



14.º Congresso Nacional da Administração Pública

Reforma do Estado | Pessoas, Processos e Tecnologia

21 e 22 de maio de 2026 | Centro de Congressos de Lisboa

A força da avaliação externa na transformação dos serviços públicos: a experiência da DGEG na integração do feedback do Portal da Queixa

Direção-Geral de Energia e Geologia
Mónica Pinheiro, Mafalda Vicente, Paulo Carmona



Direção-Geral de Energia e Geologia

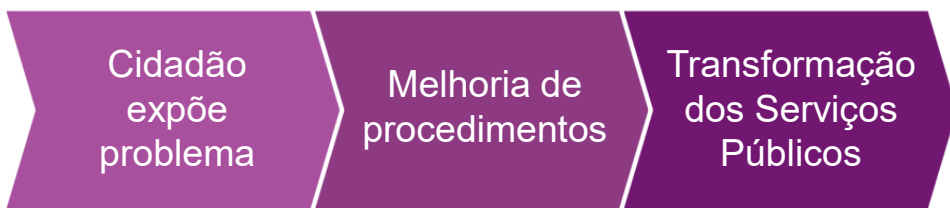
1 Introdução

A modernização da Administração Pública exige mecanismos permanentes de **escuta ativa** que permitam alinhar os serviços públicos com as necessidades reais dos cidadãos.

Apesar da existência de ciclos formais de monitorização, muitos processos de melhoria baseiam-se predominantemente numa **perceção interna**.

A integração sistemática de **feedback externo** permite reduzir este desfasamento, reforçando a qualidade, a transparência e a confiança nos serviços públicos.

2 Objetivos



- ➔ Transformar reclamações em oportunidades de melhoria.
- ➔ Promover a melhoria contínua dos serviços públicos através da integração sistemática de feedback externo, independente e espontâneo.
- ➔ Reduzir a incidência de reclamações, através da resolução estrutural de problemas.
- ➔ Melhorar a resposta às necessidades do cidadão.
- ➔ Adequar serviços e informação às necessidades e expectativas dos utilizadores.
- ➔ Reforçar a transparência, a confiança e a responsabilização.
- ➔ Racionalizar recursos, utilizando informação já existente e estruturada.
- ➔ Evidenciar o contributo da avaliação externa para a tomada de decisão, otimização de processos e integração no SIADAP 1

4 Desafios

- ➔ Identificação correta dos problemas a partir de reclamações individuais ou recorrentes.
- ➔ Gestão de uma equipa ágil com núcleo core reduzido, que, sendo uma vantagem em termos de rapidez, implica mobilização eficiente de competências diversas em função das situações.
- ➔ Necessidade de um conhecimento transversal e profundo da atividade institucional por parte da equipa de interface com o cidadão.
- ➔ Garantia de consistência, qualidade e coerência das respostas ao cidadão.
- ➔ Integração efetiva do feedback externo nos ciclos formais de gestão e melhoria.
- ➔ Alteração frequente dos quadros dirigentes e das chefias intermédias com impacto na continuidade das práticas.
- ➔ Situações abusivas (má-fé, difamação, expectativas irrealistas ou utilização indevida do canal como balcão de atendimento).

3 Metodologia

A metodologia assenta em dois níveis complementares:

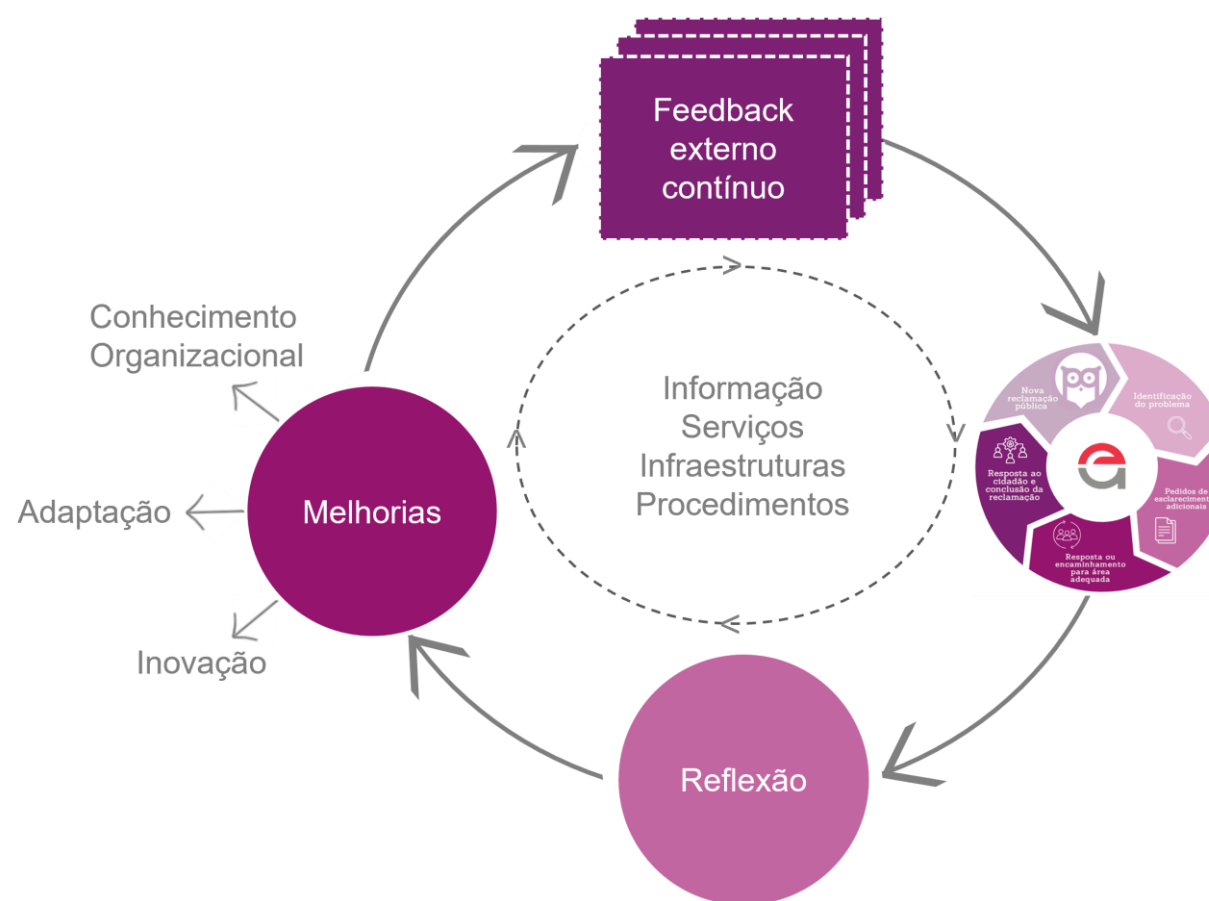
1. Nível operacional - cada reclamação é triada, encaminhada para a unidade responsável, analisada enquanto ocorrência concreta e respondida ao cidadão, assegurando a resolução da situação reportada.
2. Nível analítico e estrutural – a reclamação é utilizada como fonte de aprendizagem organizacional, permitindo ajustar procedimentos, atualizar FAQs e desenvolver/aprimorar serviços e funcionalidades, integrando melhorias num ciclo contínuo de qualidade.



Nível operacional

A abordagem da DGEG segue uma lógica iterativa inspirada no *Structured-Case*, onde as reclamações alimentam ciclos sucessivos de análise, reflexão e melhoria com base em *feedback* externo documentado na plataforma.

A exportação da informação e dos dados associados às reclamações (formato CSV), permite tratamento analítico e estrutural dentro do contexto organizacional, complementando os analíticos disponíveis na plataforma.

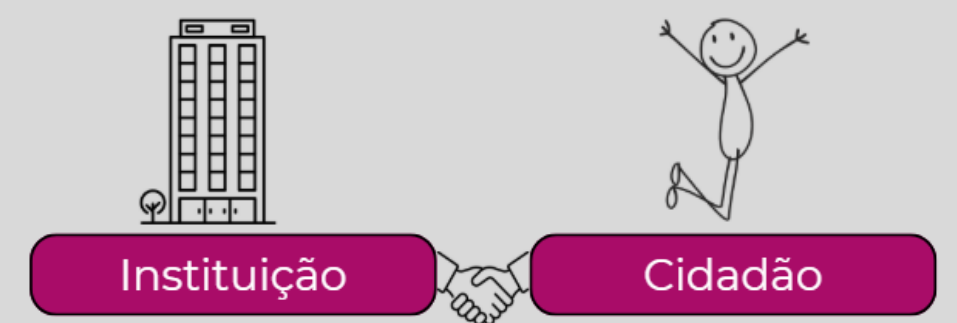


Nível analítico e estrutural (ciclo de melhoria contínua)

