



PREFEITURA DA CIDADE DE
SÃO PAULO

SECRETARIA DE COORDENAÇÃO
DAS SUBPREFEITURAS

ISO NAS PRAÇAS

Oficina ISO 9001-2008 Formulação da Política da Qualidade

Julho/2011



Divisão do Município por Distritos e Subprefeituras

Prefeitura do Município de São Paulo

Secretaria Municipal de Coordenação
das Subprefeituras

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**



ISO NAS PRAÇAS

Perfil do Facilitador

- **Servidor de carreira que tenha credibilidade**
- **Bom relacionamento interpessoal**
- **Acesso a alta administração**
- **Adepto a mudança**
- **Disposição para se auto-desenvolver**



ISO NAS PRAÇAS

Principais atividades

- Atuar como elo entre a Secretaria e área;
- Incentivar/coordenar a atuação dos GT's na implantação de práticas de gestão;
- Manter a alta administração e o NTGQ informados sobre o andamento da implantação da Qualidade;
- Buscar por meio de pesquisa e visitas, práticas em outras organizações para adequação à sua área.
- Atuar como Representante da Direção (ISO)



ISO NAS PRAÇAS

ODISSÉIA

CONSULTORIA & TREINAMENTO

*"EXCELÊNCIA EM SISTEMAS DE
GESTÃO DA QUALIDADE"*



ISO NAS PRAÇAS

ANTONIO LOPES MARINHO

DIRETOR PRESIDENTE

Email: antonio@odisseiaconsultoria.com.br

Telefone: (11) – 7464 5182

CARLOS ROBERTO CONDE JUNIOR

DIRETOR DA QUALIDADE

Email: conde@odisseiaconsultoria.com.br

Telefone: (11) – 7374 4233

REGINA CÉLIA LOPES MARINHO

DIRETORA ADMINISTRATIVA

Email: regina@odisseiaconsultoria.com.br

Telefone: (11) – 2958 9882

SITE – www.odisseiaconsultoria.com.br



ISO NAS PRAÇAS

A Odisséia Consultoria e Treinamento Ltda – ME está inserida no cenário empresarial, prestando serviços de: Consultoria Organizacional, Auditoria e Treinamento.

Especializada em Sistema de Gestão da Qualidade.

Atualmente a empresa conta com uma equipe de Profissionais com excelente qualificação, constituída de Consultores, Auditores, Professores e Mestres.



ISO NAS PRAÇAS

➤ Qualidade

“Grau no qual um conjunto de características inerentes satisfaz a requisitos”

➤ Requisitos

“Necessidade ou expectativa que é expressa, geralmente, de forma implícita ou obrigatória”

➤ Características

“Propriedade diferenciadora”



ISO NAS PRAÇAS

➤ Cliente

“Organização ou pessoa que recebe um produto”

➤ Produto

“Resultado de um processo”

➤ Processo

“Conjunto de atividades inter-relacionadas ou interativas que transformam insumos (entradas) em produtos (saídas)”



ISO NAS PRAÇAS

Estilos de gerenciamento

“DETECÇÃO”

Espera as coisas ruins acontecerem, depois trabalhe para consertar os estragos.



ISO NAS PRAÇAS

Estilos de gerenciamento

"PREVENÇÃO"

Instalar e reagir a um sistema de alarme antecipado que nos avisará com antecedência antes que nos coloquemos em dificuldades.

ISO NAS PRAÇAS

FASES DO PDCA PARA SOLUÇÃO DE PROBLEMAS

P ① Identificar Problemas

② Análisar o Problema (Fenômeno)

③ Análisar o Processo (Causas)

