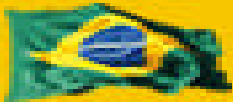


GESPÚBLICA

Programa Nacional
de Gestão Pública e
Desburocratização




Planejamento

Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão

AGENDA

- 1. O GESPÚBLICA hoje;**
- 2. Funcionamento das ferramentas;**
- 3. Como funcionam os critérios;**
- 4. Como a ECT tem utilizado**
- 5. Assuntos gerais**

A gestão pública a serviço de todos os brasileiros



1. O *GESPÚBLICA* hoje

A gestão pública a serviço de todos os brasileiros

1. O GESPÚBLICA hoje

1. Estratégia e instrumento da gestão orientada para resultados.
2. Dimensionamento estratégico.
3. Diretrizes gerais.

A gestão pública a serviço de todos os brasileiros

1. O GESPÚBLICA hoje: estratégia e instrumento da gestão orientada para resultados.

Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização **GESPÚBLICA**

Decreto nº 5.378,
de 23 de fevereiro de 2005



A gestão pública a serviço de todos os brasileiros

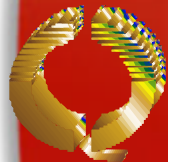
1. O GESPÚBLICA hoje: estratégia e instrumento da gestão orientada para resultados.



Missão

Promover a excelência em gestão pública, visando contribuir para a melhoria da qualidade dos serviços públicos prestados ao cidadão e para o aumento da competitividade do País.

A gestão pública a serviço de todos os brasileiros



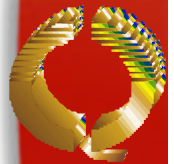
Abrangência



A gestão pública a serviço de todos os brasileiros

Visão

Até 2015, a excelência em gestão pública deverá ser um valor preservado pelas instituições públicas e requerido pelo cidadão.



A gestão pública a serviço de todos os brasileiros

Estratégia

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



GESPÚBLICA

Rede Nacional de Gestão Pública



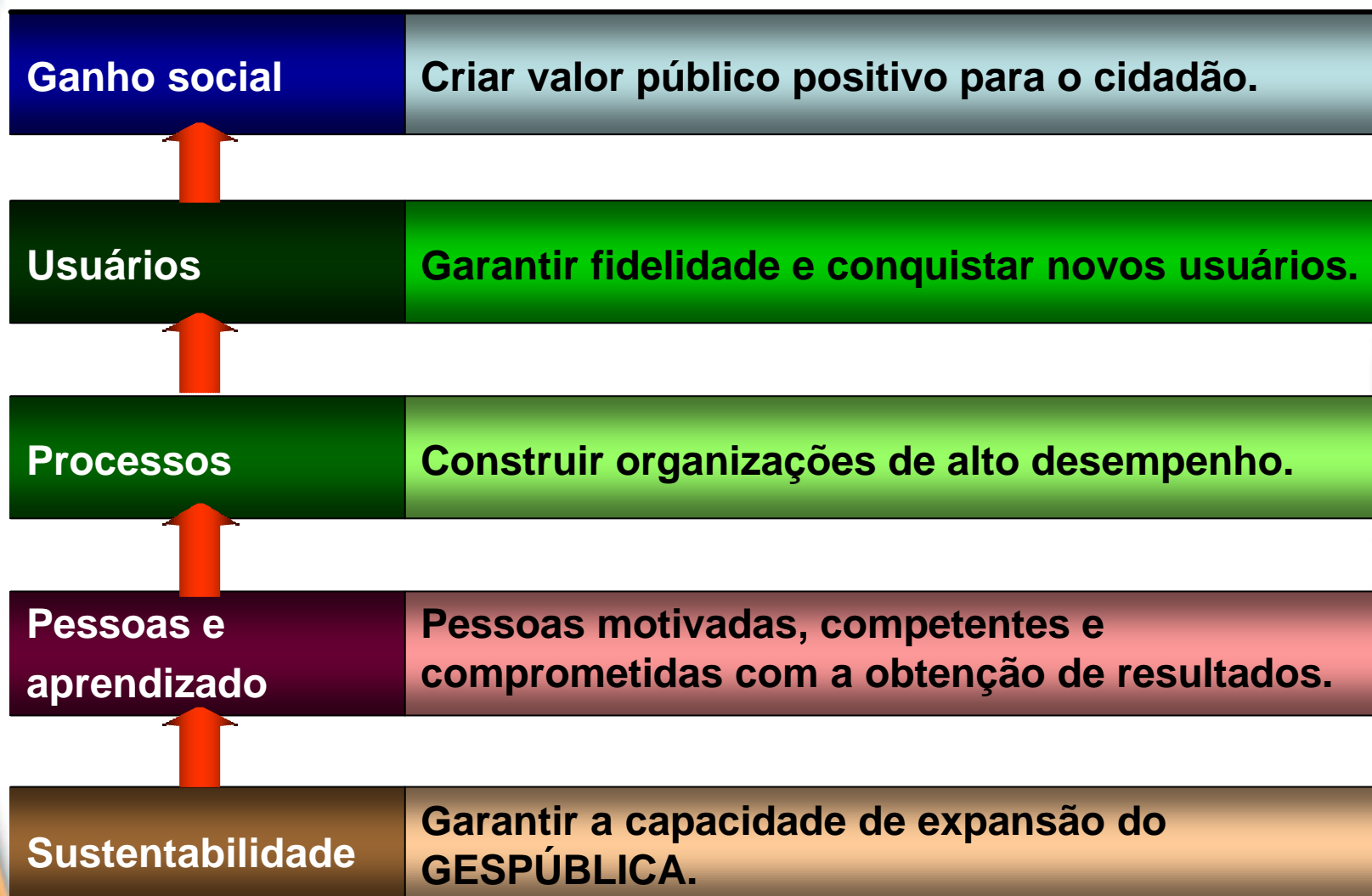
Pessoas
e
organizações
voluntárias

PRINCIPAIS RESULTADOS ORGANIZACIONAIS

- **Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos – EBCT**
- **Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo – SABESP**
- **Polícia Militar do Estado de São Paulo**
- **Comando Militar do Sudeste**
- **Superintendência Federal de Agricultura no Estado de São Paulo – SFA/SP**

NR-SP

Mapa estratégico



A gestão pública a serviço de todos os brasileiros

Diretrizes

1. Os usuários diretos do GESPÚBLICA são os governos e os órgãos e entidades públicos que integram a administração pública brasileira.
2. Os resultados diretos do GESPÚBLICA acontecem nos governos e nos órgãos e entidades públicos.
3. Os cidadãos e a sociedade são usuários diretos dos órgãos e entidades responsáveis por processos que se posicionam na ponta das cadeias que prestam serviços públicos.



A gestão pública a serviço de todos os brasileiros

Diretrizes

4. O GESPÚBLICA precisa apresentar evidências de que os órgãos e entidades que dele participam têm melhor desempenho, traduzido em ganhos para a sociedade e para o cidadão.
5. Podem ser avaliados pelo GESPÚBLICA os órgãos e entidades públicos que têm sistema de gestão pleno, ou seja, que sejam passíveis de avaliação em todos os critérios e itens preconizados pelo Programa.



A gestão pública a serviço de todos os brasileiros

Diretrizes

6. Os órgãos e entidades que implementam um ou mais ‘produtos’ do GESPÚBLICA são considerados **participantes** do Programa.

7. As organizações públicas ou privadas e as pessoas, servidores públicos ou não, que, de alguma forma apóiam o GESPÚBLICA em sua missão de disseminação e assistência aos órgãos e entidades públicos são considerados **voluntários** e, por isso, integrantes da **Rede Nacional de Gestão Pública**.



