

Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização - GesPública -

CASE I - QUALIFICAÇÃO NO SETOR PÚBLICO ATRAVÉS DE CRITÉRIOS DE EXCELÊNCIA.

Câmara de Gestão Pública
Conselho Regional de Administração - RS

QUALIFICAÇÃO NO SETOR PÚBLICO

**Divulgar o Modelo de Excelência
em Gestão Pública MEG-P
para qualificação e promoção
de uma gestão pública:
ética , participativa,
descentralizada,
com controle social
e orientada para os cidadãos, servidores
e profissionais inscritos no Conselho.**

Programa da Oficina

Bloco

Módulo

I - GESPÚBLICA

1. Apresentação do GesPública

**II – MODELO
EXCELÊNCIA**

2. Os 8 Critérios de Excelência

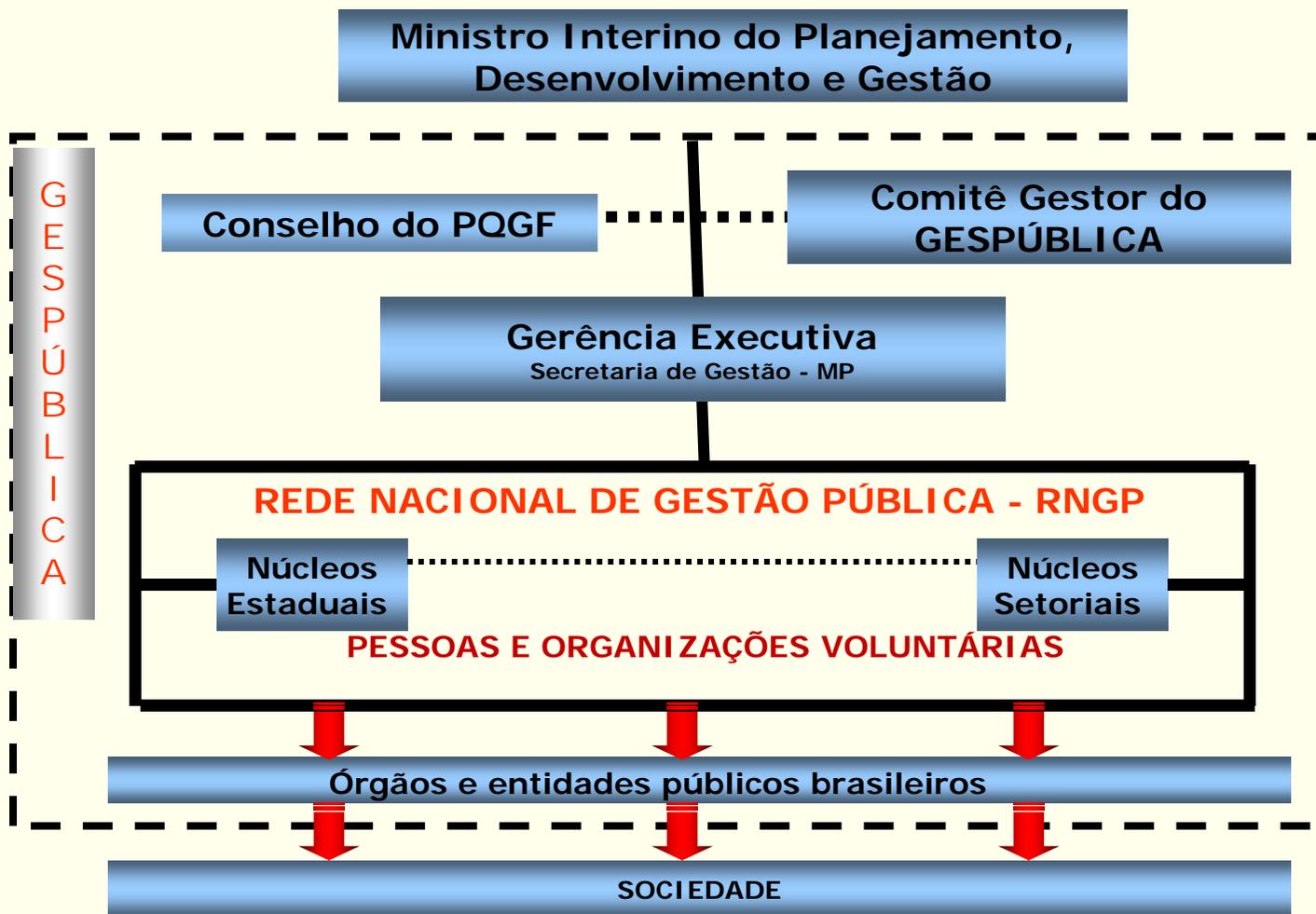
**III – O Sistema de Avaliação
Continuada**

3. Apresentação da Autoavaliação

**IV- Ferramentas de
Priorização**

4. GUT e BÁSICO

Contexto do GESPÚBLICA no MINISTÉRIO



Estratégia do GESPÚBLICA:



Atuar em rede nacional:
núcleos estaduais e
setoriais

Cumprir o
Código de Ética

A atuação voluntária das pessoas é considerada
serviço público relevante, não remunerado.

Diagrama de atuação GESPÚBLICA



O Núcleo GesPública RS

Foi criado **24 de outubro de 2007** para coordenar a execução das atividades de implantação do Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização no Rio Grande do Sul.

Atua junto às organizações públicas com o objetivo de disseminar e desenvolver o GesPública, promovendo a melhoria sistêmica da gestão, de forma a contribuir para a qualidade dos serviços prestados aos cidadãos.