④ Estabelecer Plano de Ação

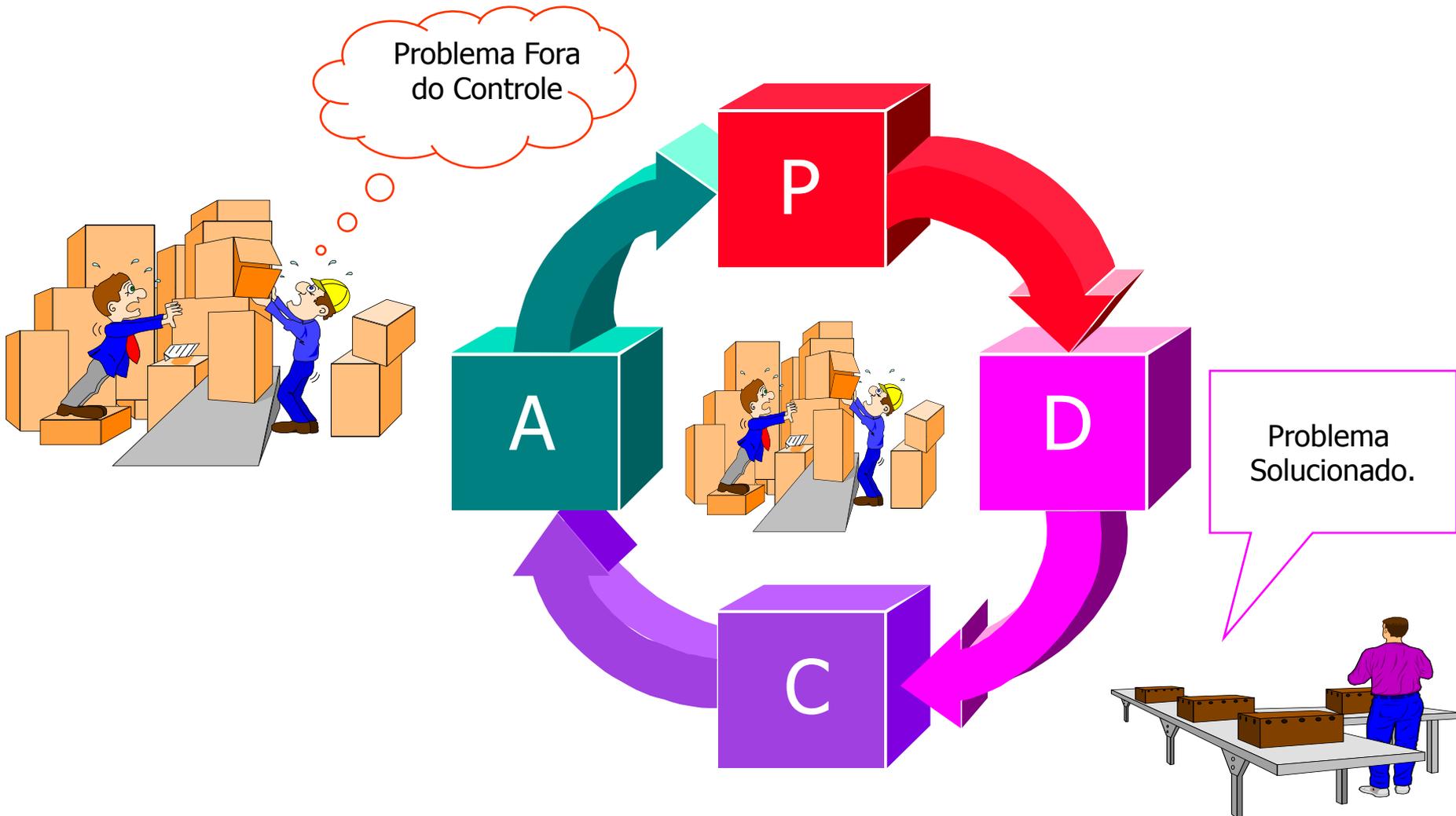
D ⑤ Executar Plano de Ação

C ⑥ Verificar Resultados

A ⑦ Tomar Ações Corretivas no caso de Insucesso

⑧ Padronizar e Treinar no caso de Sucesso

ISO NAS PRAÇAS





ISO NAS PRAÇAS

Definição das normas ISO 9000

Conjunto de normas para Sistemas da Qualidade que estabelece diretrizes para gestão e requisitos para garantia da qualidade de produtos e serviços que atendam às exigências dos clientes.

Sistema da Qualidade:

"Estrutura organizacional, procedimentos, processos e recursos necessários para implementar a gestão da qualidade".



ISO NAS PRAÇAS

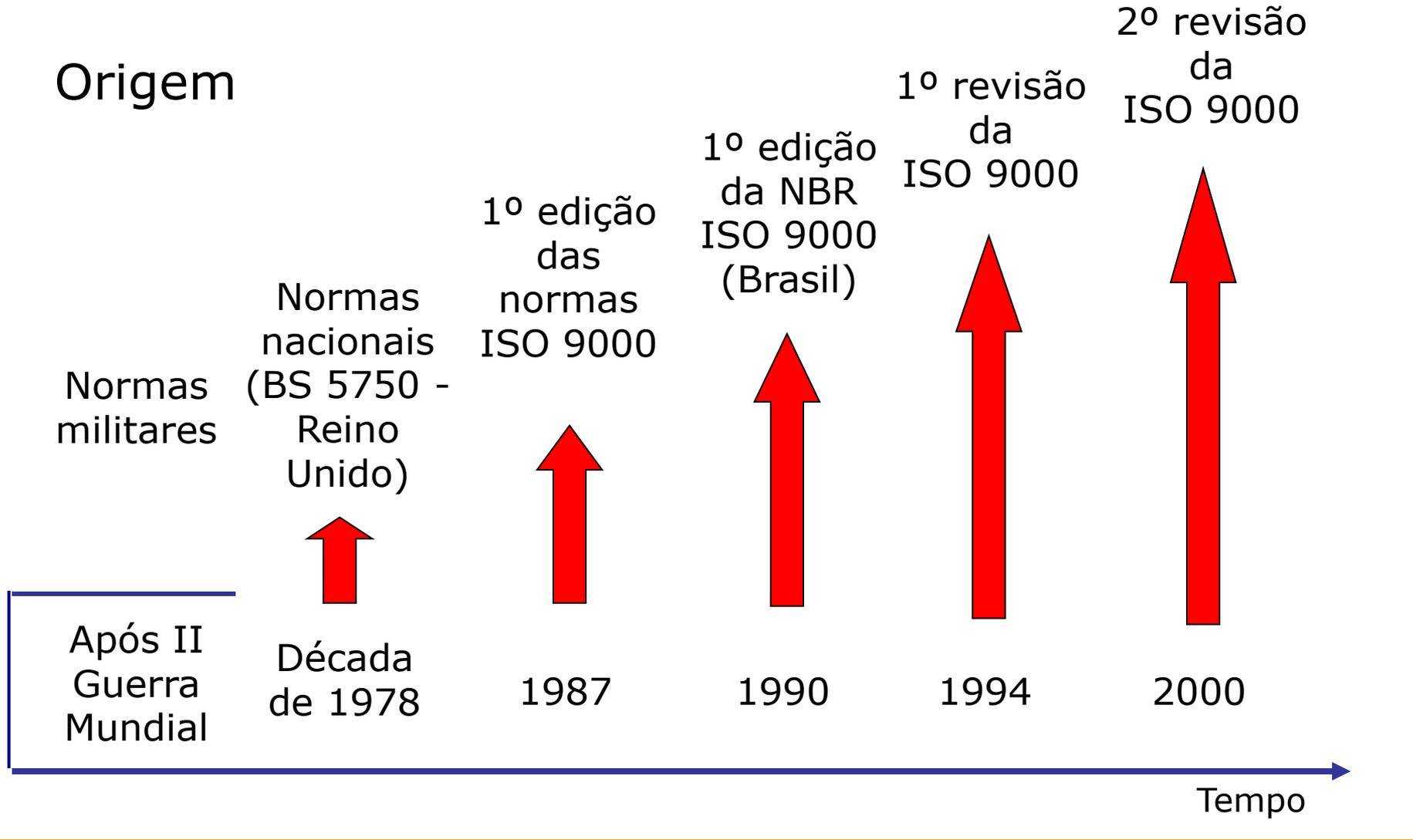
INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARTIZATION - ISO

- ⇒ Sede em Genebra (Suíça), fundada em 1947;
- ⇒ Entidade não governamental, sem fins lucrativos;
- ⇒ Fórum para definição de normas e padrões internacionais;
- ⇒ Assuntos técnicos, não somente ligados a qualidade;
- ⇒ Participação de mais de 90 países;
- ⇒ Representação de mais de 95% do PIB mundial;
- ⇒ Brasil representado pela ABNT - CB 25.



