

Exmo. Senhor
Dr. Nuno Lacasta
Presidente do Conselho Diretivo
Agência Portuguesa do Ambiente, I.P.
Rua da Murgueira, 9/9A - Zambujal Ap. 7585
2610-124 Amadora

SUA REFERÊNCIA	SUA COMUNICAÇÃO DE	NOSSA REFERÊNCIA	DATA
		N.º: 1265 PROC. N.º: 168 150.20.05	04/10/2016

ASSUNTO: Relatório de Atividades e Autoavaliação de 2015 da APA | Notificação de despacho de homologação

Remetemos para conhecimento cópia do despacho de homologação do RAA 2015, exarado pelo Senhor Ministro do Ambiente, em 26 de setembro de 2016, sobre a nossa informação n.º 1038/DAAQ/2016, de 28 de agosto.

Com os melhores cumprimentos,

Pe! A SECRETÁRIA-GERAL



ALEXANDRA CARVALHO

CS/DAAQ



DE: SGMAMB/SRH/DAAQ

DATA: 26/08/2016

INFORMAÇÃO N.º: ~~1030~~/DAAQ/2016

ASSUNTO: SIADAP 1 | Parecer sobre o Relatório de Atividades e Autoavaliação de 2015 da APA

PROC. N.º: ~~147~~ 150.20.05

Parecer

Concordo. Submeta-se a consideração de Sua Excelência o Ministro do Ambiente com proposta de homologação da mercadoria qualitativa de "Desempenho Bom" sugerida pelo Senhor Presidente da APA.

30.08.2016

Alexandra Carvalho
Secretária Geral

concordo com os pareceres e propostas que antecederam. A consideração da Senhora Secretária - Geral.

30.08.2016

Joaquim Dias
Diretor de Serviços de Recursos Humanos

Despacho

Homologo

26.09.16

João Pedro Matos Fernandes
Ministro do Ambiente

Parecer

Visto.

O parecer da Secretaria-Geral, na qualidade de entidade Coordenadora do Subsistema de Avaliação dos Serviços no MAMB, foi elaborado em cumprimento do disposto no n.º1, do artigo 17.º, da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro.

Aos resultados evidenciados pela APA, I.P. no Relatório de Atividades e Autoavaliação (RAA) de 2015, sobre os quais incidiu o parecer deste Secretaria-Geral, cabe a menção qualitativa de “Desempenho bom”, conforme previsto na alínea a), do n.º 1, do artigo 18.º, da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro.

A competência para a homologação da avaliação dos serviços não foi delegada pelo Senhor Ministro conforme ficou expresso na alínea d) do n.º 6, do Despacho n.º 489/2016, publicado na 2.ª série do Diário da República, N.º 7, de 12 de janeiro de 2016.

Face ao que antecede, sugere-se que o RAA2015 da APA, I.P. e o parecer desta Secretaria-Geral sejam enviados para consideração do Senhor Ministro do Ambiente com proposta de homologação da menção qualitativa do desempenho sugerida pelo dirigente máximo desse serviço.

À consideração superior


Osvaldo Ferreira

Chefe da Divisão
de Avaliação, Auditoria e Qualificação

26-08-2016

Nos termos da atual redação do n.º 1, do artigo 17º, da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, procedeu-se à elaboração do parecer anexo à presente informação, com a análise crítica da autoavaliação incluída no relatório de atividades elaborado pela Agência Portuguesa do Ambiente, I.P. (APA) .

O parecer sobre a autoavaliação do Serviço, a elaborar no âmbito do Subsistema de Avaliação de Serviços (SIADAP 1), deve ser efetuado pelo serviço com atribuições em matéria de planeamento, estratégia e avaliação de cada Ministério, que no caso do Ministério do Ambiente está no domínio de atuação da Secretaria-Geral.

Para suporte à tomada de decisão a Divisão de Avaliação, Auditoria e Qualificação (DAAQ) elaborou o parecer que se remete em anexo à presente informação, que inclui a proposta relativa à menção de desempenho do serviço, de acordo com o artigo 18º, da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro.

