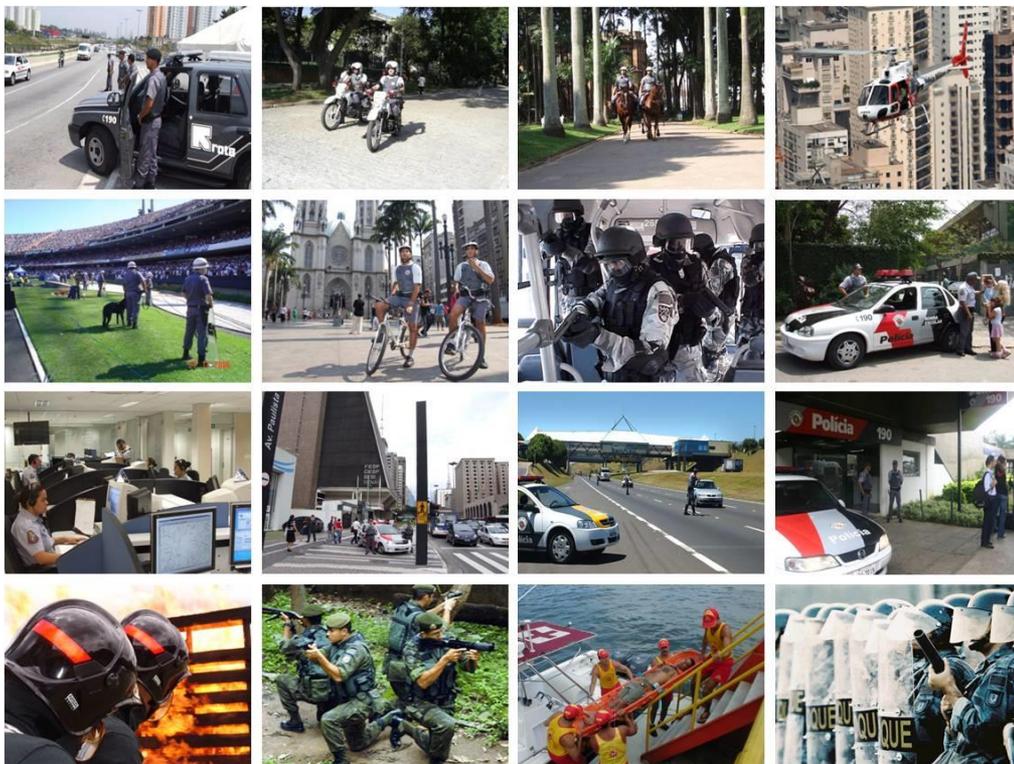


GESTÃO CONTEMPORÂNEA PELA QUALIDADE



ORIVAL SANTANA JÚNIOR
Cap PM Coordenador do RO PPMQ-2017

PALAVRAS DO CMT



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.

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.

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
Fique-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

patrocinio

IMPORTÂNCIA DO CURSO DO MEG PELA FNQ:

- COMPREENSÃO E FAMILIARIAÇÃO DO MEG;
- CONHECER FUNDAMENTOS, CRITÉRIOS, NOMENCLATURAS;
- TODOS NA ORGANIZAÇÃO DEVEM ESTAR ENVOLVIDOS;
- SABER A IMPORTÂNCIA DA GESTÃO PELA QUALIDADE;
- CONHECER MISSÃO, VISÃO DE FUTURO E VALORES;
- TER CONHECIMENTO QUE ESTAMOS POSITIVANDO NOSSAS PRÁTICAS;
- TER CONHECIMENTO DA VISITA DOS AUDITORES.

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.

