

Desafios para a Qualidade de Serviços Públicos no Brasil

Prof. Dr. Kleber Nóbrega, PPGA-UnP
Academia Brasileira da Qualidade
21 de junho de 2018



A Academia Brasileira da Qualidade (ABQ) é uma organização não governamental e sem fins lucrativos, tendo como membros participantes pessoas experientes e de reconhecida competência profissional adquirida ao longo dos anos – nas universidades, nas empresas e em outras organizações privadas ou públicas – em atividades relacionadas à engenharia da qualidade, à gestão da qualidade e à excelência na gestão. A administração da ABQ é realizada por um colegiado eleito entre os membros, de acordo com seu [Estatuto](#).

Missão:

Contribuir para o desenvolvimento do conhecimento em engenharia da qualidade, em gestão da qualidade e da inovação e em excelência da gestão, para benefício das organizações e da sociedade brasileira.

Composição da Diretoria:

- Diretor Presidente: **Basilio Vasconcellos Dagnino**
- Diretor Vice-Presidente: **Claudius D'Artagnan Cunha de Barros**
- Diretor Administrativo e Financeiro: **IIcon Miranda Costa**
- Diretor de Estudos e Projetos: **Eliezer Arantes da Costa**

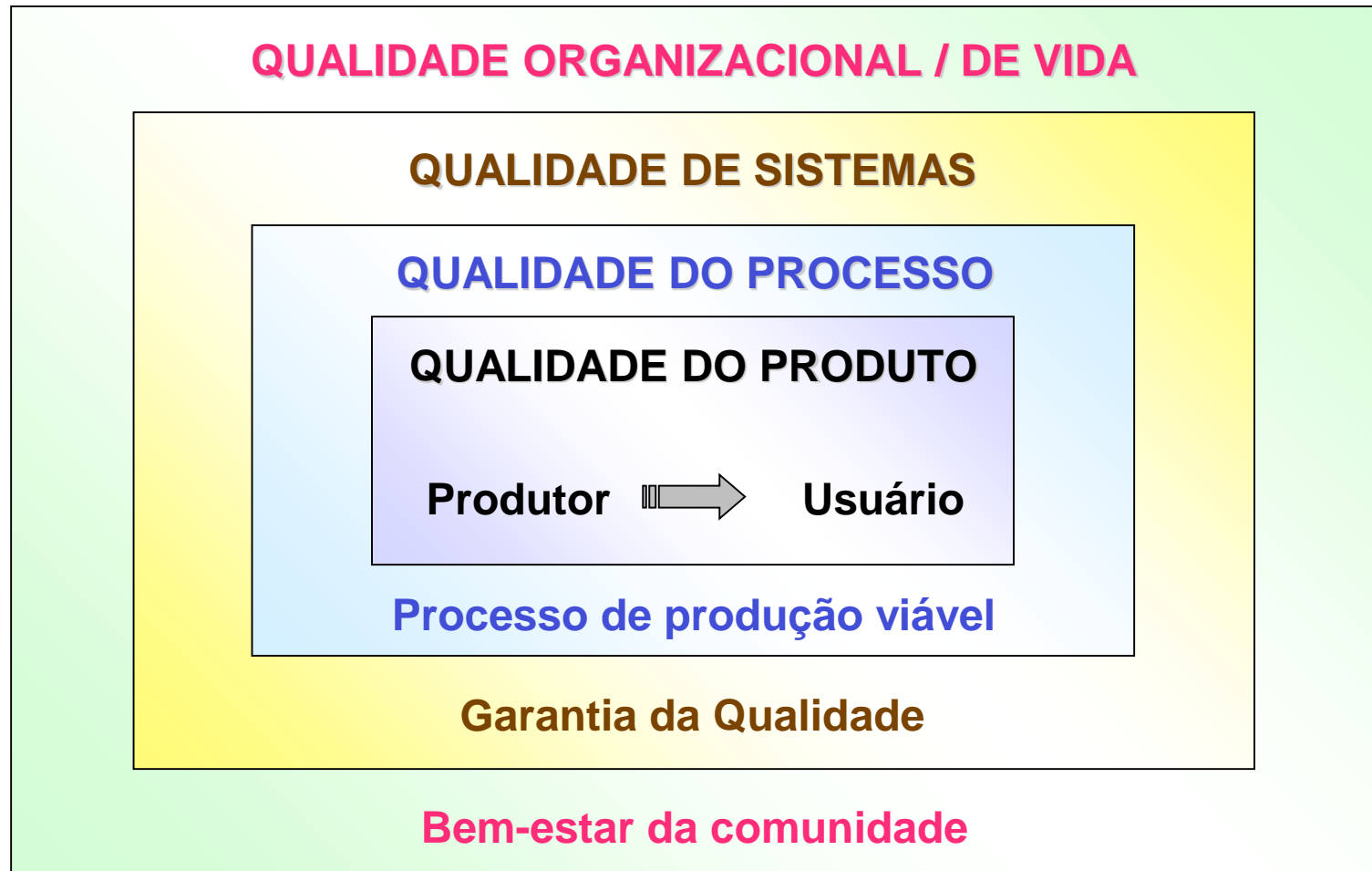
Agenda



1. Qual a importância de ter **processos de gestão da qualidade** na prestação dos serviços públicos?
2. Qual a diferença dos **estilos de gestão do setor privado** em comparação com o **estilo de gestão do setor público**?
