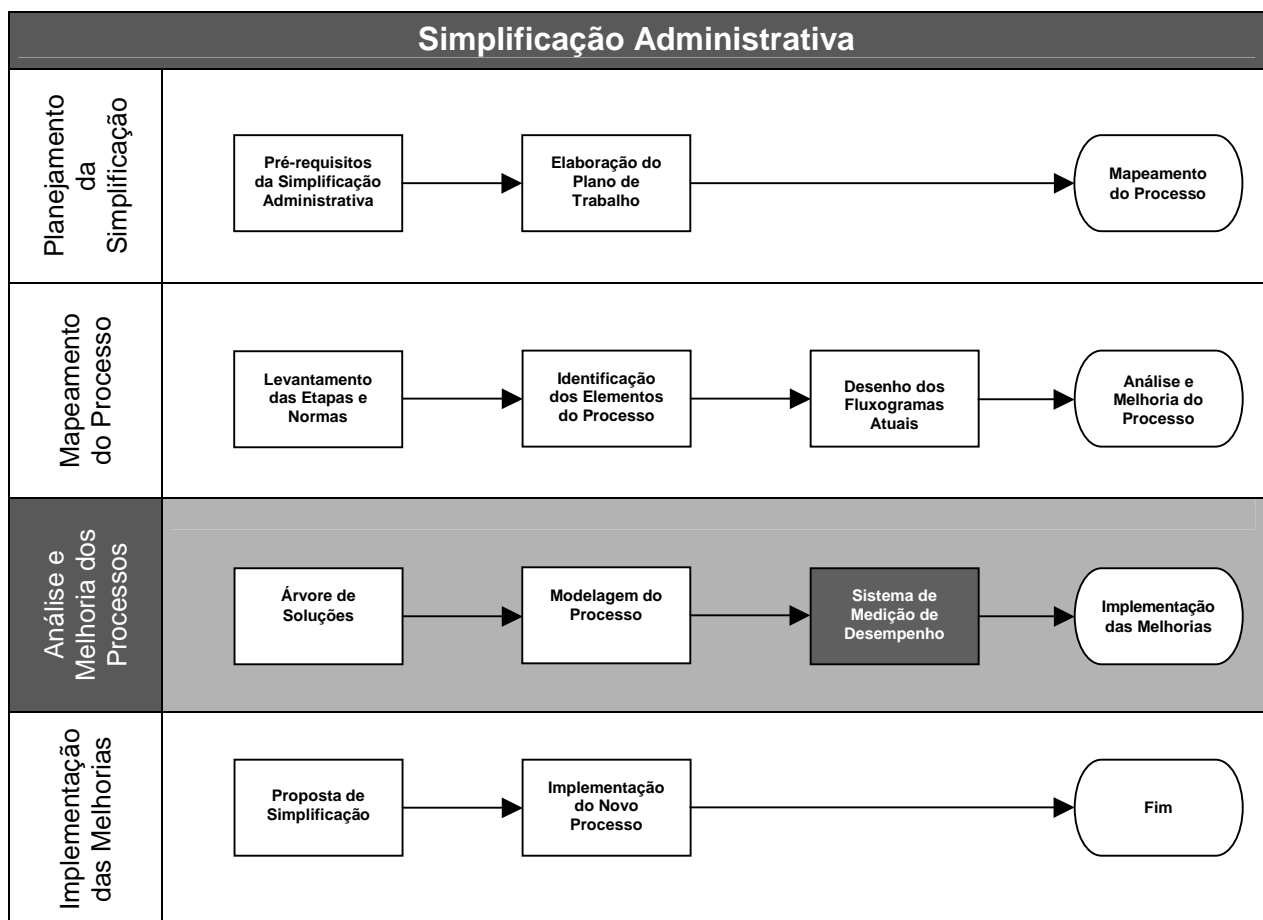


CAPÍTULO 08

SISTEMA DE MEDIÇÃO DE DESEMPENHO

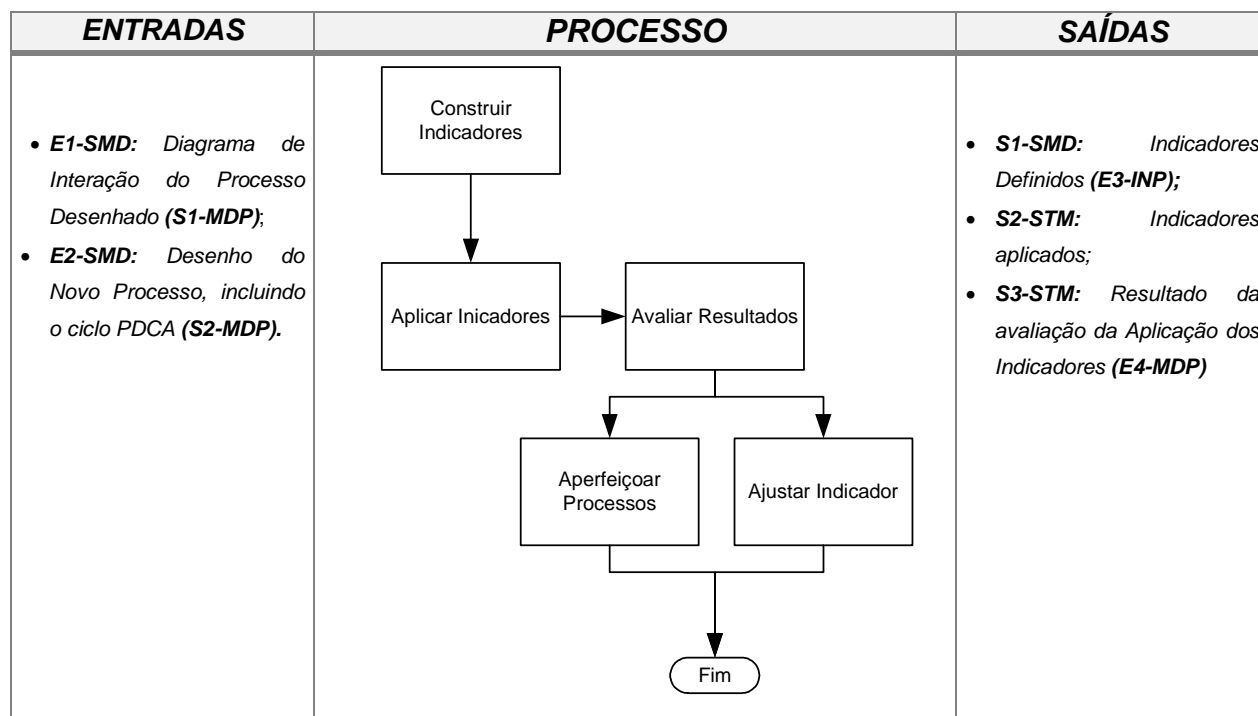


Painel de Bordo

- Formulário: Cadastro de Indicadores
- Resultado: Sistemática de medição e Indicadores formulados

8. SISTEMA DE MEDIÇÃO DE DESEMPENHO

8.1 Macro Visão desse Passo



Legenda:

1. En°: Entrada, número da entrada;
2. SMD: Sistema de Medição de Desempenho;
3. MDP: Modelagem do Processo;
4. Sn°: Saída, número da saída.
5. INP: Implementação do Novo Processo

8.2 O que é o Sistema de Medição de Desempenho

É a denominação que se dá à atividade sistemática e contínua de medir e avaliar a eficiência, a eficácia, a economicidade e a efetividade dos processos, por meio da aplicação de **indicadores** previamente formulados.

Indicadores são definidos e escritos com o uso da linguagem matemática e servem de parâmetros de referência para medir a eficiência, a eficácia, a economicidade e a efetividade dos subprocessos

Para a formulação dos indicadores, deverão ser considerados os pontos de controle delineados, conforme a análise do ciclo PDCA na Modelagem do Processo, que estejam relacionados com a **eficiência**, a **eficácia**, a economicidade e a efetividade do subprocesso.

Eficiência se define como a capacidade de empregar da melhor maneira a relação entre os meios disponíveis para obtenção do efeito que se deseja. Está relacionada com os recursos utilizados no subprocesso.

Eficácia se define como a capacidade de obter o efeito que se deseja (os meios não são considerados). Está relacionada com ao resultado gerado pelo subprocesso.

Economicidade se define como a minimização dos custos de uma atividade, sem o comprometimento dos padrões de qualidade.

Efetividade se define como a capacidade que uma ação tem de ser continuada de forma a manter ou melhorar seus resultados.

