



**CÂMARA DOS DEPUTADOS
CENTRO DE FORMAÇÃO, TREINAMENTO E APERFEIÇOAMENTO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO
MESTRADO PROFISSIONAL EM PODER LEGISLATIVO**

Thiago Luiz Silva Campos

**GESTÃO DA QUALIDADE NO NÚCLEO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DA
POLÍCIA DO SENADO FEDERAL**

Relatório de Intervenção

Brasília
2014

Thiago Luiz Silva Campos

**GESTÃO DA QUALIDADE NO NÚCLEO DE TECNOLOGIA DA DA POLÍCIA DO
SENADO FEDERAL**

Relatório de Intervenção

Relatório de Intervenção apresentado como requisito parcial para aprovação na disciplina Práticas de Gestão no Legislativo do Curso de Mestrado Profissional em Poder Legislativo, do Programa de Pós-Graduação do Centro de Formação, Treinamento e Aperfeiçoamento da Câmara dos Deputados/Cefor .

Professor: Roberto Campos da Rocha Miranda.

Área de Concentração: Poder Legislativo

Linha de Pesquisa: Gestão pública no Poder Legislativo

Disciplina: Práticas de Gestão no Legislativo

Brasília

2014

CAMPOS, T. L. S. **Gestão da qualidade no Núcleo de TI da Polícia do Senado Federal**: Como apurar a qualidade dos serviços prestados pelo núcleo de TI da Polícia Legislativa. 2014. 24f. Relatório de Intervenção (Mestrado Profissional em Poder Legislativo). Disciplina – Práticas de Gestão no Legislativo. Brasília: Câmara dos Deputados, 2014.

Resumo

Observa-se no serviço público brasileiro uma tendência de busca constante pelo aprimoramento dos serviços prestados. Com servidores cada vez mais capacitados e uma visão que transforma o contribuinte em cliente, é cada vez mais notável a perspectiva de uma administração pública mais gerencial. No âmbito do Poder Legislativo o cenário não é diferente. Nessa linha, o presente estudo tem como objeto os serviços prestados pelo Núcleo de TI da Polícia do Senado Federal e tem por escopo intervir na forma como esses serviços são avaliados, buscando aplicar aspectos da gestão da qualidade nessa mensuração. Tal objetivo se justifica exatamente por estar inserido nesse contexto de aprimoramento do serviço público, de administração gerencial, além de ser plenamente viável e relevante, uma vez que por meio de pesquisas documentais, entrevistas e observação participante poderá resultar aos gestores argumentos para tomada de decisões. Neste diapasão, acredita-se que a presente intervenção resultará numa melhoria dos serviços desenvolvidos, tornando-os orientados pela tecnologia da Gestão da qualidade e gerando uma melhor adequação ao uso.

Palavras-Chave: Qualidade. Tecnologias da Informação. Polícia Legislativa.

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

GQ	Gestão da Qualidade
ISO	International Organization for Standardization
PSF	Polícia do Senado Federal
SP	Serviço Público
TI	Tecnologia da Informação

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	5
1 CARACTERIZAÇÃO ORGANIZACIONAL.....	6
1.1 Breve historia da Instituição	6
1.2 Organograma	9
1.3 Caracterização do órgão de estudo	10
2 SUSTENTAÇÃO TEÓRICA.....	12
2.1 Gestão da Qualidade: noções gerais	12
2.2 Gestão da qualidade na TI	13
2.3 Gestão da qualidade na TI desenvolvida no Serviço Público	15
3 DIAGNÓSTICO, MÉTODO E ANÁLISE.....	18
3.1 Diagnóstico da situação atual	18
3.2 Método de abordagem	19
3.3 Registro das observações e análises.....	19
4 PROPOSTA DE INTERVENÇÃO.....	20
4.1 Sugestões de aprimorament	20
4.2 Limitações das ações	20
CONCLUSÃO	21
REFERÊNCIAS.....	22

INTRODUÇÃO

A Polícia do Senado Federal – PSF compõe a Polícia Legislativa Federal, órgão policial do Poder Legislativo Federal. Justifica-se a necessidade e existência de uma força policial própria ao Parlamento, por princípios como a separação dos poderes e a independência do legislativo.

Para atender suas atribuições constitucionais, legais e regimentais a PSF, atenta às necessidades do atual mundo tecnológico, instituiu, em seu âmbito, o Núcleo de Tecnologia da Informação (TI), responsável pelas soluções tecnológicas inerentes à atividade policial.

A necessidade de mensurar a qualidade dos serviços prestados por este núcleo para subsidiar tomadas de decisão e propiciar um aprimoramento contínuo destas atividades foram o elemento motivador para este estudo. Por meio deste, buscar-se-á suprir uma deficiência diagnosticada na gestão dessa atividade: a inexistência de avaliação qualitativa das ações desenvolvidas pelo núcleo de TI.