A gestão pública a serviço de todos os brasileiros

Diretrizes

8. Para efeito de gerenciamento, os órgãos e entidades que participam do GESPÚBLICA são classificados em três tipos:

tipo 1 – órgãos formuladores;

tipo 2 – secretarias finalísticas dos ministérios e unidades finalísticas das secretarias estaduais e municipais, unidades autônomas, fundações autarquias, empresas públicas e sociedades de economia mista;

tipo 3 – unidades descentralizadas e de negócios.



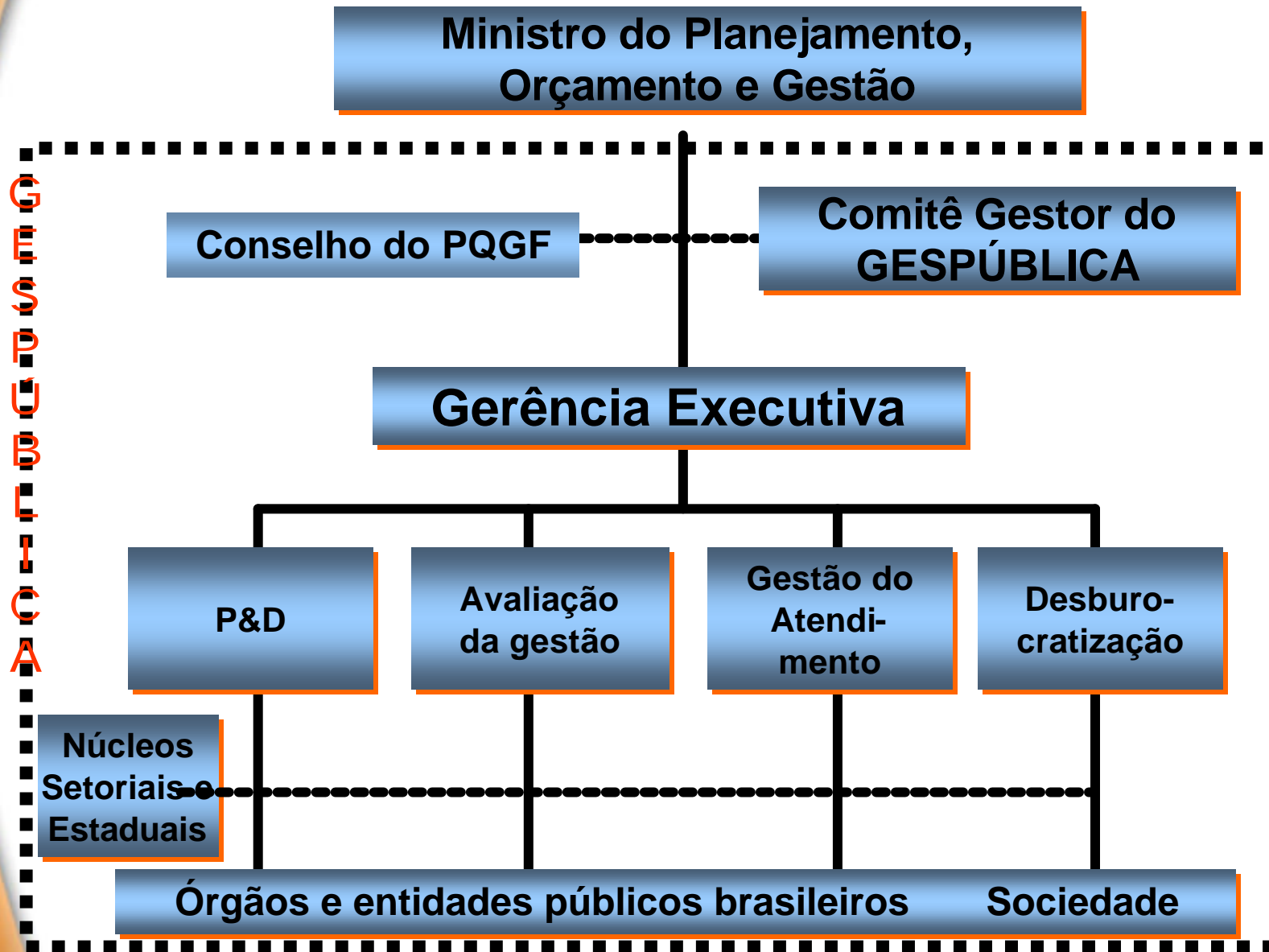
Diretrizes

9. Todas as pessoas e organizações que atuam no GESPÚBLICA, de forma permanente ou temporária, estão submetidas ao Código de Ética do Programa.
10. A gestão e a execução das ações do GESPÚBLICA são feitas de forma descentralizada, mediante delegação a organizações e pessoas voluntárias.



A gestão pública a serviço de todos os brasileiros

DESENHO FUNCIONAL



A gestão pública a serviço de todos os brasileiros

PRODUTOS GESPÚBLICA

- **O Gespública, tem 4 linhas de atuação e promove o Prêmio Nacional da Gestão Pública.**
 - 1 - Avaliação da Gestão**
 - 2 - Simplificação de Processos**
 - 3 - Carta de Serviços e**
 - 4 - Instrumento Padrão de Pesquisa de Satisfação (IPPS)**

1 - Avaliação da Gestão

Permite o estabelecimento de um diagnóstico do sistema de gestão da organização, posicionado-a em relação à escala de pontuação do modelo de excelência em gestão pública. O modelo é composto por blocos nos quais estão expressos os requisitos de práticas relacionado aos critérios:

1.Liderança, 2.Estratégias e Planos, 3.Cidadãos e Sociedade, 4.Informações e Conhecimento, 5.Pessoas, 6.Processos e 7.Resultados.

2 – Simplificação de Processos

- **Ensina a organização a mapear e simplificar e promover melhorias em seus processos de trabalho, desburocratizando-os.**

3 – Carta de Serviços

- **Mostra à organização como montar e publicar uma carta de serviços ao cidadão, que apresenta os serviços que ela oferece e os padrões de qualidade com os quais ela se compromete.**

4 - Instrumento Padrão de Pesquisa de Satisfação (IPPS)

- Utilizado para aferir a satisfação dos cidadãos/usuários dos processos finalísticos de atendimento ao público.**

PRÊMIO NACIONAL DA GESTÃO PÚBLICA - PQGF

- **Reconhece e dá visibilidade acerca dos resultados conquistados pelas organizações à sociedade.**

FUNDAMENTOS PQGF

- **Excelência dirigida ao cidadão;**
- **Gestão participativa;**
- **Gestão baseada em processos e informações;**
- **Valorização das pessoas;**
- **Visão de futuro;**
- **Aprendizado organizacional;**

FUNDAMENTOS PQGF

- **Agilidade;**
- **Foco nos Resultados.**
- **Inovação.**
- **Controle social.**

SISTEMA DE AVALIAÇÃO

- **Avaliação**

Tridimensional

- **Enfoque**
- **Aplicação**
- **Resultados**



LIDERANÇA

- **1 Liderança** **90**
 - **1.1 Sistema de liderança** **30**
 - **1.2 Cultura da excelência** **30**
 - **1.3 Análise crítica do desempenho global** **30**



ESTRATÉGIAS E PLANOS

- 2 Estratégias e Planos 90
 - 2.1 Formulação das estratégias 30
 - 2.2 Desdobram. e operacionalização das estratégias 30
 - 2.3 Formulação do Sistema da medição do desempenho 30



Cidadãos e Sociedade

- 3 Cidadãos e Sociedade 90
 - 3.1 Imagem e conhecimento mútuo 30
 - 3.2 Relacionamento com os cidadãos usuários 30
 - 3.3 Interação com a sociedade 30



INFORMAÇÕES E CONHECIMENTO

- 4 Informações e Conhecimento 90
 - 4.1 Gestão das informações da organização 30
 - 4.2 Gestão das informações comparativas 30
 - 4.3 Gestão do conhecimento 30



