

Relatório de Atividades SGAI 2017

Ficha técnica

Título: Relatório de Atividades SGAI 2017

Data: abril de 2018

Administração Interna

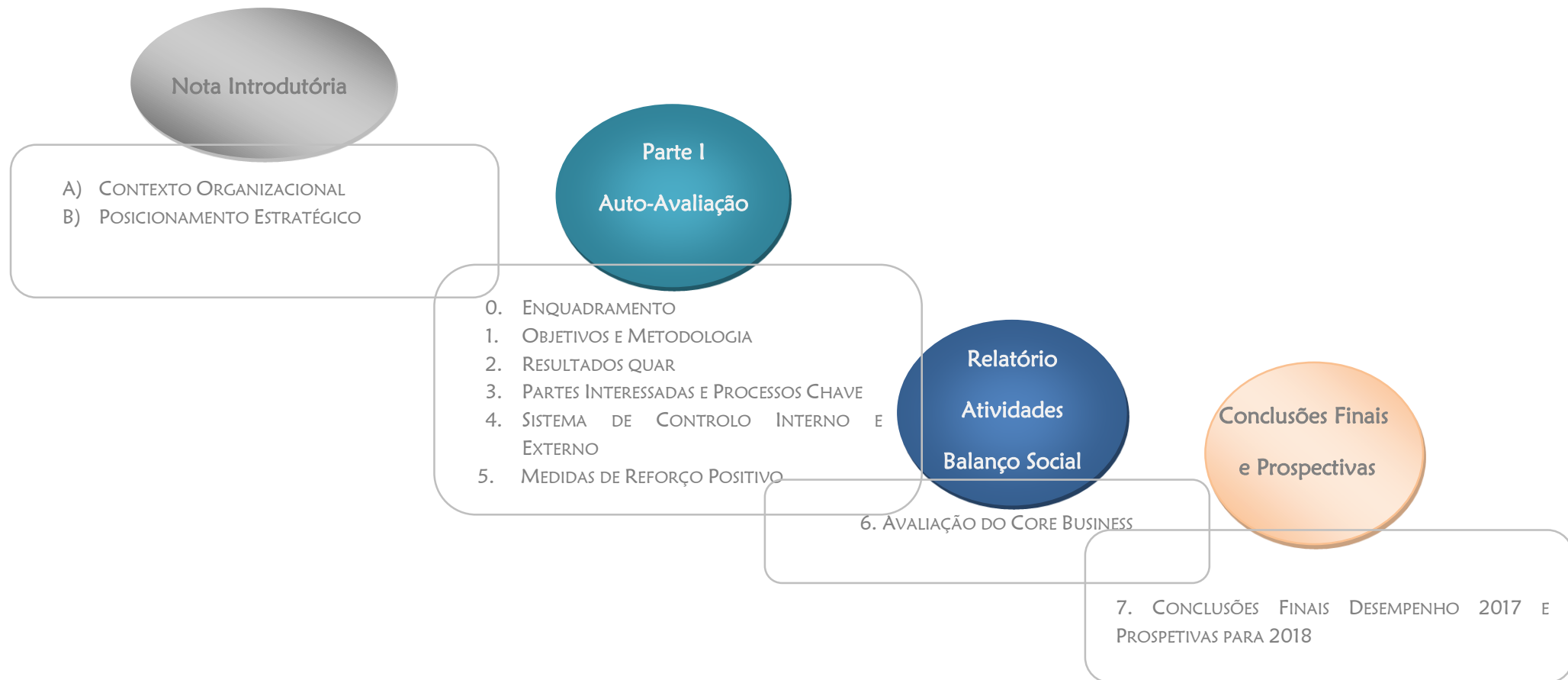
Secretaria-Geral da Administração Interna

Direção de Serviços de Planeamento, Controlo e Recursos Humanos

Rua de São Mamede ao Caldas, n.º 23

1100-533 Lisboa

Índice



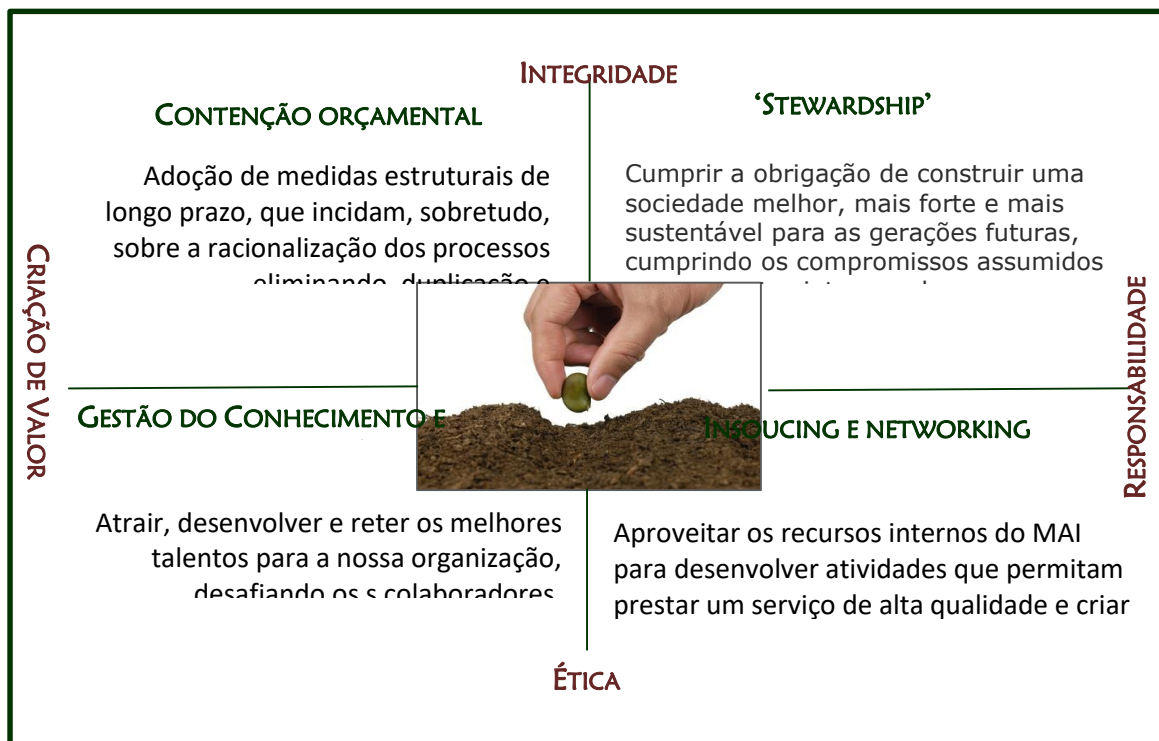
NOTA INTRODUTÓRIA

A) CONTEXTO ORGANIZACIONAL

A Secretaria Geral da Administração Interna (SGAI) tem por missão ser um serviço de apoio técnico e administrativo aos gabinetes dos membros do Governo e aos órgãos e serviços sem estrutura de apoio administrativo da AI, assegurando, ainda, o apoio técnico e a disponibilização de serviços de partilha de funções e atividades comuns aos seus diversos Serviços, tendo como visão alcançar níveis de excelência ao nível da prestação de serviços, tendo como referencial a realidade das administrações públicas portuguesa e europeia.

A Qualidade, a Modernização, a Competência, o Envolvimento, o Trabalho e a Consciência Social e Ambiental são o fundamento do Serviço Público que lhe foi confiado. A SGAI serve o universo da AI, apostando fortemente na simplificação e racionalização dos procedimentos associados às necessidades das partes interessadas, seguindo os 'core values', apresentados na Figura 1.

Figura 1 – 'core values' da Organização

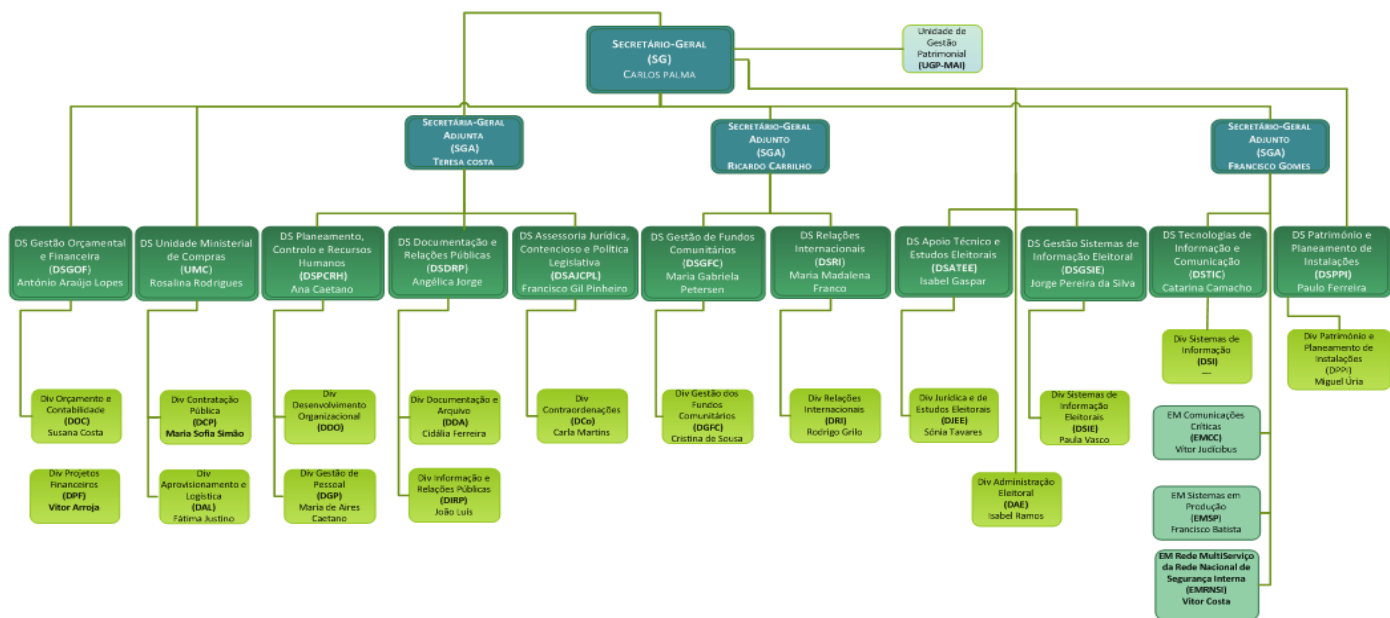


NOTA INTRODUTÓRIA

A) CONTEXTO ORGANIZACIONAL

Na prossecução desta visão, missão e valores, a SGAI adotou uma orgânica assente num modelo de estrutura hierarquizada, em que se combinam linhas de autoridade, e em que se procura um elevado grau de flexibilidade, coordenação e comunicação pretendendo-se, desta forma, uma maior capacidade e rapidez de resposta às alterações de ambiente, especialmente em contextos de turbulência e em que o risco é crítico.

A estrutura orgânica pode ser apresentada em termos esquemáticos da seguinte forma:



Assim, a estrutura orgânica adotada implica o agrupamento em departamentos de atividades e tarefas, de acordo com as funções de divisão de trabalho na organização. Esta estrutura foi alterada através do Despacho n.º 887/2018, publicado a 23 de janeiro de 2018, tendo havido a extinção da Divisão de Desenvolvimento Organizacional (DDO), mantendo-se as suas competências na Direção de Serviços de Planeamento, Controlo e Recursos Humanos (DSPCRH) e a criação da Divisão de Programação de Infraestruturas e Equipamentos (DPIE), funcionando na direta dependência do Secretário-Geral da Administração Interna.

NOTA INTRODUTÓRIA

A) CONTEXTO ORGANIZACIONAL

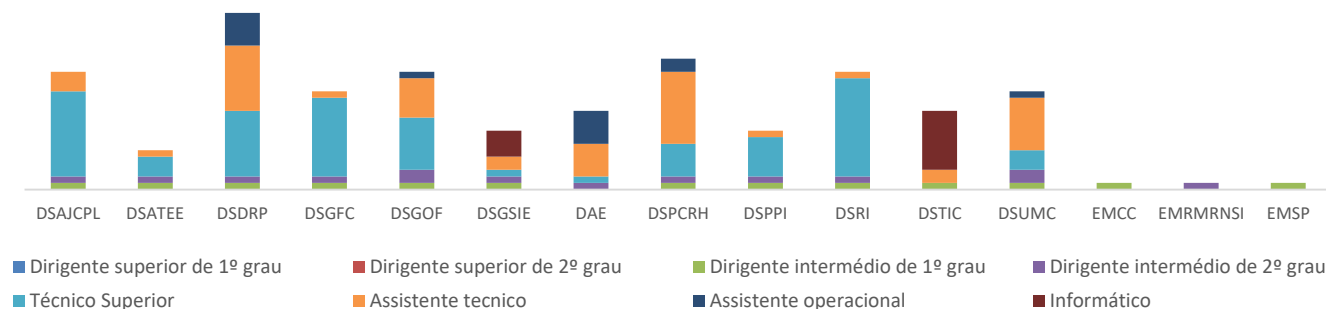
O novo desenho teve em consideração a necessidade da existência de uma Divisão com funções de planeamento, gestão, execução e monitorização de todos os projetos incluídos na lei de programação de infraestruturas e equipamentos das forças e serviços de segurança, dando, assim, cumprimento ao disposto nas Grandes Opções do Plano para o período 2016-2019, na qual foi aprovada a Lei.º 10/2017, de 3 de março, que estabelece a programação dos investimentos na modernização e operacionalidade das forças e serviços de segurança sob tutela do membro do Governo responsável pela área da administração interna, para o quinquénio de 2017-2021.

A nova Orgânica implicou, igualmente, um realinhamento dos recursos, sendo que os Recursos Humanos existentes na DDO, bem como as suas atividades e tarefas passaram a pertencer à DSPCRH. Quanto à DPIE, o seu funcionamento é assegurado, com carácter permanente, por elementos da GNR da PSP, e se necessário da SGAI.

