

De Serviços Públicos a Serviço Público de Excelência

DIA do
CLIENTE
Quidgest 2011



**Serviços
Públicos**

**Serviços
Públicos**

**Serviços
Públicos**

**Serviços
Públicos**



Serviço Público (Reconhecimento interno)

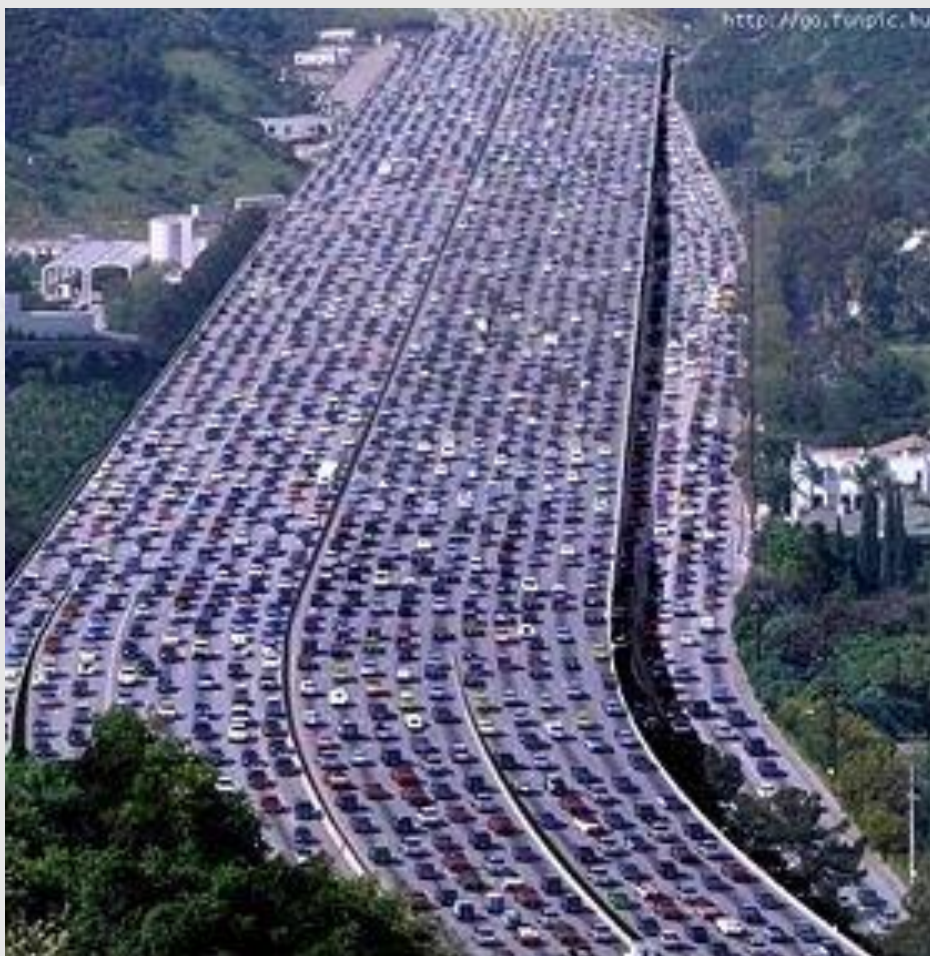


MINISTÉRIO DAS FINANÇAS E DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA
GABINETE DO MINISTRO DE ESTADO E DAS FINANÇAS

COMUNICADO DE IMPRENSA

Serviços e organismos da Administração Central do Estado avaliados pela primeira vez

Em resultado da Reforma da Administração Pública conduzida na legislatura anterior, foram avaliados, pela primeira vez, os serviços e organismos da Administração Central do Estado, conforme dever legal consagrado na Lei n.º 66-B/2007, de 28 de Dezembro (SIADAP), pelo respectivo desempenho em 2008 no grau de cumprimento dos objectivos oportunamente fixados e publicitados nos sítios na Internet (através dos Quadros de Avaliação e Responsabilização – QUAR).





“Grau de cumprimento
dos objectivos fixados
nos **QUAR**”

(Quadros de **A**valiação e
Responsabilização)

Passíveis de Avaliação -- **231**

Avaliadas ----- **231**

2009



Lim. Máximo para
Distinção de Mérito (20%)**46**



2009

Distinção de Mérito
atribuída a :

29

(12% do total)

Impacto da Distinção na Entidade/Serviço



Colaboradores poderão ter:

- Classificações majoradas
- Acesso a mais acções formativas
- Evolução profissional mais rápida

Impacto da Distinção na Entidade/Serviço

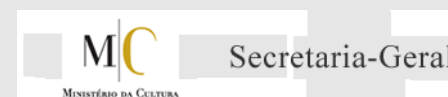


- **Maior motivação**
- **Disponibilidade para:**
 - **Mais desafios e**
 - **Novos desafios**
- **Melhoria performance**

Em 2008 a **QUIDGEST** estava presente em **13 (45%)** das entidades distinguidas.



