



GO-LNEC

Capacitação para a melhoria da Qualidade na Gestão Operacional do LNEC

Newsletter
março 2018

1

GO-LNEC – Capacitação para a Melhoria da Qualidade na Gestão Operacional do LNEC

POCI-05-5762-FSE-000069

Início: 15 de fevereiro 2018

Duração: 2 anos

Índice

Objetivos do projeto

Financiamento

Subprojetos

Cronograma

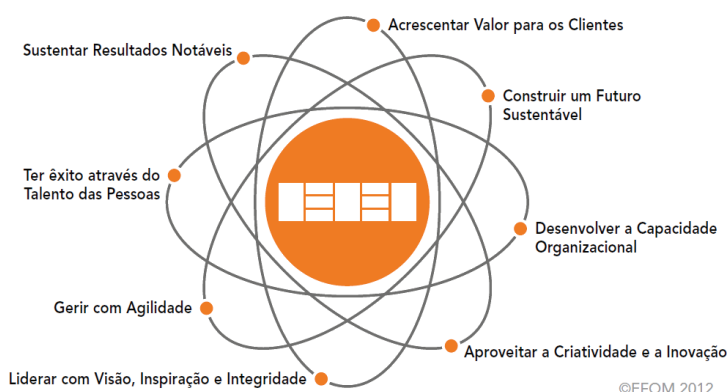
Equipa

Objetivos do projeto

No âmbito da implementação da estratégia de modernização e valorização de sistemas e infraestruturas do LNEC, encontra-se em desenvolvimento o Projeto GO-LNEC, Capacitação para a Melhoria da Qualidade na Gestão Operacional do LNEC, que visa capacitar o Laboratório com modelos organizativos e de gestão do negócio racionalizados, ágeis, automatizados, flexíveis, uniformes, transparentes e eficientes através de:

- Análise rigorosa e metódica de procedimentos internos;
- Abordagem integrada de autoavaliação dos serviços e definição de prioridades de atuação para a melhoria do desempenho, alinhado com os instrumentos de gestão internos;
- Implementação dessas melhorias para um conjunto de processos prioritários.

Pretende-se contribuir para que o LNEC seja uma instituição orientada para a gestão pela qualidade total.



©EFQM 2012

Financiamento

- Investimento total: € 313 447,20
- Apoio financeiro da UE: € 178 508,18
- Apoio Público Nacional: € 134 939,02

Cofinanciado por:



UNIÃO EUROPEIA

Fundo Social Europeu

Subprojetos

<http://www.lnec.pt/pt/lnec/modernizacao-e-valorizacao/go-lnec/#subprojetos>

Sub-projeto A

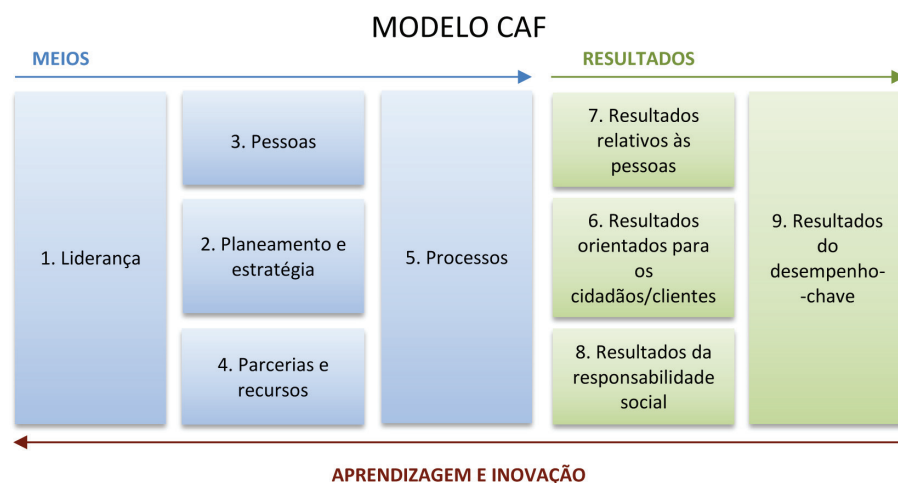
Autoavaliação segundo o Modelo CAF



Modelo CAF

A Estrutura Comum de Avaliação (CAF) é um modelo de Gestão da Qualidade Total desenvolvido pelo setor público e para o setor público, inspirada no Modelo de Excelência da Fundação Europeia para a Gestão da Qualidade (EFQM®), que subscreve os seguintes princípios:

Fonte: <https://www.caf.dgaep.gov.pt/>



O modelo analisa a organização simultaneamente por diferentes ângulos promovendo uma análise holística do desempenho da mesma.



