

2 11/05/20

**DGAI** DIRECÇÃO GERAL  
DE ADMINISTRAÇÃO  
INTERNA

Exmo. Senhor  
Presidente da Autoridade Nacional de  
Segurança Rodoviária  
Avenida de Casal de Cabanas  
Urbanização Cabanas Golf nº 1  
2734-507 Barcarena

Sua referência	Sua comunicação de	Nossa referência	Data
----------------	--------------------	------------------	------

ASSUNTO: Projecto de Parecer da DGAi sobre a Auto-Avaliação da Autoridade Nacional de Segurança Rodoviária relativa ao desempenho de serviço, em 2010.

Junto remeto a V. Exa. o documento referido em epigrafe solicitando o envio, até ao dia 27 do corrente, dos comentários que considere pertinentes à análise ali efectuada. A falta de resposta à presente comunicação será entendida como a aceitação do conteúdo do projecto de Parecer.

Com os melhores cumprimentos

O Director-Geral, em regime de substituição



(Jorge Miguéis)

**Parecer da DGAI sobre a Auto-Avaliação da  
Autoridade Nacional de Segurança Rodoviária  
relativa ao desempenho de serviço, em 2010**

(Artigo 17.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de Dezembro)

**1 Enquadramento**

De acordo com a Lei n.º 66-B/2007, de 28 de Dezembro, está a DGAI mandatada para exercer, no âmbito da avaliação de desempenho dos serviços do Ministério da Administração Interna (MAI), a competência de emissão de um parecer que integre uma análise crítica da auto-avaliação, constante do relatório de actividades elaborado por cada um dos serviços.

Ao longo de 2010, a DGAI acompanhou o processo de monitorização dos QUAR (Quadro de Avaliação e Responsabilização), dos serviços, centrais e desconcentrados, do MAI.

O presente parecer consubstancia a análise da DGAI sobre os resultados finais do QUAR, que sustentam a auto-avaliação do serviço, e a informação considerada complementar pela própria lei que implementou o Sistema Integrado de Gestão e Avaliação de Desempenho dos Serviços.

De acordo com a Lei n.º 66-B/2007, de 28 de Dezembro, a avaliação de desempenho dos serviços deve obedecer aos seguintes procedimentos:

- i. Envio à tutela e ao serviço com atribuições em matéria de planeamento, estratégia e avaliação, até **15 de Abril** de cada ano, do relatório de actividades, o qual deve incluir a auto-avaliação do serviço nos termos previstos no n.º 2 do artigo 15º da citada Lei.
- ii. Emissão de um parecer abrangendo uma análise crítica da auto-avaliação, elaborado pela DGAI, a ser submetido à tutela desejavelmente até 30 de Maio.
- iii. Homologação ou alteração, pelo respectivo membro do Governo, da menção de avaliação de desempenho proposta pelo dirigente máximo de cada serviço, após o parecer da DGAI.
- iv. Elaboração, pela DGAI, de uma análise comparada do desempenho de todos os serviços do ministério, visando:
  - a. Identificar os serviços que, nos termos do artigo 18º, atingiram um desempenho de Bom e propor ao Ministro da Administração Interna a lista de serviços que reúnem as condições necessárias para serem reconhecidos com a menção de Desempenho Excelente;
  - b. Dar conhecimento ao Conselho Coordenador do Sistema de Controlo Interno da Administração Financeira do Estado dos serviços

com maiores desvios, cujas causas não foram apresentadas, entre objectivos e resultados ou que, por outras razões consideradas pertinentes, devam ser objecto de hetero-avaliação.

v. Observada a alínea *a*) do número anterior, **competete**, em cada ministério, ao respectivo ministro seleccionar os serviços que mais se distinguiram no seu desempenho para atribuição da distinção de mérito. De acordo com o disposto no n.º 1 do artigo 19.º da Lei n.º 66-B/2007 e tendo em conta o número de serviços que foram sujeitos à aplicação do SIADAP1 (31 organismos) podem ser distinguidos até ao máximo de 6 serviços.