Tem como objetivos específicos:

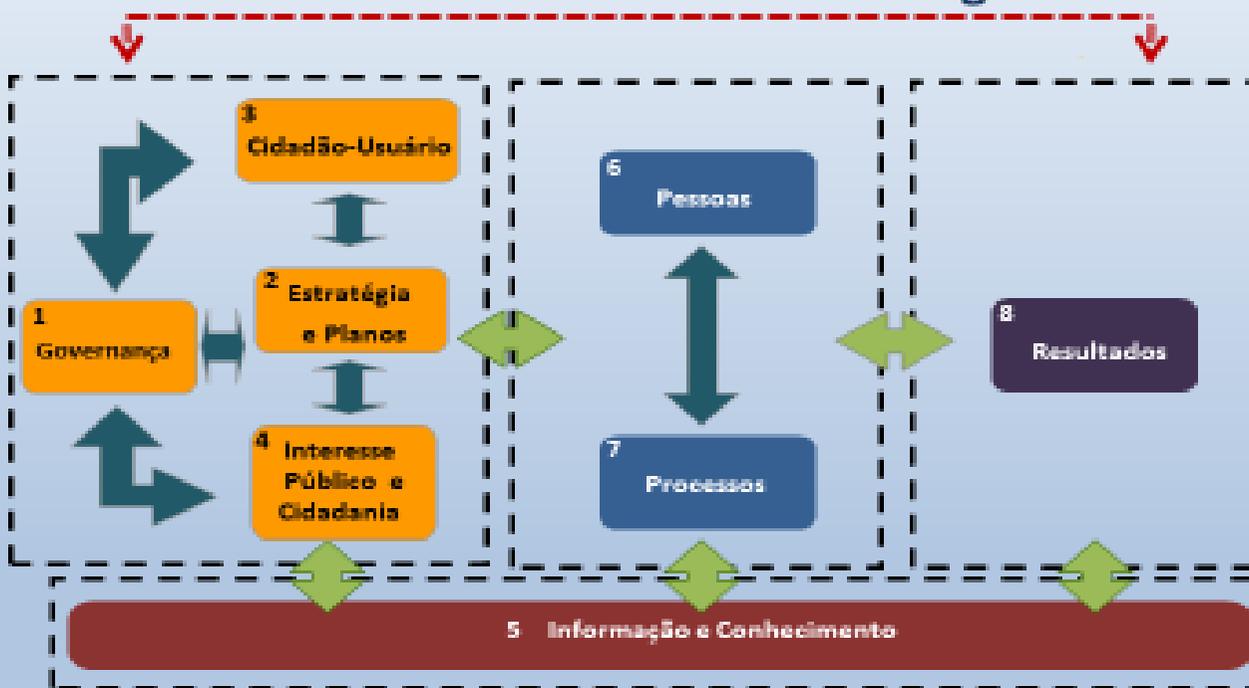
- ampliar as adesões ao Programa;
- formar instrutores em gestão pública;
- promover a capacitação de gestores públicos;
- estimular o Benchmarking;
- propagar a Carta de Serviços;
- estimular a realização de Autoavaliações;
- acompanhar os Planos de Melhoria da Gestão.

Secretaria de Gestão Pública - SEGEP



VISÃO SISTÊMICA DO MEGP

Sistema de oito dimensões integradas



SISTEMAS ORGÂNICOS

- Controle Interno do Poder Executivo Federal
- Organização e Inovação Institucional
- Gestão da Ética Pública
- Administração Financeira Federal
- Contabilidade Federal
- Planejamento e Orçamento
- Pessoal Civil
- Serviços Gerais
- Gestão de Documentos e Arquivos
- Administração de Informação e Informática

MAIOR PRÊMIO DESTINADO A MICRO E PEQUENAS EMPRESAS PROMOVE A ESCALADA DA BOA GESTÃO

Mais de 65,7 mil empresas concorreram ao MPE Brasil – Prêmio de Competitividade para Micro e Pequenas Empresas – na edição de 2015. Um crescimento de 29% comparado à edição de 2014. Na fase inicial do Prêmio, as organizações são avaliadas a partir do preenchimento do questionário de autoavaliação, uma metodologia de desempenho baseada no Modelo de Excelência da Gestão®. O MPE Brasil é uma realização do Sebrae, MBC e Gerdau, com o apoio técnico da Fundação Nacional da Qualidade.

Avaliadores voluntários capacitados analisam os critérios e, após, uma banca técnica aprofunda a avaliação.



