

gt ccàs

Grupo de Trabalho
Conselho Coordenador
da Avaliação de Serviços

Quadro de Avaliação e Responsabilização

Especificação Técnica

Índice

1. ENQUADRAMENTO	4
2. REQUISITOS DO QUAR	5
2.1 Princípios a observar na construção do QUAR	5
2.2 Elementos que compõem o QUAR	5
3 MODELO DE QUAR – Quadro de Avaliação e Responsabilização.....	10
4 CHECKLIST DE VALIDAÇÃO PELO SERVIÇO COORDENADOR	14
4.1. Requisitos gerais do QUAR	14
4.2. Missão e Estratégia	14
4.3. Objetivos operacionais.....	14
4.4. Indicadores de desempenho.....	15
4.5. Fontes de verificação.....	15
4.6. Recursos humanos e financeiros	15
4.7. Unidades Homogéneas (quando aplicável)	15

ID	Versão	Data	Responsável	Resumo Alterações
ET_QUAR	1.0	13.10.2021	L2	Versão inicial
ET_QUAR	2.0	20.12.2021	L2	
ET_QUAR	3.0	21.03.2022	L2	

RELAÇÃO COM OUTRAS ESPECIFICAÇÃO TÉCNICAS:

ET - Objetivos, indicadores e metas

ET – Monitorização/Pedido de revisão

ET – Quadro de meios humanos e financeiros

ET – Plano de Atividades

1. ENQUADRAMENTO

A ênfase colocada na qualidade dos serviços públicos prestados, na transparência e na responsabilização implica o reporte de informação para o exterior sobre a afetação de recursos e sobre os impactes ou efeitos socioeconómicos esperados e alcançados com as políticas e programas públicos.

Neste âmbito, mas sabendo que a atividade do serviço não se esgota neste instrumento, o Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) pretende apoiar os serviços a planear, medir e avaliar os objetivos que mais contribuem para a criação de valor na prossecução da sua missão, de forma a produzirem ou prestarem serviços mais alinhados com as necessidades dos cidadãos, empresas e sociedade em geral.

A dinâmica de atualização do QUAR deve sustentar-se na análise da envolvência externa e interna, na identificação da capacidade instaladas e nas oportunidades de desenvolvimento do serviço, bem como do grau de satisfação das diferentes daquelas partes interessadas.

Enquanto instrumento de gestão, o QUAR é um quadro referencial sobre a razão de ser e de existência dos serviços (*missão*), dos seus propósitos de ação (*objetivos estratégicos*), da aferição da sua concretização (*objetivos operacionais*) e da explicitação sumária dos desvios apurados no fim do ciclo de gestão.

O sistema de planeamento pressupõe que os serviços elaborem a sua proposta de **QUAR para o ciclo de gestão seguinte** e o enviem, preferencialmente como parte integrante do plano de atividades, ao Serviço Coordenador da respetiva Área Governativa para validação técnica, que posteriormente o submeterá para a aprovação do correspondente membro (s) da (s) tutela (s).

Ao longo do ciclo de gestão, o processo de monitorização deve permitir manter o QUAR atualizado, podendo existir a possibilidade de eventual revisão dos objetivos/indicadores do serviço, em função de contingências não previsíveis ao nível político ou administrativo, de onde resultará uma **versão revista do QUAR**, validada pelo Serviço Coordenador e aprovada pelo membro da tutela.

No fim do ciclo de gestão procede-se à prestação de contas, obtém-se a execução do QUAR a 31 de dezembro onde o apuramento de resultados e desvios constitui a avaliação de desempenho de cada serviço, que integrará o Relatório de Atividades, este último a ser enviado para elaboração de parecer com análise crítica pelo Serviço Coordenador e homologação ou não pelo (s) membro (s) da tutela (s) da menção proposta pelo Dirigente Máximo do Serviço.

2. REQUISITOS DO QUAR

2.1 Princípios a observar na construção do QUAR

Como ferramenta de planeamento, avaliação e comunicação, o QUAR deverá ser:

- **Sintético** – evidenciar a atividade fundamental ao cumprimento da missão e da estratégia, em detrimento de abranger a totalidade das atribuições e atividade do serviço, focando-se nas questões críticas e fundamentais da organização;
- **Pertinente** – explicitar os aspetos nucleares do serviço;
- **Alinhado** – com os objetivos plurianuais e com os objetivos fixados aos trabalhadores;
- **Coerente** – deve ser totalmente coerente com os documentos previsionais e de prestação de contas legalmente previstos;
- **Evolutivo** – permitindo a análise/comparabilidade do desempenho ao longo dos anos - melhoria contínua;
- **Monitorizado/Atualizado** – com regularidade e sujeito a avaliação permanente e atualizado a partir dos sistemas de informação do serviço;
- **Publicitado** – na página eletrónica do serviço, com apresentação/consulta amigável de forma clara;

Em serviços de maior dimensão, ou com grande diversidade de atividades, podem ser elaborados QUAR específicos para cada um dos departamentos ou unidades ou pode ser promovida alguma segmentação em função das especificidades.

