



Universidade de São Paulo

Programa de Gestão de Qualidade e Produtividade da USP

“A Evolução da Qualidade na Universidade - 10 Anos”

Olga Miranda

Encontro de Apresentação de Projetos da Qualidade
Instituto de Física de São Carlos

11 / Agosto / 2006
São Carlos





Agenda

- **Histórico do Programa de Qualidade e Produtividade na USP**
- **Os Balizadores do Programa de Q&P do Serviço Público**
- **Atribuições da Comissão de Gestão de Q&P**
- **Retrospectiva de Ações ligadas a Q&P na USP – 1ª Década**
- **Retrospectiva de outras Ações de Qualidade**
- **Pesquisa de Atualização do Programa de Qualidade**
- **Percepção de Melhorias pelas Unidades na Pesquisa**
- **Comparação da Percepção de Melhorias**
- **Próximos Passos**
- **Reflexão**



Histórico do Programa de Qualidade e Produtividade na USP

1995

- O Decreto do Governador de 12 de dezembro:
“ ... Propiciar ao cidadão o atendimento eficaz de suas necessidades, por meio de um processo de melhoria contínua e permanente dos serviços prestados, com redução de custos e ganhos de produtividade”

1996

- Início do Programa de Q&P na USP
- Implantação da Comissão de Gestão da Q&P da USP
- Implantação de Comissões Internas de Q&P nas Unidades e Órgãos da USP
- Balizadores do Programa



Os Balizadores do Programa de Q&P do Serviço Público

- 1. O Cliente final da administração pública é a sociedade.**
- 2. Cada um dos participantes da administração pública é responsável pela qualidade.**
- 3. A melhoria dos serviços públicos é obtida pela qualidade dos Recursos Humanos.**
- 4. O Programa de Qualidade e as decisões devem ser direcionados por indicadores, dados e fatos.**
- 5. O aperfeiçoamento contínuo dos serviços , produtos e processos deve ser uma atividade cotidiana no serviço público.**
- 6. O valor e o sacrifício de qualquer atividade devem ser constantemente monitorados.**
- 7. Bons resultados são decorrentes de processos controlados.**
- 8. Parcerias devem ser desenvolvidas para a satisfação do cliente final.**



Atribuições da Comissão de Gestão de Q&P

- **Sensibilizar e mobilizar a comunidade USP**
- **Institucionalizar Comissões Internas de Qualidade**
- **Difundir conceitos e metodologias da Qualidade**
- **Facilitar aprendizagem coletiva**
- **Levantar problemas, sugestões e ações de melhoria**
- **Reconhecer iniciativas e apoiar “boas práticas”**
- **Manter vinculação com Programa Permanente de Qualidade e Produtividade do Serviço Público do Estado de São Paulo**

Retrospectiva de Ações ligadas a Q&P na USP

1ª Década: 1995 - 2005

1996 a 2000

- 7 Encontros de Q&P da USP
- Curso de Q&P da Fundação Vanzolini
- USP em Números (desde 1997)
- Pesquisa de acompanhamento das Unidades (2000)
- Reconhecimento às Unidades (Treinamento)
- Apoio a Projetos das Unidades
- 4 Publicações

2001 a 2005

- 5 Encontros de Q&P da USP
- 3 Turmas de MBA de Qualidade
- 7 Turmas de Formação de Multiplicadores de Qualidade (Reitoria)
- 2 Turmas de Formação de Agentes Locais de Sustentabilidade Sócio-Ambiental – CECAE
- 2 Turmas de Formação Executiva para Assistentes de Direção da USP (FEA)
- Ginástica Laboral
- USP em Números
- Pesquisa de Acompanhamento nas Unidades (2002-2004)
- Reconhecimento às Pessoas (2005)
- Apoio a projetos das Unidades e Órgãos
- 4 Publicações



USP UNIVERSITÉ DE SÃO PAULO
Les Chiffres Clés - 2005
 Source: Anuário Estatístico USP 2005
 Base de données 2004