Face ao exposto, coloca-se à consideração superior o envio da análise crítica sobre o relatório de autoavaliação 2015 da APA à Tutela, para decisão de homologação ou alteração da menção de desempenho proposta pelo dirigente máximo do Serviço.

À consideração superior,

A Técnica Superior,



Ana Cristina Sousa

Anexo: Parecer sobre relatório de atividades da APA e relatório de atividades 2015

**Parecer da Secretaria-Geral (GPEARI) sobre a Autoavaliação relativa ao desempenho,
constante do Relatório de Atividades de 2015**

(Artigo 17.º, Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, na sua redação atual.)

ORGANISMO:

Agência Portuguesa do Ambiente, I.P. (APA)

ENQUADRAMENTO

A Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, na sua redação atual, conjugada com o Decreto-Lei n.º 17/2014, de 4 de fevereiro e com o Decreto-Lei n.º 251-A/2015, de 17 de dezembro, confere à Secretaria-Geral a competência para emissão de parecer com análise crítica das autoavaliações constantes dos relatórios de atividades elaborados pelos demais serviços do Ministério do Ambiente.

Os resultados finais do QUAR sustentam a autoavaliação do serviço, a qual tem carácter obrigatório e é sujeita a análise crítica por parte da Secretaria-Geral, através do presente parecer.

Conforme estipulado na Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, a avaliação do desempenho dos serviços deve obedecer aos seguintes procedimentos:

- a) Envio à tutela e à Secretaria-Geral, até **15 de Abril** de cada ano, o relatório de atividades, o qual deve incluir a autoavaliação do serviço nos termos previstos no n.º 2 do artigo 15.º da Lei supramencionada.
- b) **Emissão de parecer**, por parte da Secretaria-Geral (GPEARI), com análise crítica da autoavaliação, com comunicação ao serviço e ao respetivo membro do Governo.
- c) Após o parecer da Secretaria-Geral, **a menção qualitativa de desempenho** (*bom, satisfatório ou insuficiente*) proposta pelo dirigente máximo do serviço, como resultado da autoavaliação, deve ser **homologada ou alterada pelo respetivo membro do Governo**.
- d) Após o ato de homologação estão reunidas as condições para decisão de aprovação do relatório de atividades pelo membro do Governo¹
- e) Posteriormente, ao ato mencionado na alínea anterior, a Secretaria-Geral elabora uma análise comparada de todos os serviços do ministério com vista a:
 - i) Identificar, anualmente, os serviços que se distinguiram positivamente ao nível do seu desempenho;
 - ii) Identificar, anualmente, os serviços com maiores desvios, não justificados, entre objetivos e resultados ou que, por outras razões consideradas pertinentes, devam ser objeto de heteroavaliação e disso dar conhecimento ao Conselho Coordenador do Sistema de Controlo Interno da Administração Financeira do Estado para os efeitos previsto na Lei.
- f) Divulgação dos resultados da avaliação. Cada serviço procede à divulgação da autoavaliação na sua página eletrónica. Caso o parecer da Secretaria-Geral, com análise crítica da autoavaliação, concluir pela discordância relativamente à valoração efetuada pelo serviço em sede de autoavaliação ou pela falta de fiabilidade do sistema de indicadores de desempenho, deve o mesmo ser obrigatoriamente divulgado juntamente com a autoavaliação.

¹ Por membro do Governo, neste caso, entende-se o Senhor Ministro do Ambiente, salvo se tal competência tiver sido delegada no Senhor Secretário de Estado com a tutela do Serviço em apreço

FICHA TÉCNICA

ENTIDADE AVALIADA	Agência Portuguesa do Ambiente, I.P. (APA)
Ano em avaliação	2015
Menção proposta pelo dirigente máximo na Autoavaliação	Bom
Parecer da SG/Proposta de Menção	CONCORDA

Análise crítica: fundamentação / constatações

O QUAR 2015 da APA foi aprovado pelo Senhor Secretário de Estado do Ambiente em 08-10-2015 e objeto de proposta de reformulação e respetiva ratificação pela tutela. A reformulação do QUAR decorreu da monitorização efetuada com resultados reportados a 30 de setembro. A reformulação consistiu essencialmente na revisão em alta das metas e/ou valores críticos associados aos indicadores 1, 2, 3, 11, 15, 16 e 17.

