

**Universidade de São Paulo**  
**Comissão de Gestão de Qualidade e Produtividade**

---

**PROGRAMA PERMANENTE DE  
QUALIDADE PRODUTIVIDADE DA USP**

**Profa. Dra. Maria de Lourdes Pires Bianchi**

**Presidente da Comissão de Gestão de  
Qualidade e Produtividade da USP**

São Carlos  
11/ Agosto/ 2006

# Comissão de Gestão de Qualidade e Produtividade da USP – sob nova direção

---

## Composição da Comissão

Presidente: Profa. Dra. Maria de Lourdes Pires Bianchi (RUSP)

Membros:

- Prof. Dr. Adherbal Caminada Netto (EP)
- Profa. Dra. Ana Cristina Limongi França (FEA)
- Profa. Dra. Ana Maria Kazue Miyadahira (EE)
- Prof. Dr. Antonio Rafael Namur Muscat (EP)
- Prof. Dr. Clovis Alvarenga Netto (EP/FEA)
- Prof. Dr. Paulo Andrade Lotufo (HU)

Secretária Executiva: Olga Miranda (RUSP)

# Estratégia e Gestão para Resultados

---

- Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização – GESPÚBLICA
- Decreto nº. 5.378 de 23 de fevereiro de 2005

# Dimensionamento Estratégico

---

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

# GESPÚBLICA - Retrospectiva

---

**1990...**

Sub Programa  
da Qualidade  
e  
Produtividade  
na  
Administração  
Pública

**Gestão de  
processos**

**1996...**

QPAP  
Programa da  
Qualidade e  
Participação  
na  
Administração  
Pública

**Gestão e  
resultados**

**2000...**

PQSP  
Programa da  
Qualidade no  
Serviço  
Público

**Qualidade do  
atendimento  
ao cidadão**

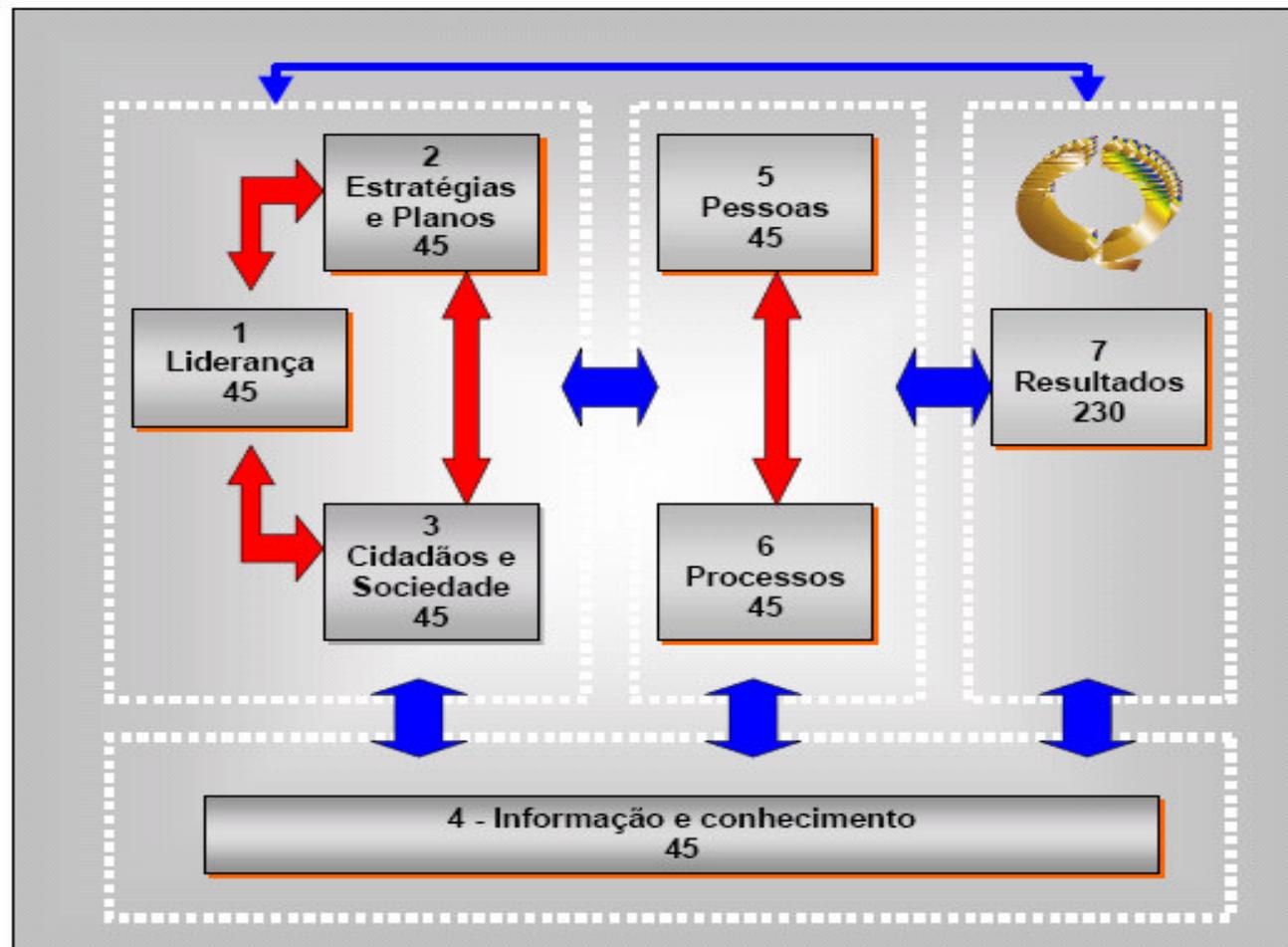
**2005...**

GESPÚBLICA  
Programa  
Nacional de  
Gestão  
Pública e  
Desburocrati-  
zação

**Gestão por  
resultados  
orientada  
para o  
cidadão**

# Modelo de Excelência em Gestão Pública

## Critérios de Excelência:



Fonte: Secretaria de Gestão do Ministério do Planejamento, 2006.

# Fundamentos do Modelo

---

- **Legalidade**
- **Moralidade**
- **Impessoalidade**
- **Publicidade**
- **Eficiência**
- **Gestão Participativa**
- **Gestão baseada em processos e informações**
- **Valorização das pessoas**
- **Visão de futuro**
- **Aprendizado Organizacional**
- **Agilidade**
- **Foco nos resultados**
- **Inovação**

# Fundamentos do Modelo

---

- **Legalidade**

Estrita obediência a lei; nenhum resultado poderá ser considerado bom, nenhuma gestão poderá ser reconhecida como de excelência à revelia da lei.

# Fundamentos do Modelo

---

- **Moralidade**

Pautar a gestão pública por um código moral.

Não se trata de ética (no sentido de princípios individuais de foro íntimo), mas de princípios morais de aceitação pública.