A partir das análises e da intervenção, tornar-se-á possível subsidiar o gestor de fundamentos objetivos que permitam a mensuração da qualidade dos serviços desempenhados, baseados em consistente fundamentação teórica. No mais, evitar-se-á o retrabalho, uma vez que se permitirá uma melhor adequação ao uso.

1 CARACTERIZAÇÃO ORGANIZACIONAL

1.1 Breve historia da Instituição

A história da Polícia Legislativa no Brasil perpassa pelas constituições da Nação. Desde a primeira Carta Magna, em 1824, dois anos após a independência, a Constituição do Império do Brasil, em seu art. 21, conferiu independência e autonomia ao Poder Legislativo, assegurando-lhe a possibilidade de instituição de uma polícia própria: “Art. 21. A nomeação dos respectivos Presidentes, Vice Presidentes, e Secretarios das Camaras, verificação dos poderes dos seus Membros, Juramento, e sua policia interior, se executará na fórmula dos seus Regimentos. (grifos nossos) (BRASIL, 1824.)”

O artigo 21, mais especificamente, nas palavras de Joaquim Pires Machado Portela (PORTELA, 1876, p. IX) fundamentou-se no seguinte trecho da Constituição da França (Tradução de Wancley Moraes, revisão de Claudia Pacheco de Oliveira. Serviço de Tradução, SIDOC, Senado Federal. Em 16/09/2010):

CONSTITUIÇÃO FRANCESA – Título III, Capítulo III, Seção I, Artigo 40: O corpo legislativo tem o direito de determinar o local das suas sessões, assim como de continuá-las quando julgar necessário, e de suspendê-las. Se o corpo legislativo não estiver reunido ao início de cada reinado, deverá sê-lo de imediato.

Ele tem poder de polícia nos locais das sessões e no perímetro externo que tenha determinado.

Tem direito disciplinar sobre seus membros; entretanto, não pode estabelecer punição mais forte que a censura, detenção superior a oito dias ou prisão superior a três dias.

Tem direito de dispor de forças de segurança para sua proteção e manutenção do respeito que lhe é devido, que, segundo sua anuência, serão estabelecidas na localidade onde se darão as sessões”. (PORTELLA, 1976, p. 285)

A referida fundamentação constitucional permaneceu nas Cartas Magnas seguintes. A constituição de 1891 tratava o tema da seguinte forma:

Art 18 - A Câmara dos Deputados e o Senado Federal trabalharão separadamente e, quando não se resolver o contrário, por maioria de votos, em sessões públicas. As deliberações serão tomadas por maioria de votos, achando-se presente, em cada uma, maioria absoluta de seus membros.

Parágrafo único - A cada uma das Câmaras compete:

- verificar e reconhecer os poderes de seus membros;
- eleger a sua mesa;
- organizar o seu regimento interno;
- regular o serviço de sua polícia interna;
- e nomear os empregados de sua Secretaria. (Constituição da República dos Estados Unidos do Brasil de 1891);

A Carta Magna seguinte, posterior a revolução de 30, estabeleceu que:

Art 91 - Compete ao Senado Federal:

VI - eleger a sua Mesa, regular a sua própria polícia, organizar o seu Regimento Interno e a sua Secretaria, propondo ao Poder Legislativo a criação ou supressão de cargos e os vencimentos respectivos. (Constituição da República dos Estados Unidos do Brasil de 1934);

Anos depois, em 1937, o novo texto constitucional manteve o status constitucional da matéria, prevendo explicitamente a competência do Legislativo quanto a sua polícia, como se vislumbra no seguinte trecho:

Art 41 - A cada uma das Câmaras compete:

- eleger a sua Mesa;
- organizar o seu Regimento interno;
- regular o serviço de sua polícia interna;
- nomear os funcionários de sua Secretaria. (Constituição dos Estados Unidos do Brasil de 1937);

Já em 1946, a nova ordem constitucional manteve a previsão, da seguinte forma: “Art 40 - A cada uma das Câmaras compete dispor, em Regimento interno, sobre sua organização, polícia, criação e provimento de cargos.” (Constituição dos Estados Unidos do Brasil de 1946);

A ruptura jurídica de 1967 também não prejudicou a questão, como se observa em seu art.32: “Art 32 - A cada uma das Câmaras compete dispor, em Regimento Interno, sobre sua organização, polícia, criação e provimento de cargos.” (Constituição da República Federativa do Brasil de 1967);

Em 1969 o assunto passou a ser regulado da seguinte maneira:

Art. 30. A cada uma das Câmaras compete elaborar seu regimento interno, dispor sobre sua organização, polícia e provimento de cargos de seus serviços.” (Emenda Constitucional n.º 1 de 1969)

Por fim, em 1988:

Art. 52. Compete privativamente ao Senado Federal:

XIII - dispor sobre sua organização, funcionamento, polícia, criação, transformação ou extinção dos cargos, empregos e funções de seus serviços, e a iniciativa de lei para fixação da respectiva remuneração, observados os parâmetros estabelecidos na lei de diretrizes orçamentárias.

