



reclame aqu - prefeituras

Fazer login

Pesquisar

Aproximadamente 295.000 resultados (0,19 segundos)

Safe Search desativado



- Tudo
- Imagens
- Mapas
- Vídeos
- Notícias
- Shopping
- Mais
- Rio de Janeiro - RJ
- Alterar local
- A Web
- Páginas em português
- Páginas de Brasil
- Páginas estrangeiras traduzidas
- Mais ferramentas

[Reclame Aqui > Prefeitura do Rio de Janeiro - BRS, Quem vem de ...](#)

[www.reclameaqui.com.br/.../prefeitura.../brs-quem-vem-de-outros-...](#)
11 horas atrás – Quem trabalha em Niterói e em outros municípios e precisa voltar pra casa de ônibus, agora tem que andar quilômetros até um dos 2 ÚNICOS

[Reclame Aqui > Prefeitura do Rio de Janeiro - Nós que precisamos...](#)

[www.reclameaqui.com.br/.../prefeitura.../nos-que-precisamos-do-tran...](#)
1 dia atrás – Para você pegar um ônibus em direção a Niterói na Av Presidente Vargas, você agora tem que andar Quilômetros, pois não há pontos, ...

[Reclame Aqui > Prefeitura do Município de São Paulo - Lei de Isenção](#)

[www.reclameaqui.com.br/.../prefeitura.../lei-isencao-controlar-veicul...](#)
1 dia atrás – **Reclame Aqui** - O produto atrasou, o serviço falhou e o fornecedor te ignorou? Início - Reclame ... Informações. Site: [www.prefeitura.sp.gov.br](#) ...

[Reclame Aqui > Prefeitura Municipal de Duque de Caxias - acúmulo...](#)

[www.reclameaqui.com.br/.../prefeitura.../acumulo-de-lixo-no-meu-p...](#)
2 dias atrás – **Reclame Aqui** - O produto atrasou, o serviço falhou e o fornecedor te ignorou? Início - Reclame ... Prefeitura Municipal de Duque de Caxias ...

[Descaso da Prefeitura de Maricá com Luz Apagada - Maricá ...](#)

[marica.olx.com.br > Serviços > Outros serviços](#)
... localidade. Todavia, sinto-me lesada [editado pelo **Reclame Aqui**] - Outros serviços - Maricá. ... Descaso da Prefeitura de Maricá com Luz Apagada - Maricá

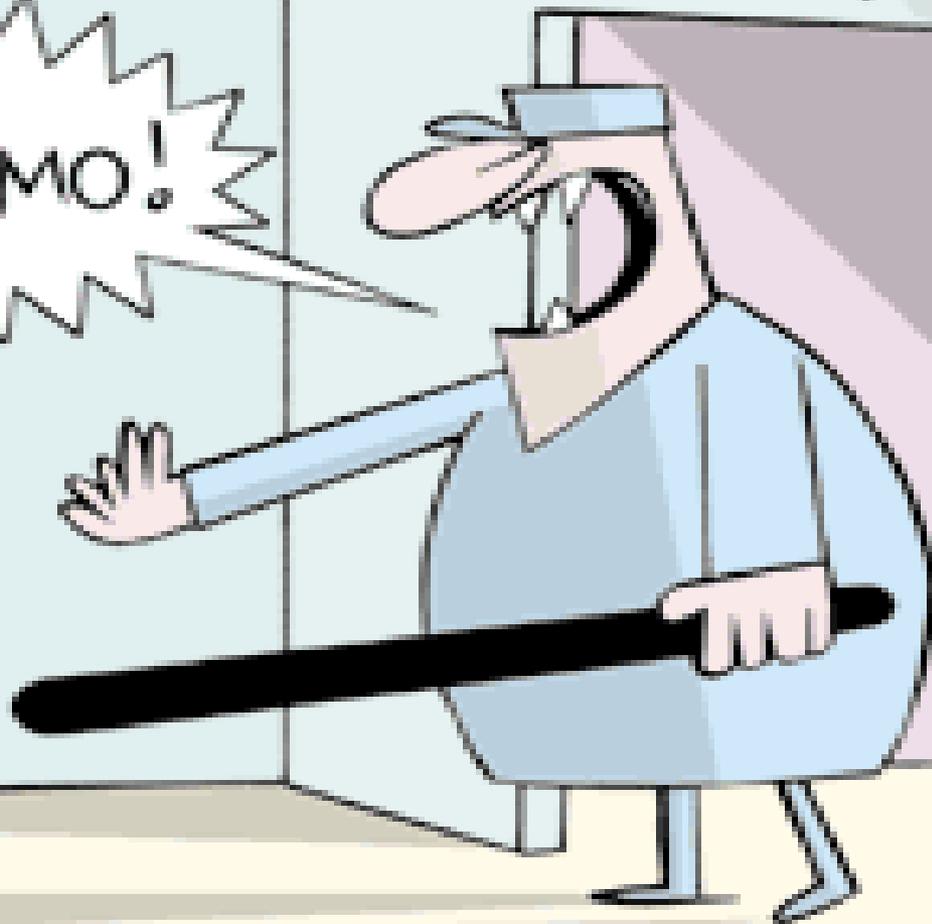
[SAC - Sistema de Atendimento ao Cidadão - Prefeitura de São Paulo](#)

