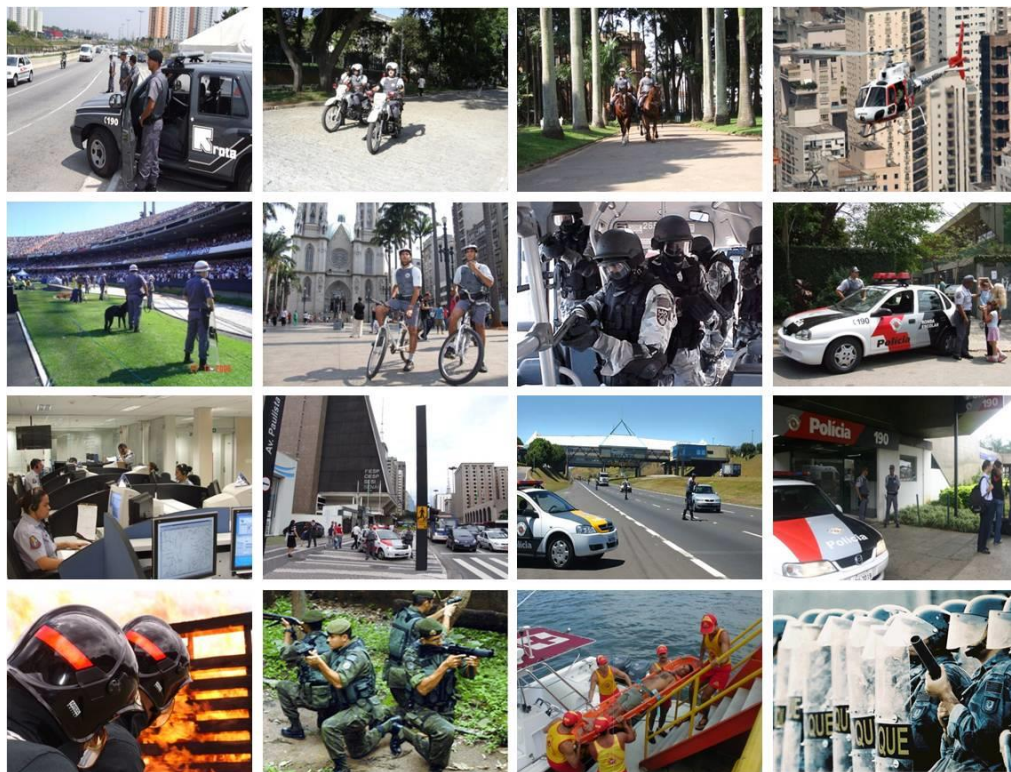


CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO PROFISSIONAL - CEP

GESTÃO CONTEMPORÂNEA PELA QUALIDADE



FABIANO DE ALMEIDA SERPA

Major PM Chefe da Subseção de Gestão Estratégica

6ª Seção do Estado Maior da Polícia Militar (6ª EM/PM)

Quartel do Comando Geral – 1º Andar

(11) 3327-7516 - faserpa@policiamilitar.sp.gov.br

CURSO GESTÃO CONTEMPORÂNEA

PELA QUALIDADE



SEJAM BEM VINDOS A SÃO PAULO!!



LOCAL DE PURA DIVERSÃO!!!



UNIDADES POLÍCIA MILITAR



SUBSISTÊNCIA

CAVALARIA

BATALHÃO DA ROTA



ESCOLA DE
EDUCAÇÃO FÍSICA
PMESP



UNIDADES POLÍCIA MILITAR



QUARTEL DO
COMANDO GERAL

CENTRO
ADMINISTRATIVO



PONTOS TURÍSTICOS DE SÃO PAULO



PONTOS TURÍSTICOS DE SÃO PAULO



PONTOS TURÍSTICOS DE SÃO PAULO





MAPA DA REGIÃO



Google Maps interface showing a satellite view of a city area, likely São Paulo, Brazil. The map displays various streets, buildings, and landmarks. Key locations labeled include Praça da Luz, Jardim da Luz, and several streets like Rua da Luz, Rua da Luz, and Rua da Luz. The interface includes a search bar at the top left, a toolbar with various icons, and a status bar at the bottom showing the date and time (09:24, 04/03/2016).

Google Maps interface showing a satellite view of a city area, likely São Paulo, Brazil. The map displays various streets, buildings, and landmarks. Key locations labeled include Praça da Luz, Jardim da Luz, and several streets like Rua da Luz, Rua da Luz, and Rua da Luz. The interface includes a search bar at the top left, a toolbar with various icons, and a status bar at the bottom showing the date and time (09:24, 04/03/2016).

CURSO GESTÃO CONTEMPORÂNEA

PELA QUALIDADE: INTRODUÇÃO



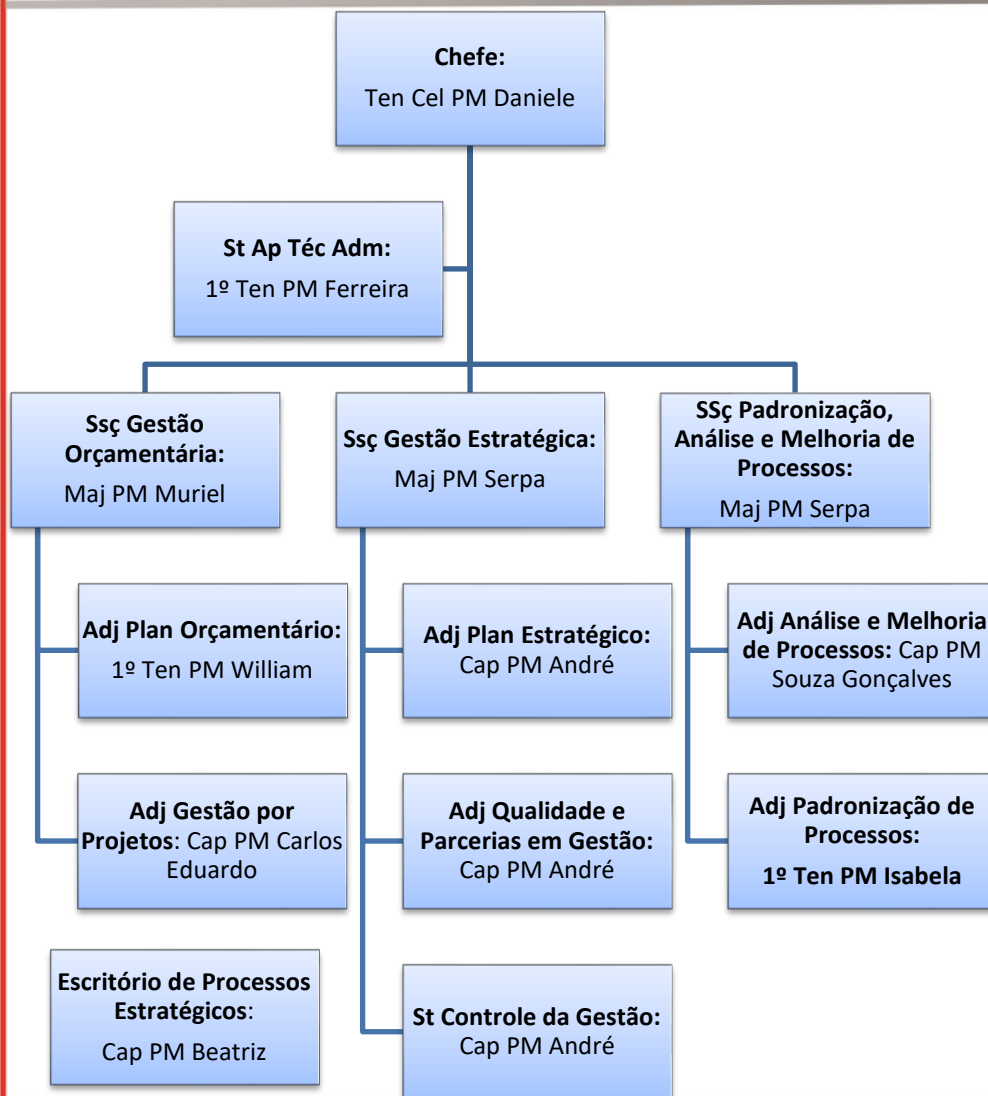
APRESENTAÇÃO DA EQUIPE

Subseção de Gestão Estratégica - 6ª EM/PM

- Major Serpa
- Capitão André Nogueira
- Subten Márcia
- Sargento Yoshida
- Cb Mônica
- Sd Campos

ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

6ª SEÇÃO DO ESTADO-MAIOR



Efetivo		
Posto/Grad.	Fixado	Existente
Ten Cel PM	1	1
Maj PM	2	2
Cap PM	5	3 (1)
Ten PM	1	2
Ten QAOPM	1	1
Subten/Sgt	9	10
Cb/Sd	8	9
Total	27	28

CURSO GESTÃO CONTEMPORÂNEA PELA QUALIDADE: INTRODUÇÃO



Principais serviços 6ª EM - Subseções

➤ Subseção Gestão Estratégica:

- Avaliação e certificação da gestão das OPM
 - Prêmio Polícia Militar da Qualidade – PPMQ
- Curso de Gestão Contemporânea pela Qualidade
- Planejamento Diretor (6ª EM)
- Medalha Mérito da Qualidade (criação)
- Parcerias em Gestão: FNQ, IPEG, GESPÚBLICA, AESABESP, Embraer
- Banco de Boas Práticas
 - Workshops, Boletins Técnicos, Intranet

CURSO GESTÃO CONTEMPORÂNEA

PELA QUALIDADE: INTRODUÇÃO



Principais serviços 6ª EM - Subseções

- Subseção Padronização, Análise e Melhoria de Processos:
 - Padronização de procedimentos (SISUPA, M-13-PM)
 - POP, PTAC
 - Gerenciamento dos Grupos de Trabalho da PMESP
 - Pesquisa de Clima Organizacional (PCO)
 - Consistência dos dados gerenciais que fundamentam a apresentação do Comandante Geral (atualização dados)
 - Piloto para criação do Escritório de Processos Estratégicos

CURSO GESTÃO CONTEMPORÂNEA

PELA QUALIDADE: INTRODUÇÃO



Principais serviços 6ª EM - Subseções

➤ Subseção de Planejamento Orçamentário:

- Planejamento Orçamentário da PMESP
 - PPA, POS, PARO, RAEO, BAEO
- Escritório de Gerenciamento de Projetos (EGP/PM)
 - Acompanhamento e assessoramento de todos os projetos estratégicos da PMESP, *status report* mensais ao Cmdo G

➤ Grupo de Controle

- Planejamento Estratégico da PMESP (longo prazo – 20 anos)

CURSO GESTÃO CONTEMPORÂNEA

PELA QUALIDADE: INTRODUÇÃO



Informações sobre o Curso

- Local: Centro de Capacitação Profissional – Escola de Educação Física.
- Atentar para a correção do uniforme (completos e regulamentares).
- Atentar para rigoroso cumprimento dos horários:
 - **1º Módulo: 09:00 às 10:30h**
 - **2º Módulo: 10:45 às 12:15h**
 - **Almoço: 12:15 às 13:45h**
 - **3º Módulo: 13:45 às 15:15h**
 - **4º Módulo: 15:30 às 17:00h**
- Vestiário/banheiro exclusivos (masc = ginásio; fem = prédio principal adm)
- Restaurantes nas proximidades, feira livre, subsistência, Shopping D.