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

CONCEITOS
FUNDAMENTAIS
DA EXCELÊNCIA
DA GESTÃO
3ª EDIÇÃO



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

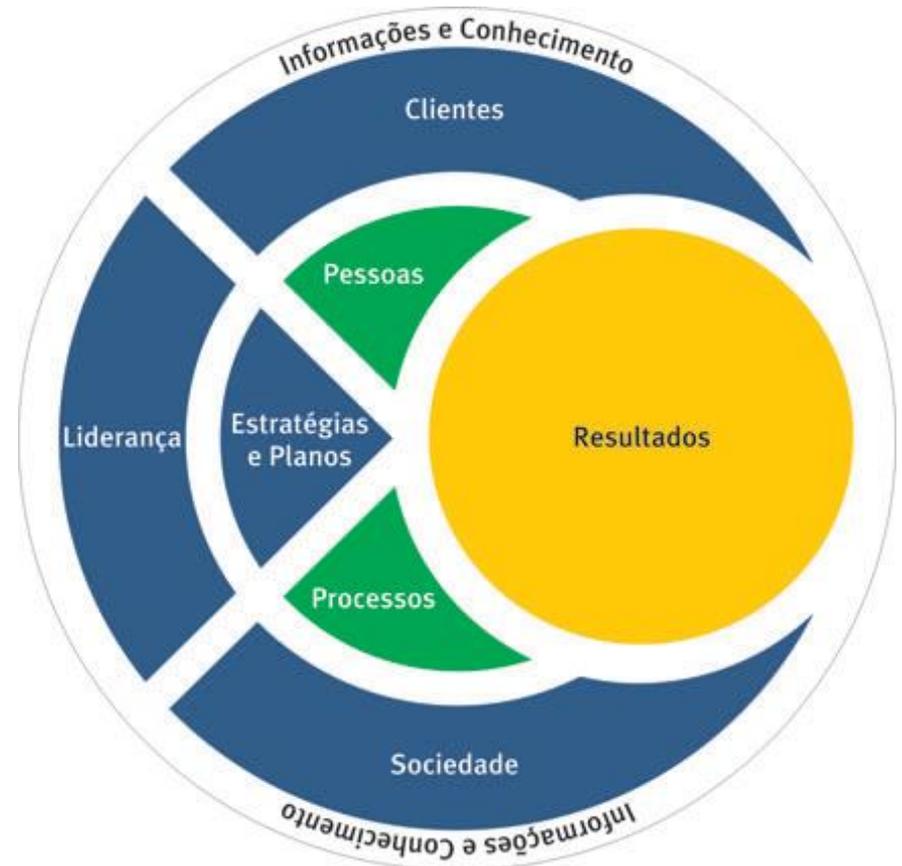
- ✓ Processos Gerenciais
- ✓ Resultados Organizacionais

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.

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.

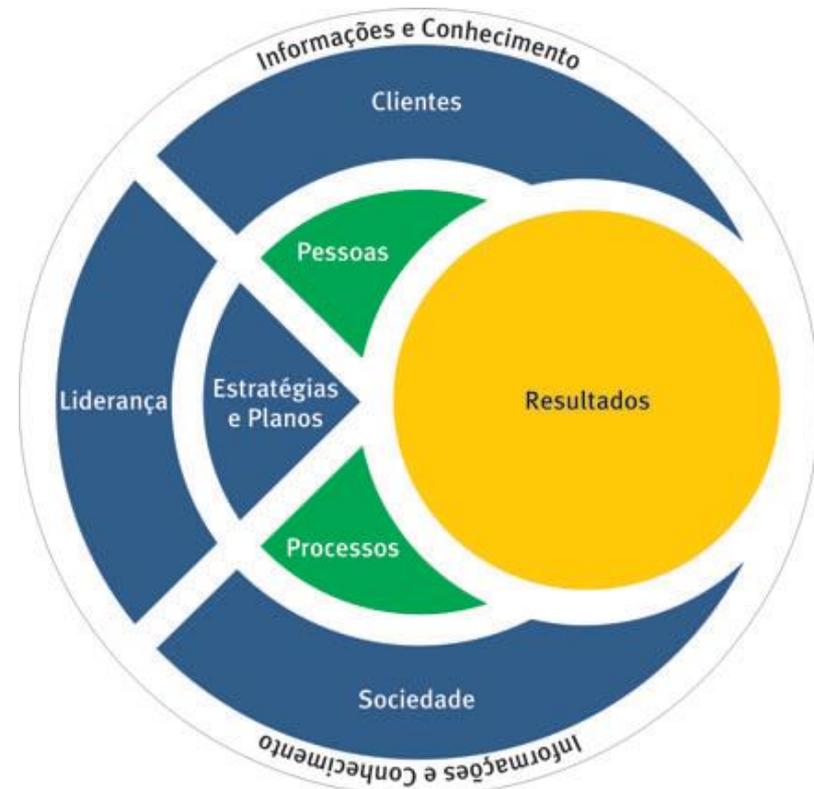




CONHECENDO OS TIMES DE GESTÃO

QUADRO DE PONTUAÇÃO MÁXIMA DOS ITENS E CRITÉRIOS

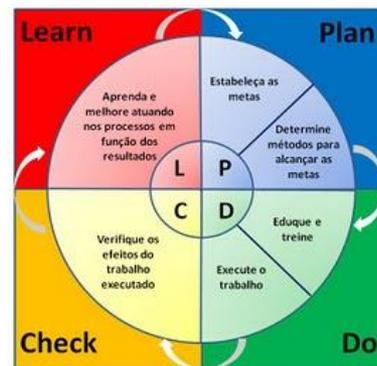
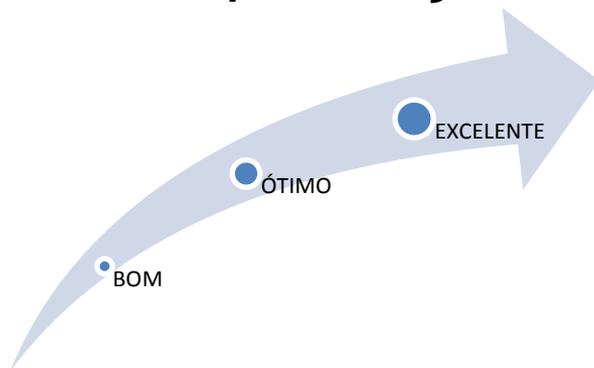
CRITÉRIO E ITENS	PONTUAÇÃO MÁXIMA
1. LIDERANÇA	55
1.1 Cultura Organizacional e desenvolvimento da gestão	15
1.2 Governança	10
1.3 Levantamento de interesses e exercício da liderança	15
1.4 Análise do desempenho da organização	15
2. ESTRATÉGIAS E PLANOS	35
2.1 Formulação das estratégias	15
2.2 Implementação 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



