

16º Congresso Brasileiro da Qualidade e Produtividade Gestão do Conhecimento e da Informação

Gestão da Qualidade na Administração Pública

Modelo DZ - O Aprendizado Constante



Uma parceria da

**União Brasileira para a Qualidade
no Estado do Rio de Janeiro**



com

**União Brasileira para a Qualidade
no Estado do Espírito Santo**

Modelo DZ - O Aprendizado Constante



Modelo DZ - Administração Pública

**As 14 Soluções para uma Gestão Pública
Inovadora, Empreendedora e Cidadã**

autor: Marcos de Abreu Basto Lima

Modelo DZ - O Aprendizado Constante



Local:
Data: / / 2006
Horário:

Programação

- **Abertura**
- **Apresentação dos Participantes (25)**
- **O que é o “Modelo DZ – Administração Pública”?**
- **Debates Iniciais**
- **Intervalo**
- **Proposta de Trabalho em Grupo**
- **Oficinas de Trabalho**
- **Apresentação dos Grupos**
- **Debates Finais**
- **Avaliação do Evento**
- **Encerramento**



Lembretes

- Desligar o telefone celular
- Utilizar os intervalos para contatos externos
- Conhecer as facilidades do local
- Respeitar os horários
- Usar o crachá em local visível
- Não fumar na sala de aula
- Participar dos trabalhos em grupo
- Fazer perguntas durante os debates



Histórico

- 2006/07 – Disseminação / Livro / Eventos**
- 2004/05 - 4ª Versão, Revisão, Relançamento/ Apresentações**
- 2001/03 - 3ª Versão - Lançamento do Livro / Apresentações**
- 1998/00 - EEUU - Tampa University - MAMP / ID's**
 - MG - 2º Encontro Mineiro pela Excelência - Poster**
 - RS - Congresso Brasileiro da UBQ - Poster**
- 1995/97 - 2ª Versão - Tese MBA em Consultor da Qualidade**
- 1994 - 1ª Versão - 2º lugar no concurso da Central FESP-RJ de Textos e Casos**
- 1991/93 - Artigos - FESP-RJ - CIDE-RJ - Jornal do Brasil**
- 1985 - Especialização em Adm. Pública - FESP-RJ**



Pensamentos

“As diferenças entre o educador e o educando se dão numa relação em que a liberdade do educando não é proibida de exercer-se, pois essa opção não é, na verdade, pedagógica, mas política, o que faz do educador um político e um artista, e não uma pessoa neutra...”



Pensamentos

Cont...

Nada de ser então, como um paralelepípedo,
um colocado ao lado do outro, friamente, só.
O fundamental na escola (em um evento) é criar
laços, criar amizades, criar clima,...

Ora, é lógico que numa escola (em um evento)

assim vai ser mais fácil estudar,
aprender, discutir, crescer..."

(Paulo Freire)





**Um excelente
evento para todos
os participantes!**

“Você não está sozinho para servir e transformar”

“Juntos, somos muito mais sábios.”

“Gentileza gera gentileza”

(Grupo Gera Ação – coordenação PETROBRAS)



Objetivo do trabalho

**Apresentar soluções
com baixos custos, geradoras
de alto desempenho,
agregadoras de valor
e com excelentes resultados**



Mapas Situacionais

Onde Estamos? Mapa do Local.

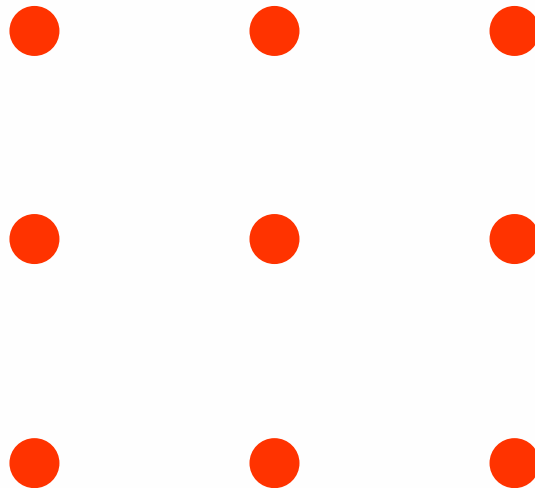
- N°
- Rua
- Bairro / Distrito
- Cidade / Município
- Estado



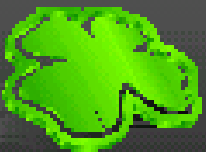
- País
- América do Sul
- América Latina
- Planeta Terra
- Sistema Solar



**Pensamento / Visão Sistêmica atual do grupo
(Teste da Caixa - unir os nove pontos sem
tirar o lápis do papel com quatro retas)**

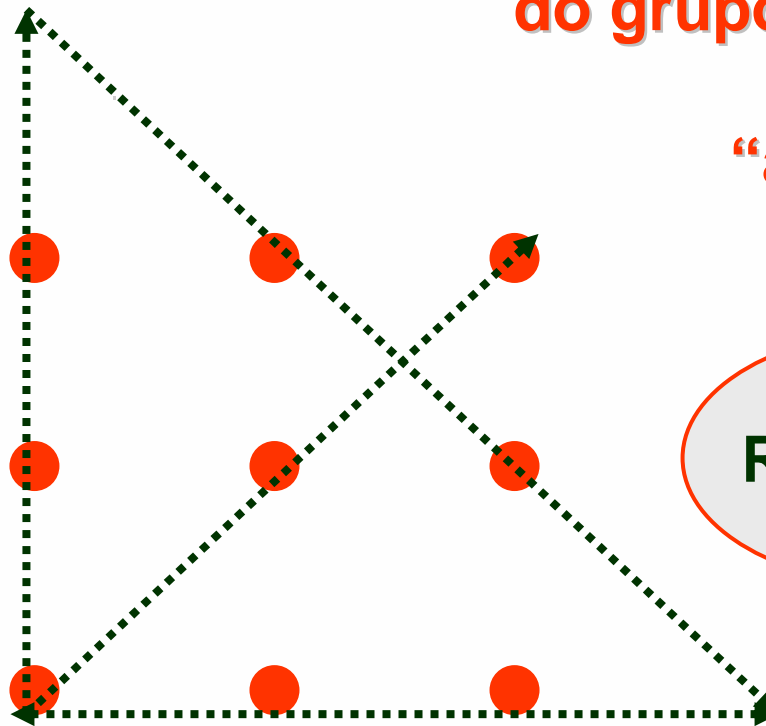


Teste!



