

	Tipo do Documento	PADRÃO DO SISTEMA DE GESTÃO		C.E. Liderança	
	Emitente	QUALIDADE E GESTÃO		NTGQ PT - 001	
	Título do Documento:	NÚCLEO TÉCNICO DE QUALIDADE E GESTÃO			

	Nome	Data
Elaboração	Núcleo de Gestão e Qualidade.	
Verificação	Núcleo de Gestão e Qualidade	
Aprovação	Alta Direção (subprefeito, coordenadores, chefe de gabinete e assessores)	

Registro das Revisões

Revisão nº	Item	Data	Síntese da Revisão

Revisão do Procedimento

A revisão deverá ser realizada a cada 12 meses, salvo necessidade extraordinária, por meio de reunião do Núcleo Técnico de Gestão e Qualidade, responsável pela prática.

	Tipo do Documento	PADRÃO DO SISTEMA DE GESTÃO		C.E. Liderança	
	Emitente	QUALIDADE E GESTÃO		NTGQ PT - 001	
	Título do Documento:	NÚCLEO TÉCNICO DE QUALIDADE E GESTÃO			

1. OBJETIVO

Definir a estrutura e as atividades do Núcleo Técnico de Gestão e Qualidade da Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras para o desenvolvimento e aprimoramento do sistema da qualidade da gestão.

O Núcleo Técnico de Gestão e Qualidade é composto por 4 servidores de acordo com o Decreto 48968 de 26/11/2007, que oficializou o mesmo.

2. APLICAÇÃO

Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras

3. RESPONSABILIDADE

Integrantes do Núcleo Técnico de Gestão e Qualidade da Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras

4. MISSÃO

Promover a gestão do programa de qualidade nas áreas, em atendimento aos Critérios de Excelência do GESPÚBLICA, de forma integrada na Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras, visando o aperfeiçoamento do sistema de gestão da SMSP com foco em resultados.

5. INTERFACES

Núcleos Técnicos de Gestão e Qualidade de todos os locais de aplicação, no âmbito da Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras (subprefeituras, ABAST e SPUA)

6. REFERÊNCIAS

- Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização – Gespública;
- Critérios de Excelência da Fundação Nacional da Qualidade – FNQ;
- Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo - Sabesp.

7. ATIVIDADES DO NÚCLEO TÉCNICO DE GESTÃO E QUALIDADE

- Planejar, coordenar, supervisionar e avaliar a implantação do sistema de qualidade na gestão, no âmbito da Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras e das Subprefeituras, Superintendência das Usinas de Asfalto, da Supervisão Geral de Abastecimento e das Subprefeituras.
- Coordenar a atuação dos Núcleos Técnicos de Gestão e Qualidade, no âmbito da Superintendência das Usinas de Asfalto, da Supervisão Geral de Abastecimento e das Subprefeituras.

	Tipo do Documento	PADRÃO DO SISTEMA DE GESTÃO		C.E. Liderança	
	Emitente	QUALIDADE E GESTÃO		NTGQ PT - 001	
	Título do Documento:	NÚCLEO TÉCNICO DE QUALIDADE E GESTÃO			

- Coordenar o processo de planejamento estratégico, tático e operacional do sistema de qualidade na gestão.
- Acompanhar o desempenho das unidades abrangidas pelo sistema de qualidade na gestão.
- Coordenar ações de capacitação de servidores em parceria com a Supervisão Geral de Recursos Humanos, a Superintendência das Usinas de Asfalto, a Supervisão Geral de Abastecimento, todas da Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras, e a Supervisão de Gestão de Pessoas de cada Subprefeitura.
- Incentivar a participação em processos de avaliação externa da gestão.
- Atuar como facilitador de grupos de trabalho responsáveis pelos projetos da qualidade na gestão.
- Buscar no mercado práticas inovadoras de gestão, visando contribuir para o aprimoramento dos trabalhos.
- Coordenar a realização de benchmarking, em organizações que estejam implantando o modelo.
- Promover e estimular a melhoria contínua da gestão, no âmbito da Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras, das Subprefeituras, ABAST e SPUA, contribuindo para o estabelecimento de índices de qualidade dos serviços relativos às suas áreas de competência.
- Buscar, em consenso, o alinhamento e/ ou padronização das práticas existentes nos locais da SMSP, respeitando as características regionais.
- Acatar, deliberar e definir diretrizes, em consonância com o processo de planejamento organizacional.
- Submeter ao Comitê de Excelência, sugestões / decisões em parceria com os Núcleos da Qualidade.
- Formar grupos de projetos para desenvolver e implantar ações específicas.
- Coordenar a participação em avaliações internas do 5S e modelo de gestão utilizado.
- Representar a organização junto a entidades avaliadoras de sistema de gestão (GESPÚBLICA, FNQ e IPEG).
- Reunir-se sistematicamente com os Núcleos Técnicos de Gestão e Qualidade e Alta Administração dos locais da SMSP.
- Subsidiar os Núcleos Técnicos de Gestão e Qualidade e a Alta Administração dos locais da SMSP com informações para a elaboração dos relatórios de Gestão.
- Realizar análise crítica das ações em andamento.