2.2 Elementos que compõem o QUAR

A estrutura do QUAR assenta num conjunto de elementos, a saber:

- **Missão do serviço** – o seu propósito fundamental, sua razão de ser e sua finalidade. Deve ser entendida como uma “chave mestra” na condução do próprio serviço. Tem relação direta com a identidade do mesmo e, por esse motivo, geralmente não sofre alterações com o passar dos anos. Resulta da resposta às seguintes questões - Existimos para quê? Servimos quem? Prestamos que serviços? Com que objetivos?

- **Objetivos Estratégicos** – objetivos plurianuais aprovados superiormente, que devem estar alinhados com os objetivos das políticas públicas para a respetiva área governativa;
- **Parâmetros/dimensões de avaliação** – a avaliação do desempenho dos serviços realiza-se com base nos seguintes parâmetros:
 - **Eficácia**, entendida como medida em que um serviço atinge os seus objetivos e obtém ou ultrapassa os resultados esperados;
 - **Eficiência**, enquanto relação entre os bens produzidos e serviços prestados e os recursos utilizados;
 - **Qualidade**, traduzida como o conjunto de propriedades e características de bens ou serviços, que lhes conferem aptidão para satisfazer necessidades explícitas ou implícitas dos utilizadores.
- **Peso dos parâmetros/dimensões** - ponderação atribuída a cada parâmetro de acordo com a natureza dos serviços;
- **Objetivos operacionais** – objetivos anuais que devem refletir a responsabilidade dos serviços na operacionalização da estratégia definida, de acordo com os parâmetros/dimensões de avaliação;
- **Peso dos objetivos** - ponderação atribuída a cada objetivo relativamente ao parâmetro/dimensão em que se insere, de acordo com a natureza do próprio parâmetro/dimensão;
- **Grau de concretização do objetivo** – resultante da soma das taxas de realização ponderadas dos indicadores associados ao objetivo;
- **Indicador de medida do desempenho** – expressão de medida de um objetivo permitindo a sua mensurabilidade; Identificação da tipologia do indicador (impacte, resultado e realização);
- **Meta (M)** - resultado esperado, avaliado por um indicador de medida do desempenho;
- **Valor Realizado ano (n-1, n-2, n-...)** – informação histórica relativa aos resultados alcançados em anos anteriores pelos indicadores de medida desempenho que servem de termo de comparação para que o serviço prossiga o princípio da melhoria contínua;

- **Tolerância (T)** – valor que confere à definição da meta um intervalo, em que relativamente ao limite inferior, atua como uma margem de segurança para o cumprimento do indicador e, relativamente ao limite superior, evita o surgimento de taxas de realização anormalmente elevadas;
- **Valor crítico (VC)** – resultado almejado pelo serviço e que normalmente está associado a um *benchmark* - referencial de excelência, em termos nacionais e/ou internacionais, na área/sector de atuação do serviço para o qual se pretende convergir ou até mesmo superar. Na impossibilidade de se encontrar um *benchmark*, o valor crítico deverá corresponder ao melhor desempenho que se aspira alcançar, tendo em conta o comportamento histórico do indicador, com todos os recursos disponíveis ou quando não exista um histórico ou elementos de referência (*benchmark*) a utilização da margem convencionada de 25%, sobre o limite superior resultante da aplicação da tolerância $[M \pm T]$.
- **Peso do indicador** – ponderação atribuída a cada indicador relativamente ao objetivo em que se insere, de acordo com a natureza dos serviços;
- **Resultado** – valor atingido pelo indicador apurado pela aplicação da fórmula de cálculo;
- **Taxa de realização do indicador** – grau de concretização do indicador resultante da seguinte lógica de cálculo: $Taxa\ de\ Realização = 100\% + \frac{|Resultado - Meta|}{Valor\ Crítico - Meta} \times 25\%$;
A meta (M) definida com um grau de tolerância (T) dá origem a um intervalo [limite inferior; limite superior]. Qualquer resultado situado entre o limite inferior e o limite superior tem associado ao mesmo grau de esforço e a **taxa de realização associada é 100%, significando que o indicador foi atingido**. Caso o resultado do indicador se situe abaixo do limite inferior, significa que o indicador **não foi atingido e a taxa de realização associada é inferior a 100%**. Para resultados acima do limite superior, significa que o **indicador foi superado, tendo associado uma taxa de realização superior a 100%**. Na generalidade dos casos a taxa de superação deverá situar-se entre 100% e 125%, assinalando este último valor a taxa de realização que, por convenção, está associada ao valor crítico (VC).
- **Classificação** – avaliação do indicador de acordo com a taxa de realização alcançada – não atingido, atingido, superado;
- **Desvio** – afastamento do resultado alcançado relativamente à meta proposta;

