

PRÊMIOS DA QUALIDADE - PORQUE PARTICIPAR:

Uma visão para as organizações públicas brasileiras

Ribeiro, Flávio Salema Garção, M.Sc.

Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial
Av. Nossa Senhora das Graças, 50 – Xerém – Duque de Caxias - RJ
Tel: 2679-9315 – Fax: 2679-1812
Universidade Federal Fluminense
Rua Passo da Pátria, 156 – São Domingos – Niterói – RJ
Tel: 2621-5137
salema@inmetro.gov.br

Costa, Stella Regina Reis da, D.Sc.

Universidade Federal Fluminense
Rua Passos da Pátria, 156 – São Domingos – Niterói – RJ
Tel: 2621-5137
Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro
BR 465 Km 7 – Rua Uo s/n – Seropédica – RJ
Tel: 2682-1865
Stellare@ig.com.br

Martins, Regina Copello, M.Sc.

Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial
Av. Nossa Senhora das Graças, 50 – Xerém – Duque de Caxias - RJ
Tel: 2679-9565
Universidade Federal Fluminense
Rua Passos da Pátria, 156 – São Domingos – Niterói – RJ
Tel: 2621-5137
rcopello@inmetro.gov.br

PRÊMIOS DA QUALIDADE - PORQUE PARTICIPAR:

Uma visão para as organizações públicas brasileiras

RESUMO:

As organizações públicas brasileiras contam com um importante instrumento de gestão, de aplicação quase imediata, mas que tem sido pouco utilizado, muitas vezes por falta de conhecimento sobre sua existência. O Prêmio Nacional de Gestão Pública – PQGF, que faz parte do Programa da Qualidade do Serviço Público – PQSP, é o instrumento que, aplicado de forma sistêmica e estruturada, em qualquer organização, pode colaborar para melhoria da qualidade do serviço prestado à sociedade. Portanto, torna-se fundamental o conhecimento de sua existência e os benefícios de sua aplicação, questões que são respondidas no presente artigo.

PALAVRAS-CHAVE:

Avaliação da Gestão, Prêmios da Qualidade, Prêmio Nacional de Gestão Pública, Programa da Qualidade do Serviço Público

ABSTRACT:

The Brazilian public organizations count with an important administration instrument, which may be readily applicated, but seldom used mainly due to the lack of knowledge of its existence. The National Award of Public Administration - PQGF, that is part of the Program of the Public Service's Quality – PQSP, is the instrument that, correct and structured applied by any organization, may collaborate to improve the service quality offered to the society. Therefore, it is fundamental to propagate the knowledge of its existence and the benefits of its application. These are the main questions answered by the present article.

KEY-WORDS:

Evaluation of the Administration, Quality's Awards, National Award of Public Administration, Program of the Public Service's Quality

PRÊMIOS DA QUALIDADE - PORQUE PARTICIPAR:

Uma visão para as organizações públicas brasileiras

OBJETIVO

Este trabalho visa abordar uma reflexão sobre a importância para a gestão das organizações públicas da participação nos prêmios da qualidade, particularmente no Prêmio Nacional da Gestão Pública – PQGF, bem como apresenta a forma para a participação nesse.

MÉTODO

Foi realizada uma revisão bibliográfica a respeito de Prêmios da Qualidade, especificamente do PQGF, e uma pesquisa nos Relatórios de Gestão e de Avaliação do Inmetro, nos ciclos de premiação de 1998 a 2000, visando obter subsídios para a reflexão.

RESULTADO

Apesar do grande movimento internacional pela modernização da gestão, baseada em modelos de excelência, ainda encontramos poucas organizações brasileiras participando dos diversos prêmios hoje existentes, tanto de abrangência nacional como estadual e setorial.

Fora o desconhecimento que muitas empresas podem ter em relação a essas premiações, dentre aquelas que conhecem, nem todas participam de um determinado ciclo de premiação, o que poderia gerar, minimamente, um Relatório de Avaliação, realizado por terceira parte ou por avaliadores externos à organização, da sua gestão em relação aos critérios de excelência, o que facilitaria a elaboração de um plano de ação para a melhoria da própria gestão.

Nas empresas privadas, além da melhoria na gestão, aquelas que participam buscam a divulgação de suas marcas associadas à excelência de gestão pois, no processo de premiação, aquelas vitoriosas têm seus nomes amplamente divulgados pela mídia, bem como são convidadas a participar de eventos que visam compartilhar as suas experiências bem-sucedidas com outras empresas, buscando um ciclo de melhoria em todo o Brasil, no caso de premiação nacional.

