

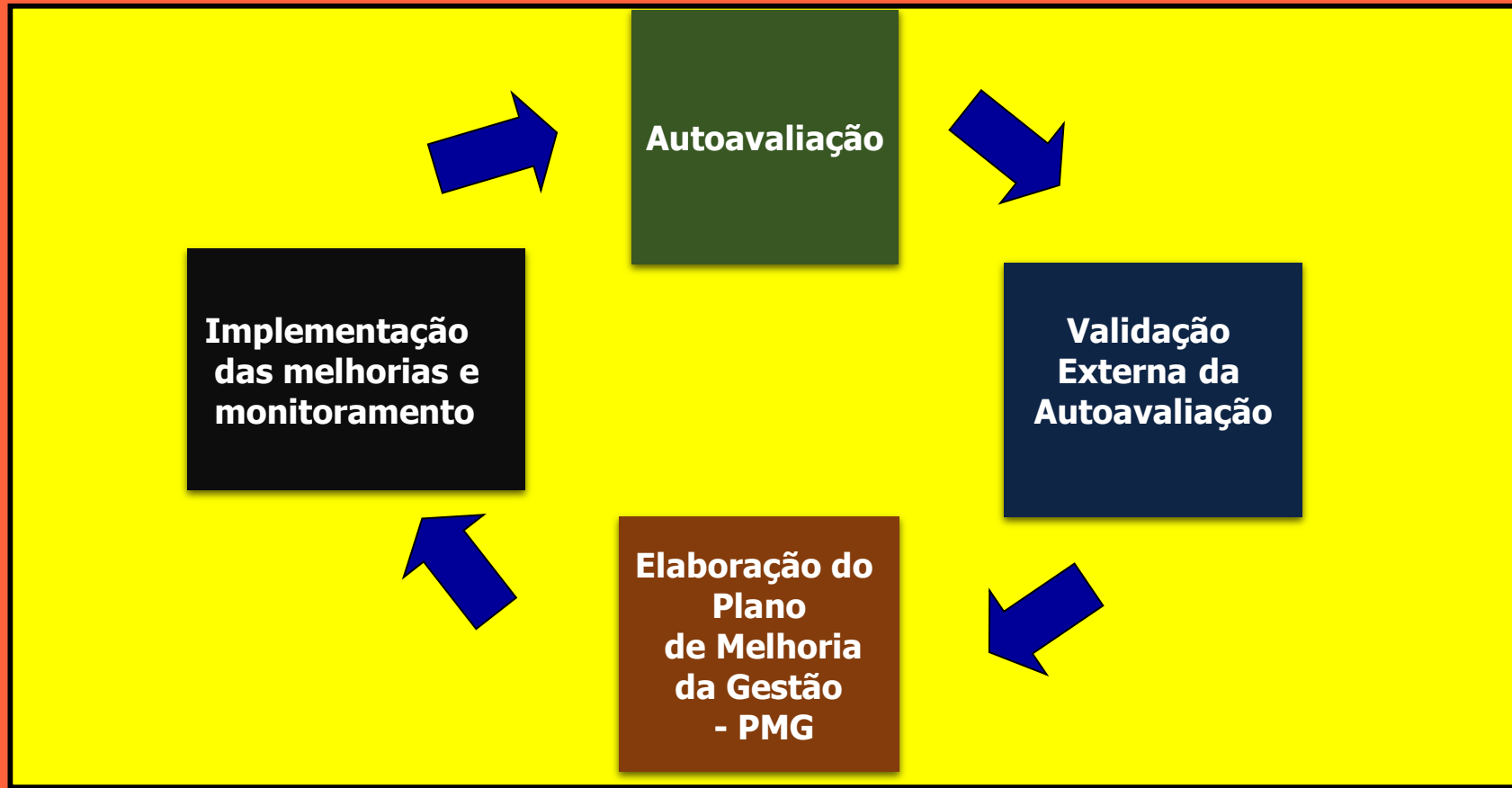
05 A 09 DE JUNHO DE 2017

# AVALIAÇÃO DA GESTÃO MEGP

ALBERTO JAMES D PAZ



# AVALIAÇÃO da GESTÃO



É a principal finalidade do processo de avaliação da gestão.