- **Identificação do alinhamento dos Objetivos Estratégicos e Objetivos Operacionais** – sistematização do alinhamento/relacionamento, direto ou indireto, entre os objetivos operacionais e o seu contributo para cada objetivo estratégico;
- **Quadro de objetivos relevantes** – identificação e ordenação dos objetivos operacionais considerados dos mais relevantes, avaliados de acordo com os requisitos constantes no n.º 1 do art.18º, da Lei 66-B/2007, de 28.dez, na sua redação atual, representando pelo menos metade do total dos objetivos e se somados os respetivos pesos por ordem decrescente de contribuição para a avaliação final, perfazem uma percentagem superior a 50%. Eventualmente, poderão ser avaliados em simultâneo, relativamente ao cumprimento de orientações constantes na Lei de Orçamento de Estado para o ciclo de gestão em apreço;
- **Avaliação final do QUAR** – avaliação final do desempenho do serviço de acordo com os requisitos constantes no artigo 18.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, na sua redação atual – Insuficiente; Satisfatório; Bom;
- **Recursos humanos** – relação entre os meios humanos (natureza e quantidade) planeados de acordo com o Mapa de Pessoal do serviço aprovado para o ciclo de gestão em apreço, e os que efetivamente contribuíram para atingir os resultados alcançados. Para simplificar a comparabilidade de desempenhos, ao nível dos recursos humanos, deve ser atribuída uma pontuação para cada tipologia de carreira, em função dos graus de complexidade funcional, previsto na Lei Geral do Trabalho em Funções Públicas;
- **Recursos financeiros** – relação entre os meios financeiros planeados, de acordo com a proposta de cada uma das componentes do orçamento aprovado do serviço para o ciclo de gestão em apreço, e a respetiva execução para alcançar os resultados previstos;
- **Fontes de verificação** – identificação do meio de validação do resultado/cumprimento do indicador, permitindo a consulta de evidências. As fontes de verificação devem privilegiar sistemas de informação que garantem a fiabilidade, rastreabilidade e integridade dos dados;
- **Unidade Orgânica** – identificação da(s) unidade(s) orgânica(s) do serviço, que asseguram a realização do indicador;
- **Fórmula de cálculo** – método ou regra de aferição do resultado do indicador;

- **Justificação do valor crítico** – identificação do valor adotado e fundamentação do patamar de excelência proposto a alcançar pelo serviço;
- **Notas explicativas** – informação adicional para melhor compreensão de qualquer componente do QUAR.

3 MODELO DE QUAR – Quadro de Avaliação e Responsabilização

"Logotipo do Serviço"

Data: 21/03/2022
Versão: V1

Ciclo de Gestão:	
Designação do Serviço/Organismo:	
Missão:	

Objetivos Estratégicos (OE)	Meta	Grau de concretização
OE1:		
OE2:		
OE3:		
OE (n):		

Objetivos Operacionais (OP)

EFICÁCIA

Ponderação: 40%

OE1; OE2	OP1: Aumentar, Reduzir, Desenvolver, Pagnar, Assegurar, Implementar, Dinamizar, Promover, Atingir, Garantir,	Peso:	40%
----------	--	-------	-----

Indicadores	N-3 Resultado	N-2 Resultado	Última Monitorização N-1	Meta N	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind.1 N.º de ...				5	1	8	25%	9	133%	Superou	33%
Ind.2 N.º de ...				288	40	360	25%	334	116%	Superou	16%
Ind.3 N.º de ...				417	50	521	25%	629	151%	Superou	51%
Ind.4 N.º de ...				505	60	631	25%	711	141%	Superou	41%

