

Workshop CGQP 2013

IFSC – São Carlos

**Trajetória do Programa de Qualidade e Produtividade
e do Programa GESPÚBLICA na USP**

Olga Maria Zulzke de Miranda

Agenda

1. Apresentação
2. Programa de Q&P: linha do tempo
3. Pesquisa de Qualidade USP
4. Programa GESPÚBLICA USP: linha do tempo
5. Modelo de Excelência de Gestão: GESPÚBLICA
6. Classificação das Unidades por nível de gestão
7. Considerações finais
8. Expectativas

Apresentação

USP

**Programa de Qualidade e Produtividade
1996 - 2006**

GESPÚBLICA

2006-2009

Programa de Qualidade e Produtividade

Linha do Tempo: 1996-2006

- **1995 (12/12)** – Decreto do Governador Mário Covas, instituindo o Programa Q&P no Estado
- **1996 (29/01)** – Portaria do Reitor instituindo o Programa de Q&P na USP
- **1996-2005** – Comissão Central e Comissões locais de Q&P
- **1996** – Levantamento de Problemas e Destaques
- **1997** – Mapeamento de Características de Q&P, segundo critérios do PNQ e dos Balizadores da Q&P pelo Serviço Público
- **1996-2005** – Ações da Comissão Central de Q&P
– Ações locais do Programa Q&P

Decreto do Governador Mário Covas

“Garantir ao cidadão o atendimento eficaz de suas necessidades, pela melhoria contínua e permanente dos serviços prestados, com redução de custos e ganhos de produtividade”

Balizadores e Módulos da Qualidade

Critérios do PNQ (Brasil: 1996)

Balizadores da Qualidade no Serviço Público (São Paulo: 1996)

Módulos de Qualidade (USP: 1997)

1. Liderança e envolvimento
2. Planejamento
3. Foco no cliente e na sociedade
4. Informação e análise
5. Gestão de pessoas
6. Gestão de processos
7. Parcerias e alianças

Ações da Comissão Central de Q&P USP (1/2)

1996-2006

- 12 Encontros
- Cursos em Q&P
 - Fundação Vanzolini (1997)
 - MBA – Qualidade (EP) (2002-2005)
 - Multiplicadores de Qualidade (Reitoria) (2002-2005)
 - Formação Executiva de Assistentes de Direção na FEA (2004 e 2005)
- 07 Livretes
- Painéis de Atividades de Q&P nas Unidades/Órgãos
- USP em Números (Português, Inglês, Francês e Espanhol)
- Filipeta dos Balizadores do Programa de Q&P do Serviço Público

Ações da Comissão Central de Q&P USP (2/2)

1996-2006

- Publicação: Indicadores da USP 2004
- Apoio à Ginástica Laboral (parceria com CEPEUSP)
 - Adesão: 9 unidades
 - Publicação: Manual de Orientação de Ginástica Laboral
- Apoio a Projetos das Unidades/Órgãos
- Consolidação: Pesquisa de atualização do Programa de Q&P (outubro/2004)
- Reconhecimento às Ações de Qualidade nas Unidades e Órgãos (2000) e às Pessoas (2005)

Parceiros e “Filhotes”

