

SUBSISTEMA DE AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO DOS SERVIÇOS DA AP - SIADAP 1 (Lei n.º 66-B/2007)

Matriz de Apuramento do Grau de Excelência dos Serviços (a utilizar pelos GPEARI). Ano de Avaliação - 2008

		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Pesos	PONTUAÇÃO					
													Serviço					
													A	B	C	D	E	
RESULTADOS DO SERVIÇO	C1. Análise da "Produtividade"	Desempenho tal como planeado e utilização dos recursos humanos acima do planeado (=1). Desempenho tal como planeado e utilização dos recursos humanos tal como planeado (=2)	Desempenho tal como planeado e utilização dos recursos humanos abaixo do planeado.	Desempenho acima do planeado e utilização dos recursos humanos acima do planeado.	Desempenho acima do planeado e utilização dos recursos humanos tal como planeado.	Desempenho acima do planeado e utilização dos recursos humanos tal como planeado.	Desempenho acima do planeado e utilização dos recursos humanos tal como planeado.	Desempenho acima do planeado e utilização dos recursos humanos tal como planeado.	Desempenho acima do planeado e utilização dos recursos humanos tal como planeado.	Desempenho acima do planeado e utilização dos recursos humanos tal como planeado.	Desempenho acima do planeado e utilização dos recursos humanos tal como planeado.	0,11						
	C2. Análise "Custo-Eficácia"	Desempenho tal como planeado e utilização dos recursos financeiros acima do planeado (=1). Desempenho tal como planeado e utilização dos recursos financeiros tal como planeado (=2)	Desempenho tal como planeado e utilização dos recursos financeiros abaixo do planeado.	Desempenho acima do planeado e utilização dos recursos financeiros acima do planeado.	Desempenho acima do planeado e utilização dos recursos financeiros tal como planeado.	Desempenho acima do planeado e utilização dos recursos financeiros tal como planeado.	Desempenho acima do planeado e utilização dos recursos financeiros tal como planeado.	Desempenho acima do planeado e utilização dos recursos financeiros tal como planeado.	Desempenho acima do planeado e utilização dos recursos financeiros tal como planeado.	Desempenho acima do planeado e utilização dos recursos financeiros tal como planeado.	Desempenho acima do planeado e utilização dos recursos financeiros tal como planeado.	0,11						
	C3. Evolução positiva e significativa nos resultados obtidos pelo serviço em comparação com anos anteriores (aplicar também o critério às unidades homogêneas, caso existam).	Para o ano de 2008, consideram-se os resultados obtidos nos indicadores do QUAR. Não existe histórico (pelo menos, informação para o ano imediatamente anterior ou para os dois anos precedentes ao ano em avaliação) em mais de 80% dos indicadores do QUAR do serviço.	Apenas uma percentagem inferior a 50% dos indicadores do QUAR dispõe de histórico. Desses, alguns ou todos apresentam uma evolução positiva dos resultados, em comparação com o(s) ano(s) anterior(es).	Mais de 50% dos indicadores do QUAR dispõe de histórico. Desses, alguns ou todos apresentam uma evolução positiva dos resultados em comparação com o(s) ano(s) anterior(es).	Evolução positiva nos resultados de mais de 80% dos indicadores do QUAR, em comparação com o(s) ano(s) anterior(es).	Evolução positiva e significativa nos resultados de todos os indicadores do QUAR (com histórico), em comparação com o(s) ano(s) anterior(es).	0,11											
	C4. Excelência dos resultados obtidos, demonstrada designadamente por comparação com padrões nacionais ou internacionais, tendo em conta igualmente melhorias de eficiência.	Verifica-se uma das seguintes situações: 1) o serviço não apresentou justificação circunstanciada, relativa a boas práticas relacionadas com os resultados obtidos, baseada, nomeadamente, em relatórios de entidades externas independentes; 2) o serviço não apresentou comparações com outros serviços (nacionais ou internacionais); 3) Dados disponíveis, baseados em comparações com padrões nacionais ou internacionais, são desfavoráveis ao serviço.	