

7 Resultados

7.1 Resultados Relativos aos Clientes e ao Mercado

Os resultados das figuras 7.1.1 a 7.1.3 refletem os índices de satisfação dos clientes, obtidos para os clientes do processo de produção de radiofármacos. Esse índices estão relacionados à qualidade do produto, pontualidade na entrega e resolução das questões no atendimento, respectivamente.

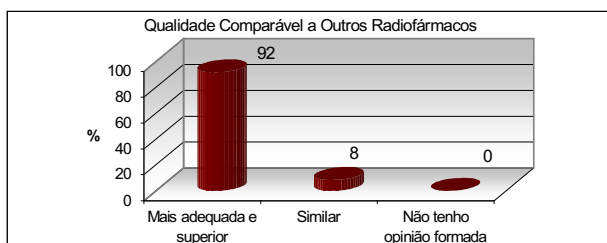


Figura 7.1.1

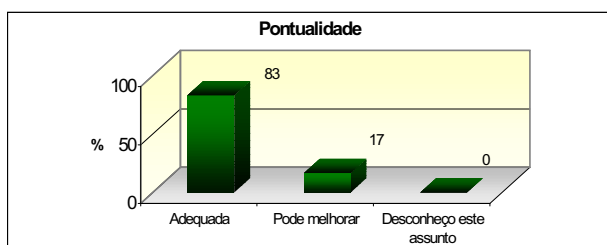


Figura 7.1.2

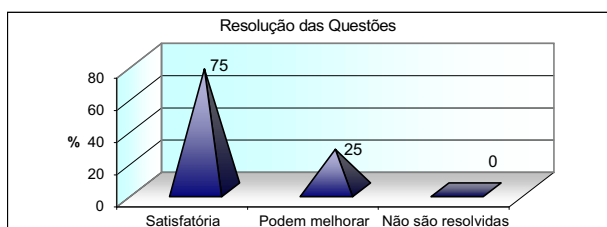


Figura 7.1.3

A pesquisa indicou que a boa aceitação geral dos clientes quanto a qualidade (92% mais adequada e superior), pontualidade no fornecimento (83% adequada) e forma de atendimento pelo pessoal do IEN (75% satisfatória).

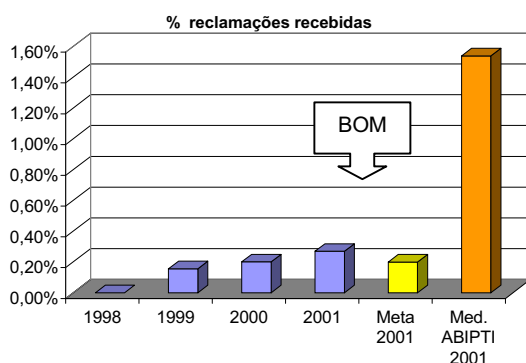


Figura 7.1.4

A tendência levemente negativa dos resultados da figura 7.1.4, ainda que superior que ao valor médio da base da ABIPTI, reflete o sensível aumento da demanda por produtos e serviços (figuras 7.5.5, 7.5.11 e 7.5.12) que, pela sua natureza, dispensa a aprovação de proposta pelo cliente (figura 7.5.4).

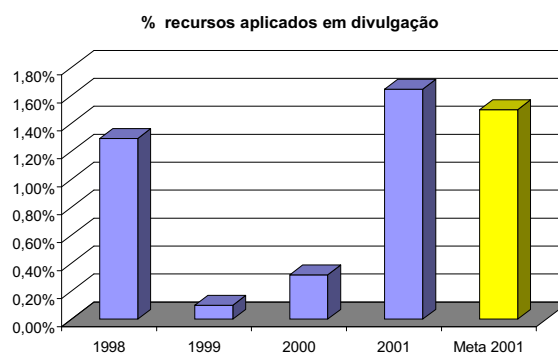


Figura 7.1.5

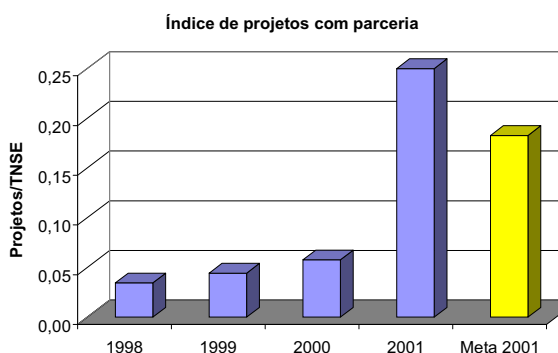


Figura 7.1.6

Os indicadores das figuras 7.1.5 e 7.1.6 não fazem parte da base da ABIPTI. Seus resultados demonstram tendência positiva entre os anos de 1999 e 2001 e 1998 e 2001 respectivamente.

O IEN tem investido na divulgação de suas atividades. O reflexo imediato é o aumento da procura pelos produtos e serviços como visto pelos resultados positivos das figuras (figuras 7.1.6, 7.2.2, 7.5.5, 7.5.11 e 7.5.12). Na figura 7.1.7 são mostrados os principais veículos de divulgação institucional.

De uma maneira geral, os resultados do IEN referentes a cliente/ mercado demonstram uma evolução significativa rumo às estratégias estabelecidas.

