



Quálitas Brasil

QUALIDADE INTEGRAL E APERFEIÇOAMENTO CONTÍUO DO TRABALHO NO ATENDIMENTO INTEGRADO AO CIDADÃO

(Exposição e Relato a Partir da Experiência do Rio Grande do Norte)

Roberto Lima de Souza



ORAÇÃO DOS CINCO VALORES

Roberto Lima de Souza

Que o espírito do amor e do conselho,
Do entendimento e do saber
Ilumine as nossas mentes
E encha os nossos corações
Para que, com mentes abertas às mudanças
E corações sensíveis ao acolhimento e à conciliação,
Tenhamos uma jornada de trabalho produtiva,
Onde a **Liberdade** e a **Igualdade**,
A **Diversidade**, a **Participação** e a **Solidariedade**
Se tornem visíveis entre nós.



Qualidade Integral e Aperfeiçoamento Contínuo do Trabalho

Alguns Fundamentos da Qualidade Integral:

- Fundada na “Nova Ética” ou “Ética do Homem Integral”, que visa recobrar a dignidade do ser humano através do seu desenvolvimento integral, ou seja, o desenvolvimento de suas potencialidades em todas as dimensões humanas.
- Deste modo, a qualidade está nas pessoas que devem ser íntegras, integradas e integralmente desenvolvidas.
- Nesse contexto, o homem é levado a retomar o seu papel de sujeito da ação de trabalhar, como fonte digna de sua realização, desenvolvimento, contemplação e satisfação.



Qualidade Integral e Aperfeiçoamento Contínuo do Trabalho

PARÂMETROS POSTOS PELA “ÉTICA DO HOMEM INTEGRAL”

- **Sensibilidade**
 - **Intimidade**
 - **Qualidade**
 - **Diferencial**
 - **O Holístico, o Global.**



Qualidade Integral e Aperfeiçoamento Contínuo do Trabalho

APERFEIÇOAMENTO CONTÍNUO DO TRABALHO:

- Pessoas de Qualidade, realizam trabalhos de Qualidade.
- O Aperfeiçoamento contínuo do trabalho é alcançado através do aperfeiçoamento contínuo das pessoas, dos processos e das tecnologias.
- O Aperfeiçoamento Contínuo do Trabalho- ACT é um sistema de gerenciamento de serviços através da Qualidade Integral, que tem o objetivo de satisfazer usuários que os desejam, no momento que os procuram e a custos com que estão dispostos a arcar.



Qualidade Integral e Aperfeiçoamento Contínuo do Trabalho

- **Conceito:**
- **Gestão eficaz de relações e processo integrador com vistas a parâmetros e padrões de Qualidade.**





Qualidade Integral e Aperfeiçoamento Contínuo do Trabalho



■ Gestão eficaz de relações:

- ❖ de pessoas com pessoas,
- ❖ de pessoas com tecnologia,
- ❖ de pessoas com produtos e serviços,
- ❖ de produtos com serviços,
- ❖ de serviços com outros serviços de qualidade,
- ❖ de pessoas com processos.



Qualidade Integral e Aperfeiçoamento Contínuo do Trabalho

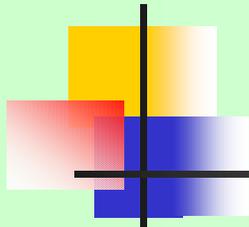


■ Processo Integrador:

- ❖ Qual o papel de cada membro da equipe?
- ❖ Qual a cadeia de valor e como se inter-relacionam os níveis de gestão?
- ❖ Quais os usuários do serviço?
- ❖ Quais as expectativas e necessidades de cada um?



Qualidade Integral e Aperfeiçoamento Contínuo do Trabalho



- Padrão de Qualidade:
 - Procurar parâmetros que determinem a qualidade em função da satisfação dos usuários do serviço que devem se transformar em "clientes".





Qualidade Integral e Aperfeiçoamento Contínuo do Trabalho



- A Qualidade do Trabalho está na qualidade dos relacionamentos e na capacidade de administrar bem esses relacionamentos!



