

Nosso empenho para proporcionar a máxima satisfação a nossos clientes pacientes, acompanhantes e visitantes, entre outros, é constante. Temos elaborado planos e metas para alcançar padrões de qualidade cada vez mais elevados no relacionamento com nossos públicos. A Assessoria de Gestão de Qualidade tem sido fundamental nesse processo, inclusive avaliando, em parceria com os diversos setores do INCA, pontos positivos e outros passíveis de melhorias.

Participar de prêmios elaborados pelo Governo Federal e pelo Governo do Estado do Rio de Janeiro vêm nos ajudando a medir nosso desempenho, já que buscamos a excelência na prestação de serviços. Por meio da auto-avaliação de 2003, obteremos dos examinadores do Programa Qualidade no Serviço Público, que concede o Prêmio Qualidade do Governo Federal, um relatório de avaliação de nossas ações. Mais do que isso: teremos, com esse documento, a oportunidade de aprimorar nossas práticas.

Já evidenciamos alguns benefícios gerados por avaliações passadas: o Programa de Avaliação e Desempenho Algo+, o Treinamento por Cotas, as pesquisas de clima organizacional e de satisfação do cliente em ambulatório e enfermagem, as consultas agendadas e a normalização administrativa, entre outros. Até meados de 2004, teremos detectado outras oportunidades de melhorias, o que acreditamos ser imprescindível no processo de modernização institucional.

Jamil Haddad
Diretor Geral

Compromisso com a qualidade

Em 3 de julho, Amauri de Menezes e Mário Ferreira, da Assessoria de Gestão da Qualidade (AGQ), reuniram-se com a Alta Administração do INCA para capacitá-la no Modelo de Excelência em Gestão Pública, orientado pelo Programa da Qualidade no Serviço Público (PQSP). Trata-se de um Programa do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, que instituiu o Prêmio Qualidade do Governo Federal, concedido anualmente a organizações públicas que comprovem alto desempenho e modelos avançados de gestão, com práticas institucionais em consonância com critérios adotados por mais de 60 países. Este ano, em vez de se submeter à avaliação de examinadores do Prêmio, o Instituto fará sua auto-avaliação, de acordo com o estabelecido pela Direção do Programa.

Entre julho e agosto, os dois profissionais da AGQ levantarão informações sobre sete critérios a serem examinados. São eles Liderança, Estratégias e Planos, Cidadãos e Sociedade, Informação, Pessoas, Processos e Resultados. Logo a seguir, no mês de setembro, a Alta Administração do INCA participará de um workshop para aprovar as propostas de melhorias identificadas.

Propostas aceitas, o Comitê de Gestão de Excelência será instalado para coordenar a implementação do plano de melhorias. “Ainda em setembro, esperamos receber os



A Alta Administração do INCA participou da 1ª reunião com a AGQ.

examinadores externos para validar esse processo, e até julho de 2004, termos realizado as melhorias aprovadas, com a colaboração de todos”, explica Amauri de Menezes, assessor de Gestão da Qualidade. Ele completa: “O treinamento por cotas, a consulta agendada e a pesquisa de satisfação do cliente são exemplos de melhorias já implantadas.”

Fazer parte do Programa de Qualidade do Serviço Público proporciona diversas vantagens ao INCA como a cooperação interna entre as suas áreas, a identificação dos pontos fortes e oportunidades de melhoria, a medição do desempenho institucional, e, por fim, a própria evolução do sistema de gestão. “Este Prêmio, criado pelo PQSP, demonstra a preocupação do Governo Federal com a qualidade na área pública. A participação do INCA desde 1998 reflete o seu compromisso com a gestão de excelência”, conclui Mário Ferreira. ■