



PUBLICADO NO D.O.M.

N.º 50

de 02 JUL. 2009

Instrução Normativa: 001/2009/SMDS

Define procedimentos para realização do Programa de Produtividade e Qualidade da SMDS e dá outras providências.

O SECRETÁRIO MUNICIPAL DA DEFESA SOCIAL, no uso de suas atribuições legais, considerando o disposto no Decreto Municipal n.º 852, de 24 de junho de 2009, o qual institui o Programa de Produtividade e Qualidade para os servidores da Secretaria Municipal da Defesa Social - PPQ SMDS, exceto os integrantes abrangidos pela Lei n.º 10.630/2002,

RESOLVE:

definir a metodologia para realização das avaliações, individual e de metas em equipe, bem como, procedimentos para pesquisa da satisfação do usuário / cliente, no âmbito do PPQ SMDS, conforme segue:

1. INDICADORES DE DESEMPENHO

1.1 O presente PPQ considerará os seguintes indicadores de desempenho dos servidores:

- a) ÓTIMO – totalmente satisfatório;
- b) BOM – satisfatório, com ressalvas;
- c) REGULAR – ensejando melhorias;
- d) FRACO – não satisfatório.

1.2 O valor de referência para cada indicador de desempenho variará conforme o procedimento de avaliação.

2. AVALIAÇÃO DAS METAS EM EQUIPE

2.1 A Avaliação das Metas em Equipe mede o percentual de satisfação da Comissão de Avaliação da Qualidade com o desempenho da equipe de servidores avaliados.

2.2 A Avaliação das Metas em Equipe será realizada por uma Comissão de Avaliação da Qualidade, sempre entre o 5º e o 15º dia útil dos meses de junho e dezembro.

2.3 - Excepcionalmente, para o primeiro período de avaliação deste PPA, a reunião prevista no item anterior ocorrerá até o dia 27 de julho de 2009.



2.4 - O resultado da Avaliação das Metas em Equipe deverá ser registrado em formulário específico (Anexo I), o qual demonstrará se a equipe de servidores atingiu as seguintes metas:

- a) foi participativa;
- b) foi propositiva;
- c) cumpriu os prazos estabelecidos.

→ 2.5 - A Comissão de Avaliação da Qualidade será formada pelo Superintendente e pelas chefias imediatas dos servidores contemplados pelo presente programa.

→ 2.6 - O formulário de Avaliação das Metas em Equipe considerará os seguintes valores de referência para os indicadores de desempenho em relação às metas avaliadas:

- a) ÓTIMO = 1/3 de 100%;
- b) BOM = 1/3 de 70%;
- c) REGULAR = 1/3 de 50%;
- d) FRACO = 1/3 de 30%.

→ 2.7 - O resultado da Avaliação das Metas em Equipe terá peso de 70 (setenta) pontos para efeito de cálculo nos formulários de Avaliação Final (Anexo IV) de todos os servidores participantes deste PPQ, a ser obtido conforme previsto no item n.º 7, do Anexo I, do Decreto Municipal nº 852/09.

3. AVALIAÇÃO INDIVIDUAL:

3.1 - Avaliação Individual mede o grau de satisfação da chefia imediata em relação ao desempenho do servidor observado nas rotinas diárias de trabalho.

3.2 - A Avaliação Individual do servidor será registrada por sua chefia imediata em formulário específico (Anexo II), analisando os seguintes fatores:

- a) conhecimento e habilidade no desempenho de suas atribuições específicas;
- b) compromisso e responsabilidade com a missão do setor;
- c) retorno de informações sobre suas incumbências e cumprimento de prazos;
- d) iniciativa e busca pelo desenvolvimento pessoal e profissional;
- e) emprego prático dos conhecimentos adquiridos em capacitações e treinamentos;
- f) capacidade de expressão verbal e de comunicação escrita;
- g) relacionamento interpessoal com a equipe local e de outros setores;
- h) atendimento ao público em geral;
- i) cuidado com o patrimônio público e materiais sob sua guarda e uso;
- j) organização, asseio e observação das normas de segurança no ambiente de trabalho;



3.3 - O formulário de Avaliação Individual considerará os seguintes valores de referência para os indicadores de desempenho em relação aos fatores analisados:

- e) ÓTIMO = 10 (dez) pontos;
- f) BOM = 7 (sete) pontos;
- g) REGULAR = 5 (cinco) pontos;
- h) FRACO = 3 (três) pontos.

3.4 - O resultado da Avaliação Individual terá o peso de 20 (vinte) pontos para efeito de cálculo no formulário de Avaliação Final do servidor, a ser obtido conforme previsto no item n.º 7, do Anexo I, do Decreto Municipal nº 852/09.

