

PMCQ – Programa* de Melhoria Contínua da Qualidade do IFSP campus Salto

**Grupo de projetos relacionados gerenciados de modo coordenado para a obtenção de benefícios estratégicos e controle que não estariam disponíveis se eles fossem gerenciados individualmente (PMBok).*

Sumário

1. GESPÚBLICA – Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização	2
2. Ferramentas de Gestão	2
1. Avaliação Continuada.....	2
2. Carta de Serviços	3
3. Gestão de Processos	4
4. Guia “d” Simplificação.....	5
5. Indicadores de Gestão.....	6
6. Pesquisa de Satisfação (IPPS)	6
7. Referências Bibliográficas	8

1. GESPÚBLICA – Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização

(Decreto n. 5.378, de 23 de fevereiro de 2005)

Orienta a gestão para a busca de resultados que atendam ao interesse do cidadão, que promovam um melhor aproveitamento de seus recursos e capacitem seus órgãos para a implantação de ciclos de avaliação em busca da melhoria contínua da gestão.

Esse programa define um conjunto de orientações que servem para avaliar a gestão pública de forma continuada, objetiva e consistente.

2. Ferramentas de Gestão

O GesPública [1] desenvolve e dissemina ferramentas de gestão que tem como objetivo dar apoio ao gerenciamento e à gestão do conhecimento, além de estimular o mapeamento, a disseminação e a incorporação de boas práticas na gestão.

Todos os processos de avaliação são aplicáveis a órgãos e entidades públicas, nos poderes e esferas do governo, que desejarem avaliar suas práticas gerenciais em busca de excelência.

1. Avaliação Continuada
2. Carta de Serviços
3. Gestão de Processos
4. Guia "d" Simplificação
5. Indicadores de Gestão
6. Pesquisa de Satisfação (IPPS)

1. Avaliação Continuada

A ferramenta de gestão *Auto-avaliação* consiste em avaliar a gestão de uma organização pública, que significa verificar o grau de aderência de seus processos gerenciais em relação ao Modelo de Excelência em Gestão Pública [2], referencial do Programa Nacional da Gestão Pública e Desburocratização (GesPública).

Nessa avaliação são identificados os pontos fortes e as oportunidades de melhoria da organização. As oportunidades podem ser consideradas como aspectos gerenciais menos desenvolvidos em relação modelo e que, portanto, devem ser objeto das ações de aperfeiçoamento. Assim, o processo de avaliação é complementado pelo planejamento da melhoria da gestão.

Quando realizada de forma sistemática, a avaliação da gestão funciona como uma oportunidade de aprendizado sobre a própria organização e também como instrumento de internalização dos princípios e práticas da excelência em gestão pública.

Cada organização conduz o seu processo de avaliação, utilizando os Instrumentos para Avaliação da Gestão Pública de 1000 Pontos, de 500 Pontos ou de 250 Pontos, dependendo da experiência da organização em avaliação da gestão e do nível de gestão atingido em avaliações anteriores.

Esse processo de avaliação é aplicável a todas as organizações públicas que desejarem avaliar seus sistemas de gestão. Quando se tratar da primeira avaliação é recomendável a utilização do Instrumento para Avaliação da Gestão de 250 Pontos.

Quando a organização avaliar que o seu sistema de gestão atingiu um grau de maturidade em relação ao Modelo da Excelência da Gestão Pública ela poderá optar por participar do processo de reconhecimento e premiação a excelência do Prêmio Nacional da Gestão Pública.

A Figura 1 apresenta os três instrumentos de avaliação conforme o estado da organização.

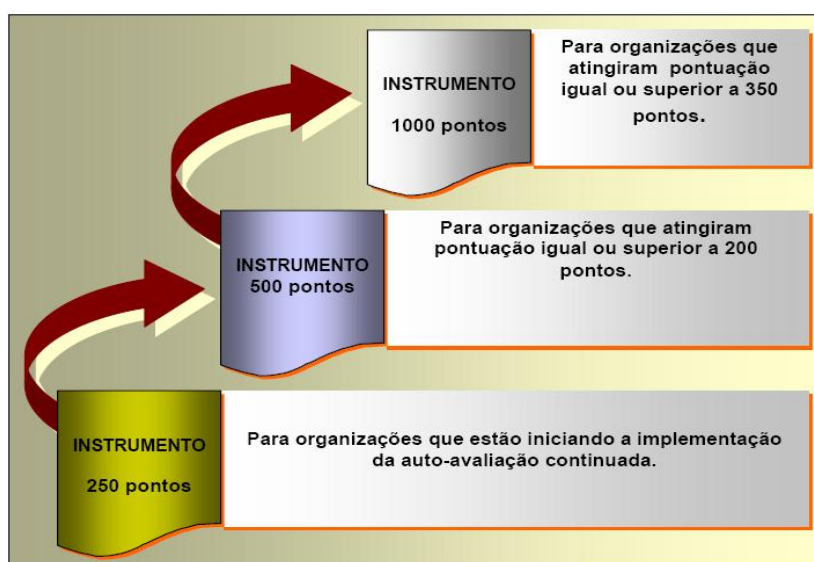


Figura 1 – Instrumentos de avaliação para a gestão pública.