3. Por que é tão **difícil controlar a qualidade dos serviços no setor público**?
4. Qual deve ser o **grau de envolvimento dos líderes e gestores públicos** para que a Lei 13.460 dê certo?
5. Até onde **mudanças organizacionais são importantes**? Precisamos de **funcionários melhores** no setor público?
6. Qual a **responsabilidade da população** para obtermos uma prestação de serviços condizente com a quantidade de impostos que pagamos?
7. Houve alguma mudança de paradigma na área de gestão de qualidade desde os anos 80 e 90, ou a gestão da qualidade continuará a mesma no ano 2020? Existem **técnicas mais modernas de gestão da qualidade**?

1. Qual a importância de ter processos de gestão da qualidade na prestação dos serviços públicos?

As dimensões da qualidade



2. Qual a diferença dos estilos de gestão do setor privado em comparação com o estilo de gestão do setor público?

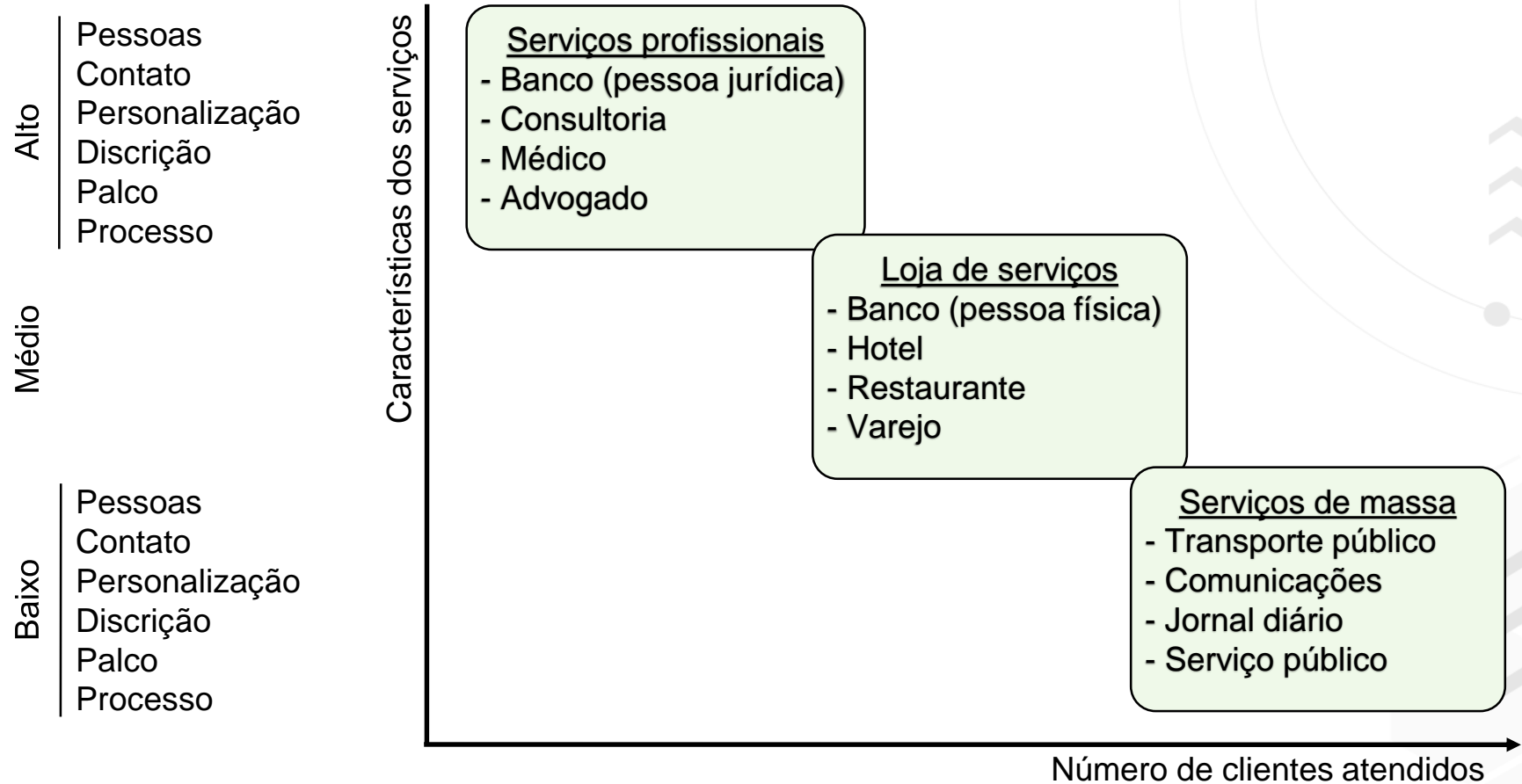
Diferenças do estilo de gestão



1. Autoridade x Responsabilidade
2. Compromisso
3. Foco em resultados - indicadores de que?
4. "Neg"ócio
5. Qualidade x produtividade: para quem?

3. Por que é tão difícil controlar a qualidade dos serviços no setor público?

Classificação de serviços



Servidor público



- Aquele que tem por função servir ao público?
- ou
- Aquele que detém cargo público?

