

Departamento Municipal de Água e Esgotos DMAE



Prefeitura de
Porto Alegre



Porto Alegre:
1,4 milhão de habitantes (censo 2010)



100% da população com Água



80% de Capacidade de
Tratamento de Esgoto



1.939
servidores ativos

Sistema de
Gestão
Dmae



Prefeitura de
Porto Alegre

Um conjunto de projetos para **modernizar a gestão** do DMAE por meio da **liderança e das equipes**, do aperfeiçoamento dos **padrões de trabalho** e dos mecanismos de **controle dos resultados**, para melhorar continuamente o **desempenho dos nossos processos** mais importantes.



Frentes em Abril / 2006:





ESTRATÉGIA

AUTOAVALIAÇÃO



PLANILHA DE AUTOAVALIAÇÃO: PNQS/2015 - 2016

AUTOAVALIAÇÃO PNQS		LACUNAS		
CRITÉRIO 1 LIDERANÇA	1.1	Enfoque	70	Requisição: * Forma de prevenção dos desvios éticos? * Como identificamos os principais elementos da cultura organizacional? * Como os temas para o desenvolvimento da cultura organizacional são comunicados à força de trabalho e aos demais públicos? * Como são obtidas e utilizadas as informações sobre boas práticas de gestão de organizações de referência? Quais os critérios de seleção das organizações de referência?
		Adequação	70	
		Proatividade	100	
		Agilidade	100	
	Aplicação	Abstração	100	
		Evidência	100	
		Controle	100	
		Padrões Gerenciais	100	
	Aprendizado	Aperfeiçoamento recente incorporado (3 anos)	80	
		Prática exemplar	100	
		Inter-relacionamento	100	
		Cooperação entre áreas mais impactadas	100	
Integração	Cooperação entre as partes interessadas impactadas	100		
	Coerência	100		
	Costo	80		
	1.2	Enfoque	100	
Aplicação	Abstração	100		
	Evidência	100		
	Controle	100		
	Padrões Gerenciais	100		
Aprendizado	Aperfeiçoamento recente incorporado (3 anos)	100		
	Prática exemplar	100		
	Inter-relacionamento	100		
	Cooperação entre áreas mais impactadas	100		
Integração	Cooperação entre as partes interessadas impactadas	80		
	Coerência	100		
	Costo	80		
	1.3	Enfoque	80	
Aplicação	Abstração	100		
	Evidência	100		
	Controle	100		
	Padrões Gerenciais	100		
Aprendizado	Aperfeiçoamento recente incorporado (3 anos)	80		
	Prática exemplar	100		
	Inter-relacionamento	100		
	Cooperação entre áreas mais impactadas	100		
Integração	Cooperação entre as partes interessadas impactadas	80		
	Coerência	100		
	Costo	80		
	1.4	Enfoque	100	
Aplicação	Abstração	100		
	Evidência	100		
	Controle	100		
	Padrões Gerenciais	100		
Aprendizado	Aperfeiçoamento recente incorporado (3 anos)	80		
	Prática exemplar	80		
	Inter-relacionamento	100		
	Cooperação entre áreas mais impactadas	100		
Integração	Cooperação entre as partes interessadas impactadas	80		
	Coerência	100		
	Costo	80		

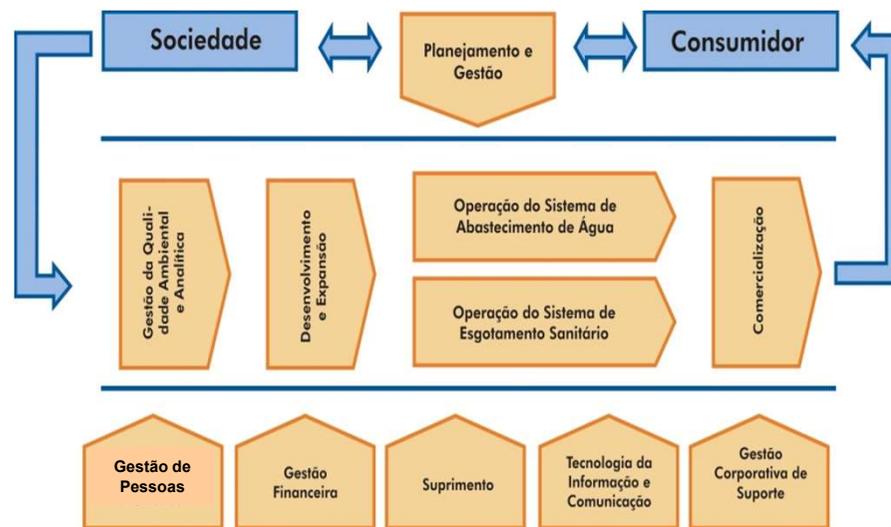


MEG - Modelo de Excelência da Gestão

MANUAL DE GESTÃO



- ➔ Apresenta o modelo de gestão
- ➔ Estruturação dos Processos



- ➔ Contém diretrizes para todos os processos

REVISÃO DO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO 2015-2017

Cenários
SWOT
Riscos

MAPA ESTRATÉGICO DO DMAE

MISSÃO: Prestar serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário com qualidade, sendo social e ambientalmente responsável.

