

Prémio da Qualidade do Distrito de Setúbal – Serviços Públicos

Regulamento

Apresentação

A experiência e os resultados alcançados com o PROMAAS – Programa de Modernização Administrativa das Autarquias de Setúbal, vieram a determinar a inclusão, nas últimas propostas formuladas, da ideia de criar um Prémio Distrital da Qualidade, como uma das formas de contribuir para o aprofundamento das iniciativas que ao longo dos últimos anos foram sendo lançadas pelas diferentes autarquias que participam no Programa.

A AMRS, como elemento coordenador e aglutinador desses esforços à escala Distrital, decidiu dar corpo a essas ideias e sugestões, viabilizando a elaboração do regulamento que enquadrou a 1ª edição em 2000 do Prémio Distrital da Qualidade, que foi objecto de discussão pelos Municípios do Distrito e divulgado publicamente no Seminário Internacional “Modernização Administrativa e da Gestão Autárquica”, realizado a 19 e 20 de Outubro de 1999.

Na esteira da experiência já vivida em torno das suas sete primeiras edições (2000, 2001, 2002, 2003, 2004, 2005 e 2006/07) e muito para além da competição, este Prémio Distrital visa dar visibilidade, primeiro no interior da "comunidade autárquica" e depois para o público em geral, às iniciativas, aos esforços e aos resultados que nesta matéria se têm conseguido na Administração Local do Distrito, ou seja, nos Municípios e nas Freguesias.

Pretende-se, assim, dar a conhecer os projectos e os programas inovadores e de qualidade, que muitas vezes não são sequer conhecidos do conjunto da entidade onde são realizados, dando ênfase ao envolvimento e participação dos funcionários, ao empenhamento dos Eleitos, Dirigentes e Chefias, à inovação, criatividade, rigor e melhoria contínua das soluções encontradas e ao âmbito e envergadura da sua aplicação.

Pretende-se lançar mais e melhores sementes para a divulgação e fortalecimento da Qualidade nos Serviços Públicos, numa perspectiva de beneficiar das melhores práticas conhecidas e de potenciar os ganhos que resultam das sinergias intermunicipais.

Queremos fazer mais, melhor e mais depressa, se possível com menos custos e alargando formas de participação e de parceria.

1. Objectivos

- Premiar os serviços públicos de Municípios e Freguesias que se distingam pela realização de projectos ou programas no âmbito da Qualidade e envolvendo os respectivos intervenientes;
- Valorizar nos projectos apresentados os aspectos ligados à inovação, à criatividade, aos meios utilizados e aos resultados obtidos, a partir dos novos critérios estabelecidos pela Fundação Europeia para a Gestão da Qualidade;

- Divulgar as experiências reconhecidas, relevando todas as soluções específicas encontradas, potenciando de uma forma sistemática e periódica o acesso às melhores práticas de gestão;
- Possibilitar a avaliação externa dos projectos e a troca de experiências com diferentes organizações e práticas de gestão, potenciando por esta via novas áreas de progresso e melhoria contínua;
- Difundir junto da opinião pública em geral, e da Comunidade Local e Regional em particular, os casos de sucesso da Qualidade em Serviço Público no Distrito, aumentando os canais de comunicação, de informação e de participação entre todos os que intervêm ou são agentes nos processos da Administração Local.

2. Âmbito e Elegibilidade

O concurso é extensivo a todos os serviços da Administração Pública Local, Municípios e Freguesias do Distrito de Setúbal que tenham desenvolvido projectos no âmbito da Qualidade ou que a eles tenham dado início e obtido resultados na parte executada.

Os projectos apresentados podem corresponder apenas a uma área específica de intervenção, envolver diferentes áreas da mesma organização, ou ainda respeitar a um processo de trabalho específico.

No caso de uma mesma entidade concorrer com mais do que um projecto, a sua inclusão na lista de projectos seleccionados depende, para além do cumprimento dos requisitos referidos no ponto 4., da decisão do Conselho

Intermunicipal para a Qualidade e Inovação (CIQI), que será tomada em função do número total de candidaturas e do cumprimento dos prazos estabelecidos para a fixação dos resultados do Prémio.

3. Formalização da Candidatura

3.1. Conteúdo e Requisitos

As candidaturas devem ser dirigidas à AMRS - Associação dos Municípios da Região de Setúbal, ser subscritas pelo dirigente máximo da organização candidata e conter, obrigatoriamente, os seguintes elementos:

- a) Formulário devidamente preenchido;
- b) Relatório descritivo contendo:
 - informação base sobre a organização candidata;
 - organigrama do(s) serviço(s) envolvido(s), lista da equipa de projecto (interna e externa) e do pessoal envolvido na sua aplicação prática;
 - descrição e enquadramento, parcial ou total, do projecto nos nove critérios do Prémio;
 - procedimentos associados à implementação do projecto;
- c) Exercício de auto-avaliação do projecto, aplicando, na totalidade ou em parte, os nove critérios do Prémio e considerando como referência/base a Estrutura Comum de Avaliação (CAF);
- d) Audição dos destinatários (Clientes) do projecto, quer sejam internos ou externos à organização, e explicitação do sistema estabelecido para

assegurar que, de forma sistemática, se ouve e faz reflectir na organização a voz do Cliente;

- e) Os anexos considerados necessários pela organização candidata para evidenciar e demonstrar meios, processos e resultados referenciados na candidatura.

