

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

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

### Registro das Revisões

<b>Revisão nº</b>	<b>Item</b>	<b>Data</b>	<b>Síntese da Revisão</b>

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

## 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	<b>PADRÃO DO SISTEMA DE GESTÃO</b>	C.E. Pessoas	
	Emitente	<b>NÚCLEO TÉCNICO DE GESTÃO E QUALIDADE</b>	PT - 6.1	
	Título do Documento:	<b>NÚCLEOS DA QUALIDADE</b>		

- 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	<b>PADRÃO DO SISTEMA DE GESTÃO</b>	C.E. Pessoas	
	Emitente	<b>NÚCLEO TÉCNICO DE GESTÃO E QUALIDADE</b>	PT - 6.1	
	Título do Documento:	<b>NÚCLEOS DA QUALIDADE</b>		
			Revisão: 0	Pág. 4/4

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

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