

2011

RELATÓRIO DE ACTIVIDADES

IGAI



Ministério da Administração Interna
Inspeção-Geral da Administração Interna
Rua Mártens Ferrão, nº 11 – 3º, 4º, 5º, 6º
1050-159 Lisboa
Tel: 213583430 - Fax: 213583431 - @-mail: geral@igai.pt



ÍNDICE

I	Introdução.....	6
I.1	Apresentação	8
I.2	Orientações Gerais e Específicas prosseguidas pelo Organismo	8
I.3	Missão e Atribuições	9
I.4	Visão.....	11
I.5	Valores e Princípios de Atuação.....	11
I.6	Metodologia de Elaboração do Relatório	12
I.7	Objetivos Estratégicos	13
I.8	Estrutura Orgânica.....	14
II	Auto – Avaliação.....	16
II.1	Auto – Avaliação de Desempenho do Serviço	16
II.2	Objetivos Operacionais.....	18
II.3	Metodologia Adotada	19
II.4	Análise Detalhada por Objetivo	21
II.5	Fontes de Verificação	34
II.6	Carta de Missão	32
II.7	Análise dos Recursos Aplicados.....	32
II.7.1	Recursos Humanos	32
II.7.2	Recursos Financeiros.....	37
II.8	Conclusões e Propostas	38
II.8.1	Conclusões Gerais	38
	QUAR 2011	42

II.9	Informação Adicional – Cumprimento dos Objetivos por Programas/Atividades (previstas e não previstas)	
	Programa I – Controlo	46
	Programa II – Acompanhamento.....	51
	Programa III Auditoria	53
	Programa IV – Atendimento de Público, Análise de Queixas	55
	Programa V – Ação Disciplinar e Contraordenacional	65
	Programa VI – Relacionamento Institucional	70
	Programa VII – Atividade Interna	78
III	Avaliação Final.....	100
IV	Balço Social	112
V	Anexos.....	146



INTRODUÇÃO

I - INTRODUÇÃO

O presente relatório descreve a atividade da Inspeção-Geral da Administração Interna (IGAI), relativa ao ano de 2011, bem como a aferição do seu desempenho com o Plano de Atividades aprovado por despacho de Sua Excelência o Ministro da Administração Interna de 13 de Agosto de 2010.

Antes de se expor o enquadramento e a estrutura das atividades desenvolvidas pela IGAI, cumpre registar algumas considerações prévias, necessárias para a compreensão dos resultados alcançados.

Durante o ano de 2011, realizaram-se eleições legislativas que alteraram o figurino político e foi assinado um Programa Assistência Económica e Financeira a Portugal.

Na sequência destes relevantes acontecimentos para o País, no âmbito do Ministério da Administração Interna foi publicada uma nova Lei Orgânica que veio dar corpo ao Compromisso de Eficiência assumido pelo Governo, e que se traduziu no que a esta Inspeção diz respeito na aprovação de um novo enquadramento jurídico.

Em Março do corrente ano, foi publicada a nova Lei Orgânica da IGAI que veio reforçar a missão e as atribuições que lhe estavam cometidas, bem como dotar esta inspeção de novos instrumentos de gestão.

Entretanto, a Direção da IGAI cessou funções no início deste ano, o Inspetor-Geral a 17 de fevereiro e o Subinspetor-Geral a 30 de janeiro. A nova Direção tomou posse, a Inspectora-Geral a 17 de fevereiro, e o Subinspetor-Geral a 9 de maio.

Face a todo este circunstancialismo, entendeu-se que, relativamente ao presente instrumento- Relatório de Atividades -, se devia manter a mesma estrutura de documento por corresponder ao ciclo e à dinâmica imprimida pela anterior Direção.

No entanto, e como perpassa da análise do presente documento, fica demonstrado que, apesar de todas estas alterações, quer em termos de recursos humanos e materiais, quer de instrumentos legislativos, os trabalhadores da IGAI não deixaram de manter o elevado nível de eficiência e qualidade no interesse público do Estado mas e sobretudo,

como trabalhadores de uma inspeção de alto nível empenhada na permanente e dinâmica defesa dos direitos humanos.

Convém, pois, realçar que, apesar da saída de altos quadros, entre dirigentes e inspetores, durante o ano de 2011 e no início deste ano de 2012, não desmereceu o empenho, dedicação e competência de todos aqueles que desempenham funções nesta Inspeção - Geral.

Convicta destas qualidades, a nova direção da IGAI apresenta as atividades desenvolvidas no ano de 2011, e que, apesar dos constrangimentos referidos, conseguiu apresentar um DESEMPENHO BOM como se demonstra no presente relatório.

Julho de 2012

Inspetora-Geral da Administração Interna,

Margarida Blasco

I.1 - Apresentação

Na 1ª parte deste relatório expõem-se as orientações específicas prosseguidas pela IGAI, através da enunciação da missão e atribuições, visão, valores e princípios de atuação, descrevendo-se a metodologia da sua elaboração de onde ressaltam a definição dos objetivos estratégicos e estrutura orgânica (até à entrada em vigor do Decreto-Lei nº 58/2012, de 14 de Março de 2012).

A 2ª parte é dedicada à autoavaliação da IGAI, com a avaliação de desempenho, tendo por base os objetivos operacionais e as metas associadas, a sua análise, carta de missão, e análise de recursos humanos e financeiros.

A 3ª parte integra os compromissos assumidos, o Balanço Social, com as respetivas fontes.

Por último, a 4ª parte respeita à Avaliação Final.

I.2 - Orientações gerais e específicas prosseguidas pelo organismo

Para o desenvolvimento da sua atividade, a Inspeção-Geral da Administração Interna orienta-se, no essencial, pelo seguinte enquadramento legal:

- *Constituição da República Portuguesa;*
- *Programa do Governo;*
- *Grandes Opções do Plano para 2011;*
- *Orçamento do Estado para 2011;*
- *Lei Orgânica do Ministério da Administração Interna (MAI);*
- *Sistema Integrado de Gestão e Avaliação da Administração Pública (SIADAP);*
- *Lei Orgânica da IGAI;*

- *Objetivos Estratégicos aprovados pelo Despacho de 15 de Novembro de 2007, de Sua Excelência o Ministro da Administração Interna;*
- *Decreto – Lei n.º 166/98, de 25 de Junho, que institui o Sistema de Controlo Interno da Administração Financeira do Estado (SCI);*
- *Decreto – Lei n.º 35/2004, de 21 de Fevereiro, que altera o regime jurídico do exercício da atividade de Segurança Privada;*
- *Lei do Enquadramento Orçamental;*
- *Diplomas que definem a estrutura orgânica e o regime de financiamento no âmbito do Fundo Europeu para os Refugiados, para as Fronteiras Externas, para a Integração de Nacionais de Países Terceiros e Fundo Europeu de Regresso.*
- *Decreto – Lei n.º 276/2007, de 31 de Julho, que define o regime jurídico da atividade de Inspeção da Administração direta e indireta do Estado;*
- *Decreto – Lei n.º 170/2009, de 3 de Agosto, que estabelece o regime jurídico da Carreira Especial de Inspeção.*

I.3 - Missão e Atribuições

A Inspeção – Geral da Administração Interna é um serviço central de suporte do Ministério da Administração Interna integrado na administração direta do Estado, dotado de autonomia técnica e administrativa, que funciona na direta dependência do Ministro da Administração Interna.

Nos termos da Lei Orgânica do Ministério da Administração Interna, a IGAI tem como:

Missão

Assegurar as funções de auditoria, inspeção e fiscalização de alto nível, relativamente a todas as entidades, serviços e organismos, dependentes, ou cuja atividade é legalmente tutelada ou regulada pelo membro do Governo responsável pela área da Administração Interna

Atribuições da IGAI:

- a) Realizar inspeções utilizando métodos de auditoria e de verificação da legalidade, com vista a avaliar do cumprimento de missões, das normas legais e regulamentares e das instruções governamentais que impendem sobre a atividade dos serviços e entidades;
- b) Exercer o controlo de segundo nível sobre a gestão e a execução dos projetos de financiamento participados por fundos externos, designadamente da União Europeia, no âmbito do MAI;
- c) Averiguar todas as notícias de violação grave dos direitos fundamentais de cidadãos por parte dos serviços ou seus agentes, que cheguem ao seu conhecimento, e apreciar as demais queixas, reclamações e denúncias apresentadas por eventuais violações da legalidade e, em geral, as suspeitas de irregularidades ou deficiências no funcionamento dos serviços;
- d) Efetuar inquéritos, sindicâncias e peritagens, bem como processos de averiguações e disciplinares superiormente determinados, instruir ou cooperar na instrução dos processos instaurados no âmbito dos serviços, cuja colaboração seja solicitada e autorizada superiormente;
- e) Realizar auditorias e estudos de organização e funcionamento, orientados para a eficiência e eficácia dos serviços, de acordo com o plano de atividades ou mediante determinação superior, e propor ao Ministro as providências legislativas relativas à melhoria da qualidade e eficiência dos serviços e ao aperfeiçoamento das instituições de segurança e de proteção e socorro;
- f) Participar aos órgãos competentes para a investigação criminal os factos com relevância jurídico-criminal e colaborar com aqueles órgãos na obtenção de provas, sempre que isso for solicitado.

I.4 - Visão

Para a prossecução das suas atribuições e competências, a IGAI definiu como imagem que pretende projetar no futuro:

Visão

Ser reconhecida como uma entidade promotora da qualidade dos serviços e organismos do Ministério da Administração Interna, tendo em vista uma melhor cidadania.

I.5 - Valores e princípios de atuação

Para dar continuidade à sua missão, e tendo como referência a visão estabelecida, a IGAI pauta-se por um conjunto de valores e princípios orientadores do exercício das responsabilidades que lhe estão cometidas:

Valores

Rigor, Isenção, Independência, Neutralidade, Responsabilidade, Sigilo, Compromisso, Qualidade, Dedicção, Rigoroso Respeito pelos Direitos Fundamentais dos Cidadãos.

Princípios fundamentais de atuação

- a) Exercer as suas competências nos termos da Constituição e da Lei, em defesa da legalidade democrática e no rigoroso respeito pelos direitos fundamentais dos cidadãos.
- b) Aplicar o princípio da legalidade e nortear-se por critérios de rigorosa objetividade no exercício das suas funções.

c) Não interferir no desenvolvimento da atuação operacional das forças e serviços de segurança competindo-lhe, no entanto, averiguar a forma como a mesma se processa, bem como as respectivas consequências, sempre que for julgado conveniente.

I.6 - Metodologia de elaboração do relatório

O Relatório de Atividades da IGAI para o ano de 2011 foi elaborado de acordo com o previsto na legislação em vigor, tendo sido promovida a participação dos dirigentes e trabalhadores (cfr. art.ºs 3.º do Decreto-Lei n.º 183/96 de 27 de Setembro, 7.º, n.º 1, alínea g), da Lei n.º 2/2004, de 15 de Janeiro e 5.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28/12).

A preparação do Relatório é da competência do Núcleo de Apoio Técnico (NAT), por força do disposto na alínea a) do n.º 2 do art.º 9.º da LOIGAI, aprovada pelo Decreto-Lei n.º 227/95, de 11 de Setembro.

O presente Relatório obedece às orientações difundidas pelo Conselho Coordenador da Avaliação de Serviços (CCAS), em conformidade com o estatuído no Decreto-Lei n.º 183/96, de 27 de Setembro, e na Lei n.º 66-B/2007, de 28 de Dezembro, conforme o quadro seguinte:

	Tópicos
I – Nota Introdutória	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Breve análise conjuntural. ✓ Orientações gerais e específicas prosseguidas pelo organismo.
II – Autoavaliação	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Análise dos resultados alcançados e dos desvios verificados de acordo com o Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) do serviço (concretização alcançada a 31 de Dezembro). ✓ Análise global das atividades desenvolvidas, previstas e não previstas no plano de atividades, com indicação dos resultados alcançados. ✓ Identificação dos recursos humanos, materiais e financeiros envolvidos.
III – Balanço Social	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Análise sintética da informação prevista no Decreto – Lei n.º 190/96, de 9 de Outubro.
IV – Avaliação Final	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Apreciação qualitativa e quantitativa dos resultados alcançados. ✓ Menção proposta pelo dirigente máximo do serviço como resultado da autoavaliação, de acordo com o n.º 1 do art.º 18.º da Lei n.º 66 – B/2007, de 28 de Dezembro. ✓ Conclusões.

I.7 - Objetivos Estratégicos

A IGAI, de acordo com as suas atribuições, delineou para 2011, quatro objetivos estratégicos.

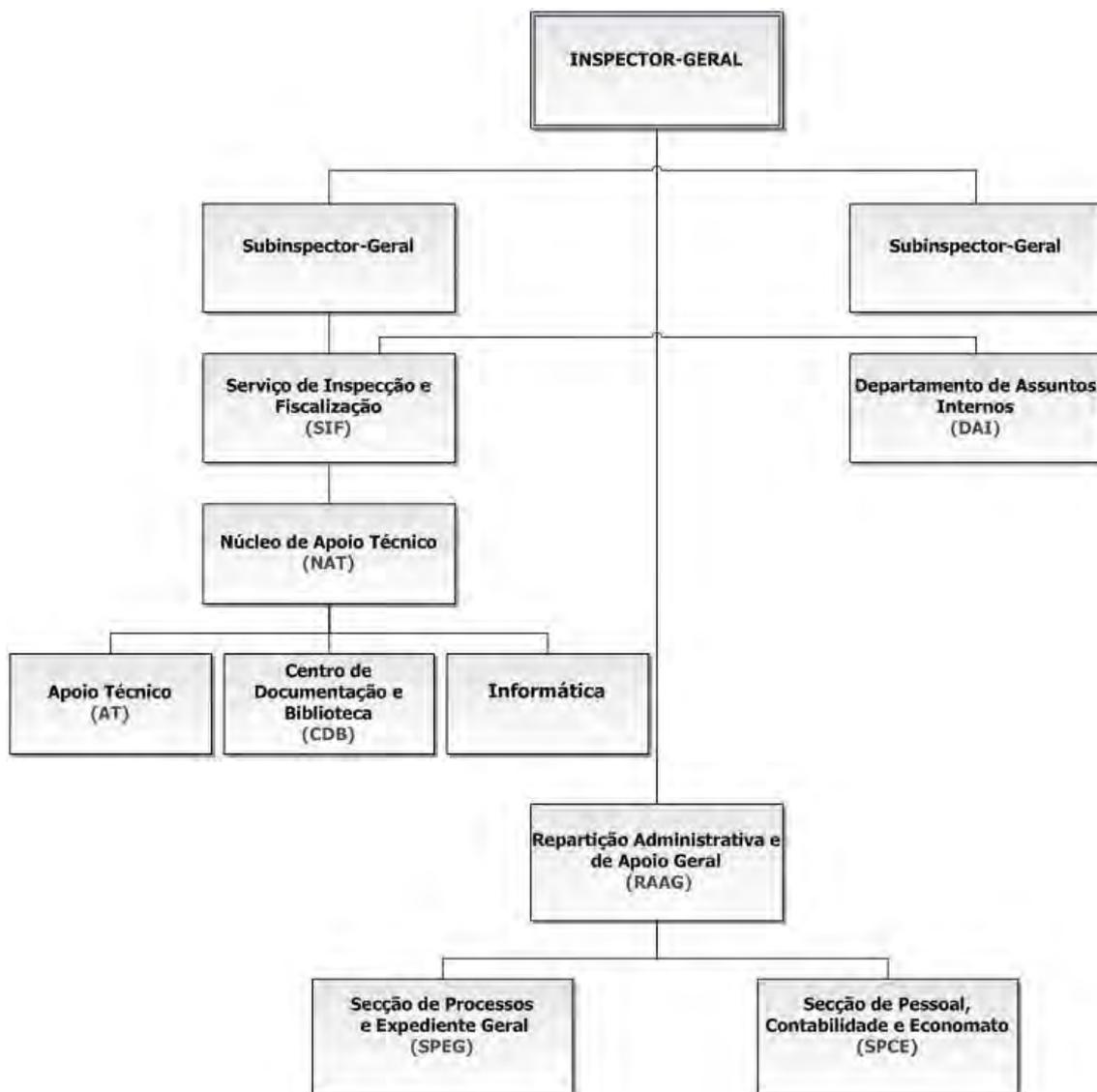
Objetivo I	Reforçar a qualidade da ação policial e da atividade de segurança privada.
Objetivo II	Consolidar os procedimentos de controlo da legalidade.
Objetivo III	Melhorar a economia de recursos.
Objetivo IV	Promover as boas práticas.

A partir destes objetivos estratégicos definiram-se os cinco objetivos operacionais sendo dois relativos à eficácia, um à eficiência e dois à qualidade, conforme o seguinte quadro:

Eficácia	Objetivo 1	Assegurar o controlo da ação policial e da atividade de segurança privada.
	Objetivo 2	Promover a função controlo.
Eficiência	Objetivo 3	Otimizar a gestão de processos e de recursos.
Qualidade	Objetivo 4	Aperfeiçoar o conhecimento técnico-profissional dos trabalhadores.
	Objetivo 5	Potenciar boas práticas de simplificação e inovação procedimental.

I.8 - Estrutura Orgânica

Para assegurar o cumprimento dos objetivos, a IGAI possuía em 2011, a seguinte estrutura organizacional:





AUTO AVALIAÇÃO

II – AUTO AVALIAÇÃO

INTRODUÇÃO

1. A Administração Pública portuguesa guia-se pela gestão orientada por objetivos, o que pressupõe a avaliação periódica dos resultados alcançar (n.º 1 do artigo 5.º do Estatuto do Pessoal Dirigente, aprovado pela Lei n.º 2/2004, de 15 de Janeiro, alterada e republicada pela Lei n.º 51/2005, de 30 de Abril¹; e n.º 1 do artigo 8.º, da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de Dezembro, - Sistema Integrado de Gestão e Avaliação de Desempenho na Administração Pública).
2. Segundo o n.º 3 do artigo 1.º do Decreto-Lei n.º 183/96, de 27 de Setembro, cada serviço público elabora, anualmente, o respetivo relatório de atividades, discriminando os objetivos atingidos, o grau de realização dos programas e os recursos utilizados.

II.1 - Autoavaliação de desempenho do serviço

1. A avaliação de desempenho de cada serviço público assenta no Quadro de Avaliação e Responsabilização – QUAR – que constitui o eixo do Subsistema de Avaliação do Desempenho dos Serviços da Administração Pública (SIADAP 1), o qual se insere, por sua vez, no Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho na Administração Pública (SIADAP)² [*vide*, designadamente, art.ºs 7.º, 9.º].

1.1 Nos termos do disposto nos artigos 7.º, 8.º e 10.º a 12.º do SIADAP, atendendo ao ciclo anual, cada serviço público fixa vários objetivos, concretos e mensuráveis, cujo grau de cumprimento é medido pelos resultados alcançados e, logo, pelo desvio verificado, tendo em conta as metas previamente definidas.

¹ - Este diploma é citado na redação atual; além da alteração referenciada, sofreu modificações na sequência das Leis n.ºs: 64-A/2008, de 31/12; 3-B/2010, de 28/04; e, ainda, 64/2011, de 22/12.

² - {Lei n.º 66-B/2007, de 28 de Dezembro [SIADAP: SIADAP 1 (serviços); SIADAP 2 (dirigentes); e SIADAP 3 (trabalhadores)]; este diploma é citado na redação introduzida pelas Leis n.ºs: 64-A/2008, de 31/12; e 55-A/2010, de 31/12.

1.2. A avaliação dos serviços efetua-se, assim anualmente, através da Autoavaliação³, constituindo parte integrante do Relatório de Atividades [*ex vi* dos art.ºs 14.º e 15.º, n.ºs 1 e 2, proémio, do SIADAP (da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de Dezembro)].

1.2.1. A Autoavaliação tem carácter obrigatório e deve evidenciar os resultados alcançados e os desvios verificados, face às metas fixadas, para os respetivos objetivos operacionais expressos no QUAR (*ex vi* do art.º 15.º, n.º 1, do SIADAP).

1.2.2. Consequentemente, a execução do QUAR está sujeita à *avaliação anual* dos resultados alcançados pelos serviços, findo o ano civil a que se reporta, constituindo um elemento de relevante importância da Autoavaliação dos serviços públicos (*vide*, mormente, art.ºs 15.º, n.º 1.º, e 18.º do SIADAP).

2. O QUAR da IGAI para o ano 2011 contém cinco objetivos operacionais.

2.1. Este instrumento foi aprovado por despacho de Sua Excelência o Secretário de Estado da Proteção Civil, em 22/02/2011, e publicitado no portal da IGAI, e estando alinhado com o Plano de Atividades para 2011, aprovado por despacho de Sua Excelência o Ministro da Administração Interna, em 13/08/2010, e com a Carta de Missão, outorgada ao Exm.º Senhor Inspetor-Geral da Administração Interna, e coassinada por este e por Sua Excelência o Ministro da Administração Interna, em 22/01/2009.

2.2. A presente *Autoavaliação* integra o Relatório de Atividades desta Inspeção-Geral referente ao ano de 2011, juntamente com a avaliação final e respetiva proposta de menção.

³ - (e, sempre que possível, também, através de heteroavaliação, por força do art.º 14.º, n.º 1, *in fine*, do SIADAP).

II.2 - Objetivos operacionais

1. O QUAR de 2011 da IGAI é composto por cinco objetivos operacionais, dos quais os dois primeiros são de eficácia, o terceiro de eficiência, o quarto e o quinto de qualidade.

1.1. A análise avaliativa incidu sobre a consecução desses cinco objetivos operacionais, além dos recursos humanos e financeiros utilizados para atingir as metas estabelecidas.

2. Os dois objetivos relativos à eficácia têm uma ponderação de 60% no valor global; o objetivo de eficiência 20%; e os dois objetivos respeitantes à qualidade pesam 20%;

2.1. Os objetivos n.ºs 1 e 2, (eficácia), correspondem o n.º 1 a 75% e n.º 2 a 25%.

2.2. O objetivo n.º 1 desdobra-se em quatro indicadores de desempenho, o primeiro com um peso de 30%, o segundo 20%, o terceiro 25% e o quarto igualmente de 25%.

2.3. O Objetivo n.º 2 desdobra-se em dois indicadores, o primeiro com um peso de 40% e o segundo de 60%.

2.4. O objetivo n.º 3, de eficiência, desdobra-se, igualmente, em dois indicadores, o primeiro com um peso de 40% e o segundo de 60%.

2.5. Os objetivos 4 e 5, ambos de qualidade, têm um peso de 50%, cada um.

2.6. O objetivo n.º 4 tem apenas um indicador, tendo, conseqüentemente, o peso de 100%;

2.7. O objetivo n.º 5 desdobra-se em dois indicadores, o primeiro com um peso de 40% e o segundo de 60%.

II.3 - Metodologia adotada

1. Na análise crítica da execução do QUAR, concretamente no apuramento do resultado alcançado, teve-se em linha de conta as orientações constantes do manual denominado *SIADAP 1 - Construção do QUAR – Linhas de orientação*, lavradas pelo Conselho Coordenador de Serviços, em 29/11/2007, junto do Ministério da Finanças, nomeadamente, para o cálculo da pontuação executada pelos recursos humanos, e as instruções decorrentes do *Guião de Utilizador do QUAR* e da Direção-Geral da Administração Interna (DGAI).

1.1. Seguiu-se ainda, de perto, as instruções emanadas do Ofício-Circular n.º 13/GDG/08, de 21/11/2008, da Direção-Geral da Administração Pública, na parte referente ao SIADAP 1, e, sobretudo, o Documento Técnico n.º 1/2010 - *Avaliação dos Serviços – Linhas de Orientação Gerais*, de 04/03/2010, do Conselho Coordenador de Avaliação dos Serviços.

2. A análise baseou-se na consulta direta às fontes documentais referentes a cada indicador de desempenho e aos recursos aplicados, como sejam o Balancete da Execução Orçamental referente ao mês de Dezembro de 2011, Mapa de Assiduidade dos Trabalhadores e nas ações de formação planeadas e nas efetivamente frequentadas, bem como nos relatórios elaborados pelo Corpo Inspecivo respeitante ao mesmo ano.

2.1. De facto, foram extraídos os dados pertinentes, nomeadamente dos relatórios dos processos inspetivos, salvaguardando-se a matéria sujeita a sigilo.

2.2. Quanto ao Relatório Global das Inspeções Sem Aviso Prévio [ISAP(s)] aos Postos da GNR e às Esquadras da PSP realizadas em 2011, fonte de verificação do resultado obtido, no que tange ao objetivo n.º 1 e ao respetivo indicador (n.º 1), o mesmo encontra-se classificado, como confidencial, por despacho de Sua Excelência o Ministro da Administração Interna, datado de 29/12/2009, proferido ao abrigo do artigo 2.º, n.ºs 1 e 3, alínea c), da Lei n.º 6/94, de 7 de Abril, e por um prazo de 4 anos (artigo 6.º, n.º 2, da Lei n.º 6/94, de 7 de Abril), assim como toda a documentação conexas⁴.

⁴ - (situação que, obviamente, se mantém quanto aos relatórios respeitantes ao ano de 2011).

2.3. É, ainda, de realçar que o processo de Autoavaliação do cumprimento do QUAR, incluindo a intervenção do *utilizador interno* e a recolha dos dados, guiou-se, como no ano de 2010, pelas previsões normativas que decorrem do Regulamento Interno de Organização e Disciplina do Trabalho da IGAI (artigo 34.º), aprovado por despacho n.º 818/2010, de 5 de Janeiro, do Exm.º Senhor Inspetor-Geral da Administração Interna, e publicado no Diário da República n.º 8, 2.ª série, de 13/01/2010.

2.4. Relativamente ao *utilizador interno*, o processo de autoavaliação resultou da análise de questionários distribuídos aos colaboradores que exercem funções na IGAI, nos termos do estabelecido no art.º 15.º, n.º 2, alínea f), *in fine*⁵, do SIADAP1, tendo-se constatado, em síntese, que as áreas a melhorar respeitam, essencialmente, à imagem da Instituição sua liderança e gestão, envolvimento dos colaboradores na tomada da decisão, o diálogo com a Direção e a forma como a organização compensa os esforços individuais.

2.5. Quanto ao *utilizador externo*, concretamente quanto ao atendimento/cidadão, o processo resultou da distribuição de questionários aos utentes, em conformidade com o estatuído no supracitado art.º 15.º, n.º 2, alínea a), tendo-se verificado que o grau de satisfação superou, largamente, o de descontentamento, pelo que será uma área cujo procedimento se deve manter, tendo em vista a excelência, devendo equacionar-se uma atuação em que se evidencie as “boas práticas” e a “cidadania”.

⁵ - (uma vez que esta inspeção-Geral não possui dirigentes intermédios).

II.4 - Análise detalhada por objetivos

1. Em seguida, procede-se à análise detalhada da execução de cada um dos cinco objetivos fixados e dos respetivos indicadores de desempenho, uns e outros, previstos no QUAR desta Inspeção-Geral para 2011, assinalando os resultados obtidos e identificando os desvios ocorridos⁶.

1.1. Naturalmente, havendo mais do que um indicador por objetivo, os graus de realização e de desvio globais do objetivo têm de ter em conta as ponderações atribuídas a cada indicador e, havendo mais de um objetivo por cada parâmetro, o mesmo sucede quanto à ponderação atribuída a cada objetivo.

2. Quanto ao objetivo operacional n.º 1, é de assinalar o seguinte:

OBJECTIVO N.º 1

«Assegurar o controlo da ação policial e da atividade de segurança privada»

- Objetivo de eficácia
- Taxa de ponderação: 75%
- N.º de Indicadores: 4 (Indicadores n.ºs 1 a 4 do QUAR)

□ **Indicador 1** – N.º de visitas inspetivas sem aviso prévio a Postos (GNR) e Esquadras (PSP)

- **Peso** – 30 %
- **Meta / 2011** – [31-33]

⁶ - [sem prejuízo de informação complementar anexa ao Quadro Geral com todos os resultados (QUAR), inserido no presente Relatório de Atividades].

Resultado do indicador n.º 1

N.º total de Postos (PSP/35) e Esquadras (PSP/12) inspecionados sem aviso prévio em 2011: **47**

Taxa de realização: 142 %

Desvio: + **42 %** (efetuadas mais 14 visitas inspetivas além do programado)

NOTA / Justificação: Este acentuado desvio positivo resultou da necessidade não prevista de se apurar as condições de detenção nos Postos e Esquadras situadas nas áreas de circunscrição judicial, em consequência de alterações legislativas.

Grau de concretização: **meta superada**

❑ Indicador 2 – Inspeção ao Posto de Fronteira aérea de Lisboa (SEF)

➤ **Peso** – 20 %

➤ **Meta / 2011** – 1 inspeção

Resultado do indicador n.º 2

N.º inspeção em 2011: **1**

Taxa de realização: **100%**

Desvio: **0%**

Grau de concretização: **meta atingida**

❑ Indicador 3 – N.º de empresas de segurança privada a fiscalizar em 2011

➤ **Peso** – 25 %

➤ **Meta / 2011** – empresas de segurança privada a fiscalizar: [2-3]

Resultado do indicador n.º 3

N.º de empresas de segurança privada fiscalizadas em 2011: **3**

Taxa de realização: **100%**

Desvio: **0%**

Grau de concretização: **meta atingida**

❑ **Indicador 4** – Notícias recebidas de cidadãos por violação de direitos humanos face às averiguadas

➤ **Peso** – 25 %

➤ **Meta / 2011** – 100%

Resultado do indicador n.º 4

Todas as notícias recebidas de cidadãos por violação de direitos humanos foram apreciadas / averiguadas.

Taxa de realização: **100%**

Desvio: **0%**

Grau de concretização: **meta atingida**

3. Quanto ao objetivo operacional n.º 2, é de realçar o seguinte:

OBJECTIVO N.º 2

«Promover a função de controlo»

- Objetivo de eficácia
- Taxa de ponderação: 25%
- N.º de Indicadores: 2 (Indicadores n.ºs 5 e 6 do QUAR)

□ **Indicador 5** – N.º de processos administrativos instaurados em 2011 face aos encerrados em 2011

- **Peso** – 40 %
- **Meta /2011** – [72% - 75%]

Resultado final do indicador n.º 5

N.º de processos administrativos instaurados: **913**

N.º de processos administrativos encerrados: **892**

Taxa de realização: **131%**

Desvio: + **31 %**

Grau de concretização: **meta superada**

□ **Indicador 6** – N.º de auditorias e inspeções temáticas concluídas em 2011

- **Peso** – 60 %
- **Meta /2011** – [3 - 4]

Resultado do indicador n.º 6

N.º de auditorias instauradas em 2011: **4**

N.º de auditorias que transitaram de 2010: **1**

N.º de auditorias concluídas em 2011: **1**

Taxa de realização: **33%**

Desvio: - **67%**

Grau de concretização: **meta não atingida**

NOTA / Justificação: Apenas foi possível concluir uma auditoria em virtude da cessação da comissão de serviço de inspetores que não foram entretanto substituídos; Deste modo, foi dada prioridade aos procedimentos disciplinares em curso que transitaram de 2010, bem como aqueles que foram instaurados em 2011; aos processos de inquérito e de averiguações e processos de contraordenação.