3.2. Prazo de Apresentação

A Candidatura deverá ser apresentada até 28 de Fevereiro de 2009.

Em circunstâncias excepcionais, devidamente fundamentadas, poderá a AMRS prorrogar o referido prazo.

4. Pré-Seleção das Candidaturas

As candidaturas recebidas dentro do prazo estabelecido no número anterior, serão objecto de uma pré-selecção envolvendo dois tipos de requisitos:

- Requisitos Administrativos;
- Requisitos Técnicos.

4.1. Requisitos Administrativos

Os Requisitos Administrativos contemplam a inclusão dos elementos constantes das alíneas a), b), c) e d) do número 3.1..

Caso se verifique(m) alguma(s) lacuna(s) ou insuficiência(s) relativa(s) a estes elementos, a organização candidata dispõe de oito dias (a partir da sua notificação formal por carta, fax ou e-mail) para, junto da Comissão Técnica, ultrapassar essa(s) lacuna(s) ou insuficiência(s).

4.2. Requisitos Técnicos

Os requisitos técnicos contemplam a informação incluída na candidatura, relativa a:

- enquadramento do projecto nos nove critérios do Prémio;
- estrutura e conteúdo dos procedimentos associados ao projecto e respectivo sistema de revisão;
- exercício de auto-avaliação do projecto, aplicando os critérios do Prémio e seguindo a Estrutura Comum de Avaliação (CAF);
- estrutura, conteúdo e sistema de revisão da avaliação dos Clientes do projecto;
- apresentação, evidência e demonstração dos resultados obtidos, quer relativamente aos Clientes quer aos intervenientes.

No caso de se verificarem lacunas ou insuficiências que dificultem a apreciação posterior da candidatura, a Comissão Técnica informará a entidade candidata sobre a informação em falta e respectivo prazo de remessa, e disponibilizar-se-á para prestar os esclarecimentos e o apoio técnico que venham a ser solicitados pelas autarquias.

4.3. Relatório de Pré-Seleção

Compete à Comissão Técnica verificar o cumprimento dos requisitos administrativos e técnicos e elaborar o respectivo relatório de pré-selecção. No

caso de alguma candidatura não ser considerada na pré-selecção para o Prémio, a Comissão do Técnica deverá explicitar as razões que determinaram essa proposta.

O relatório de pré-selecção será validado pelo Conselho Intermunicipal para a Qualidade e Inovação, que informará, antes de iniciar a etapa seguinte, as entidades responsáveis pelos projectos eventualmente excluídos.

5. Selecção e Avaliação das Candidaturas

As candidaturas que tenham sido pré-seleccionadas, ou seja, as que tenham respeitado os requisitos administrativos e técnicos de pré-selecção, serão consideradas para a etapa seguinte, que integra as seguintes actividades:

- comunicação das candidaturas seleccionadas
- distribuição das candidaturas pelos Assessores
- calendário das visitas
- Relatório Final por entidade
- Proposta de Resultados pela Comissão Técnica

5.1. Comunicação das Candidaturas Seleccionadas

A Comissão Técnica deve elaborar a lista das candidaturas seleccionadas que, depois de aprovada pelo júri, será objecto de divulgação a todas as entidades candidatas.

5.2. Distribuição das Candidaturas pelos Assessores

A distribuição das candidaturas pelos Assessores que integram a Comissão Técnica será efectuada por sorteio.

5.3. Calendário das Visitas

No prazo máximo de uma semana após a afectação das candidaturas pelos Assessores, a Comissão Técnica apresentará ao CIQI um calendário com as datas para a realização das visitas às entidades candidatas.

Após a sua aprovação pelo CIQI, será dado conhecimento desse calendário a todos os interessados, só havendo lugar a eventuais alterações com o acordo das partes envolvidas (entidade visitada e Comissão Técnica).

5.4. Relatório Final por Entidade e por Projecto

Cada Assessor deverá elaborar um Relatório Final por entidade e por projecto, do qual constará uma apreciação critério a critério, uma apreciação global e a classificação atribuída. No caso de não ser possível a aplicação de um qualquer dos nove critérios que integram o Prémio, deverá esclarecer as razões que o justificam.