A 31 de dezembro de 2017, contabilizaram-se 203 trabalhadores na SGAI, na medida em que um trabalhador (assistente técnico) da DSPCRH estava deslocado em serviço de Task Force no SEF, por despacho da Sra. Ministra da AI.

Os recursos humanos (RH) da organização dividiram-se pelas UO existentes, seguinte forma:

Gráfico 1 – % Distribuição dos Recursos Humanos (RH) por UO fase ao número total de trabalhadores



As UO'S com menor número de Recursos Humanos (RH) são as Equipas Multidisciplinares EMCC, EMRNSI, EMSP, todas com 0,5% de trabalhadores, seguidas da DSATEE (2,9%). O maior número de RH na SGAI verifica-se na DSDRP (13,3%), com um total de 27 trabalhadores. O índice de tecnicidade mais baixo de toda a organização, revela-se nas UO's DSGSIE e DAE (0,5%).

Verifica-se, igualmente, no conjunto das UO'S que os dirigentes intermédios representam 13,3% do número total de trabalhadores, sendo os técnicos superiores a categoria que maior representatividade tem na organização (40,4%).

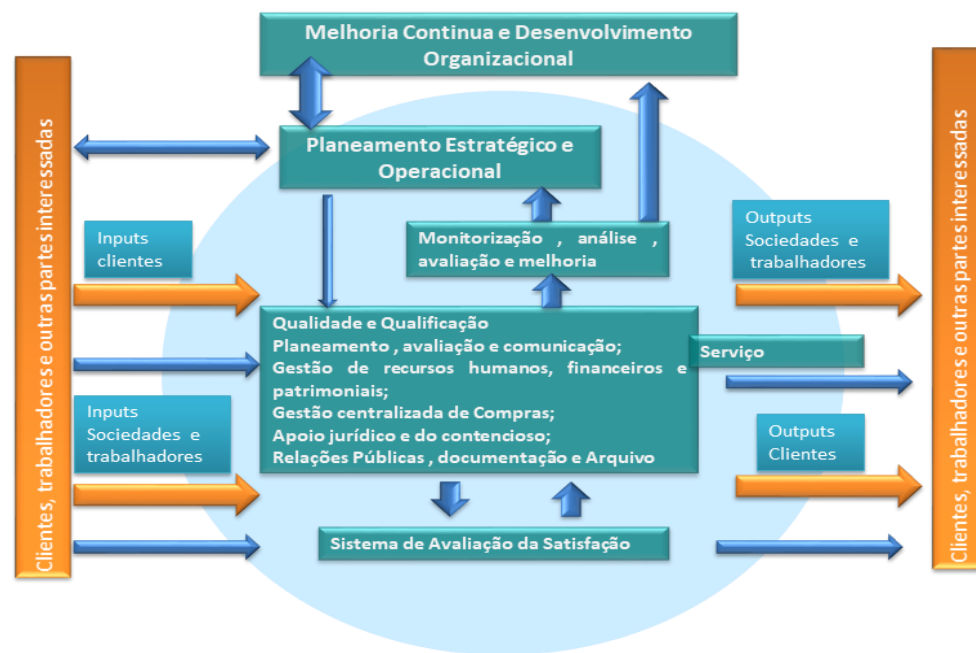
NOTA INTRODUTÓRIA

B) POSICIONAMENTO ESTRATÉGICO

A SGAI iniciou em 2016, um novo ciclo de planeamento estratégico e operacional a que se deu continuidade em 2017, e em que se continua a apostar na uniformização de métricas e 'scorecards' por áreas de atuação.

Este processo de planeamento teve, igualmente, em consideração, a necessidade do desenvolvimento de medidas de 'performance' a dois anos, que permitam à organização estabelecer rácios sustentáveis e que ficam espelhados no modelo de gestão adotado (Figura 3), bem como, tornar evidente o percurso evolutivo da SGAI.

Figura 3 – Modelo de Gestão SGAI



Este ciclo estratégico tem sido condicionado por inúmeros condicionamentos conjunturais e estruturais, designadamente: (i) separação física de parte da organização; ii) reforço significativo de competências nalgumas áreas de atuação por força dos processos de fusão; iii) complexidade acrescida em implementar a estrutura organizacional, o que se refletiu sobretudo ao nível do design do re-planeamento estratégico. Estes constrangimentos permitem à organização identificar algumas ações que devem ser acomodadas na sua estratégia (Figura 4).

B) POSICIONAMENTO ESTRATÉGICO

Figura 4 – ‘do and dont’s’

Eliminar	Aumentar
<ul style="list-style-type: none"> • Redundâncias de processos • Constrangimentos do enquadramento legal • Sobreposições de tarefas 	<ul style="list-style-type: none"> • A blindagem dos processos • O número de processos com avaliação de satisfação de cliente • Os processos que tem níveis de serviço associados • As parcerias com os outros organismos da AI • A partilha de mecanismos e ferramentas entre organismos AI e outros organismos da AP
Reduzir	Criar
<ul style="list-style-type: none"> • Os processos sem tipificação • Os tempos médios de resposta • Os pontos de perda dos processos chave 	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema e indicadores anuais de gestão e avaliação de pedidos • Metodologias de planeamento, gestão e avaliação de risco e do seu impacto

Tendo em conta estas linhas orientadoras e os ‘outcomes’ conseguidos em 2017, procura-se avaliar o desempenho anual da organização, estruturando-se, para tal, a informação da seguinte forma:

- Parte I – Autoavaliação;
- Parte II- Avaliação das atividades desenvolvidas e análise do Balanço Social;
- Parte III – Avaliação Final e Prospectivas.

PARTE I – AUTO-AVALIAÇÃO

O ENQUADRAMENTO

As organizações da Administração Pública Portuguesa, bem como, os seus pares europeus, operam em contextos em que o grau de complexidade e a incerteza são uma realidade.

Nesta conjuntura, as organizações em geral vão ter que lidar com fenómenos que são desconhecidos (Known unknowns) dos quais nada sabemos, nem podemos ainda saber (unknowns unknowns), o que condiciona significativamente os limites do planeamento estratégico nomeadamente no que toca à introdução de melhorias decorrentes da avaliação de resultados e dos seus impactes.

Este contexto, levanta a questão da resiliência das organizações, isto é, da resistência, da vulnerabilidade e da gestão do risco, e também, da capacidade de as instituições estarem preparadas para enfrentarem os impactes externos e de recuperarem, depois de terem sofrido perdas na sua funcionalidade. Esta recuperação não implica voltar para o estado exatamente igual ao anterior, mas ter a capacidade para analisar a situação e perceber as transformações que vão ocorrer e antecipar o contexto em que se irá passar a operar e que será necessariamente diferente do anterior.

Atenta a esta realidade a SGAI, durante o ano de 2017, tentou reduzir os efeitos cumulativos deste contexto, aumentando a confiança, como um dos recursos interno e externo básico para a resiliência organizacional, bem como, a tentativa de redução das redundâncias. Assim, os pressupostos da atuação da SGAI foram os seguintes:

- Aumento da capacidade de inovação não especificada, por forma a produzir soluções imprevistas, em cenários imprevisíveis;
- Aposta na flexibilidade dos subsistemas, nomeadamente orçamental e de compras, diminuindo-se igualmente a vulnerabilidade das organizações, com o estabelecimento de contratos de funcionamento prioritário;
- Aposta na transferibilidade de conhecimentos como forma de induzir o desenvolvimento organizacional e aumentar a resiliência dos serviços da AI, e do seu funcionamento como organizações de ‘High Reliability’.

Estas iniciativas de engenharia de resiliência organizacional estão ainda, em fase de implementação e desenvolvimento, logo o seu impacte no desenvolvimento organizacional, só poderá ser devidamente avaliado a curto e médio prazo.

Todavia, podemos afirmar que o planeamento estratégico iniciado em 2016, vai permitir à SGAI enfrentar de forma mais sustentada e resiliente as turbulências, que poderão ocorrer tanto a nível interno como externo.

PARTE I – AUTO-AVALIAÇÃO

1. OBJETIVOS E METODOLOGIA

1.1. OBJETIVOS

Tendo em conta os pressupostos de atuação apresentados e dando cumprimento ao ciclo anual de gestão relativo ao ano de 2017, apresenta-se a autoavaliação da SGAI, colocando-se a tónica da análise feita no desenvolvimento sistemático de uma política de desenvolvimento organizacional integrado e alicerçado na inovação, na autoavaliação, na flexibilidade e na diversificação que permita reduzir a vulnerabilidade organizacional e com inerente aumento da resiliência.

Seguindo esta perspetiva procurou-se, ao longo desta Parte I, responder às seguintes questões orientadoras:

1. Em que medida a SGAI conseguiu alcançar os resultados previstos no Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR)? E quais são os fatores de risco associados à estratégia implementada? E qual deve ser a sua gestão?
2. Qual o nível de satisfação dos clientes internos e externos da SGAI com os serviços de qualificação prestados? Qual a evolução comparativa do índice de satisfação entre 2016 e 2017
3. Em que medida a SGAI tem implementado um sistema de auditoria e controlo interno? E qual é a metodologia de gestão de risco que deve ser adoptada?
4. Quais as medidas que podem ser implementadas para um reforço positivo da Organização e que aumentem a sua resiliência e a sua capacidade para antever o risco?

A resposta a estas questões é apresentada de forma sucinta, optando-se por apresentar a informação de forma gráfica, sendo a análise detalhada remetida para os anexos do presente Relatório.

1.2. ABORDAGEM METODOLÓGICA

A análise realizada é suportada pelo recurso à utilização de instrumentos de diagnóstico, de técnicas de monitorização (análise do planeado face ao executado, desvios e constrangimentos) e a técnicas de avaliação de risco e a respectiva construção de cenários.

PARTE I – AUTO-AVALIAÇÃO

1. OBJETIVOS E METODOLOGIA

A utilização destas técnicas assenta numa metodologia em que se pretende identificar e analisar os ‘Key value drivers’ e fatores de incerteza que possam afetar a criação de valor, o cumprimento do plano definido e os objetivos estratégicos estabelecidos.

PARTE I – AUTO-AVALIAÇÃO

2. RESULTADOS QUAR

2.1. AVALIAÇÃO DOS RESULTADOS DO QUAR

A SGAI, apoiando-se no programa do XXI Governo e nas Grandes Opções do Plano 2016-2019, atuará no sentido de alcançar os seguintes objetivos estratégicos: (i) Melhorar o desempenho na prestação de serviços comuns e no apoio técnico e administrativo; (ii) Melhorar a divulgação da informação do processo eleitoral; (iii) Modernizar o processo de recenseamento eleitoral e (iv) Operacionalizar, desenvolver e promover a evolução tecnológica e a Inovação na AI.

Desta estratégia resultou num conjunto de atividades e projetos, apostando numa monitorização periódica sobre a evolução estratégica, envolvendo, assim, todos os níveis da estrutura da organização nos objetivos estratégicos, que foram fixados em cascata, devidamente alinhados com a missão e a visão da SGAI.

Decorrentes destas linhas estratégicas foram enquadrados no QUAR de 2017, 9 objetivos operacionais, sendo 3 objetivos de Eficácia, 1 objetivo de Eficiência e 5 objetivos de Qualidade, com a respetiva identificação de 16 indicadores e ponderações associadas, de acordo com o Quadro abaixo.

Pilares Estratégicos	Pilares Operacionais	Ponderação para os Objetivos Operacionais	Indicadores	Ponderação para os Indicadores
Melhorar o desempenho na prestação de serviços comuns e no apoio técnico e administrativo (OE1)	Agilizar e otimizar os procedimentos de contratação pública e reforçar os mecanismos de aquisição agregada de bens, serviços e empreitadas (OO1)	30%	Ind.1 - Número de empreitadas lançadas que contribuam para executar o investimento em instalações previstas na Lei de Programação Infraestruturas e Estruturas em 2017	50%
			Ind. 2 - Número de procedimentos pré-contratuais realizados que contribuam para a execução do investimento em instalações e equipamentos previstos na Lei de Programação Infraestruturas e Estruturas em 2017	50%
	Garantir uma adequada gestão técnica, administrativa e financeira de programas, fundos comunitários e de outros financiamentos internacionais (OO2)	30%	Ind.3 - Número de dias necessários para analisar as candidaturas e responder aos pedidos de reembolso nos prazos regulamentares	100%

PARTE I – AUTO-AVALIAÇÃO

2. RESULTADOS QUAR

Pilares Estratégicos	Pilares Operacionais	Ponderação para os Objetivos Operacionais	Indicadores	Ponderação para os Indicadores
Operacionalizar, desenvolver e promover a evolução tecnológica e a Inovação na AI (OE4)	Garantir a operacionalidade dos sistemas tecnológicos na AI (OO3)	30%	Ind. 4 - Número de Forças e Serviços de Segurança com serviços de recuperação de desastre e continuidade de negócio operacionalizados	30%
			Ind. 5 - Número de dias necessários para implementar o sistema eCall na AI	40%
			Ind.6 - Número de dias necessários para implementar o sistema de videovigilância com suporte de análise de imagem para 1 Força de segurança	30%
Melhorar o desempenho na prestação de serviços comuns e no apoio técnico e administrativo (OE1)	Melhorar qualitativamente o acompanhamento, avaliação e controlo da atividade financeira das entidades, serviços e organismos (OO4)	100%	Ind.7 - Número de monitorizações realizadas trimestralmente às medidas de eficiência orçamental propostas pelos Serviços da AI, em sede de proposta de OE2017	50%
			Ind. 8 - % de execução das medidas de eficiência orçamental incluídas na proposta de OE2017	50%
	Modernizar os sistemas de informação de gestão e de apoio à decisão da AI (OO5)	30%	Ind.9 - Número de dias necessários para Implementar a Plataforma de Arquivo Multimédia AI	40%
			Ind.10 - % de execução do projeto GEOAI (Sistema de Informação geográfica da AI	60%
	Criar e implementar medidas que apoiem a decisão dos serviços da AI (OO6)	30%	Ind.11 - Nº de dias necessários para criar e implementar um sistema de monitorização e de informação para os Programas Especiais comuns às duas Forças de Segurança e dirigidos a grupos socialmente mais vulneráveis	40%
			Ind.12 - Número de análises de Direito Comparado produzidas nas áreas de intervenção da AI	30%
			Ind. 13 - % de iniciativas implementadas que assegurem a preparação da Avaliação Schengen a Portugal	30%