vi. **Divulgação dos resultados da avaliação:**

- a. Cada serviço procede à divulgação, na sua página electrónica, dos resultados da auto-avaliação. Caso o parecer da DGAI seja discordante da auto-avaliação atribuída pelo dirigente máximo de cada serviço, este documento deverá ser objecto obrigatório de divulgação, juntamente com a auto-avaliação
- b. Cada ministério procede à divulgação, na sua página electrónica, dos serviços aos quais foi atribuída uma distinção de mérito, especificando os principais fundamentos.

vii. **Efeitos da avaliação:**

De acordo com o ofício circular 13/GDG/08, da DGAEP, de 21 de Novembro, o resultado da avaliação, referente a 2010, terá as seguintes repercussões a serem produzidas em 2011 (alínea c) do n.º 1 e n.ºs 2, 3 e 4 do art.º 26.º e alíneas b) e c) do artigo 27.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de Dezembro):

- o Efeitos sobre a avaliação do desempenho dos dirigentes superiores.
- o Efeitos decorrentes da atribuição da menção *Desempenho insuficiente* e efeitos decorrentes da hetero-avaliação.
- o Efeitos decorrentes da atribuição de distinção de mérito, a saber:
  - A atribuição pelo membro do Governo competente do reforço de dotações orçamentais visando a mudança de posições remuneratórias dos trabalhadores ou a atribuição de prémios;
  - A possibilidade de consagração de reforços orçamentais visando o suporte e dinamização de novos projectos de melhoria do serviço.

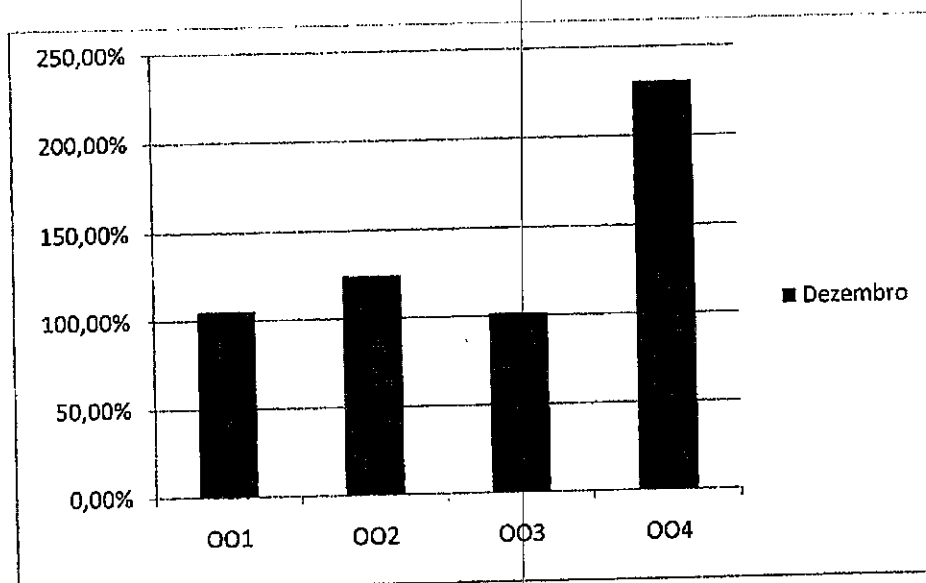
## 2 Parecer com análise crítica

Com base nos resultados do QUAR e na informação adicional constante da auto-avaliação, nos termos das alíneas a) a f) do nº 2 do artigo 15º da Lei n.º 66-B/2007, na análise das actividades e projectos desenvolvidos pelo serviço (conhecimento adquirido pelo reporte constante no Relatório de Actividades), à **Autoridade Nacional de Segurança Rodoviária**, deverá ser atribuída a avaliação de *Desempenho Bom*, concordando-se, neste caso, com a menção proposta pelo dirigente máximo em sede de auto-avaliação.