MPE Brasil
PRÊMIO DE COMPETITIVIDADE
PARA MICRO E PEQUENAS EMPRESAS

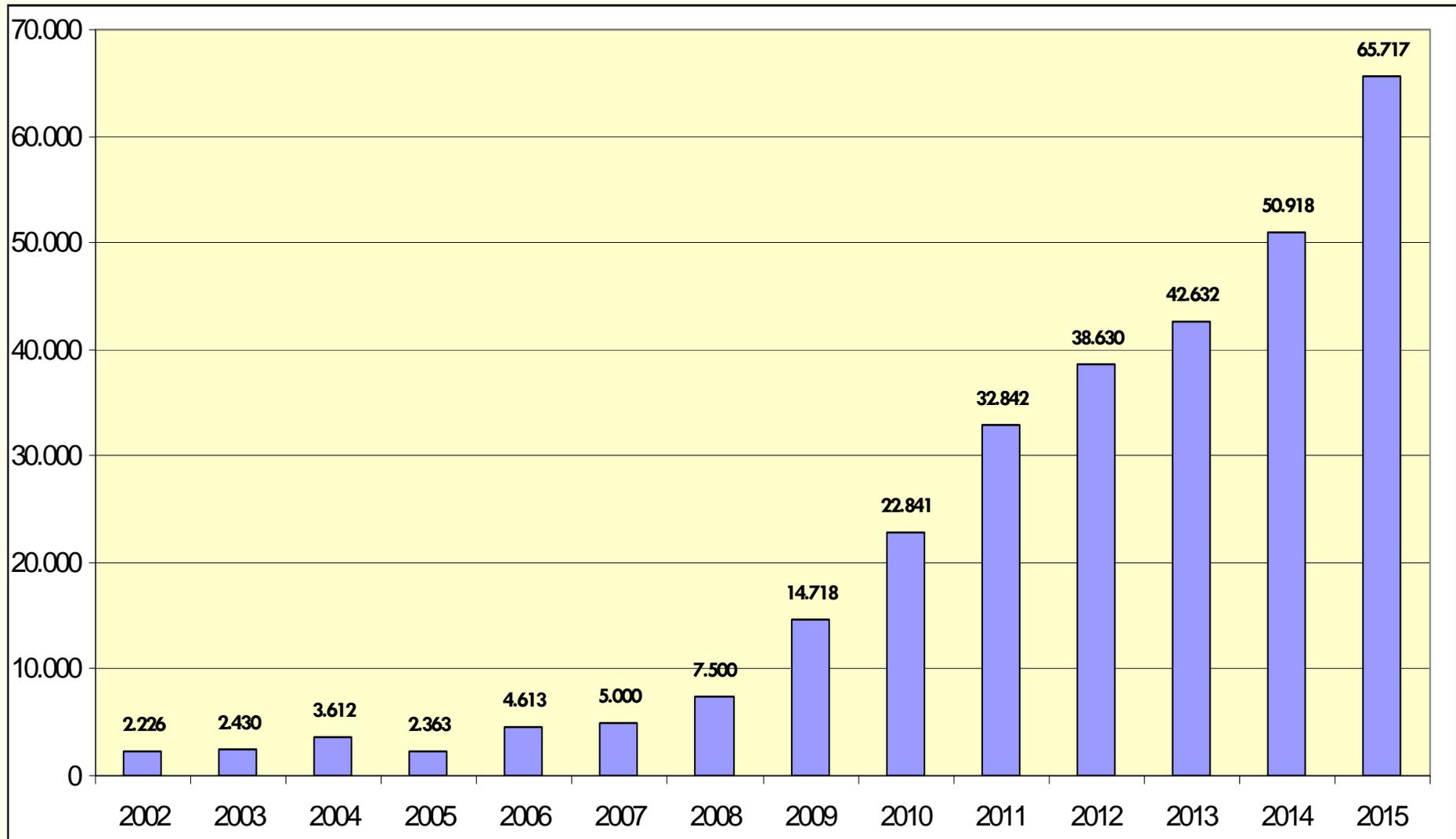
QUEM PODE PARTICIPAR:

- Receita bruta anual de até R\$ 3,6 milhões.
- Ter completado pelo menos um ano de atividade.
- Possuir domicílio no estado da respectiva inscrição.
- Comprovar regularidade fiscal e estatutária.

EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE EMPRESAS CANDIDATAS



Secretaria de Gestão Pública - SEGEP



MODELO DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO PÚBLICA - MEGP



PRINCÍPIOS CONSTITUCIONAIS

Publicidade	Todos os atos e fatos da administração pública são públicos. Este princípio é crítico para indução do Controle Social.
Impessoalidade	A excelência em gestão pública é para todos. A cortesia, a rapidez no atendimento, a confiabilidade e o conforto são valores a serem agregados a todos os cidadãos indistintamente.
Eficiência	Se aplica a ações e atividades que gerem ou contribuam para o bem comum. Não trata a redução do custo a qualquer custo, ou qualidade a qualquer custo. Avalia a qualidade do resultado e a qualidade do gasto para o processo de produção.
Legalidade	Estrita obediência à lei. Não é possível ser excelente à revelia da lei.
Moralidade	Pautar a gestão pública por um código moral - (Princípios morais de aceitação pública).

Os 8 Critérios de Excelência

1 - Governança Corporativa

Este item aborda os processos gerenciais relativos à cultura organizacional e desenvolvimento da gestão, governança, levantamento de interesse das partes interessadas, exercício da liderança e análise do desempenho da organização. Analisa os processos gerenciais utilizados para estabelecer valores e princípios organizacionais e padrões de conduta, identificar e desenvolver elementos da cultura organizacional, manter a comunicação com todos os públicos, estabelecer padrões, controlar e melhorar processos gerenciais, e para obter e utilizar as melhores práticas de gestão.

2 – Estratégicas e Planos

Este Critério aborda os processos gerenciais relativos à formulação e à implementação das estratégias. análise do macroambiente, dos mercados, o setor de atuação, os ativos intangíveis e o ambiente interno, e para definir as estratégias e avaliar o modelo de negócio. processos gerenciais utilizados para definir indicadores, estabelecer e desdobrar metas e planos de ação pelos processos, alocar recursos e acompanhar a implementação dos planos de ação.

Os 8 Critérios de Excelência

3 – Cidadão Usuário

Critério que aborda os processos gerenciais utilizados para analisar o mercado, entender as necessidades e expectativas dos cidadãos / clientes, desenvolver as marcas, tornar os produtos e as marcas conhecidos, bem como para avaliar a imagem perante os clientes e mercados. Analisa os processos gerenciais utilizados para permitir que o cliente tenha acesso à organização, avaliar a satisfação, insatisfação e fidelidade dos clientes, e utilizar as informações para melhoria e desenvolvimento de parcerias.

4 – Interesse Público e Cidadania.

Este critério verifica os processos gerenciais utilizados para traduzir a legislação em requisitos de desempenho, como a organização trata os impactos dos produtos, processos e instalações, previne acidentes na sociedade e no meio ambiente, propicia a acessibilidade e promove ações voluntárias visando ao desenvolvimento sustentável. Aborda processos gerenciais utilizados para identificar as necessidades e expectativas da sociedade a fim de promover o desenvolvimento social, bem como avaliar sua satisfação e utilizar as informações obtidas para a melhoria das ações sociais, avaliação e zelo pela imagem da organização perante a sociedade.

Os 8 Critérios de Excelência

5 – Informações e Conhecimento

Critério que aborda os processos gerenciais utilizados para identificar necessidades de informação e de seu tratamento, definir, desenvolver, implantar e melhorar os sistemas de informação, integrar as informações da organização com as partes interessadas externas e disponibilizá-las, mantida a segurança das informações. Analisa processos gerenciais utilizados para identificar, desenvolver, reter, proteger, difundir e utilizar os conhecimentos necessários para realizar as operações e implementar as estratégias da organização.

6 – Pessoas.