CURSO GESTÃO CONTEMPORÂNEA PELA QUALIDADE

QUADRO DE TRABALHO SEMANAL

1ª Semana



HORÁRIO	06FEV17	07FEV17	08FEV17	09FEV17	10FEV17
	2ª FEIRA	3ª FEIRA	4ª FEIRA	5ª FEIRA	6ª FEIRA
09:00 às 10:30h	INTRODUÇÃO, FUNDAMENTOS E CRITÉRIOS DO MEG®	INTRODUÇÃO, FUNDAMENTOS E CRITÉRIOS DO MEG®	CRITÉRIO "CLIENTES"	CRITÉRIO "INFORMAÇÕES E CONHECIMENTO"	CRITÉRIO "PROCESSOS"
	Maj Serpa	Maj Serpa	Cap André	Cap Nicotari (APMBB)	Maj Muriel
10:30 às 10:45h	INTERVALO	INTERVALO	INTERVALO	INTERVALO	INTERVALO
10:45 às 12:15h	INTRODUÇÃO, FUNDAMENTOS E CRITÉRIOS DO MEG®	CRITÉRIO "ESTRATÉGIAS E PLANOS"	CRITÉRIO "CLIENTES"	CRITÉRIO "INFORMAÇÕES E CONHECIMENTO"	CRITÉRIO "PROCESSOS"
	Maj Serpa	Maj Muriel	Cap André	Cap Nicotari (APMBB)	Maj Muriel
12:15 às 13:45h	ALMOÇO	ALMOÇO	ALMOÇO	ALMOÇO	
13:45 às 15:15h	CRITÉRIO "LIDERANÇA"	CRITÉRIO "ESTRATÉGIAS E PLANOS"	CRITÉRIO "SOCIEDADE"	CRITÉRIO "PESSOAS"	
	Cel Renato Aldarvis - CRAZ	Cap André	Cap Teixeira (ESSgt)	Cap Elaine (DP)	
15:15 às 15:30h	INTERVALO	INTERVALO	INTERVALO	INTERVALO	
15:30 às 17:00h	CRITÉRIO "LIDERANÇA"	CRITÉRIO "ESTRATÉGIAS E PLANOS"	CRITÉRIO "SOCIEDADE"	CRITÉRIO "PESSOAS"	
	Cel Renato Aldarvis - CRAZ	Cap André	Cap Teixeira (ESSgt)	Cap Elaine (DP)	

CURSO GESTÃO CONTEMPORÂNEA PELA QUALIDADE

QUADRO DE TRABALHO SEMANAL

2ª Semana



HORÁRIO	13FEV17	14FEV17	15FEV17	16FEV17	17FEV17
	2ª FEIRA	3ª FEIRA	4ª FEIRA	5ª FEIRA	6ª FEIRA
09:00 às 10:30h	MAMP	CRITÉRIO “PROCESSOS”	METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO DA GESTÃO DAS OPM		FORMATURA 10:00h
	Cap André	Maj Muriel	Cap André / Sgt Yoshida		Coordenação
10:30 às 10:45h	INTERVALO	INTERVALO	INTERVALO	INTERVALO	INTERVALO
10:45 às 12:15h	MAMP	METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO DA GESTÃO DAS OPM	METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO DA GESTÃO DAS OPM	VISITA (CPI-1 - São José dos Campos - a confirmar)	
	Cap André	Maj Serpa / Sgt Yoshida	Cap André / Sgt Yoshida	Coordenação	
12:15 às 13:45h	ALMOÇO	ALMOÇO	ALMOÇO	ALMOÇO	
13:45 às 15:15h	CRITÉRIO “RESULTADOS”	METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO DA GESTÃO DAS OPM	VC	VISTAS VC VF	
	Maj Serpa	Maj Serpa / Sgt Yoshida	Coordenação	Coordenação	
15:15 às 15:30h	INTERVALO	INTERVALO	INTERVALO	INTERVALO	
15:30 às 17:00h	CRITÉRIO “RESULTADOS”	METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO DA GESTÃO DAS OPM	PALESTRA (Cel Wellington - COOPMIL - a confirmar)	VISTAS VF 2ª ÉPOCA	
	Maj Serpa	Maj Serpa / Sgt Yoshida	Coordenação	Coordenação	

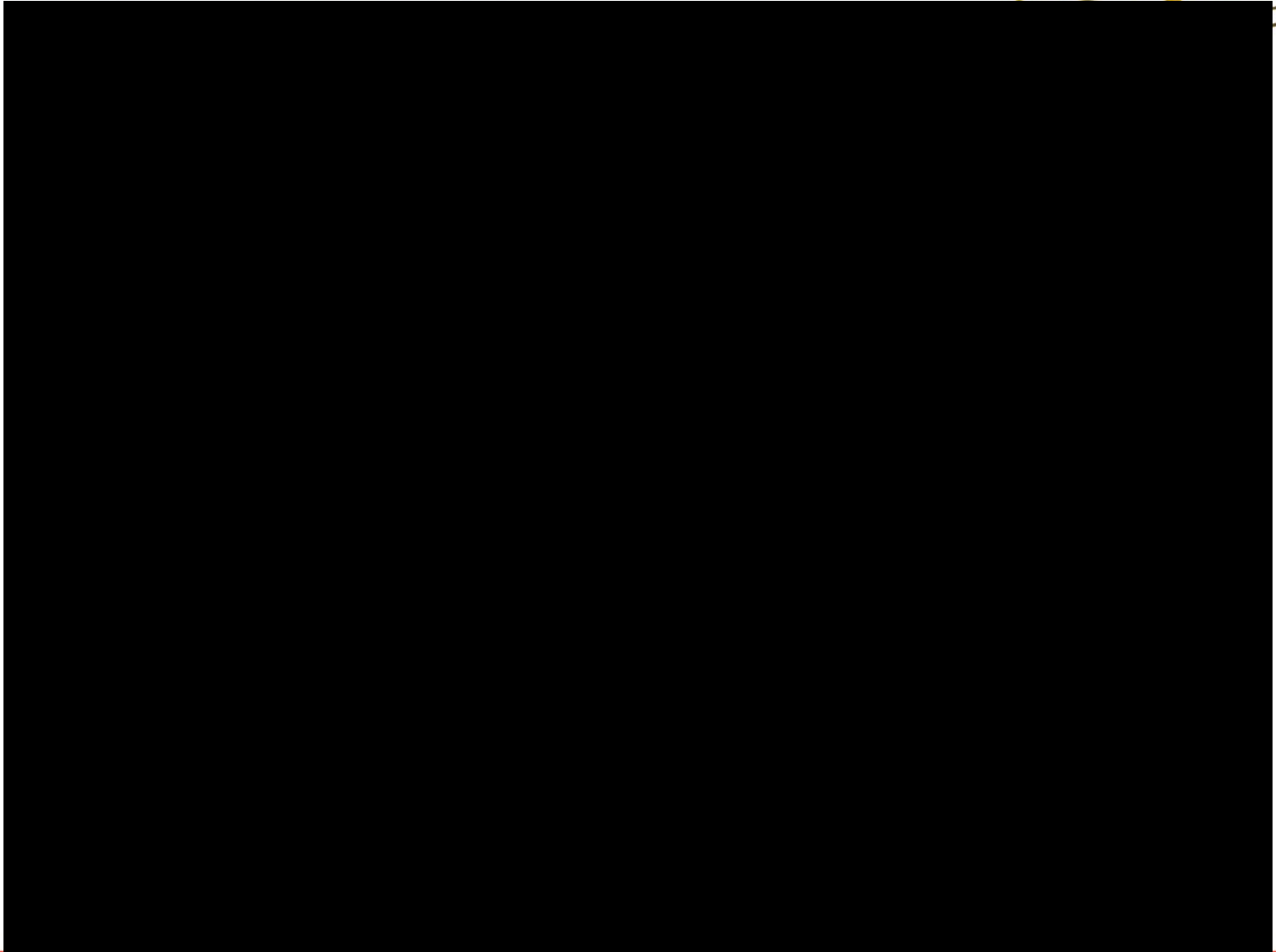
VÍDEO INSTITUCIONAL PMESP



O QUE É QUALIDADE PRA VOCÊ?



O QUE É QUALIDADE PRA VOCÊ?



Por que pensar em Qualidade?



- Encantar o cliente
 - Satisfazer o cliente, suas necessidades
 - Entender o que o cliente quer e atendê-lo
 - Ambiente limpo
 - Resposta rápida ao cliente
- Tratar as pessoas com respeito (cliente int e ext)
 - Cumprir prazos (clientes, fornecedores)
 - Ir além do esperado
 - Evitar desperdícios, retrabalho

Por que pensar em Qualidade?



A qualidade é hoje uma das principais estratégias competitivas nas diversas empresas, instituições e em todos os setores produtivos (públicos e privados).

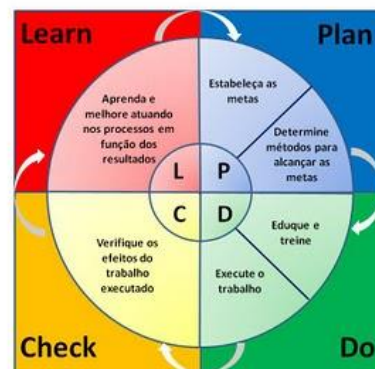
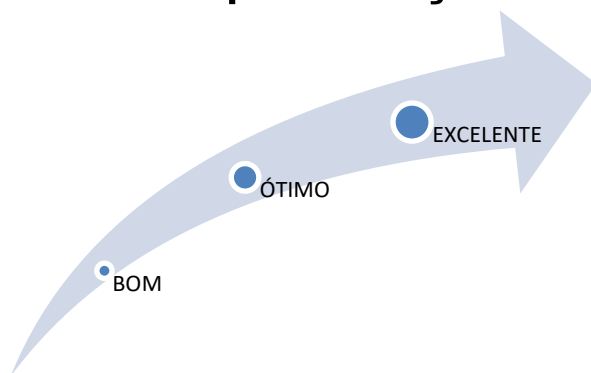


A qualidade está intimamente ligada à **produtividade**, a melhoria de **resultados**, à satisfação das **necessidades dos clientes**, por meio de redução de perdas e do desperdício, do envolvimento de todos na empresa e consequente motivação de sua força de trabalho, fatores que irão garantir a **sobrevivência** de qualquer organização.

GESTÃO PARA A EXCELÊNCIA



Busca do aperfeiçoamento contínuo:
planejando, organizando, dirigindo, controlando e
melhorando continuamente nossos processos e a
prestação de serviços ao cidadão



A organização “Classe Mundial” garante sua
sobrevivência no mundo globalizado;

Que gera valor para suas partes interessadas

STAKEHOLDERS

PARTES INTERESSADAS



Partes Interessadas:

Organização, pessoa ou entidade que afeta ou é afetada pelas atividades de uma organização.

A maioria das organizações apresenta as seguintes classes partes interessadas:

- clientes;
- força de trabalho;
- acionistas/governo/escalão superior;
- fornecedores e
- sociedade.

A quantidade e a denominação das partes interessadas podem variar, em razão do perfil da organização.





CONCEITO DE QUALIDADE



“É uma filosofia de administração envolvendo todos os integrantes de uma organização, que controla e aperfeiçoa, de modo contínuo, a maneira como o trabalho é realizado, a fim de ir ao encontro das expectativas de qualidade do cliente”



CONCEITO DE QUALIDADE



Professor Vicente Falconi

Um produto ou serviço de qualidade é aquele que atenda perfeitamente, de modo confiável, de forma acessível, de forma segura e no tempo certo às necessidades do cliente.

HISTÓRIA DA GESTÃO DA QUALIDADE



- Desde a antiguidade, a qualidade possuía diferentes formas, de acordo com o tipo de negócio. Nos séculos XVIII e XIX, os artesãos relacionavam a qualidade de um produto ao atender as necessidades de seus clientes.
- Com a Revolução Industrial, os artesãos perderam clientela, assim a mão de obra de trabalhos manuais foi trocada por trabalhos mecânicos, sendo necessário inspecionar todos os produtos, dando início ao modelo do Taylorismo, de produção em série.
- Com a 1ª GM (1914-1918), foram encontrados vários defeitos em produtos bélicos, mesmo havendo pessoas responsáveis pela supervisão da qualidade desses produtos.

HISTÓRIA DA GESTÃO DA QUALIDADE



- Na 2ª GM (1939-1945), a indústria foi impulsionada a produzir materiais bélicos de qualidade. Nesse período, o controle estatístico de qualidade se destacou.
- Em 1931, Walter Andrew Shewart, em uma publicação, decidiu mostrar alguns conceitos sobre qualidade. **Shewart**, físico, engenheiro e estatístico norte-americano, também conhecido como “Pai do controle estatístico de qualidade”, iniciou estudos sobre a qualidade nas indústrias e demais locais de produção.
- Desenvolveu o CEP: Controle Estatístico de Processo e criou o ciclo [PDCA](#). O Japão foi um dos países que se destacou, pois houve a necessidade de melhoria de seus produtos no pós-guerra.

HISTÓRIA DA GESTÃO DA QUALIDADE



William Edwards **Deming** – matemático norte-americano. Começou a pensar que poderia fornecer opções ao consumidor e em economizar na produção, evitando desperdícios e melhorando a qualidade dos produtos. Suas ideias começaram a ser aproveitadas na 1ª GM: necessidade de produzir em grande quantidade, com baixo custo e com qualidade (indústria armamentista). As armas e munições de países aliados não eram compatíveis. Desta forma, a padronização começou a ser empregada.

Fim da 2ª GM: a economia dos EUA estava forte, pujante, mas a da Europa e Japão destruídas. Os americanos passaram a dominar o mundo e a ditar as regras. Vendiam todos os produtos e passaram a se impor. Não tinham concorrentes. Por que se preocupar com qualidade?

A Polícia Militar tem concorrentes?

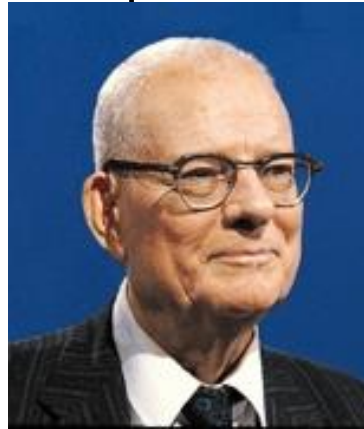
Guardas Municipais, empresas de segurança privada, Exército, Polícia Civil.

As empresas atualmente investem em qualidade, pois têm medo de deixarem de existir. A PM demorou a investir em ideias de qualidade, pois não via sua existência ameaçada, exceto quando da CF de 1988. Depois o Carandiru, depois a Favela Naval.

