

CEP – GESTÃO CONTEMPORÂNEA PELA QUALIDADE



- **Professor: Cap PM RICARDO NICOTARI**
- **Aspirante de 1998**

**Academia de Polícia Militar do
Barro Branco - APMBB**

Pós-graduação “Lato sensu”

**Gestão integrada da Qualidade, Meio
Ambiente, Responsabilidade Social e
Segurança e Saúde no Trabalho
SENAC/2012**



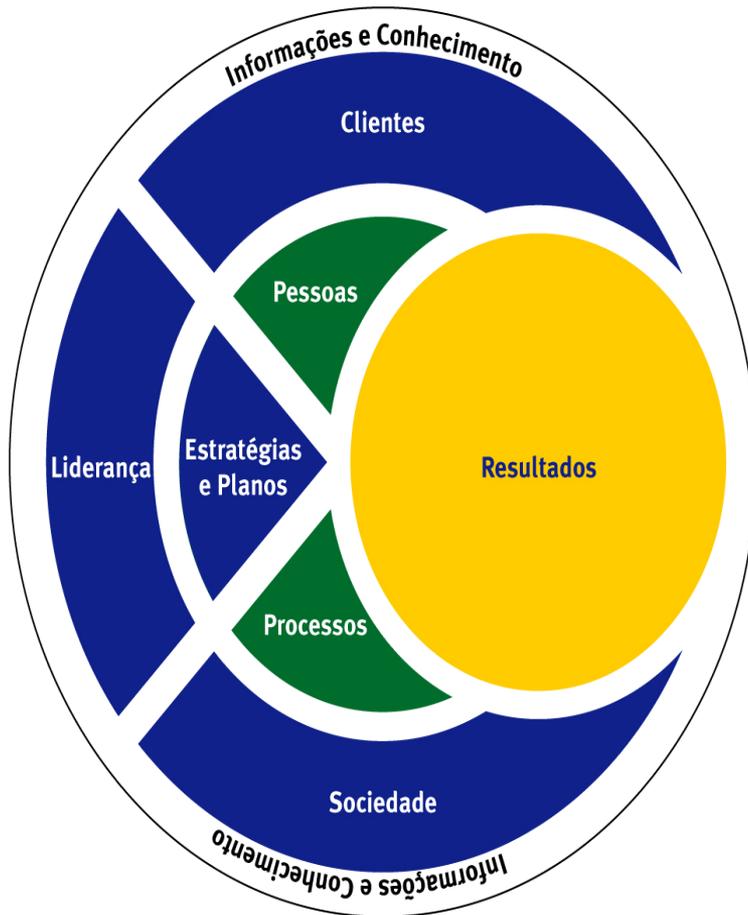
- **CRITÉRIO**

INFORMAÇÕES E CONHECIMENTO



- **CONSIDERAÇÕES GERAIS**





O direcionamento da Organização, dado pela Liderança, ouvindo os Clientes e a Sociedade, é definido por meio das Estratégias e Planos; a sua implementação é realizada por meio das Pessoas, que compõem a força de trabalho, utilizando-se dos Processos existentes na organização; e todo esse ciclo, ao ser executado, deverá conduzir a Resultados, que devem ser analisados e entendidos, gerando Informações e Conhecimento para serem utilizados no processo de tomada de decisão, gerando um novo ciclo de gestão.

MEG - FONTE: WWW.FNQ.ORG.BR



O QUE É QUALIDADE TOTAL?

