

NOME: Erika de Carvalho Aires

MESTRADO EM: Gestão e Políticas Públicas

ORIENTADOR: Professor Doutor Albino Lopes

CO-ORIENTADOR: Doutor Hugo Consciência Silvestre

DATA: 10 de Maio de 2014

TÍTULO DA TESE: A reforma da Administração Pública em Angola com ênfase na qualidade dos serviços públicos. Estudo de caso do SIAC (Serviço Integrado de Atendimento ao Cidadão)

RESUMO

A reforma da AP em Angola é hoje uma prioridade da agenda política. À semelhança do que aconteceu na Europa, também Angola introduziu mudanças nas estruturas e procedimentos administrativos, no sentido de corresponder às exigências da nova ordem económica, política e social.

O PREA, apresentado em 2000, sintetiza as medidas de reforma da capacidade administrativa do Estado, assentes na desburocratização, descentralização e qualidade dos serviços. Tais princípios identificam-se com o modelo gestor e chamam a atenção para o papel da liderança e da gestão de pessoas na efetivação da reforma.

O presente estudo teve como objetivo avaliar *em que medida a liderança e a gestão de pessoas se relacionam com a implementação do modelo de gestão da qualidade dos serviços públicos.*

A metodologia utilizada foi o estudo de caso do SIAC e os dados foram recolhidos através de entrevistas semi-estruturadas a quatro gestores e três técnicos, de acordo com o modelo CAF.

A análise de conteúdo permitiu constatar a implementação de medidas de gestão orientadas para a melhoria da qualidade e a satisfação do cidadão. Apesar de ainda prevalecer a centralização de decisões, as mudanças introduzidas concretizam a reforma projetado pelo Governo.

Palavras Chave: administração pública; Angola; qualidade; reforma; serviço público; SIAC.