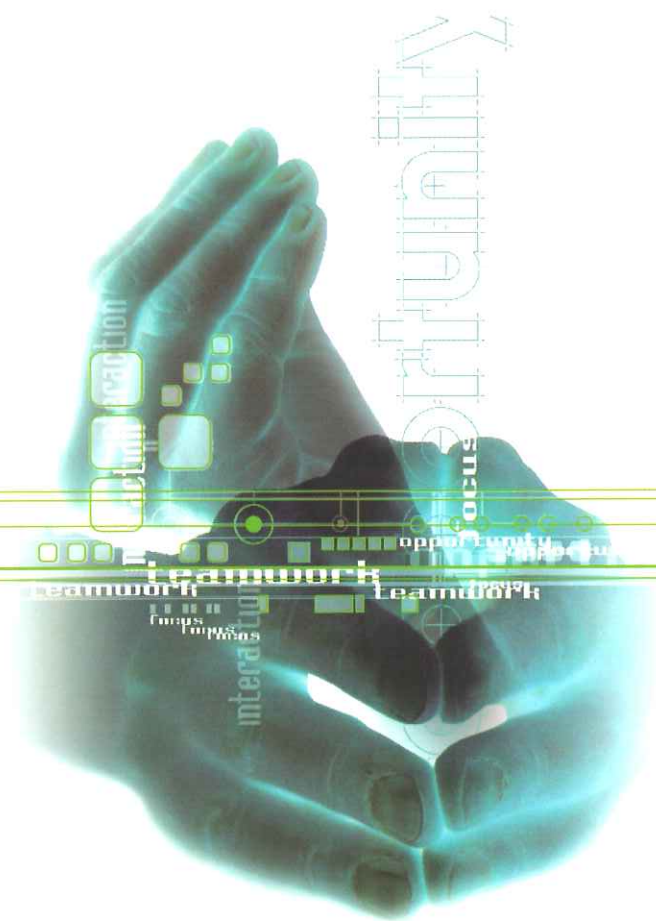


BOAS PRÁTICAS

no Sector Público

4.ª edição



PRÉMIO

BOAS PRÁTICAS
no sector público

Índice

- 4 Prefácio - Maria Manuel Leitão Marques
- 8 Índice
- 11 Introdução
- 21 Galeria de Imagens
- 27 COMENTÁRIOS DOS VENCEDORES

Categoria I

Sistemas de Informação de Gestão

- 35 Introdução
- 37 INPI - Instituto Nacional da Propriedade Industrial
Sistema Informático da Propriedade Industrial (SINPI)
- 40 IEFP - Instituto do Emprego e Formação Profissional
Sistema de Gestão da Formação do Instituto de Emprego e Formação Profissional - SGFOR
- 44 DGV - Direcção Geral de Viação
SIGI - Sistema Integrado de Gestão Interna
- 47 Instituto de Gestão do Fundo Social Europeu
Sistema Integrado de Informação do Fundo Social Europeu
- 50 Câmara Municipal da Horta
SIG - Sistema de Informação de Gestão
- 53 IDT-DRN - Delegação Regional do Norte (DRN) do Instituto da Droga e da Toxicodependência (IDT)
VT (Vector Tratamento)

Categoria II

Serviço Electrónico

- 59 Introdução
- 61 DGRHE - Direcção Geral dos Recursos Humanos da Educação
Concurso para Docentes 2005-2006

- 63 IIES - Instituto de Informática e Estatística da Segurança Social, I.P.
Cartão Europeu de Seguro de Doença

- 66 DGITA/DGCI
Gestão de TOC's via Internet

- 69 Instituto de Meteorologia
Nova presença do IM na web

- 73 Sociedade de Transportes Colectivos do Porto
SMS BUS

- 77 CP - Caminhos de Ferro Portugueses, EP
Novo site CP.pt

Categoria III

Atendimento a Clientes

- 83 Introdução
- 85 Município do Pombal
Gabinete de Modernização Administrativa MAIS@UTARQUIA - A Autarquia ao Encontro do Cidadão
- 89 IGFC - INSTITUTO DE GESTÃO DE FUNDOS COMUNITÁRIOS (Madeira)
IFC - Melhoria do atendimento ao cliente do IFC
- 91 Maiambiente, Empresa Municipal do Ambiente, E.M.
Sistema de Gestão Electrónica (Qualidade, Expediente, Operação, Pedidos e Reclamações)
- 94 Câmara Municipal da Horta
Extranet e GAM Online, Certificação ISO 9001:2000, eGOV Local
- 97 DGCI - Direcção-Geral dos Impostos
Compre a sua casa sem se deslocar ao Serviço de Finanças

Categoria IV

Melhoria de Processos

- 103 **Introdução**
- 105 HPEM - Higiene Pública, EM
Recolha Lateral de RSU - Sintra
- 108 IGF - Inspeção-Geral de Finanças
Automatização do controlo da assiduidade
- 110 Direcção Geral do Ensino Superior
- Direcção de Serviços de Acção Social
Bolsas de estudo - Sistema de Gestão e Monitorização
- 113 Câmara Municipal do Porto
Mobilidade Interna de Recursos Humanos
- 116 IPP - Instituto Politécnico de Portalegre
Serviço de Compras no Instituto Politécnico de Portalegre
- 119 FCT - Fundação para a Ciência e a Tecnologia
Sistema de informação e de gestão de candidaturas on-line
- 123 IEFP - Instituto do Emprego e Formação Profissional
Unidades Móveis de Emprego
- 127 CMVM - Município de Vale de Cambra
Implementação do Sistema de Gestão da Qualidade nas Divisões de Planeamento, Obras Particulares e Serviço de Atendimento ao Múncipe
- 131 SGMCTES - Secretaria-Geral do Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior
A SGMCTES a caminho da Excelência: implementação de um Sistema Integrado de Gestão de Qualidade, Ambiente, Higiene e Segurança e de um Sistema de Informação para a Gestão dos Objectivos (SIGO-SG)
- 134 DGV - Direcção Geral de Viação
Sistema de Informação de Veículos e Homologações
- 137 SGMFA - Secretaria-Geral do Ministério das Finanças e da Administração Pública
Gestão de pedidos de informação e reclamações
- 140 Instituto de Gestão Informática e Financeira da Saúde
Cat@logo de Aprovisionamento Público da Saúde
- 143 DGCI/DGITA
Processo electrónico de Cobrança
- 148 Sociedade de Transportes Colectivos do Porto
Itinerarium - plataforma web de pesquisa de percursos em transporte público multimodal
- 152 DGCI - Direcção-Geral dos Impostos
Justiça Tributária Electrónica. Plano Estratégico para a Justiça e Eficácia Fiscal.
- 155 **COMENTÁRIOS DOS CANDIDATOS**