

**GESPÚBLICA**

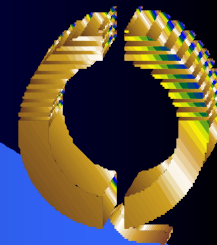
**Programa Nacional de Gestão  
Pública e Desburocratização**

# AGENDA

- ✍ **O GESPÚBLICA hoje;**
- ✍ **Funcionamento das ferramentas;**
- ✍ **Como funcionam os critérios;**
- ✍ **Inove ou Morra – um resultado do modelo**

*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: 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

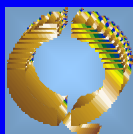
---

**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.**

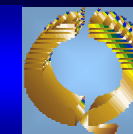


*A gestão pública a serviço de todos os brasileiros*

# Abrangência



**GESPÚBLICA**



*A gestão pública a serviço de todos os brasileiros*

# Visão

---

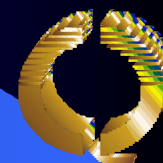
**Até 2015, a excelência em gestão pública deverá ser um valor preservado pelas instituições públicas e requerido pelo cidadão.**



*A gestão pública a serviço de todos os brasileiros*

# Estratégia

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



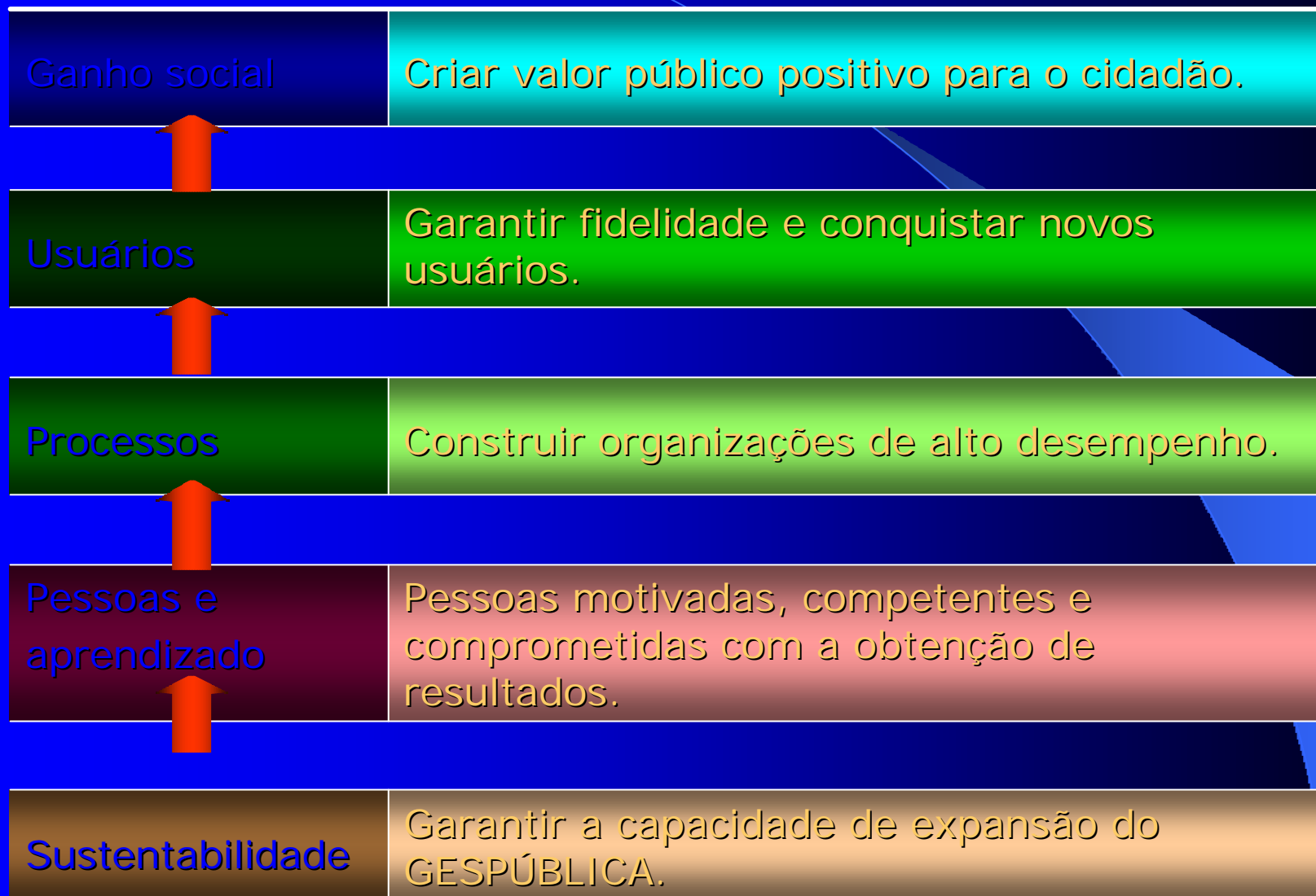
# GESPÚBLICA

## Rede Nacional de Gestão Pública



Pessoas  
e  
organizações  
voluntárias

# Mapa estratégico

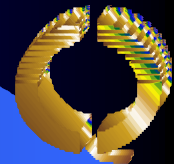