(Constituição da República Federativa do Brasil de 1988)

O histórico da instituição ora em análise envolve, ainda, o Direito Comparado. A título de exemplo, destacamos o sítio eletrônico da *United States Capitol Police – USCP* (Polícia do Capitólio dos Estados Unidos) criada em 1828.:

Através dos anos, nossas principais responsabilidades continuam as mesmas. Nossa atenção ainda se concentra na proteção à vida e à propriedade, na prevenção, detecção e investigação de atos criminais, assim como na aplicação de leis de trânsito em um grande complexo de prédios do Congresso, parques e vias públicas. Além disso, somos responsáveis pela proteção de parlamentares, de diretores do Senado e da Câmara dos Deputados dos Estados Unidos, e de suas famílias. Servimos a essas pessoas por todo o país, nos territórios e possessões dos Estados Unidos, e no Distrito de Columbia. (MONTEIRO, 2010).

Do trecho acima, nota-se uma gama de atribuições que assemelham a Polícia do Congresso Americano com a Polícia Legislativa brasileira.

Por sua vez, a *Bundestagspolizei* (Polícia do Parlamento Federal Alemão), além de possuir atribuições semelhantes com as da Polícia Legislativa no Brasil, é caracterizada em norma constitucional específica, como se demonstra a seguir:

O Parlamento Federal Alemão constitui um distrito policial próprio, no qual o seu presidente exerce o direito domiciliar e o poder de polícia.

A polícia do Parlamento Federal Alemão garante a segurança e a ordem públicas e a capacidade de funcionamento do Parlamento e de seus órgãos. Os policiais são responsáveis por todos os imóveis, instalações e terrenos que se encontram sob administração do Parlamento Federal, mas também por aqueles que só são usados temporariamente pelo Parlamento Federal, como, por exemplo, por ocasião de conferências internacionais.

O poder de polícia parlamentar está fundamentado na Constituição, o que exclui a competência de outras autoridades policiais na área do Parlamento. Desse modo, o Parlamento fica preservado da influência do Poder Executivo e do Judiciário, o que está de acordo com o princípio da separação dos poderes. Entretanto, a Polícia do Parlamento Federal mantém uma estreita cooperação com outras autoridades policiais locais.

A Polícia do Parlamento Alemão também é responsável pela persecução de infrações penais e pela punição de contravenções cometidas na área de abrangência do Parlamento. Depois das primeiras medidas tomadas pelo serviço de policiamento, o serviço de investigações assume o processo. Após o encerramento das investigações, os resultados são encaminhados ao Ministério Público. (MATOS, 2010, p.254).

A polícia legislativa é vista como prerrogativa de independência e autonomia do Poder Legislativo não só no Brasil, mas em diversos outros países do mundo, como exemplificado acima. No Brasil, a Resolução nº 01/1950 (BRASIL,1950), instituiu o Serviço de Segurança do Senado Federal como unidade da Secretaria do Senado, constituindo-se no primeiro órgão de Polícia do Senado Federal.

Diversas alterações nesta resolução ocorreram nos anos seguintes, incorporando novas atribuições a este serviço até que em dezembro de 2002, por meio da Resolução nº 59

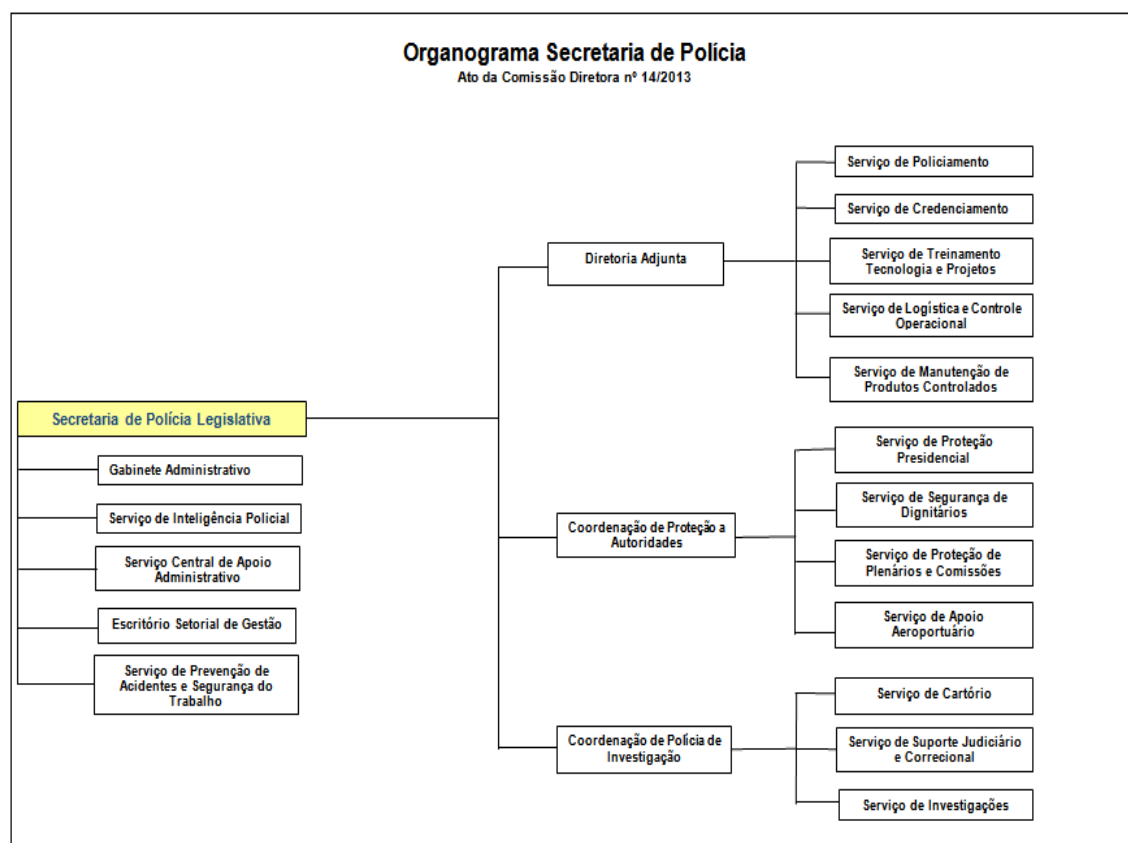
(BRASIL,2002), o Serviço de Segurança do Senado foi transformada na Secretaria de Polícia do Senado Federal, o atual órgão policial desta Casa Legislativa.