# Fundamentos do Modelo

---

- **Impessoalidade**

A cortesia, a rapidez no atendimento, a confiabilidade e o conforto são valores de um serviço público de qualidade e devem ser agregados a todos os usuários indistintamente.

Na organização pública, todos os seus usuários são preferenciais, todos são importantes.

# Fundamentos do Modelo

---

- **Publicidade**

Ser transparente, dar publicidade aos dados e fatos.  
Essa é a forma eficaz de indução do controle social.

# Fundamentos do Modelo

---

- **Eficiência**

Fazer o que precisa ser feito com o máximo de qualidade ao menor custo possível.

Não se trata de redução de custo a qualquer custo, mas de buscar a melhor relação entre qualidade do serviço e a qualidade do gasto.

# Fundamentos do Modelo

---

- **Gestão participativa**

Uma gestão participativa genuína requer cooperação, compartilhamento de informações e confiança para delegar, dando autonomia para alcançar metas.

Como resposta, as pessoas tomam posse dos desafios e dos processos de trabalho dos quais participam, tomam decisões, criam, inovam e dão à organização um clima organizacional saudável.

# Fundamentos do Modelo

---

- **Gestão baseada em processos e informações**

A gestão de processos permite a transformação das hierarquias burocráticas em redes de unidades de alto desempenho.

Os fatos e dados gerados em cada processo, além dos obtidos externamente à organização, se transformam em informações que assessoram a tomada de decisão e alimentam a produção de conhecimentos, dando à organização pública alta capacidade para agir e inovar.

# Fundamentos do Modelo

---

- **Valorização das pessoas**

A valorização das pessoas pressupõe dar autonomia para atingir metas, criar oportunidades de aprendizado, de desenvolvimento das potencialidades e de reconhecimento pelo bom desempenho.

# Fundamentos do Modelo

---

- **Visão de futuro**

A visão de futuro pressupõe a constância de propósitos. Agir persistentemente, de forma contínua, para que as ações do dia-a-dia da organização contribuam para a construção do futuro almejado.

Essa visão de futuro indica o rumo para a organização. A constância de propósitos a mantém nesse rumo.

# Fundamentos do Modelo

---

- **Aprendizado organizacional**

O aprendizado deve ser internalizado na cultura organizacional tornando-se parte do trabalho diário em quaisquer de suas atividades, seja na constante busca de eliminação da causa de problemas, seja na busca de inovações, na motivação de pessoas etc.

