



PROGRAMA  
QUALIDADE NA GESTÃO  
PÚBLICA



PREFEITURA DA CIDADE DE  
**SÃO PAULO**

SECRETARIA DE COORDENAÇÃO  
DAS SUBPREFEITURAS



Uma dose de BOM SENSO  
em tudo o que a gente faz

**1º Encontro dos Comitês 5S**  
**julho/10**



# REGRAS DE TRÂNSITO



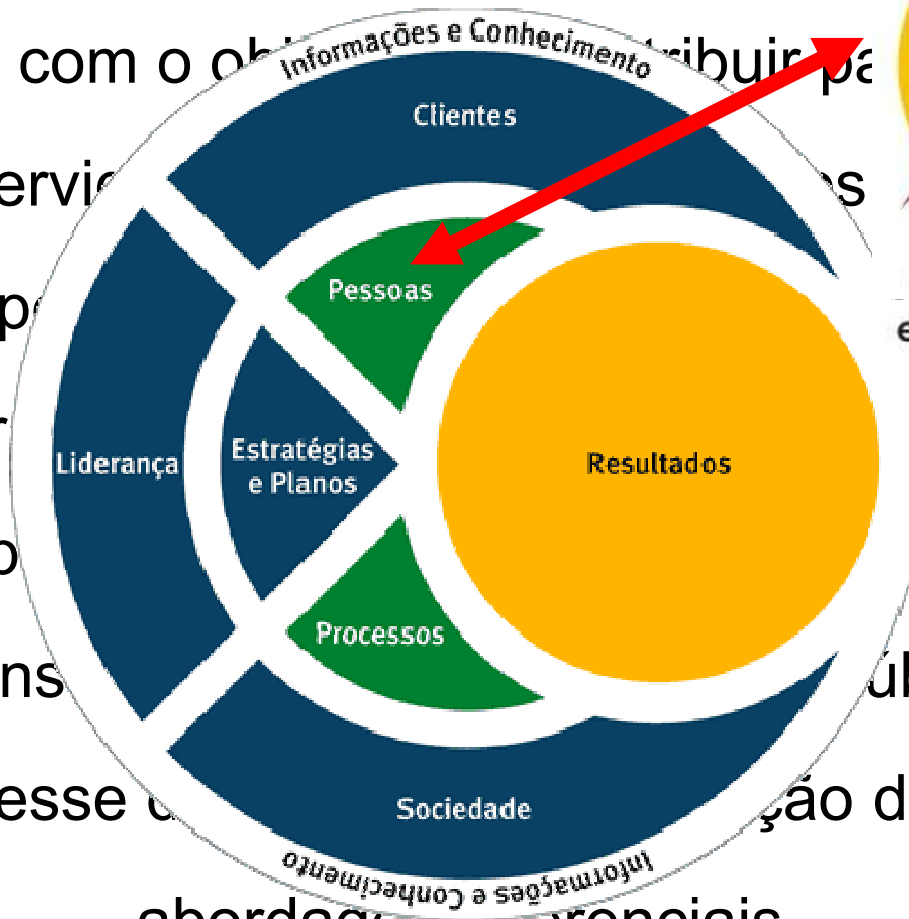
***Para maior êxito e qualidade no resultado dos nossos trabalhos, precisamos colaborar no sentido de:***

- Sermos pontuais
- Sermos objetivos
- Sermos participativos, agregando novas idéias
- Evitar conversas paralelas
- Saber ouvir
- Respeitar os diversos pontos de vista
- Evitar o uso de celular
- Não fumar



# PROGRAMA DA QUALIDADE NA GESTÃO PÚBLICA

Implantado em 2007 na Secretaria de Coordenação das Subprefeituras com o objetivo de garantir a qualidade dos serviços, o aumento da competitividade, a adoção de medidas integradas e necessárias à política plurianual, à consolidação da gestão voltada ao interesse público e a novas abordagens gerenciais.



ações da gestão, realizados no plano pública profissional, utilização de instrumentos e



PROGRAMA  
QUALIDADE NA GESTÃO  
PÚBLICA



PREFEITURA DA CIDADE DE  
**SÃO PAULO**

SECRETARIA DE COORDENAÇÃO  
DAS SUBPREFEITURAS

## O PROGRAMA 5S



Uma dose de **BOM SENSO**  
em tudo o que a gente faz

É uma ferramenta da  
qualidade,  
**comportamental**, que  
mobiliza a força de  
trabalho, transformando  
e personalizando dia a  
dia o local de trabalho.



## OBJETIVO DO 5S

- Envolver os servidores no Sistema de Gestão da Qualidade – GESPÚBLICA.
- Ser referência para as demais partes interessadas.
- Aprimorar o atendimento ao cliente.
- Reduzir despesas e condições inseguras.
- Promover o trabalho em equipe.