VISÃO: Ser reconhecido pela excelência na prestação de serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, traduzida pela universalização em 2035, na qualidade da água fornecida, no atendimento aos padrões do esgoto tratado, na eficiência de todos os seus processos e na relação transparente com a sociedade.

Revisão: Abr/2016

Perspectiva do Cliente/Sociedade

Promover o controle social e a boa governança

Otimizar o atendimento das demandas dos clientes, elevando sua satisfação

Promover a responsabilidade socioambiental

Perspectiva Financeira

Incrementar a receita

Promover a sustentabilidade econômico-financeira

Diminuir a despesa

Perspectiva de Processos

Buscar a efetividade e a transversalidade dos processos

Avaliar e promover a inovação e a incorporação de novas tecnologias

Perspectiva Aprendizado e Crescimento

Desenvolver, engajar e reter servidores com foco em resultados para o Dmae e clientes

Aprimorar a comunicação interna



Prefeitura de Porto Alegre

CAFÉ DA MANHÃ DA GESTÃO

DIVULGAÇÃO DO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

2010

- ➔ 8 cafés
- ➔ 424 participantes

2011

- ➔ 19 cafés
- ➔ 977 participantes

2012

- ➔ 19 cafés
- ➔ 1.035 participantes

2013

- ➔ 21 cafés
- ➔ 952 participantes

2014

- ➔ 13 cafés
- ➔ 775 participantes



MONITORAMENTO DO DESEMPENHO ESTRATÉGICO

Reuniões trimestrais :

- ➔ Acompanha os indicadores de desempenho dos objetivos
- ➔ Avalia a evolução dos planos das ações estratégicas.
- ➔ Encaminha ações corretivas ou preventivas, quando necessário.

Perspectiva do Cliente/Sociedade

Promover o controle social e a boa governança
Otimizar o atendimento das demandas dos clientes, elevando sua satisfação
Promover a responsabilidade socioambiental
“Fazer o melhor para clientes e sociedade”

OBJETIVO	Resultado do Objetivo	CÓDIGO	NOME DO INDICADOR	SENTIDO	UN.	Meta Acumulada até Ago/16	Resultado Acumulado 2016	Situação Resultado Acumulado
Promover o controle social e a boa governança	Sem medição e meta	1450	Matriz de Avanço na Governança Corporativa	↑	%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Otimizar o atendimento das demandas dos clientes, elevando a sua satisfação	↑ 99,5%	1104	Índice de Atendimento Urbano de Água (Cm05)	↑	%	100,0	100,0	Verde
		1451 (Cm02)	Índice de Satisfação de Clientes	↑	%	84,0	84,0	Verde
		1265 (Pa10)	Índice de Serviços Atendidos em até 24horas - Água	↑	%	91,0	89,7	Verde
Promover a responsabilidade social	↑ 98,5%	2005	Índice de Tratamento de Esgoto	↑	%	62,0	58,0	Amarelo
		2007	Cobertura de Rede de Esgoto Cloacal	↑	%	66,8	67,2	Verde
		2055 (IS04)	Indicador de Mitigação de Impactos Ambientais	↑	%	92,0	95,7	Verde
		1266	Índice de Serviços Atendidos em até	↑	%	91,0	87,1	Verde



A PARTIR DE 2015...



Prefeitura de
Porto Alegre

OFICINAS DE PLANEJAMENTO COM A DIREÇÃO

16 Oficinas

458 Servidores (**21%**)

29 Servidor/ oficina (média)

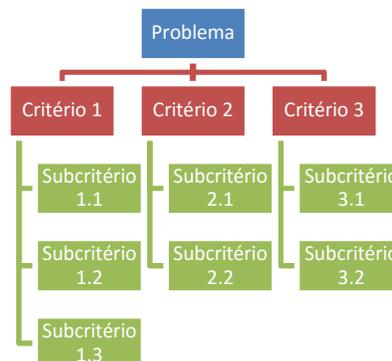
186 Ações Sugeridas:

- ❖ Ações operacionais em 2016, CMC, GTs e/ou priorizadas no orçamento 2017
- ❖ Avaliação pelo Grupo diretivo
- ❖ Priorização no Grupo Técnico
- ❖ Pesquisa com Servidores



CONSULTA AO GRUPO TÉCNICO

Método de Análise Hierárquica
(AHP-Analytic Hierarchy Process)



Finalizar

Processo: MÉTODO AHP PARA HIERARQUIA DE PROJETOS Atividade: Responder questionário