4. Quanto ao objetivo n.º 3, é de assinalar o seguinte:

OBJECTIVO N.º 3**«Otimizar a gestão de processos e de recursos»**

- Objetivo de eficiência
- Taxa de ponderação: 100%
- N.º de Indicadores: 2 (Indicadores n.ºs 7 e 8 do QUAR)

❑ **Indicador 7** – N.º de recomendações aprovadas em 2010 e a seguir em 2011

- **Peso – 40%**
- **Meta / 2011** – 8 recomendações a seguir

Resultado do indicador n.º 7

N.º de recomendações aprovadas em 2010 e seguidas em 2011: **8**

Taxa de realização: **100 %**

Desvio: **0%**

Grau de concretização: **meta atingida**

▣ **Indicador 8** – Reduzir em 2011 as despesas de aquisição de bens e serviços face a 2010

➤ **Peso – 60%**

➤ **Meta / 2011 – [-5% - 10%]**

Resultado do indicador n.º 8

Consideradas apenas as despesas com aquisição bens e serviços previsíveis para 2011, atendendo ao montante da despesa, nesta matéria, verificada em 2010.

Valor da despesa com aquisição de bens e serviços em 2010: 415 752, 47 € (valor de referência / base para medir o indicador)

Valor da despesa com aquisição de bens e serviços em 2011: 285 044, 58 €

Resultado: **31%**

Taxa de realização: **314%**

Desvio: + **214%**

Grau de concretização: **meta superada**

NOTA / Justificação: Este acentuado desvio positivo resultou do esforço individual e coletivo de poupança na sequência, designadamente, de ações de sensibilização da Secção de Pessoal, Contabilidade e Económico, atendendo à conjuntura atual.

5. Quanto ao objetivo n.º 4, é de referir o seguinte:

OBJECTIVO N.º 4

«Aperfeiçoar o conhecimento técnico-profissional dos trabalhadores»

- Objetivo de qualidade
- Taxa de ponderação: 50%
- N.º de indicadores: 1 (indicador 9 do QUAR)

▣ **Indicador 9** – % de trabalhadores abrangidos por ações de formação no período 2011-2013 (valor acumulado)

Peso - 100 %

Meta / 2011 – [50%; 55%] do n.º de trabalhadores abrangidos

Resultado do indicador n.º 9

N.º total de trabalhadores em 2011: **44**

N.º de trabalhadores abrangidos por ações de formação em 2011: **26**

Realização: **59%**

Taxa de realização: **107%**

Desvio: **7%**

Grau de concretização: **meta superada**

6. Quanto ao objetivo n.º 5, é de referir o seguinte:

OBJECTIVO N.º 5

«Potenciar boas práticas de simplificação e inovação procedimental»

- Objetivo de qualidade
- Taxa de ponderação: 50%
- N.º de indicadores: 2 (indicadores 10 e 11 do QUAR)

□ **Indicador 10 – Editar Guia de Procedimento de Queixas apresentadas à IGAI por cidadãos**

- **Peso** - 40 %
- **Meta /2011** – 1

Resultado do indicador n.º 10

Realização: **1 Guia**

Taxa de realização: **100%**

Desvio: + **0%**

Grau de concretização: **meta atingida**

□ **Indicador 11 – Efetuar um estudo estatístico das denúncias, participações e queixas recebidas em 2011**

- **Peso** – 60 %
- **Meta / 2011** – 1 estudo anual e referente ao ano de 2011

Resultado do indicador n.º 11

Realização do estudo estatístico das denúncias apresentadas ou enviadas à IGAI durante 2011: **1**

Taxa de realização: **100%**

Desvio: **0%**

Grau de concretização: **meta atingida**

6.1 Face aos resultados apurados, verifica-se a taxa de realização dos objetivos, descrita na tabela seguinte, para melhor ilustração comparativa.

Quadro de 2011 preenchido em conformidade com os resultados de 2011

Parâmetro	Ponderação dos objetivos	Objetivo	Indicador	Ponderação do indicador	Meta	Concretização/ /indicadores	Desvios
<u>Eficácia</u>	60%	1	1	30%	Superada	142%	+42%
			2	20%	Atingida	100%	0%
			3	25%	Atingida	100%	0%
			4	25%	Atingida	100%	0%
		2	5	40%	Superada	131%	+31%
			6	60%	Não atingida	33%	-67%
<u>Eficiência</u>	20%	3	7	40%	Atingida	100%	0%
			8	60%	Superada	314%	214%
<u>Qualidade</u>	20%	4	9	100%	Superada	107%	7%
		5	10	40%	Atingida	100%	0%
			11	60%	Atingida	100%	0%

Indicação dos objetivos operacionais – comparação de metas *versus* resultados obtidos

6.2. Sintetizando, verifica-se que as metas fixadas para os objetivos operacionais, foram, quanto aos objetivos com maior ponderação, totalmente superados, isto é, a concretização superou o planejado, na maior parte dos objetivos, conforme o quadro seguinte:

Parâmetro	Ponderação	Objetivos	Resultado do Parâmetro	Resultado Final
Eficácia	60%	1	103%	61,57%
		2		
Eficiência	20%	3	329%	65,73%
Qualidade	20%	4	104%	20,70%
		5		
Resultado final (61,57% + 65,73% +20,70%)				148%

Apuramento – Ponderação dos parâmetros de avaliação *versus* resultados apurados

Obs.: O resultado final dos Parâmetros = Resultado obtido no parâmetro Eficácia, Eficiência e Qualidade (vezes) a ponderação atribuída a cada um dos parâmetros.

7. Considerando os resultados apurados e expressos nos quadros e nas tabelas antecedentes, podemos, desde já, concluir que a avaliação anual desta Inspeção-Geral, no tocante a 2011, corresponde qualitativamente à menção de **Desempenho de Bom**, por terem sido superados a maior parte dos objetivos, com maior peso, conforme o previsto no artigo 18.º, n.º 1, alínea a), da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de Dezembro (SIADAP)⁷.

⁷ - (atendendo a que o n.º 1 do art.º 18.º do SIADAP tem apenas em consideração aos resultados respeitantes à concretização ou não dos objetivos).

II.5 - Fontes de verificação

1. No tocante aos indicadores dos objetivos operacionais, as fontes mais diretas de verificabilidade constam da súmula apresentada no quadro seguinte.

INDICADOR	FONTE DOCUMENTAL DE VERIFICAÇÃO
1	Relatório final de cada ação inspetiva sem aviso prévio realizada em 2011; Relatório Global das Inspeções Sem Aviso Prévio em 2011. Nota: <i>documentação classificada</i>
2	Relatório do respetivo processo inspetivo e demais documentação conexa.
3	Relatório do respetivo processo de fiscalização e investigação da segurança privada e demais documentação conexa.
4	Listagens de registos e conteúdos do sistema de gestão documental (Smartdocs), bem como os respetivos processos administrativos.
5	Listagens de registo e de conteúdos do sistema de gestão documental (Smartdocs), bem como os respetivos processos administrativos.
6	Relatório respetivo das auditorias e inspeções temáticas concluídas em 2011.
7	Processo de cada ação inspetiva sem aviso prévio e Relatórios Globais das Inspeções Sem Aviso Prévio realizadas em 2010 e em 2011. Nota: Documentação classificada
8	Balancete mensal extraível do Sistema de Informação Contabilístico (SIC).
9	Relatório de execução do Plano de Formação da IGAI para 2011 e Relatório de Atividades 2010, bem como o processo de cada ação formativa.
10	Guia de Procedimento de Queixas apresentadas à IGAI por Cidadãos, disponibilizado no portal externo da IGAI
11	Estudo Estatístico das denúncias, participações e queixas recebidas em 2011 e respetivo processo com os dados coletados.

2. Recorda-se o Relatório Global das ISAP'S aos Postos da GNR e às Esquadras da PSP, realizadas em 2011, é um documento classificado como confidencial.

II.6 - Carta de missão

Em conformidade com o estatuído na Lei n.º 66-B/2007, de 28/12, os objetivos, quer estratégicos, quer operacionais, bem como os estabelecidos para os trabalhadores e as atividades desenvolvidas foram delineados para o ano de 2011, em alinhamento com a Carta de Missão outorgada ao Exm.º Senhor Inspetor-Geral da Administração Interna, e coassinada por este e por Sua Excelência o Ministro da Administração Interna em 22/01/2009.

II.7 - Análise dos recursos aplicados

1. De seguida, procede-se à análise detalhada da utilização dos recursos humanos e financeiros fixados no QUAR desta Inspeção-Geral para 2011, assinalando as taxas de realização e identificando os respetivos desvios.
2. Quanto aos meios disponíveis, a análise incidiu, primeiramente, sobre os recursos humanos e, depois, sobre os financeiros, ou melhor, orçamentais utilizados, face ao estimado.

II.7.1 - Recursos humanos

No tocante aos recursos humanos, o planeamento plasmado no QUAR reflete os postos de trabalho consagrados no Mapa de Pessoal para 2011, aprovado por despacho de Sua Excelência o Ministro da Administração Interna em 08/09/2010, ocupados por trabalhadores que prestaram [efetivamente] serviço nesta Inspeção-Geral em 2011, conforme expresso no quadro seguinte.

RECURSOS HUMANOS DA IGAI EM 2011 / QUAR			
Grupo de Pessoal (Cargo / carreira / categoria)		N.º de elementos planeados	N.º de elementos a 31 Dez. 2011
Dirigente	Inspetor-Geral	1	1
	Subinspetor-Geral	2	1
Inspetivo		12	11
Técnico Superior		5	5
Técnico de Informática		2	2
Coordenador Técnico		2	2
Assistente Técnico		11	11
Assistente Operacional		10	10
N.º TOTAL DE RECURSOS HUMANOS		45	43

1.1 No âmbito do apuramento dos pontos executados /realizados, a carreira de assistente operacional incluiu os motoristas das forças de segurança (GNR e PSP) que prestaram serviço nesta Inspeção-Geral em 2011.

1.2 A repartição em vários grupos de pessoal derivou do estatuído no n.º 1 do artigo 17.º do Decreto-Lei n.º 227/95⁸, de 11 de Setembro, na redação do Decreto-Lei n.º 154/96, de 31 de Agosto, com as adaptações decorrentes da aplicação do disposto nos, n.ºs 1 e 3 do artigo 49.º da Lei n.º 12-A/2008, de 27 de Fevereiro.

2. Relativamente a 2011, o cálculo dos meios humanos planeados ao serviço e as respetivas pontuações compaginam-se nos quadros seguintes.

⁸ - (Lei Orgânica da IGAI vigente em 2011).

RECURSOS HUMANOS PLANEADOS PARA 2011						
Grupo de pessoal	N.º de postos de trabalho	Pontuação por trabalhador	Fórmula aplicada	Ausências /dias descontáveis	Dias de trabalho previstos para cada trabalhador	Pontuação total por grupo de pessoal
Dirigente	3	20	3 X 20	–	224	60
Inspetivo	12	14	12 X 14	–	224	168
Técnico superior	5	12	5 X 12	–	224	60
Técnico de informática	2	10	2 X 10	–	224	20
Coordenador técnico	2	9	2 X 9	–	224	18
Assistente técnico	11	8	11 X 8	–	224	88
Assistente operacional	10	5	10 X 5	–	224	50
PONTUAÇÃO TOTAL DOS RECURSOS PLANEADOS / ESTIMADOS						464

Relativamente a este quadro, esclarece-se:

- Planeados / estimados: 224 dias de trabalho
- Para cada trabalhador, estão previstos (planeados /executados) 224 dias de trabalho, nos quais já se encontram descontados as férias, feriados, dias de descanso (obrigatório e complementar) e feriados;

3. Para o cálculo da pontuação executada / realizada, quanto aos meios humanos que, em 2011, contribuíram efetivamente para os resultados alcançados, teve-se como referência o valor numérico de 224 dias úteis, bem como o disposto quanto ao período normal de funcionamento desta Inspeção-geral e às modalidades de horário de trabalho diário, consagradas no Regulamento Interno de Organização e Disciplina do Trabalho da IGAI, aprovado por despacho n.º 818/2010, de 5 de Janeiro, do Exm.º Senhor Inspetor-geral da Administração Interna, publicado no Diário da República n.º 8, 2.ª série, de 13/01/2010.

3.1 Para efeitos de desconto do número efetivo de dias de ausência ao serviço no valor global de dias úteis planeados para cada elemento (224 dias), seguiram-se as orientações da DGAI, considerando-se dias descontáveis todas as ausências do trabalhador, com exceção do gozo anual de férias (já descontadas no número de referência de 224 dias), designadamente, por licença, exercício do direito à greve, e de faltas, como sejam por doença, casamento, nojo, assistência a familiares; critério igualmente seguido no Balanço Social / 2011.

3.2 No cálculo aplicaram-se, sucessivamente, as seguintes fórmulas:

Dias de trabalho efetivos = 224 dias – dias de ausência ao serviço descontáveis
Pontuação por elemento = $\frac{\text{Pontuação de cada grupo de pessoal} \times \text{dias de trabalho efetivo de cada elemento}}{224}$

3.3 Por ter-se registado ao longo do ano transato a alteração do efetivo, com cessação de comissões de serviço de magistrados, oficiais das forças de segurança e de aposentação de outros trabalhadores, que preenchiam as carreiras de inspetor, técnico superior e de assistente técnico, tal refletiu-se, necessariamente, no apuramento da pontuação executada. Procedeu-se à contagem precisa do número de dias úteis de trabalho efetivo prestado por cada um dos funcionários naquelas situações, tendo-se, conforme os casos descontado os respetivos dias de ausência ao serviço.

4. Compulsado o mapa de assiduidade e aplicadas as fórmulas de cálculo enunciadas, segundo o estabelecido para a construção do QUAR, apurou-se os dias de trabalho efetivo de cada elemento que prestou serviço nesta Inspeção-geral em 2011 e, conseqüentemente, a respetiva pontuação executada, cujo somatório ilustra a taxa de realização e o desvio verificado relativamente ao planeado, conforme plasmado na tabela seguinte.

MONITORIZAÇÃO FINAL DOS RECURSOS HUMANOS

RECURSOS HUMANOS PLANEADOS/REALIZADOS					
Recursos Humanos	Planeado Estimado Previsto	Executado Realizado	Pontuação Planeada/Prevista estimada por grupo de pessoal	Pontuação Executada Realizada	Taxa de Execução
Dirigentes	3	2	60	40	66,67 %
Inspetores	12	11	168	150,44	89,55 %
Técnico Superiores	5	5	60	55,07	91,79 %
Técnico de Informática	2	2	20	19,24	96,21 %
Coordenador Técnico	2	2	18	16,31	90,63 %
Assistente Técnico	11	11	88	85,61	89,17 %
Assistente Operacional	10	10	50	49,29	98,57 %
TOTAIS			464	415,96	Desvio 48,04

RECURSOS HUMANOS EXECUTADOS / REALIZADOS	Pontuação Global	Taxa. Execução.	Desvio Execução (100 Taxa de Execução)
	415,96	89,65 %	-10,35 %

5. Salienta-se que, da tabela precedente, resulta uma Taxa de Realização / Taxa de Execução de 89,65%, e, conseqüentemente, um menor consumo de recursos humanos, em termos absolutos (desvio negativo de 10,35%).

II.7.2 - Recursos financeiros

1. A avaliação da execução do QUAR em 2011 incide também sobre os meios financeiros disponibilizados e os utilizados na prossecução do planeado.

1.1 Na aferição dos resultados finais do QUAR, teve-se em conta o orçamento da IGAI para 2011 o qual se projetou apenas na área do funcionamento, uma vez que não foram afetadas quaisquer verbas em sede do PIDDAC.

2. Concretamente, para efeitos de monitorização dos recursos financeiros em sede do QUAR, atendeu-se ao Balancete de Execução Orçamental referente ao mês de dezembro de 2011 considerando-se que o Orçamento Estimado é igual ao Orçamento Previsto/Orçamento Inicial⁹.

3. E para efeitos de execução dos Recursos Financeiros executados, o Orçamento Realizado, no âmbito do QUAR, é igual ao total de pagamentos efetuados a que se retiraram as reposições, conforme se pode ilustrar da seguinte forma:

TOTAL DE PAGAMENTOS (2.028.411€) – TOTAL DE REPOSIÇÕES (4.697€) = RECURSOS FINANCEIROS EXECUTADOS / ORÇAMENTO REALIZADO (2.023.714€)

4. Consequentemente, na concretização dos objetivos operacionais, o Orçamento Realizado é de 2.023.714€

5. A execução orçamental, para efeitos de QUAR, pode ser ilustrada no quadro seguinte.

ORÇAMENTO 2011 – QUAR				
ESTIMADO	REALIZADO	DIFERENÇA / desvio	DESVIO	TAXA DE EXECUÇÃO
2.700.000€	2.023.714 €	676.286€	-25%	75%

⁹ - No âmbito dos trabalhos preparatórios do Orçamento do Estado para 2011, a dotação orçamental atribuída à IGAI foi de 2.700.000€ valor que, consequentemente, consta do QUAR/2011 (aprovado, em 2011/02/22, por Sua Excelência o Secretário de Estado da Proteção Civil), pelo que os cálculos da sua realização/execução não podem deixar de ser efetuados com base na sua referência]; salienta-se, contudo que este valor foi reduzido em algumas rubricas, por força do art.º 19.º da Lei n.º 55-A/2011, de 31/12.

II.8 - CONCLUSÕES GERAIS

8.1 – Concretização / realização dos objetivos operacionais

Quanto à prestação anual de contas da atividade desenvolvida e dos recursos mobilizados, segundo o modelo da gestão por objetivos, mais especificamente em sede do QUAR de 2011 da IGAI e, portanto, do cumprimento dos seus objetivos operacionais, verifica-se um resultado positivo, acima do previsto, porquanto as metas estabelecidas para os objetivos operacionais foram, na sua maioria, superadas.

Com efeito, relativamente ao ano de 2011, não podemos deixar de concluir que os objetivos operacionais com maior peso [Resultados: Eficácia 103% (ponderação 60%), Eficiência 329% (ponderação 20%) e Qualidade 104% (ponderação 20%)] e que respeitam à concretização das atribuições mais relevantes da IGAI foram superados, correspondendo a tudo isso a menção de Bom, prevista na alínea a) do n.º 1 do artigo 18.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de Dezembro.

8.2 – Desempenho dos recursos humanos e financeiros

Os resultados alcançados no QUAR demonstram, também, um bom desempenho com a afetação de recursos humanos e financeiros (*recursos orçamentais*) abaixo / inferiores aos planeados:

- Quanto aos meios humanos aplicados na consecução desses objetivos, é de notar uma taxa global de realização na ordem dos 89,65%, face ao inicialmente planeado.
- No que tange à execução orçamental, é de assinalar uma taxa de realização na ordem dos 75%.

8.3 – Análise de produtividade

Na análise da produtividade, entendida como a relação entre o desempenho do serviço, aferido pela avaliação global da realização dos objetivos operacionais do QUAR de 2011, e os recursos humanos utilizados, constata-se que o desempenho global da IGAI se posicionou acima do planeado apesar da utilização de recursos humanos se encontrar abaixo do previsto.

8.4 – Análise custo/eficácia

A análise do custo-eficácia, entendida como a relação entre o desempenho do serviço, aferido pela avaliação global da realização dos objetivos operacionais do QUAR de 2011, e os recursos financeiros utilizados, constata-se que o desempenho global da IGAI se posicionou acima do planeado com a utilização de recursos financeiros abaixo do previsto.

8.5 – Conclusão Final – Menção

Assim sendo, e apesar das vicissitudes conhecidas, há a registar um desempenho bom desta Inspeção-Geral em 2011, resultante do assinalável empenho dos seus colaboradores internos.





ANEXO: QUAR 2011

– Resultados –

SIADAP1
 Avaliação do Desempenho dos Serviços
 QUAR - Quadro de Avaliação e Responsabilização

ANO: 2011 Data de actualização: 28-05-2012

Ministério : Ministério da Administração Interna (MAI)

Organismo: Inspeção-Geral de Administração Interna (IGAI)

Missão: Auditar, inspecionar e fiscalizar as entidades sob a tutela ou supervisão do MAI, garantindo os direitos dos cidadãos

Visão: Promover a cidadania e a qualidade da acção policial, potenciando a legalidade dos actos praticados pelas entidades tuteladas ou reguladas

Objectivos Estratégicos (OE)

OE 1 - Reforçar a qualidade da acção policial e da actividade de segurança privada

OE 2 - Consolidar os procedimentos de controlo da legalidade

OE 3 - Melhorar a economia de recursos

OE 4 - Promover boas práticas

Objectivos operacionais	Meta Ano 2010	Meta Ano 2011	Concretização			Desvios	
			Resultado	Classificação			
				Superou	Atingiu		Não atingiu
Eficácia	100%		103%				
OB 01	Ponderação de 75%						
Assegurar o controlo da acção policial e da actividade de segurança privada	Indicador 01	N.º de visitas inspectivas sem aviso prévio a Postos (GNR) e Esquadras (PSP)	30	[31 - 33]	47	142%	42,42%
	Peso	30%					
	Indicador 02	Inspeção ao Posto de Fronteira Aérea de Lisboa (SEF)	0	1	1	100%	0%
	Peso	20%					
Indicador 03	N.º de empresas de segurança privada a fiscalizar em 2011	2	[2 - 3]	3	100%	0%	
Peso	25%						
Indicador 04	Notícias recebidas de cidadãos por violação de direitos humanos face às averiguadas	100%	100%	100%	100%	0%	
Peso	25%						
OB 02	Ponderação de 25%						
Promover a função de controlo	Indicador 05	N.º de processos administrativos instaurados em 2011 face aos encerrados em 2011	n.a.	[72% - 75%]	98,00%	131%	30,67%
	Peso	40%					
Indicador 06	N.º de auditorias e inspeções temáticas concluídas em 2011	4	[3 - 4]	1		33%	-67%
Peso	60%						
Eficiência						329%	
OB 03	Ponderação de 100%						
Optimizar a gestão de processos e de recursos	Indicador 07	N.º de recomendações aprovadas em 2010 e a seguir em 2011	7	8	8	100%	0%
	Peso	40%					
Indicador 08	Reduzir em 2011 as despesas de aquisição de bens e serviços, face a 2010	n.a.	[-5%; -10%]	31,44%	314%		214%
Peso	60%						
Qualidade						103,64%	
OB 04	Ponderação de 50%						
Aperfeiçoar o conhecimento técnico-profissional dos trabalhadores	Indicador 09	% de trabalhadores abrangidos por acções de formação no período 2011-2013 (valor acumulado)	[50% - 55%]	[50% - 55%]	59%	107%	7%
	Peso	100%					
OB 05	Ponderação de 50%						
Potenciar boas práticas de simplificação e inovação procedimental	Indicador 10	Editar Guia de Procedimento de Queixas apresentadas à IGAI por cidadãos	0	1	1	100%	0%
	Peso	40%					
Indicador 11	Efectuar estudo estatístico das denúncias, participações e queixas recebidas em 2011	1	1	1	100%	0%	
Peso	60%						

Explicitação da fórmula utilizada

A meta com intervalo (entre 3 e 4) estabelecida para o ano de 2011 no indicador n.º 6 do objectivo operacional n.º 2 decorre do modelo específico de recrutamento do corpo inspectivo e da previsão no mapa de pessoal, por inexistência de carreira inspectiva própria.

Meios disponíveis				
Recursos humanos	Pontuação	Planeados	Executados	Desvios
Dirigentes - Direção superior	20	60	40	-20
Inspectores	14	168	150	-18
Técnico Superior	12	60	55	-5
Técnico de Informática	10	20	19	-1
Coordenador Técnico	9	18	16	-2
Assistente Técnico	8	88	86	-2
Assistente Operacional	5	50	49	-1
Total		464	416	-48
Orçamento (milhares de €)		Estimado	Realizado	Desvios
Funcionamento		2.700.000 €	2.023.714 €	676.286 €
PIDDAC		0	0	0
Parâmetros		Eficácia	Eficiência	Qualidade
		Ponderação 60%	Ponderação 20%	Ponderação 20%
		61,57%	65,73%	20,70%
		Avaliação final do serviço		
		Bom	Satisfatório	Insuficiente
Listagem das Fontes de verificação		148,00%		
Indicador 01	Relatório de cada acção inspectiva sem aviso prévio e Relatório Global das Inspeções Sem Aviso Prévio realizadas em 2011			
Indicador 02	Relatório do respectivo processo inspectivo			
Indicador 03	Relatório do respectivo processo de fiscalização e investigação da segurança privada			
Indicador 04	Listagens de registos e de conteúdos do sistema de gestão documental (SmartDocs) e respectivos processos administrativos			
Indicador 05	Listagens de registos, de pesquisa e de conteúdos do sistema de gestão documental (SmartDocs), bem como os respectivos processos administrativos			
Indicador 06	Relatórios respectivos das auditorias e das inspeções temáticas concluídas em 2011			
Indicador 07	Processo de cada acção inspectiva sem aviso prévio e Relatório Global das Inspeções Sem Aviso Prévio realizadas em 2010			
Indicador 08	Balancete mensal extraível do Sistema de Informação Contabilístico (SIC)			
Indicador 09	Relatório de execução do Plano de Formação da IGAI para 2011 e Relatório de Actividades de 2011, bem como o processo de cada acção formativa			
Indicador 10	Guia de Procedimentos de Queixas em si e a disponibilizar no portal externo da IGAI			
Indicador 11	Estudo estatístico em si e respectivo processo com os dados colectados			

OBS:

Os resultados obtidos nos parâmetros de Eficácia, Eficiência e Qualidade têm como base a seguinte fórmula:

Resultado = Ponderação x Peso x Resultado + (repetindo-se a fórmula quando existir mais do que um indicador/objetivo dentro de um parâmetro).

Ex: Parâmetro de eficácia

$$101\% = [(75\% \times 30\% \times 142\%) + (75\% \times 20\% \times 100\%) + (75\% \times 25\% \times 100\%) + (75\% \times 25\% \times 100\%)] + [(25\% \times 40\% \times 131\%) + (25\% \times 60\% \times 33\%)]$$



INFORMAÇÃO ADICIONAL

Cumprimento dos Objetivos por Programas/Atividades

(previstos e não previstos)

II.9 – INFORMAÇÃO ADICIONAL – CUMPRIMENTOS DOS OBJECTIVOS POR PROGRAMAS/ACTIVIDADES (previstos e não previstos)

PROGRAMA I – CONTROLO

A atividade de controlo tem por finalidade velar pelo cumprimento das leis e regulamentos, tendo em vista o bom funcionamento dos serviços tutelados pelo MAI.

OBJECTIVOS E ACTIVIDADES

Este programa integrou em 2011 os seguintes objetivos e atividades:

Objetivo Estratégico	Objetivo Operacional	Atividade
OEI – Reforçar a qualidade da ação policial e da atividade de segurança privada	OO1 – Assegurar o controlo da ação policial e da atividade de segurança privada	I.2 - Fiscalização das empresas de segurança privada. I.3 - Visitas sem aviso prévio a postos territoriais da GNR e a esquadras da PSP
OEII – Consolidar os procedimentos de controlo da legalidade	OO2 – Promover as funções de inspeção temática e de controlo direto e indireto	I.1 – Ação Inspeciva ao posto de fronteira aérea de Lisboa (SEF)

O quadro seguinte sintetiza as atividades planeadas para este programa no ano de 2011, informando a situação de cada uma delas a 31 de Dezembro.

Quadro de Realização das Atividades						
Atividade	Planeamento	Nível de Realização				Observações
		C	N/C	FCH.	TRS 2012	
I.1	Inspeção Ordinária ao Posto de Fronteira Aérea de Lisboa (SEF), destinada a proceder à avaliação da qualidade dos serviços prestados.	1	-	-	1	Instaurado 1 Proc.
I.2	Fiscalização de três empresas de segurança privada, para verificação de aspetos de organização e de funcionamento.	3	-	-	3	Instaurados 3 Proc.
I.3	Inspeção sem aviso prévio (ISAP) a Esquadras da PSP e a Postos da GNR	5	1	-	4	Instaurados 6 Proc.
TOTAL GLOBAL		9	1	-	8	

Legenda:

C – Concluída; N/C – Não Concluída; RCH – Fechado; TRS.2012 – Transita para 2012.

- Considera-se concluída a atividade cujo processo inspetivo tenha relatório final.

- Considera-se fechada a atividade com decisão final e arquivamento.

Atividade I.1 – Ação inspetiva ao Posto de Fronteira – área de Lisboa (SEF)

AVALIAÇÃO DOS RESULTADOS

Foi cumprido o objetivo desta atividade, a saber:

O Plano de Atividades da IGAI para 2011 contemplou no âmbito do programa de “Controlo” a realização de uma ação inspetiva para avaliação da qualidade dos serviços prestados no posto de fronteira – área de Lisboa (SEF).

Foi realizada a ação inspetiva e elaborado o respetivo relatório, que foi sujeito a contraditório.

Foi executado num período de 3 meses por 1 inspetor.

Atividade I.2 – Fiscalização das empresas de segurança privada

AVALIAÇÃO DOS RESULTADOS

Foi cumprido o objetivo desta atividade, a saber:

O Plano de Atividades da IGAI para 2011 contemplou no âmbito do programa de “Controlo” fiscalizar a organização e funcionamento de 3 empresas autorizadas a exercer a atividade de segurança privada

Foram realizadas as ações de fiscalização e elaborados os respetivos relatórios, que foram sujeitos a contraditório.

Foram executados num período de 3 meses por 2 inspetores.

Atividade I.3 – Visitas sem aviso prévio a postos territoriais da GNR e a esquadras da PSP

AVALIAÇÃO DOS RESULTADOS

Foi cumprido o objetivo desta atividade, a saber:

Em 2011, o Plano de Atividades da IGAI, no âmbito do programa “*Promoção dos Direitos Humanos e da Qualidade da Ação Policial*” contemplou inspeções sem aviso prévio (ISAP) a Postos Territoriais da Guarda Nacional Republicana e a Esquadras da Polícia de Segurança Pública.

Genericamente, estas ações traduzem-se no exercício do poder de supervisão sobre as Forças de Segurança, no que concerne à vertente dos direitos fundamentais dos cidadãos, dando-se particular ênfase a aspetos ligados a detenções, identificações coativas, intervenções no âmbito da Lei de Saúde Mental, intervenções nos termos da Lei de Proteção de Crianças e Jovens em Perigo, condições físicas das zonas de detenção, condições materiais de atendimento ao público, e reclamações de cidadãos.

Foram visitados, a nível nacional, 35 Postos Territoriais da Guarda Nacional Republicana e 12 Esquadras da Polícia de Segurança Pública, perfazendo um total de 47 unidades.

De um modo geral, as instalações policiais observadas, tanto da PSP como da GNR, apresentam condições boas ou razoáveis de conservação e de adequação à função.

Não obstante, na GNR foram identificadas quatro situações de instalações em mau estado de conservação geral, as quais correspondem aos Postos de Murça e Ribeira de Pena, pertencentes ao Comando Territorial de Vila Real, e Postos de Mira de Aire e Pedrógão Grande, do Comando Territorial de Leiria.