ISO NAS PRAÇAS

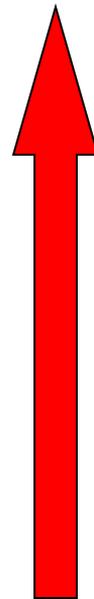
Origem





ISO NAS PRAÇAS

3º revisão
da
ISO 9000



2005

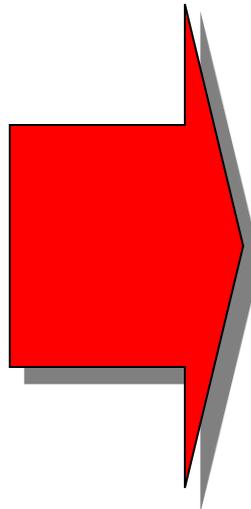


Tempo



ISO NAS PRAÇAS

Objetivos da
implantação da
ISO 9000



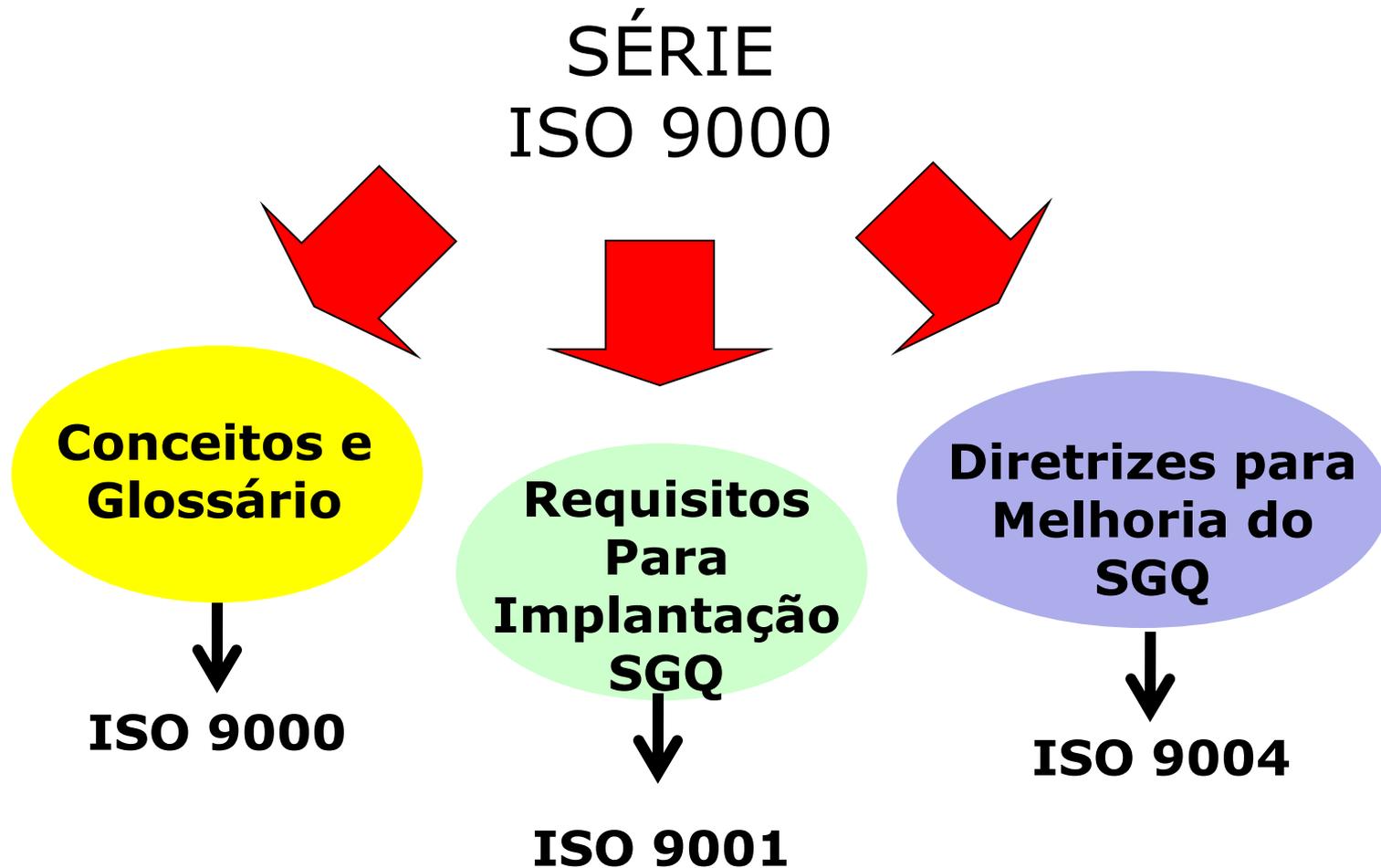
Buscar o desenvolvimento e o crescimento consistente da organização, por meio de um modelo de gestão baseado nos conceitos da qualidade.

Minimizar os riscos relacionados à não aceitação dos serviços.

Prevenção de falhas dos serviços e dos processos.

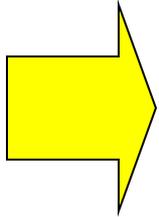


ISO NAS PRAÇAS





ISO NAS PRAÇAS



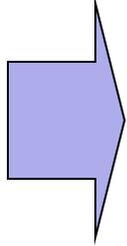
ISO 9000:2005 Sistema de Gestão da Qualidade Conceitos e Glossário

Definições:

- ♦ qualidade
- ♦ produto
- ♦ processo
- ♦ conformidade
- ♦ documento
- ♦ registro
- ♦ serviço
- ♦ controle da qualidade
- ♦ sistema da qualidade
- ♦ auditoria
- ♦ retrabalho e reparo
- ♦ disposição de não conformidade
- ♦ ação corretiva e preventiva
- ♦ satisfação do cliente



ISO NAS PRAÇAS



ISO 9004:2010 Sistema de Gestão da Qualidade Guia para Melhoria do Desempenho

Diretrizes para organizações atingirem a EXCELÊNCIA por meio da melhoria contínua do desempenho de seus negócios.

Guia para organizações que desejam incrementar o desempenho de seu Sistema de Gestão de Qualidade.

Não se destina a processos de avaliação interna e externa.

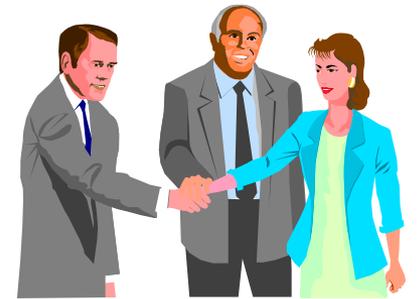
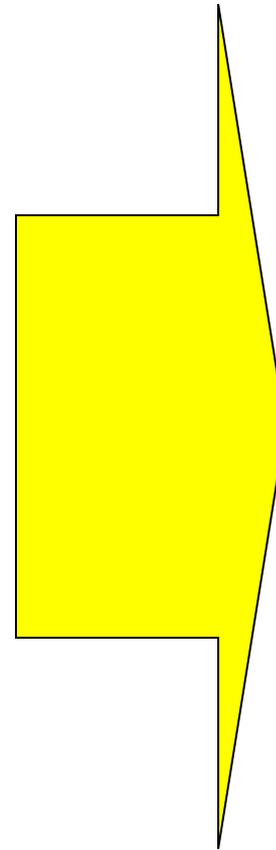
Otimiza o ambiente para melhoria da qualidade.