Veículos de comunicação do IEN



1962 • 2002

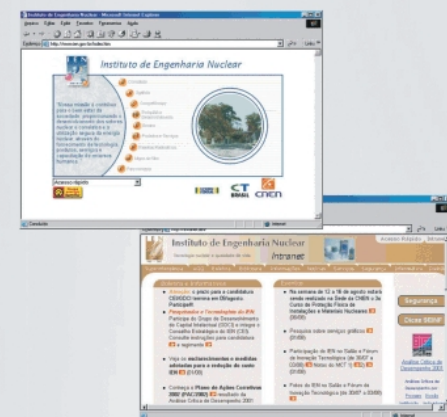
Folders



Catálogo de produtos e serviços



Jornal



Internet e Intranet

Figura 7.1.7 Principais veículos de divulgação institucional

7.2 Resultados Financeiros

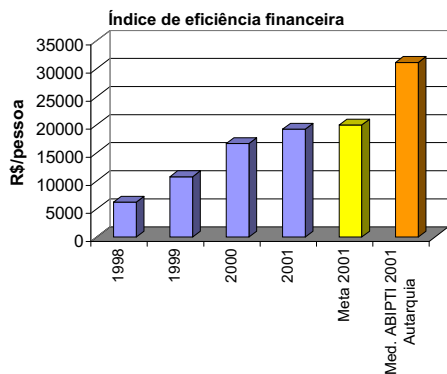


Figura 7.2.1

A eficiência financeira demonstra uma tendência positiva entre 1998 e 2001, refletindo o esforço contínuo do IEN na busca deste resultado.

os resultados apresentam uma tendência de melhora, estando o percentual de recursos de fomento acima da média da ABIPTI.

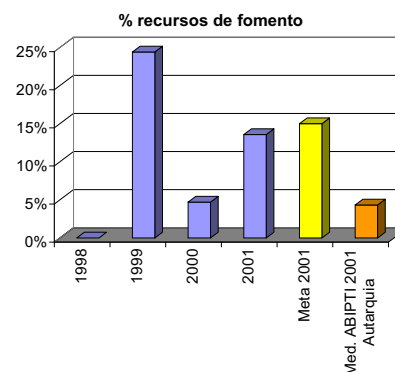


Figura 7.2.4

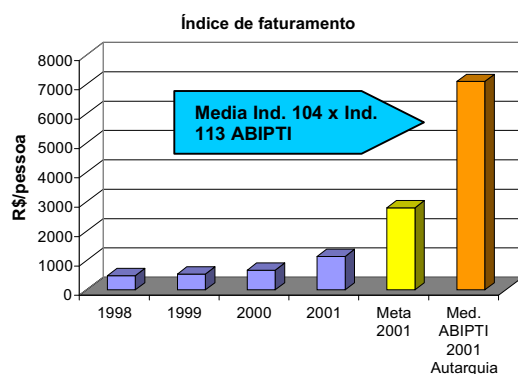


Figura 7.2.2

Este resultado vem apresentando uma tendência positiva desde 1998.

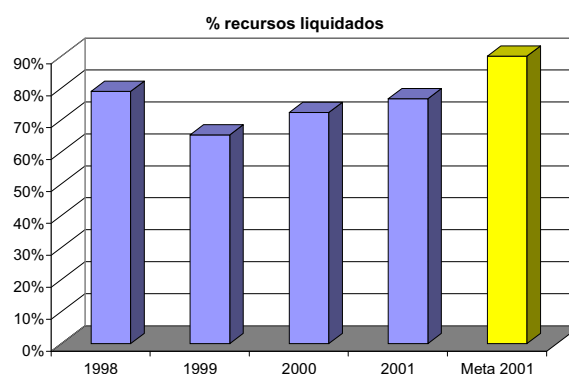


Figura 7.2.5

Este resultado refere-se aos recursos efetivamente liquidados dentro do próprio ano de execução. A tendência positiva reflete os esforços do IEN no sentido de reduzir, ao máximo, "os restos a pagar".

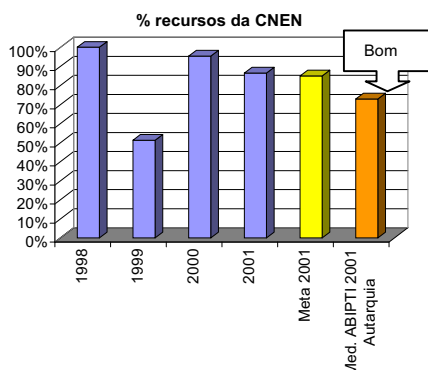


Figura 7.2.3

Em 1999 o IEN recebeu R\$920.500,00 referentes a uma emenda orçamentária. Esses recursos foram considerados como de fomento. Este fato explica o 'vale' da figura 7.2.3 e o pico da figura 7.2.4. Considerando-se este fato, percebe-se que ambos

De uma maneira geral, os resultados financeiros refletem as ações do IEN no sentido de reduzir sua dependência do órgão mantenedor (CNEN), aumentando sua captação de recursos de fomento e faturamento, associados uma melhor agilidade administrativa na execução dos recursos.

7.3 Resultados Relativos às Pessoas



As fotos ao lado ilustram práticas de gestão de pessoas tais como: premiação do servidor destaque e servidor excelência, comemorações do dia da secretária e do aniversário do IEN e IEN Portas Abertas, dentre outras.

