

Termos de referencia

1. Sistemas de gestão de qualidade e relacioná-los a situação no INE
2. Discussão sobre GDDS e SDDS com a gestão
3. Proposta de revisão Termos de Referência para o Grupo de Gestão da Qualidade
4. Participar num seminário sobre Gestão da Qualidade



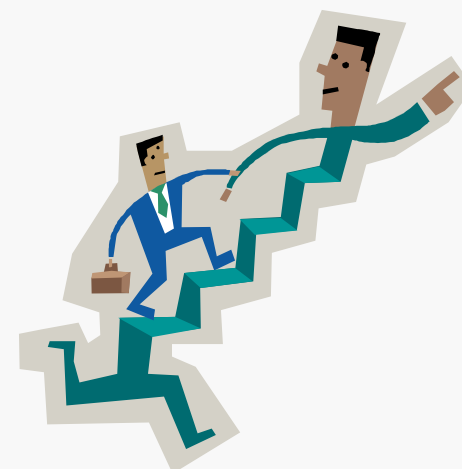
Recapitulação (para discussões com a grupo de facilitadores de 2004)

- Recomendações de trabalho sistemático de qualidade com base missões de qualidade (2002 e 2003)
- Recomendações com base missões de FMI (ROSC, 2002 e 2005)
- Plano de acção no âmbito da qualidade (2003)
- Grupo de Facilitadores (Janeiro 2004)
- Missão e Seminário Junho 2004
- Algumas reuniões e actividades 2004 →

Mas o que aconteceu depois e porque?

O que é a situação hoje?

- Grupo de qualidade (2009), draft TOR 2010?



Recomendações com base na missão de qualidade 2004

- Desenvolver e manter **um clima propício ao trabalho sistemático da qualidade**, no qual se inclui **apoio apropriado ao trabalho da equipa de facilitadores** (incluindo os recursos necessários);
- Assegurar que o trabalho sistemático da qualidade seja **integrado no normal desenvolvimento das actividades** (como planeamento, desenvolvimento de estatísticas, IT - tecnologias de informação – e desenvolvimento dos recursos humanos);
- Assegurar a **devida articulação e coordenação do plano de acção no âmbito da qualidade** com a estrutura de qualidade já implementada pelo FMI/GDDS;
- Conceber **documentação harmonizada** e sistemática relativa a **processos e produtos** nomeadamente:
 - Documentação harmonizada para os **usuários e interna**;
 - **Inquérito de qualidade** para os gestores dos inquéritos;
 - **Indicadores sistematizados sobre o desempenho** em várias áreas e assegurar a sua devida utilização nas tomadas de decisão no instituto.

Elementos dum sistema de qualidade

- Definição de qualidade - em geral e para a qualidade das estatísticas
- Princípios do trabalho de Qualidade
- Enquadramentos de Qualidade
- Ferramentas, por exemplo inquéritos de qualidade
- Organização de qualidade

O que significa qualidade?

”satisfazer as necessidades e expectativas dos clientes ou usuários a um preço competitivo”

” Aptidão para uso (a preço correcto)”

O que é qualidade das estatísticas?

Os seguintes factores afectam e caracterizam qualidade em estatísticas:

- Pertinência e exaustividade
- Fiabilidade
- Oportunidade e Pontualidade
- Coerência e Comparabilidade
- Acessibilidade e clareza

A produção deve ser eficiente. As estatísticas devem ser produzidas independentemente e objectivamente, e os provedores de dados têm de ser protegidos.

