



# GO-LNEC

Capacitação para a melhoria da Qualidade na Gestão Operacional do LNEC

Newsletter  
janeiro 2019

# 2

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

Metodologia

A equipa

Resultados

Apreciação Global

Ações de melhoria

Calendário para a implementação

## A Autoavaliação

### Metodologia

O processo de autoavaliação do LNEC, de acordo com a metodologia CAF, decorreu como previsto e no prazo previamente definido.

Foram cumpridos os primeiros 7 dos 10 passos propostos para melhorar as organizações com a CAF.



A avaliação da organização é feita de acordo com as seguintes fases:

- Leitura e interpretação dos critérios, subcritérios e exemplos CAF;
- Análise rigorosa sobre as práticas e resultados existentes no LNEC;
- Recolha de evidências através de técnicas de recolha de informação e de acordo com os exemplos de boas práticas da CAF;
- Registo das evidências na Grelha de Autoavaliação;
- Proposta de pontuação das evidências;
- Harmonização da pontuação em reuniões de debate.

A Classificação da organização é feita, tendo em conta as evidências recolhidas, através duma grelha de pontuação definida no modelo.

Cofinanciado por:



UNIÃO EUROPEIA

Fundo Social Europeu

## A equipa

No processo de recolha de evidências, identificação das ações de melhoria e pontuação participaram, para além da equipa de gestão do projeto, vários colaboradores do LNEC.

### Equipa do subprojeto A

	Nome	Função	Critério
	Maria de Lurdes Antunes (MLA)	Líder do projeto (LP)	
x	Maria Alzira Santos (MAS)	Líder da equipa (LE)	
	José Manuel Catarino (JMC)	Responsável de Critério	Liderança
	António Lemonde Macedo (ALM)	Responsável de Critério	Planeamento e Estratégia
	Paula Morais (PM)	Responsável de Critério	Pessoas e Responsabilidade social (R)
x	Paula Couto (PC)	Responsável de Critério	Parcerias e recursos
	Sónia Fonseca (SF)	Responsável de Subcritério	Parcerias
	José António Costa (JAC)	Responsável de Subcritério	Recursos financeiros
	Joaquim Neto (JN)	Responsável de Subcritério	Conhecimento e informação e recursos tecnológicos
	João Godinho Viegas (JGV)	Responsável de Subcritério	Recursos materiais
x	José Barateiro (JB)	Responsável de Critério	Processos
x	Odete Fernandes (OF)	Responsável de Critério	Clientes (R)
	Maria de Lurdes Lopes (MLL)	Responsável de Critério	Pessoas (R)
x	Maria da Graça Igreja (MGI)	Responsável de Critério	Desempenho-chave (R)

Nota: (R) refere-se a critério de Resultados

Embora com uma participação menor, todos os diretores de UD acabaram por intervir no processo de autoavaliação através do *Focus Group*. O Conselho Diretivo acompanhou todo o processo, através da sua Vogal e líder do projeto.

