

gt ccàs

Grupo de Trabalho
Conselho Coordenador
da Avaliação de Serviços

MODELO DE RELATÓRIO DE ATIVIDADES

Especificação Técnica

14 de abril de 2021

Índice

1.	ENQUADRAMENTO.....	4
2.	MODELO DE RELATÓRIO DE ATIVIDADES.....	5
3.	BOAS PRÁTICAS	7

ID	Versão	Data	Responsável	Resumo Alterações
ET_RA	1.0	14.04.2021	L2	Versão inicial

1. ENQUADRAMENTO

O presente modelo de Relatório de Atividades, que integra a Autoavaliação do Serviço, doravante designado por RA, constitui-se como o instrumento de apoio à prestação de contas, contendo a demonstração qualitativa e quantitativa dos resultados alcançados, o grau de consecução dos objetivos, atividades e projetos planeados, bem como os recursos utilizados. Revela-se, assim, como um instrumento de apoio à tomada de decisão e de programação do ciclo de gestão seguinte.

Não tendo uma estrutura vinculativa, identifica os diversos conteúdos que a legislação em vigor impõe que constem deste instrumento de gestão, nomeadamente a menção de desempenho proposta pelo dirigente máximo do serviço, como resultado da autoavaliação, propiciando também a realização de uma análise comparada de desempenho dos serviços e organismos da mesma área governativa.

O RA é enviado até 15 de abril, do ano seguinte àquele a que respeita, ao Serviço Coordenador da respetiva Área Governativa para emissão de parecer com análise crítica relativamente à autoavaliação feita pelo Serviço, concordando ou não com a menção de desempenho qualitativa proposta pelo seu dirigente máximo.

Posteriormente, o Serviço Coordenador submete à aprovação da tutela o RA e o respetivo parecer com análise crítica, não vinculativo, sendo homologada ou alterada a menção qualitativa de desempenho proposta pelo dirigente máximo do serviço.

Concluída a sua aprovação, o Relatório de Atividades é divulgado por todos os trabalhadores do Serviço, sendo igualmente publicitado na respetiva página eletrónica.

2. MODELO DE RELATÓRIO DE ATIVIDADES

Conteúdo	Descritivo
Nota Introdutória / Sumário Executivo / Mensagem da Direção	<i>Breve análise conjuntural; Orientações gerais e específicas prosseguidas pelo organismo.</i>
Autoavaliação	
Avaliação do QUAR	<i>Apreciação Quantitativa e Qualitativa - Eficácia, Eficiência e Qualidade:</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <i>Grau de concretização dos objetivos, especificando o cumprimento dos objetivos fixados no âmbito da aplicação das disposições da Lei do orçamento do Estado, caso existam.</i> <i>Justificação dos desvios negativos, bem como dos graus de concretização superiores a 125%.</i> <i>Análise das causas de incumprimento de ações ou projetos não executados ou com resultados insuficientes: os serviços deverão identificar causas exógenas (externas ao serviço) e/ou endógenas.</i> <i>Identificação de eventuais reformulações de objetivos, indicadores e metas aprovadas.</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <i>Identificação do grau de execução dos objetivos do Plano de Atividades, indicando, preferencialmente, a taxa de execução global, quantitativa e qualitativa, do Plano de Atividades.</i> <i>Análise das causas de incumprimento de ações ou projetos não executados ou com resultados insuficientes. Os serviços deverão identificar causas exógenas (externas ao serviço) e/ou endógenas.</i> <i>Identificação de eventuais reformulações de objetivos, indicadores e metas aprovadas.</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <i>Deve constar, preferencialmente, em capítulo autónomo ou desenvolvido nos anteriores.</i>
Atividades desenvolvidas não previstas no QUAR ou no Plano de Atividades	<ul style="list-style-type: none"> <i>Deve constar, preferencialmente, em capítulo autónomo ou desenvolvido nos anteriores.</i>
Afetação de Recursos - Financeiros, Humanos e Materiais	<i>Identificação e análise da afetação real e prevista dos recursos financeiros, humanos e materiais:</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <i>Recursos Financeiros – deve ser considerada a execução face ao orçamento inicial e face ao orçamento corrigido.</i> <i>Recursos Humanos – deve ser considerada a execução em termos de nº de efetivos, face ao previsto no mapa de pessoal ou a pontuação executada de recursos humanos face à pontuação planeada.</i> <i>Recursos Materiais - deve ser considerada a execução face ao previsto.</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <i>Recursos Humanos – deve ser considerada a execução em termos de nº de efetivos, face ao previsto no mapa de pessoal ou a pontuação executada de recursos humanos face à pontuação planeada.</i>
Apreciação por parte dos utilizadores dos serviços prestados	<i>Apresentação dos resultados da aferição da satisfação dos utilizadores com os serviços prestados e a sua evolução face aos dois últimos anos, com especial relevo quando se trate de unidades prestadoras de serviços a utilizadores externos.</i>
	<i>Esta informação deve ser complementada com indicação da metodologia utilizada para aferir a apreciação dos utilizadores, período de realização do inquérito, dimensão da amostra, taxa de respostas, nível de satisfação apurado e, eventualmente, desagregado por item avaliado, com comparação dos dois últimos anos, se possível.</i>
Audição dos dirigentes intermédios e demais trabalhadores na autoavaliação dos serviços	<i>Descrição do envolvimento dos dirigentes intermédios e demais trabalhadores na autoavaliação do serviço.</i>
	<i>Apresentação dos resultados do exercício de auscultação interna a todos os trabalhadores, comparação dos dois últimos anos, indicando a metodologia utilizada, período de realização do exercício, dimensão da amostra, taxa de participação, nível de satisfação apurado global e, eventualmente, desagregado por item avaliado se possível.</i>

