***Perícia Oficial e Identificação Técnica de Mato Grosso - POLITEC: Aplicação e Impacto do instrumento de autoavaliação de 250 pontos do Programa Gespública (IAPG 250).***

**INTRODUÇÃO.**

A Gestão Pública é dogmatizada pela falta de eficiência na prestação dos serviços, pelo excesso de burocracia, má aplicação dos recursos e má qualidade do atendimento. Modelos de melhoria da qualidade foram propostas para o setor público ao longo dos anos, principalmente na década de 90, quando se buscava compatibilizar a necessidade de atendimento a um alto volume de serviços oriundos dos clientes, frente à flagrante insuficiência orçamentária e financeira[1].

Um dos primeiros programas criados na busca da excelência no serviço público foi o Programa Brasileiro da Qualidade e Produtividade - PBQP. Considerado o marco inicial dos programas de qualidade no serviço público, foi modelado pelo governo federal em 1990, e objetivava implementar novas técnicas de produção, gestão e mudanças organizacionais. O PBQP é ainda adotado em alguns setores do serviço público, por exemplo, o Ministério das Cidades tem implementado o PBQP do Habitat, para organizar o setor da construção civil na melhoria da qualidade do habitat e na modernização produtiva[2].

Em 1995, com a necessidade de ajuste econômico patrocinado pelo governo federal, surge o Programa Qualidade e Participação na Administração Pública - QPAP- como importante instrumento de avaliação da modernização do aparelho de Estado [3]. O QPAP se objetivava em: a) aumentar a governança do Estado; (b) restringir sua atuação; c) transferir ações de caráter local da União para os estados e municípios; (d) transferir parcialmente as ações de caráter regional da União para os estados.

Com foco na excelência pública[4], um novo modelo de gestão foi concebido, incorporando às experiências alcançadas o foco no atendimento ao cidadão com pesquisa de satisfação dos usuários, implementação dos padrões de atendimento integrado e os SACs - Serviço de atendimento ao cidadão. Surge em 1999, PQSP - Programa de Qualidade no Serviço Público por meio do Ministério do Planejamento.

Em 23 de fevereiro de 2005, surge por meio do Decreto n° 5.378, o Programa de Gestão do Serviço Público com a missão de mudança do paradigma da administração burocrática para a administração gerencial. Resultou da fusão do Programa da Qualidade no Serviço Público e do Programa Nacional de Desburocratização do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, e tem a finalidade de contribuir na melhoria da qualidade dos serviços públicos prestados e, no aumento da competitividade do País, mediante melhoria contínua da gestão rumo à excelência.

**GESPÚBLICA - Programa de Qualidade da Gestão Pública**

O GESPÚBLICA conduz a adoção de práticas de gestão orientadas para resultados com foco no cidadão. O programa disponibiliza um sistema de avaliação com parâmetros de 250, 500 e 1000 pontos, sendo 250 pontos para instituições iniciantes, e os instrumentos de 500 e 1000 pontos galgados à medida que a organização ganha maturidade institucional e se desenvolve. Uma instituição com pontuação entre 0 e 150 pontos no instrumento de 250 pontos, enquadra-se em um estágio preliminar de desenvolvimento de práticas de gestão. As instituições com pontuação entre 151 e 250 pontos já possuem práticas de gestão em primeiro estágio de desenvolvimento e implementação, com lacunas na aplicação destas, mas com tendências favoráveis dadas algumas práticas já implementadas.

O sistema de avaliação continuada desnuda o mapa situacional da instituição nas 8 (oito) perspectivas que compõem a matriz estratégica da Gespública, permitindo a proposição de ações para alavancar o desenvolvimento institucional. O sistema de avaliação da Gespública fornece os mecanismos necessários para uma avaliação contínua da instituição, permitindo assim, propositura de ações para melhoria do desempenho institucional.

**A GESPUBLICA NA POLITEC.**

A adesão da Perícia Oficial e Identificação Técnica de Mato Grosso - POLITEC ao programa Gespública se deu em 2012, com a primeira autoavaliação institucional no instrumento de 250 pontos. Como metodologia, promoveu-se vários encontros setoriais e um geral, com todos os gestores da POLITEC do estado, com discussão e avaliação da situação da instituição frente ao instrumento de avaliação. Para cada critério avaliado foram, também, propostas oportunidade de melhorias (OM) para as áreas em que necessitava de melhoria da atuação.