O Relatório assim elaborado deverá ser analisado pela Comissão Técnica e validado por esta antes de ser presente ao Júri do Prémio.

5.5. Proposta de Resultados

Em paralelo com a validação dos Relatórios Finais por entidade/projecto, a Comissão Técnica, depois de verificar e garantir a aplicação harmoniosa e consistente de todos os critérios do Prémio, elaborará uma Proposta de Resultados, tendo por base a pontuação atribuída por cada Assessor.

No caso de se verificarem ajustamentos superiores a 10% no total dos pontos obtidos por cada entidade/projecto, a Comissão Técnica deverá incluir, em anexo à Proposta de Resultados, as razões que justificaram esse ajustamento.

A Proposta de Resultados deverá indicar, para cada entidade/projecto, o total dos pontos obtidos e a sua posição relativa em cada critério considerado.

Existindo mais do que uma candidatura com a melhor pontuação num mesmo critério, a Comissão Técnica deverá desdobrar a pontuação em subcritérios, de modo a ser encontrada uma discriminação individualizada com as melhores pontuações, tornando possível atribuir diferentes categorias de Prémio.

6. Atribuição do Prémio

6.1. Categorias Principais do Prémio

- O Prémio Distrital da Qualidade em Serviços Públicos – Setúbal, será atribuído pelo Júri do Prémio a partir da Proposta de Resultados apresentada pela Comissão Técnica, e contemplará os três projectos melhor avaliados pelo conjunto de melhores resultados globais (1º, 2º e 3º lugar).

6.2. Menções honrosas do Prémio

Para além dos prémios atribuídos, o Júri poderá ainda atribuir as menções honrosas que entender por convenientes, tendo por base os objectivos subjacentes ao presente Prémio da Qualidade.

6.3. Prémios

A atribuição do Prémio contempla as seguintes situações:

- a) Peça escultórica

A atribuir à entidade candidata e recebida pelo seu representante máximo
- o Presidente.

b) Certificado individual

A atribuir a todos os funcionários abrangidos pela implementação do projecto.

6.4. Divulgação e Efeitos do Prémio

a) Divulgação

A atribuição do Prémio será feita em Sessão Pública a realizar durante o ano a que respeita.

Para essa Sessão, que terá lugar obrigatoriamente em local situado no Distrito de Setúbal, a AMRS elaborará uma lista das entidades e pessoas a convidar, para além das que representem as entidades seleccionadas para o Prémio.

Quer a Entidade Organizadora, quer as entidades seleccionadas, poderão divulgar a atribuição do Prémio, referindo obrigatoriamente o seu carácter Distrital, através de referência em sobrescritos, papel de correspondência, publicidade e outros materiais de informação.

A AMRS, pelo seu lado, promoverá a divulgação do Prémio e das Entidades Premiadas no seu Boletim, nos programas de rádio que promove ao nível Distrital e noutros meios de comunicação e de informação que venham a ser seleccionados.

Paralelamente, o Prémio e as Entidades Premiadas serão objecto de divulgação na Exposição Anual de Actividades da AMRS, com participação nos principais Certames e Feiras da Região.

b) Efeitos do Prémio

Para além das possibilidades que venham a ser conseguidas no plano nacional, a AMRS atribuirá às Entidades Premiadas prioridade na participação em projectos-piloto que desenvolver, majorando por essa via a comparticipação financeira atribuída às respectivas Entidades.

7. Júri do Prémio, Comissão Técnica e Conselho Intermunicipal para a Qualidade e Inovação

7.1. Júri do Prémio

O Júri do Prémio Distrital da Qualidade em Serviços Públicos terá a seguinte constituição:

- Um representante da AMRS, que preside.
- Um representante da DGAL
- Um representante do Conselho Intermunicipal para a Qualidade e Inovação
- Um representante da CCDR de Lisboa e Vale do Tejo.
- Um representante do IPQ – Instituto Português da Qualidade
- Duas personalidades do Distrito de Setúbal de reconhecida competência na área da Qualidade.

7.2. Comissão Técnica

A Comissão Técnica é constituída pelo conjunto dos Assessores contratados pela AMDS, que indicará o respectivo coordenador.

Os assessores deverão fazer, preferencialmente, parte da Bolsa de Assessores do Instituto Português da Qualidade.

7.3. Conselho Intermunicipal para a Qualidade e Inovação

O Conselho Intermunicipal para a Qualidade e Inovação é composto por um representante designado por cada uma das Autarquias que compõem a AMRS, que deverá fazer parte do respectivo Conselho Municipal para a Qualidade e Inovação.

O Presidente da AMRS, ou um seu representante, coordenará o Conselho Intermunicipal para a Qualidade e Inovação, no âmbito das competências que estiverem estabelecidas.

A estrutura de funcionamento e decisão assim definida será também aplicada às atribuições previstas neste Regulamento.