



## A gestão da qualidade na administração pública

**C**onvidamos para conversar conosco sobre a gestão da qualidade na administração pública o Sr. Rodrigo Garcia, Bacharel em Direito e Presidente da Assembléia Legislativa do Estado de São Paulo.

**Por Luiz Felipe Ferreira**

Mestre em Engenharia e Ciência dos Materiais pela USF. Graduado em Administração e Ciências Contábeis pela PUC-Campinas. Professor da UNIPINHAL. Consultor empresarial.  
E-mail: lferreira55@uol.com.br

A população está exigindo dos administradores públicos maior transparência, competência e eficácia na gestão dos serviços prestados.

Para obter a eficácia e eficiência dos serviços públicos os administradores estão buscando no setor privado instrumentos e técnicas de administração que estão sendo utilizadas com sucesso.

**RACRE: Deputado, porque implantar a ISO 9001:2000 na Assembléia Legislativa do Estado de São Paulo?**

**Dr. Rodrigo Garcia:** Inicialmente lembro que a Assembléia Legislativa do Estado de São é a primeira Assembléia do país a receber o certificado ISO 9001:2000 por seu sistema da qualidade, contemplando em seu escopo a área fim, ou seja, Suporte ao Processo Legislativo.

Receber a certificação ISO 9001:2000 adotada para credenciar empresas nacionais e multinacionais do setor privado indica o caminho certo para um modelo de parlamento moderno e democrático. Esta certificação nos dá a segurança de que estamos oferecendo melhores condições, primando pelo padrão de qualidade, para melhor orientar e conduzir as ações da Assembléia com

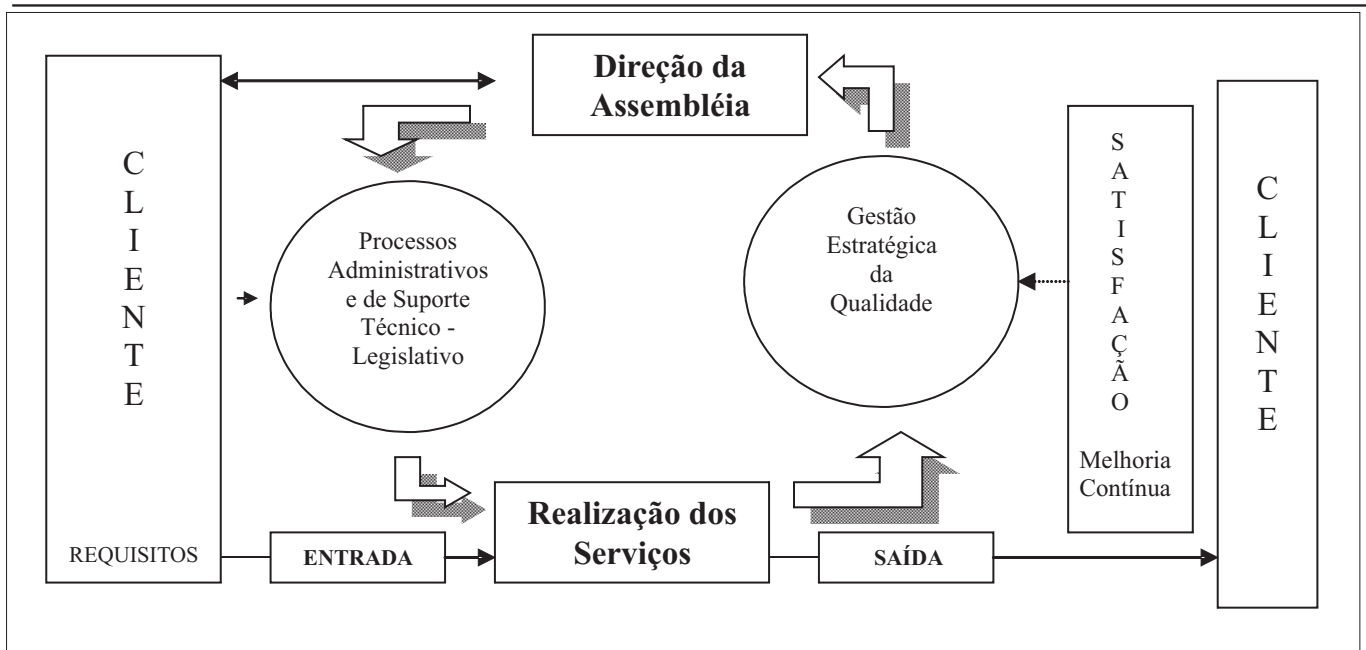
maior eficiência e transparência dos processos.

