

*Dia
21 de Dezembro*



MINISTÉRIO DOS NEGÓCIOS ESTRANGEIROS
Secretaria-Geral

Gabinete da Secretária-Geral

NOTA

REF.: 14877/2013 - GSG

DATA: 13-11-2013

PROCESSO Nº: II. SIADAP 1

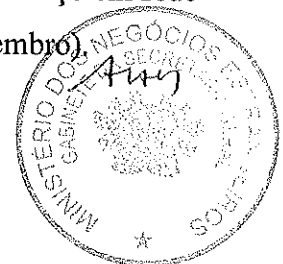
DE: GSG
PARA: DGAE

ASSUNTO: Avaliação dos serviços - SIADAP 1 / 2012

Em aditamento à nota n.º 13192/2013-GSG, de 09/10/2013, sobre o assunto em epígrafe, leva-se ao conhecimento desse serviço que SEXA o Ministro de Estado e dos Negócios Estrangeiros aprovou em 11 de outubro de 2013, a proposta de atribuição de **Desempenho Bom**, conforme documentos em anexo.

Cada serviço procede à divulgação, na sua página eletrónica, da autoavaliação com indicação dos respetivos parâmetros, acompanhada do parecer da Secretaria-geral, no caso de este concluir pela discordância relativamente à valoração efetuada pelo serviço em sede de autoavaliação (n.ºs 1 e 2 do art. 25º da Lei n.º 66-B/ 2007, de 28 de Dezembro).

AAM / PSS



Fundamentação técnica do parecer da Secretária-geral

Ministério	Ministério dos Negócios Estrangeiros
Entidade avaliadora	Secretária-geral
Entidade avaliada	Direcção-Geral dos Assuntos Europeus
Natureza	Serviço central da administração directa do Estado.
Tutela	Ministro dos Negócios Estrangeiros
Missão	Orientar a acção portuguesa nas instituições próprias da União Europeia, as relações bilaterais com os respectivos Estados – Membros e outros admitidos como candidatos, bem como acompanhar e coordenar a definição das posições nacionais sobre as políticas da União Europeia, em conjunto com todos os ministérios sectoriais competentes e com os órgãos de governo próprio das Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira.
Ano em avaliação	2012
Período em que decorreu a análise crítica da autoavaliação	15 de Abril a 15 de Maio.
Menção proposta pelo dirigente máximo na Autoavaliação	Desempenho Excelente
Parecer da Secretária-geral/Proposta de Menção	A SG propõe a menção de Desempenho Bom.

Análise crítica: Fundamentação / Constatações	
Resultados alcançados e justificação de desvios significativos (n.º 1 do art.º 15.º)	<p>Da análise dos resultados do QUAR de 2012, valida-se que a DGAE superou dez dos seus onze objetivos. Apresentou cinco indicadores atingidos e treze superados.</p> <p>Da avaliação global (quantitativa) resulta uma classificação de 4.350.</p> <p>Pela aplicação do artigo 18.º da Lei 66B/2007 de 28 de Dezembro, à DGAE deverá ser atribuída a menção de Desempenho Bom.</p> <p>Assinala-se um desvio positivo significativo (>=25%) nos seguintes indicadores/objectivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Indicador 7 do Objetivo 3 (44,38%) – justificação apresentada no Relatório de Autoavaliação; - Indicador 12 do Objetivo 7 (25%) – justificação apresentada no Relatório de Autoavaliação.
Revisão de objectivos, indicadores ou metas	<p>Sim.</p> <p>Houve uma proposta de revisão de objetivos, indicadores ou metas durante o período de avaliação.</p>
Verificação da informação que deve acompanhar a autoavaliação do serviço (n.º 2 do artigo 15.º)	

