

## **IMPLANTAÇÃO DE PROGRAMA DE QUALIDADE TOTAL EM AUTARQUIA MUNICIPAL DE SANEAMENTO**

*Danielle A. Alvarenga dos Santos*

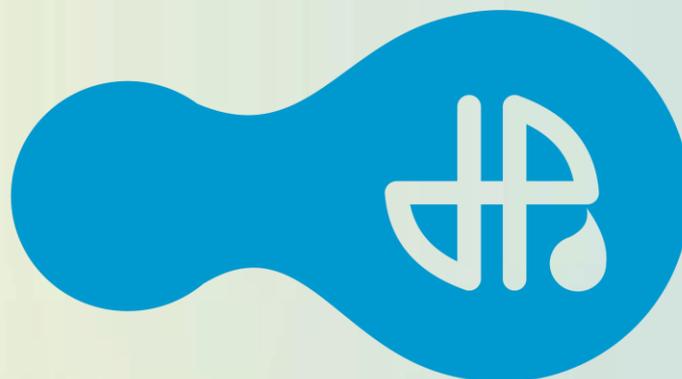
*Anderson R. Nacif Sodré*

## INTRODUÇÃO

- Falta de padronização das atividades;
- Falta de vontade de melhoria por parte dos servidores, já acomodados;
- Falha na comunicação interna e externa;
- Problemas que interferiam na qualidade da prestação dos serviços prestados;
- Teoria do “sempre fiz assim” e do “me ensinaram assim”.

**MOTIVOS QUE IMPULSIONARAM A GESTÃO**

## **CRIAÇÃO DA MARCA**



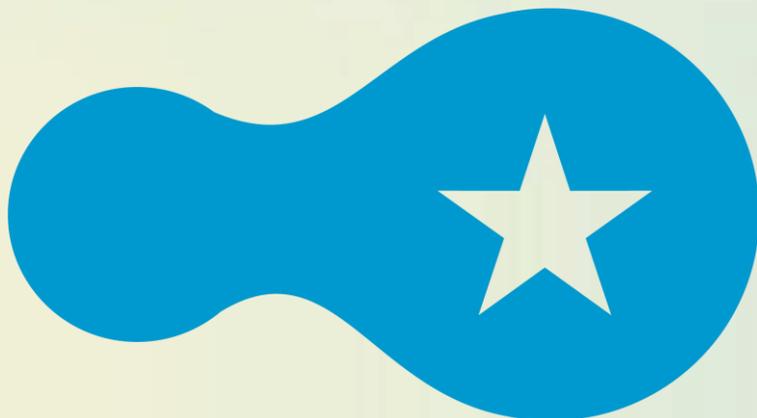
**VALORIMAIIS**  
PROGRAMA DE CONTROLE DE QUALIDADE





# EXCELENCIA

DMAES IMPLANTA  
PROGRAMA DE  
CONTROLE DE  
QUALIDADE



## **OBJETIVOS**

- Padronização com a criação dos Procedimentos Operacionais Padrões;
- Motivação e engajamento dos servidores;
- Melhorias nos ambientes de trabalho;
- Melhorias na qualidade dos serviços prestados à população;
- Bem estar dos servidores.

## MATERIAIS E MÉTODOS

### CAPACITAÇÕES CONSTANTES DOS SERVIDORES



### GRANDE AVANÇO DO VALORIMAIS

EQUIPE DE GESTÃO INICIA A IMPLANTAÇÃO DOS  
PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PADRÃO (POPs).





## Treinamento de combate a incêndios

A última sexta foi dia de aprender noções básicas de combate a incêndios, através da empresa Segvida.









## Capacitação em sistema de registro de preços

Nas últimas terça e quarta-feiras (8 e 9 fev), servidores do DMAES e Prefeitura de Ponte Nova participaram de capacitação para registro de preços.



## MATERIAIS E MÉTODOS

### Foco na Saúde Mental: Criação do PapSico



**PaPsico**

**Temas**  
Saúde mental:  
o cuidado além do físico  
Psicossomática:  
quando a boca calar, o corpo fala

quarta, 18 de maio  
**17h**  
auditório

Necessário se inscrever no setor de psicologia.  
**Vagas limitadas!**

 **DMAES**  
Departamento Municipal de  
Política Especial de Saneamento

 **projeto servidor de  
VALOR**





# MATERIAIS E MÉTODOS

## Projeto Servidor de Valor

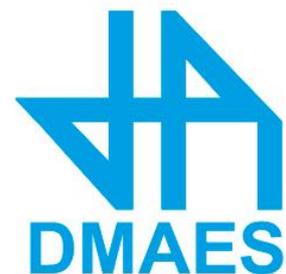
servidor valorizado, servidor feliz!





**O sucesso do DMAES  
se dá ao trabalho  
constante de nossa  
equipe.**

**#ServidorDeValor**





Obrigado,  
servidor!  
**Você é  
DEMAIS!**

Parabéns,  
**Joaquim**  
**30 anos**  
de serviço  
*desde 10/07/1991*





**Bate-papo sobre  
o Setembro Amarelo**

A psicóloga Ezequiel Bragione falou com o setor operacional, nesta quarta, sobre o Setembro Amarelo.