***A gestão pública a serviço de todos os brasileiros***

# 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.

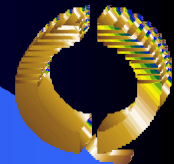


*A gestão pública a serviço de todos os brasileiros*



# 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.



# 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*

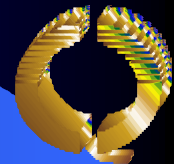
# Diretrizes

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

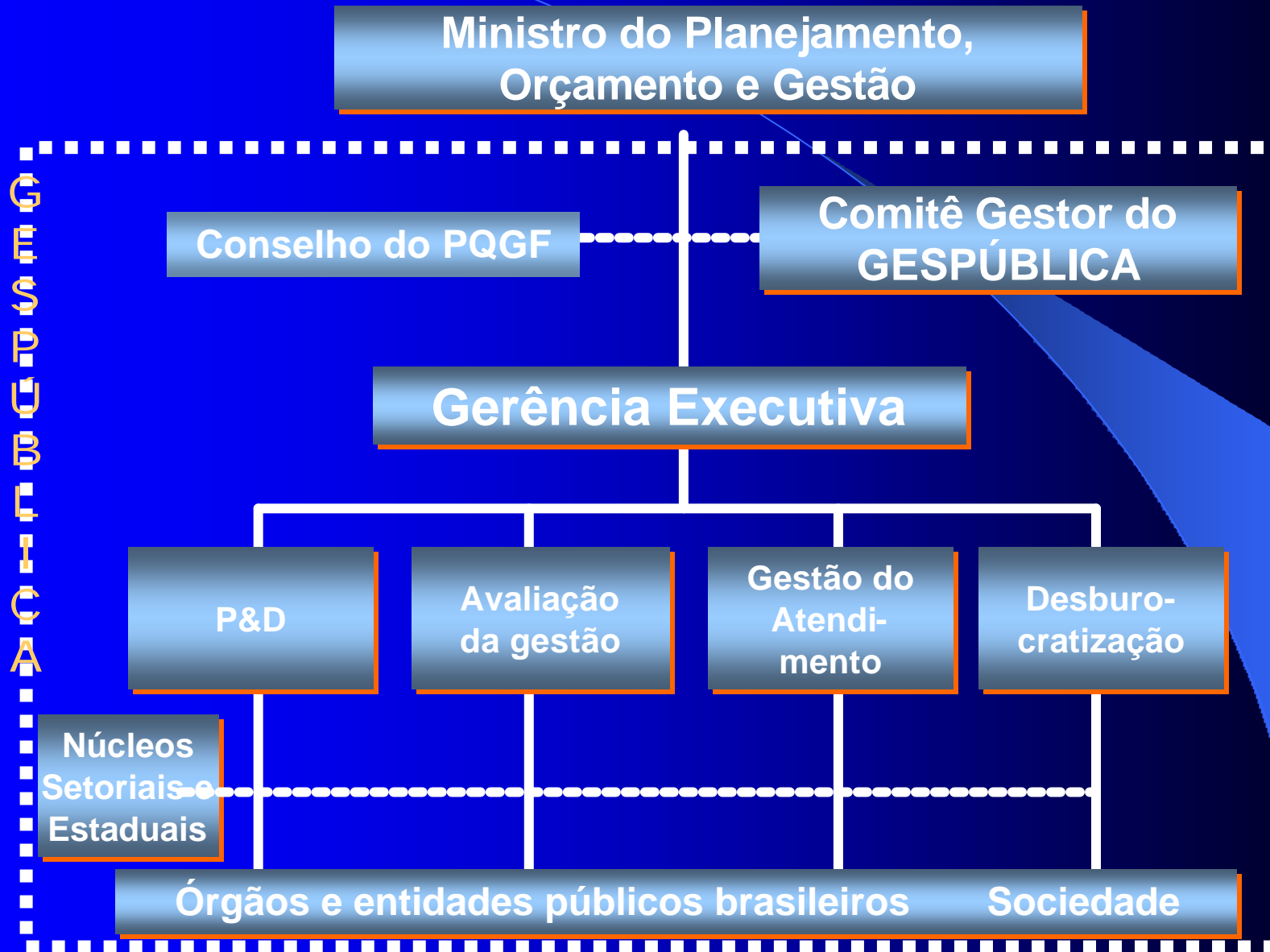
---

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 relacionados aos critérios de excelência




## 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

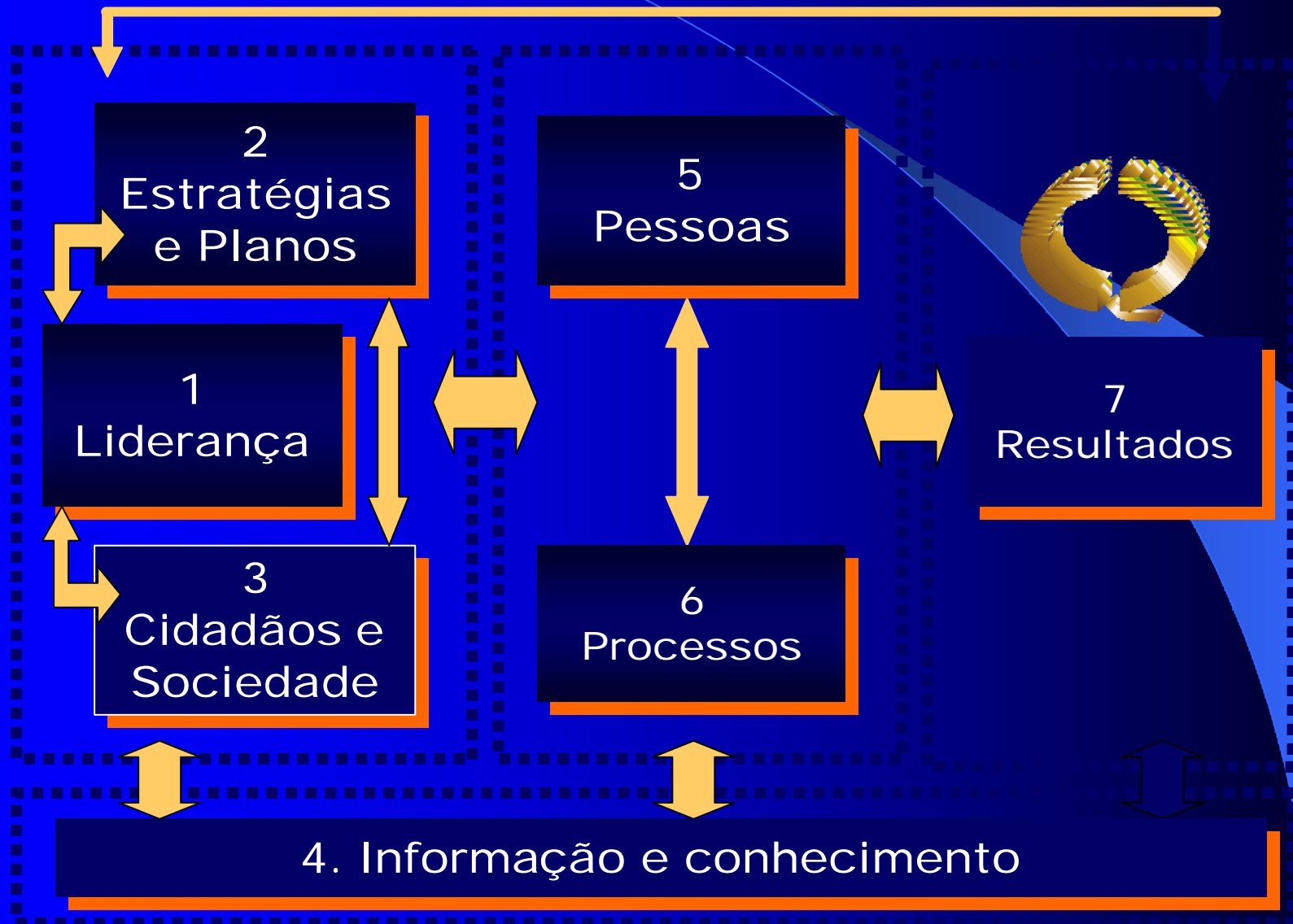
✍ Avaliação Tridimensional.