Já as organizações públicas que participam de ciclos de premiação não buscam, necessariamente, a forma de marketing abordada acima. Excluem-se dessa afirmativa as empresas governamentais que vendem produtos e participam do mercado global. As demais,

utilizam-se desses ciclos para avaliaram suas respectivas gestões frente aos critérios de excelência, de nível mundial, tendo como principal meta a melhoria sistêmica da prestação de serviços para a sociedade.

Para essas organizações, ou seja, as públicas, de qualquer natureza e esfera de poder, o governo federal criou o Prêmio Qualidade do Governo Federal – PQGF, em 3 de março de 1998 sendo uma das ações estratégicas previstas no Programa da Qualidade no Serviço Público – PQSP.

A opção do governo federal ao criar tal prêmio, ao invés de utilizar-se de premiações já consagradas, como o Prêmio Nacional da Qualidade – PNQ, teve como premissa que a adoção, sem adaptação, dos modelos utilizados pelos prêmios e sistemas existentes mostrava-se inadequada para boa parte das organizações públicas, principalmente para aquelas integrantes da administração direta, em função da linguagem, caracteristicamente empresarial, adotada por esses modelos.

A estratégia utilizada pelo PQSP foi de adaptação da linguagem, ou seja, da explicação dos conceitos, mantendo o alinhamento em termos de critérios, pontuação e, principalmente, da essência que define todos os modelos analisados como de excelência em gestão.

Não se tratou, em momento algum, de fazer concessões à gestão pública, mas de criar o entendimento necessário para dar viabilidade ao seu processo de transformação rumo à excelência gerencial com base em padrões e práticas mundialmente aceitas.

A adaptação da linguagem cuidou de dois aspectos importantes: interpretar para o setor público os conceitos de gestão contidos nos modelos e preservar a natureza pública das organizações que integram o aparelho do Estado brasileiro.

Em 2003 o PQGF foi expandido e o seu nome alterado para Prêmio Nacional da Gestão Pública, mantendo-se a sigla PQGF, já consagrada nacionalmente, englobando então a participação das esferas estaduais e municipais, mas tendo o seu propósito maior mantido, ou seja, contribuir para a transformação da gestão pública estimulando, pelo reconhecimento, as organizações públicas brasileiras a assumirem o compromisso de mudança e a permanecerem nele.

Quando foi criado em 1998, o PQGF era um prêmio exclusivo para o poder executivo, evoluindo, em 2003, para um prêmio aberto a todas as organizações públicas brasileiras, bem como de um prêmio de 500 pontos, destinado a reconhecer as organizações a caminho da excelência, para um prêmio de 1000 pontos destinado a reconhecer as

organizações públicas de classe mundial, conforme pode ser observado nas Instruções para Candidatura do PQGF, ciclo 2004.

O processo de avaliação da gestão de cada candidata tem por base o Modelo de Excelência em Gestão Pública.

Esse Modelo está alinhado com o “estado da arte” da gestão contemporânea utilizado no Brasil pela Fundação Prêmio Nacional da Qualidade - FPNQ, ao mesmo tempo em que responde às exigências próprias da natureza pública das organizações brasileiras.

Dessa forma, o PQGF tem mantido as características universais da gestão de excelência que o identifica com os modelos de gestão utilizados pelos setores público e privado em mais de 60 países.

Reconhecer por meio do PQGF significa destacar, dentre as organizações participantes de um ciclo de premiação, aquelas que evidenciam melhoria gerencial na direção da inovação, da redução de custos, da qualidade dos serviços e da satisfação do cidadão.

Este Prêmio é resultado de um trabalho conjunto e integrado de diversos agentes - organizações públicas e privadas, servidores públicos e demais cidadãos - que, visualizando a oportunidade de ganhos coletivos para o setor público e para a sociedade, deram ao projeto sustentação e legitimidade.

Os objetivos do PQGF são: reconhecer formalmente os resultados alcançados pelas organizações com a implementação da Gestão Pública pela Qualidade; estimular órgãos e entidades da administração pública brasileira a priorizarem ações voltadas para a melhoria da gestão e do desempenho institucional; e disponibilizar para as organizações informações sobre práticas bem sucedidas de gestão pública empreendedora.

Com este último objetivo, espera-se que a troca salutar de informações relacionadas a gestões bem-sucedidas produza um movimento contínuo de todas as instituições públicas brasileiras rumo à excelência.

A participação no PQGF está aberta às organizações públicas brasileiras, dos poderes Executivo, Legislativo e Judiciário, das esferas federal, estadual e municipal.

As organizações públicas participantes se beneficiam, entre outras formas, por receberem uma avaliação de suas respectivas gestões, feita por uma banca de especialistas em gestão pública, por passarem a dispor de mecanismos capazes de manter e estimular a participação dos servidores no processo de melhoria contínua da organização voltados para atender à sociedade e, por serem reconhecidas, passam a ter práticas da gestão divulgadas como referenciais para a transformação de outras organizações.