Princípios e enquadramentos de qualidade

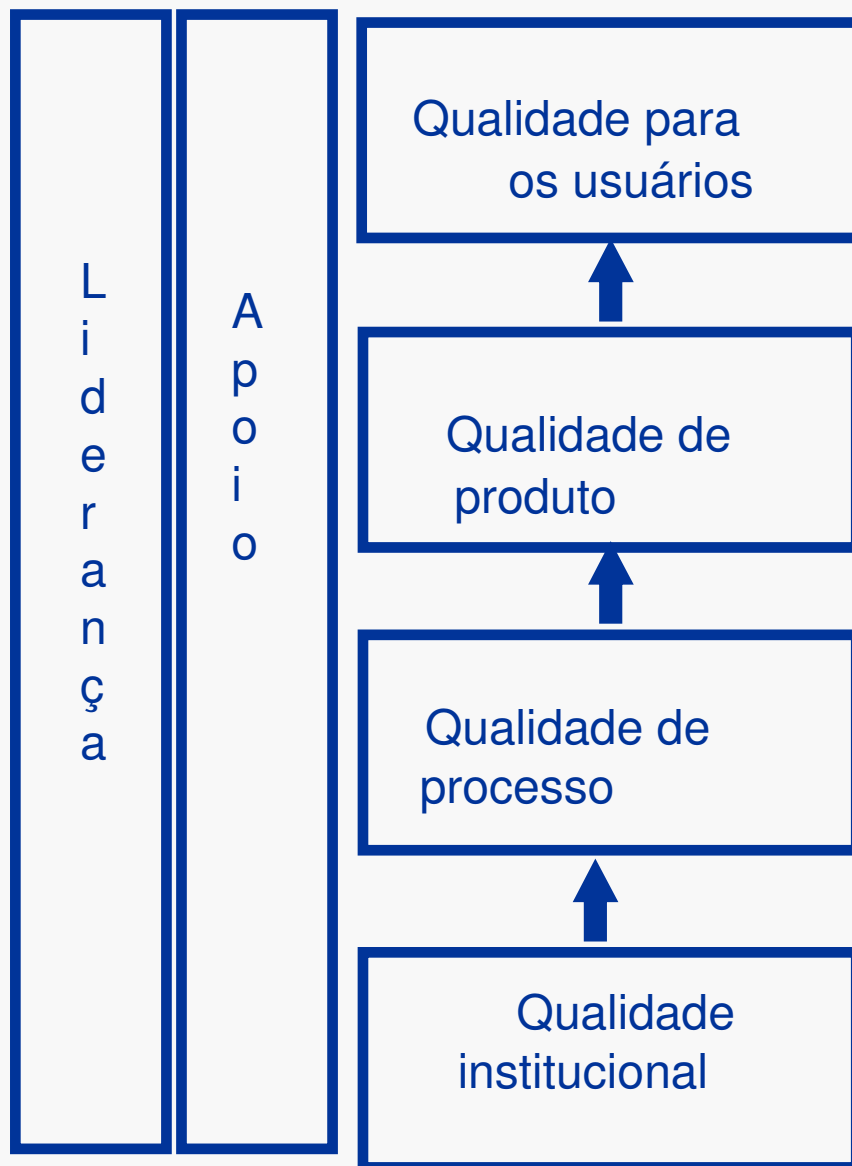
- Princípios gerais (não só estatísticas) de sistemas como TQM, EFQM etc.
- Princípios de Estatística das Nações Unidas
- **Princípios da Carta Africana de Estatística**
- Código de Conduta para a Estatísticas Europeias
- FMI: DQAF
- Nações Unidas: Trabalho de desenvolver um NQAF (“National Quality Assurance Framework”)

Mais ou menos os princípios de qualidade de estatística são comuns, mas a organização deles variam

Princípios gerais (por exemplo TQM, missões 2002 - 2004)

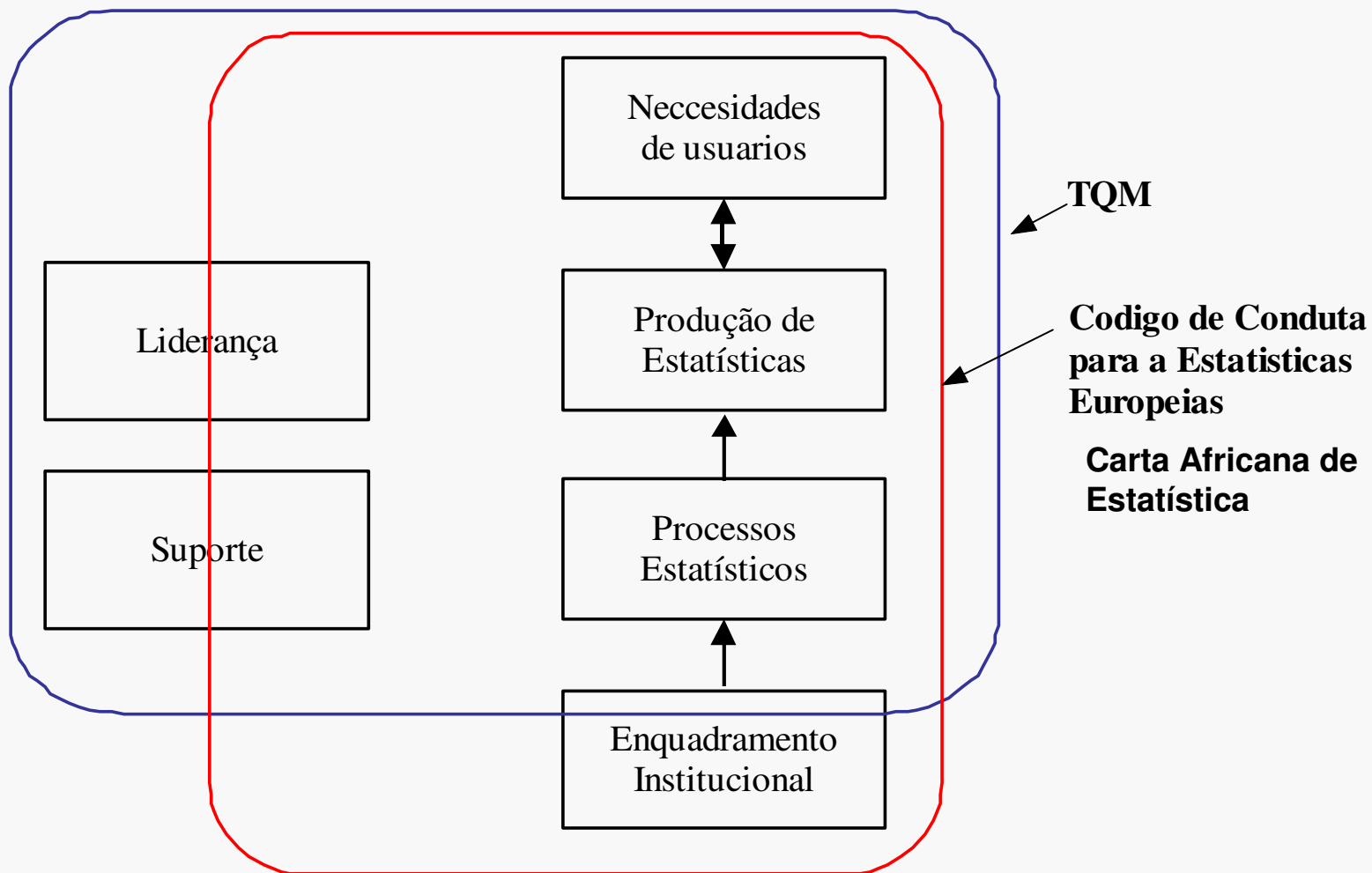
- Orientação para os usuários
- Orientação por processos (por exemplo boas praticas)
- Liderança
- Envolvimento de todos os colaboradores
- Melhoria contínua
- Decisões baseadas em factos