Pensamento / Visão Sistêmica do grupo ao final do evento

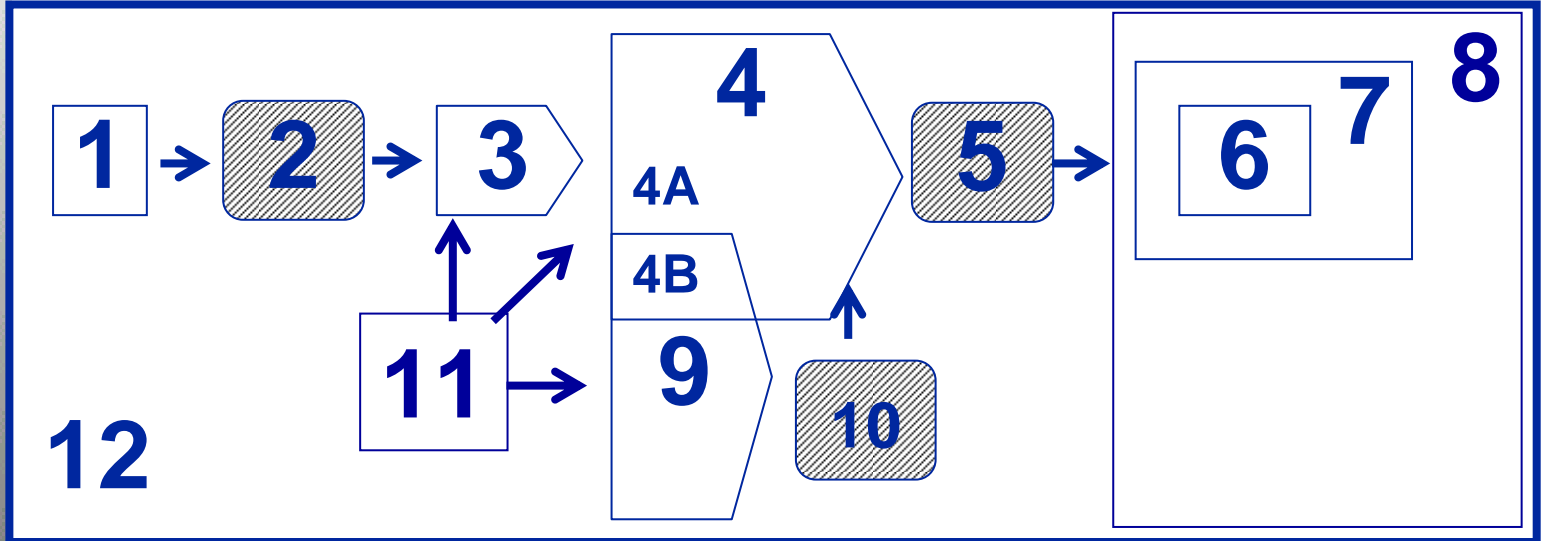
“aumento do raio de
visão de cada um”.



Resultado!



Mapa do Negócio



1. fornecedores para o processo
2. matérias-primas e insumos
3. processos de fornecimento
4. processos relativos ao produto (missão)
 - 4A. processo de projeto de produtos e de produção
 - 4B. processos de produção
5. produtos
6. clientes-alvo
7. segmentos-alvo
8. mercados-alvo
9. processos de apoio
10. prod dos processos de apoio
11. força de trabalho
12. comunidade/sociedade

Modelo DZ - O Aprendizado Constante



Cenários Globais e Locais

- Democracia
- Responsabilidade Social
- Inovação / Empreendedorismo
- Desenvolvimento Sustentável
- Planejamento Estratégico
 - Planos de Ação
- Transparência / Internet
- Gestão / Liderança
- Ética / Qualidade

- Política
- Globalização
- Desempenho / Custos
- Tecnologia da Informação
- Produtividade / Processos
- Competitividade / Economia
 - Pessoas / Clientes
 - Cidadania



1994	2006
0	32 milhões de Internautas, sendo 3,8 milhões adquirindo prod/serv.
23 milhões	50 milhões de telefones convencionais
0	90 milhões de celulares produzido
	45 / 50 milhões de brasileiros na linha de pobreza*

* SHATE - saúde, habitação, alimentação, transporte e educação

Comunicação

Inovação

Cidadania

Modelo DZ - O Aprendizado Constante



Resistência à Mudança

“Não há coisa mais difícil de executar, de sucesso mais duvidoso, nem mais perigoso de manejar, do que iniciar uma nova ordem das coisas.”

(Machiavelli)



“Abertura para o novo”

“Zona de conforto X Senso de urgência”

O único desafio estratégico / missão

“Estimular o aprendizado constante nos líderes, gestores e servidores para gerir estruturas e processos públicos, com um mínimo de conhecimento técnico, político, cultural e gerencial, geradores de lideranças empreendedoras e trabalhos em equipe em todos os níveis hierárquicos da Organização.”



