



ENTREVISTA SUZANA TOSCANO, presidente do júri

"Existem excelentes exemplos de boas práticas"

BALANÇO POSITIVO DO SECTOR PÚBLICO.

Relação entre Estado e cidadão está no bom caminho.

Os projectos candidatos ao prémio da Deloitte têm evoluído. Quem o diz é Suzana Toscano, presidente do júri, que admite que tudo está interligado. As candidaturas mostraram projectos de grande qualidade, mas isto é sinal de que os cidadãos e o Estado também têm tido exigido mais, a par das tecnologias e do grau de formação das pessoas.

Que balanço faz desta iniciativa do Prémio "Boas Práticas no Sector Público", ao fim de sete anos, em termos do impacto na relação entre o Estado e o cidadão?

O balanço é muito positivo, como demonstra o número crescente de candidaturas e também o maior grau de ambição de muitos projectos. Hoje já está praticamente adquirida a ideia de que no sector público há excelentes exemplos de boas práticas e já é frequente haver reconhecimento desses progressos. A relação entre o Estado e o cidadão só pode beneficiar desse sentido de serviço, desse empenho em fazer mais e melhor, por um lado e, por outro, os serviços e quem neles trabalha sentem um enorme estímulo quando a qualidade do seu trabalho é reconhecida.

Tem ideia de quanto é que o Estado já poupou com os projectos que já se candidataram nestes anos?

Não há nenhum balanço em termos de poupança mas quero salientar que todos os projectos são avaliados de acordo uma grelha com quatro vertentes e todas têm que ser pontuadas: serviço ao cidadão, capital humano, melhoria de processos e impacto financeiro. Ou seja, os projectos são avaliados numa perspectiva de equilíbrio global, se gera poupança não pode sacrificar a qualidade do serviço, se melhora o clima interno por exemplo na mobilização das pessoas também tem que acautelar a melhoria dos processos, e por aí fora. Além disso, um projecto seleccionado pode traduzir-se numa redução de custos significativa ou no combate ao desperdício de recursos, como é o caso dos que conseguem, com os mesmos meios, produzir muito mais e melhor.

Como tem evoluído a qualidade dos projectos que se apresentam a concurso?

Tem evoluído de acordo com o crescente grau de exigência dos cidadãos e do Estado, em linha com a maior sofisticação de meios ao nível das tecnologias e também do grau de formação das pessoas. Muitos dos projectos que se candidatam são já desenvolvimentos muito importantes de projectos que se apresentaram há dois ou três anos, outros podem significar progresso para o organismo mas já são considerados como devendo ser uma prática de rotina na administração e, como tal, já não são tão relevantes como os que apareciam no início.

Suzana Toscano, presidente do júri



A inovação é uma componente essencial das candidaturas? Qual é a componente principal?

A componente principal é a eficácia global das medidas, o seu impacto e o grau de dificuldade que exigiram para a sua execução com êxito, mas também o esforço de inovação, claro, uma vez que há muito boas práticas que já fazem parte da vida corrente dos organismos, não se justificando que a sua replicação em serviços idênticos mereça distinção de mérito, embora se traduzam em melhoria de serviço.

O que tem de ter um projecto para ser um bom candidato a um prémio?

Todos os projectos têm que ser susceptíveis de avaliação quantitativa, tem que haver indicadores fiáveis e informação de gestão. O impacto e sustentabilidade têm que resultar muito claros da avaliação que a Deloitte, com a colaboração do INA, faz de cada projecto, através de visitas a cada um deles. A possibilidade de replicação, como estímulo à mudança, é também um factor determinante, uma vez que o objectivo deste prémio é reconhecer e divulgar as Boas Práticas para promover a sua generalização.

"Muitos dos projectos que se candidatam são já desenvolvimentos importantes de projectos de há dois ou três anos".

Que impacto têm os prémios nos serviços vencedores? E nos restantes serviços do sector público?

Este ano, a Deloitte, com o patrocínio da Fundação Luso Americana, que desde o início apoia esta iniciativa, promoveu um estudo de impacto do Prémio "Boas Práticas no Sector Público", para avaliar se os objectivos têm sido conseguidos e qual o impacto da iniciativa nos concorrentes, premiados ou não. Das respostas obtidas concluiu-se que todos os participantes salientam o impacto positivo na sua organização, com particular ênfase ao nível da motivação e da produtividade, muitas vezes generalizado a toda a organização, tendo 56% apresentado novas candidaturas. Outro aspecto muito importante é o da cultura de avaliação, tendo muitos serviços referido que melhoraram o seu processo interno de medição de resultados e, por fim, 54% disseram ter sido contactadas por outras entidades para replicação dos projectos, o que se concretizou em 30% dos casos, em especial na administração local. Em geral, os candidatos consideram o Prémio uma mais valia para o sector com efeitos positivos nos diferentes níveis de avaliação. ■C.C.

O JÚRI

Presidido por Suzana Toscano, o júri do Prémio Boas Práticas no Sector Público é ainda composto por Alexandre Relvas, António José Seguro, Rui Afonso Lucas, Joaquim Goes, José Barata Moura, José Ramalho Fontes, Luís Nazaré, Luís Valadares Tavares, Maria de Belém Roseira e Rui Machete.