
UFSM – Universidade Federal de Santa Maria
PROPLAN – Pró-Reitoria de Planejamento

**Gespública 2014 - 2º Seminário Boas Práticas de
Gestão
Relatório de Participação em Evento**

Versão 1.0

Gesública 2014 - 2º Seminário Boas Práticas de Gestão	Versão: 1.3
Relatório de Participação em Evento	Data: 21/11/2014
VIAGEM01RelParticEvento-SeminarioGespublica2014.docx	

Histórico de Revisões

Data	Versão	Descrição	Autor
20/11/2014	1.0	Criação do Documento e adição de informações sobre a palestra da CORSAN e Pref. de São Leopoldo	Fernando Barbosa
20/11/2014	1.1	Acrescentar novas práticas de gestão	Cristina Bolzan
21/11/2014	1.2	Sistema de Governança - TRE	Carmen Cristina Suptitz
21/11/2014	1.3	Observações Complementares	José Orion M. Ribeiro

Gespública 2014 - 2º Seminário Boas Práticas de Gestão	Versão: 1.3
Relatório de Participação em Evento	Data: 21/11/2014
VIAGEM01RelParticEvento-SeminarioGespublica2014.docx	

Sumário

1. INTRODUÇÃO	1
2. VISÃO GERAL	1
3. ASSUNTOS ABORDADOS.....	1
4. PRINCIPAIS PALESTRAS	1
4.1 CORSAN – GESTÃO DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE.....	1
4.2 PREF. DE SÃO LEOPOLDO: TREINAMENTO SERVIDORES E SEMINÁRIO BOAS PRÁTICAS	2
4.3 TRENSURB: TREINAMENTO SERVIDORES E SEMINÁRIO BOAS PRÁTICAS	2
4.4 TRE: SISTEMA DE GOVERNANÇA – ESTRATÉGIA E PLANOS	2
4.5 EASA: ACOMPANHAMENTO PEDAGÓGICO.....	2
4.6 OUTRAS PALESTRAS INTERESSANTES.....	3
4.6.1 <i>Carta de Serviços</i>	3
4.6.2 <i>Rede colaborativa de inovação</i>	3
5. CONSTATAÇÕES	3
6. CONTATOS FIRMADOS	3
7. SUGESTÕES	3
8. REFERÊNCIAS.....	4

Gespública 2014 - 2º Seminário Boas Práticas de Gestão	Versão: 1.3
Relatório de Participação em Evento	Data: 21/11/2014
VIAGEM01RelParticEvento-SeminarioGespublica2014.docx	

Relatório de Participação em Evento

1. Introdução

O propósito deste documento é registrar informações a respeito da participação em um evento qualquer, seja ele um congresso ou conjunto de palestras quaisquer. São abordados neste documento tópicos a respeito do conteúdo, qualidade, utilidade e conhecimentos adquiridos com a participação no evento.

2. Visão Geral

Local: Auditório do Ministério da Fazenda - Avenida Loureiro da Silva – Porto Alegre / RS

Período: 19/11/2014

O evento foi promovido pelo núcleo Gespública, vinculado ao PGQP-RS. Trata-se de um fórum para apresentar práticas de gestão, em que os diferentes entes públicos associados ao programa apresentam práticas de gestão adotadas em suas instituições.

Além do Secretário Executivo do PGQP-RS, Sr. Luiz Pierry e do coordenador do Gespública, Sr. Cassiano Drum, estiveram presentes representantes da Caixa Econômica Federal, da CORSAN, da UFRGS, da Câmara Municipal de Novo Hamburgo, do TRE-RS, entre outros.

3. Assuntos abordados

Foram apresentadas 11 práticas de gestão, a saber:

PALESTRA	PALESTRANTES
0. Reunião de Planejamento Estratégico	3º Batalhão de Comunicações, Diego Rambo Scheid
1. Sistema de Classificação de Riscos	Fundação Hospital Centenário, Fernanda Estrela
2. Gestão de Projetos GepNet	TRENSURB, Enrico Farias
3. Gestão do Relacionamento com Cliente	CORSAN, Allan Kovalski
4. Acompanhamento Pedagógico	EASA, Cel. Paulo Felipe Alves e Ten. Karine Lunardi
5. Carta de Serviços	Câmara NH, Maria Carolina Hagen e Tatiane Lopes Souza
6. Levantamento de Aspectos e Impactos Ambientais	UFRGS, Derci Campani
7. Rede Colaborativa de Inovação	Caixa Federal, Filial FGTS, Sávio Marcos Garbin
8. Treinamento Servidores e Seminário Boas Práticas	Prefeitura São Leopoldo, Claudia Rosana Koch-Johnstone
9. Prêmio de Desempenho Funcional	Superint. Administ. Min. Fazenda-RS, Ricardo Noronha
10. Sistema de Governança do TRE-RS	TRE-RS, Jorge de Freitas