Reflexão



“A coisa que o servidor público mais detesta é servir ao público”

Karl Albrecht

4. Precisamos de funcionários melhores no setor público?

Servidor público



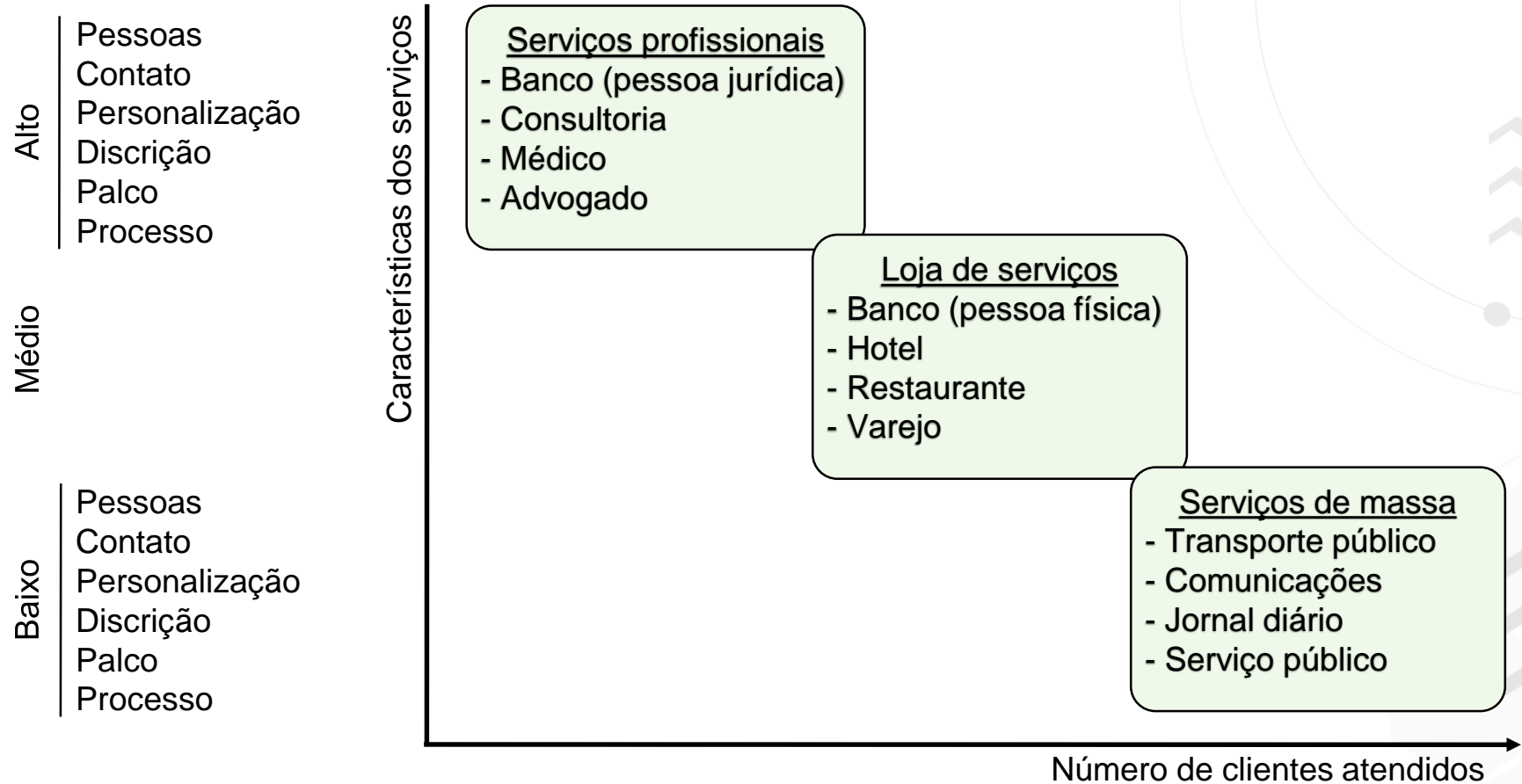
- Aquele que tem por função servir ao público?
- ou
- Aquele que detém cargo público?