PROGRAMA  
QUALIDADE NA GESTÃO  
PÚBLICA



PREFEITURA DA CIDADE DE  
**SÃO PAULO**

SECRETARIA DE COORDENAÇÃO  
DAS SUBPREFEITURAS

# OS TRABALHOS abril/07 a junho/10

**Treinamentos NTGQ  
463 horas**



**Treinamentos Unidades  
5.200 horas**



PROGRAMA  
QUALIDADE NA GESTÃO  
PÚBLICA



PREFEITURA DA CIDADE DE  
**SÃO PAULO**

SECRETARIA DE COORDENAÇÃO  
DAS SUBPREFEITURAS

# OS TRABALHOS abril/07 a junho/10

**Dia "D"**  
**272 horas**



**Visitas NTGQ**  
**34 horas**

**Reuniões NTGQ**  
**25 horas**

**Auto e auditorias**  
**5.808 horas**

**Workshops**  
**56 horas**



PROGRAMA  
QUALIDADE NA GESTÃO  
PÚBLICA



PREFEITURA DA CIDADE DE  
**SÃO PAULO**

SECRETARIA DE COORDENAÇÃO  
DAS SUBPREFEITURAS

# OS TRABALHOS abril/07 a junho/10



**29.143**  
**presenças**  
**em 11.858**  
**horas**







# Alguns resultados



PROGRAMA  
QUALIDADE NA GESTÃO  
PÚBLICA



PREFEITURA DA CIDADE DE  
**SÃO PAULO**

SECRETARIA DE COORDENAÇÃO  
DAS SUBPREFEITURAS

# CAPELA DO SOCORRO

## Espaço multiuso CIUO





PROGRAMA  
QUALIDADE NA GESTÃO  
PÚBLICA



PREFEITURA DA CIDADE DE  
**SÃO PAULO**

SECRETARIA DE COORDENAÇÃO  
DAS SUBPREFEITURAS

# CAPELA DO SOCORRO

## Pátio CIUO





# CAPELA DO SOCORRO

## Pátio Sede





PROGRAMA  
QUALIDADE NA GESTÃO  
PÚBLICA



PREFEITURA DA CIDADE DE  
**SÃO PAULO**

SECRETARIA DE COORDENAÇÃO  
DAS SUBPREFEITURAS

# JAÇANÃ / TREMEMBÉ CPO





PROGRAMA  
QUALIDADE NA GESTÃO  
PÚBLICA



PREFEITURA DA CIDADE DE  
**SÃO PAULO**

SECRETARIA DE COORDENAÇÃO  
DAS SUBPREFEITURAS

# PIRITUBA / JARAGUÁ UTI





# SÉ

## Segurança Alimentar





# VILA MARIA / VILA GUILHERME

## Assessoria







PROGRAMA  
QUALIDADE NA GESTÃO  
PÚBLICA



PREFEITURA DA CIDADE DE  
**SÃO PAULO**

SECRETARIA DE COORDENAÇÃO  
DAS SUBPREFEITURAS

# VILA MARIA / VILA GUILHERME

## Gabinete





PROGRAMA  
QUALIDADE NA GESTÃO  
PÚBLICA



PREFEITURA DA CIDADE DE  
**SÃO PAULO**

SECRETARIA DE COORDENAÇÃO  
DAS SUBPREFEITURAS

# VILA MARIA / VILA GUILHERME

## Sugesp





PROGRAMA  
QUALIDADE NA GESTÃO  
PÚBLICA



PREFEITURA DA CIDADE DE  
**SÃO PAULO**

SECRETARIA DE COORDENAÇÃO  
DAS SUBPREFEITURAS

# CAMPO LIMPO

## Unai





PROGRAMA  
QUALIDADE NA GESTÃO  
PÚBLICA



PREFEITURA DA CIDADE DE  
**SÃO PAULO**

SECRETARIA DE COORDENAÇÃO  
DAS SUBPREFEITURAS

# ITAQUERA Sugesp





## PRÓXIMOS PASSOS 2010

- Reciclagem para a força de trabalho.
  - Treinamento e/ou reciclagem para gestores.
  - Treinamento para novos auditores.
  - Treinamento para auditores 2<sup>a</sup> e 3<sup>a</sup> fase – Subs Ipiranga, Parelheiros e Vila Mariana.
  - Auditorias cruzadas Subs Ipiranga, Parelheiros e Vila Mariana.
  - 2<sup>a</sup> Auditoria cruzada surpresa 2010.
  - 6<sup>o</sup> Workshop de alinhamento de auditores.
- } Unidades – conforme necessidade



PREFEITURA DA CIDADE DE  
**SÃO PAULO**  
SECRETARIA DE COORDENAÇÃO  
DAS SUBPREFEITURAS

## RANKING

1º	Capela do Socorro	99
2º	Cidade Tiradentes	97
3º	Perus e SPUA	96
4º	Ermelino Matarazzo	95
5º	Pirituba/Jaraguá e Santana/Tucuruvi	93
6º	Abastecimento e Pinheiros	90
7º	Penha	89
8º	Vila Prudente/Sapopemba	75
9º	Mooça	55
10º	Santo Amaro	54