Qualidade Integral e Aperfeiçoamento Contínuo do Trabalho



CAMINHO DA MUDANÇA PARA A QUALIDADE INTEGRAL

DE	PARA	RESULTADOS ALCANÇADOS
Forte Hierarquização	Autodisciplina internalizada	Pessoas tomando decisões e cumprindo seus papéis
Controle pela alta direção	Apoio pela alta direção	Ambiente ético e cordial com autodisciplina
Limites	Desafios	Pessoas com expectativas mais elevadas em relação a si e à Organização
Relações Contratuais	Relações de Confiança	Colaboração e cooperação gerando interação, eficiência e eficácia nos processos de trabalho.



Qualidade Integral e Aperfeiçoamento Contínuo do Trabalho



SISTEMA TRADICIONAL X QUALIDADE INTEGRAL

FILOSOFIA	Desconfiança e Correção	Confiança, Prevenção e Melhoria Contínua
TIPO DE ATUAÇÃO	No resultado, por amostragem	No resultado, nas atitudes e no processo contínuo
ENFOQUE	Cliente Externo	Cliente Interno, Cliente Externo
NATUREZA OBJETIVO	Produção / Técnica	Filosofia (Ética) / Técnica
SATISFAÇÃO PRODUZIDA	Insatisfação do Cliente Interno, da Organização e pouca satisfação do Cliente Externo	Satisfação do Cliente Interno, da Organização e do Cliente Externo

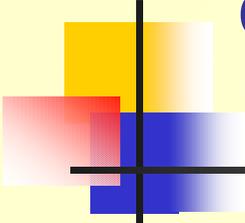


Qualidade Integral e Aperfeiçoamento Contínuo do Trabalho



SISTEMA TRADICIONAL X QUALIDADE INTEGRAL

CUSTOS	A curto prazo ® baixo A médio prazo ® alto A longo prazo ® altíssimo	A curto prazo ® alto A médio prazo ® baixo A longo prazo ® baixíssimo
RESPONSÁVEL PELA QUALIDADE	Departamento de Controle de Qualidade	Todos e cada um por motivação pessoal.
COMPROMISSO COM O CLIENTE	A curto prazo P operacional	A longo prazo P estratégico
RELACIONAMENTOS	Formais e polidos	Cordiais e sinceros



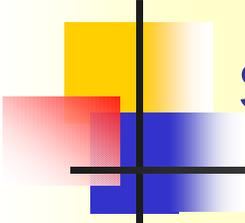
Gestão de Serviços no Sistema de Qualidade Integral e Aperfeiçoamento Contínuo do Trabalho

- **Gerenciamento de Equipes**
- **Supervisão do Atendimento**
- **Autogestão do Serviço pelas Equipes.**



Gerenciamento de Equipes

- Acompanhamento contínuo das equipes objetivando detectar as suas necessidades para a realização satisfatória de suas tarefas específicas.
- Estudar e definir estratégias de ação.
- Gerenciar relacionamentos para a qualidade dos serviços.
- Discussão e adoção rápida das sugestões aprovadas.
- Administração do espaço físico, dos equipamentos, dos materiais e dos serviços de apoio.
- Encaminhamento das sugestões e providências junto à coordenação do Programa.