Identificador: AHPPROJETOS000013 Descrição: 17/08/2016 - Aline Prestes de Jesus

Formulário | Anexo | Histórico | Ad-hoc

	ALINHAMENTO ESTRATEGICO		VALOR		RISCO
	<p>I. Ações previstas no Plano Municipal de Saneamento Básico, com previsão de entrega no curto prazo (próximos 2 anos). Em 2017 a ação deve ser iniciada para atender o PMSB</p>	<p>II. Ação passível de execução na área em 2017. A execução desta ação pode ser garantida com recursos previstos no Planejamento Orçamentário</p>	<p>I. Ação impactará positivamente no desempenho do Dmae frente à comunidade (melhora a imagem/reputação do Dmae)</p>	<p>II. Ação impactará positivamente no desempenho interno do Dmae</p>	<p>I. Ação apresenta riscos técnicos (grau de mudança elevado, envolvimento de muitas áreas, impacto nas rotinas, tecnologias desconhecidas, etc.)</p>
	0/4000	0/4000	0/4000	0/4000	0/4000
	<input type="radio"/> SIM	<input type="radio"/> SIM	<input type="radio"/> SIM	<input type="radio"/> SIM	<input type="radio"/> SIM
	<input type="radio"/> NÃO	<input type="radio"/> NÃO	<input type="radio"/> NÃO	<input type="radio"/> NÃO	<input type="radio"/> NÃO
* Aumentar a capacidade do subsistema São Manoel	0/4000				

CONSULTA AOS SERVIDORES

Matrícula



3 ALTERNATIVAS

PREFEITURA MUNICIPAL DE PORTO ALEGRE
DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTOS
Mod.00.078 FOLHA TIMBRADA
Revisão: 2 15/07/2016

DMAE

PESQUISA COM SERVIDORES – P

Nome: _____ Matrícula: _____

Instruções para a Pesquisa:

1. Leia atentamente todas as sugestões;
2. Escolher apenas três temas;
3. Marque somente uma alternativa por cada tema escolhido;
4. Ao final, você terá escolhido três prioridades;

TEMA 1: LICITAÇÕES E PROCESSO DE COMPRAS
Com relação às compras do Dmae, qual a prioridade de ação para melhoria?

- Garantir equipamentos de melhor qualidade, com padronização nas licitações;
- Incluir o SUP (Gestão de Suprimentos) no planejamento das compras para adequar o armazenamento dos materiais;
- Fortalecer o CODEM (Comitê Consultivo e Deliberativo de Especificação de Materiais) para melhorar as definições dos materiais adquiridos;

TEMA 2: EQUIPAMENTOS
Com relação a equipamentos de trabalho, qual a prioridade de ação para melhoria?

- Padronizar equipamentos e materiais na execução das obras de rua para facilitar a manutenção e ter uma identidade visual do Dmae;
- Distribuir equipamentos entre as Distritais de acordo com a demanda de cada uma;
- Utilizar equipamentos que estejam destinados à manutenção (revisar o estado de conservação);
- Estabelecer pontos de apoio logístico, GMAN (Gerência de Manutenção) para facilitar a execução de manutenção de veículos onde eles estão.

TEMA 3: SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL
Para avançar na sustentabilidade ambiental, o Dmae deve:

- Implementar soluções para economizar energia elétrica nas áreas do Dmae. Exemplo: trocar por lâmpadas mais eficientes (pelo PROCEL), verificar os sistemas elétricos e instalar fontes de energias renováveis (telhas e/ou solar), etc.
- Implementar soluções para economizar água nas áreas do Dmae. Exemplo: Aproveitar a água da chuva e fazer reuso de águas não potáveis;
- Implementar bicicletários nas áreas administrativo-operacionais.

TEMA 4: RESPONSABILIDADE SOCIAL
Qual ação melhor ajudará no desenvolvimento de Programas Sociais do DMAE?

- Adequar prédios administrativos para melhorar receber pessoas com necessidades especiais;
- Envolver as Distritais no mapeamento territorial, para melhorar o enquadramento de cobranças;
- Fazer inserções mais sigas nas áreas de baixa renda, para reduzir o desperdício e melhorar a cultura de redução de gastos;
- Trabalhar com lideranças comunitárias para sensibilizar a população em relação à necessidade de combater vazamentos e evitar contaminações por esgoto.

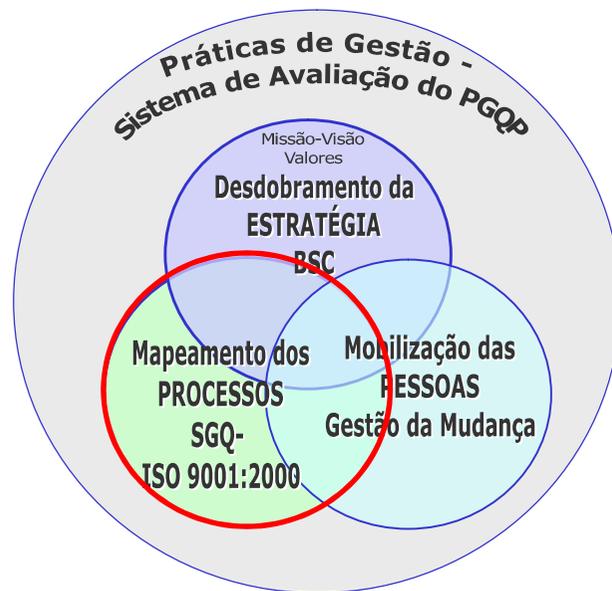
TEMA 5: UNIFORMES E EQUIPAMENTOS DE PROTEÇÃO
Qual ação você considera mais importante para melhorar suas condições de trabalho?