ISO NAS PRAÇAS

Benefícios do Sistema de Gestão da Qualidade:

- Maior confiança e credibilidade junto aos clientes e órgãos regulamentadores (confiabilidade)
- Melhoria das relações com os fornecedores
- Utilização como instrumento de divulgação da imagem institucional



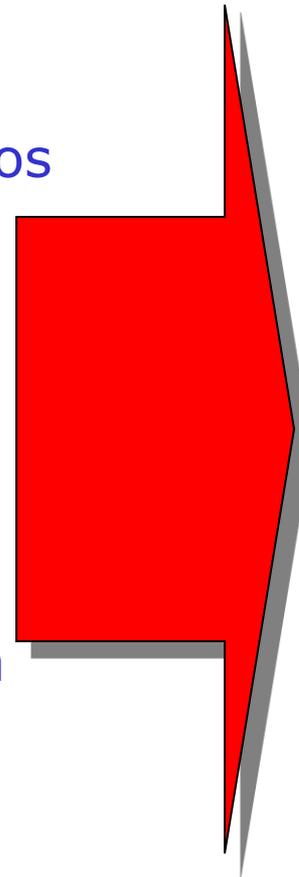
**VANTAGENS
EXTERNAS
(MERCADO)**



ISO NAS PRAÇAS

Benefícios do Sistema de Gestão da Qualidade:

- Foco no cliente
- Profissionalização e motivação dos funcionários
- Padronização das práticas e rotinas entre as unidades
- Melhoria nos processos de comunicação entre as áreas, atendimento ao cliente e tomada de decisão



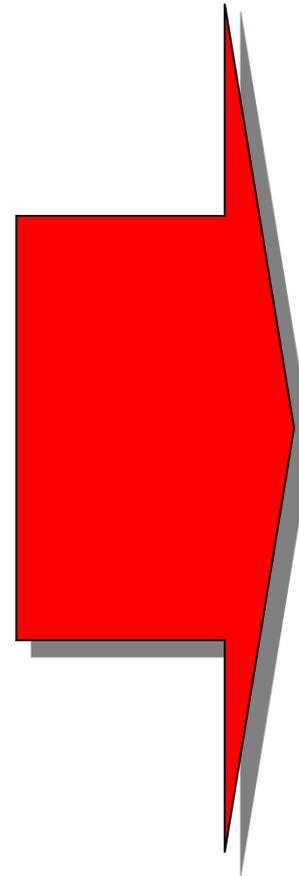
**VISÃO
INTEGRADA
DO NEGÓCIO**



ISO NAS PRAÇAS

Benefícios do Sistema de Gestão da Qualidade:

- Definição clara de funções e responsabilidades
- Melhor compreensão do funcionamento dos processos da organização
- Ênfase na ação de prevenção



**VISÃO
INTEGRADA
DO NEGÓCIO**



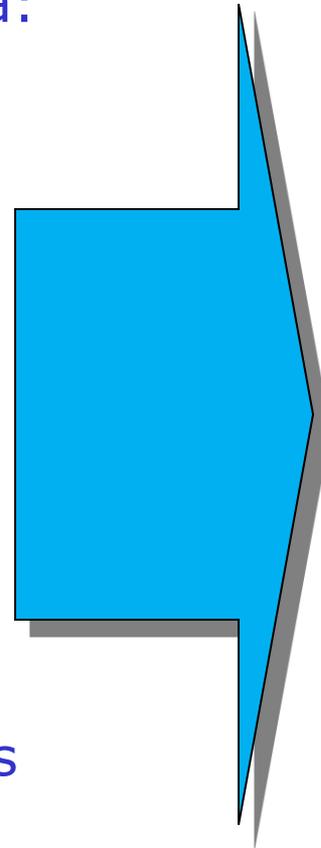
ISO NAS PRAÇAS

Benefícios do Sistema de Gestão da Qualidade:

→ Redução dos custos relativos a:

- ✓ ocorrência e/ou reincidência de falhas
- ✓ retrabalhos
- ✓ desperdícios
- ✓ não conformidade de fornecedores
- ✓ reclamações de clientes

→ Melhor dimensionamento dos controles dos processos



AUMENTO
DA
PRODUTIVIDADE



ISO NAS PRAÇAS

Benefícios do Sistema de Gestão da Qualidade:

**VANTAGENS
EXTERNAS
(MERCADO)**

**VISÃO INTEGRADA
DO NEGÓCIO**

**AUMENTO DA
PRODUTIVIDADE**



**MELHORIA DA
ORGANIZAÇÃO**



ISO NAS PRAÇAS

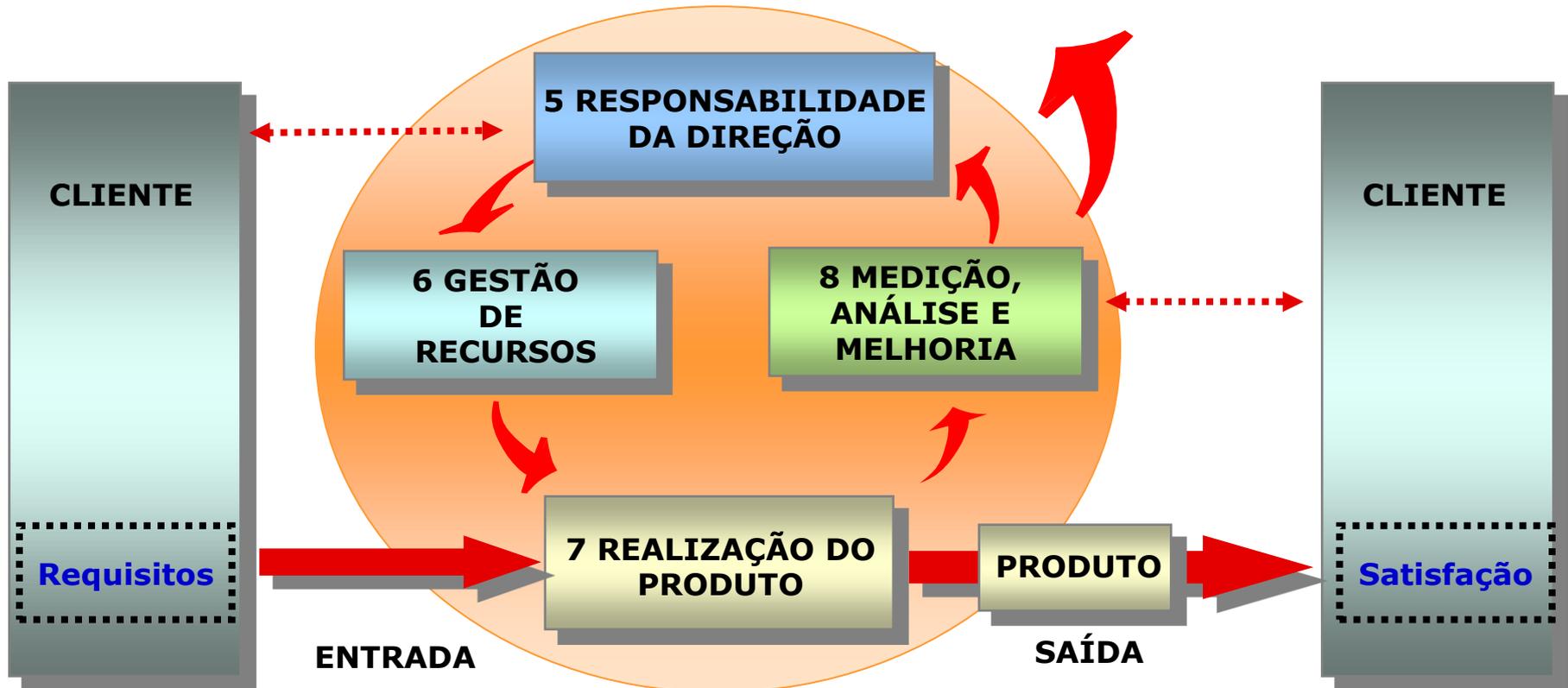
Estrutura da Norma (NBR ISO 9001:2008):

- 0 - Introdução**
- 1 - Objetivo**
- 2 - Referência Normativa**
- 3 - Termos e Definições**
- 4 - Sistema de Gestão da Qualidade**
- 5 - Responsabilidade da Direção**
- 6 - Gestão de Recursos**
- 7 - Realização do Produto**
- 8 - Medição, Análise e Melhoria**

ISO NAS PRAÇAS

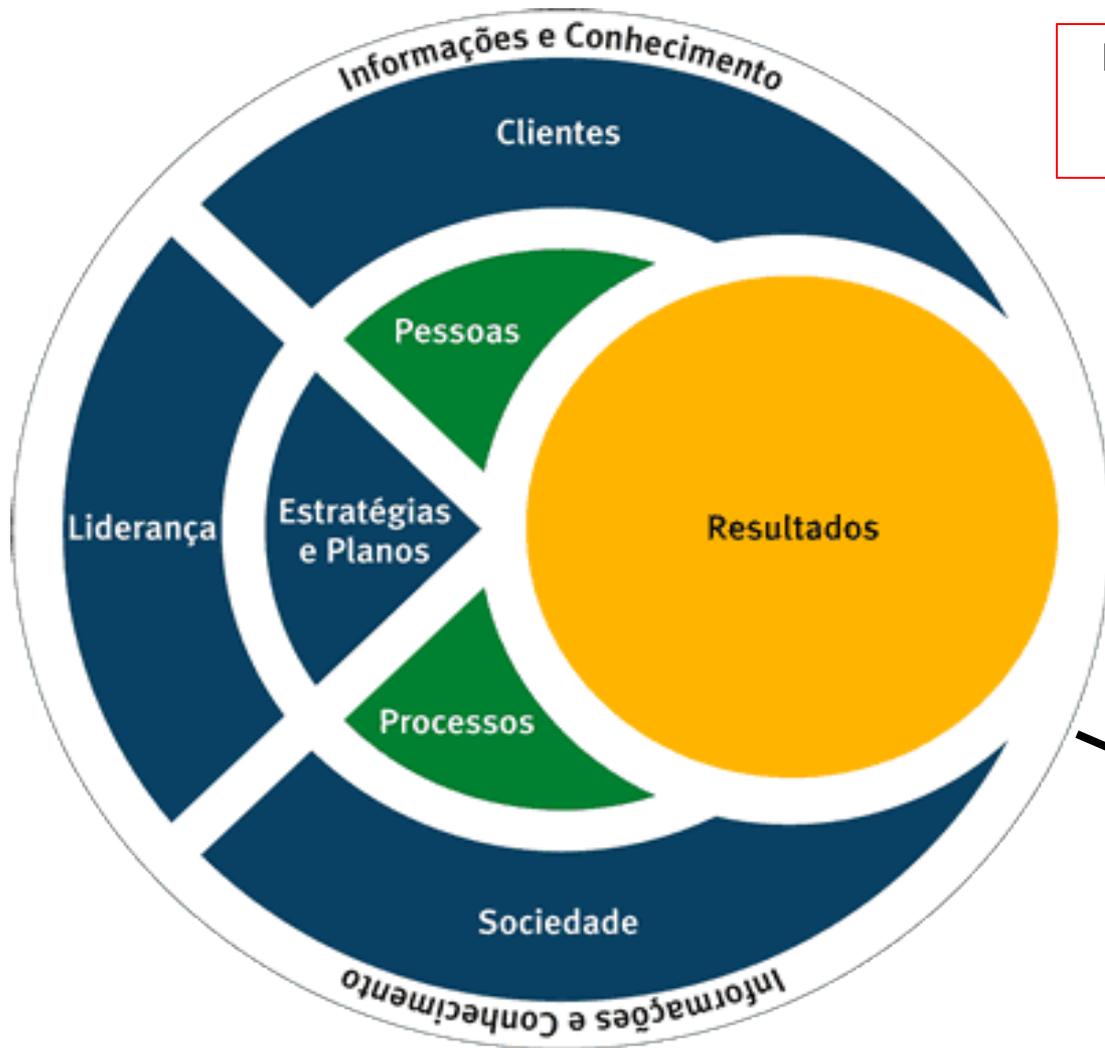
Modelo de gestão da qualidade (abordagem por processo)

