

# AValiação da GESTÃO

PERCENTUAL	FATORES			
	Enfoque	Aplicação	Aprendizado	Integração
Não se aplica	Este campo deverá ser assinalado quando os requisitos da alínea não forem da alçada ou da competência da organização, o que implica na computação total dos pontos da alínea.			
0%	<ul style="list-style-type: none"> <li>A prática de gestão é inadequada aos requisitos da alínea, não é apropriada ao perfil da organização ou não está relacionada.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>A prática de gestão não está disseminada.</li> <li>Uso não relatado.</li> </ul>	<p>Não há mecanismos de avaliação da prática de gestão adequada.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>A prática de gestão adequada não é coerente com as estratégias e os objetivos da organização.</li> </ul>
20%	<ul style="list-style-type: none"> <li>A prática de gestão apresentada é adequada para <b>alguns</b> dos requisitos da alínea e é apropriada ao perfil.</li> <li>Não apresenta características de proatividade.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>A prática de gestão adequada está disseminada em <b>algumas</b> áreas, processos, produtos e/ou partes interessadas pertinentes.</li> <li>Uso continuado da prática para <b>alguns</b> dos requisitos.</li> </ul>	<p>Não há melhorias sendo implantadas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>A prática de gestão demonstra coerência com <b>quase todas</b> as estratégias e objetivos organização.</li> <li>Não apresenta característica de interrelação nem de cooperação.</li> </ul>

# AValiação da GESTÃO

40%	<ul style="list-style-type: none"><li>• A prática de gestão apresentada é adequada para <b>muitos</b> dos requisitos da alínea, e é apropriada ao perfil.</li><li>• Não apresenta características de proatividade.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• A prática de gestão adequada está disseminada em <b>muitas</b> áreas, processos, produtos e/ou pelas partes interessadas pertinentes.</li><li>• Uso continuado da prática para <b>muitos</b> dos requisitos.</li></ul>	Não há melhorias sendo implantadas.	<ul style="list-style-type: none"><li>• A prática de gestão demonstra coerência com <b>todas</b> as estratégias e objetivos organização.</li><li>• Não apresenta característica de interrelação nem de cooperação.</li></ul>
60%	<ul style="list-style-type: none"><li>• A prática de gestão apresentada é adequada para a <b>maioria</b> dos requisitos da alínea, é apropriada ao perfil;</li><li>• O atendimento a <b>alguns</b> dos</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• A prática de gestão, está disseminada em <b>maioria</b> áreas, processos, produtos e/ou pelas partes interessadas pertinentes.</li></ul>	A prática de gestão apresenta melhorias sendo implementadas para <b>alguns</b> dos requisitos.	<ul style="list-style-type: none"><li>• A prática de gestão demonstra coerência com <b>todas</b> as estratégias e objetivos organização.</li><li>• Apresenta característica de interrelação com a <b>maioria</b> das outras práticas de gestão</li><li>• Não apresenta característica de cooperação.</li></ul>

# AVALIAÇÃO da GESTÃO

80%	<ul style="list-style-type: none"><li>• A prática de gestão apresentada é adequada para a <b>quase todos</b> dos requisitos da alínea, é apropriada ao perfil;</li><li>• O atendimento a <b>muitos</b> dos requisitos é proativo.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• A prática de gestão, está disseminada em <b>quase todas</b> áreas, processos, produtos e/ou pelas partes interessadas pertinentes. Uso continuado da prática para a <b>quase todos</b> requisitos.</li></ul>	A prática de gestão apresenta melhorias sendo implementadas para <b>muitas</b> os requisitos.	<ul style="list-style-type: none"><li>• A prática de gestão demonstra coerência com <b>todas</b> as estratégias e objetivos.</li><li>• Apresenta característica de interrelação com <b>quase todas</b> as outras práticas de gestão, havendo cooperação entre <b>maioria</b> das áreas da organização na sua implementação, quando apropriado.</li></ul>
100%	<ul style="list-style-type: none"><li>• A prática de gestão apresentada é adequada para <b>todos</b> os requisitos da alínea, é apropriada ao perfil;</li><li>• O atendimento a <b>maioria</b> dos requisitos é proativo.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• A prática de gestão, está disseminada em <b>todas</b> áreas, processos, produtos e/ou pelas partes interessadas pertinentes.</li><li>• Uso continuado da prática para <b>todos</b> requisitos.</li></ul>	A prática de gestão apresenta melhorias sendo implementadas para a <b>maioria</b> os requisitos.	<ul style="list-style-type: none"><li>• A prática de gestão demonstra coerência com <b>todas</b> as estratégias e objetivos.</li><li>• Apresenta característica de interrelação com <b>todas</b> as outras práticas de gestão, havendo cooperação entre quase <b>todas</b> as áreas da organização na sua implementação, quando apropriado.</li></ul>