HISTÓRIA DA GESTÃO DA QUALIDADE



Deming realizou pesquisas no Japão. Apenas uma empresa estava erguida. As demais, destruídas parcial ou totalmente. O Japão estava moralmente destruído.



Os EUA iniciaram o Projeto da Bomba Atômica para finalizá-la antes da Alemanha. Quando a bomba estava pronta, a Alemanha se rendeu. O que fazer? Testaram no México e, posteriormente, no Japão. Hiroshima foi o local escolhido, pois o tempo estava bom naquele local (200 mil mortos, fora os estragos causados pela radiação). Quando da rendição do Japão, houve o maior número de suicídios registrados até hoje.

HISTÓRIA DA GESTÃO DA QUALIDADE



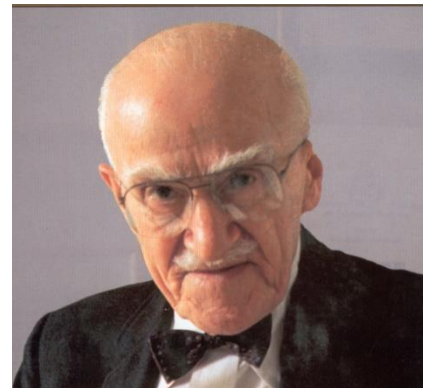
O parque industrial está arrasado. Deming apresentou seus planos de qualidade e o Japão passou a empregá-lo. Na década de 60 os produtos ainda eram uma vergonha. Na década de 70, passaram a competir mundialmente. E, finalmente na década de 80, o Japão dominou o mundo. Os próprios EUA passaram a adquirir produtos japoneses. Sem que houvesse intervenção bélica, a humilhação, o domínio mudou de lado. O Japão instituiu seu Prêmio de Qualidade (Prêmio Deming).



HISTÓRIA DA GESTÃO DA QUALIDADE



- Em 1954, Joseph Juran contribui com a evolução da qualidade para os japoneses. Outros autores também ajudaram a formar o conceito de qualidade e nas décadas de 70 e 80, as potências da época, Estados Unidos e Japão aprimoravam os processos de qualidade, mas de maneiras distintas. A partir daí, organizações no mundo todo implementam os modelos de Gestão de Qualidade.



- A partir do século XX, os consumidores tornaram-se cada vez mais exigentes, cobrando a qualidade do produto.

GESTÃO DA QUALIDADE NO BRASIL



Esse modelo começou a ser implantado no Brasil a partir de 1990. Através dele, a organização passou a adquirir novas competências como: aprender novos procedimentos, ter atitudes diferenciadas, interação com o público interno e externo e também com o mercado.

Além disso, a década de 90 trouxe o início da utilização das normas ISO 9000, bem como o Programa Brasileiro de Qualidade e Produtividade, criado pelo Governo Federal que tinha o objetivo de auxiliar na competitividade dos produtos brasileiros. Vários estados do Brasil implantaram e criaram programas de qualidade.

CONSIDERAÇÕES INICIAIS



- ✓ **1990** – O DECRETO Nº 99.675 INSTITUIU O COMITÊ NACIONAL DA QUALIDADE E PRODUTIVIDADE, COM O OBJETIVO DE ORIENTAR E COORDENAR AS AÇÕES DO PROGRAMA BRASILEIRO DE QUALIDADE E PRODUTIVIDADE – GOVERNO COLLOR;
- ✓ **1991** – REPRESENTANTES DE 39 ORGANIZAÇÕES PRIVADAS E PÚBLICAS INSTITUÍRAM A FUNDAÇÃO NACIONAL DA QUALIDADE (FNQ) PARA ADMINISTRAR O PRÊMIO NACIONAL DA QUALIDADE® (PNQ) E AS ATIVIDADES DECORRENTES DO PROCESSO DE PREMIAÇÃO – GOVERNO COLLOR; A primeira edição do PNQ ocorreu em 1992.

FNQ FUNDAÇÃO
NACIONAL DA
QUALIDADE



CONSIDERAÇÕES INICIAIS



- ✓ **1996** - IMPLANTAÇÃO DO PROGRAMA PERMANENTE DA QUALIDADE E PRODUTIVIDADE NO SERVIÇO PÚBLICO DE SÃO PAULO – GOVERNO MARIO COVAS;
- ✓ **1997** - A POLÍCIA MILITAR DO ESTADO DE SÃO PAULO (PMESP) INSTITUIU A DIRETRIZ N.º PM6-3/97 (PROGRAMA DE QUALIDADE TOTAL);
- ✓ **1997** – O PROGRAMA DA QUALIDADE E PARTICIPAÇÃO NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA (QPAP) LANÇA O PRIMEIRO INSTRUMENTO DE AVALIAÇÃO DA GESTÃO PÚBLICA, QUE SERVIU DE BASE PARA O PRÊMIO DE QUALIDADE DO GOVERNO FEDERAL (PQGF), INSTITUÍDO EM 1998, DEPOIS DENOMINADO “PRÊMIO NACIONAL DA GESTÃO PÚBLICA” (HOJE O GESPÚBLICA) – GOVERNO FHC;



CONSIDERAÇÕES INICIAIS



- ✓ **2001** – FUNDAÇÃO DO INSTITUTO PAULISTA DE EXCELÊNCIA DA GESTÃO (IPEG) QUE, ALINHADO ÀS NECESSIDADES DAS ORGANIZAÇÕES PAULISTAS, INSTITUIU O **PRÊMIO PAULISTA DE QUALIDADE DA GESTÃO (PPQG)** – GOVERNO GERALDO ALCKMIN;



- ✓ **2001** – CRIAÇÃO DO **PRÊMIO POLÍCIA MILITAR DA QUALIDADE (PPMQ)**, QUE SE CONSOLIDA NO CENÁRIO BRASILEIRO COMO O ÚNICO TOTALMENTE VOLTADO PARA A ÁREA DE SEGURANÇA PÚBLICA.



Principais Prêmios da Qualidade da Gestão



**Prêmio
Malcolm Baldrige**

**Prêmio Europeu
da Qualidade**

**Japan Quality
Award**

**Singapore
Quality
Award**

**Prêmio Nacional
da Qualidade - PNQ**

**South Africa
Quality Award**

**Australia
Quality Award**

+ de 75 prêmios, em 100 países

CONSIDERAÇÕES INICIAIS



- ✓ **2005** - O DECRETO Nº 5.378, DE 23FEV05, CRIOU O PROGRAMA NACIONAL DE GESTÃO PÚBLICA E DESBUROCRATIZAÇÃO – GESPÚBLICA, RESULTADO DA FUSÃO DO QPAP COM O PROGRAMA NACIONAL DE DESBUROCRATIZAÇÃO; SUA FINALIDADE CONSISTE EM MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS PÚBLICOS PRESTADOS AOS CIDADÃOS E PARA O AUMENTO DA COMPETITIVIDADE DO PAÍS – GOVERNO LULA;



GESPÚBLICA

QUALIDADE: PILAR INSTITUCIONAL

GESPOL®



SECRETARIA DE ESTADO DOS
NEGÓCIOS DA SEGURANÇA PÚBLICA

POLÍCIA MILITAR DO
ESTADO DE SÃO PAULO



SISTEMA DE GESTÃO
DA POLÍCIA MILITAR DO
ESTADO DE SÃO PAULO

2ª EDIÇÃO REVISADA E ATUALIZADA

Link:
GESPOL®, 2ª Edição

QUALIDADE: PILAR INSTITUCIONAL

GESPOL[®]



CURSOS ONLINE GRATUITOS DA FNQ



FNQ - Cursos

www.fnq.org.br/aprenda/cursos

Sobre a FNQ Sobre a Filiação Núcleos de Estudos Parcerias Sala de Imprensa

Buscar Português

FNQ FUNDAÇÃO NACIONAL DA QUALIDADE
EXCELENCIA EM GESTÃO

Conteúdos Exclusivos
Filtre-se a FNQ

INFORME-SE

- Notícias
- Publicações
- Pesquisas
- Artigos e Entrevistas

APRENDA

- Cursos
- Eventos
- Autoavaliação Assistida
- Videoteca

COLABORE

- Comunidade de Boas Práticas
- Gestão em Questão
- Enquetes
- Sobre Pontos e Medalhas

AVALIE-SE

- Metodologia (MEG)
- Prêmio (PNQ)
- Soluções de Avaliação
- Indicador da Gestão (INMG)

Home / Aprenda / Cursos

Cursos

Para quem não conhece a origem e os fundamentos do Modelo de Excelência da Gestão® (MEG), esta é uma maneira perfeita para começar. Por meio dos cursos on-line e presenciais, os participantes vão ter contato com o estudo de práticas de melhorias de gestão, sua importância e os resultados que são gerados por quem adota os Critérios de Excelência.

Cursos On-line Gratuitos

Contando com as vantagens de flexibilidade e adaptação que o ensino a distância permite, você encontrará em nosso ambiente de aprendizagem os cursos para o primeiro contato com o estudo de práticas de melhorias de gestão.

Modelo de Excelência da Gestão® - 20ª edição - NOVO!
O curso a distância Modelo de Excelência da Gestão® (MEG), baseado na 20ª edição dos Critérios de Excelência da Gestão, em sua nova versão, proporciona ao participante maior dinamismo, com uma linguagem simplificada e didática. A capacitação permite que você aprimore a gestão da sua organização e entenda os conceitos e as aplicações do MEG por meio dos Fundamentos e dos Critérios de Excelência.
Para mais informações, [clique aqui](#).

Primeiros Passos para a Excelência
Desenvolvido em parceria com o Sebrae, utiliza como base o questionário de avaliação da

Minha Conta

Seja Bem-Vindo,
André Fernando da Silva
Nogueira

100% do seu perfil está completo
[saiba mais](#)

Meus Cursos e Eventos

- Favoritos (0)
- Medalhas (5)
- Ranking (23 pts)

[Atualizar perfil](#) [Sair](#)

POLÍCIA MILITAR
424 membros

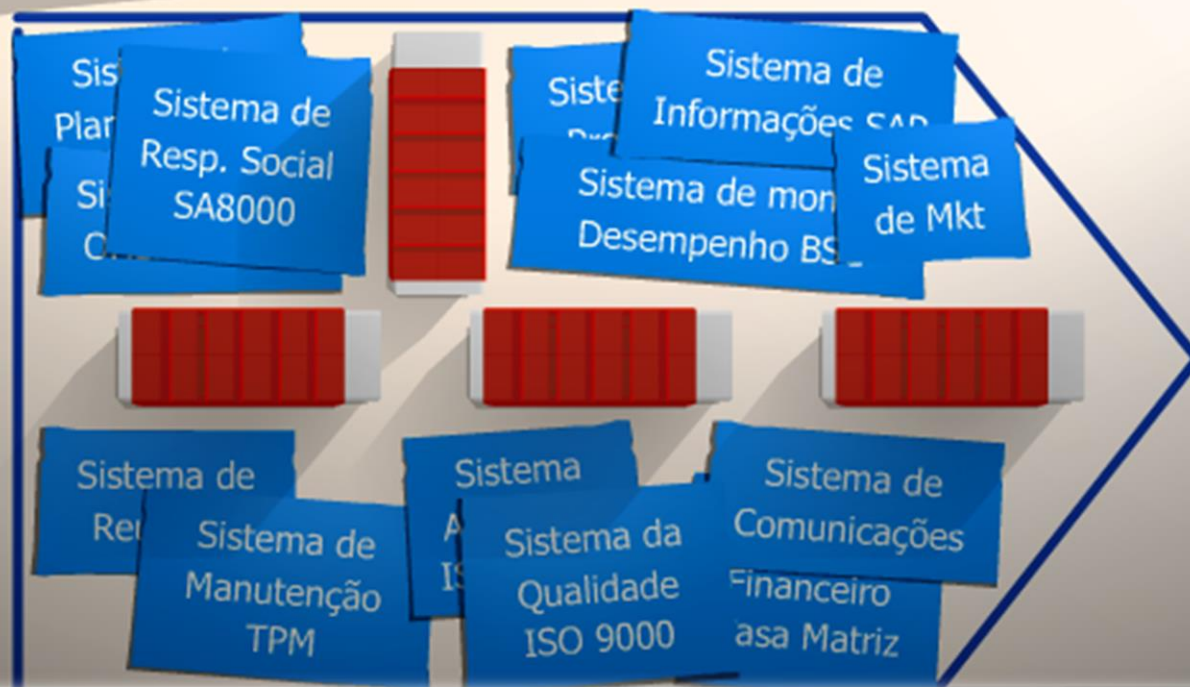
Patrocínios

O QUE É UM SISTEMA DE GESTÃO?