GESTÃO PARA A EXCELÊNCIA



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



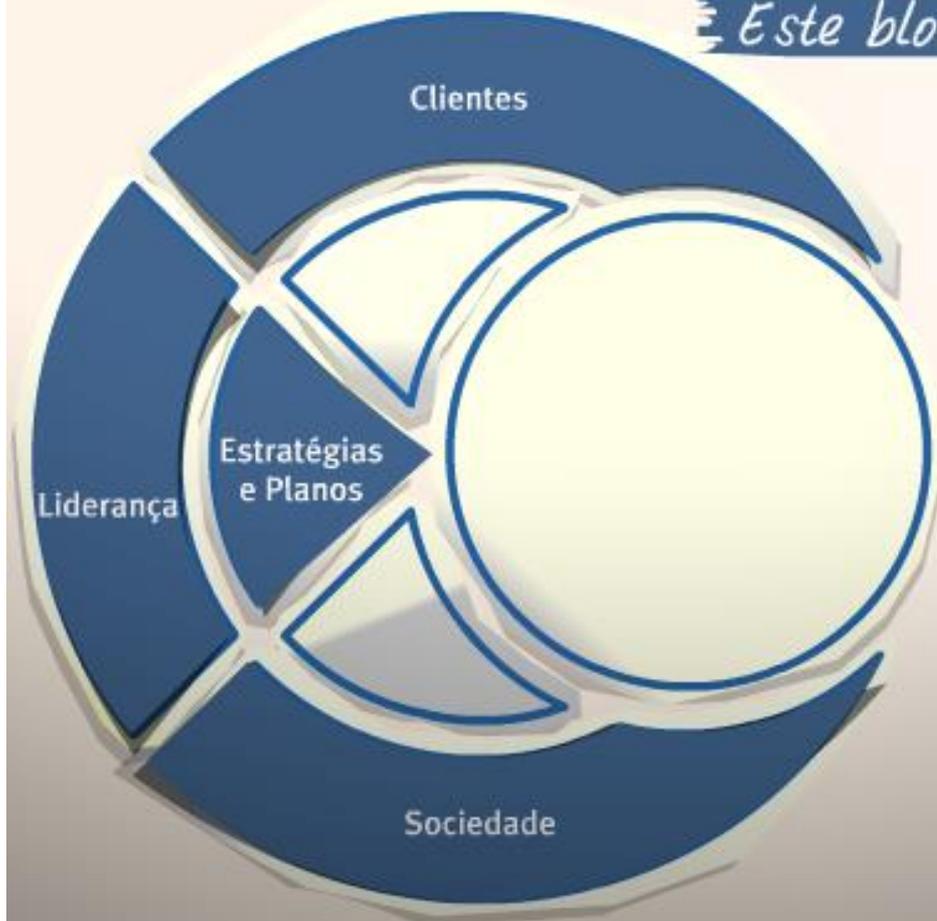
A organização “Classe Mundial” garante sua
sobrevivência no mundo globalizado;