4 MELHORIA CONTÍNUA DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE





ISO NAS PRAÇAS



Modelo de Excelência da Gestão®
Uma visão sistêmica da gestão organizacional

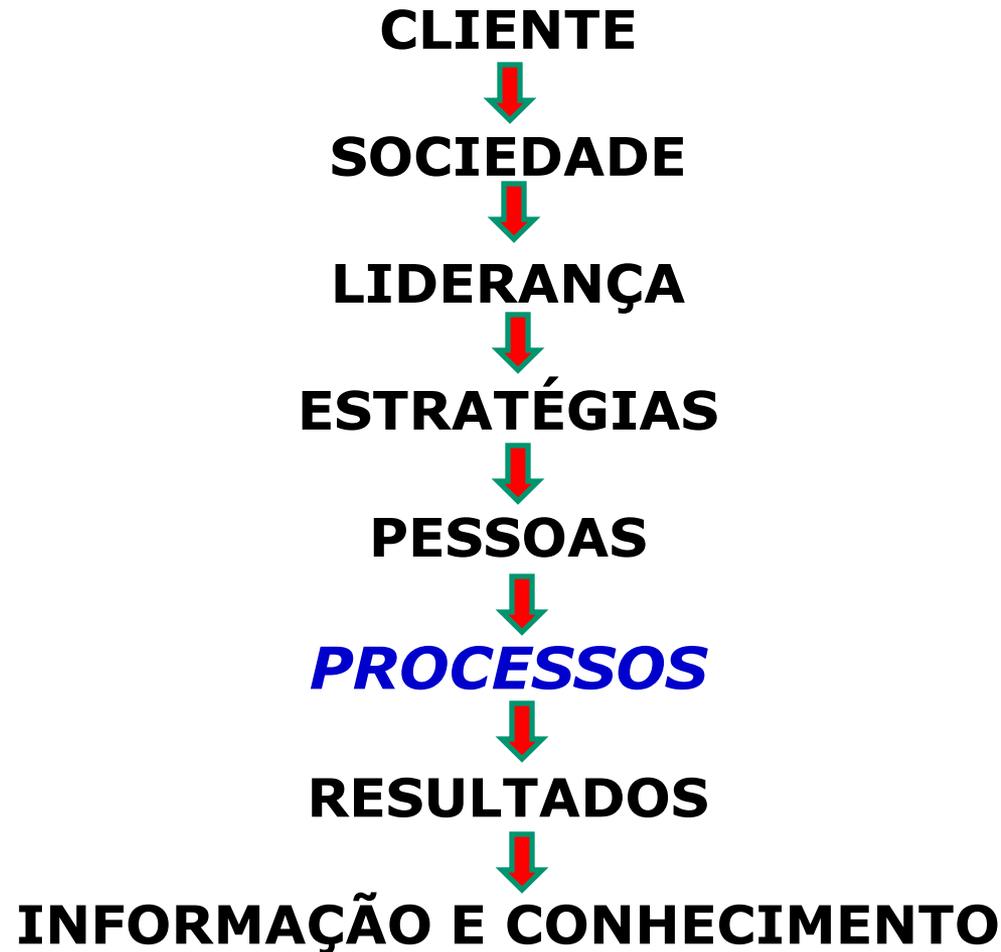


O que ISSO tem a ver com ISO?



