Uma Concepção Integrada

O novo sistema de gestão e avaliação do desempenho na administração pública concretiza uma concepção integrada dos sistemas de gestão e avaliação. A avaliação dos serviços é parte fundamental deste sistema integrado.

Deve envolver todas as partes interessadas e fazer apelo aos instrumentos que melhor evidenciem a orientação para resultados, a prestação de contas e a sua visibilidade, numa perspectiva de melhoria contínua.

A avaliação dos serviços será feita com base num **Quadro de Avaliação e Responsabilização** (QUAR), evidenciando:

- A missão do serviço;
- Os objectivos estratégicos plurianuais determinados superiormente;
- Os objectivos anualmente fixados;
- Os indicadores de desempenho e respectivas fontes de verificação;
- Os meios disponíveis;
- O grau de realização de resultados obtidos na prossecução de objectivos;
- A identificação dos desvios e as respectivas causas;
- A avaliação final do desempenho do serviço.

O QUAR liga-se ao ciclo de gestão do serviço, bem como às Cartas de Missão dos dirigentes máximos, sendo fixado e mantido actualizado em articulação com o serviço competente em matéria de planeamento, estratégia e avaliação de cada ministério.

A actualização do QUAR deve considerar:

- Análise da envolvência externa;
- Identificação das capacidades existentes;
- Oportunidades de desenvolvimento do serviço;
- Grau de satisfação dos utilizadores.

Os documentos previsionais e de prestação de contas legalmente previstos devem ser totalmente coerentes com o QUAR.

Efeitos da avaliação

Os resultados da avaliação dos serviços devem produzir efeitos sobre:

- As opções de natureza orçamental com impacto no serviço;
- As opções e prioridades do ciclo de gestão seguinte;
- A avaliação realizada ao desempenho dos dirigentes superiores.

Na sua definição deve ser assegurada a participação das unidades orgânicas do serviço.

Distinção de Mérito

A sua atribuição determina, por um ano, os seguintes efeitos:

- O aumento para 35% e 10% das percentagens máximas visando a diferenciação de **Desempenho Relevante e Desempenho Excelente**;
- A atribuição do reforço de dotações orçamentais para a mudança de posições remuneratórias dos trabalhadores ou a atribuição de prémios;
- A possibilidade de reforços orçamentais para o suporte e dinamização de novos projectos de melhoria do serviço.

Desempenho Insuficiente

- A sua atribuição no processo de auto-avaliação é considerada para efeitos da aplicação de várias medidas, nomeadamente a celebração de nova carta de missão.

- A atribuição consecutiva de menções de **Desempenho Insuficiente** ou a não superação de desvios evidenciados e analisados na hetero-avaliação podem fundamentar as decisões relativas à pertinência da existência do serviço, da sua missão, atribuições, organização e actividades, sem prejuízo do apuramento de eventuais responsabilidades.

Documentos disponíveis em
www.dgaep.gov.pt e **www.quar.gov.pt**

Ministério das Finanças e da Administração Pública
Direcção-Geral da Administração e do Emprego Público
Av. 24 de Julho, 80/80J | 1249-084 Lisboa. Tel: 21 391 53 00 | Fax: 21 390 01 48

SIADAP 2008

Sistema Integrado de Avaliação do Desempenho da Administração Pública

Lei n.º 66-B/2007,
de 28 de Dezembro.
Portaria n.º 1633/2007,
de 31 de Dezembro

serviços

dgaep
direcção-geral da administração e do emprego público

1

Parâmetros de avaliação

- Objectivos de eficácia
  medida em que um serviço atinge os seus objectivos e obtém ou ultrapassa os resultados esperados;
- Objectivos de eficiência
  relação entre os bens produzidos e serviços prestados e os recursos utilizados;
- Objectivos de qualidade
  conjunto de propriedades e características de bens ou serviços, que lhes conferem aptidão para satisfazer necessidades explícitas ou implícitas dos utilizadores.

A avaliação final do desempenho dos serviços tem as menções qualitativas

Desempenho Bom
atingiu todos os objectivos, superando alguns

Desempenho Satisfatório
atingiu todos os objectivos ou os mais relevantes

Desempenho Insuficiente
não atingiu os objectivos mais relevantes.

*Em cada ministério pode ser atribuída aos serviços com avaliação de **Desempenho Bom** uma distinção de mérito reconhecendo **Desempenho Excelente**, até 20 % dos serviços que mais se distinguiram.*

Metodologia de avaliação

Os objectivos são propostos pelo serviço ao membro do Governo de que dependa e são por este aprovados.

*Os **resultados obtidos** em cada objectivo são graduados*

Superou o objectivo

Atingiu o objectivo

Não atingiu o objectivo

Indicadores de Desempenho

Cada objectivo deve ter definido os indicadores de desempenho e respectivas fontes de verificação, considerando:

- Pertinência face aos objectivos que pretendem medir;
- Credibilidade;
- Facilidade de recolha;
- Clareza;
- Comparabilidade.

Na sua definição deve ser assegurada a participação das unidades orgânicas do serviço.

A avaliação é feita através de
1. Auto-avaliação 2. Hetero-avaliação

Auto-avaliação

- Obrigatória, evidenciando os resultados alcançados e os desvios verificados de acordo com o QUAR,
- É parte integrante do relatório de actividades anual e deve ser acompanhada de informação relativa a:
  - Apreciação, por parte dos utilizadores, da quantidade e qualidade dos serviços prestados;
  - Avaliação do sistema de controlo interno;
  - Causas de incumprimento de acções ou projectos não executados ou com resultados insuficientes;
  - Medidas que devem ser tomadas, evidenciando as condicionantes que afectem os resultados a atingir;
  - Comparação com o desempenho de serviços idênticos, no plano nacional e internacional, que possam constituir padrão de comparação;
  - Audição de dirigentes intermédios e dos demais trabalhadores.

Hetero-avaliação

- Pretende-se obter um conhecimento aprofundado das causas dos desvios evidenciados na auto-avaliação ou de outra forma detectados e apresentar propostas para a melhoria dos processos e resultados futuros;
- Realizada por entidades internas da administração (por exemplo inspecções-gerais), ou por entidades externas (por exemplo associações de consumidores ou outros utilizadores);
- Pode também ser solicitada pelo serviço, em alternativa à auto-avaliação.

Conselho coordenador

Tem por objectivo assegurar a coordenação e dinamizar a cooperação entre os vários serviços com competências em matéria de planeamento, estratégia e avaliação e de promover a troca de experiências e a divulgação de boas práticas nos domínios da avaliação.

É presidido pelo membro do Governo que tem a seu cargo a área da Administração Pública e constituído pelos directores-gerais dos serviços com competência em matéria de planeamento, estratégia e avaliação, pelo Inspector-Geral de Finanças, pelo Director-Geral da Administração e do Emprego Público e pelo Presidente do Conselho Directivo da Agência para a Modernização Administrativa.

- *O QUAR é publicado na página electrónica do serviço.*
- *Os serviços devem recorrer a metodologias e instrumentos de avaliação já consagrados, no plano nacional ou internacional.*
- *Devem proceder à divulgação, na sua página electrónica, da auto-avaliação com indicação dos respectivos parâmetros.*
- *Cada ministério procede à divulgação, na sua página electrónica, dos serviços aos quais foi atribuída uma distinção de mérito.*