Desempenho Minimalista Sistêmico
DEMISIS

Visão de futuro

Ser reconhecido como um importante instrumento de parceria para os líderes / gestores / servidores das organizações públicas, quando das discussões, debates e reflexões sobre o desempenho minimalista sistêmico das estruturas, processos e das pessoas, inseridos nos seus respectivos ambientes de trabalho

“Parceiro do Gestor Público Local”

Modelo DZ - O Aprendizado Constante



O Marco Zero - Leituras e Releituras

Consumo per capita de livros:

Brasil - 2 livros / ano

EEUU / Europa - 10 livros /ano

fonte: Jornal do Brasil/2000



**“Aprender é a única coisa
que a mente nunca se cansa,
nunca tem medo,
nunca se arrepende.”**

(Leonardo da Vinci)

A Descoberta - Escritas e Reescritas

“A vida não se marca pelas horas, minutos e segundos, e sim pelas atitudes.”



“A razão é a tentativa de equilibrar o caos natural que existe em todo ser humano.”



Administração e o tema Qualidade

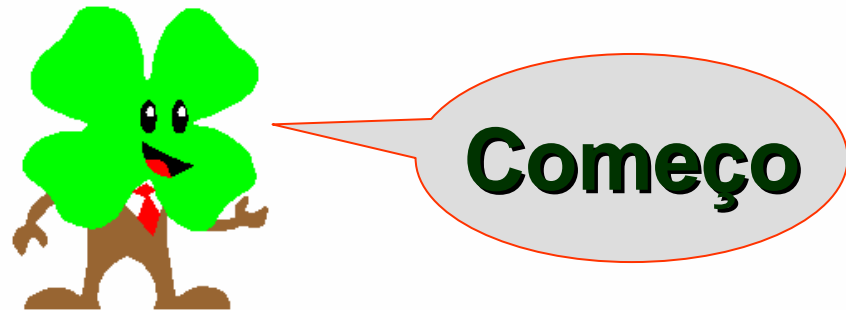
Abraham H Maslow
Alfred Sloan
Armand V. Feigenbaun
Bresser Pereira
Caio Marini
Charles Hardy
David Car
Frederic Winslon Taylor
Henry Fayol
Henry Ford



Henry Mintzberg
JM Juran
Max Weber
Mc Gregor
Michael Porter
Osbone
Peter Drucker
Peter Senge
Vicente Falconi
WE Deming

Os dois princípios táticos

**Máximo de informalidade com o
mínimo de formalidade**



Combate ao salário sem produto

As três filosofias principais



Valores

Educação para servir.

Dignidade no servir.

Reconhecimento do servir.

A espinha dorsal - dinâmica do sistema

- ⇒ Quatro bases fundamentais
- ⇒ Quatro espaços interpessoais
- ⇒ Quatro fases institucionais
- ⇒ Quatro fins essenciais



“Trilha x Trilho”

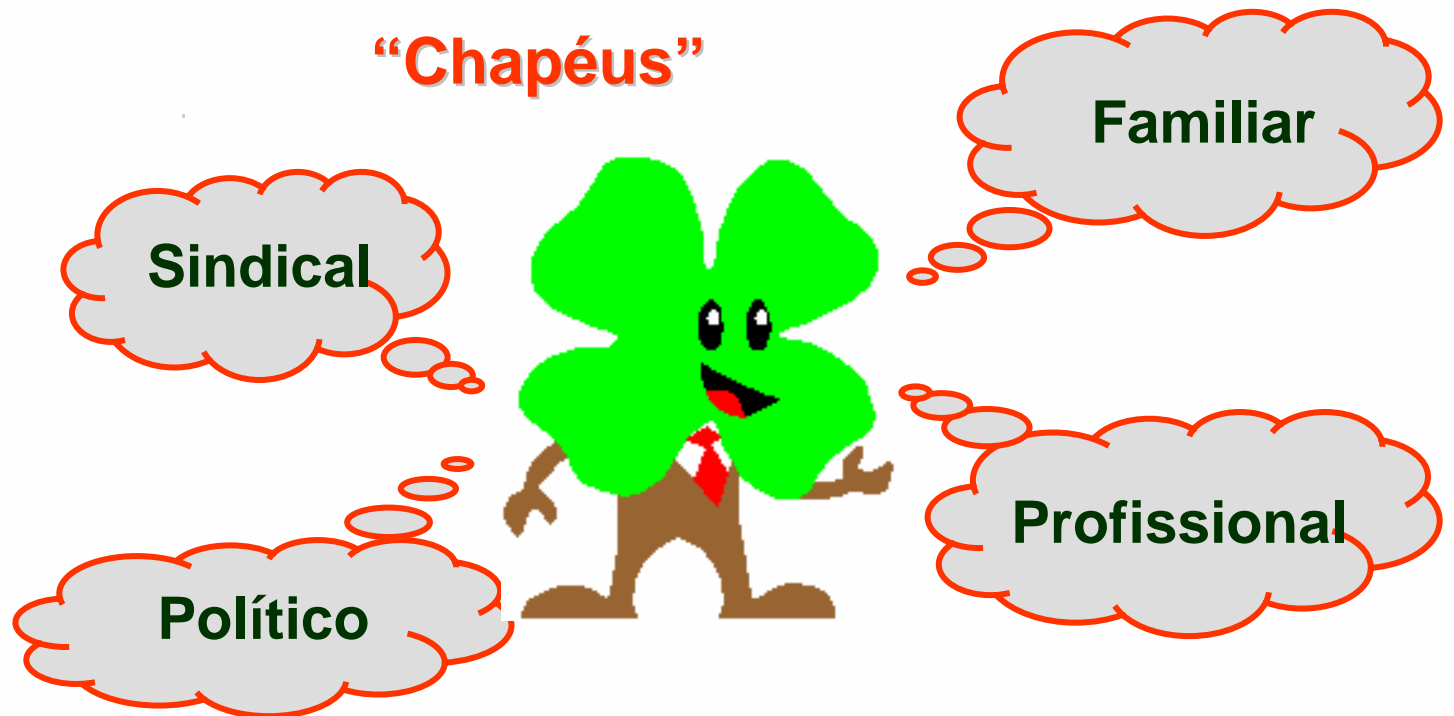


As quatro bases fundamentais:



Os quatro espaços interpessoais

“Chapéus”



“Eu x Nós”

As quatro fases institucionais

Criação / Inovação

Conhecimento

Ação

Integração



“Micro x Macro”

Os quatro fins essenciais



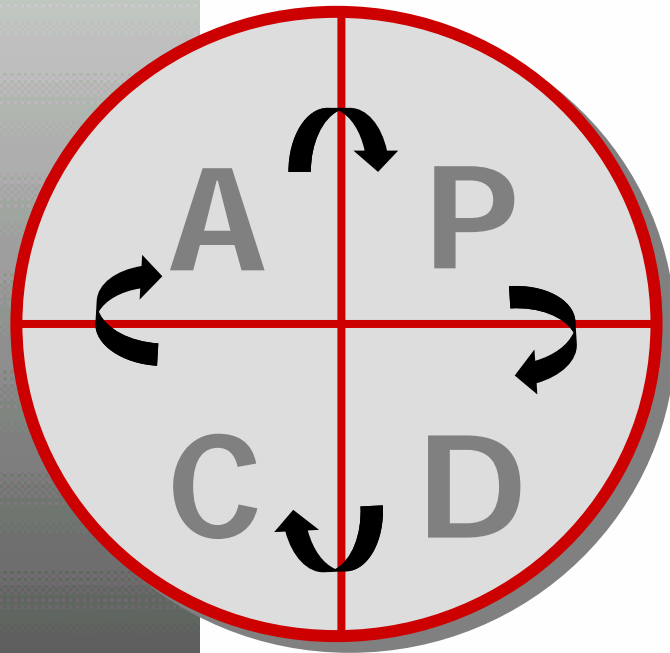
As cinco etapas operacionais

Estratégias e Planos

- ⇒ **Análise da estrutura**
- ⇒ **Diagnóstico das disponibilidades**
- ⇒ **Definição dos investimentos**
- ⇒ **Operacionalização dos projetos e atividades**
- ⇒ **Avaliação / aprendizagem / correção dos projetos e atividades**



Ciclo PDCA



P – to Plan

Planejamento das ações, metas, procedimentos, estabelecimentos de padrões, métodos que permitirão atingir as metas.

D – to Do

Execução das ações, conforme planejamento e com aquisição de dados.

C – to Check

Verificação dos dados coletados na execução, para ver se o realizado corresponde ao planejado

A – to Act

Correção das causas fundamentais para evitar a repetição dos efeitos indesejáveis.



Análise da Estrutura

Revisão

Reformulação

Revolução

OVCE

OVCI

EAD

TTA



Diagnóstico das Disponibilidades

Pessoas

Essência do Modelo

Ativos



Estoques

Produtos / Serviços

Definição dos Investimentos

Manutenção

Reposição

Expansão



Conflito
Negociação

Operacionalização dos Projetos e Atividades



Gestão Estratégica

Planos de ação

Metas ousadas

“Tomar decisões e implementá-las”

