



# Cadernos GESPÚBLICA

Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização

Número 1  
Maio de 2007



## DOCUMENTO DE REFERÊNCIA

Secretaria de Gestão  
Ministério do Planejamento

**Presidente da República**

Luiz Inácio Lula da Silva

**Vice-Presidente da República**

José Alencar Gomes da Silva

**Ministro do Planejamento, Orçamento e Gestão**

Paulo Bernardo Silva

**Secretário de Gestão**

Valter Correia da Silva

**Diretor do Departamento de Programas de Gestão**

Paulo Daniel Barreto Lima



# Cadernos GESPÚBLICA

Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização

Número 1  
Maio de 2007



## DOCUMENTO DE REFERÊNCIA

Secretaria de Gestão  
Ministério do Planejamento

**PROGRAMA NACIONAL DE GESTÃO PÚBLICA E DESBUROCRATIZAÇÃO - GESPÚBLICA**  
**Decreto 5378, de 23 de fevereiro de 2005**

ESPLANADA DOS MINISTÉRIOS, BLOCO K – 4º ANDAR  
CEP: 70.040-906 – Brasília – DF  
FONE: (61) 3429-4975 / 3429-4965 / 3429-4968  
FAX: (61) 3429-4961  
SÍTIOS: www.pqsp.planejamento.gov.br e www.gespublica.gov.br  
Correio Eletrônico: pqgf@planejamento.gov.br

**Conselho do Prêmio Nacional da Gestão Pública**

Antoninho Marmo Trevisan (Presidente do Conselho)  
Hélio Campos Mello  
Ricardo Young Silva  
José Carlos Costa Marques Bumlai

**COORDENAÇÃO DO GESPÚBLICA**

Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão

**ORGANIZAÇÕES-MEMBRO DO COMITÊ-GESTOR DO GESPÚBLICA**

Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão; Casa Civil da Presidência da República; Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior; Ministério da Saúde; Ministério da Previdência Social; Ministério das Cidades; Ministério do Trabalho e Emprego; Comando do Exército; Conselho Nacional de Secretários de Administração - CONSAD; Petróleo Brasileiro S.A - Petrobrás; Furnas Centrais Elétricas S.A; Centrais Elétricas do Norte do Brasil S.A - Eletronorte;  
Centrais Elétricas do Sul do Brasil S.A - Eletrosul; Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial - INMETRO; Banco do Brasil S.A - BB; Banco do Nordeste do Brasil S.A - BNB; Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos - ECT.

**Coordenador do Comitê-Gestor do GESPÚBLICA**

Valter Correia da Silva

**Gerente Executivo do GESPÚBLICA**

Paulo Daniel Barreto Lima

É permitida a reprodução total ou parcial, desde que citada a fonte.

NORMALIZAÇÃO: DIBIB/CODIN/SPOA

Brasil. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Gestão.

Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização – GESPÚBLICA; Cadernos GESPÚBLICA – Documento de Referência - 2007 – Brasília: MP,GESPÚBLICA,SEGES, Versão 2 / 2007

40 p.

1. Excelência 2.Qualidade 3.Serviço Público. I. Título.

CDU 658.011

# Sumário

1. Retrospectiva .....	07
2. Uma Política Pública de Gestão .....	08
3. Símbolo GESPÚBLICA .....	09
4. Modelo de Excelência em Gestão Pública .....	10
5. GESPÚBLICA - Estratégia e instrumento da Gestão orientada para resultados ....	14
6. Dimensionamento Estratégico .....	16
7. Diretrizes Gerais do GESPÚBLICA .....	17
8. Estrutura e Funcionamento .....	18
8.1. Desdobramento da Missão em Processo .....	18
8.1.1. Pesquisa e Desenvolvimento .....	18
8.1.2. Políticas e Diretrizes de Gestão .....	18
8.1.3. Avaliação da Gestão .....	18
8.1.4. Gestão do Atendimento .....	21
8.1.5. Desburocratização .....	22
8.2. Estrutura .....	22
8.2.1. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão .....	23
8.2.2. Conselho do Prêmio Nacional da Gestão Pública - PQGF .....	23
8.2.3. Comitê Gestor do GESPÚBLICA .....	23
8.2.4. Gerência Executiva do GESPÚBLICA .....	23
8.2.5. Rede Nacional de Gestão Pública .....	23
8.2.6. Núcleos Estaduais .....	24
8.2.7. Núcleos Setoriais .....	27
8.2.8. Agenda Nacional do GESPÚBLICA .....	28
9. Estratégias e Planos .....	29
10. Anexos .....	30
10.1 Anexo I - Marco Legal - Decreto 5.378/2005 .....	30
10.2 Anexo II - Regimento Interno - Comitê Gestor .....	32
10.3 Anexo III - Código de Ética .....	35
10.4 Anexo IV - Rede Nacional de Gestão Pública. Protocolo de Acesso .....	37

## Apresentação

**E**ste Documento de Referência do Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização - GESPÚBLICA, contém as definições estratégicas que deverão orientar as ações da Gerência Executiva e da Rede Nacional de Gestão Pública, atuante em todo o país.

As definições estratégicas aqui apresentadas visam, ainda, fortalecer a identidade nacional do Programa.

Essa identidade é resultante de uma marca forte, de uma estratégia vigorosa e confiável e de uma linguagem baseada em um pensamento comum, expressa por uma terminologia também comum, sem, no entanto, deixar de enriquecer-se com as realidades, os símbolos e os 'sotaques' de cada região.

É, pois, com satisfação, que apresentamos este Documento de Referência do GESPÚBLICA, cujas definições e orientação nele contidas passam a vigorar a partir desta data.

Brasília, Maio de 2007

**Programa Nacional de Gestão Pública  
e Desburocratização - GESPÚBLICA**

# 1. Retrospectiva

**E**m 1990, no contexto do Programa Brasileiro de Qualidade e Produtividade - PBQP, foi criado o Sub-Programa da Qualidade e Produtividade da Administração Pública com o propósito de implantar programas de qualidade e produtividade nos órgãos e entidades públicos, tornando-os mais eficientes na administração dos recursos públicos e mais voltados para o atendimento às demandas da sociedade do que para os seus processos burocráticos internos.

Desde então, passou-se a buscar construir organizações públicas orientadas para o cidadão, tanto no que diz respeito à condição do destinatário das ações e dos serviços prestados pelas organizações públicas como, também, à condição de mantenedor do Estado e, portanto, alguém a quem se deve prestar contas.

Quatro marcos caracterizaram a evolução do GESPÚBLICA:



Os quatro marcos não representam rupturas, mas incrementos importantes a partir da concepção inicial do Programa (1990).

A base desse movimento pela melhoria da qualidade no serviço público é a **REDE NACIONAL DE GESTÃO PÚBLICA**, alicerçada, desde a sua origem, no estabelecimento de parcerias voluntárias entre pessoas e organizações mobilizadas para a promoção da excelência da gestão pública brasileira.

O impacto da atuação do GESPÚBLICA é evidenciado em cada organização pública que implementar práticas de gestão cujos resultados sejam benéficos para o cidadão e para a competitividade sistêmica do País.

Para isso, as ações do Programa se desenvolvem, principalmente, no espaço em que a organização pública se relaciona diretamente com o cidadão, seja na condição de prestadora de serviço, seja na condição de executora da ação do Estado.

Nesse sentido, o Programa Nacional da Gestão Pública e Desburocratização é um poderoso instrumento da cidadania, conduzindo cidadãos e agentes públicos ao exercício prático de uma administração pública ética, participativa, descentralizada, promotora do controle social e orientada para resultados.

## 2. Uma Política Pública de Gestão

O GESPÚBLICA é a mais arrojada política pública<sup>1</sup> formulada para a gestão, porque está alicerçada em um modelo de gestão pública singular que incorpora à dimensão técnica, própria da administração, a dimensão social, até então, restrita à dimensão política.

Isso significa que o GESPÚBLICA busca promover a participação da sociedade no seu movimento. Suas principais características são:

- ser essencialmente pública;
- estar focada em resultados para o cidadão;
- ser federativa.

### Essencialmente Pública

O GESPÚBLICA é uma política formulada a partir da premissa de que a gestão de órgãos e entidades públicos pode e deve ser excelente, pode e deve ser comparada com padrões internacionais de qualidade em gestão, mas não pode nem deve deixar de ser pública.

A qualidade da gestão pública tem que ser orientada para o cidadão, e desenvolver-se dentro do espaço constitucional demarcado pelos princípios da impessoalidade, da legalidade, da moralidade, da publicidade e da eficiência.

### Focada em Resultados para o Cidadão

Sair do serviço à burocracia e colocar a gestão pública a serviço do resultado dirigido ao cidadão tem sido o grande desafio do GESPÚBLICA.

Entenda-se por resultado para o setor público o atendimento total ou parcial das demandas da sociedade traduzidas pelos governos em políticas públicas. Neste sentido, a eficiência e a eficácia serão tão positivas quanto a capacidade que terão de produzir mais e melhores resultados para o cidadão (impacto na melhoria da qualidade de vida e na geração do bem comum).

### Federativa

A base conceitual e os instrumentos do GESPÚBLICA não estão limitados a um objeto específico a ser gerenciado (saúde, educação, previdência, saneamento, tributação, fiscalização etc). Aplicam-se a toda a administração pública em todos os poderes e esferas de governo.

Essa generalidade na aplicação e a estratégia do Programa de formar uma rede de organizações e pessoas voluntárias – a Rede Nacional de Gestão Pública – fez com que pouco a pouco, o GESPÚBLICA fosse demandado por órgãos e entidades públicos não pertencentes ao Poder Executivo Federal. Essa dimensão federativa viabilizou, inclusive, que órgãos de outros poderes e esferas de governo assumissem a coordenação regional do Programa<sup>2</sup>.

Com a formalização dessa política na forma de um programa – o GESPÚBLICA – sob a condução do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, torna-se imperiosa a adoção de algumas ações campo da gestão pública capazes de, num só tempo, promover a adesão de governos, órgãos e entidades ao Programa e de criar, na sociedade, valor positivo para o setor público.

<sup>1</sup> Uma política pública alinhada ao Plano Plurianual de Ações -PPA 220-2007, com foco no Mega-objetivo 3: Promoção e expansão da cidadania e fortalecimento da democracia e no Desafio 28: Uma nova gestão pública, ética, transparente participativa, descentralizada, com controle social e orientada para cidadão.

<sup>2</sup> São exemplos o Núcleo Regional do Pará, ancorado pelo Tribunal Regional do Trabalho e o Núcleo Regional do Mato Grosso, ancorado pela Secretaria de Fazenda do Estado.

## 3. Símbolo Gespública

### O Símbolo



### O Significado

A letra **Q** é uma alusão à essência do Programa: a qualidade da gestão pública e dos serviços prestados ao cidadão.

Os sulcos presentes nos lados direito e esquerdo da parte superior da letra enfatizam a melhoria contínua como estratégia de mudança, levando a patamares cada vez mais altos de desenvolvimento institucional.

O formato de "louro" da letra, aliado aos sulcos, lembra, ainda, que o sucesso institucional

(a vitória) se alcança gradativamente, pelo esforço contínuo e coletivo em direção à gestão de excelência.

A cor dourada da letra está relacionada a idéia da busca do valor e do mérito - conceitos usualmente simbolizados pela cor "ouro" - reforçando os objetivos do GESPÚBLICA de gerar benefícios para o setor público e para a sociedade a partir da participação e do comprometimento dos servidores com a missão de sua organização.

As cores amarela, azul e verde foram retiradas da Bandeira Nacional com o objetivo de lembrar que o GESPÚBLICA é um instrumento nacional de cidadania, orientado pelos princípios e valores éticos que norteiam a atividade pública, com a finalidade primordial de orientar e instrumentalizar o setor público para o cumprimento eficaz e eficiente de sua missão de assegurar o bem-estar da sociedade, gerando benefícios concretos para o País.

**A inscrição GESPÚBLICA** identifica o campo de atuação do Programa. Por não estar acompanhada de qualquer referência de Poder ou esfera de governo, deixa clara a sua abrangência nacional. A sua inserção na letra Q, conforme apresentada no início deste item, é **opcional**.

## 4. Modelo de Excelência em Gestão Pública

A compreensão de que o maior desafio do setor público brasileiro é de natureza gerencial, fez com que, na década de 90, se buscasse um novo modelo de gestão pública focado em resultados e orientado para o cidadão.

Esse modelo de gestão pública deveria orientar as organizações nessa transformação gerencial e, ao mesmo tempo, permitir avaliações comparativas de desempenho entre organizações públicas brasileiras e estrangeiras e mesmo com empresas e demais organizações do setor privado.

Em 1997, optou-se pelos Critérios de Excelência utilizados no Brasil e em diversos países e que representam o “estado da arte” em gestão.

A adoção sem adaptação dos modelos de gestão utilizados mostrou-se inadequada para os órgãos e entidades públicos, principalmente para a administração direta, para as fundações e autarquias, em função da natureza essencialmente pública dessas organizações.

A estratégia utilizada pelo Programa foi criar um modelo de gestão pública com padrões internacionais de excelência, sem, contudo, desrespeitar os

fundamentos que definem a natureza pública das organizações que compõem o aparelho do Estado.

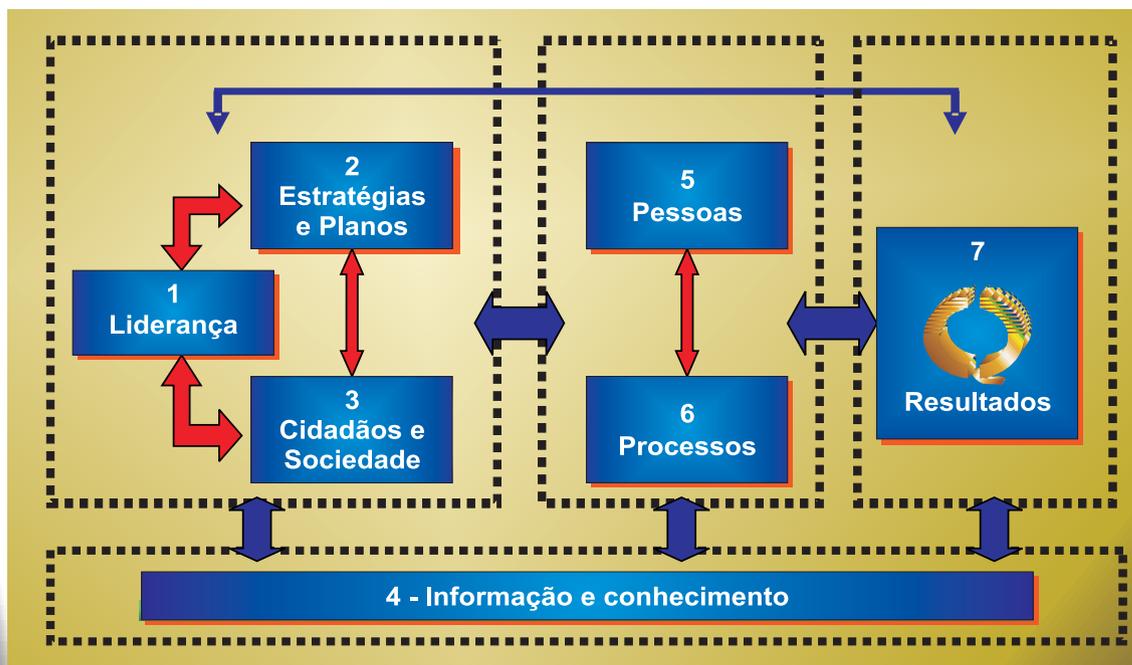
Partiu-se da premissa que é possível ser excelente sem deixar de ser público.