Toda esta evolução histórica, como já dito, fundamenta-se na separação dos poderes e na independência do Poder Legislativo. Afinal, nas palavras de Cunha Júnior: “não seria tolerável, por exemplo, que os Poderes Legislativo e Judiciário, para admitirem seus servidores e administrarem seus próprios serviços e órgãos, devessem esmolar ao Executivo” (CUNHA JÚNIOR, 2011, p. 525)

1.2 Organograma

A Secretaria de Polícia do Senado possui um organograma estruturado da seguinte maneira:

Figura 1 – Organograma da Secretaria de Polícia do Senado Federal



Fonte: Polícia do Senado Federal. Documento restrito.

Como se observa no gráfico acima, o organograma da Polícia do Senado não apresenta o núcleo de TI como um de seus órgãos independentes. Sendo assim, tal estrutura encontra-se inserida no âmbito do Serviço de Inteligência Policial, órgão vinculado diretamente a Secretaria de Polícia Legislativa.

Esta ligação direta com a Secretaria permite e exige que o referido núcleo auxilie as atividades de toda a estrutura, tanto da Diretoria Adjunta quanto das Coordenações ligadas à Secretaria.

Nessa linha, o referido núcleo é desenvolvedor de aplicativos e outras ferramentas que auxiliam as mais distintas atividades da Polícia Legislativa. Presta suporte a toda a estrutura da Secretaria, sempre em busca do aprimoramento das atividades, da segurança da informação e da adequação ao uso.

1.3 Caracterização do órgão de estudo

As atribuições da Polícia do Senado vêm elencadas no artigo 2º, § 1º da Resolução n° 59 de 2002 (BRASIL, 2002):

Art. 2º A Secretaria de Polícia do Senado Federal, unidade subordinada à Diretoria-Geral, é o órgão de Polícia do Senado Federal.

§ 1º São consideradas atividades típicas de Polícia do Senado Federal:

I – a segurança do Presidente do Senado Federal, em qualquer localidade do território nacional e no exterior;

II – a segurança dos Senadores e autoridades brasileiras e estrangeiras, nas dependências sob a responsabilidade do Senado Federal;

III – a segurança dos Senadores e de servidores em qualquer localidade do território nacional e no exterior, quando determinado pelo Presidente do Senado Federal;

IV – o policiamento nas dependências do Senado Federal;

V – o apoio à Corregedoria do Senado Federal e às comissões parlamentares de inquérito; (atribuição acessória – art. 8º do Ato da Comissão Diretora n° 14, de 2005)

VI – as de revista, busca e apreensão;

VII – as de inteligência;

VIII – as de registro e de administração inerentes à Polícia;

IX – as de investigação e de inquérito (BRASIL, 2002).

Do trecho da resolução apresentado, observa-se a atuação da Polícia Legislativa em diversas áreas, da segurança patrimonial à segurança de autoridades, perpassando por atividades

de inteligência, apoio as Comissões Parlamentares e Corregedoria e a de investigação e persecução penal.

Para cumprir com todo este mister, logo se fez necessário o desenvolvimento de um Núcleo de TI capaz de fornecer apoio logístico computacional para estas mais distintas atividades. É justamente este o órgão da Polícia do Senado objeto deste estudo. O Núcleo de TI caracteriza-se por sua função de auxiliar os demais serviços da Polícia Legislativa no desempenho de suas atribuições. Funciona este como meio para que os demais atinjam os seus fins.

Nesse sentido, é mister aplicar elementos da gestão da qualidade para mensurar a qualidade dos serviços prestados por este órgão às demais áreas, possibilitando-se ao gestor subsídios para tomadas de decisão e contribuindo para o aprimoramento contínuo da instituição.

