

An aerial view of a modern city with several tall skyscrapers, green spaces, and a body of water. The sky is blue with some clouds. A large blue circle is overlaid on the right side of the image, and a red vertical bar is in the top right corner.

# Qualidade na Administração Municipal

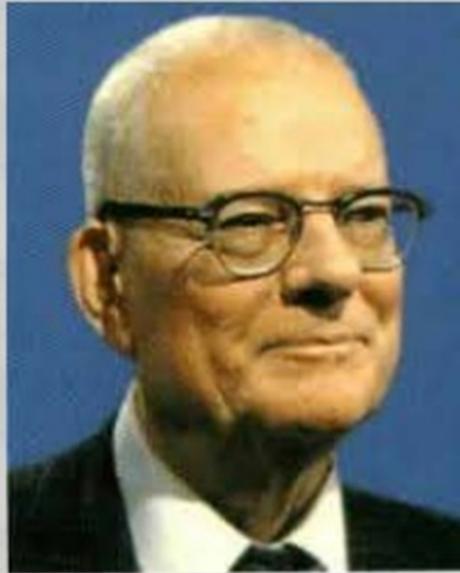
*PROF. RICARDO BULGARI*

*CONSULTOR E AUDITOR DE QUALIDADE*

# Qualidade na Administração Municipal



# Qualidade na Administração Municipal



**"A Qualidade  
consiste na  
capacidade de  
satisfazer desejos"  
(Deming 1968).**

# Qualidade na Administração Municipal

**“Se você não pode descrever o que  
você está fazendo você não sabe o  
que está fazendo.”**

*W. Edwards Deming*



PROF. RICARDO BULGARI

# Qualidade na Administração Municipal

**Planejamento – considerar a qualidade desejada e projetar meios para alcançá-la**

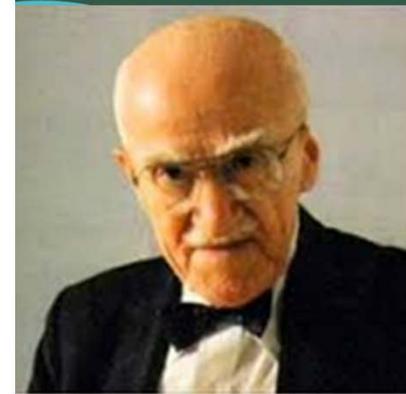
- identificar as necessidades dos clientes
- projetar produtos adequados a elas
- planejar processos adequados aos produtos

**Controle – diagnosticar erros ou acertos no processo**

- avaliar o desempenho real da qualidade
- Comparar o desempenho com as metas
- Propor medidas corretivas, quando necessário

**Aperfeiçoamento – propor patamares de qualidade cada vez mais altos**

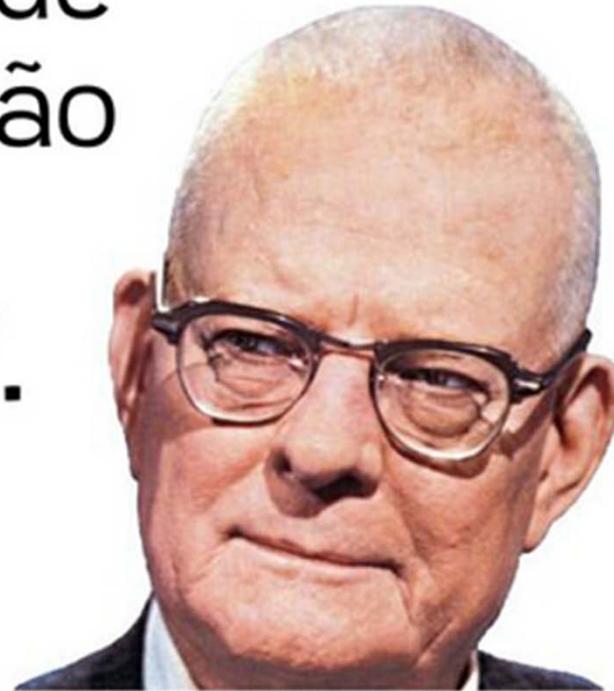
- determinar o que é necessário para melhorar continuamente a qualidade
- definir projetos de melhoria e seus responsáveis
- treinar, motivar e apoiar as equipes



# Qualidade na Administração Municipal

"O que não pode ser medido, não pode ser gerenciado".