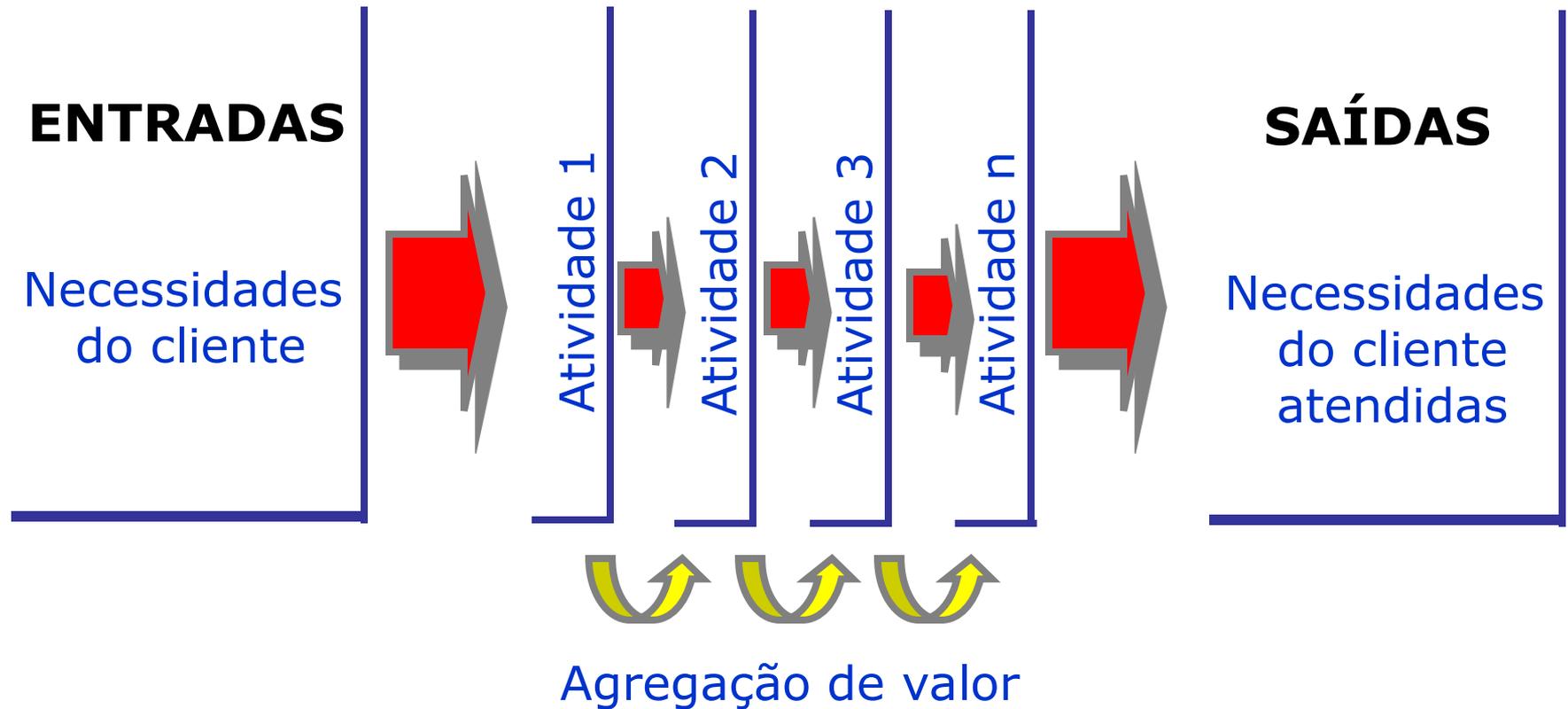


ISO NAS PRAÇAS



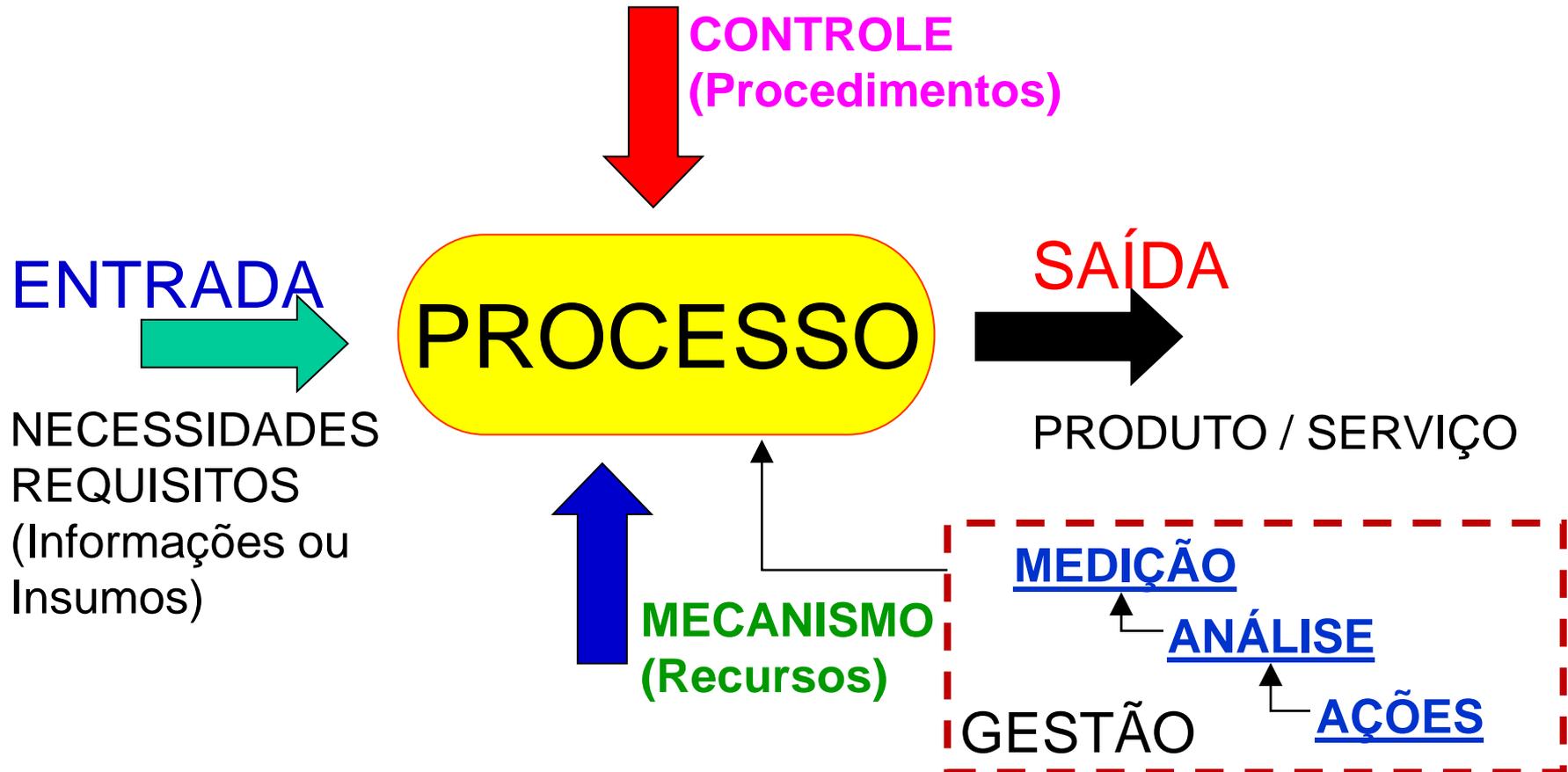
ISO NAS PRAÇAS

Os processos possuem início e fim definidos por dois limites



ISO NAS PRAÇAS

Conceito de “Processo”





ISO NAS PRAÇAS

Requisito 5 da Norma ISO 9001:2008

RESPONSABILIDADE DA DIREÇÃO



ISO NAS PRAÇAS

5.5.2 Representante da direção

A Alta Direção deve indicar um membro da administração da organização que, independentemente de outras responsabilidades, deve ter responsabilidade e autoridade para:

- a) Assegurar que os processos necessários para o sistema de gestão da qualidade sejam estabelecidos, implementados e mantidos,
- b) Relatar à Alta Direção o desempenho do sistema de gestão da qualidade de qualquer necessidade de melhoria, e
- c) Assegurar a promoção da conscientização sobre os requisitos do cliente em toda a organização.

NOTA: A responsabilidade de um representante da direção pode incluir a ligação com partes externas em assuntos relativos ao sistema de gestão da qualidade.



ISO NAS PRAÇAS

5.3 Política da qualidade

A Alta Direção deve assegurar que a política da qualidade

- a) É apropriada ao propósito da organização,
- b) Inclui um comprometimento com o atendimento aos requisitos e com a melhoria contínua da eficácia do sistema de gestão da qualidade,
- c) Provê uma estrutura para estabelecimento e análise crítica dos objetivos da qualidade,
- d) É comunicada e entendida por toda a organização, e
- e) É analisada criticamente para a continuidade de sua adequação.



ISO NAS PRAÇAS

EXEMPLO DE **POLÍTICA DA QUALIDADE**



ISO NAS PRAÇAS

A Subprefeitura "XYZ" busca satisfazer as necessidades dos munícipes, conforme as legislações vigentes, através da prestação de serviços específicos buscando a excelência e a melhoria contínua.

Tem por intuito treinar, capacitar e desenvolver seus funcionários.

A qualidade é definida pela percepção e relacionamento entre os funcionários, munícipes e fornecedores.