Na Polícia de Segurança Pública, no que tange ao estado de conservação das instalações, foi identificada uma situação muito crítica, que corresponde à Esquadra de Rabo de Peixe, sita na ilha de São Miguel, integrada no Comando Regional dos Açores.

No que concerne às zonas de detenção inspecionadas, é de referir que uma parte significativa das celas apresenta irregularidades várias, sendo que as situações mais problemáticas configuram a existência de potenciais pontos de suspensão, tendo tal realidade sido identificada nas zonas de detenção dos Postos Territoriais da GNR de Vila Pouca de Aguiar, Mondim de Basto, Porto de Mós, Góis e Pampilhosa da Serra e, na PSP, nas zonas de detenção das Esquadras de Furnas, Povoação, Ponta Delgada e Nordeste (Ilha de São Miguel).

Em relação às condições de atendimento oferecidas aos utentes, é de referir que, de um modo geral, as unidades policiais preconizam um adequado serviço de atendimento ao público, oferecendo condições condignas.

Quanto às acessibilidades, constata-se que, em algumas situações, ainda não existem condições físicas que permitam aos portadores de mobilidade condicionada aceder às instalações policiais, o que acontece, sobretudo, em algumas das instalações antigas não concebidas para a função policial.

No que respeita aos mecanismos de segurança contra incêndios verifica-se que, na generalidade, os Postos da GNR e as Esquadras da PSP estão desprovidos de qualquer sistema automático desta natureza, havendo, no entanto, extintores.

No decorrer das visitas não foram localizados, no interior das instalações policiais, cidadãos na situação de detidos, ou, para efeitos de identificação coativa.

Em síntese, importa realçar que, não obstante terem sido identificadas, nos diferentes domínios de averiguação situações que carecem de retificação, tomando como referência os anos antecedentes, verificou-se em 2011, uma evolução positiva, em ambas as Forças de Segurança.

PROGRAMA II - ACOMPANHAMENTO

O programa tem por finalidade acompanhar a execução pelos serviços inspecionados, das decisões proferidas pelo Ministro da Administração Interna, nos processos para correção ou reparação de irregularidades, deficiências ou anomalias encontradas, visando determinar a adequação, eficácia e oportunidade da implementação dessas decisões.

OBJETIVOS E ATIVIDADES

Este programa integrou em 2011, os seguintes objetivos e atividades:

Objetivo Estratégico	Objetivo Operacional	Atividade
OEII – Consolidar os procedimentos de controlo da legalidade	OO4 – Acompanhar as recomendações aprovadas pelo MAI referentes a processos inspetivos	<p>II.1 – Elaboração de documento síntese contendo todas as recomendações e decisões Ministeriais proferidas nos processos inspetivos.</p> <p>II.2 – Ação de seguimento da implementação das recomendações e decisões ministeriais proferidas em processos inspetivos de 2010.</p> <p>II.3 - Ação inspetiva de seguimento aos Serviços de Saúde da Polícia de Segurança Pública.</p> <p>II.4 – Ação inspetiva de seguimento à cinotécnica na GNR.</p>

O quadro seguinte, sintetiza as atividades planeadas neste programa para o ano de 2011, informando qual a situação de cada uma delas a 31 de Dezembro:

Quadro de Realização das Atividades					
Atividade	Acompanhamento	Nível de Realização			Observações
		C	N/C	Tr./2012	
II.1	Elaboração de documento síntese contendo todas as recomendações e decisões ministeriais proferidas nos processos inspetivos, incluindo os de natureza disciplinar, tendo por finalidade servir de suporte à monitorização das recomendações e propostas formuladas nos processos para correção ou reparação das irregularidades, deficiências ou anomalias encontradas.	1	-	-	Foi elaborado documento síntese.
II.2	Ação de seguimento da implementação das recomendações de decisões ministeriais proferidas em processos inspetivos de 2010, tendo por finalidade acompanhar o resultado das recomendações e propostas formuladas naqueles processos, avaliando o respetivo grau de execução.	1	-	-	Foi integralmente realizada a ação.
III.3	Ação inspetiva de seguimento aos Serviços de Saúde da Polícia de Segurança Pública, para reavaliação das propostas formuladas no âmbito do processo de Auditoria nº 8/2004, nomeadamente o cumprimento do novo regime jurídico contido no D.L. nº 158/2005, de 20 de Setembro.	1	-	1	A ação foi realizada e sujeita a contraditório.
III.4	Ação inspetiva de seguimento à cinotécnica na GNR.	-	-	-	Não foi realizada a ação por falta de inspetor disponível para a sua execução.
TOTAL GLOBAL		3	-	1	

Legenda:

C – Concluída; N/C – Não Concluída; RCH – Fechado; TRS.2012 – Transita para 2012.

AVALIAÇÃO DOS RESULTADOS

Os objetivos traçados no programa foram parcialmente cumpridos.

A não realização, integral, de todas atividades previstas no programa II decorre da situação de grande carência de recursos humanos no corpo inspetivo da IGAI, acrescida pela dificuldade que se tem verificado no preenchimento dos lugares vagos, face ao novo quadro legislativo aplicável.

Ainda assim, das quatro atividades previstas só uma não foi executada, a ação de seguimento à cinotécnica da GNR, que visa o levantamento geral sobre existência, distribuição, meios afetos, instrução, utilização, carências ou outros problemas verificados naquele serviço.

Ainda que com algum desvio face aos prazos inicialmente apontados, as outras ações programadas foram integralmente cumpridas, com alocação dos recursos previstos.

PROGRAMA III - AUDITORIA

O programa consiste na verificação, acompanhamento, avaliação e informação sobre a legalidade, a regularidade, a eficácia, a eficiência, a pertinência e a coerência dos atos de gestão praticados num determinado espaço de tempo pelos serviços do Ministério da Administração Interna promovendo o controlo da legalidade e da boa gestão.

Este programa integrou em 2011 os seguintes objetivos e atividades:

OBJETIVOS E ATIVIDADES

Objetivo Estratégico	Objetivo Operacional	Atividade
OEI – Reforçar a qualidade da ação policial.	OO1 – Assegurar o controlo da ação policial e da atividade de segurança privada.	III.1 – Auditoria horizontal à atividade fiscalizadora do trânsito desenvolvida pelas Forças de Segurança. III.2 – Auditoria temática: utilização de meios coercivos pelas Forças de Segurança, em especial o uso de armas de fogo em ações policiais nos últimos 5 anos.
OEII – Consolidar os procedimentos de controlo da legalidade	OO2 – Promover as funções de inspeção temática e de controlo direto e indireto.	III.3 – Auditoria temática à gestão das messes da GNR.

O quadro seguinte, sintetiza as atividades planeadas neste programa para o ano de 2011, informando qual a situação de cada uma delas em 31 de Dezembro:

Quadro de Realização das Atividades					
Atividade	Acompanhamento	Nível de Realização			Observações
		C	N/C	Tr./2012	
III.1	Atividade com particular incidência nas questões relativas à elaboração e tramitação dos autos de contra ordenação.	-	1	1	Pendente
III.2	Atividade que visa avaliar a formação ministrada e identificar, à luz da doutrina e da jurisprudência, os casos exemplares.	-	1	1	Pendente
III.3	Auditar a gestão, avaliando o processo de planeamento, o processo organizativo e de controlo, promovendo boas práticas de gestão de recursos que visem a eficácia e a eficiência.	1	-	-	Ação realizada
TOTAL GLOBAL		1	2	2	

Legenda:

C – Concluída; N/C – Não Concluída; RCH – Fechado; TRS.2012 – Transita para 2012

AVALIAÇÃO DOS RESULTADOS

Os objetivos traçados no programa, foram parcialmente cumpridos, iniciando-se todas as ações programadas, estando algumas ainda em curso.

Também aqui a não conclusão, integral, de todas atividades previstas no programa III decorre da situação de grande carência de recursos humanos corpo inspetivo, a que acresce a dificuldade que se tem verificado no preenchimento daqueles lugares, face ao novo quadro legal aplicável ao pessoal de inspeção.

Das 3 atividades previstas, duas não foram concluídas, que transitaram para 2012.

Verifica-se um desvio significativo face aos prazos inicialmente previstos.

No que toca aos recursos humanos envolvidos verifica-se que foram alocados às ações o número de elementos programados.

PROGRAMA IV – ATENDIMENTO PÚBLICO, ANÁLISE DE QUEIXAS E CONTROLO INDIRETO

O programa tem como finalidade a qualidade do atendimento, a análise e resposta às queixas/denúncias e exposições, apresentadas pelos cidadãos e entidades.

Pretende contribuir, através da prevenção, para a eliminação dos problemas e conflitos surgidos no âmbito da atuação policial e nos serviços do Ministério da Administração Interna, melhorando os procedimentos.

Este programa previa em 2011 as seguintes atividades:

OBJETIVOS E ATIVIDADES

Objetivo Estratégico	Objetivo Operacional	Atividade
OEIV – Promover boas práticas	OO6 – Consolidar as boas práticas de simplificação e inovação de procedimentos.	IV.2 – Atendimento público.
OEII – Consolidar os procedimentos de controlo da legalidade	OO2 – Promover as funções de inspeção temática e de controlo direto e indireto. OO3 – Averiguar todas as denúncias recebidas por eventuais violações da legalidade.	IV.2 – Análise de queixas e controlo indireto.
OEI – Reforçar a qualidade da ação policial	OO1 – Assegurar o controlo da ação policial e da atividade de segurança privada	IV.3 - Estudo e análise estatística das queixas, denúncias e participações.

Atividade IV.1 – Atendimento Público

O objetivo desta atividade traduz-se no atendimento de cidadãos que pretendem apresentar queixas, reclamações e denúncias, por eventuais violações da legalidade.

AVALIAÇÃO DOS RESULTADOS

Em 31 de Dezembro de 2011 apurou-se um total de 418 registos de situações apresentadas à IGAI por cidadãos, por diversas vias de comunicação, conforme detalhado no quadro abaixo:

Via de Remessa/Atendimento					
Atendimento presencial	Correio	Email	Fax	Telefone	Total
30	152	160	15	61	418

Das situações apresentadas 344 foram identificadas como queixas, denúncias e exposições diretamente apresentadas à IGAI por cidadãos e que deram origem a abertura de processo.

De salientar, ainda, o recebimento de 567 Certidões emitidas por Autoridades Judiciais ao abrigo da Circular nº 4/98 da Procuradoria-Geral da República (PGR) remetidas por via postal e por fax.

Atividade IV.2 – Análise de Queixas e Controlo Indireto

A atividade em causa tem por objetivo averiguar todas as notícias de violação grave dos direitos fundamentais de cidadãos por parte dos serviços e seus agentes, que cheguem ao conhecimento da IGAI, por eventuais violações da legalidade e, em geral, as suspeitas de irregularidades ou eficiência no funcionamento dos serviços, tendo em vista o exercício do controlo indireto ou a instauração de procedimento disciplinar nos casos de maior gravidade.

Visa ainda apreciar as cópias de denúncias ou de autos de notícia enviados à IGAI, ao abrigo da circular nº 4/98, da PGR, em que sejam arguidos agentes de autoridade, da GNR ou da PSP.

O Controlo Indireto é uma das formas de intervenção da IGAI após análise das queixas, e visa o acompanhamento da evolução dos procedimentos formais instaurados pelos Comandos e Direções das Forças de Segurança.

AVALIAÇÃO DOS RESULTADOS

Relativamente às queixas/denúncias e exposições depois de analisadas, a IGAI determina qual a forma e grau da sua intervenção. Assim:

A. *Queixas manifestamente infundadas ou irrelevantes ou denúncias anónimas:* é determinado o arquivamento liminar (artigo 76.º do CPA e 1.º do Regulamento das Ações Inspecivas e de Fiscalização), sem prejuízo de informação ao subscritor identificado e de comunicação às entidades judiciais (no caso de denúncias anónimas, contendo factos suscetíveis de integrar ilícitos criminais de natureza pública), bem como aos serviços visados.

Contudo, verificando-se a denúncia, ainda que anónima, de factos suscetíveis de integrar infração de natureza criminal, após a comunicação à PGR, a IGAI, nos casos de maior gravidade, procura acompanhar o desenvolvimento da eventual investigação com origem no expediente remetido.

B. *Queixas, denúncias ou comunicações de situações relevantes* e aparentemente fundadas e com proveniência conhecida. Nestes casos, o tratamento e nível de intervenção da IGAI depende do grau de gravidade e dos valores lesados.

Com efeito, a intervenção direta da IGAI em sede de investigação e instrução entende-se reservada a casos de particular gravidade e relevância social, genericamente determinado no art. 2.º do Regulamento de Ações Inspecivas e de Fiscalização, aprovado por Despacho Ministerial de 21.12.98, publicado no DR II série, n.º 106, de 07.05.99, ou seja “*Sempre que da ação ou omissão de agentes de segurança e demais serviços (...) resultar para alguém a violação de bens pessoais, designadamente a morte ou ofensas corporais graves, ou existirem indícios de grave abuso de autoridade ou lesão de elevados valores patrimoniais (...)*”.

B.1. É, pois, nestes casos de maior gravidade que a IGAI procede a uma forma de controlo direto, através da instauração de processos de averiguações ou proposta de instauração de processos de inquérito ou disciplinar.

B.2. Nos casos de alguma ou significativa gravidade, embora não inseridos ainda naquela esfera anterior, ou em situações de maior gravidade mas alheios ao serviço, a IGAI procede a uma forma de controlo indireto, através da instauração de um processo administrativo – PA, visando o acompanhamento da evolução dos procedimentos formais instaurados pelos respetivos Comandos e Direções, bem como dos eventuais procedimentos de natureza criminal, que entretanto tenham sido instaurados.

B.3. Finalmente em casos de pouca gravidade, a IGAI limita-se a enviar as comunicações recebidas (denúncias/exposições) aos responsáveis máximos dos respetivos serviços, dando conhecimento ao subscritor.

C. *Casos de incompetência legal* - reencaminhamento para as autoridades competentes.

Controlo indireto

Em 2011, procedeu-se ao controlo indireto de 913 (novecentos e treze) ocorrências, sendo que 567 foram remetidas pelo Ministério Público e 344 dirigidas diretamente à IGAI através de diversas fontes, relativas a situações que se referem a agentes das forças de segurança e serviços dependentes do MAI.

É neste tipo de controlo que se incluem os processos administrativos (PA) mencionados em B.2., mas também, os casos de denúncias anónimas suscetíveis de assumirem relevância criminal, comunicados pela IGAI à PGR e subsequentemente acompanhados por forma a garantir, sendo o caso, a instauração de procedimento de natureza disciplinar, mencionado em A.

O quadro seguinte particulariza os resultados apurados para os Processos Administrativos (PA) referentes às queixas de particulares e certidões remetidas à IGAI pelo Ministério Público, referidas na página anterior, os processos iniciados em 2011, ou transitados de anos anteriores.

PROCESSOS ADMINISTRATIVOS EM 2011

PROCESSOS ADMINISTRATIVOS (PA)								
TIPO	PROCESSOS		TOTAL	CONVERTIDOS EM			ARQUIV.	TRANSITADOS PARA 2012
	ANOS ANTERIORES	INSTAURADOS		AVERIGUAÇÕES	INQUÉRITOS.	DISCIPLINARES.		
PA QUEIXAS	50	345	395	0	0	0	335	60
PA CERTIDÕES	172	568	740	0	0	0	557	183
PAQXA+PACRT	222	913	1135	0	0	0	892	243

Observa-se tal como no ano transato que a maior parte das ocorrências chegou ao conhecimento da IGAI por via da comunicação efetuada pelo Ministério Público, nos termos da Circular da PGR n.º 4/98. Neste caso, a intervenção da IGAI destina-se a verificar se, em face da gravidade dos factos participados, foi exercida a adequada ação disciplinar.

O quadro seguinte informa quais as factuais mais denunciadas pelos cidadãos e por outras entidades que se dirigiram à IGAI em 2011:

SITUAÇÕES DENUNCIADAS EM 2011

FACTUALIDADES	ENTIDADES TUTELADAS								%
	PSP	GNR	ANPC	ANSR	SEF	Serv. MAI Outros	Seg. Priv.	Total	
Abuso de Autoridade	31	20	-	-	2	3	-	56	6,2%
Assuntos de natureza interna ou profissional	37	10	-	-	1	3	-	51	5,6%
Ferimento e/ou ameaça com arma de fogo	7	3	-	-	-	-	-	10	1,1%
Morte	1	1	-	-	-	-	-	2	0,2%
Ofensas corporais	207	129	-	-	-	5	-	341	37,4%
Ilegalidades, irregularidades e omissões	16	13	-	1	8	21	7	66	7,2%
Práticas discriminatórias	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Procedimentos ou comportamentos incorretos	63	37	1	1	-	3	2	107	11,8%
Detenção ilegal	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Outros (Violência Doméstica)	134	81	2	3	12	44	2	278	30,5%
Total	496	294	3	5	23	79	11	911	100,0%

Atividade IV.3 – Estudo e análise estatística das queixas, denúncias e participações

Este estudo visa agregar dados comportamentais de infrações denunciadas sobre agentes das forças de segurança, e proceder à sua análise detalhada, tendo como objetivo o

desenvolvimento do trabalho da IGAI de forma a contribuir para a melhoria da qualidade da ação policial e do exercício da cidadania do Estado de Direito Democrático.

AVALIAÇÃO DOS RESULTADOS

Foi concretizado o objetivo programado com a elaboração de **“Estudo e Análise Estatística das Queixas, denúncias e Participações”**, cuja súmula se apresenta:

1. No QUAR para 2011 ficou estabelecido o objetivo operacional n.º 5 – *“Potenciar boas práticas de simplificação e inovação procedimental”*, cuja métrica / valor corresponde ao indicador n.º 11, e que incorpora a seguinte atividade: *“Efetuar o estudo estatístico das denúncias, participações e queixas recebidas em 2011”*.
2. Dentro do Plano de Atividades para 2011, no *Programa IV – Atendimento Público, Análise de Queixas e Controlo Indireto*, e mais concretamente na *Atividade IV.3 – Estudo e Análise Estatística de Queixas, Denúncias e Participações*, consta também a realização desse estudo específico, expressando-se, assim, o natural alinhamento dos vários instrumentos de gestão anual desta Inspeção-Geral.
3. Relativamente à apreciação e ao conhecimento mais detalhado das denúncias apresentadas por parte do cidadão ou por quaisquer das outras vias atrás identificadas, aliadas a factualidade gera um valor acrescentado perceptível, e que implica o aprofundamento da qualidade da ação inspetiva, a melhoria do processo interno de gestão documental, e o reforço da assertividade no atendimento ao público, através dos vários canais disponibilizados – do presencial ao eletrónico e ao telefónico -, bem como à emergência de estratégias de prevenção ou correção dos desvios comportamentais ou procedimentos registados.

4. Quanto ao conjunto total de certidões e denúncias recebidas na IGAI, durante o ano de **2011**, e privilegiando as perspetivas do utilizador externo e do processo produtivo interno (desta Inspeção-Geral), no que tange às áreas de maior enfoque para futuras melhorias no plano da eficiência e da qualidade, é de realçar o seguinte:

- O total de denúncias recebidas em 2011: **344**;
- A principal fonte de denúncia: **cidadão** 230;
- As principais vias de remessa das denúncias: **email** 160 e **correio** 152;
- O número de certidões recebidas e emitidas pelas autoridades judiciárias: **567**.

4.1. Donde se pode concluir que as autoridades judiciais são a fonte principal de participação de factuais a esta Inspeção-Geral, segundo-se as denúncias efetuadas pelos cidadãos, que recorrem tanto ao correio tradicional, como ao correio eletrónico, para relatar factos, porventura violadores da legalidade.

4.2. Em suma, os dados anuais conduzem às seguintes conclusões:

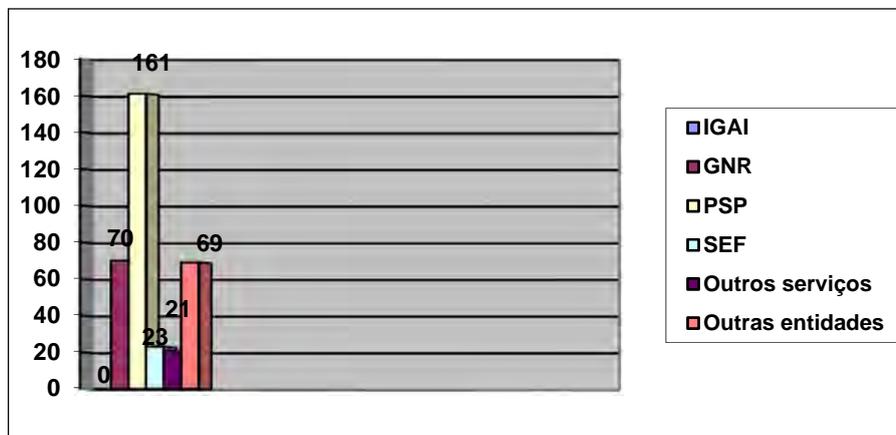
- Os **principais canais comunicacionais** de notícias de eventuais ilegalidades, remetidas a esta Inspeção-Geral, durante o ano de 2011, foram correio eletrónico o correio tradicional (serviço postal dos CTT);
- Quanto ao fax, emerge com uma dimensão quase residual de canal de transmissão de denúncias (15);
- Igualmente, o atendimento presencial aparece com uma dimensão diminuta (17).
- A **principal fonte denunciante** de eventuais ilegalidades a esta Inspeção-Geral, durante o ano de 2011, foi a autoridade judicial, através da emissão de certidões (567);
- E, como segunda fonte denunciante (230), surge o cidadão (identificado ou identificável), recorrendo a várias vias de remessa.

5. Ademais, da análise do acumulado em 2011, no que tange aos serviços visados pelas denúncias, verifica-se, conforme projetado na tabela seguinte, que:

- A PSP foi o serviço mais visado (161);

- A IGAI não foi objeto de qualquer queixa;
- O número significativo 69 de entidades externas à tutela ou superintendência do MAI, que são visadas pelas denúncias, quiçá, por a pessoa singular ou a entidade remetente desconhecer ou não conhecer o âmbito do serviço com a atribuição legal para apreciar a matéria objeto da denúncia.

Serviços visados - denúncias - 2011 – acumulado



5.1. Da análise do acumulado ao longo de 2011, no que tange às factualidades denunciadas, verifica-se que:

- A factualidade mais denunciada foi a categoria (J), denominada por “*Outros*”, com um total de 133;
- E a segunda factualidade mais denunciada foi a categoria (G), denominada por “*Procedimentos/Comportamentos Incorretos*”, com um total de 71;
- A inexistência de denúncias por detenção ilegal de cidadão.

6. Do antecedente exposto, **conclui-se** que, quanto ao ano de 2011:

- As autoridades judiciais foram a principal fonte de participação de eventuais ilegalidades, através da remessa de certidões (567), seguindo-se as denúncias (344),

sobretudo as remetidas por cidadãos (230), que recorrem tanto ao correio tradicional, como ao correio eletrónico.

- O atendimento presencial teve uma dimensão diminuta (17).
- As principais vias de remessa das denúncias foram o email (160) e o correio (152);
- A PSP foi o serviço mais visado pelas denúncias (161);
- A IGAI não foi objeto de qualquer queixa;
- A factualidade mais denunciada foi a categoria J – Outros.

6.1. Realça-se ainda, o número significativo (69) de entidades externas à tutela ou superintendência do MAI, que foram visadas pelas denúncias recebidas, as quais foram remetidas às entidades competentes.

PROGRAMA V – AÇÃO DISCIPLINAR E CONTRAORDENACIONAL

O programa tem como finalidade o controlo da legalidade, a defesa dos direitos dos cidadãos e uma melhor e mais célere administração da justiça disciplinar, privilegiando as situações de maior relevância social.

Pretende contribuir, através da prevenção, para a eliminação dos problemas e conflitos surgidos no âmbito da atuação policial e nos serviços do MAI, melhorando os procedimentos.

Este programa prevê para 2011 as seguintes atividades:

OBJETIVOS E ATIVIDADES

Objetivo Estratégico	Objetivo Operacional	Atividade
OEII – Consolidar os procedimentos de controlo da legalidade	OO2 – Promover as funções de inspeção temática e de controlo direto e indireto.	V.1 – Auditoria Disciplinar ao Gabinete de Deontologia e Disciplina da Direção Nacional da PSP. VII - Instrução de processos de natureza disciplinar (variável). VIII – Instrução de processos de contraordenação que vierem a ser instaurados pelo ACIDI, no âmbito do MAI.

Atividade V.1 – Auditoria disciplinar ao Gabinete de Deontologia e Disciplina da Direção Nacional da PSP

A ação tem como objetivo verificar a organização e funcionamento do serviço, bem como a legalidade das decisões em matéria de justiça disciplinar.

AVALIAÇÃO DOS RESULTADOS

O processo foi instaurado já no decurso do terceiro trimestre de 2011, prosseguindo a sua tramitação em 2012.

Por acumulação de trabalho, face à insuficiência de inspetores, não foi possível concluir o processo no prazo inicialmente previsto.

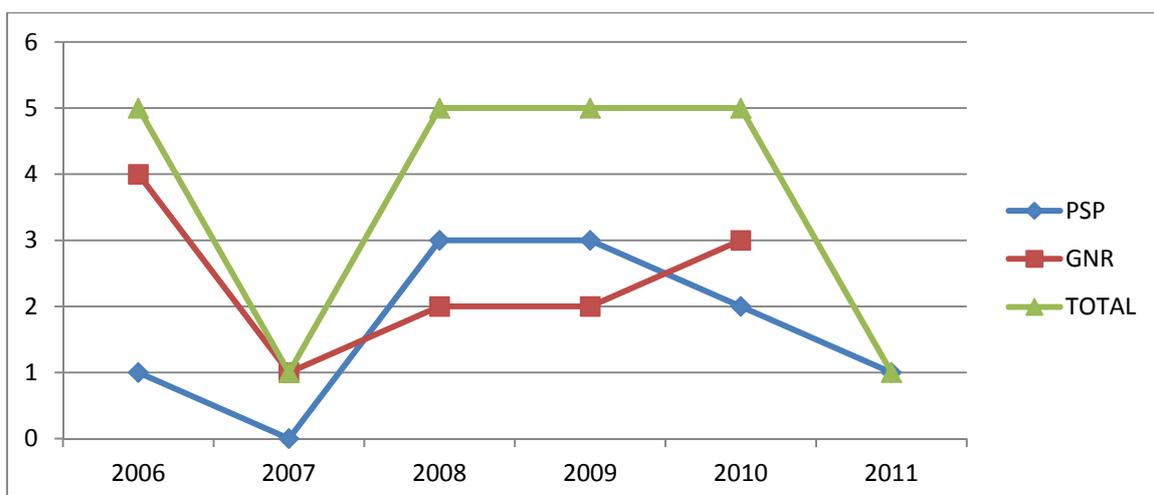
Atividade V.2 – Instrução de processos de natureza disciplinar (variável)

Nesta área prevê-se a instrução de processos de natureza disciplinar, nos casos de maior gravidade quer resultantes de participações, quer resultantes da atividade inspetiva, nos termos do nº 2 do Regulamento nº 10/99 que dispõe: “*Sempre que da ação ou omissão de agentes de segurança e demais serviços abrangidos pela atuação da IGAI resultar para alguém a violação de bens pessoais, designadamente a morte ou ofensas corporais graves, ou existirem indícios de grave abuso de autoridade ou lesão de elevados valores patrimoniais, devem as forças ou serviços dar imediata notícia dos factos, por telecópia, ao Ministro da Administração Interna e aguardar decisão quanto à instrução dos processos de natureza disciplinar*”.

Casos de Morte de Cidadão em consequência de Operações Policiais em que foram Usadas Armas de Fogo, investigados pela IGAI

PSP/GNR

(Gráfico Comparativo de 2006 a 2011)



Controlo direto

A leitura do gráfico supra revela, que o ano de 2007 registou uma diminuição significativa de vítimas mortais. Em 2008 os dados mostram uma inversão da tendência, voltando a subir o número de vítimas mortais, de 1 para 5.

O número total de vítimas mortais, em consequência de operações policiais, em que foram utilizadas armas de fogo (5) mantém-se nos dois anos subsequentes (2009 e 2010), verificando-se que em 2011 a curva regista uma queda acentuada, na medida em que o número de vítimas desceu para 1.

Por fim verifica-se pelos dados do gráfico que no período em análise (2006 a 2011) a GNR apresenta um maior número de ocorrências num total de 12 mortes, comparativamente com a PSP que apresenta 10 mortes.

Neste grupo, conforme referido em (B.1.) encontram-se os casos de particular gravidade e relevância que determinam a intervenção da IGAI em sede instrutória. De acordo com o circunstancialismo específico de cada caso e nos termos legais, houve lugar à instauração de processos de averiguações ou de inquérito e, em caso de suficiente indiciação da factualidade e identificação dos responsáveis, foram instaurados processos disciplinares contra os respetivos agentes.

AVALIAÇÃO DOS RESULTADOS

O quadro seguinte particulariza os resultados apurados, por tipo e número de processos transitados de anos anteriores e iniciados em 2011 (conjunto de procedimentos de natureza disciplinar – averiguações, inquéritos, sindicâncias e processos disciplinares).

PROCESSOS DE NATUREZA DISCIPLINAR

TIPO	PROCESSOS		TOTAL	CONVERTIDOS EM				PROPOSTA		DECISÃO		TRANSITADOS PARA O ANO 2012
	ANOS ANTERIORES (1)	INSTAURADOS		INQUÉRITO	DISCIPLINAR	CONCLUÍDOS (2)	SUSPENSOS (3)	IGAI		MAI		
								PENA	ARQUIVADOS (4)	PENA	ARQUIVADOS (4)	
AVERIGUAÇÃO	11	19	30	11	0	28	01	NA	17	NA	NA	02
INQUÉRITO	10	18	28	-	3	10	5	NA	NA	NA	9 (5)	18
DISCIPLINAR	22	04	26	NA	-	0	14	-	-	-	-	26
SINDICÂNCIA	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0

NOTAS

- (1) Engloba todos os processos pendentes, independentemente do ano da sua instauração.
- (2) Concluídos: Todos os processos com relatório final até 31/12.
- (3) Suspensos: Todos os processos que aguardam decisão final por ordem Ministerial.
- (4) Arquivamento: Processos com decisão final de arquivamento (IGAI/MAI).
- (5) Processos enviados à respetiva entidade após decisão final, para arquivamento ou aplicação de pena.
- (6) NA – Não Aplicável

Atividade V.3 – Instrução de processos de contraordenação

Esta atividade visa cooperar na instrução de processos de contraordenação instaurados pelo Alto Comissário para a Imigração e Diálogo Intercultural (ACIDI), superiormente autorizados ao abrigo do nº 3 do artigo 3º do Decreto-Lei nº 167/2007, por haver indícios de terem sido utilizadas práticas discriminatórias contra o cidadão.

AVALIAÇÃO DOS RESULTADOS

No âmbito dos processos contraordenacionais instaurados pelo ACIDI foram instaurados 6 processos, dos quais foram concluídos 5, encontrando-se 1 ainda em curso.

Tais processos foram alocados a elementos do corpo inspetivo, e executados nos prazos legais estabelecidos.