Este Critério aborda os processos gerenciais utilizados para definir a organização do trabalho, identificar competências, selecionar e integrar pessoas, avaliar e planejar a melhoria do desempenho, bem como para remunerar e reconhecer as pessoas, buscando o alto desempenho. Identifica as necessidades de capacitação e desenvolvimento das pessoas, como concebe e avalia a eficácia dos programas de capacitação e desenvolvimento, como identifica e prepara novos líderes e sucessores, e como desenvolve as pessoas como indivíduos, cidadãos e profissionais.

Os 8 Critérios de Excelência

7 – Processos

Critério que aborda os processos gerenciais utilizados para identificar requisitos de processos e produtos, projetar, analisar e melhorar produtos e processos, considerando as inovações, novas tecnologias e as características dos produtos e processos de concorrentes ou de outras organizações de referência. Aborda processos gerenciais utilizados para desenvolver a cadeia de suprimentos, conhecer, qualificar, selecionar, monitorar e avaliar os fornecedores, bem como para comprometê-los com a excelência.

8 – Resultados.

Este critério aborda a apresentação de resultados estratégicos e operacionais relevantes para a organização, na forma de indicadores que permitam avaliar, no conjunto, a melhoria dos resultados, o nível de competitividade e o cumprimento dos compromissos com requisitos de partes interessadas, nas perspectivas econômico-financeira, socioambiental e relativas a clientes e mercados, a pessoas e aos processos da cadeia de valor.

FUNDAMENTOS DA GESTÃO PÚBLICA

São características e valores organizacionais praticados por instituições e empresas de sucesso, através dos seus líderes e profissionais, em todos os níveis, e que servem de referencial para o desenvolvimento dos Critérios de Excelência.

Pensamento Sistêmico	Pressupõe que as pessoas da organização entendem o seu papel no todo e as inter-relações entre os elementos que compõem a organização.
Aprendizado Organizacional	O aprendizado deve ser internalizado na cultura organizacional tomando-se parte do trabalho diário.
Cultura da Inovação	Promoção de um ambiente favorável à criatividade, experimentação e implementação de novas idéias.
Liderança e constância de propósitos	É o elemento promotor da gestão, no estímulo às pessoas em todos os níveis, na busca do melhor desempenho e resultados
Orientação por processos e informações	Compreensão do conjunto de atividades e processos da organização.
Visão de Futuro	A intenção de continuidade.
Geração de Valor	Enfatiza o acompanhamento dos resultados em relação às suas finalidades e metas.

FUNDAMENTOS DA GESTÃO PÚBLICA

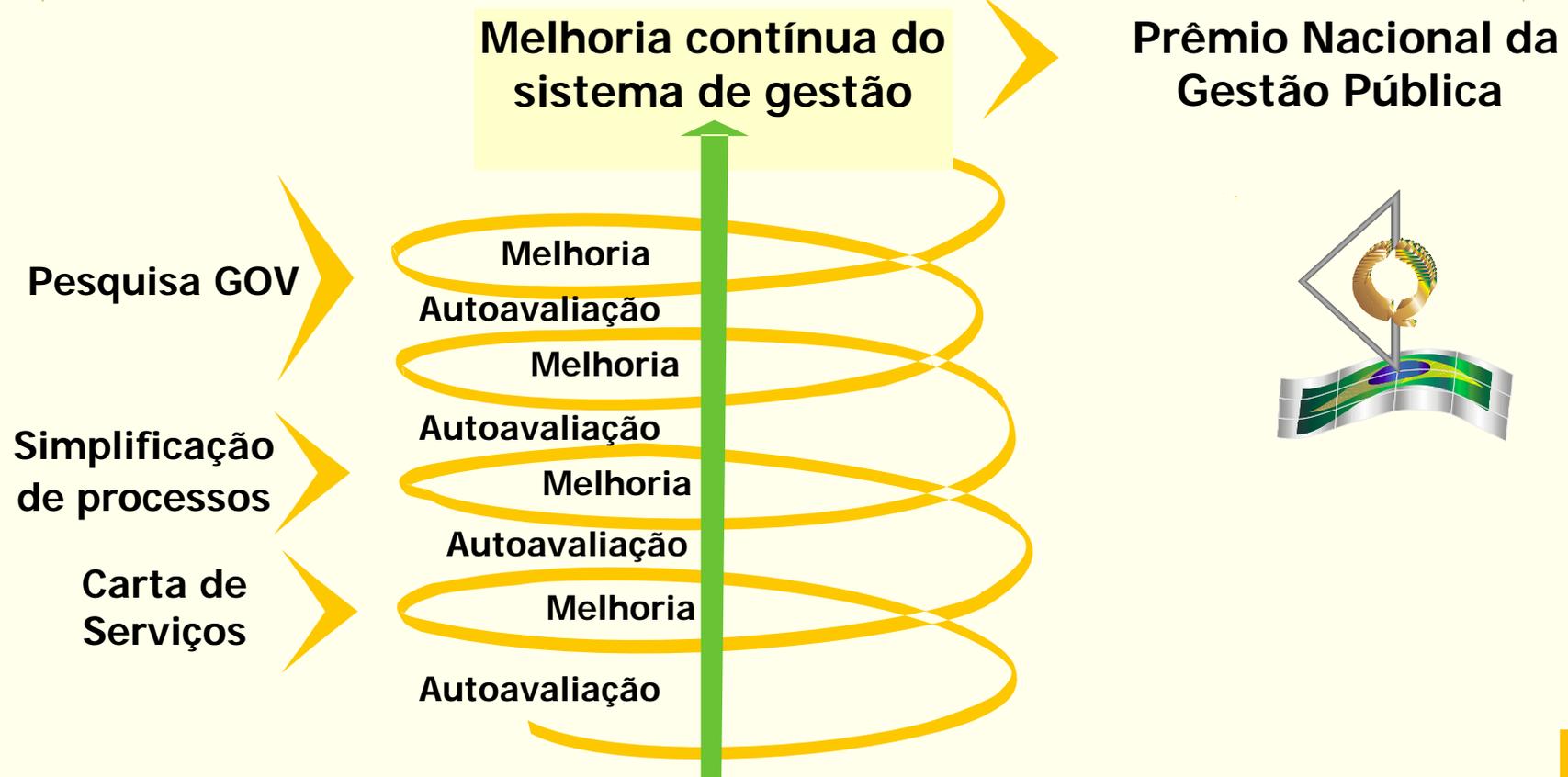
Comprometimento com as Pessoas	O sucesso de uma organização depende cada vez mais do conhecimento, habilidades, criatividade e motivação de sua força de trabalho.
Foco no cidadão e na sociedade	Alinhamento das ações e resultados às necessidades e expectativas dos cidadãos e da sociedade.
Desenvolvimento de Parcerias	Atividades em conjunto com outras organizações.
Responsabilidade Social	Atuação voltada para assegurar às pessoas a condição de cidadania com garantia de acesso aos bens e serviços essenciais.
Controle Social	A transparência e a participação social.
Gestão Participativa	Gestão que determina uma atitude gerencial de alta administração e busca o máximo de cooperação das pessoas.
Agilidade	Flexibilidade e resposta rápida às mudanças e demandas da sociedade por serviços e políticas públicas.