Grau de Realização do OP1 135%

OE1	OP2: Aumentar, Reduzir, Desenvolver, Pagnar, Assegurar, Implementar, Dinamizar, Promover, Atingir, Garantir,	Peso:	10%
-----	--	-------	-----

Indicadores	N-3 Resultado	N-2 Resultado	Última Monitorização N-1	Meta N	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind.5				350	15	300	30%	287	132%	Superou	32%
Ind.6				12	2	19	20%	12	100%	Atingiu	0%
Ind.7				6	1	9	50%	9	125%	Superou	25%

Grau de Realização do OP2 122%

OE1; OE2; OE3	OP3: Aumentar, Reduzir, Desenvolver, Pagnar, Assegurar, Implementar, Dinamizar, Promover, Atingir, Garantir,	Peso:	10%
---------------	--	-------	-----

Indicadores	N-3 Resultado	N-2 Resultado	Última Monitorização N-1	Meta N	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind.8				50%	10%	75%	100%	60%	100%	Atingiu	0%

Grau de Realização do OP3 100%

OE1	OP4: Aumentar, Reduzir, Desenvolver, Pagnar, Assegurar, Implementar, Dinamizar, Promover, Atingir, Garantir,	Peso:	40%
-----	--	-------	-----

Indicadores	N-3 Resultado	N-2 Resultado	Última Monitorização N-1	Meta N	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind.9				370	50	492	60%	586	144%	Superou	44%
Ind.10				220	30	312	40%	225	100%	Atingiu	0%

Grau de Realização do OP4 127%

EFICIÊNCIA

Ponderação: 40%

OE3	OP5: Aumentar, Reduzir, Desenvolver, Pagnar, Assegurar, Implementar, Dinamizar, Promover, Atingir, Garantir,										Peso:	60%
Indicadores	N-3 Resultado	N-2 Resultado	Última Monitorização N-1	Meta N	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
Ind.9				1,00	0,00	2,00	50%	5	200%	Superou	100%	
Ind.10				1,00	0,00	2,00	50%	6	225%	Superou	125%	
Grau de Realização do OP5											213%	
OE2:	OP6: Aumentar, Reduzir, Desenvolver, Pagnar, Assegurar, Implementar, Dinamizar, Promover, Atingir, Garantir,										Peso:	40%
Indicadores	N-3 Resultado	N-2 Resultado	Última Monitorização N-1	Meta N	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
Ind.11				1,00	0,00	2,00	50%	1	100%	Atingiu	0%	
Ind.12				1,00	0,00	2,00	50%	1	100%	Atingiu	0%	
Grau de Realização do OP6											100%	

QUALIDADE

Ponderação: 20%

OE1; OE2; OE3	OP7: Aumentar, Reduzir, Desenvolver, Pagnar, Assegurar, Implementar, Dinamizar, Promover, Atingir, Garantir,										Peso:	60%
Indicadores	N-3 Resultado	N-2 Resultado	Última Monitorização N-1	Meta N	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
Ind.13				1,00	0,00	2,00	50%	7	250%	Superou	150%	
Ind.14				1,00	0,00	2,00	50%	1	100%	Atingiu	0%	
Grau de Realização do OP7											175%	
OE1	OP8: Aumentar, Reduzir, Desenvolver, Pagnar, Assegurar, Implementar, Dinamizar, Promover, Atingir, Garantir,										Peso:	40%
Indicadores	N-3 Resultado	N-2 Resultado	Última Monitorização N-1	Meta N	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
Ind.15				1,00	0,00	2,00	50%	1	100%	Atingiu	0%	
Ind.16				1,00	0,00	2,00	50%	1	100%	Atingiu	0%	
Grau de Realização do OP8											100%	

AVALIAÇÃO FINAL DO QUAR

Avaliação de acordo com os requisitos previstos no artigo 18.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro	Âmbito	Eficácia Ponderação: 40%	Efficiência Ponderação: 40%	Qualidade Ponderação: 20%
	Quantitativa	147%		
	Qualitativa	Desempenho BOM; SATISFATÓRIO; INSUFICIENTE		