3.5 - Caso o servidor discorde do resultado da Avaliação Individual poderá apresentar pedido de recurso, a ser registrado no respectivo formulário, quando da sua ciência, o qual será, em primeira instância, avaliado pela Comissão de Avaliação da Qualidade e, em segunda instância, pelo Secretário Municipal da Defesa Social.

3.6 - O servidor que não se manifeste da forma orientada, conforme item anterior, por conseguinte, se condicionará ao aceite da avaliação auferida pela chefia imediata.

4. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO / CLIENTE

4.1 - A Pesquisa de Satisfação do Usuário / Cliente mede o grau de satisfação do público interno e externo do setor onde o servidor sob avaliação em relação aos serviços ofertados e atendimento prestado, conforme formulário especificamente criado para este fim (Anexo III), visando apurar os seguintes aspectos:

- a) ATENDIMENTO – atenção, cordialidade e urbanidade no trato com o público;
- b) TEMPO – presteza no atendimento e período de espera da resposta;
- c) AMBIENTE – condições do local e do servidor atendente, em relação à organização, postura e apresentação;
- d) INFORMAÇÕES – confiabilidade sobre as orientações prestadas e acompanhamento da demanda.

4.2 – O formulário de Pesquisa de Satisfação do usuário / Cliente mede o grau de satisfação com o atendimento prestado pelo servidor e considerará os seguintes valores intermediários para fins de composição da nota pelo atendimento:

- a) ÓTIMO = 25 (vinte e cinco) pontos;
- b) BOM = 20 (vinte) pontos;
- c) REGULAR = 15 (quinze) pontos;
- d) FRACO = 10 (dez) pontos.

4.3 - O resultado geral da Pesquisa de Satisfação do Usuário / Cliente será obtido a partir da soma total de pontos alcançados, em todos os formulários



respondidos, dividida pela quantidade total destes formulários no respectivo período de pesquisa.

4.4 - O resultado geral da Pesquisa de Satisfação do Usuário / Cliente igual ou superior a 60 (sessenta) terá automaticamente o peso de 10 (dez) pontos para efeito de cálculo no formulário de Avaliação Final do servidor, conforme previsto no item n.º 7, do Anexo I, do Decreto Municipal nº 852/09.

4.5 - Caso o resultado geral da Pesquisa de Satisfação do usuário / Cliente se mostre menor ou igual a 59 (cinquenta e nove) pontos, todo o grupo de servidores não fará jus a perceber qualquer gratificação de PPQ referente ao período pesquisado.

4.6 - Poderão responder à Pesquisa de Satisfação do Usuário / Cliente o público em geral (Usuários), bem como, os demais servidores desta Prefeitura (Clientes) atendidos pelo servidor avaliado em suas rotinas diárias.

4.7 - O servidor ao prestar um serviço ou realizar um atendimento deverá oferecer ao usuário / cliente a oportunidade de responder à pesquisa de satisfação, entregando-lhe o formulário específico e esclarecendo-o e motivando-o sobre a importância de sua contribuição.

5. ENCAMINHAMENTOS E ORIENTAÇÕES GERAIS

5.1 – Todos os formulários de Pesquisa de Satisfação do Usuário / Cliente, de Avaliação Individual e de Avaliação das Metas em Equipe, depois de respondidos/preenchidos deverão ser enviados ao SMDS-4, até dois dias úteis depois do último dia do período de avaliação.

5.2 – Caso essas datas coincidam com feriados ou finais de semana os documentos deverão ser encaminhados até o dia útil imediatamente anterior.

5.3 – O SMDS-4, de posse dos documentos citados no item anterior, realizará compilação geral das informações, produção de expediente oficial de comunicação à SMRH e procederá ao respectivo arquivamento.

6. DISPOSIÇÕES FINAIS

6.1 - Esta Instrução Normativa entrará em vigor na data da sua publicação.

REGISTRE-SE, PUBLIQUE-SE E CUMPRA-SE.

SMDS, em 25 de junho de 2009,

Itamar dos Santos,

Secretário Municipal da Defesa Social.



