

INCLUIR A AVALIAÇÃO NO PROCESSO DE DESENHO DO SERVIÇO | **AVALIAÇÃO E MELHORIA CONTÍNUA**



DEFINIÇÃO DE INDICADORES DE **AVALIAÇÃO**



**INCLUIR A AVALIAÇÃO
NO PROCESSO DE
DESENHO DO SERVIÇO**

AVALIAÇÃO E MELHORIA
CONTÍNUA

DEFINIÇÃO DE INDICADORES DE AVALIAÇÃO

OBJETIVO

Acompanhar o desempenho de um serviço é uma ação estratégica crucial para garantir um bom serviço a cidadãos e empresas. Neste contexto, a definição e monitorização de KPI's, ou indicadores de desempenho, é fundamental para avaliar o serviço e identificar oportunidades de melhoria.

Os indicadores de avaliação têm a função de apresentar os resultados de forma quantitativa ou qualitativa e podem auxiliar numericamente a avaliar os processos e medir a qualidade que do serviço que está a ser disponibilizado. Funcionam também como objeto de estratégia de comunicação pois demonstram os resultados e o impacto do serviço.

PRINCIPAIS INDICADORES DE AVALIAÇÃO

- **Satisfação dos utilizadores**
É o principal indicador a ser observado numa prestação de serviços. É através do grau de satisfação que é possível observar as falhas e problemas que deverão ser corrigidos para aprimorar o nível de serviço prestado.
- **Produtividade**
São essenciais para demonstrar a eficiência das equipas na execução da prestação de serviços, seja a nível dos recursos e instrumentos de trabalho disponíveis, como da própria eficácia dos processos de trabalho.
- **Desempenho estratégico**
Os serviços disponibilizados estão normalmente enquadrados em objetivos e metas estratégicas que devem ser obrigatoriamente medidos para perceber se estão a ser atingidos.



INCLUIR A AVALIAÇÃO NO PROCESSO DE DESENHO DO SERVIÇO

AVALIAÇÃO E MELHORIA
CONTÍNUA

COMO CRIAR INDICADORES DE AVALIAÇÃO:

1

Escolha aspetos que mais agregam a percepção para os cidadãos. Verifique quais são os principais objetivos estratégicos a serem cumpridos a curto, médio e longo prazo.

2

Defina metas de desempenho a atingir com o serviço (por exemplo, n.º de beneficiários do serviço, n.º de atendimentos realizados, etc.). Estabeleça um prazo para o cumprimento das metas estabelecidas.

3

Acompanhe os indicadores criados e o desempenho das metas definidas e identifique oportunidades de melhoria para os processos.