PARTE I – AUTO-AVALIAÇÃO







2. RESULTADOS QUAR

Pilares Estratégicos	Pilares Operacionais	Ponderação para os Objetivos Operacionais	Indicadores	Ponderação para os Indicadores
Reforçar a participação democrática no processo eleitoral (OE 2)	Alterar o Regime Jurídico do Recenseamento Eleitoral com vista à eliminação do número de Eleitor (OO7)	25%	Ind. 14 - nº de dias necessários para apresentar proposta de Lei para Eliminação do número de eleitor	100%
	Garantir os princípios fundamentais da liberdade do Exercício do Direito de Voto (OO8)	10%	Ind.15 - nº de dias necessários para assegurar a atualização dos instrumentos necessários ao Registo dos Eleitos para o Poder Local	100%
	Fomentar a cooperação em matéria eleitoral com os Países da CPLP (OO9)	5%	Ind.16 - nº de dias necessários para realizar uma ação no âmbito do FTAE-CPLP - Fórum dos Órgãos Técnicos das Administrações Eleitorais dos Estados membros da CPLP	100%

PARTE I – AUTO-AVALIAÇÃO







2. RESULTADOS QUAR

Quadro 2 - Concretização do QUAR SGAI 2017

PERSPETIVA EFICÁCIA PONDERAÇÃO 30%								
OBJETIVOS OPERACIONAIS	INDICADORES	METAS		CONCRETIZAÇÃO			DESVIOS	
		2016	2017	RESULTADO	SUPEROU	ATINGIU		NÃO ATINGIU
Agilizar e otimizar os procedimentos de contratação pública e reforçar os mecanismos de aquisição agregada de bens, serviços e empreitadas (OO1)	Ind.1 - Número de empreitadas lançadas que contribuam para executar o investimento em instalações previstas na Lei de Programação Infraestruturas e Estruturas em 2017	NA	10	Foram elaborados 14 Projetos de execução Taxa de realização: 140%				40% 
	Ind. 2 - Número de procedimentos pré-contratuais realizados que contribuam para a execução do investimento em instalações e equipamentos previstos na Lei de Programação Infraestruturas e Estruturas em 2017	NA	12	Foram concluídos 35 procedimentos ao abrigo da LPIEFSS Taxa de realização: 291,67%				192% 
Garantir uma adequada gestão técnica, administrativa e financeira de programas, fundos comunitários e de outros financiamentos internacionais (OO2)	Ind.3 - Número de dias necessários para analisar as candidaturas e responder aos pedidos de reembolso nos prazos regulamentares	NA	60 dias uteis(contados da data de submissão do TR da candidatura) 30 dias uteis após a submissão do pedido de reembolso (contados da data de submissão do TR do pedido de reembolso)	A análise das candidaturas foi realizada 57 dias antes da submissão do TR e os pedidos de reembolso foram realizados em 27 dias Taxa de realização: 115%				15,0% 





PARTE I – AUTO-AVALIAÇÃO

2. RESULTADOS QUAR

PERSPETIVA EFICÁCIA PONDERAÇÃO 30%								
OBJETIVOS OPERACIONAIS	INDICADORES	METAS		CONCRETIZAÇÃO			DESVIOS	
		2016	2017	RESULTADO	SUPEROU	ATINGIU		NÃO ATINGIU
Garantir a operacionalidade dos sistemas tecnológicos na AI (OO3)	Ind. 4 - Número de Forças e Serviços de Segurança com serviços de recuperação de desastre e continuidade de negócio operacionalizados	NA	1 (Serviço/Força de Segurança)	1-GNR / SIIOP em Contumil. 2-Bases Dados Eleitorais Ativas em Contumil Taxa de realização: 200%				100% 
	Ind. 5 - Número de dias necessários para implementar o sistema eCall na AI	NA	190 dias (01.10.2017)	Realizado em 190 dias Taxa de realização: 100%				0% 
	Ind.6 - Número de dias necessários para implementar o sistema de videovigilância com suporte de análise de imagem para 1 Força de segurança	NA	92 dias (13.05.2017)	Operacionalização dos meios de videovigilância no Posto Territorial de Fátima da GNR em 92 dias Taxa de realização: 100%				0% 


PARTE I – AUTO-AVALIAÇÃO

2. RESULTADOS QUAR

PERSPETIVA EFICIÊNCIA PONDERAÇÃO 30%								
OBJETIVOS OPERACIONAIS	INDICADORES	METAS		CONCRETIZAÇÃO				DESVIOS
		2016	2017	RESULTADO	SUPEROU	ATINGIU	NÃO ATINGIU	
Melhorar qualitativamente o acompanhamento, avaliação e controlo da atividade financeira das entidades, serviços e organismos (OO4)	Ind.7 - Número de monitorizações realizadas trimestralmente às medidas de eficiência orçamental propostas pelos Serviços da AI, em sede de proposta de OE2017	NA	4	4 monitorizações Taxa de realização: 100%				0% 
	Ind. 8 - % de execução das medidas de eficiência orçamental incluídas na proposta de OE2017	NA	80%	78% de execução das medidas Taxa de realização: 97,5%				-2,5% 

PARTE I – AUTO-AVALIAÇÃO

2. RESULTADOS QUAR

PERSPETIVA QUALIDADE PONDERAÇÃO 40%								
OBJETIVOS OPERACIONAIS	INDICADORES	METAS		CONCRETIZAÇÃO				DESVIOS
		2016	2017	RESULTADO	SUPEROU	ATINGIU	NÃO ATINGIU	
Modernizar os sistemas de informação de gestão e de apoio à decisão da AI (OO5)	Ind.9 - Número de dias necessários para Implementar a Plataforma de Arquivo Multimédia AI	NA	211 dias	Realizado em 211 dias Taxa de realização: 100%		●		0% 
	Ind.10 - % de execução do projeto GEOAI (Sistema de Informação geográfica da AI)	NA	50%	Execução de 50% do projeto GEOAI Taxa de realização: 100%		●		0% 



PARTE I – AUTO-AVALIAÇÃO

2. RESULTADOS QUAR

PERSPETIVA QUALIDADE PONDERAÇÃO 40%								
OBJETIVOS OPERACIONAIS	INDICADORES	METAS		CONCRETIZAÇÃO			DESVIOS	
		2016	2017	RESULTADO	SUPEROU	ATINGIU		NÃO ATINGIU
Criar e implementar medidas que apoiem a decisão dos serviços da AI (OO6)	Ind.11 - Nº de dias necessários para criar e implementar um sistema de monitorização e de informação para os Programas Especiais comuns às duas Forças de Segurança e dirigidos a grupos socialmente mais vulneráveis	NA	250 dias (31.12.2017)	Foi implementado em 232 dias Taxa de realização: 107,2%				7%
	Ind.12 - Número de análises de Direito Comparado produzidas nas áreas de intervenção da AI	NA	2	Realizadas 4 análises Taxa de realização: 200%				100%
	Ind. 13 - % de iniciativas implementadas que assegurem a preparação da Avaliação Schengen a Portugal	NA	60%	Realizado a 158% Taxa de realização: 263,33%				163%
Alterar o Regime Jurídico do Recenseamento Eleitoral com vista à eliminação do número de Eleitor (OO7)	Ind. 14 - nº de dias necessários para apresentar proposta de Lei para Eliminação do número de eleitor	NA	33 dias (15.02.2017)	O objetivo foi atingido em 26,3 dias Taxa de realização: 120,30%				20%
Garantir os princípios fundamentais da liberdade do Exercício do Direito de Voto (OO8)	Ind.15 - nº de dias necessários para assegurar a atualização dos instrumentos necessários ao Registo dos Eleitos para o Poder Local	NA	194 dias (08.10.2017)	O objetivo foi atingido em 194 dias Taxa de realização: 100%				0%

PARTE I – AUTO-AVALIAÇÃO

2. RESULTADOS QUAR

PERSPETIVA QUALIDADE PONDERAÇÃO 40%								
OBJETIVOS OPERACIONAIS	INDICADORES	METAS		CONCRETIZAÇÃO			DESVIOS	
		2016	2017	RESULTADO	SUPEROU	ATINGIU		NÃO ATINGIU
Fomentar a cooperação em matéria eleitoral com os Países da CPLP (009)	Ind.16 - nº de dias necessários para realizar uma ação no âmbito do FTAE-CPLP - Fórum dos Órgãos Técnicos das Administrações Eleitorais dos Estados membros da CPLP	NA	250 dias (31.12.2017)	O objetivo foi atingido em 199 dias Taxa de realização: 120,40%				20% 

PARTE I – AUTO-AVALIAÇÃO

2. RESULTADOS QUAR

2.1. 1. AVALIAÇÃO QUANTITATIVA DOS RESULTADOS DO QUAR

Quadro 3– Resultados QUAR SGAI Resumo

Parâmetros	Objetivos	Indicadores	Resultado por Parâmetro
Eficácia	001	Ind. 1	56,95%
		Ind. 2	
	002	Ind. 3	
	003	Ind. 4	
		Ind. 5	
		Ind. 6	
Eficiência	004	Ind. 7	29,63%
		Ind. 8	
Qualidade	005	Ind. 9	52,26%
		Ind. 10	
	006	Ind. 11	
		Ind. 12	
		Ind. 13	
	007	Ind. 14	
	008	Ind. 15	
009	Ind. 16		
Total Desvio			38,84%

PARTE I – AUTO-AVALIAÇÃO

2. RESULTADOS QUAR

Quadro 4 – Resultados QUAR SGAI Detalhe - Totais Parâmetro Eficácia

Totais Parâmetro Eficácia	Ponderação	Total eficácia com ponderação		
	30%	56,95%		
	Peso	Valor atingido	Total	Total com ponderação
OO1 - Agilizar e otimizar os procedimentos de contratação pública e reforçar os mecanismos de aquisição agregada de bens, serviços e empreitadas	40%	-	215,83%	86,33%
Ind.1 - Número de empreitadas lançadas que contribuam para executar o investimento em instalações previstas na Lei de Programação Infraestruturas e Estruturas em 2017	50%	140%	70%	28%
Ind. 2 - Número de procedimentos pré-contratuais realizados que contribuam para a execução do investimento em instalações e equipamentos previstos na Lei de Programação Infraestruturas e Estruturas em 2017	50%	291,67%	145,83%	58,33%
OO2 - Garantir uma adequada gestão técnica, administrativa e financeira de programas, fundos comunitários e de outros financiamentos internacionais	30%	-	215%	64,50%
Ind.3 - Número de dias necessários para analisar as candidaturas e responder aos pedidos de reembolso nos prazos regulamentares	100%	115%	215%	64,50%
OO3 - Garantir a operacionalidade dos sistemas tecnológicos na AI	30%	-	130%	39%
Ind. 4 - Número de Forças e Serviços de Segurança com serviços de recuperação de desastre e continuidade de negócio operacionalizados	30%	200%	60%	18%
Ind. 5 - Número de dias necessários para implementar o sistema eCall na AI	40%	100%	40%	12%
Ind.6 - Número de dias necessários para implementar o sistema de videovigilância com suporte de análise de imagem para 1 Força de segurança	30%	100%	30%	9%

a) Justificação dos Desvios Parâmetro Eficácia

- **Objetivo 001 – Indicador 2** – O número de procedimentos realizados (35) superou em muito o número planeado (12), este desvio ficou-se a dever por um lado, ao esforço necessário para a execução da Lei de Programação Infraestruturas e Estruturas e por outro lado, pelo facto de em sede de planeamento e de monitorização, não ser previsível o resultado final, na medida em que dependia, não só do desempenho eficaz da SGAI, mas também, da colaboração de outros organismos do MAI;
- **Objetivo 003 – Indicador 4** - Atendendo ao contexto de calamidade vivido em 2017, houve necessidade de equipar as duas Forças de Segurança com serviços de recuperação de desastre.