Exemplos de indicadores:

- 1 - Indicador de eficácia do subprocesso “Requisição”** = quantidade de solicitações atendidas no prazo em relação ao total de solicitações pedidas.
- 2 - Indicador de eficiência do subprocesso “Requisição”** = total de recursos empregados por seção.
- 3 - Indicador de economicidade do subprocesso “Requisição”** = quantidade de recursos executados em relação aos recursos planejados.
- 4 - Indicador de efetividade do subprocesso “Requisição”** = quantidade de solicitações atendidas no prazo em relação ao total de solicitações efetuadas em três anos

É necessário associar o indicador a uma faixa de aceitação. A faixa de aceitação baliza a aceitação dos resultados obtidos com a aplicação do indicador. Valores obtidos que

estão dentro da faixa são aceitáveis, enquanto valores fora da faixa indicam que é necessário investigar as condições que redundaram no resultado.

Exemplos de faixas de aceitação para os indicadores:

- 1 – Faixa de Aceitação do Indicador de eficácia do subprocesso “Requisição”-** entre 60 e 80 % de solicitações atendidas.
- 2 – Faixa de Aceitação do Indicador de eficiência do subprocesso “Requisição”-** entre 20 e 40 % de solicitações atendidas por seção.
- 3 – Faixa de Aceitação do Indicador de economicidade do subprocesso “Requisição”-** entre 20 a 30% do valor total das aquisições economizado.
- 4 – Faixa de Aceitação do Indicador de efetividade do subprocesso “Requisição”-** entre 70 a 90 % das solicitações atendidas no prazo.

O foco das ações de desburocratização está na racionalização e otimização dos processos de trabalho e na desregulamentação dos instrumentos legais, visando atender aos clientes internos (funcionários ou servidores públicos) e usuários externos e proporcionar ao cidadão qualidade e satisfação em relação aos serviços prestados.

A avaliação das ações de desburocratização desenvolvidas é realizada buscando:

- verificar em que grau as metas estabelecidas foram atingidas; e
- identificar os impactos decorrentes destas ações.

Esta Avaliação de Desempenho deverá ser realizada após o decurso de um determinado espaço de tempo, planejado quando da elaboração do Sistema de Medição do Desempenho, necessário a que ações de desburocratização possam começar a produzir os efeitos desejados.

8.3 Como Implementar o Sistema de Medição de Desempenho?

O Sistema de Medição de Desempenho é realizado em três etapas: **Construção, Aplicação e Avaliação.**

8.3.1 Construção do Sistema de Medição de Desempenho

8.3.1.1 Indicadores de Desempenho

Na **Construção**, serão formulados os indicadores de cada subprocesso e os responsáveis por sua medição e acompanhamento.

Para a construção de cada indicador, as seguintes informações devem ser registradas:

- Nome do subprocesso;
- Qual a área a que pertence o subprocesso;
- Quem será o responsável pela definição dos indicadores;
- Nome do Indicador;
- Unidade de Medida do Indicador;
- Tipo do Indicador - se ele mede a eficiência, a eficácia e a efetividade;
- Descrição do Indicador – descrição sucinta do que o indicador mede ou demonstra;
- Fórmula de Cálculo – detalhamento da fórmula de cálculo, com descrição dos seus elementos constituintes e respectivas unidades de medida, inclusive se algum elemento for outra fórmula, descrevê-la por completo;
- Origem dos Componentes da Fórmula de Cálculo – indicação da fonte de onde será retida a informação para cada elemento da fórmula;
- Faixa de Aceitação – definição da faixa de aceitação do indicador (limites inferior e superior da faixa);
- Interpretações Possíveis – descrição de como interpretar os valores obtidos pela aplicação do indicador (colocar exemplos quando possível);
- Periodicidade de Aplicação – definição da periodicidade de aplicação do indicador (semanal, quinzenal, mensal, etc).

A ferramenta de apoio a ser utilizada será o formulário Cadastro de Indicadores, disposto no Anexo de Formulários.

Exemplo do formulário preenchido:

Cadastro de Indicadores			
Nome do Sub-processo	Área Responsável	Nome do Responsável	
Requisição	Departamento de Compras	Presidente da Comissão de Licitação	
Nome do Indicador	Unidade de Medida	Tipo	Versão (dd/mm/aaaa)
Índice de solicitações atendidas no prazo (ISA)	Percentual	Eficácia	04/07/2006
Descrição do Indicador	Fórmula de Cálculo	Origem dos componentes da fórmula de cálculo	
Mede o índice de atendimento às solicitações no prazo	SAP= quantidade de solicitações atendidas no prazo TSP = total de solicitações pedidas $\frac{SAP}{TSP} \times 100$	Livro registro de solicitações	
Interpretações Possíveis		Faixa de Aceitação	
Valores até 60% indicam que se está em uma faixa de risco, pois pode inviabilizar futuras aquisições. <ul style="list-style-type: none">O número de atendimento fora do prazo pode ser insuficiente para atender as rotinas da organização. Valores entre 60 e 80 % indicam que se está em uma faixa aceitável <ul style="list-style-type: none">O número de atendimentos é suficiente para atender as rotinas da organização Valores acima de 80% indicam aumento de eficácia do processo. <ul style="list-style-type: none">1. Quanto maior o número, mais eficaz é o processo.		Valores maiores ou iguais a 60% e menores ou iguais a 80%.	
Periodicidade de Aplicação	Periodicidade de Avaliação		
Após cada solicitação	Trimestral.		