Não é, não depende, nem substitui o **planejamento estratégico**.

Pode, no entanto, conter metas para implementar ou melhorar o planejamento estratégico enquanto **prática de gestão**.

# Plano de Melhoria da Gestão

## Mapa Estratégico

## Balanced Scorecard

## Plano de Ação

Tema estratégico	Objetivo	Indicador	Meta	Iniciativa	R\$
<b>Cidadão e Sociedade</b> 	Maior credibilidade	GRAU DE CONFIABILIDADE	85%	Pesquisa de satisfação	R\$ XXX
<b>Processos Internos</b> 	Diminuir tempo de resposta Atingir todas as metas	Tempo de resposta Metas atingidas	Reduzir 1 hora por trimestre 100%	Interação de setores Plano de metas	R\$ XXX
<b>Aprendizado e Crescimento</b> 	Desenvolvimento das pessoas Correção de postura	Prontidão do capital humano Desvios de conduta	100% 00%	Programa de capacitação Incentivos	R\$ XXX
<b>Financeira</b> 	Crescimento da receita	Crescimento da receita	15%	Dinamização de parcerias	R\$ XXX

**1 - Selecionar um conjunto de oportunidades de melhoria dentre as identificadas na avaliação.**

# **Plano de Melhoria da Gestão**

# Processo de Validação

Indicadores	Relevância	Tendência
1	-	
2	+	-
3	+	-
4	+	+
5	+	+
6	+	-
...	-	...
50	+	+
total	34	32

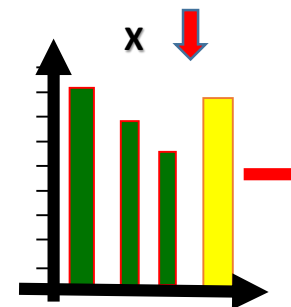
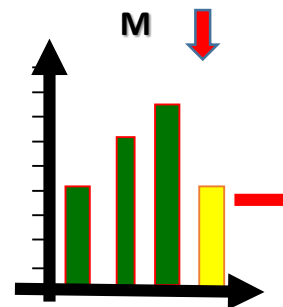
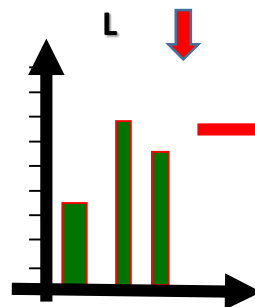
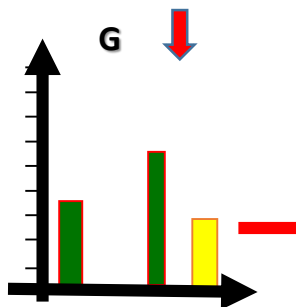
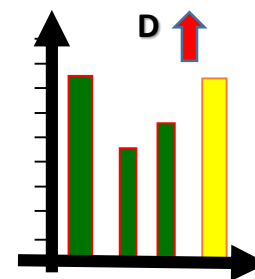
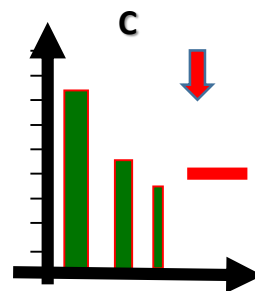
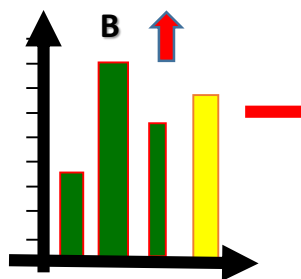
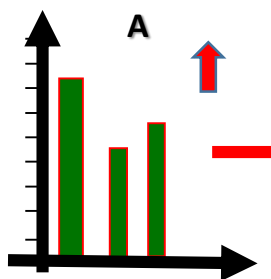
Legenda:

- Lacuna ou desfavorável no fator → OM



# Análise dos Resultados

CRITÉRIO 8 b) Resultados dos indicadores dos objetivos estratégicos



**Nos Processos Gerenciais a organização relatou os indicadores: A, B, C, D, E, F, G, L, M.**

# Processo de Validação

## *Oportunidades para Melhoria para Resultados*

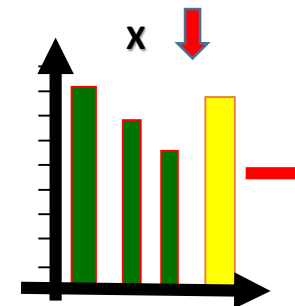
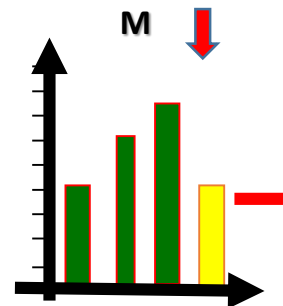
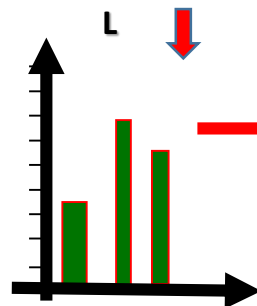
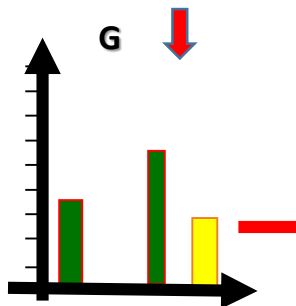
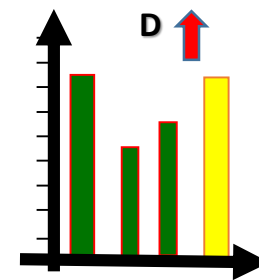
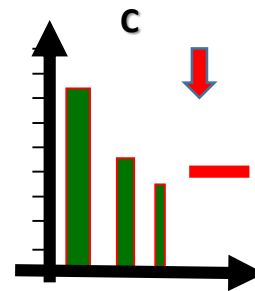
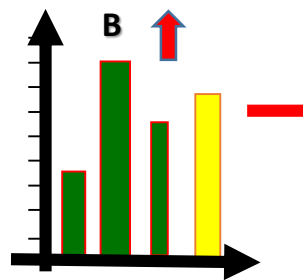
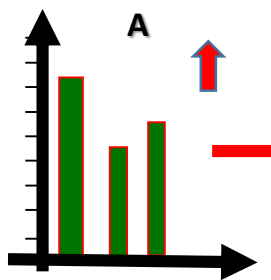
De forma agrupada, resumir os resultados desfavoráveis ou lacunas:

- **Ausência de resultados** de indicadores relevantes;
- Resultados relevantes, cujos níveis atuais não possam ser avaliados em função da **ausência de informações comparativas**;
- Resultados relevantes, cujos **níveis atuais são piores** que as informações **comparativas** ou aos requisitos das partes interessadas;
- Resultados relevantes, com **tendências desfavoráveis ou sem tendência** ;
- Resultados relevantes, cujas tendências não possam ser avaliadas em função da **ausência de dados históricos**;



# Análise dos Resultados

CRITÉRIO 8 b) Resultados dos indicadores dos objetivos estratégicos



**Nos Processos Gerenciais a organização relatou os indicadores: A, B, C, D, E, F, G, L, M.**

# Processo de Validação

## *Oportunidades para **Melhoria** para **Resultados***

Exemplo de descrição agrupada:

- **Ausência** de 2 resultados de indicadores relevantes (E,F);
- Dos 7 resultados de indicadores relevantes 1 (M) apresentou **tendência desfavorável** ;
- Dos 7 resultados de indicadores relevantes 5 **não possibilitaram avaliação de tendência**;
- Dos 7 resultados de indicadores relevantes 2 **não apresentaram informações comparativas** ;
- Dos 7 resultados de indicadores relevantes 4 apresentaram **níveis atuais piores que das informações comparativas** ;

# Processo de Validação

Requisitos	Adequação	Proativi- dade	Dissemin- ção	Continui- dade	Refina- mento	Coerência	Inter-relacio- namento	Coopera- ção
1	-	[Redacted]						
2	+	+	-	+	-	-	-	-
3	+	+	-	+	-	+	+	-
4	+	+	+	+	+	+	+	+
5	+	+	+	-	+	-	-	-
6	+	+	-	-	-	+	-	-
...	-	[Redacted]						
26	+	+	+	+	-	+	+	-
total	22	22	20	20	10	22	20	22

Legenda:

- Lacuna no subfator → OM



# Processo de Validação

*Oportunidades para **Melhoria** para as **Práticas de Gestão***

Descrever resumidamente as seguintes lacunas:

- **práticas inexistentes** aos requisitos da Alínea;
- **ausência de proatividade ou refinamento**;
- **práticas não disseminadas** (iniciativas isoladas);
- **práticas sem continuidade** (com interrupções);
- **práticas não integradas** (ausência de algum dos subfatores).