O reconhecimento e a premiação das candidatas são realizados, separadamente, por categoria de candidatura.

O PQGF reconhece o esforço institucional em direção à qualidade da gestão empreendida pela organização em três faixas de reconhecimento: Bronze, Prata e Ouro.

Os reconhecimentos Bronze, Prata e Ouro são concedidos às organizações que:

- a) obtiverem o melhor conjunto de pontuações em cada categoria dentro do limite máximo estabelecido para o reconhecimento;
- b) estiverem dentro do limite mínimo de pontuação em cada item;
- c) obtiverem pontuação global acima da pontuação mínima estabelecida pela Banca de Juízes.

Uma organização pode receber o mesmo reconhecimento, na mesma faixa, por mais uma vez, se apresentar melhoria em relação ao Ciclo anterior.

São os seguintes os requisitos que uma organização pública deve atender para se candidatar ao PQGF:

- a) ter aderido ao PQSP;
- b) ter condições de ser avaliada em todos os critérios de avaliação da gestão pública, estabelecidos no Instrumento para Avaliação da Gestão Pública - IAGP, do respectivo ciclo;
- c) ser órgão ou entidade pública nos seguintes níveis:
 - c.1) órgão ou entidade como um todo;
 - c.2) unidades organizacionais finalísticas ou de negócios (responsáveis por atividades-fins da organização), inclusive as subsidiárias e as descentralizadas;
 - c.3) unidades organizacionais prestadoras de serviços às áreas finalísticas (centros de formação de servidores, parques de manutenção, imprensa oficial, etc.), consideradas integralmente;
- d) não ser órgão colegiado ou temporário (programa, projeto, comissão, etc.);
- e) não ser unidade de uma organização que tenha se candidatado como um todo no ciclo atual; e
- f) declarar a regularidade de sua gestão.

Todas as informações pertinentes à premiação de um determinado ciclo, incluindo as regras para as candidatas (conforme citado anteriormente), o cronograma da premiação, o Código de Ética do processo de premiação, as Regras de Conduta (que garantem a confidencialidade das informações pertinentes às candidatas), formulários, entre outras, estão

disponíveis na publicação intitulada Instruções para Candidatura do PQGF, disponibilizada em cada ciclo de premiação.

Outras informações, como o Modelo de Excelência em Gestão Pública, os fundamentos do PQGF, as principais alterações do processo de premiação do ano anterior em relação ao novo ciclo, os critérios, os itens de avaliação e a pontuação por item podem ser encontrados no IAGP de cada ciclo de premiação.

Para o ciclo de 2004, o PQGF ainda está estruturado em sete critérios básicos, sendo eles: Liderança, Estratégias e Planos, Cidadãos e Sociedade, Informação e Conhecimento, Pessoas, Processos e Resultados.

O termo “ainda” do parágrafo anterior aponta para uma mudança que deve ocorrer nos Critérios do PQGF para o próximo ciclo de premiação, ou seja, de 2005, pois como este prêmio está alinhado com o PNQ e a FPNQ passou a avaliar as empresas concorrentes desde o ciclo de premiação de 2003 por oito critérios, as organizações que participam do processo do PQSP estão com esse indicativo de mudança.

A principal mudança introduzida no PNQ para 2003 foi a separação do Critério três, Clientes e Sociedade, em dois novos Critérios: Clientes (Critério 3) e Sociedade (Critério 4).

Merece destaque o fato de nenhuma das premiações existentes apresentarem um modelo previamente definido para a gestão de organizações; muito pelo contrário, apresentam sim filosofia de atuação e critérios claros de avaliação para avaliarem a aderência da gestão a estes critérios.

Fora os conceitos abordados acima, a decisão da instituição de aderir ao PQSP e participar do PQGF traz benefícios imediatos para toda a sua gestão/estrutura, pois a própria elaboração do Relatório de Gestão, que deve ser encaminhado à gerência do Prêmio para a organização participar de um determinado ciclo de premiação, sem levar em consideração outras ações administrativas, constitui-se em grande aprendizado organizacional, pois são identificadas lacunas a serem preenchidas na gestão, muitas vezes tendo-se um Plano de Ação de implantação imediata como um dos produtos do processo de elaboração do Relatório em questão.

A elaboração desse Relatório deve ser, preferencialmente, conduzida por um grupo formado por colaboradores de todas as Unidades Principais da organização, permitindo, assim, uma maior troca de informações e um Plano de Ação, quando for o caso, com uma visão mais horizontal para a aplicação.

