

Jornadas da Qualidade
 "A Qualidade na Administração Pública"
 Lagos, 14 Outubro 2011

UNIVERSIDADE DE ÉVORA

GESTÃO DA QUALIDADE NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

A UTILIZAÇÃO DA FERRAMENTA *COMMON ASSESSMENT FRAMEWORK (CAF)* NOS MUNICÍPIOS PORTUGUESES

Ana Silveira e Margarida Saraiva
ana.s_silveira@hotmail.com e msaraiva@uevora.pt





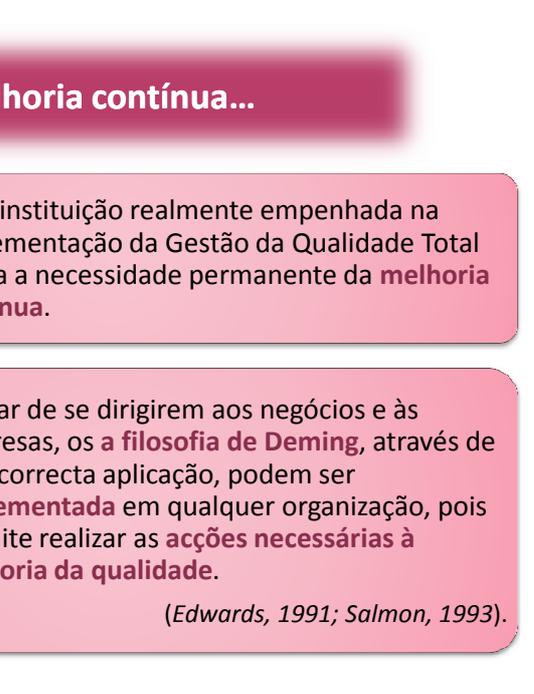
Melhoria contínua...

Uma instituição realmente empenhada na implementação da Gestão da Qualidade Total aceita a necessidade permanente da **melhoria contínua**.