2. Carta de Serviços

A Carta de Serviços [3] é uma ferramenta na forma de um documento, que elaborado por uma organização pública, deve ter como objetivo informar aos cidadãos (alunos, pais de alunos, professores, técnicos administrativos, etc.) quais os serviços prestados por ela, como acessar e obter esses serviços e quais são os compromissos com o atendimento e os padrões de atendimento estabelecidos.

Como implantar a carta de serviços?

A implantação requer as seguintes fases:

- Planejamento que engloba acordos institucionais;
- Preparação da equipe e
- Elaboração de um plano de ação.

3. Gestão de Processos

Essa ferramenta consiste do **guia de gestão de processos** de governo [4], que orienta a melhoria contínua dos processos. Neste guia a gestão de processos é discutida no âmbito das instituições e foca no ciclo de gestão de processos, definindo etapas que permitem a implantação do gerenciamento de processos. Aborda também a maturidade de processos, discutindo um modelo para avaliação da maturidade dos processos em uma Organização.

A SEGES (Secretaria de Gestão) [5] define processo como “conjunto integrado e sincrônico de insumos, infraestruturas, regras e transformações, que adiciona valor às pessoas que fazem uso dos produtos e/ou serviços gerados”.

Como gerir processos?

As fases do ciclo de gestão de processos segundo o BPM CBOK (*Business Process Management Common Body Of Knowledge*) [6] são:

- Planejamento;
- Análise;
- Desenho e Modelagem;
- Implementação;
- Monitoramento; e
- Refinamento.

As fases do ciclo de gestão de processos segundo o SDPS [7] são:

- Modelagem;
- Simulação;
- Emulação; e
- Encenação.

Como avaliar a maturidade dos processos?

Visando fornecer um arcabouço que oriente as organizações a implantarem e avaliarem seus processos de negócio o CBOK desenvolveu um modelo de maturidade de processos de negócio, o **Business Process Maturity Model** (BPMM) [8], que possui cinco níveis de maturidade, assim como os demais modelos baseados no *Process Maturity Framework*. Cada um de seus estágios representa a maneira como a organização é transformada na medida em que seus processos e capacidades são aperfeiçoados.

Os cinco níveis de maturidade do modelo BPMM do BPM CBOK são:

1. Inicial;
2. Gerenciado;
3. Padronizado;
4. Previsível;
5. Otimizado.

Os cinco níveis de maturidade do modelo SDPS seguem o seu ciclo de gestão e são:

1. Processos modelados
2. Processos simulados
3. Processos emulados
4. Processos encenados
5. Processos interoperados

4. Guia “d” Simplificação

Essa ferramenta consiste do **Guia “d” Simplificação Administrativa**, que foi elaborado para auxiliar qualquer organização pública interessada em simplificar seus processos e normas, de forma a proporcionar a melhoria da qualidade de seus serviços.

O Guia deve ser entendido como uma ferramenta de trabalho, eminentemente prática, para realizar a análise e melhoria de processos organizacionais.

O guia “d” está organizado em uma sequência lógica de 10 passos, subdivididos em quatro grandes etapas. A figura 1 mostra as etapas da simplificação administrativa.