Outra fase do processo de participação que merece ser considerado com especial atenção refere-se ao Relatório de Avaliação, que toda organização que participa de qualquer

ciclo de premiação e de qualquer prêmio (PNQ, PQGF, etc.) recebe, independentemente dos pontos alcançados no processo de avaliação, do gestor do prêmio.

Esse Relatório é um importantíssimo instrumento de gestão, pois é uma visão externa à organização que, a partir do Relatório de Gestão encaminhado ao gestor do prêmio, avalia o mesmo frente aos Critérios de Avaliação.

A ênfase dada no parágrafo anterior a esse instrumento, ou seja, o Relatório de Avaliação, tem como base a oportunidade de melhoria que a instituição passa a contar, e a um custo extremamente baixo, comparando-se os preços de mercado de avaliação e/ou avaliadores externos de gestão.

Esse Relatório aponta as lacunas que a organização deve preencher para, como um todo, atingir a excelência na gestão, pois o mesmo deve ser utilizado como base de um Plano de Ação para buscar a melhoria dos processos internos como um todo.

CONCLUSÕES

Analizando qualquer processo de premiação, a partir de uma visão mais abrangente, pode-se constatar a dinâmica desse, pois os próprios Critérios evoluem, de ano para ano, assim como os Instrumentos de Avaliação, os níveis/valores de pontuação, etc., demonstrando e alinhando-se com as mais modernas práticas de gestão utilizadas internacionalmente.

Logo, a organização que efetivamente participa desse processo, absorve e contribui, ao mesmo tempo, para a melhoria da qualidade contínua, impactando, necessariamente, na qualidade de vida da população como um todo.

Particularizando, as organizações públicas brasileiras, ao participarem do PQSP e do PQGF, trabalham para atender a uma expectativa da sociedade civil organizada: o retorno dos recursos financeiros captados junto à população, através do recolhimento de impostos e/ou taxas, através de serviços que primem pela qualidade, com foco nas cidadãos e a baixo custo.

BIBLIOGRAFIA

BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Gestão. Programa Qualidade no Serviço Público. *Instrumento para avaliação da gestão pública – 2002..* Brasília, 2002.

_____. *Instrumento para avaliação da gestão pública – 2003.* Brasília, 2003. 63 p.

_____. *Instrumento para avaliação da gestão pública – Ciclo 2004.* Brasília: MP, SEGES, 2004. 62 p.

_____. *Programa qualidade do serviço público - PQSP*. Disponível em: <<http://www.pqsp.planejamento.gov.br>>. Acesso em: 12 mar. 2003.

_____. *Relatório da avaliação da gestão do Inmetro*. Brasília, 1998.

_____. *Relatório da avaliação da gestão do Inmetro*. Brasília, 1999.

_____. *Relatório da avaliação da gestão do Inmetro*. Brasília, 2000.

EUA. Public Law 100-107. The Malcolm Baldrige National Quality Improvement Act of 1987. EUA, 1987. Disponível em: <http://www.quality.nist.gov/Improvement_Act.htm>. Acesso em: 24 jun. 2003.

FUNDAÇÃO PARA O PRÊMIO NACIONAL DA QUALIDADE- FPNQ. *Critérios de excelência – 2002 - O estado da arte da gestão para a excelência do desempenho*. São Paulo, 2002.

_____. *Critérios de excelência – 2003 – O estado da arte da gestão para a excelência do desempenho e o aumento da competitividade*. São Paulo, 2003.

GALVÃO, Célio Arnulfo Castiglio & MENDONÇA, Mauro Marcio Ferreira de Mendonça, *Fazendo acontecer na qualidade total: análise e melhoria de processos*. Rio de Janeiro: Qualitymark Ed., 1996. 89 p.

INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA, NORMALIZAÇÃO E QUALIDADE INDUSTRIAL - Inmetro (Brasil). *A evolução do Inmetro em grandes números - 1998–2001*. Rio de Janeiro, 2002.

_____. *Relatório de gestão - PQGF*. Rio de Janeiro, 1998.

_____. *Relatório de gestão - PQGF*. Rio de Janeiro, 1999.

_____. *Relatório de gestão - PQGF*. Rio de Janeiro, 2000.

NATIONAL INSTITUTE OF STANDARDS AND TECHNOLOGY- NIST/Baldrige National Quality Program. *Why Baldrige?* Gaithersburg, jun. 2002. Disponível em: <<http://www.quality.nist.gov>>. Acesso em: 24 jun. 2003.

_____. *Examiner application*. Gaithersburg, nov. 2001. Disponível em: <<http://www.quality.nist.gov>>. Acesso em: 24 jun. 2003.