PESSOAS

- 5 Pessoas 90
 - 5.1 Sistemas de trabalho 30
 - 5.2 Educação e Capacitação 30
 - 5.3 Qualidade de vida 30



PROCESSOS

- **6 Processos** **90**
 - **7.1 Gestão de processos finalísticos** **30**
 - **7.2 Gestão de processos de apoio** **20**
 - **7.3 Gestão de processos de suprimentos** **20**
 - **7.4 Gestão orçamentária e financeira** **20**



RESULTADOS

- 7 Resultados
 - 7.1 Resultados relativos aos cidadãos-usuários
 - 7.2 Resultados relativos à interação com a sociedade
 - 7.3 Resultados orçamentários e financeiros
 - 7.4 Resultados relativos às pessoas
 - 7.5 Resultados relativos a suprimentos
 - 7.6 Resultados aos serviços e produtos
 - 7.7 Resultados dos processos de apoio e organizacionais
- Total de Pontos

450

100

50

60

60

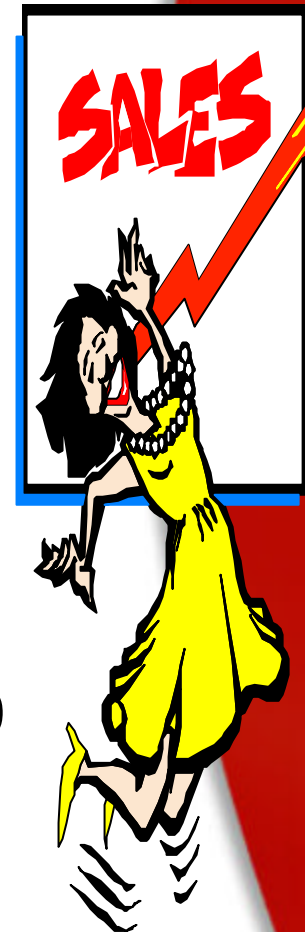
40

90

60

60

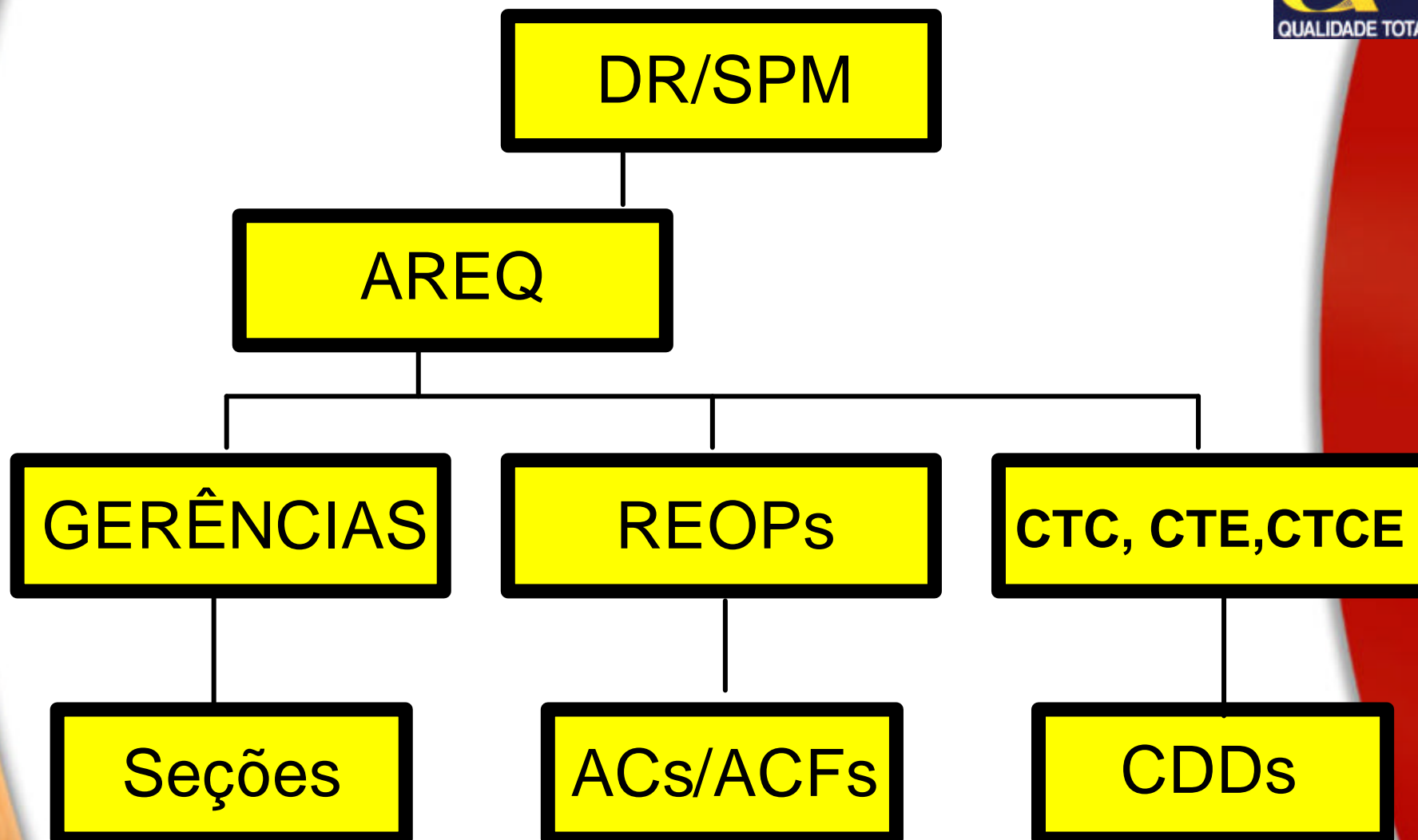
1000



NOS CORREIOS

- Aplicação dos conceitos da qualidade.
- Instituição do PNQC.
- Implantação de Sistemas de Gestão.

A ASSESSORIA REGIONAL DA QUALIDADE



POR QUE QUALIDADE?

- O mundo inteiro exige qualidade.
- A qualidade compensa.
 - Clientes Felizes.
 - FT + Contente.
 - Não fazer é mais caro.
 - Mais Mercados.
 - Sucesso da ECT.

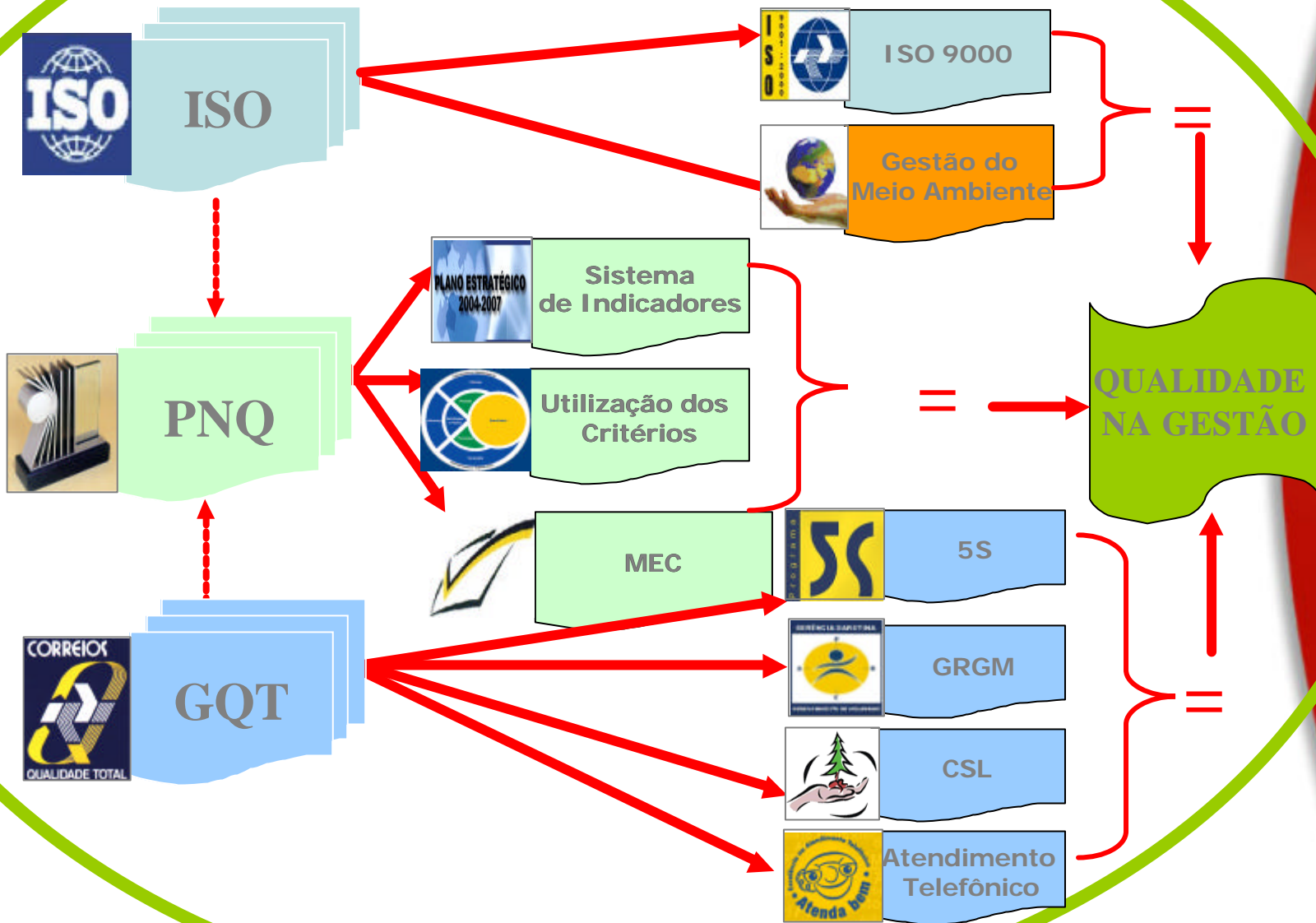


BENEFÍCIOS

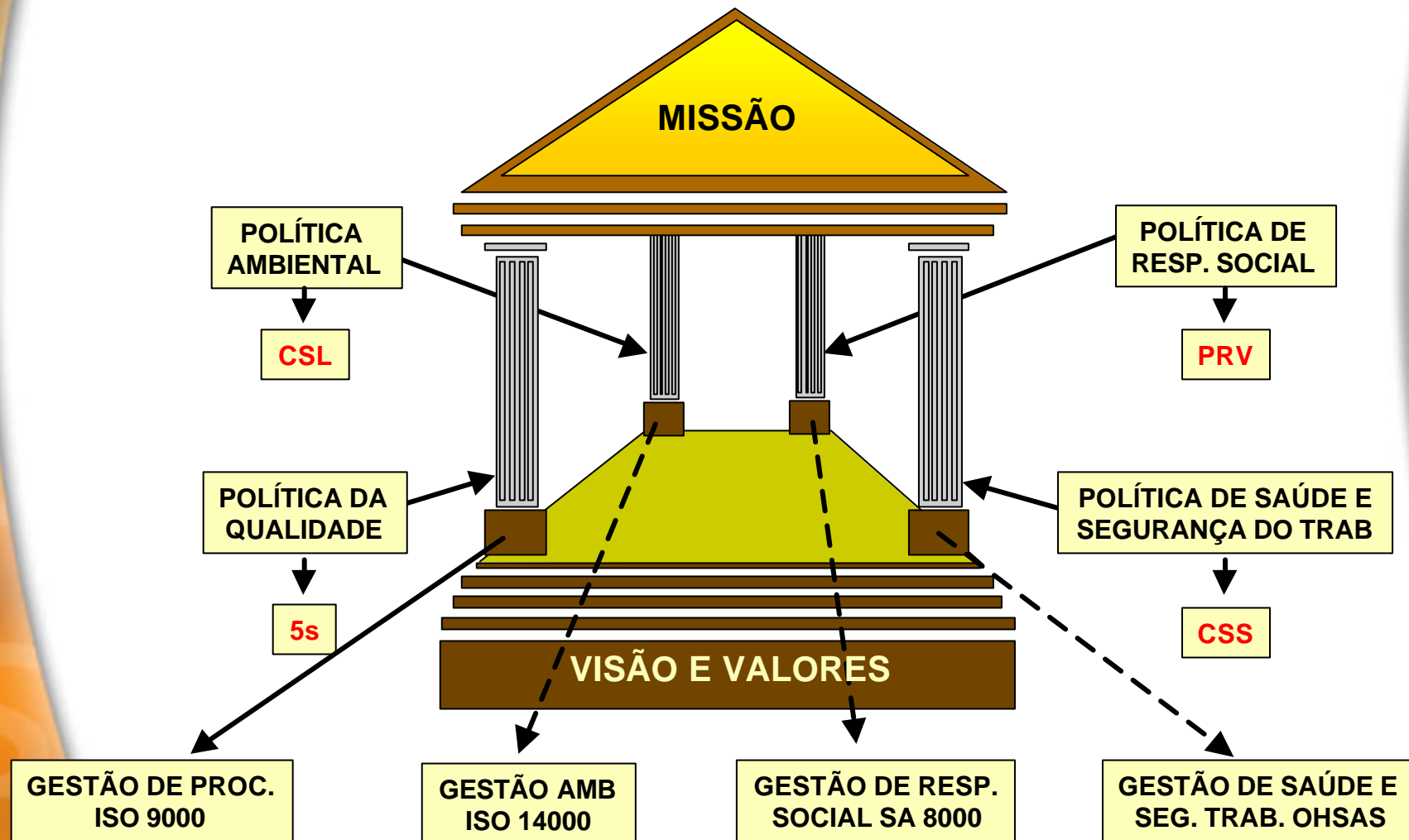
- Confiança
- Respeito
- Melhores Oportunidades
- Maior Desempenho Geral
- Mais tempo para o que é importante
- Ciclo de Melhoria
- Sucesso da empresa