A taxa de realização (TR) global do QUAR 2015 foi de **152%** (p. 26), de acordo com cálculos apresentados pela APA e validados pela SG. A TR em cada um dos parâmetros foi de **140%** (Eficácia), **130%** (Eficiência) e **183%** (Qualidade).

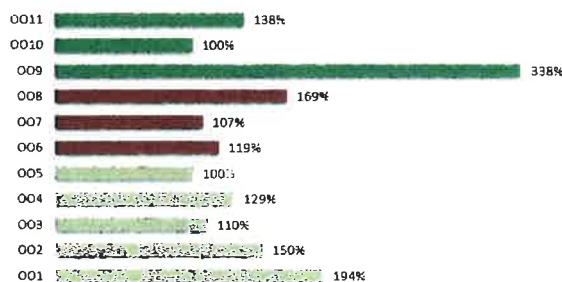
Taxa de Realização por Parâmetro

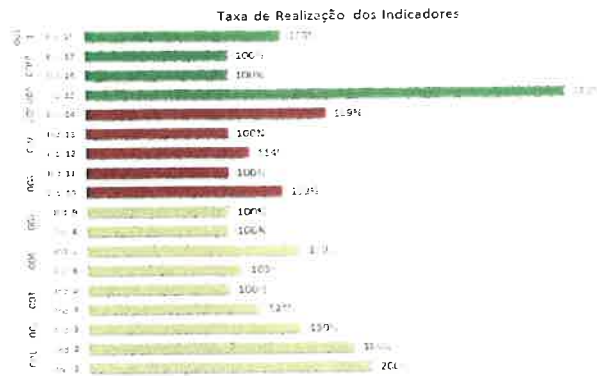


Resultados alcançados e justificação de desvios significativos (n.º 1 do art.º 15.º)

Do total dos **11 Objetivos operacionais (OO)** previstos no QUAR, 9 foram superados e 2 foram atingidos. Relativamente às metas dos 18 indicadores definidos, 7 foram atingidas e as restantes 11 foram superadas (pp. 20-26).

Taxa de Realização dos Objetivos





Os objetivos considerados como **mais relevantes** para efeitos do previsto no nº 1 do art.18º da Lei 66-B/2007, de 28/12, são, de acordo com a Orientação Técnica do Conselho Coordenador da Avaliação dos Serviços de 12 de janeiro de 2009, “aqueles que, somando os pesos por ordem decrescente de contribuição para a avaliação final, perfaçam uma percentagem superior a 50% resultante do apuramento de, pelo menos, metade dos objetivos, independentemente da sua natureza (eficácia, eficiência e qualidade) ”.

O Serviço apresentou como objetivos mais relevantes, os objetivos operacionais nº 3, 6, 8, 9, 10 e 11, que representam 67% do peso total dos objetivos na avaliação final e foram todos superados, com exceção do OO10 que foi atingido.

O serviço apresenta uma descrição dos objetivos e indicadores do QUAR, bem como dos resultados alcançados (pp. 19-26).

Não são reportados incumprimentos no âmbito do QUAR. Dos 11 objetivos operacionais, 6 registaram taxas de realização acima de 125%.

Em resumo, a TR global do **QUAR** foi de **152%**.

Apresentou a missão, objetivos estratégicos estabelecidos para 2015 e as orientações específicas que prossegue.

Relativamente à execução do **Plano de Atividades**, apresenta os projetos estratégicos e as atividades realizadas nas diversas áreas de atuação em que desenvolve as suas atribuições (pp. 9-19).

Sugere-se que em futuros ciclos de gestão seja apresentada a taxa de execução global do Plano de Atividades, bem como por áreas de intervenção. Relativamente aos projetos e ações previstas no PA e não realizadas, deverão ser indicadas as respetivas causas. As atividades extra plano devem ser também evidenciadas, bem como a sua representatividade.

