



DEISE CRISTINA SILVA

Julho de 2020

# Gestão Pública: Um objetivo de vida

*A paixão pela área Pública vem de longa data. Desde meus primeiros anos acadêmicos no curso de Bacharel em Ciências Contábeis no ano de 2001, aos meus 19 anos, comecei as pesquisas e leituras sobre temas voltados à melhoria da Gestão Pública. O ingresso na Pós-graduação para estudar o Modelo de Excelência da Gestão e desenvolver uma monografia sobre a aplicação do Modelo em Prefeituras Municipais me permitiu conquistar ainda mais espaço para debates e projetos voltados ao setor público.*

*Já se foram 19 anos estudando ferramentas, metodologias, cases de sucesso nacionais e internacionais, participando de Congressos da área Pública, inclusive como Painelista ou Mediadora convidada em eventos estaduais ou nacionais que pude perceber que esse assunto sempre terá por trás um grande desafio: a mudança de cultura e a necessidade de transformar os resultados da Gestão em políticas públicas e indicadores sociais que tragam retorno ao cidadão.*

*Em 2016 mais uma experiência de atuação na área pública como Consultora voluntária no projeto de Implantação da ISO 18091 na Prefeitura de Pinhais – PR, realizado em parceria pelo Comitê Brasileiro da Qualidade da ABNT (CB25) e pelo Observatório Social do Brasil, demonstrou que, é possível sim transformar a gestão pública, envolver os servidores, e aplicar as melhores ferramentas de gestão para alcançar a tão falada eficiência, eficácia e efetividade do serviço público.*

*As páginas a seguir trazem um pouco de minha experiência profissional.*

Contatos:

[prof.deisecristina@gmail.com](mailto:prof.deisecristina@gmail.com)

[osbsc.executiva@osbrasil.org.br](mailto:osbsc.executiva@osbrasil.org.br)

(48) 9.9853-9880

# Competências E Projetos realizados

*Não haverá transformação efetiva da gestão pública sem uma vigorosa mudança alicerçada na instituição de novas práticas de gestão, que, por sua vez, estabeleçam novos hábitos e, por fim, substituam velhos por novos valores.”*  
(Paulo Daniel)

## 01 Mini Currículo

## 02 Capacitações ministradas

## 03 Outros Projetos

## 01 Mini-currículo

Executiva do Observatório Social do Brasil – Santa Catarina. Bacharel em Ciências Contábeis pela UNERJ. Especialista em Gestão para Excelência pelo MBA da Faculdade de Tecnologia SENAI CTAI Florianópolis e Fundação Nacional da Qualidade. Experiência de 19 anos na Coordenação de Sistemas de Gestão e Implantação de Programas de Melhoria em organizações de pequeno, médio e grande porte, nos setores público e privado. Atuação consolidada como professora em Cursos de Graduação, Pós-Graduação e de Extensão em disciplinas voltadas à Administração, Qualidade, ISO 9001, Auditoria de Sistemas de Gestão e Contabilidade. Certificada pela International Standardized Testing Organization referente conhecimento ISO 9001:2000, com atualizações em Workshops nacionais sobre as novas versões 2008 e 2015. Coordenadora de Projetos estaduais e nacionais com ferramentas de gestão e tecnologia desde 2003, atuando e capacitando Conselhos, Núcleos e Comitês de diversos temas relacionados à Gestão. Voluntária da ABNT no Comitê Brasileiro da Qualidade (CB-25/SC). Auditora Líder em Sistema de Gestão Ambiental ISO 14001:2004. Examinadora do Prêmio Catarinense de Excelência – ciclos 2005 a 2014, e 2019. Examinadora do Prêmio Nacional de Gestão Pública – ciclo 2008/2009. Examinadora do Prêmio Nacional da Qualidade – ciclo 2009. Examinadora do Prêmio Ibero-americano da Qualidade – ciclos 2010 e 2012. Avaliadora do Prêmio IEL Melhores Práticas de Estágio – ciclo 2009 e 2010. Avaliadora do Prêmio CNI/FIESC – ciclos 2006 e 2008. Avaliadora Líder do Prêmio MPE Brasil (SEBRAE) ciclo 2009/2010 com reconhecimento nacional de Avaliadora Destaque. Consultora voluntária do projeto de Implantação da ISO 18091 em Prefeituras Municipais para a ABNT e Observatório Social do Brasil.

# Competências E Projetos realizados

*“É preciso promover um novo mecanismo, que permita a permeabilidade, que faça a sociedade proativa ser sinérgica com o Estado, para tornar os governos capazes de saber quais são as reais demandas a serem satisfeitas, e como.” (COSTA)*

01 Mini Currículo

02 Capacitações ministradas

03 Outros Projetos

## 02 Capacitações já ministradas

- Implantação da Carta de Serviços ao Cidadão
- Gestão de Conselhos Municipais
- Implantação do 5S sem segredos
- Formação de Coordenadores da Qualidade – ISO 9001
- Formação de Auditores Internos da Qualidade – ISO 9001
- Preparação de Reunião de Análise Crítica de Desempenho Global
- Alinhamento de competências e Descrições de Cargo
- Gestão de Fornecedores – Da Qualificação à Avaliação
- Auditoria de Fornecedores
- Integração de novos Colaboradores
- Benchmarking – Busca das melhores práticas
- Indicadores de desempenho: O termômetro da organização
- Gestão de Não-Conformidades e Ação Corretiva
- Grupos de Melhoria: A efetiva Gestão participativa
- Elaboração de Relatório de Gestão
- MASP – Método de Análise e Solução de Problemas
- Planejamento Estratégico
- Projeto de Vida – Você é responsável por este projeto!
- Gestão de Documentos e Registros
- Mapeamento de Processos
- Modelo de Excelência da Gestão
- Fatores críticos de sucesso para a Excelência da Gestão
- Liderança Transformadora
- Olhar para o futuro – Da visão ao acompanhamento da estratégia
- O papel do Cidadão na melhoria da Gestão Pública
- Responsabilidade Social – Qual o papel das organizações?

# Competências E Projetos realizados

*“Para poder tornar-se verdadeiramente orientadas ao cidadão, as organizações do setor público necessitam em primeiro lugar e acima de tudo reorientar sua cultura, o que significa alinhar as prioridades do órgão com as do cidadão”.*  
(LINS & MIRON)

## 01 Mini Currículo

## 02 Capacitações ministradas

## 03 Outros Projetos

## 03 Outros Projetos

- Coordenação do 10. Encontro Catarinense de Observatórios Sociais
- Coordenação da Conferência de Ação Brasileira para a Alfabetização em Inovação Tecnológica - Cabral-IT
- Elaboração de Relatórios e Projetos voltados à Lei de Acesso à Informação
- Elaboração de Pesquisa de Satisfação do Cidadão
- Desenvolvimento de painéis de Indicadores de Gestão
- Participação na criação de Prêmios regionais de Gestão Pública
- Implantação de Painéis de Gestão à Vista
- Otimização e Gestão de Documentos e Registros
- Desenvolvimento, análise e emissão de parecer sobre projetos, especificações e normas técnicas diversas
- Desenvolvimento de pesquisas, estudos, análises, interpretação, planejamento, implantação, coordenação e controle dos trabalhos relacionados ao Sistema de Gestão
- Organização de Mostra Interna de Grupos de Melhoria
- Coordenação de Seminários Estaduais de Gestão Pública para Servidores e Gestores Municipais
- Participação no Curso de Extensão sobre Gestão Social da Universidade Federal do Cariri – Ceará, com carga horária de 120h, conclusão em agosto de 2020.