PNQC



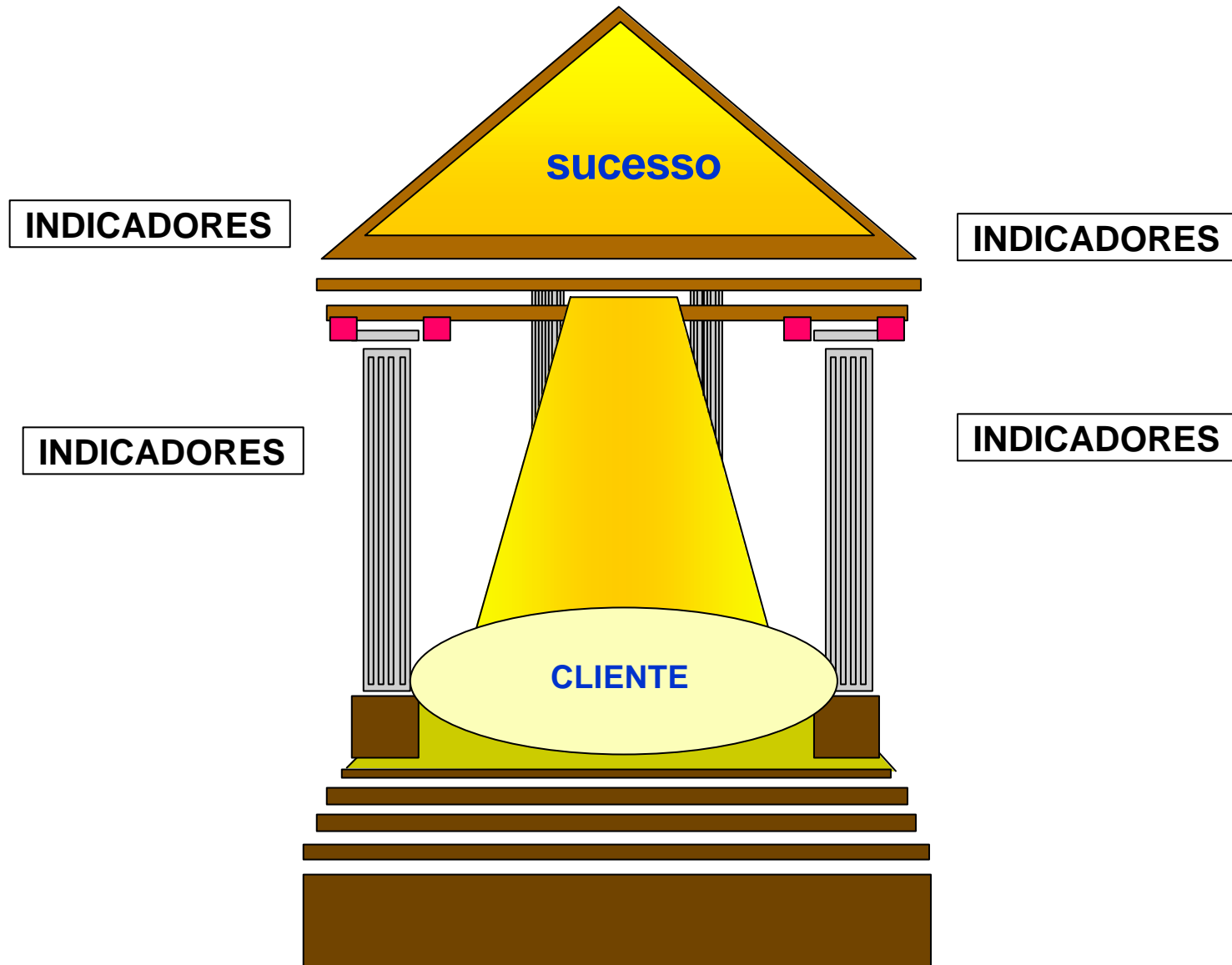
Sistema de Gestão da DR SPM



Sistema de Gestão da DR SPM



ATINGINDO O OBJETIVO

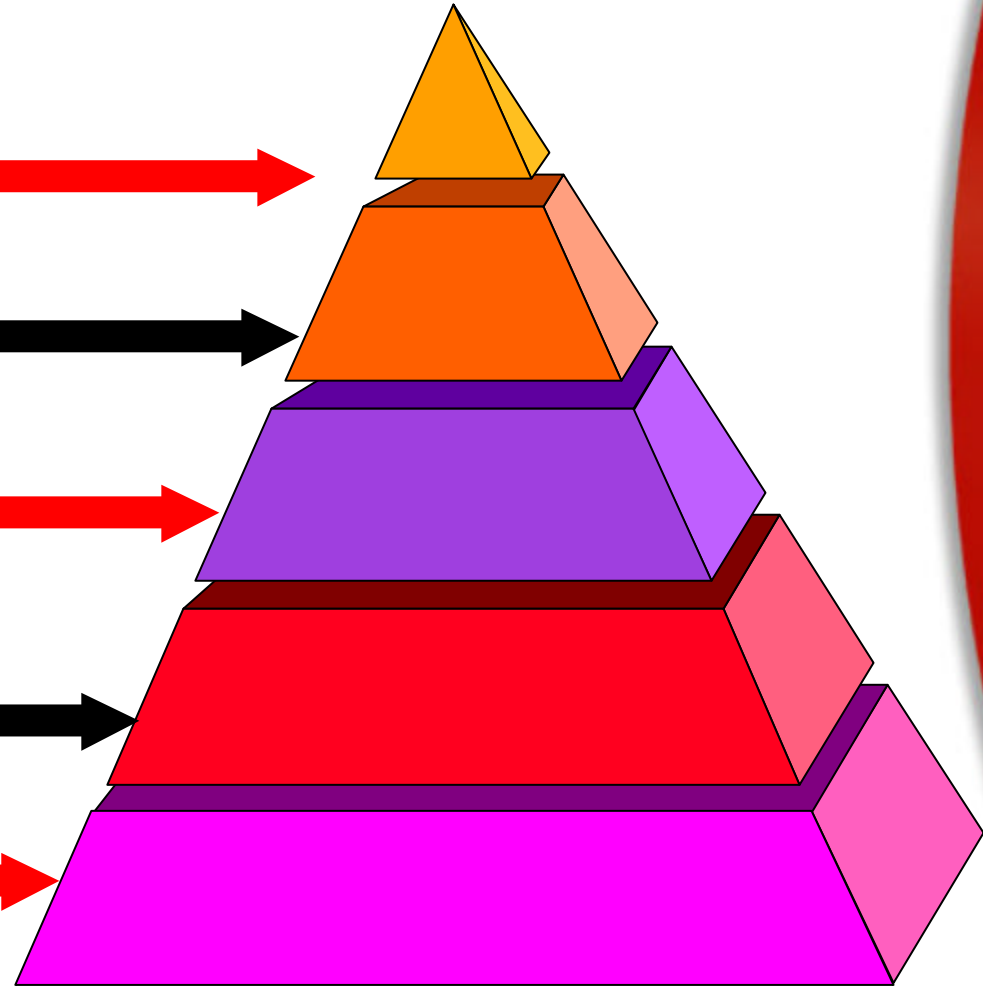


ESQUEMA DA QUALIDADE



ESQUEMA DA QUALIDADE

- ECT →
- Serviços →
- Produtos →
- Unidade/área →
- Pessoas →



Sensibilizando pessoas

Você tem que ser pró-ativo. Tome a iniciativa !



Oh
Vida !

Oh
Azar !