Reflexão

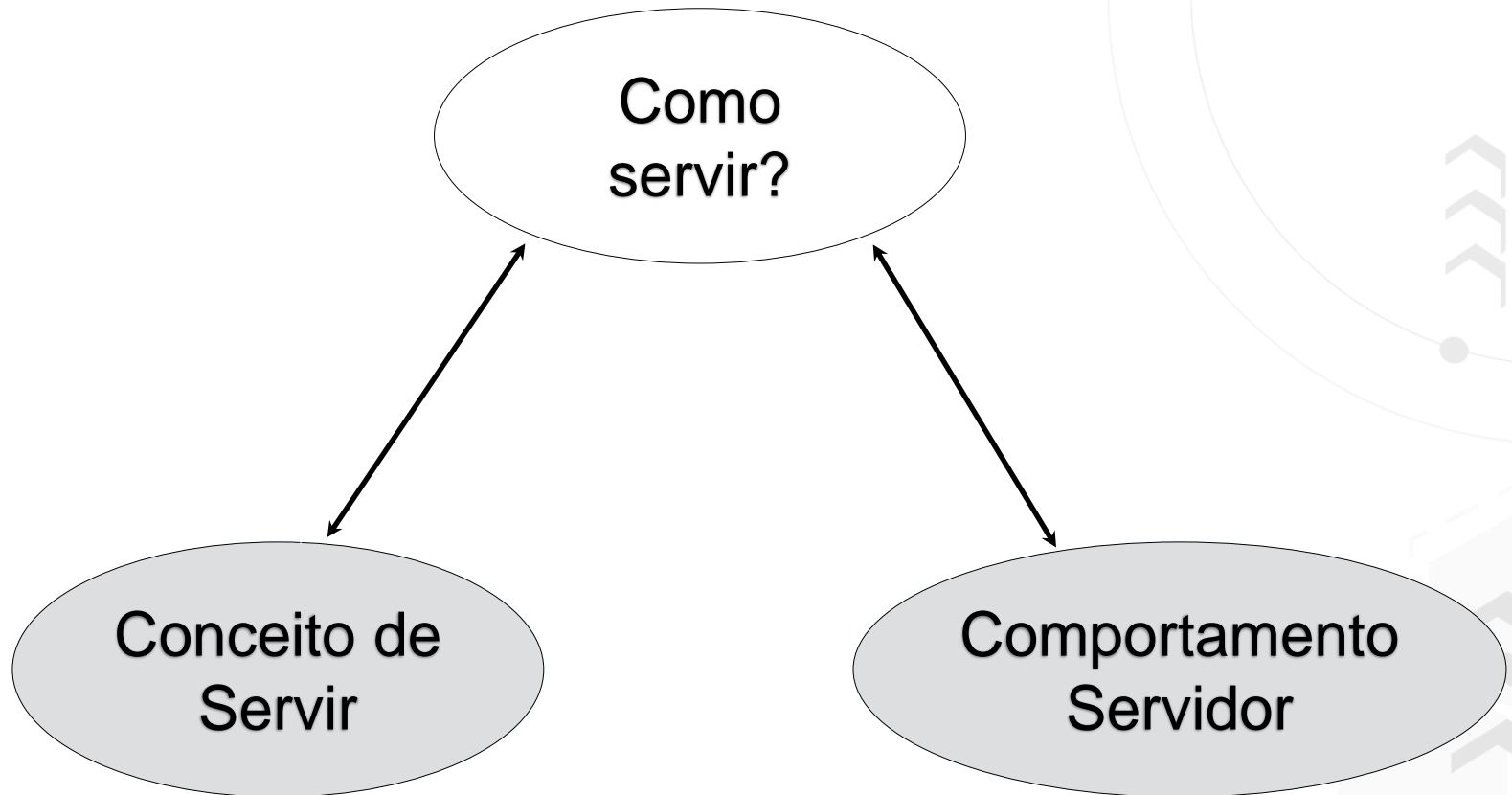


Como servir mais
e melhor?

Classificação de serviços



Servindo mais e melhor



O QUE

COMO

Nóbrega & Najas (2017)

Reflexão



“Atividades, benefícios ou satisfações que são colocados à venda ou proporcionados em conexão com a venda de bens” (American Marketing Association, 1960)

“Quaisquer atividades colocadas à venda que proporcionem benefícios e satisfações valiosas; atividades que o cliente prefira ou não possa realizar por si próprio” (*Bessom, 1973*)

Reflexão



“Uma atividade colocada à venda que gera benefícios e satisfações, sem levar a uma mudança física na forma de um bem” *(Stanton, 1974)*

“Qualquer atividade ou benefício que uma parte possa oferecer a uma outra, que seja essencialmente intangível e que não resulte propriedade de alguma coisa. Sua produção pode ou não estar ligada a um produto físico” *(Kotler, 1988)*