Que gera valor para suas partes interessadas

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



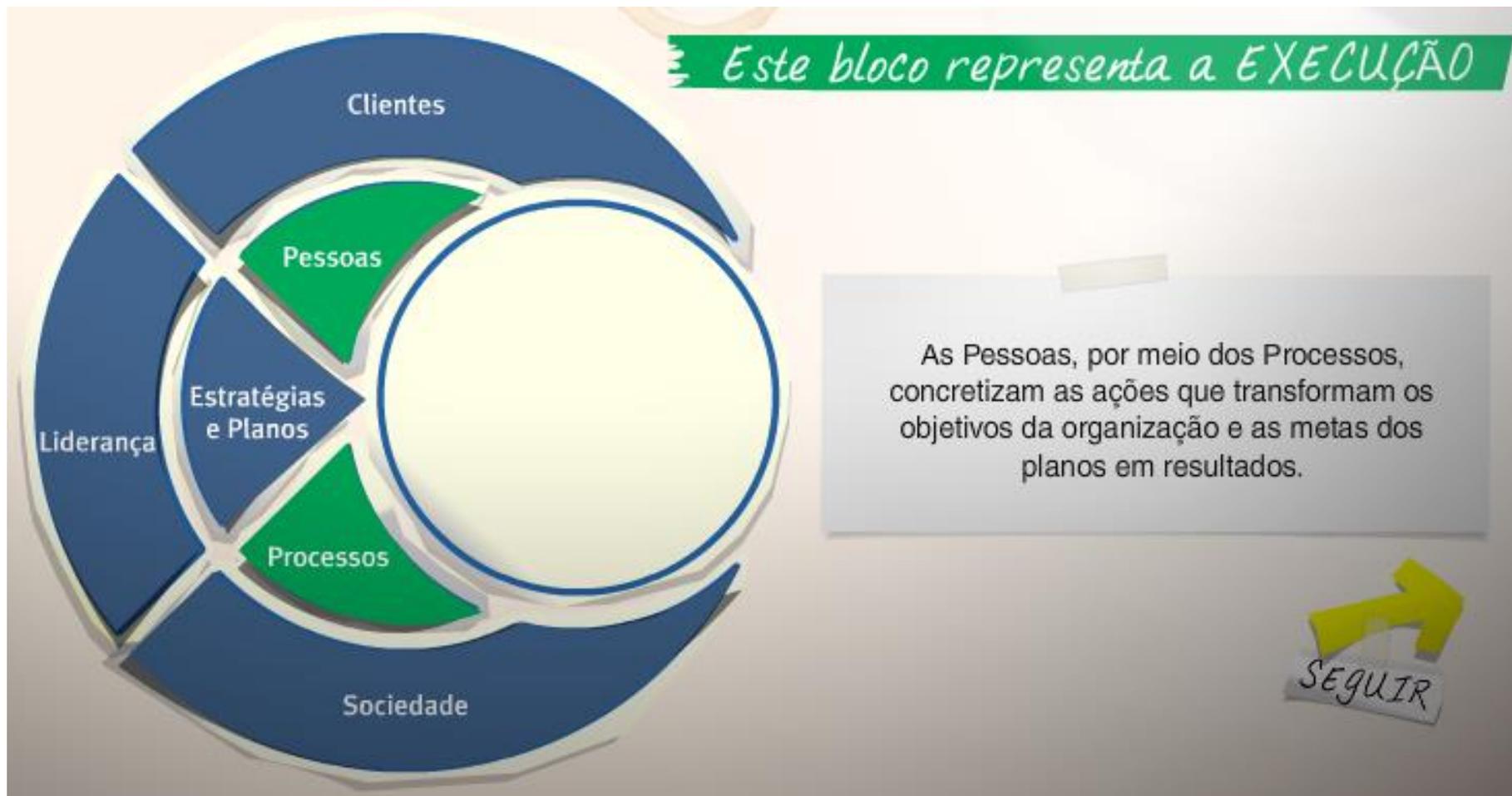
Este bloco representa o PLANEJAMENTO



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

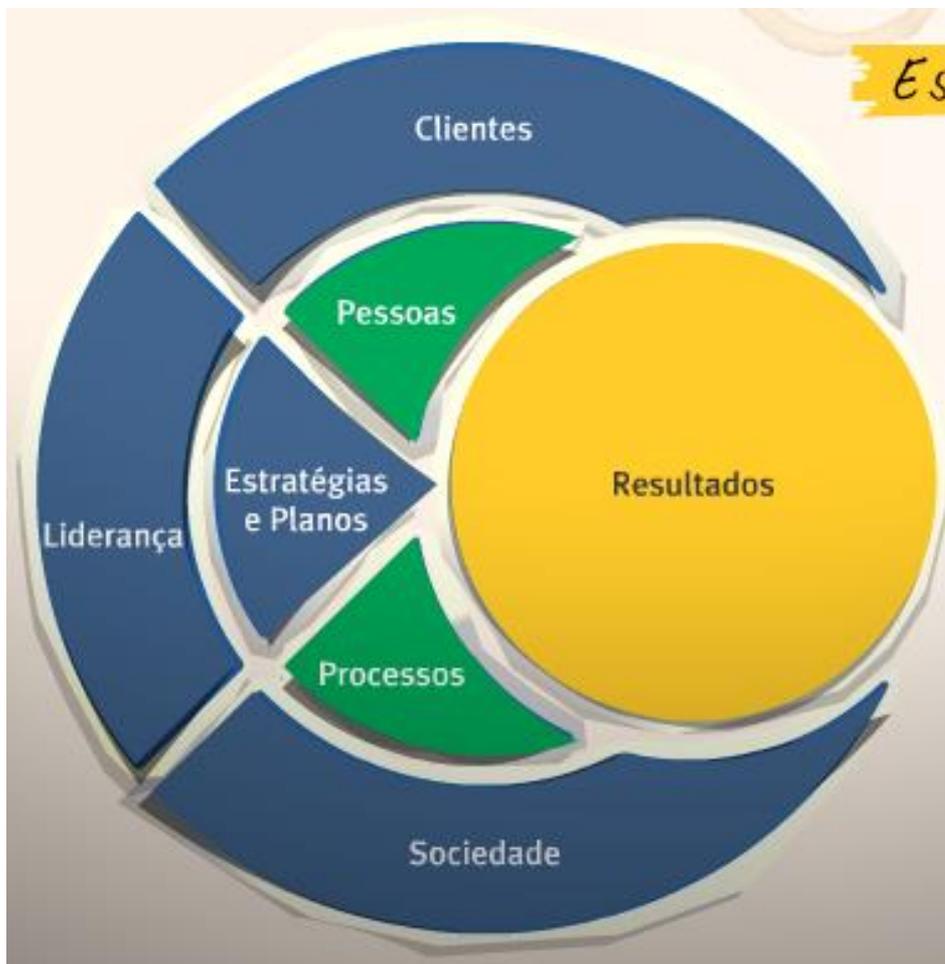