- Aprimorar a distribuição e a reposição de uniformes e EPIs e envolver representantes das áreas operacionais para definir seus critérios;
- Melhorar a qualidade e a ergonomia dos uniformes e EPIs aprimorando as especificações nas compras e revisando o manual de uniformes;
- Fornecer equipamentos, uniformes e EPIs mais adequados para serviços em temperaturas extremas.

Gestão da Estratégia - 22/09/2016

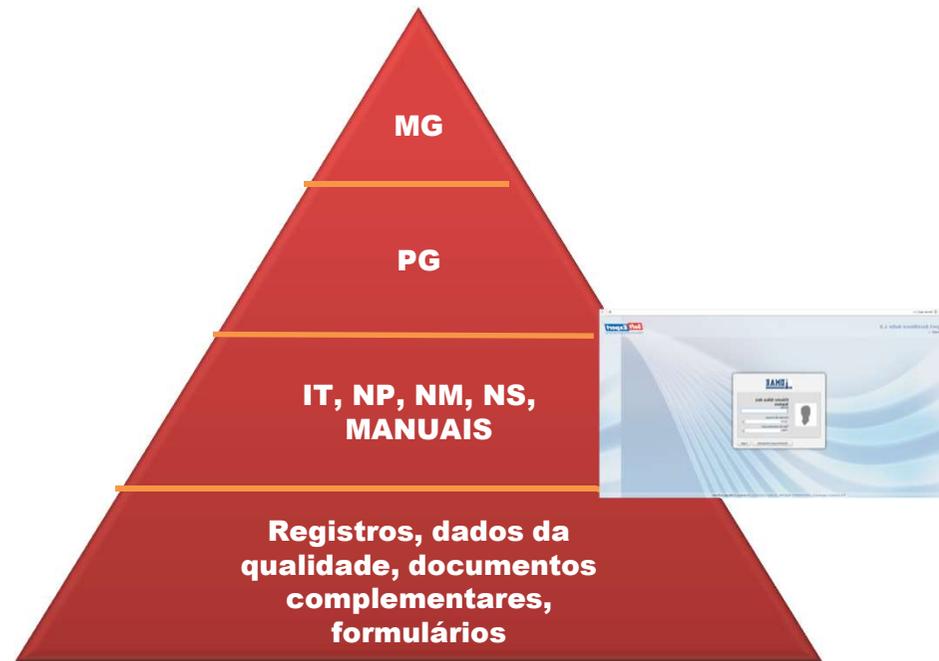


Prefeitura de Porto Alegre



PROCESSOS

PADRÕES ESTABELECIDOS



Unidades Operacionais com
procedimentos padronizados e
documentados



Procedimentos para projetos
e obras



ENSINO CORRETO DO TRABALHO



- ✓ Melhorar os processos;
- ✓ Diminuir retrabalhos;
- ✓ Padronizar atividades;
- ✓ Revisar os documentos do SGD;
- ✓ Garantir saúde e segurança.



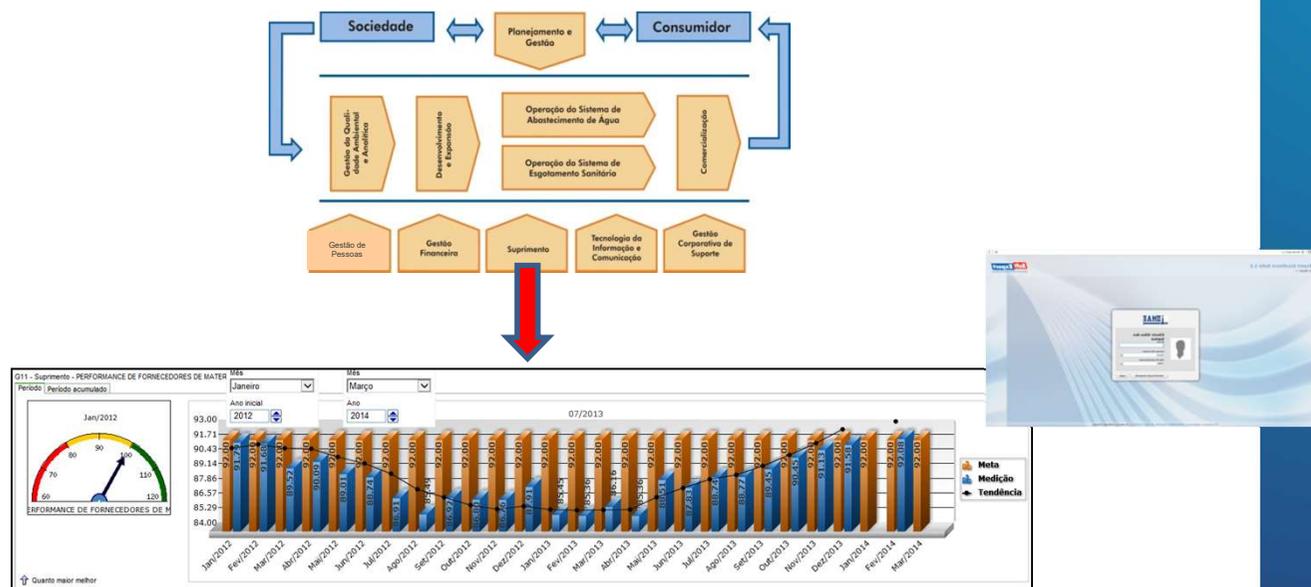
2015: Meta para percepção de GDAE - FG Variável de Líderes



MONITORAMENTO DO DESEMPENHO OPERACIONAL

Reuniões mensais nas Equipes de Processo:

- ➔ Acompanha os indicadores de desempenho dos processos.
- ➔ Avalia a evolução dos planos de ação.
- ➔ Encaminha ações corretivas ou preventivas, quando necessário.