PARTE I – AUTO-AVALIAÇÃO

2. RESULTADOS QUAR

Quadro 5 – Resultados QUAR SGAJ Detalhe - Totais Parâmetro Qualidade

Totais Parâmetro Qualidade	Ponderação	Total Qualidade com ponderação		
	40%	52,26%		
	Peso	Valor atingido	Total	Total com ponderação
OO5- Modernizar os sistemas de informação de gestão e de apoio à decisão da AI	30%	-	100%	30%
Ind.9 - Número de dias necessários para Implementar a Plataforma de Arquivo Multimédia AI	40%	100%	40%	12%
Ind.10 - % de execução do projeto GEOAI (Sistema de Informação geográfica da AI	60%	100%	60%	18%
OO6 - Criar e implementar medidas que apoiem a decisão dos serviços da AI	30%	-	181,88%	54,6%
Ind.11 - N° de dias necessários para criar e implementar um sistema de monitorização e de informação para os Programas Especiais comuns às duas Forças de Segurança e dirigidos a grupos socialmente mais vulneráveis	40%	107,20%	42,88%	12,86%
Ind.12 - Número de análises de Direito Comparado produzidas nas áreas de intervenção da AI	30%	200%	60%	18%
Ind. 13 - % de iniciativas implementadas que assegurem a preparação da Avaliação Schengen a Portugal	30%	263,33%	79%	23,70%
OO7- Alterar o Regime Jurídico do Recenseamento Eleitoral com vista à eliminação do número de Eleitor	25%	-	120,30%	30,8%
Ind.14 - N° de dias necessários para apresentar proposta de Lei para Eliminação do Número de eleitor	100%	120,30%	120,3%	30,08%
OO8 - Garantir os princípios fundamentais da liberdade do Exercício do Direito de Voto	10%	-	100%	10,00%
Ind.15 - n° de dias necessários para assegurar a atualização dos instrumentos necessários ao Registo dos Eleitos para o Poder Local	100%	100%	100%	10%
OO9 - Fomentar a cooperação em matéria eleitoral com os Países da CPLP	5%	-	120,4%	6,02%
Ind.16 - n° de dias necessários para realizar uma ação no âmbito do FTAE-CPLP -Fórum dos Órgãos Técnicos das Administrações Eleitorais dos Estados membros da CPLP	100%	120,40%	120,4%	6,02%

PARTE I – AUTO-AVALIAÇÃO

2. RESULTADOS QUAR

b) Justificação de Desvios Parâmetro Qualidade

- Objetivo 006 – Indicador 12 - A realização deste indicador dependia dos pedidos realizados, sendo que por força da necessidade de transposição para o direito português de directivas comunitárias, verificaram-se mais pedidos do que era expectável em sede de planeamento;
- Objetivo 006 – Indicador 13 – Neste indicador e apesar de ter sido, a quando da monitorização revista a meta, a execução das iniciativas foi superior ao expectável, uma vez, que no decorrer da avaliação verificou-se a necessidade, para que Portugal tivesse uma avaliação positiva, de implementar mais medidas, nomeadamente no que tocou às ações associadas ao controlo de entradas e saídas de refugiados.

Quadro 6 – Resultados QUAR SGAI Detalhe - Totais Parâmetro Eficiência

Totais Parâmetro Eficiência	Ponderação	Total eficiência com ponderação		
	30%	29,63%		
	Peso	Valor atingido	Total	Total com ponderação
OO4 - Melhorar qualitativamente o acompanhamento, avaliação e controlo da atividade financeira das entidades, serviços e organismos	100%	-	98,75%	98,75%
Ind. 7 - Número de monitorizações realizadas trimestralmente às medidas de eficiência orçamental propostas pelos Serviços da AI, em sede de proposta de OE2017	50%	100%	50%	50%
Ind. 8 - % de execução das medidas de eficiência orçamental incluídas na proposta de OE2017	50%	97,50%	48,75%	48,75%

c) Justificação de Desvios Parâmetro Eficiência

- **Objetivo 004 – Indicador 8** - A medida ‘eliminação do pagamento de encargos no âmbito do recenseamento eleitoral’ não teve execução na medida em que a proposta de alteração legislativa de revogação do Decreto-Lei nº 162/79, de 30 de maio, com vista à extinção da transferência anual de verbas para as autarquias locais, relativa às despesas locais com a atualização do recenseamento eleitoral, satisfeitas através do Orçamento do MAI, não entrou em vigor em 2017; A medida “redução dos encargos com a utilização / manutenção da frota automóvel afeta à Secretaria-Geral”, não teve execução uma vez que apesar de terem sido instruídos os processos de abate de 3 viaturas junto de EsPap, o impacto orçamental apenas produzirá efeito em 2018.

Da análise dos quadros 4, 5 e 6, verifica-se a existência de desvios na execução do QUAR, ao nível da execução global dos Objetivos, com um desvio positivo total de **38,84%**, relativamente ao planeado.

PARTE I – AUTO-AVALIAÇÃO

2. RESULTADOS QUAR

Gráfico 2 – Resultados do QUAR por Parâmetro



Gráfico 3 – Resultados do QUAR por Parâmetro e Objetivo

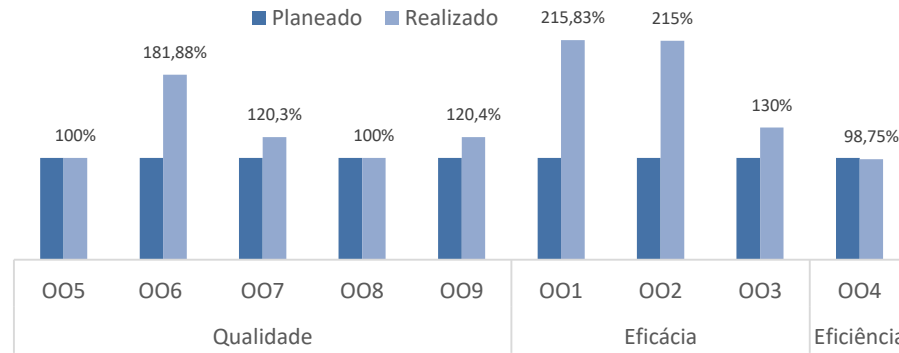
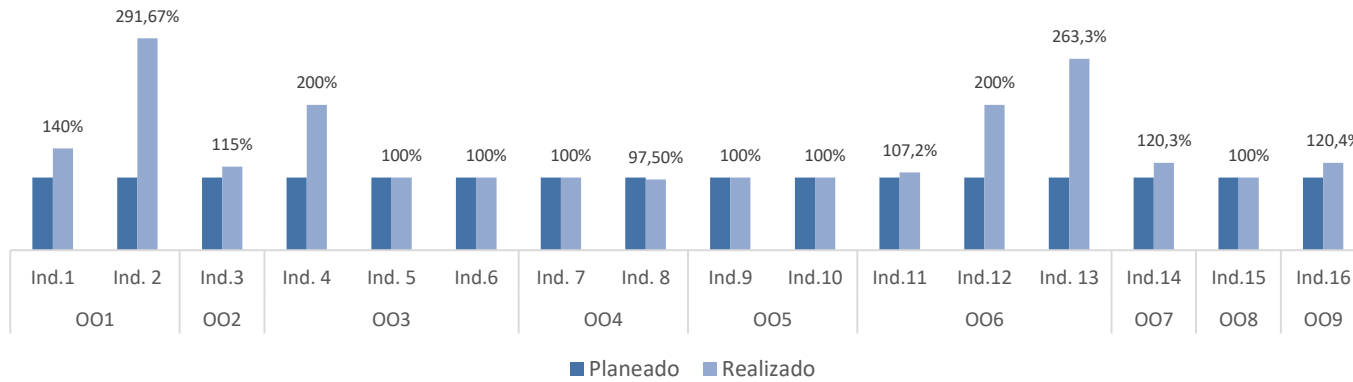


Gráfico 4 - Resultados QUAR por Indicador



PARTE I – AUTO-AVALIAÇÃO

2. RESULTADOS QUAR

2.1.1.1 RECURSOS DISPONÍVEIS

A diferença de valores entre o Planeado e Executado do QUAR decorreu, essencialmente, da utilização de recursos humanos e financeiros abaixo do planeado. Este desvio ficou-se a dever aos seguintes factores:

- *Recursos Financeiros:* A SGAI tem como preocupação, especialmente tendo em conta o actual estágio das finanças pública, uma forte contenção da despesa. Em 2017, as medidas de contenção de despesa adoptadas conjuntamente com a geração de poupança especialmente ao nível da aquisição de bens e serviços, viabilizou em termos globais a execução de menos 5.498.435,48 (M€) do que inicialmente planeado.
- *Recursos Humanos:* Em 2017, o gap de recursos humanos inicialmente diagnosticado foi sendo colmatado com o reajustamento de competências entre áreas, bem como, com a entrada de novos colaboradores, privilegiando-se a contratação de recursos mais especializados e aferidos às competências chave das áreas.

Quadro 5 – Recursos Humanos Planeado versus Executado

Recursos Humanos	Planeados	Executados	Desvio
Dirigentes - Direção Superior	100	80	- 20
Dirigentes - Direção intermédia e chefes de equipa	480	432	- 48
Técnico/a Superior - (inclui especialistas de informática e inspetores)	1344	984	- 360
Coordenador/a Técnico/a - (inclui chefes de secção)	9	9	0
Assistente Técnico/a - (inclui técnicos de informática)	640	552	- 88
Assistente operacional	130	105	- 25
TOTAL	2703	2162	- 541

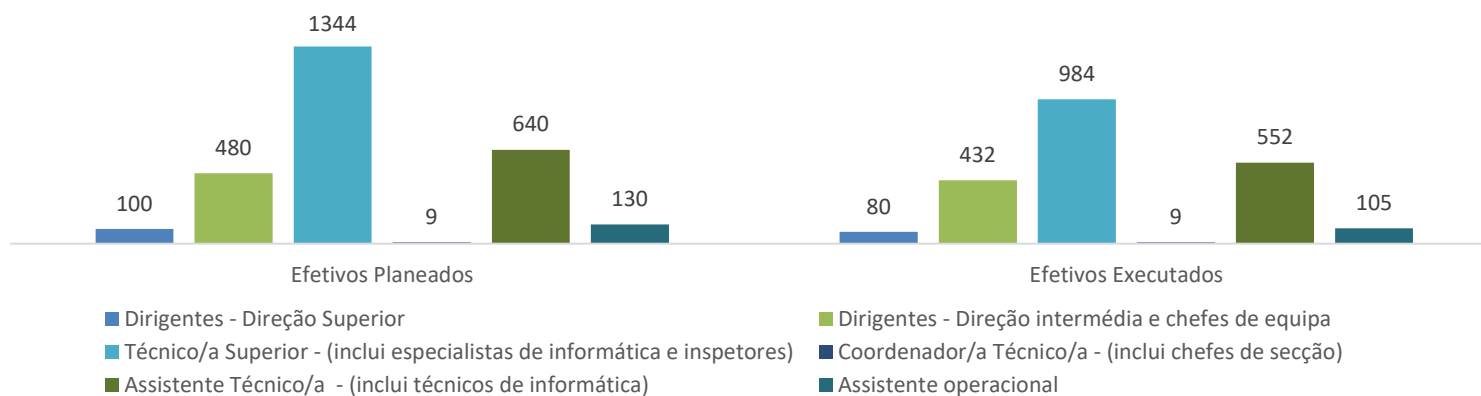
PARTE I – AUTO-AVALIAÇÃO

2. RESULTADOS QUAR

Quadro 6 – Recursos Financeiros Planeado versus Executado

Designação	Planeado (M€)	Executados (M€)	Desvio (ME)
Orçamento de funcionamento	38.653.293,00	33.154.857,52	- 5.498.435,48
Despesas com Pessoal	7.889.818,00	6.090.246,69	- 1.799.571,31
Aquisições de Bens e Serviços	12.692.785,00	8.848.985,43	- 3.843.799,57
Juros e outros encargos	500,00	0,00	- 500,00
Transferências correntes	10.293.000,00	12.965.729,45	2.672.729,45
Outras despesas correntes	5.035.593,00	3.227.363,25	- 1.807.729,75
Despesas de capital	2.742.097,00	2.022.532,70	- 719.564,30
ORÇ PROJETOS (Ex-PIDDAC)	93.641.530,00	53.457.873,93	- 40.183.656,07
TOTAL (OF+PIDDAC+Outros)	132.294.823,00	86.612.731,45	- 45.682.091,55

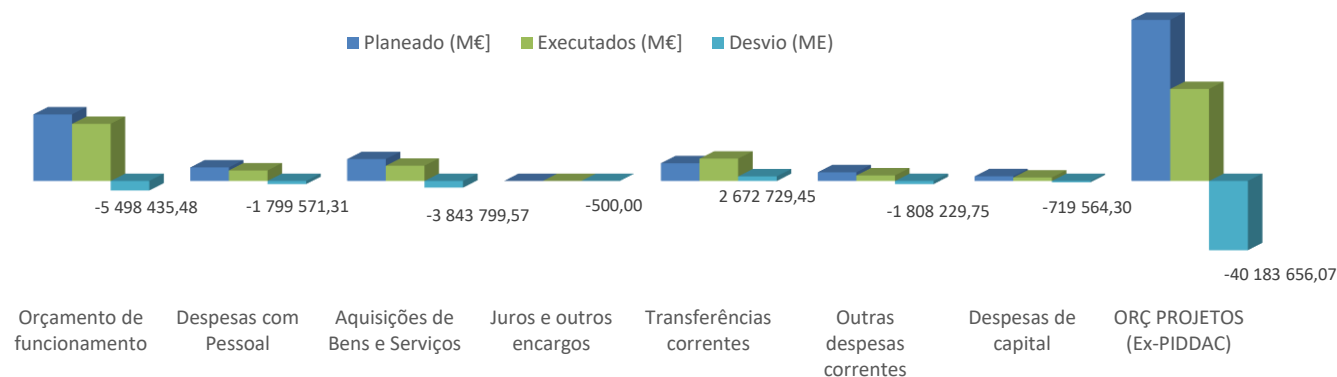
Gráfico 6 – Recursos Humanos Disponíveis Planeado Versus Executado



PARTE I – AUTO-AVALIAÇÃO

2. RESULTADOS QUAR

Gráfico 7 – Recursos Financeiros por Agrupamento Financeiro Planeado versus Executado



2.1.2. ANÁLISE QUALITATIVA DO QUAR

No desempenho da SGAI em 2017, destaca-se o cumprimento da operacionalização da estratégia implementada, num período de adaptação organizacional, e em que os riscos associados à execução do planeado, foram em 50% dos casos classificados como excessivo ou controlado, de acordo com o quadro 7. Apesar, deste aumento de risco e da complexidade tanto no ambiente interno como externo, a organização porque ao nível dos processos chave é robusta, demonstrou ser resiliente, destacando-se como principais 'outcomes' em 2017, os seguintes:

- A aposta sistemática nos ativos intangíveis da organização, numa lógica não só de reforço de competências mas também, numa aposta clara na aquisição de skills nas novas áreas de atuação;
- Aposta na flexibilidade e na resiliência dos subsistemas, nomeadamente orçamental e de compras, diminuindo-se o potencial de vulnerabilidade da SGAI e dos restantes organismos, tanto da PSC como da AI, com o desenvolvimento de processos agregadores e geradores de poupança.
- A organização tem de forma sistemática apostado na criação de instrumentos de gestão de conhecimento, nomeadamente com a criação de repositórios e de instrumentos de divulgação das atividades dos organismos da AI, tanto internos como externos, o que demonstra um esforço,

especialmente em contextos de mudança, de criar estruturas que de forma continuada permitam criar histórico de conhecimento ao nível do universo do Ministério.