Ainda neste âmbito foi considerada uma outra atividade, anteriormente não prevista, que se prende com a transferência para a IGAI de competências dos Governos Civis em matéria de contraordenação de sistemas sonoros de alarme.

PROGRAMA VI – RELACIONAMENTO INSTITUCIONAL

Este programa visa a participação e troca de experiência em projetos e atividades na área específica das atribuições da IGAI, no contexto nacional e internacional, bem como de cooperação institucional internacional.

No contesto da cooperação nacional - Prosseguir os contactos com diversas entidades nacionais – Tribunal de Contas, Entidades Judiciais, outros Organismos Inspetivos, Conselho da Prevenção da Corrupção, Alto Comissariado para a Imigração e Diálogo Intercultural, entre outros – participação em eventos/atividades promovidos pelas Forças e Serviços de Segurança ou outras Entidades, nas áreas de Missão da IGAI, visando a colaboração, o relacionamento e a atividade pedagógica.

Na área da cooperação internacional – Participação e troca de experiências no quadro da União Europeia, do Conselho da Europa, privilegiando as relações especiais já existentes, com as Organizações de Controlo e Inspeção Policial dos Países de Língua Portuguesa (OCIP).

Este programa integrou em 2011 as seguintes atividades previstas e não previstas:

Atividades	
VI.1	Contactos com Organismos Internacionais de Direitos Humanos.
VI.2	Cooperação com organizações de controlo e inspeção policial dos países e territórios de língua portuguesa (OCIP), nomeadamente prosseguir a cooperação com a Inspeção-Geral do Ministério do Interior da República de Angola.
VI.3	Colaboração/cooperação com entidades nacionais e participação em eventos/atividades promovidas pelas Forças e Serviços de Segurança, ou outras entidades.
VI.4	Celebração de Protocolo com universidades com vista à sua colaboração em estudos básicos na matéria da segurança e direitos fundamentais.

Atividade VI.1 – Contactos com Organismos Internacionais de Direitos Humanos

Esta atividade visa promover a recolha de informação relevante para o exercício da atividade inspetiva na área dos direitos humanos.

No desenvolvimento das relações com entidades da área dos Direitos Humanos a IGAI registou, neste âmbito, os seguintes intercâmbios:

- Desenvolvimento de contactos com a European Partners Against Corruption (EPAC).
- Desenvolvimento de contactos com o Comité de Prevenção da Tortura (CPT).

Atividade VI.2 – Cooperar com organizações de controlo e inspeção policial dos países de língua portuguesa (OCIP), nomeadamente prosseguir a cooperação com a Inspeção-Geral do Ministério do Interior da República de Angola

Esta atividade visa a prossecução do programa de cooperação, com base no acordo celebrado entre os dois Países, incidindo nas áreas de formação e estágios profissionais.

No âmbito do programa destacam-se as seguintes ações:

- Cooperação com a Inspeção-Geral do Ministério do Interior da República da Guiné Bissau, através da realização de Ação sobre “organização e funcionamento de controlo da atividade policial em Portugal”, realizado em Portugal, na IGAI, entre 10 e 20 de Outubro de 2011.
- Visita de cortesia à IGAI do Inspetor-Geral do Ministério do Interior de Angola, em 17/11/2011, no âmbito do Programa de Cooperação Institucional celebrado, em Maio de 2007, com a Inspeção-Geral do Ministério do Interior da República de Angola.

Atividade VI.3 - Colaborar/Cooperar com entidades nacionais e participar em eventos/atividades promovidas pelas Forças e Serviços de Segurança ou outras entidades.

No âmbito desta atividade promove-se a cooperação/colaboração com um conjunto de entidades, nomeadamente:

- Entidades competentes para a investigação criminal dos factos com relevância jurídico-criminal;
- Outros serviços inspetivos, de acordo com as respetivas competências;

- Outros organismos nomeadamente o ACIDI, na instrução de processos de contraordenação em casos de indício de utilização de práticas discriminatórias contra cidadãos;
- Conselho de Prevenção da Corrupção e a Autoridade da Concorrência, no âmbito das atribuições e competências da IGAI;
- Conselho Coordenador do Sistema de Controlo Interno da Administração Financeira do Estado (SCI) e Conselho de Segurança Privada, ambos na qualidade de membro permanente;
- Participação em reuniões, grupos de trabalho, conferências, seminários, colóquios e outros eventos nas áreas de Missão da IGAI.

AVALIAÇÃO DOS RESULTADOS

1. Continuação da participação da IGAI com o ACIDI.

Na esfera da cooperação legalmente prevista com o ACIDI, foi desenvolvida um conjunto de ações do programa, em matéria contraordenacional por factos que indiciam práticas discriminatórias contra cidadãos, previstas e punidas no Decreto-Lei nº 134/99 de 28 de Agosto e na Lei nº 18/2004, de 11 de Maio.

Neste âmbito foram remetidos por aquele Alto Comissariado um conjunto de casos que, em razão da matéria, se enquadram na esfera de competências da IGAI, com pedido de abertura de processos de contraordenação.

Assim, em 2011, **foram instaurados 6 processos de contraordenação**, tendo a IGAI realizado a sua instrução, análise, e elaborado o relatório final, após o que os remeteu ao ACIDI.

2. Colaborações/participações da IGAI em diversos órgãos ou entidades.

▪ **Despacho n.º 3291/2010 Gabinete do MAI – DR n.º 37, de 23 de Fev. 2010 - Plano Tecnológico do Ministério da Administração Interna;**

Nos termos do artigo 3.º n.º 2, j), do referido Despacho, o Inspetor-Geral da Administração Interna integra o Conselho de Gestão.

Foi designado um representante da IGAI.

▪ **Colaboração com a DGAI – Departamento das Relações Internacionais e Cooperação** - No âmbito de Protocolos celebrados, designadamente, com as Repúblicas de Angola, Guiné, Brasil.

▪ **Colaboração com a DGAI – Planeamento Estratégico e Política Legislativa - III Plano Nacional para a Igualdade – Cidadania e Género.**

Foi designado para o grupo interministerial representante da IGAI.

✓ 02.05.2011 – Sessão de apresentação do “Observatório de Igualdade de Género para a América Latina e do seu Relatório Anual”, realizado no Palácio Foz, com representação da IGAI.

✓ 03.05.2011 – Sessão de apresentação “Mainstreaming do Género nas Políticas Públicas: requisito de boa governação”, realizado pelo INA (Instituto Nacional de Administração) em parceria com a CIG (Comissão para a Cidadania e Igualdade de Género), com representação da IGAI.

▪ **Colaboração CC/SCI (Conselho Coordenador do Sistema de Controlo Interno).**
Representação permanente da IGAI no órgão.

✓ 04.04.2011 – Convocatória para a 8ª reunião do CC/SCI, com a ordem de trabalhos: avaliação dos serviços; qualidade da prestação; programa anual de hetero avaliação. Foi designado um representante do Inspetor-Geral.

✓ 03.05.2011 – 28ª reunião do CC/SCI para aprovação do programa anual de heteroavaliações.

✓ Foi designado um representante do Inspetor-Geral.

- ✓ 16.06.2011 – IV Fórum de Auditoria Interna “Governação e Controlo Interno num Contexto de Crise” – Hotel Sana Lisboa.

Em representação da IGAI participaram o Subinspetor-Geral e um inspetor.

- **Colaboração com Serviços do MAI – “Projeto de implementação do POCP nos serviços do MAI**

- ✓ 27.04.2011 – Reunião com a GERAP para apresentação do programa, calendários de desenvolvimento e demonstração da plataforma GERFIP.

Participou na sessão, o Subinspetor-Geral.

- **Colaboração Academia Militar** – No âmbito da Cadeira de “Organização das Forças e Serviços de Segurança” aos cadetes -alunos do 3.º Ano dos Cursos da GNR.

Foi designado representante da IGAI.

3. Participações em Conferências, Seminários e outros eventos na área de especialização da IGAI.

- ✓ Colaboração académica Subcomissário da PSP – Entrevista com o Subinspetor-Geral da Administração Interna, Dr. Vicente de Almeida, para trabalho de dissertação de mestrado na área da Ciência-Jurídico-Política, na Universidade Autónoma de Lisboa, com a temática “A Intervenção Cívico Política do Agente Policial”.

- ✓ Cerimónia Militar, integrada nas comemorações do 100º Aniversário da GNR, Praça do Império.

Foi designado representante da IGAI.

- ✓ Conferência “A sustentabilidade climática em espaços culturais /museus/arquivos e Bibliotecas”.

Foi determinada a participação da responsável da área do arquivo.

- ✓ 1ª Conferência “A Guarda face aos desafios do ambiente de segurança do século XXI”, subordinada ao tema – Projetar a Guarda como garante de segurança num futuro complexo – realizada na Escola Prática de Cavalaria.

Foi designado um inspetor para representar a IGAI.

- ✓ Convite do Diretor Nacional da PSP, dirigido ao Inspetor-Geral para efetuar uma apresentação na Escola Prática de Polícia, aos alunos do curso de formação de Agentes, sobre a Inspeção-Geral da Administração Interna.

Foi designado um inspetor para representar a IGAI.

- ✓ Convite da Embaixada de Espanha para receção, estando presente o Inspetor-Geral.
- ✓ Convite do Comandante Geral da GNR para cerimónia de lançamento do livro “100 anos – Guarda Nacional Republicana” nas Ruínas do Carmo.

Foi designado um inspetor para representar a IGAI.

- ✓ Convite do Diretor Nacional da PSP do Diretor da Escola Prática de Polícia, para cerimónia de encerramento do 8º Curso de Formação de Agentes, na Escola Prática de Polícia.

Foi designado um inspetor para representar a IGAI.

- ✓ Visita à IGAI do Sr. Dr. Olavo Reino Francisco, Corregedor Coordenador da Corregedoria Geral da Administração – Setorial Meio Ambiente, do Estado de S. Paulo.

Foi recebido pelo Inspetor Geral.

4. Outras participações do Inspetor Geral

- ✓ Convite do Alto Comissariado para a Imigração e Dialogo Intercultural, IP para participar qualidade de orador do Painel: “Leis da Discriminação Racial em Portugal” no âmbito do seminário “Dia Internacional de Luta pela Eliminação da Discriminação Racial”
- ✓ Reunião solicitada pela Associação Sindical dos Profissionais da Polícia, realizada na IGAI, com a presença do Inspetor Geral, o Presidente, Vice Presidente e Secretário da ASPP/PSP.

Atividade VI.4 – Celebração de Protocolos com universidades com vista à sua colaboração em estudos básicos na matéria da “Segurança e Direitos Fundamentais”

A atividade em causa visava o desenvolvimento de contatos institucionais tendentes a sensibilizar as Universidades para o seu envolvimento e participação em estudos sobre o tema da “segurança e direitos fundamentais” aproveitando o seu conhecimento qualificado.

As ações previstas não foram concretizadas.

PROGRAMA VII – ACTIVIDADE INTERNA

As atividades deste programa abarcam o conjunto de ações/atividades/tarefas relacionadas com o *apoio técnico e administrativo e gestão de recursos humanos, financeiros, materiais e tecnológicos* necessários ao desenvolvimento dos objetivos operacionais traçados para a instituição.

Este programa integrou em 2011 as seguintes atividades:

A – ATIVIDADES E AÇÕES DE PLANEAMENTO E AVALIAÇÃO

Atividades	
VII.A.1	Monitorização Trimestral do QUAR 2011.
VII.A.2	Elaboração do Plano de Atividades da IGAI para 2012.
VII.A.3	Elaboração de proposta de Orçamento para o ano económico de 2012 e organização da Conta de Gerência de 2011.
VII.A.4	Preparação do QUAR da IGAI para 2012 e respetivas metodologias de monitorização.
VII.A.5	Elaboração do Relatório de Atividades da IGAI de 2010.
VII.A.6	Preparação de diagnóstico de necessidades e elaboração do projeto de Plano de Formação da IGAI para 2012

A *Organização e Gestão Internas* são o suporte do funcionamento e desenvolvimento interno da Instituição, assegurando a preparação dos instrumentos de planeamento e controle da atividade e a gestão dos recursos, humanos financeiros, materiais e tecnológicos, necessários às atividades das diferentes unidades orgânicas da IGAI.

1 - PELO NÚCLEO DE APOIO TÉCNICO (NAT)

O *Núcleo de Apoio Técnico (NAT)* é constituído pelo **pessoal técnico superior (AT)**, pelo *Núcleo de Informática (NI)*, pelo *Centro de Documentação e Biblioteca (CDB)*, e pelos assistentes técnicos que dão apoio ao Serviço de Inspeção e Fiscalização (SIF) e ao CDB, cujas atividades planeadas e desenvolvidas em 2011, estão descritas nos itens que seguem:

1.1 - COMPETÊNCIAS E APOIO TÉCNICO - AT

O Apoio Técnico visa:

- Assegurar as tarefas necessárias ao planeamento e controlo da atividade do SIF, cabendo-lhe preparar o plano de atuação e o relatório anual;
- Organizar manuais, guias, programas de trabalho e outros instrumentos de apoio técnico às ações de inspeção e fiscalização;
- Elaborar estudos, pareceres e informações;

O (NAT-AT) desenvolveu em 2011 as seguintes atividades/ações, planeadas e não programadas:

	Planeamento
I	Elaboração do Relatório de Atividades da IGAI/2010 em articulação com as restantes UO.
II	Monitorização final do QUAR 2010 nos termos do art.º 10.º da Lei n.º 66-B/2007 (SIADAP 1).
III	Elaboração de Auto Avaliação que fez parte integrante do RA/2010 - IGAI.
IV	Audição dos trabalhadores na Auto Avaliação do Serviço através de questionário de satisfação, cujos resultados fizeram parte integrante do RA/2010 – IGAI.
V	Elaboração da Avaliação Final do Serviço que também fez parte integrante do RA/2010-

	IGAI.
VI	Monitorização do QUAR da IGAI/2010 e respetivo relatório intercalar – 2.º quadrimestre.
VII	Balanço Social reportado a 31 de Dezembro de 2010, que integrou o RA/2010, elaborado segundo as normas contidas no Dec. Lei n.º 190/96 de 9 de Outubro.
VIII	Elaboração do Plano de Atividades da IGAI para 2012, em articulação com as restantes Unidades Orgânicas..
IX	Elaboração do diagnóstico de Necessidades de Formação do Pessoal da IGAI.
X	Elaboração do Plano de Formação Profissional dos Trabalhadores da IGAI para 2011.
XI	Elaboração de Relatório Intercalar de Avaliação e Seguimento do Plano de Formação Profissional de 2011.
XII	Diagnóstico de Recursos Humanos e Elaboração do Mapa de Pessoal da IGAI para 2012.
XIII	Participação na elaboração do Projeto de Orçamento da IGAI em articulação com a SPCE.
XIV	<p><u>Área Jurídica</u></p> <p>➤ <u>Análise / pareceres / pareceres / relatórios</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Exposição/denúncia/queixa apresentada por particular por autuação e remoção ilegal de veículo pela PSP-Infrações ao CE; • Exposição/denúncia/queixa apresentada por particular por abuso de autoridade e remoção ilegal de veículo pela PSP-Infrações ao CE; • Várias - exposição/denúncia/queixa apresentada por particular por autuação, pela PSP, por Infrações ao CE; • Exposição/denúncia/queixa apresentada por particular por abuso de autoridade e omissão de auxílio pela PSP; • Exposição/denúncia/queixa por detenção ilegal efetuada pela PSP; • Exposição/denúncia/queixa efetuada por Associação de Empresas de Segurança, por violação de normas que regulam a atividade da Segurança Privada; • Exposição/denúncia/queixa apresentada por Associação Humanitária de Bombeiros Voluntários relacionada com intervenção da PSP • Exposição/denúncia/queixa apresentada por elementos do SEPNR-GNR, relacionada com abono de ajudas de custo e de outros subsídios funcionais; • Exposição/denúncia/queixa apresentada por elemento da PSP sobre acidente em serviço e abono de despesas e direito a transporte; • Informação ainda relacionada com o Procedimento Concursal de Técnico Superior de Gestão 2010; • Exposição/denúncia/queixa apresentada por particular - irregularidades das notificações no âmbito de processo contraordenacional rodoviário/ANSR; • Várias - Exposição/denúncia/queixa apresentada por particular - Pedido de renovação de licença de uso e por porte de arma /PSP; • Informação no âmbito da atividade desenvolvida pela CIG; • Diversas - Exposição/denúncia/queixa apresentada por particulares; • Intervenção da PSP / “Livro de Reclamações / elaboração de Auto / Procedimentos; • Pedido de Alvará de empresa e credenciação de formadores / armas / PSP;

	<ul style="list-style-type: none"> • Pagamento de “caução”, na sequência da prática de infração estradal; • Intervenção da GNR no caso de ruído provocado por canídeos; • Colocação de pessoal da PSP; • Exercício de funções na Escola Prática de Polícia; • Atuação de militar da GNR /infração rodoviária; • Exposição/denúncia/queixa apresentada por particular - • Pedido de Alvará de empresa e credenciação de formadores / armas / PSP; • Várias intervenções da GNR no caso de ruído; • Procedimentos das Forças de Segurança no caso de desaparecimento de cidadãos; • Proposta de alteração do Sistema de Gestão do Controlo do Programa - Quadro SOLID, apresentada pela Estrutura de Missão de Gestão do Fundos Comunitários (EMGFC) – Alteração da Autoridade de Certificação; • Procedimentos no âmbito da renovação de licença de uso e porte de arma. • IGAI /Relatório nº 53/2011-Averiguação da legalidade de contratação de trabalhadora na DGAI-MAI solicitada pelo Sr. Ministro da Administração Interna; • Relatórios no âmbito do SIADAP1. • Procedimentos incorretos e reboque ilegal de veículos por parte de agentes da PSP; • Pedido de informação do Sr. Ministro da Administração Interna sobre abuso de autoridade – PSP; • Dever de correção e de identificação das autoridades Policiais; • Renovação de licença de uso e porte de arma – PSP/DAE; • Instrução de processos administrativos, com promoção de diligências instrutórias com vista à análise e informação e elaboração de propostas de decisão; <p>➤ Contencioso Administrativo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tribunal Administrativo e Fiscal de Aveiro Autor: o queixoso; Objeto: Despacho-IG de arquivamento do proc. de averiguações / não instauração de proc. disciplinar; Entidade envolvida: PSP; • Tribunal Administrativo do Círculo de Lisboa Autor: SINAPOL/arguido; Objeto: Despacho / MAI /Instauração de Proc. Inquérito. Entidade envolvida: PSP; <p>➤ Outras tarefas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recrutamento de Técnico Superior na área de programação e controlo em matéria de Gestão Pública, Recursos, Economia e Finanças, na modalidade de contrato de trabalho em funções públicas; Período Experimental / Técnico Superior – 1.º membro suplente do júri de acompanhamento; Substituição de membro efetivo (Ata n.º 1); <ul style="list-style-type: none"> ✓ Elaboração das restantes atas (2 atas) apresentação aos membros efetivos do júri dos critérios/parâmetros a ter em conta na avaliação final do período; • No âmbito do programa de cooperação / estágio de três elementos da Inspeção-Geral da Guiné-Bissau (Inspetor-Geral, Adjunto do Inspetor-Geral e o Coordenador dos Serviços Centrais): Ação presencial com exposição de tema – 1; <ul style="list-style-type: none"> ✓ Elaboração de documento correspondente à ação ministrada inserido em CD – 1 • No âmbito das funções da Comissão para a Cidadania e Igualdade de Género (CIG): <ul style="list-style-type: none"> ✓ Representação da IGAI; intervenção em representação da IGAI; elaboração de informações e relatório
--	---

Os pareceres, informações e relatórios laborados que constam das atividades do quadro acima, referem-se às diversas matérias da competência do Apoio Técnico (AT), quer da área jurídica quer de outras áreas técnicas de administração e recursos, distribuindo-se, a título meramente ilustrativo, pelo apoio à Direção da IGAI, ao SIF e a Unidades Orgânicas, nomeadamente, à Secção de Processos e Expediente (SPEG) e à Secção de Pessoal, Contabilidade e Económico (SPCE), em matérias relativas a recursos humanos financeiros e patrimoniais.

Ainda no que concerne ao apoio técnico (AT) à Direção da IGAI, na área de tradução/retroversão documental realizaram-se as seguintes atividades/ações em 2011:

Atividades/Ações	
I	Tradução e retroversão de expediente geral, maioritariamente sob a forma de <i>e-mails</i> , endereçado à IGAI ou por esta enviado para congéneres estrangeiras, bem como queixas apresentadas por cidadãos estrangeiros contra as forças de segurança.
II	Compilação de todos os Relatórios das visitas a Portugal do Comité de Prevenção da Tortura (CPT) do Conselho da Europa, e elaboração de um índice temático a um resumo, em língua portuguesa, de todos os capítulos relativos às observações e recomendações do CPT sobre locais de detenção as forças de segurança sob a ação fiscalizadora da IGAI.
III	Tradução do índice de Normas (Standards) do CPT.
IV	Tradução dos capítulos mais relevantes para a IGAI das normas (Standards) do CPT.

De referir igualmente a atividade desenvolvida por dois assistentes técnicos que desempenham funções no âmbito do NAT de apoio ao corpo inspetivo, nomeadamente funções de secretário na área do procedimento de natureza disciplinar.

Em 2011, as atividades desenvolvidas por estes dois colaboradores foram as seguintes:

Quadro de Realização das Atividades/Ações	
I	Acompanhamento em atividade externa dos instrutores dos processos inspetivos.
II	Transcrição das declarações das testemunhas e arguidos.
III	Contactos personalizados com (testemunhas, arguidos, ofendidos, vítimas, advogados).
IV	Elaboração de ofícios.
V	Numeração e rubricar as folhas dos processos.
VI	Efetuar contactos telefónicos.
VII	Proceder a diligências externas.
VIII	Proceder à certificação dos processos de natureza disciplinar depois de fotocopiados, enviando-os para as várias entidades.
VIV	Efetuar registos na base de dados dos processos

Recursos Humanos:

O (NAT–AT) contou com a colaboração de **5 técnicos superiores**, 4 em funções durante 2011 e 1 cerca de 6 meses.

Contou ainda com a colaboração de **dois assistentes técnicos** que, como já foi referido, desempenharam funções no âmbito de apoio ao corpo inspetivo.

A atividade prosseguida pelo Apoio Técnico (AT) não se resumiu ao inicialmente planeado, pois ao longo do ano foram surgindo novas tarefas que tiveram que ser desenvolvidas, e implicaram na maior parte das vezes e de imediato, a afetação de parte dos Recursos Humanos do Apoio Técnico.

B – ATIVIDADES DE SUPORTE:

ATIVIDADES DE SUPORTE DESENVOLVIDAS PELOS SERVIÇOS/UNIDADES ORGÂNICAS, RECURSOS HUMANOS AFECTOS E RECURSOS MATERIAIS E TECNOLÓGICOS

1. ATIVIDADES DESENVOLVIDA PELO CENTRO DE DOCUMENTAÇÃO

De acordo com os projetos específicos de continuidade e tarefas correntes de apoio, cabe ao Centro de Documentação e Biblioteca assegurar:

1.1 Catalogar e indexar as monografias e as publicações periódicas:

Em 31 de Dezembro de 2011, a Base Bibliográfica do Centro de Documentação registava um total de **7170** documentos catalogados, assim distribuídos:

- ✓ 2096 Monografias;
- ✓ 4918 Analíticos - artigos de publicações periódicas e de monografias;
- ✓ 71 Publicações periódicas;
- ✓ 85 CD-ROMs

1.2 Manter atualizada a Base de Legislação:

Foi dada continuidade ao carregamento da Base de Legislação e inseridos **326**.

A Base de Legislação apresentava a data supra mencionada data **5651** registos.

O Centro de Documentação assina, uma base de dados *on line*, do Diário da República Eletrónico (assinatura conjunta da 1.^a e 2.^a Séries), e promove o acesso à base de dados DIGESTO.

1.3 Assegurar e indexar a documentação sobre um *thesaurus* em direito policial:

Criação de listagem de correspondência de assuntos recorrentes sem correspondência nos descritores contidos na base do EUROVOC.

1.4 Prosseguir o carregamento da base de dados de estudos e pareceres:

Foram inseridos **13** registos da Base de Estudos e Pareceres. À data de 31 de dezembro encontravam-se inseridos **216** estudos e pareceres.

1.5 No âmbito das tarefas correntes:

O quadro seguinte demonstra o volume de tarefas executadas no âmbito do apoio direto ao utilizador:

Atividades/tarefas	Execução
Disponibilizar documentação e informação pertinentes e atualizadas, para apoio aos utilizadores, e assegurar o atendimento presencial, telefónico e eletrónico.	Foram atendidos e registados: <u>246</u> Pedidos de leitura presencial; <u>327</u> Pedidos de empréstimo domiciliário; <u>64</u> Pedidos de empréstimo interbibliotecas; <u>899</u> Pedidos de legislação + Digesto; <u>42</u> Pesquisas temáticas.

Recursos Humanos

Tal como já se verificou no ano anterior, em 2011 o CDB funcionou apenas com uma assistente técnica.

Foram cumpridos os objetivos para o sector de acordo com o planeado.

2. ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS PELO NÚCLEO DE INFORMÁTICA (NIF)

De acordo com os objetivos fixados para a respetiva área de intervenção ao Núcleo de Informática (NIF), compete-lhe genericamente:

- Desenvolver e gerir aplicações informáticas, nomeadamente bases de dados sobre matérias de interesse para a IGAI e respetivas unidades orgânicas;
- Promover e participar no processo de integração da rede local de computadores e do sistema informático da IGAI no universo dos serviços disponíveis no âmbito da Rede Nacional de Segurança Interna (RNSI)

No cumprimento das suas atribuições o NIF, durante o ano de 2011, promoveu as seguintes atividades/ações:

Quadro de Realização das Atividades/Ações	
I	No âmbito das tecnologias de informação e comunicação – área de infraestruturas tecnológicas, desenvolvimento e gestão de sistemas e aplicações informáticas, concretizando os objetivos estratégicos e operacionais propostos.
II	Conclusão da primeira fase do processo de adesão e integração da IGAI na RNSI). A integração na (RNSI) envolveu a migração de um conjunto de serviços obrigando a uma reestruturação interna e, conseqüentemente, à redefinição e adaptação de novas tecnologias e procedimentos.
III	Redefinição e reestruturação dos procedimentos de realização das cópias de segurança “backup” da rede local de computadores, no âmbito do sistema central de computadores servidores da rede interna.
IV	Lançamento da versão “v2011.1.5.25, do portal intranet, baseado em tecnologia Web – HyperText Markup Language (HTML)”, permitindo a concentração e melhoria de um conjunto de acessos a conteúdos e serviços, a revisão gráfica e de conteúdos, procurando adotar os novos conceitos e tendências tecnológicas, em conformidade com as capacidades implementadas através da atualização da “ <i>framework</i> ”, utilizada para o desenvolvimento da página interna
V	Aposta continuada no reforço tecnológico quer através do desenvolvimento da rede local de computadores, quer pela implementação dos novos serviços e ferramentas de produtividade.
VI	Tarefas comuns ao quotidiano do serviço, de que se destacam, designadamente: <ul style="list-style-type: none"> • Gestão do inventário, e manutenção e gestão do parque informático; • Garantir o bom funcionamento dos equipamentos que suportam a infraestrutur tecnológica e a rede local de computadores, em particular;

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Assegurar a realização das rotinas de execução e utilização das aplicações informáticas.• Elaboração e alteração de formulários e modelos de documentos de uso geral, gestão das bases de dados e elaboração de “scripts”;• Gerir e manter atualizado todo o “software” instalado ao nível do parque informático e da rede local de computadores da IGAI;• Garantir a inserção de conteúdos de edição na página oficial da IGAI, na Internet;• Assegurar a atualização e reprogramação da central telefónica. |
|---|

Recursos Humanos

O Núcleo de Informática conta com a prestação de 2 técnicos de informática, posicionados, respetivamente, no grau 3 nível 2 e no grau 2, nível 2, , encontrando-se o primeiro nomeado como coordenador técnico da informática.

3. ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS PELO SECRETARIADO DE DIREÇÃO

Ao Secretariado cabe executar as tarefas inerentes ao apoio à Direção, designadamente as que se referem à organização e funcionamento do gabinete de apoio, e promover a ligação dos serviços/interessados inseridos no processo organizacional.

O quadro abaixo resume as atividades mais relevantes desenvolvidas pelo secretariado da Direção, bem como o volume de expediente produzido em 2011.

Quadro de Realização das Atividades/Ações		
I	Despachos do Inspetor - Geral	20
II	Propostas do Inspetor -Geral ao Ministro da Administração Interna	9
III	Ocorrências de Natureza Disciplinar	7
IV	Processos de Gabinete	7
V	Dossier de acompanhamento permanente	10
V	Ofícios de Gabinete	119
VI	Respostas a Jornalistas por emails	27
VII	Respostas externas via email	96
VIII	Respostas externas ao nível das Relações Internacionais da IGAI por via email.	15
IX	Atendimento telefónico interno /externo	n/contab.

Recursos Humanos:

No Secretariado de Direção está nomeada uma assistente técnica, pertencente ao mapa de pessoal da IGAI.

4. ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA SECÇÃO DE PESSOAL, CONTABILIDADE E ECONOMATO (SPCE)

A SPCE integra três áreas específicas:

A) RECURSOS HUMANOS

B) ORÇAMENTO E CONTABILIDADE

C) ECONOMATO E PATRIMÓNIO

4.1 COMPETÊNCIAS DA SPCE

- Promover e executar, as ações relativas à gestão do pessoal afeto à IGAI;
- Organizar e atualizar o cadastro de pessoal;
- Elaborar e executar o orçamento e a contabilidade, bem como o expediente a ele respeitante;
- Preparar a aquisição e assegurar a gestão dos bens afetos à IGAI, bem como manter atualizado as existências e respetivo inventário.