295.000 resultados Reclame Aqui Prefeituras!!

PREFEITURA

RECLAMAÇÕES

O PRÓXIMO!

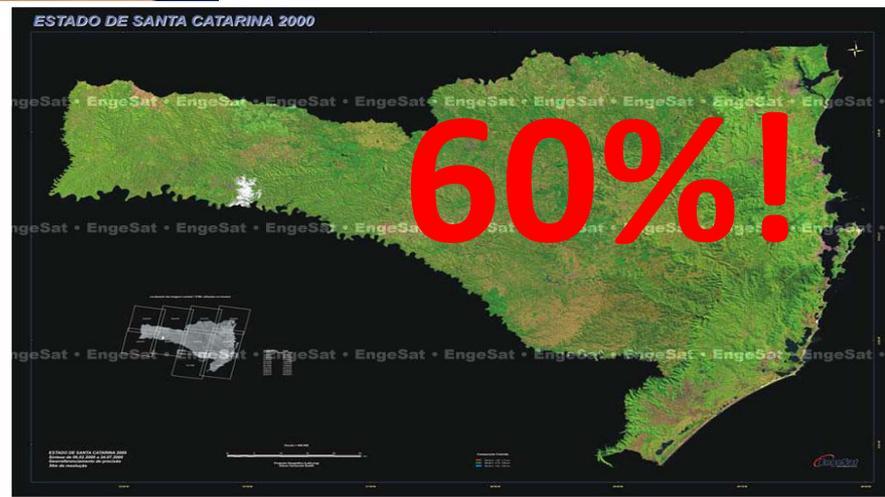


Eleições 2012

Tipo:



**CNM: 66% dos prefeitos
se reelegeram (Brasil)
CE: 75%. Capitais 80%**





ISO 9001 e as Administrações Municipais: Munícipe Satisfeito, Prefeito Reeleito

Brasília, março 2015

B.V.Dagnino , CQP & FCQI, FASQ
Coordenador GT ABNT/CB-25

Sistemas de gestão da qualidade Diretrizes para a aplicação da ABNT NBR ISO 9001:2008 na gestão municipal

Origem: IWA (International Workshop Agreement) 4:2005

Quality management systems – Guidelines for the application of
ISO 9001:2000 in local government