Quadro 7 - Análise do risco dos objetivos estratégicos

	Fatores de Risco	Gestão de risco
Capacidade para melhorar o sistema de gestão e apostar na inovação e qualidade dos serviços prestado numa lógica de gestão e partilha de conhecimento	<p>Face ao histórico da organização como prestadora de serviços comuns e de impulsionadora dentro da AI, da criação de mecanismos de partilha de informação, a SGAI está sujeita ao risco de não alavancar desenvolvimento na sua estratégia, com vista a obtenção ou criação de valor.</p> <p>Principais fatores de risco associados à inovação e qualidade:</p> <ul style="list-style-type: none">• Identificação incorreta de novas tecnologias;• Inadequação do tempo na adoção e introdução de metas de qualidade nos processos chave;• Imaturidade das soluções adotadas;• Níveis de qualidade de serviço inadequado às expetativas dos clientes internos e externos;• Informação insuficiente sobre as tendências do ambiente externo em que opera;• Não identificação das oportunidades para aumentar a eficiência operacional.	<p>A SGAI, devido a capacidade que tem demonstrado, nos resultados apresentados nos últimos 5 anos, terá capacidade para assegurar e concretizar os seguintes projetos:</p> <ul style="list-style-type: none">• Projetos de desenvolvimento e inovação, que tem por objetivo a implementação de práticas sistematizadas de pesquisa e processamento de informação, com o envolvimento de toda a organização, para a concretização de projetos inovadores;• Planeamento estratégico e operacional do sistema de gestão e de relacionamento com os organismos da AI que envolve a elaboração de relatórios e análise periódicas da evolução, normalização e adoção de novos procedimentos e tecnologias.

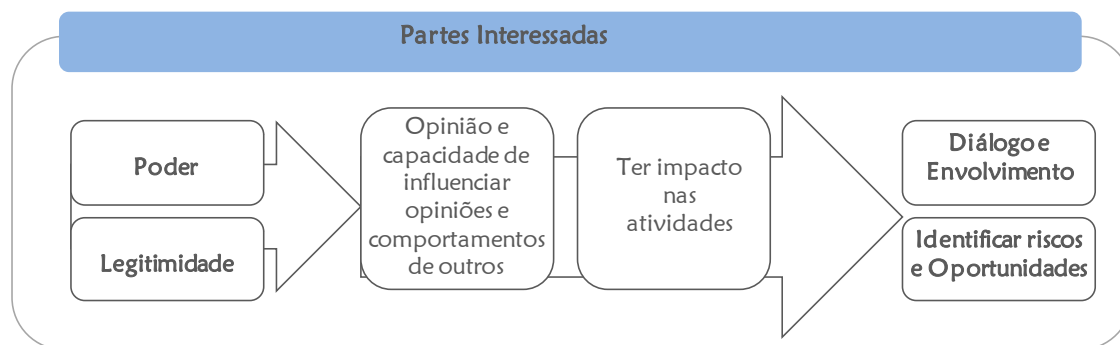
PARTE I – AUTO-AVALIAÇÃO

3. PARTES INTERESSADAS E PROCESSOS CHAVE

As opções das partes interessadas condicionam fortemente a performance da SGAI, neste sentido a organização tem procurado promover mecanismos de diálogo com cada segmento de cliente, numa tentativa de potenciar a troca de informação necessária para a adoção de métodos de gestão adequados às expectativas de todos os stakeholders.

A identificação das partes interessadas com potencial impacto na atividade da SGAI é feita tendo em conta o seguinte conjunto de pressupostos:

Figura 5 – Pressupostos de identificação de Partes Interessadas



Tendo em conta estes pressupostos, em 2017, verificou-se a necessidade de rever o mapeamento de partes interessadas através da identificação e hierarquização dos principais clientes da SGAI, tendo em consideração o impacto de cada grupo no processo de tomada de decisão da organização versus impacto da organização na atividade e desempenho desse mesmo grupo.

A reanálise foi efetuada com objetivo de permitir o seguinte: (Fase 1) Identificar e priorizar as partes interessadas e os canais de comunicação; (Fase 2) identificar os processos chave que contemplam a avaliação de clientes e definir quais os processos críticos que vão fazer parte do processo; (Fase 3) Selecionar as entidades a auscultar; (Fase 4) Identificar e priorizar os temas relevantes para cada grupo ou subgrupo de partes interessadas, tendo por base a auscultação e os trabalhos anteriormente efetuados; (Fase 5) realizar um estudo de benchmarking relativo a organizações congéneres e (Fase 6) revisão de todos os instrumentos de recolha e tratamento de dados.

Este projeto, porque teve a sua fase de arranque no final de 2017, apenas estará completo em 2018, optando-se por isso por apresentar a identificação feita em anos anteriores, acrescentado apenas, os serviços decorrentes das novas competências.

3. PARTES INTERESSADAS E PROCESSOS CHAVE

Figura 6 – Mapeamento e Criticidade das partes interessadas

Partes Interessadas	Serviços Prestados	Importância Para actividades SG	Importância Da SG para Atividades das partes
Clientes Gab.Ministeriais	Apoio Técnico Administrativo recursos humanos, financeiros, logísticos, jurídicos, relações públicas, jurídicos, qualificação, inovação e qualidade, controlo orçamental e passaportes especiais (PES)	Muito Crítico	Muito Crítico
Clientes Organismos PSC	Apoio Técnico Administrativo recursos humanos, financeiros, logísticos, jurídicos, relações públicas, jurídicos, qualificação, inovação e qualidade, execução e controlo orçamental e PES	Muito Crítico	Muito Crítico
Outros Organismos MAI	Qualificação, qualidade, relações públicas e controlo orçamental e PES Parceiros em projetos específicos	Critico	Muito Crítico
Clientes Cidadão/Empresa	Angariação de Receitas, jogos, emissão de cartões de identidade	Critico	Critico
Colaboradores	Recursos humanos, financeiros, logísticos, jurídicos, relações públicas, jurídicos, qualificação, inovação e qualidade e controlo orçamental, iniciativas de responsabilidade social	Muito Crítico	Muito Crítico
Outros entidades AP	Projetos de Benckmarking, PES, sistema de reporte e feedback	Critico	Critico

As partes interessadas com maior criticidade para a SGAI, são os colaboradores, os Gabinetes Ministeriais e os organismos da PSC, no entanto e em algumas áreas, nomeadamente a de controlo orçamental, os organismos da AI são muito críticos, também, embora no cômputo de todas as atividades apenas tenham sido considerados como críticos.

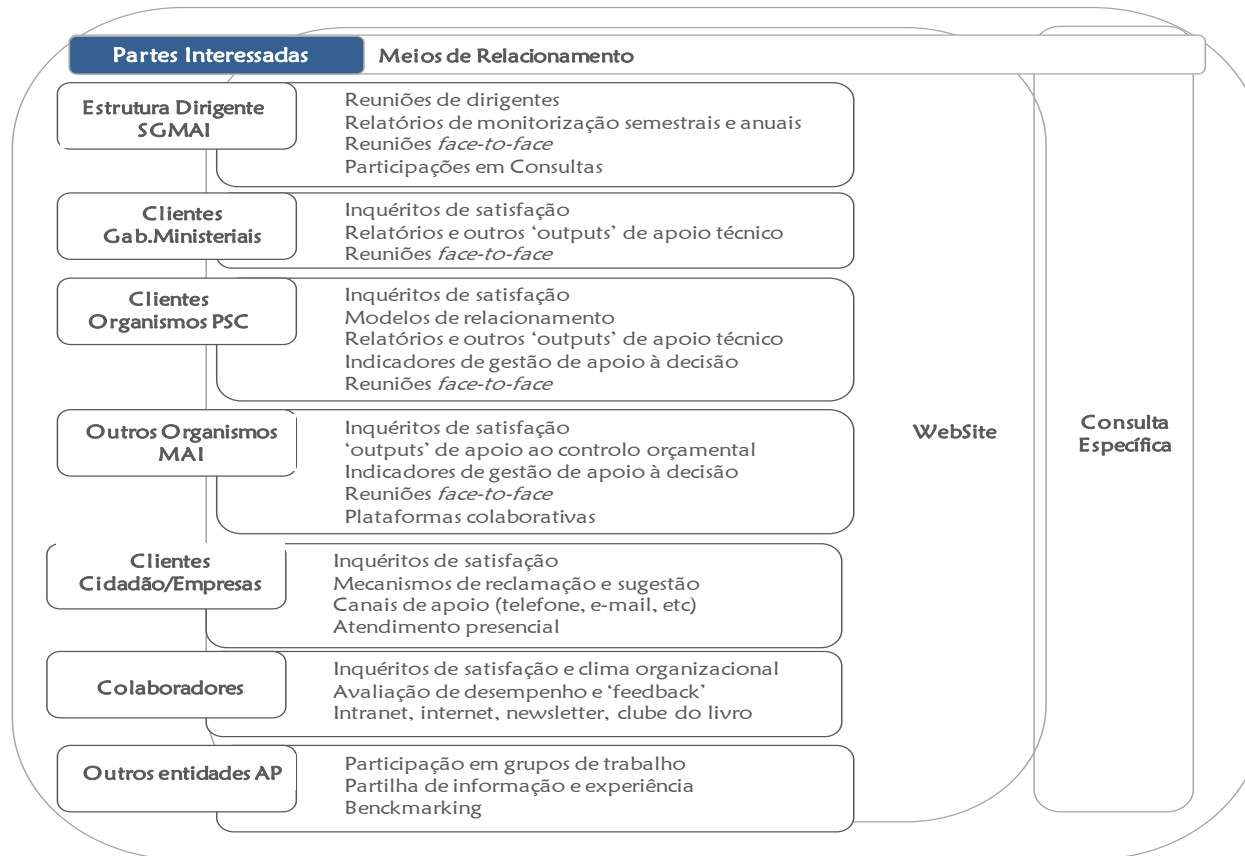
O processo de envolvimento das partes interessadas identificadas para os temas relevantes, na relação destes com a organização, obedece à utilização de meios e abordagens complementares que visam incorporar percepções e tendências e o impacto provável destes, na atividade da SGAI.

PARTE I – AUTO-AVALIAÇÃO

3. PARTES INTERESSADAS E PROCESSOS CHAVE

Os canais de comunicação disponibilizados pela organização são o meio privilegiado de diálogo e envolvimento com cada público. Procura-se, com a utilização destes canais, facilitar a antecipação de soluções e a consequente definição de planos de melhoria. Os canais de comunicação disponibilizados são os abaixo descritos.

Figura 7 – Canais de comunicação com as partes Interessadas



PARTE I – AUTO-AVALIAÇÃO

3.1. RESULTADOS DA AVALIAÇÃO SATISFAÇÃO DAS PARTES INTERESSADAS

3.1.1. ENQUADRAMENTO E OBJETIVOS

O principal objetivo do sistema de avaliação de satisfação das partes interessadas, é o de potenciar uma abordagem que coloca o cliente no centro dos processos de negócio, sendo desenhado para perceber e antecipar as suas necessidades atuais e potenciais, de forma a procurar supri-las antecipadamente, sendo este um fator crítico de sucesso do modelo de gestão da SGAI.

Como foi referido, anteriormente, a SGAI encontra-se neste momento numa fase de identificação dos processos chave que contemplam a avaliação de clientes e de definição de quais os processos críticos que vão fazer parte do processo. Desta forma, e porque a qualificação é um processo robusto na organização e que envolve tanto os utilizadores internos como os clientes externos, considerou-se ser o único, nesta fase de desenvolvimento do projecto, que poderia ser apresentado em sede de auto-avaliação.

3.1.2. ABORDAGEM METODOLÓGICA

a) Amostra

Tomou-se como população alvo e como procedimento de construção amostral, o seguinte:

Quadro 10 - Procedimentos de Construção Amostral e Universo de Análise

Clientes	Procedimentos de construção Amostral	Universo
Colaboradores da SGAI e dos restantes organismos da AI	Métodos Amostrais aleatórios ou probabilísticos	Todos os que frequentaram ações de formação do Programa de Qualificação MAIS 2017

Quadro 11 - Procedimentos de Construção Amostral e Universo de Análise

Universo Amostral	Dimensão da Amostra		
	Nº de inquiridos	Nº de Respostas	% de Respostas
Todos os que frequentaram ações de formação do Programa de Qualificação MAIS 2017	31	24	77%

PARTE I – AUTO-AVALIAÇÃO

3.1. RESULTADOS DA AVALIAÇÃO SATISFAÇÃO DAS PARTES INTERESSADAS

b) Instrumentos Utilizados e Metodologias de Tratamento de Dados

- **Para avaliar a satisfação dos formandos do Plano de Qualificação MAIS**, o modelo de questionário aplicados teve em conta o modelo teórico de avaliação da formação definido por Alain Meignant e Kirkpatrick.

Assim, o questionário foi aplicado “a quente” e teve como principais objetivos avaliar indicadores ‘Soft’, relacionados com os índices de satisfação e com os graus motivacionais (índices ‘turnover’).

Os questionários foram aplicados após a prestação do serviço (no último dia de formação), sendo as respostas recolhidas pelas colaboradoras da Direcção de Serviços de Planeamento, Controlo e Recursos Humanos (DSPCRH), que executam esta tarefa.