O quadro seguinte informa sobre a atividade mais relevante desenvolvida em 2011 pela SPCE, por áreas de atuação:

A) Área de Pessoal

Quadro de Realização das Atividades/Ações		
I	Ofícios	306
II	Informações	27
III	Propostas	7
IV	Publicações em Diário da República	5
V	Declarações	14
VI	Atas	2
VI	Apoio administrativo nos processos relacionados com os procedimentos concursais	1
VII	Folhas de processamento de remunerações	12
VIII	Emissão e conferência dos talões de vencimentos	600
IX	Transferência on – line das remunerações para o Hombanking	-
X	Envio de ficheiro das quotizações dos trabalhadores para a CGA	12
XI	Envio de ficheiro das quotizações dos trabalhadores para a Segurança Social	12
XII	Contabilização e inserção no programa SRH dos boletins itinerários para apuramento	132

	de valores de ajudas de custo	
XIII	Contabilização das horas extraordinárias e registo de controlo dos limites	106
XIV	Gestão e carregamento da base de dados de gestão de recursos humanos	2
XV	Envio de ficheiros (SIGO) Base de Dados de Recursos Humanos	2
XVI	Emissão e conferência das declarações anuais de IRS dos trabalhadores da IGAI	53
XVII	Conferência e envio do modelo 10 IRS por transferência eletrónica	-
XVIII	Execução e controlo do plano anual de formação	-
XIX	Elaboração e controlo do plano anual de férias	-
XX	Implementação do sistema eletrónico de controlo e registo da assiduidade	-
XXI	Elaboração da lista de antiguidades	-
XXII	Cálculo anual para apuramento dos escalões de posicionamento para processamento do abono de família	-
XXIII	Envio de faturas relacionadas com despesas de saúde dos beneficiários da ADSE e SAD'S	-
XXIV	Inscrição e reinscrição na ADSE, CGA e Segurança Social	-
XXIV	Preparação, elaboração e envio de ficheiros no âmbito de implementação do POCP/GERFIP	-
XXV	Organização do arquivo do sector de pessoal	-

B) Área de Orçamento e Contabilidade

Quadro de Realização das Atividades/Ações		
I	Ofícios	67
II	Informações	20
III	Propostas	18
IV	Cabimentos	568
V	Compromissos	578
VI	Pagamentos	653

VII	Pedidos de autorização de pagamentos	83
VIII	Pedidos de libertação de créditos	12
IX	Elaboração da conta de gerência	1
X	Preparação e elaboração do orçamento	-
XI	Alterações orçamentais	-
XII	Antecipação de duodécimos	-
XIII	Emissão de guias de reposição	6
XIV	Faturas processadas	565
XV	Envio de ficheiros ao Instituto de Informática	-
XVI	Conciliações bancárias com os extratos do Instituto do Crédito Público e CGA	-
XVII	Constituição, reconstituição e enceramento do Fundo de Maneio	-
XVIII	Preparação, elaboração e envio de ficheiros no âmbito da implementação do POCP/GERFIP no serviço	-
XIX	Arquivo do sector de Contabilidade/Execução Orçamental	-

C) Área de Económico e Património

Quadro de Realização das Atividades/Ações		
I	Ofícios	122
II	Informações	23
III	Propostas	61
IV	Declarações	2
V	Notas Internas	2
VI	Emissão de requisições oficiais	99
VII	Emissão de requisições de transporte	26
VIII	Emissão de requisições internas de materiais	79

IX	Desenvolvimento de processos de aquisição de bens e serviços	108
X	Desenvolvimento de processos de aquisição de bens e serviços p/UMC	7
XI	Tratamento e inserção de dados relativos aos bens em armazém no sistema de controlo e gestão de stocks	-
XII	Controlo e manutenção das viaturas c/ lançamento na base dos dados sobre reparações, combustível e quilometragem e emissão dos respetivos mapas de apoio à gestão	-
XIII	Controlo das revisões/inspeções e aquisição dos selos das viaturas	-
XIV	Gestão e carregamento da base de dados do inventário dos bens móveis	-
XV	Fornecimento de material e equipamento aos trabalhadores	-
XVI	Preparação, elaboração e envio de ficheiros relativos ao imobilizado, bens em armazém no âmbito da implementação do POCP/GERFIP	-

Recursos Humanos:

Para execução das suas atividades a SPCE, em 2011, contou com uma coordenadora técnica, e 4 assistentes técnicas, das quais 2 afetas às áreas de pessoal, orçamento e contabilidade e 2 afetas às áreas do património e economato.

Recursos Tecnológicos:

Para desenvolvimento das suas atividades a SPCE contou com as seguintes aplicações informáticas de suporte:

- RH+ - Gestão de Pessoal e Vencimentos;
- SPID – Sistema de Processamento de Deslocações;
- RAFE/SIC – Sistema Integrado de Contabilidade;
- SIAG-GI - Sistema Integrado de Apoio à Gestão do Imobilizado;
- Gestão de Stocks;
- Gestão de Viaturas;
- Plataforma Eletrónica da Contratação Pública (VORTAL)

Finalmente, e para além da gestão e carregamento das diversas bases de dados acima referenciados e que são específicas de cada área, procede ainda à gestão e carregamento das bases:

- BEP/Siga-ME – Bolsa de Emprego Público;
- BDAP – Base de Dados da Administração Pública;
- SIADAP – Sistema Integrado da Avaliação de Desempenho na Administração Pública;
- RIAT – Recenseamento de Imóveis da Administração Pública

5. ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA SECÇÃO DE PROCESSOS E EXPEDIENTE GERAL (SPEG)

A SPEG integra três áreas específicas:

A) EXPEDIENTE GERAL

B) GESTÃO PROCESSUAL

C) GESTÃO E ORGANIZAÇÃO DO ARQUIVO GERAL

5.1 COMPETÊNCIAS DA SPCE

- Assegurar a receção, o registo, e o encaminhamento dos documentos dirigidos à IGAI, bem como a expedição da correspondência produzida pelos serviços, o registo das ordens e instruções de serviço, os relatórios e os despachos do Ministro, do Inspector-Geral e dos Subinspetores – Gerais;
- Assegurar todos os procedimentos administrativos inerentes ao movimento processual (abertura de processos, cumprimento de despachos, registos de

pareceres e informações, inserção e atualização da base de dados de gestão documental e processual “SmartDocs”);

- Assegurar a organização e manutenção do arquivo geral;
- Assegurar e controlar a reprodução de documentos e praticar os demais atos de expediente geral.

A SPEG no desenrolar da sua atividade, produziu em 2011 o movimento documental/processual que os quadros seguintes sintetizam:

A) Área de Expediente Geral

1 – Quadro de realizações

Quadro de Realização das Atividades/Ações (Expediente – Geral)		
I	Registos de entrada de documentos	4117
II	Registos de saída de documentos	2782
III	Certidões de Processos	22
IV	Informações	221
V	Ofícios/Faxes	2253
VI	Ordens de serviço	15
VII	Pareceres	6
VIII	Propostas	125
IX	Relatórios	91
X	Atos para Publicação	12

2 - Correspondência recebida na SPEG

Quadro da Correspondência Recebida		
I	Via CTT	2715
II	Em Mão	118
III	Via e - mail	1005
IV	Via Fax	174
V	Via Protocolo	105
TOTAL		4117

(total referido na atividade I do quadro anterior)

2 - Correspondência expedida pela SPEG

Quadro da Correspondência Saída		
I	Via CTT	942
II	Em Mão	60
III	Via e - mail	183
IV	Via Fax	525
V	Via Protocolo	1072
TOTAL		2782

(total referido na atividade II do quadro A)

B) Gestão processual

A SPEG procedeu ao registo e autuação dos vários tipos de processos inspetivos, bem como ao desenvolvimento de todo o expediente administrativo aos mesmos respeitantes. O volume da atividade processual com reflexo no desempenho da SPEG encontra-se refletido nos indicadores descritos nos Programas I a V do presente relatório.

C) Área de Arquivo

No âmbito das competências definidas em matérias de gestão do arquivo geral da IGAI, a SPEG procedeu à organização, em termos definitivos, respeitante aos anos de 2002, 2003 e 2004, de acordo com os procedimentos arquivísticos e com as normas estipuladas no Manual e Portaria Arquivística da IGAI.

Outras tarefas desenvolvidas pela SPEG no âmbito das suas atribuições

- Assegurar o apoio administrativo ao corpo de inspetores no desenvolvimento dos processos;
- Praticar todos os atos relativos à movimentação processual e manter permanentemente atualizadas as respetivas bases de dados;
- Assegurar a classificação, registo e distribuição interna do fluxo documental e da correspondência dirigida ou expedida pela IGAI;
- Registrar os despachos e instruções de serviço, os relatórios e as decisões Ministeriais, do Inspetor-geral e do Subinspetor-geral;
- Recolher e organizar dados estatísticos para apoio à atividade;
- Assegurar a reprodução documental;
- Assegurar o atendimento do público.

Recursos Humanos

Na SPEG, para além da coordenadora técnica estão colocados três assistentes técnicos.

Recursos Materiais e Tecnológicos

A Unidade Orgânica tem recursos materiais e tecnológicos adequados e suficientes ao desenvolvimento dos procedimentos inerentes às matérias da responsabilidade da secção.

6. SISTEMA INTEGRADO DE AVALIAÇÃO DE DESEMPNEHO (SIADAP 2 E 3)

Questões relativas à avaliação de desempenho do ano de 2011.

Nos termos do disposto no artigo 61º da Lei nº 66-B/2007, verifica-se que:

- foram prosseguidas e realizadas as fases compreendidas nas alíneas a) e b) daquele preceito;
- os avaliadores designados para avaliação de desempenho dos trabalhadores relativo ao ano de 2011 cessaram a sua ligação funcional à IGAI: o subinspetor-geral, em 31 de janeiro de 2012 e o inspetor-geral em 17 de fevereiro seguinte.
- a nova direção da IGAI foi substituída, tendo a inspetora –geral tomado posse, em 17 de fevereiro, e o subinspetor-geral, em 9 de Maio.

Tendo em conta estas circunstâncias, verifica-se, por um lado, que a atual direção não teve qualquer contato funcional com os trabalhadores, de molde a que objetivamente possa dar continuidade às fases seguintes do processo de avaliação relativa ao ano de 2011 e, por outro lado, que os avaliadores designados para essa avaliação cessaram funções na IGAI, não podendo, por esse motivo, também objetivamente finalizar as fases seguintes, nomeadamente proceder à homologação da apreciação do processo de avaliação pela comissão paritária.

Em suma, não estão reunidas as condições objetivas para dar continuidade ao processo de avaliação referente ao ano de 2011, nos termos do preceituado no artigo 61º.

No entanto, poderá eventualmente lançar-se mão e fazer-se uma interpretação extensiva no sentido de ser aplicado o regime previsto no artigo 42º, nomeadamente nos seus nºs. 5 e 6, relevando para efeitos de avaliação, a última avaliação atribuída nos termos da presente Lei (nº66-B/2007), ou seja, no caso da IGAI, a referente ao ano de 2010.

Todavia, recorde-se o disposto no nº 2 do artigo 1º desta Lei que aqui se transcreve: (...) “ O SIADAP visa contribuir para a melhoria do desempenho e qualidade de serviço da Administração Pública, para a coerência e harmonia da ação dos serviços, dirigentes e

demais trabalhadores e para a promoção da sua motivação profissional e desenvolvimento de competências” (sublinhado nosso).

Deste modo, e no sentido de harmonizar as orientações quanto a este caso e outros semelhantes que, porventura, tenham ocorrido, não havendo norma expressa que resolva situações como a presente, foi solicitado PARECER à entidade competente da Administração Pública, a Direção- Geral da Administração e do Emprego Público (DGAEP).

Esta foi a deliberação tomada em sede de reunião de Conselho Coordenador de Avaliação, que ocorreu em 12 de junho de 2012, tendo já sido solicitado o competente Parecer.

7. RECURSOS FINANCEIROS

Relativamente aos recursos financeiros disponíveis no ano de 2011, o rigor e a contenção orçamental foram a chave para se conseguir cumprir no decurso do ano económico, os principais objetivos que estavam planeados.

O Balancete referente ao ano de 2011 reproduz com detalhe a execução orçamental da IGAI, sendo representada em síntese no quadro seguinte.

Execução Orçamental / 2011	
Orçamento inicial	2.594.723 €
Congelamentos / Transferências	93.220 €
Orçamento corrigido/dotação utilizável	2.148.973 €
Pagamentos efetuados	2.028.411 €
Saldo do OE	125.258 €
Taxa de Execução	94,4%



AVALIAÇÃO FINAL

III. AVALIAÇÃO FINAL

AVALIAÇÃO FINAL

1. Parte integrante do Relatório de Atividades de 2011 desta Inspeção-Geral, a avaliação final incorpora a informação adicional (alíneas a) a f) do n.º 2 do artigo 15.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de Dezembro) relativamente a:

- Apreciação pelo utilizador externo da qualidade do serviço prestado;
- Audição do utilizador interno (trabalhadores da IGAI), quando da autoavaliação do serviço, particularmente sobre a organização e o funcionamento e as condições de trabalho;
- Avaliação do sistema de controlo interno;
- Comparação com o desempenho de serviços públicos similares.

2 Quanto à audição do pessoal que exerce funções nesta Inspeção-Geral (utilizadores internos), os dados processados (relativamente aos trabalhadores que responderam ao inquérito (17) face ao universo de colaboradores internos [42 (utilizadores internos)] demonstram uma taxa de participação (40,48%) e o grau predominante das respostas foi não positivo, situando-se, a média global, no nível de não satisfação, numa escala variável entre *Muito insatisfeito*, *Insatisfeito*, *Pouco satisfeito*, *Satisfeito* e *Muito Satisfeito*, conforme expresso na tabela abaixo.

QUESTIONÁRIO DE SATISFAÇÃO DOS TRABALHADORES				
RESULTADOS – 2011				
Trabalhadores da IGAI				Grau de satisfação predominante
Total	Taxa de participação	Taxa de abstenção	Questionários preenchidos	<i>Não satisfeito</i>
42	40,48%	59,52%	17	

2.1 De modo geral, é de notar um padrão global de *Não satisfação* nas respostas dadas pelos trabalhadores, embora variável entre *Muito Insatisfeito* a *Pouco Satisfeito*, conforme as tabelas seguintes:

QUESTÕES	GRAUS DE SATISFAÇÃO				
	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito
1. Satisfação global com a organização ¹⁰	37,25%	21,56%	23,52%	17,64%	0%
2. Satisfação com a gestão e sistemas de gestão ¹¹	36,52%	25,21%	29,56%	7,82%	0,86%
3. Satisfação com as condições de trabalho ¹²	15,55%	8,14%	36,29%	31,85%	8,14%
4. Satisfação com o desenvolvimento da carreira ¹³	21,17%	18,82%	34,11%	22,35%	3,52%
5. Níveis de motivação ¹⁴	7,14%	10,71%	38,09%	26,19%	17,85%
6. Satisfação com o estilo da liderança ¹⁵	46,47%	16,19%	26,76%	8,45%	2,11%
7. Satisfação com as condições de higiene, segurança, equipamentos e serviços ¹⁶	2,08%	2,08%	9,37%	66,66%	19,79%

¹⁰ - apreciando-se, designadamente: Imagem da organização; Desempenho global da organização; Papel da organização na sociedade; Forma como a organização gere os conflitos de interesses; Envolvimento dos colaboradores na organização e na respetiva missão, bem como nos processos de tomada de decisão e em atividades de melhoria; Mecanismos de consulta e diálogo entre os colaboradores e a Direção.

¹¹ - apreciando-se, designadamente: Aptidão da liderança para conduzir a organização; Aptidão da Gestão da Direção para comunicar; Forma como o sistema de avaliação do desempenho foi implementado; Forma como a organização recompensa os esforços individuais e de grupo; Postura da organização face à mudança.

¹² - apreciando-se, designadamente: Modo como a organização lida os conflitos, queixas ou problemas pessoais; Igualdade de oportunidades para o desenvolvimento de novas competências profissionais e nos processos de promoção; Igualdade de tratamento na organização.

¹³ - apreciando-se, designadamente: Política de gestão de recursos humanos existente na organização; Oportunidades criadas pela organização para desenvolver novas competências; Mecanismos de consulta e diálogo existentes na organização.

¹⁴ - apreciando-se, designadamente: Participar em projetos de mudança na organização; Sugerir melhorias.

¹⁵ - apreciando-se, designadamente: Lidera através do exemplo; Demonstra empenho no processo de mudança; Aceita críticas construtivas; Aceita sugestões de melhoria; Delega competência e responsabilidades; Estimula a iniciativa das pessoas; Encoraja a confiança mútua e o respeito; Assegura o desenvolvimento de uma cultura de mudança; Reconhece e premeia os esforços individuais e das equipas.

¹⁶ - apreciando-se, designadamente: Equipamentos informáticos disponíveis; Condições de higiene; Condições de segurança.

QUESTÕES	GRAU DE SATISFAÇÃO POR QUESTÃO	
	Não Satisfeito	Satisfeito
1. Satisfação global com a organização	82,33%	17,64%
2. Satisfação com a gestão e sistemas de gestão	91,29%	8,68%
3. Satisfação com as condições de trabalho	59,98%	39,99%
4. Satisfação com o desenvolvimento da carreira	74,1%	25,87%
5. Níveis de motivação	55,94%	44,04%
6. Satisfação com o estilo da liderança	89,42%	10,56%
7. Satisfação com as condições de higiene, segurança, equipamentos e serviços	13,53%	86,45%
GRAU DE SATISFAÇÃO GLOBAL¹⁷	67% (66,66%)	33% (33,32%)

2.2 Consequentemente, dos dados expressos nas tabelas precedentes, resultam, em síntese, as seguintes áreas a melhorar:

- Imagem e desempenho global da organização;
- Liderança e gestão da Direção;
- Envolvimento dos colaboradores na tomada der decisão;
- Diálogo com a Direção;
- Condições de trabalho;
- Gestão de recursos humanos;
- Avaliação do desempenho dos colaboradores no que concerne à aplicação do SIADAP 2 e 3.

¹⁷ - (média das percentagens obtidas).

2.3 Da exposição acima efetuada, é, ainda, de realçar a acentuada melhoria das condições de higiene, segurança, equipamento e serviços, traduzida no grau de satisfação atribuído (86,45%) pelos colaboradores internos, refletindo uma área em que têm vindo a ser acolhidas, sempre que possível, as sugestões apresentadas nos anos anteriores, espelhando um procedimento que se pode manter ou melhorar, ainda mais, com vista à excelência, equacionando-se, assim, uma área em que evidenciam as “boas práticas”.

3. Quanto ao utilizador externo, e em especial a consecução de um inquérito de satisfação, é de assinalar que, desde 2010, se encontram reunidas as condições técnicas e legais, para a sua realização proficiente, com a publicação, no Diário da República n.º 8, 2.ª série, de 13/01/2010, do Regulamento Interno de Organização e Disciplina do Trabalho da IGAI, aprovado por Despacho n.º 818/2010, de 5 de Janeiro, do Exm.º Senhor Inspetor-Geral da Administração Interna, cujo artigo 23.º (Atendimento Presencial) veio regular, de forma inovadora, o processo de avaliação da qualidade do atendimento prestado, permitindo, doravante, medir, com rigor, o grau de satisfação, através da distribuição ao utente de um questionário, focado em questões centrais, com a correspondente pontuação a aplicar.

3.1 Assim, durante 2011, como já aconteceu em 2010, aplicou-se um modelo aprovado de questionário, quanto ao universo de cidadãos, que compareceram na sede desta Inspeção-Geral, para apresentar uma exposição ou queixa ou participar fatos tidos por violadores da legalidade, por parte de serviços ou dos seus agentes, abrangidos pela ação inspetiva da IGAI.

3.2 É de realçar que em 2011, como em 2010, foram tomadas várias medidas internas de promoção da qualidade e profissionalismo no atendimento pessoal e telefónico, designadamente com a aprovação do *Guia de Procedimento de Queixas apresentadas à IGAI por Cidadãos*.

3.3 Quanto ao questionário de satisfação do utente, verificou-se que, em 2011, apenas 10 cidadãos, dos 17 atendidos presencialmente, preencheram o questionário (correspondendo a uma taxa de respostas na ordem dos 58, 82%).

3.4 Das respostas dadas nos questionários, apurou-se que o grau de “ *muito satisfeito*” prevalece de modo maioritário e expressivo, desde logo nas rubricas referentes ao profissionalismo, celeridade e privacidade no atendimento.

3.5 No que respeita às questões em concreto:

- Apenas, num dos questionários, um dos utentes se mostrou muito insatisfeito.
- Questões 1 a 5 e 7 mereceram a maioria absoluta da máxima pontuação atribuída – *Muito Satisfeito* –, enquanto as questões 6 e 8 tiveram a maioria relativa da pontuação atribuída de *Satisfeito*, quanto à escala de satisfação;
- Enfim, os resultados mostram uma satisfação bastante positiva em todos os itens questionados ao público em 2011, conforme se pode verificar pela tabela seguinte:

QUESTÕES	GRAUS DE SATISFAÇÃO				
	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito
1. Profissionalismo	0	0	0	2	8
2. Rapidez / privacidade	1	0	0	2	7
3. Informação	1	0	0	2	7
4. Encaminhamento	1	0	1	3	5
5. Sala	1	0	0	3	6
6. Formulário	1	0	0	4	3
7. Atendimento	1	0	0	1	3
8. Internet	1	0	0	4	1

3.6 É, ainda, de salientar, a inexistência de qualquer tipo de reclamação, no ano de 2011, por parte dos cidadãos atendidos nesta Inspeção-Geral, ressaltando-se, inclusive, que, desde da abertura do Livro de Reclamações (artigo 38.º do Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de Abril) em 16/07/1997, houve apenas uma reclamação, efetuada em 2006.

4. Quanto à comparabilidade (vulgo *Benchmarking*) com outros serviços afins, nacionais ou estrangeiros, é de assinalar, como em anos anteriores, a impossibilidade da sua realização em 2011, devido a especificidade da missão e das atribuições desta Inspeção-Geral e a correspondente peculiaridade do seu processo produtivo, incluindo a especificidade de procedimentos inspetivos em sede dos serviços e forças de segurança, o que a torna ímpar no panorama nacional dos serviços públicos inspetivos.

4.1 Aliás, a singularidade da IGAI, enquanto serviço de controlo interno sectorial, encontra-se descrita no *Livro Branco do Sistema do Controlo Interno da Administração Financeira do Estado*, redigido, em 2000, pelo Conselho Coordenador desse sistema.

4.2 Contudo, como medida de reforço para ultrapassar essa dificuldade, em 2011 esta Inspeção-Geral pugnou pelo aprofundamento da cooperação institucional a nível nacional – desde logo com as estruturas de inspeção e auditoria de serviços sob a tutela do Ministério da Administração Interna – e participação no Conselho Coordenador do Sistema de Controlo Interno da Administração Financeira do Estado (SIC), para colher padrões de comparação fiáveis e proficientes. No plano internacional, existiu um aprofundamento da cooperação com as organizações de controlo e inspeção policial dos países de língua portuguesa, em especial com Angola e Guiné-Bissau.

5. Relativamente ao controlo interno, é de referir a existência [interna] do Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas, aprovado pelo Despacho-IG-26/2009, de 04 de Dezembro, em cumprimento do estipulado no ponto 1.1. da Recomendação n.º 1/2009, de 1 de Julho (Diário da República n.º 140, 2.ª série, Parte E, de 22/07/2009), do Conselho de Prevenção da Corrupção.

5.1 O sistema de controlo interno vigente nesta Inspeção-geral espelha-se, sucintamente, nos quadros seguintes.

AMBIENTE DE CONTROLO	AFIRMATIVO (X)	OBSERVAÇÃO
Cultura dos valores éticos e da integridade?	X	Forte densificação legal sobre as incompatibilidades, impedimentos e inibições, bem como sobre os deveres gerais inerentes ao exercício de funções públicas, incluindo o dever de sigilo, plasmada, nomeadamente, no Decreto-Lei n.º 276/2007, de 31/07 (Regime jurídico da atividade de inspeção da administração direta e indireta do Estado com a missão de controlo, interno e externo) e no Decreto-Lei n.º 170/2009, de 03/08 (Regime da carreira especial de inspeção); Consagração legal dos princípios fundamentais da atuação da IGAI (art.º 4.º do Decreto-Lei n.º 227/95, de 11/09 ¹⁸); Implementação do sistema interno de controlo (art.º 10.º do Decreto-Lei n.º 227/95, de 11/09).
Contato regular entre a direção e as unidades orgânicas?	X	Inexistência de direção intermédia, sendo o contato efetuado diretamente com as coordenadoras técnicas das secções e, quando oportuno, com o corpo inspetivo e os restantes trabalhadores.
Existência de regulamentos internos e manuais de aplicação?	X	Forte regulamentação, mormente: - Regulamento n.º 10/99 (regulamento das ações inspetivas e de fiscalização); - Regulamento Interno de Acesso e Circulação nas Instalações da IGAI; - Regulamento Interno de Organização e Disciplina do Trabalho da IGAI; - Manual de Infraestrutura Tecnológica; - Manual de Procedimentos Internos da IGAI; - Guia de Procedimento de Queixas apresentadas na IGAI por cidadãos; - Guião de Contratação Pública: Locação e Aquisição de Bens, Aquisição de Serviços e Empreitadas de Obras Públicas.
Controlo financeiro e incentivo ao desenvolvimento de boas práticas?	X	Controlador Financeiro / MAI.
Existência de controlos externos?	X	Tribunal de Contas; Inspeção-Geral de Finanças; Direção-Geral do Orçamento.

¹⁸ - (Lei Orgânica da IGAI em vigor em 2011).

ESTRUTURA ORGÂNICO-FUNCIONAL	AFIRMATIVO (X)	OBSERVAÇÃO
Obedece às regras definidas legalmente?	X	Acolhe as sucessivas alterações legais.
Responde satisfatoriamente à evolução da atividade do serviço?	X	Incluindo as novas atribuições.
O pessoal do serviço é avaliado de acordo com o SIADAP?	X	O pessoal a prestar serviço na IGAI é avaliado de acordo com as regras do SIADAP, sendo os inspetores avaliados de acordo com os respetivos sistemas de avaliação.
Existe uma política de formação de pessoal que garanta a adequação às funções e complexidade das tarefas?	X	Anualmente, é executado um plano de formação, possibilitando-se a cada trabalhador a frequência de pelo menos uma ação de formação, atendendo às restrições orçamentais.

CONTROLO ADMINISTRATIVO	AFIRMATIVO (X)	OBSERVAÇÃO
O diploma orgânico encontra-se integralmente regulamentado?	X	Mormente através do Regulamento n.º 10/99 (Regulamento das ações inspetivas e de fiscalização).
Possui manual de controlo ou de contabilidade?	X	Controlo de execução pela Direção-Geral do Orçamento, via SIC; Recurso ao Manual de Apoio do SIC.
A competência para a autorização da despesa está claramente definida?	X	Por delegação e subdelegação, publicada em Diário da República, nos termos da lei aplicável.
Está implementado um sistema de rotação de funções dos trabalhadores?	X	A rotação é efetuada, quando seja possível, atendendo às competências individuais e ao reduzido número de trabalhadores adstritos às diferentes áreas funcionais.
As responsabilidades funcionais pela realização das diferentes tarefas, conferências e controlos estão claramente definidas?	X	Conforme as competências da direção e da unidade orgânica e as tarefas dos trabalhadores adstritos.
Os circuitos dos documentos estão claramente definidos	X	A gestão documental é desmaterializada e a intervenção de cada um obedece a regras de permissão e a níveis de acesso individualizados, com atributos de administração, incluindo o grau de intervenção no processo decisório, através de uma aplicação informática denominada SmartDocs, em conformidade com o Manual de Procedimentos Internos e o Guia de Procedimento de Queixas apresentadas na IGAI por cidadãos.

5.2 Da leitura dos quadros antecedentes, constata-se a existência, no ambiente interno, de instrumentos eficazes e de boas práticas, que permitem o controlo e a despistagem ou impedem a ocorrência de qualquer ato ilícito ou mesmo erro relevante, a que se adita o ambiente externo de controlo estratégico.

6. Numa perspetiva de incremento de melhorias, fez-se um diagnóstico prévio dos pontos fortes (vantagens internas) e dos pontos fracos (desvantagens internas) desta Inspeção-Geral, bem como das tendências mais importantes na envolvente externa, sejam as oportunidades (vantagens externas), sejam os riscos (desvantagens externas), vulgo matriz SWOT, composta pelos pontos fortes (*strengths*), pontos fracos (*weaknesses*), oportunidades (*opportunities*) e riscos (*threats*), e no sentido de maximizar as oportunidades e reduzir os pontos fracos e eliminar os riscos, conforme os quadros seguintes.

DIAGNÓSTICO SWOT- 2011 -		
ENVOLVENTE INTERNA	Âmbito nacional	Imagem institucional
	Cooperação institucional a nível nacional e internacional	Parcerias com serviços congéneres
	Estrutura hierárquica simples	Inexistência de carreira inspetiva
	Segregação interna de funções	Extinção do suplemento remuneratório de inspeção
	Elevada qualificação profissional	Dificuldade de recrutamento de quadros especializados para o serviço inspetivo
	Diversificação do corpo inspetivo	
	Profissionalismo	Liderança e gestão
	Controlo rigoroso da execução orçamental	Gestão dos recursos humanos
	Qualidade do atendimento	Falta de motivação interna
	Incompatibilidades e impedimentos adicionais	Avaliação de desempenho dos colaboradores no que concerne à aplicação do SIADAP
	Estratégia de formação	Impossibilidade de carregamento eletrónico, direto e em linha, da informação recolhida no exterior para o sistema de gestão documental
	Normalização procedimental	
	Prontidão de intervenção	
	Informatização da gestão documental interna	
	Condições de higiene, segurança, equipamentos e serviços	

ENVOLVENTE EXTERNA	OPORTUNIDADES	RISCOS
	Assunção de novas atribuições	Exposição mediática Incumprimento por falta de meios
	Recetividade da comunidade policial	Diversidade dos serviços inspecionados
	Aplicação das novas tecnologias de informação e comunicação aos atos inspetivos e processuais disciplinares e contraordenacionais	Dispersão territorial dos serviços inspecionados
	Contratação pública via eletrónica	
	Integração na Rede Nacional de Segurança Interna	
	Avaliação de desempenho do pessoal	

7. A presente avaliação final não seria completa se não trouxéssemos à colação os resultados da “Autoavaliação”¹⁹, evidenciando-se, assim, uma realização acima do planeado,²⁰ conforme se pode constatar nos quadros seguintes:

OBJETIVOS OPERACIONAIS			
Parâmetro	Ponderação	Objetivos	Resultado
Eficácia	60%	1	61,57%
		2	
Eficiência	20%	3	65,73%
Qualidade	20%	4	20,70%
		5	
CONCRETIZAÇÃO (RESULTADO GLOBAL)		148%	

¹⁹ - (Capítulo II do presente Relatório de Atividades).

²⁰ - (concretização dos objetivos estabelecidos acima do planeado, com recursos humanos e financeiros abaixo do previsto).

RECURSOS HUMANOS EXECUTADOS / REALIZADOS	Pontuação Global	Tx. Exec.	Desvio Exc. (100 -Tx Exc.)
	415,96	89,65%	-10,35%

RECURSOS FINANCEIROS				
ESTIMADO	REALIZADO	DIFERENÇA / desvio	TAXA DE EXECUÇÃO	DESVIO
2.700.000€	2.023.714 €	676.286€	75%	-25%

8. Conclui-se deste modo, que qualquer incumprimento ou insuficiência de resultados, sendo certo que estão em curso medidas de reforço positivo, previstas no planeamento anual para o ano de 2012, tendo em vista consolidar os resultados obtidos e aperfeiçoar certas vertentes do desempenho.

9. Assim sendo, em face dos resultados da Autoavaliação, embora não tenha tido qualquer intervenção durante esse período, por ter assumido o cargo de Inspetora-Geral em 17 de Fevereiro do corrente ano, enquanto atual responsável máximo desta Inspeção-Geral, tomo a liberdade de propor ao alto critério de V.^a Ex.^a que, nos termos do n.º 3 do artigo 18.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de Dezembro, seja atribuída a menção de Desempenho Bom a esta Inspeção-Geral, como resultado das atividades desenvolvidas em 2011, conforme demonstrado no presente Relatório de Atividades.