Qualidade total (TQM)

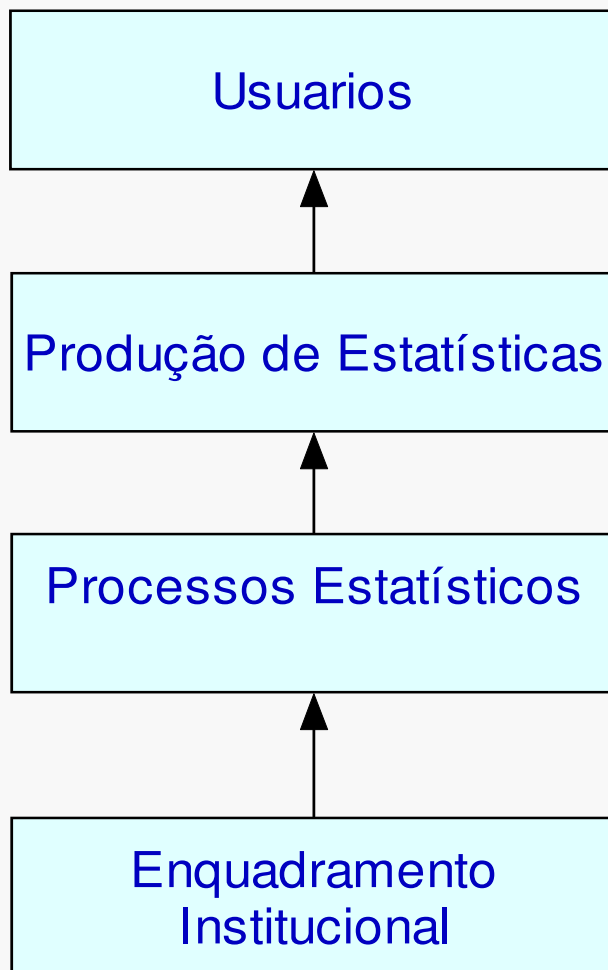


- O cliente ou usuários deve ser o foco principal
- Os usuários exigem as seguintes características das estatísticas:
 - Pertinência e exaustividade
 - Fiabilidade
 - Oportunidade e Pontualidade
 - Coerência e Comparabilidade
 - Acessibilidade e clareza
- A produção deve ser eficiente.
- Dados (indicadores) dos processos, susceptíveis de melhoria
- Independência, **Confidencialidade estatística etc.**

Enquadramentos



Qualidade total e o Código de Conduta para a Estatísticas Europeias



- Pertinência
- Rigor e Fiabilidade
- Oportunidade e Pontualidade
- Coerência e Comparabilidade
- Acessibilidade e Clareza

- Metodologia Sólida
- Procedimentos Estatísticos Apropriados
- Encargo Não Excessivo para os Inquirido
- Custo

- Independência Profissional
- Mandato de Recolha de Dados
- Adequação dos Recursos
- Compromisso de Qualidade
- Confidencialidade Estatística
- Imparcialidade e Objectividade

Código de Conduta Europeia - Carta Africana

Enquadramento Institucional

- | | |
|-----------------------------------|--------------------------------|
| 1. Independência Profissional | 1. |
| 2. Mandato de Recolha de Dados | 3. |
| 3. Adequação dos Recursos | 3. |
| 4. Compromisso de Qualidade | (1.) |
| 5. Confidencialidade Estatística | 5. |
| 6. Imparcialidade e Objectividade | 1. |
| | 6. Coordenação e
Cooperação |

Processos Estatísticos

- | | |
|---|----------------------|
| 7. Metodologia Sólida | (1.) |
| 8. Procedimentos Estatísticos Adequados | (1.) |
| 9. Encargo Não Excessivo para os Inquiridos | (2.) |
| 10. Custo | 3. (Custo/benefício) |