Estas práticas, junto com as relacionadas nos outros critérios tem sua aceitação e implementação verificadas na pesquisa de clima nas respectivas dimensões de Gestão Organizacional, Desenvolvimento de Pessoas e Satisfação no Trabalho.

Especificação (nº de afirmativas)	Índice por Participante	Índice por Afirmativa
	%	Classificação
CLIMA ORGANIZACIONAL (48)	71,3	SATISFATÓRIO
Dimensão 1 – Gestão Organizacional (25)	74,7	SATISFATÓRIO
F1 – Missão e Visão 2005 (4)	75,3	BOM
F2 – Valores ((14)	76,1	BOM
Aspectos Gerais (2)	72,0	SATISFATÓRIO
Responsabilidade Social (1)	76,5	BOM
Ética (1)	75,2	BOM
Cultura de Segurança (2)	86,4	MUITO BOM
Profissionalismo (4)	77,9	BOM
Valorização Humana (2)	69,7	SATISFATÓRIO
Inovação (2)	72,4	SATISFATÓRIO
F3 – Gestão p/Crit. de Excel. do PNQ (5)	68,8	SATISFATÓRIO
F4 – Reação à Pesquisa (2)	79,0	BOM
Dimensão 2 – Desenvol. das Pessoas (7)	66,8	SATISFATÓRIO
F5 – Treinamento (2)	67,3	SATISFATÓRIO
F6 – Oportunidade de Crescimento (5)	66,6	SATISFATÓRIO
Dimensão 3 – Satisfação no Trabalho (16)	67,9	SATISFATÓRIO
F7 – Relacionamento Pessoal (3)	88,7	MUITO BOM
F8 – Ambiente de Trabalho (6)	60,5	REGULAR
F9 – Cond.Ergonôm.no Trabalho (3)	62,8	REGULAR
F10 – Reconhec. P/ Desempenho (4)	67,3	SATISFATÓRIO

Tabela 7.3.1– Índices do Clima Organizacional e suas respectivas classificações

As figuras 7.3.1 a 7.3.4 e tabela 7.3.1 referem-se aos resultados da primeira pesquisa de clima organizacional feita no IEN. Os índices obtidos para as dimensões e fatores avaliados podem ser considerados animadores, devendo-se ressaltar que nenhum fator foi classificado com insatisfatório. Os dois índices apresentados demonstram a equivalência dos resultados obtidos por meio dos dois métodos de análise utilizados (por participante e por afirmativa).

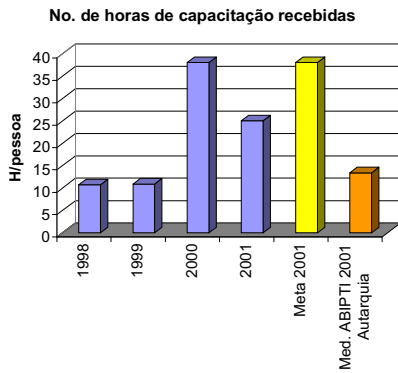


Figura 7.3.5

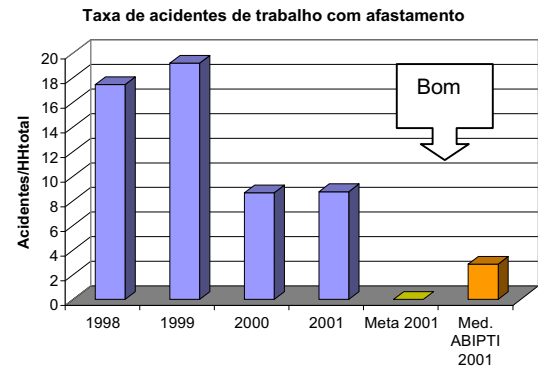


Figura 7.3.7

Na figura 7.3.2, apesar da redução ocorrida entre 2000 e 2001, o resultado encontra-se acima da média da base da ABIPTI.

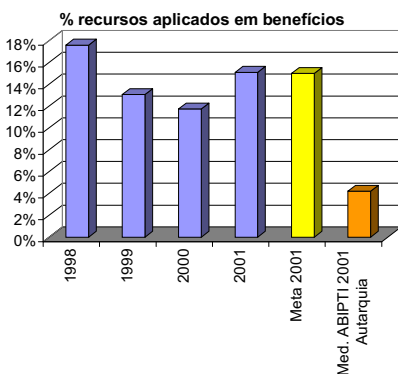


Figura 7.3.6

O resultado apresenta uma melhora em relação ao ano de 2000 em virtude do aumento da contribuição da CNEN para o plano médico e do aumento do valor do transporte para os servidores. Este resultado está acima da média da base da ABIPTI.

Índice de qualificação da força de trabalho da área fim

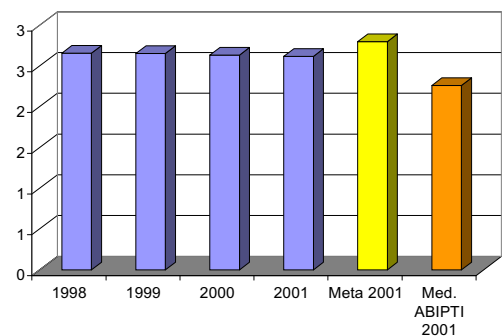


Figura 7.3.8

Os altos índices de capacitação e benefícios, certamente contribuirão para a obtenção do nível de 71,3% obtido para o Índice Global do Clima Organizacional, classificado como **satisfatório**. Considerando-se a Cultura de Segurança, maiores esforços devem ser despendidos na busca de uma redução da taxa de frequência de acidentes com afastamento.