<p>a)Apreciação por parte dos utilizadores da quantidade e qualidade dos serviços prestados</p>	<p>Sim. Foi realizado um inquérito de satisfação dos utilizadores dirigido às entidades externas que mais se relacionam com a DGAE (escala de 1 a 5) com uma avaliação global positiva (4.200).</p>
<p>b)Informação detalhada sobre o sistema de controlo interno</p>	<p>Sim O Serviço obteve 73% de respostas positivas ao Anexo A.</p>
<p>c)Referência às causas de incumprimento de ações ou projetos não executados ou com resultados insuficientes</p>	<p>Não se verificou incumprimento de ações/projetos.</p>
<p>d)Desenvolvimento de medidas para um reforço positivo do desempenho, evidenciando as condicionantes que afectaram os resultados a atingir</p>	<p>Foram identificadas várias ações de melhoria a implementar em 2013, destacando-se:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reforço da articulação com os restantes serviços do Ministério, Administração Central do Estado e Regiões Autónomas; - Concertação de agendas com os serviços externos, com os gabinetes dos membros de Governo da tutela e com os ministérios sectoriais; - Melhoria e criação de meios mais eficazes de divulgação da informação através do universo do CIEJD. Em 2012 foram criados novos sítios na Internet; - Aprovação pela Secretaria-Geral do plano de formação da DGAE; - Melhoria das condições de trabalho, no que se refere à disponibilização de novas ferramentas informáticas, adaptadas às necessidades actuais da DGAE; - Criação de mecanismos de comunicação mais eficazes entre a DGAE e o DGA SG, nas actividades de suporte à gestão de recursos humanos, financeiros e patrimoniais; - Prosseguimento da desmaterialização de diversos processos iniciada em 2012; - Aperfeiçoamento da articulação dos fluxos comunicacionais internos de forma a aumentar os níveis de participação de todos os colaboradores; - Desenvolvimento de novos procedimentos internos, tendo em vista uma utilização mais eficaz do gestor documental SMARTDoc's; - Conclusão do Manual de Procedimentos internos da DGAE iniciado em 2012; - Redefinição da estrutura de Arquivo da DGAE, iniciada em 2012; - Consolidação das medidas iniciadas em 2012 tendo em vista a redução das despesas de funcionamento corrente da DGAE.
<p>e)Comparação com o desempenho de serviços idênticos, no plano nacional e internacional, que possam constituir padrão de comparação</p>	<p>Não existe esta prática, a qual é justificada pela especificidade do Serviço. No entanto, foram já identificados alguns indicadores que não estando relacionados com a atividade chave do Serviço, ao serem transversais a todo o MNE, permitem a sua comparabilidade interna.</p> <p>Relativamente ao Centro SOLVIT Portugal, a Comissão Europeia efetua anualmente uma apreciação dos Centros SOLVIT sedeados</p>

	<p>nos Estados-membro, por aí existirem parâmetros de comparabilidade. No entanto, em 2012, a Comissão deixou de fazer avaliações externas sobre o desempenho dos Centros SOLVIT. Na data de entrega do Relatório de Autoavaliação a Comissão ainda não tinha divulgado o Relatório "Governance", que inclui a avaliação destes Centros. De acordo com informação preliminar circulada, o Centro Solvit português foi avaliado pela Comissão como um dos mais eficazes dos 30 centros Solvit do Espaço Económico Europeu e manteve a classificação de Excelente.</p>
f) Audição de dirigentes intermédios e dos demais trabalhadores na autoavaliação do serviço	<p>Sim.</p> <p>Durante o ano de 2012 foram realizadas reuniões de monitorização do QUAR, nas quais a SG esteve presente.</p> <p>A elaboração do Relatório de Autoavaliação do QUAR 2012 contou com a participação ativa de todos os dirigentes da DGAE, nomeadamente através de reuniões de coordenação com todas as Unidades Orgânicas.</p> <p>Foi realizado um questionário de satisfação dos colaboradores (escala de 1 a 5) com uma avaliação global positiva (3.990).</p>
Comparação das unidades homogêneas (artigo 16.º)	Não se aplica pela especificidade do Serviço.
Fiabilidade do sistema de indicadores de desempenho (n.º2 art.25.º)	<p>Sim.</p> <p>A SG validou os resultados dos objetivos e respetivos indicadores.</p>
Coerência entre os elementos do QUAR e os documentos previsionais legalmente previstos	<p>Sim.</p> <p>Existe uma correspondência entre os elementos do QUAR, a Autoavaliação, o Plano e o Relatório de Atividades.</p>
Estrutura do relatório (alínea e) do artigo 8 e orientações técnicas do CCAS)	<p>Sim.</p> <p>Segue as orientações técnicas da alínea c) do Art. 8º da Lei 66B/2007 de 28 de Dezembro.</p>
Cumprimento da data limite de entrega do relatório – 15 de Abril 2012	<p>Sim.</p> <p>O Relatório foi enviado na data prevista legalmente.</p>