Modelo DZ - O Aprendizado Constante



Avaliação / Correção dos Projetos e Atividades

Resultados

Indicadores do Desempenho

Produtos e Serviços

Indicadores da Qualidade

Cidadãos / Clientes Externos



Mensagem Sistêmica Final

EDUCAÇÃO - CONSCIÊNCIA - ELEIÇÃO



FORMADORES DA CIDADANIA



PILARES DA DEMOCRACIA

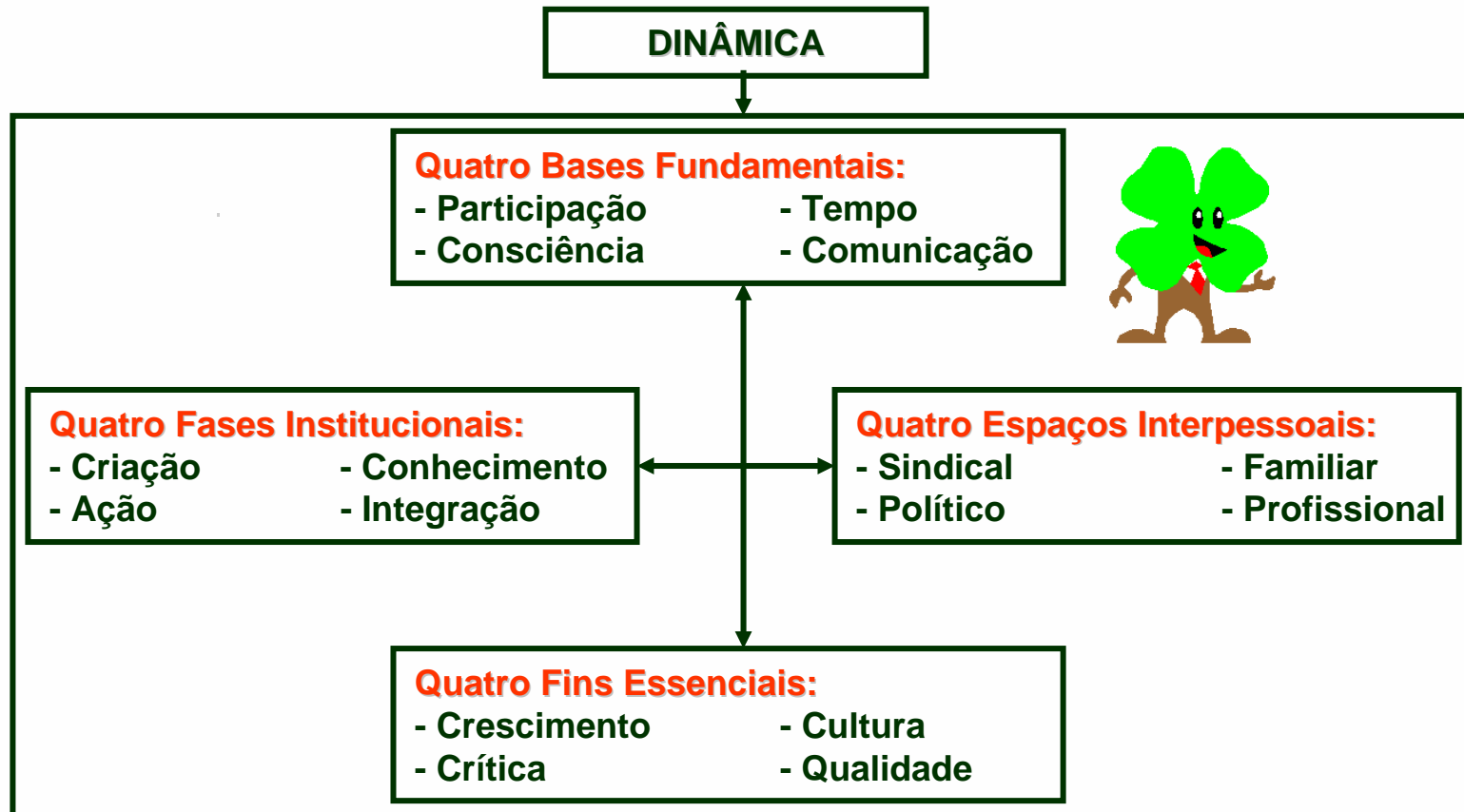


Início de novos ciclos
de aprendizado e
práticas de gestão

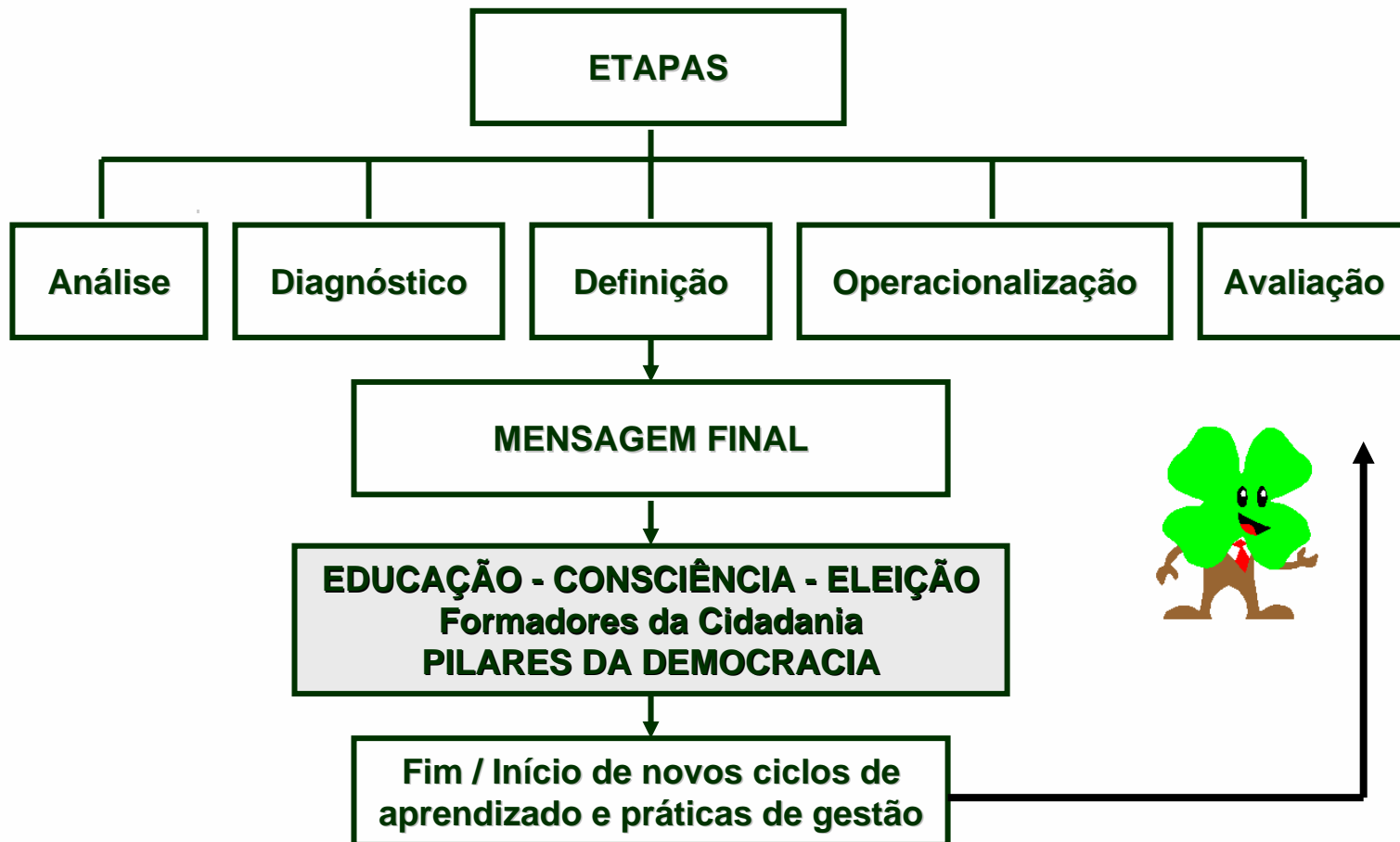
Representação Sistematizada do plano estratégico