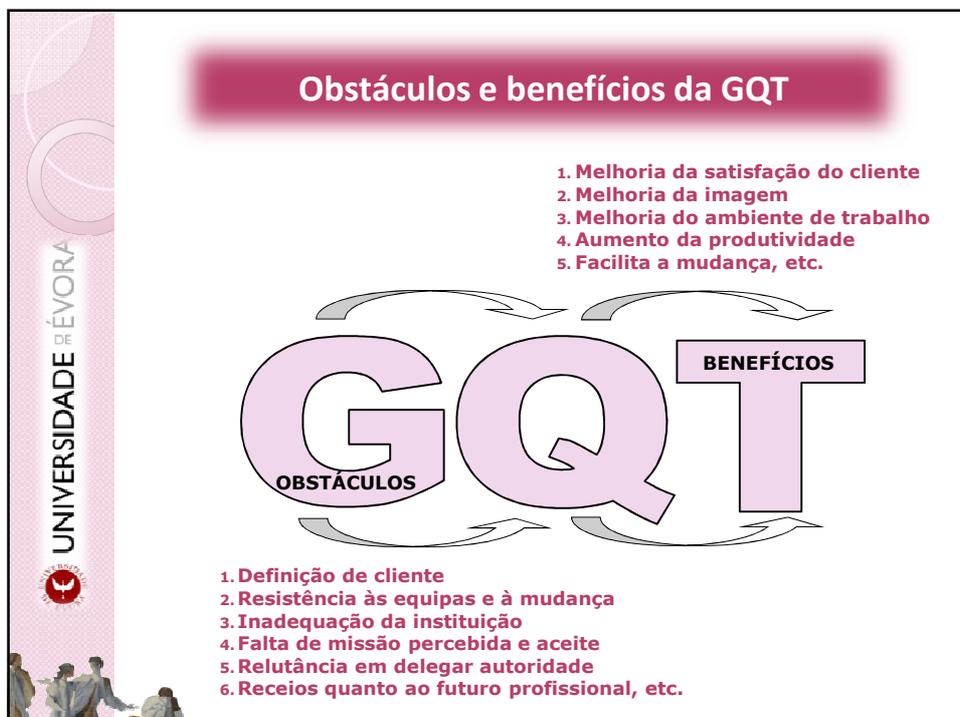
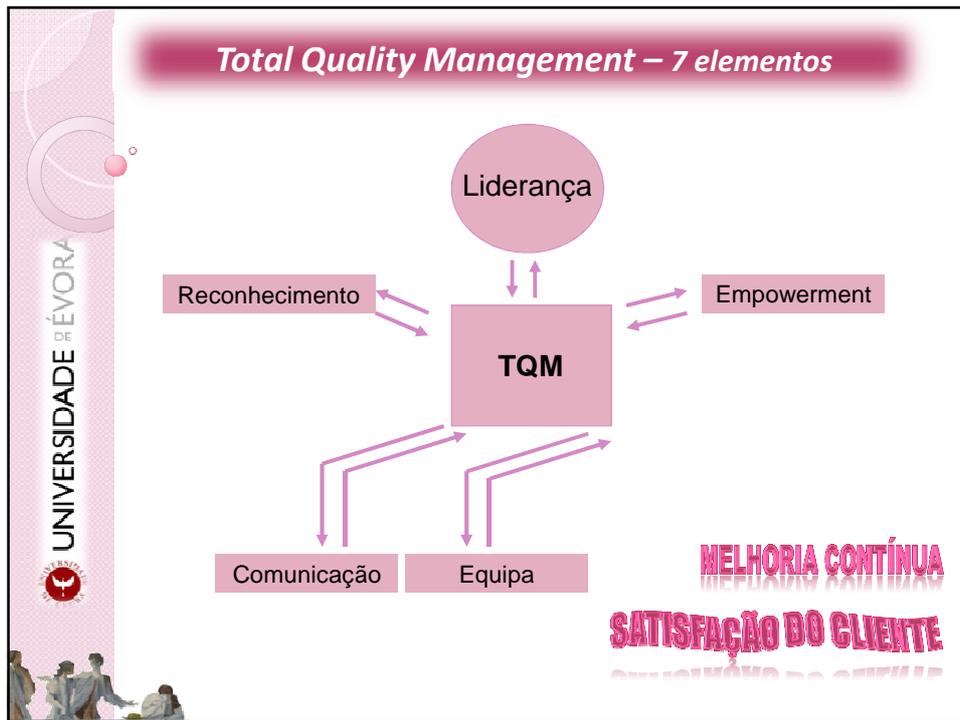
Apesar de se dirigirem aos negócios e às empresas, os **a filosofia de Deming**, através de uma correcta aplicação, podem ser **implementada** em qualquer organização, pois permite realizar as **acções necessárias à melhoria da qualidade**.

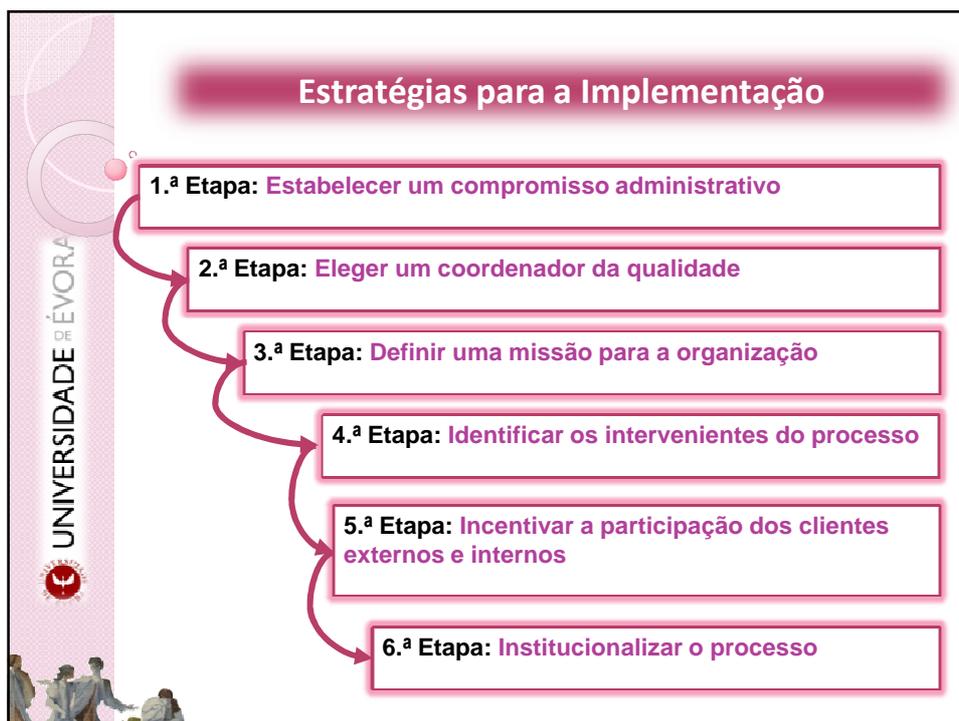
(Edwards, 1991; Salmon, 1993).