AUDITORIAS INTERNAS E EXTERNAS



- ➔ **ISO 9001 e OHSAS 18001:**
Auditorias internas e externas semestrais

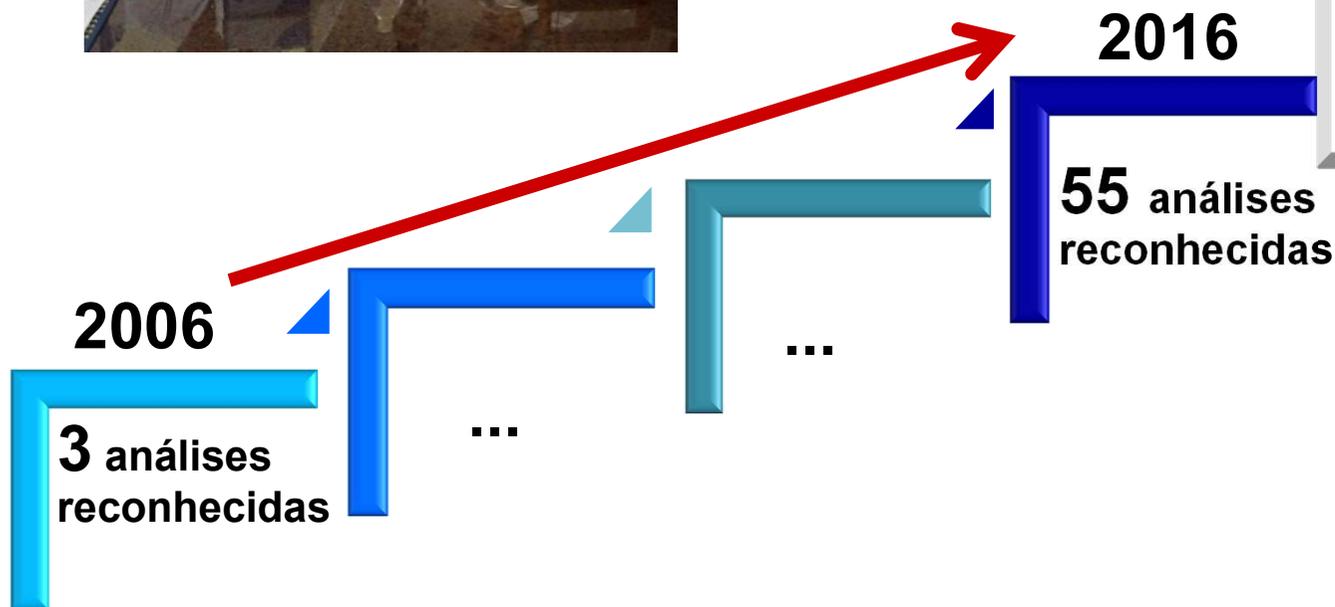
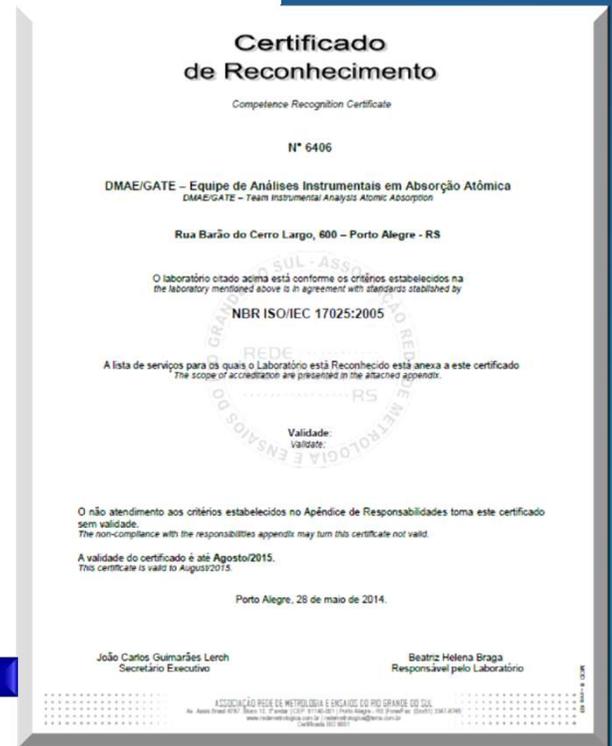