✍ Enfoque


✍ Aplicação

✍ Resultados

# MODELO DE EXCELÊNCIA







# CRITÉRIOS

 <b>1 Liderança</b>	<b>90</b>
1.1 Sistema de liderança	30
1.2 Cultura da excelência	30
1.3 Análise crítica do desempenho global	30
<b>2. Estratégias e Planos</b>	<b>90</b>
2.1 Formulação das estratégias	30
2.2 Desdobram. e operacionalização das estratégias	30
2.3 Formulação do Sistema da medição do desempenho	30






# CRITÉRIOS





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

# CRETÉRIOS

## **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

# CRITÉRIOS

 <b>5 Pessoas</b>	<b>90</b>
 5.1 Sistemas de trabalho	30
 5.2 Educação e Capacitação	30
 5.3 Qualidade de vida	30

# CRITÉRIOS

## **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

# CRITÉRIOS

 <b>7 Resultados</b>	<b>450</b>
 7.1 Resultados relativos aos cidadãos-usuários	100
 7.2 Resultados relativos à interação com a sociedade	50
 7.3 Resultados orçamentários e financeiros	60
 7.4 Resultados relativos às pessoas	60
 7.5 Resultados relativos a suprimentos	40
 7.6 Resultados aos serviços e produtos	90
 7.7 Resultados dos processos de apoio e organizacionais	60
 <b>Total de Pontos</b>	<b>1000</b>



**Faixa Prata**

**"Inove  
ou  
Morra"**

***Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento***

***Superintendência Federal de Agricultura no Estado de São Paulo***

# Evolução da Gestão

*2005/2006 Prêmio Top of Mind Brasil*

*2004 Prata PQGF RA*

*2003 Prata PQGF RA*

*2002 Bronze PQGF RA*

*2001 Finalista PQGF RA*

*2000 Finalista Sistema de Medição*

*1999 Finalista PQGF RA*

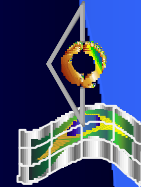
*1998 Auto-avaliação sem candidatura*

*1997 Nova estrutura P- Mel*

*1996 Projeto MA/SEBRAE 5 S*

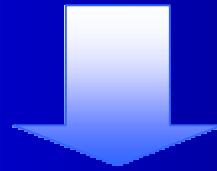
**SFA-SP**

Faixa Prata



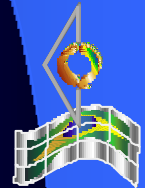
# 1ª Onda

Identificação da necessidade  
de mudanças



**MOBILIZAÇÃO**

*SFA-SP*  
Faixa Prata





# Cenário

- ✍ **Infra-estrutura inadequada**
- ✍ **Baixa auto-estima e relacionamento interpessoal frágil**
- ✍ **Falta de conscientização de missão e valores**
- ✍ **Disseminação de informação não sistematizada**
- ✍ **Cliente não identificado**
- ✍ **Planos e metas não formulados**
- ✍ **Início do desenvolvimento da Cultura Organizacional**