UNIVERSIDADE DE ÉVORA









Jornadas da Qualidade
 "A Qualidade na Administração Pública"
 Lagos, 14 Outubro 2011

**APLICAÇÃO EMPÍRICA DA CAF NOS
 MUNICÍPIOS PORTUGUESES**

Ana Silveira e Margarida Saraiva
ana.s_silveira@hotmail.com e msaraiva@uevora.pt

UNIVERSIDADE DE ÉVORA

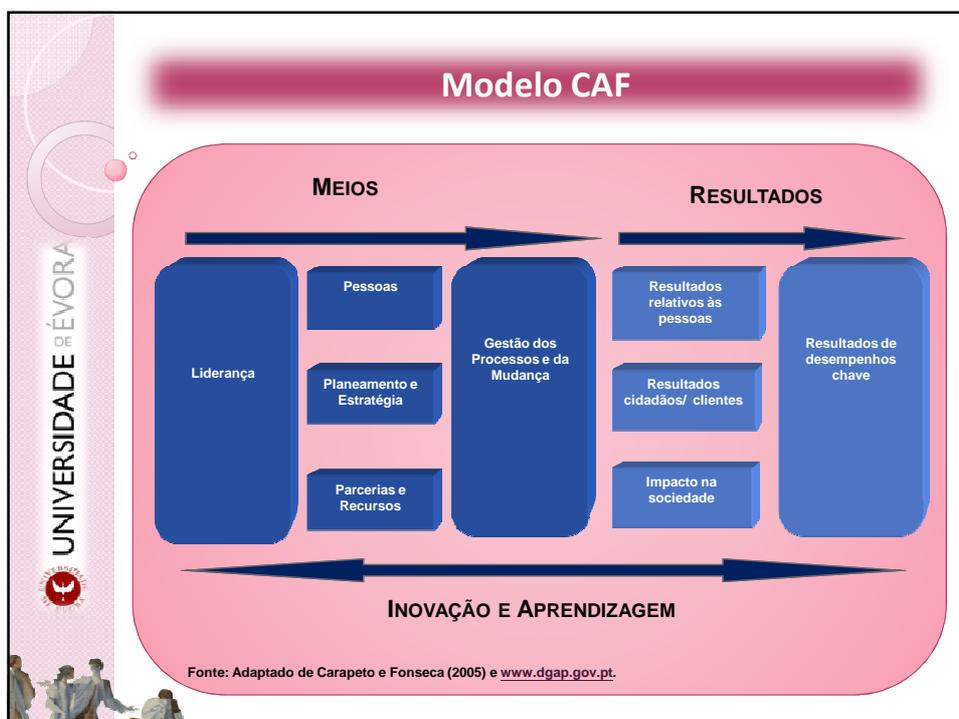
Qualidade na Administração Autárquica

“esta mudança de postura da Administração Autárquica, de uma cultura de regras rígidas e hierarquias para uma cultura de serviço de qualidade e flexibilidade, exige que sejam criadas condições novas de interacção entre a tecnologia e as dimensões sociais, económicas e culturais, ou seja, numa palavra exige inovação”.

(Bilhim, 2004,p.5)



UNIVERSIDADE DE ÉVORA



Questões Chave do Estudo...



A **qualidade** tornou-se numa realidade concreta em todos os Municípios Portugueses?

Ou continua a ser apenas uma **realidade contemplada na legislação**, publicada pela Administração Central, sem aplicação prática?

Qual a importância que os **Municípios Portugueses** atribuem à qualidade dos serviços prestados?

UNIVERSIDADE DE ÉVORA




Questões Chave do Estudo



Serão muitos os casos de **aplicação da CAF** nos Municípios Portugueses?