- ➔ **ISO/IEC 17025:** Auditorias internas e externas anuais

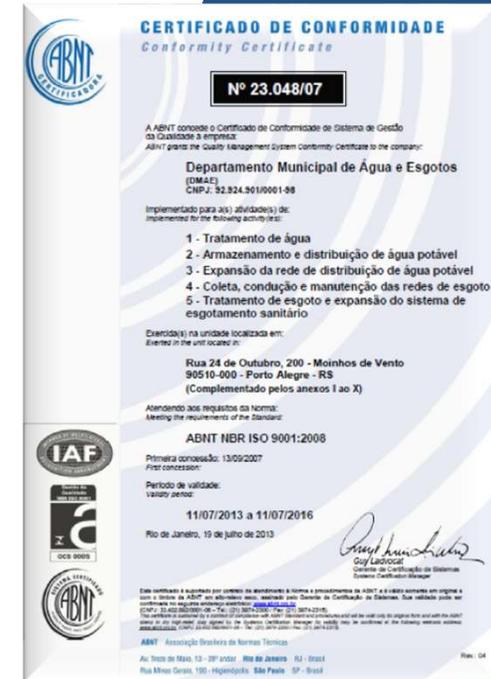
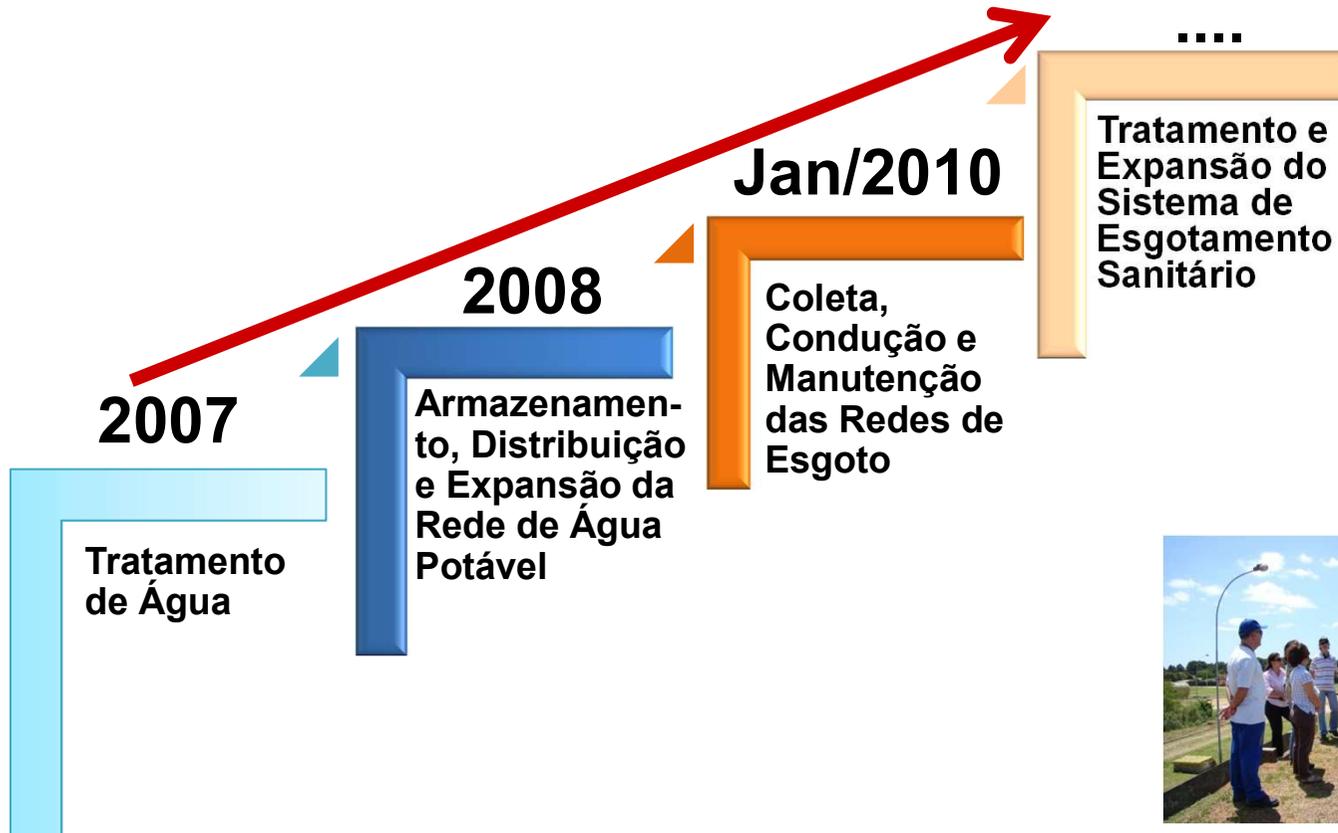


- ➔ **5S's:** Auditorias internas anuais

RECONHECIMENTO ISO/IEC 17025 LABORATÓRIOS DA GATE



CERTIFICAÇÃO ISO 9001



CIRCUITO DA MELHORIA CONTÍNUA



- ➔ Inscrições de Equipes
- ➔ Resolução de problemas: **MASP – Método de Análise e Solução de Problemas**
- ➔ Seminário de Comprometimento
- ➔ Dia da Excelência
- ➔ Feira de Resultados para Sociedade