BALANÇO SOCIAL

IV. BALANÇO SOCIAL

BALANÇO SOCIAL 2011

NOTA INTRODUTÓRIA

O Balanço Social foi concebido para traduzir a situação dos recursos num determinado período de tempo, constituindo-se como um instrumento de informação essencial à gestão das organizações, na medida em que disponibiliza um conjunto de dados caracterizadores do capital humano existente e dos recursos afetos.

A gestão dos recursos humanos passou a fazer parte das preocupações estratégicas das organizações, recorrendo a análises comparativas, para medir a eficácia e a eficiência das medidas adotadas e das opções estratégicas a tomar.

Na Administração Pública, em 1992, o Decreto-Lei nº 155/92 de 28 de Julho, tornou obrigatória a apresentação do Balanço Social pelos organismos autónomos, e em 1996, através do Decreto-Lei nº 190/96 de 9 de Outubro, alargou essa obrigatoriedade a todos os serviços e organismos, com mais de 50 trabalhadores, independentemente da sua relação jurídica de emprego.

O Balanço Social constitui-se, assim, como um instrumento privilegiado de planeamento e de gestão dos recursos humanos dos serviços e organismos, incluído no ciclo anual de gestão, devendo ser elaborado no primeiro trimestre do ano, com referência a 31 de Dezembro do ano anterior.

O Balanço Social da Inspeção-Geral da Administração Interna (IGAI), relativo ao ano de 2011, foi elaborado em cumprimento do disposto no diploma acima indicado e de acordo com os requisitos ali previstos, fornecendo um conjunto de indicadores da situação da IGAI, nas áreas dos recursos humanos e dos recursos financeiros a estes afetos.

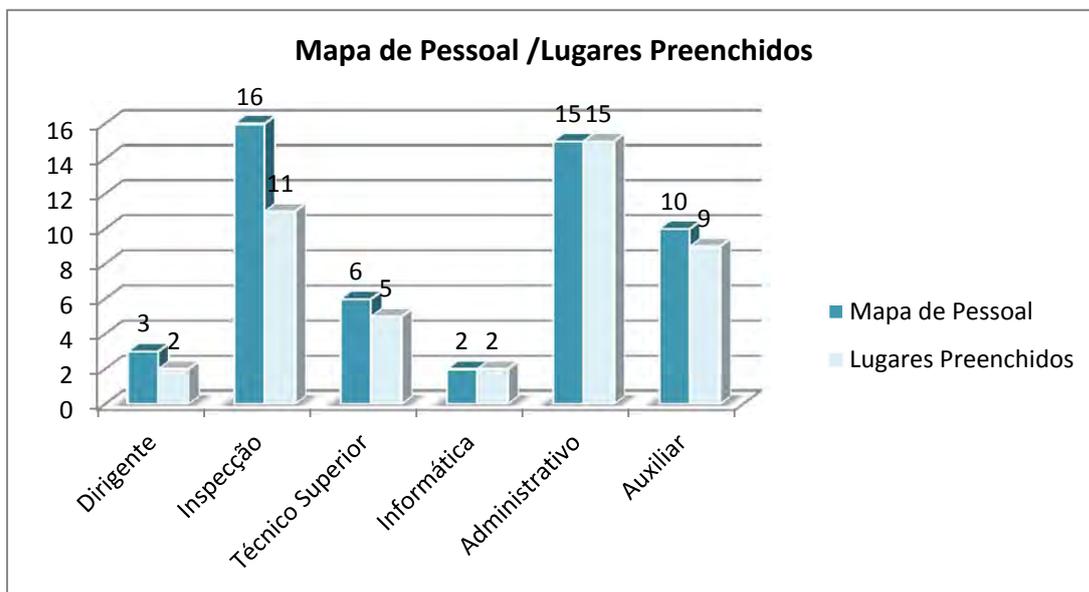
A informação reporta-se a 31 de Dezembro de 2011, refere-se a todos os efetivos que àquela data integravam o Mapa de Pessoal da IGAI, e os dados necessários para elaboração do Balanço Social foram obtidos, na sua maior parte, pelo Sistema de Recursos Humanos (SRH) e o Sistema de Informação Contabilística (SIC), e fornecidos pela Secção de Pessoal Contabilidade e Economato da IGAI.

Por força do disposto no artigo 8º nº 1 al. e), da Lei nº 66-B/2007, de 28 de Dezembro (que estabelece o sistema integrado de avaliação de desempenho na administração pública – SIADAP) o Balanço Social passa a integrar o Relatório de Atividade do Organismo.

1 . CARACTERIZAÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS

1.1. Mapa de Pessoal

O mapa de pessoal da IGAI de 2011 contemplava um total 52 lugares, de entre os quais 1 inspetor-geral e 2 subinspetores-gerais, 16 inspetores, 6 técnicos superiores, 2 técnicos de informática, 15 assistentes técnicos (nos quais se inclui dois coordenadores técnicos) e 10 assistentes operacionais (nos quais se inclui dois elementos das forças de segurança, em regime mobilidade, a desempenhar funções de motorista).



No final de 2011, a IGAI registava um total de 44 lugares preenchidos, assim distribuídos:

- 42, pertencentes ao mapa de pessoal.
- 2, em mobilidade interna (das forças de segurança a exercer funções de motorista).

Os grupos profissionais previstos no mapa de pessoal da IGAI são os seguintes: dirigente, inspetor, técnico superior, técnico de informática, coordenador técnico, assistente técnico e assistente operacional.

Mapa legal / Lugares preenchidos

Grupo Profissional	Mapa de Pessoal	Lugares preenchidos	Lugares ocupados	Taxa de ocupação	
			Reg. Mobilidade	Aparente	Real
Dirigente	3	2	-	-	66,7%
Inspeção	16	11	-	-	68,8%
Técnico superior	6	5	-	-	83,3%
Informática	2	2	-	-	100,0%
Assistente Técnico.	15	15	-	-	100,0%
Assistente Operacional	10	7	2	-	90,0%
TOTAL	52	42	2	-	84,6%

Verifica-se, pela observação dos dados do quadro supra, que durante o ano de 2011 houve um défice de preenchimento em alguns dos grupos elencados, com particular destaque para a direção e o corpo inspetivo, onde se registaram menos 6 elementos relativamente ao previsto.

Em termos gerais a taxa de ocupação real situou-se nos 84,6% o que representa um acréscimo relativamente ao ano anterior que era de 75,9%. Tal facto resulta da diminuição do número de lugares do quadro (58 em 2010), não correspondendo tal valor a um aumento efetivo do número de pessoal em exercício de funções.

Percentagem de lugares por ocupar, face aos lugares previstos no mapa de pessoal

Grupo Profissional	%			
	(comparação dos últimos quatro anos)			
	2008	2009	2010	2011
Direção	0,0%	0,0%	0,0%	33,3%
Inspeção	31,8%	17,6%	29,4%	31,3%
Técnico superior	40,0%	0,0%	43,0%	16,7%
Informática	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Técnico-profissional	50,0%	-	-	-
Assistente técnico	0,0%	7,7%	15,4%	0,0%
Assistente operacional	18,2%	10,0%	28,6%	10,0%

Os dados do anterior quadro são claramente elucidativos do défice de preenchimento dos lugares previstos no mapa de pessoal, nos últimos quatro anos, relativamente a cada grupo de pessoal.

Evolução dos efetivos nos últimos quatro anos

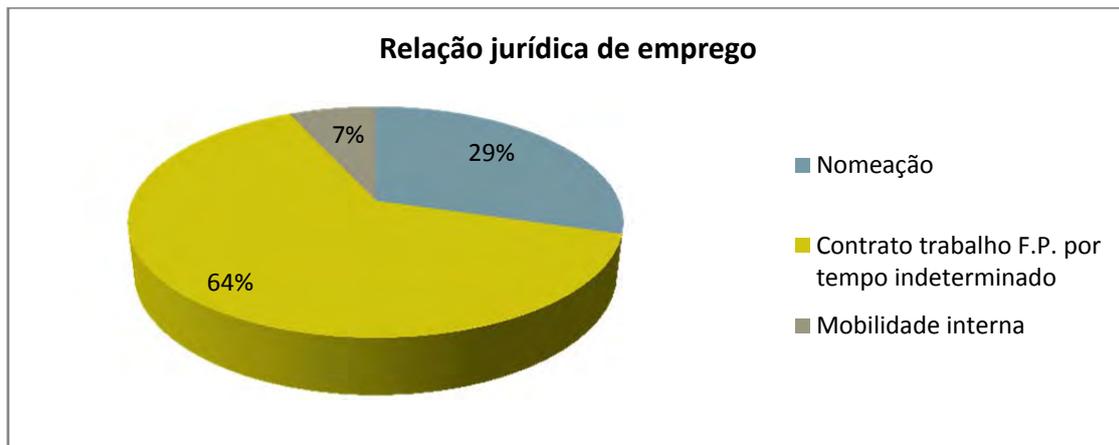
Ano	2008	2009	2010	2011
N.º Efetivos	54	53	44	44
Taxa de variação Anual	-	-1,0%	-17,0%	0,0%

Relativamente ao último quadriénio o número global de efetivos mostra uma certa estabilidade nos dois primeiros anos, registando um decréscimo acentuado em 2010 (menos 9 elementos) com uma taxa de variação de 17,0% relativamente ao ano anterior, situação que se manteve em 2011.

1.2. Efetivos segundo a relação jurídica de emprego

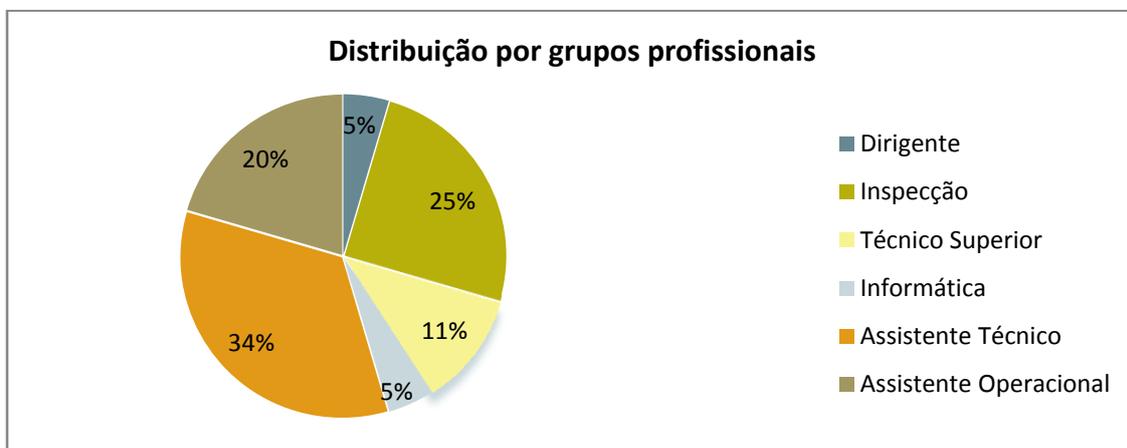
Efetivos por grupo de pessoal segundo a relação jurídica de emprego e o sexo

Relação jurídica de emprego/sexo		Dirig.	Inspec.	Téc.sup.	Inform.	Assist. Técn.	Assist. Operac.	TOTAL
Total de efetivos	H	2	9	1	1	2	6	21
	M	-	2	4	1	13	3	23
	TOTAL	2	11	5	2	15	9	44
Nomeação	H	2	9	-	-	-	-	11
	M	-	2	-	-	-	-	2
	TOTAL	2	11	-	-	-	-	13
Contrato Trabalho em F.P. p/ Tempo Indeterminado	H	-	-	1	1	2	4	8
	M	-	-	4	1	12	3	20
	TOTAL	-	-	5	2	14	7	28
Mobilidade Interna	H	-	-	-	-	-	2	2
	M	-	-	-	-	-	-	-
	TOTAL	-	-	-	-	1	2	3



No ano em análise, do total dos efetivos, 29% corresponde a pessoal nomeado (regime aplicado à direção e ao corpo inspetivo), 64% corresponde a trabalhadores com contrato de trabalho em funções públicas por tempo indeterminado e 7% a pessoal em situação de mobilidade interna, oriundos das forças de segurança.

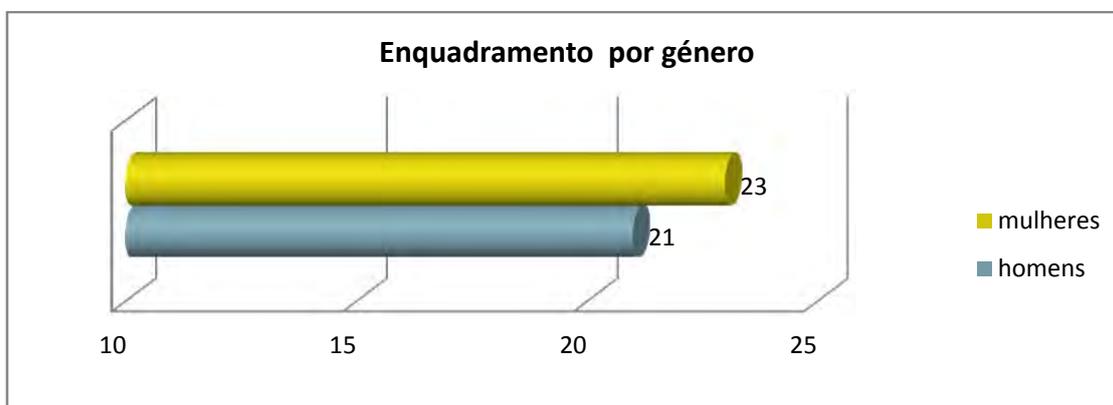
1.3. Efetivos segundo o grupo de pessoal



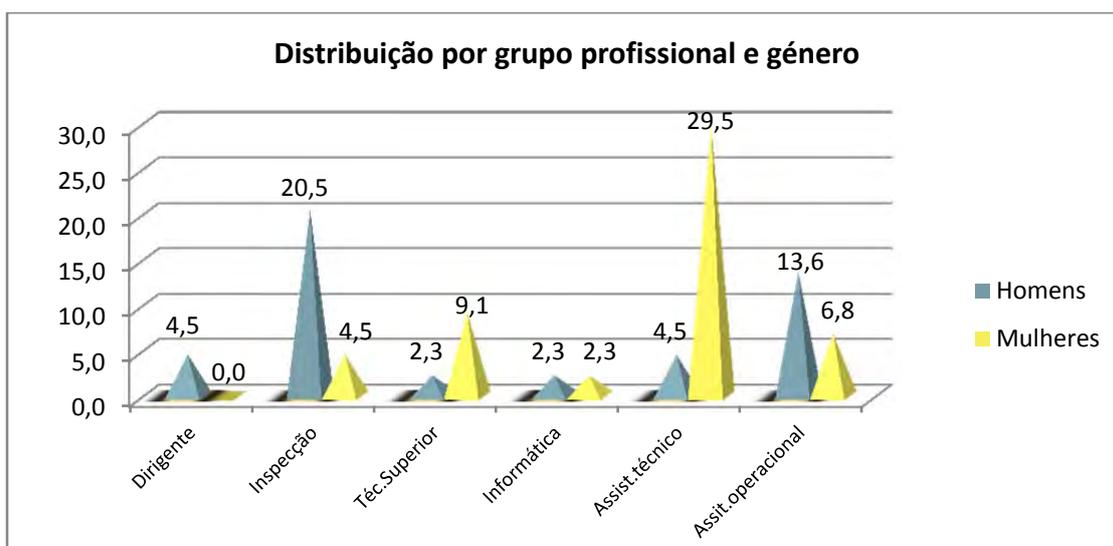
Na distribuição de trabalhadores por grupos profissionais, ressalta o predomínio dos assistentes técnicos (34%), seguido dos inspetores (25%), dos assistentes operacionais (20%). Os restantes grupos apresentam um peso menos significativo, destacando-se o técnico superior com 11% do total de efetivos.

Excluindo os dirigentes, verificamos que só 41% dos efetivos da IGAI desempenham funções operacionais e de conceção técnica (inspetores, técnicos superiores e técnicos de informática), encontrando-se os restantes 54% afetos a áreas administrativas e de apoio geral. A paridade anteriormente verificada, nos dois grandes grupos de pessoal, tem vindo a alterar-se no sentido da predominância do grupo de apoio geral em detrimento da área operacional e técnica.

1.4. Distribuição por género



O efetivo da IGAI em 2011, contrariamente ao ano anterior onde se verificava paridade absoluta de géneros, revela alteração desta realidade com tendência para uma ligeira predominância do elemento do género feminino.



O gráfico que antecede mostra que, quanto à distribuição dos efetivos por grupo profissional, é notória a predominância de trabalhadores do sexo feminino na área de apoio administrativo e técnico superior, contrariamente ao que se passa no corpo inspetivo onde os homens são mais numerosos, tal como no grupo dos assistentes operacionais, este último, fortemente influenciado pela inclusão do pessoal com funções de motorista.

No grupo do pessoal dirigente os lugares são integralmente ocupados por homens, seguindo a tendência geral de ocupação dos altos cargos na Administração Pública.

1.5. Estrutura etária

As faixas etárias onde se regista maior número de elementos são nos intervalos de 45-49 e 55-59 anos. Delas fazem parte 24 efetivos, o que corresponde a 55% dos trabalhadores da IGAI, como pode verificar-se pelos mapas e gráfico seguintes.

Efetivos por escalão etário e género

Idades	Homens	Mulheres	TOTAL
Menor de 20	-	-	-
20 - 24	-	-	-
25 - 29	-	-	-
30 - 34	-	-	-
35 - 39	1	2	3
40 - 44	4	4	8
45 - 49	8	6	14
50 - 54	2	5	7
55 - 59	5	5	10
60 - 64	1	1	2
65 - 69	-	-	-
> = 70	-	-	-
TOTAL	21	23	44

A percentagem de efetivos com idade inferior a 40 anos é bastante diminuta, não se registando qualquer efetivo nos escalões mais baixos da tabela.

O escalão mais elevado registado situa-se no intervalo de 60-64 anos contando com dois elementos.

Pelos dados apresentados e comparativamente com o ano anterior, conclui-se que se mantém a predominância de maior número de elemento nos intervalos de 45-49 e 55-59 anos, verificando-se uma certa paridade entre homens (15) e mulheres (16) naqueles intervalos.

De acordo com os dados recolhidos constata-se que em termos globais a idade média dos efetivos da IGAI se situa à volta dos 47 anos.

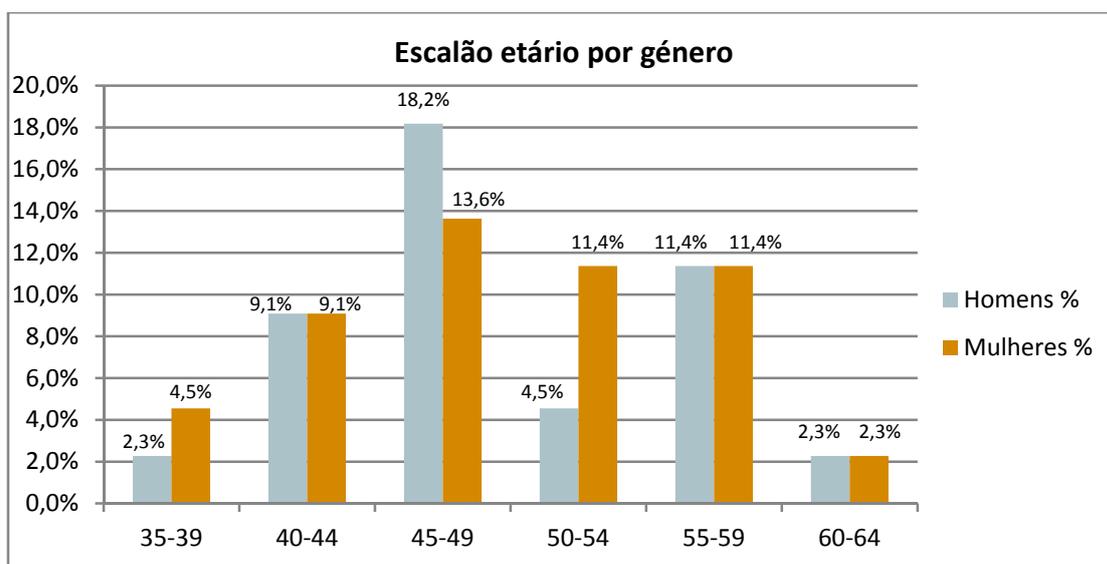
***Efetivos por escalão etário
segundo o grupo profissional***

Idades (anos)	Dirigente	Inspeção	Téc. Sup.	Téc.Infor.	Assist.Téc.	Assist.Oper.	TOTAL
19 - 24	-	-	-	-	-	-	-
25 - 29	-	-	-	-	-	-	-
30 - 34	-	-	-	-	-	-	-
35 - 39	-	1	-	-	2	-	3
40 - 44	-	1	-	-	3	4	8
45 - 49	-	5	2	2	2	3	14
50 - 54	-	2	1	-	4	-	7
55 - 59	1	2	2	-	3	2	10
60 - 64	1	-	-	-	1	-	2
65 - 69	-	-	-	-	-	-	-
> = 70	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	2	11	5	2	15	9	44

Na análise efetuada ao leque etário, por grupo de pessoal, verifica-se que o grupo dos dirigentes se situa integralmente nos intervalos mais elevados da tabela, 55–59 e 60–64 anos, seguido do pessoal de inspeção, em que 9 dos seus elementos, se distribuem entre os 45 e os 59 anos de idade.

A totalidade dos elementos do grupo técnico superior situa-se nos intervalos dos 45-49 e 55-59 anos.

Nos grupos dos assistentes técnicos e dos assistentes operacionais a distribuição é mais ou menos proporcional, verificando-se uma maior concentração nos escalões intermédios da tabela.



Pela análise do gráfico pode concluir-se ser pouco significativa a concentração de elementos de ambos os géneros nos escalões mais baixo e mais elevado da tabela.

No que concerne à distribuição por género, uma análise do gráfico permite concluir que existe paridade entre homens e mulheres nas faixas etárias de 40-44, e de 55-59 anos.

Por outro lado, verifica-se ser dominante a percentagem de mulheres no intervalo de 50-54 anos, cerca de 11,4% do total dos trabalhadores, ao contrário do que sucede na faixa etária de 45-49, onde a predominância é dos homens, com 18,2% do total dos efetivos.

A maior densidade dos efetivos situa-se entre os 45 e os 59 anos, sendo que o grupo etário mais representativo está no intervalo dos 45-49 anos, registando 31,8% do total dos trabalhadores.

Segue-se quadro com o nível médio de idades dos trabalhadores da IGAI dos últimos três anos.

Nível etário médio masculino = 49,6 anos
= (Soma das idades efetivo masculino /efetivo total masculino)
2009 – **47,9**
2010 – **49,1**
2011 – **49,6**

Nível etário médio feminino = 44,5 anos
= (Soma das idades efetivo feminino /efetivo total feminino)
2009 – **47,7**
2010 – **48,3**
2011 – **44,5**

Pelos valores apurados verifica-se que o nível médio de idades entre homens e mulheres é mais acentuado nos homens, e que relativamente ao ano anterior se nota uma tendência de diminuição de idade no caso das mulheres situando-se à volta dos 45 anos, enquanto nos homens apresenta uma ligeira subida mantendo-se na ordem dos 50 anos.

Leque etário = 1,6
= (Idade do trabalhador mais velho / idade do trabalhador mais novo)

O leque etário sofreu ligeira alteração, comparativamente com o resultado do ano anterior (1,7), situando-se agora em 1,6.

Nível médio de idade:
(Idade média = Soma das idades /efetivo total)
2009 – **49,7**
2010 – **48,7**
2011 – **46,9**

Por fim é possível concluir que a estrutura etária do pessoal da IGAI diminuiu ligeiramente face aos resultados dos anos anteriores, situando-se agora numa idade média próxima dos 47 anos.

1.6. Estrutura de antiguidades

A antiguidade média dos trabalhadores da IGAI é de 24,8 anos, continuando a verificar-se um aumento em relação aos anos anterior, o que mostra não estar a verificar-se recrutamentos em grupos mais jovens.

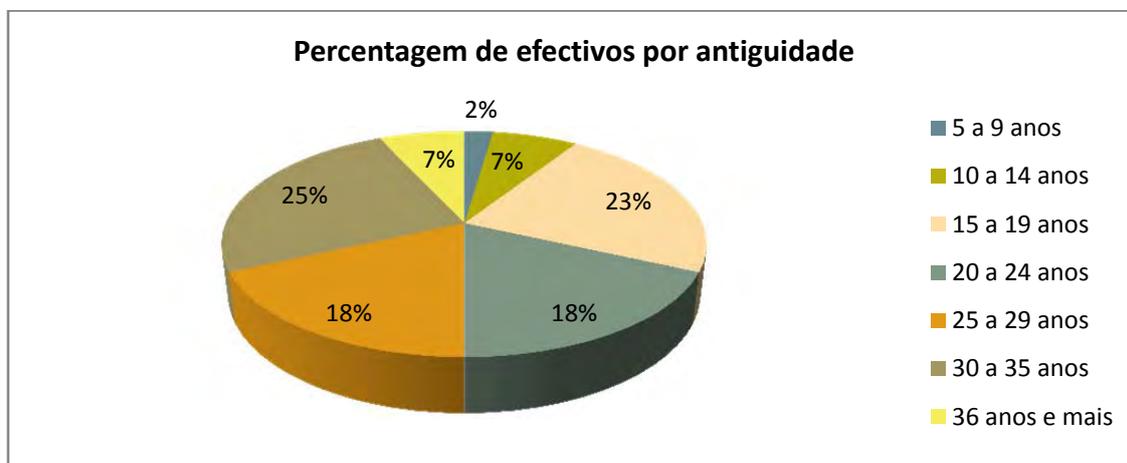
Nível médio de antiguidade:

(= soma das antiguidades / total de efetivos)

2009 - 22,7

2010 - 23,2

2011 - 24,8



No universo em estudo, o nível de antiguidade mais representativo situa-se nos intervalos compreendidos entre os 30 a 35 anos, correspondendo a cerca de 25% do efetivo total, logo seguido pelo intervalo de 15 a 19 anos, neste caso, com 23% do mesmo efetivo.

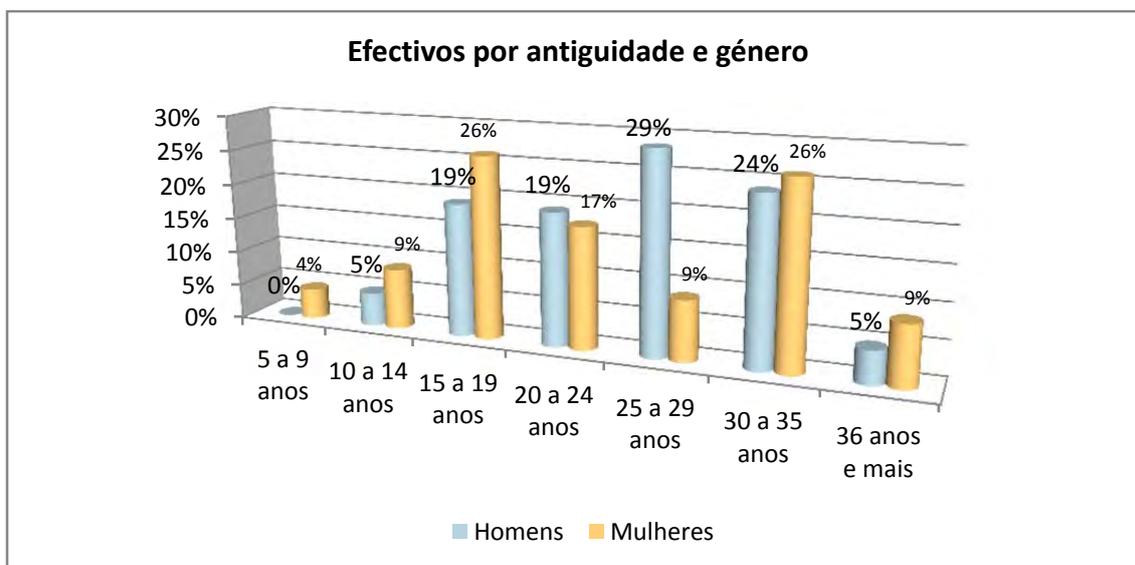
De referir que os patamares de 20 a 24 anos e 25 a 29 ano mostram alguma expressividade, com 18% cada. Já os restantes intervalos são pouco significativos.

Por comparação com os dados do ano anterior, verifica-se nos patamares superiores, ou seja nos efetivos que têm mais de 30 anos de serviço, uma tendência de aumento relativamente acentuado, passando de 23% para 32% no seu conjunto.

Efetivos por nível de antiguidade e sexo

Antiguidade (anos)	Homens	Mulheres	TOTAL
Até 5	-	-	-
5 - 9	-	1	1
10 - 14	1	2	3
15 - 19	4	6	10
20 - 24	4	4	8
25 - 29	6	2	8
30 - 35	5	6	11
> = 36	1	2	3
TOTAL	21	23	44

Da distribuição de antiguidade por género, verifica-se que 16 homens e 14 mulheres detêm antiguidade acima dos 20 anos, e que, abaixo dos 20 anos, se registam apenas 5 homens e 9 mulheres.



A análise aos dois universos revela que ambos os sexos possuem uma estrutura de antiguidade relativamente elevada dado que 58% dos homens e 44% de mulheres possuem mais de 25 anos de serviço.

Os dados do gráfico anterior, evidenciam que nos intervalos mais elevados da tabela a tendência de maior antiguidade é das mulheres, contrariamente ao que se passa com os homens, onde a predominância se regista nos intervalos do meio da tabela.

Efetivos por antiguidade, segundo o grupo profissional

Antiguidades (anos)	Dirigente	Inspeção	Téc.Sup.	Informática	Assist.Téc.	Assist.Oper.	TOTAL
< 5	-	-	-	-	-	-	-
5 - 9	-	-	-	-	-	1	1
10 - 14	-	-	-	-	1	2	3
15 - 19	-	3	2	-	3	2	10
20 - 24	-	2	1	1	3	1	8
25 - 29	-	4	-	-	2	2	8
30 - 35	2	2	1	1	3	2	11
> = 36	-	-	1	-	2	-	3
TOTAL	2	11	5	2	14	10	44

Os dirigentes em número de 2, detêm um nível de antiguidade elevado dado que ambos detêm mais de 30 anos na Administração Pública.

No corpo inspetivo 8 dos 11 inspetores, o que corresponde a 73% daquele efetivo, concentram-se nos intervalos acima dos 20 anos de antiguidade.

Na antiguidade verificada nos técnicos superiores dos 5 existentes, 2 situam-se acima dos 30 anos de serviço e só 2 abaixo dos 19 anos.

No grupo dos assistentes técnicos a maior concentração de efetivos ocorre nos intervalos acima dos 20 anos de serviço, já quanto aos assistentes operacionais a distribuição é mais ou menos equitativa ao longo da tabela.