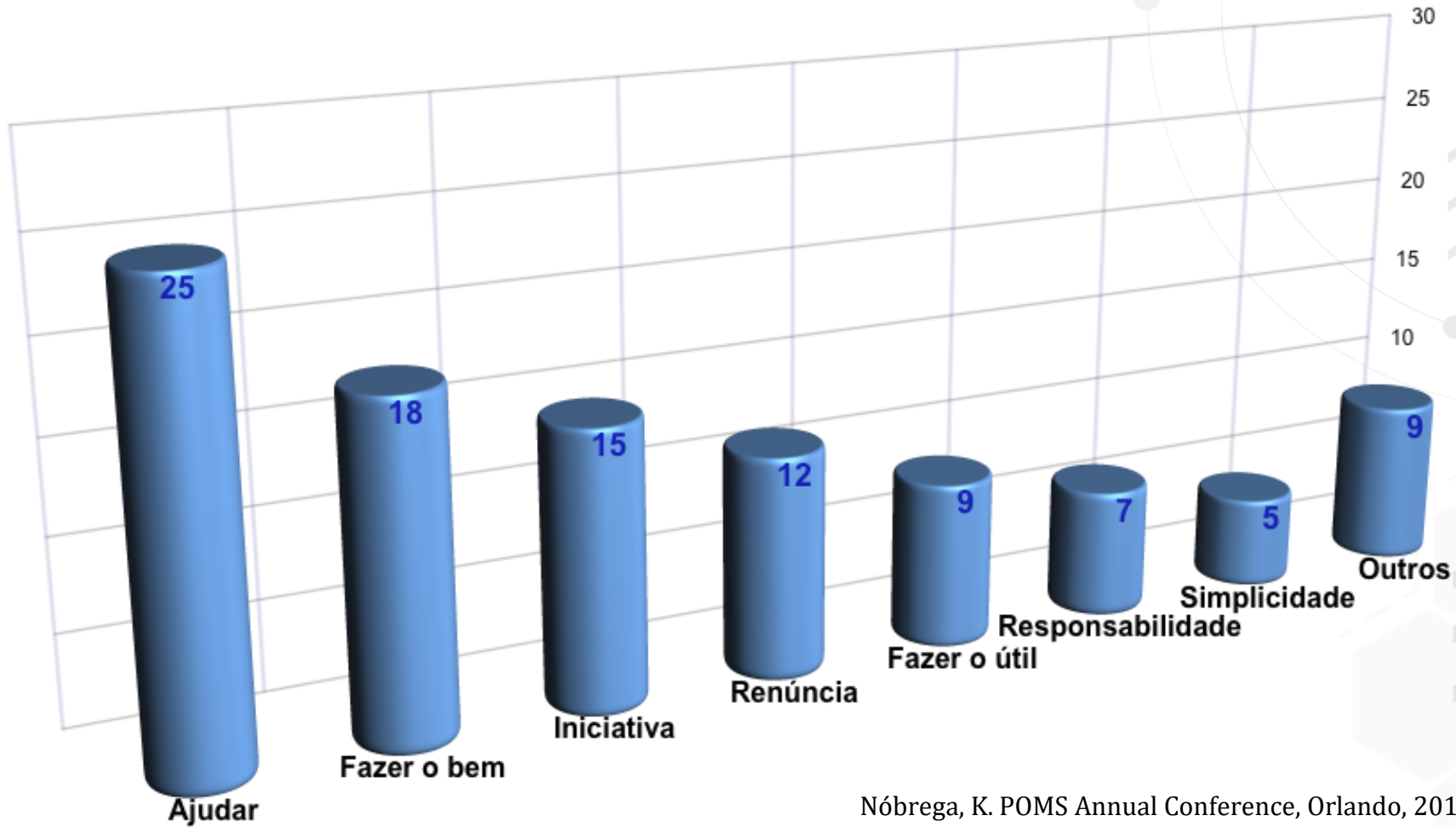
Reflexão



Servir é executar as atividades
visando proporcionar benefícios
àqueles a quem servimos

Nóbrega (2006)

