

APLICAÇÃO DO SIADAP 1

(Lei n.º 66-B/2007, de 28 de Dezembro)

SUBSISTEMA DE AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO DOS SERVIÇOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Modelo de Relatório de Actividades, incluindo a Auto-Avaliação do Serviço e o Balanço Social ¹

Capítulos	Tópicos
I – Nota Introdutória	Breve análise conjuntural. Orientações gerais e específicas prosseguidas pelo organismo.
II – Auto-Avaliação	A auto-avaliação deve evidenciar os resultados alcançados e os desvios verificados de acordo com o QUAR do serviço (concretização alcançada em 31 de Dezembro). Deve ser acompanhada de informação relativa a: <ul style="list-style-type: none">● 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.● Avaliação do sistema de controlo interno.● Análise das causas de incumprimento de acções ou projectos não executados ou com resultados insuficientes.● 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.● Actividades desenvolvidas, previstas e não previstas no plano, com indicação dos resultados alcançados.● Afectação real e prevista dos recursos humanos, materiais e financeiros.
III – Balanço Social	<ul style="list-style-type: none">● Análise sintética da informação prevista no Decreto-Lei n.º 190/96, de 9 de Outubro (quadros e informação completa em anexo)
IV – Avaliação Final	<ul style="list-style-type: none">● Apreciação qualitativa e quantitativa dos resultados alcançados.● Menção proposta pelo dirigente máximo do serviço como resultado da auto-avaliação, de acordo com o n.º 1 do artigo 18.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de Dezembro.● Conclusões prospectivas fazendo referência, nomeadamente, a um plano de melhoria a implementar no ano seguinte.

Baseado no Decreto-Lei nº 183/96, de 27 de Setembro e na Lei n.º 66-B/2007, de 28 de Dezembro.

¹ Proposta do GT CCAS.

ANEXO EXPLICATIVO

Em relação à informação que os serviços deverão incluir na sua auto-avaliação e que consta no artigo 15.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de Dezembro, indicam-se de seguida alguns elementos que poderão constar em cada um dos tópicos:

- *Análise dos resultados alcançados e os desvios verificados de acordo com o QUAR do serviço.*

Devem aqui ser referidas eventuais alterações de objectivos, indicadores, metas, face à versão do QUAR, inicialmente aprovada pela tutela.

- *Apreciação, por parte dos utilizadores, da quantidade e qualidade dos serviços prestados.*

Aspectos a mencionar:

Metodologia utilizada.

Período de realização do inquérito/questionário.

Dimensão da amostra = XXX respostas.

Taxa de 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).

- *Avaliação do sistema de controlo interno.*

Os serviços poderão mencionar neste ponto as conclusões e recomendações de acções de inspecção a que tenham sido sujeitos, no âmbito da avaliação da aplicação do SIADAP1, pelas inspecções-gerais sectoriais.

Os serviços poderão, em função das suas especificidades, salientar aspectos relevantes referentes a:

Ambiente de controlo:

Valorização de valores éticos e integridade, ex. códigos de ética e de conduta; controlos financeiros efectivos e incentivos ao desenvolvimento de boas práticas; contactos regulares entre a alta 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 complexidades das tarefas.

Actividades e procedimentos de controlo administrativo implementadas no serviço:

O diploma orgânico encontra-se integralmente regulamentado; são reconhecidos e formalizados os fluxos de informação e comunicação intersectoriais; 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 funcionários; 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:

Nível de abrangência e integração das diferentes aplicações; mecanismos que garantem a fiabilidade, oportunidade e utilidade dos outputs dos sistemas; informação produzida é 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.

- *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.*

Os serviços devem apresentar um conjunto de directrizes que apontem para o que deve ser feito, tendo em vista uma melhoria sustentada no desempenho, nomeadamente, através de análises SWOT e Planos de Acções de Melhoria.

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

Os serviços devem destacar menções relativas a boas práticas feitas por entidades de reconhecida independência (nacionais (Tribunal de Contas, ...) ou internacionais (OCDE, Comissão Europeia, ...)). Estas referências devem ser apresentadas pelo serviço, devidamente documentadas.

Mencionar resultados comparativos de relatórios de avaliação de utentes feitos com base em inquéritos cujos questionários são muito semelhantes.

Dados de modelo de gestão de qualidade adoptado.

Prémios de boas práticas.

- *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.

Dimensão da amostra = XXX respostas.

Taxa de respostas.

Grau de satisfação apurado global e, eventualmente, desagregado. Exemplo:

Grau de satisfação global dos colaboradores com o organismo.

Grau de satisfação com a gestão.

Grau de satisfação com as condições de trabalho e de higiene e segurança.

Grau de satisfação com o envolvimento e participação na actividade do organismo.

Nota: Sugere-se a utilização do questionário para colaboradores, devidamente adaptado ao serviço, disponível no sítio electrónico da DGAEP (www.caf.dgaep.gov.pt).