



Avaliação de Desempenho dos Serviços - SIADAP1

O **Módulo SIADAP 1** surgiu no seguimento de um projecto intitulado Sistema de Controlo de Objectivos e Indicadores (SCOI), implementado na DGITA.

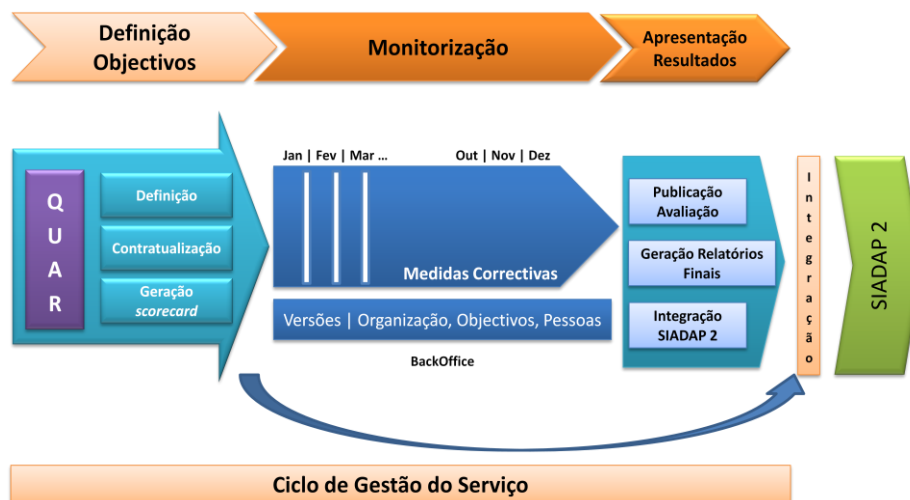
Este Sistema foi baseado no modelo e metodologia de um **Balanced Scorecard**, adaptado às necessidades de um ciclo anual de Gestão e também às especificidades da Administração Pública e consequentemente à **Administração Autárquica**.

O **Módulo SIADAP 1** permite Operacionalizar a Estratégia para o Município, garantindo o alinhamento de Objectivos a partir do topo, para os quais são definidos Indicadores de Desempenho e respectivas Metas. Para cada Unidade Orgânica é gerado um *Scorecard* com estrutura semelhante ao do Quadro de Avaliação e Responsabilização.

Através do **Módulo SIADAP 1** é possível obter informação periódica e actualizada sobre o estado de concretização dos **Objectivos** definidos, mediante a medição e acompanhamento dos **Indicadores de Desempenho** e respectivos desvios, de forma a permitir a intervenção em tempo útil, sobre determinados serviços municipais cuja informação apresente desvios significativos relativamente a metas estabelecidas.

Com a publicação da Lei 66-B/2007, de 28 de Dezembro, que estabelece o sistema integrado de gestão e avaliação do desempenho na Administração Local, o **Módulo SIADAP 1** tem uma nova versão que é, em termos funcionais, 100% *compliant*, com a Avaliação dos Serviços Municipais (SIADAP 1) e que está suportada num ambiente Web Colaborativo.

Fases do Processo



- **Definição de Objectivos** – Nesta fase é definida a organização e respectivos dirigentes. De seguida são definidos para o topo da Organização, os Objectivos de Eficácia, Eficiência e Qualidade e os respectivos Indicadores e ponderações. Os Objectivos aqui definidos provêm de um Quadro de Avaliação e Responsabilização (neste caso adaptados à Administração Autárquica), bem como podem ser adicionados os da Carta Estratégica do Município ou do Programa Eleitoral. Podem também ser incluídos objectivos que reflectam o Planeamento de Actividades do Município.

A avaliação de desempenho de cada serviço assenta num Quadro de Avaliação e Responsabilização resultante do Programa Eleitoral e na Estratégia de Gestão do Município sem reportar à Tutela, sujeito a avaliação permanente e actualizado a partir dos sistemas de informação dos Serviços Municipais, onde se evidenciam:

- A missão do serviço autárquico;
- Os objectivos estratégicos plurianuais determinados na definição da Estratégia do Município;
- Os objectivos anualmente fixados e, em regra, hierarquizados;





Avaliação de Desempenho dos Serviços - SIADAP1

As unidades orgânicas de mais baixo nível hierárquico, submetem os seus Objectivos e Indicadores à(s) Unidade(s) Orgânica(s) de que dependem. As Unidades superiores aprovam formalmente os Objectivos e Indicadores, sendo que este processo se repete até ao topo da hierarquia. No final é gerado um *Scorecard* por Unidade Orgânica.

- **Monitorização** – Esta fase é caracterizada pelo carregamento periódico dos dados que alimentam os *Scorecards*, garantindo a sua integridade e fiabilidade. É nesta fase que se consegue uma análise intermédia dos resultados, podendo realizar-se correcções de forma a orientar os resultados para uma melhoria do desempenho do Município. A aplicação suporta inclusivé mudanças de Organização, de Objectivos e de Pessoas, sendo que no final do ano se poderá ter uma visão integrada do exercício independentemente das modificações que tenham ocorrido.

Nesta fase poderá também ser carregada a informação relativa às componentes de Recursos Financeiros e Recursos Humanos do Quadro de Avaliação e Responsabilização, para que possa ser analisada a sua realização durante o todo o ano e não somente no final do ano.

- **Avaliação Final** – É realizado o apuramento dos valores finais da avaliação e são gerados os relatórios finais. É também possível nesta fase integrar os dados com a avaliação individual dos colaboradores (SIADAP 2).