Supervisão do Atendimento

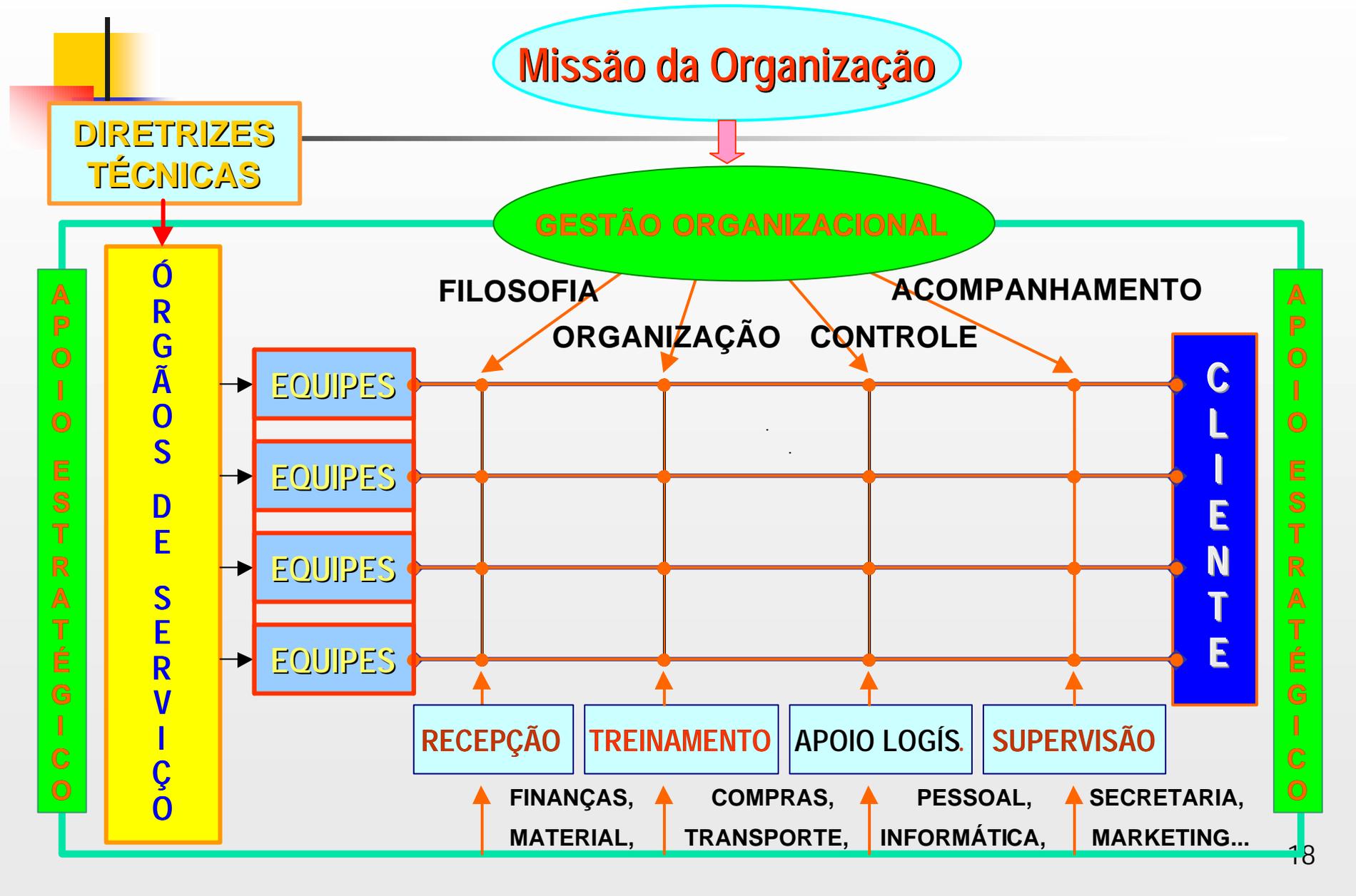
- Acompanhamento e apoio às equipes de serviço na execução das suas tarefas, visando ao atendimento de Qualidade ao Cidadão.
- Responsabilidade pelo atendimento e informações ao usuário dos serviços entre a Recepção e as equipes de Serviço.
- Coleta de informações para análise do grau de satisfação com os serviços prestados.
- Detectar necessidades e condições do cliente interno e externo para a melhor prestação do serviço desejado.
- Encaminhamento de sugestões e providências.