Produção de Estatísticas

- | | |
|---------------------------------|----|
| 11. Pertinência | 2. |
| 12. Rigor e Fiabilidade | 2. |
| 13. Oportunidade e Pontualidade | 2. |
| 14. Coerência e Comparabilidade | 2. |
| 15. Acessibilidade e Clareza | 4. |

Código de Conduta Europeia – FMI (DQAF)

Enquadramento Institucional

- | | |
|-----------------------------------|-----|
| 1. Independência Profissional | 1.1 |
| 2. Mandato de Recolha de Dados | 0.1 |
| 3. Adequação dos Recursos | 0.2 |
| 4. Compromisso de Qualidade | 0.4 |
| 5. Confidencialidade Estatística | 0.1 |
| 6. Imparcialidade e Objectividade | 1.2 |

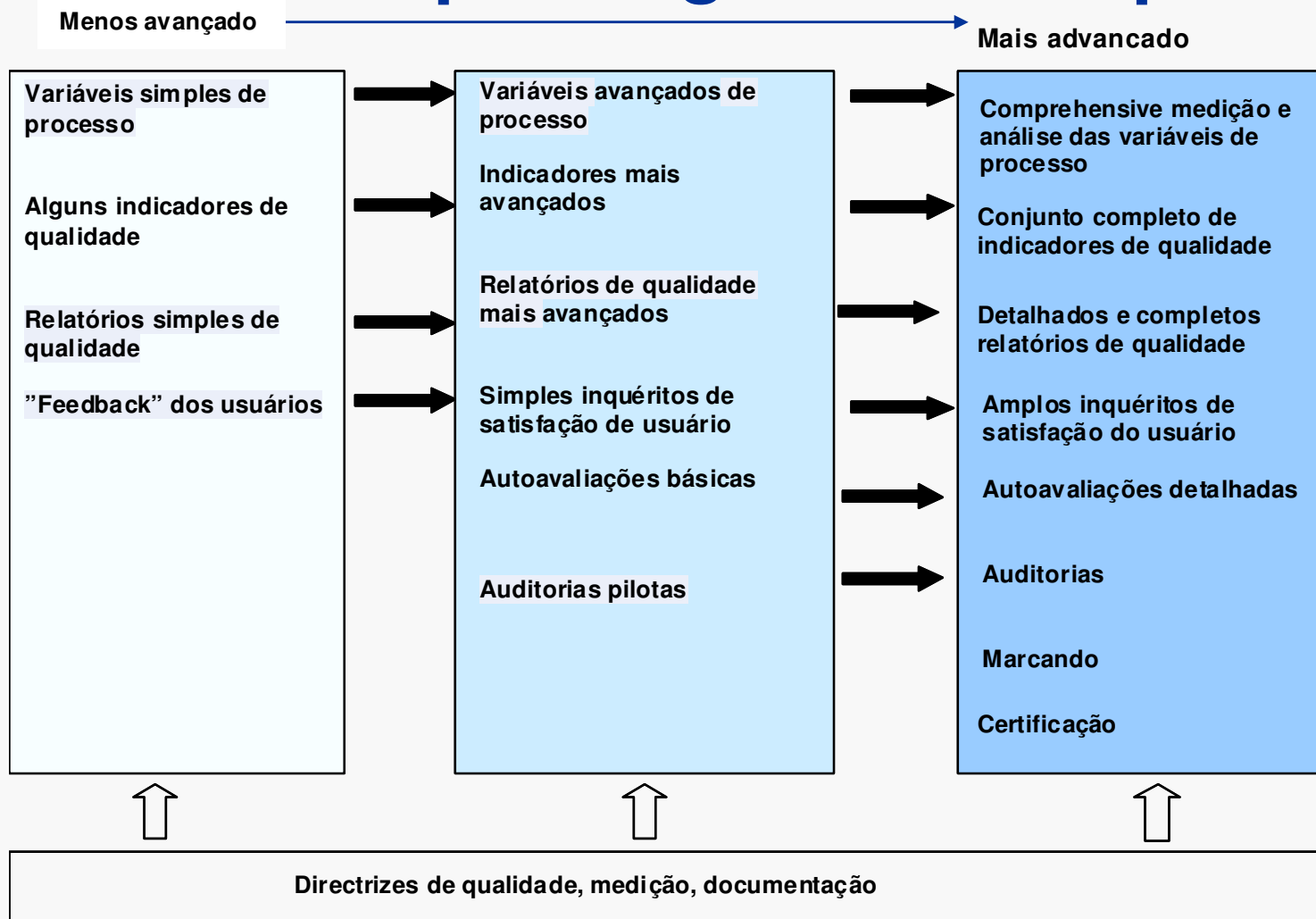
Processos Estatísticos

- | | |
|---|-----|
| 7. Metodologia Sólida | 2,3 |
| 8. Procedimentos Estatísticos Apropriados | 2,3 |
| 9. Encargo Não Excessivo para os Inquiridos | |
| 10. Custo | 0.2 |

Produção de Estatísticas

- | | |
|---------------------------------|-----|
| 11. Pertinência | 0.3 |
| 12. Rigor e Fiabilidade | 3 |
| 13. Oportunidade e Pontualidade | 4 |
| 14. Coerência e Comparabilidade | 4 |
| 15. Acessibilidade e Clareza | 5 |

