

PROGRAMA NACIONAL DA GESTÃO PÚBLICA

PRÊMIO CEARÁ GESTÃO PÚBLICA



OFICINA PREPARAÇÃO PARA ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO DE GESTÃO

RELATÓRIO DE GESTÃO

COMO É ELABORADO?

Com base no **INSTRUMENTO PARA AVALIAÇÃO** segundo os critérios deste instrumento

O QUE É O INSTRUMENTO DE AVALIAÇÃO?

Conjunto de **orientações** e de **parâmetros** para avaliar a gestão, e tem por referência o **MODELO DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO PÚBLICA** e os Conceitos e Fundamentos preconizados pelo **GesPública**.

MODELO DE EXCELÊNCIA DA GESTÃO PÚBLICA?

O QUE É?

O Modelo de Excelência em Gestão Pública, de padrão internacional, expressa o entendimento vigente sobre o “estado da arte” da gestão contemporânea.

É a representação de um sistema de gestão que visa aumentar a eficiência, a eficácia e a efetividade das ações executadas.

É constituído por elementos integrados, que orientam a adoção de práticas de excelência em gestão com a finalidade de levar as organizações públicas brasileiras a padrões elevados de desempenho e de qualidade em gestão.

MODELO DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO

REPRESENTAÇÃO GRÁFICA - PDCA



INTELIGÊNCIA DA ORGANIZAÇÃO

RELATÓRIO DE GESTÃO

O QUE É O RELATÓRIO DE GESTÃO?

Diagnóstico interno, tendo por objetivo **quantificar e qualificar** os *principais fatores de avaliação*, com ênfase em suas **práticas** de gestão e **resultados** institucionais.

QUAIS SÃO OS PRINCIPAIS FATORES DE AVALIAÇÃO?

Na dimensão gerencial são avaliados os fatores:

ENFOQUE: O fator Enfoque refere-se ao grau em que as práticas de gestão da organização apresentam:

Adequação: Atendimento aos requisitos do item, incluindo os mecanismos de controle, de forma apropriada ao perfil da organização.

Proatividade: Capacidade de se antecipar aos fatos, a fim de prevenir a ocorrência de situações potencialmente indesejáveis e aumentar a confiança e a previsibilidade das práticas.

APLICAÇÃO: O fator Aplicação refere-se ao grau em que as práticas de gestão da organização apresentam:

Disseminação: Implementação, horizontal e verticalmente, pelas áreas, processos, produtos e/ou partes interessadas, conforme pertinente ao item, considerando-se o perfil da organização.

Continuidade: Utilização periódica e ininterrupta das práticas de gestão considerando, pelo menos, um ciclo completo realizado.

Aprendizado: refere-se ao grau em que as práticas de gestão da organização apresentam:

Refinamentos: aperfeiçoamento decorrentes do processo de melhorias, o que pode incluir inovações, tanto incrementais quanto de ruptura.

Integração: refere-se ao grau em que as práticas de gestão da organização apresentam:

Coerência: Relação harmônica com as estratégias e objetivos da organização

Inter-relacionamento: complementação com outras práticas de gestão da organização, quando apropriado.

Cooperação: entre as áreas da organização e entre a organização e suas partes interessadas

Exemplo de texto com subfatores identificados

As Reuniões da Diretoria (Prática de Gestão) têm como foco principal o acompanhamento e a aprovação de ações de melhoria relacionadas à análise crítica do desempenho. São registradas em atas padronizadas, com anotação das ações e prazos (Padrão de Trabalho). Ocorrem mensalmente desde 2001 (Continuidade) e reúnem a Alta Administração e a Assessoria da Qualidade. O acompanhamento das ações é realizado pela Assessoria da Qualidade e as pendências são incluídas nas pautas de reuniões posteriores (Controle). Todos os assuntos e decisões tomadas nessas reuniões são repassadas (Disseminação) para as demais gerências e colaboradores por meio eletrônico no dia seguinte à reunião (Integração).

O processo de definição das estratégias desde 2003 (**continuidade**) ocorre na reunião do Fórum Estratégico Anual (**prática de gestão**) em agosto e inicia-se com a apresentação dos valores e dos princípios organizacionais, previamente validados, de forma a garantir sua correta compreensão e alinhamento dos conceitos (**adequação, integração/coerência**). Os fornecedores críticos e principais clientes também são envolvidos na fase de construção dos cenários, que antecede esta reunião (**integração/cooperação**). De forma inédita em seu segmento de atuação, em 2005, a organização passou a convidar lideranças locais e setoriais para as análises do macroambiente (**refinamento, proatividade, integração/cooperação**). Este processo é apoiado por uma metodologia semelhante ao BSC (integração/coerência e inter-relacionamento), que considera a adoção de perspectivas estratégicas que estão relacionadas a objetivos e estes a fatores críticos de sucesso (FCS) (**adequação**). Como forma de se antecipar às mudanças de cenários e às necessidades das clientes, ocorre em junho, uma Pesquisa CPV - Customer Perceived Value - valor percebido pelo cliente (integração/inter-relacionamento). Os resultados desta pesquisa são utilizados na análise do cenário "Clientes" (**proatividade**). Como melhoria decorrente de estudos de publicações especializadas em gestão de ativos intangíveis, via sistema de aprendizado, a partir de 2006 passaram a ser inventariados quais os elementos da organização proporcionam a geração do diferencial percebido pelos clientes na pesquisa CPV (**refinamento**). As estratégias e objetivos definidos no fórum, bem como os elementos de geração de diferencial competitivos são considerados na definição e/ou revisão dos processos principais do negócio e dos processos de apoio (**integração/inter-relacionamento**). Esta prática atinge todos os níveis da Organização pela participação dos seus representantes (**disseminação**).

