DER/MG implementa programa da qualidade no serviço público

Saulo Levindo Coelho

1. APRESENTAÇÃO

Instrumento de avaliação da Gestão Pública, cuja metodologia está voltada para atingir a gestão de excelência com base em padrões e práticas mundialmente aceitos, nos quais se busca a preservação da especificidade das organizações públicas, o Programa da Qualidade no Serviço Público (PQSP) está se incorporando à rotina do DER/MG. Em 2003, a filosofia da qualidade passou a fazer parte da instituição, com a sua disseminação entre as Diretorias Setoriais e as unidades regionais localizadas no interior do Estado.

O objetivo é elevar o padrão dos serviços prestados ao cidadão, mobilizando e sensibilizando os profissionais para a melhoria da qualidade da gestão pública e do desempenho institucional, transformando a satisfação do cidadão em item essencial de verificação. Ao mesmo tempo, o programa visa avaliar o grau de alinhamento das estratégias, planos e resultados estabelecidos pela instituição com os macro-objetivos e planos de governo.

2. DESENVOLVIMENTO

No DER/MG, o Programa de Qualidade no Serviço Público vem sendo implementado por etapas, das quais a primeira foi a assinatura do Termo de Adesão pelo Diretor Geral da Autarquia, em solenidade realizada em 05/05/2003, demonstrando que a Direção está focada na necessidade de transformação da gestão organizacional.

A seguir, foi definida uma estrutura informal para o gerenciamento do programa internamente, composta por profissionais da Diretoria de Recursos Humanos, que têm por atribuição articular as ações necessárias ao seu desenvolvimento, através da mobilização da Autarquia, acompanhamento da implantação da metodologia do programa, do processo de avaliação e melhoria da gestão pública e da qualidade dos serviços prestados pelo DER/MG. Nesta estrutura, a Gerência Executiva do Programa no DER/MG coube ao Diretor de RH, com o apoio e consultoria técnica do Núcleo Setorial Mineiro do PQSP.

Outras etapas implementadas no primeiro ano pelo DER/MG, com o objetivo de disseminar, internalizar os conceitos e a prática da qualidade, foram as seguintes:

- criação de oito Subcomitês da Qualidade em sua Sede, correspondentes às Diretorias Setoriais, além de 40 Comitês nas Coordenadorias Regionais, envolvendo um total de 213 servidores;
- iniciada a auto-avaliação da gestão organizacional - primeira ação do ciclo -, desenvolvida pelos integrantes dos Subcomitês, com o apoio dos consultores internos do Serviço de Seleção e Treinamento.
- realização de seminários e palestras de sensibilização, cursos de treinamento sobre a metodologia do programa, reuniões e visitas técnicas,

estudos dirigidos e repasses técnicos;

- promoção de concurso interno para a criação da marca que identificasse o PQSP na Autarquia.

Como resultados obtidos, ao final do ano, 14 Diretorias/unidades da Sede e do interior apresentaram os Relatórios de Auto-Avaliação e a identificação das Oportunidades de Melhorias, sendo que 10 Coordenadorias Regionais apresentaram as ações em andamento e já concluídas em 2003, bem como as metas traçadas para 2004. Algumas das ações identificadas nessa etapa do trabalho, inclusive, já se encontram em implementação.

3. MODELO ADOTADO EM 2003

Em 2003, adotou-se como modelo o Manual para Avaliação da Gestão Pública, desenvolvido pela Secretaria de Gestão (SEGES) do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão do Governo Federal, que possibilita avaliar a organização, através da análise de critérios de Excelência em Gestão e da introdução de ciclos contínuos de melhoria. O modelo é composto por sete critérios, que passam por um exaustivo estudo sobre Liderança, Estratégias e Planos, Cidadãos e Sociedade, Informação, Pessoas, Processos e Resultados.

O Sistema de Avaliação e Melhoria da Gestão Pública é composto por um conjunto integrado de ações realizadas de modo contínuo, conforme o seguinte ciclo operacional: auto-avaliação da gestão, validação externa,

planejamento para a melhoria da gestão, implementação das melhorias, acompanhamento e controle em tempo de execução, ações corretivas em tempo de execução e reinício do ciclo.

Em função dos resultados da Validação Externa, ainda não realizada no DER/MG, o Programa da Qualidade no Serviço Público emite certificado de reconhecimento, de acordo com a faixa de pontuação atingida pela Autarquia, que varia entre zero e quinhentos pontos.

4. MODELO PROPOSTO PARA 2004

Se em 2003, a Autarquia iniciou a identificação de seus Processos e de suas Oportunidades de Melhoria, utilizando o resultado das Avaliações de Gestão das Diretorias e Coordenadorias Regionais, para 2004 o trabalho está voltado para os processos identificados. Nesta nova etapa, serão utilizados como ferramenta de trabalho os Relatórios de Auto Avaliação elaborados pelos subcomitês, buscando identificar os pontos comuns, através da análise das oportunidades de melhorias, integrando as unidades da Autarquia, através de seus processos organizacionais e interligando as ações do programa PQSP com os objetivos específicos do Plano de Ação Estratégica do DER/MG - 2004/2007 – PAE 04-07 e das estratégias governamentais.

Para o desenvolvimento dessa metodologia dentro da perspectiva da Modelagem Organizacional por processos, serão constituídos grupos de trabalho compostos por membros dos Subcomitês do DER/PQSP e especialistas técnicos internos e externos. Simultaneamente, pretende-se que os Comitês das Coordenadorias Regionais e os Subcomitês das Diretorias Setoriais, implementem as melhorias de oportunidades identificadas na auto-avaliação dentro

de suas próprias unidades.

Com isso, espera-se uma otimização das rotinas de trabalho, a exemplo da implementação da metodologia do Programa 5 S – Senso de Utilização, de Ordenação, de Limpeza, de Saúde e de Autodisciplina. Além destas ações, deverão ser priorizadas algumas práticas referentes a alguns critérios constantes do Manual de Avaliação de Gestão:

- Ciclo de Controle e de Aprendizado;
- Análise Crítica do Desempenho Global;
- Formulação do Sistema de Medição de Desempenho;
- Gestão das Informações da Organização;
- Gestão das Informações Comparativas.

A proposta para continuidade do PQSP está sendo concluída pela Coordenação do Programa, devendo ser encaminhada ao Comitê Diretivo para análise e deliberação.

5. CONCLUSÃO

Neste ano, o PQSP será utilizado como ferramenta para cumprimento das disposições previstas na Lei

PROGRAMA DA QUALIDADE NO SERVIÇO PÚBLICO - PQSP DER/MG

Marcia vencedora do Concurso Interno.

Estadual 14.694, de 30/07/2003, que disciplina a avaliação de desempenho institucional, o Acordo de Resultados, a autonomia gerencial, orçamentária e financeira e a aplicação de recursos orçamentários provenientes de economias com despesas correntes no âmbito do Poder Executivo.

Para o DER/MG, o resultado desejado, com sua adesão ao programa, é alcançar a excelência no cumprimento de sua missão institucional – *assegurar soluções adequadas de transporte de pessoas, bens e serviços no âmbito do Estado de Minas Gerais, com ênfase para a segurança do usuário* –, através da internalização dos conceitos da qualidade, voltada para a prática de uma administração participativa, transparente e preparada para responder com agilidade às demandas sociais. Para os responsáveis pelo programa internamente, qualidade é sempre fazer melhor o que já tem que ser bem feito.

O autor é Diretor de Recursos Humanos e Coordenador do Programa da Qualidade no Serviço Público do DER/MG