8.3.1.1 Indicadores de Impacto

8.3.1.1.1 Marco de Referência

8.3.1.1.1.1 O que é a Identificação do Marco de Referência

É o passo em que serão identificados os principais fatores relacionados à necessidade de implantação das ações de desburocratização, a situação encontrada, o referencial para comparação entre a situação atual encontrada e o resultado projetado, os principais fatores de influência, os problemas e as respectivas ações adotadas.

8.3.1.1.1.2 Como realizar a Identificação do Marco de Referência

Para facilitar a coleta das informações necessárias para o devido acompanhamento do programa e, conseqüentemente, de sua avaliação, é utilizado o Formulário de Identificação do Marco de Referência das Ações, contendo os campos:

Nome do gestor: nome do gestor que está respondendo o formulário.

Cargo do gestor: cargo do gestor que está preenchendo o formulário.

Nome do Órgão em que trabalha: nome do Órgão que trabalha o gestor, com identificação da área.

Situação encontrada: detalhamento da situação problema que levou o processo a ser priorizado a ser apresentada na matriz de acompanhamento de desempenho de impacto.

Principais fatores de influência: identificação dos principais fatores de influência para a situação encontrada (recomendação de identificação de, no máximo, cinco fatores). Os fatores de influência diferem dos problemas por representarem o que pode influenciar determinada situação - e não o “fim” da mesma.

Identificação dos problemas: identificação dos principais problemas em relação à situação encontrada (recomendação de identificação de, no máximo, três problemas).

Identificação das ações adotadas: identificação das principais ações adotadas na tentativa de solucionar o problema encontrado (recomendação de identificação de, no máximo, duas ações).

Informações complementares: espaço reservado para outras informações relevantes sobre o processo, que apresentem relação direta ou indireta com os problemas identificados (espaço livre ao gestor).

	FORMULÁRIO DE IDENTIFICAÇÃO DO MARCO DE REFERÊNCIA DAS AÇÕES	Data
IDENTIFICAÇÃO DO ÓRGÃO OU ENTIDADE		
Nome do gestor		
Cargo do gestor		
Nome do Órgão em que trabalha		
INFORMAÇÕES DE AVALIAÇÃO- PROGRAMA, PROJETO OU AÇÃO		
Situação encontrada		
Principais fatores de influência		
Identificação do(s) problema(s) e da(s) ação(ões) adotada(s)		
Problema	Ações	
INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES		

8.3.1.1.1 Matriz para Identificação e Acompanhamento de Impacto

8.3.1.1.1.1 O que é a Estruturação da Matriz de Identificação e Acompanhamento de Impacto

A Matriz de Acompanhamento de Impacto representa o desdobramento da identificação do marco de referência e abrange a avaliação das ações implementadas, por intermédio de indicadores de desempenho, observados nas perspectivas básicas estabelecidas pela Organização, alinhadas aos objetivos do GESPÚBLICA.

A matriz de avaliação de impacto objetiva proporcionar: o acompanhamento das ações e de seus resultados, por meio de indicadores claros e precisos; a avaliação das ações do programa por parte das próprias organizações participantes; e a divulgação dos resultados positivos alcançados.

8.3.1.1.2.2 Como preencher a Matriz de Identificação e Acompanhamento de Desempenho e de Impacto

O preenchimento da matriz ocorrerá a partir da definição da ação a ser executada em consonância com os objetivos/perspectivas da organização, alinhada aos objetivos do mapa estratégico do GESPÚBLICA. Sua aplicação tem por objetivo avaliar os principais impactos diretos e indiretos das ações, como também os resultados organizacionais, considerada a necessidade de uma avaliação integrada para a implementação plena do modelo proposto.