Não se tratou, em momento algum, de fazer concessões à gestão pública, mas de criar o entendimento necessário para dar viabilidade ao seu processo de transformação rumo à excelência gerencial com base em padrões e práticas mundialmente aceitas.

De lá para cá, e sob a mesma orientação, o Modelo de Excelência em Gestão Pública tem passado por aperfeiçoamentos contínuos com o propósito de acompanhar o “estado da arte” da gestão contemporânea.

O Modelo de Excelência em Gestão Pública é a representação de um sistema gerencial constituído de sete elementos integrados, que orientam a adoção de práticas de excelência em gestão com a finalidade de levar as organizações públicas brasileiras a padrões elevados de desempenho e de qualidade em gestão.

A figura a seguir representa graficamente o Modelo, destacando a relação entre suas partes.



Representação Gráfica do Modelo de Excelência em Gestão Pública

**O primeiro bloco** – Liderança, Estratégias e Planos e Cidadãos e Sociedade - formam um bloco que pode ser denominado de **planejamento**.

Por meio da liderança forte da alta administração, que foca as necessidades dos cidadãos destinatários da ação da organização, os serviços/produtos e os processos são planejados para melhor atender esse conjunto de necessidades, levando-se em conta os recursos disponíveis.

**O segundo bloco** – pessoas e processos - representa a **execução** do planejamento. Nesse espaço se concretiza a ação que transforma objetivos e metas em resultados. São as pessoas, capacitadas e motivadas, que operam esses processos e fazem com que cada um deles produza os resultados esperados.

**O terceiro bloco** – resultados – representa o **controle**, pois serve para acompanhar o atendimento à satisfação dos destinatários, dos serviços e da ação do Estado, o orçamento e as finanças, a gestão das pessoas, a gestão de fornecedores e das parcerias institucionais, bem como, o desempenho dos serviços/produtos e dos processos organizacionais.

**O quarto bloco** – Informação - representa a “inteligência da organização”, nesse bloco são processados e avaliados os dados e fatos da organização (internos) e aqueles provenientes do ambiente (externos) que não estão sob seu controle direto, mas que de alguma forma podem influenciar o seu desempenho. Este bloco dá à organização a capacidade de **agir corretivamente ou para melhorar** suas práticas de gestão e, conseqüentemente seu desempenho.

A figura também apresenta o relacionamento existente entre os blocos (setas maiores) e entre as partes do Modelo (setas menores), evidenciando o enfoque sistêmico do modelo de gestão.

Os fundamentos da gestão pública de excelência são valores essenciais que caracterizam e definem a gestão pública como gestão de excelência.

Não são leis, normas ou técnicas, são valores que precisam ser paulatinamente internalizados até se tornarem definidores da gestão de uma organização pública.

Para a maioria das organizações públicas, alguns ou todos os fundamentos aqui apresentados ainda não são fundamentos, porque não são valores. São, esses fundamentos, apenas objetivos, fazem parte de uma visão futura da prática gerencial desejada. À medida que forem transformados em orientadores das práticas de gestão, tornar-se-ão gradativamente

hábitos e, por fim valores inerentes à cultura organizacional.

O Modelo de Excelência em Gestão Pública foi concebido a partir da premissa de que é preciso ser excelente sem deixar de ser público.

Esse Modelo, portanto, deve estar alicerçado em fundamentos próprios da natureza pública das organizações e em fundamentos próprios da gestão de excelência contemporânea. Juntos, esses fundamentos definem o que se entende hoje por excelência em gestão pública.

Os primeiros fundamentos são constitucionais e, portanto, próprios da natureza pública das organizações. Encontram-se, esses fundamentos, no Artigo 37 da Constituição Federal:

#### Excelência dirigida ao cidadão

A excelência em gestão pública pressupõe atenção prioritária ao cidadão e à sociedade na condição de usuários de serviços públicos e destinatários da ação decorrente do poder de Estado exercido pelas organizações públicas.

Este fundamento envolve não apenas o cidadão individualmente, mas todas as formas pelas quais se faça representar: empresas, associações, organizações e representações comunitárias.

#### Legalidade

Estrita obediência a lei; nenhum resultado poderá ser considerado bom, nenhuma gestão poderá ser reconhecida como de excelência à revelia da lei.

#### Moralidade

Pautar a gestão pública por um código moral. Não se trata de ética (no sentido de princípios individuais, de foro íntimo), mas de princípios morais de aceitação pública.

#### Impessoalidade

Não fazer acepção de pessoas. O tratamento diferenciado restringe-se apenas aos casos previstos em lei. A cortesia, a rapidez no atendimento, a confiabilidade e o conforto são valores de um serviço público de qualidade e devem ser agregados a todos os usuários indistintamente. Em se tratando de organização pública todos os seus usuários são preferenciais, são pessoas muito importantes.

## Modelo de Excelência

### Publicidade

Ser transparente, dar publicidade aos dados e fatos. Essa é uma forma eficaz de indução do controle social.

### Eficiência

Fazer o que precisa ser feito com o máximo de qualidade ao menor custo possível. Não se trata de redução de custo a qualquer custo, mas de buscar a melhor relação entre qualidade do serviço e a qualidade do gasto.

Orientados por esses fundamentos constitucionais integram a base de sustentação do Modelo de Excelência em Gestão Pública os fundamentos que sustentam o conceito contemporâneo de uma gestão de excelência.

### Gestão participativa

O estilo da gestão pública de excelência é participativo. Isso determina uma atitude gerencial de liderança, que busque o máximo de cooperação das pessoas, reconhecendo a capacidade e o potencial diferenciado de cada um e harmonizando os interesses individuais e coletivos, a fim de conseguir a sinergia das equipes de trabalho.

Uma gestão participativa genuína requer cooperação, compartilhamento de informações e confiança para delegar, dando autonomia para alcançar as metas. Como resposta, as pessoas tomam posse dos desafios e dos processos de trabalho dos quais participam, tomam decisões, criam, inovam e dão à organização um clima organizacional saudável.

### Gestão baseada em processos e informações

O centro prático da ação da gestão de excelência é o processo, entendido como um conjunto de atividades inter-relacionadas ou interativas que transforma insumos (entradas) em produtos/serviços (saídas) com alto valor agregado.

A gestão de processos permite a transformação das hierarquias burocráticas em redes de unidades de alto desempenho.

Os fatos e dados gerados em cada um desses processos, bem como os obtidos externamente à organização se transformam em informações que assessoram a tomada de decisão e alimentam a produção de conhecimentos. Esses conhecimentos dão à organização pública alta capacidade para agir e poder para inovar.

### Valorização das pessoas

As pessoas fazem a diferença quando o assunto é o sucesso de uma organização. A valorização das pessoas pressupõe dar autonomia para atingir metas, criar oportunidades de aprendizado, de desenvolvimento das potencialidades e de reconhecimento pelo bom desempenho.

### Visão de futuro

A busca da excelência nas organizações públicas é diretamente relacionada à sua capacidade de estabelecer um estado futuro desejado que dê coerência ao processo decisório e que permita à organização antecipar-se às novas necessidades e expectativas dos cidadãos e da sociedade.

A visão de futuro, pressupõe a constância de propósitos. Agir persistentemente, de forma contínua, para que as ações do dia-a-dia da organização contribuam para a construção do futuro almejado.

A visão de futuro indica o rumo para a organização, a constância de propósitos a mantém nesse rumo.

### Aprendizado organizacional

O aprendizado deve ser internalizado na cultura organizacional tornando-se parte do trabalho diário em quaisquer de suas atividades, seja na constante busca da eliminação da causa de problemas, seja na busca de inovações e na motivação das pessoas pela própria satisfação de executarem suas atividades sempre da melhor maneira possível.

É importante destacar que este fundamento é transversal a toda organização. Isto significa que independentemente do processo produtivo, da prática de gestão ou do padrão de trabalho, o aprendizado deve acontecer de maneira sistêmica.

É preciso ir além dos problemas e procurar novas oportunidades para a organização. Isso é um processo contínuo e inesgotável que engloba tanto as melhorias incrementais, como as inovações e a ruptura de práticas que deixam de ser necessárias, apesar da competência da organização em realizá-las.

**Agilidade**

A postura pró-ativa está relacionada à noção de antecipação e resposta rápida às mudanças do ambiente. Para tanto, a organização precisa, antecipar-se no atendimento às novas demandas dos seus usuários e das demais partes interessadas.

Papel importante desempenha a organização pública formuladora de políticas públicas, na medida em que percebe os sinais do ambiente e consegue antecipar-se evitando problemas e/ou aproveitando oportunidades. A resposta rápida agrega valor à prestação dos serviços públicos e aos resultados do exercício do poder de Estado.

**Foco em resultados**

O resultado é a materialização de todo o esforço da organização para o atendimento das necessidades de todas as partes interessadas.

O sucesso de uma organização é avaliado por meio de resultados medidos por um conjunto de

indicadores que devem refletir as necessidades de todas as partes interessadas.

**Inovação**

Inovação significa fazer mudanças significativas (tecnológicas, métodos e valores) para aperfeiçoar os processos, serviços e produtos da organização. A organização deve ser conduzida e gerenciada de forma que a inovação se torne parte da cultura.

**Controle social**

A gestão das organizações públicas tem que estimular o cidadão e a própria sociedade a exercer ativamente o seu papel de guardiões de seus direitos e de seus bens comuns.

Nesse sentido, a boa gestão pública pressupõe a criação de canais efetivos de participação do cidadão nas decisões públicas, na avaliação dos serviços, inclusive na avaliação da atuação da organização relativamente aos impactos que possa causar à saúde pública, à segurança e ao meio ambiente.

---

A busca da excelência nas organizações públicas é diretamente relacionada à sua capacidade de estabelecer um estado futuro desejado que dê coerência ao processo decisório e que permita à organização antecipar-se às novas necessidades e expectativas dos cidadãos e da sociedade.

---

## 5. GESPÚBLICA: estratégia e instrumento da Gestão orientada para resultados

Embora inicialmente, no âmbito do Programa Brasileiro da Qualidade e Produtividade – PBQP, o GESPÚBLICA tenha dado seus primeiros passos no campo da gestão organizacional, o tempo, pouco a pouco, foi demonstrando que a gestão no setor público não pode limitar-se ao sistema de gestão dos órgãos e entidades públicas.

O Estado democrático tem sido instado, de forma cada vez mais veemente, pelos diversos segmentos da sociedade, a cumprir sua função precípua de desenvolver políticas públicas direcionadas para a garantia da igualdade de oportunidades, dos direitos básicos de cidadania e do desenvolvimento sustentado, produzindo resultados eficientes e efetivos. Ao mesmo tempo, a sociedade está cada vez mais complexa quanto à sua organização, dinâmica de funcionamento e demanda por serviços públicos.

Para dar conta dessa nova realidade social, faz-se necessário repensar a forma de organização e de atuação do Estado.

A reorganização do Estado, que passa pela revisão de papéis a partir da diferenciação e complementaridade de funções com os agentes de mercado e com a sociedade civil, é um processo de cunho político que tem reflexo nos marcos legais, nos objetivos de governos, nas demandas identificadas pelo sistema político e pela burocracia estatal, nos arranjos institucionais e, conseqüentemente, na forma de se gerenciar as ações públicas.

As ações e os serviços públicos, de maneira geral, não mais estão restritos a apenas uma organização. As novas abordagens para formulação e implementação de políticas públicas, demandadas pela atual dinâmica da sociedade, implica novas habilidades, nova cultura organizacional e novas práticas de gestão. As antigas suposições e modelos de conhecimento perfeitos e restritos a áreas específicas, precisam ser mudados diante da complexidade dos problemas sociais e da

velocidade do desenvolvimento tecnológico e do conhecimento, que nos impõe o desafio da aprendizagem contínua.

A natureza dos problemas enfrentados pelos governos, sejam eles relacionados à saúde, ao meio-ambiente, ao crescimento econômico, ao desenvolvimento, ao bem-estar, à educação ou à segurança, fazem com que estejam cada vez menos suscetíveis a soluções precipitadas e temporárias ou a ficarem restritos à ação de um órgão ou instituição, isoladamente, e, em alguns casos, a uma esfera de governo ou, até mesmo, a fronteiras nacionais. A necessidade de se trabalhar em bases cooperativas, mesclando todas as fronteiras verticais e horizontais, ficou evidente.

Fica clara, portanto, a necessidade de horizontalidade no processo de formulação e implementação de políticas públicas. Nenhum órgão público atuando sozinho com base no modelo tradicional de áreas restritas de atividades e mandatos exclusivos, sem ações coordenadas e integradas com outros órgãos e entidades, pode garantir a cobertura e a coerência necessárias para as políticas nesse novo contexto. A colaboração entre os órgãos e organizações e entre participantes que oferecem as melhores informações, conhecimentos, habilidades e estratégias para atacar o problema, é essencial.