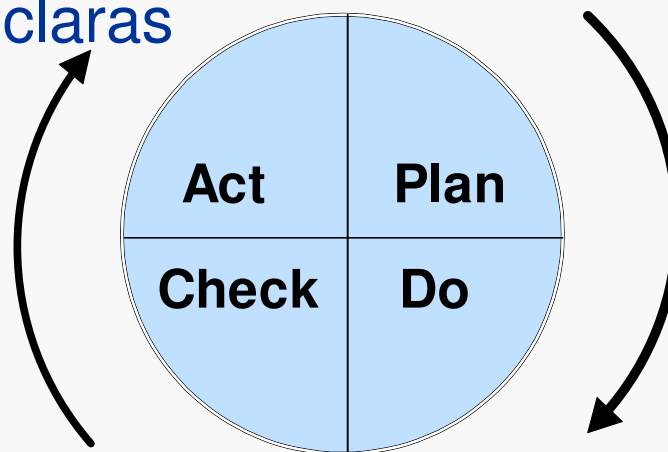
Ferramentas para a garantia de qualidade



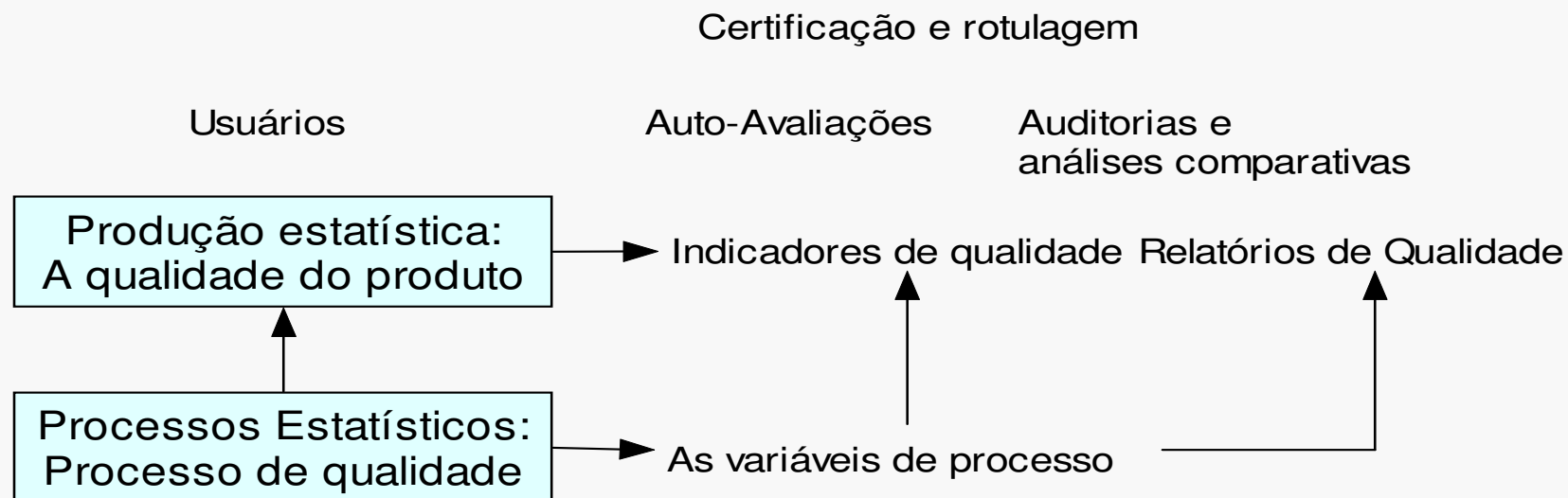
Recomendações para a introdução de instrumentos de avaliação da qualidade

- Gestão de comprometimento e envolvimento em todos os níveis
- Continuidade - Avaliação da Qualidade é uma actividade de longo prazo
- Comece simples, avançar passo a passo e, se conveniente parcialmente
- Normalizar utilização de métodos e ferramentas
Estabelecer responsabilidades claras