PROGRAMA 5S



*UOL * SA*

PROGRAMA 5S



Antes da aplicação do Programa



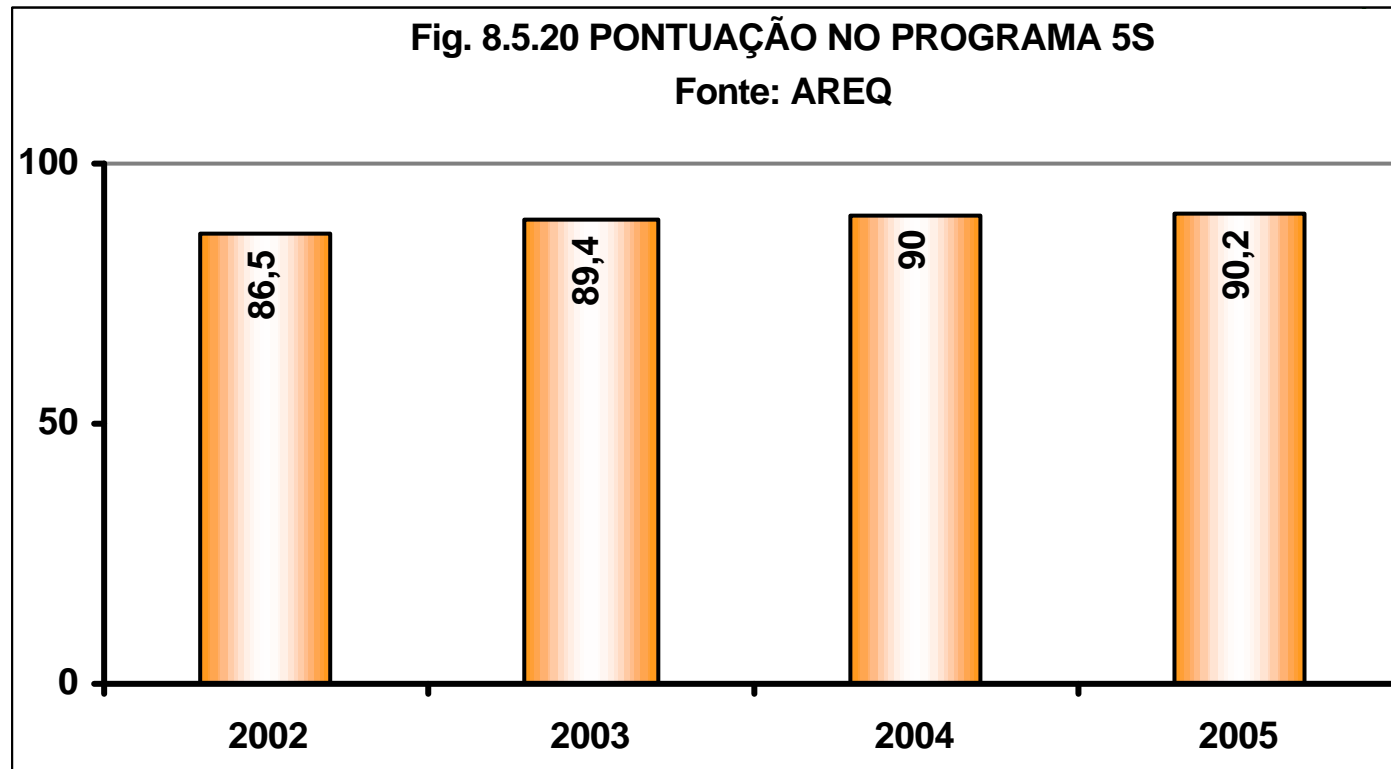
PROGRAMA 5S



APÓS APLICAÇÃO DO PROGRAMA



EVOLUÇÃO DO PROGRAMA 5S



A pontuação é formada pela soma das notas obtidas em:
70 pontos em aplicação, 20 pontos conhecimento e 10 pontos na gestão.
Não há Ref. Comp. Para Programa 5S interno visto diferenciação na metodologia

GRGM



- **Promover, por meio de análises sistemáticas das rotinas e do uso das ferramentas da Qualidade Total e do trabalho em equipe, a eficiência e eficácia dos processos produtivos de trabalho.**
- **Reduzir desperdício.**
- **Evitar trabalho inútil.**
- **Melhorar os processos.**

GRGM-RESULTADOS



Processos Revisados:

- **2001-03**
- **2002-37**
- **2003-46**
- **2005-64**
- **2006-79 (DR/SPM 9)**
- **Atualmente, 50 funcionários, estão sendo treinados na Metodologia GRGM**
- **resultados de cada processos podem ser verificados no SIAG (ASQUA)**

GRGM-RESULTADOS



Atuação de acordo com a necessidade das áreas, para atender por exemplo:

- Pesquisa de Clima - Uniformes (concluído)**
- OM - Fornecedores,**
- Sempre alinhado com a estratégia da empresa e com indicadores de resultado mensuráveis.**

MELHORIA DO ATENDIMENTO

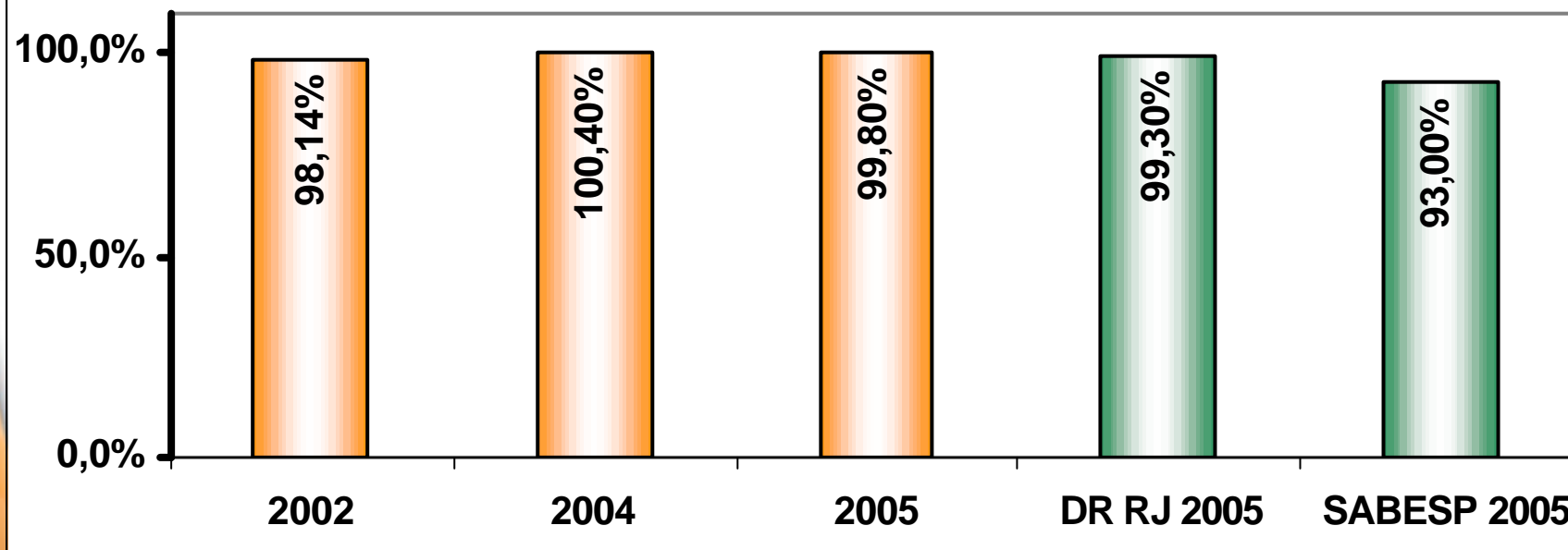


- **Disseminar uma cultura de foco no cliente, por meio da implantação de um novo modelo de excelência no atendimento aos clientes, com padrões definidos.**
- **Aprimorar nosso relacionamento com os nossos clientes.**
- **Aumentar a satisfação dos clientes com nossa empresa.**
- **A importância das pesquisas para mensurar nossos resultados e planejar atendimento aos requisitos dos clientes.**
- **Melhorar a vida das pessoas.**

EVOLUÇÃO DA SATISFAÇÃO COM ATENDIMENTO



Fig. 8.2.2. SATISFAÇÃO DOS CLIENTES REMETENTES SEM CONTRATO (%)
Fonte: ASDEM



COLETA SELETIVA DE LIXO



- **Dotar a Empresa de um Sistema de Gestão Ambiental e de um Plano de Ações Corporativas, que visem à administração das questões relacionadas à preservação do meio ambiente.**
- **Incentivar a força de trabalho a participar de um projeto de cunho ecológico e social.**
- **Melhorar a vida e o futuro das pessoas.**