Será que a adopção e implementação da CAF nos Municípios resulta com o intuito de **promover a melhoria contínua dos serviços prestados**?

Ou resulta da **mediatização pública** através do prémio do Concurso de Boas Práticas de Modernização Autárquica?

UNIVERSIDADE DE ÉVORA

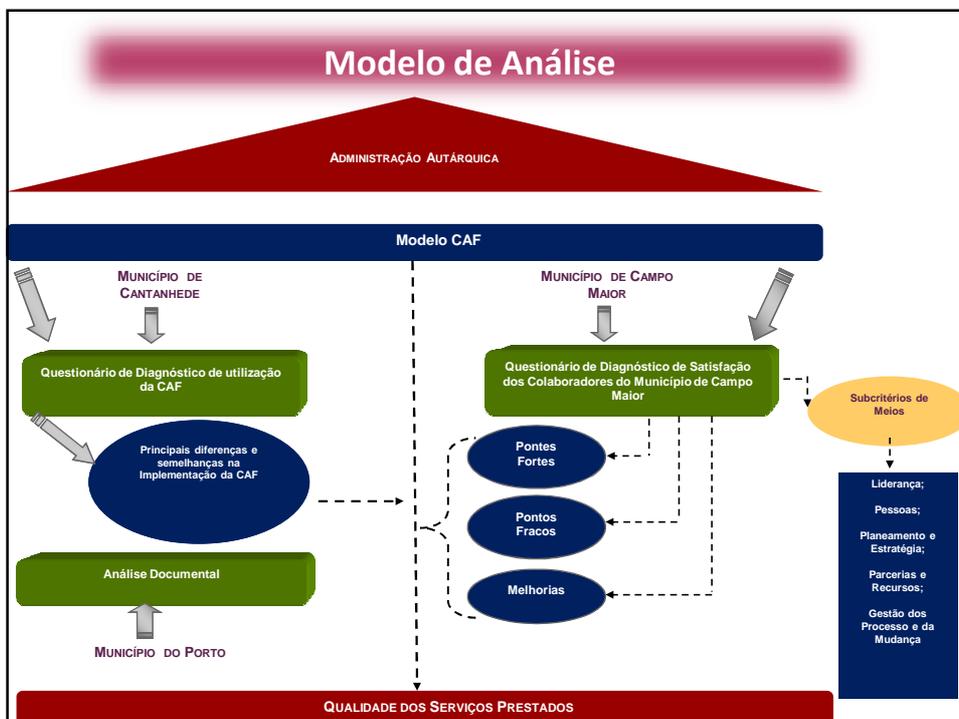



Objectivo Geral



Identificar a importância que os Municípios Portugueses atribuem à qualidade dos serviços prestados e analisar a sua relação com a adopção e implementação da CAF.

UNIVERSIDADE DE ÉVORA



Opções metodológicas



Um questionário dirigido aos responsáveis que implementaram a CAF no Município de Cantanhede.



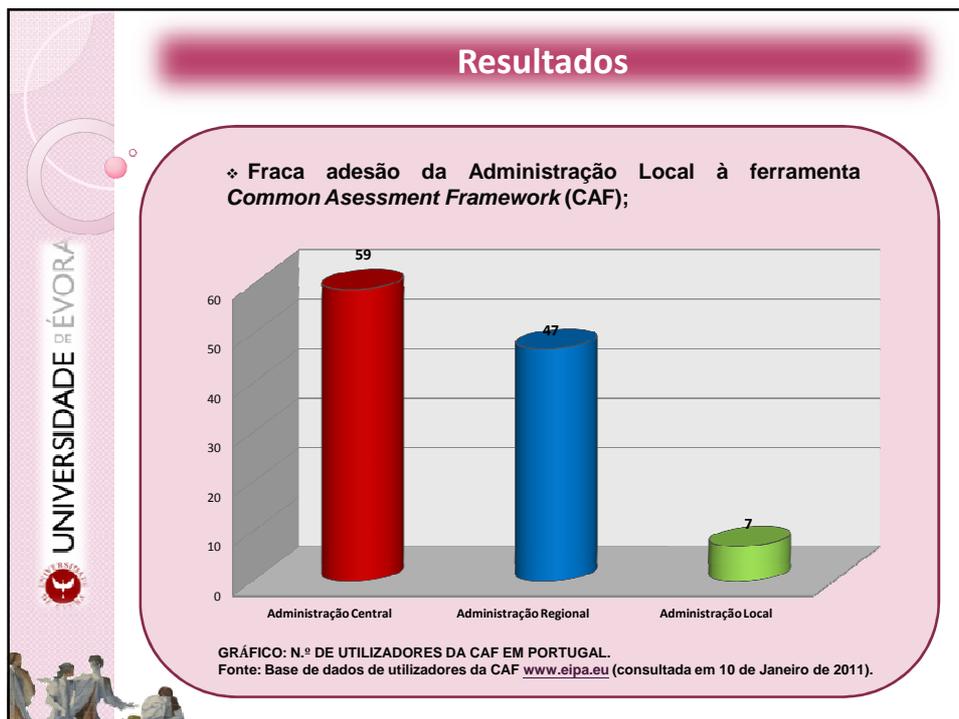
Um questionário dirigido aos colaboradores da D.A.F do Município de Campo Maior.