Verifica-se uma das seguintes situações, devidamente validada pelo GPEARI: 1) o serviço apresentou uma justificação circunstanciada, relativa a boas práticas relacionadas com os resultados obtidos, baseada, nomeadamente, em relatórios de entidades externas independentes; 2) o serviço apresentou comparações com outros serviços (nacionais ou internacionais), ocupando posições no ranking, abaixo do meio da tabela.	Verifica-se uma das seguintes situações, devidamente validada pelo GPEARI: 1) o serviço apresentou uma justificação circunstanciada, relativa a boas práticas relacionadas com os resultados obtidos, baseada, nomeadamente, em relatórios de entidades externas independentes; 2) o serviço apresentou comparações com outros serviços (nacionais ou internacionais), ocupando posições no ranking a meio da tabela.	Verifica-se uma das seguintes situações: 1) o serviço foi distinguido com prémios de boas práticas relacionadas com os resultados obtidos (documentação apresentada), atribuídos por entidades reconhecidas (nacionais ou internacionais); 2) o serviço apresentou comparações com outros serviços (nacionais ou internacionais), revelando que o serviço se aproxima dos melhores do universo de comparação.	Verifica-se uma das seguintes situações: 1) Manutenção do nível de excelência antes atingido; 2) Dados disponíveis revelam que o serviço excede os benchmarks externos (nacionais ou internacionais). Aperfeiçoamento contínuo do desempenho faz parte da cultura da organização.	0,11											
	C5. Superação global dos parâmetros de avaliação (Eficácia, Eficiência e Qualidade).	Os parâmetros de avaliação com maior peso não foram superados.	Superado apenas o parâmetro de avaliação com segundo maior peso.	Superado apenas o parâmetro de avaliação com maior peso.	Superados os dois parâmetros de avaliação com maior peso.	Superados todos os parâmetros de avaliação.	0,11											
	C6. Análise dos desvios.	Método a aplicar em 2008: C4 = SOMA (pi * %Rc(i)). Para cada objectivo, %Rc = MIN(M; %R). A taxa de realização corrigida (%Rc) é limitada no máximo ao valor de M. M = Mediana das taxas de realização dos serviços com desempenho bom (avaliação quantitativa do serviço), em cada ministério. C4 é a média ponderada das taxas de realização corrigidas. pi - peso do objectivo i na avaliação final do serviço. Em casos excepcionais, devidamente justificados e validados pelos GPEARI's, a taxa de realização corrigida poderá ser superior. Premeiam-se os organismos que, superando o máximo de objectivos, revelarem um planeamento adequado na definição inicial de metas.											0,11					
C7. Impacto na Sociedade (contributo do serviço para a prossecução das políticas públicas).	Informação disponível comprova a existência de incumprimentos significativos, no ano em avaliação, na prossecução de políticas públicas. (ex.: GOP, Programa Nacional de Reformas, Programa Simplex, ...)	Informação disponível comprova a existência de incumprimentos na prossecução de políticas públicas, no ano em avaliação, mas com tendência para correção.	Informação disponível comprova a existência de incumprimentos na prossecução de políticas públicas, no ano em avaliação, mas com tendência de melhoria.	Informação disponível comprova o contributo positivo do serviço na prossecução das políticas públicas, no ano em avaliação.	Dados disponíveis enaltecem o contributo positivo do serviço para a prossecução das políticas públicas.	0,11												
C8. Satisfação dos utilizadores.	Verifica-se uma das seguintes situações: 1) a opinião dos utilizadores não é auscultada; 2) a satisfação dos utilizadores é considerada apenas em termos de reclamações externas. As reclamações são tratadas quando ocorrem, sem grande esforço para detectar ou corrigir a origem.	Verifica-se uma das seguintes situações: 1) o grau de satisfação dos utilizadores é aferido através de inquéritos ou outros instrumentos de aferição de opinião. Nível de satisfação inferior a Satisfaz (ou equivalente); 2) Existe uma política de tratamento das reclamações mas necessita de aperfeiçoamento.	Verifica-se uma das seguintes situações: 1) o grau de satisfação dos utilizadores é aferido através de inquéritos ou outros instrumentos de aferição de opinião. Nível de satisfação igual a Satisfaz (ou equivalente); 2) Existe uma política de tratamento das reclamações.	Verifica-se uma das seguintes situações: 1) grau de satisfação dos utilizadores é aferido através de inquéritos ou outros instrumentos de aferição de opinião. Nível de satisfação superior a Satisfaz (ou equivalente). 2) Existe uma política de tratamento das reclamações, confirmando-se a sua eficácia.	Comparação com outros serviços (homólogos, se existirem) demonstra que o grau de satisfação dos utilizadores é elevado. A orientação para os utilizadores é uma prioridade no serviço e está patente em todos os processos e relacionamentos.	0,05												
C9. Satisfação dos colaboradores.	Verifica-se uma das seguintes situações: 1) a opinião dos colaboradores não é auscultada; 2) absentismo e/ou rotação dos funcionários elevado(s); 3) a satisfação dos utilizadores é considerada apenas em termos de reclamações externas. As reclamações são tratadas quando ocorrem, sem grande esforço para detectar ou corrigir a origem.	A opinião dos colaboradores é auscultada através de inquéritos ou outros instrumentos de medição do grau de satisfação. Avaliação global inferior a Satisfaz (ou equivalente).	A opinião dos colaboradores é auscultada através de inquéritos ou outros instrumentos de medição do grau de satisfação. Avaliação global igual a Satisfaz (ou equivalente).	A opinião dos colaboradores é auscultada através de inquéritos ou outros instrumentos de medição do grau de satisfação. Avaliação global superior a Satisfaz (ou equivalente).	Comparação com outros serviços demonstra que o grau de satisfação dos colaboradores é elevado e/ou com tendência para melhorar.	0,05												
C10. Processos e sistema de indicadores de desempenho.	Verifica-se uma das seguintes situações: 1) sistema de controlo interno pouco desenvolvido; 2) sistema de indicadores de desempenho inexistente ou revela fragilidades (informação dispersa, responsabilidades não atribuídas...).	Verifica-se uma das seguintes situações: 1) existe sistema de controlo interno mas necessita de aperfeiçoamento; 2) existe sistema de indicadores de desempenho, mas necessita de consideráveis melhorias.	Existem processos críticos documentados bem como suporte para os monitorizar e aperfeiçoar. (ex.: manual de procedimentos...)	Sistema de controlo interno e de indicadores de desempenho suficientemente desenvolvidos, garantindo fiabilidade e integridade da informação.	Sistema de controlo interno e de indicadores de desempenho comprovadamente fidedignos (ex: relatórios de inspeção/auditoria).	0,05												
C11. Planeamento e estratégia.	À data da avaliação, o serviço não disponibilizava na página electrónica (ou directamente ao GPEARI) a seguinte informação: plano estratégico actualizado; plano de actividades de 2008 e 2009; informação relativa ao SIADAP (Ofício circular DGAEP 13/GDC/08).	A informação anterior está actualizada e disponível. Existem planos de melhoria mas não asseguram a correção de situações de incumprimento.	A informação anterior está actualizada e disponível. Existem planos de melhoria que asseguram a correção de situações de incumprimento e visam um reforço positivo do desempenho.	O serviço gera, desenvolve e utiliza as suas competências e o potencial dos colaboradores de forma a implementar o planeamento e a estratégia, (sustentado em documentação fornecida pelo serviço).	Orientação estratégica visivelmente cumprida. Inovação e aperfeiçoamento contínuo são cultura e filosofia do serviço (sustentado em documentação fornecida pelo serviço).	0,05												

Notas:

- O grau de excelência é aferido numa escala de 1 a 10. A pontuação entre um mínimo de 100 e um máximo de 1000 pontos.
- A informação de suporte referida nos diversos critérios deve ser apresentada pelo serviço. Caso não conste da sua auto-avaliação, poderá ser solicitada pelo GPEARI.
- Critério C6. Hierarquizar os serviços por ordem decrescente, atribuindo pontuação 10 ao serviço com maior valor para C6 e assim sucessivamente.
- Obtida a pontuação final da grelha, hierarquizar os serviços por ordem decrescente de pontuação e reconhecer desempenho Excelente até 20% dos serviços do ministério (que entregaram QUAR 2008).

1,00 0,0