2 SUSTENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 Gestão da Qualidade: noções gerais

Para se discutir gestão da qualidade é necessário, inicialmente, conceituar qualidade. Em linhas gerais, esta conceituação pode ter duas acepções distintas. Pode ser interpretada como a adequação ao uso, no sentido de que varia conforme as necessidades, ou pode ser tida a partir da observância ou não de requisitos pré-estabelecidos, ou seja, a partir da ideia de conformidade com as especificações.

Nesse sentido, para Juran (1991), qualidade pode ser tida como a adequação ao uso e a sua conformidade é avaliada pelo usuário ou cliente do serviço ou produto apresentado. Do ponto de vista gerencial, a qualidade decorre da passagem de três processos: o planejamento, o controle e a melhoria. Para Crosby (1983), qualidade pode ser tida como a conformidade com os requisitos. Crosby defende que os requisitos de um produto precisam ser definidos e especificados de maneira clara para que possam ser "compreendidos". Assim, a qualidade seria medida a partir do "custo da Qualidade", definido como os gastos da não conformidade, ou seja, os custos de realizar as "coisas" erradas.

Toda essa discussão acerca da qualidade, seus conceitos e processos ganha força a partir da década de 80 e passa-se a se enxergar a gestão da qualidade como um diferencial de mercado, maneira de satisfazer os clientes. Nessa linha, observa-se a expansão de processos e normas como ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*), ISO (*International Organization for Standardization*), e Cobit (*Control Objectives for Information and related Technology*), as quais direcionam as instituições na aplicação de processos que visem seu aprimoramento e melhora da qualidade.

No entanto, destaca-se que esta busca pela qualidade é anterior a esse período. Conforme ensina Hunt e Morgan (1995), na década de 80, essa gestão marca-se pela transposição do foco na área da produção pelo foco e inspeção e organiza-se como um modelo mais amplo, integrando outras dimensões como a capacitação de pessoal, a liderança e o pensamento sistêmico. Mas desde a década de 20 já se vislumbravam aspectos da gestão da qualidade nos EUA, a partir do uso de métodos estatísticos na administração da qualidade.

Anos depois, na década de 40, observa-se no Japão uma estrutura de tecnologia gerencial da gestão da qualidade e apenas na década de 90 esta ideia chega ao setor público brasileiro, ganhando efetivo impulso a partir do PDRAE – Plano Diretor de Reforma do Aparelho do Estado (BRESSER-PEREIRA, 1999).

O processo de gestão de qualidade envolve a elaboração de estratégias, o gerenciamento de riscos e análises, tanto do ponto de vista funcional quanto à *performance*, além da estrita observância de processos. Nesse sentido, a -ISgestão da qualidade perpassa pela elaboração de fluxogramas, pelo uso de técnicas de medição, pela análise de problemas e pelo uso de diretrizes da qualidade de uma organização.

2.2 Gestão da qualidade na TI

A busca pela qualidade que se alastrou a partir da década de 80 logo atingiu a área de TI. A necessidade de que as organizações adequassem seus núcleos de Tecnologia da Informação aos novos padrões de qualidade atingiu os mais distintos processos envolvidos nesta área.

E, logo, passou-se a necessidade de desmistificar-se um tabu: o de que gestão de qualidade se resume a identificação de problemas, defeitos e erros que devem ser corrigidos.

A Gestão da qualidade abarca diversos pontos que precisam ser incorporados em toda a organização e que devem ser avaliados e controlados em todos os processos antes, durante e após a sua realização. A busca pelo alinhamento dos objetivos da organização à padronização dos processos desenvolvidos logo deu origem a uma ISO específica para a área de Tecnologia da Informação.

Um ponto importante a se observar é o de que a garantia de qualidade normalmente está associada a ‘selos’, como a ISO e CMMI (*Capability Maturity Model – Integration*). Dessa forma, quando um potencial cliente, fornecedor ou afim visualiza o selo já toma conhecimento de que a empresa que a possui adota certos parâmetros de qualidade.

A ISO/IEC 20000 é a padronização desenvolvida para Serviços de TI. Busca potencializar a possibilidade de os serviços de TI, sejam internos, sejam terceirizados, estarem alinhados com as necessidades e desejos dos negócios e clientes. Essa normatização foi elaborada como forma de demonstrar aos clientes o cumprimento e adequação a certas práticas, sendo esta uma norma internacional para gerenciamento de serviços de TI. A ISO/IEC 20000 é baseada e substitui a BS15000, Norma Britânica internacionalmente reconhecida.

Em sua primeira parte, a ISO/IEC 20000 constitui-se em uma especificação para gerenciamento de serviços, definindo um conjunto mínimo de requisitos que devem ser preenchidos para a obtenção da certificação. Em sua segunda parte, por sua vez, caracteriza-se como um código de prática para gerenciamento de serviços, no qual se descrevem as melhores práticas que baseiam o objetivo da certificação.