7.4 Resultados Relativos aos Fornecedores

% de material não conforme fornecido

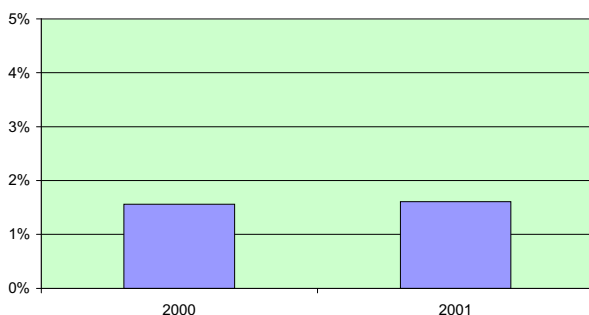


Figura 7.4.1

Este resultado demonstra a manutenção do baixo índice de material não conforme entregue pelos fornecedores.

7.5 Resultados dos Processos Relativos aos Produtos

7.5.1 Índices Institucionais

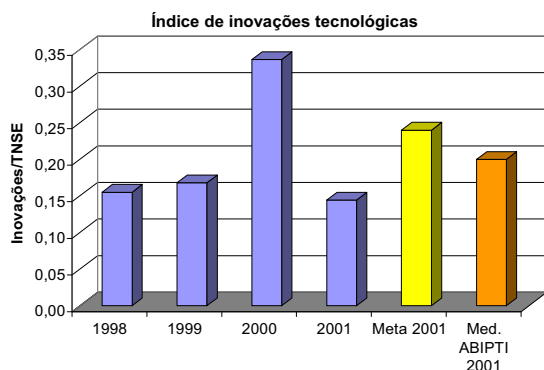


Figura 7.5.1

Este índice sofreu uma modificação no seu conceito a partir de 2001, o que reflete-se na tendência estabelecida. Passamos a adotar o conceito de inovação tecnológica adotado pela ABIPTI.



Figura 7.5.3

Observa-se na figura 7.5.3 que apesar da redução referente aos anos anteriores, reflexo de um maior controle dos prazos estabelecidos, o índice encontra-se acima da média da base da ABIPTI.

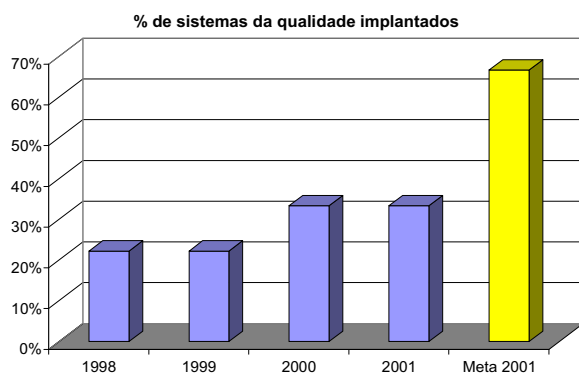


Figura 7.5.2

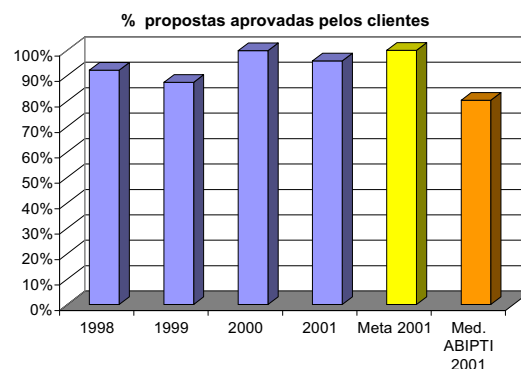


Figura 7.5.4

Este resultado reflete o fato de alguns clientes submeterem consultas sobre equipamentos e não confirmarem sua aquisição. O índice encontra-se acima da média da base da ABIPTI.

7.5.2 Índices Específicos de Processos

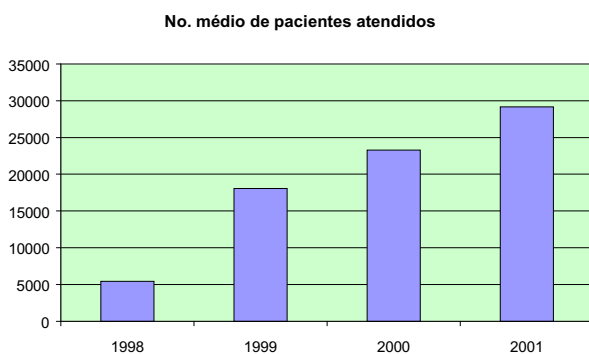


Figura 7.5.5

O resultado da figura 7.5.5 reflete o aumento, desde 1998, no atendimento a pacientes em exames de medicina nuclear com o radiofármaco iodo-123 ultrapuro, fabricado e fornecido pelo IEN.