ABNT/CB-25 – Comitê Brasileiro da Qualidade

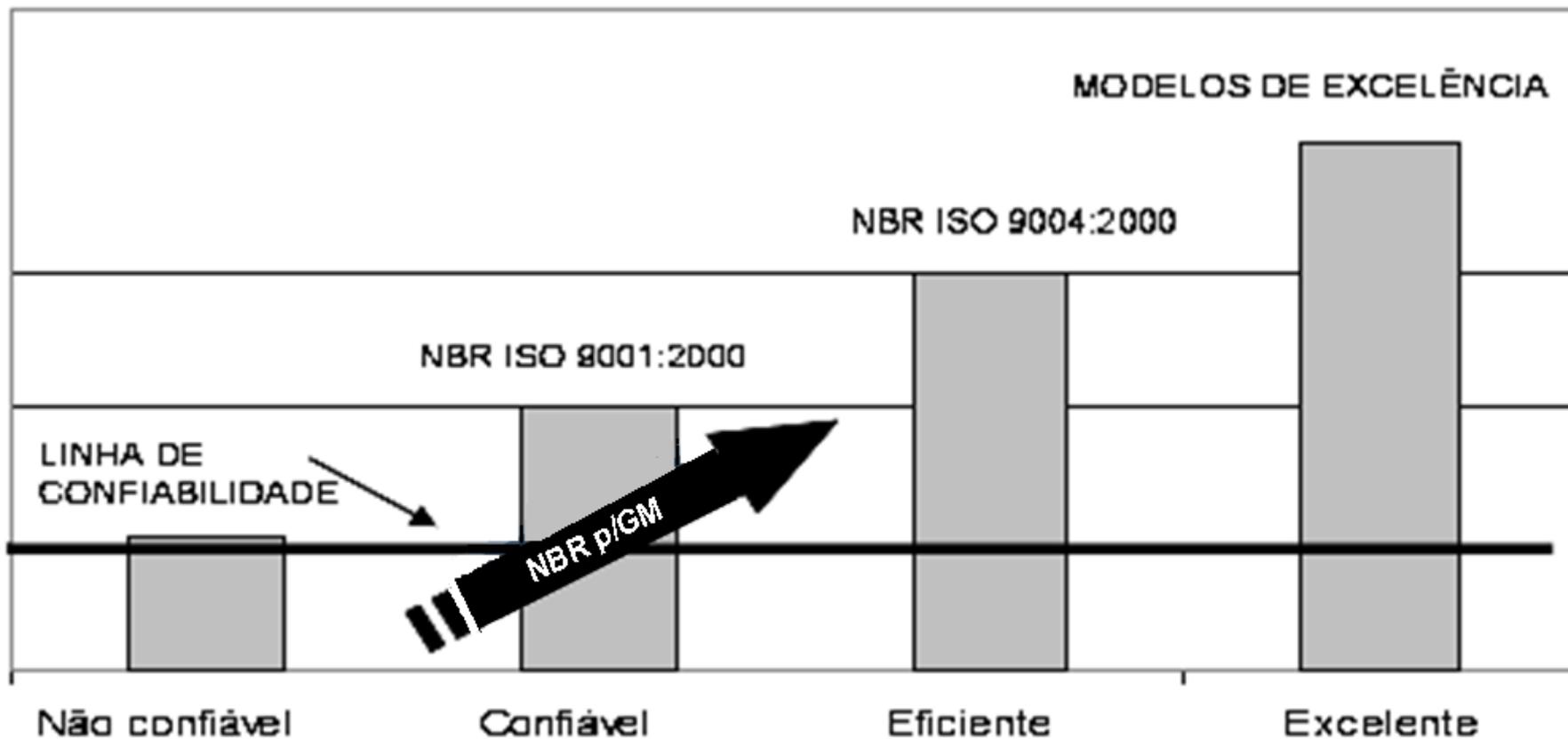
CE-25:000.05 – Comissão de Estudo de Documentos Auxiliares

Evolução da Gestão

ABNT/CB 25



Níveis de Qualidade no Governo Municipal



Prefácio

0 Introdução

1 Objetivo e campo de aplicação

2 Referência normativa

3 Termos e definições

4 Sistemas de gestão da qualidade

5 Responsabilidade da direção

6 Gestão de recursos

7 Execução das atividades

8 Medição, análise e melhoria

Anexos



A - Processos típicos para a gestão da qualidade integral das administrações municipais

B - Sistema de Auto-Avaliação para a Gestão Municipal Eficiente

C - Modelo de ata de reunião de análise crítica de desempenho

D - Modelo de procedimento com fluxograma anexo

E - Exemplo de conteúdo de Carta de Serviços do Cidadão

F - Modelo de questionário de avaliação da satisfação do cliente-cidadão

G - Exemplos de indicadores de desempenho da gestão municipal

H - Bibliografia

Processos de gestão

Análise das necessidades e expectativas dos clientes/ cidadãos

Processo legislativo/ normativo

Proc. de transparência e anti- corrupção

Processo de organização territorial

Gestão estratégica global

Proc. de comunicação e participação do cidadão

Comunicação intergov. e com as PIs

Processos contábeis e financeiros

Processos operacionais

Realização e prestação do serviço

- Prestação de serviços públicos
- Promoção da saúde
- Promoção da qualidade na educação
- Provisão de moradia adequada
- Defesa civil
- Segurança pública
- Acesso à justiça
- Promoção de benefícios locais
- Desenvolvimento da cidadania
- Gestão ambiental
- Prestação de contas

Necessidades e expectativas do cliente/ cidadão

Satisfação do cliente/ cidadão

Gestão de competências

Coleta responsável de recursos econômicos

Processos de provisão de recursos

Gestão da infra estrutura

Processos de apoio

ANEXOS

ABNT/CB 25



A - Processos típicos para a gestão da qualidade integral das administrações municipais