PREFEITURA MUNICIPAL DE CURITIBA
SECRETARIA MUNICIPAL DA DEFESA SOCIAL

PROGRAMA DE PRODUTIVIDADE E QUALIDADE - METAS EM EQUIPE

Período de Avaliação: de / /20 à / /20

1. FATORES DE AVALIAÇÃO (Preencha com "X" apenas uma das opções de resposta por fator)	ÓTIMO	BOM	REGULAR	FRACO
A) EQUIPE PARTICIPATIVA - comprometimento da equipe com a missão dos setores e do órgão				
B) EQUIPE PROPOSITIVA - motivação da equipe com vistas a propor novas práticas nas rotinas de trabalho				
C) CUMPRIMENTO DE PRAZOS - capacidade da equipe em respeitar prazos em suas rotinas de trabalho				
2. PORCENTAGEM TOTAL DOS FATORES				
3. CÁLCULO DA PONTUAÇÃO				
4. COMENTÁRIOS - JUSTIFICATIVA DE RESULTADO				
6. DATA E ASSINATURAS				
Curitiba, SMDS, em / /20 .				
DEPTO DA GUARDA MUNICIPAL	DEPTO DE PROMOÇÃO DA DEFESA COMUNITÁRIA			
GABINETE	OUVIDORIA DA GUARDA MUNICIPAL			
COORD. TÉCN. DE DEFESA CIVIL	CENTRO DE OPER. DE DEFESA SOCIAL			
EQUIPE DE APOIO TÉCN. E ADMINISTRATIVO	SUPERINTENDENTE			



PREFEITURA MUNICIPAL DE CURITIBA
SECRETARIA MUNICIPAL DA DEFESA SOCIAL

PROGRAMA DE PRODUTIVIDADE E QUALIDADE - AVALIAÇÃO INDIVIDUAL

Período de Avaliação: de / / 20 à / / 20

Servidor: _____ Matrícula: _____

Unidade Funcional: _____

1. FATORES DE AVALIAÇÃO (Preencha com "X" em apenas uma das opções de resposta por fator)	ÓTIMO	BOM	REGULAR	FRACO
A) conhecimento e habilidade no desempenho de suas atribuições específicas				
B) compromisso e responsabilidade com a missão do setor				
C) retorno de informações sobre suas incumbências e cumprimento de prazos				
D) iniciativa e busca pelo desenvolvimento pessoal e profissional				
E) emprego prático dos conhecimentos adquiridos em capacitações e treinamentos				
F) capacidade de expressão verbal e de comunicação escrita				
G) relacionamento interpessoal com a equipe local e de outros setores				
H) atendimento ao público em geral				
I) cuidado com o patrimônio público e materiais sob sua guarda e uso				
J) organização, asseio e observação das normas de segurança no ambiente de trabalho				
2. TOTAL DOS FATORES				

3. CÁLCULO DA AVALIAÇÃO

4. COMENTÁRIOS/JUSTIFICATIVA DO RESULTADO PELA CHEFIA

5. COMENTÁRIOS/JUSTIFICATIVA DO RESULTADO PELO SERVIDOR

6. DATA E ASSINATURAS

Curitiba, SMDS em / / 20

ASSINATURA DO SERVIDOR

CARIMBO E ASSINATURA DA CHEFIA



PREFEITURA MUNICIPAL DE CURITIBA
SECRETARIA MUNICIPAL DA DEFESA SOCIAL

PROGRAMA DE PRODUTIVIDADE E QUALIDADE
PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO / CLIENTE

Período de Avaliação: de / / 20 à / / 20

Serviço Prestado: _____

Unidade/Local: _____

1. FATORES DE AVALIAÇÃO (Preencha com o número de recorrências do indicador de desempenho por fator)	GRAU DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO			
	ÓTIMO	BOM	REGULAR	FRACO
A) ATENDIMENTO – atenção, cordialidade e urbanidade no trato com o público				
B) TEMPO – presteza no atendimento e período de espera da resposta				
C) AMBIENTE – condições do local e do servidor atendente, em relação à organização, postura e apresentação				
D) INFORMAÇÕES – confiabilidade sobre as orientações prestadas e acompanhamento da demanda				
2. SOMA POR INDICADOR DE DESEMPENHO				
3. SOMA DOS INDICADORES DE DESEMPENHO				
4. TOTAL DE FORMULÁRIOS DE PESQUISA PREENCHIDOS NO PERÍODO				
CÁLCULO AVALIAÇÃO				

 Assinatura e Carimbo da Chefia



PREFEITURA MUNICIPAL DE CURITIBA
SECRETARIA MUNICIPAL DA DEFESA SOCIAL

PROGRAMA DE PRODUTIVIDADE E QUALIDADE - RESULTADO FINAL

Período de Avaliação: de / /20 à / /20

Servidor: _____ Matrícula: _____

Unidade Funcional: _____

1. AVALIAÇÃO (Digite o total de pontos alcançados pelo servidor em cada etapa avaliada)

I - Avaliação em Equipe (máximo de 70 pontos)	
II - Avaliação Individual (máximo de 20 pontos)	
III - Avaliação do Cliente (máximo de 10 pontos)	

2. RESULTADO FINAL DA AVALIAÇÃO

3. AFASTAMENTOS: (A SER PREENCHIDO PELO NRH)

3. DATA E ASSINATURAS

Curitiba, SMDS em / /20 .

ASSINATURA DO SERVIDOR

CARIMBO E ASSINATURA DA CHEFIA