De acordo com a informação evidenciada no Relatório de Atividades e Autoavaliação (RAA) de 2015, a **taxa de execução dos Recursos Financeiros** foi de **74,8%** (pp. 27-28). A APA apresentou o orçamento inicial (69,9M€), corrigido (85,47M€) e realizado (63,97M€), bem como os desvios verificados. Do orçamento de funcionamento executado, 60,08% destinaram-se a assegurar as despesas com pessoal e 35,8% para a aquisição de bens e serviços. Do orçamento de investimento, foram executados 64,97%. A APA salientou que, deste, os projetos sobre os quais incidiu maior investimento foram os relacionados com a gestão estratégica da água, em particular os referentes a ações de proteção de pessoas e bens.

Resultados alcançados e meios executados

	<p>A APA indica também os recursos materiais e tecnológicos de que dispôs.</p> <p>Ao nível dos Recursos Humanos, a taxa de execução foi de 95,6%, tendo a APA justificado as causas dos desvios. As carreiras de técnico superior e de informática foram aquelas onde se registou o um desvio negativo na execução mais acentuado.</p> <p>O número total de efetivos (691) e por carreira, reportado a 31.12.2015, indicado na p. 27 é coerente com a informação do Balanço Social (pp.44-50).</p>
Contributo dos resultados alcançados para os objetivos estratégicos	<p>Sugestão:</p> <p>Em futuros ciclos de gestão, sugere-se a apresentação de uma matriz que demonstre a relação entre os objetivos operacionais e estratégicos e entre estes e as Medidas e Submedidas inscritas nas Grandes Opções do Plano.</p>
Revisão de objetivos, indicadores ou metas	<p>O QUAR 2015 da APA foi objeto de proposta de reformulação e respetiva ratificação pela tutela. A reformulação consistiu essencialmente na revisão em alta das metas e/ou valores críticos associados aos indicadores 1, 2, 3, 11, 15, 16 e 17.</p>
Monitorização do QUAR	<p>O Serviço efetuou uma monitorização em 2015, com resultados reportados a 30 de setembro, a qual deu origem ao pedido de reformulação do QUAR.</p>

Verificação da informação que deve acompanhar a autoavaliação do serviço (n.º 2 do artigo 15.º)

a)Apreciação por parte dos utilizadores da quantidade e qualidade dos serviços prestados

A APA indicou que elaborou um questionário com o objetivo de aferir o grau de satisfação dos clientes e entidades parceiras em relação aos serviços prestados, identificando em simultâneo os aspetos a melhorar. Refere que os inquiridos se basearam num modelo de questionário de satisfação Common Assessment Framework (CAF), contemplando as dimensões: Imagem Global, Atendimento e Comunicação, Produtos e Serviços, Envolvimento e Participação e Avaliação Global. Foi utilizada uma escala de 5 níveis para aferir o grau de satisfação.

O questionário foi enviado ao universo de clientes e *stakeholders* por correio eletrónico, disponibilizado para preenchimento entre 30 de março e 7 de abril e teve uma taxa de resposta de cerca de 13% (pp.40-43).

A APA indicou que cerca de 88% dos inquiridos estão satisfeitos em relação ao desempenho global da APA.

Referiu que foram efetuadas algumas sugestões e que em 2016 estão previstos projetos que permitirão melhorar alguns aspetos identificados, nomeadamente:

- Reformulação do portal da APA, orientando-os para as principais necessidades dos clientes;
- Planeamento e arquitetura da informação e webdesign do novo portal de dados da APA para divulgação da informação ambiental da APA, bem como de aplicações móveis para o mesmo efeito;
- Melhoria da qualidade e eficiência do atendimento;
- Desenvolvimento e implementação de uma solução de Digital Signage/Promo Displays, que permitirá uma nova dinâmica de comunicação, redução de custos de impressão de material informativo em suporte papel, transmitir em live streaming, eventos a decorrer no auditório da APA, reforçar e uniformizar a imagem externa.

Sugestão: Em exercícios futuros, incluir em anexo cópia do questionário aplicado.



b) Informação detalhada sobre o sistema de controlo interno

O serviço apresentou as respostas ao Questionário relativo ao Sistema de Controlo Interno (Anexo A do Documento Técnico nº 1/2010 elaborado pelo Conselho Coordenador de Avaliação de Serviços (CCAS)), nas pp.33-36, salientando-se que apresentou fundamentação para a maioria das respostas. Genericamente, o Serviço respondeu de forma positiva (aplica) a todas as questões, exceto em três que respondeu que não aplica:

- Questão 1.3 – A equipa de controlo e auditoria está prevista na estrutura organizacional, mas “de momento não se encontra provida de elementos”;
- Questão 2.3 – A percentagem de colaboradores que frequentou pelo menos uma ação de formação situou-se nos 62%;
- Questão 3.3 – Não elabora anualmente um plano de compras.