CONGRESSO ESTADUAL DE PROJETOS PARTICIPATIVOS - AGQ

QUAT – Qualidade Ativa



Congresso AGQ 2015
TROFEU PRATA

Piratas da GARE



Congresso AGQ 2016
TROFEU OURO



5S's

5 sentidos

- UTILIZAÇÃO
- ORGANIZAÇÃO
- LIMPEZA
- ASSEIO
- AUTODISCIPLINA

P



Registros:
"ANTES"



Planejamento de Ações

Capacitação

Dia "D"

D



C

Auditorias Internas



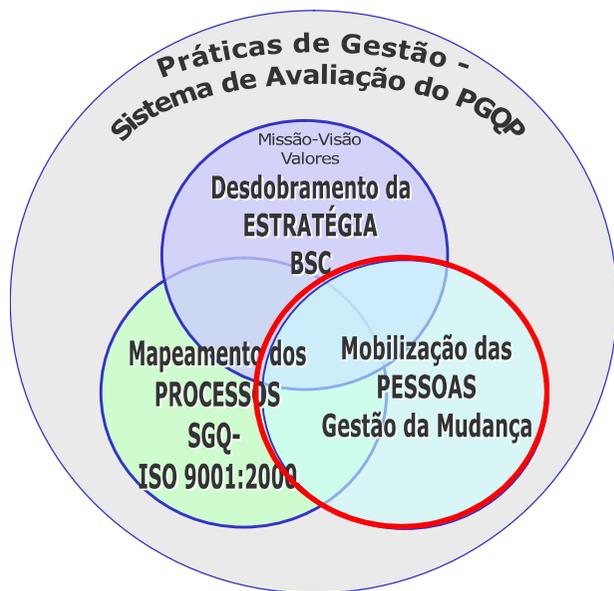
RECONHECIMENTO



A

Plano de Ação





PESSOAS

DESENVOLVIMENTO DE GESTORES E POTENCIAIS DE LIDERANÇA



AVALIAÇÃO DE COMPETÊNCIAS E DESEMPENHO

j.analisa

Seja bem vindo(a), ELISETE SILVA DOS SANTOS
Você está na página do(a): LISTA DE AVALIAÇÕES DISPONÍVEIS

AVALIAÇÃO DO GESTOR

Matrícula	Nome	Tipo Avaliação	Vencimento	Situação
718418	ADRIANO MADERA	Avaliação Efetiva	30/11/2016	Em dia
722057	ALINE FRONCKOWAK SALIS	Avaliação Efetiva	30/11/2016	Em dia
722087	ANDREA OLIVEIRA DA CRUZ ENGEL	Avaliação Efetiva	30/11/2016	Em dia
3155994	CRISTIANO BONZONI GRINIS	Avaliação Efetiva	30/11/2016	Em dia
3304887	NICOLE PETR GONZALEZ DE OLIVEIRA	Avaliação Efetiva	30/11/2016	Em dia
5213709	RAFAEL DE QUADROS MARENCO	Avaliação Efetiva	30/11/2016	Em dia

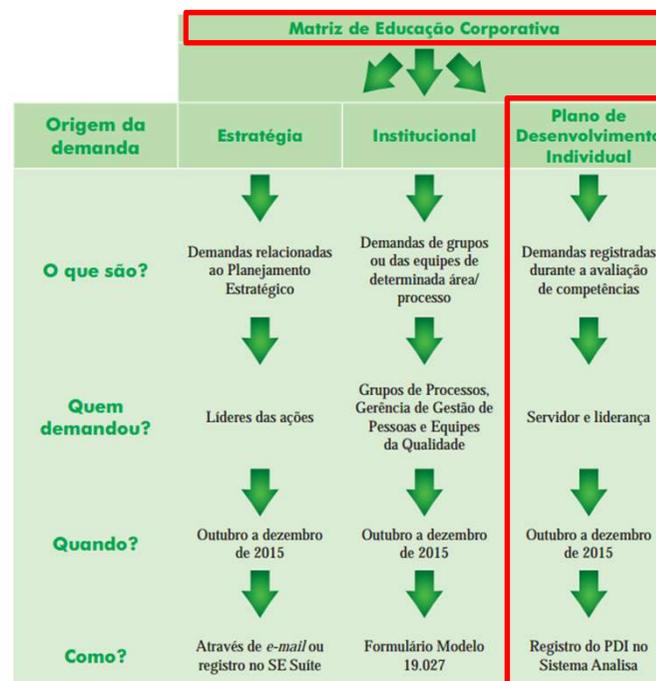
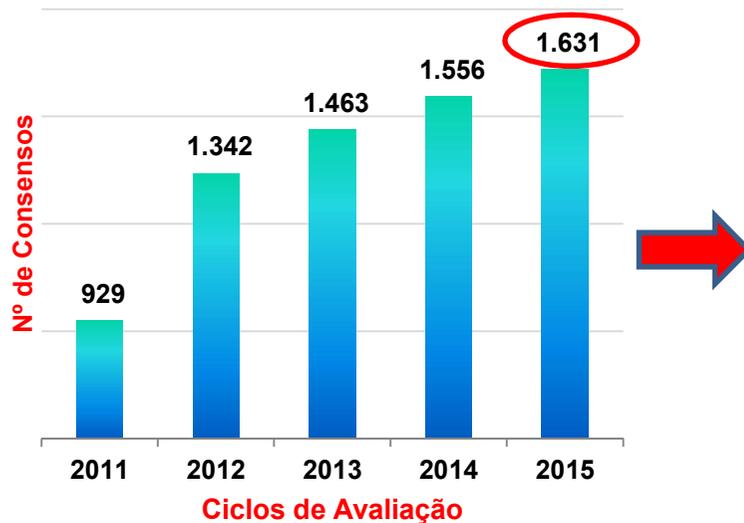
Legenda

- Em dia. A avaliação está em dia mas não foi iniciada.
- Em andamento. A avaliação foi iniciada mas está em dia.
- Pendente. A avaliação não foi finalizada e já passou do prazo.
- Realizada. A avaliação foi finalizada.