Conteúdo	Descritivo
Avaliação do sistema de controlo interno	<i>Com base nas respostas às questões constantes do Questionário de Avaliação do Sistema de Controlo Interno (Modelo na Especificação Técnica ET_SCI), apresentação da avaliação do SCI, destacando as conclusões e as recomendações de ações de inspeção e auditoria a que tenham sido sujeitos pelas inspeções-gerais sectoriais ou entidade competente e mencionando igualmente as ações de melhoria que neste âmbito se propõem implementar.</i>
Desenvolvimento de medidas para um reforço positivo do desempenho	<i>Descrição das medidas implementadas ou a implementar, tendo em vista uma melhoria sustentada do desempenho, nomeadamente através de Planos de Melhorias.</i>
Comparação com o desempenho de serviços idênticos, no plano nacional e internacional	<i>Comparação com o desempenho de serviços idênticos, no plano nacional e internacional, que possa constituir padrão de comparação. Caso não seja possível, poderá considerar-se a comparação com o desempenho de outros organismos públicos com quais se relaciona, aferida através da inclusão de uma questão específica nos questionários de satisfação dos utilizadores.</i>
Prémios e menções de entidades externas	<i>Menção da obtenção de prémios, bem como de menções relativas a boas práticas, devidamente documentadas, efetuadas por entidades, nacionais ou internacionais, de reconhecida independência.</i>
Avaliação das unidades homogéneas	<i>Apresentação de análise do grau de cumprimento dos objetivos pelas unidades homogéneas e respetivo ranking, efetuando uma comparação face a anos anteriores (Apresentação, caso exista, dos resultados obtidos através de um Sistema de Indicadores Comuns).</i>

Prestação de informação adicional

Medidas de modernização e simplificação Administrativa/Medidas Simplex	<i>Apresentação da execução das medidas de modernização e simplificação administrativa, nomeadamente relativas à desburocratização, qualidade e inovação que o serviço desenvolveu, bem como a avaliação da sua aplicação e das poupanças associadas.</i>
	<i>Apresentação da execução das medidas previstas no Programa Simplex.</i>
Medidas do Orçamento Participativo Portugal (OPP)	<i>Apresentação da execução das medidas previstas no Orçamento Participativo Portugal (OPP).</i>
Iniciativas de publicidade institucional	<i>Apresentação de informação sintética sobre as iniciativas de publicidade institucional do Estado, nos termos definidos na Lei n.º 95/2015, de 17 de agosto.</i>
Gestão do património imobiliário	<i>Apresentação da execução dos objetivos específicos fixados no âmbito do cumprimento do Decreto-Lei n.º 280/2007, de 7 de agosto, aplicável às unidades de gestão patrimonial dos ministérios.</i>
Balanco Social	<i>Análise sintética da informação constante do Balanço Social.</i>
Execução da Formação	<i>Apresentação do grau de realização do plano de formação e dos resultados dos seus principais indicadores (nº participantes e participações, total de ações realizadas, volume total de horas de formação e custo total).</i>
Avaliação Final	<i>Menção proposta pelo dirigente máximo do serviço, como resultado da autoavaliação, de acordo com o n.º 1 do artigo 18.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro - Desempenho bom, Desempenho satisfatório; Desempenho insuficiente.</i>
	<i>Apresentação de conclusões prospetivas, com referência, nomeadamente a plano de melhorias a implementar no ano seguinte.</i>

