

Serviços da Administração Pública e Local com certificado de Qualidade e 1º nível de Excelência



O Vice-Presidente do Governo presidiu à cerimónia de entrega de certificações do sistema de gestão da qualidade e do 1º. nível de Excelência da EFQM atribuídas à DRAPL.

As pessoas fazem as organizações e a excelência resulta das pessoas que nelas trabalham.

Assim mostra a experiência da Direcção Regional da Administração Pública e Local (DRAPL), entidade tutelada pela Vice-Presi-



dência do Governo Regional, quando assumiu de forma clara e formal o compromisso com a melhoria contínua.

Em 2007, iniciou-se uma caminhada que iria modificar a forma de trabalhar da Administração Pública e Local. Assim sucedeu através da Direcção de Serviços da Função Pública (DSFP), a qual apresentou a proposta de aplicação da CAF (“Common Assessment Framework” - Estrutura Comum de Avaliação, que consiste num modelo de auto-avaliação do desempenho organizacional concebido especificamente para auxiliar os organismos públicos europeus na aplicação das técnicas da Gestão da Qualidade Total) na Direcção Regional e liderou o processo até ao seu final, acompanhada por uma equipa de outros colaboradores, produzindo juntos uma viragem fundamental para o serviço.

A CAF inspira-se no modelo de Excelência da EFQM (European Foundation for Quality Management / Fundação Europeia para a Gestão da Qualidade), no modelo da Universidade Alemã de Ciências Administrativas, de Speyer, e baseia-se no pressuposto de que os organismos públicos atingem resultados excelentes no seu desempenho quando possuem lideranças que conduzem a estratégia, o planeamento, as pessoas, as parcerias, os recursos e os processos.

Nesse sentido foi constituída a equipa de auto-avaliação (EAA), composta por seis elementos de variadas carreiras e áreas funcio-



nais (integrando colaboradores com funções dirigentes, outros da área administrativa, da inspecção, da consultadoria jurídica e um elemento na altura em estágio profissional que, de acordo com a referida proposta apresentada, coordenou a EAA).

A EAA realizou um conjunto de reuniões tendo procedido à recolha de evidências e à realização de inquéritos de satisfação aos co-



laboradores.

Depois, foi elaborado um diagnóstico de serviço que apontou para uma conclusão essencial: era necessário estabelecer uma parceria com uma entidade que possuísse o know-how específico, de forma a adoptar um sistema de Gestão da Qualidade. E foi isso que foi feito.

A implementação deste modelo foi assumida como objectivo estratégico. Iniciou-se este projecto em Março de 2008 e, no âmbito do seu decurso, fez-se a actualização da aplicação da CAF.

Com o apoio da empresa de consultadoria

externa contratada para preparar a candidatura ao reconhecimento da EFQM "Committed to Excellence", foram propostas acções de melhoria em diversas áreas.

O trabalho desenvolvido desde então culminou, entre Julho e Outubro de 2009, com a certificação do sistema de gestão da qualidade segundo a norma NP EN ISO 9001:2008, na acreditação enquanto entidade formadora e no reconhecimento do 1.º nível de Excelência da EFQM.

Desta forma, a DRAPL conseguiu não só concretizar todos os objectivos que se tinha

A DRAPL obteve a certificação do sistema de gestão da qualidade, a acreditação enquanto entidade formadora e o reconhecimento do 1.º nível de Excelência da EFQM.



proposto alcançar no ano passado, contribuindo para a execução da Política Regional da Qualidade, como procurou dar o exemplo a outros organismos públicos, a par do esforço formativo que tem sido desenvolvido neste domínio por aquela Direcção Regional com a realização de inúmeras acções de formação.

O novo método de gestão agora implementado permitiu à DRAPL elaborar o seu “Balanced Scorecard” onde estão definidos os indicadores de performance (KPI) na perspectiva dos clientes, dos processos, do desenvolvimento

organizacional, e na perspectiva financeira, com os respectivos objectivos, indicadores, fórmulas de cálculo, metas e datas de cumprimento da respectiva execução. Tal ferramenta permite controlar melhor a gestão dos serviços.

Desta forma, foram assim dados passos importantes rumo à Excelência, mas o trabalho não está, nem nunca poderá dar-se por concluído. Longe disso. O caminho é longo, mas é com as pessoas que ele se faz. ■