Sistema de gestão

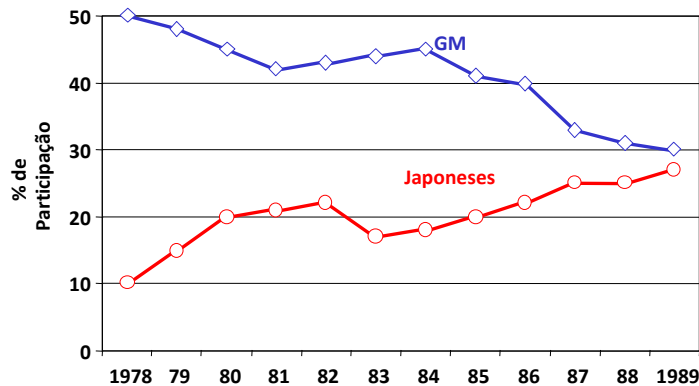
Um conjunto de práticas de gestão (ou processos gerenciais) padronizadas, logicamente inter-relacionadas, com a finalidade de gerir uma organização e produzir resultados. Isso é o que define o Sistema de Gestão.



A ORIGEM DOS FUNDAMENTOS DA EXCELÊNCIA E DO MODELO DE EXCELÊNCIA DA GESTÃO® (MEG)



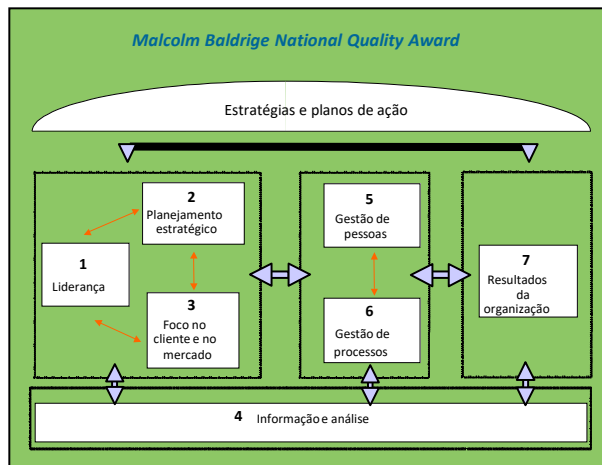
*Vendas de Veículos no Mercado
Norte Americano*



Fonte: O Estado de São Paulo – 12/11/1989

Estudo do NIST
no final da
década de 80:
O que as
melhores
empresas têm
em comum ?

**FUNDAMENTOS
DA
EXCELÊNCIA**



Fonte: Fundação Nacional da Qualidade

- Em 1987, Governo Americano cria o prêmio MBNQA;
- O prêmio utiliza um modelo que avalia a eficácia na aplicação dos fundamentos;
- Em 1988 ocorre o 1º ciclo do MBNQA.

National Institute of Standards and Technology

Fundamentos da Excelência:

Histórico

A Fundação Nacional da Qualidade (FNQ) é um dos membros do *Global Excellence Model (GEM) Council* - que congrega organizações reconhecidas mundialmente como guardiãs dos processos referentes aos modelos e aos prêmios da excelência em suas regiões geográficas e, também, em seus blocos comerciais - e, em 2016, foi convidada para coordenar a reunião anual do grupo, que aconteceu nos dias 18 e 19 de outubro 2016, na capital paulista.

Criado em 2000, o GEM é formado por representantes da Austrália, dos Estados Unidos, da Índia, da Europa, do Brasil, da Iberoamérica, do México, do Japão, da Malásia e de Singapura, que se reúnem todos os anos com o objetivo de trocar experiências e informações sobre a excelência da gestão. Sua missão é inspirar, mobilizar e capacitar as organizações em torno de **fundamentos de excelência** alinhados globalmente para que gerem valor para a sociedade.

FUNDAMENTOS DA EXCELÊNCIA:

- PENSAMENTO SISTÊMICO
- ATUAÇÃO EM REDE
- APRENDIZADO ORGANIZACIONAL
- INOVAÇÃO
- AGILIDADE
- LIDERANÇA TRANSFORMADORA
- OLHAR PARA O FUTURO
- CONHECIMENTO SOBRE CLIENTES E MERCADOS
- RESPONSABILIDADE SOCIAL
- VALORIZAÇÃO DAS PESSOAS E DA CULTURA
- DECISÕES FUNDAMENTADAS
- ORIENTAÇÃO POR PROCESSOS
- GERAÇÃO DE VALOR

Por que utilizar o Modelo de Excelência da Gestão:

O MEG permite às organizações, independentemente de porte ou setor, adaptar as suas práticas de gestão aos conceitos de uma empresa que visa a se tornar *Classe Mundial*, respeitando a cultura existente. Isso é possível pelo fato de o MEG ser considerado um modelo de referência e aprendizado, no qual não existe prescrição na implementação de práticas de gestão. O Modelo tem como foco o estímulo à *organização* para obtenção de respostas, por meio de práticas de gestão, sempre com vistas à geração de resultados que tornam a *organização* mais competitiva.

AO UTILIZAR OS FUNDAMENTOS DA EXCELÊNCIA COMO REFERÊNCIA, UMA ORGANIZAÇÃO, PÚBLICA OU PRIVADA, PODE IMPLANTAR UM PROGRAMA DE MELHORIA DA GESTÃO, POR MEIO DE AVALIAÇÕES DE SUA GESTÃO, E OBTER UM PROFUNDO DIAGNÓSTICO DO *SISTEMA* DE GESTÃO.

A ESTRUTURA DO MODELO DE EXCELÊNCIA DA GESTÃO® (MEG)



O MEG reflete a experiência, o conhecimento e o trabalho de pesquisa de diversas organizações e especialistas do Brasil e do Exterior, sendo baseado em:



13 Fundamentos da Excelência

8 Critérios de Excelência:

- ✓ Liderança
- ✓ Estratégias e Planos
- ✓ Clientes
- ✓ Sociedade
- ✓ Informações e Conhecimento
- ✓ Pessoas
- ✓ Processos
- ✓ Resultados

Sistema de Pontuação

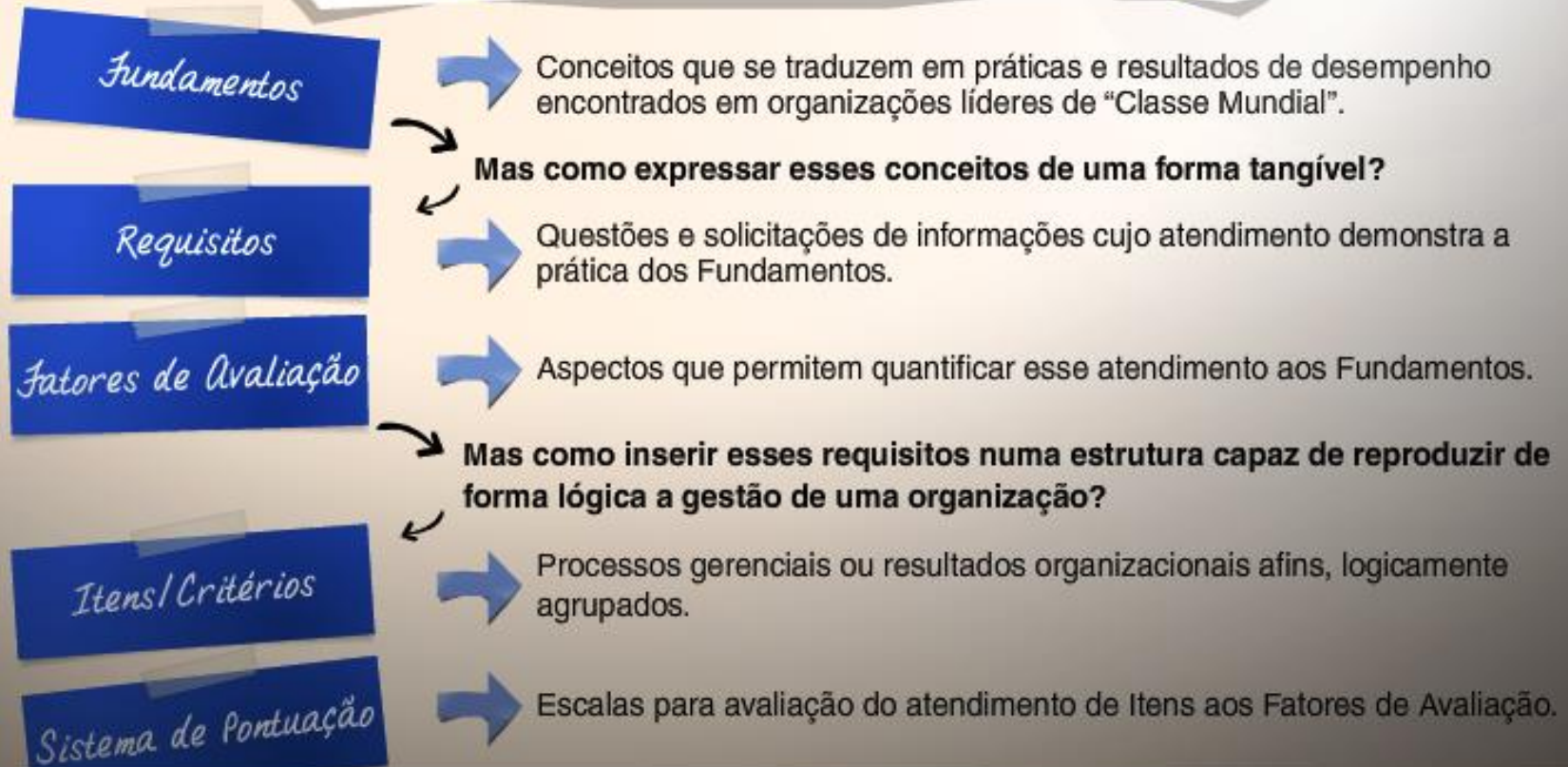
- ✓ Processos Gerenciais
- ✓ Resultados Organizacionais

O Modelo de Excelência da Gestão® (MEG) é uma ferramenta de gestão para medir o grau de maturidade da gestão de uma organização que busca a Excelência.

A LÓGICA DE CONSTRUÇÃO DO MODELO DE EXCELÊNCIA DA GESTÃO® (MEG)



Lógica de construção do MEG



Para chegar a esse modelo, a construção partiu dos fundamentos da excelência, os quais são utilizados para definir os requisitos, que, por sua vez, são agrupados de forma lógica em itens e critérios.

OS PILARES DO MODELO DE EXCELÊNCIA DA GESTÃO® (MEG)



Composto por três pilares, o MEG auxilia a organização a alinhar seus recursos, identificar pontos fortes e oportunidades de melhoria, aprimorar a comunicação, a produtividade e a efetividade de suas ações, e atingir os objetivos estratégicos, avançando em direção à excelência da gestão.

FUNDAMENTOS DA EXCELÊNCIA



Expressam **conceitos** reconhecidos internacionalmente e que se traduzem em práticas ou fatores de desempenho encontrados em **organizações líderes de “Classe Mundial”**, que buscam constantemente se aperfeiçoar e se adaptar às mudanças globais.”



FUNDAMENTOS DA EXCELÊNCIA



1. PENSAMENTO SISTÊMICO
2. ATUAÇÃO EM REDE
3. APRENDIZADO ORGANIZACIONAL
4. INOVAÇÃO
5. AGILIDADE
6. LIDERANÇA TRANSFORMADORA
7. OLHAR PARA O FUTURO
8. CONHECIMENTO SOBRE CLIENTES E MERCADOS
9. RESPONSABILIDADE SOCIAL
10. VALORIZAÇÃO DAS PESSOAS E DA CULTURA
11. DECISÕES FUNDAMENTADAS
12. ORIENTAÇÃO POR PROCESSOS
13. GERAÇÃO DE VALOR



FUNDAMENTOS DA EXCELÊNCIA



1. PENSAMENTO SISTÊMICO;
2. ATUAÇÃO EM REDE;
3. APRENDIZADO ORGANIZACIONAL;
4. INOVAÇÃO;
5. AGILIDADE;
6. LIDERANÇA TRANSFORMADORA;
7. OLHAR PARA O FUTURO;
8. CONHECIMENTO SOBRE CLIENTES E MERCADOS;
9. RESPONSABILIDADE SOCIAL;
10. VALORIZAÇÃO DAS PESSOAS E DA CULTURA;
11. DECISÕES FUNDAMENTADAS;
12. ORIENTAÇÃO POR PROCESSOS;
13. GERAÇÃO DE VALOR.

Compreensão e tratamento das relações de interdependência e seus efeitos entre os diversos componentes que formam a organização, bem como entre eles e o ambiente com o qual interagem.

1) Pensamento sistêmico

Não apresenta as disputas insalubres entre as áreas e as pessoas; não existem "muros" entre os departamentos e todos têm a consciência de que são apenas um elo em toda a cadeia produtiva e fazem parte de uma organização cujo objetivo é atender ao cliente.

FUNDAMENTOS DA EXCELÊNCIA



1. PENSAMENTO SISTÊMICO;
2. **ATUAÇÃO EM REDE**;
3. APRENDIZADO ORGANIZACIONAL;
4. INOVAÇÃO;
5. AGILIDADE;
6. LIDERANÇA TRANSFORMADORA;
7. OLHAR PARA O FUTURO;
8. CONHECIMENTO SOBRE CLIENTES E MERCADOS;
9. RESPONSABILIDADE SOCIAL;
10. VALORIZAÇÃO DAS PESSOAS E DA CULTURA;
11. DECISÕES FUNDAMENTADAS;
12. ORIENTAÇÃO POR PROCESSOS;
13. GERAÇÃO DE VALOR.

