

A IMPORTÂNCIA DAS NORMAS DE QUALIDADE NA GESTÃO PÚBLICA E O IMPACTO DELAS NA AMAZONPREV

Amanda Jacaúna e Sousa¹

André Luiz Nunes Zogahib²

RESUMO

A administração pública é de suma importância para o desenvolvimento de um país, mas exige um alto nível de seriedade nos seus processos, sem o planejamento correto estratégias inadequadas, muitos órgãos estão com graves problemas. Para corrigir isso existem vários mecanismos disponíveis para auxiliar na gestão, como as normas da ISO, a implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade proporciona melhorias e resultados positivos. Desse modo, este artigo tem como principal objetivo avaliar os impactos que a implantação de normas da qualidade exerce em uma instituição pública, no caso a AMAZONPREV. Para isso, aplicou-se metodologia de coleta de dados fornecidos pela própria fundação, através de uma análise descritiva e séria da política de qualidade e os seus indicadores. O resultado confirma a importância das normas da qualidade e de como se faz necessária nas ações de administração pública.

Palavras-chave: Administração Pública, Normas de Qualidade, SGC

ABSTRACT

Public administration is of paramount importance for the development of a country, but it requires a high level of seriousness in its processes, without the proper planning inadequate strategies, many organs we are in serious trouble. To correct this there are several mechanisms available to assist in management, such as ISO standards, the implementation of a Quality Management System provides improvements and positive results. Thus, this article aims to assess the impacts that the implementation of quality standards has on a public institution, in this case AMAZONPREV. For this, the data collection methodology provided by the foundation itself was applied through a descriptive and serious analysis of the quality policy and its indicators. The result confirms the importance of quality standards and how they are needed in public administration actions.

Keywords: Public Administration, Quality standards, SGC

¹Graduanda do Curso de Bacharel em Administração na Universidade do Estado do Amazonas-UEA, Brasil - amandajacauna@gmail.com;

² Orientador, Doutor em Administração pela Universidade Federal de Minas Gerais – UFMG, Mestre em Administração Pública pela Fundação Getúlio Vargas – FGV, Especialista em Administração Pública pelo Centro Universitário de Ensino Superior do Amazonas – CIESA, Universidade do Estado do Amazonas – UEA, Brasil, zogahib@gmail.com

1.INTRODUÇÃO

No dinamismo da gestão pública, e mediante as mudanças incessantes do mundo em todas as áreas da vida, as organizações também precisam ser tratadas como organismos vivos, em constante desenvolvimento, analisadas em suas complexidades e forças. A adaptabilidade e flexibilidade de cada empresa definem a sua sustentabilidade, ao longo, médio e curto prazo. Os sistemas e os métodos norteiam os passos da empresa, impulsionando a criatividade e inovação de modo que garantam o sucesso nesse cenário econômico (Chiavenato,2010).

Pesando estrategicamente é que muitas empresas implementam um sistema de qualidade, que visa gerar resultados positivos em seu desempenho, firmando uma base solidificada para o desenvolvimento sustentável. (NBR ISO, 2015). Em razão disso, o presente estudo tem por finalidade investigar o seguinte problema de pesquisa: Qual o impacto que a implementação de normas de qualidade teve na AMAZONPREV?

As organizações públicas enfrentam diversos problemas todos os anos, muitos deles decorrente a má gestão e estratégias erradas. Mas em meio ao rompante de escolhas ruins, algumas se destacam pela sua transparência e seriedade nos processos e na responsabilidade em colocar o público em primeiro lugar, conferindo-lhes um serviço de qualidade e excelência, e a AMAZONPREV é um exemplo de organização séria e compromissada.

A AMAZONPREV é uma instituição de previdência do Estado do Amazonas, que desde sua criação em 2003, preocupa-se com boas práticas de gestão, resultando em reconhecimento nacional de sua gestão estratégica e de seus esforços voltados ao sistema de qualidade. Com certificação ISO e a manutenção da mesma, através dos anos, e os prêmios de reconhecimento de seu trabalho e gestão.

O controle de dados, o investimento humano e tecnológico para que o sistema de qualidade seja efetivo, é um exemplo a ser seguido, o compromisso de todos os colaboradores com a cultura da instituição, e os resultados obtidos sugerem um estudo sobre a gestão, e os impactos das normas de qualidade teve em sua rotina, como a AMAZONPREV teve êxito em seus esforços de elevar o padrão de seus serviços e a atenção aos seus clientes.

Portanto, a AMAZONPREV é uma instituição que se destaca e que permanece no elevado patamar de qualidade, e que tem se mantido firme mesmo em meio as

crises políticas e econômicas do país. Este estudo de caso busca entender e apresentar o trabalho realizado na instituição ao longo dos anos que a levaram a ser referência no setor, e como o seu compromisso pode servir de base para os demais setores e instituições públicas, que se encontram em crise e disfuncionais.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEORICA

2.1 ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

A administração pública é um instrumento do Estado, disposto a realizar os serviços, propondo-se a satisfazer as necessidades coletivas (SILVA, 2017).

Ainda segundo Silva (2017), o conceito de administração sofre diferenciações devidos seus vastos campos de atuação, por conta disso existe uma especificidade adequada para cada situação, em síntese a administração pública é o conjunto de órgão e entidades e agentes públicos que exercem suas funções administrativas do Estado.

Dividindo em duas esferas, a administração pública pode ser direta quando formada pelas entidades estatais (União, Estados, Municípios e DF), e indireta quando formada pelas entidades autárquicas, fundacionais e paraestatais. Baseando-se sempre nos princípios administrativos que sustentam suas ações.

O centro dos processos administrativos são as pessoas, é partir do envolvimento delas que os processos, são elaborados e executados, é um conjunto de habilidades que permitem a eficiência e eficácia dos sistemas organizacionais, por isso a liderança é fundamental ao administrador, porque requer um complexo apanhado de habilidades e competências para lidar com as pessoas (MAXIMIANO, 2008).

A Administração pública passou por uma transição nas últimas décadas, ela sai da administração burocrática clássica, herdada da tradição europeia, onde se tinha uma saturada visão estatista, para a administração gerencial moderna, influenciada pelas as megaempresas, e pela exigência do mercado pela transparência de ações. Desse modo ela desloca o foco de interesse administrativo do Estado para o cidadão (MOREIRA, 1998).