 **DMAES**  
Departamento Municipal de Saneamento de Espirito Santo do Pinheiro

[dmaes.pontenova.mg.gov.br](http://dmaes.pontenova.mg.gov.br)



# MATERIAIS E MÉTODOS

## Cuidados com a Saúde dos Servidores: Criação do "Dia D"

**DIA D**  
**SAÚDE**  
*Cuidar da Gente*  
5 de maio | Todo o dia  
Em comemoração ao Dia Mundial de Prevenção a Acidentes do Trabalho

SESMP  
CIPA SEGURANÇA  
SEGVIDA CONSULTORIA  
DMAES  
Departamento Municipal de Água, Saneamento e Meio Ambiente





**CONSULTA  
MÉDICA PERIÓDICA  
NO DMAES**







## PREVENÇÃO AO CÂNCER DE PELE



# MATERIAIS E MÉTODOS

## Ações em Datas Especiais









*Para uma mente satisfeita com seu trabalho, para quem ama o que faz, não existe esforço além do físico, existe certeza de um trabalho perfeito.*  
**Orgulho de ser DMAES!**

Luciene Ramos da Silva



Patrocínio



**Fotografia premiada  
Dia do Servidor Público**





*Dia das Mães*  
Eliete e Abdias,  
mãe e filho  
trabalhando juntos.

## MATERIAIS E MÉTODOS

### Foco na Segurança dos Servidores



TREINAMENTO  
**CIPA**

GESTÃO 2021/2022











# MATERIAIS E MÉTODOS

## Criação dos Procedimentos Operacionais Padrões

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO							Versão	01
<b>Código</b>	P	O	P	03	00	09	<b>Data de Elaboração/Revisão</b>	16/02/2022
<b>Responsável</b>	Divisão Administrativa					<b>Setor</b>	Divisão Administrativa	
<b>Título</b>	Progressão Bial para Cargos do DMAES							

HISTÓRICO				
Data	Versão	Descrição	Elaboração	Aprovação
16/02/2022	01	Criação do POP	Danielle A. A. dos Santos	Anderson Sodré



PROCEDIMENTO			
Item	Atividade	Metodologia	Responsável
01	Nomeação da Comissão de Promoção	Nomear a Comissão de Promoção através de Portaria, contendo os seguintes membros: Diretor Administrativo, 02 (dois) membros indicados pelo Diretor Geral e por 02 (dois) servidores efetivos, pertencentes ao DMAES indicados pelo Sindicato dos Servidores Públicos Municipais e Autárquicos de Ponte Nova, presidida pelo primeiro.	Direção-Geral
02	Relatório à Comissão de Promoção	Enviar ao presidente da Comissão de Promoção relatório com informações a respeito dos servidores que completaram o período a fim de análise do merecimento de cada um para fins da progressão bienal. O relatório deve conter, no mínimo, as seguintes informações: nome completo, matrícula, data de admissão, número de faltas justificadas nos dois interstícios de 12 (doze) meses, letra atual e informações da existência de penalidades disciplinares. Este relatório terá a frequência mensal e deve ser entregue via memorando entre os dias 15 (quinze) e 20 (vinte) de cada mês.	Seção de Recursos Humanos
03	Reunião da Comissão de Promoção	Realizar reunião para verificação de cada servidor presente no relatório do RH. O merecimento à progressão bienal deve ser minuciosamente verificado pela Comissão de acordo com os requisitos da Lei 2.006/1995. A Comissão, após a verificação, deverá elaborar a ata contendo as informações necessárias do	Comissão de Promoção



## **Resultados e Discussão**

Os resultados não poderiam ser melhores:

- Servidores mais satisfeitos e engajados no projeto;
- Melhorias nos ambientes de trabalho;
- Melhorias nos fluxos dos processos;
- Necessidade de padronização vinda dos próprios servidores;
- Melhorias na comunicação interna e externa;
- Melhorias dos serviços prestados observadas pela diminuição exponencial de reclamações por parte dos consumidores.



## Conclusões



A busca pela Qualidade deve ser constante em qualquer instituição, porém ela deve primeiramente partir do investimento em seu bem mais precioso, ou seja, no Servidor Público, responsável pela prestação de um serviço cada vez para a população.

## **A g r a d e c i m e n t o s**

Agradeço ao Coautor deste trabalho, então Diretor Geral do DMAES de Ponte Nova-Minas Gerais, por ter acreditado em minhas ideias e abraçado este grande desafio junto comigo!

Agradeço também a todos os servidores da Autarquia por permitirem mudanças e entenderem que sair da zona de conforto é o ponto inicial de qualquer melhoria!

Agradeço a Deus e minha família, por entenderem todas as minhas ausências!



**OBRIGADA!**

***Autora: Danielle A. Alvarenga dos Santos***

***Coautor: Anderson Roberto Nacif Sodré***



***DMAES de Ponte Nova – Minas Gerais***

***Telefone de contato: 31 3819-5350***

***diretoria@dmaespontenova.mg.gov.br***