B - Sistema de Auto-Avaliação para a Gestão Municipal Eficiente

C - Modelo de ata de reunião de análise crítica de desempenho

D - Modelo de procedimento com fluxograma anexo

E - Exemplo de conteúdo de Carta de Serviços do Cidadão

F - Modelo de questionário de avaliação da satisfação do cliente-cidadão

G - Exemplos de indicadores de desempenho da gestão municipal

H - Bibliografia

Sistema de Verificação para Governo Municipal Confiável -

Níveis de Desenvolvimento Institucional para bom governo (1)

categorias	Vermelho	Amarelo	Verde
1 Administração municipal confiável com bom sistema de gestão.	Não há mecanismos para planejamento, programação, controle e avaliação das operações da administração municipal.	Há planos e programas, mas eles não são submetidos a controle e avaliação sistemáticos.	A administração é baseada em manuais de organização e procedimentos de gestão completos.
2 Parcerias e ligações com outros níveis de governo ou outras administrações municipais e ONGs.	Não tem sido desenvolvida nenhuma atividade com outros níveis de governo e/ou outras administrações municipais para tratar de assuntos de mútuo interesse.	Existem algumas atividades isoladas de cooperação com outros níveis de governo ou com outras administrações municipais.	Há estratégias de cooperação com outros níveis de governo ou outras administrações municipais, que geraram um impacto regional.
3. Competência dos servidores públicos admitidos.	Não há critérios profissionais para o recrutamento de pessoal.	O pessoal contratado pela administração municipal deve atender a um perfil de cargo/ função.	A administração municipal possui regulamentos especificando os perfis de cargo/ função.
4 Comunidade envolvida em programas e políticas	A administração municipal não tem mecanismos para a participação do cidadão.	A administração municipal dispõe de regulamentos que regem a participação do cidadão.	A administração municipal possui mecanismos para participação representativa do cidadão.
5 Dispêndio orçamentário responsável na administração municipal	Não existem sistemas de coletas de impostos e de registro imobiliário.	O cadastro imobiliário não está atualizado, e a coleta de taxas, impostos e outras arrecadações é insuficiente.	Existe um sistema atualizado de registro imobiliário, com valores unitários reais .
6 Promoção da defesa civil e serviços de emergência	A administração municipal não incluiu a defesa civil em sua agenda.	A administração municipal incluiu este assunto em sua agenda e está executando algumas atividades nessa área.	A administração municipal possui um mapa de risco e promove periodicamente inspeções e atividades preventivas.
7 Uso sistemático de tecnologia e Internet	A administração municipal não usa computadores na execução de seus trabalhos.	Não há computadores suficientes, e a maior parte do pessoal não é treinado nesta área.	A administração municipal tem acesso à Internet, possui seu próprio site e executa a maior parte de seu trabalho empregando computadores.
8 Estrutura legal estabelecida e implementada	Não há regulamentos sobre polícia, governo ou câmara municipal.	Há regulamentos sobre polícia, governo ou câmara municipal, mas eles não estão atualizados.	Há regulamentos sobre polícia, governo ou câmara municipal e outros regulamentos.
9 A força da lei prevalece no território do município	Não existe acesso, por exemplo, a juiz de paz e a tribunais cíveis ou criminais.	Os habitantes devem viajar longas distâncias para ter acesso a estes mecanismos de promoção da justiça.	Os habitantes têm acesso fácil e rápido a estes mecanismos de promoção da justiça.
10 Transparente e socialmente responsável	Nenhuma informação é fornecida aos clientes/ cidadãos a respeito da gestão dos recursos orçamentários.	Existe uma secretaria municipal de fazenda, e são publicados relatórios mensais de receita e despesa.	Os clientes/ cidadãos são informados sobre programas orçados e como é gasto o dinheiro.
11 Gestão financeira adequada	Quase completamente dependente de recursos federais e estaduais para financiar programas municipais, com gestão financeira inadequada.	Dependente em larga escala de recursos federais e estaduais para o financiamento do governo local, porém com gestão financeira adequada.	Em parte autônomo no financiamento das atividades do governo local, com gestão financeira adequada.
12 Consciência quanto à segurança de pessoas e patrimonial	Existe uma elevada taxa de criminalidade, e as autoridades da administração municipal não estão agindo para prevenir e punir o crime.	Os cidadãos sabem que as autoridades da administração municipal estão fazendo esforços.	A taxa de criminalidade é baixa, e as autoridades da administração municipal dispõem dos recursos necessários para adotar ações para prevenir o crime.