Grau de realização Parâmetros e Objetivos

Objetivos Operacionais	Peso dos parâmetros na avaliação final	Peso dos objetivos no respetivo parâmetro	Peso de cada objetivo na avaliação final	Grau de realização do objetivo	Grau de realização do objetivo (ponderado)	Classificação	OBJETIVOS MAIS RELEVANTES (nº 1 do art.18º da Lei 66-B/2007, de 28.12)	
EFICÁCIA				50,8%				
OP1	40%	40%	16%	135%	54%	Superou	RELEVANTE	
OP2		10%	4%	122%	12%	Superou		
OP3		10%	4%	100%	10%	Atingiu		
OP4		40%	16%	127%	51%	Superou	RELEVANTE	
EFICIÊNCIA				67,0%				
OP5	40%	60%	24%	213%	128%	Superou	RELEVANTE	
OP6		40%	16%	100%	40%	Atingiu		
QUALIDADE				29,0%				
OP7	20%	60%	12%	175%	105%	Superou	RELEVANTE	
OP8		40%	8%	100%	40%	Atingiu		
Total	100%			Soma dos pesos dos objetivos operacionais mais relevantes				68%

RECURSOS HUMANOS											Dias úteis de N	228
DESIGNAÇÃO	Pontuação (Conselho Coordenador da Avaliação de Serviços)	Pontuação efetivos Planeados para N			Pontuação efetivos Executados em N			Desvio (em n.º)	Pontuação Executada / Pontuação Planeada	UERHE / UERHP		
		N.º de efetivos planeados (Mapa de Pessoal)	UERHP	Pontuação Planeada	N.º de efetivos a 31.dez (Balanço Social)	UERHE	Pontuação Executada					
Dirigentes - Direção Superior	20	1	228	20	1	228	20	0	100%	100%		
Dirigentes - Direção Intermédia e Chefes de equipa	16	1	228	16	1	228	16	0	100%	100%		
Técnico Superior	12	1	228	12	1	228	12	0	100%	100%		
Especialistas de Informática	12	1	228	12	1	228	12	0	100%	100%		
Coordenador Técnico	9	1	228	9	1	228	9	0	100%	100%		
Técnicos de Informa.	8	1	228	8	1	228	8	0	100%	100%		
Assistente Técnico	8	1	228	8	1	228	8	0	100%	100%		
Assistente Operacional	5	1	228	5	1	228	5	0	100%	100%		
Total		8	1 824	90	8	1 824	90	0	100%	100%		
Número de trabalhadores a exercer funções no serviço:		Efetivos 31.12.n-5	Efetivos 31.12.n-4	Efetivos 31.12.n-3	Efetivos 31.12.n-2	Previstos n-1	Efetivos 31.12.n-1	Previsto n	Efetivos 30.06.n	Efetivos 30.09.n	Efetivos 30.12.n	

RECURSOS FINANCEIROS										
DESIGNAÇÃO	Dotação Inicial	Dotação Corrigida	Execução			Saldo	Taxa de execução			
			30.06.n	30.09.n	31.12.n					
Orçamento de Funcionamento (OF)	400,00 €	250,00 €	40,00 €	120,00 €	160,00 €	90,00 €	64%			
Despesas c/ Pessoal	100,00 €	50,00 €	10,00 €	30,00 €	10,00 €	40,00 €	20%			
Aquisições de Bens e Serviços	100,00 €	50,00 €	10,00 €	30,00 €	50,00 €	0,00 €	100%			
Outras despesas correntes	100,00 €	100,00 €	10,00 €	30,00 €	50,00 €	50,00 €	50%			
Despesas de Capital	100,00 €	50,00 €	10,00 €	30,00 €	50,00 €	0,00 €	100%			
Orçamento de Investimento (OI)	400,00 €	250,00 €	40,00 €	120,00 €	160,00 €	90,00 €	64%			
Despesas c/ Pessoal	100,00 €	50,00 €	10,00 €	30,00 €	10,00 €	40,00 €	20%			
Aquisições de Bens e Serviços	100,00 €	50,00 €	10,00 €	30,00 €	50,00 €	0,00 €	100%			
Outras despesas correntes	100,00 €	100,00 €	10,00 €	30,00 €	50,00 €	50,00 €	50%			
Despesas de Capital	100,00 €	50,00 €	10,00 €	30,00 €	50,00 €	0,00 €	100%			
Outras despesas	100,00 €	100,00 €	100,00 €	100,00 €	35,00 €	100,00 €	35%			
Total (OF+OI+OD)	900,00 €	600,00 €	180,00 €	340,00 €	355,00 €	280,00 €	59%			

Ref.º	Descritivo	Unidade(s) Orgânica(s) Responsável(éis)	Fórmula de cálculo	Fonte de Verificação	Justificação do Valor Crítico
Ind1	N.º de ...	DAG	\sum anual do n.º de...	SGD	Número considerado de excelência, face aos meios existentes
Ind2					
Ind3					
Ind4					
Ind n...					