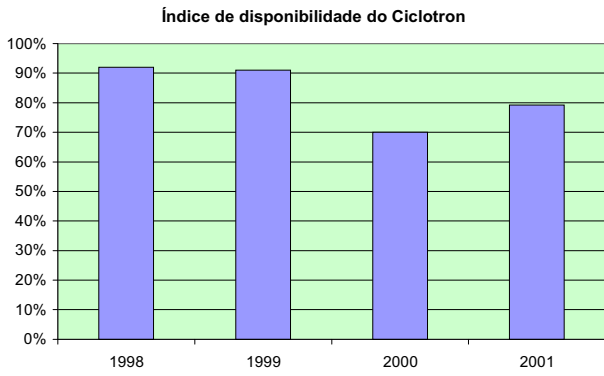


Figura 7.5.6

O resultado da figura 7.5.6 reflete um maior tempo de manutenção do Ciclotron CV-28 em 2000 e 2001, com relação aos anos anteriores, reflexo de sua maior utilização.

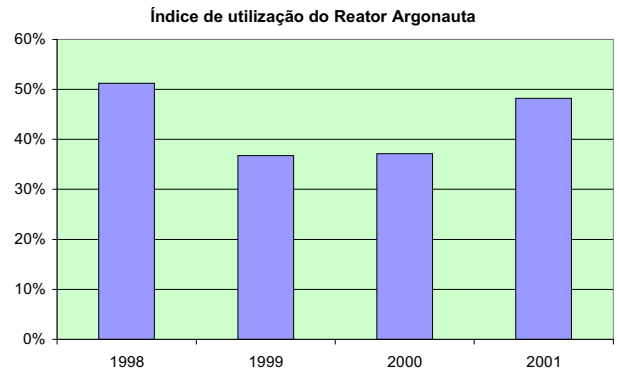


Figura 7.5.9

Este resultado reflete o aumento da utilização do Argonauta em atividades de P&D.

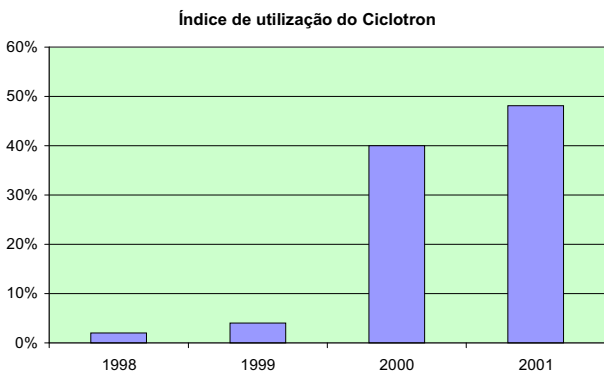


Figura 7.5.7

O índice da figura 7.5.7 reflete o aumento da produção de iodo-123.

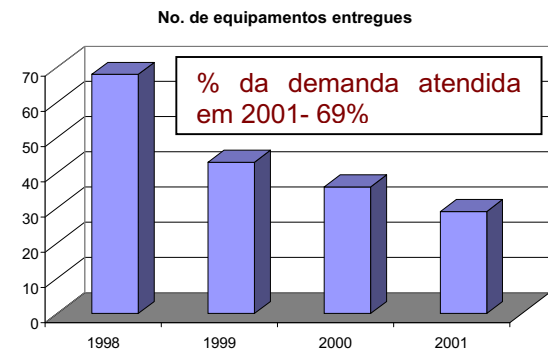


Figura 7.5.10

O processo de produção de equipamentos apresenta um elevado grau de dificuldades de sua gestão em função da dependência de procedimentos administrativos associados a aquisição de insumos (Lei 8666/93). A estratégia adotada visando seu aprimoramento é buscar a transferência tecnológica para a indústria nacional.

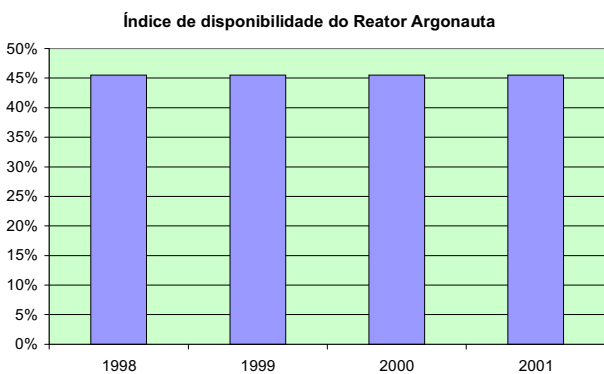


Figura 7.5.8

O tempo de manutenção do Reator Argonauta é pré-programado, não tendo ocorrido nenhum contratempo. Isto justifica a constância do índice da figura 7.5.8.

