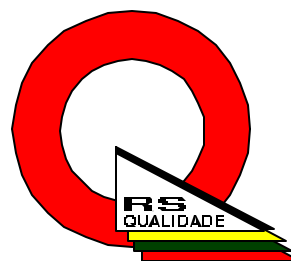


Fórum da Qualidade no Serviço Público

Termo de Referência



Abril/2001

Fórum da Qualidade no Serviço Público

Núcleo Regional do Rio Grande do Sul / PQSP
Comitê Setorial – Organizações Públicas / PGQP

Termo de Referência

❖ Apresentação

Durante o Seminário de Mobilização para a Qualidade no Serviço Público, realizado em Porto Alegre em outubro de 2000, foi instituído o Fórum da Qualidade no Serviço Público, como resultado da união dos esforços do Governo Federal através do Programa da Qualidade no Serviço Público – PQSP, e da Associação Qualidade RS por meio do Programa Gaúcho da Qualidade e Produtividade – PGQP.

Essa iniciativa tem por objetivo alinhar e focalizar esforços em prol da melhoria da gestão, através da implantação dos conceitos da qualidade. Nesse sentido, o Fórum funcionará simultaneamente como Núcleo Regional do PQSP e Comitê Setorial do PGQP. Dessa forma, todas as organizações que aderiram a um dos programas passam a ser consideradas como integrantes de ambos, estando habilitadas a participar tanto de eventos promovidos pelo PQSP quanto pelo PGQP.

❖ Princípios da Qualidade no Serviço Público

- Os princípios da qualidade na Administração Pública adotadas pelo Programa da Qualidade no Serviço Público divulgados através do seu Termo de Referência são os seguintes:
 - Satisfação do cliente
 - Envolvimento de todos
 - Gestão participativa
 - Gerência de processos
 - Valorização das pessoas
 - Constância de propósitos
 - Melhoria contínua
 - Gestão pró-ativa

❖ Visão

A visão do Fórum reflete a visão do PQSP que se traduz da seguinte forma:

Em 2006 a qualidade na gestão pública deverá ser um valor adquirido e espontaneamente preservado.

❖ Valores

- A parceria conduz aos melhores resultados para todos.
- O comprometimento de todos – Governo, Servidores, Cidadãos – trará os resultados de que a sociedade necessita.

❖ Objetivos

Os objetivos do Fórum estão em consonância com os estipulados para o PQSP em seu Termo de Referência e com os estabelecidos pelo PGQP, correspondendo aos seguintes:

- Objetivos Gerais:
 - Contribuir para a melhoria da qualidade dos serviços públicos.
 - Apoiar as organizações públicas no processo de transformação gerencial, com ênfase na produção de resultados positivos para a sociedade, na otimização dos custos operacionais, na motivação e participação dos servidores, na delegação, na racionalidade no modo de fazer, na definição clara de objetivos e no controle dos resultados.
 - Dinamizar as ações estruturadas para o atingimento da Meta Mobilizadora Nacional para a Administração Pública.
- Objetivos específicos:
 - Buscar um alinhamento entre os processos de avaliação e reconhecimento.
 - Estimular a adesão e participação nos sistemas de avaliação dos programas.
 - Incentivar a participação nos projetos do PQSP.
 - Instrumentalizar, acompanhar e avaliar as ações que visam ao aprimoramento e a melhoria da qualidade na prestação de serviços pelo setor público.
 - Avaliar os resultados e níveis de satisfação dos usuários dos serviços públicos.
 - Consolidar a consciência dos valores éticos no serviço público.
 - Atuar como polo regional de desenvolvimento da qualidade na administração pública, coordenando e disseminando as ações do programa.
 - Promover e divulgar estudos, pesquisas e experiências decorrentes da implantação de ações de melhoria da qualidade da gestão em organizações públicas federais, estaduais e municipais.

❖ Diretrizes

As diretrizes a serem adotados pelo Fórum, em consonância com os programas a que está vinculado, são as seguintes:

- Direcionamento das ações para a qualidade do atendimento.
- Estabelecimento e divulgação de padrões de qualidade para o atendimento ao cidadão.
- Avaliação contínua dos níveis de satisfação dos usuários dos serviços públicos.
- Avaliação e melhoria contínuas da gestão
- Foco nos resultados e na qualidade do gasto.

- Reconhecimento e premiação de organizações públicas que demonstrarem destacado desempenho institucional.
- Estabelecimento de parcerias com órgãos e entidades da sociedade e com os programas voltados para a qualidade dos serviços públicos.

❖ **Meta Mobilizadora Nacional**

“Superar, até 2003, o índice de 70% de usuários satisfeitos com os serviços públicos prestados pelas organizações que aderirem ao programa.”

❖ **Estratégias**

- Participação direta do cidadão por meio de pesquisas de satisfação, ouvidoria e divulgação de resultados.
- Mobilização das organizações públicas, reconhecendo os bons resultados e promovendo a competição entre elas.
- Envolvimento das organizações dos três poderes e dos níveis de governo.

❖ **Funcionamento**

- Coordenação
 - A coordenação do Fórum ficará a cargo de um Comitê Gestor composto por representantes de organizações adesas a um dos programas.
- Sede
 - A sede do Fórum é itinerante e ficará sob a responsabilidade da organização que estiver ocupando a coordenação. Em seu primeiro ano de funcionamento o Fórum terá como sede o PGQP.
- Vinculação técnica e operacional

Fórum está vinculado, como Núcleo Regional do PQSP, à Coordenação Executiva do PQSP e, como Comitê Setorial do PGQP, à Secretaria Executiva.

- Constituição

O Fórum não possui estrutura organizacional própria, porém atua mediante parceria com os Programas e com os órgãos públicos, com vistas à cessão de profissionais e ao fornecimento de apoio técnico operacional.