Além da possibilidade do acompanhamento dos resultados das ações, a matriz auxiliará o gestor na compreensão dos resultados a partir das perspectivas adotadas. Ao implementar novas ações, o gestor terá a consciência de que elas poderão gerar impactos múltiplos, desenvolvendo a percepção sistêmica dos efeitos da ação sobre os objetivos de sua organização.

Esta Matriz permitirá o acompanhamento e a avaliação dos impactos das ações de desburocratização, por meio de formulário pré-estruturado e de fácil preenchimento, contendo os campos:

Objetivo: ao definir a(s) ação(ões) deverá(ão) ser identificado(s) o nível de maior impacto em relação à organização, bem como a perspectiva a qual o objetivo pertence dentro das pré-estabelecidas. Ex: melhorar o atendimento fornecido aos beneficiários (objetivo que pode ser classificado ou na perspectiva social ou na perspectiva de processos – a depender dos critérios adotados para a elaboração do mapa estratégico do GESPÚBLICA).

Situação problema: situação que justifica a realização da ação proposta de melhoria, representada, para fins específicos da avaliação de impacto, pelas ações de desempenho geral e de desburocratização relacionadas aos objetivos organizacionais (vide separação em *origem* feita a seguir).

Ação: a(s) ação(ões) de desburocratização será(ão) definida(s) a partir do estabelecimento dos objetivos da organização e/ou do Órgão. Ex: melhorar o atendimento fornecido aos beneficiários – objetivo; disponibilizar via Internet os formulários de pedido de aposentadoria – ação.

Meta: para fins específicos do modelo de avaliação proposto, ao se definir a ação, deverá ser traçada a meta a ser alcançada. Preferencialmente, a meta deverá ser objetiva e passível de mensuração em termos quantitativos. É importante ressaltar que para cada objetivo, assim como para cada ação, poderão ser definidas uma ou mais metas. Ex: aumentar em 10% a quantidade de cidadãos atendidos pelo Programa no período de 6 meses (meta 1); melhorar a qualidade/diminuir a quantidade de reclamações em 30% no período de 8 meses (meta 2).

Indicador: depois de definida(s) a(s) meta(s) é preciso acompanhamento. Para que cada meta possa ser mensurada, é preciso estabelecer indicadores de desempenho e de impacto correspondentes. Exemplo de indicador de desempenho: número de processos feitos com qualidade; exemplo de indicador de impacto: nível de satisfação do beneficiário.

Dimensão: depois de definido o indicador, é preciso classificar a sua natureza em função dos critérios de eficiência, eficácia, efetividade e economicidade. Para tanto, serão consideradas as definições para classificação dos indicadores:

- eficiência: melhor relação possível entre os produtos (bens e serviços) gerados por uma atividade e os custos dos insumos empregados em um determinado período de tempo;

- eficácia: grau de alcance das metas programadas, em um determinado período de tempo, independentemente da utilização dos recursos empregados;

- efetividade: relação entre os resultados alcançados e os objetivos que motivaram a atuação institucional, entre o impacto previsto e o impacto real de uma atividade; e

- economicidade: minimização dos custos de uma atividade, sem comprometimento dos padrões de qualidade. Refere-se à capacidade de uma instituição de gerir adequadamente os recursos financeiros a sua disposição.

Descrição: depois de definido o indicador, é preciso descrever a forma de mensuração para avaliação. Ex:

- indicador: número de pessoas atendidas;
- descrição: número de pessoas atendidas em determinado período (forma de cálculo do indicador).

Faixa aceitável: estabelecimento dos valores mínimo aceitável e do máximo esperado em relação ao desempenho esperado e o desejado. O alinhamento da “faixa aceitável” é feito a partir da identificação da meta e do objetivo específicos da ação. Ex:

- valor mínimo – atender 5% de todos os processos pela internet;
- valor máximo – atender 25% de todos os processos pela internet.

Local: indica o local onde a informação deverá ser coletada. Local físico (Órgão, departamento, setor, seção e outros) e a fonte (documento, sistema e outros). Ex: Departamento de informática /Sistema de Acesso a Internet.

Freqüência: representa a freqüência de mensuração dos resultados. Ex: diário, semanal, mensal, trimestral e outros. A freqüência de coleta dos dados poderá ser diferente da freqüência de avaliação dos mesmos. Ex:

- coleta dos dados: mensal;
- avaliação dos indicadores: trimestral (avaliação do acumulado).

Responsável: área e profissional responsável pelo acompanhamento da ação e, conseqüentemente, pela mensuração do resultado. O responsável será a pessoa que irá fornecer a atualização do indicador.