Instituto Português da Qualidade



Em 2009 a **QUIDGEST** está presente em **15 (52%)** das entidades distinguidas.



Casos de sucesso

- **IGFSS** (Aval.Desempenho Organizacional)

- **Secretaria Geral Presidência**
Conselho de Ministros

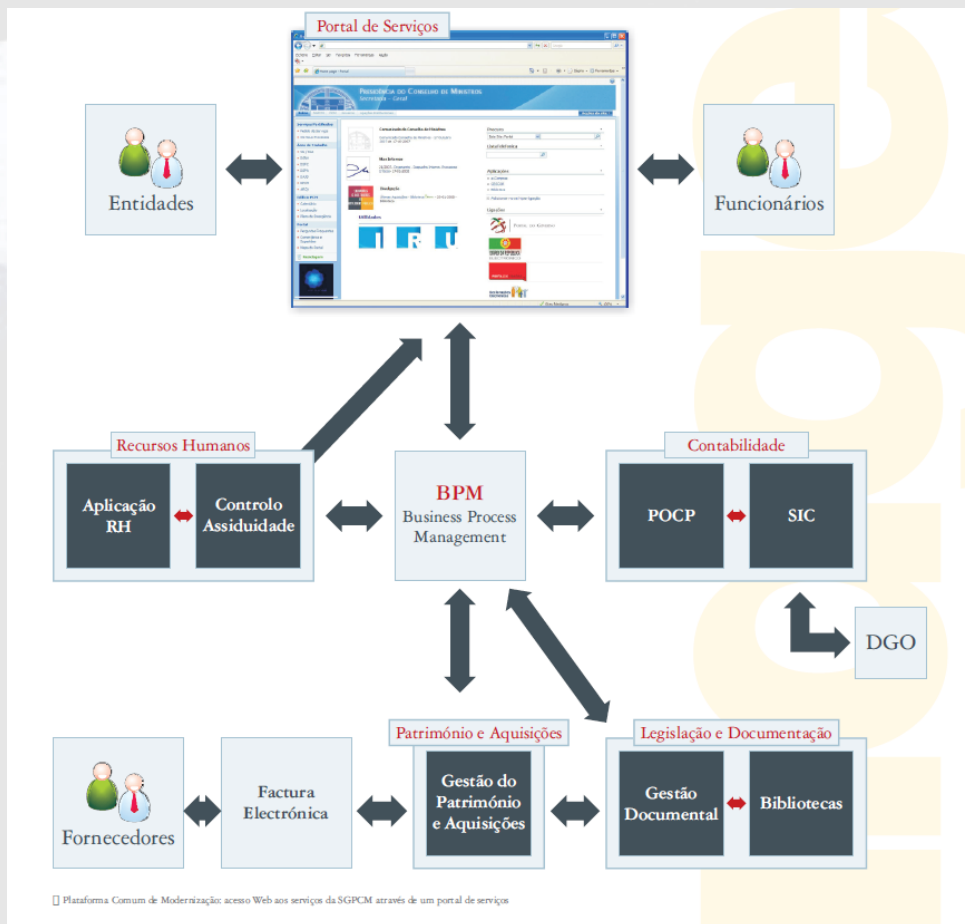
(Integração e disponibilização de informação)

- **Planear e controlar** as actividades de 460 colaboradores
- **Implementar** uma solução de monitorização do desempenho Institucional
- **Produzir** informação fiável
- **Alinhar os processos** do Sistema de Gestão da Qualidade para conquistar a certificação de acordo com a Norma NP EN ISO9001:2000.



- **Optimização comunicação** entre as estruturas territoriais do Instituto
- **Visão** geral e imediata **do desempenho da organização**
- **Avaliação detalhada** causas e efeitos de medidas tomadas
- **Disponibilização** rápida informação

- **Integrar aplicações** isoladas nas diversas vertentes de gestão que não comunicavam entre si.
- **Garantir a coerência dos dados**, evitar duplicações de inserção e obter informação útil.



Construção Plataforma Comum de Modernização



Principais resultados alcançados

- **Integração dinâmica de novas funcionalidades** procedimentais
- Integração de **novos avanços tecnológicos**
- **Não comprometimento do** funcionamento global do **sistema existente**

Serviço Público (Rumo à excelência)

Excelência

É baseada em

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

que conjuguem de modo integrado:

Gestão do conhecimento
Gestão da relação com o cliente
Sistemas de apoio à decisão
Potenciar o Capital Humano



Serviço Público (Reconhecimento externo)

DIA do CLIENTE Quidgest 2011

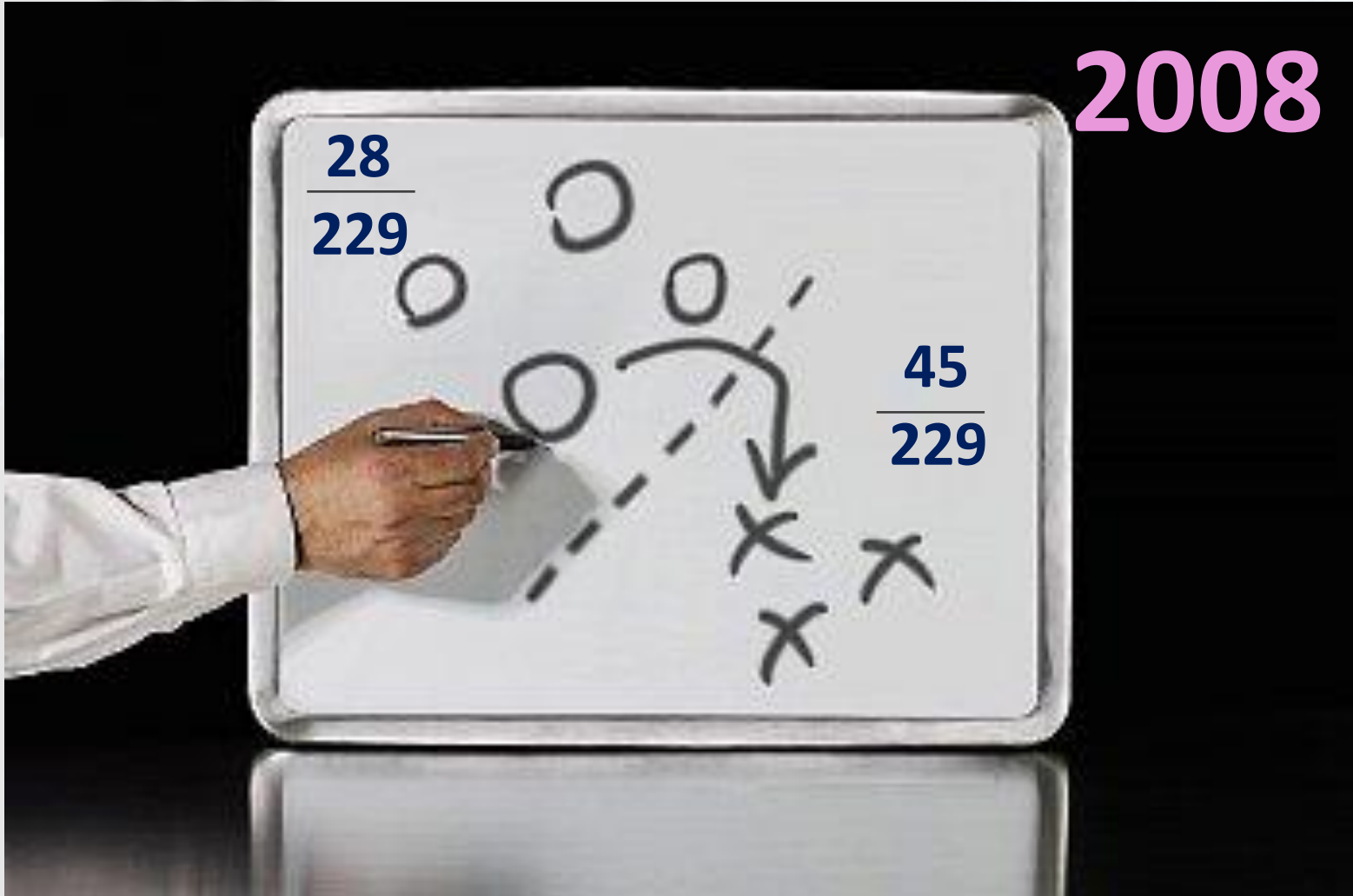


Quidgest - Portugal

R. Castilho n.º 63 – 6.º | 1250-068 Lisboa | Portugal
tel. (+351) 213 870 563 | fax. (+351) 213 870 697

quidgest@quidgest.com | www.quidgest.com

2008



2009



DIA do CLIENTE Quidgest 2011



pcourela@quidgest.com

Quidgest - Portugal

R. Castilho n.º 63 – 6.º | 1250-068 Lisboa | Portugal
tel. (+351) 213 870 563 | fax. (+351) 213 870 697

quidgest@quidgest.com | www.quidgest.com