Relação Idade / Antiguidade dos efetivos

Idades (Anos)	Anos de serviço								TOTAL
	1 - 4	5 - 9	10 - 14	15 - 19	20 - 24	25 - 29	30 - 35	> = 36	
19 - 24	-	-	-	-	-	-	-	-	-
25 - 29	-	-	-	-	-	-	-	-	-
30 - 34	-	-	-	-	-	-	-	-	-
35 - 39	-	-	1	2	-	-	-	-	3
40 - 44	-	1	2	2	2	1	-	-	8
45 - 49	-	-	1	4	4	5	-	-	14
50 - 54	-	-	1	1	2	2	1	-	7
55 - 59	-	-	-	-	-	1	6	3	10
60 - 64	-	-	-	-	-	-	2	-	2
65 - 69	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	-	1	5	9	8	9	9	3	44

Do estudo efetuado sobre a relação idade/antiguidade, verifica-se que 27% dos efetivos com idade superior a 50 anos detêm mais de 30 anos de serviço.

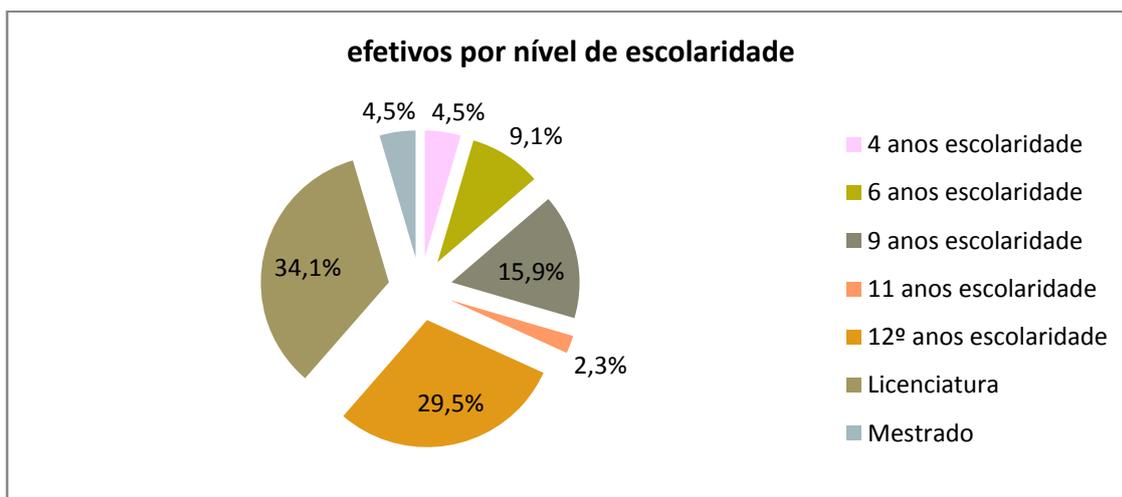
Há uma relação clara entre a idade e a antiguidade, como mostram os dados do quadro supra, verificando-se que uma parte substancial dos efetivos com idades entre os 40 e os 49 anos detêm antiguidades que situam nos intervalos intermédios da tabela.

1.7. Estrutura habilitacional

O pessoal da IGAI em 2011, no que respeita às respetivas habilitações literárias, encontrava-se assim distribuído:

- 6 elementos possuíam habilitações ao nível do 4º e do 6º anos de escolaridade;
- 7 elementos possuíam o 9º ano de escolaridade;
- 14 elementos eram detentores do 11º e 12º anos de escolaridade;
- 17 elementos possuíam formação superior, sendo 2 deles detentores de mestrado.

A estrutura habilitacional dos efetivos desta Inspeção-Geral, graficamente, fica assim representada:

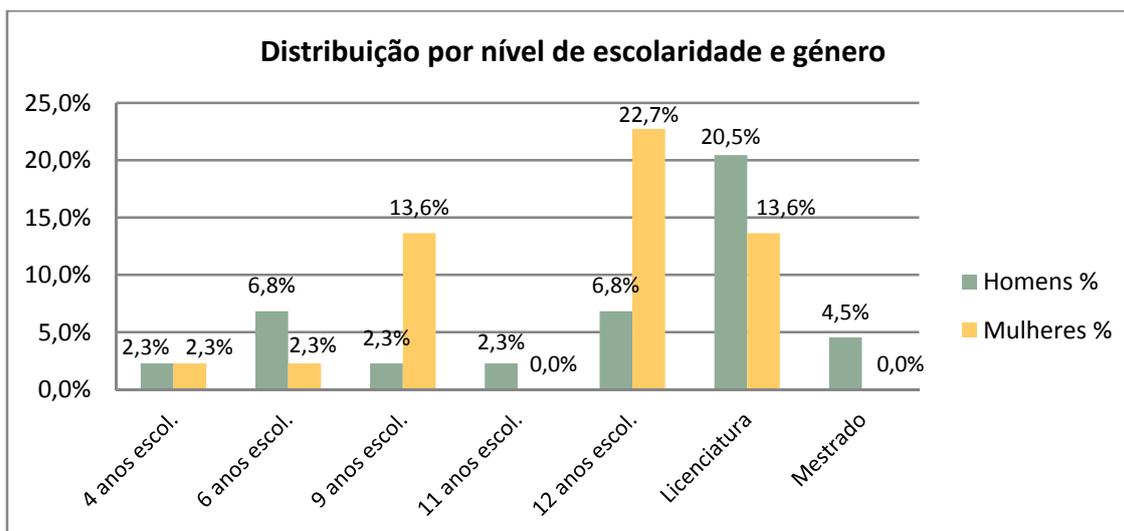


A licenciatura é o grau académico mais representativo. Com efeito, no universo de todos os grupos, o gráfico mostra possuírem licenciatura 34,1% dos efetivos.

A parcela relativa ao nível de escolaridade correspondente ao 12º ano apresenta-se como a segunda mais representativa, correspondendo a 29,5% do efetivo total.

Comparativamente com os dados do ano anterior continua a verificar-se um aumento do número de trabalhadores que apresentam habilitações ao nível do 12º ano de escolaridade (de 27% para 29,5%).

Os dados do gráfico seguinte estabelecem a relação entre o nível de escolaridade e o género.



Na distribuição do grau habilitacional por género, constata-se existir paridade entre homens e mulheres no universo do 4º ano de escolaridade e ser mais elevada a presença de homens no 6º ano, enquanto ao nível dos 9º e 12º ano, as mulheres representam uma taxa bastante mais elevada.

Ainda na distribuição por género, constata-se ser maior a percentagem de homens com habilitação superior que registam 20,5% do efetivo total, enquanto as mulheres se situam nos 13,6%.

Já quanto a grau académico superior a licenciatura está integralmente associados ao elemento masculino.

Efetivos por nível de escolaridade, segundo o sexo

Anos de escolaridade	Homens	Mulheres	TOTAL
4 anos de escolaridade	2	1	2
6 anos de escolaridade	3	-	3
9 anos de escolaridade	1	6	7
11 anos de escolaridade	1	-	1
12 anos de escolaridade	3	10	13
Licenciatura	9	6	15
Mestrado	2	-	2
Doutoramento	-	-	-
TOTAL	21	23	44

Os efetivos habilitados, apenas, com 4º ano de escolaridade é pouco expressivo.

Relativamente aos 21 elementos masculinos regista-se que, neste universo, a formação superior representa 52%, do total do grupo.

Já o que respeita às 23 mulheres, a situação é inversa, dado que, no seu universo, estas representam apenas 26% no grau académico superior, ao contrário do que sucede no 12º ano, onde regista 43%.

Globalmente a taxa de habilitação superior apresenta um ligeiro decréscimo em relação ao ano anterior, cerca de 40% contra 39% em 2011, situação que se deve, essencialmente, à redução do número de trabalhadores nos grupos de pessoal inspetivo e de técnico superior.

Ao contrário, a taxa de habilitação secundária continua a registar subida, cerca de 27% em 2010 e de 32% em 2011. Este facto está ligado à conclusão, por parte de alguns trabalhadores, de novos graus de escolaridade.

Taxa de Habilitação Superior

= (efetivos c/ (Lic. Mest. e Dout.) / total de efetivos * 100)

2009 - 47,2%

2010 - 40%

2011 - 38,6%

Taxa de Habilitação Secundária

= (efetivos c/ (10º, 11º e 12º anos escol.) / total de efetivos * 100)

2009 - 18,9%-

2010 - 27,3

2011 - 31,8%

Taxa de Habilitação Básica

= (efetivos c/ (4º, 6º e 9º anos escol.) / total de efetivos * 100)

2009 - 34%

2010 - 31,8%

2011 - 29,5%

2 . MOVIMENTO DE PESSOAL

2.1. Admissões e regressos

Em 2011 registaram-se 3 admissões, representados no quadro infra tendo em conta o grupo profissional, o género e a relação jurídica de emprego.

***Efetivos admitidos durante o ano por grupo de pessoal
segundo a relação jurídica de emprego e sexo***

Admissões		Téc.Sup	Assist.Téc.	Assist. Op	TOTAL
Total de efetivos	H	1	-	-	1
	M	-	1	1	2
	TOTAL	-	1	1	3
Nomeação	H	-	-	-	-
	M	-	-	-	-
	TOTAL	-	-	-	-
Contrato Trabalho em F.P. por Tempo Indeterminado	H	1	-	-	1
	M		1	1	2
	TOTAL	1	1	1	3

As admissões respeitam ao recrutamento de um técnico superior, de um assistente administrativo e de um assistente operacional.

A taxa de admissões é muito reduzida mantendo a mesma percentagem do ano anterior (6,8%).

Taxa de Admissões

= (somatório das admissões / total de efetivos * 100)

2009 – 9,4%

2010 – 6,8%

2011 – 6,8%

2.2. Saídas

Em 2011 registaram-se 2 saídas, representadas no quadro infra, por grupo profissional, segundo a situação no quadro e o sexo.

**Efetivos saídos durante o ano por grupo de pessoal,
segundo a situação no quadro e o sexo**

Saídas definitivas ou com hipótese de regresso		Dirigente	Inspeção	T.Superior	Assist.Tec.	TOTAL
Do quadro	H	-	-	-	-	-
	M	-	1	-	1	2
	TOTAL	-	1	-	1	2
De fora do quadro	H	-	-	-	-	-
	M	-	-	-	-	-
	TOTAL	-	-	-	-	-
Total de efetivos	H	-	-	-	-	-
	M	-	1	-	1	2
	TOTAL	-	1	-	1	2

As saídas verificadas ocorreram no grupo profissional dos inspetores, e dos assistentes técnicos respeitando ambas a elementos do género feminino.

A taxa da saída registada reduziu substancialmente relativamente aos anos anteriores como traduzem os dados representados no quadro seguinte.

Taxa de Saídas

= (somatório das saídas / total de efetivos * 100)

2009 – 11,3%

2010 – 18,2%

2011 – 4,5%

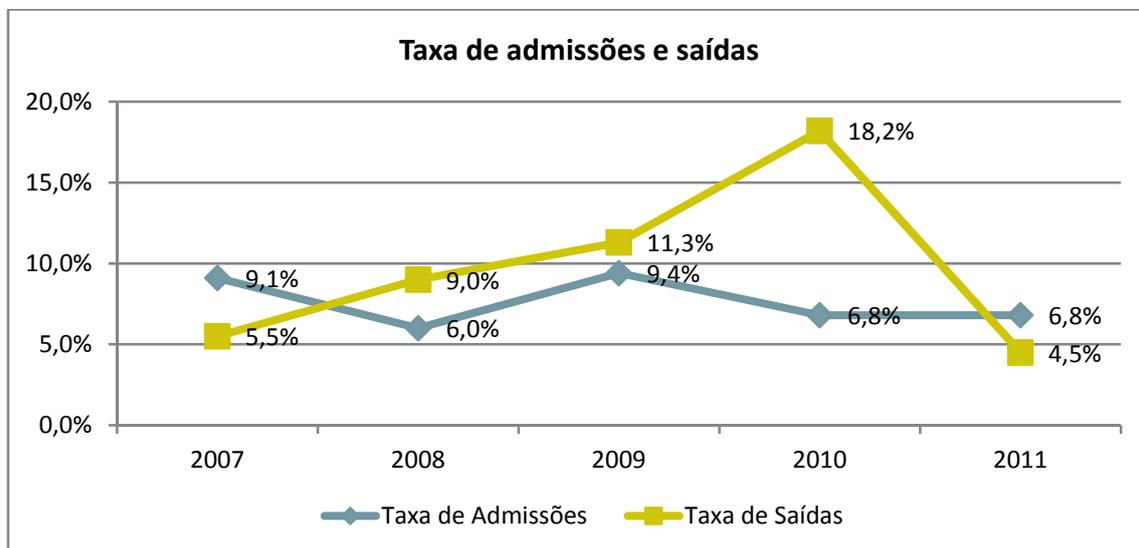
3. Motivo de saídas

As saídas assinaladas no quadro seguinte ocorreram por motivo de cessação da comissão de serviço de um inspetor (identificadas em outros motivos), e de uma saída ocorrida por aposentação, no grupo dos assistentes técnicos.

Número de efetivos saídos durante o ano, por grupo de pessoal, segundo o motivo da saída

saídas definitivas ou com hipótese de regresso		Inspeção	Tec.Sup.	Assist.Tec.	Assist.Op.	TOTAL
Aposentação	H	-	-	-	-	-
	M	-	-	1	-	1
	TOTAL	-	-	1	-	1
Limite de idade	H	-	-	-	-	-
	M	-	-	-	-	-
	TOTAL	-	-	-	-	-
Outros Motivos	H	-	-	-	-	-
	M	1	-	-	-	1
	TOTAL	1	-	-	-	1
Total de efetivos	H	-	-	-	-	-
	M	1	-	1	-	2
	TOTAL	1	-	1	-	2

O gráfico seguinte compara taxas de admissões e de saídas verificadas no último quinquénio.



Globalmente, durante o ano de 2011, os dados revelam 3 entradas para 2 saídas, apurando-se uma taxa de cobertura na ordem dos 150%, claramente superior à do ano anterior que foi de 33%.

$$\text{Taxa de Cobertura} = 150\% \\ = (\text{Efetivos admitidos} / \text{efetivos saídos} * 100)$$

3. ALTERAÇÕES DA SITUAÇÃO PROFISSIONAL

3.1. Promoções e mudanças de posição remuneratória

Durante o ano de 2011 ocorreu apenas uma mudança de situação remuneratória, devido à promoção de um elemento do género masculino, pertencente ao grupo de pessoal de inspeção.

A inexistência de outras situações de melhoria da vida profissional dos efetivos, resultante de promoções ou mudanças de situações remuneratórias deveu-se ao congelamento imposto pelo Governo em matéria de revalorizações remuneratórias na administração pública.

4. PRESTAÇÃO DE TRABALHO E ABSENTISMO

4.1. Modalidades de horário

Durante o ano de 2011 verificou-se, no âmbito da IGAI, a prática dos seguintes horários de trabalho:

- 6 trabalhadores com horário rígido;
- 3 trabalhadores com jornada contínua;
- 13 trabalhadores com isenção de horário;
- 22 trabalhadores com horário flexível.

Dos tipos de horários praticados verifica-se uma clara predominância do horário flexível (22 efetivos num universo de 44 trabalhadores).

A isenção de horário é praticada pelos dirigentes e pelo corpo inspetivo, dado o regime legal aplicável e as características das funções que exercem.

O trabalho em jornada contínua tem pouca expressividade no contexto global e respeita a situações protegidas pela lei da maternidade/maternidade.

Em termos percentuais as modalidades de horários praticadas têm a seguinte expressão:



O quadro seguinte ilustra a distribuição dos horários praticados na IGAI pelos grupos profissionais existentes.

*Efetivos por grupo de pessoal,
segundo o tipo de horário*

Modalidades de horário	Dirigente	Inspec.	Téc. Sup.	Inform.	Assist. Tec.	Assist Oper.	TOTAL
Horário Rígido	-	-	-	-	-	6	6
Jornada Contínua	-	-	-	1	1	1	3
Isenção de horário	2	11	-	-	-	-	13
Horário flexível	-	-	5	1	14	2	22
TOTAL	2	11	5	2	15	9	44

4.2. Trabalho extraordinário, noturno, em dia de descanso semanal, complementar e em feriado

No ano em referência, foram prestadas cerca de 3440 horas de trabalho suplementar, quer por prolongamento dos horários nos dias normais de trabalho, que por trabalho realizado em dias de descanso semanal, distribuídas conforme dados do quadro seguinte:

***Número de horas de trabalho extraordinário,
realizado pelos efetivos do serviço, durante o ano, segundo o sexo***

Trabalho extraordinário	N.º de Horas		
	Homens	Mulheres	TOTAL
Trabalho extraordinário (1º hora)	862h00	65h00	927h00
Trabalho extraordinário (horas seguintes)	2202h40	94h30	2297h10
Trabalho em dias de descanso semanal	125h00	91h00	216h00
TOTAL	3189h40	250h30	3440h10

O trabalho em causa resultou fundamentalmente da execução de tarefas ligadas à atividade operacional, com particular destaque para as seguintes situações:

- Secretários de processos/Apoio administrativo – Apoio ao corpo inspetivo na realização de ações inspetivas e em processo de natureza disciplinar, bem como no prolongamento de atos processuais e diligências, por períodos não previamente determináveis;
- Motoristas – Condução de elementos da Direção e condução de equipas inspetivas no desenvolvimento da sua atividade operacional, por todo o território nacional;
- Auxiliares – Prolongamento do horário para apoio ao Gabinete da Direção e serviços;
- Núcleo de Informática – Realização de “back-ups” de segurança e outros trabalhos técnicos especializados, a efetuar fora dos períodos normais de utilização dos equipamentos, pelos serviços;
- Administrativo – Operações esporádicas e sazonais relacionadas com a realização de tarefas urgentes e inadiáveis, designadamente nas áreas de orçamento e da contabilidade, a realizar fora dos períodos normais de trabalho.

Comparativamente como o ano anterior verificou-se uma redução substancial do número de horas por trabalho extraordinário, visto que naquele ano foram registadas 4289h00, quando em 2011 apenas se realizaram 3440h10.

4.3. Absentismo

O número total de faltas dadas pelos trabalhadores da IGAI no ano de 2011, foi de 351 dias.

Comparativamente com o ano anterior verificou-se uma redução de 68 dias de faltas ao trabalho.

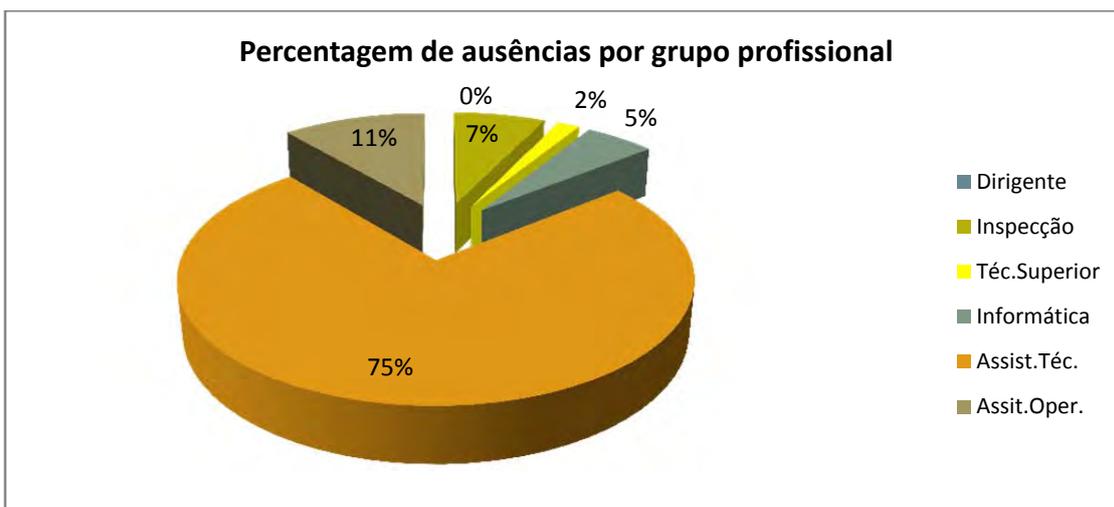
Dias de ausência ao trabalho durante o ano por grupo de pessoal, segundo o tipo de ausência e sexo

Ausências ao trabalho		Dirigente	Inspeção	Téc.Sup.	Inform	Assist. Téc	Assist. Op.	Total (dias)
Falecimento de familiar	H	-	-	2	-	-	7	9
	M	-	-	-	-	5	-	5
	TOTAL	-	-	2	-	5	7	14
Doença	H	-	25	-	-	38	-	63
	M	-	-	-	-	196	-	196
	TOTAL	-	25	-	-	234	-	259
Acidente em serviço	H	-	-	-	-	-	-	-
	M	-	-	-	-	-	-	-
	TOTAL	-	-	-	-	-	-	-
Assistência a Familiares	H	-	-	-	-	-	-	-
	M	-	-	-	13	-	25	38
	TOTAL	-	-	-	13	-	25	38
Trabalhador estudante	H	-	-	-	-	-	-	-
	M	-	-	-	-	-	-	-
	TOTAL	-	-	-	-	-	-	-
Por conta do período de férias	H	-	-	-	-	2	1	3
	M	-	-	1	2	9	3	15
	TOTAL	-	-	1	2	11	4	18
Outras	H	-	-	-	2	1	2	5
	M	-	-	3	2	11	1	17
	TOTAL	-	-	3	4	12	3	22
TOTAL		-	25	6	19	262	39	351

Olhando para os dados do quadro supra, conclui-se que o maior número de ausências cabe ao elemento feminino, atribuindo-se-lhe 271 dias do total das faltas dadas, enquanto ao elemento masculino se atribui apenas 80 dias, correspondendo, respetivamente, a 77% e a 23%, do total das ausências verificadas.

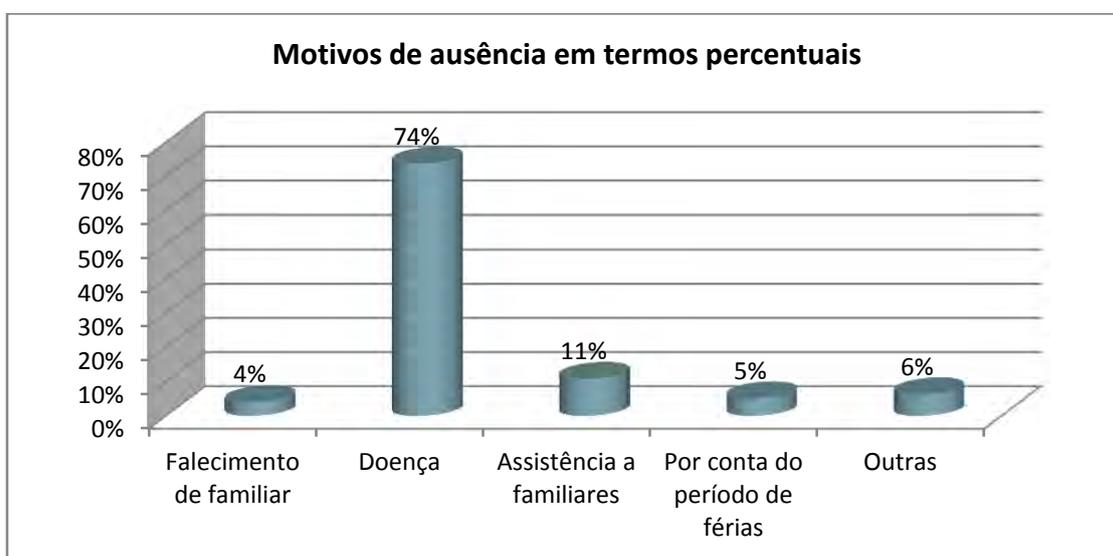
Destaca-se, pelo seu volume, o absentismo do elemento feminino por motivo de doença, em que o número de ausências corresponde a 56% do universo total das faltas dadas.

A percentagem de ausências por grupo profissional é expressa no gráfico seguinte.



Da análise do gráfico concluímos que, o grupo profissional que apresenta a taxa de absentismo mais elevada é o dos assistentes técnicos, com 75% do total de faltas dadas.

O gráfico seguinte representa os motivos de ausência, em termos percentuais.



Verifica-se que, o maior número de faltas (259), foram por doença do próprio, representando 74% no conjunto de todas as faltas registadas, conforme se observa no gráfico.

Trata-se de um indicador muito relevante, na medida em que os restantes motivos de ausência se mostram pouco expressivos.

Ainda assim, comparativamente com os dados do ano anterior (419 faltas), verifica-se que houve uma diminuição do absentismo, dado que o registo de 2011 se refere a um total de 351 faltas.

O índice médio de ausência ao trabalho registado em 2011, foi de cerca de 8 dias por trabalhador, verificando-se uma diminuição face ao ano anterior, como mostra o quadro seguinte.

Média de faltas por trabalhador

= (n° total de dias de ausência ao trabalho / total de efetivos)

2009 – 4

2010 – 9,5

2011 - 8

Em 2011 a taxa de absentismo registada foi de 3,79, representando uma redução em relação a 2010 cuja taxa foi de 4,21.

Taxa de Absentismo = 3,79

= [N° dias de ausência / (n° dias trabalháveis 2011 * total de efetivos) * 100]

(Para efeitos de calculo da taxa de absentismo foram considerados 210 dias úteis trabalháveis em 2011, conforme determinação emitida pela Direcção-Geral da Administração Interna, em sede de QUAR).

4.4. Horas não trabalhadas

Em 2011 não houve registo de horas não trabalhadas, resultantes de dispêndio com atividade sindical, ao contrário do que se verificou no ano anterior.

4.5. Organização e atividade sindical

No organismo há registo de 8 trabalhadores sindicalizados, que corresponde a 18% do total dos efetivos.

No ano em estudo, registaram-se 12 faltas motivadas por adesão a greve, correspondendo ao um total de 119 horas não trabalhadas por este motivo.

Os dados apurados mostram que, em relação ao ano anterior, houve um decréscimo das faltas desta natureza.

5. FORMAÇÃO PROFISSIONAL

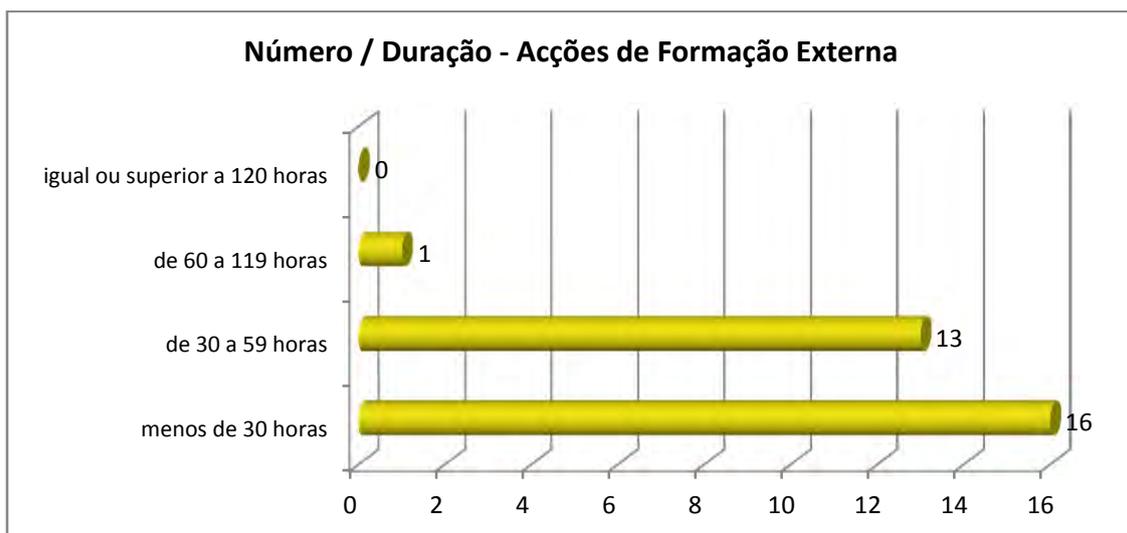
5.1. Formação

No ano de 2011, houve um total de 30 participações em ações de formação profissional, todas de âmbito externo.

As 30 ações de formação registadas foram frequentadas por um universo de 26 trabalhadores, o que significa que, em termos médios, cada um dos formandos participou em cerca de 1,2 ações formativas.

O número de formandos (26) representa cerca de 59% do total dos efetivos da IGAI, o que revela um nível de participação relativamente reduzido, verificando-se uma quebra significativa do número de formandos, comparativamente com o ano anterior.

O volume da formação, com relação ao número de ações e duração, pode ser representado da seguinte forma:



Os dados revelam que os cursos de formação de menor carga horária (≤ 30 horas) tiveram a maior representatividade, correspondendo a 53% do total da formação realizada, logo seguido dos cursos de 30 a 59 horas, que representam 43% daquele universo.

As ações de formação relativas às restantes cargas horárias foram inexistentes ou pouco expressivas.

Continua a verificar-se a tendência de redução quer do número de ações realizadas quer do número de participantes, situação que já vinha ocorrendo no ano anterior.

A redução do número de participações decorre de critérios mais seletivos na definição das áreas formativas a privilegiar, com consequência na organização do plano anual de necessidades de formação.

Foram despendidas em ações de formação, um total de 657 horas, distribuídas pelos diversos grupos profissionais, conforme ilustra o gráfico infra.



Do total das horas de formação realizada resulta, em média, cerca de 15 horas de formação por cada um dos efetivos globais.

Comparativamente com a média do ano anterior, em que a média foi de 39h34, o indicador regista uma redução para menos de metade o número de horas de frequência de formação por cada efetivo.

$$\text{Média de horas de formação por efetivo} = 15 \text{ horas}$$

$$= (\text{total de horas de formação} / \text{total de efetivos})$$

2) 5.2. Níveis de qualificação

A formação autorizada pela IGAI teve como objetivo a qualificação dos seus trabalhadores em diversos domínios do conhecimento e especialização e aprofundamento do estudo do novo quadro normativo da Administração Pública, numa ótica de melhoria das competências individuais e do aumento da qualidade do serviço prestado.

Houve um esforço na procura da oferta formativa, incidindo em áreas temáticas relacionadas com a especificação dos postos de trabalho dos elementos da IGAI, em novas matérias ou em complemento da formação anteriormente adquirida, com abrangência de todos os grupos profissionais existentes.

No desenvolvimento do plano de formação de 2011 observa-se alguma racionalização dos meios envolvidos, com destaque para a seletividade das ações de formação autorizadas, face ao contexto dos grupos profissionais destinatários.

O gráfico seguinte estabelece a relação entre o número de cursos frequentados e os grupos profissionais.



O grupo do pessoal afeto à carreira de assistente técnico foi o mais representativo em relação ao número de ações de formação frequentadas, com 13 participações, logo seguido do grupo dos inspetores e de assistentes operacionais, com 6 participações cada.

Nos restantes grupos, o número de participações foi pouco expressiva.

O índice de participação registado em 2011 foi de 59,1%, o que mostra uma alteração significativa em relação ao índice registado no ano anterior (77,3%), fator que espelha bem a situação da formação profissional na instituição.