2.2 GESTÃO DA QUALIDADE

A gestão da qualidade ao longo das eras tem sido aperfeiçoada e modificada conforme a necessidade, a qualidade é um total de características de um produto ou serviço, marketing, engenharia, manufatura e manutenção, as quais atenderão as expectativas do clientes, esse conceito tem ênfase a satisfação do cliente, melhoria da comunicação entre os departamentos funcionais da organização. (LOPES, 2014)

O projeto do serviço ou produto que define as características totais e resultado final, que são percebidas pelo o cliente, o processo é o fundamento para a conformação das características do produto, pois é durante o processo que a qualidade é aperfeiçoada. (ERDMANN, 2011)

A avaliação da qualidade de um serviço é diferente da de um produto, pois a subjetividade da avaliação é agrava por conta de o cliente ser mais que um consumidor e sim uma parte inerente do processo produtivo. (LOPES, 2014)

Em sua pesquisa Erdmann (2001), listou os resultados de estudos de mestres da qualidade ao desenvolverem métodos e programas de qualidade, e os estudos culminam em princípios fundamentais para a qualidade total, os dez principais são:

- ✓ Planejamento da qualidade;
- ✓ Total satisfação do cliente;
- ✓ Gestão participativa;
- ✓ Desenvolvimento dos recursos humanos;
- ✓ Constância de propósitos;
- ✓ Aperfeiçoamento contínuo;
- ✓ Gerenciamento de processos;
- ✓ Disseminação de informação;
- ✓ Garantia da qualidade;
- ✓ Desempenho zero defeitos.

Esses princípios em conjunto com as ferramentas da qualidade, garantem uma visão clara estruturada das modificações e procedimentos que uma organização ao implementar um projeto que busque a qualidade sofre, é um processo complexo, mas que garante resultados positivos.

2.3 ISO 9001

Na era em que vivemos, estamos constantemente presenciando as mudanças e inovações tecnológicas e sociais, a ISO mediante o impacto que exerce nesse contexto, busca sempre atualizar seus próprios métodos, afim de buscar a melhoria

continua e adequada que atendam a necessidade dessas transformações. (BOLÉO e FONSECA, 2014).

A ISO 9001 surgiu em 1987, como uma garantia ao cliente, desde então tornou-se uma qualificação primordial para cada organização, uma forma de mensurar e avaliar o compromisso e qualidade, por parte de clientes e auditores. (BOLÉO e FONSECA, 2014).

Conforme o COMITÊ BRASILEIRO DA QUALIDADE [ABNT/CB-25] (2019) explica, a ABNT NBR ISO 9001 é a versão brasileira da norma internacional ISO 9001 que estabelece requisitos para o **Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ)**, ela consiste em que a organização lhe forneça produto ou serviço consistente e repetitivo, conforme as especificações do cliente.

Ainda segundo o ABNT/CB-25 (2019), a ISO 9001 assegura que as organizações tenham uma abordagem sistêmica de gestão onde garante que as necessidades dos clientes sejam compreendidas, aceitas e atendidas. É uma série de normas de gestão da qualidade que se aplica as empresas, produtos e serviços, colaborando diretamente para revolução de sistemas da qualidade, ajudando na eficiência das empresas de suas funções e satisfação dos clientes, explica a Associação Brasileira de Normas Técnicas [ABNT] (2015).

2.4 ISO 9001: 2015

A cada cinco anos as normas ISO passam por uma avaliação com o propósito de serem atualizadas e sustentarem sua relevância no mercado. Nesse contexto a Nova ISO 9001 de 2015, veio atender as novas exigências, tornando-se mais compatível com outros sistemas da qualidade, integralizando fatores organizacionais, como na gestão ambiental da ISO 14001. (ABNT,2015).

As mudanças na norma encontram-se evidentemente em sua estrutura, que se torna geral, proporcionando a facilidade no uso de sistemas de gestão, ela também proporciona mais atenção no pensamento de risco, e na participação das lideranças e de forma estruturada e clara. (ABNT,2015).

Resumindo, a ISO 9001:2015, beneficiará ainda mais os Sistemas de Gestão da Qualidade com menor intensidade de documental, e reforço na eficácia dos processos implementados, a atenção ao risco enfatizada nesta versão aproxima a ISO 9001 aos modelos de negócio das organizações. (Boléo e Fonseca, 2014).

2.5 GESTÃO DA QUALIDADE NO SERVIÇO PÚBLICO

O fortalecimento dos sistemas de gestão na Administração Pública, consiste em renovação e aplicação de práticas e tecnologias gerenciais que colaborem para a maior capacidade de governança e governabilidade das suas estruturas, e o aperfeiçoamento e execução dos princípios definidos na Constituição Federal (GESPÚBLICA, 2014).

A gestão da qualidade precisa seguir sempre um plano, diretrizes e estabelecer parâmetros, afim de obter resultado significativo. Por isso, a qualidade no serviço público utiliza-se de ferramentas essenciais, o planejamento e o controle de qualidade, os dois têm por objetivo alcançar e manter a qualidade numa instituição. Desse modo, a organização produzirá os melhores produtos, e oferecerá os melhores serviços continuamente, obtendo índices positivos, o alcance de metas e o máximo de aproveitamento de recursos, e por fim, a satisfação do cliente (Erdmann, 2011).

MALMEGRIN (2014) fala que nas organizações, a gestão sempre será norteada por princípios, de normas e funções que ordenam os fatores de produção e eficiência, para chegar ao resultado esperado. A gestão é baseada em 4 etapas:

- ✓ Planejamento;
- ✓ Execução;
- ✓ Avaliação; e
- ✓ Controle.

Essas etapas foram o embasamento para que fosse criado o ciclo PDCA, utilizado na gestão da qualidade.

