



Prémio da Qualidade do Distrito de Setúbal - Serviços Públicos

Introdução

A concepção de um Prémio Distrital da Qualidade surgiu na sequência da experiência e resultados alcançados com o Programa de Modernização Administrativa das Autarquias de Setúbal (PROMAAS), tendo a AMRS como elemento coordenador deste programa à escala Distrital dado corpo ao projecto, lançando a 1ª Edição deste Prémio, no ano de 2000.

Na esteira da experiência já vivida em torno das suas primeiras edições, 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, aos serviços e projectos/programas inovadores e de qualidade da Administração Local, ou seja, nos Municípios e nas Freguesias do Distrito de Setúbal.

Sendo actualmente uma iniciativa de referência, o Prémio da Qualidade do Distrito de Setúbal – Serviços Públicos pretende munir as entidades concorrentes de um diagnóstico das organizações, através de um instrumento de auto-avaliação, que lhes permita desenvolver futuros mecanismos de eficácia e eficiência dos serviços, através da melhoria contínua.

- Desta forma, o Prémio da Qualidade ambiciona lançar mais e melhores sementes para a divulgação e fortalecimento da Qualidade nos Serviços Públicos do Distrito de Setúbal, no sentido de beneficiar das melhores práticas conhecidas e de potenciar os ganhos que resultam das sinergias intermunicipais.

Regulamento

1. Objectivos

Premiar os serviços públicos de Municípios e Freguesias que se distingam pela Qualidade na realização de projectos e programas.

- Valorizar nos serviços, os projectos e programas 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 as soluções específicas encontradas, potenciando de uma forma sistemática e periódica o acesso às melhores práticas de gestão;
- Possibilitar a avaliação externa dos serviços e projectos/programas 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 queiram ver reconhecida a Qualidade do trabalho desenvolvido.

As candidaturas apresentadas podem corresponder apenas a uma área específica de intervenção, envolver diferentes áreas da mesma organização, ou apenas respeitar a um processo de trabalho específico.

No caso de uma mesma entidade concorrer com mais do que uma candidatura, a sua inclusão na lista dos seleccionados depende, para além do cumprimento dos requisitos referidos no ponto 3, da decisão do Conselho Intermunicipal para a Qualidade e Inovação – CIQI (tal como definido no ponto 8.3. deste regulamento), que será tomada em função do número total de candidaturas e do cumprimento dos prazos estabelecidos para a fixação dos resultados do Prémio.

3. Pré-Candidaturas

3.1. Formalização da Pré-Candidatura

As intenções de candidatura 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:

O Formulário de pré-candidatura (disponibilizado no sítio da internet da AMRS) deve ser entregue até data previamente definida pela AMRS devidamente preenchido, com um breve descritivo contendo:

- Valorizar
- 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.

3.2. Selecção e Avaliação das Pré-Candidaturas

Compete à Comissão Técnica (tal como definida no ponto 8.2. deste regulamento) verificar o cumprimento dos requisitos administrativos e técnicos e elaborar o respectivo relatório de pré-selecção. No caso de alguma candidatura não ser contemplada na pré-selecção para o Prémio, a Comissão Técnica deverá explicitar as razões que determinaram essa proposta.

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

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
- Formação das equipas e início da Consultadoria
- Relatório Final por Candidatura (em formato papel e digital)
- Determinação do Calendário das visitas de Auditoria
- Proposta de Resultados pela Comissão Técnica

4. Candidaturas

4.1. Prazo de Apresentação de Candidaturas

As Candidaturas deverão ser apresentadas até data pré-definida pela AMRS.

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

4.2. Conteúdos e Requisitos de uma Candidatura

- a) Exercício de auto-avaliação do projecto aplicando como referência/base os nove critérios da Estrutura Comum de Avaliação (CAF);
- b) Audição dos destinatários 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 destinatário;
- c) Os anexos considerados necessários pela organização candidata para evidenciar e demonstrar meios, processos e resultados referenciados na candidatura.

