



Implementação do Sistema de Avaliação dos Serviços no MEI

(SIADAP 1)



Componentes do SIADAP:

- Subsistema de Avaliação do Desempenho dos Serviços da A.P. (SIADAP 1)
- Subsistema de Avaliação do Desempenho dos Dirigentes da A.P. (SIADAP 2)
- Subsistema de Avaliação do Desempenho dos Trabalhadores da A.P. (SIADAP 3)



Instrumento-chave do SIADAP 1:

QUAR - Quadro de Avaliação e Responsabilidade



Elementos do QUAR:

- Missão do serviço
- Objectivos estratégicos plurianuais
- Objectivos anuais
- Indicadores de desempenho e fontes de verificação
- Meios disponíveis
- Grau de realização de resultados
- Identificação de desvios
- Avaliação final do serviço



Divisão de responsabilidades:

- Serviços: elaboração e manutenção do QUAR
- GEE:
 - apoio, validação e monitorização dos QUAR dos serviços do MEI;
 - emissão de parecer sobre a auto-avaliação dos serviços do MEI;
 - conceber e monitorizar um sistema de indicadores para as DREs que permita a comparabilidade dos desempenhos;
 - comparação dos desempenhos dos vários serviços do MEI e proposta de atribuição de distinções de mérito.



Efeitos da avaliação:

Os resultados da avaliação dos serviços deverão produzir efeitos sobre:

- as opções de natureza orçamental com impacto no serviços;
- as opções e prioridades do ciclo de gestão seguinte;
- a avaliação realizada ao desempenho dos dirigentes superiores.



Efeitos da distinção de mérito:

Reforço de dotações orçamentais para mudança de posições remuneratórias e prémios para dirigentes e trabalhadores.

Aumento da quota de Excelentes para 10% e de Relevantes para 35% no SIADAP3/Trabalhadores e no SIADAP2/Dirigentes Intermédios

Ponderação de reforço de dotações orçamentais visando novos projectos de melhoria de serviço.



Elementos do QUAR:

- Missão do serviço
- Objectivos estratégicos plurianuais
- Objectivos anuais
- Indicadores de desempenho e fontes de verificação
- Meios disponíveis
- Grau de realização de resultados
- Identificação de desvios
- Avaliação final do serviço

Existimos para quê?
Servimos quem?
Prestamos que serviços?
Com que objectivos



Elementos do QUAR:

- Missão do serviço
- Objectivos estratégicos plurianuais
- Objectivos anuais
- Indicadores de desempenho e fontes de verificação
- Meios disponíveis
- Grau de realização de resultados
- Identificação de desvios
- Avaliação final do serviço

Devem traduzir as grandes linhas da acção do Estado e, em particular, as prioridades da acção dos ministérios e também estar alinhados com a política pública que prosseguem.



Elementos do QUAR:

- Missão do serviço
- Objectivos estratégicos
- Objectivos anuais
- Indicadores
- Meios disponíveis
- Grau de realização de resultados
- Identificação de desvios
- Avaliação final do serviço

Devem:

- Ser em número limitado (max.5)
- Centrar-se no foco estratégico
- Representar o essencial da missão
- Viabilizar a consecução dos objectivos estratégicos plurianuais determinados superiormente.



Elementos do QUAR:

- Missão do serviço
- Objectivos estratégicos
- Objectivos anuais
- Indicadores de desempenho e fontes de verificação
- Meios disponíveis
- Grau de realização de resultados
- Identificação de desvios
- Avaliação final do serviço

Eficácia (realização, resultados, impactos).

Eficiência (relação entre recursos e realizações).

Qualidade (satisfação dos utentes, qualidade dos processos).



Elementos do QUAR:

- Missão do serviço
- Objectivos estratégicos
- Objectivos anuais
- Indicadores de desempenho e fontes de verificação
- Meios disponíveis
- Grau de realização de resultados
- Identificação de desvios
- Avaliação final do serviço

Características:

Pertinência
Credibilidade
Facilidade de recolha
Clareza
Comparabilidade
Participação



Elementos do QUAR:

- Missão do serviço
- Objectivos estratégicos
- Objectivos anuais
- Indicadores
- Meios disponíveis
- Grau de realização de resultados
- Identificação de desvios
- Avaliação final do serviço

Natureza e quantidade dos recursos (humanos e financeiros) planeados para o ciclo em gestão e os que efectivamente contribuíram para os resultados de gestão alcançados.

(Atribuição de pontuação aos RH)



Elementos do QUAR:

- Missão do serviço
- Objectivos estratégicos
- Objectivos anuais
- Indicadores de desempenho
- Meios disponíveis
- Grau de realização de resultados
- Identificação de desvios
- Avaliação final do serviço

É baseado:

Nos objectivos indicados.

Nos indicadores adoptados.

Nos ponderadores atribuídos a cada indicador e a cada objectivo.



Elementos do QUAR:

- Missão do serviço
- Objectivos estratégicos
- Objectivos anuais
- Indicadores de desempenho
- Meios disponíveis
- Grau de realização
- Identificação de desvios
- Avaliação final do serviço

Diferença entre os objectivos propostos e as realizações.

Comparação entre os valores financeiros estimados e os realizados.

Explicação dos desvios.

Síntese gráfica.



Elementos do QUAR:

- Missão do serviço
- Objectivos estratégicos
- Objectivos anuais
- Indicadores de desempenho
- Meios disponíveis
- Grau de realização
- Identificação de desvios
- Avaliação final do serviço

Bom (atingiu todos os objectivos, superando alguns).

Satisfatório (atingiu todos os objectivos ou os mais relevantes).

Insuficiente (não atingiu os objectivos mais relevantes).



Prazos relevantes:

- «Em breve»: entrada em vigor da lei que estabelece o novo regime do SIADAP;
- Até 21 dias após a entrada em vigor da lei: construção dos QUAR (Missão do serviço, Objectivos estratégicos, Objectivos anuais, Indicadores de desempenho, Meios disponíveis);
- Até 30 dias após a entrada em vigor da lei: aprovação pelos membros do governo dos QUAR de cada serviço.



Fontes úteis:

- Quadro legal: Decreto 174/X da Assembleia da República.
- QUAR: «Construção do QUAR - Linhas de Orientação», CCAS.
- Construção de indicadores: literatura sobre *Balanced Scorecard*.
- Informação de apoio: FAQ, listas de verificação, disseminação de boas práticas (a disponibilizar no website do GEE).