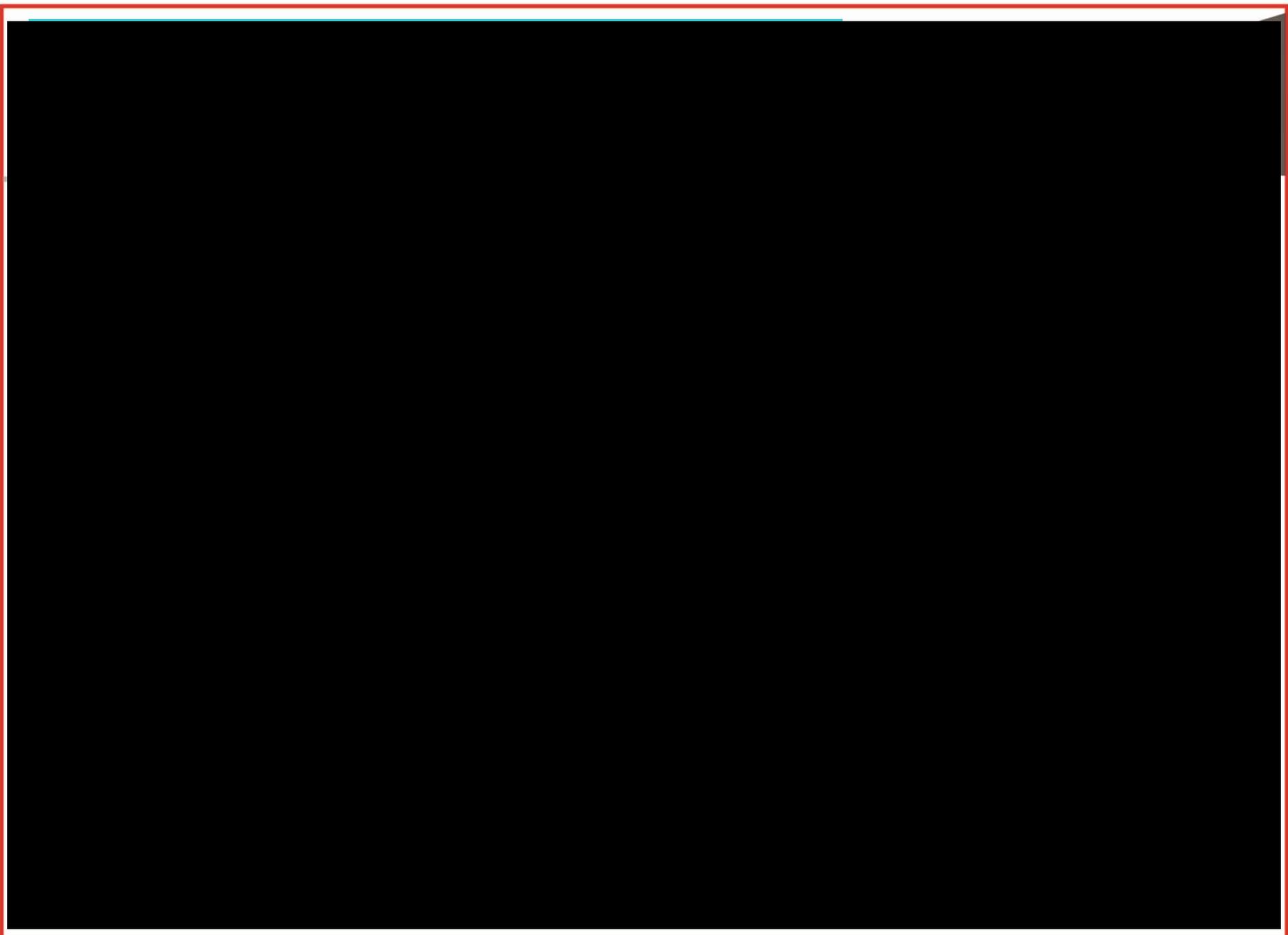
“Qualidade total é um modelo de gestão que busca a melhora contínua de processo para a completa satisfação do cliente”



QUALIDADE
É
PERSISTIR!!!!



VÍDEO





- ONDE ESTÁ O SEGREDO DO RELATO ORGANIZACIONAL (RO)?????
- RESPOSTA: **NA FORMA DE ESCREVÊ-LO!!!!!!!!!!**
- TODA PRÁTICA DE GESTÃO DEVE ESTAR DESCRITA E, CONTER, O EXIGIDO NO **SISTEMA DE PONTUAÇÃO!!!!!!!!!!**



SISTEMA DE PONTUAÇÃO (Processos Gerenciais)

1. Título da prática de gestão
2. Método
3. Início do uso e periodicidade
4. Responsável
5. Abrangência
6. Controle
7. Proatividade e ou agilidade
8. Aperfeiçoamento recente
9. Inter-relacionamento
10. Cooperação
11. Coerência

- **ENFOQUE:** Proatividade suficiente?
- **APLICAÇÃO:** Controle suficiente?
- **APERFEIÇOAMENTO RECENTE** nos últimos 3 anos?
- **INTEGRAÇÃO/ COOPERAÇÃO ENTRE AS ÁREAS/ COERÊNCIA**
 - **Diferença entre inovação e aperfeiçoamento**



SISTEMA DE PONTUAÇÃO (Processos Gerenciais)

- **Título da prática de gestão:** Reuniões de Análise Crítica (gestão participativa);
- **Início do uso e periodicidade:** A partir de 2011, mensalmente com a força de trabalho e semanalmente com os gestores (Oficiais);
- **Responsável:** Chefes de Seções e Setores do EM da OPM, bem como, Comandantes das Cias e demais Oficiais;
- **Abrangência:** Todos os integrantes da força de trabalho;
- **Controle:** Mensal com as Cias e Semanal com os Oficiais;
- **Proatividade e ou agilidade:** Sim. Os dados são avaliados previamente aferindo sua eficiência e eficácia, constatando suas dificuldades e necessidades de aperfeiçoamento os quais são levados nas reuniões de análise críticas para tomada de decisões.



