



AUDITORIAS INTERNAS COM BASE NO SISTEMA DE AVALIAÇÃO DO PGQP NÍVEL 1 APLICADAS NO SISTEMA DE GESTÃO DA AGÊNCIA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA UNIJUÍ ¹

Gilberto Sackser², Jordano Klein Lorenzoni³, Luiz Carlos da Silva Duarte⁴, Maria Odete dos Santos Garcia Palharini⁵, Sandra Regina Albarello Dahmer⁶

INTRODUÇÃO: O sistema de auditoria possibilita que a instituição desenvolva um diagnóstico da sua situação gerencial, de forma a obter um parecer do estágio que se encontra, por meio de uma reconhecida metodologia de avaliação. A auditoria interna constitui-se como um momento de reflexão sobre o modelo de gestão e práticas adotadas, propicia melhores possibilidades para elaborar um plano de ação de melhorias em função de lacunas identificadas. É desenvolvida de forma imparcial, com critérios reconhecidos internacionalmente e viabiliza a obtenção de um sistema de registro organizado, com evidências objetivas de suas práticas de gestão e desempenho. As avaliações realizadas na Agência de Inovação e Tecnologia da Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul – AGIT UNIJUÍ, foi com base nos critérios definidos pelo sistema de avaliação da gestão do Programa Gaúcho da Qualidade e Produtividade – PGQP/Prêmio Nacional da Qualidade – PNQ nos ciclos 2006 e 2007. As avaliações internas da AGIT UNIJUÍ foi realizada com o suporte da metodologia do sistema de avaliação da gestão do ciclo 2006/2007–modelo de 250 pontos do PGQP/PNQ. Esta metodologia é utilizada em organizações que se encontram em estágio inicial de estruturação do seu sistema de gestão, como forma de medir o desempenho e posicionar o sistema de gestão em uma escala de graduação de reconhecida credibilidade e aceitação. As avaliações constaram de duas auditorias interna que propiciou as condições para registrar o sistema de gestão e as práticas adotadas na recém criada AGIT UNIJUÍ, sendo após classificada pelos critérios do PGQP/PNQ como de Nível 1 na faixa 1 em 2006 e na faixa 2 em 2007. Este trabalho permitiu identificar pontos fortes e oportunidades de melhoria, entender a relação gestão-processos-resultados, e evidenciar a tendência positiva dos esforços empreendidos.

MÉTODO: A auditoria interna é desenvolvida por uma equipe interna de auditores, com capacitação pertinente e experiência comprovada. Esta auditoria é conduzida pela coordenação do sistema da qualidade, com frequência anual, com o suporte de uma metodologia e a adoção de uma linguagem padronizada em função de conceitos entendidos, conforme ISO 9000 (2000). A auditoria possibilita registrar as práticas de gestão em um formato de reconhecida credibilidade, propicia melhores condições de entendimento do seu ambiente e desencadeia o processo de melhoria contínua, de acordo com JURAN (1991, p. 348). A FNQ (2006, 2007), define o arranjo lógico do modelo de avaliação, que permite diagnosticar o estágio em que a organização se encontra quanto ao alinhamento com os critérios de excelência do PGQP/PNQ. Para o estágio inicial de organização a metodologia disponibiliza o sistema de avaliação nível 1 de 0 até 250 pontos, composto pela faixa 1 (0 – 150 pontos) e faixa 2 (151 – 250 pontos) como sendo a resultante da soma dos valores individuais dos seguintes critérios: 1. Liderança (33 Pontos), 2. Estratégias e Planos (20