Apresentou fundamentação para a generalidade das questões, salientando-se as seguintes:

- No respeitante à verificação efetiva sobre a legalidade, regularidade e boa gestão, refere que é efetuado a dois e a três níveis: Técnico-Chefe de Divisão-Diretor de Serviços e Fiscal único;
- Aplica a Carta Ética- Dez Princípios Éticos na Administração Pública (RCM 47/97);
- É elaborado anualmente um plano de formação profissional com base no levantamento de necessidades e disponibilidades financeiras, aprovado pelo CD e divulgado a todos os trabalhadores;
- São realizadas reuniões regulares entre a direção superior e dirigentes intermédios;
- A APA foi objeto de diversas ações de auditoria e controlo externo: 15 auditorias e ações de acompanhamento no âmbito das candidaturas a financiamento comunitário; auditoria de segurança informática interna e externa; ação de diagnóstico às condições gerais às medidas de autoproteção no âmbito da segurança contra riscos de incêndio; várias ações de participação pública no âmbito do licenciamento ambiental, avaliação de impacte ambiental e de gestão dos recursos hídricos;
- Existem manuais de procedimentos onde se encontram definidos os workflows dos processos aquisitivos; manual de procedimentos de deslocações em território nacional ou estrangeiro com formulários; regulamento da gestão da frota automóvel; manual da gestão da assiduidade. Refere ainda que se encontram em fase de conclusão os manuais de procedimentos de recursos humanos, formação, gestão documental e gestão financeira;
- No que se refere ao sistema de rotação de funções, refere que existe uma política de criação de equipas e grupos de multidisciplinares agrupando elementos de várias unidades orgânicas (UO) e que em cada UO é promovida a rotatividade de funções;
- Refere que existem Normas e Instruções Internas, Regulamentos Internos e Manuais de Procedimentos;
- Refere que foi implementado um sistema de gestão documental que define os circuitos dos documentos;
- Tem aplicações no âmbito da gestão de recursos humanos: SRH, Crohnus (sistema de gestão de assiduidade); FILEDOC (sistema de gestão documental); Planeamento e avaliação de desempenho (SIADAP 123) e SSD (sistema de apoio à decisão). Aplicações de Gestão Financeira: GERFIP e NAV (sistema de controlo de receitas-faturação e emissão de Ducs);
- Indica que estão integradas e permitem o cruzamento de informação: NAV-Gateway de pagamentos; Filedoc-SILiAmb; SRH-CHRONUS e NAV-SILiAmb;
- Indica que são feitos backups diários de salvaguarda de dados e que a segurança na troca de informação e software é garantida pelo Departamento de Tecnologias e Sistemas de Informação, através de informação encriptada e de mecanismos de autenticação.