**Quadro I - Taxa de Realização por Parâmetros e Avaliação Global**

Parâmetros	Peso	Resultado	Resultado Ponderado	Avaliação Global	
				Quantitativa	Qualitativa
Eficácia	25%	105,50%	26,38%	130,19%	Bom
Eficiência	50%	124,44%	62,22%		
Qualidade	25%	166,38%	41,60%		

**Gráfico I – Taxas de realização em Dezembro**



Fundamentação técnica do parecer da DGAI

<b>Ministério</b>	Ministério da Administração Interna
<b>Entidade emissora do parecer</b>	Direcção Geral de Administração Interna
<b>Entidade avaliada</b>	<b>Autoridade Nacional de Segurança Rodoviária</b>
<b>Natureza</b>	Órgão da Administração directa do Estado, dotado de autonomia administrativa
<b>Tutela</b>	Ministro da Administração Interna
<b>Missão</b>	Planeamento e coordenação a nível nacional de apoio à política do Governo em matéria de segurança rodoviária, bem como a aplicação do direito contra-ordenacional rodoviário.
<b>Ano em avaliação</b>	2010
<b>Período em que decorreu a análise crítica da auto-avaliação</b>	Maio 2011
<b>Menção proposta pelo dirigente máximo na Auto-Avaliação</b>	Bom
<b>Parecer da DGAI/Proposta de Menção</b>	Bom

<b>Análise crítica: Fundamentação / Constatções</b>	
Resultados alcançados e justificação de desvios significativos (n.º 1 do art.º 15.º)	<p>A Autoridade Nacional de Segurança Rodoviária definiu 4 objectivos operacionais no QUAR 2010.</p> <p>Superou os 4 Objectivos, pelo que, nos termos do artigo 18.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de Dezembro, à Autoridade Nacional de Segurança Rodoviária deverá ser atribuída a menção de <i>Desempenho Bom</i>.<sup>1</sup></p> <p>A taxa de realização final é de 130,19%, tendo em conta os resultados obtidos nos objectivos operacionais do QUAR e os parâmetros e as ponderações definidas.</p>

1

**"Artigo 18º**

*Expressão qualitativa da avaliação*

1 – A avaliação final do desempenho dos serviços é expressa qualitativamente pelas seguintes menções:

- a) Desempenho bom, atingiu todos os objectivos, superando alguns;
  - b) Desempenho satisfatório, atingiu todos os objectivos ou os mais relevantes;
  - c) Desempenho insuficiente, não atingiu os objectivos mais relevantes
- ....."

	<p>O desvio positivo observado no objectivo operacional de eficácia (obj. n.º 1), de 5,5% deve-se, exclusivamente, à superação em 25% do indicador nº 2, já que a meta inicialmente traçada no indicador nº 1 deste mesmo objectivo, não foi atingida (a taxa final de realização foi de 60%).</p> <p>Relativamente ao objectivo n.º 4, a taxa de realização final de 230,77% evidência um desvio positivo fortemente acentuado, justificado pelo forte empenhamento verificado nos diferentes níveis hierárquicos da ANSR.</p> <p>Os desvios positivos dos objectivos nºs 2 e 3, respectivamente de 32,35% e 2,04%, consideram-se moderados e aceitáveis.</p> <p>As causas dos desvios foram claramente justificadas e prendem-se, entre outras, com um forte empenho da gestão e respectivos colaboradores, com a melhor articulação entre este organismo e as forças de segurança, com um pleno aproveitamento de oportunidades surgidas e com as iniciativas próprias levadas a cabo pela ANSR.</p>	
<p>Revisão de objectivos, indicadores ou metas</p>	<p><b>Sim.</b></p> <p>A ANSR solicitou à DGAI uma revisão do seu QUAR, designadamente, a reformulação do Objectivo Operacional de Qualidade nº 4 e respectivo indicador. Após análise técnica das causas apresentadas pela ANSR que suportavam a referida reformulação, concluiu-se que o mesmo se encontrava em condições de merecer a necessária validação.</p>	
<p>Verificação da informação que deve acompanhar a auto-avaliação do serviço</p>		
<p>a) Apreciação por parte dos utilizadores da quantidade e qualidade dos serviços prestados (n.º 2 do artigo 15.º)</p>	<p>O relatório refere a utilização da metodologia CAF e apresenta como o resultado do critério 6, critério que a satisfação dos clientes, o valor de 78 pontos, o que significa que os resultados demonstram um progresso substancial e/ou todas as metas relevantes foram alcançadas.</p> <p>Não é mencionada a aplicação de questionários de satisfação aos cidadãos/clientes e correspondentes resultados.</p>	
<p>b) Informação detalhada sobre o sistema de controlo interno (n.º 2 do artigo 15.º)</p>	<p><b>Sim.</b></p> <p>Foi efectuada uma avaliação do sistema de controlo interno e o anexo A foi preenchido embora sem a totalidade das fundamentações.</p> <p>Destaca-se o progressivo desenvolvimento da ANSR nas quatro áreas que integram o Anexo A sendo de destacar o incremento no domínio das actividades e procedimentos de controlo administrativo com a introdução de oito manuais/regulamentos de procedimentos e a fiabilidade dos sistemas de informação. Todos os colaboradores são avaliados de acordo com o SIADAP e existe uma política de formação</p>	