O que o GESPÚBLICA quer...

Mobilizar pessoas e organizações voluntárias para atuarem como agentes transformadores da gestão pública brasileira.



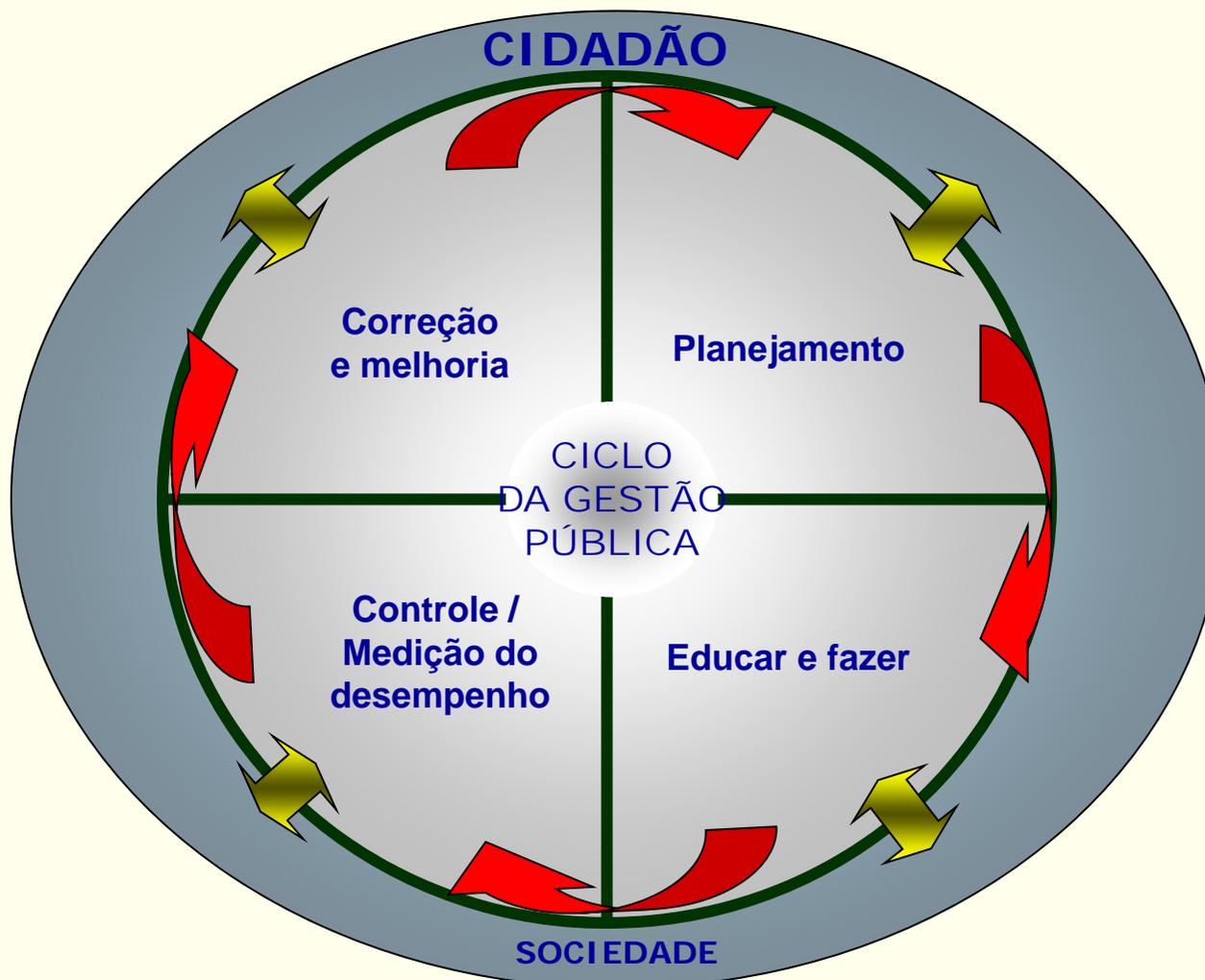
Essência do GESPÚBLICA: Ciclo de Melhoria Contínua