<p>c)Referência às causas de incumprimento de ações ou projetos não executados ou com resultados insuficientes</p>	<p>Não são reportados incumprimentos no âmbito do QUAR. Não reporta incumprimentos no âmbito do PA, apresentando uma descrição dos projetos e ações realizados. Contudo, não indica a taxa de execução do PA, os projetos ou ações previstos e não realizados.</p>
<p>d)Desenvolvimento de medidas para um reforço positivo do desempenho, evidenciando as condicionantes que afetem os resultados a atingir</p>	<p>Para o reforço positivo do desempenho, identificou as seguintes medidas (pp. 50-51):</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Reforço de mecanismos de simplificação, comunicação, transparência e flexibilidade, numa perspetiva de melhoria contínua da prestação de serviço público. Simultaneamente, apostará em medidas para otimização de recursos e racionalização de custos; ▪ Harmonização, simplificação e desmaterialização de processos, a interoperabilidade, consolidação e desenvolvimento dos sistemas de informação existentes, em particular do SILiAmb e do SNIAmb; ▪ Melhoria e reforço dos mecanismos de comunicação; ▪ Melhoria da qualificação dos trabalhadores da APA; ▪ Ações de proteção de pessoas e bens, através de execução de intervenções, ações de manutenção e melhoria dos sistemas de informação de vigilância e alerta de riscos e das redes de monitorização ambientais; ▪ Desenvolvimento de trabalhos iniciados no âmbito do Planeamento e do Reporte Ambiental, em particular novo site para o REA.
<p>e)Comparação com o desempenho de serviços idênticos, no plano nacional e internacional, que possam constituir padrão de comparação</p>	<p>A APA não evidenciou comparação com o desempenho de serviços idênticos.</p>
<p>f)Audição de dirigentes intermédios e dos demais trabalhadores na autoavaliação do serviço.</p>	<p>Foi disponibilizado eletronicamente um questionário a todos os colaboradores que se encontravam ao serviço, para preenchimento no período entre 22 de março e 1 de abril.</p> <p>Os inquéritos aplicados basearam-se num modelo de questionário de satisfação CAF, com uma escala de satisfação de 5 níveis e incidiu sobre as dimensões: Gestão e Sistemas de Gestão, Condições de Trabalho, Envolvimento e Participação e Avaliação Global.</p> <p>A aplicação e tratamento dos questionários garantiu o anonimato e confidencialidade, tendo sido obtida uma taxa de resposta de 25%.</p> <p>Foram efetuadas diversas sugestões e a APA prevê desenvolver projetos que permitirão melhorar alguns dos aspetos referidos, entre os quais, os já referidos no ponto referente à apreciação por parte dos utilizadores da quantidade e qualidade dos serviços prestados, acrescidos de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Implementação de uma ferramenta de Gestão de Processos; ▪ Implementação do BI (Business Intelligence); ▪ Implementação da área de Segurança, Higiene e Segurança no Trabalho; ▪ Promoção de iniciativas de divulgação das melhores práticas de educação e cidadania ambiental; ▪ Promoção de processos de participação pública em matéria de ambiente. <p>Sugestão: Em exercícios futuros, incluir em anexo cópia do questionário aplicado</p>
<p>Comparação das unidades homogéneas (artigo 16.º)</p>	<p>Não apresentou evidência.</p>
<p>Fiabilidade do sistema de indicadores de desempenho (n.º 2 artigo 25.º)</p>	<p>É referida a existência de aplicações informáticas e a interligação entre elas, possibilidade de apuramento e cruzamento da informação.</p>



	Refere que a consolidação de dados é feita com base em metodologias MDM e BI.
Estrutura do relatório (alínea e do n.º 1 do artigo 8.º) e coerência entre os elementos do QUAR e os documentos previsionais legalmente previstos.	O Relatório de Atividades integra: <ul style="list-style-type: none">▪ Nota Introdutória;▪ Autoavaliação no qual descreve os objetivos definidos e apresenta o grau de cumprimento dos objetivos operacionais e indicadores (pp. 19-26); análise de recursos humanos, financeiros, materiais e tecnológicos (pp. 26-32), análise e avaliação do sistema de controlo interno, audição de dirigentes e demais trabalhadores, apreciação por parte dos clientes e stakeholders, indicação das medidas a desenvolver para reforço positivo do desempenho;▪ Análise sintética do Balanço Social;▪ Avaliação Final.
Cumprimento da data limite de entrega do Relatório – 15 de Abril 2015	O Relatório de atividades e autoavaliação foi recebido, inicialmente, por email, em 7 de julho de 2016.

Síntese do Parecer da SG:

Nos termos previstos no n.º 1, do artigo 17.º, da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, na sua redação atual, validados os resultados observados no QUAR de 2015, **concorda-se** com a menção proposta pelo dirigente máximo do serviço em sede de autoavaliação.

Conforme disposto no n.º 1, do artigo 18.º, do diploma atrás mencionado, à APA corresponde a menção de **“Desempenho Bom”**.

Remete-se o presente parecer à consideração superior para decisão de envio à tutela.

Data: 5 de agosto de 2016

A Técnica Superior

Ana Cristina Sousa