SISTEMA DE PONTUAÇÃO

(Processos Gerenciais)

- **Aperfeiçoamento recente e ou exemplaridade:** Criação da Sala de Situação em 2014 para coleta centralizada dos dados e envio aos gestores, diariamente, para análise e tomada de decisão.
- **Inter-relacionamento: Sim.** As práticas de gestão são complementadas por meio de reuniões com a força de trabalho das diversas Seções e Setores do EM do Btl e Cia, preleções diárias junto à força de trabalho, instruções em reuniões conjuntas com os Oficiais do Btl e documentos oriundos das Seções e Setores do EM do Btl;
- **Cooperação: Sim.** A execução da prática conta com a colaboração entre as áreas da OPM e as partes interessadas na concepção e execução da prática de gestão
- **Coerência: Sim.** As práticas de gestão obedecem rigorosamente o preceituado na missão, visão e valores, princípios Institucionais e objetivos organizacionais.



- **SISTEMA DE PONTUAÇÃO**
(Resultados)

NÃO CONFORMIDADES OBSERVADAS:

- **Ausência de referencial comparativo**
- **Ausência de Requisitos das Partes Interessadas (RPI)**



- **PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO**
(É O AZIMUTE DA OPM)
- **PLANOS DE AÇÃO** (são os passos a serem seguidos em busca do objetivo/ meta)
- **META** (onde se quer chegar – exemplo: redução de -3% no indicador de Roubos)
 - **EXEMPLO DE FERRAMENTA: PMESP – PLAN** (Cap PM André da 6ª EM)
- **Obs:** Feito por meio de Gestão Participativa (*brainstorming*)
- **Obs2:** Divulgado e fixado em local de fácil acesso (página da INTRANET PM)



- **EVIDÊNCIAS**
- **FALTA DE PREPARO PARA RECEPÇÃO DOS AVALIADORES NA ETAPA DE VISITA**
- **FALTA DE ENVOLVIMENTO DA FORÇA DE TRABALHO**

- **BENCHMARKING**

“é o processo de comparar o desempenho de uma operação em relação a outras similares”

- **ANALISAR**
- **COMPARAR**
- **ADAPTAR**

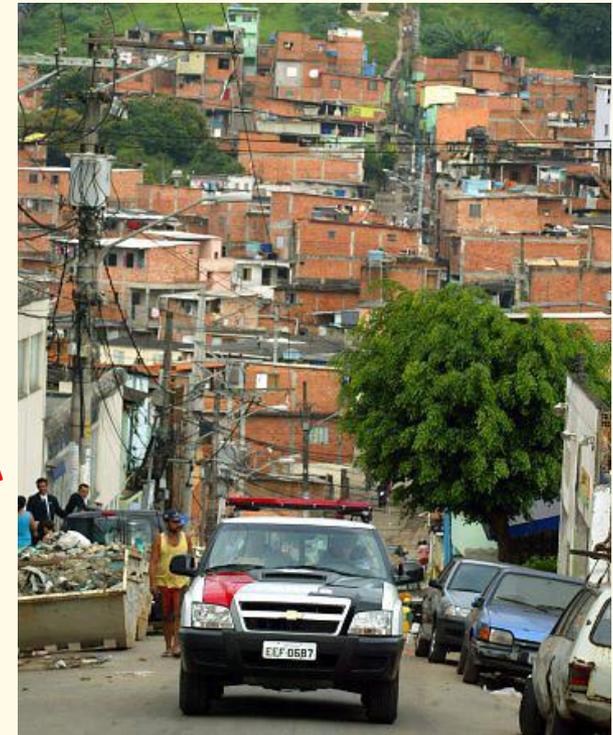


- **Exemplo: Empresa Ouro Fino**

- MISSÃO DA OPM

PROTEGER AS PESSOAS
FAZER CUMPRIR AS LEIS
COMBATER O CRIME
PRESERVAR A ORDEM PÚBLICA

Boletim Geral nº 122/12



- VISÃO DE FUTURO DA OPM

Ser reconhecida como referência Nacional e Internacional em serviços de segurança pública.