4.3. Requisitos Administrativos

Os Requisitos Administrativos contemplam a inclusão dos elementos constantes em 4.2.

Caso se verifiquem algumas lacunas ou insuficiências relativas 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, corrigir e ultrapassar essas lacunas ou insuficiências.

4.4. Requisitos Técnicos

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

- Enquadramento do projecto nos nove critérios da Estrutura Comum de Avaliação (CAF);
- Estrutura e conteúdo dos procedimentos associados ao projecto e respectivo sistema de revisão;
- Exercício de auto-avaliação do projecto, aplicando os critérios do Prémio, 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 AMRS 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.

4.5. Especificações das Candidaturas

Cada equipa candidata deverá elaborar um Relatório descritivo da sua Candidatura contendo:

- Informação base sobre a organização candidata;
- Organograma do(s) serviço(s) envolvidos e lista da equipa de projecto (interna e externa) e do pessoal envolvido na sua aplicação prática;
- Descrição e enquadramento, parcial e total, do serviço/projecto nos nove critérios do Prémio;
- Procedimento associados à implementação do projecto;
- Os anexos considerados necessários pela organização candidata para evidenciar e demonstrar meios, processos e resultados referenciados na candidatura.

5. Consultadoria

A equipa de consultores irá apoiar as equipas sobre todos os critérios da CAF através da realização de reuniões de trabalho no período pré-definido pela AMRS.

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

5.1. Comunicação das Candidaturas Seleccionadas

A Comissão Técnica deve elaborar a lista das candidaturas seleccionadas que, depois de aprovada pelo júri (tal como está definido no ponto 8.1. deste regulamento), será objecto de divulgação a todas as entidades candidatas.

6. Auditorias

6.1. Calendário das Visitas

A AMRS apresentará ao CIQI um calendário com as datas para a realização das visitas dos auditores às entidades candidatas que deverá decorrer no período pré-definido pela AMRS.

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).

6.2. Relatório Final por Candidatura

O auditor responsável 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 da CAF 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.

Serão elaborados pelos consultores/auditores relatórios finais que incluem a avaliação de todos os critérios, incluindo constatações e sugestões de melhoria, e respectiva pontuação, que posteriormente serão enviados para as entidades candidatas.

6.3. Proposta de Resultados

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

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.

7. Atribuição do Prémio

7.1. 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).

7.2. Menções honrosas do Prémio

Para além dos prémios referidos no ponto anterior, o Júri poderá ainda atribuir as menções honrosas que entender por convenientes, tendo por base os objectivos subjacentes ao presente Prémio da Qualidade.

7.3. Prémios

A atribuição do Prémio contempla as seguintes situações:

a) Peça escultórica e respectivo Certificado

A atribuir à entidade candidata e recebida pelo seu representante máximo - o Presidente (ou, por delegação, um seu representante).

b) Certificado individual

A atribuir a todos os elementos da equipa do projecto.

7.4. Divulgação e Efeitos do Prémio

a) Divulgação

A atribuição do Prémio será feita em Sessão Pública a realizar no final do biénio da edição a que se refere.

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 AMRS, 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 nos meios de comunicação e de informação que venham a ser considerados adequados.

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

8.1. 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 Direcção Geral das Autarquias Locais
- Um representante do Conselho Intermunicipal para a Qualidade e Inovação
- Um representante da Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional de Lisboa e Vale do Tejo
- Um representante do Instituto Português da Qualidade.

8.2. Comissão Técnica

A Comissão Técnica é constituída pelo conjunto dos assessores contratados pela AMRS, que indicará o respectivo coordenador. Os assessores deverão fazer, preferencialmente, parte da Bolsa de Assessores do Instituto Português da Qualidade.

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

À estrutura de funcionamento e decisões do CIQI relativamente às questões relacionadas com o Prémio da Qualidade aplicam-se também as atribuições previstas neste Regulamento.