# AVALIAÇÃO da GESTÃO

Cada Fator tem um peso em relação ao valor (pontos) da alínea

- **Enfoque - 30% dos pontos da alínea;**
- **Aplicação - 30% dos pontos da alínea;**
- **Aprendizado - 25% dos pontos da alínea;**
- **Integração - 15% dos pontos da alínea.**

# AValiação da GESTÃO

Critério 1 – Governança								22
Alínea								
a) A alta direção promove a reflexão sobre o papel do órgão/entidade, dentro da estrutura da Administração Pública, levando em consideração as prioridades, os desafios, riscos e os resultados esperados.								4
Pontuação da prática								
Fatores de Avaliação	Enfoque		Aplicação		Aprendizado		Integração	
Não se aplica								
0%		0,00		0,00	X	0,00		0,00
20%	X	0,24		0,24		0,20		0,12
40%		0,48	X	0,48		0,40		0,24
60%		0,72		0,72		0,60		0,36
80%		0,96		0,96		0,80	X	0,48
100%		1,20		1,20		1,00		0,60
Subtotal		0,24		0,48		0,00		0,48
Total de pontos	1,20							

3. Abrangência: “alguns” ( $> 0$  e  $\leq 1/4$ ); “muitos” ( $> 1/4$  e  $\leq 1/2$ );



# Análise das Práticas

AI	PRÁTICA (Requisitos)	ADEQ	PRO	DISS	CONT	APR	ICOE	IINT	ICOOP
a	promove a reflexão...consideração as prioridades,								
a	promove a reflexão...consideração os desafios								
a	promove a reflexão...consideração riscos								
a	promove a reflexão...consideração resultados esperados.								

VALOR DA ALÍNEA : 4 PONTOS							
Fatores	Enfoque	Aplicação	Aprendz	Integração			
Não se aplica							
0%	0	0	0	0			0
20%	0,24	0,24	0,20	0,12			
40%	0,48	0,48	0,40	0,24			
60%	0,72	0,72	0,60	0,36			
80%	0,96	0,96	0,80	0,48			
100%	1,20	1,20	1,00	0,60			
Subtotal							
Total de pontos							

# Análise dos Resultados

PERCENTUAL	FATORES	
	Relevância	Tendência
Não se aplica	<ul style="list-style-type: none"><li>• Este campo deverá ser assinalado quando os requisitos da alínea não forem da alçada ou da competência da organização, o que implica na computação total dos pontos da alínea.</li></ul>	
0%	<ul style="list-style-type: none"><li>• Não foram apresentados resultados relevantes e nem informações comparativas.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tendências desfavoráveis para todos os resultados apresentados ou impossibilidade de avaliação de tendência.</li></ul>
20%	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Alguns</b> resultados relevantes foram apresentados.</li><li>• Foi apresentada pelo <b>menos uma</b> informação comparativa, ainda que o nível atual seja inferior a essa informação.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tendência favorável em <b>um</b> dos resultados relevantes apresentados.</li></ul>
40%	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Muitos</b> resultados relevantes foram apresentados.</li><li>• Foram apresentadas <b>mais de uma</b> informação comparativa, ainda que o nível atual seja inferior a essa informação.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tendências favoráveis em <b>alguns</b> dos resultados relevantes apresentados.</li></ul>



# Análise dos Resultados

60%	<ul style="list-style-type: none"><li>• A <b>maioria</b> dos resultados relevantes foi apresentada.</li><li>• O nível atual de <b>um resultado</b> relevante apresentado é igual ou superior às informações comparativas pertinentes; ou os resultados apresentados demonstram que os principais requisitos das partes interessadas são atendidos.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tendências favoráveis na <b>muitos</b> dos resultados relevantes apresentados.</li></ul>
80%	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Quase todos</b> resultados relevantes foram apresentados.</li><li>• O nível atual de <b>muitos</b> resultados relevantes apresentados é igual ou superior às informações comparativas pertinentes.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tendências favoráveis na <b>maioria</b> dos resultados relevantes apresentados.</li></ul>
100%	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Todos</b> os resultados relevantes foram apresentados.</li><li>• O nível atual da <b>maioria</b> dos resultados relevantes apresentados é igual ou superior às informações comparativas pertinentes.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tendências favoráveis em <b>quase todos</b> os resultados relevantes apresentados.</li></ul>

Nota:

1. Esta marcação no campo "Não se aplica", deverá ser sempre justificada no campo destinado à descrição do indicador.
2. A marcação 0% no Fator "Relevância" implica em nota zero também no fator "Tendência", que também deverá ser assinalado em 0%.
3. Abrangência: "alguns" ( $> 0$  e  $\leq 1/4$ ); "muitos" ( $> 1/4$  e  $\leq 1/2$ ); "maioria" ( $> 1/2$  e  $\leq 3/4$ ); "Quase todos" ( $> 3/4$  e  $< 1$ ) "todos" ( $=1/1$ )