	Tipo do Documento	PADRÃO DO SISTEMA DE GESTÃO		C.E. Liderança	
	Emitente	QUALIDADE E GESTÃO		NTGQ PT - 001	
	Título do Documento:	NÚCLEO TÉCNICO DE QUALIDADE E GESTÃO			

8. SUPERVISOR DO NÚCLEO TÉCNICO DE GESTÃO E QUALIDADE - NTGQ

O NTGQ é coordenado pelo supervisor do núcleo, conforme Decreto 48968 de 26/11/2007.

9. PAPEL DO SUPERVISOR DO NTGQ

- Assessorar o Secretário Municipal da Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras e gerenciar a implementação dos programas da Pasta nos assuntos pertinentes à gestão de qualidade.
- Convocar e coordenar reuniões com os Núcleos Técnicos de Gestão e Qualidade das subprefeituras, ABAST e SPUA.
- Acompanhar andamento das ações, atentando para os resultados desejados.
- Solicitar avaliações extraordinárias, em decorrência de alterações do plano de ação.
- Interferir, se necessário, para auxiliar na execução da ação.
- Orientar e sensibilizar os envolvidos em ações sobre o resultado desejado.
- Atuar como consultor interno de qualidade junto às subprefeituras, ABAST e SPUA

9.1. PERFIL DO SUPERVISOR

- Saber administrar conflitos.
- Ser flexível.
- Ter liderança.
- Ser comprometido com a qualidade na gestão.
- Ter visão sistêmica.
- Ter bom trânsito.
- Ter habilidade na condução de grupos.
- Ter capacidade de articulação/mobilização

10. REUNIÕES

O NTGQ realiza reuniões mensais ordinárias e eventualmente extraordinárias com os Núcleos da Qualidade. As reuniões devem acontecer conforme cronograma definido pelo NTGQ, com duração média de duas horas, atendendo à regras de trânsito definidas. Toda reunião tem uma pauta definida pelo Supervisor do NTGQ e área envolvida. Nas reuniões as substituições dos participantes não são aceitas, exceto por impeditivos legais.

	Tipo do Documento	PADRÃO DO SISTEMA DE GESTÃO		C.E. Liderança	
	Emitente	QUALIDADE E GESTÃO		NTGQ PT - 001	
	Título do Documento:	NÚCLEO TÉCNICO DE QUALIDADE E GESTÃO		Revisão: 00	Pág. 5/5

11. DECISÕES / RESULTADOS DAS REUNIÕES

As decisões resultantes da reunião são registradas em ata padronizada. Deverá constar no final da ata as pendências ou tarefas estabelecidas. A ata é encaminhada pelo supervisor, por meio do correio eletrônico, a todos os participantes, em até dois dias úteis.

12. ACOMPANHAMENTO DAS REUNIÕES

O acompanhamento da realização das reuniões é efetuado pelo supervisor em cada reunião do NTGQ, (presenças, frequência das reuniões, divulgação, pauta e ata). A forma de verificação é feita através da comparação entre o previsto e realizado.

Havendo dúvidas, o supervisor gera ações em conjunto com os Núcleos Técnicos de Gestão e Qualidade e verifica se as mesmas estão sendo executadas dentro da conformidade das ações. Ao final de cada reunião, é realizada avaliação da reunião pelos participantes, por meio de consenso, representado pelas notas 0, 1 ou 2 conforme modelo da Ata de Reunião.

O acompanhamento do cronograma da pauta e o resultado são divulgados mensalmente para todos os integrantes dos Núcleos Técnicos de Gestão e Qualidade e a Alta Administração dos locais da SMSP.

13. INDICADORES DE DESEMPENHO

Acompanhados pelo supervisor do NTGQ :

- Decisões tomadas e aceitas x decisões implantadas = 100%
- Índice de participação > 90%
- Número de reuniões previstas x realizadas = 100%
- Avaliação de reação > nota média = 8

14. AVALIAÇÃO DA PRÁTICA

Anualmente, no mês de janeiro, é realizada a avaliação da prática pelos integrantes do NTGQ e Núcleos Técnicos de Gestão e Qualidade das Subprefeituras, em reunião específica, utilizando os indicadores do sistema de gestão.

Havendo melhorias a implantação ocorre no mês de fevereiro do mesmo período.