NOTAS EXPLICATIVAS:	
#1	
#2	
#3	
# n...	

4 CHECKLIST DE VALIDAÇÃO PELO SERVIÇO COORDENADOR

4.1. Requisitos gerais do QUAR

Requisito	Sim	Não
Respeita o modelo/ <i>template</i> aprovado pelo Conselho Coordenador de Avaliação de Serviços?		
A proposta de QUAR foi remetida ao Serviço Coordenador até à data prevista na lei?		
O Plano de Atividades foi remetido juntamente com a proposta de QUAR?		
A proposta de QUAR é acompanhada de esclarecimento à construção do mesmo, por exemplo em capítulo próprio no Plano de Atividades (Planeamento de Atividades \ QUAR) ou através de uma Memória Descritiva?		

4.2. Missão e Estratégia

Requisito	Sim	Não
Foi celebrada carta de missão entre o membro do Governo da tutela e o dirigente máximo, no período de vigência em vigor?		
Existe um Plano Estratégico ou Orientações Estratégicas aprovadas superiormente?		
O QUAR está alinhado com o Plano Estratégico, Orientações Estratégicas ou Carta de Missão aprovadas superiormente?		
Houve revisão dos objetivos estratégicos, face ao período anterior?		
Foram evidenciadas quantificações (<i>metas quantitativas</i>) para os Objetivos Estratégicos?		
A proposta de QUAR é coerente com o Plano de Atividades?		

4.3. Objetivos operacionais

Requisito	Sim	Não
Os objetivos operacionais estão alinhados para a prossecução dos objetivos estratégicos?		
Os objetivos operacionais estão redigidos com clareza, garantindo que são específicos, mensuráveis, alcançáveis, relevantes e temporais (smart)?		
Os objetivos propostos refletem maioritariamente a atividade principal do serviço - âmbito avaliação?		
Foram identificados os objetivos operacionais mais relevantes para efeitos do n.º 1 do artigo 18.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 dezembro, na sua redação atual, de acordo com os requisitos estabelecidos.		
O serviço incorporou na sua proposta de QUAR as orientações previstas na LOE para o ciclo em referência?		

4.4. Indicadores de desempenho

Requisito	Sim	Não
Os indicadores de desempenho estão redigidos com clareza, garantindo que são específicos, mensuráveis, alcançáveis, relevantes e temporais (smart)?		
Os indicadores de desempenho são adequados aos objetivos que pretendem medir (eficácia, eficiência e qualidade)?		
As fórmulas de cálculo dos indicadores são claras, não ambíguas e foram evidenciadas na proposta de QUAR?		
Cada indicador tem associado um Valor Crítico?		
Existe justificação do Valor Crítico?		
Foi definido um valor para a Tolerância (limite inferior e superior) coerente com os critérios da Meta e do Valor Crítico?		
Verifica-se evolução das Metas, para indicadores com histórico, de acordo com o desempenho de anos anteriores? (grau de ambição e credibilidade das metas face ao histórico)		
Os valores registados em histórico correspondem a realizações e não a Metas?		
Os indicadores permitem a monitorização periódica ao longo do ano?		
Número de indicadores de impacte	(n.º)	
Número de indicadores de resultado	(n.º)	
Número de indicadores de realização	(n.º)	

4.5. Fontes de verificação

Requisito	Sim	Não
Foram apresentadas fontes de verificação para todos os indicadores?		
As fontes de verificação permitem a recolha contínua de informação para efeitos de monitorização?		

4.6. Recursos humanos e financeiros

Requisito	Sim	Não
Os Recursos Humanos planeados estão em conformidade com o Mapa de Pessoal aprovado pela Tutela?		
Os Recursos Financeiros estão de acordo com a Proposta/Projeto de Orçamento do Serviço?		

4.7. Unidades Homogéneas (quando aplicável)

Requisito	Sim	Não
O Serviço tem na sua estrutura organizacional Unidades Homogéneas sobre as quais detém o poder de Direção, conforme alude o artigo 16.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28/12, na sua redação atual?		
Foram inscritos na proposta de QUAR objetivos/indicadores suscetíveis de permitir a comparabilidade do desempenho das Unidades Homogéneas?		
Existe evidência de um Sistema de Indicadores que permita a comparabilidade das Unidades Homogéneas numa ótica de eficiência relativa (n.ºs 1, 2, 3 e 4 do art.º 16.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28/12, na sua redação atual)?		



gt ccàs

Grupo de Trabalho
Conselho Coordenador
da Avaliação de Serviços