Pontos), 3. Clientes (20 Pontos), 4. Sociedade (12 Pontos), 5. Informações e Conhecimento (12 Pontos), 6. Pessoas (20 Pontos), 7. Processos (33 Pontos) e 8. Resultados (100 Pontos). Cada critério possui seus processos gerenciais que são subdivididos em marcadores, que solicitam a descrição das práticas de gestão, evidenciando os padrões de trabalho e seus responsáveis, métodos de controle, grau de disseminação, continuidade e integração na organização. A descrição do perfil da organização é uma apresentação geral que propicia condições de obter uma visão global do arranjo gerencial da organização, seu negócio e estratégias, seu relacionamento com a sociedade e principais marcos históricos da busca pela excelência. O sistema de pontuação visa determinar o estágio de maturidade da gestão da organização FNQ (2000). Os processos gerenciais são avaliados quanto aos fatores enfoque (quanto a adequação e proatividade), aplicação (quanto a disseminação e continuidade), aprendizado (quanto ao refinamento) e ainda a integração (quanto a coerência, inter-relacionamento e cooperação). Os resultados organizacionais são avaliados quanto aos fatores relevância, tendência e nível atual. A pontuação máxima é a soma das pontuações dos critérios. Esta pontuação é depois confrontada com a tabela de pontuação para possibilitar o enquadramento do nível e faixas correspondentes. RESULTADOS: Após a aplicação da metodologia de avaliação do sistema de gestão e suas práticas pela equipe interna de auditores, os resultados foram sistematizados em planilhas de registro de pontuação, formando a base de dados e informações dos Relatórios da Auditoria Interna (2006, 2007). Os resultados das conclusões da equipe de avaliação são registrados na forma de um “x” classificando os processos gerenciais quanto ao enfoque, aplicação, aprendizado e integração. Já os resultados são classificados quanto à relevância, tendência e nível atual. A pontuação obtida em cada critério foi: 1. Liderança (obtido 23,1 ou 70%), 2. Estratégias e Planos (obtido 18 ou 90%), 3. Clientes (obtido 14 ou 70%), 4. Sociedade (obtido 10,8 ou 90%), 5. Informações e Conhecimento (obtido 9,6 ou 80%), 6. Pessoas (obtido 16 ou 80%), 7. Processos (obtido 26,4 ou 80%) e 8. Resultados (obtido 70 ou 70%). A pontuação total foi de 187,9 pontos da escala de 0-250 pontos do Nível 1 na faixa no 2. Esta situação proporcionou as condições mínimas para manter o reconhecimento de distinção com mérito por ter se destacado entre as organizações participantes do sistema de avaliação do PGQP em todas as etapas previstas. CONCLUSÕES: O sistema de avaliação permitiu diagnosticar e registrar os primeiros passos da fase de estruturação do sistema de gestão da AGIT UNIJUÍ, além de detectar a melhoria implementada em um ano de trabalho. Os maiores percentuais obtidos, em 2007, foram no Requisito 2 – Estratégias e Planos e no Requisito 4 – Sociedade, ambos com 90%, o que caracteriza estes dois requisitos como pontos fortes e os Requisito 1. Liderança, Requisito 3. Clientes e o Requisito 8. Resultados ambos com 70%, como os que apresentam maiores deficiências. Em relação à auditoria de 2006, os maiores percentuais obtidos foram no Requisito 4 - Sociedade (70%) e no Requisito 6 - Pessoas (65%). O Requisito 8 - Resultados (30%) e o Requisito 5 - Informações e Conhecimento (40%) como os que obtiveram os menores resultados. Estabelecendo uma comparação, verifica-se que nas duas auditorias mantiveram-se como requisito de maior pontuação o requisito sociedade, e o requisito resultados como de menor pontuação. No que diz respeito ao requisito 8, atenta-se para a questão de que a AGIT UNIJUÍ é uma unidade recém formada (agosto de 2006). Após a aplicação da metodologia em auditorias interna foi possível obter (2006) e manter (2007) o



diploma de reconhecimento por ter se destacado no sistema de avaliação. Esta abordagem é considerada pela AGIT UNIJUÍ como estratégica, por isso justifica-se a adoção da metodologia PGQP/PNQ em um estágio inicial de organização. Este sistema com ciclo anual possibilitou condições metodológicas que levaram a um maior arranjo lógico de dados e informações e isto impactou no aumento da compreensão do modelo de gestão, dos processos adotados e/ou em construção e dos resultados preliminares.

Referência

FNQ - Fundação Nacional da Qualidade. Sistema de avaliação da gestão rumo a excelência – ciclo 2007. São Paulo. 2007. 60 p.

- 1 Relato de experiência
- 2 Engenheiro da AGIT UNIJUÍ
- 3 Auxiliar Administrativo AGIT UNIJUÍ
- 4 Coord. SGQ
- 5 Secretaria AGIT UNIJUÍ
- 6 Gerente da AGIT UNIJUÍ