



Gabinete de Estratégia e Estudos

Avaliação do desempenho 2008 Serviços do MEI

Sessão de Trabalho

20. Fev 09

Cristina Evaristo

1


Gabinete de Estratégia e Estudos



2



(art. 10º) A avaliação de desempenho de cada serviço assenta num quadro de avaliação e responsabilização (QUAR), sujeito a **avaliação permanente e actualizado a partir dos sistemas de informação do serviço, onde se evidenciam:**

PLANEAMENTO	Missão do serviço;
	Objectivos estratégicos plurianuais determinados superiormente;
	Objectivos operacionais, anualmente fixados e hierarquizados (ponderações);
	Indicadores de desempenho (e metas);
	Fontes de verificação ;
	Meios disponíveis (RH e financeiros);
<hr/>	
AVALIAÇÃO	O grau de realização dos resultados obtidos na prossecução dos objectivos;
	A identificação dos desvios e respectivas causas;
	A avaliação final do desempenho do serviço.

3



(Artigo 14.º)

HETERO-AVALIAÇÃO:

Necessidade de obter um conhecimento aprofundado das causas dos desvios evidenciados na auto-avaliação ou de outra forma detectados (visando apresentar propostas para a melhoria dos processos e resultados futuros).

Por solicitação do serviço em alternativa à auto-avaliação.

**Da responsabilidade do Conselho Coordenador do SCI
(Pode ser realizada por operadores internos,
designadamente inspecções-gerais, ou externos)**

4

**(artº 15º))
AUTO-AVALIAÇÃO**

- Tem carácter obrigatório;
- É realizada anualmente em articulação com o ciclo de gestão;
- É parte integrante do relatório de actividades;
- Deve evidenciar os resultados alcançados e os desvios verificados aos objectivos anualmente fixados.

5

- **Estrutura** (base DL nº 183/96 e Lei 66-B/2007):
 - I. Nota introdutória
 - II. Auto-avaliação (**NOVO**)
 - III. Balanço Social (**NOVO**)
 - IV. Avaliação final (**REVISTO**)

ENTREGA ATÉ 15 DE ABRIL

6



- A peça fundamental para a auto-avaliação é o **QUAR**, todavia, não é única...

Orientação técnica do CCAS:

- A informação indicada no nº 2 do art. 15.o da Lei 66-B/2007, constitui um elemento adicional de auto-conhecimento para o serviço e serve para (o GEE) ter uma melhor percepção e conhecimento daquele serviço.
- Esta informação adicional, bem como a restante do Relatório de Actividades, não determina a atribuição das menções DB, DS e DI previstas no art. 18.
- Deve ser tida em conta na análise a efectuar pelo GEE e conseqüentemente na fundamentação do parecer quanto ao reconhecimento da distinção de mérito.



II. Auto-avaliação

QUAR

- Deve:
 - **Evidenciar** os resultados alcançados;
 - Identificar os desvios positivos e negativos verificados (de acordo com o QUAR do serviço) e justificar as suas **causas**;
 - Indicar eventuais alterações de objectivos, indicadores e metas

(até 31 de Dezembro)

Fórmula de cálculo
relaciona os objectivos com os indicadores
(Class. Ind. 1)x(Peso Ind. 1) + (Class. Ind. 2)x(Peso Ind. 2) + ...

Ao nível global:

- **Avaliação da contribuição de cada parâmetro para o resultado final:**
contribuição de cada parâmetro para a avaliação final (valor percentual) = produto do peso do parâmetro pelo resultado obtido no parâmetro:
 - (Peso do parâmetro) x (resultado do parâmetro)
- **Cálculo da avaliação final do serviço:** avaliação final do serviço (valor percentual) = soma das contribuições de cada parâmetro para a avaliação final do serviço
 - (Contribuição do Param. 1) + (Contribuição do Param. 2) + ... + (Contribuição do Paramet. n)

9

ORÇAMENTO (OF e PIDDAC):

- **Desvio** (€) = Realizado (€) – Estimado (€)

RECURSOS HUMANOS:

DUP (*nº de Dias Úteis Planeados*) = (Nº de dias do ano) – (Sáb, Dom. e feriados; 25 dias de férias; 3º de Carnaval; Vésp. Natal; Tol. ponto)

- **UERHP** (Unidades Equivalentes de Recursos Humanos Planeados = 210 dias)

Pontuação Planeada: DS: 20 / DI: 16/ TS: 12/CT: 9 / AT: 8/EGO: 7/EO: 6 / AO: 5

Pontuação Executada = (UERHE x pontuação planeada) : UERHP

Desvio = (Total Pont. Planeadas Categoria) – (Total Pont. Executadas Categoria)

10



II. Auto-avaliação

Inf. complementar

- *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.*

Mencionar:

- Metodologia utilizada.
- Período de administração
- Dimensão da amostra = XXX respostas
- Taxa de respostas
- Grau de satisfação apurado (caso não conste do QUAR)

11



II. Auto-avaliação

Inf. complementar

- *Avaliação do sistema de controlo interno.*

Mencionar:

- Conclusões e recomendações de acções de inspecção a que tenham sido sujeitos (SIADAP1) pelas inspecções-gerais sectoriais.
- Aspectos referentes a:
 - Ambiente de controlo
 - Estrutura organizacional
 - Actividades e procedimentos de controlo administrativo
 - Fiabilidade dos sistemas de informação

12

- *Análise das causas de incumprimento de acções ou projectos não executados ou com resultados insuficientes.*

Identificar:

- As causas exógenas (externas ao serviço) e/ou endógenas.

13

- *Desenvolvimento de medidas para um reforço positivo do desempenho.*
- Apresentar:
 - As directrizes que apontem para uma melhoria sustentada do desempenho
 - Análises SWOT e Planos de Acções de Melhoria

14



II. Auto-avaliação

Inf. complementar

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

Evidenciar:

- Menções relativas a boas práticas feitas por entidades de reconhecida independência (nacionais ou internacionais)
- Resultados comparativos de relatórios de avaliação de utentes feitos com base em metodologias semelhantes.
- Dados de modelo de gestão de qualidade adoptado.
- Prémios de boas práticas.

15



II. Auto-avaliação

Inf. complementar

- *Audição de dirigentes intermédios e demais trabalhadores na auto-avaliação dos serviços.*

Mencionar:

- Se houve envolvimento dos dirigentes intermédios e demais trabalhadores na auto-avaliação do serviço.
- Em caso de utilização de questionários de avaliação para os colaboradores:
 - Metodologia utilizada.
 - Período de administração
 - Dimensão da amostra = XXX respostas.
 - Taxa de respostas.
 - Grau de satisfação apurado global e, eventualmente, desagregado.

16

Exemplo de Questionário

1 = Muito Insatisfeito, 2 = Insatisfeito, 3 = Pouco Satisfeito, 4 = Satisfeito e 5 = Muito Satisfeito.

1. Satisfação global dos colaboradores com a organização						
Satisfação com...	Grau de Satisfação					Registe aqui as suas sugestões de melhoria
	1	2	3	4	5	
Imagem da organização						
Desempenho global da organização						
Papel da organização na sociedade						
Relacionamento da organização com os cidadãos e a sociedade						
Forma como a organização gere os conflitos de interesses						
Nível de envolvimento dos colaboradores na organização e na respectiva missão.						
Envolvimento dos colaboradores nos processos de tomada de decisão						
Envolvimento dos colaboradores em actividades de melhoria						
Mecanismos de consulta e diálogo entre colaboradores e gestores						