USP UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO
La USP en Cifras - 2005
 Fuente: Anuario Estadístico de la USP 2005
 Base de datos 2004

USP UNIVERSITY OF SÃO PAULO
USP in Numbers - 2005
 Source: USP Statistical Yearbook 2005
 Database 2004

USP UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO
USP em Números - 2005
 Fonte: Anuário Estatístico USP 2005
 Base de dados 2004

Dados Gerais

- Criação em 1934.
- Centro acadêmico de ensino, pesquisa e extensão de serviços.
- 3 comunidades.
- Campi: São Paulo (4), Ribeirão Preto, Piracicaba, Piraícaranga.
- Eberhard Peters e São Carlos (2).
- Área territorial: aproximadamente 76.300.000 m².
- Área edificada: aproximadamente 1.200.139 m².
- Orçamento Executivo: R\$ 1.800.000.349.

Unidades e Outros Órgãos

Formosa praxeira
 Órgão central de direção e serviços
 Instituições especializadas
 Hospitais e serviços médicos
 Museus

Alunos Matriculados

Graduação (1º semestre)
 Pós-Graduação
 Mestrado
 Doutorado

Concluintes e Títulos Outorgados

Concluintes em Graduação
 Títulos Outorgados na Pós-Graduação
 Mestrado
 Doutorado

Graduação

Cursos oferecidos
 Disciplinas ministradas (1º semestre)
 Inscrições no Vestibular
 Vagas no Vestibular

Pós-Graduação

Programas oferecidos
 Cursos oferecidos
 Mestrado
 Doutorado

Docentes

Homens
 Mulheres
 Dedicados em tempo integral
 Trabalho de Docente em outros

Técnicos-Administrativos

Homens
 Mulheres
 Superiores
 Técnicos
 Básicos
 Outros

Sexo	2004	2003	2002	2001	2000
Homens	41.500	38.408	34.522	31.211	28.444
Mulheres	12.196	12.222	13.068	14.075	15.068
Total	53.696	50.630	47.590	45.286	43.512
Integral	41.900	38.852	35.422	32.136	29.244
Outros	11.796	3.778	2.168	1.940	1.824