Boletim Geral nº 122/12

- **CRITÉRIO 5**

INFORMAÇÕES E CONHECIMENTO





- **CRITÉRIO**

INFORMAÇÕES E CONHECIMENTO

“Examina a gestão e a utilização das informações da própria organização e as comparativas pertinentes, como também, a gestão dos ativos intangíveis (capital intelectual) geradores de diferenciais”.



- **PPMQ – NÍVEL 1**

- **COMPROMISSO COM A EXCELÊNCIA**

- **A) Como são identificadas as necessidades de informações para operar e gerenciar a organização?**
- **Não requer: CE (complemento para exa.) / EVIDÊNCIA**
 - **A “Empresa” deve identificar quais as partes interessadas no processo (prestação do serviço): clientes/ força de trabalho/ governo/ fornecedores/ parceiros e sociedade**
- **Exemplos: Reuniões de análise crítica, por ocasião do Planejamento Estratégico, Pesquisas, CONSEG, etc.**



- **PPMQ – NÍVEL 1**
- **COMPROMISSO COM A EXCELÊNCIA**
- **A) Como são identificadas as necessidades de informações para operar e gerenciar a organização?**
- **As informações captadas e necessárias irão subsidiar a tomada de decisões da alta direção.**



- **PPMQ – NÍVEL 1**
- **COMPROMISSO COM A EXCELÊNCIA**
 - **B) Como são disponibilizados os principais sistemas de informação para apoiar a operação e o gerenciamento da organização?**
 - **Exemplos: Quadros de aviso (gestão á vista); INTRANET; INTERNET; Reunião com fornecedores, comunidade, força de trabalho, etc.**



- **PPMQ – NÍVEL 1**

- **COMPROMISSO COM A EXCELÊNCIA**

- **B) Como são disponibilizados os principais sistemas de informação para apoiar a operação e o gerenciamento da organização?**

- **EVD: CITAR OS PRINCIPAIS SISTEMAS DE INFORMAÇÕES EM USO E SUA FINALIDADE:**

- **Intranet, Internet, SioPM, Infocrim 3.0, COPOM *On Line*, Siafem, Siafísico, SIPA, BEC, etc.**

- **Sugestão: realizar Tabela e anexar no RO.**

OBRIGATÓRIO!!!!

CEP – GESTÃO CONTEMPORÂNEA PELA QUALIDADE



WikiCPI3 - Windows Internet Explorer
http://10.36.68.220/WikiCPI3/index.php/P%C3%A1gina_principal

Arquivo Editar Exibir Favoritos Ferramentas Ajuda

Favoritos WikiCPI3 Sites Sugeridos Galeria do Web Slice [bb.com.br] CAIXA - Loterias Secretaria da Fazenda - G...

WikiCPI3

As configurações de Internet estão desativadas por padrão no Internet Explorer. Clique aqui para obter mais opções...



Navegação

- Página principal
- Portal comunitário
- Eventos atuais
- Mudanças recentes
- Página aleatória
- Ajuda

Ferramentas

- Páginas afluentes
- Alterações relacionadas
- Páginas especiais
- Versão para impressão
- Link permanente

Página **Discussão**

Ler Ver código-fonte Ver histórico Ir Pesquisa

Página principal

Bem-vindo(a) à WikiCPI3,
a página livre que todos podem editar.

18h23min ; sexta-feira, 28 de setembro de 2012
29 artigos

Premissas do CPI3

Missão
Valores

CPI3 - ESTRUTURA ADMINISTRATIVA

- Div Administrativa
- SubFrota
- Ag. Regional
- Instrução**

ICC - Instrução Continuada de Comando
OpenOffice - Aplicativos de Escritório
Tutorial Wiki
Dicas para melhorar o Inglês

Acontecendo

Gestão pela Qualidade

Visão
Objetivos Organizacionais

Div Operacional
Seç Logística
UIS

Projetos do CPI3

Eventos

Jornal CPI3 e Boletim Interno

Jornal BolInt

Legislação e Doutrina

Leis e Decretos Nota de Instrução

Diretrizes Nota de Serviço Resoluções

Manuais e Instruções Atas de Reunião

Ordem de Serviço/Complementar

Internet | Modo Protegido: Desativado 110%

Caixa de Entra... Ocorrencias_Q... Mapa_forca_O... Planejamento ... Cópia de 09_S... Seguranca_Es... Windows Med... Spark - sgodinho WikiCPI3 - Windo...

