

Quadro de Avaliação e Responsabilização

ANO:2016

Presidência do Conselho de Ministros

Alto Comissariado para as Migrações, I. P.

MISSÃO: Colaborar na definição, execução e avaliação das políticas públicas, transversais e setoriais em matéria de migrações, relevantes para a atração dos migrantes nos contextos nacional, internacional e lusófono, para a integração dos imigrantes e grupos étnicos, em particular as comunidades ciganas, e para a gestão e valorização da diversidade entre culturas, etnias e religiões.

Objectivos Estratégicos

DESIGNAÇÃO	META 2016	TAXA REALIZAÇÃO
Assegurar serviços acessíveis, humanos, integrados, aliados dos/as imigrantes e capazes de gerir a diversidade.		
Promover as políticas de integração na área das migrações e das comunidades ciganas.		
Consolidar boas práticas no controlo de gestão, nas áreas dos recursos humanos, dos processos e dos procedimentos administrativos.		

Objectivos Operacionais

Eficácia Peso: 50.0

Aproximar o ACM das/os suas/seus destinatárias/os. Peso: 35.0

INDICADORES	2014	2015	META 2016	Tolerância	Valor Crítico	PESO	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Número de visitas de acompanhamento aos projetos do ACM.	585.0	917.0	630.00	92.00	917.00	100			

Promover a Diversidade Cultural. Peso: 65.0

INDICADORES	2014	2015	META 2016	Tolerância	Valor Crítico	PESO	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Número de horas de formação/sensibilização ministradas a terceiros	25224.0	32699.0	40000.00	6506.00	65086.00	50			
Taxa de execução das medidas previstas nos planos e estratégias nacionais na área das migrações e das comunidades ciganas			100.00	12.50	125.00	50			

Eficiência Peso: 20.0

Garantir a boa gestão e execução dos recursos. Peso: 100.0

INDICADORES	2014	2015	META 2016	Tolerância	Valor Crítico	PESO	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Prazo de pagamentos a fornecedores e projetos (em dias corridos).	27.0	13.0	14.00	1.00	11.00	50			
Evolução (em percentagem) dos atendimentos médios, por colaborador, nos gabinetes dos CNAIs, face ao ano anterior	104.0	100.0	100.00	7.50	104.00	50			

Qualidade Peso: 30.0

Melhorar o funcionamento da organização e a qualidade do serviço prestado. Peso: 100.0

INDICADORES	2014	2015	META 2016	Tolerância	Valor Crítico	PESO	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Número de reclamações com fundamento, da responsabilidade dos CNAIs, apresentados no livro amarelo.	11.0	6.0	8.00	1.00	6.00	50			
Tempo médio de espera nos Centros Nacionais de Apoio ao Imigrante (em minutos).	19.5	17.5	19.00	2.00	17.46	50			

Recursos Humanos

DESIGNAÇÃO	PONTUAÇÃO	PLANEADOS	REALIZADOS	DESVIO

Quadro de Avaliação e Responsabilização

Recursos Humanos				
DESIGNAÇÃO	PONTUAÇÃO	PLANEADOS	REALIZADOS	DESVIO
Dirigentes - Direcção superior *	20.0	40.0		.0
Dirigentes - Direcção intermédia e Chefes de equipa *	16.0	288.0		.0
Técnico Superior	12.0	216.0		.0
Assistente Operacional *	5.0	5.0		.0
		549.0		

Número de trabalhadores a exercer funções no serviço:	
31/12/2015	31/12/2016
26	39

Recursos Financeiros			
DESIGNAÇÃO	PLANEADOS (EUROS)	EXECUTADOS	DESVIO
Orçamento de Funcionamento	15134668		
Despesas c/Pessoal	1160872		
Aquisições de Bens e Serviços	3481779		
Outras Despesas Correntes	10492017		
PIDDAC			
Outros Valores			
<b>TOTAL (OF + PIDDAC + Outros)</b>	<b>15134668</b>		

NOTA EXPLICATIVA

Objetivos Estratégicos - Os objetivos estratégicos de maior relevância são, o objetivo operacional 2 "Promover a Diversidade Cultural", com um peso de 33%, sendo aquele que integra o indicador "Taxa de execução das medidas previstas nos planos estratégicos nacionais na área das migrações e dos grupos étnicos", que contribui para a execução do Programa Orçamental que é trimestralmente monitorizado através do REPO 02, bem como o objetivo operacional 4 "Melhorar o funcionamento da organização e assegurar a qualidade do serviço prestado", com um peso de 30%.

IND.1 - Consideram-se visitas de acompanhamento as ocorridas presencialmente com os parceiros locais responsáveis pela implementação de projetos financiados e/ou em parceria com o ACM. A definição da meta para 2016 apresenta um valor inferior à meta e execução registadas no ano anterior tendo em conta a previsão de um arranque tardio da 6ª Geração do Programa Escolha, que resultará num menor número de visitas. Foram ainda consideradas as dificuldades sentidas relativamente ao lançamento dos fundos comunitários POISE e FAMI.

IND.2 - A fórmula de cálculo para obtenção dos valores do indicador 2 corresponde ao nº de horas da ação x nº de formandos presentes. Para este indicador, apenas são contabilizados/as os/as formandos/as presentes em mais de metade do tempo da ação;

IND.3 - Calculado através de uma média simples

IND.4 - Contabilizado de acordo com os dados disponíveis em GERFIP, utilizando para o cálculo deste indicador uma média ponderada para o prazo que medeia entre a data do documento de pagamento e a data do pagamento efetivo. Este indicador sofre uma alteração relativamente ao ano anterior, sendo agora também contabilizado o prazo de pagamentos a projetos e não apenas a fornecedores, pois ambos assumem importância relevante nas atividades e no orçamento do ACM. No entanto, esta alteração influencia a definição da meta para 2016 comparativamente à execução registada no passado, uma vez que corresponde a um indicador desconhecido em matérias de monitorização do desempenho da atividade do ACM.

