



# Programa da Qualidade na Gestão Pública

Secretaria Municipal de Coordenação das  
Subprefeituras - SMSP

junho/09



## FILOSOFIA ORGANIZACIONAL

### MISSÃO

Promover e assegurar a qualidade de vida dos cidadãos

### VISÃO

Ser reconhecida como excelência na gestão pública até 2015

### VALORES

Legalidade, Impessoalidade, Moralidade, Ética, Transparência, Eficiência, Excelência



# Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras – SMSP

**31 Subprefeituras**

**Supervisão Geral de Abastecimento**

**Superintendência das Usinas de Asfalto**

**População atendida: 10.998.813**

**Km<sup>2</sup>: 1.509**

**IDH: 0,841**

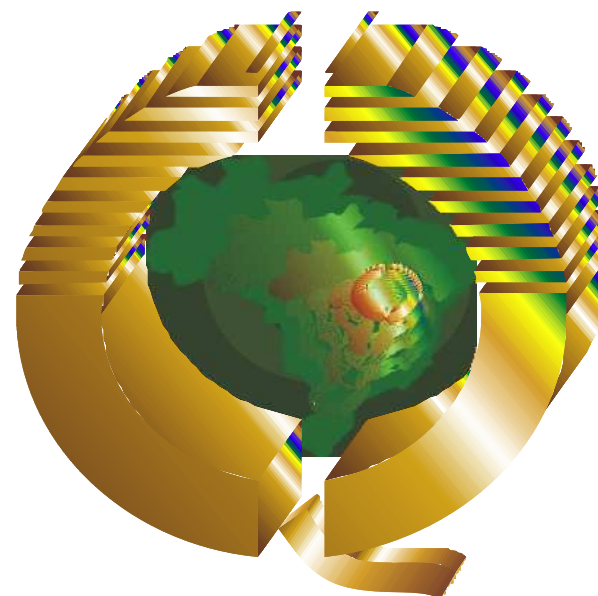
**Nº Servidores: 15.000**

*fonte: [www.prefeitura.sp.gov.br](http://www.prefeitura.sp.gov.br)*



*O modelo de gestão seguido é o Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização – GESPÚBLICA regido pelos seguintes critérios:*

- ✓ Liderança
- ✓ Estratégias e Planos
- ✓ Cidadãos e Sociedade
- ✓ Informação e Conhecimento
- ✓ Pessoas
- ✓ Processos
- ✓ Resultados





O INÍCIO

*Sensibilização de 113 Servidores  
para atuarem como Facilitadores da  
Qualidade.*





PROGRAMA  
QUALIDADE NA GESTÃO  
PÚBLICA



PREFEITURA DA CIDADE DE  
**SÃO PAULO**

SECRETARIA DE COORDENAÇÃO  
DAS SUBPREFEITURAS







## PROGRAMA 5S

*O Programa 5S foi a primeira ferramenta da qualidade a ser implantada.*



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



*Cerca de 1.200 servidores passaram pelos treinamentos de multiplicadores, gestores, auditores e coordenadores dos comitês 5S.*







*Os 310 multiplicadores treinaram 85% dos servidores nos conceitos 5S.*





## O Dia “D”

*Foram descartadas 150 toneladas de “coisas”  
desnecessárias.*





PROGRAMA  
QUALIDADE NA GESTÃO  
PÚBLICA



PREFEITURA DA CIDADE DE  
**SÃO PAULO**

SECRETARIA DE COORDENAÇÃO  
DAS SUBPREFEITURAS



Depois

Antes







PROGRAMA  
QUALIDADE NA GESTÃO  
PÚBLICA



PREFEITURA DA CIDADE DE  
**SÃO PAULO**

SECRETARIA DE COORDENAÇÃO  
DAS SUBPREFEITURAS

*Auto avaliação da gestão nas 31  
Subprefeituras Abastecimento e  
SPUA, envolvendo 360 servidores.*





*Parceria inédita com IPEG:  
Capacitação de Facilitadores de Qualidade em  
Modelos de Gestão e Critérios de Excelência.*



**Capacitação de  
600 servidores**





# *Planejamento Estratégico da Secretaria 2008/2015.*



**Vem aí: Missão, Visão  
e Valores. É a filosofia  
organizacional da  
Secretaria.**





# O Núcleo Técnico de Gestão e Qualidade é oficializado. Decreto nº 48.968/2007.



## Diário Oficial

CIDADE DE SÃO PAULO

Prefeito: GILBERTO KASSAB

Ano 52

São Paulo, quinta-feira, 29 de novembro de 2007

Número 221

### Prefeito cria Núcleo de Gestão e Qualidade nas Subprefeituras

Texto: Pamela Salazar  
pimora@prefeitura.sp.gov.br

Com a assinatura do Decreto nº 48.968, o prefeito de São Paulo criou o Núcleo Técnico de Gestão e Qualidade (NTGQ), em âmbito da Secretaria de Coordenação das Subprefeituras. O Núcleo tem como objetivo disseminar a cultura de excelência em gestão na administração municipal e será coordenado pelo subprefeito do Ifoaquara.

Para que o programa seja adotado de forma uniforme, servidores indicados pelos 31 subprefeitos estão sendo capacitados



zacionais; o critério "cidadão e sociedade" tem a aplicação da pesquisa de satisfação da comunidade; "informação e conhecimento" dispõe de jornal mural, boletim eletrônico e reuniões estruturadas; e no critério "pessoas" existe a aplicação da pesquisa de clima e o já conhecido programa de melhoria de gestão e atendimento SS.

No âmbito do critério "estratégias e planos", que versa sobre o modo como a organização utiliza as informações sobre os usuários e como estabelece suas estratégias, dá-se a prática mais abrangente: o planejamento estratégico. A Secretaria de Coordenação das Subprefeituras realizará



PROGRAMA  
QUALIDADE NA GESTÃO  
PÚBLICA



PREFEITURA DA CIDADE DE  
**SÃO PAULO**

SECRETARIA DE COORDENAÇÃO  
DAS SUBPREFEITURAS

## 8 Subprefeituras certificadas pelo IPEG no PPQG.







PROGRAMA  
QUALIDADE NA GESTÃO  
PÚBLICA



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





## *Subprefeituras Jabaquara e Vila Prudente/Sapopemba certificadas segundo padrão internacional ISO 9001 2004.*





*Criação dos Núcleos da Qualidade nas 31  
Subprefeituras, Superintendência das Usinas e  
Asfalto e na Supervisão Geral de Abastecimento.  
Portaria nº 001/SMSP/GAB/2009 publicada pelo  
Secretário Andréa Matarazzo.*



PREFEITURA DA CIDADE DE  
**SÃO PAULO**

SECRETARIA DE COORDENAÇÃO  
DAS SUBPREFEITURAS

# Maria das Graças Ferreira

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

3104-0988