



O QUE É GESPÚBLICA?

- Programa do Ministério do Planejamento e Gestão voltado para orientar os órgãos públicos, baseado na avaliação continuada da gestão.
- Representa um sistema de gestão que visa aumentar a eficiência, a eficácia e a efetividade das ações executadas.
- É constituído por elementos integrados com a finalidade de levar as organizações públicas brasileiras a padrões elevados de desempenho e de qualidade em gestão.

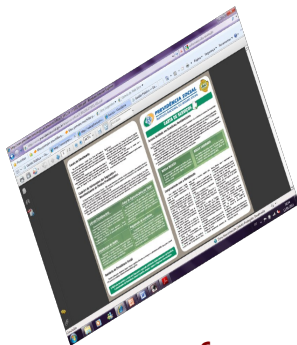
O GESPÚBLICA no COFEN

- Inclusão do Gespública no Planejamento Estratégico do Cofen
- Em março de 2010 o Conselho Federal de Enfermagem aderiu ao Programa Gespública.
- Em agosto de 2010, foi criado o Grupo de Trabalho para implantação das ferramentas do Programa na autarquia.

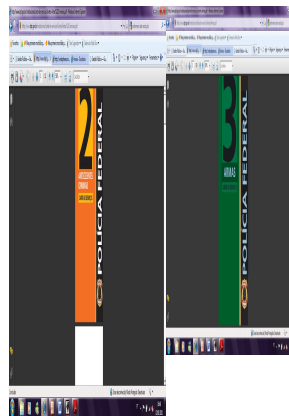
FERRAMENTAS DE GESTÃO

CARTA DE SERVIÇOS

Documento elaborado por uma organização pública que visa informar aos cidadãos quais os serviços prestados por ela, como acessá-los e obtê-los, além de quais são os compromissos com o atendimento e os padrões de atendimento estabelecidos.



INSS



POL. FEDERAL



ANVISA

CARTA DE SERVIÇOS: EXEMPLO ANVISA

- Divulgar os serviços prestados pela Anvisa e os compromissos de qualidade assumidos para com o cidadão;
- Fortalecer a confiança e a credibilidade da sociedade e do setor regulado na atuação da Anvisa quando estes perceberem uma melhora contínua em sua eficiência e eficácia;
- Legitimar a imagem da Anvisa perante a sociedade e o setor regulado;
- Garantir o direito do cidadão de receber serviços em conformidade com as suas necessidades.

CARTA DE SERVIÇOS: EXEMPLO ANVISA

http://www.anvisa.gov.br/divulga/carta_servicos_anvisa_121109.pdf - Windows Internet Explorer

http://www.anvisa.gov.br/divulga/carta_servicos_anvisa_121109.pdf

Google

Favoritos | Meu primeiro mochilão p... | Meu primeiro mochilão p... | Sites Sugeridos | Galeria do Web Slice

anvisa - carta de serviços - ... | http://www.anvisa.gov...

21 / 72 | 105% | Localizar

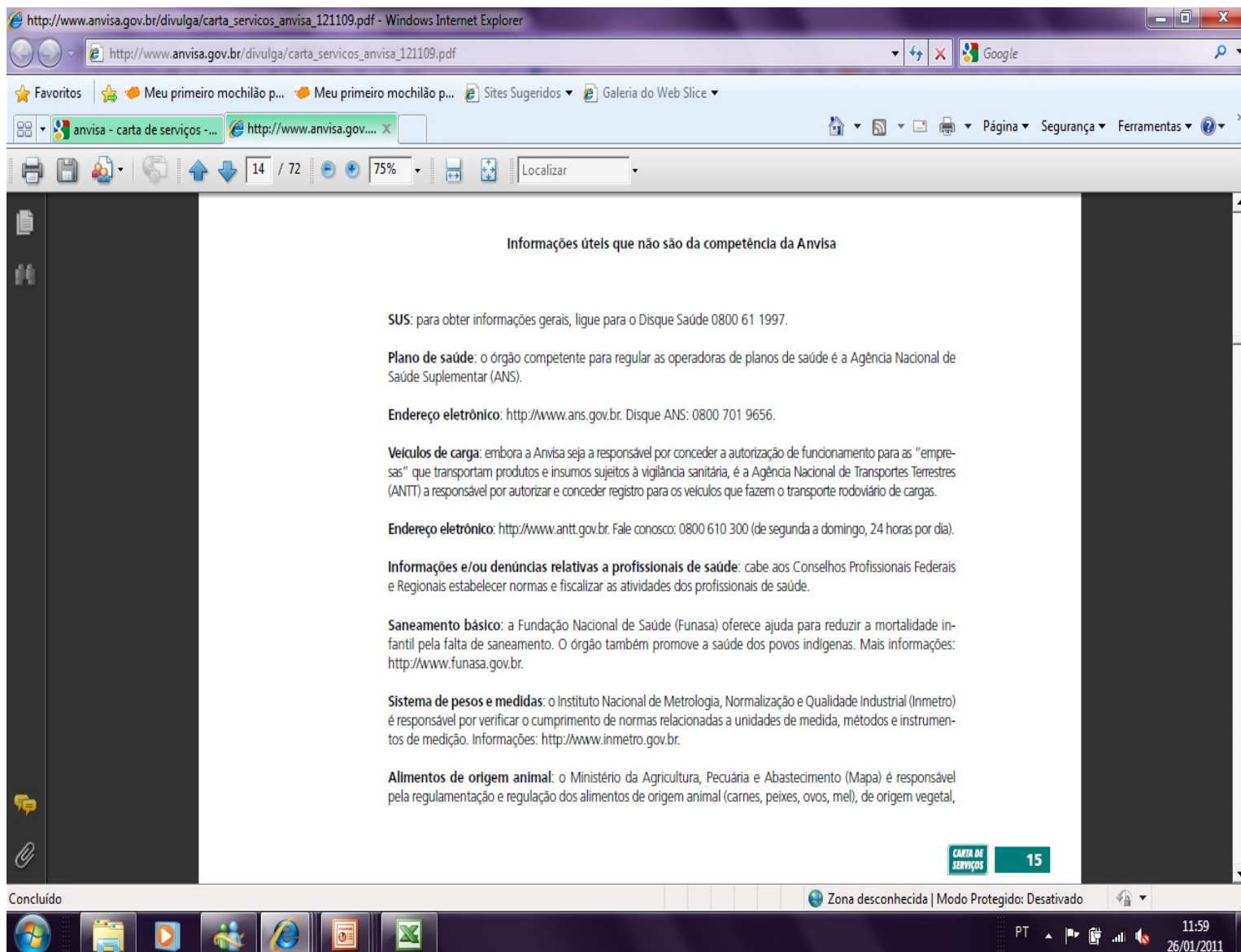
Produtos/serviços	Descrição/finalidade: explicar o serviço e para que serve	Forma de prestação do serviço (presencial, virtual, Correios, telefone)	Canais de acesso (locais e formas)	Requisitos, documentos e informações necessários para acessar o serviço	Principais etapas para processamento do serviço	Tempo de espera para atendimento/ prazos para a realização dos serviços	Formas de comunicação entre a Anvisa e o interessado no serviço	Diretoria	Área de atuação
Atendimento às demandas do cidadão por informações, reclamações e denúncias referentes a temas de toxicologia	Atender a pedidos de informações, reclamações e denúncias referentes a temas de toxicologia	Virtual, presencial ou Correios	Atendimento presencial: Uniap, pelos e-mails: toxicologia@anvisa.gov.br e ouvidoria@anvisa.gov.br ou pelo Anvisatende no portal: www.anvisa.gov.br		Registro da demanda pessoalmente na Uniap, envio de e-mail para: toxicologia@anvisa.gov.br ou cadastro da demanda no formulário eletrônico da Ouvidoria: http://www1.anvisa.gov.br/ouvidoria/CadastroProcedimentoInternetACT.do?metodo=inicio	Dez dias úteis para e-mail e 15 dias úteis para demandas cadastradas no formulário eletrônico da Ouvidoria da Anvisa	Via e-mail: toxicologia@anvisa.gov.br	Diage	Agrotóxicos e toxicologia
Serviço Disque intoxicação	Atuar com órgãos colaboradores na prestação de informações, notificação, assistência médica e diagnóstico laboratorial de intoxicações	Virtual ou telefone	Eventos da Renaciat, portais: www.tox.bvs.br e www.ops-oms.org/bvstox/p/retoxiac, portal da Anvisa: http://www.anvisa.gov.br, e-mail: toxicologia@anvisa.gov.br ou renaciat@anvisa.gov.br. Impressos, portal: Fiocruz/Sinitox (www.fiocruz.br/sinitox); e-mail: sinitox@fiocruz.br; Disque intoxicação: 0800 722 6001	Impressos, portal da Fiocruz/Sinitox: www.fiocruz.br/sinitox, e-mail: sinitox@fiocruz.br e Disque intoxicação: 0800 722 6001		Ligação para o Disque intoxicação: 0800 722 6001 ou registro da demanda no Sistema Notivisa	O serviço Disque intoxicação está disponível 24 horas por dia, todos os dias da semana	Diage	Agrotóxicos e toxicologia
Programa de Análise de Resíduos de Agrotóxicos em Alimentos (Para) (pós-registro)	Conhecer o nível de contaminação dos alimentos e propor ações de controle. No pós-registro, avaliar os níveis de agrotóxicos nos alimentos in natura que chegam à mesa do consumidor visando garantir a segurança alimentar e prevenir riscos à saúde da população. O relatório é publicado anualmente	Presencial, virtual, Correios ou telefone	Impressos e portal da Anvisa: http://www.anvisa.gov.br, Secretarias de Saúde e meios de comunicação em massa		As demandas, geralmente provenientes de estados, universidades e produtores de alimentos, devem ser enviadas à GGTOX	A publicação dos resultados é anual, por meio do Relatório do Para	Via e-mail: toxicologia@anvisa.gov.br ou Correios	Diage	Agrotóxicos e toxicologia
Reuniões periódicas	Propiciar espaço sistemático de	Presencial	Documentos disponíveis em:	Os participantes são definidos	O funcionamento das câmaras	Anual	Comunicação por ofício, e-mail:	DIASQ	Anvisa

280 x 210 mm

Concluído

Zona desconhecida | Modo Protegido: Desativado

PT 11:56 26/01/2011

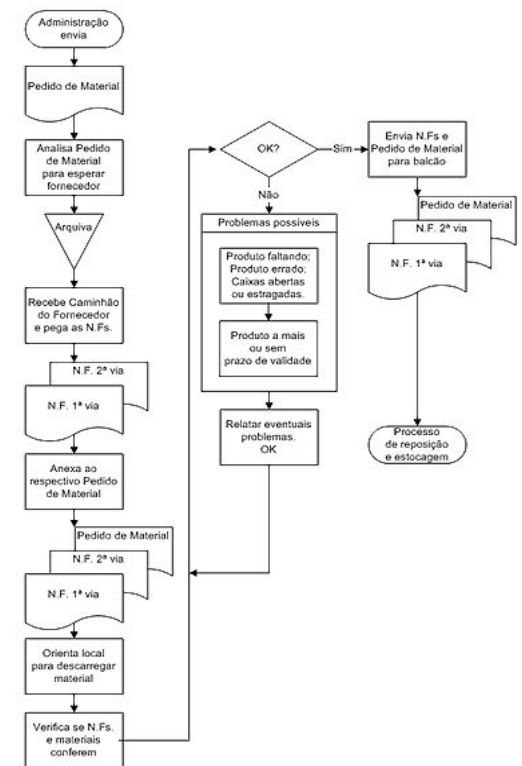


FERRAMENTAS DE GESTÃO

GESTÃO DE PROCESSOS

É o instrumento que orienta a modelagem e a gestão de processos voltados ao alcance de resultados.