# Processo de Validação

## *Oportunidades para Melhoria para as Práticas de Gestão*

### Exemplo de descrição:

- Inexistem práticas de monitoramento e avaliação do desempenho do órgão/entidade em relação ao cumprimento dos objetivos da política pública em seu nível de atuação (**adequação**);
- As práticas de compartilhamento das estratégias, metas e planos às pessoas não apresentam disseminação, refinamento e integração (**aplicação, aprendizado, cooperação**);
- O monitoramento e avaliação dos processos de atendimento ao público não apresentam continuidade, nem integração (**todos os subfatores**);

# Processo de Validação

Requisitos	Adequação	Proatividade	Disseminação	Continuidade	Refinamento	Coerência	Inter-relacionamento	Cooperação
1	-							
2	+	+	-	+	-	-	-	-
3	+	+	-	+	-	+	+	-
4	+	+	+	+	+	+	+	+
5	+	+	+	-	+	-	-	-
6	+	+	-	-	-	+	-	-
...	-							
26	+	+	+	+	-	+	+	-
total	22	22	20	20	10	22	20	22

Legenda:

- Lacuna no subfator → OM



## 2 - Priorização das Oportunidades de Melhorias

- Critério \_\_\_\_\_

Alíneas	Oportunidade de Melhoria





# MATRIZ GUT

VALOR	G GRAVIDADE	U URGÊNCIA	T TENDÊNCIA	G x U x T
5	Os prejuízos ou dificuldades são extremamente graves.	É necessária uma ação imediata.	Se nada for feito, a situação irá piorar rapidamente.	
4	Os prejuízos ou dificuldades são Muito graves	É necessária uma ação Com alguma urgência.	Se nada for feito, a situação Vai piorar em pouco tempo.	
3	Os prejuízos ou dificuldades são Graves	É necessária uma ação O mais cedo possível	Se nada for feito, a situação Vai piorar a médio prazo.	
2	Os prejuízos ou dificuldades são Pouco graves	Pode esperar um pouco.	Se nada for feito, a situação Vai piorar em longo prazo.	
1	Os prejuízos ou dificuldades são Sem gravidade	Não tem pressa	Se nada for feito, a situação Não vai piorar e pode até melhorar.	

# Priorização das Oportunidades de Melhorias

Critério: \_\_\_\_\_

Alínea	Oportunidades de Melhoria	G	U	T	Total
B	Falta avaliação da insatisfação do cidadão-usuário	5	5	5	125
C	Inexistem práticas que levem em consideração as habilidades dos colaboradores	3	3	3	27
C	Não há disseminação das decisões aos colaboradores	5	5	3	75
...	.....	...	...	...	...
H	Ausência de indicadores para mensurar o desempenho organizacional	5	3	3	45