Desenvolvimento de relações e atividades em cooperação entre organizações ou indivíduos com interesses comuns e competências complementares.

2) Atuação em rede

Nenhuma organização sobrevive sozinha e/ou possui o estado-da-arte em todas as partes do processo produtivo. Estabelecer parcerias e alianças é uma forma de obter o potencial máximo, buscando benefícios para as partes envolvidas.

FUNDAMENTOS DA EXCELÊNCIA



1. PENSAMENTO SISTÊMICO;
2. ATUAÇÃO EM REDE;
3. **APRENDIZADO ORGANIZACIONAL;**
4. INOVAÇÃO;
5. AGILIDADE;
6. LIDERANÇA TRANSFORMADORA;
7. OLHAR PARA O FUTURO;
8. CONHECIMENTO SOBRE CLIENTES E MERCADOS;
9. RESPONSABILIDADE SOCIAL;
10. VALORIZAÇÃO DAS PESSOAS E DA CULTURA;
11. DECISÕES FUNDAMENTADAS;
12. ORIENTAÇÃO POR PROCESSOS;
13. GERAÇÃO DE VALOR.

Busca de maior eficácia e eficiência dos processos da organização e alcance de um novo patamar de competência, por meio da percepção, reflexão, avaliação e compartilhamento de conhecimento e experiências.

3) Aprendizado organizacional

Uma organização que adota este fundamento é viva, criativa, se renova e se adapta rapidamente às novas condições do mercado.

FUNDAMENTOS DA EXCELÊNCIA



1. PENSAMENTO SISTÊMICO;
2. ATUAÇÃO EM REDE;
3. APRENDIZADO ORGANIZACIONAL;
4. **INOVAÇÃO**;
5. AGILIDADE;
6. LIDERANÇA TRANSFORMADORA;
7. OLHAR PARA O FUTURO;
8. CONHECIMENTO SOBRE CLIENTES E MERCADOS;
9. RESPONSABILIDADE SOCIAL;
10. VALORIZAÇÃO DAS PESSOAS E DA CULTURA;
11. DECISÕES FUNDAMENTADAS;
12. ORIENTAÇÃO POR PROCESSOS;
13. GERAÇÃO DE VALOR.

Promoção de um ambiente favorável à criatividade, experimentação e implementação de novas ideias capazes de gerar ganhos de competitividade com desenvolvimento sustentável.

4) Inovação

Pessoas que têm suas ideias e sugestões aceitas e liberdade para inovar em seu trabalho são mais motivadas do que aquelas que são engolidas pela rotina e não podem mudar nada em suas atividades.

FUNDAMENTOS DA EXCELÊNCIA



1. PENSAMENTO SISTÊMICO;
2. ATUAÇÃO EM REDE;
3. APRENDIZADO ORGANIZACIONAL;
4. INOVAÇÃO;
5. **AGILIDADE**;
6. LIDERANÇA TRANSFORMADORA;
7. OLHAR PARA O FUTURO;
8. CONHECIMENTO SOBRE CLIENTES E MERCADOS;
9. RESPONSABILIDADE SOCIAL;
10. VALORIZAÇÃO DAS PESSOAS E DA CULTURA;
11. DECISÕES FUNDAMENTADAS;
12. ORIENTAÇÃO POR PROCESSOS;
13. GERAÇÃO DE VALOR.

Flexibilidade e rapidez de adaptação a novas demandas das partes interessadas e mudanças do ambiente, considerando a velocidade de assimilação e o tempo de ciclo dos processos.

5) Agilidade

O crescimento contínuo e adaptável da organização às diversas tendências de mercado é fundamental para o seu sucesso.

FUNDAMENTOS DA EXCELÊNCIA



1. PENSAMENTO SISTÊMICO;
2. ATUAÇÃO EM REDE;
3. APRENDIZADO ORGANIZACIONAL;
4. INOVAÇÃO;
5. AGILIDADE;
6. **LIDERANÇA TRANSFORMADORA**;
7. OLHAR PARA O FUTURO;
8. CONHECIMENTO SOBRE CLIENTES E MERCADOS;
9. RESPONSABILIDADE SOCIAL;
10. VALORIZAÇÃO DAS PESSOAS E DA CULTURA;
11. DECISÕES FUNDAMENTADAS;
12. ORIENTAÇÃO POR PROCESSOS;
13. GERAÇÃO DE VALOR.

Atuação dos líderes de forma inspiradora, exemplar, realizadora e com constância de propósito, estimulando as pessoas em torno de valores, princípios e objetivos da organização, explorando as potencialidades das culturas presentes, preparando líderes e interagindo com as partes interessadas.

6) Liderança transformadora

Empresas que apresentam este fundamento possuem líderes capazes de alcançar a alta performance das pessoas.

FUNDAMENTOS DA EXCELÊNCIA



1. PENSAMENTO SISTÊMICO;
2. ATUAÇÃO EM REDE;
3. APRENDIZADO ORGANIZACIONAL;
4. INOVAÇÃO;
5. AGILIDADE;
6. LIDERANÇA TRANSFORMADORA;
7. OLHAR PARA O FUTURO;
8. CONHECIMENTO SOBRE CLIENTES E MERCADOS;
9. RESPONSABILIDADE SOCIAL;
10. VALORIZAÇÃO DAS PESSOAS E DA CULTURA;
11. DECISÕES FUNDAMENTADAS;
12. ORIENTAÇÃO POR PROCESSOS;
13. GERAÇÃO DE VALOR.

Projeção e compreensão de cenários e tendências prováveis do ambiente e dos possíveis efeitos sobre a organização, no curto e longo prazos, avaliando alternativas e adotando estratégias mais apropriadas.

7) Olhar para o futuro

Organizações que adotam tal fundamento percebem que os acontecimentos presentes têm impacto no futuro da organização e compreendem quais fatores podem influenciar em sua permanência no mercado através dos anos.

FUNDAMENTOS DA EXCELÊNCIA



1. PENSAMENTO SISTÊMICO;
2. ATUAÇÃO EM REDE;
3. APRENDIZADO ORGANIZACIONAL;
4. INOVAÇÃO;
5. AGILIDADE;
6. LIDERANÇA TRANSFORMADORA;
7. OLHAR PARA O FUTURO;
8. **CONHECIMENTO SOBRE CLIENTES E MERCADOS;**
9. RESPONSABILIDADE SOCIAL;
10. VALORIZAÇÃO DAS PESSOAS E DA CULTURA;
11. DECISÕES FUNDAMENTADAS;
12. ORIENTAÇÃO POR PROCESSOS;
13. GERAÇÃO DE VALOR.

Interação com clientes e mercados e entendimento de suas necessidades, expectativas e comportamentos, explícitos e potenciais, criando valor de forma sustentável.

8) Conhecimento sobre clientes e mercados

As organizações que conhecem bem seus clientes e seu mercado são capazes de se antecipar às mudanças e de oferecer produtos de maior valor agregado a seus clientes, gerando fidelização.

FUNDAMENTOS DA EXCELÊNCIA



1. PENSAMENTO SISTÊMICO;
2. ATUAÇÃO EM REDE;
3. APRENDIZADO ORGANIZACIONAL;
4. INOVAÇÃO;
5. AGILIDADE;
6. LIDERANÇA TRANSFORMADORA;
7. OLHAR PARA O FUTURO;
8. CONHECIMENTO SOBRE CLIENTES E MERCADOS;
9. **RESPONSABILIDADE SOCIAL;**
10. VALORIZAÇÃO DAS PESSOAS E DA CULTURA;
11. DECISÕES FUNDAMENTADAS;
12. ORIENTAÇÃO POR PROCESSOS;
13. GERAÇÃO DE VALOR.

Dever da organização de responder pelos impactos de suas decisões e atividades, na sociedade e no meio ambiente, e de contribuir para a melhoria das condições de vida, por meio de um comportamento ético e transparente, visando ao desenvolvimento sustentável.

9) Responsabilidade social

Este fundamento está fortemente relacionado com o Olhar para o Futuro. As empresas responsáveis socialmente percebem que estão inseridas em um ambiente e que só conseguirão se perenizar se o ambiente permanecer favorável.

FUNDAMENTOS DA EXCELÊNCIA



1. PENSAMENTO SISTÊMICO;
2. ATUAÇÃO EM REDE;
3. APRENDIZADO ORGANIZACIONAL;
4. INOVAÇÃO;
5. AGILIDADE;
6. LIDERANÇA TRANSFORMADORA;
7. OLHAR PARA O FUTURO;
8. CONHECIMENTO SOBRE CLIENTES E MERCADOS;
9. RESPONSABILIDADE SOCIAL;
10. **VALORIZAÇÃO DAS PESSOAS E DA CULTURA;**
11. DECISÕES FUNDAMENTADAS;
12. ORIENTAÇÃO POR PROCESSOS;
13. GERAÇÃO DE VALOR.

Criação de condições favoráveis e seguras para as pessoas se desenvolverem integralmente, com ênfase na maximização do desempenho, na diversidade e no fortalecimento de crenças, costumes e comportamentos favoráveis à excelência.

10) Valorização das pessoas e da cultura

A valorização das pessoas cria um ambiente favorável para a inovação e para o crescimento sustentado da organização por meio de pessoas motivadas e comprometidas com a excelência.

FUNDAMENTOS DA EXCELÊNCIA



1. PENSAMENTO SISTÊMICO;
2. ATUAÇÃO EM REDE;
3. APRENDIZADO ORGANIZACIONAL;
4. INOVAÇÃO;
5. AGILIDADE;
6. LIDERANÇA TRANSFORMADORA;
7. OLHAR PARA O FUTURO;
8. CONHECIMENTO SOBRE CLIENTES E MERCADOS;
9. RESPONSABILIDADE SOCIAL;
10. VALORIZAÇÃO DAS PESSOAS E DA CULTURA;
11. **DECISÕES FUNDAMENTADAS**;
12. ORIENTAÇÃO POR PROCESSOS;
13. GERAÇÃO DE VALOR.

Deliberações sobre direções a seguir e ações a executar, utilizando o conhecimento gerado a partir do tratamento de informações obtidas em medições, avaliações e análises de desempenho, de riscos, de retroalimentações e de experiências.

11) Decisões fundamentadas

As tomadas de decisões são realizadas a partir de indicadores de desempenho, com o objetivo de fundamentar as ações ou modificações em um processo produtivo. Dessa forma, a organização é capaz de introduzir melhorias, comparar resultados e abandonar hábitos e ações desnecessários de forma mais eficiente e em ordem de prioridades.

FUNDAMENTOS DA EXCELÊNCIA



1. PENSAMENTO SISTÊMICO;
2. ATUAÇÃO EM REDE;
3. APRENDIZADO ORGANIZACIONAL;
4. INOVAÇÃO;
5. AGILIDADE;
6. LIDERANÇA TRANSFORMADORA;
7. OLHAR PARA O FUTURO;
8. CONHECIMENTO SOBRE CLIENTES E MERCADOS;
9. RESPONSABILIDADE SOCIAL;
10. VALORIZAÇÃO DAS PESSOAS E DA CULTURA;
11. DECISÕES FUNDAMENTADAS;
12. **ORIENTAÇÃO POR PROCESSOS**;
13. GERAÇÃO DE VALOR.

Busca de eficiência e eficácia nos conjuntos de atividades que formam a cadeia de agregação de valor para os clientes e demais partes interessadas.

12) Orientação por processos

Adotar este fundamento significa enxergar a organização como uma coleção de processos interligados e interdependentes com um propósito comum, além de tomar decisões com base em fatos e dados que aumentam a probabilidade de uma decisão mais acertada.

FUNDAMENTOS DA EXCELÊNCIA



1. PENSAMENTO SISTÊMICO;
2. ATUAÇÃO EM REDE;
3. APRENDIZADO ORGANIZACIONAL;
4. INOVAÇÃO;
5. AGILIDADE;
6. LIDERANÇA TRANSFORMADORA;
7. OLHAR PARA O FUTURO;
8. CONHECIMENTO SOBRE CLIENTES E MERCADOS;
9. RESPONSABILIDADE SOCIAL;
10. VALORIZAÇÃO DAS PESSOAS E DA CULTURA;
11. DECISÕES FUNDAMENTADAS;
12. ORIENTAÇÃO POR PROCESSOS;
13. **GERAÇÃO DE VALOR.**

Alcance de resultados econômicos, sociais e ambientais, bem como de resultados dos processos que os potencializam, em níveis de excelência e que atendam às necessidades das partes interessadas.

