	Tipo do Documento	PADRÃO DO SISTEMA DE GESTÃO	C.E. Pessoas	
			PT - 6.1	
	Emitente	NÚCLEO TÉCNICO DE GESTÃO E QUALIDADE	Revisão: 0	Pág. 1/1
Título do Documento:	NÚCLEOS DA QUALIDADE			


	Nome	Data
Elaboração	Núcleo Técnico de Gestão e Qualidade.	
Verificação	Núcleo Técnico 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 da Alta Direção em conjunto com o Núcleo da Qualidade, responsáveis pela prática.

	Tipo do Documento	PADRÃO DO SISTEMA DE GESTÃO	C.E. Pessoas	
			PT - 6.1	
	Emitente	NÚCLEO TÉCNICO DE GESTÃO E QUALIDADE	Revisão: 0	Pág. 2/2
Título do Documento:	NÚCLEOS DA QUALIDADE			

1. OBJETIVO

Definir as atividades do Núcleo da Qualidade das Subprefeituras, Secretaria, SPUA e Abastecimento.

O Núcleo da Qualidade é composto por, no mínimo, dois servidores de carreira, indicados pela Alta Direção de acordo com perfil definido pelo NTQG - Núcleo Técnico de Gestão e Qualidade da Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras.

Perfil dos integrantes do Núcleo da Qualidade:

- Ter visão sistêmica;
- ter bom relacionamento interpessoal;
- ser adepto a mudanças;
- ter interesse em se auto-desenvolver;
- ser servidor de carreira.

2. APLICAÇÃO

Em todas as Subprefeituras, Secretaria, SPUA e Abastecimento.

3. RESPONSABILIDADE


Promover a implantação e gestão do programa de qualidade nas áreas, em atendimento aos Critérios de Excelência do GESPÚBLICA, visando o aperfeiçoamento do sistema de gestão com foco em resultados.

4. INTERFACES

Núcleo Técnico de Gestão e Qualidade e todas as áreas dos locais de aplicação.

5. ATIVIDADES DO NÚCLEO DA QUALIDADE

- Acompanhar as ações relativas às diretrizes oriundas da Alta Direção, em consonância com o Núcleo Técnico de Gestão e Qualidade da SMSP.
- Acatar, deliberar e definir diretrizes, em consonância com o processo de planejamento organizacional.
- Propor novas práticas de gestão.
- Submeter à Alta Direção sugestões/decisões.
- Viabilizar recursos para as ações de qualidade.
- Formar e coordenar Grupos de Trabalho para os critérios de excelência.
- Formar e coordenar grupos de projetos para desenvolver e implantar ações específicas.
- Acompanhar o andamento das ações do programa de qualidade na gestão e repassar à Alta Direção.
- Propor e facilitar a capacitação dos integrantes do sistema de gestão da qualidade.
- Propor e facilitar a capacitação da força de trabalho referente a cultura da excelência.
- Avaliar os Grupos de Trabalho.

	Tipo do Documento	PADRÃO DO SISTEMA DE GESTÃO	C.E. Pessoas	
			PT - 6.1	
	Emitente	NÚCLEO TÉCNICO DE GESTÃO E QUALIDADE	Revisão: 0	Pág. 3/3
Título do Documento:	NÚCLEOS DA QUALIDADE			

- Coordenar a participação em avaliações externas.
- Representar a organização junto a entidades avaliadoras de sistema de gestão (GESPÚBLICA, FNQ e IPEG).
- Reunir-se sistematicamente com os Grupos de Trabalho e de Projetos.
- Estabelecer o ciclo de controle e aprendizado.
- Estabelecer indicadores e referenciais comparativos externos para as práticas de gestão.
- Coordenar a realização de *benchmarking* externo de práticas em organizações de excelência.
- Realizar análise crítica das ações de qualidade em andamento.
- Elaborar o relatório de gestão.
- Atuar como consultoria interna para os Grupos de Trabalho - GT.
- Manter o sistema de gestão alinhado com as novas tendências do mercado.