	profissional claramente sedimentada.	
c)Referência às causas de incumprimento de acções ou projectos não executados ou com resultados insuficientes (n.º 2 do artigo 15.º)	O relatório não apresenta referências quanto ao incumprimento de acções ou projectos.	
d)Desenvolvimento de medidas para um reforço positivo do desempenho, evidenciando as condicionantes que afectaram os resultados a atingir (n.º 2 do artigo 15.º)	<p>A ANSR recorreu à metodologia SWOT e identificou as seguintes oportunidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Optimização e diversificação dos canais de comunicação;</li> <li>• Alteração da natureza do serviço: autonomia financeira e alargamento do âmbito das competências e da missão;</li> <li>• Adopção da fase negocial nos procedimentos de contratação e maior racionalização dos custos;</li> <li>• Governação em rede com os stakeholders;</li> <li>• Aposta nas novas tecnologias de informação e comunicação e apropriação dos principais sistemas de informação;</li> <li>• Cooperação internacional e exportação de conhecimento especializado para os Palop em particular;</li> <li>• Utilização do QREN como fonte de financiamento para apoiar investimentos estruturantes.</li> </ul> <p>Como resultado do processo de auto-avaliação dos serviços, a ANSR enuncia três programas de melhoria, também entendidos como medidas para um reforço positivo do desempenho, a saber:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reforço da liderança e gestão estratégica para optimização de resultados;</li> <li>• Reforçar o envolvimento e motivação das pessoas, com reflexo na produtividade;</li> <li>• Reforçar a comunicação e imagem interna e externa da ANSR.</li> </ul>	
e)Comparação com o desempenho de serviços idênticos, no plano nacional e internacional, que possam constituir padrão de comparação (n.º 2 do artigo 15.º)	Não.	
f)Audição de dirigentes intermédios e dos demais trabalhadores na auto-avaliação do serviço (n.º 2 do artigo 15.º)	<p>O relatório refere a utilização da metodologia CAF e apresenta como o resultado do critério 7 (critério que avalia os resultados que a organização atinge em relação a todas as pessoas que aí trabalham) o valor de 60 pontos, o que significa que os resultados demonstram uma tendência de melhoria e/ou a maior parte das metas relevantes foram alcançadas.</p> <p>Embora se mencione que a equipa CAF da ANSR sustentou todo o</p>	

	processo de auscultação em testemunhos recolhidos internamente e na confirmação das evidências em suportes diversos como sejam, informação documental escrita e oral recolhida durante o processo de avaliação do serviço, não é, no entanto, relatada a aplicação de questionários de satisfação e correspondentes resultados.	
Comparação das unidades homogéneas (artigo 16.º)	Não.	
Fontes de verificação	Não. Não são apresentadas as fontes de verificação previstas no QUAR.	
Estrutura do relatório (alínea e) do artigo 8º e orientações técnicas do CCAS)	Sim. A estrutura do Relatório segue as orientações técnicas emanadas pelo CCAS.	
Análise da afectação real e prevista dos recursos humanos	Uma análise da produtividade, conceito entendido como a relação entre desempenho atingido e recursos humanos utilizados, permite constatar que o desempenho da ANSR se posicionou acima do planeado com a utilização de recursos humanos abaixo do previsto.	
Análise da afectação real e prevista dos recursos financeiros	Uma análise do custo-eficácia, conceito entendido como a relação entre desempenho atingido e recursos financeiros utilizados, permite constatar que o desempenho da ANSR se posicionou acima do planeado com a utilização de recursos financeiros abaixo do planeado.	
Cumprimento da data limite de entrega do relatório – 15 de Abril	Sim. Data de entrada: 15 de Abril	
Identificação de boas práticas	Não foram referenciadas quaisquer “boas práticas” certificadas e/ou reconhecidas por entidades credenciadas.	