15:18 sexta-feira 28/09/2012



- **PPMQ – NÍVEL 1**
- **COMPROMISSO COM A EXCELÊNCIA**
 - **C) Como a segurança das informações são mantidas?**
 - **CE: Destacar os métodos de segurança de informação, utilizados para buscar assegurar a atualização, confidencialidade, integralidade das informações e a disponibilidade das informações.**



- **PPMQ – NÍVEL 1**

- **COMPROMISSO COM A EXCELÊNCIA**

- **C) Como a segurança das informações são mantidas?**
- **CE:** Destacar os métodos de segurança de informação, utilizados para buscar assegurar a atualização, confidencialidade, integralidade das informações e a disponibilidade das informações.
- **Exemplo:** *Backup*, banco de dados, I-33-PM (trata da administração de dados na PMESP), I-7-PM, I-30-PM (utilização da rede mundial de computadores e rede interna), I-31-PM (utilização do correio eletrônico), Decreto Nº 4.553/02 (dispõe sobre salvaguarda de dados, informações, documentos e materiais sigilosos), etc.



- **PPMQ – NÍVEL 1**

- **COMPROMISSO COM A EXCELÊNCIA**

- **D) Como os conhecimentos mais importantes da organização são difundidos?**
- **EVD: Informar os conhecimentos mais importantes da organização.**
 - **Exemplo: Treinamento interno, Manuais e Instruções PM, Cursos, Estágios, EAP, ICC, EAD, Preleções, observatório de boas práticas, grupos de trabalho, etc.**



- **PPMQ – NÍVEL 2**

- **RUMO À EXCELÊNCIA**

- **5.1 - A) Como são identificadas as necessidades de informações para operar e gerenciar a organização?**
- **Idem Compromisso com a excelência**



- **PPMQ – NÍVEL 2**

- **RUMO À EXCELÊNCIA**

- **5.1 - B) Como são desenvolvidos e implantados os principais sistemas de informações, considerando as necessidades identificadas?**
 - Desenvolvido por meio da Nota de Instrução Dsist-001/221/04 no item 5.2.7 que trata da Metodologia de Análise e Projeto para o Desenvolvimento de sistemas.
 - CE: - Clientes: Disque denúncia/ Fale conosco (explicar seu processo)
- Fornecedores: BEC (explicar o seu processo)
 - EVD: apresentar os sistemas e explicar como se dá o *feed back* às partes interessadas



- **PPMQ – NÍVEL 2**
- **RUMO À EXCELÊNCIA**
- **5.1 - C) Como a segurança das informações é mantida?**
 - **Idem item C do nível I**
 - **Exemplo: Backup, banco de dados, I-33-PM (trata da administração de dados na PMESP), I-7-PM, I-30-PM (utilização da rede mundial de computadores e rede interna), I-31-PM (utilização do correio eletrônico), Decreto Nº 4.553/02 (dispõe sobre salvaguarda de dados, informações, documentos e materiais sigilosos), etc.**
 - **CE: Explicar como é feita a segurança (atualização, confidencialidade e integridade das informações).**



- **PPMQ – NÍVEL 2**
- **RUMO À EXCELÊNCIA**
- **5.2 - A) Como a organização desenvolve os conhecimentos mais importantes?**
- **Ativos Intangíveis (capital intelectual)**
- **Exemplos: Cursos, Estágios, *benchmarking* e através dos Órgãos de Apoio e Ensino (OAE), através de estudos acadêmicos (TCC, Monografias, Dissertação- CAO e Tese-CSP).**
- **CE:** Promovendo a força de trabalho acesso a materiais didáticos, manuais e legislação, e estímulo ao treinamento e etc.
- **Armazenamento:** arquivos físicos e digitais, backup, etc.



- **PPMQ – NÍVEL 2**

- **RUMO À EXCELÊNCIA**

- **5.2 - B) Como os conhecimentos mais importantes da organização são difundidos e utilizados?**
- Exemplo: Por meio da participação em prêmios (Mários Covas, Polícia Cidadã), observatório de boas práticas, Intranet, etc.
- CE: Banco de dados do CAES, página da INTRANET, etc.
- EVD: Ativos de Mercado (marca), Humanos (potencial de realização da força de trabalho), de propriedade intelectual (POP) e de infra-estrutura (sistemas de informações, tecnologias, Intranet), etc.