6. COORDENADOR DO NÚCLEO DA QUALIDADE - NQ


O NQ é coordenado por um dos integrantes, que é definido pela Alta Direção, com base em perfil pré-definido pelo NTGQ (verificar item 1).

7. PAPEL DO COORDENADOR DO NQ

- Convocar e coordenar reuniões do Núcleo.
- Estruturar as reuniões do NQ (pauta, local, atas, etc).
- Convocar e coordenar reuniões com os Grupos de Trabalho e Projetos..
- Reportar ações / definições à Alta Direção.
- Acompanhar o 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 nas ações sobre o resultado desejado.
- Reportar ações / definições à Alta Direção.
- Acompanhar o 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 nas ações sobre o resultado desejado.
- Atuar como multiplicador de ações de treinamento e desenvolvimento referentes à qualidade.
- Encaminhar por meio eletrônico ao NTGQ, mensalmente, a planilha de acompanhamento de atividades e atas de reuniões.

8. REUNIÕES

O NQ realiza reuniões mensais ordinárias e eventualmente extraordinárias com os Grupos de Trabalho e de Projetos. As reuniões devem acontecer conforme cronograma definido pelo NQ, com duração média de duas horas, atendendo as regras de trânsito definidas.

	Tipo do Documento	PADRÃO DO SISTEMA DE GESTÃO	C.E. Pessoas	
	Emitente	NÚCLEO TÉCNICO DE GESTÃO E QUALIDADE	PT - 6.1	
	Título do Documento:	NÚCLEOS DA QUALIDADE		

Toda reunião deverá ter pauta definida pelo Coordenador do NQ.
 Nas reuniões as substituições dos participantes não são aceitas.

9. DECISÕES / RESULTADOS DAS REUNIÕES

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

10. ACOMPANHAMENTO DAS REUNIÕES

O acompanhamento da realização das reuniões é efetuado pelo coordenador em cada reunião do NQ, (presenças, frequência das reuniões, divulgação, pauta e ata). A forma de verificação é feita através da comparação entre o previsto e realizado. Havendo discrepâncias, o coordenador gera ações em conjunto com os Grupos de Trabalhos ou de Projetos e verifica se as mesmas estão sendo executadas dentro da conformidade.

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 cumprimento da pauta é realizado durante a reunião, pelo coordenador. É realizado o acompanhamento mensal do cronograma das reuniões e o resultado é divulgado mensalmente para todos os integrantes dos Grupos de Trabalho ou Projetos e à Alta Direção.

11. INDICADORES DE DESEMPENHO

Acompanhados pelo coordenador do NQ :


- Decisões tomadas e aceitas x decisões implantadas = 100%
- Índice de participação > 70%
- Número de reuniões previstas x realizadas = 100%
- Avaliação de reação > nota média = 8

13. AVALIAÇÃO DA PRÁTICA

Anualmente, no mês de janeiro, é realizada a avaliação da prática pelos integrantes do NQ, Grupos de Trabalho e de Projetos, em reunião específica, utilizando os indicadores do sistema de gestão juntamente com a contribuição destas reuniões para os resultados da organização, são identificadas ações de melhoria. São verificadas outras práticas de referenciais de excelência, servindo como base para sugestões de melhorias e inovações. A implantação das melhorias ocorre no mês de março do mesmo período.

14. ANEXOS

- Modelo de Ata de Reunião;

	Tipo do Documento	PADRÃO DO SISTEMA DE GESTÃO	C.E. Pessoas	
			PT - 6.1	
	Emitente	NÚCLEO TÉCNICO DE GESTÃO E QUALIDADE	Revisão: 0	Pág. 5/5
Título do Documento:	NÚCLEOS DA QUALIDADE			

- Modelo de lista de presença;
- Planilha de acompanhamento de atividades.