3. BOAS PRÁTICAS

- No âmbito da medição da estratégia, incluir o apuramento do grau de realização dos objetivos estratégicos inscritos no QUAR, relativamente às metas atribuídas aos objetivos estratégicos em sede de planeamento. O apuramento poderá ser operacionalizado, por exemplo, através de uma média ponderada concordante com a matriz de alinhamento entre os objetivos operacionais e estratégicos, integrada naquele instrumento de gestão. Desta forma, a mensuração dos objetivos estratégicos possibilitará a monitorização do desempenho do serviço a longo prazo, permitindo o ajustamento dos objetivos operacionais para o cumprimento da sua missão;
- Análise detalhada da concretização global do Plano de Atividades, incluindo:
 - Comparação entre ações/projetos planeados e realizados, justificando desvios e referindo o grau de concretização por projeto e global;
 - Grau de concretização global do Plano de Atividades;
 - Grau de realização de atividades extra plano (não constantes no Plano de Atividades).
- Justificação do incumprimento de objetivos e/ou indicadores do QUAR e do Plano de Atividades e identificação das respetivas medidas de mitigação das causas associadas.
- Inclusão do histórico de resultados dos objetivos e indicadores do QUAR e do Plano de Atividades, pelo menos dos últimos dois anos, comparativamente ao ano em análise. A informação histórica permite uma análise comparativa da evolução do desempenho;
- Inclusão de informação histórica sobre a execução dos recursos humanos, recursos financeiros e materiais;
- No âmbito da avaliação das Unidades Homogéneas, inclusão de informação histórica sobre a evolução dos indicadores de desempenho que permitam a sua comparabilidade;
- No âmbito da apreciação por parte dos utilizadores dos serviços prestados, incluir a seguinte informação:
 - Âmbito do inquérito, indicando se é global ou parcial;
 - Taxa de resposta;
 - Classificação obtida, comparando com o resultado de pelo menos dos últimos dois anos comparativamente ao ano em análise e, se possível, apresentando um resultado global;
 - Caso exista análise de reclamações, apresentar tipificação das reclamações (motivos), comparação com os resultados de pelo menos dos últimos dois anos comparativamente ao ano em análise e informação sobre a política de tratamento de reclamações;

- Referência à implementação de um plano de melhorias na sequência da análise dos resultados do inquérito.
- No âmbito da audição dos dirigentes intermédios e demais trabalhadores na autoavaliação dos serviços, especificar a metodologia adotada e, no caso de aplicação de questionários, incluir a seguinte informação:
 - Taxa de resposta;
 - Classificação obtida, comparando com o de pelo menos dos últimos dois anos comparativamente ao ano em análise e, se possível, apresentando um resultado global;
 - Referência à realização de outros tipos de avaliação (180º, 360º, etc.) e análise dos resultados obtidos;
 - Referência à implementação de um plano de melhorias na sequência da análise dos resultados do inquérito.
- No âmbito das medidas de modernização e simplificação administrativa, apresentar a execução das medidas previstas no programa «SIMPLEX» ou outras pelas quais os serviços e organismos são responsáveis, referindo as ações/projetos planeados e realizados e justificando os desvios.
- Relativamente ao Balanço Social, a análise sintética poderá ter por base uma tabela que contenha os resultados dos principais indicadores de pelo menos dos últimos dois anos comparativamente ao ano em análise. A título de exemplo apresenta-se a seguinte bateria de indicadores:

Indicador	Unid.	Descrição	Ano N-2			Ano N-1			Ano N		
			M	F	T	M	F	T	M	F	T
Nível etário	anos	Soma das idades /Total de recursos humanos									
Leque etário	anos	Trabalhador mais idoso /Trabalhador menos idoso									
Índice de envelhecimento	%	Número de recursos humanos com idade > a 55 anos / Total de recursos humanos									
Taxa de feminização	%	Total de mulheres / Total de recursos humanos									
Índice de tecnicidade	%	Número de técnicos superiores / Total de recursos humanos									
Índice de enquadramento	%	Número de dirigentes / Total de recursos humanos									
Taxa de formação superior	%	(licenciados + mestres + doutoramentos) / Total dos recursos humanos									
Antiguidade média na função pública	anos	Soma das antiguidades na função pública /Total de recursos humanos									
Antiguidade média na categoria	anos	Soma das antiguidades na categoria /Total de efetivos									
Índice de admissão	%	Número de admissões / Total de recursos humanos									
Índice de saída	%	Número de saídas /Total de recursos humanos									
Taxa de absentismo	%	Número de dias de faltas / (Número anual de dias trabalháveis * x Número total de recursos humanos)									
Taxa de execução do Plano de formação	%	Número de ações planeadas e realizadas /Total de ações planeadas									
Taxa de autoformação	%	Número de ações de autoformação frequentadas /Total de ações de formação frequentadas									
Leque salarial	Rácio	Maior remuneração base / Menor remuneração base									

Nota: * Retirados os dias de férias



gt ccàs

Grupo de Trabalho
Conselho Coordenador
da Avaliação de Serviços