BENEFÍCIOS AO MEIO AMBIENTE COM A CSL



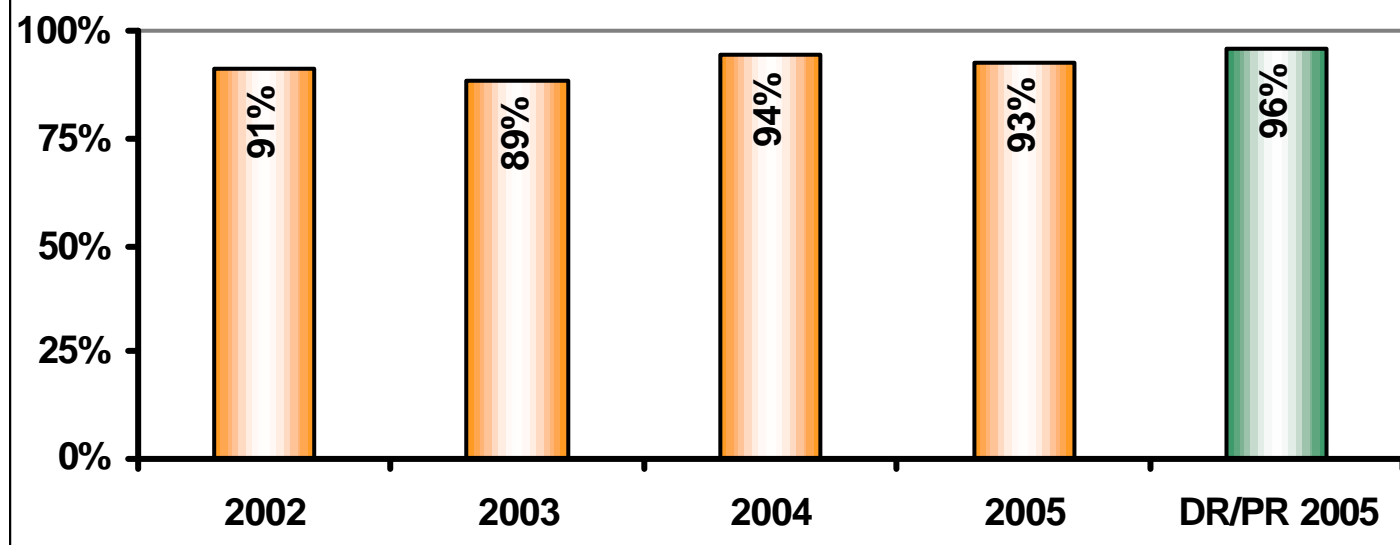
ANO	PAPEL PAPELÃO	PÉS DE EUCALIPTO 20 a 30 P/Tonelada Quantidade poupada	ÁRVORES NATIVAS 16 a 30 P/Tonelada Quantidade poupada	ECONOMIA DE ÁGUA Em Litros (1)	ESPAÇO NOS ATERROS em m² (2)
2003	680.416	13.608 A 20412	10.887 A 20412	66.680.768	2.177
2004	678.978	13.579 a 20.369	10.863 a 20.369	66.539.844	2.172
2005	415.650	8.313 a 12.470	6.650 a 12.470	40.733.700	1.330
OTAL	1.775.044	35.501 a 53.251	28.081 a 53.251	173.954.312	5.679

ANO	PLÁSTICOS	ECONOMIA EM LITROS DE PETRÓLEO (3)	<u>Dados obtidos em SITES especializados e petrobrás</u>
2003	114.200	17.473	(1) A produção de 1 ton. de papel virgem consome 100.000 litros de água e a partir do papel reciclado, para 1 ton. de papel produzido consome-se 2.000 litros de água. Diferença = 98.000 litros. (2) 1 tonelada de papel reciclado poupa 3,2 m2 em espaço nos aterros sanitários. (3) 1 Tonelada plástico reciclado, poupa 153 L. de petróleo
2004	118.190	18.083	
2005	87.660	13.412	
OTAL	31.050	48.968	

ATENDIMENTO TELEFÔNICO



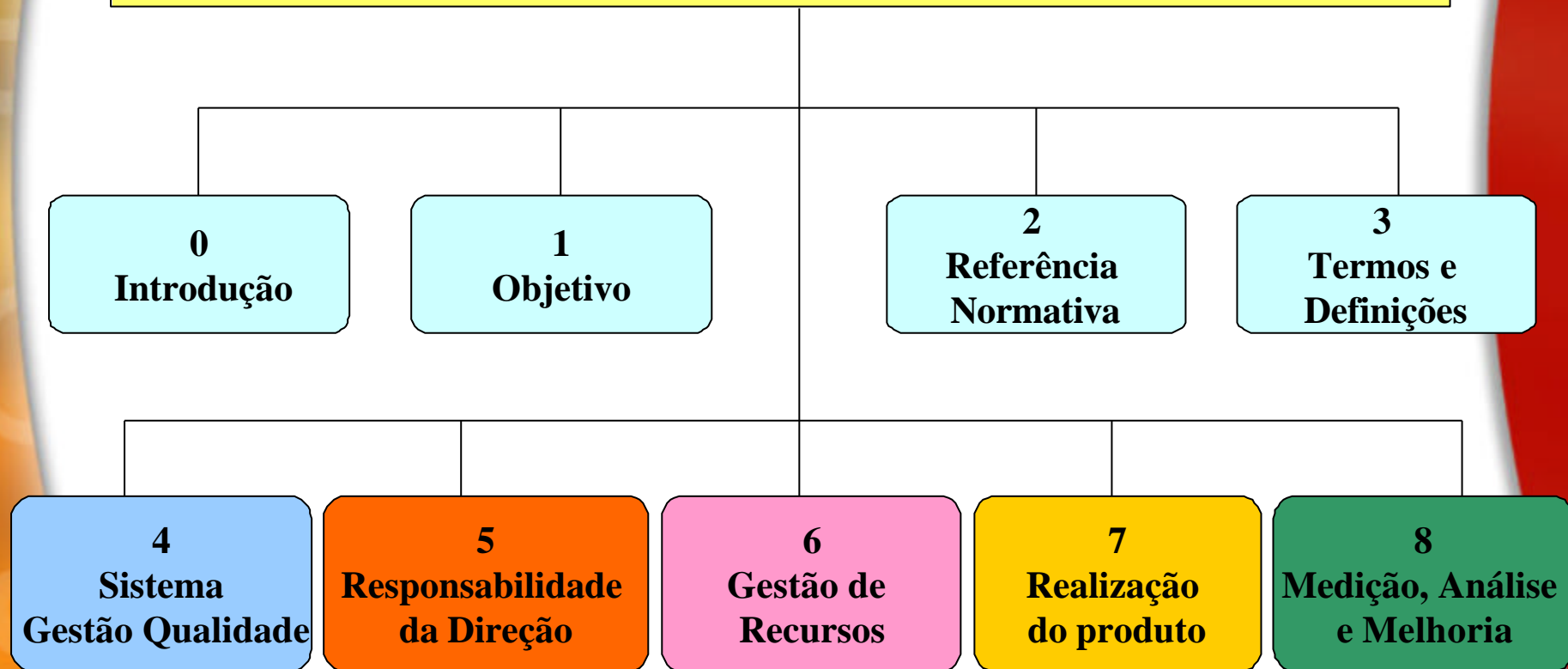
Fig. 8.5.21. QUALIDADE NO ATENDIMENTO TELEFÔNICO
(% de acertos na pesquisa)
Fonte: AREQ