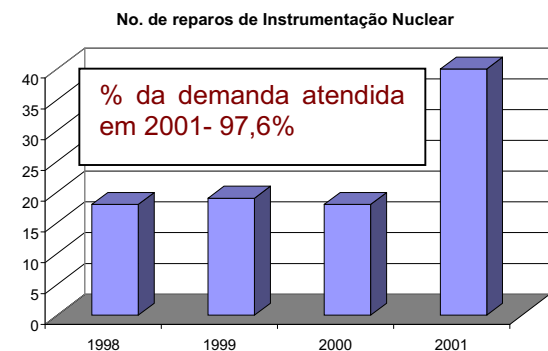


Figura 7.5.11

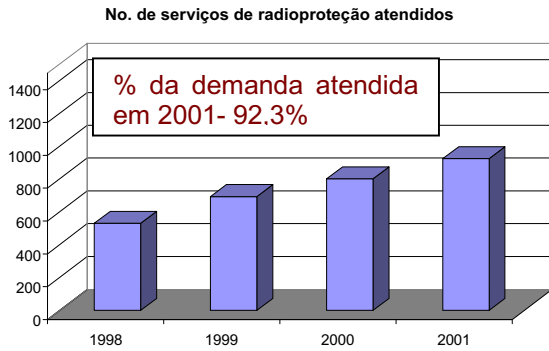


Figura 7.5.12

Este resultado reflete o aumento do foco no cliente e no mercado das atividades de radioproteção.

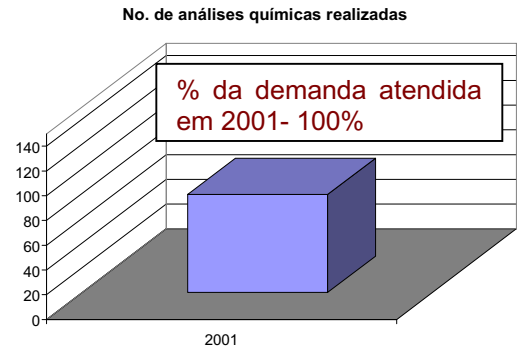


Figura 7.5.13

Os resultados referentes aos anos anteriores foram suprimidos da figura 7.5.13, em virtude de mudança na forma de contabilização do número de análises químicas realizadas para clientes externos.

Os resultados das figuras 7.5.5 a 7.5.13 referem-se a processos específicos executados no IEN, não sendo portanto passíveis de comparação com referenciais externos.

7.6 Resultados Relativos à Sociedade

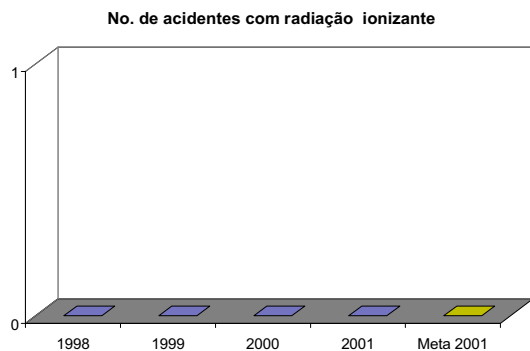


Figura 7.6.1

Os resultados da figura 7.6.1 refletem a eficiente atuação da DISR durante a operação dos processos que envolvem radiação ionizante, assim como a postura preventiva das pessoas envolvidas nesses processos.

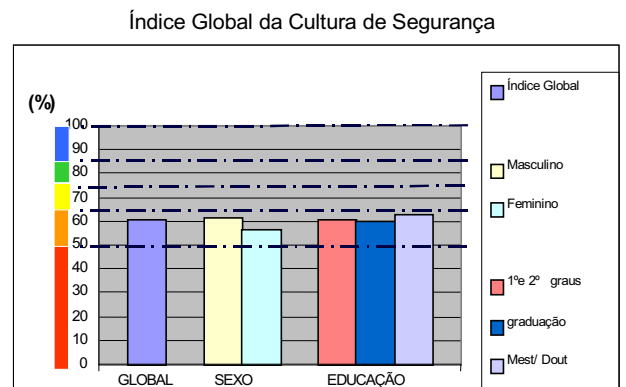


Figura 7.6.2

Este índice, classificado como **regular**, demonstra a importância do projeto de cultura de segurança, refletindo o alto grau de preocupação do IEN com respeito ao controle do meio ambiente e a segurança e saúde públicas. Dado o seu ineditismo, não há referencial de comparação que possa ser aqui utilizado.