Retrospectiva de outras Ações de Qualidade

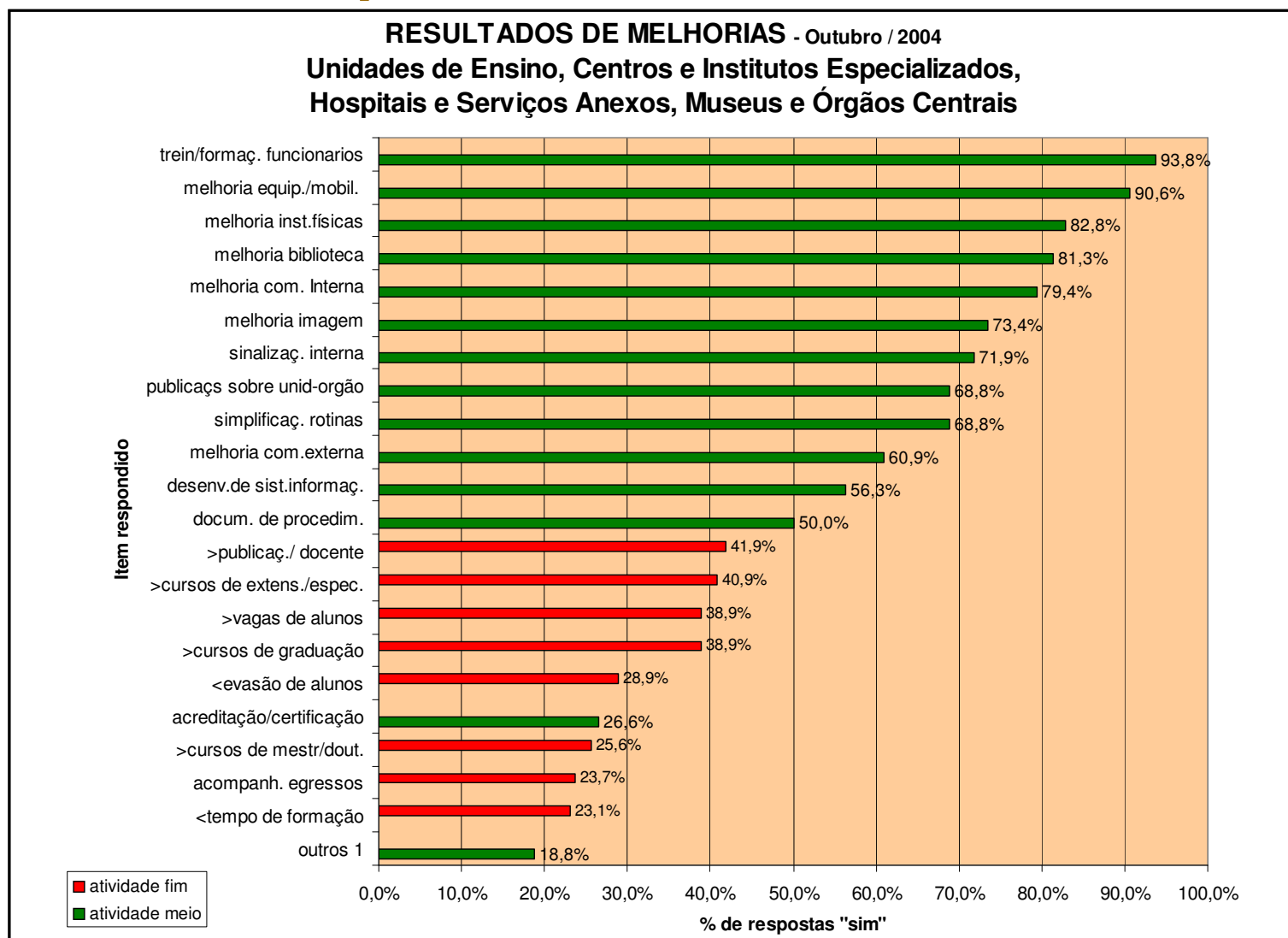
- **5 GEFIM (Finanças e Materiais)**
- **2 GIACAD (Assistentes Acadêmicos)**
- **2 GESPE (Gestão de Pessoas)**
- **4 GEINFO (Gestão de Informática)**
- **2 GESEC (Gestão de Secretárias)**
- **1 Encontro da Pró Reitoria de Pós-Graduação**
- **1 Encontro da Pró Reitoria de Graduação**
- **1 Integração de Funcionários Novos**



Pesquisa de Atualização do Programa de Qualidade – outubro/ 2004

•	PARTICIPANTES DAS COMISSÕES	308
▪	Funcionários Técnico Administrativos	218
▪	Docentes	85
▪	Alunos	05
•	COMISSÕES ATIVAS	39
▪	Unidades de Ensino e Pesquisa	22
▪	Centros e Institutos Especializados	04
▪	Museus	01
▪	Hospitais	03
▪	Órgãos de Direção / Prefeituras	09

