



Dr. Fernando Pau-Preto
Direção da Associação Portuguesa
de Planeadores do Território

Síntese e balanço do Workshop: Qualidade nos Serviços, Municípios mais Competitivos

A implementação de sistemas de gestão de qualidade, bem como das posteriores certificações da mesma, seja ela dos serviços, dos produtos ou das organizações, são indubitavelmente factores cada vez mais valorizados num quadro holístico de crescente competitividade e exigência, reflexo de um mundo cada vez mais globalizado.

Com este workshop, pretendeu a direcção da APPLA, disponibilizar mais uma Acção de Formação Contínua aos seus associados e demais técnicos, não só devido ao facto de cada vez mais os municípios enveredarem por processos de certificação dos seus serviços, como também devido à obrigatoriedade das autarquias implementarem o Sistema Integrado de Avaliação de Desempenho da Administração Pública, vulgo SIADAP, a partir do 2.º semestre de 2006.

O workshop foi estruturado em três painéis, sendo o primeiro dedicado à **"Certificação e Competitividade - Qualidade de recursos e serviços"**, tendo sido convidado o município do Porto. O segundo painel, foi dedicado a **"Exemplos de Boas Práticas no Sector**

Público", tendo recaído as apresentações nos premiados municípios de Pombal e de Lisboa. Na parte da tarde teve lugar o terceiro painel referente à **"Implementação de Sistemas"**, onde se quis dar a conhecer a perspectiva de empresas que operam quer na certificação propriamente dita, quer na preparação para tal. Para tal, foram convidados a Associação Portuguesa de Certificação (APCER), a Q9000, a INOVA RH e a EIC.

O município do Porto apresentou o seu projecto do **"Gabinete do Município - GM"**, tendo sido definidas a missão e as funções do mesmo. As exigências para a implementação deste gabinete foram de vária ordem, tendo sido dada especial aos aspectos relacionados com: os recursos humanos, os procedimentos, as novas tecnologias, os equipamentos, "um só lugar", o acompanhamento dos processos, a criação do provedor do município, a identificação de focos de problemas e nos novos projectos.

Do município de Pombal surgiu o projecto **"Mais@utarquia"** o qual também se centrou no atendimento aos clientes e na importância



de colocar a autarquia ao serviço do cidadão. Para tal, a autarquia elaborou um Plano de Modernização Administrativa, que contemplou, entre outros, a implementação de uma rede municipal de banda larga, um sistema de gestão da qualidade, a criação e desenvolvimento de intranet, a normalização dos documentos internos através de um sistema de gestão documental, a integração de aplicações, a criação de um portal com serviços *On-Line* e a criação de balcões de atendimento municipal (B@M) em todas as freguesias.

O município de Lisboa apresentou o seu **“Suporte à actividade financeira da CML”**. A ferramenta apresentada foi “customizada” à medida do município, que pretendeu dotar-se de uma poderosa ferramenta de contabilidade analítica para o apoio à tomada decisão,

tendo sido definidos previamente os principais problemas de negócio subjacentes às necessidades, que estiveram na origem do projecto. Procedeu-se à descrição dos objectivos traçados para o projecto, assim como da solução implementada.

A APCER, entidade que também emite certificados, efectuou uma pequena resenha histórica da sua actividade e historial, acompanhada pela **“Importância da certificação na Administração Pública”**. Esta entidade encontra-se também a desenvolver um vasto trabalho de sensibilização para a actividade das instituições públicas na importância da certificação.

A empresa Q9000 desenvolveu a sua comunicação sobre as **“Metodologias de**

Implementação SIADAP”, tendo sido explicitados os normativos legais, essencialmente assentes no Decreto Regulamentar n.º 6/2006, de 20 de Junho, que tornou obrigatória para a administração local a alteração ao processo de avaliação de desempenho.

A empresa EIC – Empresa Internacional de Certificação encara um **“Sistema de Gestão de qualidade como instrumento para a avaliação de desempenho”**. A tónica dominante assentou na avaliação, actividade que actualmente se dirige aos mais diversos domínios. A gestão de qualidade é assumida nesta empresa como um conjunto de respostas e soluções. Segundo o representante da empresa, no que respeita à função pública, as instituições que já se encontram certificadas, mais facilmente implementarão o SIADAP.

A empresa INOVA – Engenharia de Sistemas Lda. apresentou a sua **“Metodologia de Implementação SGQ”**. Da exposição poderemos extrair sinteticamente algumas das preocupações dominantes:

- Uma boa metodologia deve ser suportada por uma base teórica consistente (conceitos, normas, etc.) e por aplicações práticas relevantes, que a validem;
- Objectivos da qualidade deverão ser quantificados e estabelecidos anualmente. Tais objectivos deverão ser realistas, procurar a melhoria qualitativa e dirigir-se não apenas ao funcionamento interno como em relação à sociedade. Deverão ainda ser sujeitos a avaliação periódica;
- A metodologia utilizada pela INOVA desenvolve-se por seis etapas: organização do projecto, diagnóstico, formação, concep-

ção do sistema, implementação e auditoria final.

A oportunidade de debate possibilitou o esclarecimento de diversas dúvidas, na sua maioria respeitantes à implementação do SIADAP nas autarquias, nomeadamente quanto à definição de objectivos e no processo de avaliação dos colaboradores. Apesar do número de participantes não ter sido elevado, a Direcção da APPLA considerou a realização deste evento de grande utilidade, na medida em que permitiu contribuir para a familiarização dos seus associados e demais técnicos com conceitos como a qualidade, a certificação e a avaliação.

Como tem sido timbre desta direcção, e após a realização de cada *workshop*, os oradores são convidados a apresentarem a sua comunica-

ção, de modo a disponibilizar os conteúdos a um auditório mais vasto, através de publicação na linha editorial SEBENTA. Nem sempre os convites são aceites, facto que compreendemos mas lamentamos, dado o seu contributo para o enriquecimento desta publicação.

Finalmente, e em nome da direcção da APPLA, gostaria de agradecer a presença e contributo dos oradores, bem como a todos os que directa ou indirectamente permitiram a realização deste *workshop*, com especial apreço para a autarquia de Matosinhos pela disponibilização das instalações, que permitiu deste modo descentralizar as actividades da APPLA.

FPP/APPLA Dezembro de 2006