

UTILIZAÇÃO DOS CONCEITOS DE GESTÃO DA QUALIDADE PARA MELHORIA DO PROCESSO DE SOLICITAÇÃO DE DIÁRIAS E PASSAGENS DOS INTEGRANTES DO MINISTÉRIO PÚBLICO DE MINAS GERAIS

Dairton Lopes Martins Filho¹

RESUMO:

Este artigo descreve os benefícios gerados pela aplicação dos conceitos básicos de gestão da qualidade no aperfeiçoamento de um sistema digital no setor público. Por meio de revisão da literatura e levantamento de dados, verificou-se as diferenças na aplicação do conceito de qualidade apoiando-se na NBR ISO 9001 para o processo de melhoria do Sistema de Concessão de Diárias e Passagens do Ministério Público de Minas Gerais – MPMG. Objetivando contribuir para o avanço das discussões a respeito da aplicação da gestão da qualidade em serviços de informação no setor público Brasileiro e adicionar um novo estudo teórico sobre o tema.

Palavras chaves: Gestão da qualidade. Serviços de informação. Setor Público

¹ Analista de Sistemas – Ministério Público de Minas Gerais. Graduado em Ciências da Computação pela Universidade Federal de Minas Gerais – UFMG, Pós-graduado em Gestão Pública e Gestão de Projetos em Tecnologia da Informação pela Faculdade Signorelli. E-mail: dairton@gmail.com

1. INTRODUÇÃO

O presente artigo apresenta a aplicação dos conceitos de gestão da qualidade no setor público. O eixo de estudo é o Sistema de Concessão de Diárias e Passagens criado pelo Ministério Público de Minas Gerais, localizado na Av. Álvares Cabral, 1690 - Lourdes, Belo Horizonte - MG.

De acordo com (VALLS, 2006; VERGUEIRO, 2006) na literatura nacional, os serviços de informação têm participado cada vez mais de iniciativas que envolvem a gestão da qualidade, principalmente pela ação das instituições mantenedoras que, ao incorporar a programas e conceitos de qualidade, agregam de forma direta esses serviços em seus conceitos e fundamentos ou através da iniciativa dos próprios profissionais de informação que percebem uma oportunidade para melhoria e avanço dos serviços prestados e da organização do sistema de trabalho. Além disso, estudos recentes das teorias de gestão organizacional demonstram que nos últimos anos vêm ocorrendo um processo de mudança no sistema de organização do trabalho (SALERNO, 1992; DANKBAAR, 1993).

Os impactos gerados pela intervenção do gestor, se dá através da aplicação de conceitos básicos de qualidade, muitas das vezes encontrados nos requisitos da ISO 9001, mas que podem ser utilizados em alguns processos do serviço público, que visa a melhoria do acesso à informação pelos seus integrantes. A aplicação desses conceitos está diretamente ligada à elaboração de métodos estratégicos, otimização do processo, melhoraria do relacionamento entre os diferentes cargos na organização.

Para obter resultados, é preciso estruturar o conceito de qualidade que satisfaça os requisitos, auxiliando o seu funcionamento por meio da aplicação das análises quantitativa resultando no planejamento administrativo com agilidade, flexibilidade e eficiência do processo.

Portanto, por ser um sistema de grande importância para o Ministério Público de Minas Gerais, faz-se necessário a aplicação de melhoria continua no processo de melhoria do sistema, compatibilizando os requisitos e princípios de qualidade com um sistema administrativo eficaz que esteja de acordo com as normas da instituição.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1. Definição de Qualidade

De acordo com a Associação Brasileira de Normas Técnicas (2000:7), qualidade é o “grau no qual um conjunto de características inerentes satisfaz a requisitos” (VALLS, 2004).

No quadro abaixo, Valls (2004) apresenta algumas definições de qualidade de autores clássicos da área.

DEFINIÇÕES CLÁSSICAS DE QUALIDADE	
AUTOR	
Crosby	Conformidade com as exigências.
Deming	A qualidade deve ter como objetivo as necessidades do usuário, presentes e futuras.
Feigenbaum	O total de características de um produto e de um serviço referentes a marketing, engenharia, manufatura e manutenção, pelas quais o produto ou serviço, quando em uso, atenderá as exigências do cliente.
Juran	Adequação à finalidade ou uso.