Representação Sistematizada do plano tático



Representação Sistematizada do plano operacional



14 Soluções para uma Gestão Pública Inovadora, Empreendedora e Cidadã

1. Estimular leituras e releituras

“Ler também é um exercício”

2. Apoiar escritas e reescritas

“Pensamentos registrados”

3. Trabalhar com o máximo de informalidade e o mínimo de formalidade

“Gerencrático - desempenho x controle - Não existe fórmula”

4. Evitar servidores sem produtos / resultados

“Governança democrática”

5. Inovar e comunicar nas ações desenvolvidas

“Agregação de valor / cidadão / cliente”



14 Soluções para uma Gestão Pública Inovadora, Empreendedora e Cidadã

6. Definir uma missão e uma visão de futuro
“Razão X Emoção X Sonhos”
7. Internalizar a filosofia: educação para servir, dignidade no servir e reconhecimento do servir
“Valores - Trabalhar - cuidar - servir- TRACUISER”
8. Integrar processos, estruturas e pessoas
“Mecanicista X Organicista - Produtividade”
9. Planejar estrategicamente metas ousadas
“Global X Local X Custos”
10. Massificar tecnologia da informação
“Internet - Interatividade - B2C e B2B”



14 Soluções para uma Gestão Pública Inovadora, Empreendedora e Cidadã

11. Tomar decisões em equipe

“Transformar X Preservar”

12. Aumentar o pensamento e a visão sistêmica

“Raio de ação - Foco no resultado”

13. Capacitar lideranças empreendedoras

“Desempenho minimalista sistêmico - DEMISIS”

14. Implementar uma cultura de aprendizado constante

“Atenção é presente X Intenção é futuro”



Ferramentas de Apoio de uma Gestão pela Qualidade



5S
5W2H
MAMP
BSC
Ciclo PDCA
Matriz GUT
Kaisen
Six Sigma
Brainstorming
Benchmarking

Práticas de Gestão

À cada gestor governamental cabe, com a sua equipe, a definição e aplicação de ferramentas da qualidade em:

- um processo operacional
- com um indicador de desempenho e da qualidade deste processo
- com um padrão referencial reconhecido como “Melhores Práticas” para este processo!