A importância do planejamento estratégico, e definição dos objetivos e projeções de uma organização, faz toda a diferença no resultado, por isso a estratégia aplicada a qualidade tem sido uma das principais ferramentas, e que exige cada vez mais disciplina e foco das organizações (CAMARGO, 2011)

Camargo (2011) reitera que a implementação das normas de qualidade é um processo extenso e necessita de máxima atenção, os processos e pessoas envolvidas devem ser instruídas e estarem envolvidas na cultura da organização, os benefícios surgirão conforme o comprometimento e responsabilidade de cada colaborador, a gestão deve ser participativa, afim de obter um maior controle e aplicabilidade dos requisitos e assim produzir com máxima eficiência e eficácia os produtos e serviços oferecidos ao cliente.

2.6 FUNDAÇÃO AMAZONPREV

O Fundo Previdenciário do Estado do Amazonas (AMAZONPREV), é o único gestor de Previdência do Estado desde do ano de 2001, pela Lei Complementar nº 30, de 27 de dezembro do citado ano, depois de mudanças legais sobre sua gestão. Com o objetivo de garantir os benefícios previdenciários aos servidores públicos inativos e ou pensionistas. (AMAZONPREV, 2019).

No ano de 2003, deu início ao processo de implantação do novo modelo de previdência, e adequando-se às normas estabelecidas pela Reforma da Previdência, objetivando a resolução do déficit previdenciário. (AMAZONPREV, 2019).

Com a Lei Complementar nº 93 de 25 de novembro de 2011, o AMAZONPREV, foi transformado em Fundação, sem fins lucrativos, compondo a Administração Indireta do Poder Executivo, dotada de personalidade de direito público e autonomia administrativa, financeira e contábil. A partir de sua Política de Qualidade focada na melhoria contínua de suas atividades, a Fundação, teve importantes avanços no seguimento previdenciário estadual, o que corroborou para evidenciar o Estado no cenário nacional em termos de Regimes Próprios de Previdência. (AMAZONPREV, 2019). Destacando-se:

- Renovação permanente do Certificado de Regularidade Previdenciária – CRP;
- Conquista e manutenção do Certificado ISSO 9001 desde o ano de 2010, nas versões 2008 e 2015;
- Implantação de um contínuo Programa de desenvolvimento de competências, em consonância com a Política de Capacitação do Governo do Estado;
- Incorporação de novas tecnologias, premiações em programas de certificações de boas práticas de gestão em RPPS, dentre outras constantes do Planejamento Estratégico – PPA e Políticas de Aplicação de Investimentos – PAI.

3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A pesquisa caracterizou-se quanto aos meios como um estudo de caso, que segundo Yin (2001) como uma averiguação empírica que averigua um fenômeno contemporâneo dentro de seu contexto real, em que foi verificado as peculiaridades da Fundação AMAZONPREV, os fluxos que compõem seus procedimentos, avaliado

os resultados, e partindo deles obter respostas concretas, e se for o caso propor ideias e trazer uma nova perspectiva da organização.

Com o auxílio de pesquisas bibliográficas, em fontes documentais, digitais e orais, disponibilizadas pela Fundação. Tudo para o máximo de coerência e seriedade científica da pesquisa.

A pesquisa apresenta fins descritivos, pois realizou o levantamento de informações com o máximo de detalhes, utilizando as técnicas de pesquisa científica, para que dessa forma possa se analisar os gráficos dos indicadores do sistema e obter as respostas para os possíveis problemas encontrados (Silva e Menezes, 2000).

Em relação à análise e apresentação dos dados, foram utilizados procedimentos estatísticos dados em tabelas e gráficos que levaram a uma melhor conclusão dos aspectos de qualidade à luz do referencial teórico para que este artigo tenha resultados coerentes.

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DE RESULTADOS

4.1 SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE DA AMAZONPREV

O planejamento estratégico é o passo inicial e principal para a definição das políticas de qualidade de uma organização, a AMAZONPREV segue essa regra. É a partir desse planejamento, que o projeto de implementação e manutenção de um Sistema de Gestão da Qualidade é definido.

A AMAZONPREV objetiva a qualidade contínua dos seus serviços, por isso implantou a NBR ISO 9001:2008, trabalhando na padronização dos procedimentos e o atendimento dos indicadores de qualidade que a própria norma exige. É um trabalho que exige o comprometimento da organização como um todo, cada colaborador deve entender seu papel e executá-lo com máxima eficácia e entender que o no final a satisfação do cliente é a meta a ser sempre superada.

Para atender a norma vale ressaltar seus principais requisitos:

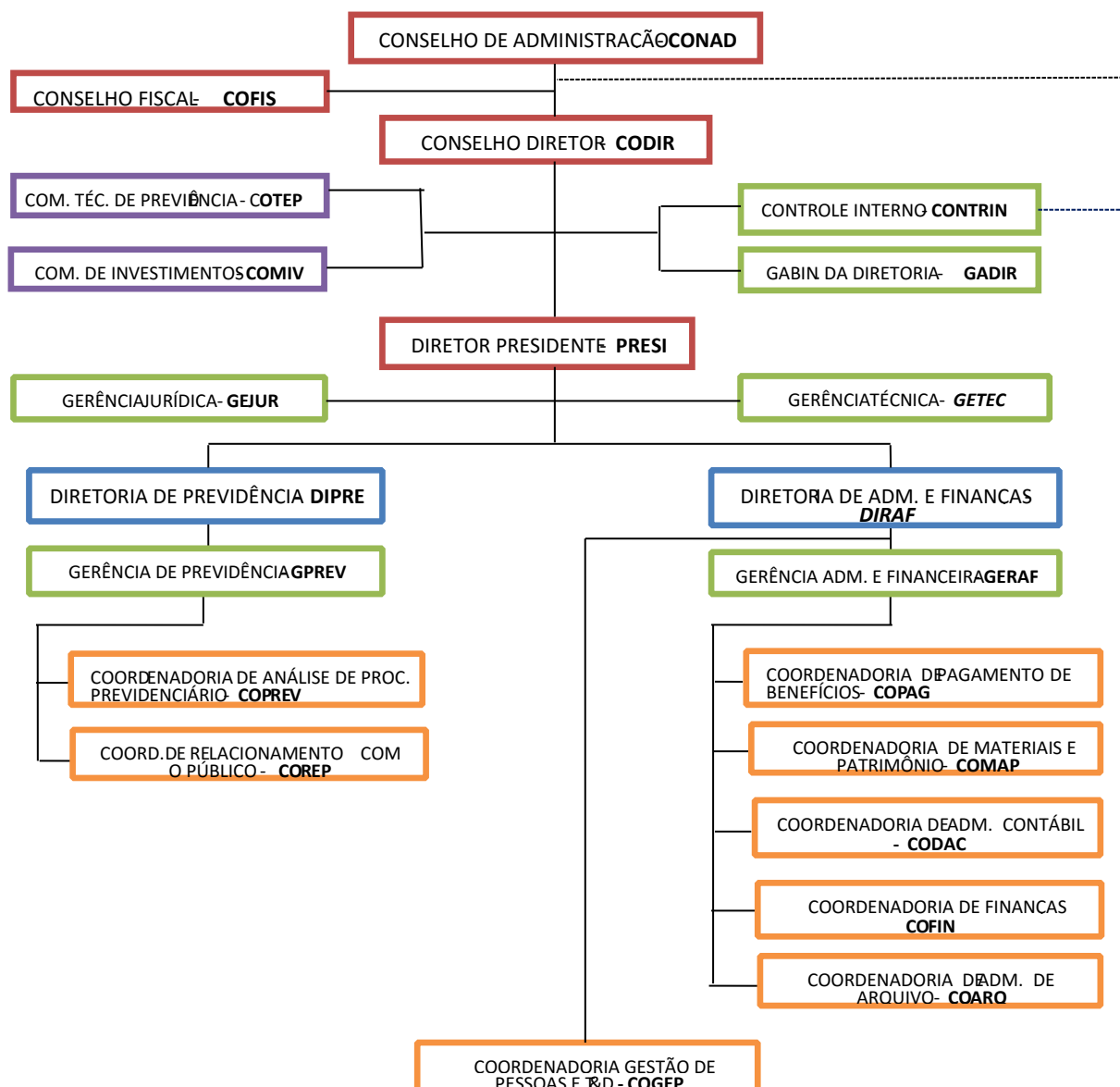
- Sistema de Gestão da Qualidade;
- Responsabilidade da Direção,
- Requisitos de Produtos/Serviço;
- Medição, Análise e Melhoria.

O processo de normatização não acontece de uma hora para outra, é um trabalho que leva tempo e muito planejamento, a exemplo disso é que

AMAZONPREV deu seus primeiros passos nesse sentido no ano de 2003, e desde então, tem trabalhado para cumprir os requisitos. A fundação hoje conta com um sistema definido e estruturado, também disponibiliza todo ano o manual com as devidas atualizações e aprovações da Gestão para o SGQ, onde os servidores têm acesso as informações. Todo isso documentado registrado para o controle.

O compromisso com a implementação do sistema e seu aperfeiçoamento não compete somente para os funcionários subordinados como também a Alta liderança da Fundação, é partir dela que as metas, prazos, recursos são calculados no planejamento estratégico, onde inicia tudo. A liderança compete a prestação de contas, a apresentação dos resultados do SGQ, as modificações e comunicação de cada etapa, trabalhando em conjunto com os servidores para buscar a melhoria continua. Essas responsabilidades ficam a cargo do CODIR (CONSELHO DIRETOR), CONAD (CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO) E COFIS (CONSELHO FISCAL), são as unidades que possuem autoridade para a tomada de decisões quanto os interesses da AMAZONPREV.

Figura 1 – Organograma Geral da AMAZONPREV



Fonte: AMAZONPREV (2019).

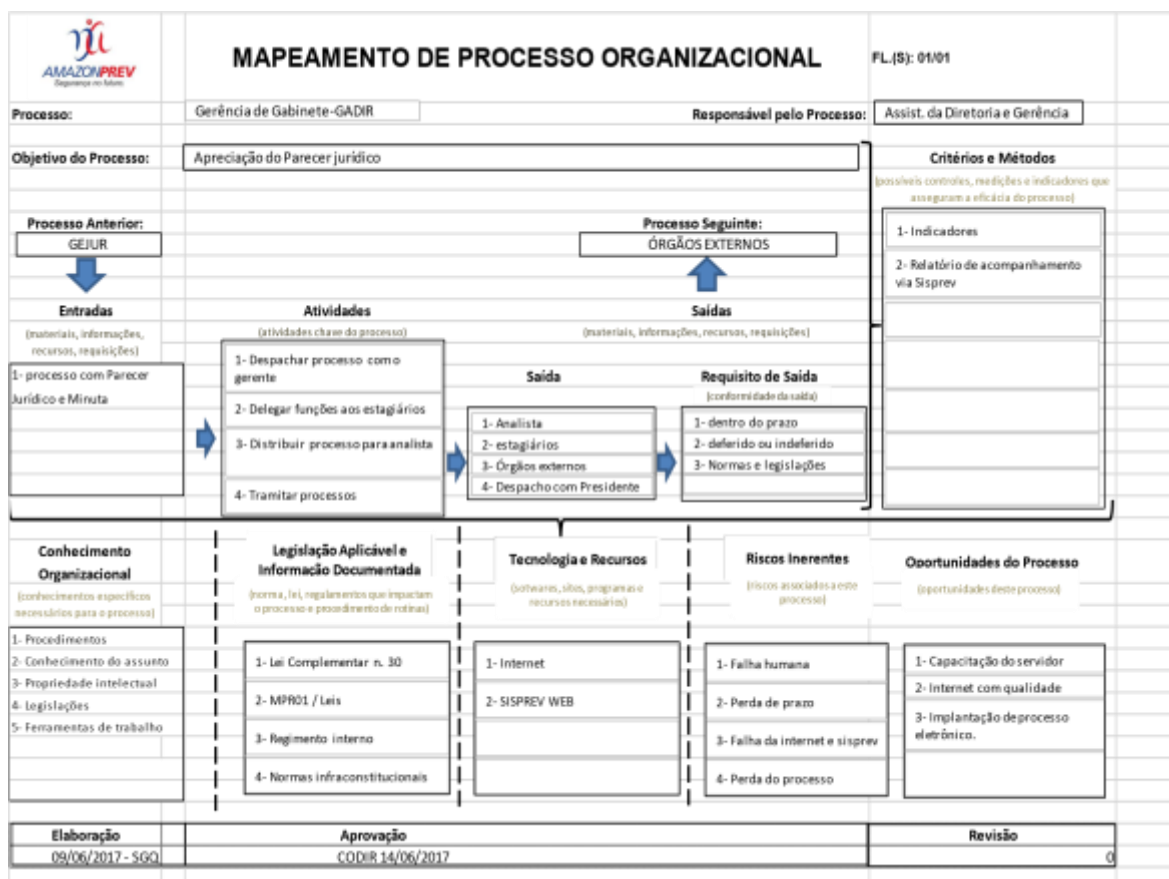
A AMAZONPREV é responsável pelo pagamento dos beneficiários e das informações de cada um, presta um serviço, conforme a norma ela deve identificar e atender aos requisitos de cada cliente e assim garantir a satisfação dos mesmos, que é o objetivo principal. Esses requisitos são listados conforme a base de dados de pesquisas da Fundação e dos próprios clientes, eles buscam velocidade, confiabilidade e segurança nos trâmites de suas petições, devida orientação, comodidade e facilidade na comunicação com a AMAZONPREV até finalmente o pagamento de seus benefícios.