- USP Recicla
- PURA/PURE
- SAUSP
- DRH/SIBi/CCE/MBA-EP-PECE/FEA/FE/FSP/CECAE
- GEFIM/GIACAD/GEINFO/GESPE/GESEC

Ações Locais do Programa de Qualidade

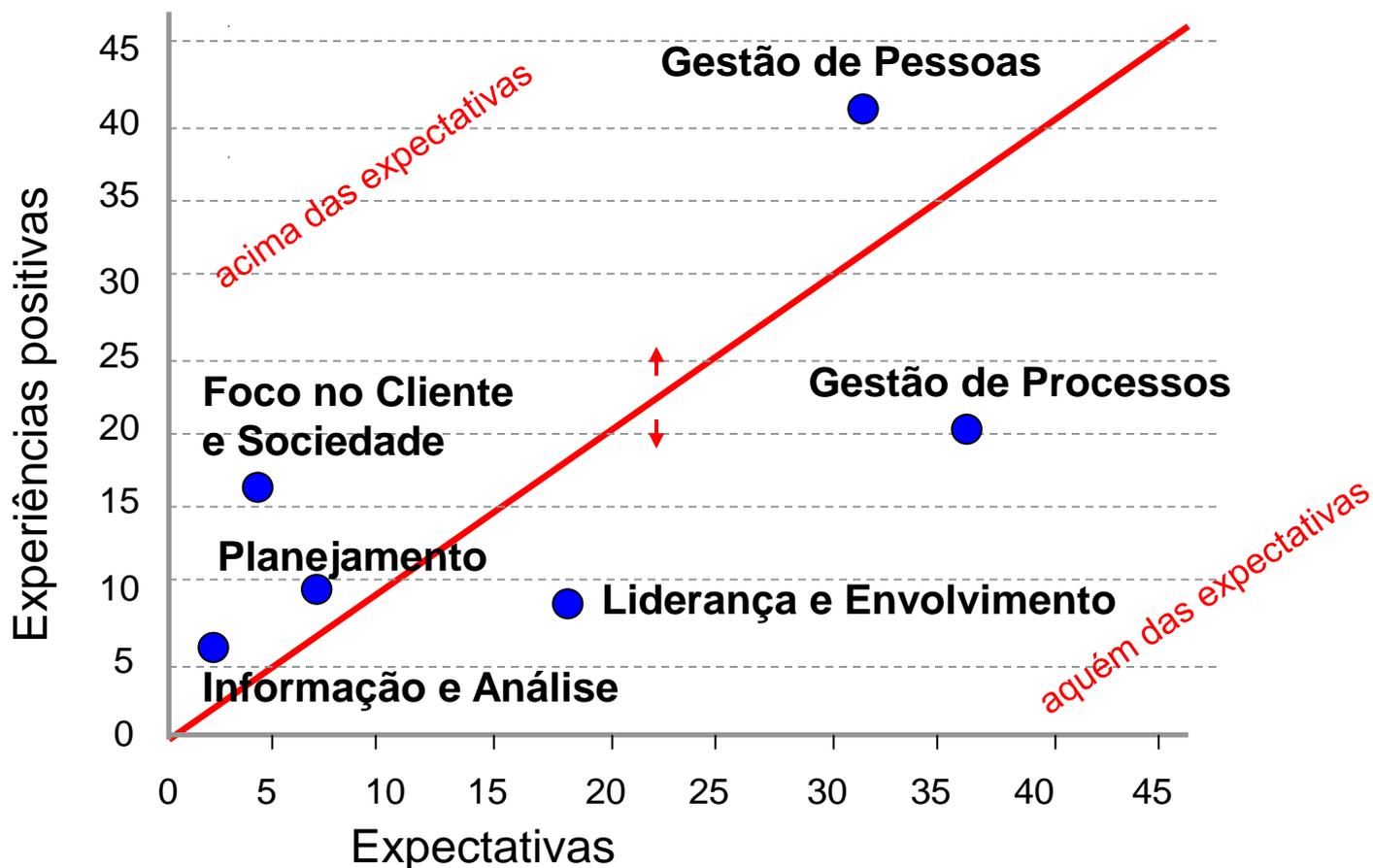
- Treinamento e Desenvolvimento de R.H.
- Ginástica Laboral
- Racionalização de Processos
- Pesquisa de Satisfação dos Serviços
- Melhoria na Comunicação Institucional
- Melhoria do Ambiente Físico e Equipamentos
- Melhorias em Bibliotecas
- Participação em Prêmios de Qualidade
- Etc...

Pesquisa Qualidade USP (*)



Resultados da Pesquisa

Experiências positivas e expectativas (*)



(*) Tese de Doutorado Olga Miranda (2010)

