

Título Evento: A AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS NO SIADAP: CONSTRUÇÃO DOS QUAR ATRAVÉS DO BALANCED

Tipo de Evento (Conferência/Seminário/Jornadas/etc.): Acção de Formação (15H)

Organização do Evento: INA

Data: 13 e 14 de Maio de 2008

Local: OEIRAS – Palácio dos Marquês de Pombal (INA)

Participante(s) do GEP: Marta Pile

Objectivo: aprender a construir um QUAR no âmbito do novo SIADAP (gestão e avaliação por objectivos), e um Balanced Scorecard (BSC), aproveitando a informação deste último para o QUAR

Resumo (principais conclusões):

O programa proposto pelo formado ((Engº Rui Marques, antigo docente do IST, rui.marques@ina.pt), foi o seguinte:

- o novo siadap, principais alterações, avaliação dos serviços, dos dirigentes e sua articulação com a avaliação dos serviços
- conceitos e componentes do QUAR (siadap 1)
- objectivos estratégicos e operacionais: eficácia, eficiência e qualidade
- construção de um QUAR
- o BSC na formulação e gestão estratégica
- construção de um BSC e extracção de informação para o QUAR
- implementação do QUAR: como manter em paralelo o QUAR e o BSC

Referem-se alguns contributos específicos para a construção de um QUAR:

- nº de objectivos estratégicos recomendados: 3 (abrangentes)
- nº de objectivos operacionais recomendados: 4 a 6 (mínimo de 3, e sempre quantificados)
- os objectivos não devem incluir iniciativas na sua formulação (desligados) e devem conter 1 verbo de acção (não replicar uma iniciativa num objectivo, sob pena de inviabilizar o seu cumprimento caso essa iniciativa não se cumpra)
- monitorização dos objectivos: 3 em 3 ou 4 em 4 meses
- inquéritos de satisfação dos serviços são essenciais c/o indicadores qualidade nalguns serviços
- não se podem redefinir objectivos no QUAR (só siadap 2 e 3)
- os vários indicadores de um mesmo objectivo têm que ter a mesma medida por causa da ponderação (mesma escala) – falar em % para facilitar pois o objectivo tem q ter apenas uma meta (apesar de poder ter vários indicadores e nesse caso pode ser uma meta combinada: I1 = 100% e I2 » 31 dez – superação I1 = 100% e I2 « 31 out)
- os documentos de apoio à elaboração do QUAR devem ser disponibilizados para esclarecimento de eventuais dúvidas dos avaliadores

Mais informações: <http://www.ina.pt/> ou pelos e-mails fatima.gracio@ina.pt; sec.cursos.oeiras@ina.pt – QUAR: www.quar.gov.pt