**Metas - formuladas a partir das oportunidades de melhorias priorizadas.**



# Indicador

**Medir,  
Comparar e  
Avaliar  
o desempenho.**



# PLANO DE MELHORIA DA GESTÃO

## 3 - Meta e Indicador

**OM: *Falta avaliação da insatisfação do cidadão-usuário***

**Meta: 2% de insatisfação do cidadão-usuário até dezembro de 2017**

**Indicador: % de cidadãos-usuários insatisfeitos.**

# PLANO DE MELHORIA DA GESTÃO

## 4 - Análise de soluções

**OM: Falta avaliação da insatisfação do cidadão-usuário**

**Meta: 2% de insatisfação do cidadão-usuário até dezembro de 2017**

**Indicador: % de cidadãos-usuários insatisfeitos .**

### Provável de Solução

Contratação de pessoal

Informatizar o sistema de atendimento

Capacitar o pessoal no relacionamento com o cidadão

Adequar os processos aos recursos



# Exercício P M G

## 4 - Análise de soluções

**OM:**

**Meta:**

**Indicador:**

**Provável de Solução**

# PLANO DE MELHORIA DA GESTÃO

## 5 - Priorização para a Solução

**B**enefício para a organização: impacto da solução analisada nos resultados do processo;

**A**brangência: montante de servidores que serão beneficiados com a solução;

**S**atisfação das pessoas em relação à solução;

**I**vestimento requerido: montante de recursos (tempo, financeiro etc.) necessário;

**C**liente externo: grau satisfação – impacto, reflexos;

**O**peracionalidade : a resistência a mudança, impedimentos legais; domínio de tecnologia; simplicidade de implantação.

**CUSTO x BENEFÍCIO x EXEQUIBILIDADE**

# PLANO DE MELHORIA DA GESTÃO

## Priorização das Alternativas de Solução

Pontos	B	A	S	I	C	O
5	Vital	70 a 100%	Alta, servindo como referencial	Mínimo de recurso	Impacto até na imagem do órgão	Grande facilidade
3	Razoável	40 a 70%	Razoável	Necessidade de recurso extra	Reflexos notados pelo usuário	Depende de ajustes
1	Pouca expressão	0 a 40%	baixa	Altamente dispendioso	Reflexos irrelevantes	Decisões extrapolam limites

# PLANO DE MELHORIA DA GESTÃO

## Priorização das Alternativas de Solução

<b>OM: Falta avaliação da insatisfação do cidadão-usuário</b>								
<b>Meta: : 2% de insatisfação do cidadão-usuário até dezembro de 2017</b>								
<b>Indicador: % de cidadãos-usuários insatisfeitos</b>								
<b>Alternativas de Solução</b>	<b>B</b>	<b>A</b>	<b>S</b>	<b>I</b>	<b>C</b>	<b>O</b>	<b>Total</b>	<b>Prio</b>
Contratação de pessoal	5	3	3	1	3	3	18	3
Informatizar o sistema de atendimento	5	3	1	3	3	5	20	2
Capacitar o pessoal no relacionamento com o cidadão	5	5	3	5	3	5	26	1
Adequar os processos aos recursos	1	3	3	5	1	3	16	4



# PLANO DE MELHORIA DA GESTÃO

<b>ORGANIZAÇÃO:</b> Nome da Organização		<b>PMG – OM 021 – Solução: 01 a ...</b>			<b>Data:</b> 02/02/2...	
<b>OM:</b> <i>Falta avaliação da insatisfação do cidadão-usuário</i>				<b>Responsável</b>		
<b>Meta:</b> 2% de insatisfação do cidadão-usuário até dezembro de 2017				Gerente de meta:		
<b>Indicador de Resultado:</b> % de cidadãos-usuários insatisfeitos				Nome;		
				Telefone;		
				Setor; etc.		
<b>Desenvolvimento</b>						
<b>S 01: Capacitar o pessoal no relacionamento com o cidadão</b>						
<b>Meta:</b> Capacitar 100% dos colaboradores em avaliação do cidadão até outubro.						
<b>Indicador de Resultado:</b> % de colaboradores capacitados até outubro						
<b>Indicador de alerta:</b> % de colaboradores capacitados por mês.						
O que?	Quem?	Onde?	Quando?	Como?	Por que?	Quanto?
Contratar instrutor						
Selecionar turmas						
Ação x .....						
<b>S 02:</b> .....						
<b>Meta:</b> .....						