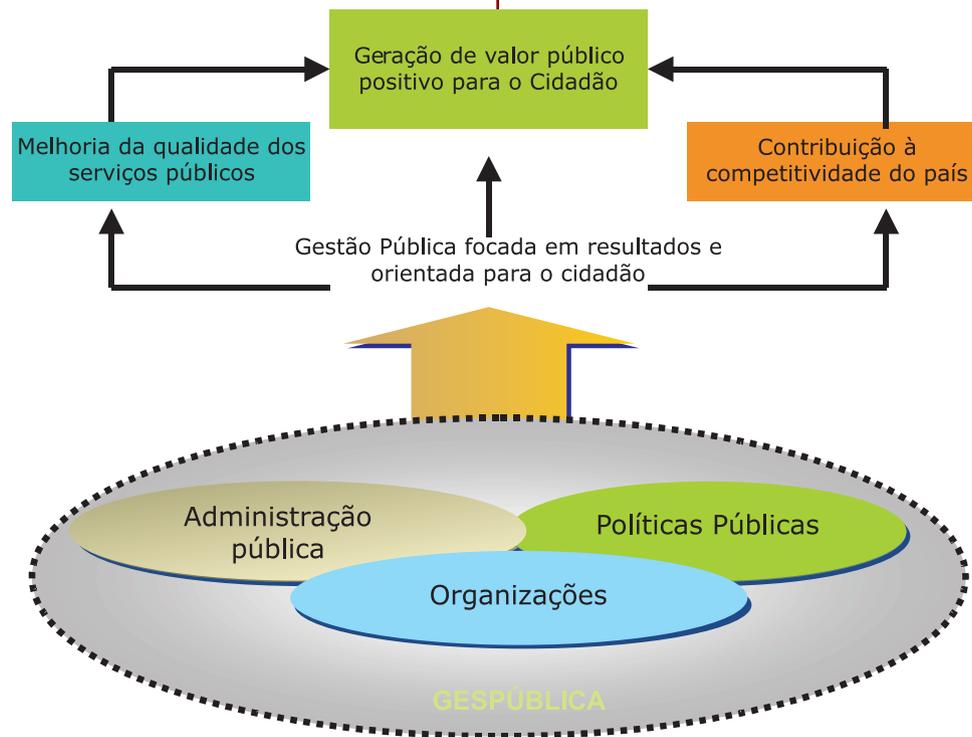
Ao mesmo tempo, o arcabouço legal e institucional da administração pública é, de maneira geral, muito pesado e calcado em valores e práticas que, em muitos casos, estão ultrapassados. Os instrumentos legais se sobrepõem abundantemente. Os arranjos institucionais representam, em muitos casos, realidades políticas e de ambiente que não mais se justificam e não incorporam os padrões atuais de eficiência, eficácia e efetividade.

É evidente, portanto, o limite imposto ao sistema de gestão dos órgãos e entidades pelo

sistema de gestão superior representado pela administração pública – Estado - e pelas políticas públicas – governos.

Nesse sentido, o GESPÚBLICA entende que a qualidade da gestão dos órgãos e entidades públicas é importante e fundamental, mas

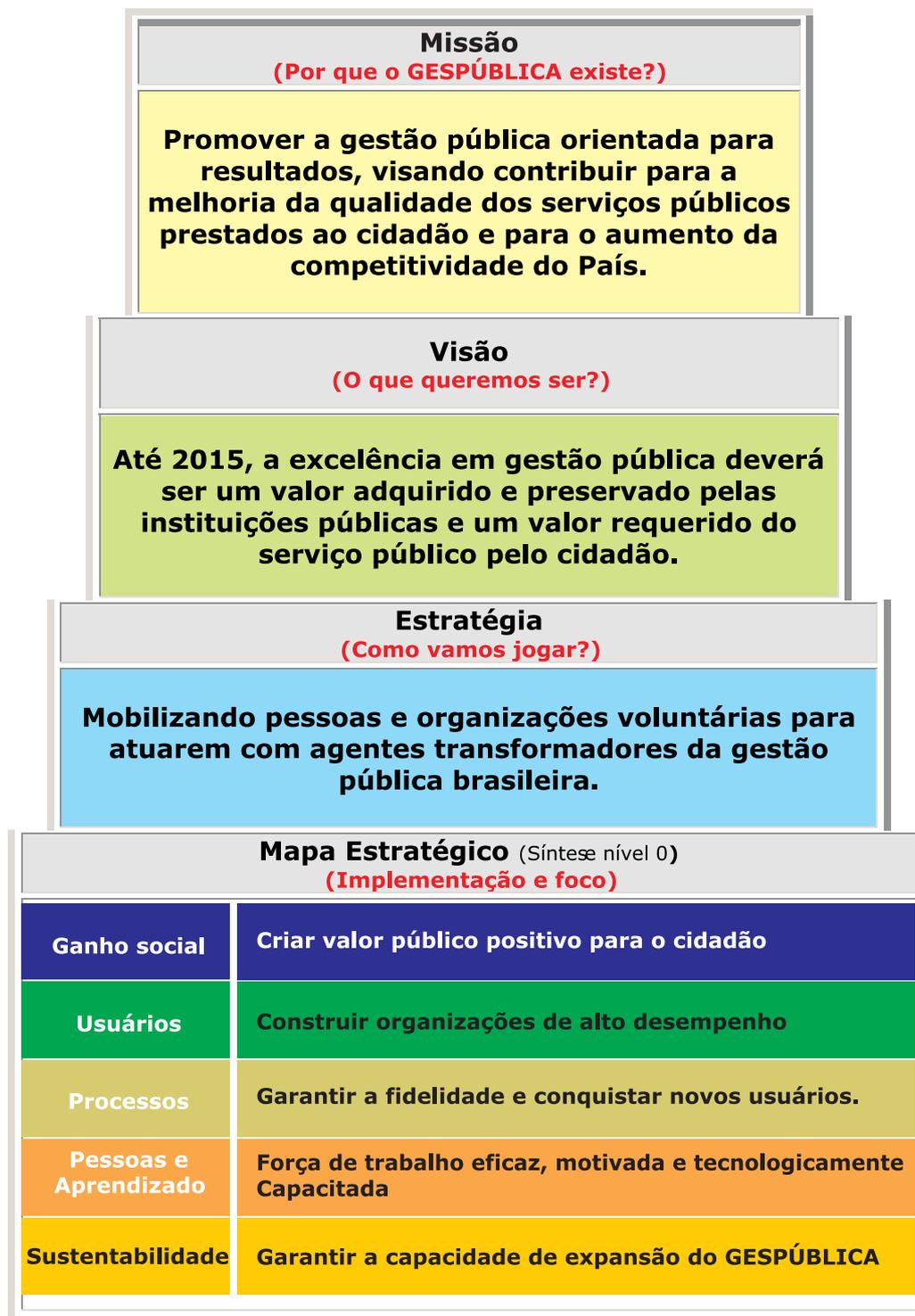
insuficiente e para tanto tem avançado no campo da simplificação, desregulamentação e proposição de diretrizes para a administração pública, dos modelos de gestão das ações públicas<sup>1</sup> e da gestão de políticas públicas, de forma a gerar valor público positivo para a sociedade.



“Fica clara, portanto, a necessidade de horizontalidade no processo de formulação e implementação de políticas públicas. Nenhum órgão público atuando sozinho com base no modelo tradicional de áreas restritas de atividades e mandatos exclusivos, sem ações coordenadas e integradas com outros órgãos e entidades, pode garantir a cobertura e a coerência necessárias para as políticas nesse novo contexto. A colaboração entre os órgãos e organizações e entre participantes que oferecem as melhores informações, conhecimentos, habilidades e estratégias para atacar o problema, é essencial”.

<sup>1</sup> Modelo ou sistema de gestão aqui entendido como a arquitetura de gerenciamento que objetiva a obtenção de eficiência, eficácia e efetividade no desempenho das ações executadas, seja no âmbito de um projeto, atividade, programa, política ou de uma organização.

## 6. Dimensionamento Estratégico



## 7. Diretrizes Gerais do GESPÚBLICA

- Os usuários diretos do GESPÚBLICA são os governos e os órgãos e entidades públicos que integram a administração pública brasileira.
- Os resultados diretos do GESPÚBLICA acontecem nos governos e nos órgãos e entidades públicos.
- Os cidadãos e a sociedade são usuários diretos dos órgãos e entidades responsáveis por processos que se posicionam na ponta das cadeias que prestam serviços públicos.
- O GESPÚBLICA precisa apresentar evidências de que os órgãos e entidades que dele participam têm melhor desempenho, traduzido em ganhos para a sociedade e para o cidadão.
- Podem ser avaliados pelo GESPÚBLICA os órgãos e entidades públicos que têm sistema de gestão pleno, ou seja, que sejam passíveis de avaliação em todos os critérios e itens de avaliação preconizados pelo Programa.
- Os órgãos e entidades públicos que implementam um ou mais '*produtos*' do GESPÚBLICA – auto-avaliação, desburocratização, cartas de serviço, pesquisa de satisfação de usuários e premiação – são considerados **participantes** do Programa.
- As organizações públicas ou privadas e as pessoas, servidores públicos ou não, que, de alguma forma apóiam o GESPÚBLICA em sua missão de disseminação e assistência aos órgãos e entidades públicos são considerados **voluntários** e, por esse motivo, integrantes da **Rede Nacional de Gestão Pública**.
- Para efeito de gerenciamento<sup>1</sup>, os órgãos e entidades públicos que participam do GESPÚBLICA são classificados em três tipos: **tipo 1** – órgãos formuladores (ministérios e secretarias estaduais e municipais); **tipo 2** – unidades autônomas, fundações, autarquias, empresas públicas e sociedades de economia mista; **tipo 3** – unidades descentralizadas e de negócios.
- Todas as pessoas e organizações que atuam no GESPÚBLICA, de forma permanente ou temporária, estão submetidas ao **Código de Ética do Programa**.
- A gestão e a execução das ações do GESPÚBLICA são feitas de forma descentralizada, mediante delegação a organizações e pessoas voluntárias.

<sup>1</sup> Essa tipologia permite quantificar o universo potencial de usuários do GESPÚBLICA e avaliar os avanços e retrocessos do Programa em relação ao seu público-alvo.

## 8. Estrutura e Funcionamento

### 8.1 Desdobramento da missão em processos

**Promover a gestão pública orientada para resultados, visando contribuir para a melhoria da qualidade dos serviços públicos prestados ao cidadão e para o aumento da competitividade do País.**



#### 8.1.1. Processo 1: Pesquisa e Desenvolvimento

Concentra toda a área de prospecção, inovação, atualização e divulgação de conhecimentos e resultados gerados no âmbito do GESPÚBLICA.

Recebe e processa as demandas relativas a atualização de instrumentos e metodologias dos demais processos do GESPÚBLICA.

Coordena os comitês Conceituais e de Informática, divulga seus resultados e monitora a implementação desses resultados nos demais processos do GESPÚBLICA.

#### 8.1.2. Processo 2: Políticas e Diretrizes de Gestão

Concentra o desenvolvimento de propostas e a implementação de ações nos campos da proposição de diretrizes para a administração pública, dos modelos de gestão das ações públicas e da gestão de políticas públicas.

No âmbito desse processo serão desenvolvidos estudos e propostas para o aperfeiçoamento do sistema de gestão superior representado pela administração pública - Estado - e pelas políticas públicas - governos.

#### 8.1.3. Processo 3: Avaliação da Gestão

A avaliação continuada da gestão consiste em mobilizar e capacitar os órgãos e entidades públicos

para a implementação de ciclos contínuos de avaliação dos seus sistemas de gestão.

A avaliação continuada pode ser implementada de duas formas: avaliação externa ou auto-avaliação.

As organizações que optam pela avaliação externa via de regra se valem dos prêmios nacionais e estaduais de excelência em gestão dentre os quais se destaca o Prêmio Nacional da Gestão Pública – PQGF, realizado pelo GESPÚBLICA em ciclos anuais de premiação.

A auto-avaliação é a forma de avaliação continuada pela qual a própria organização realiza sua avaliação. Nesse caso, o GESPÚBLICA realiza a capacitação dos facilitadores internos da organização, dá assistência ao longo do processo e certifica o resultado apurado, mediante certificação.

A auto-avaliação, por permitir aos órgãos e entidades medir sistematicamente os avanços e retrocessos de seu sistema de gestão, é por si só a forma recomendada pelo GESPÚBLICA, no campo da gestão organizacional, para o início no Programa de qualquer organização Pública.

Todo o esforço da organização na direção da melhoria contínua de sua capacidade de gestão pode ser expresso por um ciclo contínuo alicerçado no binômio avaliar-agir.

#### Avaliar

O órgão ou entidade inicia o ciclo GESPÚBLICA pela auto-avaliação: comparação

do sistema de gestão da organização com o sistema de gestão de referência do GESPÚBLICA expresso pelo Modelo de Excelência em Gestão Pública e instrumentalizado em Critérios de Excelência cujos conteúdos são requisitos de avaliação.

Esses Critérios de Excelência dão estrutura e conteúdo aos três instrumentos para Avaliação da Gestão Pública: de 1000, de 500 e de 250 pontos.

Os três instrumentos para avaliação sugerem um caminho progressivo do processo de auto-avaliação, conforme mostra o quadro a seguir.



Os requisitos de cada Critério de avaliação não são prescritivos em termos de métodos, técnicas e ferramentas. Cabe a cada organização definir em seu plano de melhoria da gestão, o que fazer para responder às oportunidades de melhorias identificadas durante a avaliação.

No entanto, os Critérios estabelecem o que se espera de uma gestão pública com excelência em gestão. Esses requisitos constituem o cerne do processo de avaliação e devem ser evidenciados pelas práticas de gestão da organização e pelos resultados decorrentes dessas práticas.

#### **Auto-avaliar**

O GESPÚBLICA recomenda aos Órgãos e entidades que iniciem a implementação da avaliação e melhoria continuada da gestão por meio da auto-avaliação. Processo em que a Organização capacita alguns de seus servidores e conduz sua própria avaliação que, ao término, é validada externamente pelo GESPÚBLICA.

#### **Auto-avaliar requer:**

- o comprometimento da alta-administração da organização;
- a capacitação dos facilitadores da própria organização que conduzirão a auto-avaliação;
- a auto-avaliação propriamente dita, realizada de forma compartilhada;
- a validação dos resultados interna e externamente.

Após a validação externa feita por avaliadores da Rede Nacional de Gestão Pública, não pertencentes à organização avaliada, o GESPÚBLICA emite o Certificado de Nível de Gestão.

O Certificado de Nível de Gestão é válido por um ano, após o quê, a organização reinicia no ciclo de melhoria.

O certificado válido atesta a participação do órgão ou entidade no GESPÚBLICA.

## Estrutura e Funcionamento

### Agir

Agir é implementar ações vigorosas de melhoria das práticas de gestão, a partir dos resultados da auto-avaliação.