ISO NAS PRAÇAS

DESDOBRAMENTO E MONITORAMENTO DA POLÍTICA DA QUALIDADE



ISO NAS PRAÇAS

A Subprefeitura “XYZ” busca satisfazer as necessidades dos munícipes, conforme as legislações vigentes, através da prestação de serviços específicos buscando a excelência e a melhoria contínua.

Tem por intuito treinar, capacitar e desenvolver seus funcionários.

A qualidade é definida pela percepção e relacionamento entre os funcionários, munícipes e fornecedores.



ISO NAS PRAÇAS

POLÍTICA	OBJETIVO
<p>A Subprefeitura "XYZ" busca satisfazer as necessidades dos munícipes, conforme as legislações vigentes, através da prestação de serviços específicos buscando a excelência e a melhoria contínua.</p>	1. MONITORAR A SATISFAÇÃO DOS MUNICÍPIES
	2. MONITORAR A QUANTIDADE DE SOLICITAÇÕES RESOLVIDAS



ISO NAS PRAÇAS

	OBJETIVO
Tem por intuito treinar, capacitar e desenvolver seus funcionários.	3.MONITORAR A QUANTIDADE DE FUNCIONÁRIOS TREINADOS POR ANO
A qualidade é definida pela percepção e relacionamento entre os funcionários, munícipes e fornecedores.	4.MONITORAR A SATISFAÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS
	5. MONITORAR O ÍNDICE DE QUALIFICAÇÃO DOS FORNECEDORES REFERENTE AO RECEBIMENTO DOS INSUMOS



ISO NAS PRAÇAS

POLÍTICA	OBJETIVO	INDICADOR
<p>A Subprefeitura “XYZ” busca satisfazer as necessidades dos municipes, conforme as legislações vigentes, através da prestação de serviços específicos buscando a excelência e a melhoria contínua.</p>	1. MONITORAR A SATISFAÇÃO DOS MUNICIPES	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO MUNICIPES DEVE SER MAIOR QUE 70%
	2. MONITORAR A QUANTIDADE DE SOLICITAÇÕES RESOLVIDAS	QUANTIDADE DE SOLICITAÇÕES RESOLVIDAS DEVE SER MAIOR QUE 80%



ISO NAS PRAÇAS

	OBJETIVO	INDICADOR
Tem por intuito treinar, capacitar e desenvolver seus funcionários.	3. MONITORAR A QUANTIDADE DE FUNCIONÁRIOS TREINADOS POR ANO	QUANTIDADE DE FUNCIONÁRIOS TREINADOS POR ANO DEVE SER NO MÍNIMO DE 75%
A qualidade é definida pela percepção e relacionamento entre os funcionários, municipais e fornecedores.	4. MONITORAR A SATISFAÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS	QUANTIDADE DE FUNCIONÁRIOS SATISFEITOS DEVE SER NO MÍNIMO DE 75%
	5. MONITORAR O ÍNDICE DE QUALIFICAÇÃO DOS FORNECEDORES REFERENTE AO RECEBIMENTO DOS INSUMOS	ÍNDICE DE QUALIFICAÇÃO DOS FORNECEDORES DEVE SER NO MÍNIMO DE 98%



ISO NAS PRAÇAS

POLÍTICA	OBJETIVO	INDICADOR	FERRAMENTA	FÓRMULA	EXEMPLO	RESULTADO
A Subprefeitura "XYZ" busca satisfazer as necessidades dos munícipes, conforme as legislações vigentes, através da prestação de serviços específicos buscando a excelência e a melhoria contínua.	1. MONITORAR A SATISFAÇÃO DOS MUNICÍPIOS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO MUNICÍPIO DEVE SER MAIOR QUE 70%	PESQUISA DE PÓS ATENDIMENTO	$\frac{\text{QUANTIDADE DE MUNICÍPIOS SATISFEITOS}}{\text{QUANTIDADE TOTAL DE MUNICÍPIOS QUE RESPONDERAM A PESQUISA}}$	$\frac{75}{100}$	75%
	2. MONITORAR A QUANTIDADE DE SOLICITAÇÕES RESOLVIDAS	QUANTIDADE DE SOLICITAÇÕES RESOLVIDAS DEVE SER MAIOR QUE 80%	PLANILHA PARA CONTROLE DE SOLICITAÇÕES RECEBIDAS X SOLICITAÇÕES RESOLVIDAS	$\frac{\text{QUANTIDADE DE SOLICITAÇÕES RESOLVIDAS}}{\text{QUANTIDADE DE SOLICITAÇÕES RECEBIDAS}}$	$\frac{80}{100}$	80%



ISO NAS PRAÇAS

	OBJETIVO	INDICADOR	FERRAMENTA	FÓRMULA	EXEMPLO	RESULTADO
<p>Tem por intuito treinar, capacitar e desenvolver seus funcionários.</p>	3. MONITORAR A QUANTIDADE DE FUNCIONÁRIOS TREINADOS POR ANO	QUANTIDADE DE FUNCIONÁRIOS TREINADOS POR ANO DEVE SER NO MÍNIMO DE 75%	PLANILHA PARA CONTROLE	$\frac{\text{QUANTIDADE DE FUNCIONÁRIOS TREINADOS}}{\text{QUANTIDADE MÉDIA DO QUADRO DE FUNCIONÁRIOS NO ANO}}$	$\frac{75}{100}$	75%
	4. MONITORAR A SATISFAÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS	QUANTIDADE DE FUNCIONÁRIOS SATISFEITOS DEVE SER NO MÍNIMO DE 75%	PESQUISA DE CLIMA ORGANIZACIONAL	$\frac{\text{QUANTIDADE DE FUNCIONÁRIOS SATISFEITOS}}{\text{QUANTIDADE DE FUNCIONÁRIOS QUE RESPONDERAM A PESQUISA}}$	$\frac{80}{100}$	80%
<p>A qualidade é definida pela percepção e relacionamento entre os funcionários, municipais e fornecedores.</p>	5. MONITORAR O ÍNDICE DE QUALIFICAÇÃO DOS FORNECEDORES REFERENTE AO RECEBIMENTO DOS INSUMOS	ÍNDICE DE QUALIFICAÇÃO DOS FORNECEDORES DEVE SER NO MÍNIMO DE 98%	PLANILHA PARA CONTROLE E VERIFICAÇÃO NO RECEBIMENTO DOS INSUMOS	$\frac{\text{QUANTIDADE DE INSUMOS RECEBIDOS "CONFORMES"}}{\text{QUANTIDADE TOTAL DE INSUMOS RECEBIDOS}}$	$\frac{980}{1000}$	98%