17

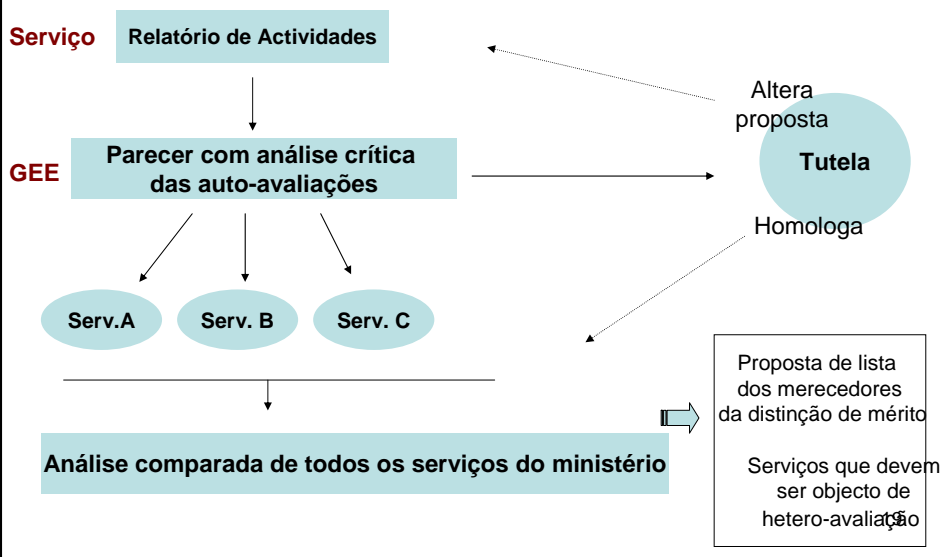
Avaliação Final

Níveis de graduação	Superou o objectivo	Atingiu o objectivo	Não atingiu o objectivo
	Menção qualitativa		
Desempenho bom	Superação de alguns	Todos	
Desempenho satisfatório		Todos ou os mais relevantes	
Desempenho insuficiente			Os mais relevantes

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.

18

Análise crítica da auto-avaliação



Distinção de mérito

(art.º 19 e 27)

- Distinção atribuída aos serviços com avaliação de *Desempenho Bom*
- Reconhecimento do *Desempenho Excelente* (significa superação global dos objectivos)
- Por ministério até 20% dos serviços (MEI=3)
- Por proposta do GEE e decisão do Ministro
- Efeitos:
 - Aumento de 25% para 35% e de 5% para 10% das percentagens máximas (SIADAP 2 & 3)
 - Reforço das dotações orçamentais para mudanças de posições remuneratórias ou prémios míos de desempenho
 - Reforço orçamental visando novos projectos de melhoria

RESULTADOS DO SERVIÇO (art. 19º)

- **C1.** Evolução positiva e significativa nos resultados obtidos pelo serviço em comparação com anos anteriores
 - **C2.** Excelência dos resultados obtidos, demonstrada designadamente por comparação com padrões nacionais ou internacionais, tendo em conta igualmente melhorias de eficiência.
 - **C3.** Superação global dos parâmetros de avaliação (Eficácia, Eficiência e Qualidade).
 - **C4.** Análise dos desvios.
-
- **C5.** Impacto na Sociedade (contributo do serviço para a prossecução das políticas públicas).
 - **C6.** Satisfação dos utilizadores.
 - **C7.** Satisfação dos colaboradores.
 - **C8.** Processos e sistema de indicadores de desempenho
 - **C9.** Planeamento e estratégia.

- Modelo de âmbito europeu específico para o sector público;
- Os critérios da CAF são baseados no Modelo de Excelência da EFQM;
- A realização de uma auto-avaliação, com base na CAF, permite identificar os pontos fracos que comprometem os resultados da organização, e identificar as acções de melhoria;
- Através da identificação das acções de melhoria prioritárias, inspirados nos exemplos de boas práticas e indicadores dos critérios da CAF, podem ser criados (ou melhorados) objectivos para o QUAR e Plano de Actividades;
- A utilização da CAF facilita a elaboração do Relatório de Actividades, designadamente a informação adicional à auto-avaliação.

- Lei nº 66-B/2007
- Orientação técnica do CCAS
- Modelo de Relatório de Actividades incluindo a auto-avaliação do serviço e BS
- Ofício circular nº 13/GDG/08 (SIADAP)

- Publicitação do QUAR (aprovado) na página electrónica do serviço até **15 de Março**
- Disponível no sistema informático GeADAP a funcionalidade para os administradores do QUAR: definição, reformulação e monitorização dos objectivos do Serviço www.siadap.gov.pt
- Relatório de monitorização do QUAR quadrimestral (Abril)