Resultado: resultados mensurados a partir dos indicadores verificados. O resultado deverá ser avaliado, quando possível, em, no mínimo, três momentos principais: antes do início da ação, três e quinze meses após a implementação da ação.

Matriz de acompanhamento - matriz para identificação e acompanhamento de impacto

PERSPECTIVA I	OBJETIVO	SITUAÇÃO PROBLEMA	AÇÃO/ORIGEM		META	INDICADOR	DIMENSÃO	DESCRIÇÃO	FAIXA ACEITÁVEL		LOCAL	FREQ	RESP	RESULTADO		
									MÍN.	MÁX.				PRÉ	3 M	15 M
Objetivo 1	Situação 1	Ação 1	DESB	Meta 1	Indicador 1	Dimensão 1	Descrição do indicador 1	x	y	Local 1	Frequência 1	Responsável 1	a	b	c	
		Ação 1n	GP	Meta n	Indicador n	Dimensão n	Descrição do indicador n	x%	y%	Local n	Frequência n	Responsável n	e	f	g	
Objetivo 2	Situação 2	Ação 2	DESB	Meta 2	Indicador 2	Dimensão 2	Descrição do indicador 2	x	y	Local 2	Frequência 2	Responsável 2	a	b	c	
		Ação 2n	GP	Meta n	Indicador n	Dimensão n	Descrição do indicador n	x%	y%	Local n	Frequência n	Responsável n	e	f	g	

PERSPECTIVA II	OBJETIVO	SITUAÇÃO PROBLEMA	AÇÃO/ORIGEM		META	INDICADOR	DIMENSÃO	DESCRIÇÃO	FAIXA ACEITÁVEL		LOCAL	FREQ	RESP	RESULTADO		
									MÍN.	MÁX.				PRÉ	3 M	15 M
Objetivo 1	Situação 1	Ação 1	DESB	Meta 1	Indicador 1	Dimensão 1	Descrição do indicador 1	x	y	Local 1	Frequência 1	Responsável 1	a	b	c	
		Ação 1n	GP	Meta n	Indicador n	Dimensão n	Descrição do indicador n	x%	y%	Local n	Frequência n	Responsável n	e	f	g	
Objetivo 2	Situação 2	Ação 2	DESB	Meta 2	Indicador 2	Dimensão 2	Descrição do indicador 2	x	y	Local 2	Frequência 2	Responsável 2	a	b	c	
		Ação 2n	GP	Meta n	Indicador n	Dimensão n	Descrição do indicador n	x%	y%	Local n	Frequência n	Responsável n	e	f	g	

PERSPECTIVA III	OBJETIVO	SITUAÇÃO PROBLEMA	AÇÃO		META	INDICADOR	DIMENSÃO	DESCRIÇÃO	FAIXA ACEITÁVEL		LOCAL	FREQ	RESP	RESULTADO		
									MÍN.	MÁX.				PRÉ	3 M	15 M
Objetivo 1	Situação 1	Ação 1	DES	Meta 1	Indicador 1	Dimensão 1	Descrição do indicador 1	x	y	Local 1	Frequência 1	Responsável 1	a	b	c	
		Ação 1n	DES	Meta n	Indicador n	Dimensão n	Descrição do indicador n	x%	y%	Local n	Frequência n	Responsável n	e	f	g	
Objetivo 2	Situação 2	Ação 2	DES	Meta 2	Indicador 2	Dimensão 2	Descrição do indicador 2	x	y	Local 2	Frequência 2	Responsável 2	a	b	c	
		Ação 2n	GP	Meta n	Indicador n	Dimensão n	Descrição do indicador n	x%	y%	Local n	Frequência n	Responsável n	e	f	g	

8.3.2 Aplicação do Sistema de Medição de Desempenho

O acompanhamento dos indicadores deve se constituir numa **atividade** regular, estando inserida no contexto dos subprocessos. Portanto, o principal responsável por realizar essa atividade é o próprio responsável pela execução do subprocesso.

Quando a medição aponta para problemas (necessidades ou dificuldades), torna-se necessário tecer consideração acerca do resultado obtido. É necessário investigar as causas, analisar conseqüências e apresentar propostas para que ações de ajuste/correção sejam desencadeadas no curto prazo.