3.2.1. RESULTADO DA AVALIAÇÃO DOS FORMANDOS DO PROGRAMA MAIS

Os resultados alcançados revelam o potencial de excelência da formação organizada pela SGAI, onde numa escala de 1 a 5, a avaliação atingiu valores superiores a 4, em todos os itens. Ressalva-se, no entanto a avaliação feita à competência pedagógica dos formadores do Programa MAIS, com uma avaliação global de **4,8**, bem como, à avaliação das expectativas com a formação com um índice de 4,6.

Gráfico 16 - Avaliação Global dos Formadores



Exercícios práticos adequados	Duração componente prática adequada	Duração curso adequada	Utilidade Documentação	Avaliação global Organização do curso
-------------------------------	-------------------------------------	------------------------	------------------------	---------------------------------------

Gráfico 17 - Avaliação global da Organização dos cursos



Conhecimentos	Clareza na exposição	Incentivou participação	Métodos de trabalho	Esclareceu dúvidas	Avaliação global Formador
---------------	----------------------	-------------------------	---------------------	--------------------	---------------------------

PARTE I – AUTO-AVALIAÇÃO

3.1. RESULTADOS DA AVALIAÇÃO SATISFAÇÃO DAS PARTES INTERESSADAS

Gráfico 18 - Avaliação global das Expectativas

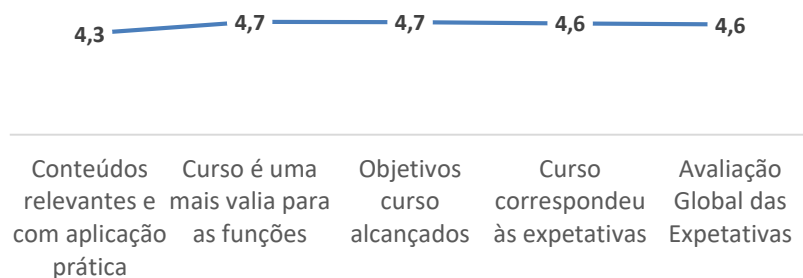



Gráfico 19 - Índice de satisfação do Plano por indicador de satisfação



3.2.2 ANÁLISE COMPARATIVA DE RESULTADOS 2017-2016

Quadro 14 – Resumo resultados 2017 e análise comparativa com 2016

Tipologia de Cliente	Resultados 2016	Resultados 2017	Apreciação dos resultados
	Índice Satisfação Global	Índice Satisfação Global	
Programa Mais	4,5	4,5	

Os resultados globais revelam um bom desempenho da organização com um índice médio de satisfação de 4,5, ressaltando-se que o índice do Programa MAIS, manteve-se igual em 2016 e 2017.

PARTE I – AUTO-AVALIAÇÃO

4. SISTEMA DE CONTROLO INTERNO E EXTERNO

4.1. SISTEMAS E MEDIDAS DE CONTROLO INTERNO E EXTERNO

O Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas é um dos mecanismos de controlo interno que permite à SGAI identificar de forma muito clara quais as zonas de potencial risco e, nesse sentido, focar e concentrar as medidas que previnam a ocorrência de tais situações, sendo de realçar a definição do âmbito de ação do controlo interno administrativo, o qual compreende o controlo hierárquico e dos procedimentos e registos relacionados com o processo de tomada de decisões e, portanto, com os planos, políticas e objetivos definidos pelos responsáveis. A avaliação deste Plano, pela sua importância para a organização é apresentada autonomamente.

No capítulo do controlo externo, a SGAI foi submetida às seguintes auditorias:

- a) No âmbito do Quadro Financeiro Plurianual para o período 2014 – 2020, realizaram-se duas ações de auditoria levadas a cabo pela Autoridade Nacional - Inspeção Geral de Finanças, tanto à UO responsável para os assuntos internos, ao Sistema de Gestão e Controlo (SGC) quer às contas anuais a apresentar à COM;
- b) Uma auditoria realizada pela Inspeção Geral da Administração Interna ao funcionamento do Sistema Integrado de Redes de Emergência e Segurança de Portugal (SIRESP).

PARTE I – AUTO-AVALIAÇÃO

4.SISTEMA DE CONTROLO INTERNO E EXTERNO

Quadro 17 - Resumo do Controlo Interno

Questões	Aplicado			Fundamentação
	S	N	NA	
1 – Ambiente de controlo				
1.1 Estão claramente definidas as especificações técnicas do sistema de controlo interno?	✓			O controlo interno e a gestão de risco estão definidas no Plano de Corrupção
1.2 É efectuada internamente uma verificação efectiva sobre a legalidade, regularidade e boa gestão?	✓			<ul style="list-style-type: none"> • Procedimento de ciclo anual de gestão implementado; • Aplicação de Gestão Integrada implementada
1.3 Os elementos da equipa de controlo e auditoria possuem a habilitação necessária para o exercício da função?	✓			A UO com competência ao nível da auditoria interna, teve formação em auditoria e auditoria de gestão
1.4 Estão claramente definidos valores éticos e de integridade que regem o serviço (ex. códigos de ética e de conduta, carta do utente, princípios de bom governo)?	✓			<ul style="list-style-type: none"> • A Missão, Visão e Valores da SGAJ está disponível em www.sg.mai.gov.pt;
1.5 Existe uma política de formação do pessoal que garanta a adequação do mesmo às funções e complexidade das tarefas?	✓			<ul style="list-style-type: none"> • Relatório de avaliação da formação 2017; • Diagnóstico de Necessidades de Formação que tem por base a Avaliação do SIADAP3;
1.6 Estão claramente definidos e estabelecidos contactos regulares entre a direcção e os dirigentes das unidades orgânicas?	✓			<ul style="list-style-type: none"> • E-mails e actas de reunião
1.7 O serviço foi objecto de ações de auditoria e controlo externo?	✓			<ul style="list-style-type: none"> • Especificado no Ponto 4.1 do presente relatório

PARTE I – AUTO-AVALIAÇÃO

4. SISTEMA DE CONTROLO INTERNO E EXTERNO

Quadro 17 - Resumo do Controlo Interno (Cont.)

Questões	Aplicado			Fundamentação
	S	N	NA	
2 – Estrutura organizacional				
2.1 A estrutura organizacional estabelecida obedece às regras definidas legalmente?	✓			Os despachos de criação das UO das SGAI, estão a ser cumpridos na íntegra.
2.2 Qual a percentagem de colaboradores do serviço avaliados de acordo com o SIADAP 2 e 3?	✓			100% dos colaboradores, de acordo com o Relatório Síntese das Avaliações de 2017
2.3 Qual a percentagem de colaboradores do serviço que frequentaram pelo menos uma acção de formação?	✓			29,8%
3 – Actividades e procedimentos de controlo administrativo implementados no serviço				
3.1 Existem manuais de procedimentos internos?	✓			Existe um Manual de Procedimentos e a maioria das UO tem processos com níveis de serviço estabelecidos
3.2 A competência para autorização da despesa está claramente definida e formalizada?	✓			Despacho de Delegação de Competências da
3.3 É elaborado anualmente um plano de compras?	✓			A SGAI, para as categorias de bens e serviços correntes, elabora um plano anual de compras que se reflecte nos contratos da DSUMC, da AI.
3.4 Está implementado um sistema de rotação de funções entre trabalhadores?	✓			Uma das UO (DSPCRH) da SGAI, promove dentro da sua equipa rotação de funções e tarefas entre os seus membros, o que pode ser evidenciado através de e-mails e actas de reuniões de Equipa
3.5 As responsabilidades funcionais pelas diferentes tarefas, conferências e controlos estão claramente definidas e formalizadas?	✓			Manual de Procedimentos
3.6 Há descrição dos fluxos dos processos, centros de responsabilidade por cada etapa e dos padrões de qualidade mínimos?	✓			Manual de Procedimentos e Níveis de Serviços.
3.7 Os circuitos dos documentos estão claramente definidos de forma a evitar redundâncias?	✓			Manual de Procedimentos e Sistema de Gestão documental (SmartDocs)
3.8 Existe um plano de gestão de riscos de corrupção e infracções conexas?	✓			Plano riscos de corrupção e infracções conexas Disponível em www.sg.mai.gov.pt

PARTE I – AUTO-AVALIAÇÃO

4. SISTEMA DE CONTROLO INTERNO E EXTERNO

Quadro 17 - Resumo do Controlo Interno (Cont.)

Questões	Aplicado			Fundamentação
	S	N	NA	
4.1 Existem aplicações informáticas de suporte ao processamento de dados, nomeadamente, nas áreas de contabilidade, gestão documental e tesouraria?	✓			GERFIP; SmartDocs
4.2 As diferentes aplicações estão integradas permitindo o cruzamento de informação?	✓			
4.3 Encontra-se instituído um mecanismo que garanta a fiabilidade, oportunidade e utilidade dos outputs dos sistemas?	✓			Mapeamento de processos e procedimento
4.4 A informação extraída dos sistemas de informação é utilizada nos processos de decisão?	✓			

Quadro 18 - Análise do risco do sistema Controlo

	Fatores de Risco	Gestão de risco
Ética atuação e de relacionamentos	<p>O Plano de Gestão de Riscos de Corrupção, a par da legislação nacional e europeia, são os principais guias de conduta adotada pela SGAI, cujos fatores de risco identificados se relacionam com:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Não cumprimento de algum ou alguns aspetos incluído nos plano de gestão de riscos e corrupção, nas politica e/ou regulamentos internos; • A reputação e/ou atividade da organização ficar afetada por violações ao plano ou aos regulamentos internos, especialmente nos processos associados à contratação e processos das chamadas modalidades de Jogos de fortuna ou azar. 	<p>Este fatores são monitorizados através de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instrumentos internos de avaliação; • Canais de comunicação confidenciais e anónimos disponibilizados pela organização, para a denúncia de irregularidades; • Diálogo com as partes interessadas para a identificação de fragilidades; • Auditorias externas e aposta na criação de um sistema de auditorias internas, especialmente, auditorias de gestão.

PARTE I – AUTO-AVALIAÇÃO

5. MEDIDAS DE REFORÇO POSITIVO

O ambiente externo tem determinado de forma muito crítica a atuação da SGAI, e que se refletiu com um aumento de competências que tiveram que ser enquadradas na atividade da organização, com as inerentes mudanças e gestão de complexidades ao nível do ambiente interno.

Apesar destes impactes, que foram cumulativos, a organização procurou manter a lógica de planeamento iniciada em 2016, tendo como máxima que planejar também é decidir o que não se deve fazer, assim e em 2018, vai-se procurar reforçar o seguinte: (i) implementar a nova estrutura orgânica com a criação de um plano de gestão de mudança por forma a evitar redundância de tarefas e a estabilizar o campo de forças da organização; (ii) rever o manual de procedimentos e mapear os novos processos, estabelecendo níveis de serviço e a inerente gestão e rastreamento de pedidos; (iii) reavaliar o modelo de relacionamento com os organismos da AI e introduzir as oportunidades de melhoria; (iv) reavaliar o sistema de avaliação de satisfação de clientes, e alargar este sistema a todos os processos chave da organização. Contemplar neste sistema, devido à sua importância designadamente para a resiliência da organização, um sistema de avaliação de fornecedores e de avaliação do feedback destes relativamente à atuação da SGAI; (v) desenvolver e implementar um sistema de auditoria interna e de gestão do risco, que tenha repercussões ao nível da gestão; (vi) desenvolver iniciativas, nomeadamente através da responsabilidade social interna, que motivem as equipas de trabalho e os colaboradores num período em que o leque de incentivos é cada vez mais reduzido.

PARTE II– RELATÓRIO DE ATIVIDADES E BALANÇO SOCIAL

6. AVALIAÇÃO DO CORE BUSINESS

6.1. AVALIAÇÃO DA OPERACIONALIZAÇÃO DA ESTRATÉGIA

A estratégia da SGAI foi desenhada tendo em conta a complexidade e a diversidade de competências que lhe estão atribuídas sendo que o planeamento, como já foi dito ao longo do presente relatório, teve a necessidade, devido às contingências impostas sobretudo pelo ambiente externo, de se ir ajustando à realidade do contexto operativo, sem, contudo, alterar substancialmente os pressupostos de ação definidos em 2016.

O peso das atividades correntes na execução da estratégia foi em 2017 substancial devido ao aumento de competências e ao necessário ajustamento da estrutura da organização. Este facto determina, aliás, a necessidade de uma viragem para dentro em 2018, por forma a dar continuidade à avaliação dos impactos das alterações e da redefinição de processos ou a introdução das oportunidades de melhoria já identificadas. O modelo de gestão da partilha de serviços, bem como, o modelo de relacionamento a ele associado, deve também, ser revisitado designadamente porque o número de organismos diminuiu substancialmente.

Esta redefinição é fundamental na medida que irá permitir à organização, no presente, focar o pensamento estratégico em: Tirar partido dos pontos fortes para aproveitar ao máximo as oportunidades detetadas (SO); Minimizar os efeitos negativos dos pontos fracos e simultaneamente aproveitar as oportunidades emergentes (WO); Tirar o máximo partido dos pontos fortes para minimizar o efeito das ameaças detetadas (ST); e Minimizar ou ultrapassar os pontos fracos e fazer face às ameaças (WT).