Constitui-se a referida norma em linhas gerais relativas à qualidade, sendo extremamente relevante e flexível, uma vez que é aplicável para qualquer espécie de organização, não importando se esta é grande ou pequena. Observa os mesmos pontos em qualquer setor, país ou instituição que se utiliza de serviços de TI. O atendimento às disposições nela contidas acarretam em uma série de benefícios, tais como:

- A possibilidade de tornar os prestadores de serviços de TI mais ligados às demandas negociais dos serviços do que às demandas de tecnologia;
- Utilizar-se da certificação obtida como um diferencial de mercado e angariar novos negócios;
- A melhoria no gerenciamento de seleção e controle de prestadores de serviço;
- A oportunidade de incrementar a confiabilidade, eficiência e consistência dos serviços de TI desenvolvidos;
- A ampliação da efetividade dos processos e serviços; e
- Redução de custos em decorrência das melhorias realizadas.

Além disso, a ISO/IEC 20000 é compatível com a Biblioteca de Infraestrutura de TI, ou seja, sua utilização é compatível com este guia de melhores práticas. E tal compatibilidade ocorre desde sua primeira edição, de Dezembro de 2005. Constitui-se, dessa maneira, em uma excelente ferramenta para apontar os requisitos capazes de gerar o correto gerenciamento de uma organização prestadora de serviços de TI.

Neste escopo de garantir a entrega aos clientes de serviços de qualidade abrange normas relacionadas a diversos pontos, tais como: definição de políticas, objetivos, procedimentos e processos.

Assim, a referida certificação gera uma confiança de que uma instituição implementou os processos de gerenciamento de serviços e utiliza-os de maneira consistente. Tem como propósito promover a observância de um processo integrado para fornecer serviços que preencham os requisitos do negócio e do cliente. Com tal escopo, insere uma cultura de serviços e fornece as metodologias para fornecer serviços que preencham aos requisitos de negócio definidos de uma "maneira gerenciável". No mais, enfatiza processos para dar suporte à qualidade real de fornecimento.

2.3 Gestão da qualidade na TI desenvolvida no Serviço Público

Transformar o contribuinte em cliente e profissionalizar a administração pública: são esses princípios, características, pontos de partida da denominada administração gerencial. Focar a Gestão Pública como se fosse uma empresa. Afinal, os cidadãos, contribuintes são, antes de tudo, clientes, usuários do poder público e merecem um atendimento de qualidade. Esta, por sua vez, decorre de uma profissionalização dos órgãos.

É nessa linha que se busca uma administração por resultados, na qual um trabalho profissional seja o meio de satisfazer esses clientes, com eficiência, qualidade, eficácia e excelência. Uma administração de qualidade, em que os serviços internos e externos funcionem de forma adequada.

Nobrega e Costa Neto (1999, p.) apontam uma interação de conhecimentos da área de gestão da qualidade e aspectos da gerência de serviços:

as abordagens para a Gestão da Qualidade têm sua atenção, em geral, voltada para a manufatura. O modelo clássico de controle de qualidade teve seu desenvolvimento e aplicação fortemente voltados às organizações que têm como resultado principal de seus processos a produção de bens. A evolução do controle de qualidade nos aponta hoje a abordagem de Gestão da Qualidade Total, que, pela sua generalidade e abrangência, pretende ser aplicável também às empresas cuja predominância de atuação se relaciona à prestação de serviços.

Estabelecem, ainda, os referidos autores, a comparação do ciclo PDCA para os processos manufaturados com o PDCA de serviços: "O ciclo PDCA (Plan, Do, Check, Act) constitui-se numa das metodologias mais utilizadas nos processos de Gestão da Qualidade Total". (NOBREGA; COSTA NETO,(1987, p.87).

A perspectiva de qualidade no setor público caracteriza-se pela medição da efetividade em sua convergência e expressão em relação à demanda legitimada pelos cidadãos ou outros órgãos ou pelos beneficiários de uma política pública.

Nessa linha, Deming, ao referir-se ao setor público, afirma:

Na maioria das repartições públicas, não há um mercado a ser buscado. Ao invés de conquistar um mercado, uma agência governamental deveria prestar de forma econômica, o serviço prescrito na legislação vigente. O objetivo deveria ser destacar-se por um serviço bem executado. (Deming, 1990, P.124)

O IPEA – Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada define a qualidade no serviço público da seguinte maneira:

Qualidade do serviço público é, antes de tudo, qualidade de um serviço sem distinção de ser prestado por instituição de caráter público ou privado; busca-se a otimização dos resultados pela aplicação de certa quantidade de recursos e esforços, incluída no resultado a ser otimizado, primordialmente a satisfação proporcionada ao consumidor, cliente ou usuário. (IPEA, 1996).

Nessa linha, adequar a gestão da qualidade da TI às peculiaridades da qualidade no serviço público é tarefa árdua. Se na iniciativa privada aquela pode ser um diferencial importante no mercado competitivo, no âmbito público essa característica, tão relevante, não é observada com clareza.