### Constituição do *Focus Group*

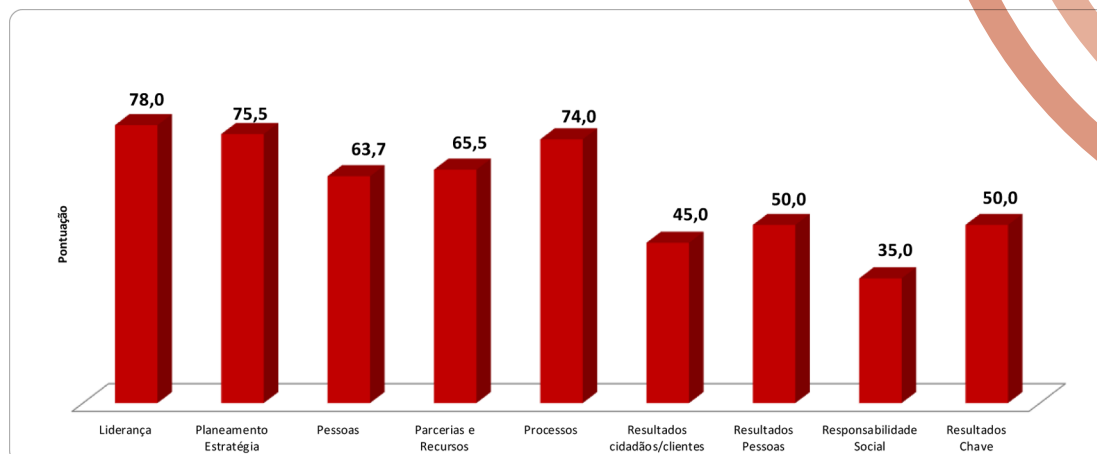
Unidade Departamental	Nome	Função
DM	Arlindo Gonçalves (AG)	Membro
	Sofia Ribeiro (SR)	Apoio
DE	José Manuel Catarino (JMC)	Membro
	Rogério Bairrão (RB)	Apoio
DBB	António Lopes Batista (ALB)	Membro
	Ana Fonseca (AF)	Apoio
DG	Laura Caldeira (LC)	Membro
	Mariana Carvalho (MC)	Apoio
	João Manso (JM)	Apoio
DHA	Maria Helena Alegre (MHA)	Membro
	Ana Estela Barbosa (AEB)	Apoio
DT	António Lemonde Macedo (ALM)	Membro
	Sandra Vieira (SV)	Apoio
DED	Jorge Grandão Lopes (JGL)	Membro
	Jorge Patrício (JP)	Apoio
CIC	João Godinho Viegas (JGV)	Membro
	Álvaro Ribeiro (AR)	Apoio

### Reunião do *Focus Group*



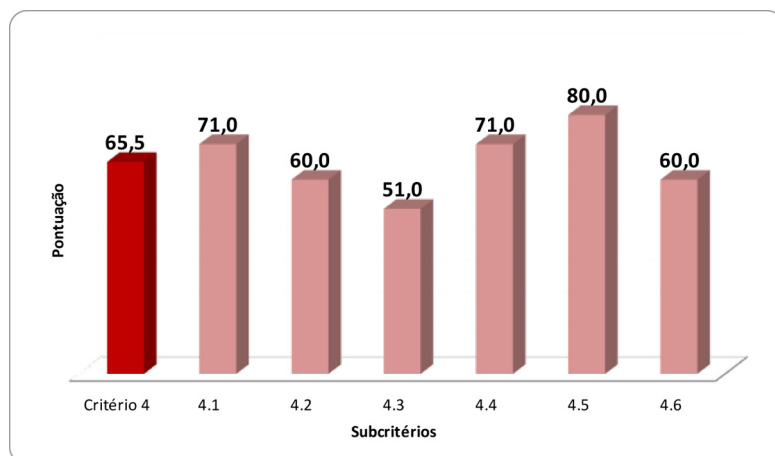
## Resultados

### Médias globais dos resultados da pontuação da autoavaliação



Pela diversidade de subcritérios no critério de meios 4 – Parceria e recursos, detalham-se os resultados obtidos em cada um dos seus subcritérios.

### Critério Parcerias e recursos



#### 4.1

Desenvolver e gerir parcerias com organizações relevantes

#### 4.2

Desenvolver e implementar parcerias com os cidadãos/clientes

#### 4.3

Gerir os recursos financeiros

#### 4.4

Gerir o conhecimento e a informação

#### 4.5

Gerir os recursos tecnológicos

#### 4.6

Gerir os recursos materiais

## Apreciação global

1. Critérios **Meios**, o LNEC tem uma pontuação média de “71”, significando que muitos procedimentos / recursos / metodologias implementados já resultam de revisões e que alguns estão já a ser ajustados com base nessa revisão.

2. Critérios **Resultados**, o LNEC tem a pontuação média de “45”, que evidencia que os resultados têm uma tendência estável. Contribui para esta baixa pontuação o facto de não haver metas previamente definidas para a maior parte dos indicadores utilizados na avaliação dos critérios 6 a 9. Este facto impossibilita a avaliação dos indicadores de resultados com base no seu valor isolado, conduzindo à necessidade de a avaliação se focar nas tendências (note-se que tendência estável num resultado excelente implica uma pontuação no intervalo 31-50).