Realiza-se uma análise crítica de cada um dos requisitos dos clientes, é verificado cada variável e só então, a Fundação assume um compromisso de prestar o serviço, todo esse processo é feito atendendo as condições do Manual de Procedimentos Previdenciários, verifica-se também as reclamações de cada cliente com o Manual de Procedimentos de Reclamação de Clientes.

Para a garantia de oferecer o melhor para cada beneficiário a AMAZONPREV, busca a qualificação de pessoal, manter o SGQ sempre atualizado, faz uma verificação e aprovação de produtos, procedimentos, processos e equipamentos, de modo que assegure a adequação dos requisitos de aquisição específicos, dessa forma ela consegue otimizar suas relações com fornecedores.

Com o Plano Estratégico elaborado com bastante antecedência, cada detalhe é controlado e registrado nos acervos da AMAZONPREV, isso é possível graças ao mapeamento de processo e seus manuais de procedimento, a padronização que veio através dos esforços para normatizar, se tornou um dos alicerces para uma estrutura organizacional que pode ser um modelo para organizações públicas.

Figura 2 – Mapeamento de Processo da AMAZONPREV



Fonte: AMAZONPREV (2019).

Todo esse trabalho é quantificado através dos indicadores de qualidade, estes que seguem métodos que evidenciam a capacidade de cada processo em alcançar o resultado esperado. Quando esses resultados não seguem o planejamento, realizasse as devidas correções para garantir as conformidades do serviço. O monitoramento e Medição é baseada na Matriz de indicadores e os gráficos gerados seguindo o sistema do Manual de Procedimento de Análise Crítica do SGQ.

A AMAZONPREV, tem um controle estatístico de todos seus procedimentos e ações, tais como: telefonia, consumo de água e luz elétrica, reprografia, recursos humanos, e os indicadores principais que alimentam o SGQ, que são:

- ◆ Aposentadoria em até 35 dias úteis;
- ◆ Pensão em até 12 dias úteis;
- ◆ Revisões de aposentadorias e pensões em até 55 dias úteis;
- ◆ Pesquisa de Satisfação dos Clientes;
- ◆ Reclamação de Clientes;

A cada um desses itens é estipulado uma meta, conforme a soma das respostas definidas do indicador na Matriz BSC pelo Sistema de Gestão da Qualidade. A Fundação fornece todas essas informações no seu relatório de Governança Corporativa, onde se explica as alterações positivas e negativas dos resultados.

Os dados expostos a seguir decorrem do ano de 2018, pois o relatório do mesmo já estava finalizado o que nos permite uma melhor compreensão.

Neste primeiro gráfico podemos ver o histórico das aposentadorias analisadas de cada ano, essas aposentadorias são publicadas no DOE, e disponibilizadas no portal da fundação para transparência. A variação de cada ano dar-se por diversos fatores, como a falta de recadastramento e óbito de beneficiários.

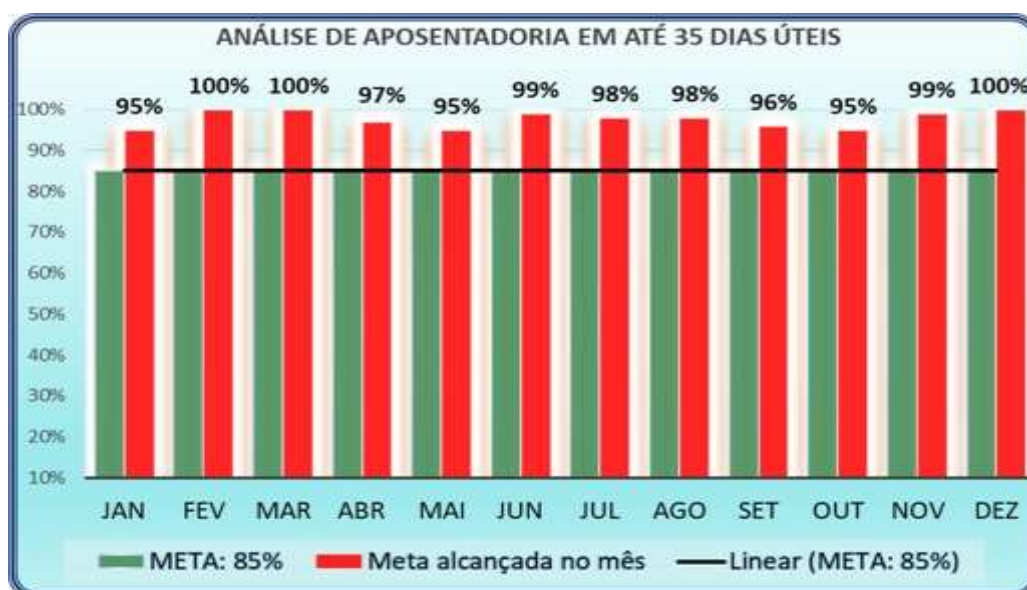
Figura 3 – Histórico de Aposentadorias



Fonte: AMAZONPREV (2018)

O próximo gráfico apresenta as aposentadorias realizadas a cada mês com o prazo meta de 35 dias úteis, conforme apresentado a meta de 85% de atendimento dentro prazo foi alcançada, e em alguns meses como dezembro percebe-se 100%, ou seja, todos os processos foram analisados dentro do prazo.