ISO 9001:2000



NORMA NBR ISO 9001:2000

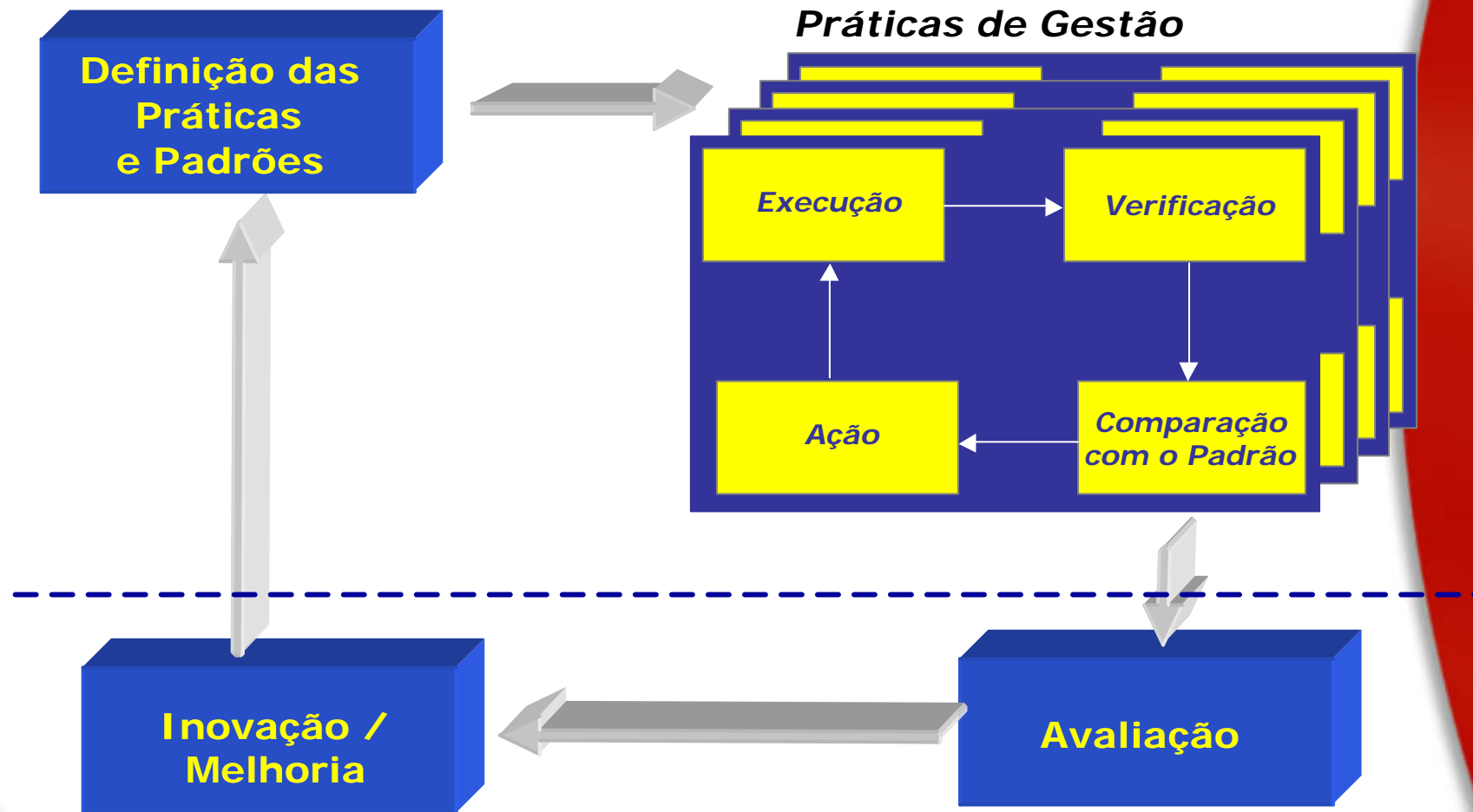


MODELO DE EXCELÊNCIA DOS CORREIOS - MEC

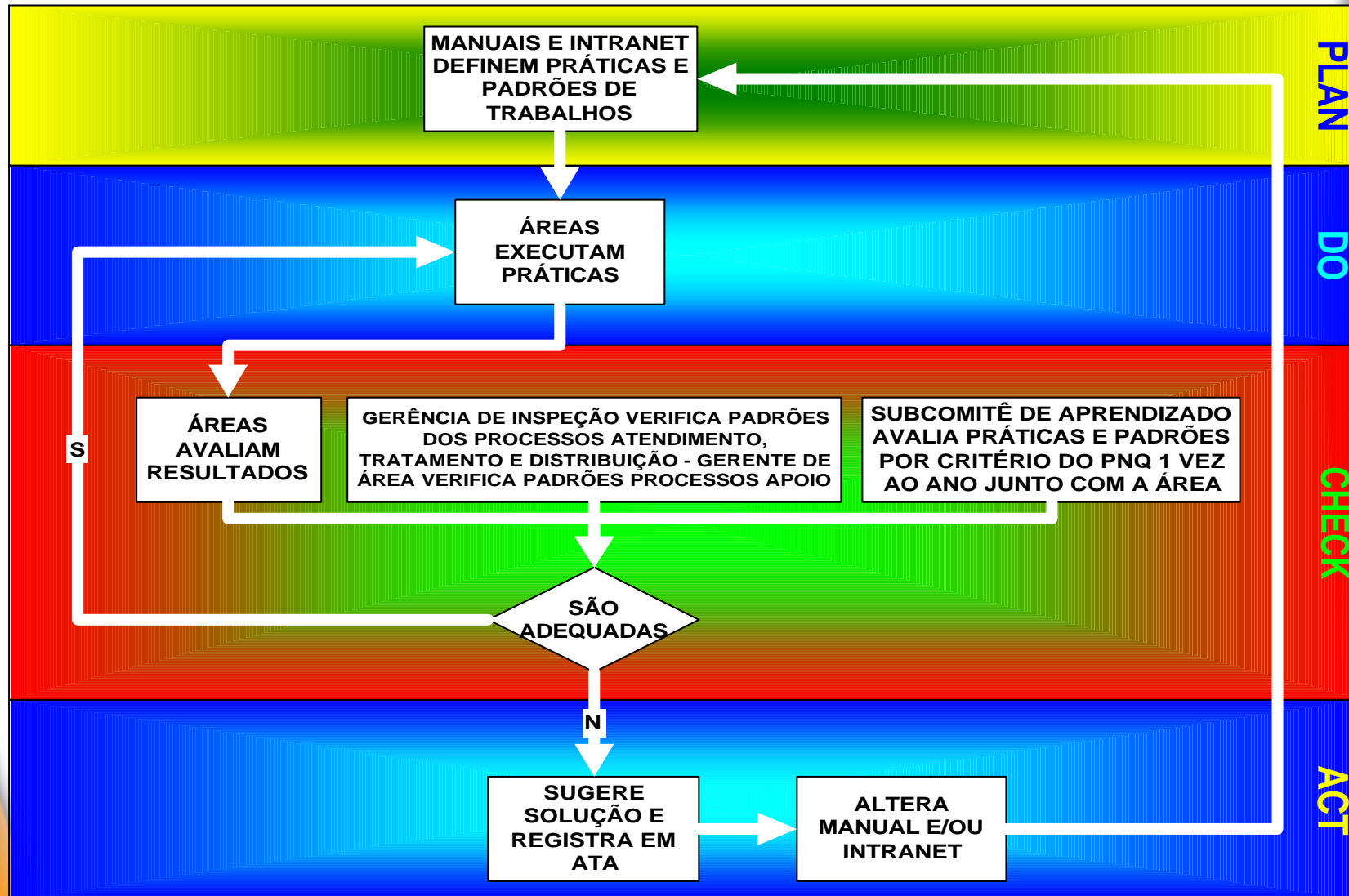


- **Promover a excelência do desempenho dos Correios, por meio da adoção de métodos e práticas de gestão de classe mundial, em consonância com os Critérios de Excelência do PNQ.**
- **Diminuir as desigualdades dos processos.**
- **Otimizar os investimentos, evitando o desperdício.**
- **Melhorar a gestão da empresa e a vida das pessoas.**

MODELO DE EXCELÊNCIA DOS CORREIOS - MEC



MODELO DE EXCELÊNCIA DOS CORREIOS - MEC



PORTANTO

- Com qualidade só temos a ganhar.
- Sem qualidade só temos a perder.
- É uma questão de **INTELIGÊNCIA!**



E AGORA?

Estamos à disposição!

Núcleo do GESPÚBLICA em São Paulo

Coordenadora Executiva: Maria das Mercês Silva Lira, Superintendência Federal da Agricultura no Estado de São Paulo, telefones - 11-3284-6044 e 9918-0606.

Para melhor conhecer o GESPÚBLICA basta acessar o sítio: www.gespublica.gov.br



Estamos à disposição!

Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos
Assessoria Regional da Qualidade e
Assessoria Regional de Planejamento e Gestão



Gratíssimos e um abraço a todos!