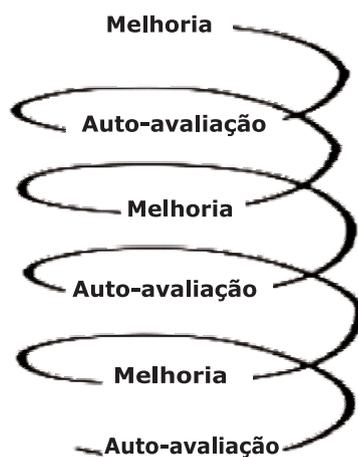
#### Agir requer:

- priorizar as oportunidades de melhoria identificadas na auto-avaliação;
- estabelecer indicadores e metas de melhoria das práticas priorizadas;
- estabelecer as ações/projetos necessários para atingir as metas;

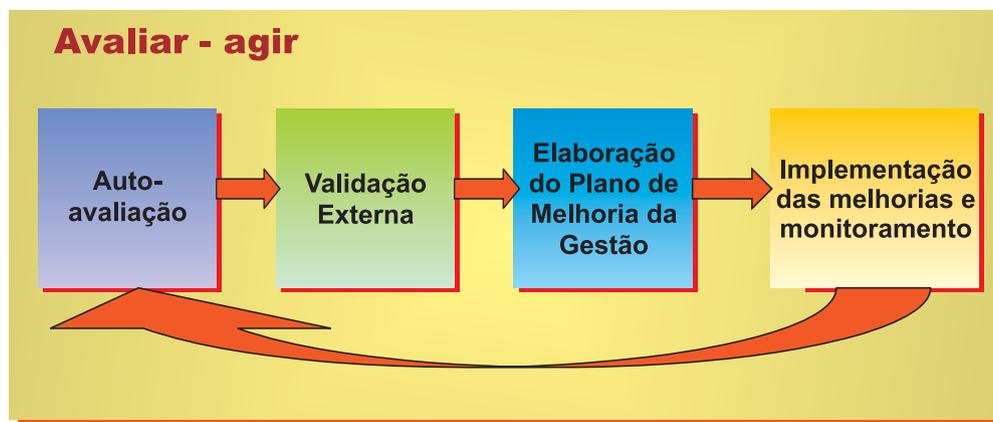
- prover os recursos necessários;
- monitorar a execução das ações de melhoria.

O GESPÚBLICA oferece às organizações os cursos à distância e presenciais para a formação de facilitadores internos.

Os cursos são realizados sem ônus para a organização. Exceto quando a organização está localizada em cidade onde não haja consultor voluntário da Rede Nacional de Gestão Pública. Nesse caso, cabe à organização interessada, custear as despesas com diárias, passagens e deslocamento do consultor da Rede.



**O ciclo GESPÚBLICA, avaliador-agir, define o encadeamento contínuo de ações de auto-avaliação e melhoria do sistema de gestão.**



Há três requisitos importantes para o sucesso na implementação do ciclo GESPÚBLICA:

- que seja contínuo;
- que haja uma ação vigorosa de melhoria implementada entre uma avaliação e outra;
- que a implementação da melhoria de gestão seja monitorada em tempo de execução.

Dependendo da ação de melhoria priorizada, o GESPÚBLICA oferece apoio técnico, sem ônus, com a finalidade de capacitar a organização na implementação dessa ação.

Atualmente, o GESPÚBLICA apóia as organizações, mediante oficinas de trabalho, em ações de desburocratização e qualidade de atendimento (cartas de serviço e pesquisas de satisfação de usuários de serviços públicos).

É importante repetir que a Gerência Executiva e os Núcleos Estaduais do Programa cumprem agenda semestral de mobilização e apoio técnico aos órgãos e entidades públicos, por isso, e sempre que for possível, o pedido das organizações deve procurar ajustar-se à agenda do GESPÚBLICA.

Por atuar com uma rede nacional de voluntários, nem sempre o atendimento aos pedidos individualizados podem ser atendidos com presteza. Por serem voluntários, os consultores não têm dedicação exclusiva ao Programa e, em muitos casos, dependem de liberação de suas organizações.

Compreende as ações de mobilização e apoio técnico para a implementação de ciclos contínuos de avaliação e melhoria da gestão.

Abrange a certificação, conferida mediante validação da auto-avaliação do sistema de gestão das organizações e o reconhecimento e a premiação, concedidos às organizações mediante avaliação de banca examinadora do Prêmio Nacional da Gestão Pública – PQGF.

No âmbito desse processo são desenvolvidas as ações de capacitação e aperfeiçoamento dos consultores voluntários da Rede Nacional de Consultores que atuam no apoio técnico em avaliação da gestão oferecido pelo GESPÚBLICA aos órgãos e entidades.

#### **8.1.4. Processo 4: Gestão do Atendimento**

A gestão do atendimento compreende três ações:

1. mobilização e apoio técnico para a elaboração, implantação e divulgação de Cartas de Serviços ao Cidadão.

A Carta de Serviços ao Cidadão é um documento elaborado por uma organização pública que visa informar aos cidadãos como acessar e obter um ou mais serviços prestados por ela e/ou suas unidades. Compreende a divulgação dos serviços prestados pelas organizações públicas, garantindo o direito do cidadão para receber serviços em conformidade com as suas necessidades.

Os passos para sua elaboração, implantação e divulgação fazem parte de um Guia elaborado pela equipe do GESPÚBLICA para orientar as organizações públicas interessadas em ajustar a sua atuação às expectativas dos usuários dos seus serviços;

2. mobilização e apoio técnico para a aplicação de pesquisas de satisfação junto aos usuários dos serviços públicos.

A avaliação da satisfação visa garantir a participação efetiva do cidadão na avaliação do desempenho da organização, permitindo identificar lacunas entre o que os usuários esperam e o nível dos serviços que realmente percebem. O GESPÚBLICA desenvolveu um *software* de pesquisa que pode ser utilizado por qualquer organização prestadora de serviços diretamente ao cidadão, é o Instrumento Padrão de Pesquisa de Satisfação – IPPS;

3. mobilização nacional para a implementação de Centrais de Atendimento Integrado.

Visa incentivar a adoção de um modelo de gestão integrado caracterizado pela reunião, em apenas um local, de representações de órgãos públicos das esferas federal, estadual e municipal, para funcionar de forma articulada, sob o comando de uma administração central coesa e apoiada pela utilização de tecnologia de ponta, onde o principal foco é o cidadão e a melhoria na qualidade do seu atendimento. O GESPÚBLICA incentiva a disseminação da experiência do Atendimento Integrado em todo o país, tendo em vista a relevância e os resultados comprovados de melhoria da qualidade dos serviços prestados ao cidadão.

Ressalta-se que as ações inerentes à gestão do atendimento estão baseadas no ciclo Gespública, onde se verifica o encadeamento contínuo das ações. Dessa forma, a organização ao implantar a Carta de Serviços ao Cidadão poderá utilizar o Instrumento Padrão de Pesquisa de Satisfação - IPPS como ferramenta para avaliar a satisfação dos cidadãos com relação aos serviços divulgados na Carta. Por outro lado, o IPPS poderá ser utilizado, também, pelas organizações que não elaboraram a Carta de Serviços ao Cidadão.

No âmbito desse processo são desenvolvidas, ainda, as ações de capacitação e aperfeiçoamento dos consultores voluntários da Rede Nacional de Consultores que atuam no apoio técnico em gestão do atendimento oferecido pelo GESPÚBLICA aos órgãos e entidades, bem como, aos profissionais das organizações públicas que prestam atendimento direto aos cidadãos.

## Estrutura e Funcionamento

### 8.1.5. Processo 5: Desburocratização

Este processo comporta duas vertentes: a primeira, voltada ao seu sentido original de desregulamentação de normas (leis, decretos, portarias, atos normativos complexos e outros) que interferem de maneira exagerada nas relações de direitos e obrigações entre Estado e cidadão. A segunda, voltada à simplificação de processos, procedimentos, rotinas ou atividades, que geram fluxos desconexos na tramitação de documentos que não agregam valor ao serviço prestado pelo Estado.

Para apoiar os órgãos e entidades públicas com simplificação o GESPÚBLICA conta com uma tecnologia de gestão denominada – Guia de Simplificação – que permite as organizações: -mapear processos, analisar e melhorar processos, implementar melhorias e avaliar o impacto das ações adotadas. Assim, quando a avaliação de impacto dessas ações de simplificação apontarem como beneficiários cidadãos e sociedade, o GESPÚBLICA recomenda que seja

realizada pesquisa de satisfação para que esses resultados sejam validados pela ótica do cidadão. A aplicação do Instrumento Padrão de Pesquisa de Satisfação – IPPS permite a organização viabilizar essa pesquisa.

A sinergia existente entre a desburocratização e as demais ações do Gespública permite um incremento real à melhoria do desempenho do sistema de gestão dos órgãos e entidades públicas.

Assim, as práticas de desburocratização contribuem para a transformação contínua e permanente do sistema de gestão das instituições e são requisitos dos Critérios de Excelência (itens 1.1 – 6.1 – 6.2 e resultados 7.6 – 7.7) que compõem o Modelo de Excelência em Gestão Pública adotado pelo Programa.

No âmbito desse processo são desenvolvidas as ações de capacitação e aperfeiçoamento dos consultores voluntários da Rede Nacional de Gestão Pública, que atuam no apoio técnico em desburocratização oferecido pelo GESPÚBLICA aos órgãos e entidades.

### 8.2. Estrutura



### 8.2.1. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão

Instância superior de decisão do Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização - GESPÚBLICA

### 8.2.2. Conselho do Prêmio Nacional da Gestão Pública - PQGF

O Conselho do PQGF é integrado por cinco membros, sem vínculo com a Administração Pública Federal, designados pelo Ministro do Planejamento, Orçamento e Gestão, com mandato de cinco anos, permitida a recondução.

O gerente do PQGF é o secretário-executivo do Conselho.

Ao Conselho cabe:

- propor e apreciar as diretrizes e normas do PQGF;
- promover a divulgação do PQGF;
- deliberar sobre os reconhecimentos e premiações a serem concedidos às organizações, com base nos resultados apresentados pela Banca de Juízes do Prêmio Nacional da Gestão Pública;
- fixar as datas e participar da cerimônia anual de premiação.

A Participação como membro do Conselho é isenta de remuneração pecuniárias, sendo considerada prestação de serviço relevante.

### 8.2.3. Comitê Gestor do GESPÚBLICA

Órgão colegiado de formulação do planejamento das ações do GESPÚBLICA e de coordenação e avaliação dessas ações, conforme descrito no Decreto 5.378/2005, anexo.

### 8.2.4. Gerência Executiva do GESPÚBLICA

Esta unidade é responsável pela coordenação executiva nacional do GESPÚBLICA. Suas principais atribuições são:

- o assessoramento ao Comitê Gestor do GESPÚBLICA sobre o desenvolvimento das ações do Programa em nível nacional;

- a coordenação e acompanhamento dos Núcleos Estaduais e Setoriais;
- o gerenciamento e a execução da pesquisa e do desenvolvimento do GESPÚBLICA;
- a coordenação e o acompanhamento das ações de avaliação da gestão, de qualidade do atendimento e de desburocratização.
- o gerenciamento e a execução do Prêmio Nacional da Gestão Pública – PEGF;
- a coordenação da Rede Nacional de Gestão Pública - RNGP
- a gerenciamento e a execução da mobilização nacional do GESPÚBLICA.

### 8.2.5. Rede Nacional de Gestão Pública

A Rede Nacional de Gestão Pública do GESPÚBLICA é a base do Programa e um dos principais elementos de sua estratégia de atuação.

A Rede é a integração de pessoas e organizações voluntárias que “produzem” o GESPÚBLICA em todo o País e em todos os setores da administração pública brasileira.

Trata-se de uma atuação de caráter voluntário e, portanto, sem nenhuma remuneração, exercida por funcionários públicos ou cidadãos brasileiros que disponibilizam tempo e capacidade para dar orientação e assistência técnica aos órgãos e entidades que participam do Programa.

#### a) As pessoas

As pessoas que integram a **Rede Nacional de Gestão Pública** poderão atuar em nome do Programa como palestrantes em eventos de mobilização, facilitadores das oficinas e eventos de capacitação, tutores do ensino à distância, avaliadores, examinadores, juízes, conselheiros, além de participarem de comitês conceituais e de processos criados temporária ou permanentemente para desenvolvimento do Programa.

Os integrantes da Rede, terão garantido inscrição nos cursos anuais de formação/atualização oferecidos pelo Programa.

É preciso criar uma ‘*tecnologia de gestão pública*’ compatível com os referenciais internacionais de qualidade e desempenho, sem, contudo, anular as características essenciais que definem o setor público brasileiro e o distinguem dos setores privado e não governamental.

Os parâmetros internacionais impactam e qualificam a gestão pública por meio da parceria com

## Estrutura e Funcionamento

empresas e técnicos do setor privado, por outro lado, a eficácia desses parâmetros no espaço público, tanto para estabelecer uma tecnologia de gestão pública, como para torná-la padrão de normalidade gerencial para a maioria das organizações depende, essencialmente, da formação de uma rede de servidores públicos preparados para conceber, adequar e difundir essa tecnologia que pode ser universal, mas que deve ser, sob qualquer pretexto, necessariamente pública.

Com esse objetivo, o Programa tem agido incrementalmente para sensibilizar, formar e credenciar servidores públicos para atuarem como operadores desse processo contínuo e expansionista de melhoria da gestão pública brasileira.

Mesmo sendo uma ação voluntária, torna-se necessário estabelecer algumas orientações relativas à atuação dos consultores e alguns padrões referenciais no que diz respeito ao desenvolvimento das suas atividades junto aos órgãos e entidades públicos e junto ao próprio GESPÚBLICA.

Ao atuar em nome do Programa, o integrante da Rede deverá:

- cumprir o código de ética<sup>1</sup> e regras de conduta do consultor;
- seguir as recomendações metodológicas do Programa, relativa à função exercida, inclusive em relação aos conteúdos dos a serem apresentados em eventos de mobilização e de capacitação.

Há um protocolo de acesso à Rede Nacional de Gestão Pública, apresentado no anexo II deste documento. Esse Protocolo tem a finalidade de preparar as pessoas para atuarem em nome do GESPÚBLICA.

### b) As organizações

As organizações que integram a **Rede Nacional de Gestão Pública** poderão atuar em nome do Programa como organizações coordenadoras do GESPÚBLICA nos diversos setores da administração pública e nas unidades da federação, como integrantes do Comitê Gestor e demais comitês do Programa cuja composição seja por organização.

Papel importante das organizações voluntárias refere-se à liberação em tempo parcial de seus servidores para desenvolverem suas atividades de consultores *ad hoc* no GESPÚBLICA.