Figura 4 – Análise de Aposentadoria

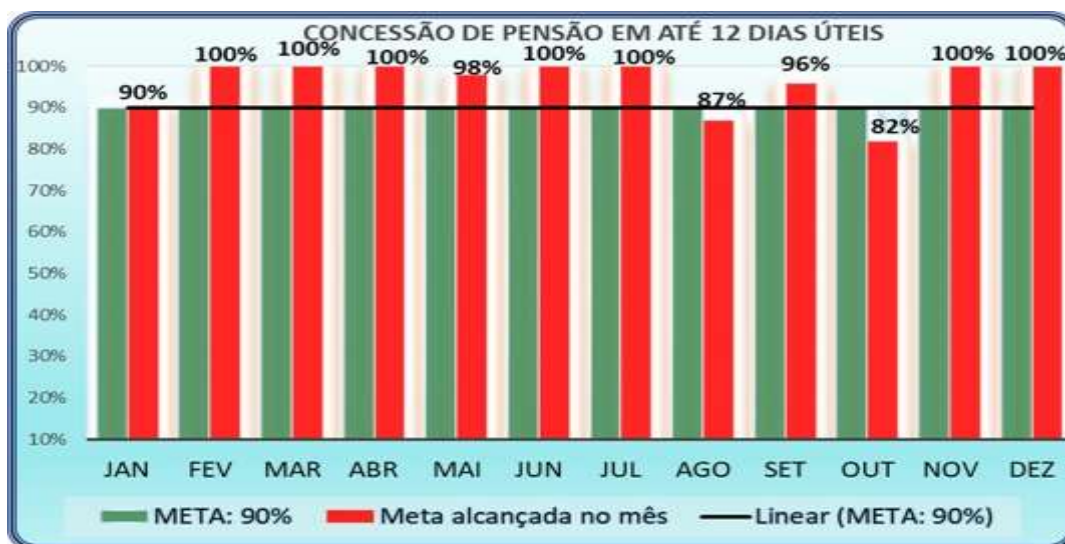


Fonte: AMAZONPREV (2018)

As pensões concedidas no prazo de 12 dias em sua maioria atenderam a

meta de 90%, apenas 2 meses se apresentam abaixo da meta, neste caso devido as dificuldades de análise, no geral o prazo estipulado tem sido cumprido, no ano o total de pensões foi de 455.

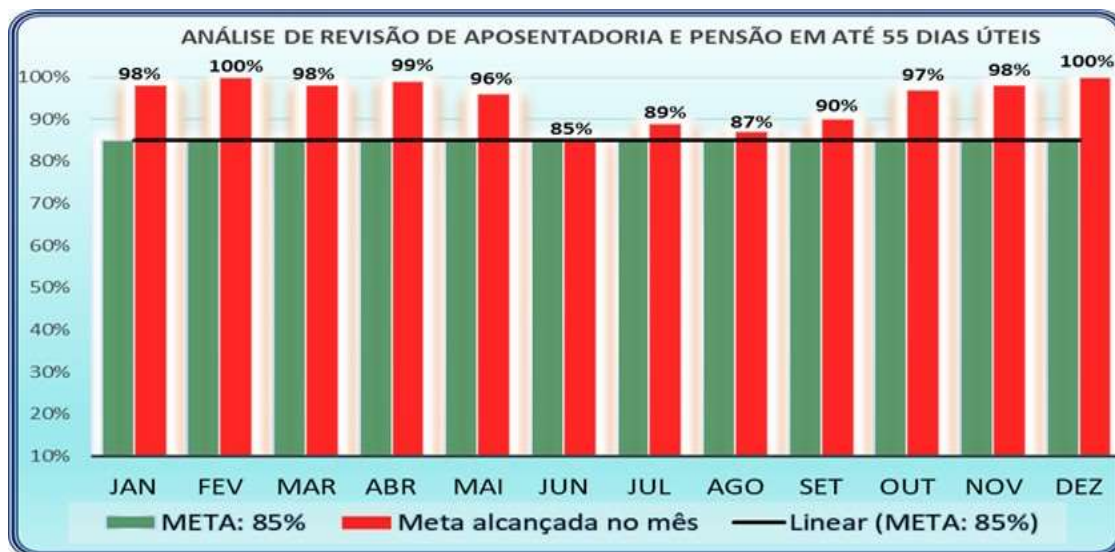
Figura 5 – Concessão de Pensão



Fonte: AMAZONPREV (2018)

O gráfico abaixo mostra os números das revisões das aposentadorias e pensões, 1266 revisões em todo ano de 2018, esse indicador é importantíssimo pois mostra a seriedade e os esforços da fundação em garantir segurança aos seus beneficiários e evitar fraudes, a revisão é feita no prazo de 55 dias úteis e a meta é atender a 85% por cento dos processos no período, mais uma vez observamos o cumprimento além da meta, o que destaca a eficácia do processo.

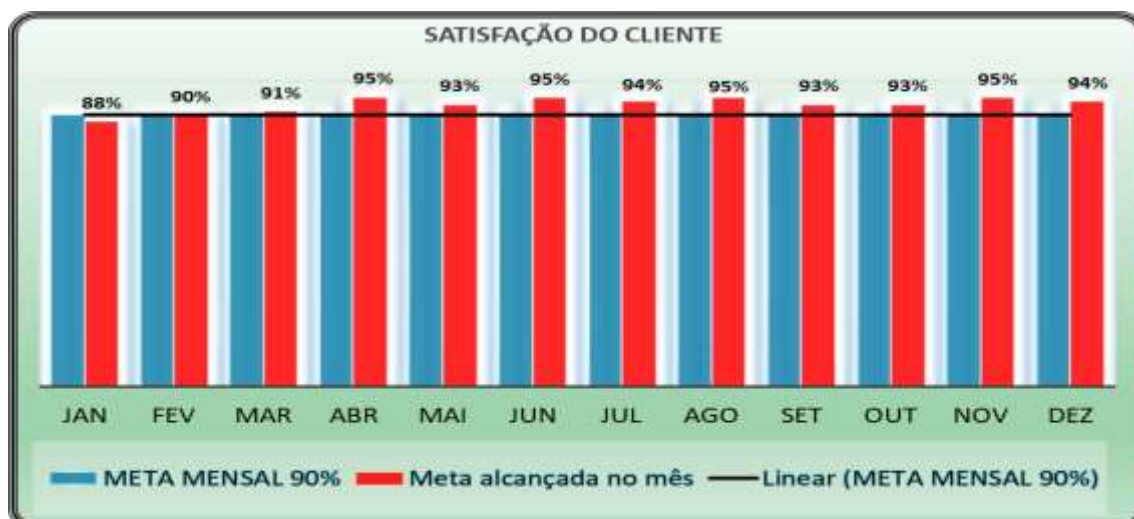
Figura 6 – Revisão de Aposentadoria e Pensão