4. Principais palestras

4.1 CORSAN – Gestão de Relacionamento com o Cliente

Nome do(s) Palestrante(s): Allan Kovalski
Resumo: Foi descrito o Call-Center da CORSAN, que antes era descentralizado nas cidades. O Call-Center foi centralizado com o objetivo de padronizar o atendimento. São 600 tipos/fluxos de atendimento diferentes, com 32 posições de atendimento ocupadas por 80 funcionários terceirizados (atendimento 24 horas). Há mais 22 funcionários envolvidos na gestão, encaminhamentos internos, contratos e TI. São feitos relatórios mensais de acompanhamento e há indicadores de satisfação com o atendimento e com o serviço. 55% das pessoas dão nota para o atendimento. Na pesquisa se chegou à conclusão de que manter as pessoas informadas do problema (falta de água) aumenta a satisfação com o serviço (mesmo faltando água). Satisfação de clientes informados: 80,3% (c/ falta de água) e 81,9% (sem falta de água). Satisfação de clientes não informados: 76,9% (c/ falta de água) e 7,99% (sem falta de água). Há roteiros de atendimento e são colhidos pelo menos 4 feedbacks de atendimento por mês para verificar melhorias nos protocolos de atendimento.
Conclusões e aplicabilidade: Poderia ser aplicado algo semelhante em setores como o DERCA, o CPD e a PROINFRA.

Gespública 2014 - 2º Seminário Boas Práticas de Gestão	Versão: 1.3
Relatório de Participação em Evento	Data: 21/11/2014
VIAGEM01RelParticEvento-SeminarioGespublica2014.docx	

4.2 PREF. DE SÃO LEOPOLDO: Treinamento Servidores e Seminário Boas Práticas

Nome do(s) Palestrante(s): Claudia Rosana Koch-Johnstone
Resumo: São duas práticas diferentes. A primeira é um treinamento sobre qualidade no atendimento para os servidores. Foram 87 horas-aula durante 4 meses, com um total de 146 certificados emitidos (no total 816 pessoas passarem pelos treinamentos, os demais não obtiveram a frequência mínima). Além dos treinamentos tradicionais de atendimento ao cliente, foram feitas palestras com pessoas com dificuldade (PNEs), que falaram como gostariam de ser atendidas (cegos, tetraplégicos, surdos). A segunda prática foi muito simples, mas pode trazer bons resultados de maneira rápida. A realização de um seminário para que cada secretaria apresentasse as boas práticas que realiza em seu setor.
Conclusões e aplicabilidade: Poderíamos fazer algo semelhante ao seminário de boas práticas como uma das primeiras ações de adesão ao Gespública. Já o treinamento de atendimento ao cliente poderia ser aplicado em setores intensivos no trato com a comunidade (DERCA, por exemplo).

4.3 TRENSURB: Treinamento Servidores e Seminário Boas Práticas

Nome do(s) Palestrante(s): Enrico Farias
Resumo: Apresentou o Sistema de Gestão baseado em indicadores de desempenho. Como boas práticas apresentaram como utilizam o planejamento estratégico, a gestão por processos e a gestão por projetos. Adotam para o acompanhamento das ações o Sistema GEPnet, desenvolvido em 2010 para a Polícia Federal e Ministério da Justiça.
Conclusões e aplicabilidade: Poderíamos conhecer e avaliar o Sistema GEPnet de acompanhamento de projetos.

4.4 TRE: Sistema de Governança – Estratégia e Planos

Nome do(s) Palestrante(s): Jorge Lheureux de Freitas
Resumo: Apresentou o desafio enfrentado pelo TRE na reformulação do seu sistema de Governança. Reestruturaram Comitês e Comissões. Sistematizaram reuniões mensais, formalizadas com registro e publicação das Atas e relatórios semestrais demonstrando os resultados das deliberações. Cada integrante possui um suplente e as faltas devem ser justificadas com e-mail do superior. Destacam-se quatro Comitês: Gestão de Riscos; Gestão do Conhecimento; Gestão de Projetos e Gestão de Processos. Além destes, outros desempenham importante papel, tais como: Gestão Ambiental; “Valor Público”, em substituição ao Responsabilidade Social; Acessibilidade; Segurança da Informação; Segurança (estrutura física); Tecnologia da Informação – TI; Orçamento; Estratégico e Internet/Intranet.
Conclusões e aplicabilidade: Reestruturar, sistematizar e divulgar o Sistema de Governança na UFSM.