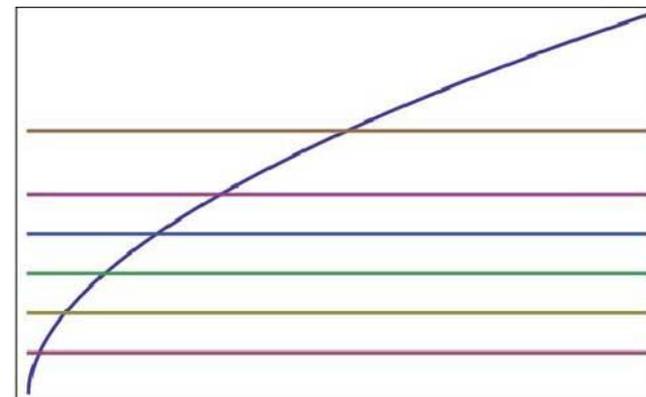
Desenvolvimento Institucional p/ bom governo

- 1 Administração municipal confiável com bom sistema de gestão.
- 2 Parcerias e ligações com outros níveis de governo ou outras administrações municipais e ONGs.
3. Competência dos servidores públicos admitidos.
- 4 Comunidade envolvida em programas e políticas
- 5 Dispêndio orçamentário responsável na administração municipal
- 6 Promoção da defesa civil e serviços de emergência
- 7 Uso sistemático de tecnologia e Internet
- 8 Estrutura legal estabelecida e implementada
- 9 A força da lei prevalece no território do município
- 10 Transparente e socialmente responsável
- 11 Gestão financeira adequada
- 12 Consciência quanto à segurança de pessoas e patrimonial

2 PARCERIAS E LIGAÇÕES COM OUTROS NÍVEIS DE GOVERNO OU OUTRAS ADMINISTRAÇÕES MUNICIPAIS E ONGs

- Não tem sido desenvolvida nenhuma atividade com outros níveis de governo e/ou outras administrações municipais para tratar de assuntos de mútuo interesse.
- Existem algumas atividades isoladas de cooperação com outros níveis de governo ou com outras administrações municipais.
- Há estratégias de cooperação com outros níveis de governo ou outras administrações municipais, que geraram um impacto regional.

Exemplos de ações de melhoria



- Interligar estradas municipais...
- Assinar convênio com a ONG...
- Elaborar projeto pleiteando recursos federais para...
- Propor criação de Associação Regional de Prefeitos...
- Inserir o Município no Programa Estadual de...



39 aspectos da gestão municipal – Desenvolvimento:

- 1. Institucional (12)**
- 2. Econômico Sustentável (8)**
- 3. Inclusão Social (11)**
- 4. Ambiental Sustentável (8)**

3 níveis: verde – amarelo – vermelho

Uso em oficina de trabalho

- plenária**
- consenso**

Plano de Melhoria

ANEXOS

ABNT/CB 25



A - Processos típicos para a gestão da qualidade integral das administrações municipais