Programa GESPÚBLICA USP

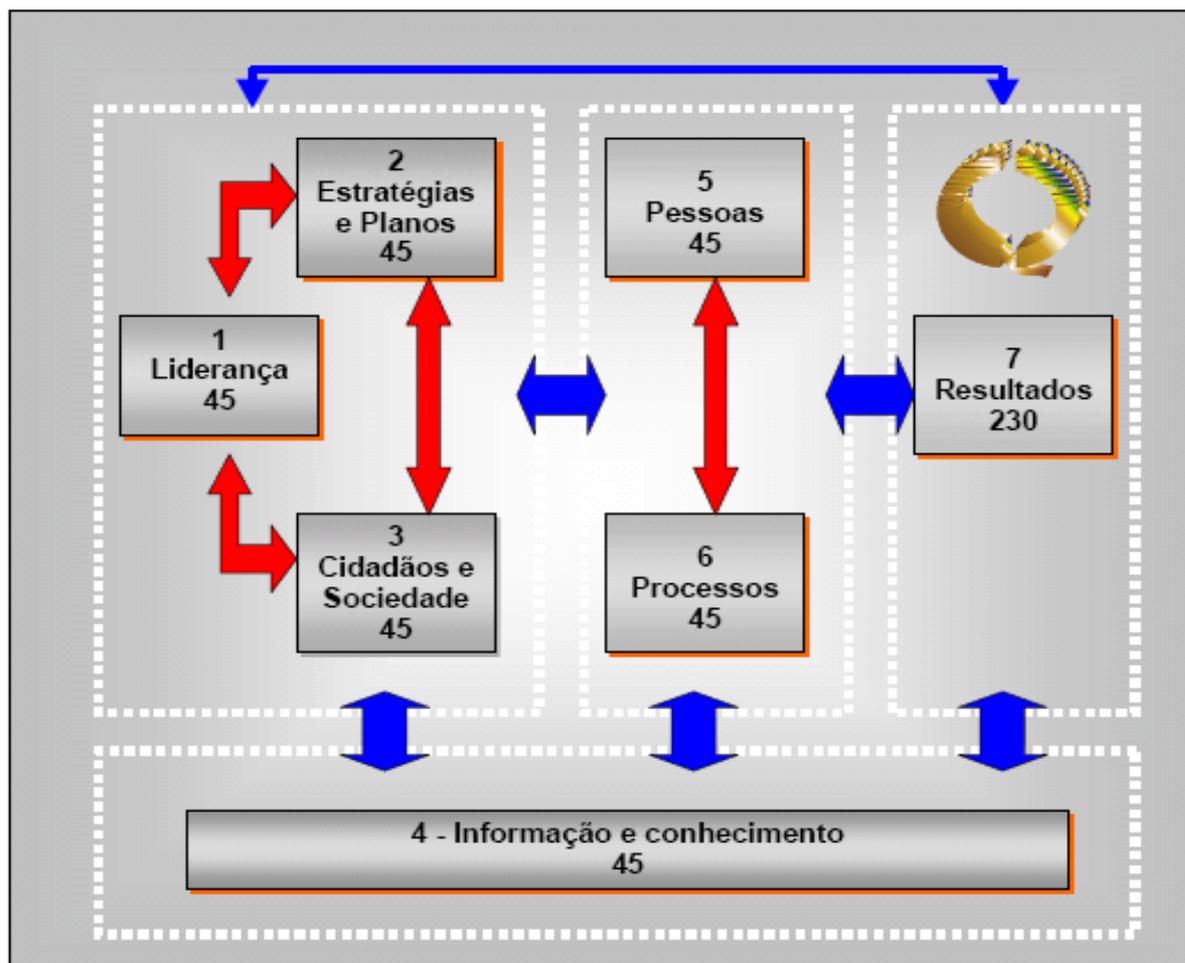
Linha do Tempo: 2006-2009

- **2006 (27/11)** – Lançamento do Programa GESPÚBLICA USP
- **2007 (23/02)** – Portaria instituindo o GESPÚBLICA USP – Programa de Gestão Estratégica e Desburocratização na Administração da USP
- **2007-2008** – Oficinas de autoavaliação (10), conforme Modelo de Excelência de Gestão Pública (MEGP)
 - Classificação das Unidades/Órgãos por nível de gestão
 - Elaboração de Planos de Melhorias de Gestão (47)
- **2009** – Encontros (3) do GESPÚBLICA USP