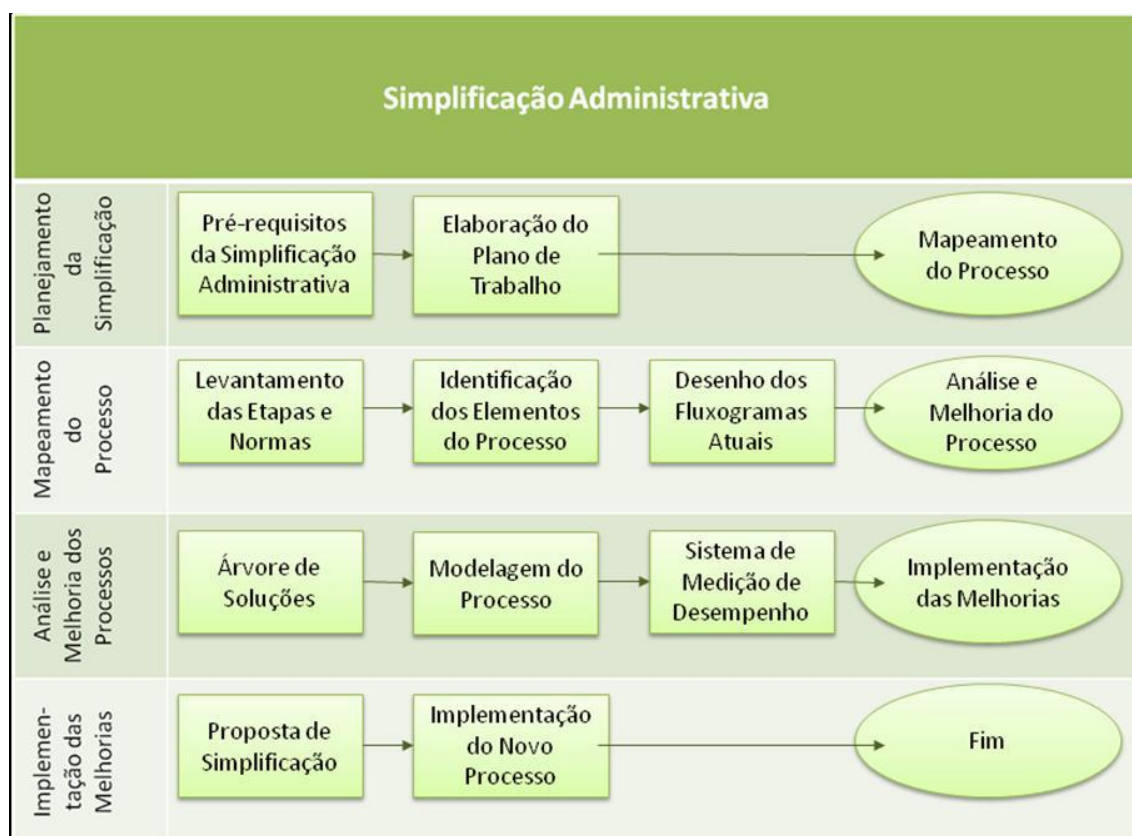


Figura 1 – Etapas de simplificação administrativa.

5. Indicadores de Gestão

Essa ferramenta possui dois produtos:

- Guia referencial para medição de desempenho; e
- Manual para construção de indicadores.

O guia referencial para medição de desempenho gerencial orienta a construção de modelos específicos para a definição e mensuração do desempenho através de indicadores. Os indicadores são instrumentos de gestão essenciais nas atividades de monitoramento e avaliação das organizações, assim como seus projetos, programas e políticas, pois permitem acompanhar o alcance das metas, identificar avanços, melhorias de qualidade, correção de problemas, necessidades de mudança etc.

O manual para construção de indicadores define um processo para construção de indicadores de desempenho com dez passos que respondem as cinco etapas abaixo conforme figura 2.

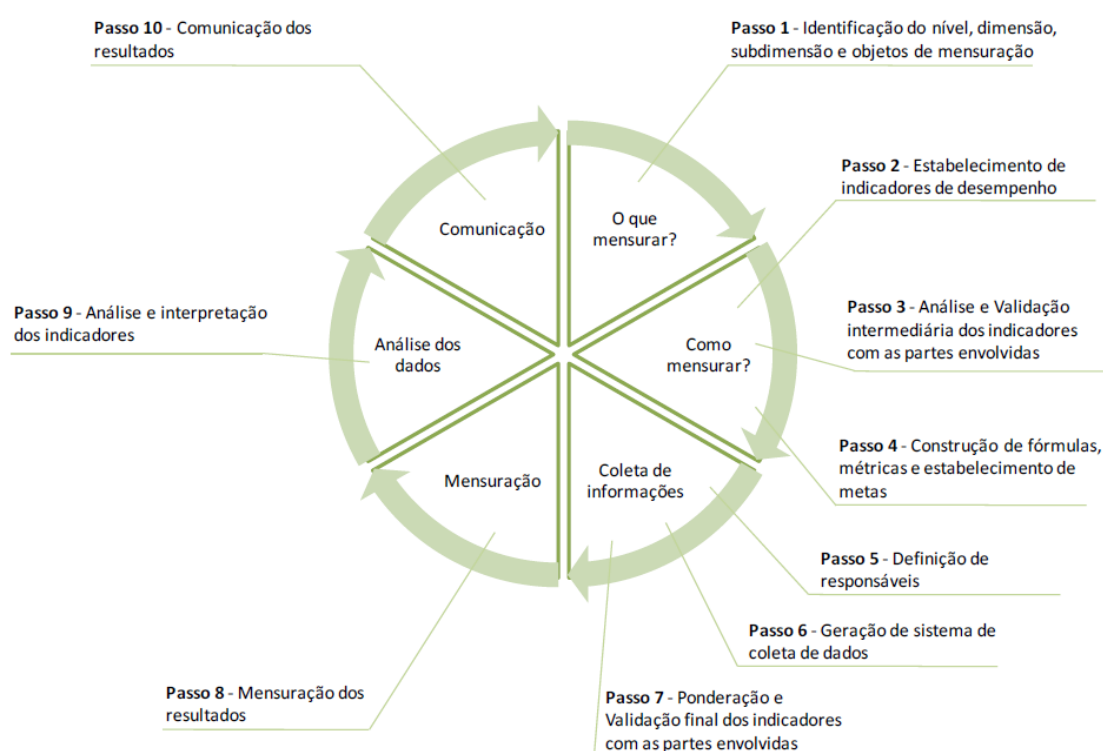


Figura 2 – Etapas do processo de construção de indicadores de desempenho.