B - Sistema de Auto-Avaliação para a Gestão Municipal Eficiente

C - Modelo de ata de reunião de análise crítica de desempenho

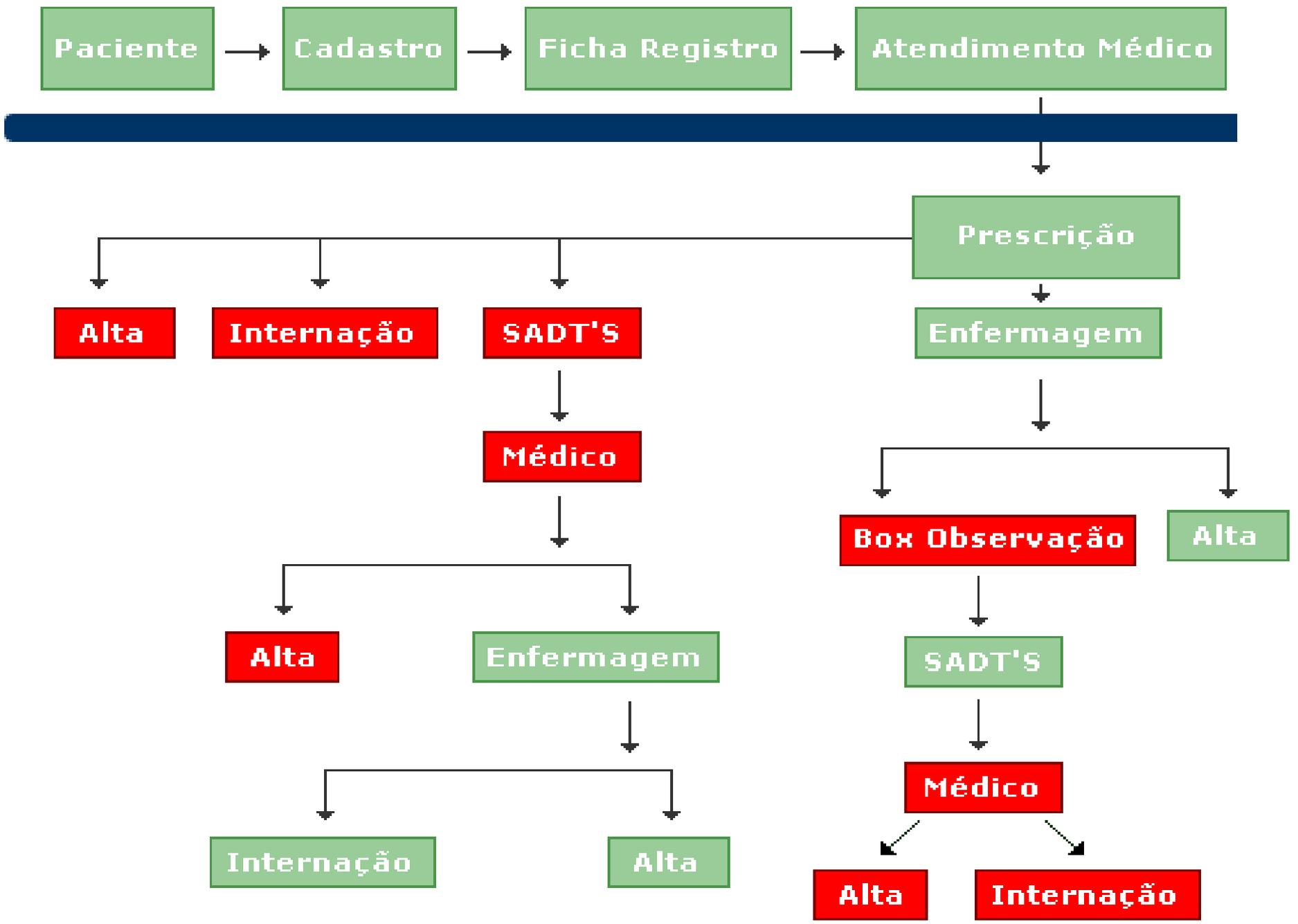
D - Modelo de procedimento com fluxograma anexo

E - Exemplo de conteúdo de Carta de Serviços do Cidadão

F - Modelo de questionário de avaliação da satisfação do cliente-cidadão

G - Exemplos de indicadores de desempenho da gestão municipal

H - Bibliografia





A - Processos típicos para a gestão da qualidade integral das administrações municipais