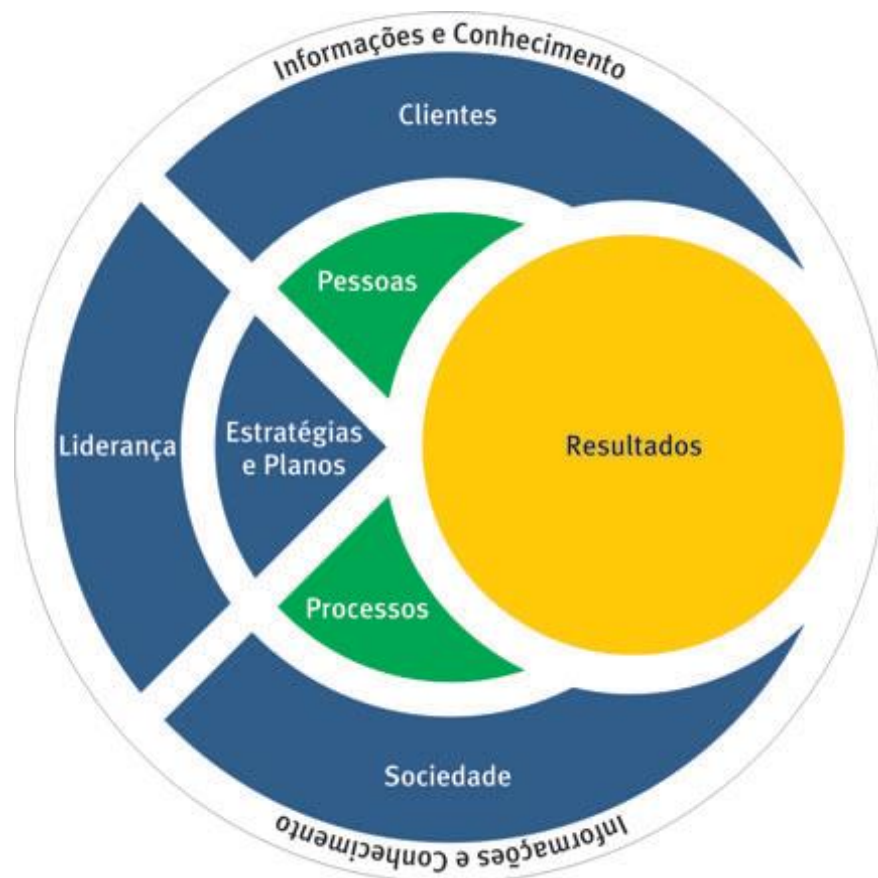
13) Geração de valor

Assegura a perenidade da organização pelo aumento de valor tangível e intangível de forma sustentada. Organizações que adotam este fundamento sempre objetivam agregar valor para todos: funcionários, clientes, acionistas, sociedade, governo etc.

OS CRITÉRIOS DA EXCELÊNCIA DO MODELO DE EXCELÊNCIA DA GESTÃO® (MEG)

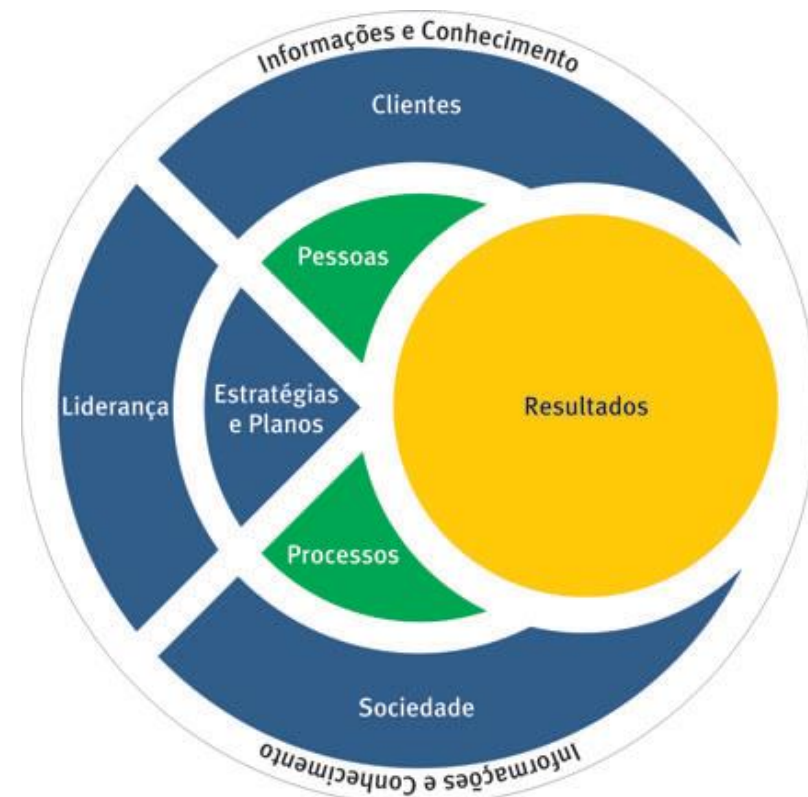


O direcionamento da organização, dado pela **Liderança**, ouvindo os **Clientes e a Sociedade**, é definido por meio das **Estratégias e Planos**; a sua implementação é realizada por meio das **Pessoas**, que compõem a força de trabalho, utilizando-se dos **Processos** existentes na organização; e todo 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.



QUADRO DE PONTUAÇÃO MÁXIMA DOS ITENS E CRITÉRIOS

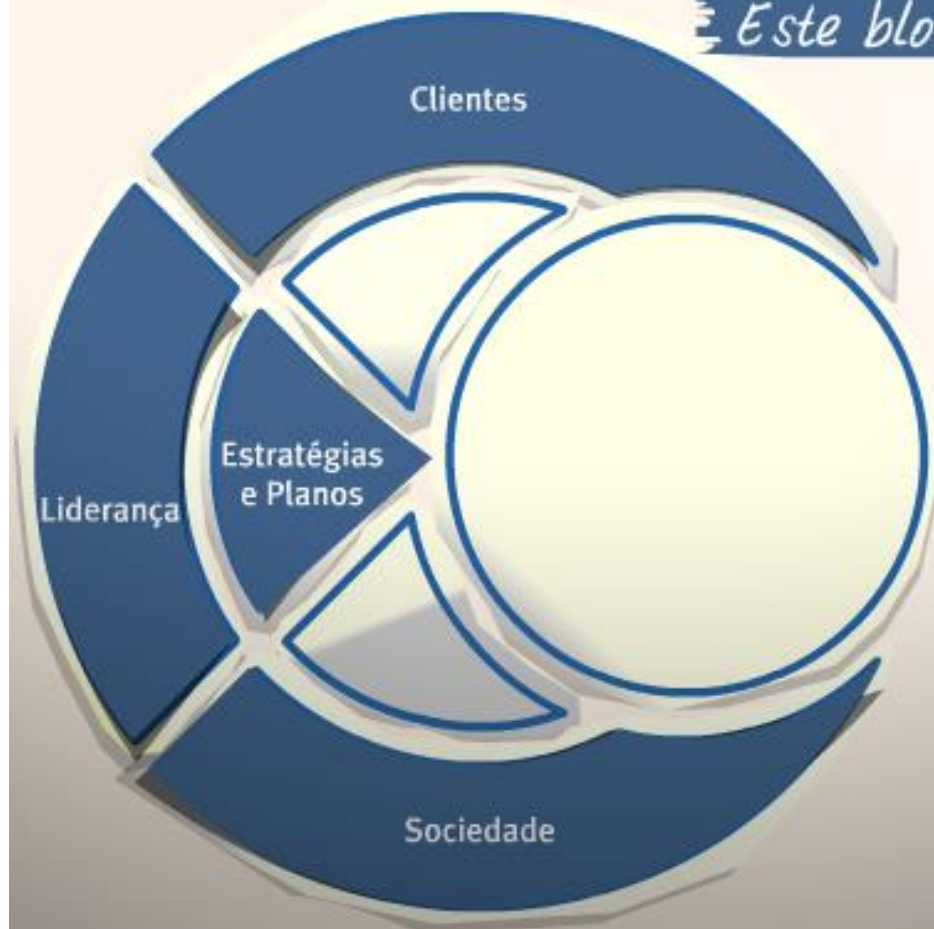
CRITÉRIO E ITENS	PONTUAÇÃO MÁXIMA
1. LIDERANÇA	55
1.1 Cultura Organizacional e desenvolvimento da gestão	15
1.2 Governança	10
1.3 Levantamento de interesses e exercício da liderança	15
1.4 Análise do desempenho da organização	15
2. ESTRATÉGIAS E PLANOS	35
2.1 Formulação das estratégias	15
2.2 Implementação das estratégias	20
3. CLIENTES	40
3.1 Análise e desenvolvimento de mercado	20
3.2 Relacionamento com clientes	20
4. SOCIEDADE	30
4.1 Responsabilidade socioambiental	15
4.2 Desenvolvimento social	15
5. INFORMAÇÕES E CONHECIMENTO	25
5.1 Informações da organização	15
5.2 Conhecimento da organização	10
6. PESSOAS	45
6.1 Sistemas de trabalho	15
6.2 Capacitação e desenvolvimento	15
6.3 Qualidade de vida	15
7. PROCESSOS	50
7.1 Processos da cadeia de valor	20
7.2 Processos relativos a fornecedores	10
7.3 Processos econômico-financeiros	20
Subtotal Processos Gerenciais	280
8. RESULTADOS	
8.1 Econômico-financeiros	50
8.2 Sociais e ambientais	35
8.3 Relativos aos clientes e ao mercado	50
8.4 Relativos às pessoas	35
8.5 Relativos aos processos	50
Subtotal Resultados Organizacionais	220
TOTAL GERAL	500



CRITÉRIOS DO MODELO DE EXCELÊNCIA DA GESTÃO® (MEG) QUE REPRESENTAM O PLANEJAMENTO



Este bloco representa o PLANEJAMENTO



A fim de atender às necessidades e expectativas dos Clientes e assegurar uma atuação responsável junto à Sociedade, a Liderança formula as Estratégias e Planos.



CRITÉRIOS DO MODELO DE EXCELÊNCIA DA GESTÃO® (MEG) QUE REPRESENTAM A EXECUÇÃO



CRITÉRIOS DO MODELO DE EXCELÊNCIA DA GESTÃO® (MEG) QUE REPRESENTAM O CONTROLE

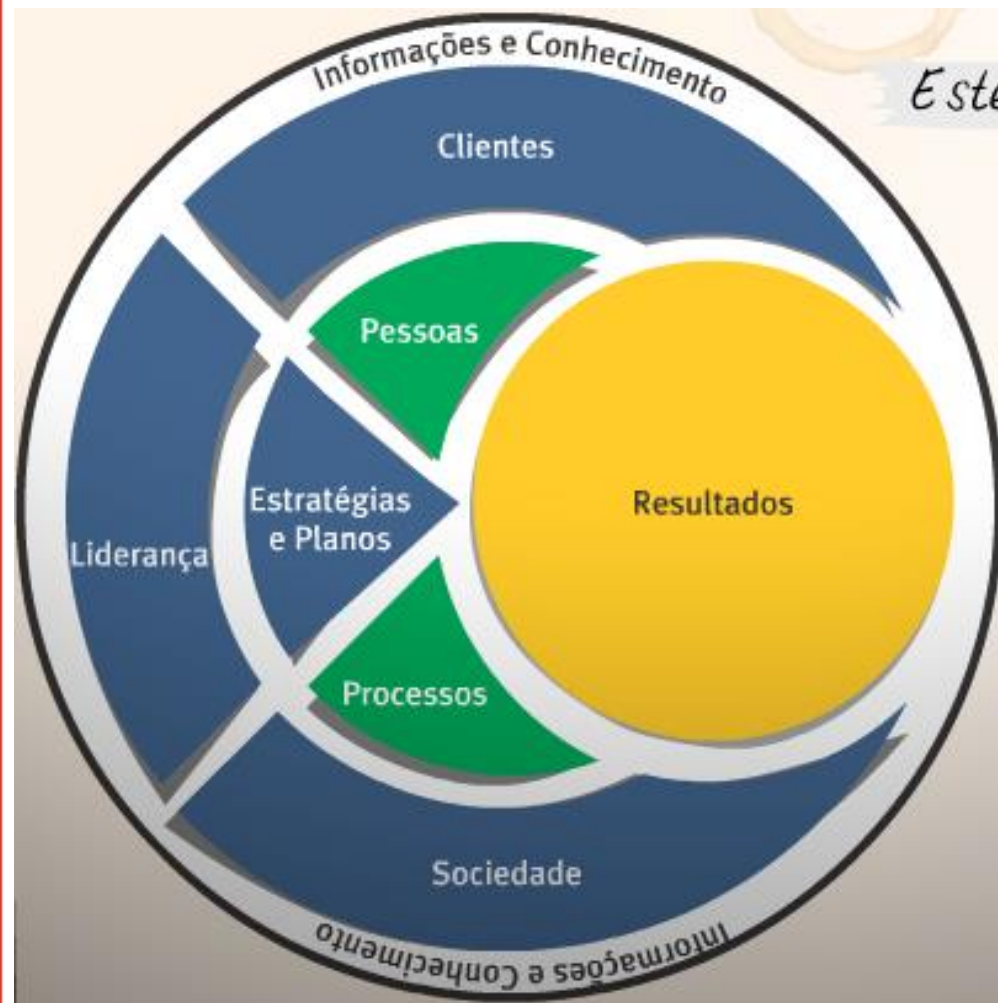


Este bloco representa o CONTROLE.

Para efetivar o controle, são medidos os Resultados nas perspectivas econômico-financeira, socioambiental e relativas a clientes e mercados, a pessoas e aos processos da cadeia de valor.



CRITÉRIOS DO MODELO DE EXCELÊNCIA DA GESTÃO® (MEG) QUE REPRESENTAM O APRENDIZADO



Este bloco representa o APRENDER

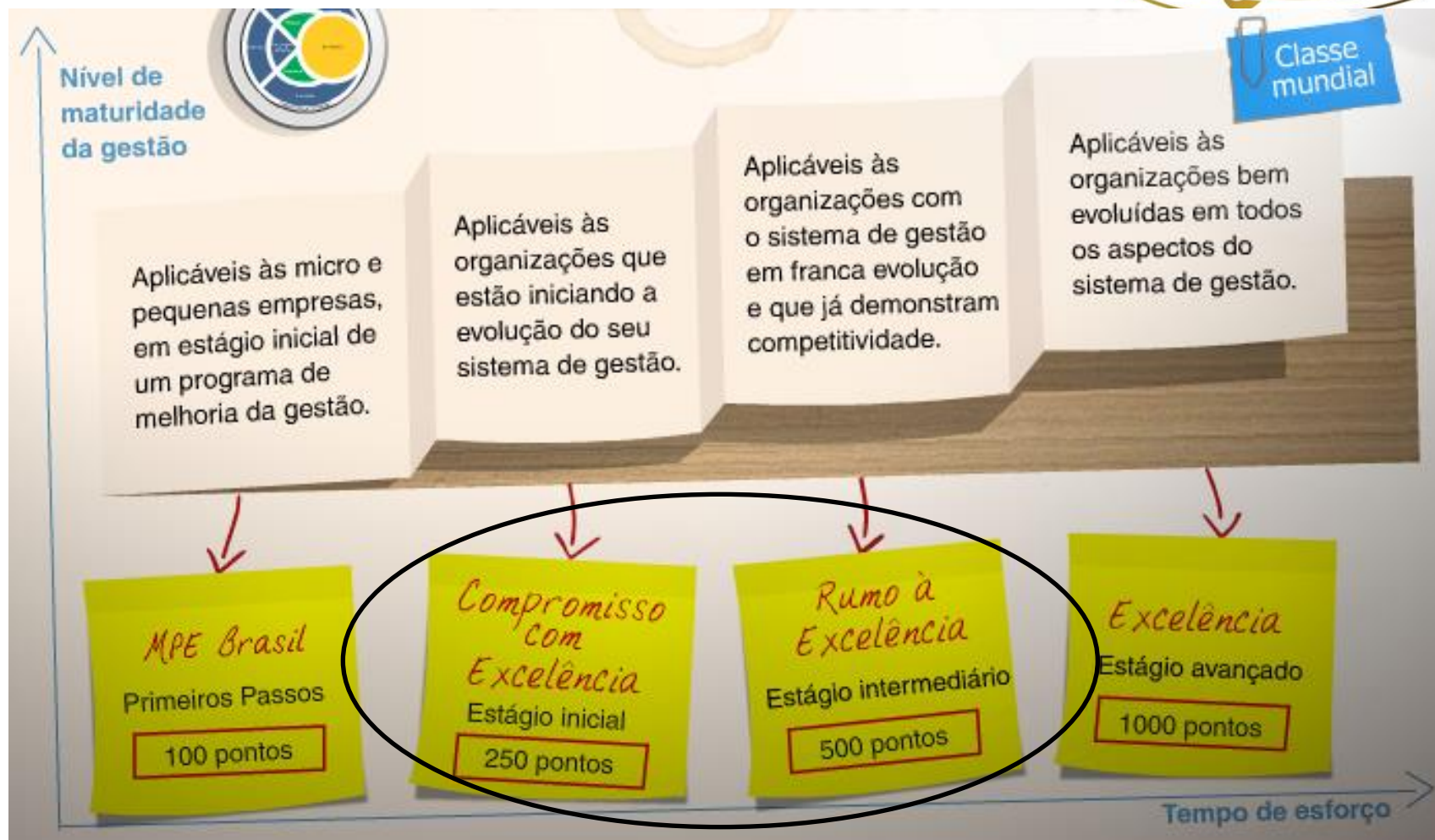
Os resultados, em forma de informações e conhecimento, retornam à organização, para aprender com os acertos e erros cometidos e iniciar novamente o planejamento, recomeçando o ciclo.



ASSOCIAÇÃO ENTRE OS FUNDAMENTOS DA EXCELÊNCIA E OS CRITÉRIOS DO MEG



Caderno de Critérios de Avaliação da Gestão da FNQ



PPMQ – Nível 1 (250 pts) e Nível 2 (500 pts)

Critério 1 - Liderança



PRINCIPAIS REQUISITOS:

- Estabelecimento e comunicação da [Missão, Visão, Valores](#), padrões de conduta, objetivos e metas;
- Estabelecimento, verificação do cumprimento e aperfeiçoamento dos principais padrões para os processos gerenciais;
- Tomada e acompanhamento das principais decisões;
- Tratamento dos [riscos organizacionais](#);
- [Prestação de contas pela direção](#);
- Exercício da liderança e interação com as partes interessadas;
- Análise do desempenho estratégico e operacional da organização.



Critério 2 - Estratégias e Planos



Estratégia: caminho escolhido para concentrar esforços no sentido de alcançar os objetivos da organização e realizar sua visão de futuro. (Fonte: Glossário dos Critérios da Excelência da FNQ)

PRINCIPAIS REQUISITOS:

- Análise do ambiente de atuação da organização (forças, fraquezas, oportunidades e ameaças);
- Definição dos objetivos (incluindo indicadores e metas) e dos planos de ação (incluindo indicadores e metas).

OPM:

ANO:

← ANTERIOR

PAINEL DE CONTROLE DE INDICADORES

ATAS DAS REUNIÕES



PMESP PLAN
FERRAMENTA DE APOIO PARA
REALIZAÇÃO DO PLANEJAMENTO

**FERRAMENTA DE APOIO PARA REALIZAÇÃO
DO PLANEJAMENTO (PMESP PLAN)**

Critério 3 - Clientes



PRINCIPAIS REQUISITOS:

- Definição dos clientes-alvo nos segmentos de atuação;
- Necessidades e expectativas dos clientes-alvo;
- Divulgação dos serviços;
- Tratamento de solicitações, reclamações e sugestões;
- Avaliação da satisfação dos clientes.



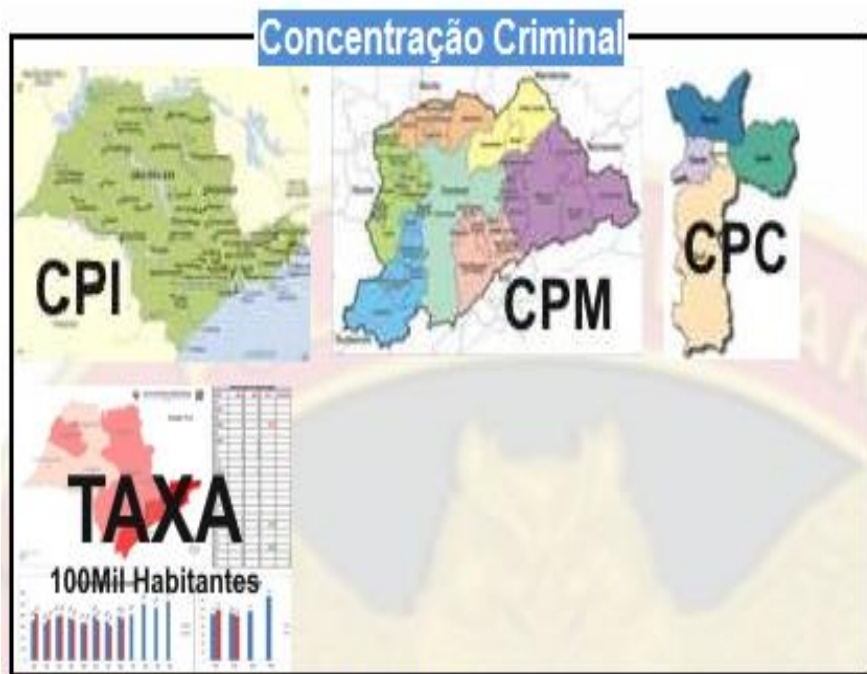
Critério 4 - Sociedade



PRINCIPAIS REQUISITOS:

- Identificação e atendimento das leis, regulamentos e normas aplicáveis à organização;
- Tratamento de impactos sociais e ambientais adversos;
- Promoção voluntária de ações para o desenvolvimento sustentável;
- Direcionamento de esforços organizacionais para o desenvolvimento sustentável.

Critério 5 – Informações e Conhecimento



Elaboração: Geoestatística do CIPM
Dados da CAP

PRINCIPAIS REQUISITOS:

- Identificação das necessidades de informações para operar e gerenciar a organização;
- Principais Sistemas de Informação;
- Manutenção da segurança das informações (incluindo: atualização, confidencialidade, integridade e disponibilidade);
- Difusão dos conhecimentos mais importantes da organização.

Critério 6 – Pessoas



PRINCIPAIS REQUISITOS:

- Definição da organização do trabalho;
- Seleção das pessoas;
- Avaliação do desempenho das pessoas;
- Reconhecimento e incentivo às pessoas;
- Capacitação e desenvolvimento das pessoas;
- Tratamento dos riscos relacionados à saúde ocupacional e à segurança das pessoas;
- Avaliação e desenvolvimento do bem-estar e da satisfação das pessoas.



Critério 7 – Processos



PRINCIPAIS REQUISITOS:

- Definição e organização das operações principais do negócio e das operações de apoio;
- Metodologia de padronização e controle de processos, bem como tratamento de eventuais não-conformidades identificadas e de implementação das ações corretivas;
- Seleção e avaliação dos fornecedores;
- Elaboração e controle do orçamento.



Critério 8 – Resultados



Este critério aborda a apresentação de resultados estratégicos e operacionais relevantes para a organização, na forma de indicadores que permitam avaliar, no conjunto, a melhoria dos resultados, o nível de competitividade e o cumprimento de compromissos com requisitos de partes interessadas, nas perspectivas:

- econômico-financeira;
- socioambiental;
- relativas a clientes e mercados;
- pessoas;
- serviços, processos e fornecedores.

SISTEMA DE PONTUAÇÃO – DIMENSÃO “PROCESSOS GERENCIAIS”



É avaliada a concepção de práticas de gestão que visam atender aos processos gerenciais dos itens dos Critérios 1 a 7.

Refere-se ao escopo de abrangência das práticas de gestão, bem como ao controle sobre seus padrões gerenciais.

Enfoque

Aplicação

Processos Gerenciais

Integração

Aprendizado

Avaliação do inter-relacionamento com outras práticas, cooperação entre as áreas e com as partes interessadas e coerência com as estratégias.

Refere-se ao aperfeiçoamento, exemplaridade demonstrada e inovação incorporada nas práticas de gestão.

SEGUIR

SISTEMA DE PONTUAÇÃO – DIMENSÃO “RESULTADOS ORGANIZACIONAIS”



Conjunto de **resultados estratégicos e operacionais** demonstrados por indicadores correspondentes, suficientes para a avaliação do item.

Relevância

Demonstração de melhoria contínua ou estabilização em nível aceitável do resultado, considerando pelo menos os últimos três ciclos ou exercícios.

Melhoria

Resultados Organizacionais

Compromisso

Competitividade

Demonstração, no último ciclo ou exercício, de níveis de desempenho que atendam os requisitos das partes interessadas.

Demonstração, no último ciclo ou exercício, de níveis de desempenho do resultado, equivalentes ou superiores a referenciais comparativos externos à organização.