Percepção de Melhorias(*) pelas Unidades na Pesquisa de Outubro/2004

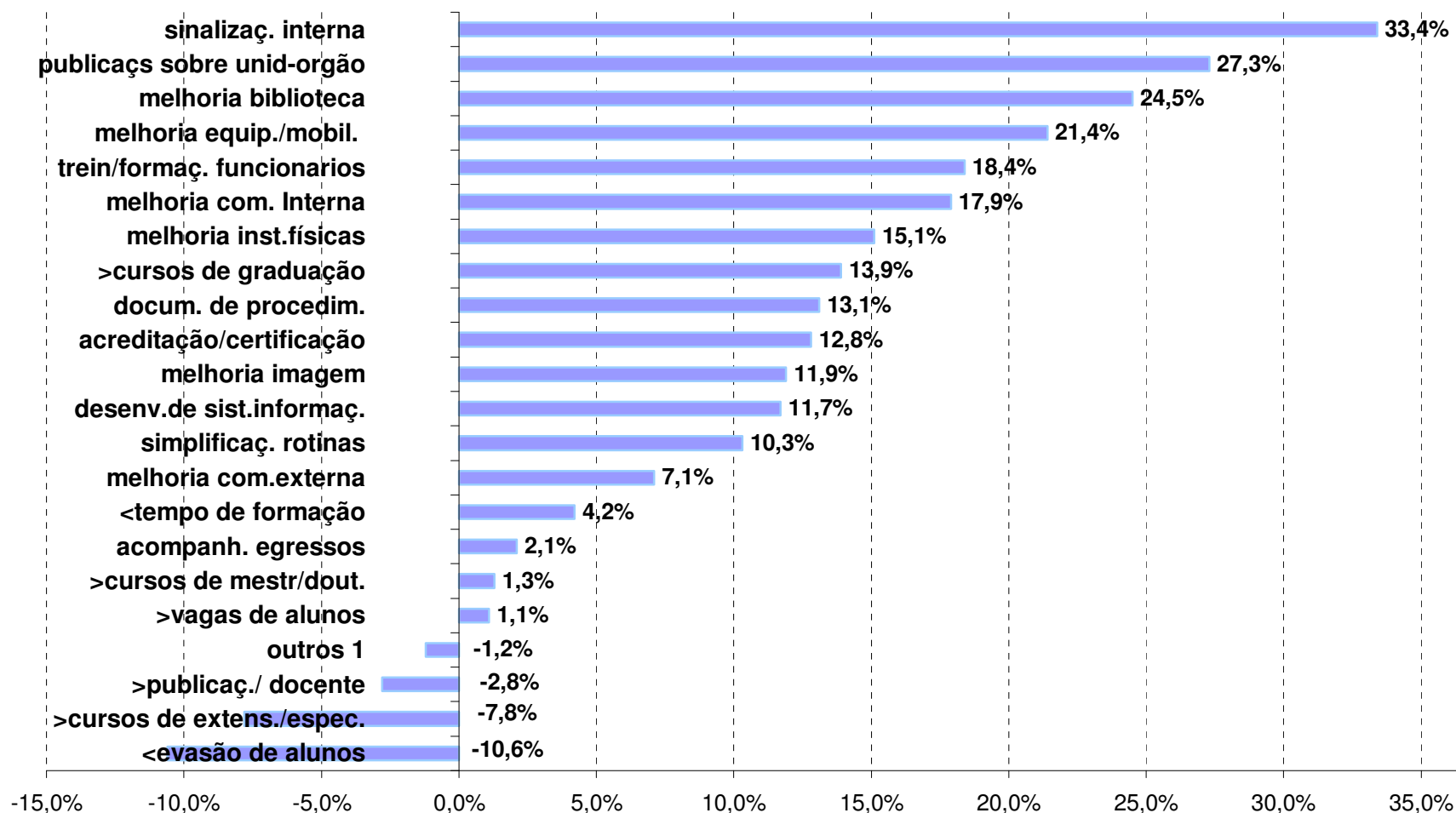


(*) referentes aos anos de 2003 e 2004



Comparação da Percepção de Melhorias

Variação em pontos percentuais na Pesquisa de Qualidade (2004-2002)





Próximos Passos

- Continuidade das Ações em Andamento
- Modelo de Excelência em Gestão Pública ?

Aguardar !





*"Podemos escolher recuar em direção à segurança
ou avançar em direção ao crescimento.
A opção pelo crescimento tem que ser feita repetidas vezes.
E o medo tem que ser superado a cada momento."*

Abraham Maslow



Agradeço a atenção.

Olga Miranda