B - Sistema de Auto-Avaliação para a Gestão Municipal Eficiente

C - Modelo de ata de reunião de análise crítica de desempenho

D - Modelo de procedimento com fluxograma anexo

E - Exemplo de conteúdo de Carta de Serviços do Cidadão

F - Modelo de questionário de avaliação da satisfação do cliente-cidadão

G - Exemplos de indicadores de desempenho da gestão municipal

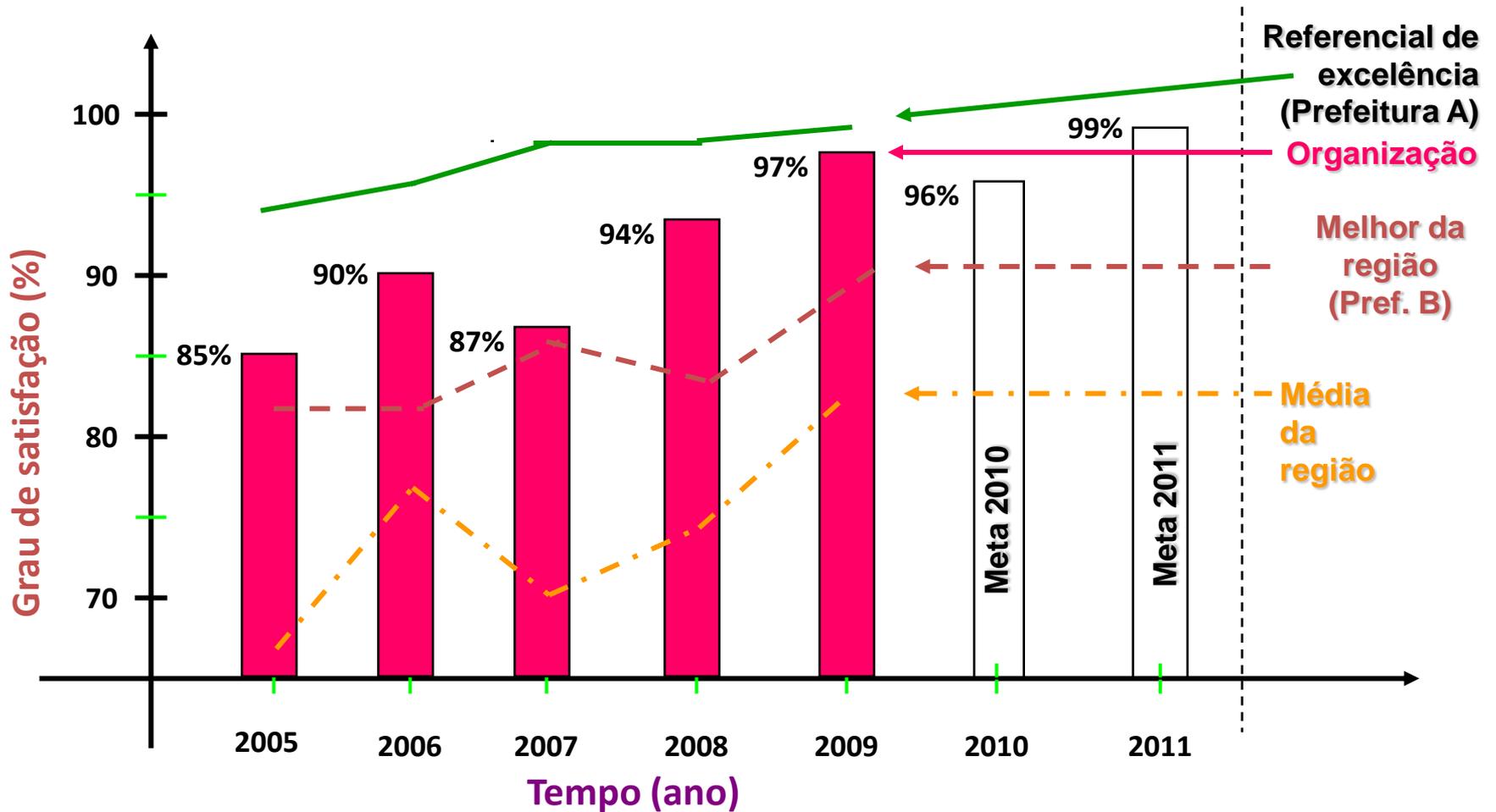
H - Bibliografia

Avaliação da satisfação do Município

SERVIÇO										N	O	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9			10
1. Escolas municipais											X	
2. Atendimento pela Prefeitura				X								
3. Transporte público									X			
4. Água e esgoto									X			
5. Iluminação pública						X						
6. Ambulatório/ hospital municipal						X						
7. Satisfação global com a Prefeitura									X			

Apresentação de Resultados

Gráfico: Satisfação dos Munícipes



ANEXOS

ABNT/CB 25



A - Processos típicos para a gestão da qualidade integral das administrações municipais

B - Sistema de Auto-Avaliação para a Gestão Municipal Eficiente

C - Modelo de ata de reunião de análise crítica de desempenho

D - Modelo de procedimento com fluxograma anexo

E - Exemplo de conteúdo de Carta de Serviços do Cidadão

F - Modelo de questionário de avaliação da satisfação do cliente-cidadão

G - Exemplos de indicadores de desempenho da gestão municipal

H - Bibliografia

ANEXO G (Informativo)