O aprendizado deve acontecer de maneira sistêmica.

# Fundamentos do Modelo

---

- **Agilidade**

Papel importante desempenha a organização pública formuladora de políticas públicas, na medida em que percebe os sinais do ambiente e consegue antecipar-se evitando problemas e/ou aproveitando oportunidades.

A resposta rápida agrega valor à prestação dos serviços públicos e aos resultados do exercício do poder de Estado.

# Fundamentos do Modelo

---

- **Foco em resultados**

O resultado é a materialização de todo o esforço da organização para o atendimento das necessidades de todos os interessados.

O sucesso de uma organização é avaliado por meio de resultados medidos por um conjunto de indicadores que devem refletir as necessidades das partes interessadas.

# Fundamentos do Modelo

---

- **Inovação**

Inovação significa fazer mudanças significativas (tecnológicas, metodológicas e de valores) para aperfeiçoar os processos, serviços e produtos da organização.

A organização deve ser conduzida e gerenciada de forma que a inovação se torne parte da cultura.

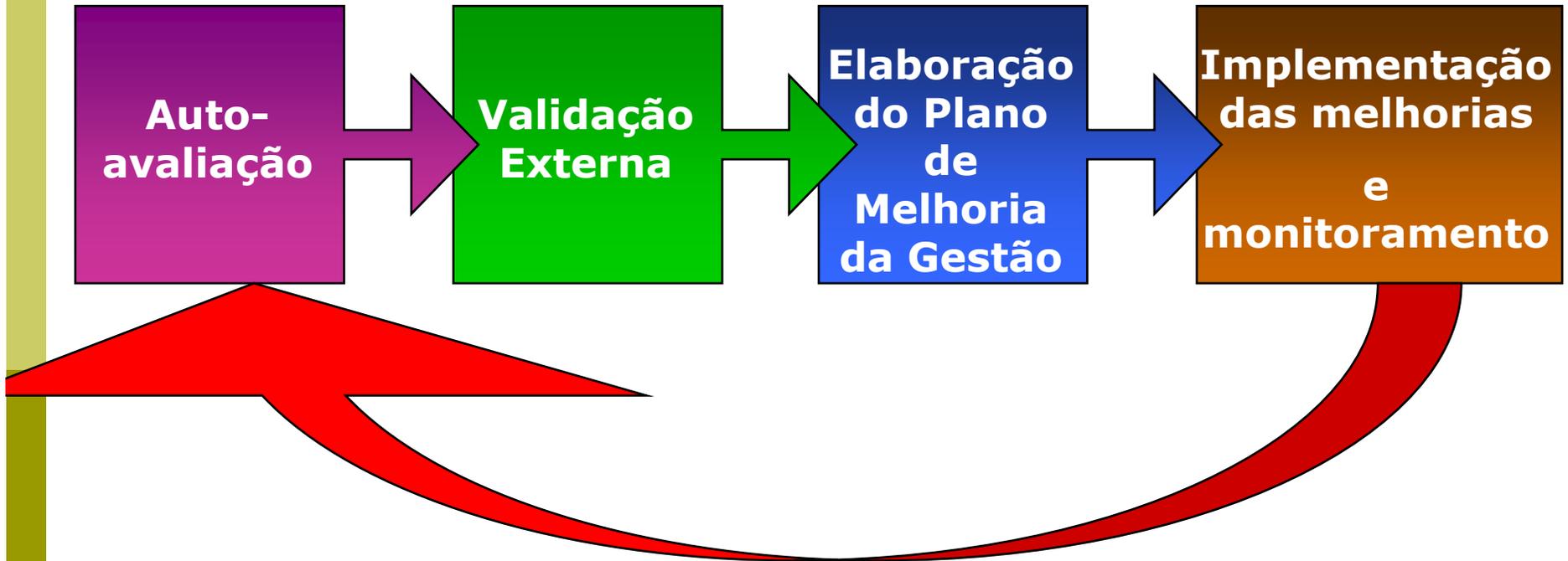
# Instrumento de Auto-Avaliação

---

- 250 pontos
- 500 pontos
- 1000 pontos

# Ciclo de Avaliar - Agir

---



# GESPÚBLICA na USP

---

- **Cursos de formação**
- **Desenvolvimento nas Unidades**
  - **Voluntário com apoio Central**
  - **Curso à distância (nov/ dez)**

## Comissão de Gestão de Qualidade e Produtividade da USP

---

**Agradecemos a presença  
e a atenção de todos**

**Obrigada!**