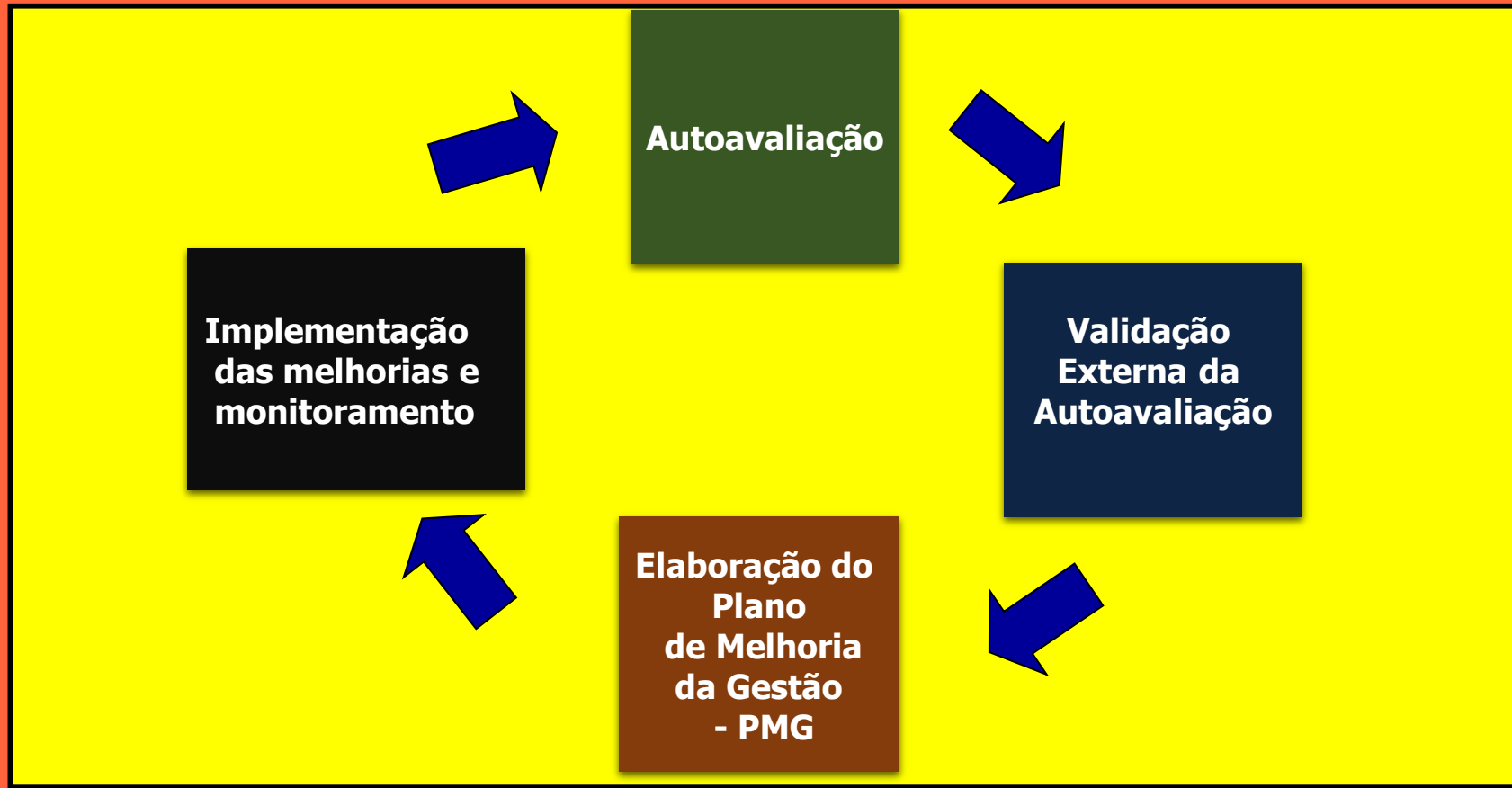
## 6 – Plano de Ação

# EXERCÍCIO

Elaborar o **PMG** com base nas **oportunidades de melhoria** das práticas descritas.

<b>ORGANIZAÇÃO:</b> Nome da Organização		<b>PMG –</b>			<b>Data:</b>	
<b>OM:</b> <b>Meta:</b> <b>Indicador de Resultado:</b>				<b>Responsável</b>		
				Nome; Telefone; Setor; etc.		
<b>Desenvolvimento</b>						
<b>Solução 01:</b> <b>Meta:</b> <b>Indicador de Resultado:</b> <b>Indicador de alerta (não obrigatório):</b>						
<b>O que?</b>	<b>Quem?</b>	<b>Onde?</b>	<b>Quando?</b>	<b>Como?</b>	<b>Por que?</b>	<b>Quanto?</b>
<b>Solução 02:</b> .....						
<b>Meta:</b> .....						

# AVALIAÇÃO da GESTÃO





05 A 09 DE JUNHO DE 2017

# AVALIAÇÃO DA GESTÃO MEGP

ALBERTO JAMES D PAZ