# RANKING

**11º - 0**

Aricanduva

Butantã

Campo Limpo

Casa Verde

Cidade Ademar

Freguesia/Brasilândia

Guaianases

Itaim Paulista

Itaquera

Jabaquara

Jaçanã/Tremembé

Lapa

M Boi Mirim

São Mateus

São Miguel

Sé

Secretaria

Vila Maria/Vila Guilherme



PROGRAMA  
QUALIDADE NA GESTÃO  
PÚBLICA



PREFEITURA DA CIDADE DE  
**SÃO PAULO**

SECRETARIA DE COORDENAÇÃO  
DAS SUBPREFEITURAS

# RANKING Implantação 2009

1º	Vila Mariana	86
2º	Ipiranga	85
3º	Parelheiros	73





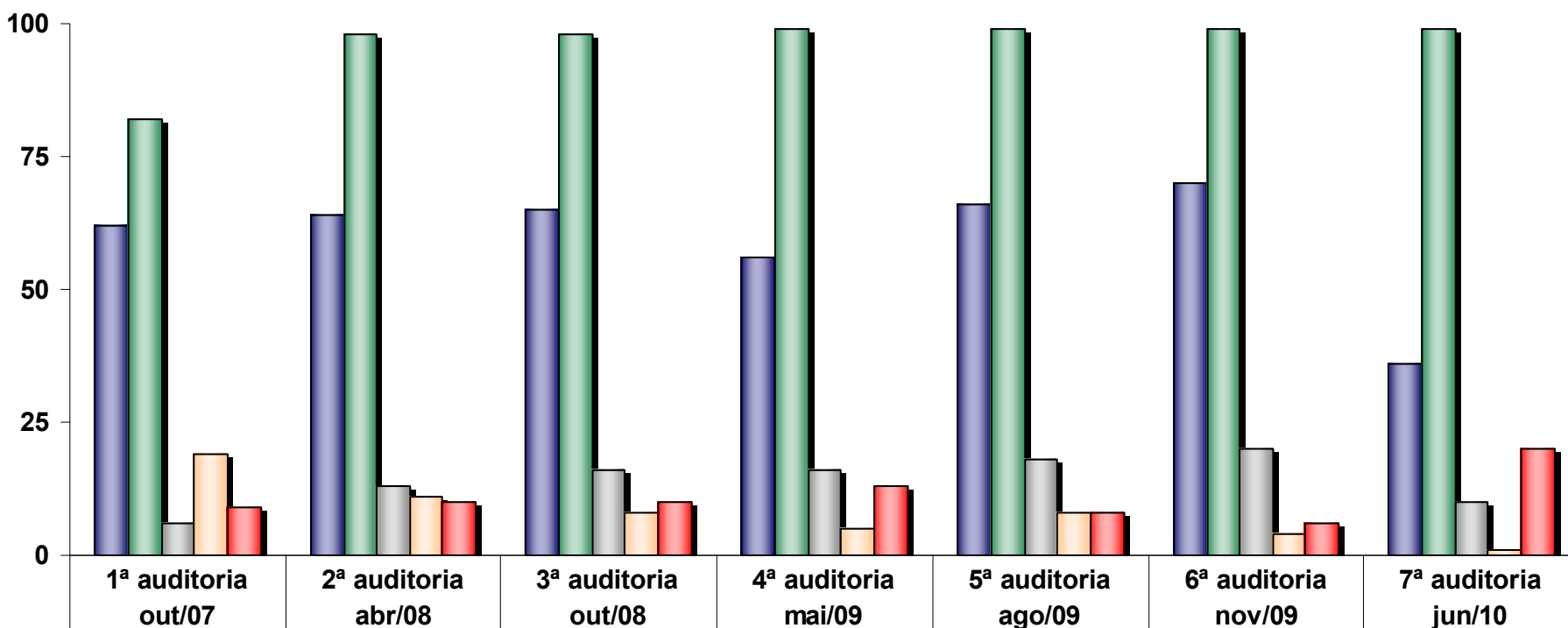
PROGRAMA  
QUALIDADE NA GESTÃO  
PÚBLICA



PREFEITURA DA CIDADE DE  
**SÃO PAULO**

SECRETARIA DE COORDENAÇÃO  
DAS SUBPREFEITURAS

# GRÁFICO COMPARATIVO



■ Média SMSP

62

■ Maior média

82

■ Prata

6

■ Bronze

19

■ Não certificadas

9

64

98

13

11

10

65

98

16

8

10

56

99

16

5

13

66

99

18

8

8

70

99

20

4

6

36

99

10

1

20



**CONTATO**

## **Núcleo Técnico de Gestão e Qualidade**

Eloína: [eelsantos@prefeitura.sp.gov.br](mailto:eelsantos@prefeitura.sp.gov.br)

Tel: 3101-5050 – R 282

3104-0988

9235-6826



***"Acrescentemos alguma coisa a uma  
qualidade, e ela parecerá defeito.  
Tiremos alguma coisa de um defeito,  
e ele parecerá qualidade."***

Émile Faguet