AUTO-AVALIAÇÃO

AVALIAÇÃO DE CONSENSO

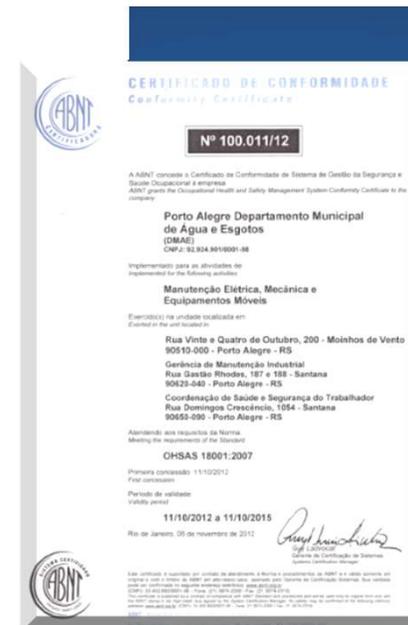
Avaliações Realizadas – Etapa Consenso



CERTIFICAÇÃO OHSAS 18001

Segurança e Saúde Ocupacional

➔ **2012:** Atividades de manutenção elétrica, mecânica e equipamentos móveis



Sistema de
Gestão
Dmae

DMAE



Prefeitura de
Porto Alegre

RESULTADOS COMPARTILHADOS



DIA DA EXCELÊNCIA



FEIRA DE RESULTADOS PARA SOCIEDADE

2010



2013



2014



2012



DESAFIOS



Prefeitura de
Porto Alegre

ADEQUAÇÃO DE LABORATÓRIOS À NBR ISO/IEC 17025



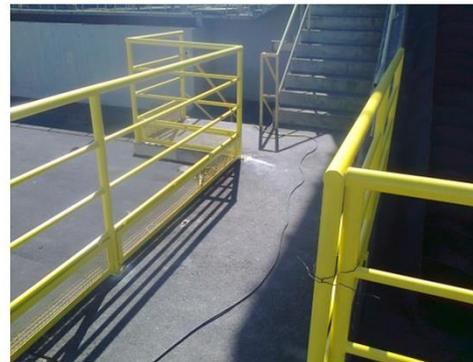
**Laboratórios de
Hidrômetro (GCON)**



Laboratórios da GTAG



ADEQUAÇÃO DA ETE NAVEGANTES À NBR ISO 14001



Em reforma

RECONHECIMENTOS



Prefeitura de
Porto Alegre

ANO	RECONHECIMENTO	
2006		Melhor Empresa do ano em Saneamento Ambiental - Categoria Municipal
		Referência da ONU à atuação do DMAE - “... <i>Porto Alegre, no Brasil, é um exemplo notável – conseguiram tornar a água acessível a todos e a bom preço</i> ”
2007		Medalha de Bronze – Associação Qualidade RS
2008		Troféu Bronze – Associação Qualidade RS
2009		Troféu Prata – Associação Qualidade RS
2010		Referência da ONU à atuação do DMAE - “... <i>desenvolvimento de projeto que aumenta a cobertura de tratamento de esgoto</i> ”
2012		Prêmio ESARH - 35 anos - Escola Sul Americana de RH: A Gestão por competências como ferramenta para o desenvolvimento de líderes em instituições públicas
		DMAE é a única instituição pública vencedora do Top Ser Humano - Associação Brasileira de Recursos Humanos (ABRH)– Seccional RS
2013		DMAE está entre as marcas mais lembradas no RS -Pesquisa <i>Top Of Mind</i> , Revista Amanhã
		Empresa Comprometida com o Trabalho de Responsabilidade Social (DMAE + Saudável) - SESI, em parceria com a ONU
		Prêmio Top Cidadania - ABRH/RS - <i>Trabalho Social em Saneamento: uma Experiência Comunitária</i>
		Prêmio Mérito Ambiental Henrique Luiz Roessler - <i>Iniciativa em ampliar a capacidade de tratamento de esgotos em POA (PISA)</i>
2014		Prêmio Ser Humano Oswaldo Checchia 2014 , pela ABRH/Nacional - <i>Trabalho Social em Saneamento: Uma Experiência Comunitária</i>
2015		Prêmio Categoria Excelência – Contrato de Gestão 2014: Pontuação mais alta na contagem das metas atingidas

Obrigada!

Elisete Silva dos Santos

Equipe da Qualidade

Telefone: (51) 3289-9735

elisetes@dmae.prefpoa.com.br