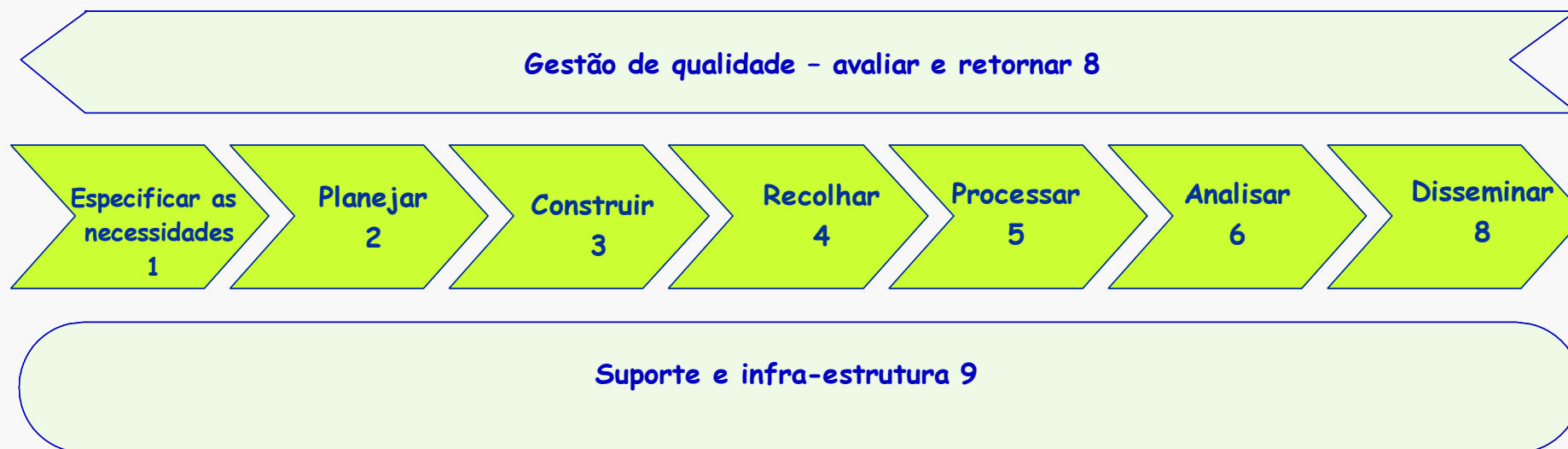
Verificar, atar



As variáveis de processo no âmbito da avaliação da qualidade de dados



Modelo de processo de negócios



Desafios de trabalho de qualidade

- Devem ser integradas no planeamento e acompanhamento de trabalho
- Devem ser integradas em todos processos de produção (de estatísticas e outros)
- Trabalho de métodos é fundamental

A chave para a solução: Gestão:

- A administração deve exigir indicadores de qualidade
- A qualidade deve ser avaliado e documentado

Planeamento e qualidade - desafios

- Planos com **objectivos claros** – Quais são os resultados esperados?
- **Indicadores** (de desempenho)
- A **coerência** entre os planos e estratégias, entre os planos e o trabalho de qualidade
- **Monitoria e avaliação**
 - Relatórios
 - Reuniões
- **Gerência**

Termos de Referência para novo Grupo de Gestão da Qualidade

- Elaborar padrões de qualidade: **Documentação harmonizada?**
- Desenvolver indicadores da qualidade e assegurar o uso destes
- Melhores e boas praticas
- Produzir relatórios periódicos de qualidade, **integradas em relatórios de acompanhamento/monitoria**
- Júri para premio de qualidade?

Observações:

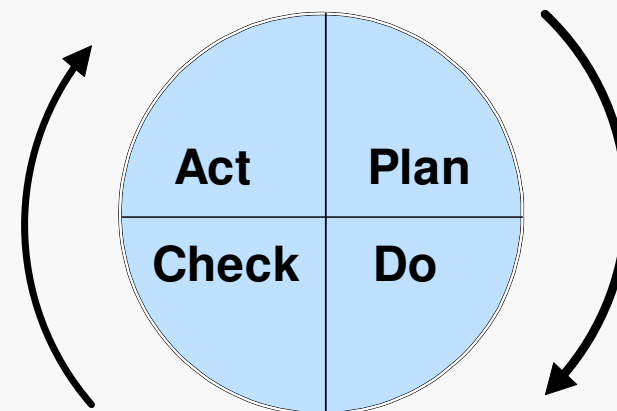
- O nível de ambição – avançar passo de passo
- Ligação com os gerentes de cima
- Integração das rotinas na monitoria geral
- Descrição para FMI, mas nas relatórios de qualidade poderia distinguir entre polutos e processos, seguinte NQAF

Requisitos para os indicadores de qualidade

- Relevância
- Pertinência
- Comparabilidade
- Possível influenciar
- Possível interpretar
- Documentados
- Custos aceitáveis de construir indicadores

Trabalho de qualidade – O que significa para mim? (no trabalho dia de dia)

- Orientação para os usuários:
 - Quem são os meus usuários?
 - Quais são as suas necessidades?
 - Como satisfazer estas?
- Orientação por processos
 - Identificar e descrever os processos chave
 - Medir
 - Boas práticas
 - Avaliar e melhorar
- Envolvimento de todos: Cooperação!
- Decisões baseadas em factos: Documentar
- Melhoria contínua