A atividade voluntária de coordenação do GESPÚBLICA pode ser exercida pelas organizações voluntárias nos Núcleos Estaduais e nos Núcleos Setoriais, descritos a seguir.

### 8.2.6. Núcleos Estaduais

#### Atribuições:

- promover e divulgar estudos, pesquisas e experiências decorrentes da implantação de ciclos de avaliação e de melhoria da gestão, de boas práticas e de sistemas de gestão no Estado de atuação do Núcleo;
- gerenciar a Rede Nacional de Gestão Pública no Estado, credenciando e descredenciando, formando e atualizando consultores *Ad Hoc*, incluindo e excluindo organizações, buscando parcerias com organizações da sociedade civil;
- organizar e coordenar a realização de eventos no Estado – palestras, cursos, seminários, oficinas e reuniões.
- acompanhar o desenvolvimento do GESPÚBLICA nas organizações adesas;
- participar das atividades de planejamento nacional do Programa;
- propor ao Comitê Gestor assuntos, ações e encaminhamentos para o Programa; e
- preparar e divulgar documentação sobre as atividades do Núcleo Estadual.
- representar o GESPÚBLICA no Estado;
- mobilizar os órgãos e entidades públicos que atuam no Estado para a implementação de ciclos contínuos de avaliação e melhoria da gestão, para a desburocratização e para a qualidade do atendimento ao cidadão;
- atuar em parceria com os núcleos setoriais do GESPÚBLICA em ações do Núcleo que envolvam órgãos e entidades vinculadas a um Núcleo Setorial;
- articular com órgãos e entidades públicos do Estado, principalmente aqueles que desenvolvem iniciativas nas áreas de melhoria da gestão, de desburocratização e de qualidade do atendimento, com o propósito de dar maior sinergia às ações do GESPÚBLICA no Estado<sup>2</sup>;

<sup>1</sup> O código de ética está no anexo deste documento de referência.

<sup>2</sup> São exemplos de possíveis articulações: os programas estaduais de desburocratização; os programas estaduais de Qualidade, Produtividade e Competitividade; as ações/programas de desburocratização e qualidade em órgãos e entidades públicos.

- Disponibilizar orientação técnica às organizações públicas que decidirem participar do GESPÚBLICA;
- gerenciar a *Rede Nacional de Gestão Pública* no Estado, credenciando e descredenciando, formando e atualizando consultores *Ad Hoc*, incluindo e excluindo organizações no GESPÚBLICA, buscando parcerias com organizações da sociedade civil;
- instalar e gerenciar unidades regionais no interior do Estado com o propósito de expandir a presença do GESPÚBLICA no Estado;
- realizar eventos com vistas à mobilização e à capacitação das organizações por meio de palestras, cursos, seminários, oficinas, reuniões;
- acompanhar o desenvolvimento do GESPÚBLICA nas organizações participantes do Programa;
- apoiar as ações de disseminação e de capacitação do Prêmio Nacional da Gestão Pública - PQGF;
- participar das atividades de planejamento nacional do GESPÚBLICA, em apoio ao Comitê Gestor do Programa;
- desdobrar o planejamento do GESPÚBLICA no âmbito estadual de atuação do Núcleo;
- prover os meios operacionais necessários para instalação e funcionamento do comitê gestor estadual.
- informar trimestralmente à Gerência Executiva do GESPÚBLICA sobre a execução do plano do Núcleo.

### Composição:

- **organizações participantes do** GESPÚBLICA;
- **organizações parceiras da sociedade civil** (empresas, organizações não governamentais, fundações etc.) sediadas no Estado e que assumam o compromisso de apoiar ações desenvolvidas pelo Núcleo Estadual;
- a **Rede Nacional de Gestão Pública** que atua no Estado;
- as Unidades Regionais.

Os Núcleos Estaduais serão apoiados por uma organização-âncora e dirigidos por um Comitê Gestor integrado por representantes das organizações participantes do Programa que aceitem coordenar uma das funções necessárias à atuação do Núcleo.

O Comitê Gestor do Núcleo Estadual tem a seguinte composição mínima:

- Coordenador Executivo, representante indicado pela organização-âncora;
- Coordenador de Avaliação e Melhoria Continuada da Gestão;
- Coordenador de Desburocratização;
- Coordenador da Gestão do Atendimento.

As funções do Comitê Gestor do Núcleo Estadual têm a finalidade de estabelecer a correspondência necessária com as funções da Gerência Executiva Nacional do GESPÚBLICA.

A critério de cada Núcleo, outras funções poderão ser incluídas se assim decidirem as organizações participantes do Programa no Estado.

É importante, para dar representatividade e sustentabilidade ao Núcleo Estadual, que as funções aqui definidas sejam exercidas por representantes de organizações diferentes, salvo os casos em que o número de organizações participantes dispostas a apoiar a coordenação do GESPÚBLICA no Estado seja inferior a quatro.

À organização participante cabe:

- indicar o Coordenador Executivo do Núcleo Estadual;
- garantir o apoio logístico necessário ao funcionamento do Núcleo;
- prover o serviço de secretaria do Núcleo.

Ao Coordenador Executivo do Comitê Gestor do Núcleo compete:

- cumprir e fazer cumprir as orientações estratégicas do GESPÚBLICA;
- cumprir e fazer cumprir as atribuições e as decisões do seu Comitê Gestor Estadual;
- constituir grupos de trabalho temáticos temporários;
- convocar e coordenar as reuniões do Comitê;
- exercer o voto de qualidade no caso de empate nas deliberações;
- Informar periodicamente sobre o andamento das ações do Núcleo à Gerência Executiva do GESPÚBLICA.
- responder pelo Núcleo Estadual perante a Gerência Executiva e perante o Comitê Gestor do GESPÚBLICA.

## Estrutura e Funcionamento

Ao Coordenador de Avaliação e Melhoria Contínua da Gestão do Comitê Gestor do Núcleo compete:

- mobilizar pessoas para integrarem a Rede Nacional de Gestão Pública, atuando como voluntários na disseminação da auto-avaliação e melhoria continuadas da gestão no Estado;
- avaliar os resultados ações de auto-avaliação e melhoria continuadas da gestão no Estado, tanto para a organização, como para a administração pública como para o cidadão;
- fornecer dados trimestrais sobre os resultados da auto-avaliação e melhoria continuadas da gestão no Estado ao Coordenador Executivo do Comitê Gestor do Núcleo Estadual para compor as informações a serem encaminhadas à Gerência Executiva do GESPÚBLICA.

Ao Coordenador de Desburocratização do Comitê Gestor do Núcleo compete:

- coordenar as ações de desburocratização no Estado;
- mobilizar e sensibilizar as organizações do Estado para a desburocratização;
- identificar as demandas por oficinas de Simplificação no Estado;
- mobilizar pessoas para integrarem a Rede Nacional de Gestão Pública, atuando como voluntários na disseminação da desburocratização no Estado;
- interagir e apoiar as ações de desburocratização dos Programas Estaduais de Desburocratização;
- assegurar a participação do representante do Programa Estadual de Desburocratização nas reuniões do Comitê Estadual;
- avaliar os resultados ações de desburocratização no Estado para a organização, para a administração pública e para o cidadão;
- fornecer dados trimestrais sobre os resultados da desburocratização no Estado ao Coordenador Executivo do Comitê Gestor do Núcleo Estadual para compor as informações a serem encaminhadas à Gerência Executiva do GESPÚBLICA.

Ao Coordenador da Gestão do Atendimento do Comitê Gestor do Núcleo compete:

- coordenar as ações de Gestão do Atendimento no Estado;
- mobilizar e sensibilizar as organizações do Estado para a gestão do atendimento: elaboração da Carta de Serviços ao Cidadão e Avaliação da Satisfação;
- divulgar o Instrumento Padrão de Pesquisa de Satisfação e as Instruções para elaboração da Carta de Serviços para organizações e entidades do Estado interessadas em melhorar o atendimento prestado ao cidadão;
- identificar as demandas por oficinas de trabalho para implementação das Cartas de Serviços e para utilização do IPPS no Estado;
- mobilizar pessoas para integrarem a Rede Nacional de Gestão Pública, atuando como multiplicadores da Carta de Serviços e IPPS no Estado;
- avaliar os resultados das ações de melhoria da gestão do atendimento no Estado para a organização, para a administração pública e para o cidadão;
- fornecer dados trimestrais sobre os resultados da qualidade do atendimento no Estado ao Coordenador Executivo do Comitê Gestor do Núcleo Estadual para compor as informações a serem encaminhadas à Gerência Executiva do GESPÚBLICA.

### Unidades Regionais do Núcleo Estadual

Por decisão do Comitê Gestor do Núcleo Estadual poderão ser criadas Unidades Regionais sediadas em cidades-pólo de regiões do interior do Estado.

As Unidades Regionais terão a mesma composição e atribuições dos Núcleos Estaduais, devidamente adaptadas (composição e atribuições) às características e restrições gerenciais de cada região.

### Apoio voluntário ao Núcleo Estadual: serviço público relevante

A participação nas atividades do Comitê Gestor do Núcleo Estadual e dos grupos de trabalho será considerada serviço público relevante, não remunerado, nos termos do Artigo 11 do Decreto 5.378, de 23 de fevereiro de 2005.

### **Credenciamento do Núcleo Estadual junto ao GESPÚBLICA**

Os Núcleos Estaduais são oficializados pelo Comitê Gestor do GESPÚBLICA a partir de comunicação oficial das organizações participantes do Programa de cada Estado sobre a instalação do Núcleo, sua composição e estrutura.

### **Homologação dos Núcleos Estaduais do GESPÚBLICA**

Os Núcleos Estaduais são oficializados pelo Comitê Gestor do GESPÚBLICA mediante processo de homologação tão logo receba comunicação oficial das organizações participantes do GESPÚBLICA de cada Estado sobre a instalação do Núcleo, sua composição e estrutura.

## **8.2.7. Núcleos Setoriais**

### **Atribuições:**

- promover e divulgar estudos, pesquisas e experiências decorrentes da implantação de ciclos de avaliação e de melhoria da gestão, de boas práticas e de sistemas de gestão no setor da administração pública de atuação do Núcleo;
- interpretar os conceitos utilizados pelo GESPÚBLICA para o setor da administração pública de atuação do Núcleo;
- organizar e coordenar a realização de eventos para o setor de atuação do Núcleo – palestras, cursos, seminários, oficinas e reuniões.
- acompanhar o desenvolvimento do GESPÚBLICA no setor de atuação do Núcleo;
- participar das atividades de planejamento nacional do Programa;
- propor, ao Comitê Gestor, assuntos, ações e encaminhamentos para o Programa; e
- preparar e divulgar documentação sobre as atividades do Núcleo Setorial.
- promover e apoiar a implementação do GESPÚBLICA nos órgãos e entidades que integram setor específico da administração pública brasileira;

- assessorar o GESPÚBLICA na adequação conceitual e metodológica necessária à melhor aplicação do Programa nos órgãos e entidades de setor específico da administração pública brasileira.
- representar o GESPÚBLICA junto aos órgãos e entidades públicos do setor de atuação do Núcleo;
- mobilizar órgãos e entidades públicos que atuam no setor para a implementação de ciclos contínuos de avaliação e melhoria da gestão, para a desburocratização e para a qualidade do atendimento ao cidadão;
- atuar em parceria com os núcleos estaduais do GESPÚBLICA em ações que envolvam órgãos e entidades e integrantes da Rede Nacional de Gestão Pública nos Estados;
- disponibilizar orientação técnica às organizações públicas do setor de atuação do Núcleo que decidirem participar do GESPÚBLICA;
- gerenciar a *Rede Nacional de Gestão Pública* do Setor, credenciando e descredenciando, formando e atualizando consultores *Ad Hoc*, incluindo e excluindo organizações no GESPÚBLICA, buscando parcerias com organizações da sociedade civil;
- realizar eventos com vistas à mobilização e à capacitação das organizações do setor por meio de palestras, cursos, seminários, oficinas, reuniões;
- acompanhar o desenvolvimento do GESPÚBLICA nas organizações do setor participantes do Programa.

### **Constituição e Homologação dos Núcleos Setoriais**

Os Núcleos Setoriais serão constituídos por decisão dos órgãos setoriais da administração pública, mediante edição de instrumento legal adequado.

Cabe ao Comitê Gestor do GESPÚBLICA homologar o Núcleo Setorial instituído, para que o mesmo passe a ser reconhecido como unidade setorial de gestão do Programa.

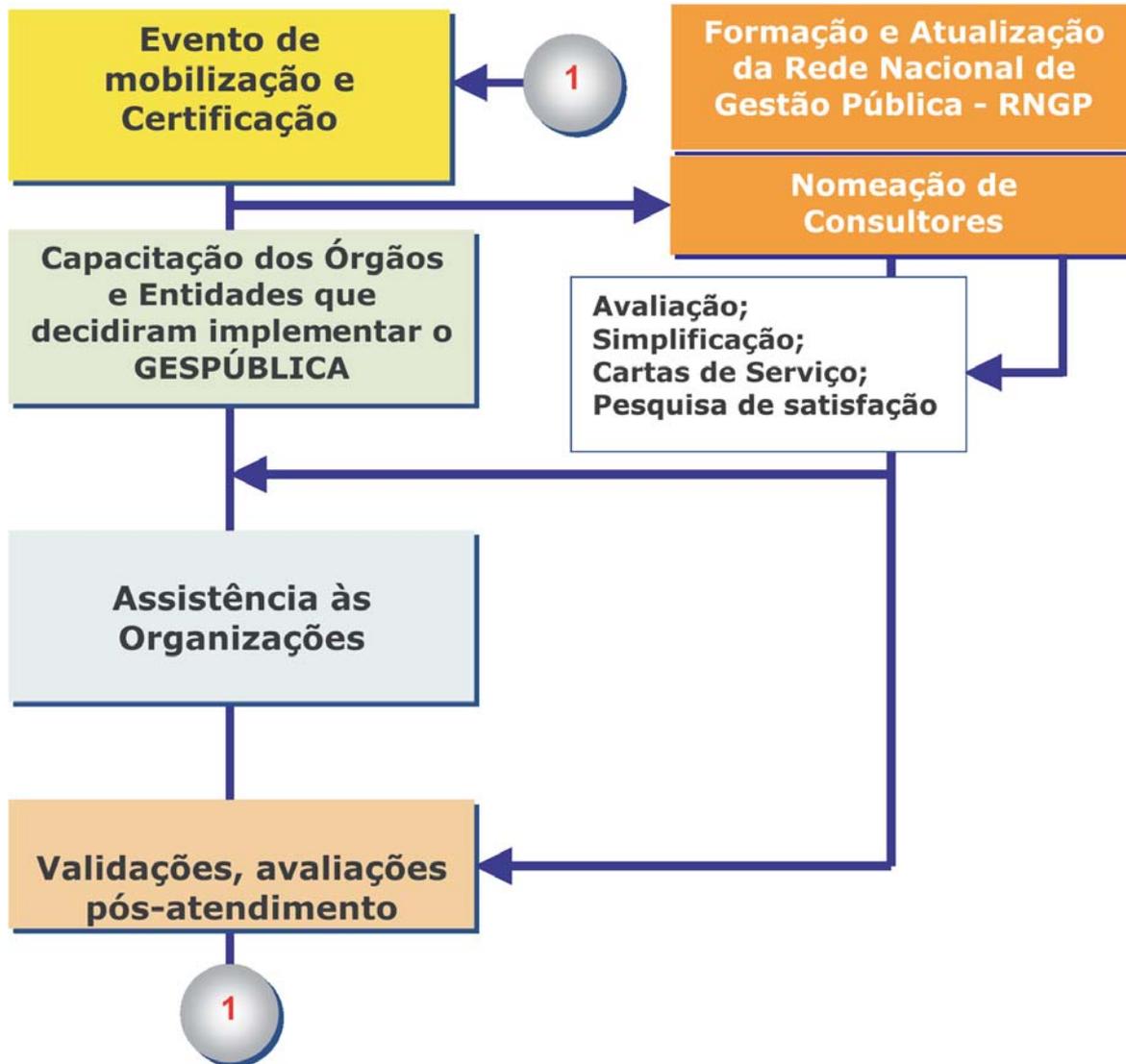
A estrutura e funcionamento dos Núcleos Setoriais são da competência do órgão setorial que o instituiu.

