

GOVERNO REGIONAL DOS AÇORES

Resolução Nº 119/2003 de 2 de Outubro

A Qualidade enquanto potenciadora de eficiência na gestão das organizações e motivadora dos seus recursos humanos é hoje universalmente assumida e reconhecida pelas administrações públicas da União Europeia, como a resposta adequada à satisfação dos cidadãos utentes dos serviços públicos. Nessa medida, a Administração Regional Autónoma não pode alhear-se desta forma de gestão, porquanto constitui um meio de garantir uma maior racionalização dos recursos humanos e financeiros, e a melhor satisfação das necessidades dos cidadãos.

Com efeito, a ideia de qualidade nos serviços públicos revela-se como um imperativo gestionário, atento o facto de, por um lado, os cidadãos serem cada vez mais exigentes em relação aos serviços que a Administração Pública lhes presta e, por outro, os dirigentes e funcionários aspirarem a que o seu trabalho seja melhor reconhecido, mais gratificante e mais rico sob o ponto de vista do seu conteúdo funcional.

Neste contexto, em 2000, foi estabelecido um modelo de gestão para a qualidade, designada por Estrutura Comum de Avaliação da Qualidade das Administrações Públicas da União Europeia (CAF), com o objectivo de se estabelecerem laços de cooperação entre os Estados Membros da União Europeia em matéria de Qualidade nos serviços públicos.

A CAF configura-se como um instrumento gestionário fundamental para qualquer serviço ou organismo público que pretenda efectuar uma avaliação crítica da sua estrutura organizacional, constituindo um factor impulsionador para a implementação de programas de diagnóstico e melhoria organizacional.

No que concerne à Administração Regional Autónoma, e no âmbito das medidas de racionalização e modernização dos serviços da administração regional, estabelecidas no Programa do VIII Governo Regional, urge proceder à implementação daquele modelo junto dos diversos departamentos governamentais, razão pela qual a presente Resolução prevê a criação de Núcleos para a Promoção da Qualidade nos serviços e organismos de cada departamento.

Esses núcleos deverão ser constituídos por dirigentes que revelem interesse e motivação para o fenómeno da Qualidade, sendo designados pelo respectivo membro do Governo, competindo-lhes proceder ao diagnóstico dos procedimentos, à formulação de propostas no âmbito da Qualidade e à respectiva implementação.

Aos elementos que venham a integrar os Núcleos para a Promoção da Qualidade será prestado pela DROAP o apoio necessário, designadamente, ao nível técnico e formativo.

Assim, nos termos das alíneas e) e r) do artigo 60º do Estatuto Político-Administrativo da Região Autónoma dos Açores, o Governo Regional resolve o seguinte:

1. Os departamentos do Governo Regional devem promover a melhoria da qualidade nos serviços e organismos através da criação, em cada departamento, de um Núcleo para a Promoção da Qualidade, adiante designado por Núcleo.
 2. A cada Núcleo compete propor e impulsionar a implementação do modelo de gestão designado por Estrutura Comum de Avaliação da Administração Pública no respectivo departamento governamental, contando com a colaboração dos responsáveis e trabalhadores dessa unidade orgânica.
 3. Para efeitos do disposto no número anterior, cada Núcleo deve implementar, pelo menos, um projecto de qualidade, no período de dezoito meses, a contar da data da entrada em vigor do presente diploma.
 4. Cada Núcleo será constituído por três a cinco elementos, designados por despacho do respectivo membro do Governo, de entre dirigentes ao nível de directores de serviço e chefes de divisão ou de cargos legalmente equiparados, que revelem interesse em participar na promoção da qualidade nos serviços que integrem o respectivo departamento governamental.
 5. Para efeitos do disposto no número anterior, cada Núcleo deve ser constituído no prazo de quinze dias a contar da data de entrada em vigor do presente diploma.
 6. Aos elementos que integrem cada Núcleo é facultada a participação em cursos de formação, encontros, seminários, visitas de estudo na área da Qualidade, assim como o apoio técnico que se revelar necessário.
 7. Os departamentos regionais devem comunicar à Direcção Regional de Organização e Administração Pública (DROAP) a criação de cada Núcleo e a indicação da respectiva composição.
 8. À DROAP compete proceder ao acompanhamento dos projectos de promoção de qualidade e promover a realização de cursos de formação, seminários ou encontros subordinados à temática da Qualidade.
 9. Para efeitos do acompanhamento dos projectos de promoção da qualidade, a DROAP promoverá a realização de reuniões trimestrais com um representante de cada Núcleo.
 10. A DROAP elaborará relatórios de todas as reuniões referidas no número anterior dando conta à Secretária Regional Adjunta da Presidência do ritmo da prossecução dos projectos de qualidade.
- Aprovada em Conselho do Governo Regional, Horta, 11 de Setembro de 2003.

O Presidente do Governo Regional, Carlos Manuel Martins do Vale César.