Taxa de resposta

População Alvo	População	Amostra	Taxa de Resposta
Responsáveis pela implementação da CAF no Município de Cantanhede	10	10	100%
Colaboradores da Divisão Administrativa e Financeira do Município de Campo Maior que exercem funções de atendimento.	22	15	68,18%

Taxa de resposta

População Alvo	População	Amostra	Taxa de Resposta
Responsáveis pela implementação da CAF no Município de Cantanhede	10	10	100%
Colaboradores da Divisão Administrativa e Financeira do Município de Campo Maior que exercem funções de atendimento.	22	15	68,18%



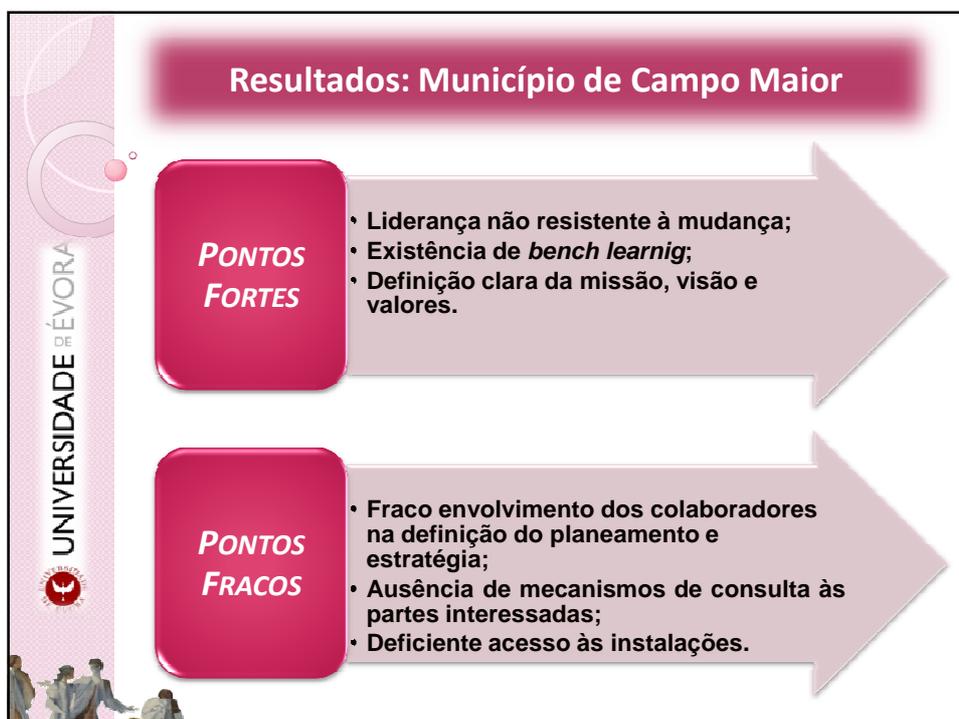
Resultados

❖ Síntese das semelhanças/diferenças do processo de implementação da CAF no Município de Cantanhede e do Porto.