William Edwards Deming



# Qualidade na Administração Municipal

Não há nada tão  
inútil quanto fazer  
eficientemente o que  
não deveria ser feito.

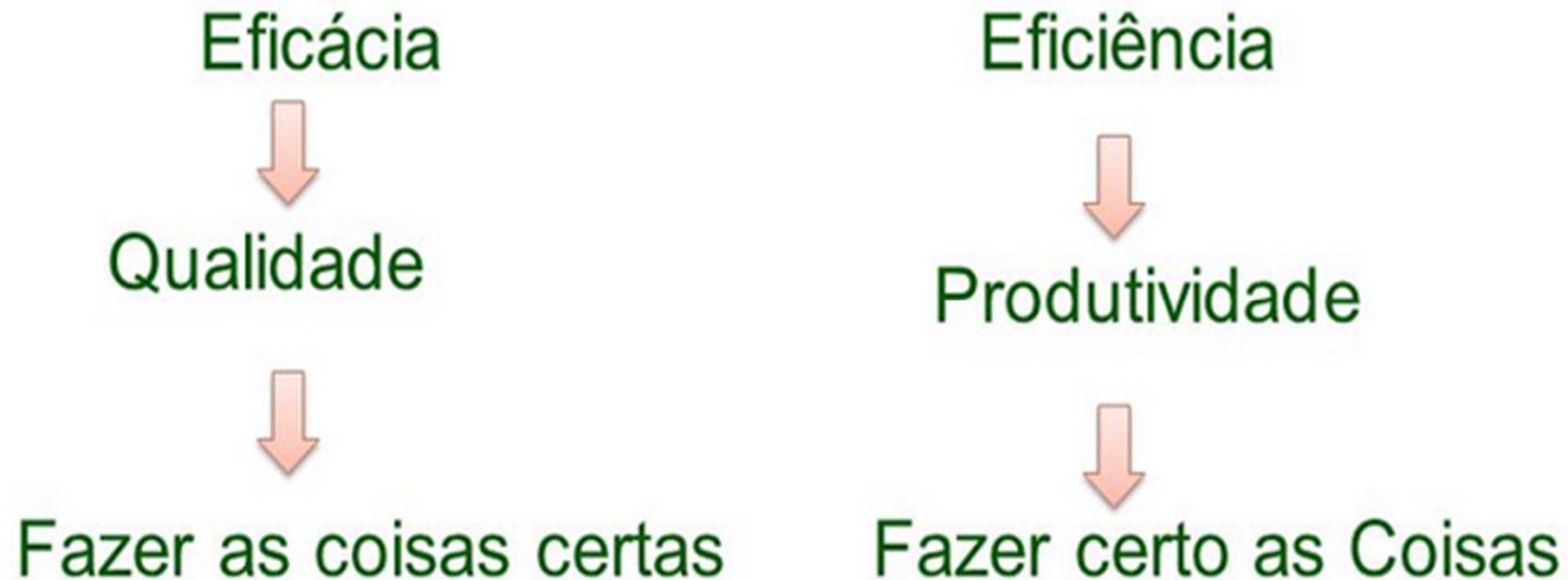
Peter Drucker

“ PENSADOR



PROF. RICARDO BULGARI

# Qualidade na Administração Municipal



# Qualidade na Administração Municipal



*A produtividade do trabalho não é responsabilidade do trabalhador mas do gestor.*

(1909-2005) American Businessman

Peter Drucker

# Qualidade na Administração Municipal

## POR QUE FALHAMOS ?

- ▶ Não colocamos as metas certas ou não identificamos plenamente os problemas de Gestão.
- ▶ Não fazemos bons Planos de Ação. Não sabemos priorizar.  
AS NECESSIDADES SÃO MUITAS, OS RECURSOS LIMITADOS,  
O QUE FAZER?
- ▶ Não executamos completamente, e a tempo, os Planos de Ação.