Planear/*Plan* – Executar/*Do*
Rever/*Check* – Ajustar/*Act*

O modelo orienta a organização progressivamente para um ciclo completo e desenvolvido de PDCA:

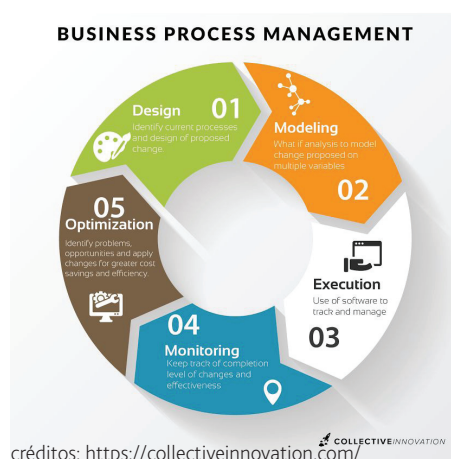
Sub-projeto B – Melhoria operacional e Gestão por processos

Gestão por processos vs Gestão funcional

Gestão de processos é a disciplina que gere os processos de uma organização (em vez de tarefas) como meio de melhorar o seu desempenho e agilizar os seus procedimentos. Os processos atravessam as barreiras organizacionais, ligando pessoas, fluxos de informação, sistemas e outros ativos para criar e distribuir valor aos clientes (traduzido a partir de Gartner IT Glossary).

Aleksander Blomskøld – Own work

Fonte: <https://commons.wikimedia.org/w/index.php?curid=4400140>



	Gestão funcional	Gestão por processos
Estrutura	Hierárquica (<i>top-down</i>)	Matricial
Foco	Funções ou áreas de atividade ou tarefas	Processos ou conjunto de tarefas
Responsabilidade	Centralizada	Descentralizada
Fronteiras	Indefinidas (silos), criam-se barreiras que dificultam a comunicação	Limites bem definidos, sem barreiras, comunicação fácil
Conhecimento	Concentrado, centralizado	Partilhado, transparente, bem documentado
Desempenho	Avaliado ao nível do departamento através de indicadores; avaliação reativa, orientada para os resultados (<i>lagging indicators</i>)	Monitorizado ao nível do processo, avaliação proativa, de antecipação de tendências (<i>leading indicators</i>)??
Melhorias	Caso a caso, de forma descontínua para resolver um problema	Para otimizar os processos com vista a aumentar a satisfação do cliente
Clientes	Focada essencialmente nos clientes externos	Os processos têm em consideração os colaboradores internos, que acabam por contribuir para a satisfação dos clientes externos
Cumprimento de normas	Baseado em procedimentos escritos, de difícil manutenção e atualização	Baseado em mapas de processos, de fácil compreensão e atualização
Estratégia	Nem sempre fácil de implementar	O alinhamento é global.

Fonte: <https://www.businessmapping.com/blog/traditional-management-vs-business-process-management/>

Cronograma

15 fevereiro 2018 - 14 fevereiro 2020

Atividades		2018			2019		
		Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6
A1 + B1 - Gestão do Projeto		R1		R2			
Subprojeto A Autoavaliação	A2	Autoavaliação		R3			
	A3	Implementação e melhoria do processo			R4		
	A4	Reconhecimento					C
Subprojeto B Gestão por processos	B2	Diagnóstico			R5		
	B3	Implementação e melhoria do processo			R6		R7

- R1** Planos de projeto, comunicação e risco - subprojeto A
R2 Planos de projeto, comunicação e risco – subprojeto B
R3 Relatório de Autoavaliação e Plano de ações de melhorias
R4 Relatório de implementação das ações de melhoria
C Certificado de Effective CAF User
R5 Relatório de diagnóstico e Plano de ação
R6 Plano de implementação
R7 Relatórios intercales e finais de monitorização, avaliação, auditoria e plano de ações corretivas.

Equipa

Maria de Lurdes Antunes, Líder do projeto	<i>Conselho Diretivo</i>
Maria Alzira Santos, Líder da equipa	<i>Departamento de Hidráulica e Ambiente</i>
Paula Couto	<i>Gabinete de Gestão de Projetos</i>
José Barateiro	<i>Núcleo de Tecnologias de Informação em Engenharia Civil</i>
Odete Fernandes	<i>Departamento de Materiais</i>
Maria da Graça Igreja	<i>Gabinete de Gestão de Projetos</i>