Modelo de Excelência em Gestão Pública

Caminho da Auto-avaliação

Ciclo da Gestão Pública



PARTES INTERESSADAS

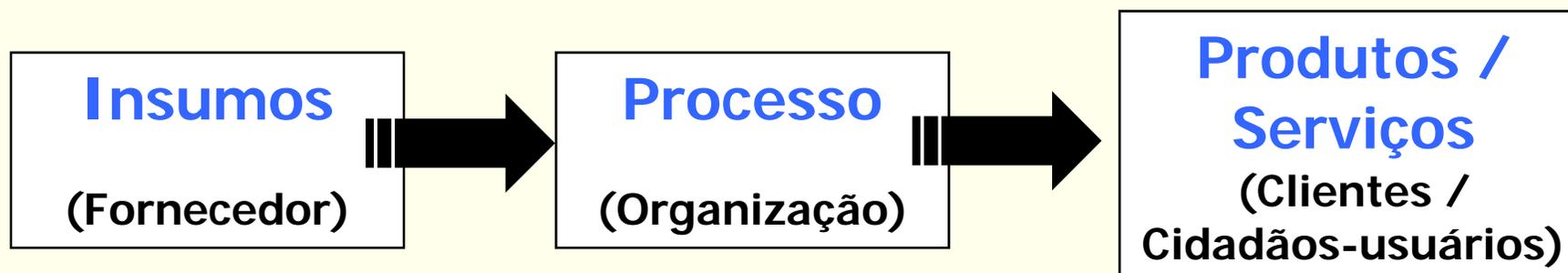
São as pessoas físicas ou jurídicas envolvidas ativa ou passivamente no processo de definição, elaboração, implementação e prestação de serviços e produtos da organização, na qualidade de cidadãos, agentes, fornecedores ou parceiros.

- Cidadãos-usuários
- Servidores
- Fornecedores
- Parceiros
- Sociedade
- Órgãos Financiadores
- Outras Organizações



A quantidade e a denominação das partes interessadas podem variar em função do perfil da organização.

Processos



Conjunto de recursos e atividades inter-relacionadas ou interativas que transformam insumos (entradas) em serviços/produtos (saídas). Esses processos são geralmente planejados e realizados para agregar valor aos serviços/produtos.

Processos

Processos Finalísticos

Processo associado às atividades-fim da organização ou diretamente envolvido no atendimento às necessidades dos seus cidadãos.



Processos de Apoio

Processos que dão suporte à alguma atividade-fim da organização, tais como: a gestão de pessoas, a gestão de material, o planejamento e o acompanhamento das ações institucionais, entre outras.



CARTEIRA DE PRODUTOS

Dependendo da ação de melhoria priorizada pela organização pública, o GESPÚBLICA oferece apoio técnico para as organizações participantes, sem ônus, mediante oficinas de trabalho para utilização de ferramentas disponibilizadas:

- Carta de Serviços:** documento a ser elaborado por uma organização pública, visando informar aos cidadãos como acessar e obter um ou mais serviços prestados por ela e/ou suas unidades.
- Pesquisa Gov:** a avaliação da satisfação visa garantir a participação efetiva do cidadão na avaliação do desempenho da organização, permitindo identificar as lacunas entre o que os cidadãos-usuários esperam e o nível dos serviços que realmente recebem.
- Outras Oficinas:** Ferramentas da Qualidade , Gerenciamento da Rotina do Trabalho do Dia-a-dia, Gestão de Projetos, Planejamento Estratégico , Programa 5S e Responsabilidade Social.

O Sistema de Avaliação continuada da Gestão Pública



Avaliar a gestão consiste em identificar e analisar as práticas de gestão e os resultados de uma organização, tendo por referência o Modelo de Excelência em Gestão Pública – MEGp.

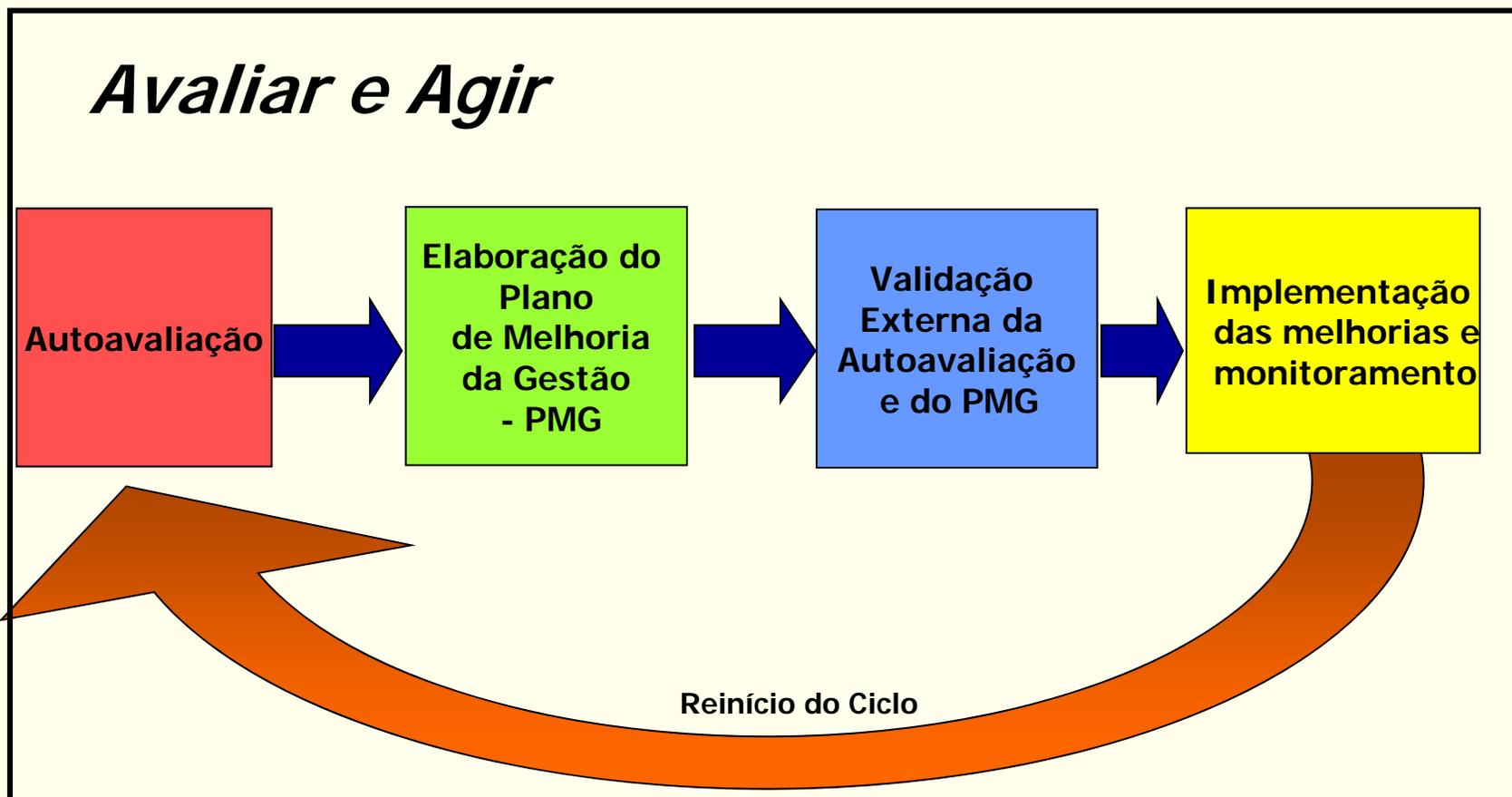
Pequenas unidades autônomas podem iniciar, como Secretarias, Departamentos, Conselhos Regionais, Filiais, Unidades de Negócios, ou toda a organização, independente do porte ou faturamento.