- “Um bom chefe faz com que homens comuns façam coisas incomuns.”

PETER DRUCKER



VÍDEO

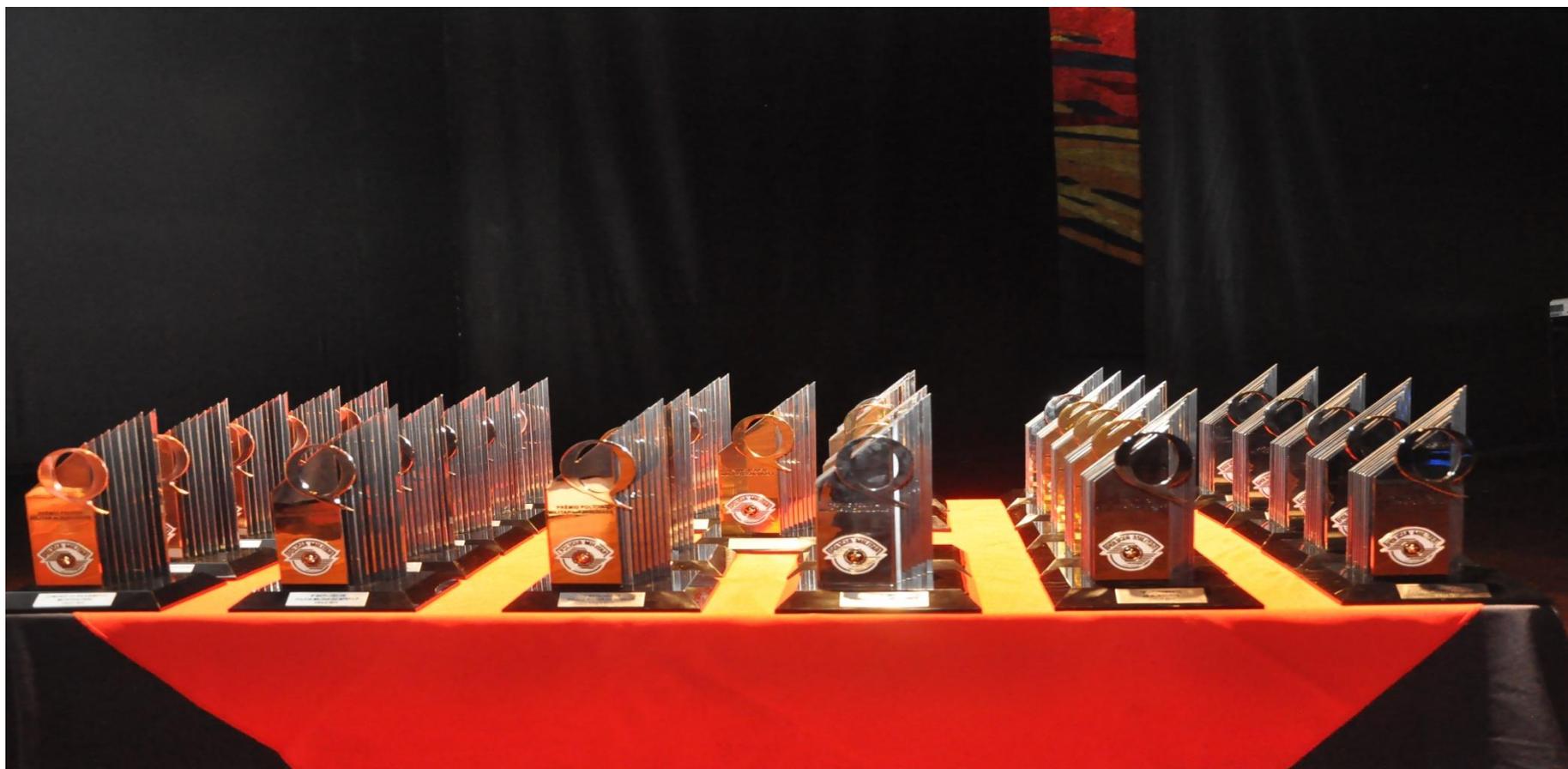


- Não tem graça, cara.
- Tem sim.

CEP – GESTÃO CONTEMPORÂNEA PELA QUALIDADE



SUCESSO A TODOS



CEP – GESTÃO CONTEMPORÂNEA PELA QUALIDADE



OBRIGADO!!!



CAP PM NICOTARI

EMAIL: nicotari@policiamilitar.sp.gov.br

Fone: 11-98223-3110