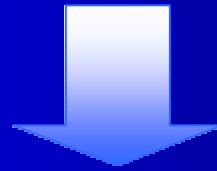
*SFA-SP*

Faixa Prata



# 2ª Onda

Conscientização do processo de  
mudança



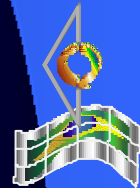
**Envolvimento**

*SFA-SP*  
Faixa Prata



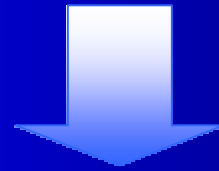
# Cenário

- ✍ Educação e treinamento
- ✍ Conhecimento dos requisitos das partes interessadas
- ✍ Fomento a responsabilidade social e cidadania
- ✍ Criação da estrutura funcional para a qualidade
- ✍ Planejamento do sistema de medição
- ✍ Indícios de melhoria de processos
- ✍ Melhoria do clima organizacional



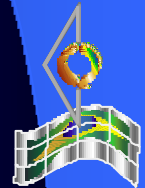
# 3ª Onda

## Primeiros Passos para Excelência



**Comprometimento**

*SFA-SP*  
Faixa Prata



# Cenário

- ✍ **Organização do Sistema de Trabalho**
- ✍ **Identificação e desenvolvimento do Capital Intelectual**
- ✍ **Disseminação da Cultura da Excelência**
- ✍ **Adoção da Análise Crítica**
- ✍ **Evolução do Sistema de Medição**
- ✍ **Mapeamento dos Processos**

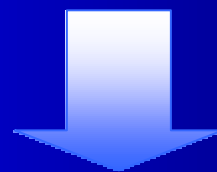
*SFA-SP*

Faixa Prata



# Principal fator crítico de sucesso

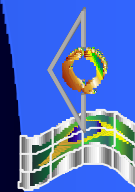
**Desenvolvimento das Pessoas**



**Criação de comitês  
interdisciplinares**

*SFA-SP*

Faixa Prata



# Coordenadoria Permanente da Qualidade Total

**CPQT**

**SI**

**SRC**

**SDO**

**SGQ**

**SC**

**SD**

**C-Fest**

**Comitê de Festividade e Eventos**

**C-Educ**

**Comitê de Educação**

**C-5**

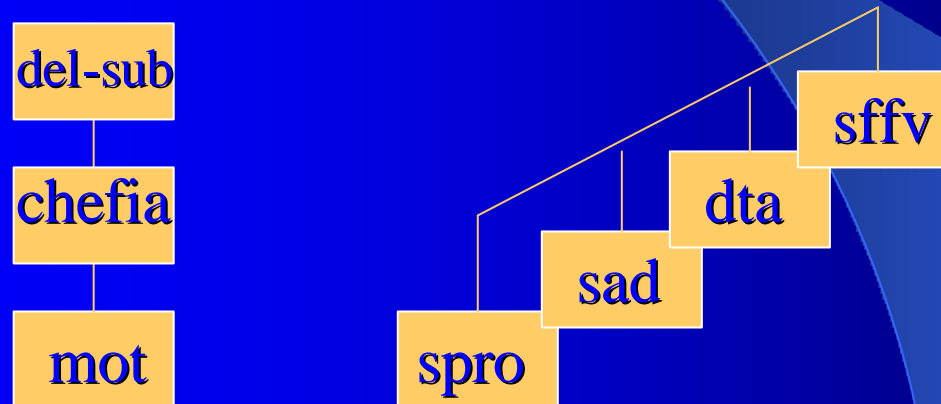
**Comitê 5S**

**CEU**

**Canal de Escuta das Unidades**

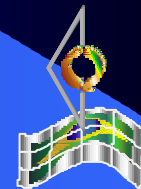
# C-Fest

- Elaborar os projetos das festividades e dos eventos;
- Definir as ações de divulgação;
- Avaliar os resultados.