O Sistema de Avaliação Continuada da Gestão Pública: instrumentos



Obter informações sobre cada Instrumento em www.gespublica.gov.br

O caminho da Autoavaliação



Ciclo de Melhoria Contínua



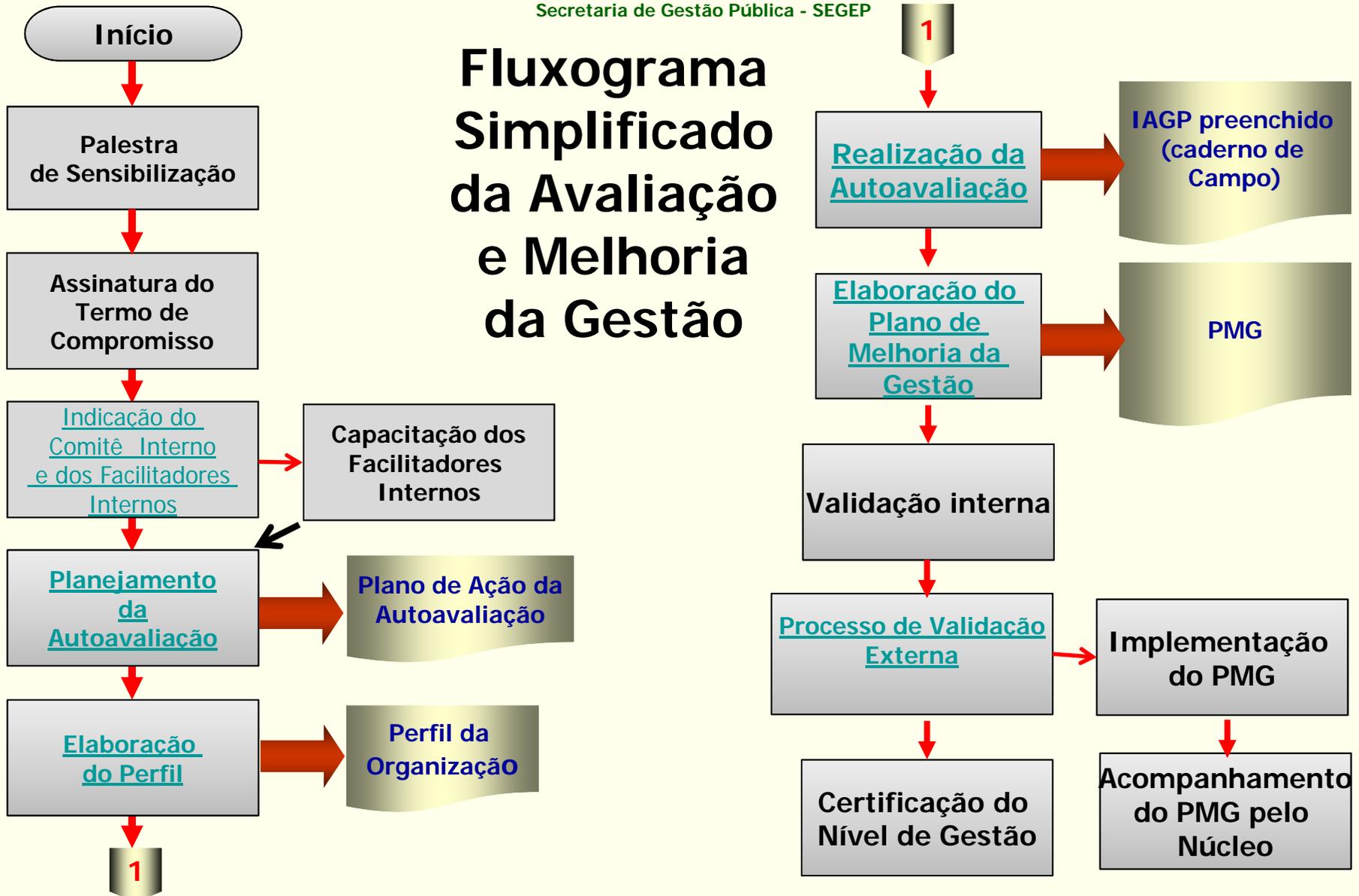
No Processo de Autoavaliação:

- Vale o que a organização registra;
- A própria organização pontua;
- Devem ser apresentados:
 - Formulário com perfil;
 - Formulário com descrição sucinta das práticas que deram base à pontuação sugerida pela organização;
 - Planilhas com a pontuação definida na autoavaliação;
 - Registro das oportunidades de melhoria.



Secretaria de Gestão Pública - SEGEP

Fluxograma Simplificado da Avaliação e Melhoria da Gestão



Plano de Melhoria da Gestão



Instrumento de gestão constituído de metas e ações estabelecidas a partir da autoavaliação, voltado exclusivamente para a melhoria do sistema do gestão.

1 Priorizar as Oportunidades para Melhorias - OMs



- Estabelecemos prioridades porque não podemos fazer tudo ao mesmo tempo.