**Estrutura e Funcionamento**

**8.2.8. Agenda Nacional do GESPÚBLICA**

A Gerência Executiva e os Núcleos Estaduais do Programa cumprem agenda semestral de mobilização e apoio técnico aos órgãos e entidades públicos. Preferencialmente, os pedidos das organizações devem ajustar-se à agenda do GESPÚBLICA específica de cada unidade da federação.

Por atuar com uma rede nacional de voluntários, nem sempre o atendimento aos pedidos individualizados podem ser atendidos imediatamente. Além disso, por serem voluntários, os consultores não têm dedicação exclusiva ao Programa e, em muitos casos, dependem de liberação de suas organizações para atender as demandas.



## 9. Estratégias e Planos

**A** formulação estratégica do GESPÚBLICA acontece por revisões anuais sucessivas da estratégia original do Programa formalizada em 1990, no âmbito do extinto Programa Brasileiro de Qualidade e Produtividade – PBQP.

Atualmente o Comitê Gestor do GESPÚBLICA é a instância encarregada da

proposição do Planejamento Estratégico do Programa, da avaliação e divulgação dos seus resultados.

A execução dos planos decorrentes da estratégia será realizada pela Gerência Executiva do GESPÚBLICA e pelos Núcleos Estaduais e Setoriais.

“Atualmente o Comitê Gestor do GESPÚBLICA é a instância encarregada da proposição do Planejamento Estratégico do Programa, da avaliação e divulgação dos seus resultados”.

## 10.1 ANEXO I: Marco Legal

### DECRETO 5.378/2005

DECRETO Nº 5.378, DE 23 DE FEVEREIRO DE 2005

Institui o Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização - GESPÚBLICA e o Comitê Gestor do Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização, e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA, no uso da atribuição que lhe confere o art. 84, inciso VI, alínea "a", da Constituição,

DECRETA:

Art. 1º Fica instituído o Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização - GESPÚBLICA, com a finalidade de contribuir para a melhoria da qualidade dos serviços públicos prestados aos cidadãos e para o aumento da competitividade do País.

Art. 2º O GESPÚBLICA deverá contemplar a formulação e implementação de medidas integradas em agenda de transformações da gestão, necessárias à promoção dos resultados preconizados no plano plurianual, à consolidação da administração pública profissional voltada ao interesse do cidadão e à aplicação de instrumentos e abordagens gerenciais, que objetivem:

I - eliminar o déficit institucional, visando ao integral atendimento das competências constitucionais do Poder Executivo Federal;

II - promover a governança, aumentando a capacidade de formulação, implementação e avaliação das políticas públicas;

III - promover a eficiência, por meio de melhor aproveitamento dos recursos, relativamente aos resultados da ação pública;

IV - assegurar a eficácia e efetividade da ação governamental, promovendo a adequação entre meios, ações, impactos e resultados; e

V - promover a gestão democrática, participativa, transparente e ética.

Art. 3º Para consecução do disposto nos arts. 1º e 2º, o GESPÚBLICA, por meio do Comitê Gestor de que trata o art. 7º, deverá:

I - mobilizar os órgãos e entidades da administração pública para a melhoria da gestão e para a desburocratização;

II - apoiar tecnicamente os órgãos e entidades da administração pública na melhoria do atendimento ao cidadão e na simplificação de procedimentos e normas;

III - orientar e capacitar os órgãos e entidades da administração pública para a implantação de ciclos contínuos de avaliação e de melhoria da gestão; e

IV - desenvolver modelo de excelência em gestão pública, fixando parâmetros e critérios para a avaliação e melhoria da qualidade da gestão pública, da capacidade de atendimento ao cidadão e da eficiência e eficácia dos atos da administração pública federal.

Art. 4º Os critérios para avaliação da gestão de que trata este Decreto serão estabelecidos em consonância com o modelo de excelência em gestão pública.

Art. 5º A participação dos órgãos e entidades da administração pública no GESPÚBLICA dar-se-á mediante adesão ou convocação.

§ 1º Considera-se adesão para os efeitos deste Decreto o engajamento voluntário do órgão ou entidade da administração pública no alcance da finalidade do GESPÚBLICA, que, por meio da autoavaliação contínua, obtenha validação dos resultados da sua gestão.

§ 2º Considera-se convocação a assinatura por órgão ou entidade da administração pública direta, autárquica ou fundacional, em decorrência da legislação aplicável, de contrato de gestão ou desempenho, ou o engajamento no GESPÚBLICA, por solicitação do Ministro de Estado do Planejamento, Orçamento e Gestão, em decorrência do exercício de competências vinculadas a programas prioritários, definidos pelo Presidente da República.

Art. 6º Poderão participar, voluntariamente, das ações do GESPÚBLICA pessoas e organizações, públicas ou privadas.

**Parágrafo único:** A atuação voluntária das pessoas é considerada serviço público relevante, não remunerado.

Art. 7º Fica instituído o Comitê Gestor do Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização, no âmbito do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, com o objetivo de formular o planejamento das ações do GESPÚBLICA, bem como coordenar e avaliar a execução dessas ações.

Art. 8º O Comitê Gestor terá a seguinte composição:

I - um representante do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, que o coordenará; e

II - um representante da Casa Civil da Presidência da República.

§ 1º O Ministro de Estado do Planejamento, Orçamento e Gestão indicará quinze órgãos ou entidades da administração pública, com notório engajamento em ações ligadas à qualidade da gestão e à desburocratização, cujos representantes integrarão o Comitê Gestor.

§ 2º Os membros a que se referem o caput e o § 1º, titulares e suplentes, serão indicados pelos dirigentes dos órgãos ou entidades representados e designados pelo Ministro de Estado do Planejamento, Orçamento e Gestão.

§ 3º O mandato dos membros do Comitê Gestor será de dois anos, permitida a recondução.

Art. 9º Ao Comitê Gestor compete:

I - propor ao Ministro de Estado do Planejamento, Orçamento e Gestão o planejamento estratégico do GESPÚBLICA;

II - articular-se para a identificação de mecanismos que possibilitem a obtenção de recursos e demais meios para a execução das ações do GESPÚBLICA;

III - constituir comissões setoriais e regionais, com a finalidade de descentralizar a gestão do GESPÚBLICA;

IV - monitorar, avaliar e divulgar os resultados do GESPÚBLICA;

V - certificar a validação dos resultados da auto-avaliação dos órgãos e entidades participantes do GESPÚBLICA; e

VI - reconhecer e premiar os órgãos e entidades da administração pública, participantes do GESPÚBLICA, que demonstrem qualidade em gestão, medida pelos resultados institucionais obtidos.

Art. 10. Ao Coordenador do Comitê Gestor compete:

I - cumprir e fazer cumprir este Decreto e as decisões do Colegiado;

II - constituir grupos de trabalho temáticos temporários;

III - convocar e coordenar as reuniões do Comitê; e

IV - exercer o voto de qualidade no caso de empate nas deliberações.

Art. 11. A participação nas atividades do Comitê Gestor, das comissões e dos grupos de trabalho será considerada serviço público relevante, não remunerado.

Art. 12. A Secretaria de Gestão do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão exercerá as funções de Secretaria-Executiva do Comitê Gestor.

Art. 13. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 14. Ficam revogados os Decretos nºs 83.740, de 18 de julho de 1979, e 3.335, de 11 de janeiro de 2000.

Brasília, 23 de fevereiro de 2005; 184º da Independência e 117º da República.

LUIZ INÁCIO LULA DA SILVA

Nelson Machado

José Dirceu de Oliveira e Silva

D.O.U., 24/02/2005

## 10.2. ANEXO II: Regimento Interno do Comitê Gestor

### **CAPÍTULO I DA FINALIDADE E COMPETÊNCIA**

Art. 1º O Comitê Gestor do Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização, instituído pelo Decreto nº 5.378, de 23 de fevereiro de 2005, no âmbito do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, tem por objetivo a formulação do planejamento das ações do GESPÚBLICA, bem como a coordenação e avaliação da execução dessas ações.

Art. 2º Ao Comitê Gestor do GESPÚBLICA compete:

I - propor ao Ministro de Estado do Planejamento, Orçamento e Gestão o planejamento estratégico do GESPÚBLICA;

II - articular-se para a identificação de mecanismos que possibilitem a obtenção de recursos e demais meios para a execução das ações do GESPÚBLICA;

III - constituir comissões setoriais e regionais, com a finalidade de descentralizar a gestão do GESPÚBLICA;

IV - monitorar, avaliar e divulgar os resultados do GESPÚBLICA;

V - certificar a validação dos resultados da auto-avaliação dos órgãos e entidades participantes do GESPÚBLICA; e

VI - reconhecer e premiar os órgãos e entidades da administração pública, participantes do GESPÚBLICA, que demonstrem qualidade em gestão, medida pelos resultados institucionais obtidos.

Art. 3º Para a consecução de seus objetivos, compete ainda ao Comitê Gestor do GESPÚBLICA fixar as diretrizes para a atuação da Gerência Executiva e dos Núcleos Estaduais e Setoriais e avaliar as ações por eles executadas.

§ 1º As diretrizes de que trata este artigo serão definidas pelo Comitê Gestor mediante resolução específica.

### **CAPÍTULO II DA ORGANIZAÇÃO DO COMITÊ GESTOR**

#### **Seção I Da Organização**

Art. 4º O Comitê Gestor do GESPÚBLICA contará com as seguintes instâncias de apoio e operacionalização:

- I – Secretaria-Executiva; e
- II – Núcleos Estaduais e Setoriais.

#### **Seção II Composição**

Art. 5º O Comitê Gestor tem a seguinte composição:

I – um representante do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão; e

II - um representante da Casa Civil da Presidência da República.

§ 1º O Ministro de Estado do Planejamento, Orçamento e Gestão indicará quinze órgãos e entidades da administração pública, com notório engajamento em ações ligadas à qualidade da gestão e à desburocratização, cujos representantes integrarão o Comitê Gestor.

§ 2º Os membros a que refere o § 1º, titulares e suplentes, serão indicados pelos dirigentes dos órgãos ou entidades representados e designados pelo Ministro de Estado do Planejamento, Orçamento e Gestão.

§ 3º O mandato dos membros do Comitê Gestor será de dois anos, permitida a recondução.

§ 4º. O Comitê será coordenado pelo representante do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão e, nos seus impedimentos ou afastamentos, pelo respectivo suplente.

§ 5º. Em suas faltas ou impedimentos, os representantes do Comitê Gestor se farão representar pelos seus suplentes oficialmente designados;

§ 6º. O Comitê Gestor poderá resolver, a qualquer tempo, pela constituição de Subcomitê e/ou Grupo de Trabalho, com atribuições específicas, a fim de subsidiar tecnicamente seus trabalhos.

§ 7º. As alterações na indicação dos membros do Comitê Gestor deverão ser comunicadas, pelo dirigente de cada órgão/entidade, ao Coordenador do Comitê.

Art. 6º. A Gerência Executiva do GESPÚBLICA é desempenhada pelo Departamento de Programas de Gestão da Secretaria de Gestão do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, de acordo com as competências definidas no art. 24 do Decreto nº 5.433, de 22 de abril de 2005.

Art. 7º. Os Núcleos Estaduais e Setoriais do GESPÚBLICA são formados por órgãos ou entidades públicas que representam o Programa em uma unidade da federação ou setor da administração pública.

### **Seção III Funcionamento**

Art. 8º. O Comitê Gestor reunir-se-á, ordinariamente, uma vez por mês, em data previamente fixada, e, extraordinariamente, por convocação de seu Coordenador.

§ 1º. As convocações para as reuniões ordinárias e o envio da pauta e demais documentos correlatos serão enviados, no mínimo, com sete dias de antecedência.

§ 2º. As reuniões do Comitê Gestor apenas serão instaladas com presença mínima de 30% dos seus membros.

§ 3º. Quando o assunto requerer, poderá o Comitê ou o Coordenador convidar especialistas e/ou membros de órgãos ou entidades, públicos ou privados, que não sejam membros do Comitê, para participar de reunião, a fim de subsidiar a tomada de decisão, sem direito a voto.

§ 4º. Os órgãos proponentes de projetos a serem executados com apoio do GESPÚBLICA poderão participar das reuniões do Comitê Gestor como convidados, sem direito a voto.

Art. 9º. As decisões do Comitê Gestor serão tomadas por maioria simples dos membros presentes.

§ 1º. Apenas os membros formalmente designados para compor o Comitê terão direito a voto.

§ 2º. Cabe ao Coordenador o voto de desempate.

Art. 10. O Comitê Gestor decidirá sobre matérias submetidas a sua apreciação na forma de Deliberações e Resoluções.