TÓPICOS	MUNICÍPIO DE CANTANHEDE	MUNICÍPIO DO PORTO
Implementação da CAF	“A auto-avaliação através do CAF – Projecto Conhecer, Aprender, Fortalecer”.	Projecto “A CMP ao Espelho”.
Impulsionadores	Executivo Camarário	Executivo Camarário
Razões para aplicação da CAF	<ul style="list-style-type: none"> Necessidade de realizar um diagnóstico para identificar os pontos fortes e áreas a melhorar; Necessidades de promover mudanças; Facilitar o SIADAP. 	<ul style="list-style-type: none"> Necessidade de realizar um diagnóstico para identificar os pontos fortes e áreas a melhorar; Facilitar o SIADAP; Promover o reconhecimento dos serviços públicos.
Âmbito de aplicação da CAF	A toda a Autarquia envolvendo 318 colaboradores. 1 ano tendo iniciado em	A toda a Autarquia envolvendo 3 303 colaboradores. 7 meses tendo iniciado em

TÓPICOS	MUNICÍPIO DE CANTANHEDE	MUNICÍPIO DO PORTO
Equipas de Auto-Avaliação	Foram instituídas 7 equipas constituídas em termos médios, por 10 colaboradores.	Foram instituídas 12 equipas compostas por 3 a 7 elementos de acordo com a dimensão de cada Direcção.
Apoio Técnico às Equipas	Beneficiaram de algum apoio da DGAEP.	Beneficiaram de algum apoio da DGAEP.
Principais obstáculos/dificuldades inerentes ao processo	<ul style="list-style-type: none"> • Acumulação da actividade profissional com a implementação do projecto. 	<ul style="list-style-type: none"> • Dificuldades associadas ao modelo CAF (conceitos, critérios, sistema de pontuação; • Dificuldades na aplicação dos instrumentos; • Falta de mais Formação; • Acumulação da actividade profissional com a implementação do projecto.

TÓPICOS	MUNICÍPIO DE CANTANHEDE	MUNICÍPIO DO PORTO
Principais benefícios com a aplicação da CAF	<ul style="list-style-type: none"> • Identificação clara dos pontos fortes e das oportunidades de melhoria da organização; • Facilitou a aplicação do SIADAP; • Visibilidade externa adquirida com o Prémio Nacional das Boas Práticas na Administração Local/2006. 	<ul style="list-style-type: none"> • Identificação clara dos pontos fortes e fracos da organização; • Aumento da comunicação entre os colegas fomentando o espírito de equipa; • Sensibilização dos dirigentes; • Visibilidade externa adquirida pelo reconhecimento do <i>Committed to Excellence</i>.
Nova Aplicação da CAF	<ul style="list-style-type: none"> • Apesar de estabelecido uma nova aplicação da CAF, para o final de 2008, o mesmo não voltou a suceder. 	<ul style="list-style-type: none"> • As boas práticas implementadas não são alvo de avaliação regular e sistemática.



Resultados: Município de Campo Maior

SUGESTÕES DE MELHORIA

- Alargar os meios de comunicação da missão, visão, valores, através da afixação de circulares internas, publicação do Regulamento na Intranet, na Página electrónica do Município;
- Melhorar a divulgação de documentos estruturantes do Município, tais como o plano de actividades e plano de formação;
- Desenvolver mecanismos de recolha de informação, sobre as partes interessadas, através por exemplo de questionários;
- Divulgar formação creditada, através da intranet, internet, afixação em *placards*;
- Apoiar e acompanhar novos colaboradores, através de formação, da distribuição do manual de acolhimento;
- Assegurar retorno de feedback dos colaboradores sobre os seus superiores hierárquicos;
- Melhorar os acessos às instalações, com rampas e elevadores.

Principais Conclusões

- ❖ Na Administração Local existe uma fraca adesão ao modelo CAF;
- ❖ A qualidade é uma opção para melhorar a imagem da organização descorando o seu principal objectivo que é a melhoria da qualidade dos serviços prestados ao cidadão;
- ❖ A qualidade na Administração Pública não é uma realidade concreta nos Municípios Portugueses.



Jornadas da Qualidade
"A Qualidade na Administração Pública"
Lagos, 14 Outubro 2011

UNIVERSIDADE DE ÉVORA



Muito Obrigada...

Ana Silveira e Margarida Saraiva

ana.s_silveira@hotmail.com

msaraiva@uevora.pt