# Qualidade na Administração Municipal

## FATORES QUE PROMOVEM A QUALIDADE

PROF. RICARDO BULGARI

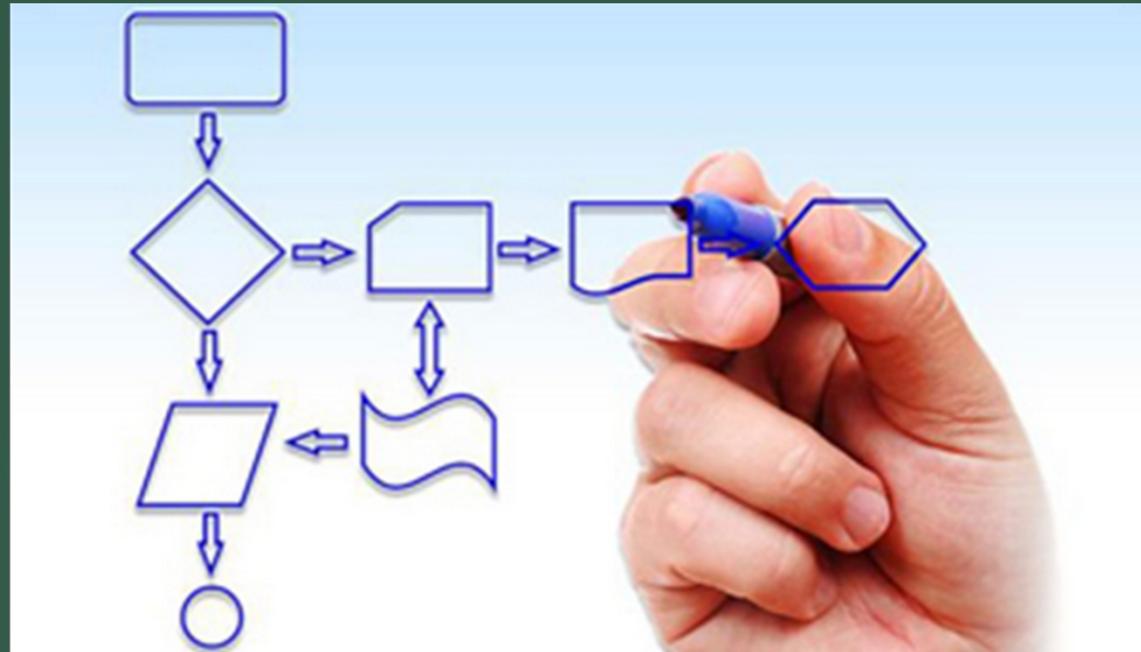
### ► LIDERANÇA



# Qualidade na Administração Municipal

PROF. RICARDO BULGARI

## ▶ MÉTODO



# Qualidade na Administração Municipal

## ► CONHECIMENTO TÉCNICO



# Qualidade na Administração Municipal

Nada funciona de forma excepcional senão for realizado com a base de um Gerenciamento da Rotina de Trabalho do dia a dia, perfeito.

# Qualidade na Administração Municipal

Para trilhar o caminho da Qualidade na Administração Municipal, necessita-se dos seguintes fatores:

- ▶ PROGRAMAS com OBJETIVOS e METAS CLAROS, antecedidos por JUSTIFICATIVA técnica e legal (Resposta ao POR QUÊ?)
- ▶ Balizados por INDICADORES DE RESULTADOS e de DESEMPENHO (Direção a seguir)
- ▶ GERENCIADOS pelos Líderes.

# Qualidade na Administração Municipal

## SISTEMA DE CONTROLE DA EFICIÊNCIA E EFICÁCIA - *SICOEE*

PROF. RICARDO BULGARI

# Qualidade na Administração Municipal

## SICOEE

Sistema gerencia cada Programa, Projeto e Atividade definidos nas Peças Orçamentárias.

Cada servidor público desenvolve seu trabalho vinculado a um ou mais Programas, a um ou mais Projetos e a uma ou mais Atividades.

# Qualidade na Administração Municipal

## SICOEE

No início de sua jornada de trabalho, todos os servidores ou seus chefes, preencherão no **SICOEE** a(s) Ação(ões) a serem desenvolvidas no dia e a sua Meta para o dia. (5 minutos)

SERVIDOR : Arlindo Orlando - Matr.: 989897  
40 horas/semanais  
Salário: R\$ X.XXX,XX

PROGRAMAS	PROJETOS	ATIVIDADES
4002	1133	2133
5003	-	2010
5018	1141	-
5020	1149	2049

O **SICOEE** está disponível na **web**, nos computadores ou por aplicativo para ser usado nos **smartphones**.