Todas as ações decididas na reunião trimestral de acompanhamento de resultados, são passadas, pelo Coordenador de Gestão, da ata para o sistema informatizado 5W2H (*que, como, por que, quando, quem, onde, quanto custa*) e conferidas pelos Gerentes. O 5W2H é uma evolução da planilha Excel pública usada de 1999 até 2003. Os gerentes podem desdobrar as ações em pseudo-áreas relativas a fornecedores externos (2006) quando deles dependem e os fornecedores têm acesso pela Web às ações de sua "área" para atualização de status. Nas reuniões mensais de cada área, desde 2004, o estágio de cada ação é discutido e atualizado no 5W2H pelo gerente usando sinais (desde 2005) – verde (ação no prazo ou concluída), amarelo (vai atrasar), vermelho (atrasada). Todos os gerentes podem ver o indicador dos demais e oferecer ajuda. O superintendente controla o indicador de estágio 5W2H semanalmente, por área, verificando se os gerentes estão acompanhando seus planos, informando-se dos problemas e ações registrados e interferindo quando necessário. A auditoria semestral do sistema da qualidade (1.2e) abrange o gerenciamento do 5W2H no quesito "Gestão de projetos e melhorias".

PRINCIPAIS FATORES DE AVALIAÇÃO

NA DIMENSÃO RESULTADO:

Relevância: Importância do resultado para determinação do alcance dos objetivos estratégicos e operacionais da organização.

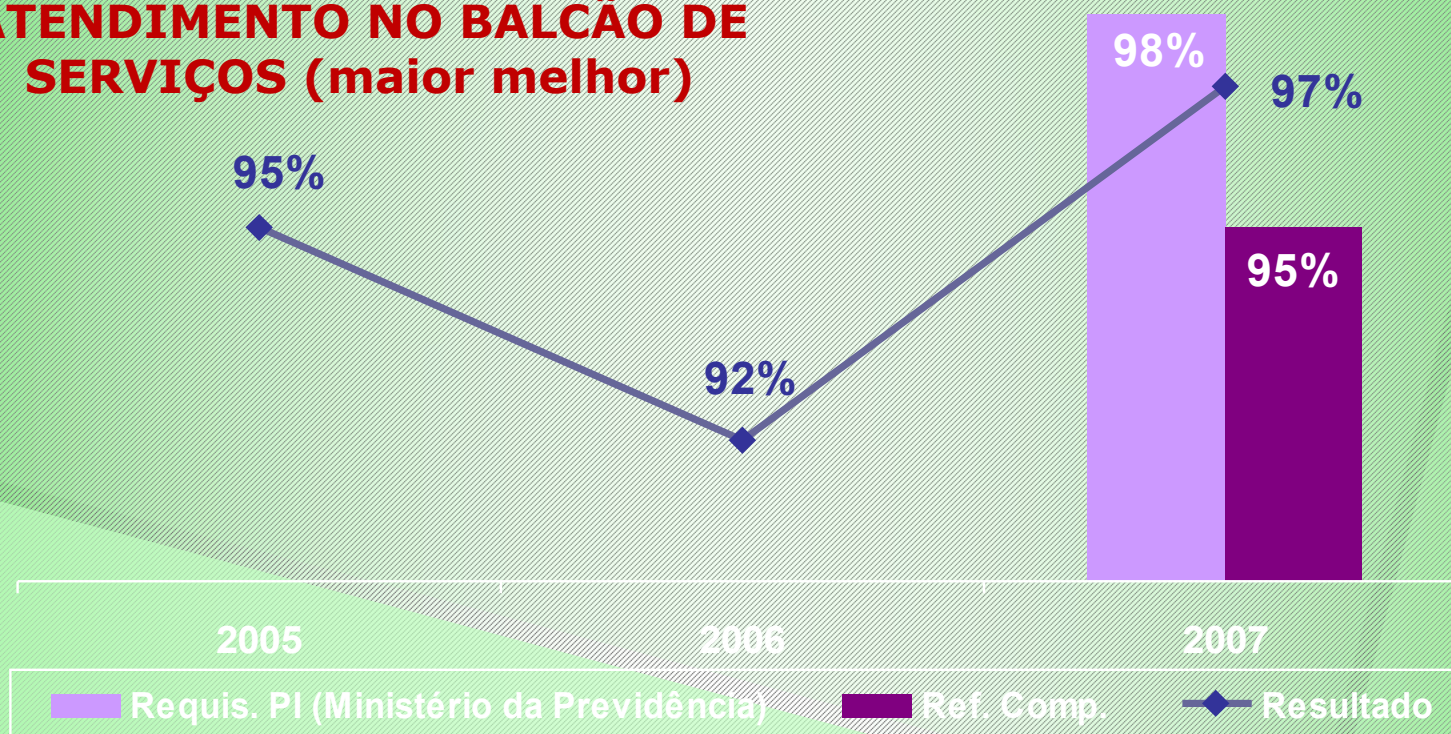
Tendência: Comportamento do resultado ao longo do tempo.

Nível atual: Comparação com o desempenho de outras organizações consideradas como referenciais pertinentes

Exemplo 3: Resultados Relativos aos Cidadãos-usuários

Agência da Previdência Social - INSS

SATISFAÇÃO COM A QUALIDADE NO ATENDIMENTO NO BALCÃO DE SERVIÇOS (maior melhor)





**Obrigado pela
sua participação**

Bom trabalho!