Fonte: AMAZONPREV (2018)

O gráfico abaixo é o maior indicador de qualidade, conforme a ISO 9001, esse é o principal objetivo a ser alcançado, a satisfação do cliente, é através desses dados que a organização pode comprovar que seus esforços têm resultado no atendimento das expectativas do cliente. Essa é a avaliação feita pelos próprios clientes, são através de suas percepções no atendimento de suas causas, a porcentagem é calculada na soma das repostas positivas (Bom e Ótimo) da pesquisa, a meta de 90% alcançada na maioria dos meses é praticamente um reflexo dos resultados dos gráficos anteriores, temos aqui a evidência de que um Sistema de Gestão da Qualidade é o mecanismo que integra todas as partes da organização, e cada etapa impacta na seguinte. O atendimento dos prazos, seriedade nos processos, o maior objetivo da Fundação que é conceder e monitorar os benefícios de seus clientes é alcançado, comprovado e quantificado através dos mesmos.

Figura 7 – Satisfação dos Clientes



Fonte: AMAZONPREV (2018)

Podemos neste gráfico, observar a progressão nos últimos 8 anos, a partir de 2010, o mesmo ano em que a Fundação completou o I Ciclo de Certificação no Sistema da Gestão da Qualidade – ISO 9001:2008, é a maior evidência da evolução da gestão, e da mudança ocorrida no serviço público. O sistema é efetivo, quando seguindo os requisitos exigidos com seriedade e comprometimento. Todo o trabalho é transformado em resultado positivo.

Figura 8 – Histórico de Satisfação do cliente



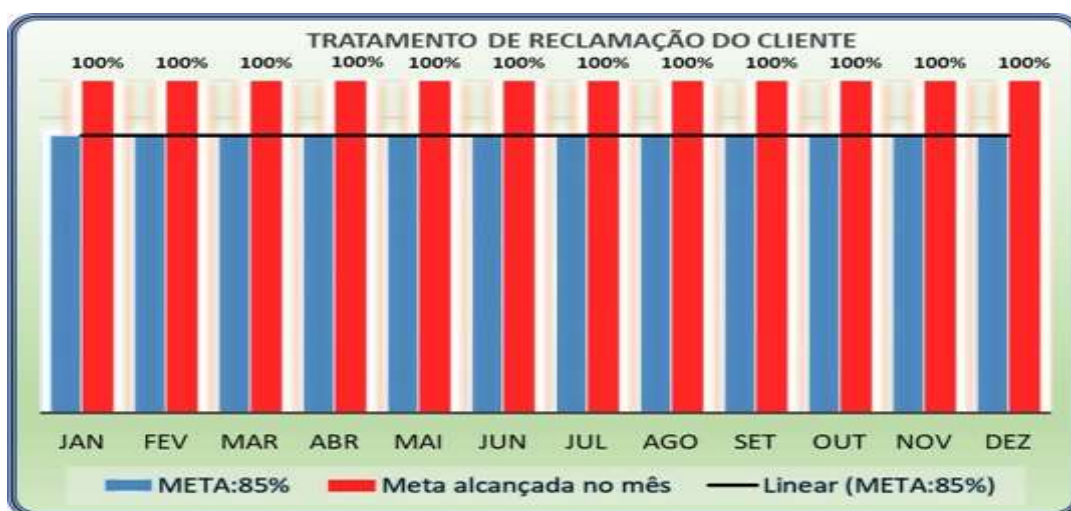
Fonte: AMAZONPREV (2018)

Outro ponto importante é a busca por melhoria contínua, a procura por

maximizar os resultados é um dos itens da norma, a maneira mais efetiva de obter feedback necessário para tal, é ouvir os seus clientes, avaliar suas reclamações e dificuldades, desse modo, fazendo correções, criando novas soluções, se aproximando ao máximo das especificações dos clientes.

A Fundação tem por meta atender e avaliar 85% do total de reclamações dos seus beneficiários, cada reclamação é respondida por e-mail, e conforme os números em todo o ano todas elas foram respondidas, a figura 10 mostra as porcentagens das reclamações em 8 anos, em nenhum desses anos a meta deixou de ser cumprida, e na maioria deles alcançou 100% de aproveitamento.

Figura 9 – Atendimento a Reclamação do Cliente



Fonte: AMAZONPREV (2018)

Figura 10 – Histórico das Reclamações



Fonte: AMAZONPREV (2018)

Todos esses dados mostrados, o controle e conjunto de ações realizadas pela gestão da AMAZONPREV, trouxe o reconhecimento do trabalho de todos os envolvidos nessa missão de levar qualidade aos seus beneficiários, através de prêmios e certificações. Como:

2019

- **Manutenção da ISO 9001:2015**
- Prêmio Destaque Brasil de Responsabilidade Previdenciária – ABIPEM
- Prêmio ANEPREM de Boas Práticas de Gestão Previdenciária
- Revalidação do CRP – A emissão do Certificado de Regularidade Previdenciária (CRP) foi conquistada, durante os dois semestres consecutivos de 2019. O atual CRP tem validade até 4 de janeiro de 2020

2018

- **Migração com Certificação para ISO 9001:2015 – conceito de análise e mapeamento de riscos nas atividades da organização**
- **Manutenção Certificação de ISO 9001:2008**
- Troféu de Boas Práticas e Gestão Previdenciária – ANEPREM
- Certificado Negativo de Precatório Tribunal Regional do Trabalho
- Certificado de Menção Honrosa Tribunal de Justiça do Amazonas
- Revalidação do CRP – A emissão do Certificado de Regularidade Previdenciária (CRP) foi conquistada, durante os dois semestres consecutivos de 2018. O documento, fornecido pela Secretaria de Políticas de Previdência Social, atesta que o ente federativo segue normas de boa gestão financeira, de forma a assegurar o pagamento dos benefícios previdenciários aos seus segurados.