# Qualidade na Administração Municipal

## Ações a serem desenvolvidas HOJE

PROGRAMA	5003
PROJETO	-
ATIVIDADE	2010

Descrição da atividade: Continuidade da capinação da Praça D. Pedro I

Meta: 20%

# Qualidade na Administração Municipal

## SICOEE

Ao final do dia (5 minutos), preenche o relatório das ações efetivamente desenvolvidas e os materiais utilizados.

O **SICOEE**, consolida todas as informações sobre cada Projeto e Atividade, vinculados a cada Programa e apresenta diariamente os CUSTOS e a execução das METAS.

# Qualidade na Administração Municipal

Descrição da atividade Executada: Capinação da Praça D. Pedro I e poda de árvores

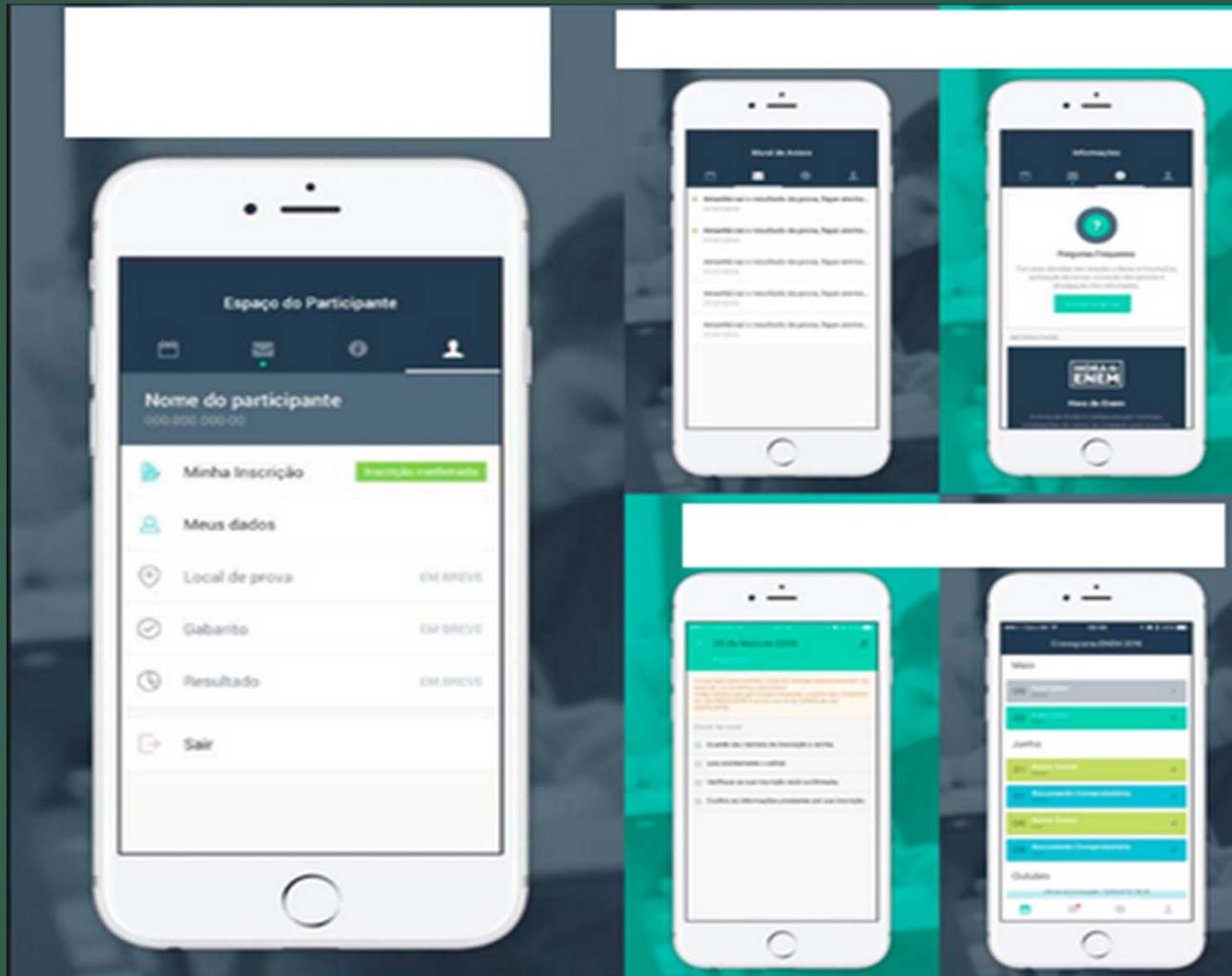
Meta Atingida: 15%

Meta a ser concluída: 55%

CUSTOS DIRETOS	
SALÁRIOS	
ENCARGOS	
MATERIAL DE CONSUMO	
COMBUSTÍVEL	
PERDAS/DESGASTE	

CUSTOS INDIRETOS	
SALÁRIOS	
ENCARGOS	
MATERIAL DE CONSUMO	
COMBUSTÍVEL	
PERDAS/DESGASTE	

# Qualidade na Administração Municipal



PROF. RICARDO BULGARI

# Qualidade na Administração Municipal

**Programa 5001 - Atendimento ambulatorial na UBS Centro**

**Atividade - 2001 - Atendimento Médico**

**Indicadores: Número de procedimentos realizados/mês**

**Dr. Carlos Z.**

**Expediente: Segunda a sexta-feira das 07:00 hs às 12:00 hs.**

# Qualidade na Administração Municipal

Início: (descrever as atividades a serem executadas)

Consultas à população - Clínica Geral

Horário: 07:15 hs

Término: 12:00 hs

Atividades executadas 25 consultas atendidas

02 procedimentos cirúrgicos simples

Materiais Utilizados 30 pares de luvas

30 espátulas descartáveis

1 litro de álcool

# Qualidade na Administração Municipal

PROF. RICARDO BULGARI