7.7 Resultados dos Processos de Apoio e Organizacionais

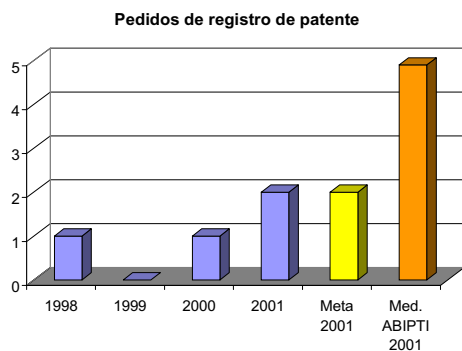


Figura 7.7.1

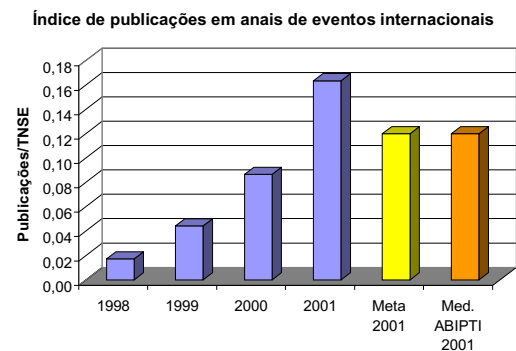


Figura 7.7.5

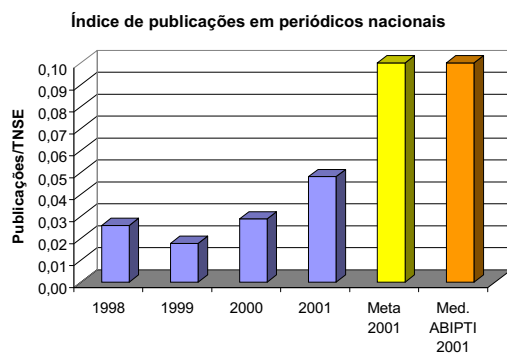


Figura 7.7.2

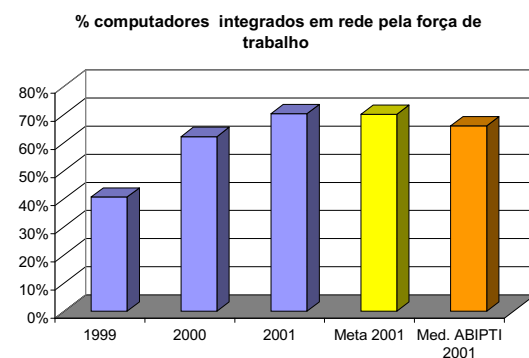


Figura 7.7.6

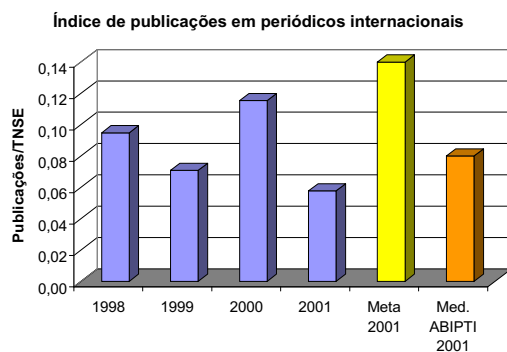


Figura 7.7.3

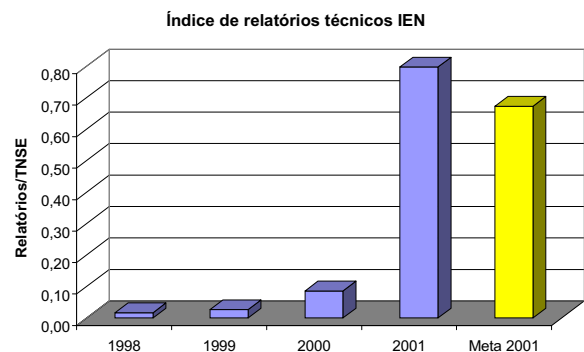


Figura 7.7.7

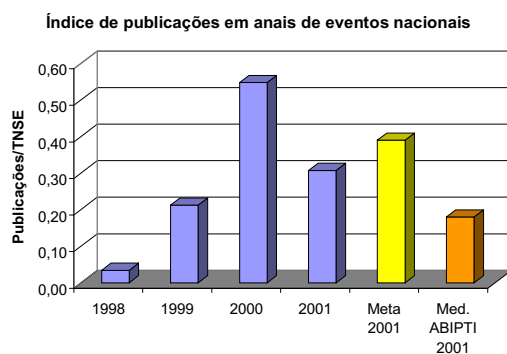


Figura 7.7.4

Os índices apresentados nas figuras 7.7.1 a 7.7.7 refletem os resultados das práticas relacionadas ao desenvolvimento do capital intelectual. Pode-se observar um crescimento significativo nos índices das figuras 7.7.1, 7.7.2, 7.7.5, 7.7.6 e 7.7.7. As novas práticas implantadas com base no GDCI deverão fortalecer e ampliar esses resultados.

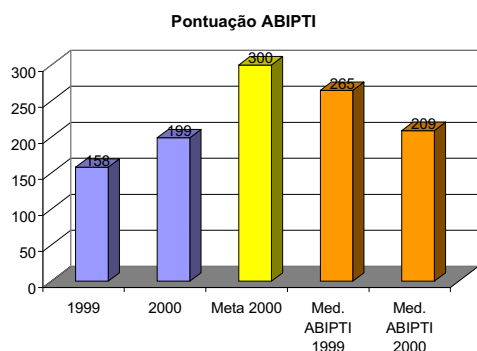


Figura 7.7.8

Esses resultados apresentam as pontuações obtidas para a gestão do IEN segundo as avaliações do Projeto Excelência da ABIPTI. As mudanças no critérios de Excelência do PNQ de 2000 para 2001 impactaram nos resultados obtidos. Isto pode ser evidenciado pela queda na média da ABIPTI, em torno de 20%, entre 1999 e 2000. Apesar deste fato, a pontuação do IEN cresceu 26%, praticamente alcançando a média da ABIPTI.

A figura 7.7.9 e a tabela 7.7.1 apresentam os resultados dos 22 fatores organizacionais avaliados na pesquisa de Cultura de Segurança.