SEGUIR

A ESTRUTURA DO MODELO DE EXCELÊNCIA DA GESTÃO® (MEG)



Implementar o MEG com Autoavaliação

0

Definição do grupo de melhoria da gestão

1

Entendimento do MEG
Fundamentos da Excelência +
Critérios de Excelência +
Sistema de Pontuação

2

Consenso sobre o Perfil
Peso dos Itens

3

Inventário de práticas para atender
processos requeridos e de indicadores
de resultados

4

Verificação de completeza das práticas
e do estado dos resultados pelo
grupo de melhoria capacitado

5

Registro dos pontos fortes e
oportunidades para melhoria

6

Registro da pontuação

7

Elaboração dos planos
de melhorias (prioridades)

Prêmio Polícia Militar da Qualidade **PPMQ**



PRÊMIO POLÍCIA MILITAR

DA QUALIDADE



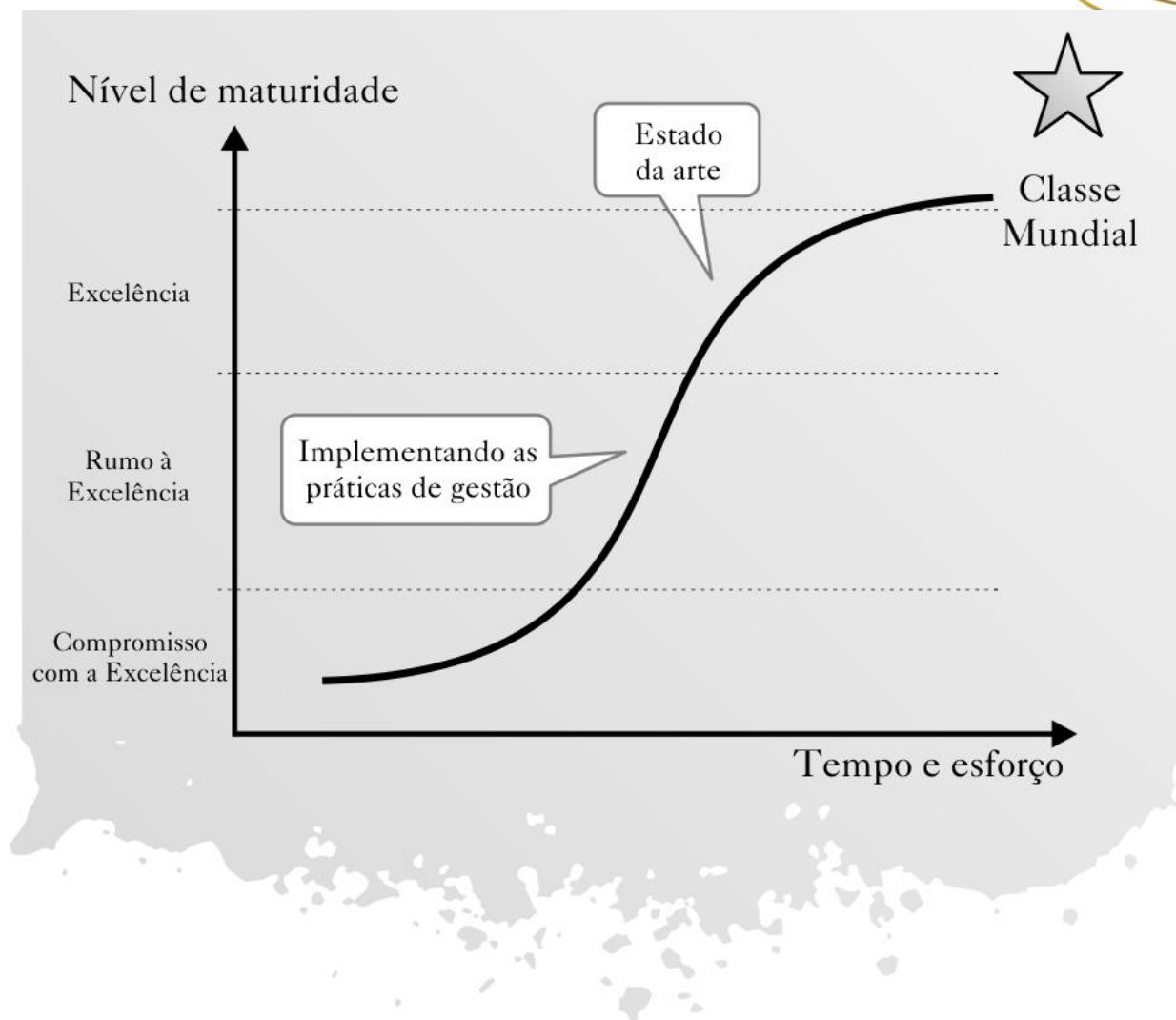
CRIADO EM 2001

CICLOS ANUAIS DE PREMIAÇÃO

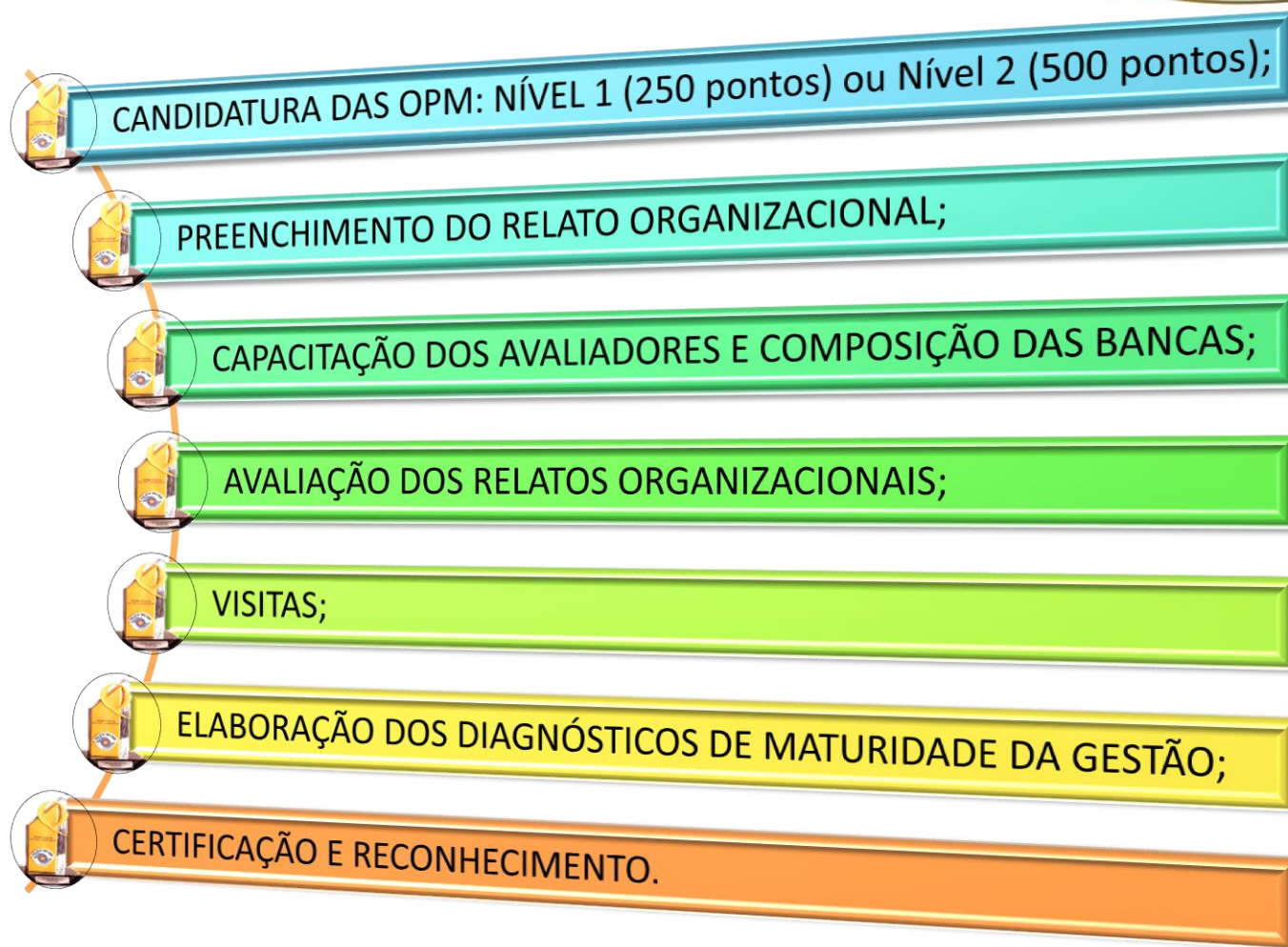
**2012 - INÍCIO DA CRIAÇÃO DO
SISTEMA INFORMATIZADO DE
GERENCIAMENTO E AVALIAÇÃO –
SIGA - PM**



- **2015 – RETOMADA DO PPMQ EM DOIS NÍVEIS:**
- **NÍVEL 1: COMPROMISSO COM A EXCELÊNCIA – 250 PONTOS**
- **NÍVEL 2: RUMO À EXCELÊNCIA – 500 PONTOS**



ETAPAS DO PPMQ



GRAUS DE CERTIFICAÇÃO (NÍVEL 2):



GRAU OURO (de 400 a 500 pontos)



GRAU PRATA (de 280 a 400 pontos)



GRAU BRONZE (de 200 a 280 pontos)

RESULTADOS DO PPMQ 2016:



01 OPM CERTIFICADA EM GRAU OURO



02 OPM CERTIFICADAS EM GRAU PRATA



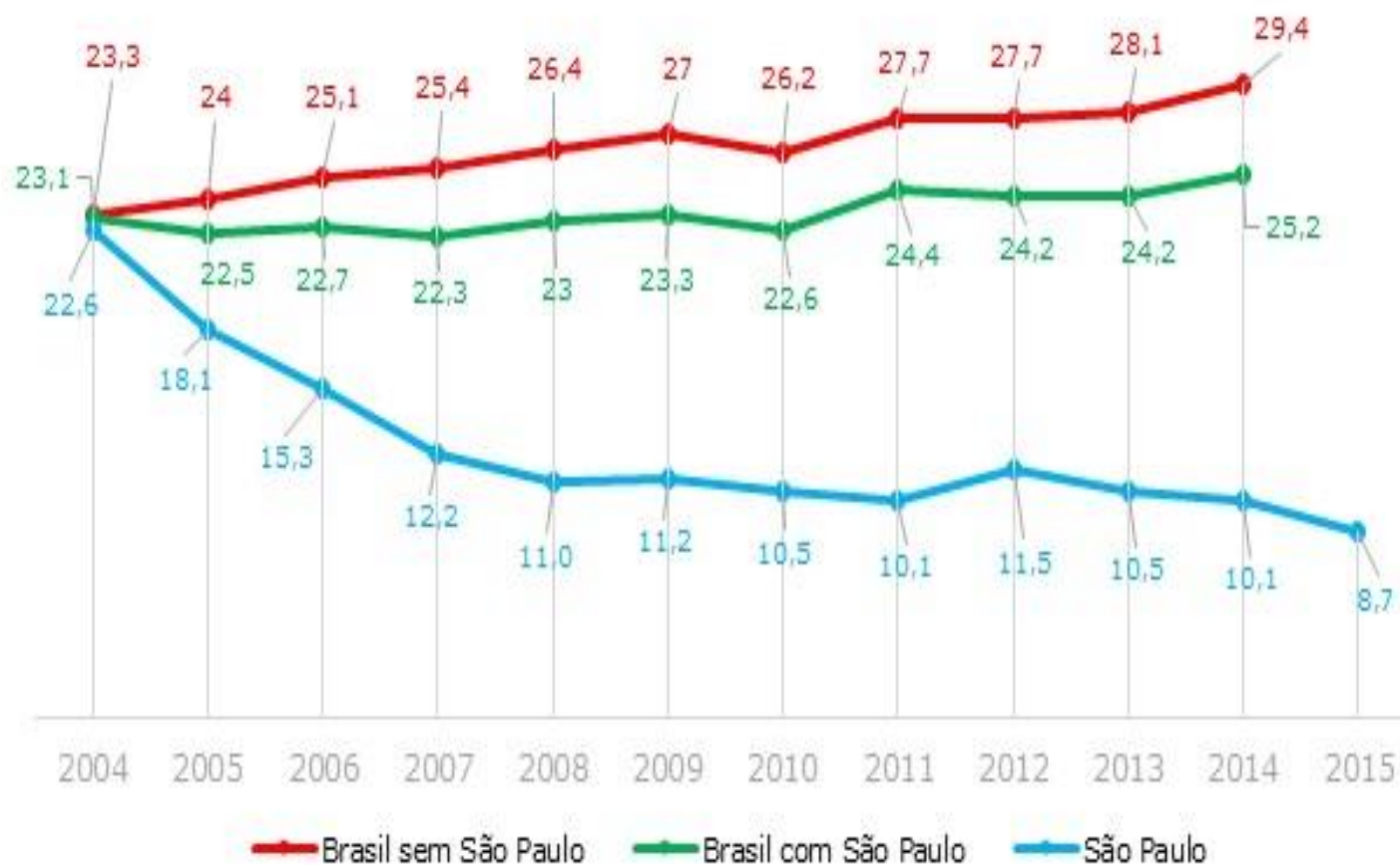
14 OPM CERTIFICADAS EM GRAU BRONZE

CURSO GESTÃO CONTEMPORÂNEA

PELA QUALIDADE: INTRODUÇÃO



Taxa de homicídios dolosos no Brasil e em São Paulo



POLÍCIA MILITAR DO ESTADO DE SÃO PAULO

INDICADORES OPERACIONAIS 2015:



<u>TOTAL</u>		<u>MÉDIA DIÁRIA</u>
42.204.342	chamadas 190	115.628
5.556.826	ocorrências atendidas	15.224
88.000	veículos localizados	241
110.239	peessoas presas em flagrante	302
21.393	adolescentes e crianças sindicadas	59
22.367	procurados capturados	61
11.986	armas de fogo apreendidas	33
128.000	kg de entorpecentes apreendidos	350

VÍDEO MOTIVACIONAL PMESP

