

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

1: 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	570.0	100.0	Atingiu

2: 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	37083.0	100.0	Atingiu
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	89.9	100.0	Atingiu

Eficiência

Peso: 20.0

1: 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	15.0	100.0	Atingiu
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	107.3	100.0	Atingiu

Qualidade

Peso: 30.0

1: 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	7.0	100.0	Atingiu
Tempo médio de espera nos Centros Nacionais de Apoio ao Imigrante (em minutos).	19.5	17.5	19.00	2.00	17.46	50	18.5	100.0	Atingiu

Quadro de Avaliação e Responsabilização

Recursos Humanos

DESIGNAÇÃO	PONTUAÇÃO	PLANEADOS	REALIZADOS	DESVIO
Dirigentes - Direcção superior *	20.0	40.0	40.0	.0
Dirigentes - Direcção intermédia e Chefes de equipa *	16.0	288.0	80.0	208.0
Técnico Superior	12.0	216.0	228.0	12.0
Assistente Operacional *	5.0	5.0	5.0	.0
		549.0	353.0	

Número de trabalhadores a exercer funções no serviço:

31/12/2015	31/12/2016
26	26

Recursos Financeiros

DESIGNAÇÃO	PLANEADOS (EUROS)	EXECUTADOS	DESVIO
Orçamento de Funcionamento	15134668	11634535	3500133
Despesas c/Pessoal	1160872	1071104	89768
Aquisições de Bens e Serviços	3481779	2322713	1159066
Outras Despesas Correntes	10492017	8240718	2251299
PIDDAC			
Outros Valores			
TOTAL (OF + PIDDAC + Outros)	15134668	11634535	

NOTA EXPLICATIVA

No que concerne ao indicador 1, o primeiro semestre do ano foi marcado por um crescimento residual das taxas de execução, sendo o 2º semestre pautado por uma evolução significativa destes valores. Este facto prende-se, em grande parte, pela ligação deste indicador ao arranque dos fundos comunitários. Não obstante, a 31 de dezembro de 2016, a taxa de execução deste indicador (90,4%) permitiu o encerramento do ano, com uma Ponderação Parcial no Total do Parâmetro Eficácia, de 17,25%.

Relativamente ao Indicador 2, a evolução ao longo do ano foi bastante linear, numa lógica positiva, verificando-se apenas uma ligeira quebra nos meses de junho julho e agosto, retomando uma execução com valores crescentes, a partir do mês de Setembro e mantendo a tendência até ao final do ano. O ciclo de avaliação foi encerrado com uma taxa de execução a 31 de dezembro de 2016, fixada em 92,7%, ou seja, garantido os 16,25% correspondentes à Ponderação Parcial no Total do Parâmetro Eficácia.

Quanto ao terceiro indicador, medido trimestralmente (março/junho/setembro/Dezembro/) dada a dependência em relação a reportes de entidades externas para a aferição de resultados, foram apurados valores que traduzem uma execução linear, excetuando o balanço de setembro, onde se pode verificar uma ligeira descida – de 83,8% no balanço de 31/06 para 61,24% no balanço de 31/09 – que pode ser associada ao facto deste ser um trimestre de típico abrandamento dos Serviços. Neste indicador o ACM, I.P. fecha o ciclo de avaliação com uma taxa de execução de 89,9% em relação aos 100% a que se propôs, garantido os 16,25% correspondentes à Ponderação Parcial no Total do Parâmetro Eficácia (50%). O ano de 2017 será certamente um ano de maior maturidade por parte do Organismo no que toca ao PEM e ENNIC, que se refletirá no incremento destes valores, numa lógica de concretização plena.

O indicador 4, apresenta ao longo de todo o ano, valores entre os 18 dias e os 15 dias, ou seja, próximo ao objetivo definido, mantendo o histórico do indicador, e terminado assim o ano com uma taxa de execução de 93,3%, garantido os 10% na Ponderação Parcial no Total do Parâmetro Eficiência, fixada nos 20%.