6. Pesquisa de Satisfação (IPPS)

Essa ferramenta consiste de um manual baseado em um corpo conceitual sólido sobre avaliação de satisfação e visa oferecer uma metodologia e uma ferramenta de pesquisa a qualquer organização pública interessada. A ferramenta de pesquisa, contida neste documento, denomina-se IPPS - Instrumento Padrão de Pesquisa de Satisfação.

O IPPS é um questionário de pesquisa de opinião padronizado que investiga o nível de satisfação dos usuários de um serviço público, e foi desenvolvido para se adequar a qualquer organização pública. Em sua feitura foram combinados elementos das principais metodologias internacionais de medição da satisfação do usuário adaptados às necessidades e especificidades brasileiras. Vale destacar três das metodologias usadas:

- *American Consumer Satisfaction Index* da Universidade de Michigan;

- SERVQUAL desenvolvido pelos especialistas Zeithaml, Parasuraman e Berry; e
- *Common Measurement Tool* do Centro Canadense de Gestão.

O IPPS conta com um software de auxílio ao processo de pesquisa e análise dos resultados. Este software facilita a adaptação do questionário do IPPS às necessidades de cada organização, ajuda a calcular a amostra e planejar o trabalho de campo, auxilia a entrada de dados evitando os erros mais comuns desta fase e dá assistência na análise dos resultados. No tópico da análise, é importante destacar que além de permitir “consultas” livres, onde o próprio usuário pode escolher as estatísticas que ele deseja analisar, o Software do IPPS conta com os chamados “Relatórios Automatizados”. Esses relatórios consistem em um conjunto de tabelas que vão explorar os principais resultados da pesquisa de satisfação a partir de medições simples e índices compostos especialmente desenvolvidos para o IPPS: o Gap/i e o Avaliação/i.

As figuras 3 e 4 apresentam respectivamente a tela principal e a tela de um questionário respondido do IPPS.



Figura 3 – Tela Principal do IPPS.

Questão	Resposta
101	1
102	1
103	1
201.a	1
201.b	2
201.c	99
201.d	99
201.e	99
202.a	10
202.b	10
202.c	9
202.d	8
202.e	10
203	10
204	10
205.a	8
205.b	7
205.c	9
205.d	8
205.e	9

Entrada rápida: 1

Questionário 1/2

Questão 201.a) - Módulo Geral

O que é mais IMPORTANTE para o(a) Sr(a) ficar satisfeito com os serviços deste hospital? E entre qual é a 2ª mais importante?

a) A conservação da GERENCIA

Instruções

Opções:

☒ 1. 1o. mais importante

☐ 2. 2o. mais importante

☐ 99. NS/NR

Figura 4 - Tela de um questionário respondido do IPPS.

7. Referências Bibliográficas

- [1] Ferreira, André Ribeiro. Modelo de excelência em gestão pública no governo brasileiro: importância e aplicação. XIV Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Salvador de Bahia, Brasil, 27 - 30 oct. 2009.
- [2] Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. GesPública. Disponível em: <http://www.gespublica.gov.br/> (Acessado em 08/12/2010).
- [3] Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. GesPública – Carta de Serviços ao Cidadão. Disponível em: <http://www.governoeletronico.gov.br/anexos/apresentacao-carta-de-servicos-ao-cidadao/download>. (Acessado em: 03/02/2011).
- [4] Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. GesPública – Guia de Gestão de Processos. 2009. Disponível em: http://www.gespublica.gov.br/ferramentas/anexos/guia_de_gestao_de_processos.pdf (Acessado em 08/01/2013)
- [5] Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Gestão de Processos no Departamento de Programas de Gestão (Ministério do Planejamento / Secretaria de Gestão). 2013.
- [6] BPM CBOK. Guia para o Gerenciamento de Processos de Negócio - Corpo Comum de Conhecimento (CBOK) - versão 2.0.
- [7] SDPS. Society for Design and Process Science. Disponível em: www.sdpsnet.org/ (Acessado em: 08/01/2013).
- [8] BPMM. Business Process Maturity Model. Versão 1.0. OMG. Jun. 2008. Disponível em: <http://www.omg.org/spec/BPMM/> (Acessado em: 08/01/2013).