§ 1º. Os sumários executivos de cada reunião do Comitê Gestor serão arquivados na Secretaria-Executiva, após aprovação e assinatura.

§ 2º. As Deliberações se aplicam às decisões rotineiras e de caráter interno do Comitê e serão registradas nos sumários executivos de cada reunião.

§ 3º. As Resoluções se aplicam às matérias de caráter normativo, de orientação estratégica, de constituição de núcleos estaduais e setoriais e aos resultados de avaliações de desempenho global das ações executadas.

§ 4º. As Resoluções serão datadas e assinadas pelo Coordenador e numeradas em ordem seqüencial e por ano pela Secretaria-Executiva e serão arquivadas após assinatura e divulgação.

§ 5º. O Comitê Gestor deverá encaminhar para publicação no Diário Oficial da União as Resoluções que tratam do posicionamento final sobre as questões afetas aos incisos I, II e III e IV do art 9º do Decreto nº 5.378, de 2005

Art. 11. As reuniões do Comitê Gestor obedecerão aos seguintes procedimentos:

- I – instalação dos trabalhos pelo Coordenador;
- II – leitura e aprovação do sumário executivo da reunião anterior;
- III – deliberação sobre a ordem do dia;
- IV – discussão dos assuntos de ordem geral;
- V – reflexão crítica sobre a reunião; e
- VI – encerramento dos trabalhos.

**Parágrafo único:** Os representantes dos órgãos ou entidades integrantes do Comitê Gestor poderão solicitar a inclusão de assuntos na pauta, por escrito e com antecedência mínima de oito dias corridos da reunião, ou após a instalação dos trabalhos, mediante proposição ao Coordenador e deliberação favorável dos membros presentes.

Art. 12. Poderá ser retirada de pauta qualquer matéria, desde que aprovada por maioria simples dos membros do Comitê Gestor, considerando-se intempestivo o pedido formulado depois de anunciada a votação.

### **Seção III Atribuições dos Membros do Comitê Gestor**

Art. 13. Ao Coordenador incumbe:

- I – coordenar as atividades do Comitê;
- II – convocar e presidir reuniões;
- III – instruir e propor aos Membros os atos necessários ao acompanhamento e à avaliação das atividades do Comitê.

IV – prestar o apoio técnico e os meios necessários à execução das atribuições do Comitê Gestor.

Art. 14. Aos Membros do Comitê incumbe:

- I – assessorar tecnicamente a Coordenação do Comitê em assuntos relativos à implementação das ações do Programa nos órgãos/entidades públicas;

- II – participar das discussões e decisões do Comitê, exercendo o direito de voz e voto;
- III – contribuir na elaboração e aprovação do planejamento estratégico e do plano de ação do Programa;
- IV – contribuir para a definição de produtos e prazos relativos às atividades do Programa;
- V – disseminar informações sobre as ações do Programa;
- VI – participar e opinar sobre a elaboração de relatórios gerenciais, manuais e documentos técnicos do GESPÚBLICA;
- VII – participar de Comissões e Grupos de Trabalho, Seminários e Encontros realizados no âmbito do GESPÚBLICA;
- VIII – propor assuntos, ações e encaminhamentos para o Programa, com vistas a maior eficiência na obtenção dos seus resultados;
- IX – estudar e analisar os assuntos em pauta para agilizar e contribuir para melhor qualidade das reuniões.

### **Seção III Da Secretaria-Executiva**

Art. 15. A função de Secretaria-Executiva do Comitê Gestor caberá à Secretaria de Gestão, do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão.

Art. 16. Incumbe à Secretaria Executiva:

- I - adotar as providências administrativas para a realização das reuniões e secretariá-las;
- II - acompanhar o cumprimento das decisões do Comitê Gestor;
- III - preparar e divulgar documentação sobre as atividades do Comitê Gestor;
- IV – monitorar a tramitação e publicação no Diário Oficial da União das resoluções referidas no art. 15 deste Regimento Interno.

### **Seção IV Dos Núcleos Estaduais do GESPÚBLICA**

Art. 19. Compete aos Núcleos Estaduais do GESPÚBLICA:

- I - promover e divulgar estudos, pesquisas e experiências decorrentes da implantação de ciclos de avaliação e de melhoria da gestão, de boas práticas e de sistemas de gestão no Estado de atuação do Núcleo;
- II – gerenciar a Rede Nacional de Gestão Pública no Estado, credenciando e descredenciando, formando e atualizando consultores *Ad Hoc*, incluindo

e excluindo organizações, buscando parcerias com organizações da sociedade civil;

III – organizar e coordenar a realização de eventos no Estado – palestras, cursos, seminários, oficinas e reuniões.

IV – acompanhar o desenvolvimento do GESPÚBLICA nas organizações adesas;

V – participar das atividades de planejamento nacional do Programa;

VI – propor ao Comitê Gestor assuntos, ações e encaminhamentos para o Programa; e

VII - preparar e divulgar documentação sobre as atividades do Núcleo Estadual.

Art. 20. Compete aos Núcleos Setoriais do GESPÚBLICA:

I - promover e divulgar estudos, pesquisas e experiências decorrentes da implantação de ciclos de avaliação e de melhoria da gestão, de boas práticas e de sistemas de gestão no setor da administração pública de atuação do Núcleo;

II – interpretar os conceitos utilizados pelo GESPÚBLICA para o setor da administração pública de atuação do Núcleo;

III – organizar e coordenar a realização de eventos para o setor de atuação do Núcleo – palestras, cursos, seminários, oficinas e reuniões.

IV – acompanhar o desenvolvimento do GESPÚBLICA no setor de atuação do Núcleo;

V – participar das atividades de planejamento nacional do Programa;

VI – propor, ao Comitê Gestor, assuntos, ações e encaminhamentos para o Programa; e

VII - preparar e divulgar documentação sobre as atividades do Núcleo Setorial.

### **CAPÍTULO III DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 21. A participação no Comitê Gestor não enseja remuneração de qualquer espécie, sendo considerado serviço público relevante.

**Parágrafo único:** Eventuais despesas com a participação nos trabalhos do Comitê Gestor são de responsabilidade de cada órgão/entidade nele representado.

Art. 22. Os casos omissos e as dúvidas porventura surgidas na aplicação do presente Regimento Interno serão decididos pelo Comitê Gestor.

## 10.3. ANEXO III: Código de Ética

### CAPÍTULO

#### 1. Preâmbulo

O Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização - GESPÚBLICA, instituído pelo Decreto Nº 5.378, de 23 de fevereiro de 2005, tem por finalidade contribuir para a melhoria da qualidade dos serviços públicos prestados aos cidadãos e para o aumento da competitividade do País.

O GESPÚBLICA, orientado pelas diretrizes estratégicas de governo, busca promover uma gestão pública ética, transparente, participativa, descentralizada, com controle social e orientada para o cidadão.

O funcionamento de forma descentralizada e em rede é um dos principais elementos da estratégia de atuação do GESPÚBLICA. Assim, a base da estruturação e funcionamento do Programa é a sua Rede Nacional de Gestão Pública. A Rede é a integração de pessoas e organizações voluntárias que atuam no GESPÚBLICA em todo o País e em todos os setores da administração pública brasileira.

Desta forma, é importante ressaltar que todos os que participam e atuam em nome do Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização – GESPÚBLICA integram, portanto, a Rede Nacional de Gestão Pública e devem atuar pautadas por este Código de Ética. Assim, o exercício de qualquer atividade no GESPÚBLICA tem como pré-requisito a aceitação do presente Código de Ética.

### CAPÍTULO II

#### 2. Da Rede Nacional de Gestão Pública

A Rede é a integração de pessoas e organizações voluntárias que atuam no GESPÚBLICA em todo o País e em todos os setores da administração pública brasileira, e para efeito deste Código de Ética, são membros da Rede Nacional de Gestão Pública todas as pessoas, servidores públicos ou não, que direta ou indiretamente, atuam em nome do Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização – GESPÚBLICA: membros do Comitê Gestor, integrantes da gerência executiva, avaliadores, consultores voluntários, examinadores, juizes, conselheiros, revisores, coordenadores e integrantes de núcleo, dos comitês, tutores, instrutores, multiplicadores, gerentes de sistemas, operadores de sistemas, palestrantes em eventos de mobilização, facilitadores das oficinas e eventos de capacitação, atendentes, estagiários, pesquisadores e pessoal de apoio, e outros.

### CAPÍTULO III

#### 3. Dos Princípios Éticos

Nos termos deste Código, são princípios éticos:

- Legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência;
- Interesse público e responsabilidade social;
- Lealdade
- Honestidade
- Imparcialidade
- Dedicação, compromisso e exatidão
- Transparência
- Coerência e equilíbrio
- Cooperação

### CAPÍTULO IV

#### 4. Dos Deveres

**4.1** São deveres de todos os que participam e atuam em nome do Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização – GESPÚBLICA:

- Atuar em estrita obediência à lei;
- Agir sempre para a boa reputação e integridade do GESPÚBLICA;
- Cooperar com a elucidação de qualquer violação aos princípios estabelecidos neste Código de Ética;

- Contribuir para que todos os colaboradores do Programa ajam de acordo com esses princípios;
- Agir com lealdade, honestidade e boa-fé em suas relações;
- Manter elevado espírito público em todas as situações de atuação;
- Denunciar as pressões recebidas, de qualquer natureza, destinadas à obtenção de privilégios no Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização;
- Agir com independência e imparcialidade;
- Seguir as regras da boa educação e da cordialidade, seja em relação às organizações atendidas e aos seus servidores ou empregados, seja em relação aos demais membros da Rede Nacional de Gestão Pública;
- Preservar e difundir os valores éticos contidos neste código;
- Agir com dedicação e exatidão em todas as tarefas desenvolvidas no âmbito do GESPÚBLICA;
- Não cometer ou contribuir para que cometam injustiças contra outros membros da Rede Nacional de Gestão Pública;
- Não tornar públicas informações internas de organizações obtidas em decorrência de atuação em nome do GESPÚBLICA, a não ser com autorização expressa.

**4.2** São deveres adicionais dos membros do GESPÚBLICA que participam do Prêmio Nacional da Gestão Pública – PQGF:

- Manter sigilo sobre todo o processo de avaliação das organizações concorrentes ao prêmio, inclusive com relação a sua identidade e informações fornecidas. Para tanto devem ser adotadas as seguintes precauções:
  - As informações obtidas em decorrência de avaliação do PQGF não podem ser divulgadas e nem ser objeto de discussão com terceiros, exceto com membros da mesma equipe de avaliação. Tais informações somente podem ser divulgadas após o encerramento do ciclo do prêmio e com autorização expressa das organizações respectivas;
  - A identidade da organização que está sendo avaliada não pode ser revelada, pelo nome ou por qualquer outra característica que possa identificá-la, durante e após o processo de avaliação;
  - Os documentos recebidos, utilizados e produzidos na avaliação não podem ser copiados;
  - Ao término do processo de validação ou avaliação, os colaboradores que dele participaram deverão devolver ao Programa todos os documentos recebidos e produzidos.
- Cada Examinador é responsável por pontuar, pessoal e independentemente, os Relatórios de Gestão que receber para avaliação. Entretanto, necessitando de informações e conhecimentos específicos lhes é permitido consultar especialistas, sem revelar a identidade da organização;

### CAPÍTULO V

#### 5. Condutas Vedadas

**5.1** São vedadas a todos os que participam do Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização – GESPÚBLICA:

- Integrar o Comitê Gestor dos núcleos quando prestar serviços técnicos profissionais de consultoria ou similares remunerados, para organizações que sejam objeto de ação do GESPÚBLICA;
- Utilizar informação obtida em decorrência da atuação no GESPÚBLICA para vender produtos ou serviços de consultoria, ou qualquer outra forma de atuação que caracterize o uso indevido de informação privilegiada;
- Cobrar por serviços de consultoria ou aceitar honorários, comissão, doação ou vantagem de qualquer espécie para si ou para outrem, em decorrência da atuação como membro da Rede Nacional de Gestão Pública;
- Fazer uso, na elaboração e execução de trabalhos ou na prestação de serviços, fora do âmbito do Programa, de qualquer material oficial desenvolvido pelo GESPÚBLICA, no todo ou em parte, sem a devida referência da fonte;

- e. Vender produtos do GESPÚBLICA (cursos, material impresso, softwares, metodologias, entre outros) ou utilizar material oficial do Programa para distribuição em eventos da consultoria ou prestação de serviços, fora do âmbito do Programa.
- f. Patrocinar interesses pessoais ou de terceiros utilizando a sua condição de membro da Rede Nacional do GESPÚBLICA.

**5.2** Além das vedações referidas no subitem anterior, é vedado aos membros do GESPÚBLICA que participam do Prêmio Nacional da Gestão Pública – PQGF:

- a. Divulgar informações fornecidas pelas organizações avaliadas, exceto com suas autorizações expressas, observadas as precauções estabelecidas na alínea a, do subitem 4.2;
- b. Discutir ou revelar a terceiros, ainda que também avaliadores do PQGF, informações acerca das organizações que estejam concorrendo ao prêmio e de sua participação na avaliação;
- c. Comunicar-se com as organizações avaliadas para solicitar documentação, informações ou esclarecimentos, sem autorização prévia do GESPÚBLICA;

#### CAPÍTULO VI

##### 6. Da Infração Ética

**6.1** Constitui-se infração ética o não atendimento aos preceitos estabelecidos no presente Código, sujeitando-se o infrator a processo disciplinar.

**6.2** Aos infratores das normas deste Código são aplicadas as seguintes sanções:

- a. Advertência reservada, no caso de falta leve, cuja repercussão da má conduta não tenha sido relevante para afetar a reputação do GESPÚBLICA.
- b. Desligamento da Rede Nacional de Gestão Pública, para os membros que cometam faltas graves que afetem ou coloquem em risco a reputação do Programa e para os casos de reincidência de advertência reservada.

#### CAPÍTULO VII

##### 7. Disposições Finais

**7.1** Os casos omissos e as dúvidas surgidas na aplicação do presente Código de Ética serão analisados e decididos pelo Comitê Gestor.

#### PROCEDIMENTOS PARA CONDUÇÃO DO PROCESSO ÉTICO NO ÂMBITO DO GESPÚBLICA

Instituído pela Resolução nº 07 de 28 de fevereiro de 2007, do Comitê Gestor do GESPÚBLICA.

#### CAPÍTULO I DA COMISSÃO DE ÉTICA

**Art. 1º** A Comissão de Ética é órgão auxiliar do Comitê Gestor do GESPÚBLICA, constituída nos termos do presente instrumento.