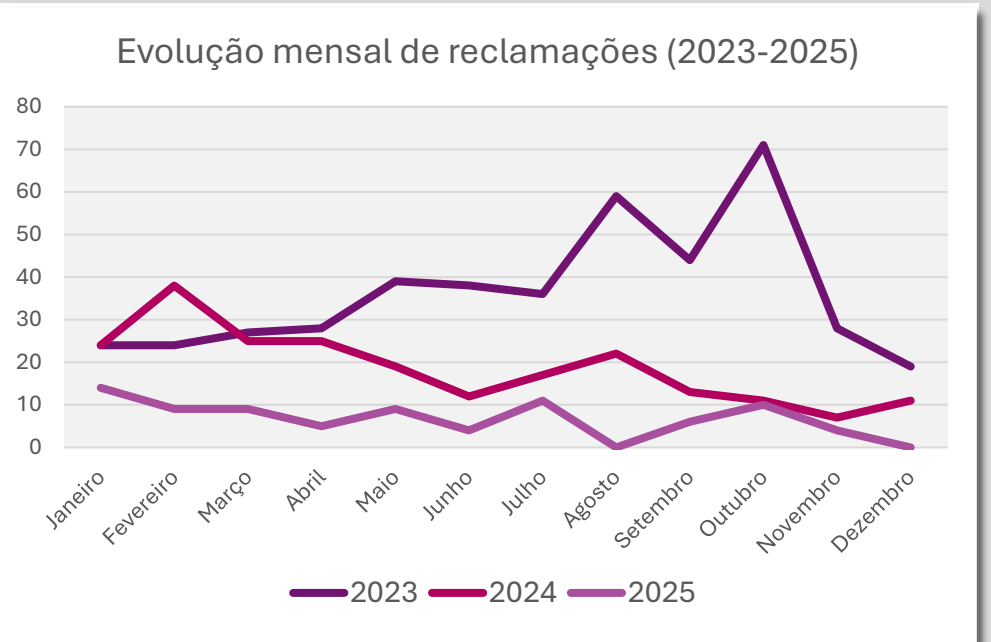
Esta lógica incremental assegura o alinhamento permanente dos serviços públicos com as necessidades dos cidadãos, refletindo a evolução do contexto legislativo, tecnológico, económico e social, promovendo melhoria contínua e aprendizagem ao longo do tempo.

5 Resultados

A prática demonstrou impacto consistente na melhoria da relação com os cidadãos, na eficiência interna, no desenvolvimento de serviços e na confiança no organismo.



«Marca Recomendada 2026»
Administração Pública



- ➔ Indicador integrado no SIADAP 1 (Avaliação Externa)
- ➔ 12 meses consecutivos «Marca do Mês» AP

6 Lições aprendidas / Boas práticas

- ✓ A **avaliação externa** é um instrumento eficaz para orientar a melhoria contínua dos serviços públicos
- ✓ A existência de **informação documentada e auditável** permite comparabilidade entre instituições
- ✓ As reclamações constituem **oportunidades de aprendizagem organizacional**
- ✓ O feedback espontâneo do cidadão deve ser valorizado como **ativo organizacional**, sem necessidade de novos instrumentos de recolha
- ✓ O modelo permite integrar feedback externo documentado nos ciclos internos de qualidade, reforçando transparência e confiança.

Implementação desta abordagem requer:

- ❑ **Patrocínio institucional ao mais alto nível**
- ❑ **Estrutura core dedicada** à gestão das reclamações e da plataforma
- ❑ **Equipa ágil e flexível**, capaz de mobilizar diferentes competências
- ❑ **Reporte direto à Direção de topo**

Replicabilidade

- Prática replicável em entidades com contacto frequente com cidadãos
- Promove uma cultura transversal de qualidade, adaptação à mudança e melhoria contínua.

7 Contactos

Direção-Geral de Energia e Geologia (DGEG)
Av. 5 de Outubro 208, 1069-039 Lisboa

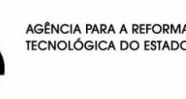
Mónica Pinheiro
(+351) 217 922 824
Monica.Pinheiro@dgeg.gov.pt

Mafalda Vicente
(+351) 217 922 725
Mafalda.Vicente@dgeg.gov.pt

Com o Alto Patrocínio de Sua Excelência



O Presidente da República



Media Partner: