



PUC
CAMPINAS
PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA

2ª MOSTRA DE TALENTOS DA GRADUAÇÃO

Centro de Economia e Administração (CEA)



COMO ELEVAR A EFICIÊNCIA OPERACIONAL DOS SERVIÇOS PÚBLICOS POR MEIO DA GESTÃO DA QUALIDADE?

Leticia Peperaio da Silva – E-mail: leticiapeperaio@yahoo.com.br

Orientador: Prof. Dr. Carlos Augusto Moreira
Faculdade de Administração

OBJETIVO GERAL

Identificar métodos de gestão simples, viáveis, e não complexos de serem introduzidos e praticados. Porém, causam grandes impactos evolutivos e progressivos na maneira como o trabalho tradicional é realizado.

Este objetivo se deve há:

- Estatismo por parte da administração pública frente aos novos métodos administrativos;
- Necessidade de melhoria nos processos e operações públicas;
- Deficiência no controle e processos organizacionais públicos;
- Necessidade de otimizar recursos humanos e financeiros das instituições públicas.

Na era digital com a economia contemporânea globalizada, diversos institutos nacionais e internacionais renomados já emitiram alertas sobre a precariedade da administração pública brasileira sobre diversos aspectos. Argumenta-se que se têm gastos elevados, similares a países de primeiro mundo, encontra partida se obtém serviços majoritariamente precários.

Neste contexto, a Gestão da Qualidade com suas abordagens e ferramentas têm se mostrado eficiente na mudança deste cenário.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Entender o conceito de serviço e sua importância na economia;

Compreender o conceito de qualidade e suas abordagens;

Compreender o método da Gestão da Qualidade e suas ferramentas;

Entender como a Gestão da Qualidade e suas ferramentas podem otimizar a execução dos serviços públicos;

Concretizar um estudo de caso em organização pública;

METODOLOGIA

O trabalho apresenta as seguintes características:

Pesquisa aplicada: pois tem por finalidade construir novos conhecimentos para aplicação prática, orientados à solução de problemáticas específicas, envolvendo verdades e interesses locais;

Pesquisa qualitativa: que intenta propor o porquê das coisas, sugerindo o que convém a ser feito;

Pesquisa Exploratória: já que intenta propiciar uma maior familiaridade com o problema, visando torná-lo mais explícito.

Pesquisa Bibliográfica: pois apresenta obras publicadas relacionadas com o tema;

Estudo de caso: o mesmo foi concretizado em uma instituição pública, na **Prefeitura Municipal de Campinas (PMC)**.

Departamento analisado: Departamento Administrativo de Recursos Humanos (DARH);

Foram entrevistados servidores integrantes do Planejamento Estratégico da PMC, sendo eles:

- Marinaldo Fernandes Maciel, secretário da Secretaria Municipal de Recursos Humanos;
- Elizabete Filipini, diretora do Departamento Administrativo de Recursos Humanos;
- Tânia Maria Amorim de Oliveira, coordenadora setorial do Departamento Administrativo de Recursos Humanos;

RESULTADOS



Com o estudo de caso, houve consenso entre os entrevistados nos seguintes pontos:

O planejamento estratégico da PMC é deficiente, os métodos administrativos exercidos atualmente não possibilitam ou se quer viabilizam ações estratégicas, praticamente tudo está em âmbito operacional.

O fator humano, é a principal causa para os problemas que refletem a má qualidade dos serviços ofertados e o atendimento prestado pelos servidores. Porém, os mesmos relataram que, em âmbito estratégico não há projetos específicos que prospectam abranger os servidores de um modo geral com o objetivo de promover a elevação da qualidade dos serviços ofertados.

Não há prioridade na busca pela redução de custos e otimização dos recursos envolvidos, estes fatos tornam a máquina pública inchada, o que conseqüentemente está levando o Estado à falência.



O Brasil, é um país caracterizado como corrupto, o que está intrinsecamente interligado ao fato de praticamente não haver um controle sistemático das operações de caráter estratégico e operacional, além de desvios de conduta ética e moral.

Os entrevistados também concordaram que a GESTÃO DA QUALIDADE pode ser uma aliada para contribuir em uma possível e necessária reforma dos métodos administrativos do Brasil.

Esse método foi a base para a reconstrução do Japão após a Segunda Guerra mundial, e, atualmente o país é classificado com uma potência mundial.

Um estudo realizado em uma instalação do governo Americano resultou na economia de uma cifra de 33% de todo o orçamento com a implementação da **GESTÃO DA QUALIDADE**.

No Brasil, em Campo Grande no Mato Grosso do Sul, houve uma economia de 20 milhões com o emprego da Gestão da Qualidade nos processos referentes a folha de pagamentos.



CONSTATOU-SE QUE:



- Há necessidade de se rever os métodos administrativos públicos;
- Há necessidade de se reajustar o foco da administração pública, principalmente no que se refere aos recursos humanos e financeiros;
- Há possibilidade de implementação eficaz da **GESTÃO DA QUALIDADE** em instituições públicas, mesmo que esta a priori tenha sido desenvolvida para organizações privadas;
- Os processos do setor público em sua maioria estão obsoletos, e, precisam ser revistos;
- É necessário rever os processos de modo a reprojetá-los, buscando excluir atividades que não agregam valor aos mesmos;

• **GESTÃO DA QUALIDADE** se implementada poderia sim contribuir para uma melhora administrativa significativa da prefeitura Municipal de Campinas e do país;

• **GESTÃO DA QUALIDADE** se praticada na PMC poderia obter ganhos significativos de produtividade, eficiência, eficácia e redução de custos;

• **GESTÃO DA QUALIDADE** dispõe de princípios e ferramentas necessárias para o sucesso de qualquer organização. Dentre estas podemos destacar:

- Princípio do trabalho em equipe e liderança;
- Foco no cliente;
- Tomada de decisão baseada em evidências;
- Gestão por processo;
- Ciclo PDCA;