Na elaboração do Plano de trabalho anual, as OM resultantes do processo de avaliação são usadas como um dos principais norteadores das ações e de aplicação dos recursos.

Após quatro anos de avaliação no instrumento de 250 pontos, em 2016 foi aplicado o instrumento na régua de 1000 pontos. A Metodologia seguiu o mesmo modelo adotado desde de 2012, com poucos refinamentos na condução, mas permanecendo a essência.

**RESULTADO**

O principal resultado foi o conhecimento das nossas fragilidades e a elaboração de um Plano de trabalho baseado nas OMs, possibilitando a adoção de ações de correções para superar nossas principais deficiências, como exemplificado na Tabela I:

**Tabela I** – Dimensões Estratégicas Avaliadas, Deficiências Detectadas e Ações de Melhoria Sugeridas na avaliação da Gespública no ano de 2016:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| DIMENSÕES  ESTRATÉGICAS | DEFICIÊNCIAS  DETECTADAS | AÇÕES DE  MELHORIA |
| Governança | Não possuir um instrumento institucionalizado para identificar futuros gestores. | Sistematizar o processo de identificação do perfil de líder. |
| Estratégias e Planos | Necessidade de planejamento com foco em ações socioambientais e econômico. | Reorganização do planejamento estratégico com foco na participação das políticas públicas e ações que tragam um melhor impacto social, econômico e ambiental para a sociedade |
| Público Alvo | Necessidade de elaboração da carta de serviço da POLITEC. | elaboração e divulgação da carta de serviço da POLITEC. |
| Interesse Público e Cidadania | Necessidade de conscientização dos servidores em relação à qualidade dos gastos públicos. | Implantar campanha de conscientização dos servidores e demais partes interessadas sobre o gasto público. |
| Informação e Conhecimento | A instituição precisa de melhorias no compartilhamento dos conhecimentos técnico-científicos obtidos. | Criar canais de divulgação dos conhecimentos técnico-científicos produzidos pela instituição. |
| Pessoas | Não há um sistema e nem indicadores de avaliação do clima organizacional. | Implantar comissão para avaliar e propor melhorias do clima organizacional |
| Processos | Ausência de sistematização e documentação dos processos finalísticos e processos de apoio da instituição. | Mapeamento dos processos finalísticos e processos de apoio da instituição; |
| Resultados | Deficiência dos indicadores de resultados | Elaboração de indicadores de eficácia e eficiência de Resultados |

**CONCLUSÃO**

A adesão ao programa Gespública e, consequentemente a autoavaliação da prática de gestão, possibilitou à POLITEC uma visão sistêmica do grau de desenvolvimento institucional e da gestão. Enfatizou a já evidente falta de indicadores que balizasse as decisões estratégicas; a necessidade de pesquisa de satisfação do cidadão usuário; deixou evidente a deficiência no sistema de comunicação institucional; evidenciou a quase ausência de projetos de responsabilidade socioambiental;

Em contrapartida, o autoconhecimento possibilitou a adoção de uma cultura organizacional com características mais proativas, com maior predisposição à mudança, à inovação e à consolidação gradativa da eficiência, eficácia e efetividade da gestão. Oportunizou correções de rumos, possibilitando adoção de melhores práticas e, principalmente a utilização das Forças para melhor aproveitamento das Oportunidades, corrigindo as Fraquezas e monitorando as Ameaças.

**REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

Batista, F. F. (Maio de 1999). *A Avaliação daGestão Pública no Contexto da Reforma do Aparelho do Estado.* Fonte: http://ipea.gov.br/: http://ipea.gov.br/agencia/images/stories/PDFs/TDs/td\_0644.pdf

Brasil. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. (2014). *Programa G E S P Ú B L I C A , M o d e lo d e E x c e l ê n c i a e m.* Brasília: SEGEP.

Programa Nacional de Gest„o P˙blica e DesburocratizaÁ„o. (Abril de 2006). *http://ww2.prefeitura.sp.gov.br/.* Fonte: http://ww2.prefeitura.sp.gov.br/: http://ww2.prefeitura.sp.gov.br/arquivos/secretarias/subprefeituras/pqgp/materiais\_consulta/0001/instrumento-250-pontos.pdf

Silva, P. M., & Silva, R. F. (07 de 2017). Excelência dirigida ao cidadão: uma abordagem do Programa da Qualidade no Serviço. *Congresso Virtual Brasileiro de Administração* , p. 06.