O futuro já está presente

Grupo GERA AÇÃO

PBQP/MBC

FNQ/PNQ

GESPÚBLICA/PQGF

CB-25

UBQ-MG

FPESQP

AGQ-RS

PQR/PQRio/PTE

IBQP-PR

UBQ-RJ

IBQN

INMETRO

MBNQA

FUNDIBEQ

EFQM/EQA

FÓRUM QPC

ABNT

UBQ-ES

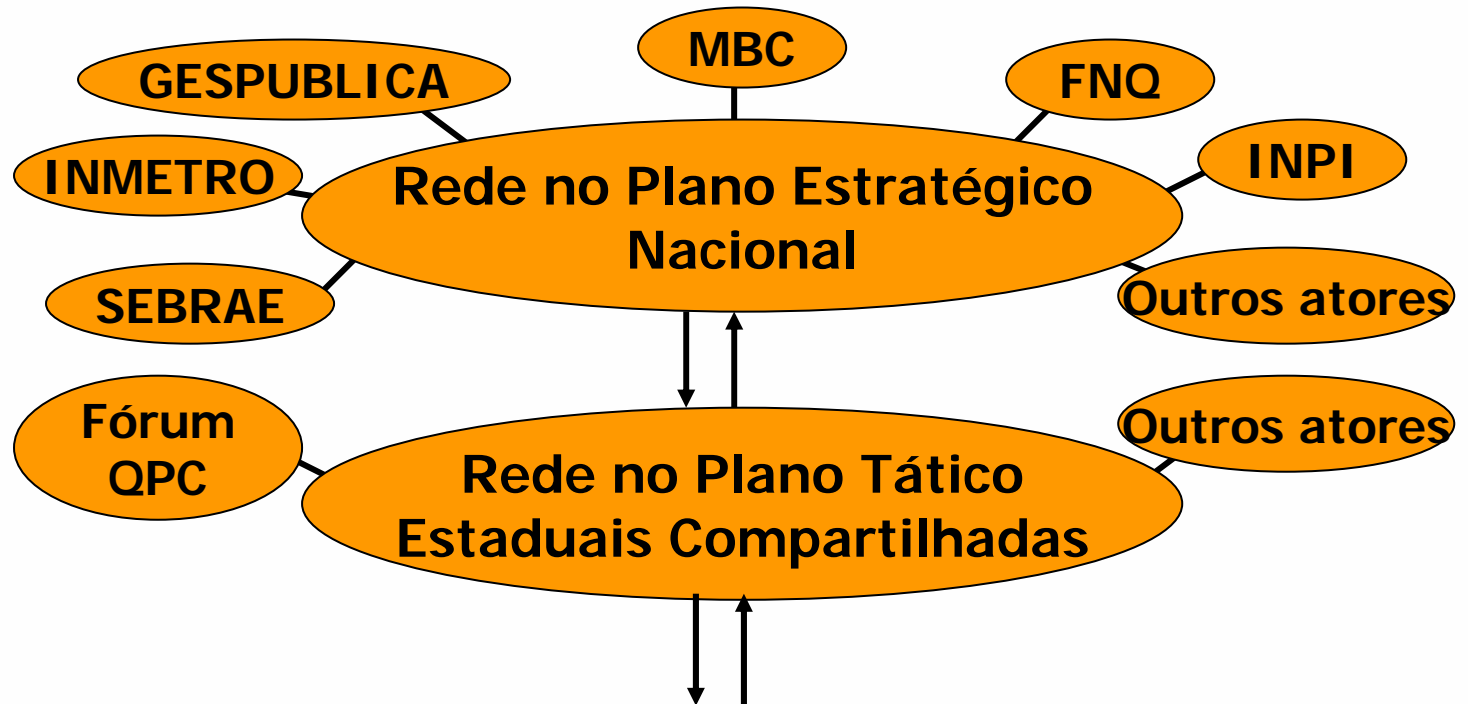
Prêmio Deming

PMQ/PAQ

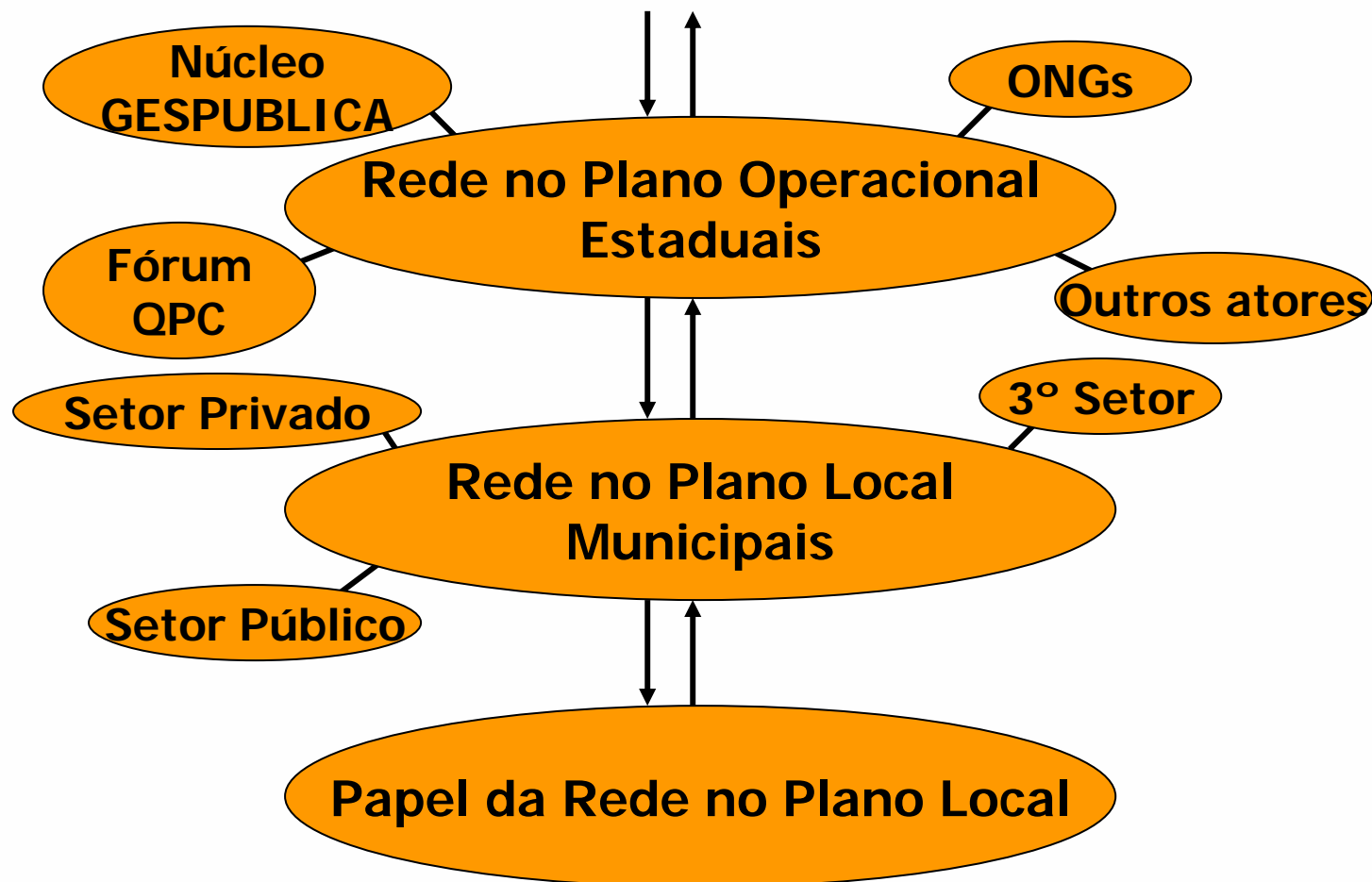
Modelo DZ - O Aprendizado Constante



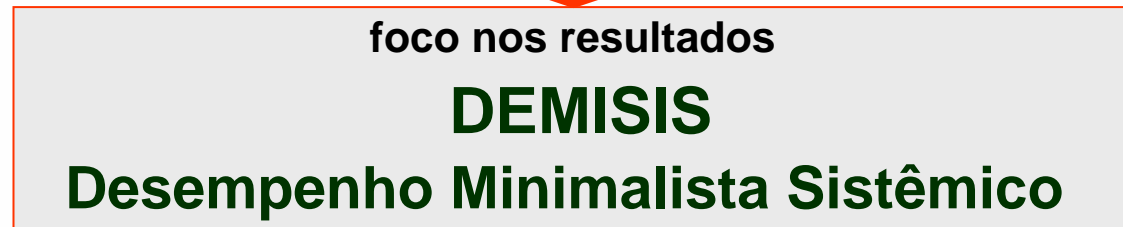
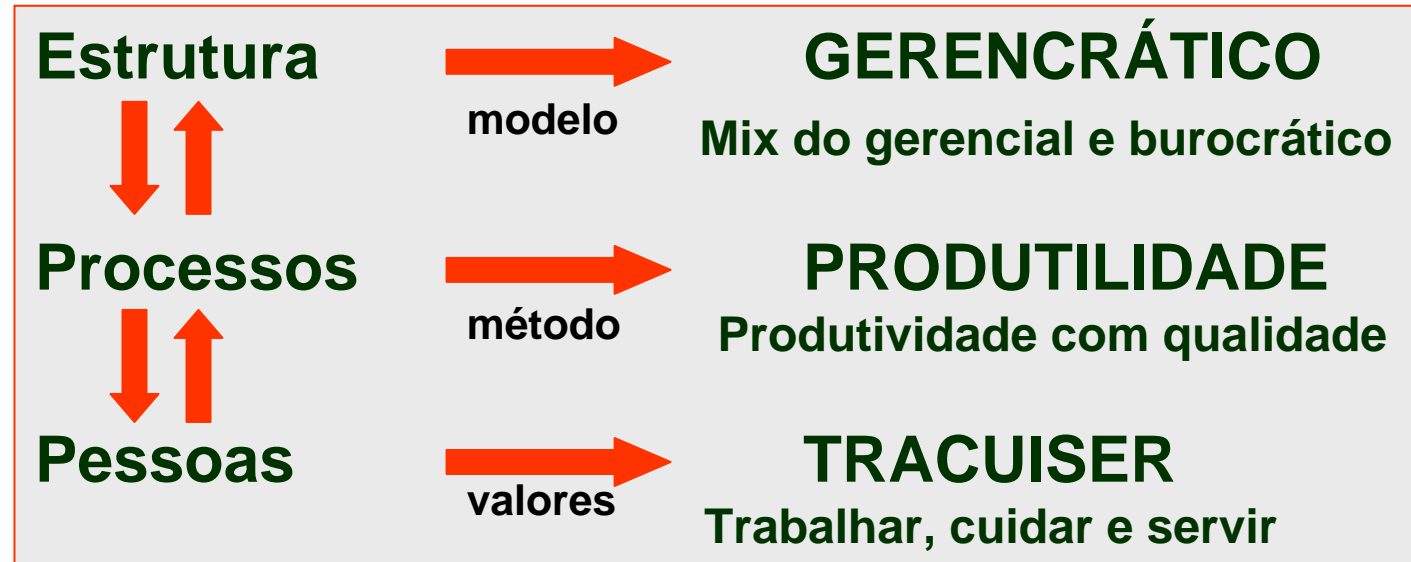
Macro Estrutura das Principais Organizações participantes do “Pacto Mobilização pela Gestão”



“Pacto Mobilização pela Gestão” ... continuação



Organização DZ



Ferramentas da Qualidade

5W2H

O QUE (WHAT)	COMO (HOW)	ONDE (WHERE)	QUEM (WHO)	QUANDO (WHEN)	QUANTO (HOW MUCH)	POR QUE (WHY)

O QUE deve ser feito? Quais são os nossos objetivos de melhoria?

COMO será feita? Quais são as etapas?

ONDE - útil especialmente quando existirem ações fora da Organização.

QUEM? Que pessoas vão se envolver com estas melhorias?

QUANDO? Cronograma de ações.

QUANTO custará? Orçamento.

POR QUE faremos? Quais as melhorias esperadas?

Modelo DZ - O Aprendizado Constante



Ferramentas da Qualidade

Planos de Ação

ORGANIZAÇÃO:			QUANDO / CRONOGRAMA FÍSICO								
META:											
Nº:											
RESPONSÁVEL (is):											
Ações	Responsável Quem?	Como	Ano I				Ano II				
			1º Tri	2º Tri	3º Tri	4º Tri	1º Tri	2º Tri	3º Tri	4º Tri	



Reflexão do Autor