Reflexão

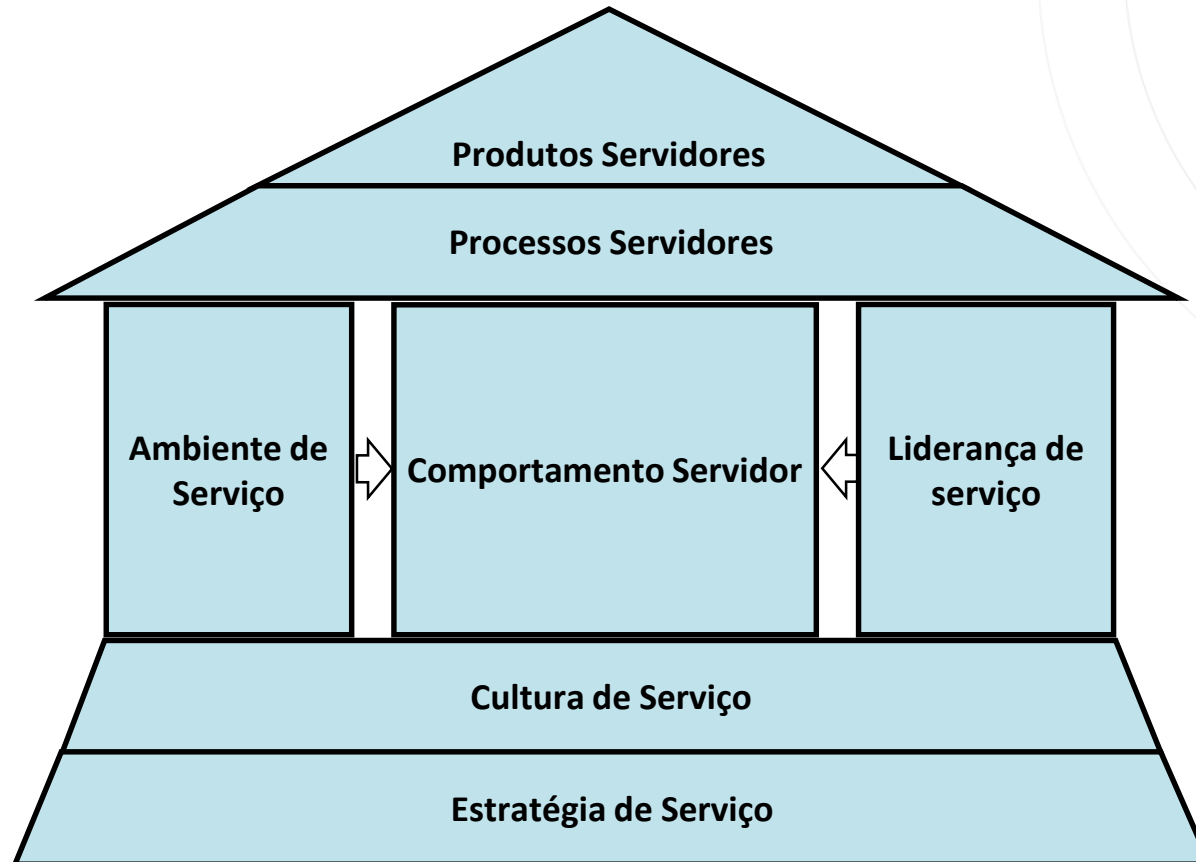


Nóbrega, K. POMS Annual Conference, Orlando, 2010

Comportamento Servidor

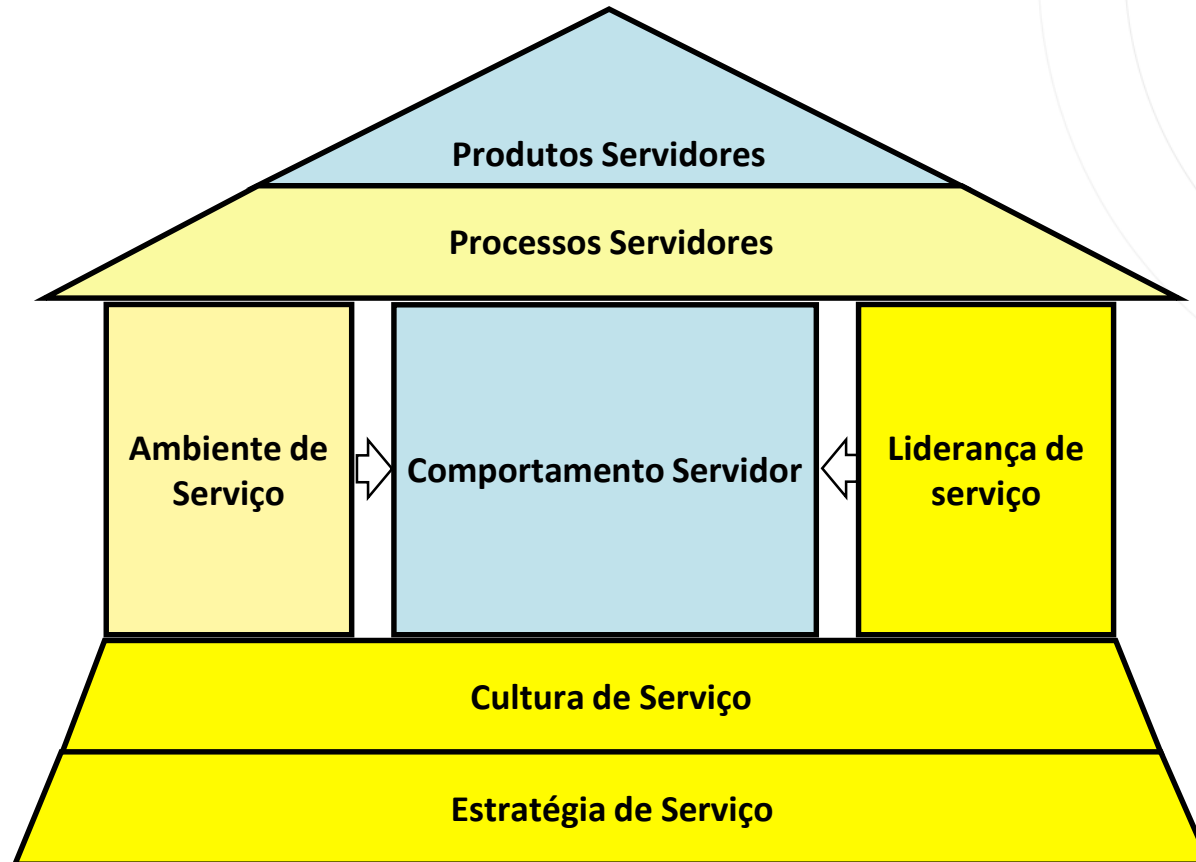


Organização Servidora



5. Qual deve ser o grau de envolvimento dos líderes e gestores públicos para que a Lei 13.460 dê certo?

Organização Servidora



Lei 13.460: uma Lei Servidora?



Capítulo	Título	Artigos	Itens
I	Disposições preliminares	4	7
II	Dos <u>direitos básicos</u> e deveres dos usuários	3 direitos 1 dever	42 4
III	Das manifestações dos usuários de serviços públicos	4	12
IV	Das ouvidorias	5	16
V	Dos conselhos de usuários	6	6
VI	Da avaliação continuada dos serviços públicos	2	7
VII	Disposições finais e transitórias	1	3

6. Qual a responsabilidade da população para obtermos uma prestação de serviços condizente com a quantidade de impostos que pagamos?

