou evidente que a Gestão da Qualidade não apenas organiza os processos licitatórios, mas também promove um ambiente de trabalho orientado a resultados, contribui para a redução de retrabalhos e melhora a comunicação entre as áreas envolvidas”

Jucilene Meneses

Coordenadora de Licitações da PGE
Graduada em Ciências Contábeis pela
Universidade Federal da Bahia – UFBA



Informe da Qualidade: No início, a implementação de uma metodologia como a ISO 9001:2015 é focada em entender os conceitos e adaptar as rotinas. Houve algum momento específico em que os benefícios da Gestão da Qualidade se tornaram especialmente concretos para você e sua equipe, uma 'virada de chave' onde ficou evidente, na prática, o quanto ela agrega valor ao complexo trabalho do dia a dia das licitações?

Jucilene Bispo: A implementação da ISO 9001:2015 exigiu um grande esforço, especialmente para a adequação às rotinas da CL, o que naturalmente gerou um período de adaptação. Um exemplo concreto desse esforço foi a elaboração dos artefatos da gestão da qualidade, que envolveu a atualização dos fluxos e POPs

a criação e gestão de indicadores e o monitoramento dos produtos não conformes — ações que se complementam para o alcance dos objetivos do SGQ. A “virada de chave” ocorreu a partir do momento em que se percebeu que as ferramentas do SGQ não eram apenas requisitos formais, mas instrumentos que realmente otimizavam o trabalho. A partir de então, ficou evidente que a Gestão da Qualidade não apenas organiza os processos licitatórios, mas também promove um ambiente de trabalho orientado a resultados, contribui para a redução de retrabalhos e melhora a comunicação entre as áreas envolvidas.

Informe da Qualidade: A área de licitações é, por natureza, um ponto de controle crítico para qualquer instituição pública e a norma ISO 9001:2015 valoriza o 'pensamento baseado em risco'. Como a implementação do SGQ mudou a forma como a Coordenação de Licitações identifica, analisa e mitiga os riscos nos processos de trabalho, indo além do simples cumprimento formal da legislação?

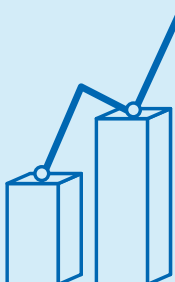
Jucilene Bispo: A gestão de riscos é algo intrínseco à rotina de quem atua na área de licitações. A implementação do SGQ contribuiu para o aprimoramento das ferramentas de gestão. Antes, o foco estava predominantemente no cumprimento estrito das normas legais vigentes. Com a adoção da ISO 9001:2015 foi possível identificar situações que poderiam comprometer a conformidade documental ou a transparência do processo. Hoje, os riscos são analisados de maneira sistemática e documentada, permitindo ações preventivas mais efetivas. Essa mudança de postura tem contribuído para mitigação das falhas, além de aumentar a confiança dos clientes internos e externos na atuação da CL.

Informe da Qualidade: O feedback dos clientes tem gerado melhorias concretas em outras áreas. Olhando para o futuro da sua Coordenação, que agora faz parte do SGQ-PGE, que tipo de melhoria contínua ou inovação você vislumbra que poderá ser implementada a partir de um monitoramento mais estruturado dos processos e do feedback dos seus clientes?

Jucilene Bispo: A incorporação da CL ao SGQ da PGE abre um campo fértil para o aprimoramento contínuo. Com o monitoramento mais estruturado dos indicadores e o feedback dos clientes nas pesquisas de satisfação, vislumbramos avanços para tornar os procedimentos mais céleres e eficientes. A melhoria contínua deixou de ser um conceito abstrato e passa a integrar o cotidiano da Coordenação, o que fortalece a cultura de qualidade na gestão dos procedimentos.

Balanço das Atividades



Consultoria	Reuniões
Reunião de Consultoria - Ampliação do Escopo (08/10/2025) 	Reunião Gerencial SGQ - Plano de Ação e Indicadores CAD e CRH (03/04/2025) Reunião de Alinhamento SGQ - 27/05/2025 Reunião Gerencial SGQ - Plano de Ação e Indicadores CDA e CQ (12/05/2025) Reunião Gerencial SGQ - Plano de Ação, Indicadores e PNC CDA e CTIC (11/07/2025) Reunião Gerencial SGQ - Plano de Ação, Indicadores e PNC CAD e CRH (16/07/2025) Reunião Gerencial SGQ - Plano de Ação, Indicadores e PNC CC e CMP (21/07/2025) Reunião de Análise Crítica - (25/07/2025) Reunião Gerencial SGQ - Plano de Ação, Indicadores e PNC DIFIN E DIORC (28/07/2025) Reunião Gerencial SGQ - Plano de Ação, Indicadores e PNC CSG E CTRAN (30/07/2025) Reunião Gerencial SGQ - Avaliação das OM e NC da Auditoria Interna 2025 - (24/09/2025)
Visita da Qualidade Visita da Qualidade ao Sistema de Gestão da Qualidade da SAC/SAEB (02/10/2025)	Auditorias Auditoria interna 2025 (25/08 a 04/09/2025) 
Treinamentos Curso de Interpretação da Norma ISO 9001/2015 (22, 24 e 29/07/2025) Curso de Atendimento ao Público (25/09/2025)	

FALE CONOSCO

FALE CONOSCO

Queremos ouvir você
para melhoria dos nossos serviços!

ESCANEE

Aponte a câmera
do celular para o QR Code e
faça o seu registro.