O **Módulo SIADAP 1** divide-se em três componentes: Administração, Utilização, *Scorecard* e Reporting.

Módulo de Administração

A configuração dos vários parâmetros da aplicação encontra-se sediada na componente de *BackOffice* da aplicação. Aqui é possível definirem-se:

- **Perspectivas** - Vertentes estratégicas sobre as quais vão estar associados os objectivos das unidades.
- **Utilizadores** – Utilizadores válidos para acesso à aplicação.
- **Estrutura Orgânica** - Suporte a alterações organizacionais (Criar/Alterar/Reutilizar/Apagar/Subdividir/Fundir unidades orgânicas)
- **Unidades de Medida** - Tipos de medida associados aos indicadores suportados pela aplicação.
- **Fronteiras** - Limites utilizados nas fronteiras dos *Scorecards*.
- **Configurações** – Parametrização de definições de funcionamento da aplicação, tais como ponderação dos objectivos e perspectivas, utilização de sub-indicadores, configuração do workflow de aprovação pretendido (hierárquico ou funcional), etc.
- **Atributos** – Configuração dos grupos de atributos e respectivos elementos que permitem catalogarem os objectivos por outras categorias que não apenas pelas perspectivas definidas.

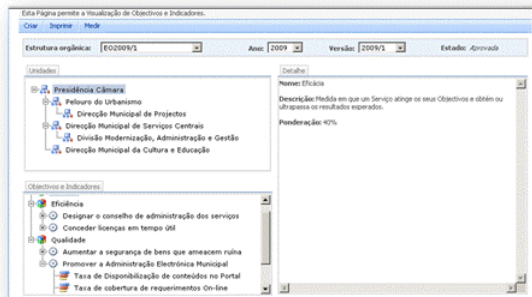
Sigla	Nome	Responsável	Antigo Responsável	Unidade Superior	Activa	Aprovar	Definir
<input type="checkbox"/>	Presidência Câmara	Presidência Câmara	Carlos Oliveira		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	D. M. Cultura	Direcção Municipal da Cultura e Educação	João Medronheira JM	Presidência Câmara	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	D. M. Projectos	Direcção Municipal de Projectos	João Pereira	Pelouro Urbanismo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	D. M. Serv. Centrais	Direcção Municipal de Serviços Centrais	Joaquim Figueira	Presidência Câmara	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Pelouro Urbanismo	Pelouro do Urbanismo	Maria Rigueira	Presidência Câmara	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	D. Modern. Adm. Gestão	Divisão Modernização, Administração e Gestão	Paulo Castanheira	D. M. Serv. Centrais	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>





Avaliação de Desempenho dos Serviços - SIADAP1

Módulo de Utilização



Suporta a definição e contratualização dos objectivos e indicadores, bem como visualização e carregamento dos dados para monitorização.

É possível visualizar toda a estrutura hierárquica e consultar todo o detalhe respeitante aos Objectivos, Indicadores e Metas a que temos acesso. Podemos carregar directamente os Indicadores, embora se aconselhe um Modelo de Integração Directa.

Módulo de Reporting

Este módulo é composto por relatórios adaptados à legislação, de forma a permitir a sua impressão e/ou exportação para EXCEL ou PDF. Um exemplo é a geração automática do QUAR.

Existem também Scorecards (um por cada Unidade Orgânica) que permitem facilmente perceber de uma forma gráfica, e a um determinado momento, qual o estado exacto da performance de uma Unidade e consequentemente de toda a Organização.

Direcção Municipal de Serviços Centrais_2009/1	Meta N.º 1	Meta N.º 2	Ponderação	Realidade	Classificação	Desvio
<input checked="" type="checkbox"/> Eficácia			40,00 %	100,00 %	100,00 %	5,00 %
<input checked="" type="checkbox"/> Manter o cadastro dos bens móveis actualizado			100,00 %	100,00 %	100,00 %	5,00 %
Taxa de Actualização de Sist. de Inf. e Cadastros	80,00 %	100,00 %	80,00 %	100,00 %	100,00 %	5,00 %
<input checked="" type="checkbox"/> Eficácia			30,00 %	80,00 %	80,00 %	-20,00 %
<input checked="" type="checkbox"/> Designar o conselho de administração dos serviços			100,00 %	80,00 %	80,00 %	-20,00 %
Taxa de Processos Reorganizados	75,00 %	100,00 %	80,00 %	80,00 %	80,00 %	-20,00 %
<input checked="" type="checkbox"/> Qualidade			30,00 %	107,75 %	107,75 %	7,75 %
<input checked="" type="checkbox"/> Promover a Administração Electrónica Municipal			100,00 %	107,75 %	107,75 %	7,75 %
Taxa de Disponibilização de conteúdos no Portal	60,00 %	80,00 %	60,00 %	100,00 %	100,00 %	5,00 %
Taxa de cobertura de requerimentos On-line	30,00 %	20,00 %	41,00 %	136,67 %	136,67 %	36,67 %
Incremento de Atendimento personalizado on-line	50,00 %	20,00 %	51,00 %	102,00 %	102,00 %	2,00 %

Factor diferenciador

- Número de utilizadores ilimitado
- Solução *Web* descentralizada, com autenticação integrada
- Fácil integração com outras aplicações existentes
- Contratualização dos objectivos com recurso a um *workflow* de aprovação hierárquico ou funcional
- *BackOffice* de parametrização do sistema, com suporte a alterações organizacionais
- Geração de um *Scorecard* por Unidade Orgânica
- Suporte dos requisitos do **SIADAP 123** quando integrado com o módulo **SIADAP23**