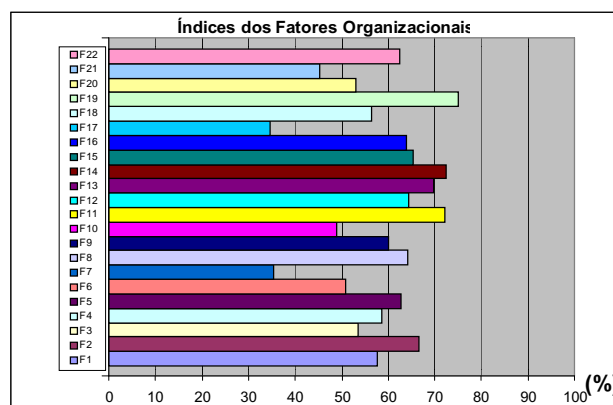


Figura 7.7.9

Classificação	Fatores Organizacionais
Insatisfatórios [0 a 50%)	F7. Relacionamento com Órgãos Reguladores e Fiscalizadores F10. Qualidade da Documentação e dos Procedimentos F17. Alocação Adequada de Recursos F21. Evolução Organizacional Através de Aprendizagem.
Regulares [50% a 65%)	F1. Compromisso da Alta Gerência com a Segurança F3. Alta Prioridade para a Segurança F4. Abordagem Sistemática da Segurança F5. Importância da Segurança no Planejamento Estratégico da Organização F6. Ausência de Conflitos entre Produção e Segurança F8. Perspectiva Pró ativa e de Longo Prazo F9. Gerenciamento de Mudanças F12. Pessoal Qualificado e Bem Dimensionado F16. Boas Condições de Trabalho relativas a Tempo de Execução, Carga de Trabalho, Estresse F18. Colaboração e Trabalho em Equipe F20. Gerenciamento de Conflitos F22. Comprometimento com o Desempenho e Reconhecimento.
Satisfatórios [65% a 75%)	F2. Liderança Evidente F11. Cumprimento de Regulamentos e Procedimentos F13. Atribuições e Responsabilidades bem Definidas F14. Transparência e Comunicação F15. Motivação e Satisfação no Trabalho F19. Visão dos Erros no Trabalho

Tabela 7.7.1 - Fatores Organizacionais da Cultura de Segurança

Encontra-se em elaboração um plano de ação de melhorias com o objetivo de identificar novas práticas de gestão que proporcionem o aprimoramento daqueles fatores organizacionais avaliados como insatisfatórios. A criação do Comitê de Cultura de Segurança, CCS, é o primeiro resultado nesse sentido.

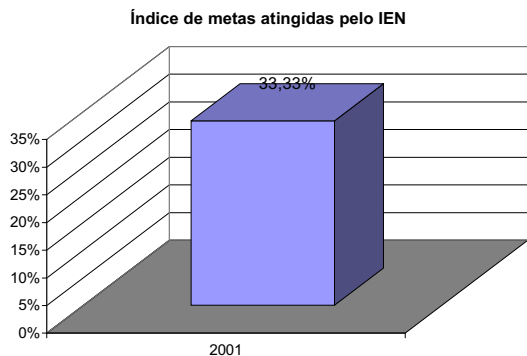


Figura 7.7.10

Este índice refere-se ao percentual de atingimento das metas estabelecidas para os indicadores do painel de bordo, medido ao final da prática de análise crítica do desempenho, realizada pela primeira vez em 2001. O índice obtido nos conduz a duas questões:

1. melhorar o desempenho institucional, e
2. aprimorar a prática de estabelecimento de metas.

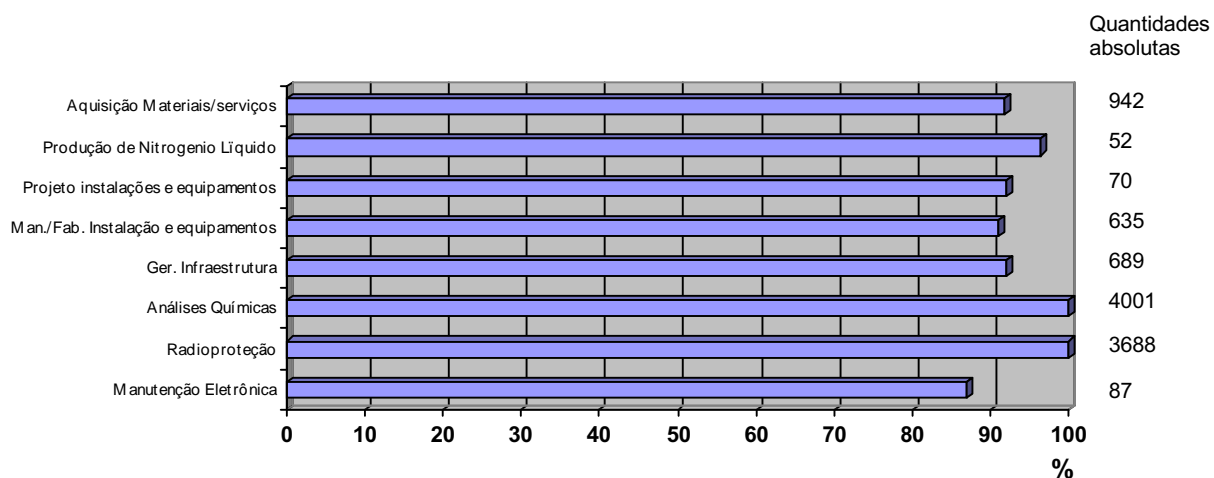


Figura 7.7.11 – Percentual de atendimento dos processos de apoio

A figura 7.7.11 acima mostra o grau de atendimento às demandas pelos processos de apoio técnico e de SD's processadas durante o ano de 2001.