“Ampliar sempre o seu raio de ação através do desenvolvimento e prática de um pensamento / visão sistêmica que considere todas as partes interessadas, na elaboração do diagnóstico (auto avaliação) e do planejamento estratégico, bem como na execução, avaliação, aprendizado e correção das atividades na sua organização.”





Pensamentos

O Guardador de Rebanhos

“De minha aldeia quanto da terra se pode ver no universo, por isso a minha aldeia é tão grande como outra terra qualquer, porque eu sou do tamanho do que eu vejo e não da minha altura.”

Fernando Pessoa



Reflexões e Mensagem Final

“A crença nos leva lá”.
(frase de um filme)

**Imagem
com conteúdo,
marca de soluções.**



**Educação - Consciência - Eleição
Formadores da Cidadania
Pilares da Democracia**



Para aquisição do livro:

Modelo DZ - Administração Pública
14 Soluções para uma Gestão Pública
Inovadora, Empreendedora e Cidadã
Editora Papel Virtual: www.papelvirtual.com.br
(21) 2525.3936

Para contatar o autor:

Marcos de Abreu Basto Lima
telefax: (21) 2516.5446 / 2518.7034
ubqs@terra.com.br www.ubq-rj.com.br

**Seja mais
um parceiro na
melhoria do
desempenho
nas organizações
governamentais.
Leia, divulgue,
ofereça de
presente,
este livro!**



“Os livros não mudam o mundo, quem muda o mundo são as pessoas. Os livros só mudam as pessoas”.
Mario Quintana

Obrigado
pela sua atenção!

Para aquisição do livro:

Modelo DZ - Administração Pública
14 Soluções para uma Gestão Pública
Inovadora, Empreendedora e Cidadã
Editora Papel Virtual: www.papelvirtual.com.br
(21) 2525.3936

Para contatar o autor:

Marcos de Abreu Basto Lima
telefax: (21) 2516.5446 / 2518.7034
ubqs@terra.com.br www.ubq-rj.com.br