EXEMPLOS DE INDICADORES DE DESEMPENHO DA ADMINISTRAÇÃO MUNICIPAL

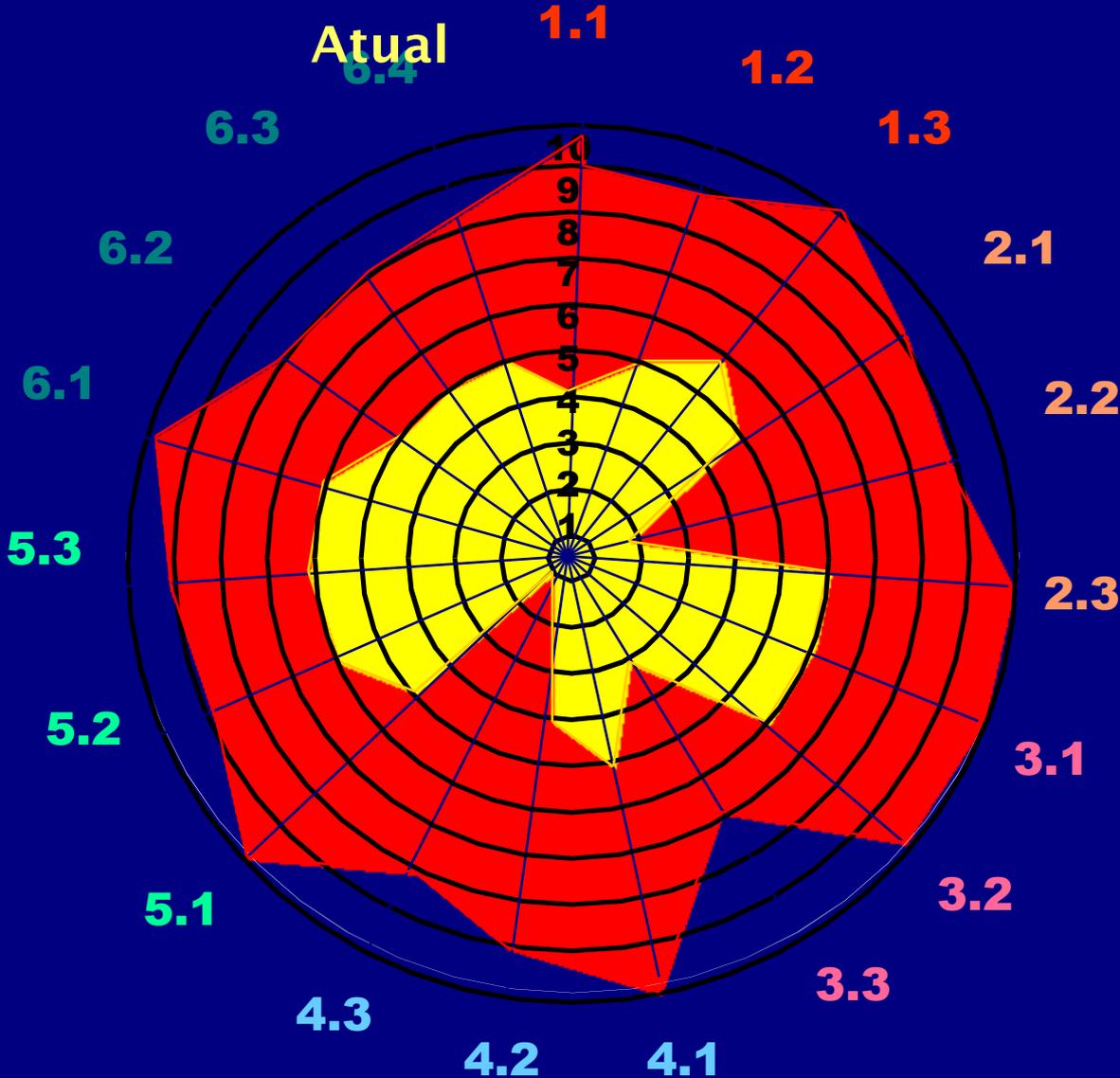
- Satisfação do cliente-cidadão (por cada serviço, em cada atendimento e global)
- Número de reclamações (por cada serviço e total)
- Inadimplência no pagamento de impostos e taxas (% por tipo de tributo, bairro etc.)
- % de erros na emissão de guias de impostos
- % de imóveis ou da população atendidos por rede de água, esgoto (tratado e não tratado), eletrificação rural etc.
- % dos clientes-cidadãos em idade escolar atendido pela rede pública municipal
- Índice de repetência escolar
- Cumprimento do orçamento
- % de servidores com nível escolar fundamental, médio e superior
- Número de acessos ao *site* do Município
- Disponibilidade dos sistemas informatizados (%)
- Número de serviços disponíveis via Internet
- Número de participantes em eventos promovidos pelo município (por evento, assunto e total)
- Número de acidentes de trânsito, de vítimas fatais e não fatais de enchentes, de desabamentos e outras catástrofes por ano
- Valor em R\$ dos danos ao patrimônio público por vandalismo
- % de extensão em km de logradouros públicos pavimentados
- % de compras realizadas por pregão eletrônico
- Número de ocorrências ambientais
- Tempo médio de espera para atendimento em guichês, para despacho em requerimentos etc., ou % de atendimentos realizados dentro da meta
- % de metas planejadas efetivamente cumpridas
- % de sugestões de clientes cidadãos e de servidores municipais implementadas
- % de notícias favoráveis publicadas pelos meios de comunicação/ total.

NOTA: Os indicadores de desempenho devem ser utilizados em diferentes níveis organizacionais da administração municipal. Eles devem ser de fácil obtenção, ter método de cálculo padronizado, ser relevantes



AUTO-AVALIAÇÃO

Situação desejada & Situação





*“O futuro tem um péssimo hábito:
chegar de repente”*

Obrigado!

dagnino@uol.com.br

Tel. 21-99613-4209