# Análise dos Resultados

Critério 8 - Resultados					96
Alínea					
a) Resultados dos indicadores de atendimento ao cidadão-usuário.					10
Descrição dos Indicadores	Meta/Unidade de Medida	Resultados por Ciclos de Avaliação			Referencial Comparativo
		1º	2º	3º	
A organização deverá apresentar no mínimo três indicadores para pontuação de cada alínea.					
Indicador 1: nº atendimentos a usuários por funcionário no ano	1200	960	1080	1096	1200
Indicador 2: nº reclamações dos usuários por ano	24	52	48	44	12
Indicador 3: % de reclamações dos usuários resolvidas	70%	39%	63%	80%	100%

Cada Fator tem um peso em relação ao valor (pontos) da alínea:

- **Relevância** - 45% dos pontos da alínea;
- **Tendência** - 55% dos pontos da alínea.

# Análise dos Resultados

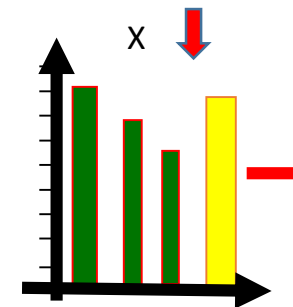
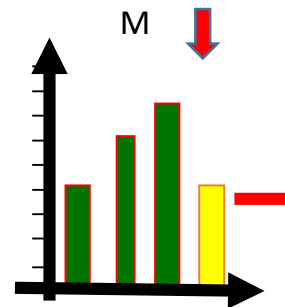
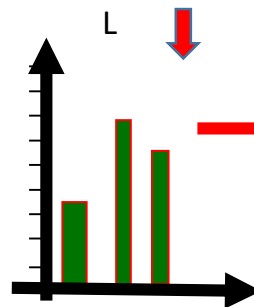
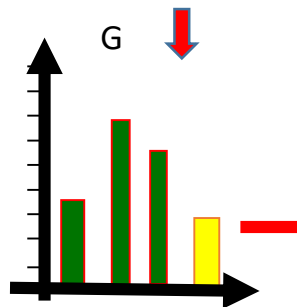
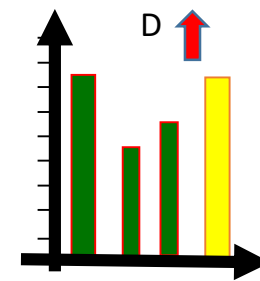
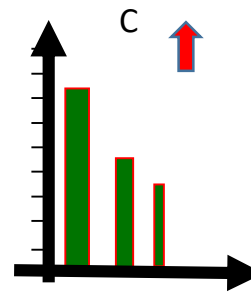
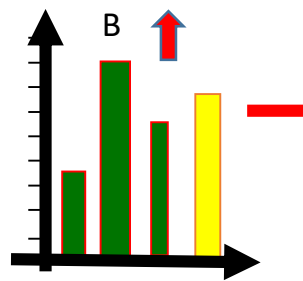
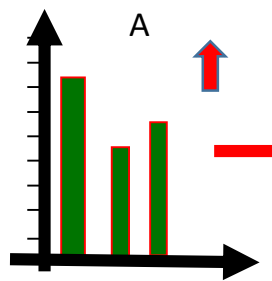
FATORES DE AVALIAÇÃO	Pontuação do Resultado			
	Relevância (45%)		Tendência (55%)	
Não se aplica				
0%		0,00		0,00
20%		0,90		1,10
40%	X	1,80		2,20
60%		2,70		3,30
80%		3,60		4,40
100%		4,50	X	5,50
Subtotal		1,80		5,50
Total de pontos na alínea	7,30			

# RESULTADOS

<b>Critério 8 – Resultados</b>	<b>96</b>
Este critério apresenta os resultados produzidos pelo órgão/entidade pública.	
a) Resultados dos indicadores de atendimento ao cidadão-usuário.	10
b) Resultados dos indicadores dos objetivos estratégicos.	10
c) Resultados dos indicadores da atividade finalística.	10
d) Resultados dos indicadores da atividade dos processos de apoio.	10
e) Resultados dos indicadores relativos à gestão de pessoas.	10
f) Resultados dos indicadores relativos à gestão orçamentária e financeira.	8
g) Resultados dos indicadores relativos à gestão de suprimentos.	10
h) Resultado dos indicadores relativos à gestão patrimonial.	8
i) Resultados dos indicadores relativos ao interesse público e cidadania.	10
j) Resultados dos indicadores relativos à sustentabilidade.	10