Exemplos de Estatísticas de Noruega: Divulgação

Estatísticas divulgadas

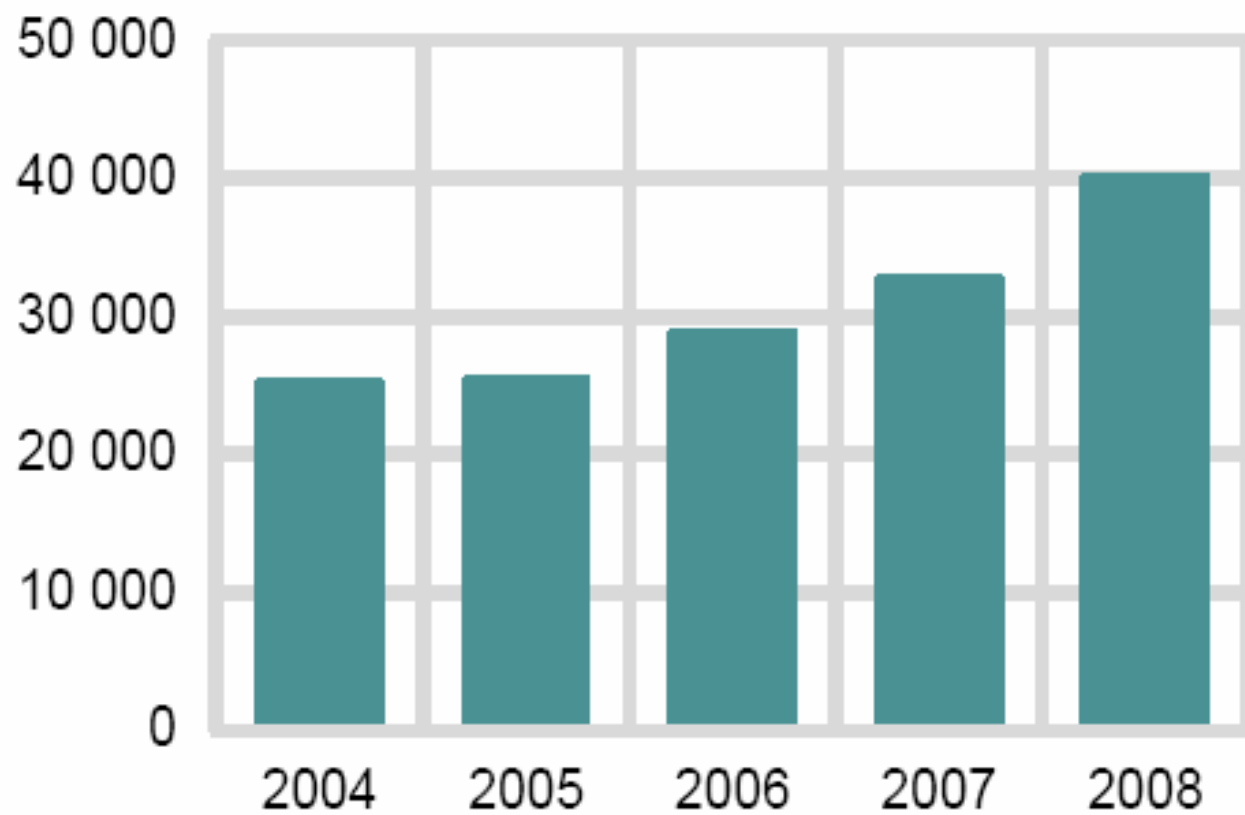
2000	2001 ^r	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
761	817	839	831	815	791	855	977	1009	993