Este bloco representa a EXECUÇÃO

As Pessoas, por meio dos Processos, concretizam as ações que transformam os objetivos da organização e as metas dos planos em resultados.



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

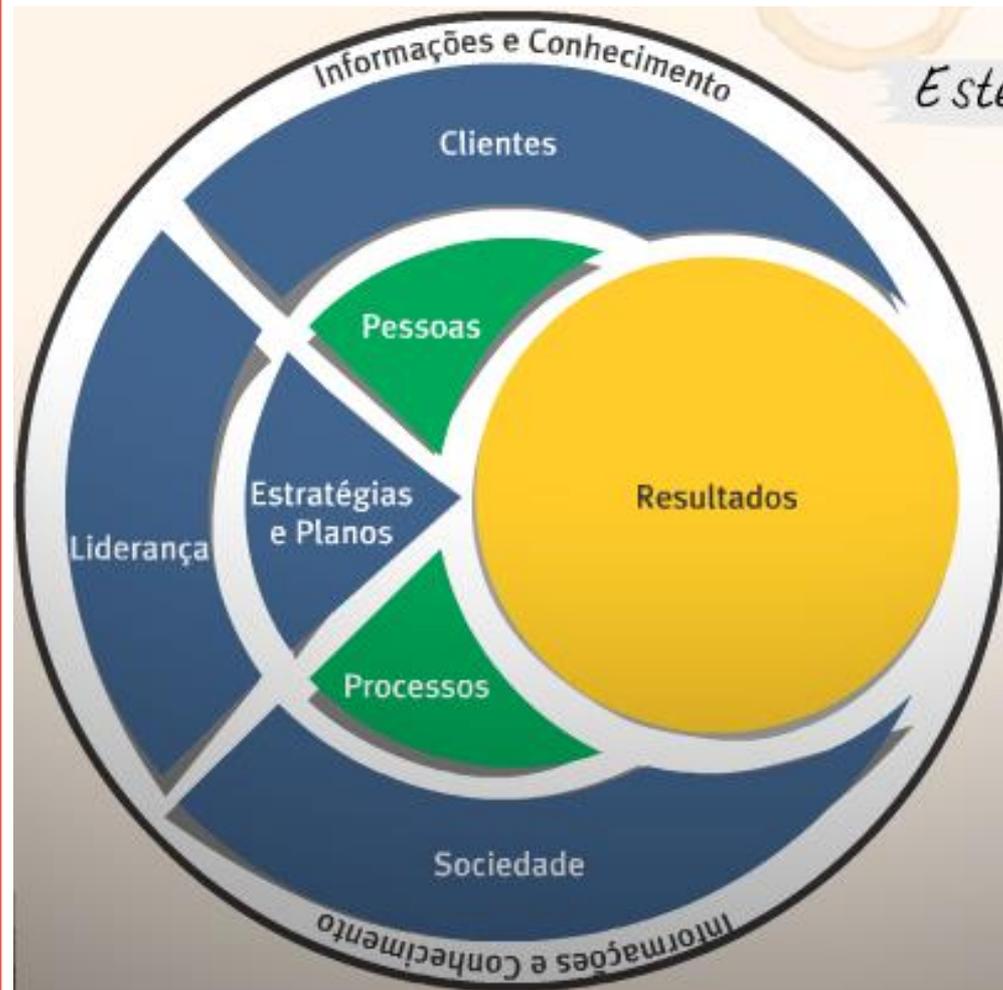


Este bloco representa o CONTROLE.