No mais, características da administração pública dificultam a elaboração de indicadores, a realização de mudanças bruscas e aspectos relevantes do controle dos processos no âmbito da administração privada. Ainda são fortes os elementos característicos de uma administração burocrática.

Contudo, a implementação não é impossível, e mais, é salutar pela tendência moderna de uma administração gerencial. Um serviço público de qualidade, seja nos serviços prestados ao público interno, seja nos serviços prestados ao público externo, é algo atingível e a ser buscado como meta em todas as esferas.

3 DIAGNÓSTICO, MÉTODO E ANÁLISE

3.1 Diagnóstico da situação atual

O núcleo de TI da Polícia do Senado Federal é composto por 3 policiais legislativos federais que trabalham diariamente por 7h ininterruptas para desenvolver e manter as aplicações utilizadas no âmbito da Secretaria de Polícia do Senado, além de conferirem suporte aos demais policiais, no que tange a essas aplicações.

Tais servidores trabalham em uma sala da Secretaria de Informática – PRODASEN, com o intuito de manter um relacionamento mais próximo com os integrantes desta área de tecnologia da Polícia do Senado Federal.

A observação rasa da atual situação do Núcleo de TI demonstra de plano dois problemas: a falta de efetivo para o desempenho das atividades e a inexistência de elementos de uma gestão de qualidade adequada.

A presente intervenção tem por escopo mitigar a segunda deficiência apontada. Feito isso, é possível até que a primeira deficiência seja mitigada, tendo em vista a otimização de atividades que pode resultar da intervenção.

O núcleo de TI atua como meio para o desempenho das atividades de diversos outros serviços da Polícia do Senado. A título de exemplo, a Delegacia usa a aplicação BOLO – Boletins de Ocorrência deste núcleo para registrar as ocorrências policiais. O Serviço de Logística utiliza-se da aplicação BAÚ para o controle de equipamentos fornecidos aos policiais. O serviço de Credenciamento utiliza a ferramenta CREPE – Cadastro de Pessoas e Empresas para a confecção, expedição e controle de acesso de pessoas e veículos no Senado Federal.

A inexistência de uma gestão de qualidade bem definida gera uma série de problemáticas como retrabalho, insatisfação e subaproveitamento de recursos, além de mitigar os meios para que o gestor avalie os trabalhos desenvolvidos.

A implementação de uma política de qualidade propiciará que as aplicações desenvolvidas se adequem melhor ao usuário dos sistemas, evitará o desperdício e desgaste dos desenvolvedores em processos que não interferem diretamente na qualidade final e propiciará um melhor aproveitamento dos recursos envolvidos nesse contexto.

3.2 Método de abordagem

A inserção de elementos da Gestão da Qualidade no âmbito do Núcleo de TI da Polícia do Senado terá como método a normatização de procedimentos de planejamento, acompanhamento e controle. Como referência, ter-se-ão metodologias aplicadas na gestão privada, nacional e internacional, abrangendo, inclusive, aspectos relacionados na ISO norteadora dos serviços de TI.

Não é escopo desta intervenção a análise computacional referente aos produtos desenvolvidos pelo referido setor, aspecto da Segurança da Informação. Não é escopo, também, a análise de aspectos relacionados às pessoas que compõem aquele núcleo, dimensão relacionada à Gestão de Pessoas.

3.3 Registro das observações e análises

O que inicialmente indicou a necessidade de uma intervenção no âmbito do núcleo de TI da Polícia do Senado federal foi a detecção de discrepância no binômio adequação-uso no que tange aos serviços e produtos desenvolvidos pelo referido núcleo.

Posteriormente, a observância da falta de subsídios ao gestor quanto à tomada de decisão referente às atividades desenvolvidas pelo citado núcleo também indicou a necessidade de adoção de medidas capazes de aprimorar as atividades por ele desenvolvidas.

A análise atual do Núcleo demonstra descontroles processuais e o não preenchimento de requisitos que culminam em retrabalho ou falhas na priorização de demandas. A inexistência de uma Gestão de Qualidade implica na pouca preocupação com os resultados obtidos e no não aprimoramento dos processos encerrados.

4 PROPOSTA DE INTERVENÇÃO

4.1 Sugestões de aprimoramento

Baseada nas práticas elencadas na Gestão da Qualidade, a presente intervenção propõe a implementação de aspectos referentes a esta tecnologia ao Núcleo de TI da Polícia do Senado Federal. Tal proposta é viável e observada em diversas organizações da área, havendo inclusive, diretrizes para esta implementação, como a ISO 20000.

A partir da análise da Gestão da Qualidade na área de TI, nas mais distintas organizações, aponta-se como medidas a serem adotadas no âmbito da Polícia do Senado:

- Criação de um Grupo de Trabalho para estudo e formulação de proposta de normatização que regule práticas de Gestão da Qualidade na TI da PSF;
- Normatização dos procedimentos pelo Diretor da Polícia do Senado; e
- Aplicação de mecanismos de controle e avaliação do programa implementado.

