

NOME: Maria do Rosário Caldeira Nunes de Matos

MESTRADO EM: Gestão e Políticas Públicas

ORIENTADOR: Professor Doutor Ricardo Ramos Pinto

DATA: 27 de Abril de 2012

TÍTULO DA TESE: Serviços Partilhados na Administração Pública: Avaliação do caso da Universidade de Lisboa.

Partindo da reforma da Administração Pública passamos pelos novos modelos organizacionais, nomeadamente o new public management, o outsourcing, o modelo de serviços partilhados, passando ainda pela gestão da mudança. Este contexto leva-nos à perspetiva de serviços partilhados quanto à sua razão de existir e, inevitavelmente, aos conceitos de economias de escala e de gama já que a intenção do Governo é aumentar a qualidade e a eficácia dos serviços públicos, bem como os níveis de eficiência, otimizando recursos.

Introduzimos também neste estudo, embora de forma meramente indicativa, a cadeia de valor de Porter considerando ser aplicável, especificamente, ao objeto de estudo em análise. Neste seguimento aduzimos alguns dos Serviços Partilhados existentes na Administração Pública Portuguesa e finalmente apresentamos o nosso caso: os Serviços Partilhados da Universidade de Lisboa.

Dois anos após o seu início, com base nos critérios de eficácia, eficiência e qualidade, analisamos, interpretamos e avaliamos a perceção dos seus clientes quanto ao impacto da sua implementação na Universidade de Lisboa. Verificamos que existe a perceção de ganhos ao nível da eficácia e um desempenho positivo ao nível da qualidade. Podemos também verificar que dispõe de colaboradores satisfeitos e motivados embora sintam a necessidade de ser envolvidos nos processos de tomada de decisão e em atividades de melhoria.

Palavras-Chave: Serviços Partilhados, Economias, Eficiência, Eficácia, Qualidade, Processos.