2017

- Troféu de Boas Práticas e Gestão Previdenciária – ANEPREM

2016

- **III Ciclo de Certificação no Sistema de Gestão da Qualidade ISO 9001:2008**
- Troféu de Boas Práticas e Gestão Previdenciária – ANEPREM

2014

- Troféu Gestão de Pessoas do Setor Público do Estado do Amazonas
- Troféu Destaque Programa da Qualidade Amazonas – Categoria Administrativa

2013

- **II Ciclo de Certificação no Sistema da Gestão da Qualidade – ISO 9001:2008**

- Troféu Gestão de Pessoas do Setor Público do Estado do Amazonas

2010

- **I Ciclo de Certificação no Sistema da Gestão da Qualidade – ISO 9001:2008**
- Certificação de Menção Honrosa Defesa Civil e Governo do Estado do Amazonas

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Por meio das informações apresentadas nesta pesquisa, percebe-se a complexidade que a implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade e sua manutenção. O principal ponto é a decisão de aplicar esforços e recursos na melhoria de processos e serviços de uma instituição. O envolvimento e comprometimento de cada colaborador, e em especial da alta gestão, ver-se a importância de um planejamento estratégico sério e focado.

Os resultados alcançados pela AMAZONPREV, no período de 10 anos se destaca por seus grandes feitos e conquistas se tratando de uma Instituição pública. Em um cenário que a Administração Pública é desacreditada pelo próprio povo por não cumprir com seus objetivos fundamentais, nem respeitando os princípios legais da mesma. A maior prova disso é o déficit gigantesco nas contas públicas no Brasil nos últimos anos, em especial se tratando de previdência social.

O modelo de gestão utilizado na Fundação, respeitando os requisitos de uma NBR ISO, é o adotado em grandes corporações comerciais privadas, que buscam a vantagem competitiva no cenário internacional com resultados garantidos. O compromisso da AMAZONPREV, com a satisfação dos seus beneficiários e com o que ela representa para o Estado, levou a um plano estratégico que deveria ser adotado por todos os órgãos públicos do país. O controle de seus processos e recursos, o treinamento de pessoal, e a transparência de sua gestão são fáceis de entender e acessar.

É evidente que existe pontos a serem melhorados, afinal a busca pela melhoria contínua também é um objetivo da qualidade, o Sistema reque atualizações contínuas, e a didática dos treinamentos deve sempre acompanhar essas atualizações, o acesso as informações no próprio SGQ pode ser aprimorado e agilizará ainda mais o andamento dos processos.

Hoje a maior barreira para a implantação de um SGQ, é seu custo e o

impacto que uma reestruturação estratégica tem numa organização, mas vale ressaltar que a mudança ocorre com um passo de cada vez, implementando os princípios e adequando lentamente as normas da qualidade já faz toda diferença.

Espera-se que esse estudo sirva como base de conhecimento, informação e incentive pesquisas futuras e mais precisas sobre como melhorar a gestão pública no Amazonas, a exemplo da AMAZONPREV.

REFERÊNCIAS

ABNT - Associação Brasileira de Normas Técnicas, **Boletim ABNT**, 2015, Pequenos Negócios, 2015.

ABNT - Associação Brasileira de Normas Técnicas, **Comitê brasileiro da qualidade CB-25**, 2015 1 Disponível em <<http://www.inmetro.gov.br/cb25docorient/pag.>> Acesso em 22 de maio. de 2019.

ABNT - Associação Brasileira de Normas Técnicas, **ABNT NBR ISO 9001:2015 Sistema de Gestão da Qualidade: Requisitos**, Tradução, LogFácil Logística, 3ª edição, 2015.

AMAZONPREV - Fundação AMAZONPREV, **A Instituição**. Disponível em: <<http://www.amazonprev.am.gov.br/>>. Acesso em: 25 de setembro de 2019.

BOLÉO, João T.; Fonseca, Luís. **A Futura ISO 9001:2015**, Guia de Empresas Certificadas, Ed. 2014, p. 27-29, 2014

BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Gestão Pública. **Programa GESPÚBLICA, Modelo de Excelência em Gestão Pública**, Brasília; MP, SEGEP, Versão 1/2014, p. 9, 2014.

CAMARGO, Wellington. **Controle de Qualidade Total** Curitiba, E-Tec, Educação a Distância, IFAM,2011.

CHIAVENATO, Idalberto. **Iniciação a Sistemas, Organizações e Métodos: SO&M**. Barueri, SP: Manole,2010.

ERDMANN, Rolf H. **Gestão da Qualidade no Setor Público**, Florianópolis, Departamento de Ciências da Administração / UFSC; [Brasília]: CAPES : UAB. p 23-45,2011.

LOPES, Janice C. C. **Gestão da Qualidade: Decisão ou Constrangimento Estratégico**. Universidade Europeia, Lisboa, Mestrado em Estratégia Empresarial artigo, p.25-30, 2014

MALMEGRIN, Maria Leonídia. **Gestão Operacional** 3. ed. rev. Atual, Florianópolis Departamento de Ciências da Administração / UFSC; [Brasília]: CAPES : UAB, 2014 198p

MAXIMIANO, Antonio C. A. **Teoria geral da administração**. Edição compacta. São Paulo: Atlas S.A., 2008

MOREIRA, Diogo F. **Administração Pública Gerencial**. Rev. Direito, Rio de Janeiro, v.2, n. 4, jul./dez. 1998.

SILVA, E. L., MENEZES, E. M. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**. Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2000, 118p.

SILVA, Thiago A. **Conceito e Evolução da Administração Pública: O Desenvolvimento do Papel Administrativo**, Santa Cruz do Sul, RS, VIII Seminário Internacional Sobre Desenvolvimento Regional, p. 3-10, 2017.