5.3 e 7.4

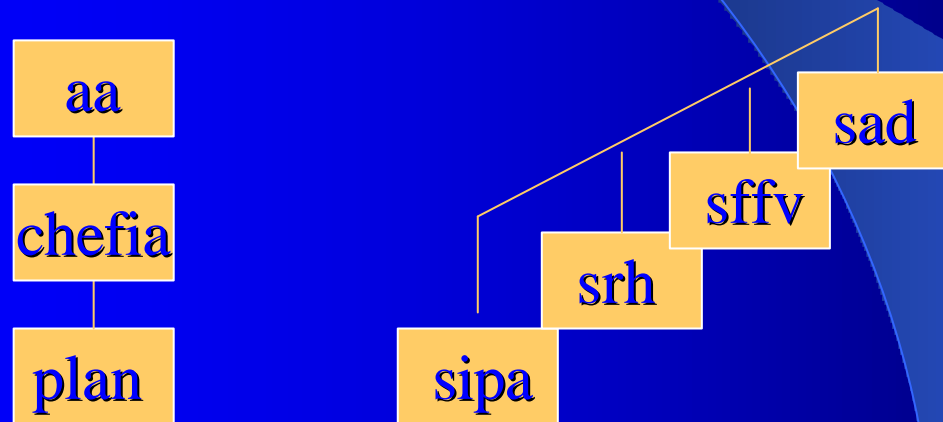
*SFA-SP*  
Faixa Prata





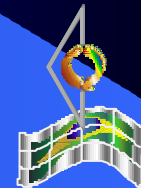
# C-Educ

- Buscar o aperfeiçoamento dos recursos humanos;
- Facilitar o acesso ao conhecimento;
- Identificar o capital intelectual, organizando as áreas de conhecimento;
- Compartilhar conhecimento.



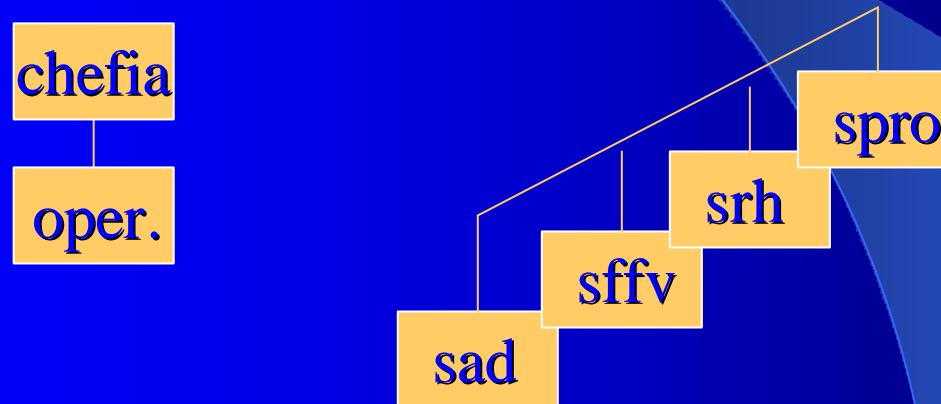
5.2 e 7.4

*SFA-SP*  
Faixa Prata



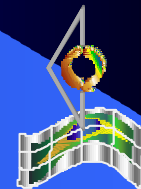
# C-5

- Elevar os níveis de bem-estar dos funcionários e clientes com relação às condições do ambiente de trabalho;
- Verificar manutenção da infra-estrutura;
- Providenciar projetos de leiaute, de identificação visual;
- Avaliar os aspectos de limpeza e higiene.