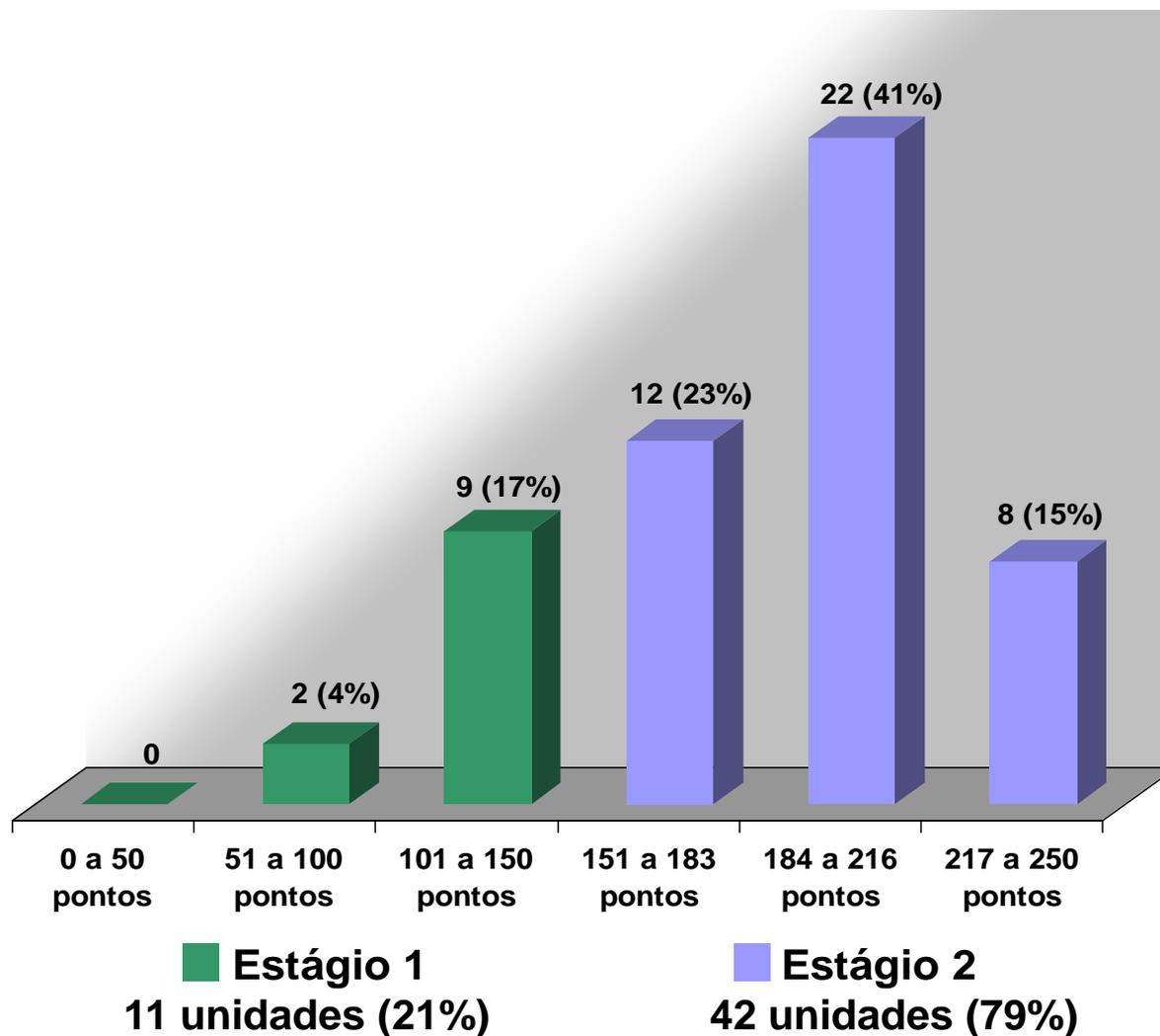
GESPÚBLICA USP

“Otimizar procedimentos e aperfeiçoar a prestação de serviços da Universidade aos cidadãos e à sociedade”.

Modelo de Excelência em Gestão Pública



Classificação das 53 Unidades/ Órgãos por Nível de Gestão (*)



(*) Segundo critérios das faixas de pontuação global do Instrumento de 250 pontos para Avaliação da Gestão Pública do GESPÚBLICA (2006)

Planos de Melhoria de Gestão

- Melhorar comunicação da liderança com usuários (Liderança)
- Implantar plano estratégico de metas (Estratégias e Planos)
- Implantar pesquisa de satisfação dos serviços prestados (Cidadão e Sociedade)
- Formalizar a gestão do conhecimento (Informação e Conhecimento)
- Promover ações de desenvolvimento e capacitação (Pessoas)
- Promover modernização da administração (Processos)
- Etc...

Considerações Finais

- Programas patrocinados centralmente foram estratégias mobilizadoras para a mudança da cultura organizacional.
- Ações em gestão de pessoas tiveram grande ênfase.
- Houve preocupação com maior qualificação de funcionários.
- Encontros propiciaram maior interação e troca de conhecimentos entre funcionários.
- Unidades implantaram melhorias em diferentes direções.
- O GESPÚBLICA identificou estágios iniciais de maturidade em relação aos Critérios de Excelência de Gestão Pública.
- A troca de gestão da USP e da Unidade gerou descontinuidade dos Programas.

Expectativas

- Continuidade de eventos entre Unidades para compartilhar práticas e experiências bem sucedidas.
- Reconhecimento às Unidades e as pessoas por iniciativas diferenciadas
- Rearticulação das iniciativas isoladas de melhorias.
- Novas estratégias mobilizadoras na próxima gestão reitoral para o contínuo aperfeiçoamento da USP.

AGRADEÇO!

Olga Miranda

Assistente Administrativa FEAUSP
olgamira@usp.br