Quadro 01 - Definições Clássicas de Qualidade
Fonte: VALLS, 2004

2.2. Princípios da Gestão da Qualidade da ISO 9000

Segundo Valls (2004), os princípios da Gestão da Qualidade são uma ferramenta da direção para conduzir à organização da melhoria de seu desempenho. A seguir, esses princípios são apresentados, tendo sido extraídos na íntegra da NBR ISO 9000 publicada em dezembro de 2000:

- **Foco no cliente:** Organizações dependem de seus clientes, portanto é recomendável que atendam às necessidades atuais e futuras do cliente, os seus requisitos e procurem exceder as suas expectativas.

- **Liderança:** Líderes estabelecem a unidade de propósito e o rumo da organização. Convém que eles criem e mantenham um ambiente interno, no qual as pessoas possam estar totalmente envolvidas no propósito de atingir os objetivos da organização.
- **Envolvimento de pessoas:** Pessoas de todos os níveis é a essência de uma organização, e seu total envolvimento possibilita que as suas habilidades sejam usadas para o benefício da organização.
- **Abordagem de processo:** Um resultado desejado é alcançado mais eficientemente quando as atividades e os recursos relacionados são gerenciados como um processo.
- **Abordagem sistêmica para a gestão:** Identificar, entender e gerenciar os processos inter-relacionados como um sistema contribui para a eficácia e eficiência da organização no sentido de esta atingir os seus objetivos.
- **Abordagem factual para tomada de decisão:** Decisões eficazes são baseadas na análise de dados e informações.
- **Benefícios mútuos nas relações com os fornecedores:** Uma organização e seus fornecedores são interdependentes, e uma relação de benefícios mútuos aumenta a capacidade de ambos de agregar valor.

2.3. Requisitos da ISO 9001

Segundo a NBR ISO 9001: 1994 os requisitos exigidos no sistema da qualidade são:

- Responsabilidade da administração: requer que a política de qualidade seja definida, documentada, comunicada, implementada e mantida. Além disto, requer que se designe um representante da administração para coordenar e controlar o sistema da qualidade.
- Sistema da qualidade: deve ser documentado na forma de um manual e implementado.
- Análise crítica de contratos: os requisitos contratuais devem estar completos e bem definidos. A empresa deve assegurar que tenha todos os recursos necessários para atender às exigências contratuais.
- Controle de documentos: requer procedimentos para controlar a geração, distribuição, mudança e revisão em todos os documentos.
- Aquisição: deve-se garantir que as matérias-primas atendam às exigências especificadas. Deve haver procedimentos para a avaliação de fornecedores.

- Produtos fornecidos pelo cliente: deve-se assegurar que estes produtos sejam adequados ao uso.
- Identificação e rastreabilidade do produto: requer a identificação do produto por item, série ou lote durante todos os estágios da produção, entrega e instalação.
- Controle de processos: requer que todas as fases de processamento de um produto sejam controladas (por procedimentos, normas, etc.) e documentadas.
- Inspeção e ensaios: requer que as matérias-primas sejam inspecionadas (por procedimentos documentados) antes de sua utilização.
- Equipamentos de inspeção, medição e ensaios: requer procedimentos para a calibração/aferição, o controle e a manutenção destes equipamentos.
- Controle de produto não-conforme: requer procedimentos para assegurar que o produto não conforme aos requisitos especificados é impedido de ser utilizado inadvertidamente.
- Ação corretiva: exige a investigação e análise das causas de produtos não-conformes e adoção de medidas para prevenir a reincidência destas não-conformidades.
- Manuseio, armazenamento, embalagem e expedição: requer a existência de procedimentos para o manuseio, o armazenamento, a embalagem e a expedição dos produtos.
- Registros da qualidade: devem ser mantidos registros da qualidade ao longo de todo o processo de produção. Estes devem ser devidamente arquivados e protegidos contra danos e extravios.
- Auditorias internas da qualidade: deve-se implantar um sistema de avaliação do programa da qualidade.
- Treinamento: devem ser estabelecidos programas de treinamento para manter, atualizar e ampliar os conhecimentos e as habilidades dos funcionários.

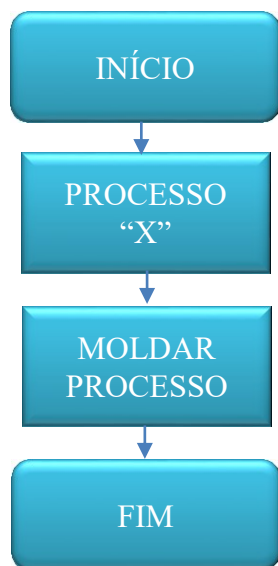
2.4. Fluxograma

Para auxiliar a identificação do fluxo de uma empresa ou instituição, é de grande importância a elaboração de fluxogramas para os processos e atividades setoriais desenvolvidos (SOUZA; SILVA, 1997).

Os fluxogramas fornecem as informações sobre as entradas, saídas e orientações que determinam uma atividade ou processo. A análise destas informações constitui a verificação do processo pela organização. A análise das informações também permite a identificação de eventuais problemas que podem afetar a atividade.

Representação de um esquema (FIG. 01) para identificar a forma de orientação representada por um fluxograma.

Figura 01 - Fluxograma



Fonte: ACERVO DO AUTOR, 2015.

2.5. O Sistema de Concessão de Diárias e Passagens

O Sistema de Concessão de Diárias e Passagens foi desenvolvido pelo MPMG com o objetivo de melhorar o gerenciamento das solicitações e pagamentos de diárias e passagens, resultando na redução de custos e tempo de processamento dos pedidos. O sistema também visa a melhoria do atendimento e consulta realizado pelos usuários, além de dispor de ferramentas que promovem a eficiência administrativa e a transparência.

Trata-se de um sistema de uso obrigatório pelos integrantes do Ministério Público de Minas Gerais – MPMG, para a concessão, o registro, o acompanhamento, a gestão e o controle de diárias e passagens, e envio de informações para o Portal da Transparência do Ministério Público.

2.6. Melhoria continua

De acordo com Caffyn & Bessant (1996), o conceito básico de melhoria definido pelo escopo é: “Melhoria contínua é um processo, em toda a empresa, focado na

inovação incremental e contínua”. Diversas normas estabelecem passos a serem seguidos para alcançar à melhoria. Pode-se observar que nas organizações o desempenho é medido, acompanhado e controlado até chegar aos pontos que possuem maior significância e que precisam ser melhorados. Melhoria contínua, inovação e iniciativa são conceitos que caminham juntos, pois são formas diferentes de tratar a melhoria de um processo ou produto (MESQUITA, 2003; ALLIPRANDINI, 2003).

3. METODOLOGIA

Foi realizada uma análise do processo de melhoria do Sistema de Concessão de Diárias e Passagens do Ministério Público de Minas Gerais, onde observou-se que o sistema passou por diversas mudanças no *Layout* e conteúdo. As informações foram coletadas na Superintendência de Informação do MPMG, através de registros, revisão documental dos relatórios técnicos, materiais de circulação interna, acompanhamento dos processos de alteração do sistema, controle dos pedidos de diárias e passagens.

As referências bibliográficas utilizadas foram retiradas de *sites* científicos e acadêmicos e livros, propiciando um melhor embasamento para fundamentar o artigo. Estes métodos auxiliaram na elaboração do fluxograma que demonstra os passos para a utilização do sistema.

4. RESULTADOS

O sistema de Concessão de Diárias e Passagens (SCDP) é de acesso exclusivo dos integrantes do MPMG, nele são realizadas diversas solicitações que substituem aquelas que eram realizadas por meio de formulários impressos.

A execução de qualquer medida visando à melhoria do processo de solicitação de diárias e passagens é vista pela administração pública como recurso para lhes pouparem tempo, custos e mão de obra, sendo uma prioridade alcançar seus objetivos.