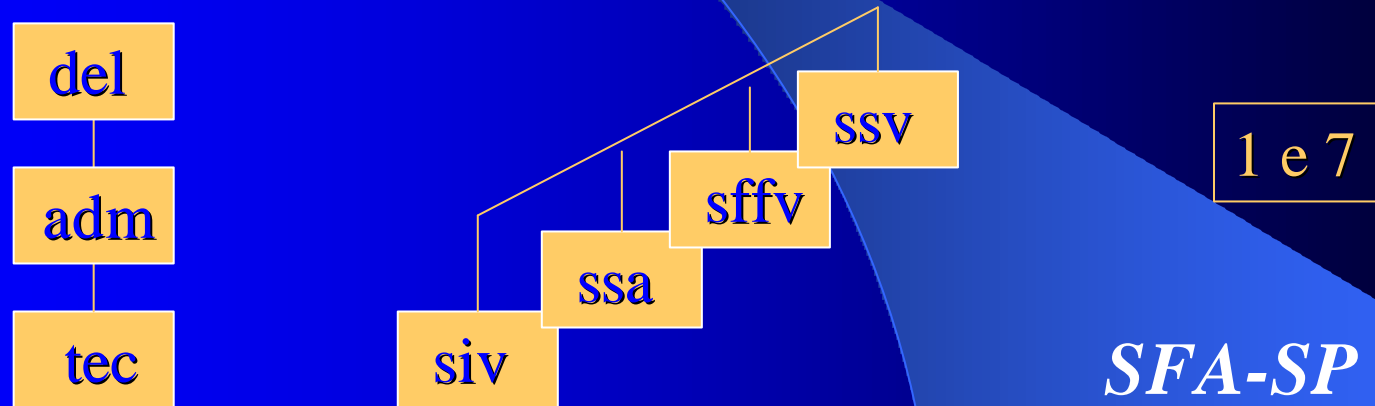
5.3, 7.1 e 7.4

*SFA-SP*  
Faixa Prata

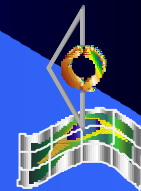


# CEU

- Verificar *in loco* o andamento dos processos e projetos;
- Checar as condições de trabalho, registrando sugestões e críticas;
- Verificar a motivação e comprometimento dos funcionários;
- Discutir procedimentos para a melhoria do desempenho.



*SFA-SP*  
Faixa Prata



# Coordenadoria Permanente da Qualidade Total

**CPQT**

**SI**

**SRC**

**SDO**

**SGQ**

**SC**

**SD**

**C-Com**

**Comitê de Comunicação**

**C-Sol**

**Comitê de Agricultura Solidária**

**CPPE**

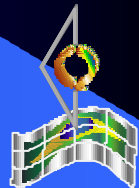
**Comissão Permanente de Plan. Estratégico**

**C-POP**

**Procedimentos Operacionais Padrão**

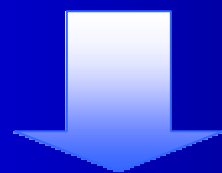
# BENEFÍCIOS

- ✍ **Ampliam a participação dos servidores**
- ✍ **Refletem a importância do trabalho em equipe**
- ✍ **Flexibilizam a estrutura organizacional formal**
- ✍ **Agilizam a execução de projetos e processos**
- ✍ **Propiciam o desenvolvimento do enfoque sistêmico**
- ✍ **Desenvolvem novas capacidades e habilidades**
- ✍ **Favorecem o compartilhamento da visão institucional**
- ✍ **Facilitam o acesso ao conhecimento**



# 4ª Onda

Busca Contínua da Excelência



**Aperfeiçoamento**

*SFA-SP*  
Faixa Prata



# Cenário

✍ **Aprimoramento do Sistema de Benchmarking**

✍ **Refinamento do Sistema de Medição**

✍ **Fortalecimento da Gestão do Conhecimento e elaboração do MAPA estratégico**

*SFA-SP*

Faixa Prata

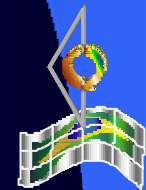


**“Os únicos valores vitais que uma organização possui são as experiências, as habilidades, a inovação, a percepção e as idéias de seu pessoal”**

**Leif Edvinsson**

***SFA-SP***

**Faixa Prata**





# "Inove ou Morra"

Peter Drucker

*SFA-SP*  
Faixa Prata