PARTE II– RELATÓRIO DE ATIVIDADES E BALANÇO SOCIAL

6. AVALIAÇÃO DO CORE BUSINESS

Figura 9 – Matriz de Análise da Operacionalização da Estratégia

Análise Interna	S	W
Análise Externa		
O	SO (maxi-maxi) Tirar partido da estrutura organizacional e do posicionamento estratégico da organização para implementar mecanismos de controlo interno e de gestão de risco	WO (mini-max) Aproveitar a emergência da tendência de especialização dos recursos Humanos e da contenção orçamental para aumentar o desempenho global da organização
T	ST(max-min) Tirar partido dos mecanismos do modelo da partilha de serviços e das ferramentas criadas para partilha de conhecimento criados para ajustar os sistemas de feedback a nova realidade da AI	WT (min-min) Apostar nos recursos humanos e na capacidade de manter e desenvolver parcerias para melhoria do desempenho dos processos organizacionais críticos

PARTE II– RELATÓRIO DE ATIVIDADES E BALANÇO SOCIAL

6. AVALIAÇÃO DO CORE BUSINESS

6.1.2. ATIVIDADES QUE GERARAM POUPANÇA

As medidas de contenção orçamental, bem como, os procedimentos realizados no âmbito da centralização de aquisições permitiram a adoção, definição e implementação de estratégias de 'sourcing' para as categorias de bens e serviços adquiridas viabilizando a geração de poupanças de preço e processo.

Quadro 22 – Poupanças Geradas

Tipo de Contrato	Estratégia de Contenção	Condições de Contratação		Executado em 2018	
		PBase	PAdjudicação	Poupança em €	Poupança em %
Empreitadas no âmbito da Lei de Programação	Gerar poupança transaccional através da aquisição centralizada	1.679.000,00 €	1.460.375,82 €	-218.624,18 €	8,2%
Bens		7.571.029,43 €	6.694.651,79 €	-876.377,64 €	32,9%
Serviços		30.690.514,21€	28.902.723,25€	-1.787.790,96 €	67%
Bens e Serviços		35.400,00 €	33.698,00 €	-1.702,00 €	0,06%
Totais		38.296.943,64€	35.631.073,04€	-2.665.870,60 €	-

As atividades desenvolvidas, e que envolveram a centralização de aquisições ao nível da AI, geraram uma poupança de 2.888.367,56€, isto é, 4,87% face ao valor base, sendo aquelas que geraram maior poupança as apresentadas no Quadro 22 -

PARTE II– RELATÓRIO DE ATIVIDADES E BALANÇO SOCIAL

6. AVALIAÇÃO DO CORE BUSINESS

6.2. AVALIAÇÃO ESTRATÉGICA E OPERACIONAL DA SGAI EM 2017

A avaliação de todos os objetivos estratégicos e operacionais da Organização é informação crítica para se perceber a aplicação dos recursos humanos e financeiros e desta forma perceber quais as melhorias a introduzir.

Assim, foi possível monitorizar e avaliar os objetivos programados para 2017 e a sua respetiva taxa de execução.

O principal objetivo desta recolha de dados foi o de responder às seguintes questões:

(i) Qual foi a taxa de execução dos objetivos operacionais das diferentes UO da SGAI? (ii) Globalmente, qual foi o grau de execução e respetivos desvios dos objetivos da SGAI?

Objetivos Estratégicos	
OE1	Melhorar o desempenho na prestação de serviços comuns e no apoio técnico e administrativo
OE2	Reforçar a participação democrática no processo eleitoral
OE3	Modernizar o processo de recenseamento eleitoral
OE4	Operacionalizar, desenvolver e promover a evolução tecnológica e a Inovação na AI

PARTE II- RELATÓRIO DE ATIVIDADES E BALANÇO SOCIAL



6. AVALIAÇÃO DO CORE BUSINESS


6.2.1. OBJETIVOS DESENVOLVIDOS EM 2017 POR UNIDADE ORGÂNICA



		DSGOF		
	QUAR/PA	Objetivos Operacionais	Indicador	Taxa de Realização
OE1	QUAR	OO4 - Melhorar qualitativamente o acompanhamento, avaliação e controlo da atividade financeira das entidades, serviços e organismos	Ind.7 - Número de monitorizações realizadas trimestralmente às medidas de eficiência orçamental propostas pelos Serviços da AI, em sede de proposta de OE2017	100%
			Ind. 8 - % de execução das medidas de eficiência orçamental incluídas na proposta de OE2017	97,5%
	PA	Maximizar a execução, em despesa, da receita própria (não consignada) arrecadada pela SGAJ	Valor receita executada FF 122/ valor receita cobrada registado em Gerfip	100%
	PA	Apresentar mensalmente até ao dia 15 do mês n a estimativa da despesa a executar no mês n+1, desagregada por rce e fonte de financiamento	Despesa estimada para o mês / Despesa executada no mês	97,18%
	PA	Maximizar a taxa de execução da despesa compromissada no ano	Valor pagamentos/ valor compromissos registados	Variação anual 1%
	PA	Acompanhamento da execução físico-financeira dos projetos e medidas inscritos no âmbito dos projetos de investimento, incluindo a LPIEFSS	Apresentação de proposta de relatórios de execução das medidas e projetos financeiros	100%
	PA	Apresentar mensalmente até ao dia 15 do mês n a estimativa da despesa a executar no mês n+1 referente ao orçamento de projetos desagregada por rce e fonte de financiamento	Despesa estimada para o mês / Despesa executada no mês	174%
	PA	Maximizar a execução de projetos comunitários	Valor imputado / valor previsto na candidatura para o período	78,37%
	PA	Contribuir para a execução do valor anual definido na Lei de Programação das Infraestruturas e Equipamentos das Forças de Segurança	Valores Pagos / Valor dos investimentos compromissados	97%

PARTE II– RELATÓRIO DE ATIVIDADES E BALANÇO SOCIAL

6. AVALIAÇÃO DO CORE BUSINESS

DSGOF				
	QUAR/PA	Objetivos Operacionais	Indicador	Taxa de Realização
	PA	Elaboração dos instrumentos de planeamento, de previsão orçamental, de reporte e de prestação de contas relativamente ao Programa Orçamental – Segurança Interna (P007): Elaboração das metas, análise dos reportes das Entidades da AI, sistematização da informação e submissão ou envio ao Ministério das Finanças	Sistematização de informações a enviar ao Ministério das Finanças	100% 
	PA	Melhorar o controlo orçamental da execução do OE/2017 do Programa 007-Segurança Interna: acompanhar a execução da despesa e da receita por todas as Entidades da AI notificando a Tutela com os eventuais alertas de execução em tempo útil	Elaboração de notas mensais até ao dia 20 de cada mês	100% 

DSUMC				
	QUAR/PA	Objetivos Operacionais	Indicador	Taxa de Realização
OE1	QUAR	OO1 - Agilizar e otimizar os procedimentos de contratação pública e reforçar os mecanismos de aquisição agregada de bens, serviços e empreitadas	Ind. 2 - Número de procedimentos pré-contratuais realizados que contribuam para a execução do investimento em instalações e equipamentos previstos na Lei de Programação Infraestruturas e Estruturas em 2017	291,67% 

DSPCRH				
	QUAR/PA	Objetivos Operacionais	Indicador	Taxa de Realização
OE1	QUAR	OO6 - Criar e implementar medidas que apoiem a decisão dos serviços da AI	Ind.11 - Nº de dias necessários para criar e implementar um sistema de monitorização e de informação para os Programas Especiais comuns às duas Forças de Segurança e dirigidos a grupos socialmente mais vulneráveis	107,2% 
	PA	(Re)Criar as metodologias e ferramentas de apoio a todas as fases do ciclo de gestão da SGA	Nº de dias úteis necessários para a execução contados a partir de 15 de março	100% 

PARTE II– RELATÓRIO DE ATIVIDADES E BALANÇO SOCIAL

6. AVALIAÇÃO DO CORE BUSINESS

DSPCRH				
	QUAR/PA	Objetivos Operacionais	Indicador	Taxa de Realização
	PA	Propor e criar as condições para a implementação da Base de Dados de Ideias na SGAI	Nº de dias úteis necessários para a execução contados a partir de 15 de março	100%
	PA	Propor e criar as condições para a implementação de medidas que contribuam para o desenvolvimento organizacional	Nº de medidas planeadas/nº de medidas executadas*100%	100%
	PA	Proposta de revisão de legislação no âmbito dos processos especiais	Nº de propostas	100%
	PA	(Re) Criar as ferramentas de apoio a todas as atividades da área de recursos humanos	Nº de dias úteis necessários para a execução contados a partir de 31 de março	100%
	PA	Criar um sistema de Estatísticas para a AI	Nº de dias úteis necessários para a execução contados a partir de 15 de março	100%
	PA	Criar um estudo do impacto do stress nos operacionais das FS	Nº de dias úteis necessário para a execução contados a partir de 31 de março	100%
	PA	Definir a metodologia para a realização de um estudo sobre a implementação do subsistema de avaliação do desempenho dos Serviços (SIADAP-1) na AI	Nº de dias úteis necessário para a execução contados a partir de 31 de março	100%

DSDRP				
	QUAR/PA	Objetivos Operacionais	Indicador	Taxa de Realização
OE1	QUAR	OO5- Modernizar os sistemas de informação de gestão e de apoio à decisão da AI	Ind.9 - Número de dias necessários para Implementar a Plataforma de Arquivo Multimédia MAI	100%
	PA	Garantir uma resposta eficaz às necessidades de comunicação da SGAI e dos Gabinetes Governamentais da Administração Interna	% de respostas solicitadas/% de respostas efetuadas	100%
	PA	Garantir a organização eficaz de todos os eventos e reuniões	(Nº de respostas dadas pela DSIRP/ Nº de solicitações)x100	100%
	PA	Definir procedimentos a nível da descrição que permitam a otimização do Arquivo Multimédia	Nº de relatórios Elaborados/nº de relatórios Planeados	Superado
	PA	Prestar apoio técnico no âmbito da gestão integrada de documentação dos Organismos da Administração Interna	Nº de dias de execução, contados a partir do dia 1 de janeiro	Superado

PARTE II– RELATÓRIO DE ATIVIDADES E BALANÇO SOCIAL



6. AVALIAÇÃO DO CORE BUSINESS


DSDRP				
	QUAR/PA	Objetivos Operacionais	Indicador	Taxa de Realização
	PA	Definir uma política de aquisição bibliográfica da SGAI	Nº de dias de execução, contados a partir do dia 1 de janeiro	100%
	PA	Melhorar a comunicação com os utilizadores dos serviços de documentação	Nº de dias de execução, contados a partir do dia 1 de janeiro	100%
	PA	Implementar o Projeto-piloto RIRBMAI	Nº de dias de execução, contados a partir do dia 1 de janeiro	100%
	PA	Descrição dos processos individuais dos “PIDE”	Nº de dias de execução, contados a partir do dia 1 de janeiro	Superado
	PA	Elaborar e publicitar a Portaria de Gestão de Documentos da Administração Interna	Nº de dias de execução, contados a partir do dia 1 jan	100%
	PA	Desenvolver as atividades de gestão nos depósitos de arquivo da SGAI com destaque para a comunicação e eliminação de processos	Nº de relatórios Elaborados/nº de relatórios Planeados	Superado





DSAJCPL				
	QUAR/PA	Objetivos Operacionais	Indicador	Taxa de Realização
OE1	QUAR	OO6 - Criar e implementar medidas que apoiem a decisão dos serviços da AI	Ind.12 - Número de análises de Direito Comparado produzidas nas áreas de intervenção da AI	200%
	PA	Garantir o apoio técnico solicitado para a conceção e elaboração de diplomas legais e atos normativos, incluindo os relacionados com a transposição de Diretivas Comunitárias, e acompanhamento da respetiva vigência	N.º dias necessários (até 30 dias)	100%
	PA	Realização de relatórios trimestrais da atividade desenvolvida na UO	n.º dias necessários para apresentar relatório trimestral (70 dias)	100%
	PA	Identificação de áreas para implementação de um conjunto de modelos/minutas nos principais procedimentos da UO	N.º dias necessários para apresentar relatório com identificação das áreas (74 dias)	150%
	PA	Criação de um conjunto de modelos/minutas para implementação nos principais procedimentos da UO	N.º dias necessários para apresentar propostas de modelos/minutas (105 dias)	225%
	PA	Melhorar tempo de resposta no âmbito do processo contencioso	Peça apresentada até 3 dias antes do fim do prazo legal	N/D
	PA	Proposta de revisão de legislação no âmbito dos processos especiais (2 tipos de processo)	N.º de propostas	100%

PARTE II– RELATÓRIO DE ATIVIDADES E BALANÇO SOCIAL

6. AVALIAÇÃO DO CORE BUSINESS




DSAJCPL				
	QUAR/PA	Objetivos Operacionais	Indicador	Taxa de Realização
	PA	Realização de relatórios trimestrais da atividade desenvolvida na UO	n.º dias necessários para apresentar relatório trimestral (70 dias)	100% 
	PA	Diminuição do tempo de Resposta a recurso hierárquico com penas de suspensão (superiores a 75 dias)	n.º dias necessários para apresentar parecer (30 dias)	N/D
	PA	Proposta de Anuário Jurídico 2017	N.º de propostas	100% 




DSGFC				
	QUAR/PA	Objetivos Operacionais	Indicador	Taxa de Realização
OE1	QUAR	OO2 -Garantir uma adequada gestão técnica, administrativa e financeira de programas, fundos comunitários e de outros financiamentos internacionais	Ind.3 - Número de dias necessários para analisar as candidaturas e responder aos pedidos de reembolso nos prazos regulamentares	115% 

DSRI				
	QUAR/PA	Objetivos Operacionais	Indicador	Taxa de Realização
OE1	QUAR	OO6 - Criar e implementar medidas que apoiem a decisão dos serviços da AI	Ind. 13 - % de iniciativas implementadas que assegurem a preparação da Avaliação Schengen a Portugal	263,33% 
	PA	Criação de instrumentos tendentes a dar visibilidade ao empenhamento internacional da AI: 1) Divulgar a Publicação sobre a participação da AI em missões de paz e de gestão civil de crises 2) Apresentar proposta de nova publicação	Nº de dias de execução contados a partir de 1 de janeiro	1) 120%  2) 114% 
	PA	Elaborar proposta de sistema integrado de gestão da informação	Nº de dias de execução contados a partir de 1 de janeiro	129% 