- Comitê Gestor

O Comitê Gestor é constituído de pelo menos três Coordenadores: Coordenador Executivo, de Capacitação, de Avaliação, cujas atribuições estão assim descritas:

- Coordenador Executivo
 - Manter as atividades do Fórum.
 - Participar das reuniões trimestrais do PGQP.
 - Participar das reuniões anuais de planejamento do PGQP e PQSP.
 - Participar do Comitê de Articulação Institucional do PGQP.
 - Acompanhar os indicadores de desempenho.

- Obter patrocínio para a realização de eventos, produção de materiais, etc
- Aceitar adesões.
- Credenciar/descredenciar consultores “ad hoc”.
- Emitir certificados e correspondências.
- Promover e coordenar reuniões periódicas com os demais coordenadores.
- Coordenador de Capacitação:
 - Promover a capacitação básica dos Gerentes responsáveis pelo programas de melhoria das organizações adesas.
 - Promover a capacitação dos Avaliadores.
 - Promover a capacitação dos Consultores “ad hoc”.
 - Participar das Sessões Fechadas das Reuniões Trimestrais do PGQP.
- Coordenador de Avaliação:
 - Estimular as organizações adesas a participar dos processos de avaliação e premiação.
 - Auxiliar na prospecção de “cases” de sucesso por intermédio dos Avaliadores e Consultores.
 - Participar da Comissão Técnica do Sistema de Avaliação.
- Rede de Avaliadores

Servidores públicos ou empregados da iniciativa privada capacitados e cadastrados para atuarem como avaliadores das organizações adesas conforme os critérios de avaliação definidos

- Rede de Consultores “ad hoc”

Consultores oriundos das organizações adesas para atuarem como apoiadores dos programas de melhorias das organizações.

- Sub-comitês Setoriais

Caso haja conveniência, seja para propiciar um desenvolvimento setorial, seja para atender peculiaridade e/ou projetos específicos, poderão ser criados Sub-comitês Setoriais.

➤ Atribuições

- Estimular a adesão aos Programas – PQSP/PGQP.
- Disponibilizar orientações técnicas às organizações adesas utilizando-se da rede de Consultores
- Gerir cadastro de Consultores “ad hoc”, mantendo atualizado e fazendo uso de seus recursos na prestação de assessoria técnica às organizações adesas.
- Gerir cadastro de Avaliadores mantendo-o atualizado e fazendo uso de seus recursos no processo de avaliação das organizações adesas.
- Organizar e coordenar a realização de eventos incluindo cursos, seminários, reuniões, como estratégia de mobilização das organizações adesas e de sensibilização para novas adesões aos programas.

- Assegurar a disponibilidade dos materiais técnicos e promocionais do programa, para distribuição às organizações, Consultores e Avaliadores.
- Acompanhar o desenvolvimento dos Programas nas organizações adesas.
- Participar das atividades de planejamento dos Programas.

❖ **Subprograma e Projetos**

Com relação aos subprogramas e projetos do PQSP e PGQP, caberá ao Fórum:

- Subprograma 1: Atendimento ao cidadão (PQSP)
Divulgar e incentivar:
 - Projeto 1: Padrões de qualidade do atendimento ao cidadão.
 - Projeto 2: Instrumentos de comunicação com o cidadão.
 - Projeto 3: Atendimento Integrado.
- Subprograma 2: Avaliação da Satisfação do Cidadão (PQSP)
Divulgar e incentivar:
 - Projeto 4: Normas para aferição da Satisfação dos Cidadãos.
 - Projeto 5: Pesquisa de satisfação dos usuários de Serviços Públicos.
- Subprograma 3: Incentivo à Melhoria da Qualidade
Coordenar e viabilizar:
 - Projeto 6: Mobilização das Organizações Públicas (PQSP e PGQP).
 - Prêmio Qualidade do Governo Federal e Prêmio Qualidade RS (PQSP e PGQP).
 - Reconhecimento pela Qualidade do Atendimento (PQSP).

❖ **Sistema de Avaliação**

- Objetivos
 - Agir como mecanismo de reconhecimento e estímulo aos esforços de melhoria e inovação das organizações.
 - Proporcionar uma oportunidade de avaliação externa especializada das organizações gerando uma realimentação formal para as mesmas.
 - Disponibilizar para a comunidade informações sobre práticas bem sucedidas de gestão e reforçar a importância dos sistemas de avaliação.
- Critérios de Avaliação
As avaliações tem como referência os Critérios de Excelência do Prêmio Nacional da qualidade com as devidas adaptações para os programas aos quais o Fórum está vinculado.
- Ciclo de Avaliação
Os cronogramas dos ciclos de avaliação são independentes.
- Processo de Avaliação.
Consiste num conjunto de ações integradas que compreendem:

- Adesão formal ao PQRS ou PGQP.
- Auto-avaliação.
- Avaliação externa.
 - Para o PGQP a avaliação externa é realizada como parte integrante do ciclo anual de avaliação e melhoria e se configura em pré-requisito para inscrição no Prêmio Qualidade RS.
 - Para o PQSP a avaliação externa, cuja caráter é de validação da auto-avaliação, conforme diretrizes de seu Termo de Referência, é realizada mediante solicitação e faz parte do ciclo anual de avaliação.
 - A avaliação realizada pelos examinadores dos Programas tem mútuo reconhecimento.
- Planejamento de ações para melhoria.
- Execução das ações para atingimento das metas de melhorias .

➤ Reconhecimento

O reconhecimento pelos esforços e resultados obtidos é efetivado no âmbito dos programas conforme a seguir:

- Prêmio Qualidade RS - PGQP
- Prêmio Qualidade do Governo Federal – PQGF

Os programas reconhecem mutuamente as premiações recebidas.