Programa 5001  
Atividade 2001

Dr Carlos Z.

Dia	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	TOTAIS
Consultas	25	22	21	24	20	-	-	22	24	25	22	27	-	-	22	254
Procedimentos Cirurgicos	2	0	0	0	3	-	-	1	0	0	2	0	-	-	2	10
Materias Consumidos (\$)	52,40	71,33	88,00	45,00	90,20	-	-	55,00	48,77	49,90	55,90	61,00	-	-	77,00	694,5

# Qualidade na Administração Municipal

	<b>Custos Indiretos / mês</b>	<b>15 dias</b>	<b>5 Médicos</b>	Material	TOTAL(1)	Sal. Médico	Custos s/ Salário	TOTAL (2)	Total Procedimen.	Custo p/ Procedimento
Energia Elétrica	630,00	315,00	63,00							
Atendentes	8.890,00	4.445,00	889,00							
Técnicos Enfermagem	13.445,00	6.722,50	1.344,50							
Serviços Gerais	4.330,00	2.165,00	433,00							
Material de Limpeza	312,00	156,00	31,20							
Material de Escritório	190,00	95,00	19,00							
Medicamentos	1.759,00	879,50	175,90							
<b>TOTAL</b>	<b>29.556,00</b>	<b>14.778,00</b>	<b>2.955,60</b>	<b>694,5</b>	<b>3.650,10</b>	<b>8.800,00</b>	<b>3.920,00</b>	<b>10.010,10</b>	<b>264</b>	<b>37,92</b>

# Qualidade na Administração Municipal

O **SICOEE** introduz e fortalece :

A cultura do Controle e Gerenciamento das ações de CADA Servidor.

A GESTÃO DE CUSTOS

A Gestão efetiva das METAS E OBJETIVOS

O Analista ou Gestor do **SICOEE**, **AUDITOR DA QUALIDADE**.

Controle pleno, pela Administração, de TODAS AS AÇÕES planejadas, expressas nas Peças Orçamentárias.

# Qualidade na Administração Municipal

“Loucura é continuar fazendo as mesmas coisas e querer resultados diferentes.”

A. EINSTEIN

“Quem sobrevive não é o mais forte e nem o mais inteligente e sim o que melhor se adapta às mudanças”.

C. Darwin

**OBRIGADO !**