**Art. 2º** São competências da Comissão de Ética:

- I - Instruir o processo de infração ao Código de Ética do GESPÚBLICA, encaminhado pelo Comitê Gestor, promovendo a apuração dos fatos, mediante a oitiva de testemunhas e partes e a realização das diligências necessárias;
- II - Emitir relatório circunstanciado e fundamentado acerca das denúncias recebidas, com vistas à apreciação e decisão do Comitê Gestor;
- III - Propor ao Comitê Gestor ajustes e atualizações ao Código de Ética do GESPÚBLICA e aos procedimentos para condução do processo ético no âmbito do GESPÚBLICA;
- IV - Propor a realização de ações e campanhas voltadas à valorização da ética no âmbito do GESPÚBLICA.

**Art. 3º** A Comissão de Ética, para atendimento ao disposto nos incisos I e II do art. 2º, deverá:

- I - apurar as denúncias e representações, promovendo a tomada de depoimentos e a coleta de provas documentais e testemunhais;
- II - verificar, apontar e relatar a existência ou não de falta ética e propor a aplicação da penalidade correspondente, se for o caso.

**Art. 4º** A Comissão de Ética será composta por 4 (quatro) membros titulares e 2 (dois) suplentes, indicados pelo Comitê Gestor,

por meio de uma Resolução específica, dentre os integrantes da Rede Nacional de Gestão Pública, permitida uma recondução consecutiva. Anualmente, os integrantes da Comissão de Ética elegerão seu Coordenador.

§ 1º Os membros da Comissão de Ética deverão ter reputação ilibada e ser conhecedores do GESPÚBLICA.

§ 2º Não poderão compor a Comissão pessoas que estejam respondendo a processo civil, penal ou administrativo-disciplinar.

§ 3º O mandato dos membros da Comissão de Ética, titulares e suplentes, será de 2 (dois) anos.

§ 4º Somente após dois anos de afastamento, o membro da Comissão de Ética reconduzido consecutivamente, poderá voltar a fazer parte da referida Comissão.

§ 5º Caberá ao Coordenador da Comissão de Ética a distribuição dos processos e a designação dos respectivos relatores.

§ 6º As reuniões da Comissão de Ética somente serão realizadas com o quorum mínimo de três integrantes, sejam eles titulares ou suplentes.

§ 7º A cada ano serão substituídos três integrantes da Comissão de Ética, dois titulares e um suplente, de forma a propiciar a renovação de seus membros e a manutenção de experiência e conhecimento.

#### CAPÍTULO II DOS PROCEDIMENTOS DA INSTAURAÇÃO E DA INSTRUÇÃO DO PROCESSO

**Art. 5º** A instauração do processo de apuração de falta ética tem início no Comitê Gestor do GESPÚBLICA, por meio de representação ou denúncia apresentada por:

- I - pessoas físicas ou jurídicas de direito público ou privado;
- II - membros da Rede Nacional de Gestão Pública;
- III - ou por iniciativa dos Núcleos ou do próprio Comitê Gestor.

**Art. 6º** A denúncia deve ser encaminhada ao Comitê Gestor contendo, as seguintes informações:

- I - identificação do denunciante (nome completo e número do CPF / CNPJ ou da carteira de identidade), pessoa física ou jurídica, incluindo informações que possibilitem a localização e contato (endereço completo, telefones, e-mail, etc); e
- II - relato dos fatos acompanhado dos respectivos documentos comprobatórios.

§ 1º A denúncia deve ser efetuada à Secretaria Executiva ou ao órgão que exerça a coordenação do Comitê Gestor;

§ 2º O Comitê Gestor deverá apreciar a denúncia que lhe for encaminhada e decidir pela instauração ou não do processo ético correspondente na primeira reunião subsequente ao seu recebimento, quando este ocorrer até 10 (dez) dias antes da data marcada para sua realização, ou, no máximo, na sua próxima reunião.

**Art. 7º** Será permitida também a denúncia anônima que pode ser recebida, verbalmente ou por escrito, pelo Comitê Gestor, desde que contenha descrição detalhada dos fatos, apresentação de elementos e, quando for o caso, provas circunstanciais que configurem infração ao Código de Ética do GESPÚBLICA.

Parágrafo Único A denúncia anônima somente será admitida para abertura do processo ético, após a verificação dos fatos pelo Comitê Gestor e a constatação da existência de indícios consistentes de sua veracidade.

**Art. 8º** O processo ético obedecerá aos seguintes trâmites:

I - o Coordenador do Comitê Gestor designará um de seus membros para apreciar e analisar a representação ou denúncia, com vistas a verificar os fatos e a existência de indícios consistentes de sua veracidade, o qual deverá apresentar parecer para apreciação do plenário, que deliberará sobre o seu recebimento e a instauração ou não do processo ético.

II - instaurado o processo para apurar a falta ética a Comissão de Ética, no prazo máximo de noventa dias, realizará a investigação intimando o investigado para acompanhar o processo. Não sendo possível cumprir o prazo referido, o Coordenador da Comissão de Ética solicitará ao Comitê Gestor, mediante pedido justificado, a prorrogação de prazo;

III - o investigado poderá arrolar testemunhas de defesa, sendo-lhe permitido substituí-las, desde que formalize o interesse à Comissão de Ética até 2 (dois) dias úteis antes da audiência de inquirição;

IV - o pedido de oitiva de testemunhas deverá ser devidamente justificado;

V - concluída a instrução processual, o investigado será notificado para apresentar a defesa no prazo de 10 (dez) dias úteis;

VI – a Comissão de Ética deverá encaminhar ao Comitê Gestor relatório circunstanciado e fundamentado, concluindo pela existência ou não de falta ética e propondo a aplicação da penalidade correspondente.

§ 1º O denunciado deverá ser formalmente comunicado, via postal, com aviso de recebimento, sobre a instauração do processo ético.

§ 2º O denunciado poderá indicar representante para fazer sua defesa e acompanhar os trabalhos da Comissão de Ética.

§ 3º A Comissão de Ética conduzirá o processo à revelia do denunciado que no prazo estipulado não apresentar defesa ou justificativa para a omissão.

**Art. 9º** Uma vez instaurado, o processo ético deve correr em sigilo, com acesso restrito apenas aos membros da Comissão de Ética e ao Coordenador do Comitê Gestor do GESPÚBLICA.

**Art. 10** Ao autor da representação ou denúncia é assegurado o direito a ter vistas dos autos, na repartição onde funcionar a Comissão de Ética.

**Art. 11** Ao investigado, fica assegurado o contraditório e a ampla defesa, com o direito de conhecer o teor da acusação e ter vista dos autos, na repartição onde funcionar a Comissão, bem como de obter cópias de documentos, ressalvados aqueles protegidos por sigilo legal.

**Art. 12** Havendo indícios da ocorrência de ilícitos penais, civis, de improbidade administrativa ou de infração disciplinar, a Comissão de Ética comunicará o fato às autoridades competentes.

**Art. 13** A Comissão de Ética pode convocar membros da Rede Nacional de Gestão Pública para prestar informações.

§ 1º O membro da Rede Nacional de Gestão Pública que não atender a convocação da Comissão de Ética deverá justificar o não atendimento.

§ 2º A recusa, injustificada, de membro da Rede Nacional de Gestão Pública a prestar esclarecimentos à Comissão de Ética, poderá ensejar a abertura de processo ético contra ele.

### CAPÍTULO III

#### DO JULGAMENTO E DA APLICAÇÃO DAS PENALIDADES

**Art. 14** O Comitê Gestor terá o prazo de até quarenta e cinco dias, a partir do recebimento do relatório da Comissão de Ética, para promover o julgamento do processo.

§ 1º O Comitê Gestor designará um de seus membros como relator do processo, o qual deverá analisar o relatório e emitir um voto de encaminhamento para apreciação do plenário.

§ 2º A decisão do Comitê Gestor deverá constar de ata, cuja cópia deverá ser anexada ao processo respectivo.

§ 3º O denunciado será notificado da decisão do Comitê Gestor recebendo cópia de inteiro teor da decisão proferida.

**Art. 15** Compete ao Comitê Gestor aplicar a penalidade, no prazo de até de 30 (trinta) dias corridos, após o julgamento e decisão.

§ 1º A advertência reservada será aplicada para falta leve, cuja repercussão da má conduta não tenha sido relevante para afetar a reputação do Programa. Será realizada em sessão reservada do Comitê Gestor, mediante leitura pelo Coordenador, da íntegra da proposição da Comissão de Ética e da decisão do plenário. Na oportunidade será entregue ao advertido, mediante recibo, cópia da decisão do plenário.

§ 2º A pena de desligamento será aplicada nos casos de cometimento de faltas graves que tenham afetado ou

colocado em risco a reputação do Programa e para os casos de reincidência de advertência reservada. Será efetuada por meio de comunicação ao membro apenado, em sessão aberta do Comitê Gestor, mediante leitura pelo Coordenador, da íntegra da proposição da Comissão de Ética e da decisão do plenário. Na oportunidade, será entregue, mediante recibo, cópia da decisão do plenário ao membro desligado. Em seguida, o Comitê Gestor encaminhará comunicação a todos os Núcleos do Programa, informando acerca do desligamento.

§ 3º Na impossibilidade ou inviabilidade do comparecimento pessoal do membro julgado para receber a penalidade, deverá o Comitê Gestor registrar o fato na ata da reunião correspondente e promover a comunicação por meio postal, com aviso de recebimento. Neste caso, cópias das correspondências encaminhadas e dos respectivos avisos de recebimento deverão ser anexadas ao processo respectivo.

### CAPÍTULO IV DOS DEVERES E DAS RESPONSABILIDADES DOS MEMBROS DA COMISSÃO DE ÉTICA

**Art. 16** São princípios fundamentais no trabalho desenvolvido pelos membros da Comissão de Ética:

- a) preservar a honra e a imagem da pessoa investigada;
- b) proteger a identidade do denunciante mantendo-a sob sigilo;
- c) atuar de forma independente e imparcial;
- d) comparecer às reuniões da CEG, justificando, por escrito, eventuais ausências e afastamentos;
- e) instruir o substituto sobre a realização da reunião e sobre os assuntos da pauta, diante da necessidade de eventual ausência ou afastamento;
- f) declarar à Comissão qualquer impedimento ou suspeição, quando a denúncia se relacionar a familiar, amigo ou a notório desafeto;
- g) não atuar em processo no qual tenha impedimento.

**Art. 17** Ocorre impedimento de membro da Comissão de Ética quando:

- a) o investigado for seu cônjuge, companheiro ou parente, consanguíneo ou afim, em linha reta ou colateral, até o terceiro grau;
- b) o advogado constituído for cônjuge, companheiro ou parente, consanguíneo ou afim, em linha reta ou colateral, até o terceiro grau.

### CAPÍTULO V DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

**Art. 18** Os casos omissos e as dúvidas na aplicação destes procedimentos serão resolvidos no âmbito do Comitê Gestor do Programa.

**Art. 19** As despesas para realização dos trabalhos da Comissão de Ética, inclusive decorrentes de deslocamentos dos seus integrantes, correrão à conta do GESPÚBLICA.

**Art. 20** Na constituição da primeira Comissão de Ética, os mandatos dos seus membros não serão coincidentes, de forma a garantir a renovação anual. Três (3) de seus integrantes terão mandato de um (1) ano, sendo dois titulares e um suplente, e os três demais indicados terão mandato de (2) anos.

## 10.4. ANEXO IV : Rede Nacional de Gestão Pública. Protocolo de Acesso

ÁREA	FUNÇÃO	REQUISITO
Avaliação de Satisfação:	Instrutor	- Participar do curso do IPPS - Atuar em um curso como monitor - Ministrar um curso, sob supervisão do GESPÚBLICA
Carta de Serviços ao Cidadão	Instrutor	Participar da Oficina para elaboração da Carta de Serviços. Atuar em uma oficina como monitor - Ministrar uma oficina, sob supervisão do GESPÚBLICA
Desburocratização	Instrutor	Participar da Oficina de Simplificação Assinar o Termo de Adesão ao final da Oficina Atuar em uma oficina como monitor - Ministrar uma oficina, sob supervisão do GESPÚBLICA
Prêmio Nacional da Gestão Pública - PQGF	Examinador	- Participar e ser aprovado em curso a distância de Preparação para a Banca Examinadora do PQGF. - Participar e ser aprovado em curso presencial de Preparação para a Banca Examinadora do PQGF.
	Instrutor	Participação de Banca Examinadora, como Examinador Sênior ou Examinador Relator Participar de curso de Preparação de Instrutores e Seniores do PQGF.
	Tutor	Participar do curso à distância para preparação de tutores(EAD Serpro).
Auto-Avaliação e Melhoria Continuadas da Gestão Pública	Avaliador Interno	Participar do curso à distância (1ª etapa) sobre Auto-avaliação ser aprovado com média 6
		Participar do curso presencial (2ª etapa) sobre Auto-avaliação ser aprovado com média 6
	Instrutor	Participar do curso à distância (1ª etapa) sobre Auto-avaliação ser aprovado com média 6
		Participar do curso presencial (2ª etapa) sobre Auto-avaliação ser aprovado com média 6
		- Participar como ouvinte de pelo menos 1 (um) curso para Auto-avaliação, ministrado por outro instrutor
		- Atuar como 2º Instrutor em turmas de Auto-avaliação até ser aprovado pelo 1º Instrutor
	Avaliador Externo	Participar do curso à distância (1ª etapa) sobre Auto-avaliação Ser aprovado com média 6
		Participar do curso presencial (2ª etapa) sobre Auto-avaliação Ser aprovado com média 6
		- Participar como ouvinte de 1 (uma) validação externa;
		- Atuar como 2º Avaliador até ser aprovado pelo 1º Avaliador como voluntário do GESPÚBLICA.
	Tutor	Participar do curso à distância (1ª etapa) sobre Auto-avaliação ser aprovado com média 6
		Participar do curso presencial (2ª etapa) sobre Auto-avaliação Ser aprovado com média 6
Participar do curso à distância para preparação de tutores (EAD Serpro), Ser aprovado com média 6		



# Ges Púb blica

"Um Brasil melhor se faz com Qualidade de vida para todos"



Secretaria  
de Gestão

Ministério  
do Planejamento



ESPLANADA DOS MINISTÉRIOS, BLOCO K – 4º ANDAR  
CEP: 70.040-906 – Brasília – DF  
FONES: (61) 3429-4975, 3429-4965, 3429-4968  
3429-4296, 3429-4920, 3429-4779  
FAX: (61) 3429-4961