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

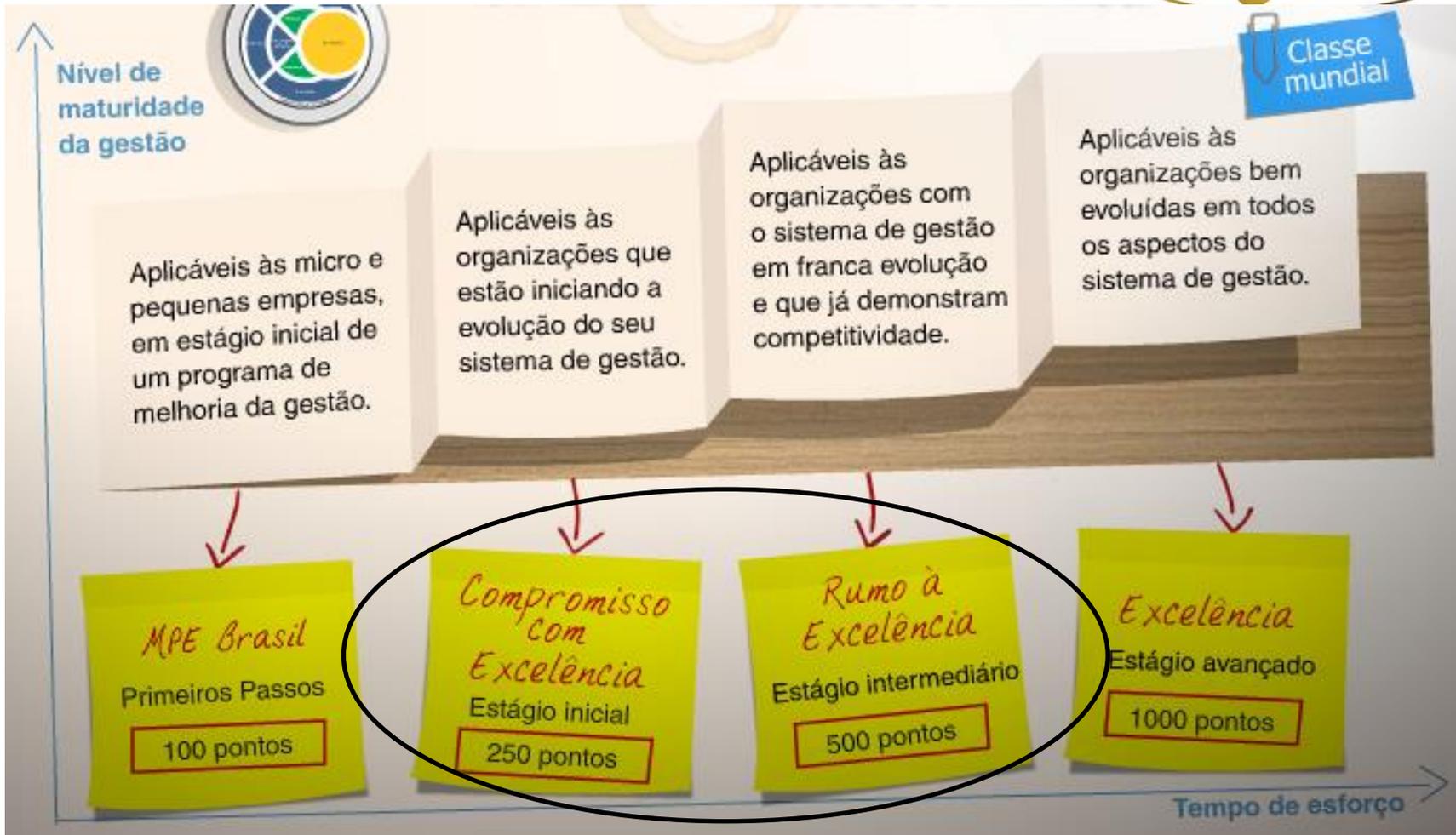


Este bloco representa o APRENDER

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.



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

MATRIZ SWOT

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

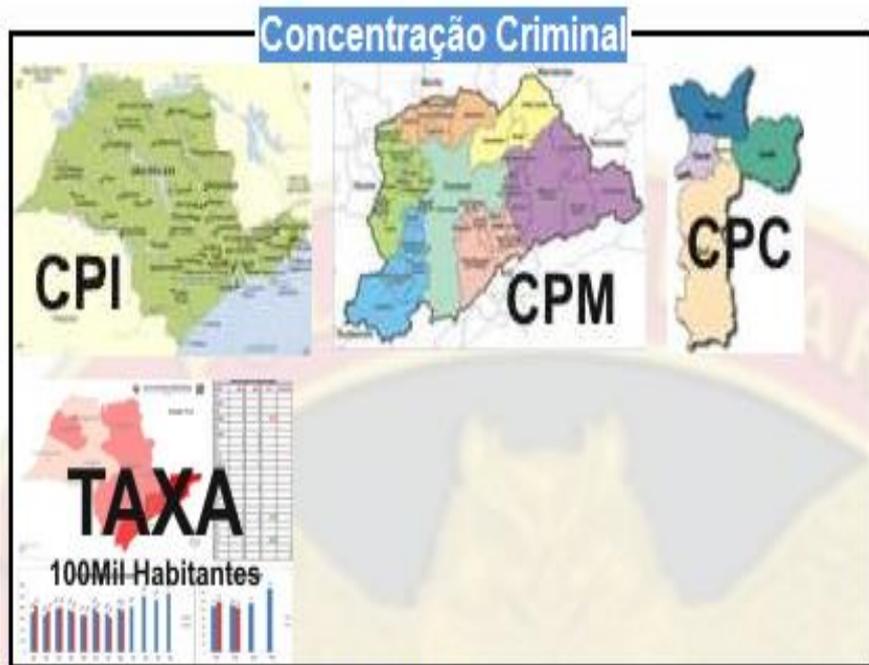


PRINCIPAIS REQUISITOS:

- 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

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**



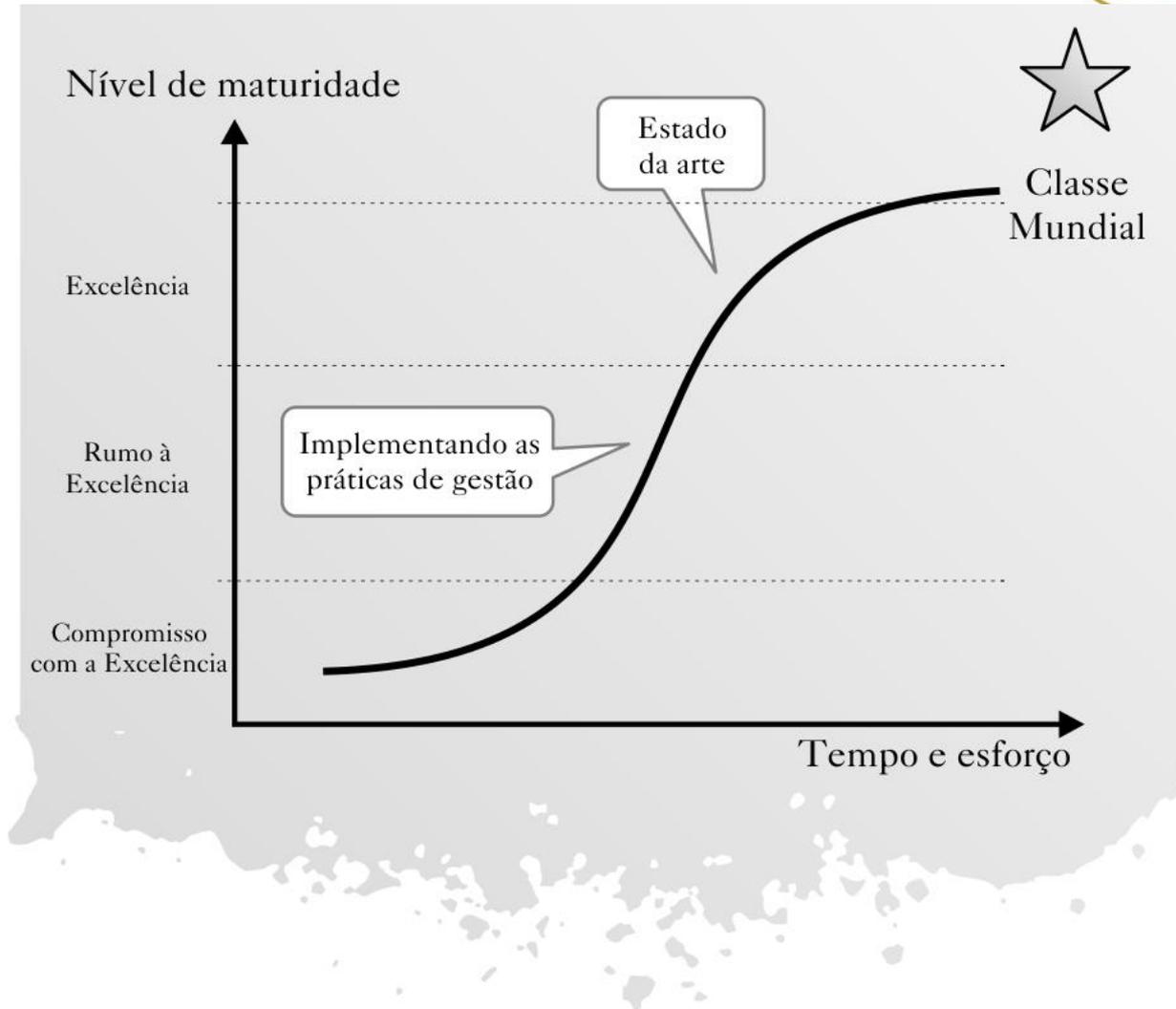
- **2015 – RETOMADA DO PPMQ EM DOIS NÍVEIS:**
- **NÍVEL 1: COMPROMISSO COM A EXCELÊNCIA – 250 PONTOS**
- **NÍVEL 2: RUMO À EXCELÊNCIA – 500 PONTOS**