Auto-Gestão dos Serviços pelas Equipes

- **Autonomia Técnica: Competência e Capacidade.**
- **Administração do Tempo e dos Recursos Recebidos.**
- **Busca do Melhor Rendimento e Resultado: Eficiência e Eficácia.**
- **Relacionamentos e registro da produção.**

ESTRUTURA MATRICIAL DO ATENDIMENTO INTEGRADO





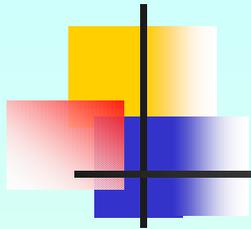
IDÉIAS BÁSICAS E OPERATIVAS PARA A IMPLANTAÇÃO DO ATENDIMENTO INTEGRADO NO SISTEMA DE QI E ACT

- ❖ **Harmonizar estruturas / estilos de direção / comunicação / co-participação e buscar coerência.**
- ❖ **Repartir o trabalho em equipes que possam desempenhar trabalhos da forma mais autônoma possível.**
- ❖ **Melhorar 1% de 100 aspectos em vez de melhorar 100% de um aspecto.**
- ❖ **Estar perto da ação.**



IDÉIAS BÁSICAS E OPERATIVAS PARA A IMPLANTAÇÃO DO ATENDIMENTO INTEGRADO NO SISTEMA DE QI E ACT

- ❖ Buscar parâmetros que cubram as expectativas dos usuários dos serviços e que sejam tão dinâmicos quanto essas expectativas.
- ❖ Cada usuário do serviço é como se fosse um cliente único. Tratamento individualizado. Sensibilidade para os aspectos diferenciados de cada pessoa.
- ❖ Transformar o usuário do serviço em cliente divulgador.
- ❖ Estar sempre em sintonia com a **VISÃO, VALORES E MISSÃO DA ORGANIZAÇÃO**



NOSSA VISÃO DE FUTURO

- QUALIDADE NO SERVIÇO PÚBLICO
- CIDADANIA PLENA



NOSSA VISÃO DE FUTURO

- **QUALIDADE NO SERVIÇO PÚBLICO**
 - **Servidores valorizados, competentes e capazes.**
 - **Serviços eficientes e eficazes.**
 - **Excelência no atendimento ao cidadão...**



NOSSA VISÃO DE FUTURO

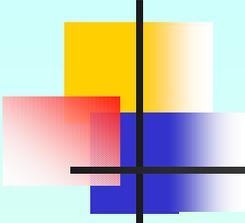
- **CIDADANIA PLENA**
 - **Pressupõe a consciência e o exercício dos direitos e deveres e a garantia do acesso igual aos bens e serviços da sociedade.**
 - **O ESTADO garante os direitos, o GOVERNO, o acesso aos direitos...**



NOSSOS VALORES

... São os valores fundamentais da Ética e da Cidadania:

- LIBERDADE
- IGUALDADE
- DIVERSIDADE
- PARTICIPAÇÃO
- SOLIDARIEDADE



NOSSA MISSÃO

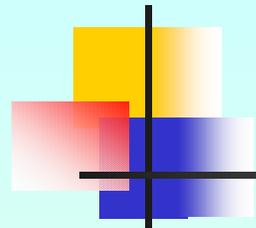
- **ATENDER BEM O CIDADÃO.**
- **RESPEITÁ-LO COMO PESSOA HUMANA, NA SUA INDIVIDUALIDADE E DIVERSIDADE.**
- **GARANTIR A IGUALDADE DE ACESSO AOS SERVIÇOS COMO DIREITO DO CIDADÃO.**
- **PRESTAR SERVIÇOS DE QUALIDADE.**



NOSSA MISSÃO

NOSSA DECLARAÇÃO DE MISSÃO CONTEMPLA:

- **O compromisso com a realização,**
- **Os nossos valores**
- **A nossa visão de futuro.**



MISSÃO DA



**É MISSÃO DA CENTRAL DO CIDADÃO
ATENDER BEM O USUÁRIO,
RESPEITANDO-O NOS SEUS DIREITOS
DE PESSOA HUMANA E DE CIDADÃO,
PRESTANDO-LHE SERVIÇOS DE QUALIDADE,
COM A CONVICÇÃO DE ESTAR CUMPRINDO
UM DEVER ÉTICO DA ORGANIZAÇÃO
QUE, ASSIM, CONTRIBUI
PARA A MELHORIA EFETIVA DO SERVIÇO PÚBLICO
E REALIZAÇÃO DA CIDADANIA PLENA.**