O Grupo de Trabalho mencionado deve ser constituído por profissionais com diferentes experiências para que possa ser multifacetado. No mais, deve observar toda a sustentação teórica apresentada neste estudo, tendo-a como diretriz.

4.2 Limitações das ações

A implementação de tecnologias gerenciais na Administração Pública sempre enfrenta limitações. Seja por princípios como a legalidade, seja por uma cultura burocrática, a existência de empecilhos sempre é evidente. No entanto, isto não significa inviabilidade.

As ações referentes a esta intervenção poderão sofrer limitações decorrentes da Gestão de Pessoas ou da cultura resistente a mudanças, mas sua viabilidade possui como aliadas a ausência de custos financeiros adicionais e a importante perspectiva de aprimoramento das atividades desempenhadas.

Ainda que por razões desconhecidas se obstem a implementação imediata da proposta em tela, seu caráter técnico e documental permite a continuidade de sua efetivação em momento oportuno. Assim, revela-se esta proposta como uma alternativa contínua de possibilidade de aprimoramento do referido Núcleo.

CONCLUSÃO

O presente relatório de intervenção atingiu seu escopo de constituir-se em um documento embasado teoricamente que fundamente a adoção de uma nova tecnologia gerencial no âmbito da Polícia do Senado Federal: a gestão da qualidade.

Por meio deste estudo, torna-se possível o convencimento técnico dos gestores quanto à necessidade de adoção desta técnica gerencial, a fim de promover um melhor aproveitamento dos recursos, tanto humanos quanto materiais.

A intervenção ora proposta de designar grupo de trabalho para a modelação da implementação da Gestão da Qualidade visa abranger uma equipe multidisciplinar que possa englobar diversos posicionamentos e experiências, garantindo-se, assim, uma normatização de aplicação efetiva.

Tendo em vista que o detalhamento de tal normatização extrapola os limites do presente relatório, cumpria a este apontar as diretrizes teóricas e despertar a necessidade de intervenção, o que foi atingido.

REFERÊNCIAS

- BRASIL. **Constituição do Império do Brasil**, 1824. Disponível em <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao24.htm>. Acesso em 17.11.2014.
- BRASIL. **Constituição da República dos Estados Unidos do Brasil**, 1891 Disponível em <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao91.htm>. Acesso em 17.11.2014.
- BRASIL. **Polícia do Senado Federal**. Documento restrito.
- BRASIL. **Constituição da República dos Estados Unidos do Brasil**, 1934 Disponível em <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao34.htm>. Acesso em 17.11.2014.
- BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**, 1967 Disponível em <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm>. Acesso em 17.11.2014.
- BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**, 1988. Disponível em <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm>. Acesso em 17.11.2014.
- BRASIL. **Constituição dos Estados Unidos do Brasil**, 1937 Disponível em <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm>. Acesso em 17.11.2014.
- BRASIL. **Constituição dos Estados Unidos do Brasil**, 1946 Disponível em <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm>. Acesso em 17.11.2014.
- BRASIL. **Senado Federal. Resolução nº59**, 2002. <www.senado.gov.br/senado/spol/pdf/Resolucao%20N%2059-2002.doc>. Acesso em 17.11.2014
- BRASIL. **Serviço de Tradução, SIDOC, Senado Federal**. Documentos restritos.
- BRESSER-PEREIRA, Luiz Carlos. **Reforma do Estado para a Cidadania**. São Paulo: Editora 34,1999.
- CROSBY, Philip B. **Qualidade é investimento**, São Paulo, José Olympio Editora, 1983.
- CUNHA JÚNIOR, Dirley. **Curso de Direito Constitucional**. 4 ed.. Local: Podium, 2010.
- DEMING, Edwards W. **Qualidade: a revolução na produtividade**. Rio de Janeiro, Marques Saraiva, 1990.
- GRYNA, Frank M. **Treinamento para Qualidade**. In: JURAN, J. M.; GRYNA, Frank, M. **Juran Controle da Qualidade Handbook**. São Paulo: Makron, McGraw-Hill, 1991, Vol. II.
- JURAN, JOSEPH M. et. al. **Controle da Qualidade Handbook - Conceitos, Políticas e Filosofia da Qualidade**. São Paulo: McGraw Hill , 1991.
- HUNT, S. D.; MORGAN, R. M. The comparative advantage theory of competition. **Journal of Marketing**, v.59, p.1-15, Apr. 1995.
- INSTITUTO DE PESQUISA ECONÔMICA APLICADA (IPEA). **Crescimento, desigualdade e pobreza: o impacto da estabilização**. Carta de Conjuntura, 62, 1996. Brasília: IPEA, 1996.
- NOBREGA, K.C; COSTA NETO, P. L de O. **A gestão da qualidade em serviço**. São Paulo, Universidade de São Paulo, Departamento de Engenharia de Produção, Escola Politécnica, 1987.

PORTELLA, Joaquim Pires Machado. **Constituição política do Império do Brazil confrontada com outras constituições e anotada.** Rio de Janeiro: Typographia Nacional, 1876.