- Selecionar um conjunto de oportunidades de melhoria dentre as identificadas na auto-avaliação.

Observações

- Identifique o principal critério de priorização;
- Considere os pontos de relevância identificados pela alta-administração;
- Resista à vontade de considerar todas as OM como prioritárias;
- Priorize pelo menos uma importância, não se deixe influenciar apenas pelas urgências;
- A realização da autoavaliação e o planejamento para a melhoria não devem interromper as ações e os projetos em desenvolvimento;
- As ferramentas auxiliam, mas não substituem a percepção da organização sobre si mesma.



Ferramentas que podem auxiliar no processo de priorização:

GUT

- (gravidade, Urgência e Tendência)



BASICO

- (benefício, abrangência, satisfação do cliente, investimento requerido, cliente interno, operacionalidade)



MATRIZ GUT

VALOR	G GRAVIDADE	U URGÊNCIA	T TENDÊNCIA	G x U x T
5	Os prejuízos ou dificuldades são extremamente graves.	É necessária uma ação imediata.	Se nada for feito, a situação irá piorar rapidamente.	
4	Os prejuízos ou dificuldades são Muito graves	É necessária uma ação Com alguma urgência.	Se nada for feito, a situação Vai piorar em pouco tempo.	
3	Os prejuízos ou dificuldades são Graves	É necessária uma ação O mais cedo possível	Se nada for feito, a situação Vai piorar a médio prazo.	
2	Os prejuízos ou dificuldades são Pouco graves	Pode esperar um pouco.	Se nada for feito, a situação Vai piorar em longo prazo.	
1	Os prejuízos ou dificuldades são Sem gravidade	Não tem pressa	Se nada for feito, a situação Não vai piorar e pode até melhorar.	

Priorização das oportunidades de melhoria

- Critério _____
- Aplicação do GUT

Alíneas	Oportunidade de Melhoria	G	U	T	Total

MATRIZ BÁSICO

BÁSICO é uma metodologia para priorizar alternativas com base na relação de CUSTO x BENEFÍCIO x EXEQUIBILIDADE

MATRIZ BASICO

Benefício: representa o impacto da solução para a organização

Abrangência: significa o montante de servidores que serão alcançados pela solução

Satisfação do Cliente Interno: com a implantação da solução

Ivestimento requerido: montante de recursos financeiros necessário

Cliente: Satisfação do cliente externo com a implantação da solução

Operacionalidade: diz respeito a resistência a mudança, impedimentos legais; domínio de tecnologia; simplicidade de implantação

MATRIZ BASICO – CONTAGEM DE PONTOS

Nota	Benefícios	Abrangência	Satisfação interna	Investimentos	Cliente	Operação
5	Grande (de vital importância)	Grande	Grande	Baixo ou nenhum	Grande	Fácil implantação
3	Razoável	Média	Média	Médio	Média	Média facilidade
1	Pouco ou nenhum	Pequena	Pequena ou nenhuma	Alto	Pequena ou nenhuma	Difícil implantação

MATRIZ BASICO - Regras

- 1) Soma dos pontos atribuídos ao fatores B, A, S, I, C e O .**
- 2) Priorizar a que tiver maior pontuação em ordem decrescente**
- 3) Em caso de empate, desempata-se segundo a observância da maior pontuação no fator de análise C.**
- 4) Mantido o empate, aplica-se a mesma regra, observando-se, sucessivamente, a maior pontuação nos fatores B, I, O, A e S.**
- 5) Em caso de empate absoluto na pontuação de todos os fatores, proceder-se-á tentativa de consenso ou, em última instância, far-se-á votação, prevalecendo a opinião da maioria.**

MATRIZ BASICO - Regras

- 1) Soma dos pontos atribuídos ao fatores B, A, S, I, C e O .**
- 2) Priorizar a que tiver maior pontuação em ordem decrescente**
- 3) Em caso de empate, desempata-se segundo a observância da maior pontuação no fator de análise C.**
- 4) Mantido o empate, aplica-se a mesma regra, observando-se, sucessivamente, a maior pontuação nos fatores B, I, O, A e S.**
- 5) Em caso de empate absoluto na pontuação de todos os fatores, proceder-se-á tentativa de consenso ou, em última instância, far-se-á votação, prevalecendo a opinião da maioria.**

5W2H

Critério:

Alínea:

Oportunidade de Melhoria:

Meta:

Indicador:

What O Que	Why Por quê	Who Quem	When Prazo	Where Local	How Como	How Much Recursos

Monitorando o PMG



VALIDAÇÃO

A validação é uma ação conjunta da organização com o **GESPÚBLICA**.

Tem como principal objetivo garantir a qualidade da avaliação e o reconhecimento público do nível de gestão atingido pela organização.



- ❑ *“Motivado pelo Novo, sigo o caminho como Veículo do Inexistente. Esperançoso viral de hipóteses a serem comprovadas. Instigador do inédito. Rejeito a acomodação, refuto crer que não se possa fazer melhor, quer pelo simplesmente diferente, quer através do inusitado.*

- ❑ *Adoro respostas que abrem mais perguntas, como a luz passando pelo prisma e abrindo mais alternativas. Olho o passado para apreender, mas mais ainda, cerro os olhos para tentar enxergar o que está além do horizonte.*

- ❑ *Escuto a voz da experiência, mas aguço meus ouvidos de vez para um som cujo timbre só o mais profundo silêncio pode permitir escutar: a voz interior que me impele a fazer o que ainda não foi tentado.*

- ❑ *Sinto na pele todas as coisas boas e também todas as agruras, mas me arrepio mesmo é com o frisson das perspectivas do que ainda não pode ser tocado.”*

Homem no contra fluxo - Autor: [Marcos Bardagi](#)

Secretaria de Gestão Pública - SEGEP



Link: Portais Estaduais: RS

Cassianoleonel.drum@gmail.com

<http://www.gespublicagaucho.blogspot.com>

Planejamento,
Desenvolvimento e gestão



Ministro Interino da Pasta: Dyogo Oliveira