As seguintes informações devem ser registradas em cada ocorrência de aplicação do indicador:

- **Data da aplicação;**
- **Resultado obtido** – indicação do valor obtido em relação à faixa de aceitação;
- **Considerações acerca do resultado obtido** – categorização do problema (condições internas ou externas) e descrição sucinta das causas, conseqüências e proposições.

A ferramenta de apoio para o registro de ocorrência de aplicação do indicador é o formulário Aplicação de Indicadores, disposto no Anexo Formulário do Guia e deve ser preenchido como no exemplo abaixo.

Formulário Aplicação de Indicadores			
Nome do Subprocesso	Área Responsável	Nome do Responsável	
Requisição	Departamento de Compras	Presidente da Comissão de Licitação	
Data da Aplicação	Resultado	Considerações	O que fazer
11/06/2006	$\frac{SAP}{TSP} = \frac{45}{70} \times 100 = 64.29\%$ ISA	Valor encontrado na faixa de aceitação, porém, próximo ao limite inferior.	Padronizar os modelos de pedido de material ou serviços.

8.3.3 Avaliação do Sistema de Medição de Desempenho

A avaliação do Sistema de Medição de Desempenho é a análise do histórico dos resultados dos processos, para verificar sua tendência, comparando com referencial externo, e subsidiar o processo decisório por intermédio de fatos e dados concretos.

As constantes transformações nos ambientes organizacionais, associadas à aplicação sistemática e contínua dos indicadores, auxiliam na criação de um quadro amplo sobre a evolução do subprocesso em termos de eficiência, eficácia, economicidade e efetividade. Esse quadro só é possível de se obter após certo período de tempo, quando já existe algum histórico de resultados.

O histórico de resultados obtidos é então **avaliado**, subsidiando ações de aperfeiçoamento do próprio subprocesso, ou de ajuste nos indicadores (calibragem). Na avaliação, os executores dos subprocessos devem buscar:

- Observar a tendência dos resultados: indica a evolução temporal do que tem acontecido no período considerado;
- Comparar com alguma referência externa: permite estabelecer a posição em relação ao ambiente externo representado pelo *benchmark*, pela concorrência, se for o caso, ou outra fonte suficientemente confiável de referência, em relação a algum processo ou subprocesso similar.

Aperfeiçoar o processo ou subprocesso significa redesenhá-lo, implementando melhorias que foram percebidas como resultado do monitoramento. Assim, poderá orientar um novo ciclo de aplicação do Guia de Simplificação.

A **calibragem** consiste em ajustar a faixa de aceitação dos indicadores, alargando ou reduzindo o intervalo contido entre o limite superior e o inferior (significa ajustar a tolerância dos resultados), uma vez que estes poderiam estar muito rigorosos ou benevolentes. Diversos fatores intrínsecos aos processos podem justificar a calibragem, como a melhoria ou a piora da eficiência, da eficácia, da economicidade e da efetividade do processo (ou subprocesso) e condições sazonais (férias de servidores, picos não previstos de carga de trabalho, entre outras), por exemplo.

Constituir um histórico de resultados é fundamental para “aprender” com a aplicação dos indicadores. Sendo assim, não é recomendável promover ajustes nos limites de aceitação em intervalos curtos de tempo.

A aplicação contínua e sistemática dos indicadores garante elementos mais consistentes para o aperfeiçoamento dos processos (ou subprocessos) e para a calibragem dos indicadores.

8.3.3.1 Formulário Complementar de Avaliação de Impacto

8.3.3.1.1 O que é o Formulário Complementar de Avaliação de Impacto

O Formulário Complementar de Avaliação, a ser preenchido pelos gestores das organizações participantes do GESPÚBLICA, tem por objetivo complementar e detalhar a avaliação das ações de desburocratização, bem como seus respectivos impactos, por meio do estabelecimento de sistemática que possibilite o seu acompanhamento e monitoramento.

O instrumento contemplará a percepção do gestor quanto às ações e possibilitará a coleta de dados que auxiliarão na avaliação das informações contidas na Matriz de Acompanhamento de Impacto, bem como na checagem das informações fornecidas. É recomendável que os gestores responsáveis pelo acompanhamento e pela avaliação das ações sejam também os responsáveis pelo preenchimento do Formulário, pois essas informações irão contribuir para o aumento da qualidade da avaliação, auxiliando o seu desenvolvimento, além de possibilitar a disseminação das melhores práticas de gestão entre os diversos participantes do Programa.