IND.5 - Calculado através de uma média simples, de variação percentual, registada por todos os gabinetes dos CNAIs Lisboa, Porto e Faro; Colaboradores/as que não trabalhem o ano inteiro, são contabilizados/as na proporção do tempo trabalhado; Gabinetes que não tenham alocado pelo menos um/a colaborador/a a tempo inteiro, são contabilizados juntamente com o gabinete onde colabore o/a respetivo/a colaborador/a. A definição da meta para este indicador, estabelecida abaixo da execução de 2014, e igual à registada em 2015, resultou de uma ponderação que considerou a alteração dos fluxos migratórios como um fator de influência direta na resposta dos serviços, a nível do atendimento.

IND.6 - Contam apenas as reclamações no livro amarelo que tenham fundamento e que sejam relativas a gabinetes da responsabilidade direta dos CNAIs. A meta definida para este indicador apresenta um valor que corresponde à média das execuções dos dois últimos anos, onde se prevê um ligeiro aumento no número de reclamações, considerando a alteração dos fluxos migratórios como um fator de influência direta na resposta dos serviços, a nível do atendimento que poderá resultar num ligeiro aumento no grau de insatisfação dos utentes.

IND.7 - Considera-se o tempo médio de espera dos gabinetes dos CNAIs com protocolo de mediação. A definição da meta para este indicador, estabelecida abaixo da execução de 2015, resultou de uma ponderação que considerou a alteração dos fluxos migratórios como um fator de influência direta na resposta dos serviços, a nível do atendimento.

Recursos Humanos - O ACM concluiu procedimento concursal comum, interno e externo à função pública, para preenchimento de 16 vagas de técnico superior.

Recursos Financeiros - O Orçamento inscrito no QUAR corresponde à soma dos orçamentos do ACM,IP e Programa Escolhas

Quadro de Avaliação e Responsabilização

JUSTIFICAÇÃO DE DESVIOS

Avaliação Final

Eficácia	0.0	
Aproximar o ACM das/os suas/seus destinatárias/os.		
Promover a Diversidade Cultural.		
Eficiência	0.0	
Garantir a boa gestão e execução dos recursos.		
Qualidade	0.0	
Melhorar o funcionamento da organização e a qualidade do serviço prestado.		

TAXA DE REALIZAÇÃO FINAL	NOTA FINAL
0.000	

Indicadores	Justificação do Valor Crítico
Número de visitas de acompanhamento aos projetos do ACM.	A definição do valor crítico tendo como base a execução registada no ano de 2015 considera-se pertinente, uma vez que, os anos de 2014 e 2015 representaram anos de referência na avaliação da instituição, por apresentarem uma execução plena e de excelência dos objetivos estabelecidos.
Número de horas de formação/sensibilização ministradas a terceiros	Melhor resultado registado
Taxa de execução das medidas previstas nos planos e estratégias nacionais na área das migrações e das comunidades ciganas	125% da Meta por ausência de histórico
Prazo de pagamentos a fornecedores e projetos (em dias corridos).	A definição do valor crítico para este indicador corresponde ao melhor resultado a que se aspira tendo em conta o comportamento histórico do indicador.
Evolução (em percentagem) dos atendimentos médios, por colaborador, nos gabinetes dos CNAI s, face ao ano anterior	A definição do valor crítico tendo como base a execução registada no ano de 2014 considera-se pertinente, uma vez que, os anos de 2014 e 2015 representaram anos de referência na avaliação da instituição, por apresentarem uma execução plena e de excelência dos objetivos estabelecidos.
Número de reclamações com fundamento, da responsabilidade dos CNAI s, apresentados no livro amarelo.	A definição do valor crítico tendo como base a execução registada no ano de 2015 considera-se pertinente, uma vez que, os anos de 2014 e 2015 representaram anos de referência na avaliação da instituição, por apresentarem uma execução plena e de excelência dos objetivos estabelecidos.
Tempo médio de espera nos Centros Nacionais de Apoio ao Imigrante (em minutos).	A definição do valor crítico tendo como base a execução registada no ano de 2015 considera-se pertinente, uma vez que, os anos de 2014 e 2015 representaram anos de referência na avaliação da instituição, por apresentarem uma execução plena e de excelência dos objetivos estabelecidos.

Indicadores	Fonte de Verificação
Número de visitas de acompanhamento aos projetos do ACM.	Registo individual das visitas efetuadas e folha de sistematização mensal
Número de horas de formação/sensibilização ministradas a terceiros	Documentos de registo
Taxa de execução das medidas previstas nos planos e estratégias nacionais na área das migrações e das comunidades ciganas	Ficheiros de monitorização do PEM e da ENICC
Prazo de pagamentos a fornecedores e projetos (em dias corridos).	GERFIP
Evolução (em percentagem) dos atendimentos médios, por colaborador, nos gabinetes dos CNAI s, face ao ano anterior	GESMED e registo de atendimentos
Número de reclamações com fundamento, da responsabilidade dos CNAI s, apresentados no livro amarelo.	Livro de Reclamações
Tempo médio de espera nos Centros Nacionais de Apoio ao Imigrante (em minutos).	Síga