Verificou-se que a utilização dos conceitos que tangem a gestão da qualidade, no processo de melhoria do sistema de Concessão de Diárias e Passagens (SCDP), trouxe diversos benefícios através das seguintes funcionalidades:

- Cadastramento de deslocamento com seus respectivos trechos;
- Reserva de vagas;
- Autorização da solicitação pelas chefias;
- Emissão de bilhete eletrônico;
- Cálculo automático de valores de diárias e despesas com combustíveis;
- Aprovação de viagens e pagamento de diárias efetuadas por meio de certificados digitais, objetivando garantir a validade jurídica dos documentos gerados;
- Controle do orçamento de cada unidade, por meio de seu centro de custos;
- Controle das prestações de contas com envio eletrônico de comprovantes.

Essas funcionalidades foram desenvolvidas embasando-se no requisito de Controle de documentos da NBR ISO 9001, que requer procedimentos para controlar a geração, distribuição, mudança e revisão em todos os documentos definidos pela Instituição.

Aplicou-se também os conceitos do requisito (3.2.13) da NBR ISO 9000:2005, que descreve a análise crítica com a direção um ponto crucial que leva à apresentação de resultados do período, possibilitando a coleta de ideias para melhorar um processo, além de definir as ações.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com base nos resultados obtidos até o presente momento, pôde-se concluir que o processo de melhoria do Sistema de Concessão de Diárias e Passagens, requer um planejamento sistêmico, apoiado na fundamentação teórica que permite o entendimento das causas do problema de acesso e utilização, além da identificação de alternativas inovadoras para a solução desses problemas.

A utilização de conceitos da qualidade propiciou a melhoria do sistema em diversos aspectos, entre eles destaca-se:

- É um sistema inteiramente operacionalizado pela web;
- Sistema único para todos os integrantes do MPMG;
- Minimiza a ocorrência de possíveis falhas, irregularidades e fraudes.

Para se realizar o planejamento é necessário que faça análises qualitativas com relação à utilização do sistema por parte de seus integrantes, o que representa um grande desafio para o MPMG.

REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **Sistemas de gestão da qualidade** – Requisitos: NBR ISO 9001. Rio de Janeiro, 2000. Disponível em: <http://www.joinville.udesc.br/portal/professores/claudio_luis/materiais/NBR_ISO_9001__Sistemas_de_gesto_da_qualidade__Requisitos.pdf> Acesso em: 28 mar. 2013.

CAFFIN, S.; BESSANT, J.; GALLENGHER, M. **Development and testing of the generic model for continuous improvement: a report of the EPSRC sponsored CIRCA project**. Center for Research in Innovation Management, University of Brighton, 1997.

DANKBAAR, B.: **Economic Crisis and Institutional Change: the crisis of Fordism from the perspective of the automobile industry**, Universitaire pers Maastricht, 1993.

MESQUITA, Melissa; ALLIPRANDINI, Dário Henrique. **Competências essenciais para melhoria contínua da produção: estudo de caso em empresas da indústria de autopeças**. *Gestão & Produção*, v. 10, n. 1, p. 17-33, 2003.

SALERNO, M.S.: **“Reestruturação Industrial e Novos Padrões de Produção”**. In: São Paulo em Perspectiva. vol.6, n.3, pp.100-108, 1992.

SOUZA, Mônica Regina de; SILVA, Rogério José de. **A geração de resíduos industriais e sua destinação final**. Disponível em: <http://www.abepro.org.br/biblioteca/ENEGEP1997_T6501.PDF>. Acesso em 26 mar. 2013.

VALLS, V. M. **O enfoque por processos da NBR ISO 9001 e sua aplicação nos serviços de informação.** Ci. Inf., Brasília, v. 33, n. 2, p. 172-178, maio/ago. 2004. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v33n2/a18v33n2.pdf>> Acesso em: 28 mar. 2013

VALLS, Valéria Martin; VERGUEIRO, Waldomiro de Castro Santos. **A gestão da qualidade em serviços de informação no Brasil: uma nova revisão de literatura, de 1997 a 2006. Perspectivas em Ciência da Informação, Belo Horizonte**, v. 11, n. 1, p. 118-137, 2006.