8.3.3.1.2 Como preencher o Formulário Complementar de Avaliação de Impacto

Para melhor visualização, é apresentado um modelo de Formulário de Complementação de informações de acompanhamento e monitoramento de impacto das ações de desburocratização, com os seguintes campos:

Nome do gestor: nome do gestor que está respondendo o formulário.

Cargo do gestor: cargo do gestor que está preenchendo o formulário.

Nome do Órgão em que trabalha: nome do Órgão que trabalha o gestor, com identificação da área.

Quantidade de beneficiários diretos das ações de desburocratização: quantidade de pessoas que foram beneficiadas diretamente pelas ações de desburocratização.

Descrição de quem está sendo considerado como beneficiário direto das ações de desburocratização: objetiva a identificação do público identificado, bem como possibilita a conferência da classificação para eventuais ajustes (se necessários).

Quantidade de beneficiários indiretos das ações de desburocratização: quantidade de pessoas que foram beneficiadas indiretamente pelas ações.

Descrição de quem está sendo considerado como beneficiário indireto das ações de desburocratização: objetiva a identificação do público identificado, bem como possibilita a conferência da classificação para eventuais ajustes (se necessários).

Descrição das cinco ações de desburocratização de melhor resultado: descrever e explicar as cinco ações de melhor resultado. Indicar os motivos dos resultados.

Descrição das cinco ações de desburocratização de menor resultado: descrever e explicar as cinco ações de menor resultado. Indicar os motivos dos resultados.

Sugestões para melhoria das ações de menor resultado: sugerir de forma detalhada ajustes nas ações de menor resultado. Justificar medidas.

Informações complementares: espaço reservado para outras informações relevantes sobre o processo, que apresentem relação direta ou indireta com os problemas identificados (espaço livre ao gestor).

Este formulário poderá ser adaptado, de forma a conter outras questões específicas pertinentes a cada Órgão/Entidade participante do GESPÚBLICA, entre elas podem ser destacadas:


Número de processos alterados pelas ações: quantidade de processos de trabalho que foram alterados pelas ações de desburocratização.

Média de redução de tempo nos processos a partir das ações: tempo médio economizado (em horas) nos processos depois das ações de desburocratização.

Quantidade de documentos reduzidos com as ações: depois de implementada a ação, informa a quantidade de documentos reduzidos no processo.

Número de ações de desburocratização realizadas por completo no período: quantidade de ações de desburocratização realizadas por completo.

Número de ações de desburocratização em execução: quantidade de ações de desburocratização em execução.

		FORMULÁRIO COMPLEMENTAR DE AVALIAÇÃO DO GESPÚBLICA	Data
IDENTIFICAÇÃO DO ÓRGÃO OU ENTIDADE			
Nome do gestor			
Cargo do gestor			
Nome do Órgão em que trabalha			
INFORMAÇÕES DE AVALIAÇÃO – PROGRAMA, PROJETO OU AÇÃO			
Perspectiva I	Quantidade de beneficiários diretos das ações de desburocratização		
	Descrição de quem está sendo considerado como beneficiário direto		
	Quantidade de beneficiários indiretos das ações de desburocratização		
	Descrição de quem está sendo considerado como beneficiário indireto		
	Descrição das cinco ações de desburocratização de melhor resultado		
	Descrição das cinco ações de desburocratização de menor resultado		
Sugestões para melhoria das ações de menor resultado			
Perspectiva II			
INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES			

8.3.3.2 Análise de viabilidade para realização de Pesquisa com os Beneficiários

A análise objetiva avaliar a necessidade real de pesquisa, de acordo com o escopo das ações implementadas e em função da análise de risco, de relevância e materialidade.

A aplicação de pesquisa com beneficiário para complementação da avaliação de impacto das ações implementadas em relação ao:

Risco: intensidade de propensão a fraudes ou erros a que determinada operação ou item estão sujeitos;

Relevância: grau de importância de um determinado item em relação ao todo;

Materialidade: magnitude do valor ou do volume de recursos envolvidos, isoladamente ou em determinado contexto.

8.4 Conclusão desse Passo

Os resultados desse passo são:

- Cadastro de Indicadores preenchido;
- Marco de Referência preenchido;
- Matriz para Identificação e Acompanhamento de Impacto preenchida;
- Formulário Aplicação de Indicadores preenchido;
- Formulário Complementar de Informações preenchido;

Com o Sistema de Medição de Desempenho definido, encerra-se a fase de Análise e Melhoria do Processo e inicia-se a fase de Implementação das Melhorias, devendo a Equipe “d” iniciar o passo de elaboração da **Proposta de Simplificação**.