Uso em medias

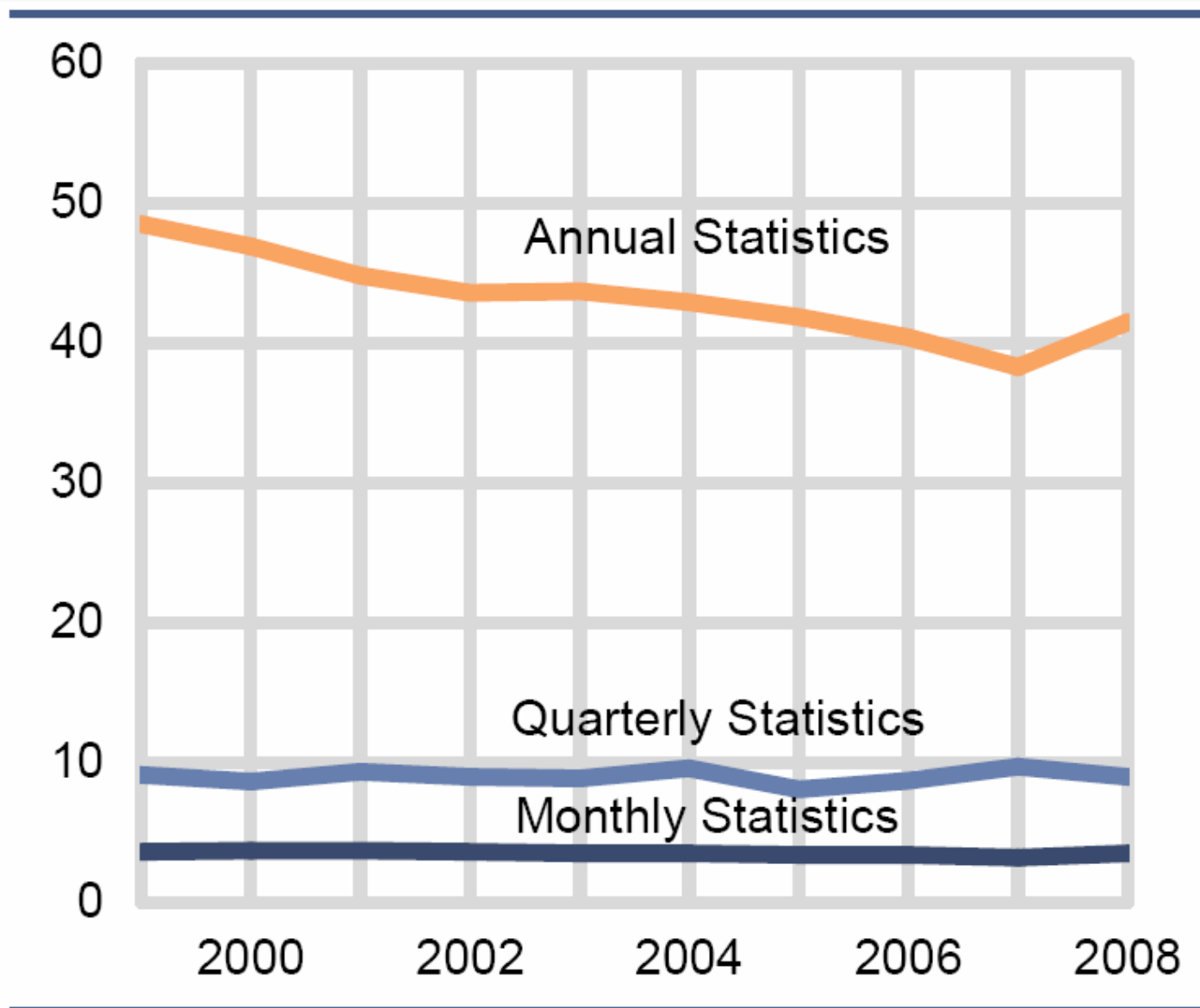
Medieoppslag. Antall

2004	2005	2006	2007	2008	2009
25 184	25 364	28 872	32 698	40 025	42 700

Number of media mentions. 2004-2008



Oportunidade



Oportunidade

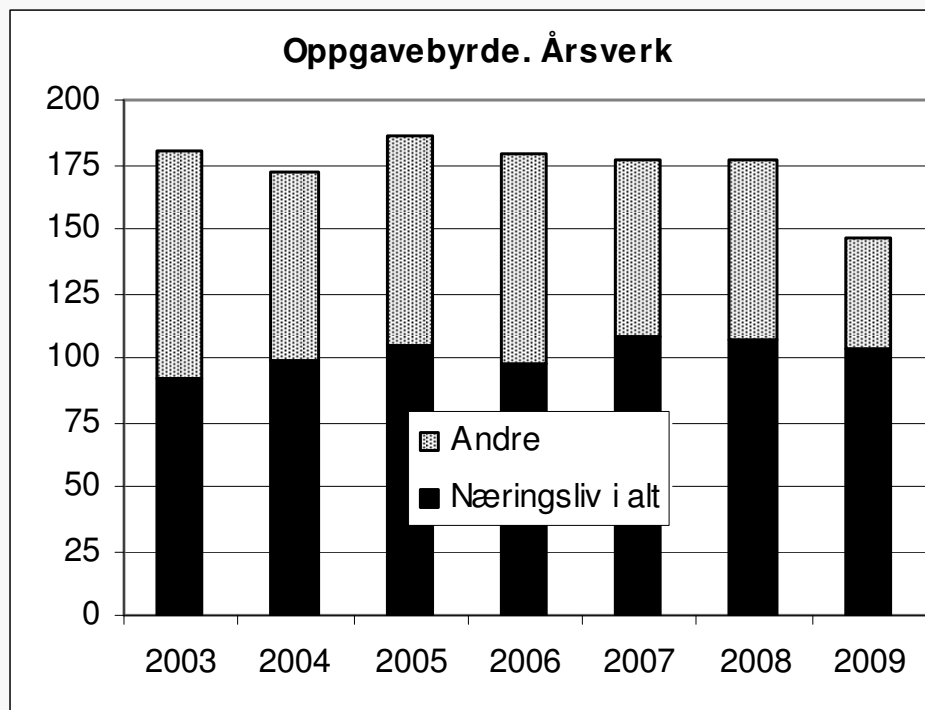
	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	Numero de estatísticasl 2009	Meta 2009
Estatísticas Mensais								3,4		<=3,2
	3,6	3,5	3,5	3,4	3,4	3,2	3,5		22	
Estatísticas Trimestrais								8,2		<9,7
	9,0	8,9	9,6	8,1	8,7	9,7	9,0		47	
Estatísticas anuais.								40,6		<38,3
	43,6	43,7	42,9	41,9	40,4	38,3	41,5		158	

Pontualidade

	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
<i>Desvios em todos</i>	15	13	10	8	11	10	6	10	10	12
Demais cedo	2	3	2	2	2	3	1	3	3	3
Demais tarde	13	10	8	6	9	7	5	7	7	9

Encargo de respostas

	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	Meta 2009
Total	180	171	183	175	177	177	146	
Negócios	92	98	103	94	108	107	103	< 108
Outras	88	73	81	81	69	70	43	



A redução ocorre principalmente porque ele é ajustado para os inquéritos SSB realizado em nome de outras empresas

Percentados de resposta

	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	Meta 2009	Numero
Com obrigação	94	95	95	95	95	95	95	>=95	143
Voluntários	78	79	77	75	73	72	74	>73	13

