Conselho Coordenador da Avaliação dos Serviços

Orientação Técnica

- **Auto-Avaliação dos Serviços**
- **Elaboração (pelos GPEARI's) do Relatório da Análise Comparada da Avaliação do Desempenho dos Serviços**

I. CONSIDERAÇÕES GERAIS

O Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho na Administração Pública (SIADAP), aprovado pela Lei n.º 66-B/2007, de 28 de Dezembro, assenta numa concepção integrada dos sistemas de gestão e avaliação, permitindo alinhar, de uma forma coerente, os desempenhos dos serviços e os dos que neles trabalham, sendo um dos seus aspectos inovatórios o referente ao subsistema de avaliação do desempenho dos serviços (SIADAP 1).

Nos termos da lei, o sistema de avaliação dos serviços públicos visa reforçar na Administração Pública uma cultura de avaliação e responsabilização, vincada pela publicitação dos objectivos dos serviços e dos resultados obtidos, em estreita articulação com o ciclo de gestão, sendo que a auto-avaliação – de carácter anual e obrigatório - passa a constar do relatório de actividades a divulgar na página electrónica do serviço, juntamente com o seu QUAR (Quadro de Avaliação e Responsabilização).

No sentido de alertar e clarificar alguns aspectos essenciais sobre a aplicação deste subsistema de avaliação e de antecipar algumas questões que possam vir a colocar-se aos serviços aquando da avaliação do desempenho relativo a 2008 (a realizar em 2009), o Conselho Coordenador da Avaliação dos Serviços (CCAS) aprovou o presente documento[1], o qual deve ser articulado com as orientações constantes do ofício circular n.º 13/GDG/2008, elaborado pela Direcção-Geral da Administração e do Emprego Público (DGAEP) e divulgado no dia 21 de Novembro de 2008.

[1] Para o efeito, e de acordo com o deliberado na reunião do CCAS de 17 de Julho de 2008, foi criado um grupo de trabalho na dependência do CCAS constituído por elementos dos seguintes serviços: GPEARI/MFAP; IGF; DGAEP; DGPJ/MJ; GEE/MEI; GPERI/MOPTC; GPEARI/MC. A versão final do documento beneficiou ainda dos comentários da DGAI/MAI, GPEARI/MCTES, GPERI/MOPTC e GEE/MEI.

Relembra-se que na página electrónica http://www.ccas.min-financas.pt/ é possível encontrar informação e documentação adicional de suporte à construção do QUAR e de aplicação do SIADAP 1. Na página electrónica www.siadap.gov.pt é possível consultar alguns QUAR (actualmente encontram-se aí publicitados 71 QUAR), por exemplo, para efeitos de comparação de objectivos de serviços com missões idênticas.

II. AUTO-AVALIAÇÃO DO SERVIÇO

1. A auto-avaliação do serviço deve ser feita com base no QUAR, evidenciando os resultados alcançados e os desvios verificados. Neste instrumento encontram-se os objectivos, indicadores e metas quantificados permitindo, nos termos da lei, uma medição da sua concretização. Por isso, devem ser referidas eventuais reformulações de objectivos, indicadores e metas, face à versão do QUAR inicialmente aprovada, bem como as justificações para as mesmas.
2. A informação indicada no n.º 2 do art. 15.º da Lei n.º 66-B/2007, que deve acompanhar a auto-avaliação, constitui um elemento adicional de auto-conhecimento para o serviço e serve para os gabinetes que em cada ministério têm atribuições em matéria de planeamento, estratégia e avaliação (GPEARI´s) terem uma melhor percepção e conhecimento daquele serviço. Esta informação, assim como a restante informação relativa ao serviço e constante do Relatório de Actividades, não determina a atribuição da menção prevista no n.º 1 do art. 18.º da Lei n.º 66-B/2007 mas deve ser tida em conta na análise a efectuar pelos GPEARI's e, consequentemente, na fundamentação do parecer destes serviços quanto ao reconhecimento da distinção de mérito.