**RACRE: Quais os princípios da qualidade utilizados na implementação da ISO 9001:2001?**

**Dr. Rodrigo Garcia:** A norma ISO 9001:2000 é uma ferramenta de gestão para a direção da organização buscar sua eficiência, foi baseada em oito princípios de gerenciamento da qualidade:

- Organização focada no cliente;
- Liderança;
- Envolvimento dos colaboradores;
- Abordagem nos processos chave;
- Abordagem sistêmica para o gerenciamento;
- Melhoria contínua;
- Abordagem de fatos para a tomada de decisões.

**RACRE: Deputado, o Sr. falou anteriormente em escopo do Sistema da Qualidade. Como demonstrar esse escopo?**



**Dr. Rodrigo Garcia:** O principal objetivo do sistema de gestão da qualidade é o cliente, conforme demonstrado no escopo do sistema:

**RACRE: Que processos da Assembleia foram envolvidos no programa de gestão da qualidade?**

**Dr. Rodrigo Garcia:** O sistema de gestão da qualidade dos serviços prestados pelo Legislativo Paulista foi minuciosamente avaliado e dividido em oito setores, que envolvem os seguintes processos:

- Gestão de Assuntos Jurídicos;
- Gestão de Suporte Técnico Legislativo;
- Gestão Orçamentária;
- Gestão de Infra-estrutura;
- Gestão de Suprimentos e Recursos Materiais;
- Gestão de Tecnologia da Informação;
- Gestão de Pessoas;
- Gestão Estratégica da Qualidade.

O sistema de gestão da qualidade é o conjunto de atividades e tarefas que devem ser executadas para garantir a qualidade dos produtos e serviços gerados na Assembleia Legislativa. Com a implementação e documentação dos sistemas, deve-se buscar continuamente a melhoria de sua eficácia.

**RACRE: Quais os objetivos e diretrizes da qualidade?**

**Dr. Rodrigo Garcia:** Os objetivos e diretrizes foram:

**Objetivos:** garantir o aperfeiçoamento dos processos de trabalho com foco no Suporte ao Processo Legislativo, comprometendo-se com a implementação das diretrizes de melhoria contínua dos serviços ligados ao escopo, com eficácia do planejamento e execução orçamentária; possuindo também uma política de desenvolvimento profissional de seus servidores propiciando sua valorização, e comunicação a toda a organização dos resultados do Sistema, assim como para a sociedade.

**Diretrizes:** satisfação do cliente; a gestão orçamentária, propiciando um provisão adequada de recursos orçamentários e financeiros de modo a garantir o cumprimento da gestão fiscal de responsabilidade da Assembleia; execução orçamentária eficiente e eficaz, possibilitando a oferta de bens e/ou serviços; capacitação e condições de trabalho aos funcionários e adequação ao seu perfil na admissão e posse; e disposição de infra-estrutura adequada para o Suporte ao Processo

---

Legislativo.

**RACRE: Quais as vantagens do sistema de gestão da qualidade para a Assembléia Legislativa e para a sociedade?**

**Dr. Rodrigo Garcia:** As vantagens foram inúmeras, dentre elas posso citar:

- Conquista de melhorias nos processos;
- Aumento da produtividade;
- Eliminação de improvisações;
- Redução de taxa de erros;
- Redução de retrabalho e perdas;
- Redução de custos;

- Satisfação dos clientes internos e externos do sistema.

**RACRE: Qual a contribuição das modernas técnicas de administração privada para a administração pública?**

**Dr. Rodrigo Garcia:** A administração pública têm suas particularidades, porém as modernas técnicas da administração privada, como foi o caso do sistema de gestão da qualidade, podem ajudar a diminuir custos, racionalizar serviços, diminuir retrabalho, melhorar a eficiência e eficácia dos serviços públicos e aumentar a transparência e participação da sociedade no processo decisório.