Recebimento de Mercadorias



FERRAMENTAS DE GESTÃO

GUIA “d” SIMPLIFICAÇÃO

10 passos, subdivididos em 4 grandes etapas:
planejamento da simplificação; mapeamento
do processo; análise e melhoria dos processos;
e implementação das melhorias.



FERRAMENTAS DE GESTÃO

INDICADORES DE GESTÃO

- Guia Referencial para Medição de Desempenho na Administração Pública.
- Manual para Construção de Indicadores



FERRAMENTAS DE GESTÃO

INSTRUMENTO PADRÃO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO

É uma metodologia de pesquisa de opinião padronizada que investiga o nível de satisfação dos usuários de um serviço público e foi desenvolvida para se adequar a qualquer organização pública prestadora de serviços diretamente ao cidadão.



FERRAMENTAS DE GESTÃO

AUTOAVALIAÇÃO

Avaliar a gestão de uma organização pública significa verificar o grau de aderência de seus processos gerenciais em relação ao Modelo de Excelência em Gestão Pública.



FERRAMENTAS DE GESTÃO

AUTOAVALIAÇÃO

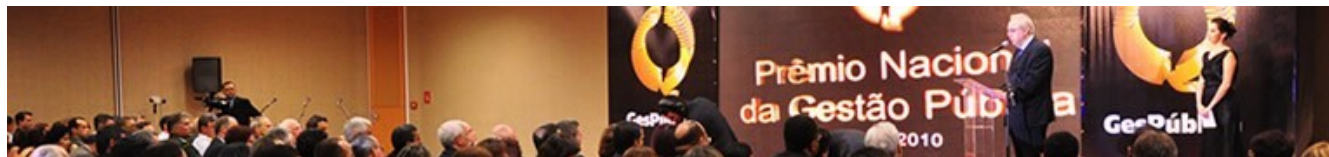
CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO:

- Liderança
- Estratégias e Planos
- Cidadãos
- Informações e Conhecimento
- Sociedade
- Pessoas
- Processos
- Resultados



PRÊMIO NACIONAL DA GESTÃO PÚBLICA

Tem como finalidade destacar, reconhecer e premiar as organizações públicas que comprovem alto desempenho institucional com qualidade em gestão. Criado em 1998, tem por base o Modelo de Excelência em Gestão Pública, alinhado com o "estado da arte" da gestão contemporânea.



PRÊMIO NACIONAL DA GESTÃO PÚBLICA

Instituições que conquistaram o prêmio em 2010



Diretoria de Crédito
do Banco do Brasil



Companhia de Água
e Esgoto do Ceará



Hospital Dr. Carlos Alberto Studart
Gomes - Messejana/ Ceará

COFEN E O GESPÚBLICA, NOVOS PASSOS

Mapea

OS CONSELHOS REGIONAIS E O GESPÚBLICA

- 14º CBCENF : Lançamento da Carta de Serviços do Cofen
- Lançamento do Fórum de Discussão do Sistema Cofen/Conselhos Regionais para a elaboração da Carta de Serviços do Sistema e dos Regionais.
- Planejamento para realização de Oficinas de Auto-avaliação e acompanhamento dos Planos de Melhoria de Gestão para os Regionais
- Discussão de um plano de Pesquisa de Satisfação no âmbito do Sistema
- Mapeamento e modelagem de processos para simplificação e racionalização
- Difusão da Gestão da Qualidade e Melhoria Contínua



Excelência em gestão, de padrão internacional, é constituído por elementos integrados, com a finalidade de levar as organizações públicas brasileiras a padrões elevados de desempenho e de qualidade em gestão.

Muito Obrigado!



Comissão GesPública:

Dra. Márcia Krempel

Gustavo Gonzalez

Alexandre Tadeu

Julio Toledo

Ricardo Pires

Pedro Rodrigues

www.gespublica.gov.br