A informação adicional de auto-avaliação que os serviços devem facultar, para que o GPEARI melhor possa compreender as conclusões e os respectivos limites em sede de comparação com outros organismos, reporta-se a:

- *Apreciação, por parte dos utilizadores, da quantidade e qualidade dos serviços prestados, com especial relevo quando se trate de unidades prestadoras de serviços a utilizadores externos.*
  - No anexo 1 é sugerida possível informação adicional, com carácter opcional, a mencionar neste item.
- *Avaliação do sistema de controlo interno.*
  - Os serviços poderão mencionar, neste ponto, as conclusões e as recomendações de acções de inspecção a que eventualmente tenham sido sujeitos, no âmbito da avaliação da aplicação do SIADAP 1, pelas inspecções-gerais sectoriais.

- No anexo 2, são elencados alguns aspectos relevantes que os serviços poderão mencionar, com carácter opcional, relativamente a este item.

- *Análise das causas de incumprimento de acções ou projectos não executados ou com resultados insuficientes.*
  - Os serviços deverão identificar causas exógenas (externas ao serviço) e/ou endógenas.

- *Desenvolvimento de medidas para um reforço positivo do desempenho.*

- *Comparação com o desempenho de serviços idênticos, no plano nacional e internacional, que possam constituir padrão de comparação.*

- *Audição de dirigentes intermédios e demais trabalhadores na auto-avaliação dos serviços.*
  - Deverá ser mencionado se houve envolvimento dos dirigentes intermédios e demais trabalhadores na auto-avaliação do serviço.
  - Caso o serviço elabore questionários de avaliação para os colaboradores, deverá mencioná-lo neste tópico, indicando:

    Metodologia utilizada.
    Período de realização do inquérito/questionário.
    Universo de inquirição.
    Dimensão da amostra = XXX respostas.
    Grau de satisfação apurado.
    Nota: sugere-se a utilização do questionário para colaboradores, devidamente adaptado ao serviço, disponível no sítio electrónico da DGAEP (www.caf.dgaep.gov.pt).

3. Relembra-se que os serviços que, em cada ministério, têm competências em matéria de planeamento, estratégia e avaliação devem também proceder à sua auto-avaliação, nos mesmos moldes, com os mesmos critérios e para os mesmos efeitos dos restantes serviços. No entanto, dada a sua natureza específica, compete aos respectivos ministros realizar as operações subsequentes do processo até à análise comparada, exclusive.

III. EXPRESSÃO QUALITATIVA DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

A avaliação final do desempenho dos serviços é expressa qualitativamente pelas seguintes menções:

a) Desempenho bom, atingiu todos os objectivos, superando alguns;

b) Desempenho satisfatório, atingiu todos os objectivos ou os mais relevantes;

c) Desempenho insuficiente, não atingiu os objectivos mais relevantes.

Para este efeito, são considerados **objectivos mais relevantes** aqueles que, somando os pesos por ordem decrescente de contribuição para a avaliação final, perfaçam uma percentagem superior a 50%, resultante do apuramento de, pelo menos, metade dos objectivos, independentemente da sua natureza (eficácia, eficiência e qualidade).

IV. MODELO DE RELATÓRIO DA ANÁLISE COMPARADA DA AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO DOS SERVIÇOS

Relatório da Análise Comparada da Avaliação do Desempenho dos Serviços do Ministério XXX
Período em avaliação: ano de XXXX.
Entidade responsável pelo relatório:

Capítulos	Tópicos
I – Introdução	Identificação do universo elegível do SIADAP 1 e serviços efectivamente avaliados: suas causas Consideração/análise/referência da relação entre os objectivos estratégicos dos serviços e os objectivos globais do ministério para o ano em causa.
II – Avaliação global do grau de cumprimento dos objectivos	Análise global do grau de cumprimento dos objectivos; sua relação com os objectivos globais do ministério.
III – Avaliação global do grau de utilização dos meios disponíveis	Análise do grau de utilização dos recursos humanos e do grau de execução dos recursos financeiros
IV – Análise comparada	Análise da "produtividade" (Avaliação global *versus* Recursos Humanos utilizados/planeados). Análise "custo-eficácia" (Recursos Financeiros utilizados/planeados *versus* avaliação global). Comparação entre: • Objectivos de eficácia • Objectivos de eficiência • Objectivos de qualidade Análise dos principais desvios: identificar os serviços com maiores desvios, não justificados, entre objectivos e resultados ou que, por razões consideradas pertinentes, devam ser objecto de hetero-avaliação. Identificação dos serviços que se distinguiram positivamente ao nível do seu desempenho. Proposta de serviços merecedores da distinção de mérito; justificação com base na aplicação de uma grelha de critérios de distinção de mérito (deve juntar-se em anexo as apreciações críticas elaboradas pelos GPEARI's às auto-avaliações dos serviços e as suas eventuais contestações).
V – Conclusões	Identificação das principais causas de incumprimento e medidas a tomar para futuras melhorias do desempenho.

A N E X O S

ANEXO 1.

Apreciação, por parte dos utilizadores, da quantidade e qualidade dos serviços prestados, com especial relevo quando se trate de unidades prestadoras de serviços a utilizadores externos.

Possível informação adicional a prestar neste item:

Metodologia utilizada.
Período de realização do inquérito/questionário.
Universo de inquirição.
Dimensão da amostra = XXX respostas.
Grau de satisfação apurado (caso não conste do QUAR).

Nota: sugere-se a utilização dos questionários, devidamente adaptados ao serviço, disponíveis no sítio electrónico da DGAEP (WWW.caf.dgaep.gov.pt)

Para o caso em que a qualidade do serviço prestado é um dos objectivos do QUAR e é aferida pela qualidade apercebida pelos utilizadores externos sugere-se uma formulação simples para o objectivo, indicador e meta.

Exemplo:

- Objectivo: promover um elevado nível de qualidade do serviço prestado
- Indicador associado: nível médio de satisfação dos utilizadores
- Meta: seleccionar um valor na escala de 1 a 5.

Escala 1-5	Menção
1	Muito Fraco
2	Fraco
3	Suficiente
4	Bom
5	Muito Bom

ANEXO 2.

No que se refere à avaliação do sistema de controlo interno, os serviços poderão, em função das suas especificidades, salientar aspectos relevantes referentes a:

- **Ambiente de controlo**: valorização de valores éticos e de integridade (ex. códigos de ética e de conduta); controlos financeiros efectivos e incentivos ao desenvolvimento de boas práticas; contactos regulares entre a direcção e os dirigentes das unidades orgânicas; existência ou não de controlos externos e/ou de fiscal único.
- **Estrutura organizacional**: obedece às regras definidas legalmente; responde satisfatoriamente à evolução da actividade do serviço; são reconhecidas as responsabilidades, autoridade e delegação no seio do serviço; o pessoal do serviço é avaliado de acordo com o SIADAP; existe uma política de formação do pessoal que garanta a adequação do mesmo às funções e complexidade das tarefas.
- **Actividades e procedimentos de controlo administrativo implementados no serviço**: o diploma orgânico encontra-se integralmente regulamentado; são reconhecidos e formalizados os fluxos de informação e comunicação intersectivos; possui manual de controlo interno e/ou de contabilidade; a competência para autorização da despesa está claramente definida; está implementado um sistema de rotação de funções entre os trabalhadores; as responsabilidades funcionais pela realização das diferentes tarefas, conferências e controlos estão claramente definidas; os circuitos dos documentos estão claramente definidos.
- **Fiabilidade dos sistemas de informação**: o nível de abrangência e integração das diferentes aplicações; os mecanismos que garantem a fiabilidade, oportunidade e utilidade dos outputs dos sistemas; a informação produzida e utilizada nos processos de decisão; são identificados os requisitos de segurança para acesso de terceiros a informação ou activos do serviço; está salvaguardada a informação dos computadores de rede; garante-se a segurança na troca de informações e software.