

**Título Evento:** Resultados organizacionais, avaliação de serviços e sistema de gestão - Uma perspectiva integrada

**Tipo de Evento e promotores (Conferência/Seminário/Jornadas/etc.):** Audioconferências , promovida pelo INA, em colaboração com Bruno Palvarini e Adriana Antunes (Secretaria de Gestão, Ministério do Planejamento do Brasil)

**Data:** 25 Março de 2011

**Local:** audioconferência

**Participante (s) da AEP:** Marta Pile / Sónia Borges

**Objectivo:** Medir os resultados organizacionais alcançados pela Administração Pública para que a sua efectividade seja conhecida e melhorada continuamente.

Esta sessão pretendeu abordar algumas **questões** tais como:

- Quem e como se definem os resultados organizacionais na Administração Pública;
- Quais os reflexos dos resultados organizacionais nos cidadãos e nas organizações públicas;
- Como desenvolver um verdadeiro sistema INTEGRADO de gestão e avaliação de serviços;
- Como aplicar o sistema e evitar os erros recorrentes na prática da avaliação de desempenho;
- Quais os intervenientes no processo e como garantir a sua colaboração eficaz.

**Principais conclusões (resumo):**

É de salientar a importância da Carta de Missão da organização como a interface da própria organização / sociedade que deve Incluir o grau de satisfação / indicadores e avaliação contínua. A carta de missão tem como foco promover a responsabilização da gestão com os objectivos da organização e consequentemente promove o sucesso desta. A carta de Missão pode ser entendida como um plano de qualidade (<http://www.gespublica.gov.br/ferramentas/pasta.2010-04-26.4809412060>), incluindo para o efeito objectivos e indicadores de medida/desempenho (guia de indicadores -

[http://www.gespublica.gov.br/ferramentas/pasta.2010-05-](http://www.gespublica.gov.br/ferramentas/pasta.2010-05-24.1806203210/guia_indicadores_jun2010.pdf)

[24.1806203210/guia\\_indicadores\\_jun2010.pdf](http://www.gespublica.gov.br/ferramentas/pasta.2010-05-24.1806203210/guia_indicadores_jun2010.pdf) - guia de inquéritos -

[http://www.gespublica.gov.br/ferramentas/anexos/instrumento\\_padrao\\_de\\_pesquisa\\_de\\_satisfacao/a\\_postila\\_ipps\\_jun10.pdf](http://www.gespublica.gov.br/ferramentas/anexos/instrumento_padrao_de_pesquisa_de_satisfacao/a_postila_ipps_jun10.pdf)). Neste seguimento é igualmente pertinente promover a gestão de conhecimento, através de redes de conhecimento e desta forma impulsionar a partilha de saberes/conceitos/procedimentos de forma a uniformizar os mesmos.

**Mais informações (endereços internet/endereço ficheiros PDF na pasta do servidor, programa, etc):**  
[www.gespublica.gov.br](http://www.gespublica.gov.br), Paulo Silva/Cristina Evaristo DGAEP, [joabarrete@adpp.pt](mailto:joabarrete@adpp.pt) (responsável pela aval dos QUAR do Min Amb)