

Um Estudo de Avaliação da Qualidade Aplicado à Gestão Pública

Mirian Balan
UDESC

Osni Antônio Kuchler
UDESC

Rafael Klotz
UDESC

Nadir Radoll Cordeiro
UDESC

Carlos Roberto Werlich
UDESC

RESUMO: Este artigo apresenta um estudo de avaliação da Qualidade aplicado à Gestão Pública, tendo como objetivo verificar se os órgãos públicos estão atentos e em busca de um Programa de Gestão Pública e Desburocratização. Este programa existe e é conhecido como GESPÚBLICA, instituído pelo Decreto nº 5.378, de 23 de fevereiro de 2005, objetiva contribuir com a melhoria na qualidade dos serviços públicos prestados a sociedade e a promover o País mais competitivo. Esta pesquisa é fundamentada em um estudo de caso do Modelo de Gestão Pública do município de Gramado do Estado de Rio Grande do Sul. A avaliação foi feita através de um questionário contendo 5 (cinco) questões descritivas aplicado a 6 (seis) prefeituras. Um dos fatos apurados com a compilação dos resultados da investigação é que a maioria dos municípios participantes deste estudo não possuem certificação. Mas, afirmam estar em busca de um Sistema de Qualidade baseado numa Certificação, oferecendo maior transparência, eficácia e a melhoria contínua dos serviços prestados a população.

Palavras Chave: Crises 9001:2000, Gestão Pública, GESPÚBLICA, Qualidade.

A Study of Evaluation of Applied Quality to Public Management

ABSTRACT: This article presents a study assessing the quality applied to the Public Administration, aiming to determine whether public agencies are aware and in search of a Program of Public Management and Debureaucratization. This program exists and is known as GESPÚBLICA, established by Decree No. 5378 of February 23, 2005, aims to contribute to improving the quality of public services rendered to society and to promote the country more competitive. This research is based on a case study of public management model of the city of Gramado in the State of Rio Grande do Sul. The evaluation was conducted through a questionnaire containing five (5) descriptive question applied to six (6) municipalities. One of the facts found in the compilation of research results is that most of the municipalities participating in this study do not have certification. But, say they are seeking a Quality System based on a certification, providing greater transparency, efficiency and continuous improvement of services rendered to population.

Key Words: ISO 9001:2000, Public Management, GESPUBLICA, Quality