O papel do cliente-cidadão



1. Contratação
2. Recebimento
3. Avaliação
4. Continuidade
5. Seleção dos gestores

A Lei 13.460 e o cliente cidadão



Capítulo	Título	O Cliente cidadão
I	Disposições preliminares	
II	Dos <u>direitos básicos</u> e deveres dos usuários	Contratação, Recebimento, Seleção dos Gestores
III	Das manifestações dos usuários de serviços públicos	Recebimento, Continuidade
IV	Das ouvidorias	Avaliação
V	Dos conselhos de usuários	Avaliação, Seleção dos Gestores
VI	Da avaliação continuada dos serviços públicos	Avaliação, Seleção dos Gestores
VII	Disposições finais e transitórias	

**7. Houve alguma mudança de paradigma na área de gestão de qualidade desde os anos 80 e 90, ou a gestão da qualidade continuará a mesma no ano 2020?
Existem técnicas mais modernas de gestão da qualidade?**

Paradigmas



1. De gestão da qualidade para qualidade da gestão
2. Foco em resultado
3. Uso de indicadores, embora mal direcionados
4. Responsabilidade na gestão
5. Governante a serviço da população

O Uso de Ferramentas, Metodologias e Modelos da Qualidade nos serviços públicos, nos anos 1990's e 2020's

Ferramentas da Qualidade – Conceitos e Métodos



Ferramenta (Metodologia)	1990's	2020's
- Ciclo PDCA	Intenso	Disseminado
- Gestão de Processos	Intenso	Intenso
- Padronização	Intenso	Intenso
- Indicadores	Intenso	Intenso
- Certificação	Intenso	Pouco
- Auditorias	Intenso	Médio

Ferramentas da Qualidade – Quantitativas

Ferramenta (Metodologia)	1990's	2020's
- Inspeção de produto	Industrial	Avaliação de produto
- Inspeção de processo	Industrial	Avaliação de processo
- CEP	Pouco	-
- QFD	Pouquíssimo	-
- FMEA	-	-
- 6 Sigmas	Inexistia	-
- Delineamento de Experimentos	Pouquíssimo	-

Ferramentas da Qualidade – Analíticas

Ferramenta (Metodologia)	1990's	2020's
- MASP	Muito	Pouco
- Análise de falhas	Muito	Pouco
- 7 Ferramentas do CQ	Muito	Pouquíssimo
- Ferramentas gerenciais da qualidade	Médio	-
- Círculos de Controle da Qualidade (Abordagem)	Pouco	-

Ferramentas da Qualidade – Serviços

Ferramenta (Metodologia)	1990's	2020's
- Momentos da Verdade	Conceitual	-
- Ciclo de Serviço	Pouquíssimo	-
- Diagrama de Serviço (Blueprint)	Pouquíssimo	-
- Empowerment	Médio	Pouquíssimo
- Endomarketing	Médio	Pouquíssimo
- Cliente oculto	Pouco	Inviável
- Recuperação de Serviços	Pouquíssimo	-

Ferramentas da Qualidade – Serviços

Ferramenta (Metodologia)	1990's	2020's
- Dimensões Servqual	Conceitual	-
- Modelos das lacunas	Conceitual	-
- Carta de Serviços	Incipiente	Médio
- Pacote de serviços	Conceitual	-
- Oferta de Serviços	Conceitual	-

Ferramentas da Qualidade – Modelos de gestão



Ferramenta (Metodologia)	1990's	2020's
- Sistemas de Gestão da Qualidade (ISO 9001)	Muito	Pouco
- Acreditação Hospitalar	Incipiente	Médio
- PNQ – Prêmio Nacional da Qualidade	Alguns	Poucos
- Gespública	Médio	Pouco

Política de Humanização do SUS



Diretrizes de Humanização

(Cartilha Humaniza SUS, Ministério da Saúde, 2013)

Diretrizes de Humanização

(Cartilha Humaniza SUS, Ministério da Saúde, 2013)



1. Acolhimento
2. Ambiência
3. Clínica Ampliada e Compartilhada
4. Defesa dos Direitos dos Usuários
5. Gestão Participativa e Cogestão
6. Transversalidade
7. Valorização do trabalhador

Comportamento Servidor x Diretrizes Humanização (PNH)



Elemento predominante RUBRISA	Acolhimento	Ambiência	Cogestão	Clínica ampliada e compartilhada	Valorização do trabalhador	Defesa dos direitos dos usuários
Responsabilidade						
Utilidade						
Bondade						
Renúncia						
Iniciativa						
Simplicidade						
Desejo de Ajudar						

Comportamento Servidor x Diretrizes Humanização (PNH)



1. Conceito de Servir
2. Elementos do Comportamento Servidor - RUBRISA
3. Relatos do Servir
4. Atendimento Servidor
5. Comportamento Servidor x Humanização PNH
6. Lema do Servir
7. Matriz importância-desempenho para processos servidores