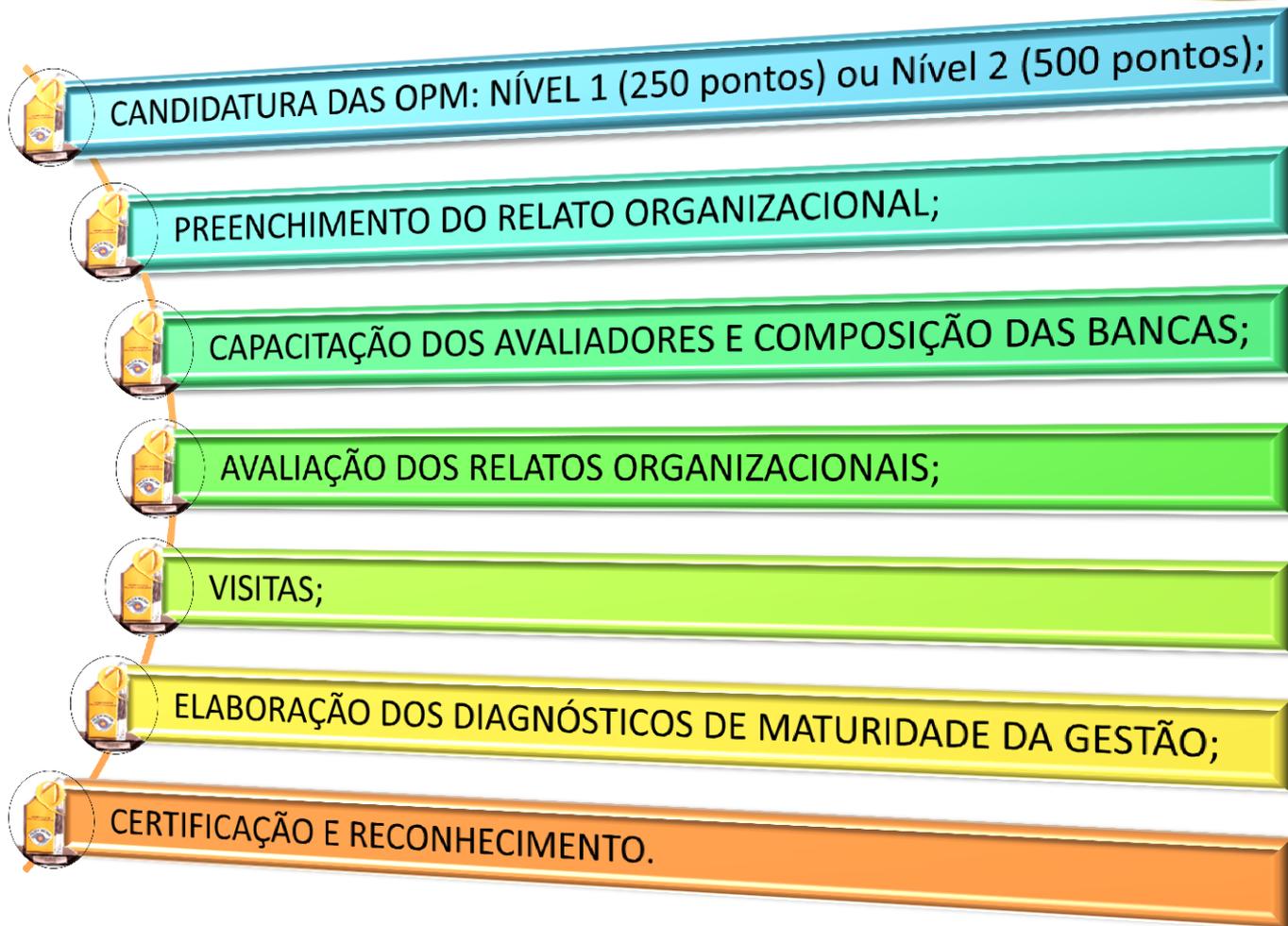
**PRÊMIO
POLÍCIA
MILITAR**
DA QUALIDADE



185
anos
VOCÊ PODE CONFIAR



ETAPAS DO PPMQ



GRAUS DE CERTIFICAÇÃO (NÍVEL 2):



GRAU OURO (de 400 a 500 pontos)



GRAU PRATA (de 280 a 399 pontos)



GRAU BRONZE (de 200 a 279 pontos)

RESULTADOS DO PPMQ 2016:



01 OPM CERTIFICADA EM GRAU OURO



02 OPM CERTIFICADAS EM GRAU PRATA



14 OPM CERTIFICADAS EM GRAU BRONZE

RESULTADOS DO PPMQ 2016:

- EXPLORAR O “ESCRITÓRIO DA QUALIDADE” PELOS INTEGRANTES DOS TIMES (Cb Fábio Rocha);
- DIVULGAR AO NOSSO EFETIVO;
- DIVULGAR NOSSA FUNPAGE E CONVIDAR AMIGOS;
- TABELA RESULTADOS (FAVORABILIDADE, COMPARATIVO; DE 3 ANOS, BENCHMARKING);
- CADA TIME JÁ BUSCA OS DADOS E ME INFORMA;
- EVIDÊNCIAS (FORMULÁRIO PADRÃO), ATAS, FOTOS, LISTA PRESENÇA;
- RO DO 13GB, 14GB E CPI-1 (JÁ ENVIADO VIA EMAIL);
- REVISÃO E PUBLICAÇÃO DA NGA do 14º GB;
- APROVEITAR A VISITA (BENCHMARKING) DENTRE DE CADA CRITÉRIO (TIME).