PARTE II– RELATÓRIO DE ATIVIDADES E BALANÇO SOCIAL






6. AVALIAÇÃO DO CORE BUSINESS




DSATEE				
	QUAR/PA	Objetivos Operacionais	Indicador	Taxa de Realização
OE2	QUAR	OO7- Alterar o Regime Jurídico do Recenseamento Eleitoral com vista à eliminação do número de Eleitor	Ind.14 - Nº de dias necessários para apresentar proposta de Lei para Eliminação do Número de eleitor	120,3% 
	QUAR	OO8 - Garantir os princípios fundamentais da liberdade do Exercício do Direito de Voto	Ind.15 - nº de dias necessários para assegurar a atualização dos instrumentos necessários ao Registo dos Eleitos para o Poder Local	100% 
	QUAR	OO9 - Fomentar a cooperação em matéria eleitoral com os Países da CPLP	Ind.16 - nº de dias necessários para realizar uma ação no âmbito do FTAE-CPLP - Fórum dos Órgãos Técnicos das Administrações Eleitorais dos Estados membros da CPLP	120,4% 

DSGSIE				
	QUAR/PA	Objetivos Operacionais	Indicador	Taxa de Realização
OE2	QUAR	OO7- Alterar o Regime Jurídico do Recenseamento Eleitoral com vista à eliminação do número de Eleitor	Ind.14 - Nº de dias necessários para apresentar proposta de Lei para Eliminação do Número de eleitor	120,3% 
	QUAR	OO8 - Garantir os princípios fundamentais da liberdade do Exercício do Direito de Voto	Ind.15 - nº de dias necessários para assegurar a atualização dos instrumentos necessários ao Registo dos Eleitos para o Poder Local	100% 
	QUAR	OO9 - Fomentar a cooperação em matéria eleitoral com os Países da CPLP	Ind.16 - nº de dias necessários para realizar uma ação no âmbito do FTAE-CPLP - Fórum dos Órgãos Técnicos das Administrações Eleitorais dos Estados membros da CPLP	120,4% 

PARTE II– RELATÓRIO DE ATIVIDADES E BALANÇO SOCIAL


6. AVALIAÇÃO DO CORE BUSINESS


		DAE		
	QUAR/PA	Objetivos Operacionais	Indicador	Taxa de Realização
OE1	PA	Definir os processos e circuitos internos e externos da organização	% de processos mapeados face ao nº total de processos da DAE	100% 
	PA	Avaliar a utilização dos recursos humanos, financeiros e patrimoniais da organização	Percentagem de procedimentos administrativos, financeiros e logísticos efetuados no âmbito da organização e realização da eleição dos Órgãos para as Autarquias Locais 2017, eleições autárquicas intercalares. Implementação de alterações legislativas.	100% 
OE2	QUAR	OO7- Alterar o Regime Jurídico do Recenseamento Eleitoral com vista à eliminação do número de Eleitor	Ind.14 - Nº de dias necessários para apresentar proposta de Lei para Eliminação do Número de eleitor	120,3% 
	QUAR	OO8 - Garantir os princípios fundamentais da liberdade do Exercício do Direito de Voto	Ind.15 - nº de dias necessários para assegurar a atualização dos instrumentos necessários ao Registo dos Eleitos para o Poder Local	100% 
	QUAR	OO9 - Fomentar a cooperação em matéria eleitoral com os Países da CPLP	Ind.16 - nº de dias necessários para realizar uma ação no âmbito do FTAE-CPLP - Fórum dos Órgãos Técnicos das Administrações Eleitorais dos Estados membros da CPLP	120,4% 


		DSTIC		
	QUAR/PA	Objetivos Operacionais	Indicador	Taxa de Realização
OE1	QUAR	OO5- Modernizar os sistemas de informação de gestão e de apoio à decisão da AI	Ind.10 - % de execução do projeto GEOAI (Sistema de Informação geográfica da AI	100% 
	PA	Avaliar e rentabilizar os recursos tecnológicos: - Assegurar o desenvolvimento de portais externos e plataformas internas à AI	Percentagem de horas alocadas no desenvolvimento dos projetos	112,5% 
	PA	Avaliar e rentabilizar os recursos tecnológicos: - Assegurar o design gráfico dos sistemas de informação da AI, com base nas solicitações efetuadas	Percentagem de horas alocadas na definição e produção do design	106,5% 

PARTE II– RELATÓRIO DE ATIVIDADES E BALANÇO SOCIAL

6. AVALIAÇÃO DO CORE BUSINESS



DSTIC				
	QUAR/PA	Objetivos Operacionais	Indicador	Taxa de Realização
	PA	Avaliar e rentabilizar os recursos tecnológicos: - Assegurar a auditoria dos sistemas de informação eleitorais da AI, no que respeita a vertente de "Code Review"	Percentagem de auditorias efetuadas em menos de 15 dias úteis	111,1% 




DSPPI				
	QUAR/PA	Objetivos Operacionais	Indicador	Taxa de Realização
OE1	QUAR	OO1 -Agilizar e otimizar os procedimentos de contratação pública e reforçar os mecanismos de aquisição agregada de bens, serviços e empreitadas	Ind.1 - Número de empreitadas lançadas que contribuam para executar o investimento em instalações previstas na Lei de Programação Infraestruturas e Estruturas em 2017	140% 

EMCC				
	QUAR/PA	Objetivos Operacionais	Indicador	Taxa de Realização
OE4	QUAR	OO3 - Garantir a operacionalidade dos sistemas tecnológicos na AI	Ind. 5 - Número de dias necessários para implementar o sistema eCall na AI	100% 




PARTE II– RELATÓRIO DE ATIVIDADES E BALANÇO SOCIAL

6. AVALIAÇÃO DO CORE BUSINESS

		EMSP		
	QUAR/PA	Objetivos Operacionais	Indicador	Taxa de Realização
OE4	QUAR	OO3 - Garantir a operacionalidade dos sistemas tecnológicos na AI	Ind. 4 - Número de Forças e Serviços de Segurança com serviços de recuperação de desastre e continuidade de negócio operacionalizados	200% 
	PA	Apoiar tecnicamente as eleições autárquicas de 2017, velando para o bom funcionamento dos sistemas de informação e suporte	Percentagem de disponibilidade	100% 

		EMRNSI		
	QUAR/PA	Objetivos Operacionais	Indicador	Taxa de Realização
OE4	QUAR	OO3 - Garantir a operacionalidade dos sistemas tecnológicos na AI	Ind.6 - Número de dias necessários para implementar o sistema de videovigilância com suporte de análise de imagem para 1 Força de segurança	100% 
	PA	Garantir a operacionalidade dos sistemas tecnológicos na AI	Número de Serviços, aplicações disponíveis no CPD alternativo da RNSI em Contumil	100% 
	PA	Assegurar a disponibilização das plataformas aplicacionais de apoio ao ato eleitoral Autárquicas de 2017	Garantir o funcionamento ao nível dos sistemas de comunicações e segurança no período em que decorre o processo eleitoral Autárquicas 2017	100% 

Legenda:

	Execução Superior a 100%
	Execução entre 99% e 100%
	Execução entre 0,00% e 98%

N/D Dados não disponíveis

PARTE II– RELATÓRIO DE ATIVIDADES E BALANÇO SOCIAL

6. AVALIAÇÃO DO CORE BUSINESS

6.3. PROJETOS POR UNIDADE ORGÂNICA

UO	Projetos	Taxa de Realização	Observações
DSPCRH	Realizar um Seminário de lançamento da Violência Doméstica como Programa Especial	100% 	
	Contribuir para a implementação das medidas do VI Plano Nacional para o Combate da Violência Doméstica	100% 	
	Contribuir para a implementação das medidas do VI Plano Nacional para a igualdade do gênero	100% 	
	Contribuir para a implementação das medidas do Plano nacional de combate a Comportamentos Aditivos e Dependências	100% 	
DSRI	Ação de apoio à agenda comum UE-BRASIL em matéria de migrações e mobilidade	N/D	Aguarda-se conclusão do processo negocial entre a União Europeia e o Brasil
DSATEE	Eleição Geral dos Titulares dos Órgãos das Autarquias Locais - 2017	100% 	Atingido
	Cooperação em matéria eleitoral com os países da CPLP	120% 	Superado
	Eleições Intercalares dos Titulares dos Órgãos das Autarquias Locais	100% 	Atingido
	Elaboração de articulados de alterações legislativas em matéria eleitoral	120% 	Superado
DSGSIE	Eleição dos Órgãos das Autarquias Locais 2017	100% 	Atingido
DAE	Eleições Autárquicas Intercalares	100% 	Atingido
	Alteração legislativa para introdução de uma matriz em Braille nos boletins de voto	100% 	Atingido
	Alteração legislativa para introdução do voto antecipado em mobilidade em território nacional	100% 	Atingido
	Eleição dos Órgãos para as Autarquias Locais	100% 	Atingido

PARTE II– RELATÓRIO DE ATIVIDADES E BALANÇO SOCIAL

6. AVALIAÇÃO DO CORE BUSINESS

6.3. ANÁLISE DO BALANÇO SOCIAL

A 31 de dezembro de 2017, a SGAI apresentava um total de 203 trabalhadores (acrescentando-se um trabalhador da DSPCRH que estava deslocado em serviço de Task Force no SEF), mais 9 do que em idêntico período de 2016 (194).

Neste universo o género dominante é o feminino, ou seja, representa 69,5% (141 trabalhadores) enquanto os restantes 30,5% (62 trabalhadores) representam o género masculino. Conclui-se, por isso, que em termos de contratação a organização tem preocupações ao nível da igualdade de género e mantém cotas elevadas para as mulheres.

A média etária desta população fixou-se no escalão etário dos 55-59 anos de idade, representando 19,2% dos trabalhadores (39 trabalhadores), enquanto que em 2016 a média etária da população estava situada no escalão etário 50-54, evidenciando-se um envelhecimento nos trabalhadores.

No entanto, se tivermos em conta que 25% do universo em análise se encontra entre os 30 aos 44 anos, pode-se afirmar que existe um esforço no sentido de renovar os efetivos.

Este aspeto reflete-se, necessariamente, na antiguidade dos efetivos, com relevância na estrutura de antiguidade de 20-24 anos de serviço (22% do total de efetivos).

Enfatiza-se o facto de a SGAI apresentar um nível habilitacional com relevância ao nível das licenciaturas (104 trabalhadores = 51%), mais 10 trabalhadores que em 2016, bem como, um reforço de mais 3 trabalhadores com o mestrado.

A prevalência em matéria de vínculo jurídico-laboral é o do contrato de trabalho em funções públicas, por tempo indeterminado, com um total percentual de 83%, sendo que os trabalhadores vinculados através de comissão de serviços, representam 17%.

Em 2017, o índice de entradas foi de 14,7%, num total de 30 admissões, sendo que as saídas representaram 9,8%, destas apenas 2,5% se deveram a aposentações (5 trabalhadores).

Em matéria de horário de trabalho o que regista maior incidência é o horário flexível, com 128 trabalhadores, registando-se, um aumento de 11 trabalhadores com este horário. Também a jornada contínua apresenta uma relevância de 18,6%, o que demonstra a preocupação da SGAI em proporcionar aos trabalhadores a conciliação trabalho-família.

O nível do absentismo situa-se, no global, em 5.558,5 dias de ausência ao trabalho, menos 3.147,50 que em 2016, com maior incidência no pessoal da carreira de assistente técnico, enquanto que em 2016, verificou-se maior incidência no pessoal da carreira de técnico superior.

Os encargos com pessoal totalizaram um valor de 6.110.540,87 euros, menos 1.509.168,87 euros do que em 2016.

PARTE III– CONCLUSÕES FINAIS E PROSPETIVAS

7. CONCLUSÕES FINAIS DESEMPENHO 2017 E PROSPETIVAS PARA 2018

O presente Relatório teve como objectivo realizar a avaliação da ‘performance’ da organização em 2017, sendo que da análise dos critérios e termos de referência adoptados, pode-se concluir que a SGAI, conseguiu alcançar os objectivos a que se propôs.

Quadro 23 – Análise Quantitativa da Performance a SGAI

Resultados 2017					
Execução QUAR 2017			Resultados Avaliação Satisfação Cliente	Estratégia Operacional	
Desempenho	RH	RF	Formação	Taxa Execução Objectivos	Poupanças Geradas
138,84%	2162	85,8%	4,5	100%	4,87%

Temos pois:

“Numa análise da produtividade, conceito entendido como a relação entre desempenho atingido e recursos humanos utilizados, permite constatar que o desempenho da SGAI se posicionou acima do planeado com a utilização de recursos humanos abaixo do planeado”.

Do mesmo modo:

“Numa análise de custo-eficácia, conceito entendido como a relação entre desempenho atingido e recursos financeiros *utilizados, permite constatar que o* desempenho da SGAI se posicionou acima do planeado com a utilização de recursos financeiros abaixo do planeado”.

É neste contexto e face aos resultados apresentados e tendo em conta o preceituado no nº 1, do artigo 18º, da Lei nº 66-B/2007, de 28 de Dezembro, que se propõe como expressão qualitativa de avaliação a de “*Desempenho bom*”.

Tendo em conta os riscos identificados, a atuação da organização em 2018, vai procurar mitigar, tendo em conta as variáveis impacto e probabilidade, através de uma gestão eficaz com pontos de controlo mais apertados dos referidos riscos, de acordo com a Figura 9.

PARTE III– CONCLUSÕES FINAIS E PROSPETIVAS

7. CONCLUSÕES FINAIS DESEMPENHO 2017 E PROSPETIVAS PARA 2018

Figura 9 – Paisagem dos Riscos Globais da organização em 2013



A SGAI, em 2018 acaba o ciclo de gestão iniciado em 2017, só nessa altura com a avaliação do que foi conseguido e de um diagnóstico organizacional, fará sentido perspectivar uma nova estratégia e os consequentes impactos.