Pacote do Serviço

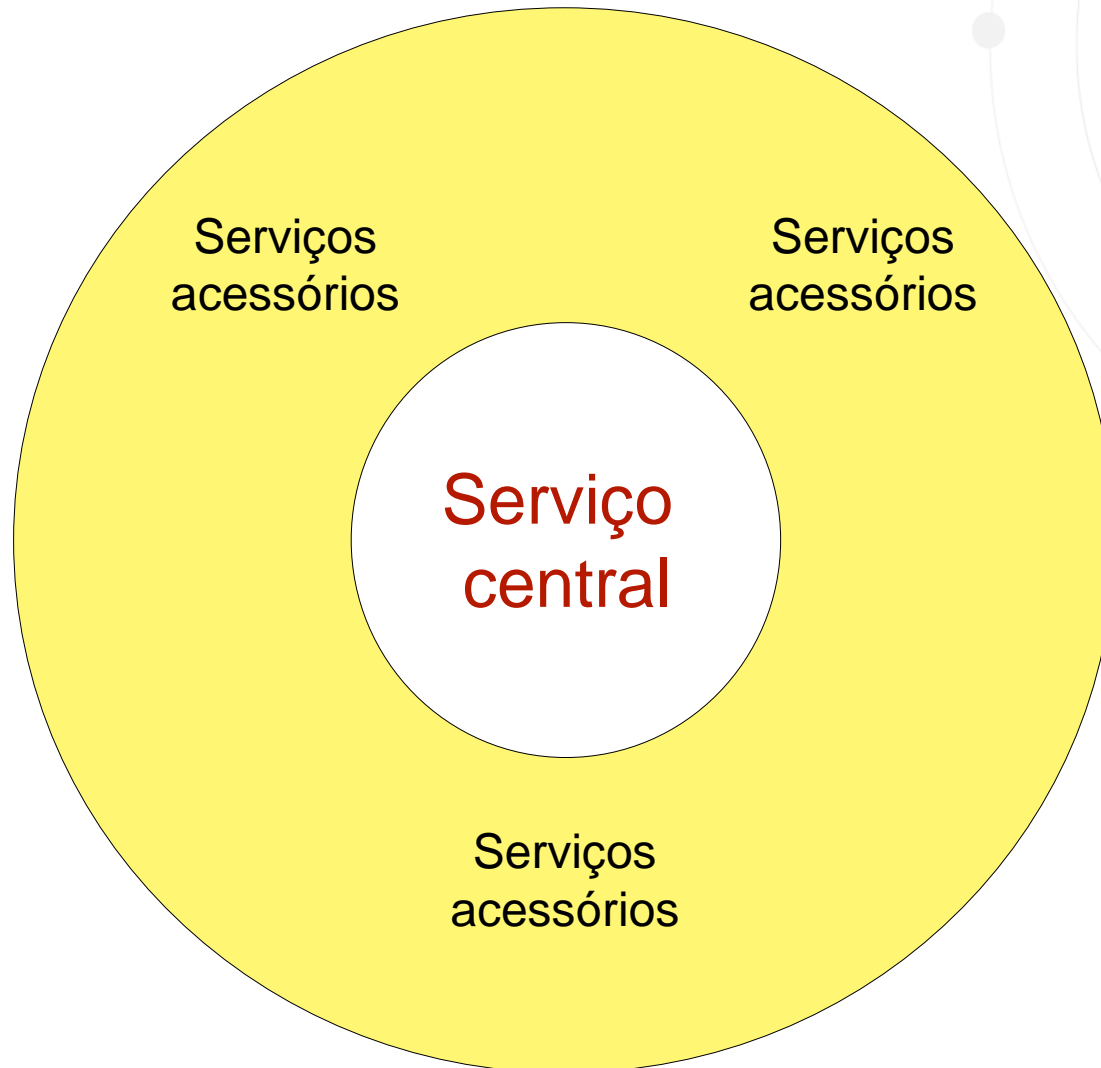
**Instalações e
equipamentos**

**Materiais
entregues**

**Serviços
processo**

Serviços produto

Oferta de serviços



A Gestão de Serviços no futuro



1. "Des"Personalização dos serviços
2. Personalização da experiência (mass customization)
3. Servitização dos produtos (Servitizing)
4. Industrialização dos serviços
5. Digitalização dos serviços
6. "Tecnologização" do contato
7. Interação homem-máquina
8. Humanização
9. Planejamento x Execução
10. Engenharia de Produção

A Gestão de Serviços no futuro

[Home](#) ▾ [Registration](#) [Program](#) ▾ [Awards](#) ▾ [Committees, Contacts](#) ▾ [Venue](#) [Accommodation](#) [General Information](#) ▾

[Exhibition, sponsorship](#)



25th Annual EurOMA Conference

*To Serve, To Produce and to Servitize
in the Era of Networks, Big Data and Analytics*

24-26 June 2018 | Budapest, Hungary



[SITEMAP](#)

[Home](#)

31 days

until the event

As Dez Dicas de Ouro dos Serviços



- 1. Todos somos prestadores de serviços**
- 2. Aprenda a “enxergar” os serviços**
- 3. Compreenda o que é o serviço que você proporciona a seu cliente**
- 4. Planeje para atender o que o cliente necessita**
- 5. Tenha um posicionamento claro**
- 6. Projete o serviço**
- 7. Contrate pelas atitudes e desenvolva as habilidades**
- 8. Nunca ache que treinou suficientemente as pessoas**
- 9. Defina o preço pelo que você oferece ao cliente**
- 10. Em serviços, a melhor propaganda é feita pelo próprio profissional**

Meus contatos

Grato!



klebernobrega



drklebernobrega



klebernobrega



@klebernobrega



klebernobrega



Blog de klebernobrega



[email: kleber@klebernobrega.com.br](mailto:kleber@klebernobrega.com.br)

Acesso aos slides

<http://page.co/oG1l>