4.5 EASA: Acompanhamento Pedagógico

Nome do(s) Palestrante(s): Cel. Paulo Felipe Alves e Ten. Karine Lunardi
Resumo: Foi demonstrada a mudança do trato pedagógico na EASA que tem por objetivo a valorização dos sargentos por meio de um curso de 30 semanas, sendo as 11 semanas finais presenciais. Houve uma mudança radical saindo de um formato vigiado, inspecionado e coercitivo, por um formato que se utiliza do diálogo, da construção e da reflexão. Existe uma setor de apoio ao ensino que dá suporte aos alunos sargentos, porém o foco maior está no instrutor que também é militar, e recebe todo o apoio do setor pedagógico para que o aluno sargento receba um curso de excelência. O objetivo principal é buscar a qualidade no processo de ensino, orientado as práticas docentes, pois estes são todos militares.
Conclusões e aplicabilidade: Favorecer a prática docente na UFSM.

Gespública 2014 - 2º Seminário Boas Práticas de Gestão	Versão: 1.3
Relatório de Participação em Evento	Data: 21/11/2014
VIAGEM01RelParticEvento-SeminarioGespublica2014.docx	

4.6 Outras Palestras Interessantes

4.6.1 Carta de Serviços

Em relação a Carta de Serviços prática também apresentada no seminário, para iniciar os trabalhos foi formada uma equipe com servidores de várias unidades da câmara, e com um preocupação de que toda a comunidade da câmara deve ter conhecimento do teor da carta de serviços.

4.6.2 Rede colaborativa de inovação

Outra prática interessante foi apresentada pela CEF (FGTS), que em seu modelo de gestão estratégica prevê uma rede colaborativa de inovação, sendo que as propostas que poderão vir a virar projeto, podem ter origem em seus servidores, foi apresentado como efetividade 126 propostas encaminhadas, 117 destas viraram pré-projeto e 59 viraram projetos

5. Constatações

- O Gespública, apesar de ser atuante, tem uma expressão bem menor do que outros comitês do PGQP. A adesão dos órgãos públicos ao programa ainda é baixa;
- A participação em seminários desse tipo é muito importante para compartilhar ideias e fazer contatos;
- Há um sentimento, por parte do Secretário Executivo do PGQP, de que a qualidade está ficando em segundo plano quando comparada a temas como inovação e sustentabilidade. É preciso resgatar o papel da qualidade.
- No seminário são apresentadas práticas muito boas e outras bastante simples. Há espaço para participação por parte da UFSM.

6. Contatos firmados

Nome	e-mail	Telefone	Empresa/Instituição	Área de Atuação
Jorge Lhereux de Freitas	jorgefreitas@tre-rs.jus.br	(51)9987-2806 (51)3216-9446	TER-RS	Governança do TER e Gestão de TI do TER
Enrico Farias	enrico.farias@trensurb.gov.br	(51)3363-8216	TRENSURB	Gestão de Projetos da TRENSURB
Luiz Gustavo	Gustavo@semae.rs.gov.br	(51)9989 0942	SEMAE S. Leopoldo	Sec. Executivo do Núcleo Gesp.
Viviane Oravec	vivino@ig.com.br		CEF – GIFUG	Coord. Capacit. Núcleo Gesp.
Cassiano Drum	Cassiano.leonel@terra.com.br	(51)8209 5599	GESPÚBLICA - RS	Coord. Geral do Núcleo Gesp.RS
Analú Coelho	Analu.coelho@trensurb.gov.br	(51)3363 8138	TRENSURB	Coord. De Comunicação do Núcleo Gesp.
Cláudia	Claudia.koch@saoleopoldo.rs.gov.br		Prof. S. Leopoldo	
Darci Campani	campani@ufrgs.br		UFRGS	Gestão Ambiental

7. Sugestões

- DERCA: capacitação atendimento ao cliente + call center: melhorar a qualidade do atendimento realizado no DERCA, como forma de mostrar uma imagem de qualidade junto ao aluno;
- Comitês e Comissões: mecanismo de controle que torne públicas todas as reuniões, bem como as suas atas.

Gespública 2014 - 2º Seminário Boas Práticas de Gestão	Versão: 1.3
Relatório de Participação em Evento	Data: 21/11/2014
VIAGEM01RelParticEvento-SeminarioGespublica2014.docx	

Além disso, deixar explícito quem participou, quem não participou e avisou (faltas justificadas pelo chefe) e quem não participou e não avisou (faltas não justificadas). Além da publicação das atas, controlar a publicação de relatórios semestrais contendo: resumo do que feito + atividades previstas para os próximos períodos;

8. Referências

Núcleo Estadual do Gespública RS

Organização âncora: TRENSURB

Contatos:

gespublicagaucho@gmail.com

gespublica.gaucho@terra.com.br

E-mail do grupo: gespublicars@googlegroups.com

Grupo no Facebook: Núcleo Gespública RS

Blog: <http://gespublicagaucho.blogspot.com.br>

Autor - Responsável