# Exercício - RESULTADOS

## CRITÉRIO 8

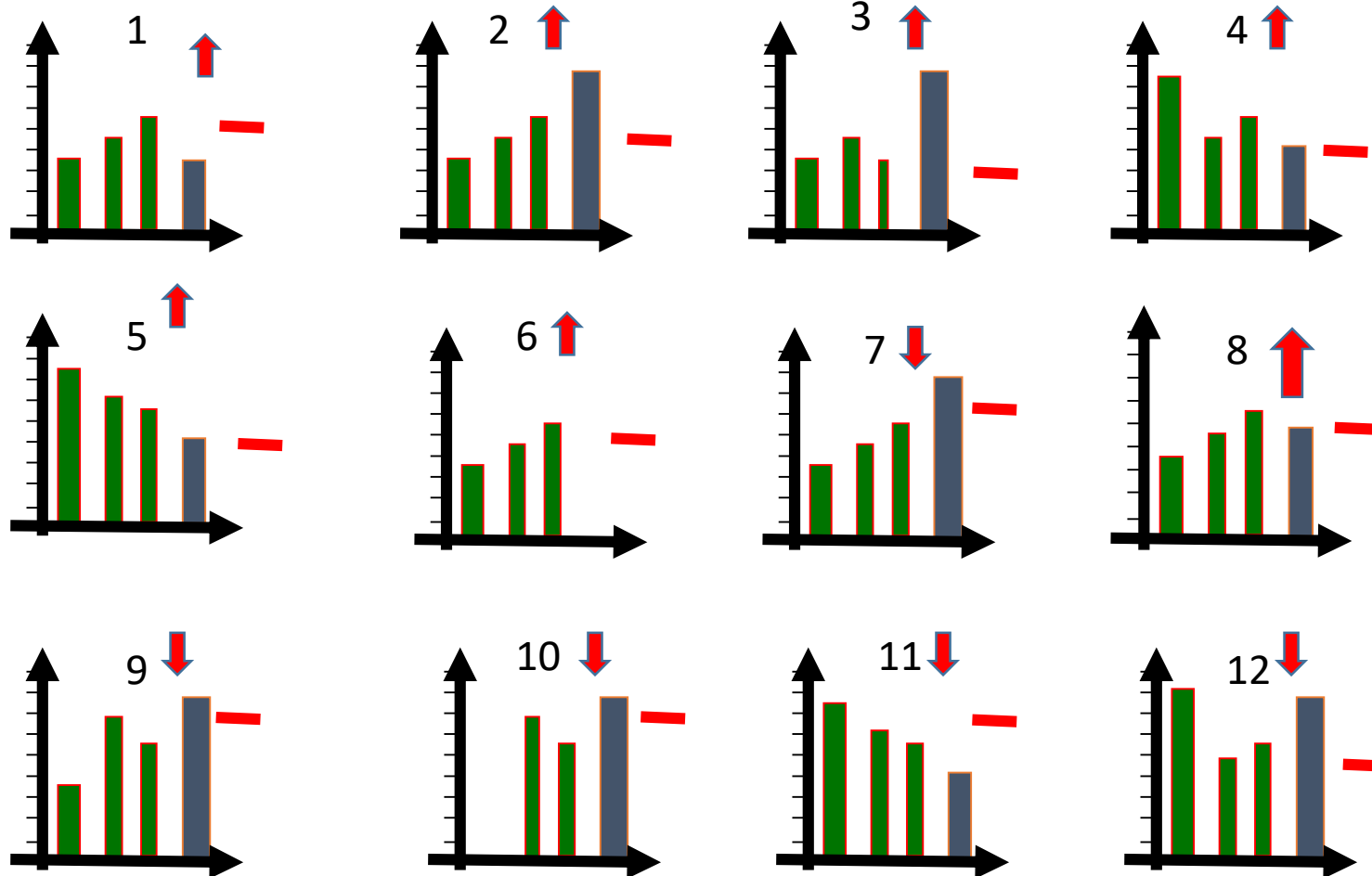


Nos Processos Gerenciais a organização relatou os indicadores: A, B, C, D, E, F, G, L, M, X.

# Exercício - RESULTADOS

FATORES DE AVALIAÇÃO	Pontuação do Resultado			
	Relevância (45%)		Tendência (55%)	
Não se aplica				
0%		0,00		0,00
20%		0,90		1,10
40%		1,80		2,20
60%		2,70		3,30
80%		3,60		4,40
100%		4,50		5,50
Subtotal				
Total de pontos na alínea				

# Exercício - RESULTADOS



Todos os resultados são relevantes

# Exercício - RESULTADOS

Pontuação do Resultado				
FATORES DE AVALIAÇÃO	Relevância (45%)		Tendência (55%)	
Não se aplica				
0%		0,00		0,00
20%		0,90		1,10
40%		1,80		2,20
60%		2,70		3,30
80%		3,60		4,40
100%		4,50		5,50
Subtotal				
Total de pontos na alínea				



# AVALIAÇÃO da GESTÃO