Quanto ao indicador 5, exceptuando os meses de abril e outubro, que apresentam um ligeiro desvio com valores abaixo do expectável, este reflecte estabilidade no cumprimento do proposto, estando as execuções ao longo do ano permanentemente situadas dentro dos limites máximos e mínimos estabelecidos, considerando a tolerância de variação percentual em relação à meta, estabelecida nos 7,50%. Assim, o balanço a 31 de Dezembro de 2016 para este indicador, apresenta uma taxa de execução de 107,3% garantido os 10% correspondentes à Ponderação Parcial no total do Parâmetro Eficiência.

O indicador 6 apresentou no início de 2016, uma meta de 8 reclamações/ano, a serem apresentadas nos serviços do CNAIM. Ao longo de todo o período, a evolução deste indicador foi totalmente positiva, sendo fechado o ciclo de avaliação para 2016, com um total de 7 reclamações, garantido assim os 15% correspondentes à Ponderação Parcial no total do Parâmetro Qualidade, ficando nos 30%.

O indicador 7, reflecte uma execução exemplar perante o objetivo proposto no início do ano. Com uma tolerância de 00:02:00 minutos, este indicador manteve-se sempre estável, não representando preocupações em relação à sua concretização. O reduzido número de Recursos Humanos afetados aos CNAIMs do Algarve e Porto, bem como a integração dos serviços do SEF nesta última. Estas mudanças, ocorridas ao longo do ano de 2016, que se pensou virem a colocar em risco a execução deste indicador, acabaram por não afetar o resultado final o que representa prova da qualidade e eficácia características deste serviço. De igual modo, o acompanhamento constante da evolução do indicador permitiu a prevenção de situações de incumprimento. Este indicador chega ao fim do ciclo de avaliação, com uma taxa de execução de 102,9%, ou seja, garantido os 15% correspondentes à Ponderação Parcial no total do Parâmetro Qualidade.

Quadro de Avaliação e Responsabilização

JUSTIFICAÇÃO DE DESVIOS

IND1 - Considerando os atrasos ocorridos nos Fundos Comunitários, o arranque tardio das visitas de acompanhamento condicionou os resultados deste indicador;
 IND2 - Considerando os atrasos ocorridos nos Fundos Comunitários, o arranque tardio das ações de formação externas, não permitiu atingir os resultados previstos;
 IND3 - Trata-se de um indicador cujo contributo é partilhado entre diversos serviços, não permitindo uma gestão autónoma das condicionantes envolvidas;
 IND5 - Incremento dos CNAIM's Algarve e Norte, com a abertura de novas valências e consequente aumento da procura.

RECURSOS HUMANOS:

Dirigentes Intermédios - Estruturação orgânica, com consequente designação para cinco cargos de direção Intermédia. a 31 de dezembro de 2016, mantêm-se cargos de direção intermédia por nomear, atendendo às características dos lugares a ocupar e à necessidade de identificar os perfis adequados.

Técnico Superior - O mapa de 2016 contemplou a futura designação para cargos dirigentes de alguns Técnicos Superiores do mapa, que, pelas razões descritas supra, não se concretizou.

RECURSOS FINANCEIROS:

Deve-se à redução e ao atraso de receitas provenientes de fundos comunitários.

Avaliação Final

Eficácia	50.5	Superou
1: Aproximar o ACM das/os suas/seus destinatárias/os.	35.0	Atingiu
2: Promover a Diversidade Cultural.	66.0	Atingiu
Eficiência	20.0	Atingiu
1: Garantir a boa gestão e execução dos recursos.	100.0	Atingiu
Qualidade	30.0	Atingiu
1: Melhorar o funcionamento da organização e a qualidade do serviço prestado.	100.0	Atingiu

TAXA DE REALIZAÇÃO FINAL	NOTA FINAL
100.000	

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

Quadro de Avaliação e Responsabilização

Indicadores	Fonte de Verificação
Número de reclamações com fundamento, da responsabilidade dos CNAIs, apresentados no livro amarelo.	Livro de Reclamações
Tempo médio de espera nos Centros Nacionais de Apoio ao Imigrante (em minutos).	Siga