## Ações de melhoria

Tendo em conta os objetivos estratégicos do LNEC e as sugestões de melhoria recomendadas no âmbito da autoavaliação, identificaram-se 15 ações de melhoria, das quais uma foi identificada como *Quick-win* (ação de melhoria de rápida implementação, por requerer poucos recursos materiais e humanos para ser implementada e por ter visibilidade imediata junto dos colaboradores e dirigentes).

### Objetivos estratégicos do LNEC, definidos no QUAR

#### Objetivos estratégicos do LNEC

OE1: Promover a investigação científica e o desenvolvimento tecnológico

OE2: Qualificar os Recursos Humanos

OE3: Reforçar a cooperação

OE4: Melhorar a qualidade do serviço prestado

### Relevância das Ações de Melhoria para os objetivos estratégicos

OE1	Fortalecimento da cultura organizacional	OE3
	Revisão dos mecanismos de avaliação de desempenho	OE4
	Gestão de ativos	
	Revisão dos sistemas de informação existentes	
OE2	Gestão de recursos humanos	OE4
	Revisão do inquérito aos trabalhadores	
OE3	Fortalecimento das relações institucionais	
OE4	Revisão dos instrumentos de gestão	OE1
	Aprovisionamento	
	Gestão de processos	
	Revisão de manuais de procedimentos	
	Desenvolvimento de novos sistemas de informação	
	Avaliação integrada do LNEC (por terceiros)	
	Revisão da comunicação interna	
	Revisão da comunicação externa	

Cada uma destas ações de melhoria foi classificada, tendo em conta o seu impacto nos objetivos estratégicos, a dificuldade de implementação e o seu efeito na satisfação dos clientes.

## Ações de Melhoria ordenadas, de acordo com a pontuação obtida

Número	Ações de melhoria	Pontuação	Ordenação
1	Gestão de processos	45	1
2	Revisão dos mecanismos de avaliação de desempenho	45	1
3	Revisão dos sistemas de informação existentes	45	1
4	Gestão dos recursos humanos	27	4
5	Revisão do inquérito ao cliente	27	4

6	Fortalecimento da cultura organizacional	15	6
7	Revisão de manuais de procedimentos	9	7
8	Gestão de parcerias	9	7
9	Revisão da comunicação interna	9	7
10	Revisão da comunicação externa	9	7
11	Gestão de ativos	5	11
12	Aprovisionamento	3	12
13	Fortalecimento das relações institucionais	3	12
14	Revisão dos instrumentos de gestão	3	12
15	Desenvolvimento de novos sistemas de informação	3	12

## Calendário para a implementação

Pela sua relevância, as 5 primeiras ações de melhoria serão implementadas no âmbito do projeto GO-LNEC, de acordo com o calendário seguinte:

Ações de melhoria	Atividades-chave	Cronograma de execução (meses)												Estado*
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1 – Gestão de Processos	1. Diagnóstico e caracterização do LNEC (metodologia, identificação dos processos, seleção e caracterização dos prioritários)													●
	2. Identificação e desenho de melhorias aos processos prioritários													●
	3. Implementação das melhorias													●
2 - Revisão dos mecanismos de avaliação de desempenho	1. Enquadramento organizacional do LNEC													●
	2. Identificação de indicadores e definição de metas													●
	3. Implementação e monitorização dos indicadores													●
3 - Revisão dos sistemas de informação existentes	1. Diagnóstico e identificação de falhas e oportunidades													●
	2. Implementação das melhorias identificadas													●
4 - Gestão dos recursos humanos	1. Elaborar planos de capacitação e formação													●
	2. Identificar necessidades de recrutamento													●
	3. Desenvolver mecanismos de incentivo para a produtividade													●
5 - Avaliação integrada do LNEC (por terceiros)	1. Identificar e aplicar as melhorias ao questionário													●
	2. Desenvolver medidas para aumentar a taxa de resposta													●
	3. Desenvolver outros instrumentos de recolha de informação													●
Revisão do inquérito aos trabalhadores (Quick win)														●

Nota: O Estado da atividade na situação atual é indicado: ● vermelho – a iniciar; ● amarelo – a melhorar; ● verde – sem necessidade de intervenção.