Taxa de participação = 50,1%

= (N° de participantes em ações de formação / efetivos globais * 100)

5.3. Custos com formação profissional

O encargo suportado com a formação profissional, realizada em 2011, totalizou 7.987,50 €

Despesas anuais com formação profissional

Tipo de formação	Custos		
	2009	2010	2011
Formação externa	27.703,64 €	10.249,40 €	7.987,50 €
Formação interna	-	-	-
TOTAL	27.703,64 €	10.249,40 €	7.987,50 €

Pelos dados apresentados no quadro supra continua a verificar-se a tendência de diminuição dos encargos com a formação.

Também aqui, o indicador demonstra uma relação com a diminuição de efetivos da IGAI, e com as medidas de racionalização na organização do plano de formação anual, ao nível da definição de áreas formativas e das ações de formação a frequentar, face às necessidades evidenciadas em cada sector de atividade.

6. HIGIENE E SEGURANÇA NO TRABALHO

Acidentes em serviço

Em 2011 não houve registo de acidentes considerados em serviço.

Tal circunstância representa uma melhoria em relação a ano anterior, onde se verificou um acidente desta natureza.

7. PRESTAÇÕES SOCIAIS

Encargos com prestações sociais

Os tipos de prestações sociais que constituíram encargo para a IGAI em 2011 encontram-se discriminados no quadro que se segue.

Foram distribuídos 40.865,73 € pelos diversos tipos de prestações sociais, tendo o subsídio de refeição absorvido cerca de 91,8% (37.494,87€) da totalidade da quantia gasta.

Os valores remanescentes representam percentagens muito pouco significativas das verbas utilizadas.

Comparativamente com o ano anterior regista-se uma diminuição dos encargos com prestações sociais, que não deixa de estar associado à diminuição do número de efetivos e da alteração operada ao nível dos escalões para atribuição de abono de família.

Encargos com prestações sociais

Prestações sociais	Valor atribuído
Subsídio familiar a crianças e jovens	764,40 €
Abono complementar a crianças e jovens deficientes	1.722,76 €
Outras prestações sociais	883,70 €
Subsídio de refeição	37.494,87 €
TOTAL	40.865,73 €

8. ENCARGOS COM PESSOAL

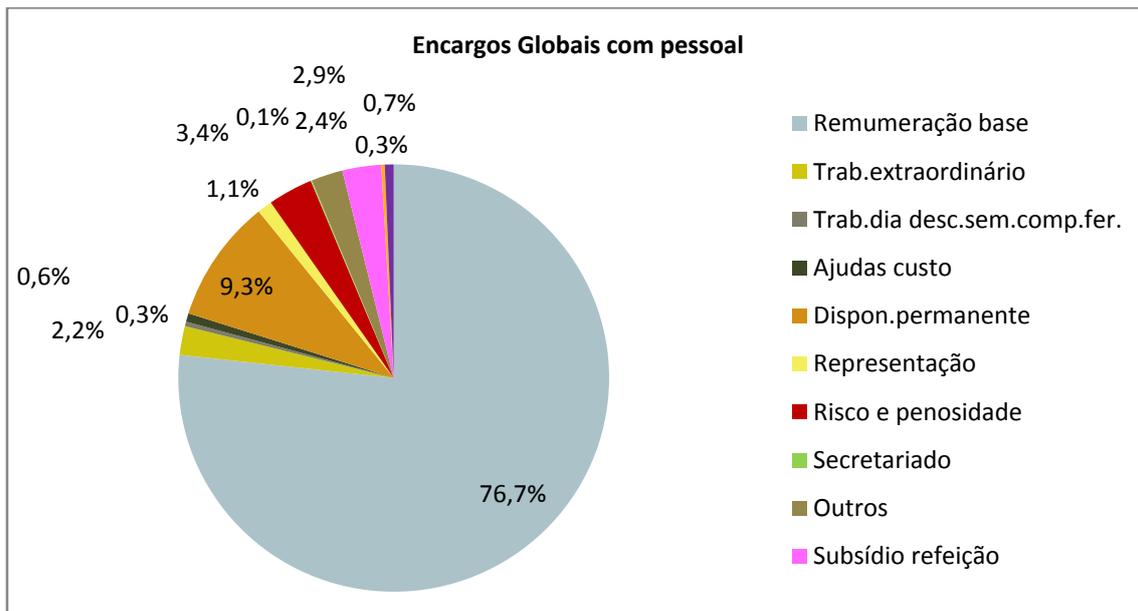
Estrutura remuneratória

Em 2011 os encargos com pessoal, referentes às remunerações pela prestação do trabalho, ascenderam a 1.236.715,38 € representando cerca de 57,5% do orçamento utilizável da IGAI.

Total de encargos com pessoal durante o ano

Encargos com pessoal	Valor
Remuneração base	968.857,50 €
Trabalho extraordinário	28.065,68 €
Trabalho em dia de descanso semanal, complementar e feriados	4.327,13 €
Ajudas de custo	8.292,98 €
Disponibilidade permanente	120.026,06 €
Representação	14.287,76 €
Risco penosidade e insalubridade	43.294,80 €
Secretariado	1.271,25 €
Outros	30.292,22 €
TOTAL	1.236.715,38 €

Da análise aos elementos do quadro supra, observa-se uma diminuição generalizada em todos os abonos, que se traduz numa redução na ordem dos 24%, face a 2010.



Pela observação do gráfico verifica-se o peso que a remuneração base assume no conjunto das despesas com pessoal, representando 76,7%, dos gastos gerais com pessoal. Relativamente aos demais encargos com pessoal destaca-se apenas o suplemento por disponibilidade permanente (suplemento de funções inspetivas) que se traduz em 9,3% do valor global.

O leque salarial diminuiu em relação ao ano anterior, representando agora 10,06.

Leque salarial = 10,06

= (>vencimento base abonado / < vencimento base abonado)

9 . RELAÇÕES PROFISSIONAIS E DISCIPLINA

9.1. Relações profissionais

Em Dezembro de 2011 existiam 8 trabalhadores sindicalizados na IGAI.

Este número é aferido com base nas quotas diretamente descontadas pelos serviços no processamento dos vencimentos.

9.2. Disciplina

Não houve registo de ocorrências de natureza disciplinar na IGAI durante o ano de 2011.

10 . CONSIDERAÇÕES FINAIS

Do balanço efetuado á situação dos recursos humanos da IGAI em 2011, e da análise aos indicadores do ano em estudo, concluímos, salientando alguns dos aspetos que consideramos mais relevantes.

- Manutenção do número de efetivos da IGAI, ainda em resultado do défice de preenchimento do mapa de pessoal, com particular destaque dos lugares de inspetores.
- Ligeira alteração da anterior paridade, entre o efetivo feminino e masculino, respetivamente 23 e 21 elementos, mantendo-se, contudo, a predominância de homens nos cargos dirigentes e de inspeção, ao contrário das áreas técnica e de apoio administrativo onde o maior volume é de mulheres.
- Subida do nível médio de antiguidade, cerca de 25 anos de serviço, revelando-se expressivo o volume de trabalhadores com mais de 30 anos de serviço, cerca de 25% do efetivo global, a que não serão alheias as recentes alterações em matéria de aposentação na Administração Pública.
- Descida ligeira da idade média dos trabalhadores, passando de 49 anos para 47, situação que decorre da saída de alguns elementos que se enquadravam nos intervalos de idades mais elevados.
- Diminuição ligeira do índice de absentismo, sendo atribuído a cada trabalhador a média de 8 dias de ausência em 2011, contra os 9,5 registados em 2010, assumindo, um peso muito elevado no conjunto das faltas registadas, as faltas por doença, com 74% do total
- Predominância do absentismo do efetivo feminino, com registo de 77% do total das faltas dadas, por comparação com o efetivo masculino onde apenas se registam 23% do mesmo universo.
- Registo de alterações na estrutura habilitacional dos efetivos da IGAI, com aumento da habilitação ao nível do ensino secundário (11º e 12º anos), ocupando agora uma percentagem de 31% do efetivo global. Constatação de que a habilitação superior (licenciatura ou superior), embora descendo em relação ao ano anterior, detém a maior expressão na estrutura habilitacional, com cerca de 39% do total.
- Redução do volume de formação profissional registando-se uma diminuição significativa do número de ações frequentadas, e conseqüente redução de custos, com uma taxa de participação na ordem dos 50% do efetivo global, e uma média aproximada de 15 horas de formação por cada trabalhador.
- Diminuição dos encargos com pagamento de remunerações, o que decorre do défice de preenchimento dos lugares fixados no mapa de pessoal da IGAI, com particular incidência do grupo de pessoal inspetivo, e da alteração da estrutura remuneratório deste corpo de pessoal, bem como da política de cortes e de congelamentos remuneratórios estabelecida para os trabalhadores em funções públicas.

3) INDICADORES DE BALANÇO SOCIAL

INDICADORES DE RECURSOS HUMANOS		
INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	RESULTADO 2011
Taxa de Feminização	total efetivos femininos / total efetivos * 100	52,27%
Taxa de Masculinização	total efetivo masculino / total efetivos * 100	47,42%
Taxa de Enquadramento	total dirigentes / total efetivos * 100	4,54%
Taxa de Admissões	total admissões / total efetivos * 100	6,8%
Taxa de Saídas	total saídas / total efetivos * 100	4,5%
Taxa de Cobertura	total admissões / total saídas * 100	150%
Taxa de Tecnicidade (sentido lato)	total (téc. superior + téc. inform.) / total efetivos * 100	15,90%
Nível Etário Médio Feminino	soma das idades do efetivo feminino / total efetivo feminino	44,5 anos
Nível Etário Médio Masculino	soma das idades do efetivo masculino / total efetivo masculino	49,6 anos
Idade Média	somatório das idades / total de efetivos	46,9 anos
Leque Etário	idade trabalhador mais velho / idade trabalhador mais novo	1,6
Taxa de Habilitação Superior	total (lic.+mest.+dout.) / total efetivos * 100	38,6%
Taxa de Habilitação Secundária	total habilitação 10º, 11º e 12º / total efetivos * 100	31,8%
Taxa de Habilitação Básica	total habilitação =< 9º ano /total efetivos * 100	29,5%
Nível Médio de Antiguidade	somatório das antiguidades / total efetivos	24,8 anos
Nível Médio de Ausências	total dias de ausência / total efetivos	8 dias
Índice de Absentismo	[nº dias ausência / (nº dias trabalháveis * total efetivos) * 100]	3,79%
Taxa de Participação / Formação	nº de participantes / total de efetivos * 100	50,1%
Média de Horas de Participação / Formação	total de horas de formação / total efetivos	15 horas
Taxa de Investimento / Formação	total despesa com formação / total encargos com pessoal * 100	0,64%
Taxa de Encargos Sociais	total de encargos com prestações sociais / total encargos com remuneração base * 100	4,21%
Leque Salarial Ilíquido	maior remuneração / menor remuneração	10,06

Inspeção-Geral da Administração Interna, Abril de 2012.





ANEXOS



V - Anexos

Índice de Anexos

Anexo 1 - Plano de Atividades para 2011 (<http://www.igai.pt>)

Anexo 2 – Guia de Atendimento e Receção de Denúncias (<http://www.igai.pt>)

Anexo 3 - Balancete de Execução Orçamental – ano 2011

Anexo 4 - Siglas e Abreviaturas usadas

ANEXO 3 – BALANCETE DE EXECUÇÃO ORÇAMENTAL – ano 2011

SIC

MAPA: CO_M106

PÁGINA: 1

DATA: 2012/06/15

INSPECÇÃO-GERAL DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA

06 0 02 02 00 INSPECÇÃO-GERAL DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA

111 RECEITAS GERAIS NÃO AFECTAS A PROJECTOS CO-FINANCIADOS

1031 ADMINISTRACAO E REGULAMENTACAO

Balancete da Execução Orçamental Referente ao Mês de 2011

(Valores em unidades)

Cod Prog	Cod Med	Classificação Económica	Orçamento Inicial (1)	Alterações Orçamentais (2)	Congel. (3)	Orçamento Corrigido (4) = (1+2-3)	Duodécimos Vencidos (5)	Pagamentos Efectuados (6)	Total Compromissos (7)	Reposições (8)	Saldo (9) = (4-7+8)	Taxa Real (7/4)	Pad Seg (11)
009	009	01 01 03 00 00	1.182.236	-333.122	0	849.114	849.114	831.050	831.050	683	18.747	97,9	0,0
	009	01 01 08 00 00	996	10.551	0	11.547	0	11.034	11.034	0	513	95,6	0,0
	009	01 01 11 00 00	21.013	-3.918	0	17.095	17.095	14.288	14.288	0	2.807	83,6	0,0
	009	01 01 12 00 00	188.468	-24.230	0	164.238	164.238	164.592	164.592	380	26	100,2	0,0
	009	01 01 13 00 00	44.099	-4.070	0	40.029	40.029	37.495	37.495	47	2.581	93,7	0,0
	009	01 01 14 00 00	197.423	-51.100	0	146.323	146.323	141.063	141.063	0	5.260	96,4	0,0
	009	01 01 15 00 00	1.892	-1.900	0	92	0	0	0	0	92	0,0	0,0
	009	01 02 02 00 00	45.000	-14.900	0	30.100	30.100	28.066	28.066	0	2.034	93,2	825,0
	009	01 02 03 00 00	34.200	-5.000	0	29.200	29.200	26.660	26.660	0	2.540	91,3	825,0
	009	01 02 04 00 00	22.919	-6.900	0	16.019	16.019	8.293	8.293	0	7.726	51,8	825,0
	009	01 02 14 A0 00	8.968	0	0	8.968	0	7.950	7.950	0	1.018	88,7	825,0
	009	01 02 14 X0 00	628	-50	0	578	578	559	559	0	19	96,7	825,0
	009	01 03 01 A0 00	24.442	-700	0	23.742	0	19.642	19.642	0	4.100	82,7	825,0
	009	01 03 03 00 00	6.000	-1.817	0	4.183	0	3.371	3.371	0	812	80,6	825,0
	009	01 03 05 A0 A0	195.461	-20.950	0	174.511	0	170.425	170.425	200	4.286	97,7	825,0
	009	01 03 05 A0 B0	4.335	-4.300	0	35	0	0	0	0	35	0,0	825,0
	009	01 03 08 00 00	0	2.817	0	2.817	0	2.812	2.812	0	5	99,8	825,0
	009	01 03 10 P0 00	0	500	0	500	0	340	340	0	160	67,9	825,0
	009	02 01 02 00 00	22.000	-3.700	0	18.300	18.300	18.147	18.147	0	153	99,2	761,5
	009	02 01 04 00 00	2.000	0	0	2.000	0	1.771	1.771	0	229	88,5	761,5
	009	02 01 08 00 00	13.000	-4.800	0	8.200	8.200	4.776	4.776	0	3.424	58,2	761,5
	009	02 01 13 00 00	500	-400	0	100	0	18	18	0	82	16,0	761,5
	009	02 01 15 00 00	500	-500	0	0	0	0	0	0	0	0,0	761,5

SIC

MAPA CO_M106

PÁGINA: 2

DATA: 2012/08/15

INSPECÇÃO-GERAL DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA

06 0 02 02 00 INSPECÇÃO-GERAL DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA

111 RECEITAS GERAIS NÃO AFECTAS A PROJECTOS CO-FINANCIADOS

1031 ADMINISTRACAO E REGULAMENTACAO

Balancete da Execução Orçamental
Referente ao Mês de 2011

(Valores em unidades)

Cod Prog	Cod Med	Classificação Económica	Orçamento Inicial (1)	Alterações Orçamentais (2)	Congel. (3)	Orçamento Corrigido (4) = (1+2+3)	Duodécimos Vencidos (5)	Pagamentos Efectuados (6)	Total Compromissos (7)	Reposições (8)	Saldo (9) = (4-7+8)	Taxa Real (10)	Pad Seg (11)
009	009	02 01 17 00 00	500	-500	0	0	0	0	0	0	0	0,0	761,5
	009	02 01 18 00 00	3.000	-900	0	2.100	0	1.614	1.614	0	486	76,8	761,5
	009	02 01 21 00 00	2.000	-900	0	1.100	0	1.076	1.076	0	24	97,8	761,5
	009	02 02 01 00 00	26.000	-1.100	0	24.900	0	24.768	24.768	3.000	3.132	99,5	761,5
	009	02 02 02 00 00	42.200	-12.145	0	30.055	30.055	29.444	29.444	0	611	98,0	761,5
	009	02 02 03 00 00	22.000	-7.200	0	14.800	14.800	11.358	11.358	0	3.442	76,7	761,5
	009	02 02 04 00 00	0	272.833	0	272.833	0	272.832	272.832	0	1	100,0	761,5
	009	02 02 09 A0 00	15.000	-9.324	0	5.676	5.676	5.368	5.368	387	695	94,6	761,5
	009	02 02 09 C0 00	14.000	-1.400	0	12.600	12.600	12.313	12.313	0	287	97,7	761,5
	009	02 02 09 D0 00	4.000	-1.400	0	2.600	0	2.280	2.280	0	320	87,7	761,5
	009	02 02 09 E0 00	0	75	0	75	0	75	75	0	0	100,0	761,5
	009	02 02 09 F0 00	2.500	-725	0	1.775	0	1.118	1.118	0	657	63,0	761,5
	009	02 02 10 00 00	7.000	0	0	7.000	0	5.981	5.981	0	1.019	85,4	761,5
	009	02 02 11 00 00	1.000	0	0	1.000	0	31	31	0	969	3,1	761,5
	009	02 02 13 00 00	14.000	-4.200	0	9.800	9.800	7.000	7.000	0	2.801	71,4	761,5
	009	02 02 15 A0 00	6.000	-4.000	0	2.000	0	1.020	1.020	0	980	51,0	761,5
	009	02 02 15 B0 00	14.000	-2.600	0	11.400	11.400	7.583	7.583	0	3.818	66,5	761,5
	009	02 02 17 00 00	500	-500	0	0	0	0	0	0	0	0,0	761,5
	009	02 02 18 00 00	35.000	-1.100	0	33.900	33.900	33.851	33.851	0	49	99,9	761,5
	009	02 02 19 A0 00	1.000	-700	0	300	0	0	0	0	300	0,0	761,5
	009	02 02 19 B0 00	9.893	-800	0	8.893	0	8.804	8.804	0	89	99,0	761,5
	009	02 02 19 C0 00	12.000	4.000	0	16.000	0	2.295	2.295	0	13.705	14,3	761,5
	009	02 02 20 A0 00	4.000	1.325	0	5.325	0	5.305	5.305	0	20	99,6	761,5

SIC

MAPA CO_M106

PÁGINA: 3

DATA: 2012/06/15

INSPECÇÃO-GERAL DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA

06 0 02 02 00 INSPECÇÃO-GERAL DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA

111 RECEITAS GERAIS NÃO AFECTAS A PROJECTOS CO-FINANCIADOS

1031 ADMINISTRACAO E REGULAMENTACAO

Balancete da Execução Orçamental
Referente ao Mês de 2011

(Valores em unidades)

Cod Prog	Cod Med	Classificação Económica	Orçamento Inicial	Alterações Orçamentais	Congel.	Orçamento Corrigido	Duodécimos Vencidos	Pagamentos Efectuados	Total Compromissos	Reposições	Saldo	Taxa Real	Pad Seg
			(1)	(2)	(3)	(4) = (1+2-3)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9) = (4-7+8)	(10)	(11)
009	009	02.02.20 CO 00	6.000	-2.700	0	3.300	0	3.211	3.211	0	89	97,3	761,5
	009	02.02.21 00 00	7.000	-1.000	0	6.000	0	5.688	5.688	0	312	94,8	761,5
	009	02.02.25 AO 00	1.500	-950	0	550	0	172	172	0	378	31,2	761,5
	009	02.02.25 CO 00	500	-500	0	0	0	0	0	0	0	0,0	761,5
	009	04.03.01 AO 00	90.000	0	0	90.000	90.000	90.000	90.000	0	0	100,0	825,0
	009	06.02.01 00 00	500	1.220	0	1.720	0	1.716	1.716	0	4	99,8	825,0
	009	06.02.03 AO 00	20.000	-20.000	0	0	0	0	0	0	0	0,0	825,0
	009	06.02.03 RO 00	65.250	65.250	0	0	0	0	0	0	0	0,0	825,0
	009	07.01.07 AO BO	87.000	-84.200	0	2.800	2.800	748	748	0	2.052	26,7	825,0
	009	07.01.08 AO BO	30.000	0	0	30.000	30.000	0	0	0	30.000	0,0	825,0
	009	07.01.09 AO AO	24.000	-23.400	0	600	600	0	0	0	600	0,0	825,0
	009	07.01.09 AO BO	6.400	-4.500	0	1.900	0	411	411	0	1.489	21,6	825,0
	009	07.01.10 AO BO	5.000	-4.720	0	280	0	0	0	0	280	0,0	825,0
Total Cód. Programa:			2.594.723	-445.750	0	2.148.973	1.560.827	2.028.411	2.028.411	4.697	125.258	94,4	607,9
Total por Class. Funcional:			2.594.723	-445.750	0	2.148.973	1.560.827	2.028.411	2.028.411	4.697	125.258	94,4	607,9
Total Cód. F. Financiamento:			2.594.723	-445.750	0	2.148.973	1.560.827	2.028.411	2.028.411	4.697	125.258	94,4	607,9
Total por Class. Orgânica:			2.594.723	-445.750	0	2.148.973	1.560.827	2.028.411	2.028.411	4.697	125.258	94,4	607,9
Total Geral:			2.594.723	-445.750	0	2.148.973	1.560.827	2.028.411	2.028.411	4.697	125.258	94,4	607,9

ANEXO 4 – SIGLAS E ABREVIATURAS USADAS

MAI	- Ministério da Administração Interna
IGAI	- Inspeção-Geral da Administração Interna
LOIGAI	- Lei Orgânica da Inspeção-Geral da Administração Interna
QUAR	- Quadro de Avaliação e Responsabilização
DAI	- Direção de Assuntos Internos
SIF	- Serviço de Inspeção e Fiscalização
NAT	- Núcleo de Apoio Técnico
AT	- Apoio Técnico
NI	- Núcleo de Informática
CDB	- Centro de Documentação e Biblioteca
SPEG	- Secção de Processos e Expediente Geral
SPCE	- Secção de Pessoal, Contabilidade e Economato
CCAS	- Conselho Coordenador de Avaliação de Serviços
SIADAP	- Sistema Integrado de Avaliação de Desempenho na Administração Pública
GNR	- Guarda Nacional Republicana
PSP	- Polícia de Segurança Pública
SEF	- Serviço de Estrangeiros e Fronteira
ANPC	- Autoridade Nacional de Proteção Civil
ANSR	- Autoridade Nacional de Segurança Rodoviária
DGIE	- Direção Geral de Infraestruturas e Equipamentos

- DGAI - Direcção-Geral da Administração Interna
- ISCPSI - Instituto Superior de Ciências da Administração Interna
- CC SCI - Conselho Coordenador do Sistema de Controlo Interno da Administração Financeira do Estado
- PGR - Procuradoria-Geral da República
- PA - Processo Administrativo
- ACIDI - Alto Comissariado para a Imigração e Diálogo Intercultural
- OSCIP - Organização de Controlo e Inspeção Policial
- EPAC - European Partners Against Corruption
- EACN - European Anti-Corruption Network
- CPT - Comité de Prevenção da Tortura
- IG MININT.- Inspeção- Geral do Ministério do Interior
- RH+ - Gestão de Pessoal e Vencimentos
- SPID - Sistema de Processamento de Deslocações
- RAFE - Reforma da Administração Financeira do Estado
- SIC - Sistema Integrado de Contabilidade
- SIAG-GI - Sistema Integrado de Apoio à Gestão do Imobilizado
- BEP - .Bolsa de Emprego Público
- BDAP - Base de Dados da Administração Pública
- RIAT - Recenseamento de Imóveis da Administração Pública

Exma. Senhora
Inspetora Geral da
Administração Interna
R. Martens Ferrão nº 11,3º, 4, e 6º
1050-159 LISBOA

S/ Referência	S/ Comunicação	N/ Referência	Data
		Of. 1077/2013 Proc. 517.02/2012 Reg.	14-02-2013

Assunto: *Relatório de Atividades de 2011 da IGAI*

Encarrega-me S. Exa. o Secretário de Estado Adjunto do Ministro da Administração Interna de remeter a V. Exa. o "*Relatório de Atividades de 2011*", no qual exarou o seguinte despacho:

**"Aprovo o presente Relatório de actividades.
30.JAN.13
Ass) Juvenal Silva Peneda"**

Com os melhores cumprimentos,

Visto.

Publicite-se na

MCJ - Zuleima

A Chefe do Gabinete

Maria do Rosário Mira de Oliveira

15.02.2013 Maria do Rosário Mira de Oliveira



Anexo: o mencionado
/ES

Aprovo o presente
Relatório de atividades

30. Jan. 13

Juvenal Silva Peneda

Juvenal Silva Peneda
Secretário de Estado Adjunto do
Ministro da Administração Interna

2011

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

IGAI



Ministério da Administração Interna
Inspeção-Geral da Administração Interna
Rua Mártens Ferrão, nº 11 – 3º, 4º, 5º, 6º
1050-159 Lisboa
Tel: 213583430 - Fax: 213583431 - @-mail: geral@igai.pt

Dr. João Duarte Silva

Jorge Miguel
Jorge Miguel
DIRETOR-GERAL
(em regime de substituição)

2013 02 01

Dr. António Reis

[Signature]
Pedro Subre Silva
Diretor da Área de Planeamento Estratégico
e Política Legislativa

Exmo. Senhor
Diretor-Geral da
Administração Interna
Av. D. Carlos I, n.º 134
1249-104 Lisboa

2

S/ Referência
102272

S/ Comunicação

N/ Referência
Of. 755/2013
Proc.517.01/12
Reg. 11618/2012

Data
31-01-2013

Assunto: SIADAP 1 - PARECERES DA DGAI SOBRE A AUTO-AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS CENTRAIS - IGAI HOMOLOGAÇÃO

Encarrega-me Sua Exa o Secretário de Estado Adjunto do Ministro da Administração Interna de comunicar a V. Exa o despacho exarado no Parecer da DGAI sobre a Auto-Avaliação da IGAI, relativa ao desempenho de serviço, em 2011:

“Homologo.
30.JAN.13
Ass) Juvenal Silva Peneda”

Com os melhores cumprimentos,

A Chefe do Gabinete

M^{te} do Rosário Mira de Oliveira

Maria do Rosário Mira de Oliveira

Anexo: o referido
/FS

③

**Parecer da DGAI sobre a Auto-Avaliação da
Inspeção-Geral da Administração Interna
relativa ao desempenho de serviço, em 2011**

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

*Homologado
30.3.13*
Juvenal Silva Peneda
Secretário de Estado Adjunto do
Ministro da Administração Interna

1 Enquadramento

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

Ao longo de 2011, a DGAI acompanhou o processo de monitorização dos QUAR (Quadro de Avaliação e Responsabilização), dos serviços, centrais e desconcentrados, do MAI.

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

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

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

- b. Dar conhecimento ao Conselho Coordenador do Sistema de Controlo Interno da Administração Financeira do Estado dos serviços com maiores desvios, cujas causas não foram apresentadas, entre objetivos e resultados ou que, por outras razões consideradas pertinentes, devam ser objeto de hetero-avaliação.
- v. Observada a alínea a) do número anterior, **competem**, em cada ministério, **ao respetivo ministro selecionar os serviços** que mais se distinguiram no seu desempenho **para atribuição da distinção de mérito**. De acordo com o disposto no n.º 1 do artigo 19.º da Lei n.º 66-B/2007 e tendo em conta o número de serviços que foram sujeitos á **aplicação integral do SIADAP1** (11 organismos)¹ podem ser distinguidos até ao **máximo de 2 serviços**.
- vi. **Divulgação dos resultados da avaliação:**
- a. **Cada serviço** procede à divulgação, na sua página eletrónica, dos resultados da auto-avaliação. Caso o parecer da DGAI seja discordante da auto-avaliação atribuída pelo dirigente máximo de cada serviço, este documento deverá ser objeto obrigatório de divulgação, juntamente com a auto-avaliação
- b. **Cada ministério** procede à divulgação, na sua página eletrónica, dos serviços aos quais foi atribuída uma distinção de mérito, especificando os principais fundamentos.
- vii. **Efeitos da avaliação:**

De acordo com o ofício circular 13/GDG/08, da DGAEP, de 21 de Novembro, o resultado da avaliação, referente a 2011, terá as seguintes repercussões a serem produzidas em 2012 (alínea c) do n.º 1 e n.ºs 2, 3 e 4 do art.º 26º e alíneas b) e c) do artigo 27.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de Dezembro):

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

¹ Os organismos extintos em 2011 e dispensados de apresentar o Relatório de Atividades de 2011 não entram para o cálculo da distinção de mérito.

- A possibilidade de consagração de reforços orçamentais visando o suporte e dinamização de novos projetos de melhoria do serviço.

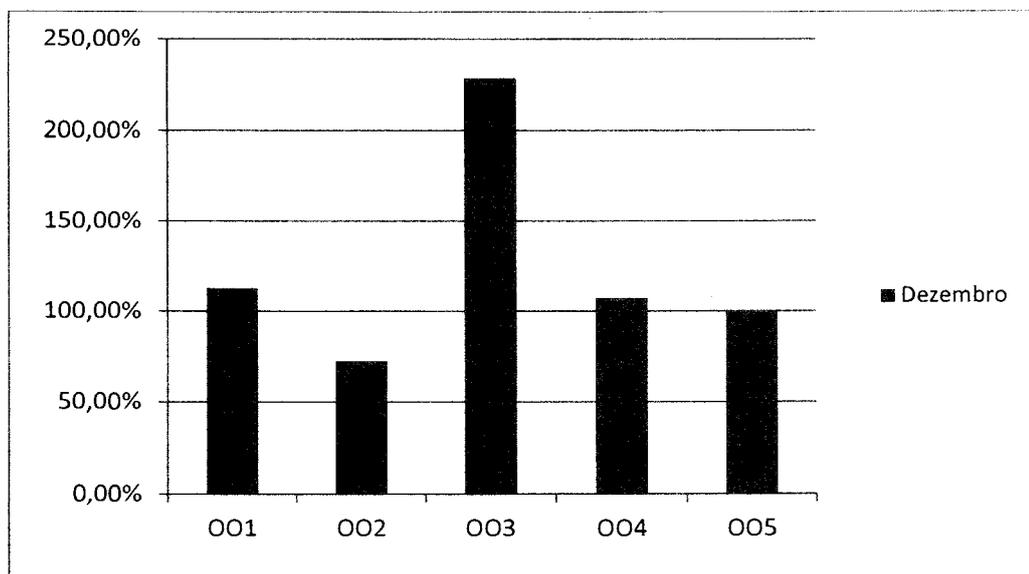
2 Parecer com análise crítica

Com base nos resultados do QUAR e na informação adicional constante da auto-avaliação, nos termos das alíneas a) a f) do nº 2 do artigo 15º da Lei n.º 66-B/2007, na análise das atividades e projetos desenvolvidos pelo serviço (conhecimento adquirido pelo reporte constante no Relatório de Atividades), à **Inspeção-Geral da Administração Interna**, deverá ser atribuída a avaliação de **Desempenho satisfatório**, discordando-se, neste caso, com a menção proposta pelo dirigente máximo em sede de auto-avaliação.

Quadro I -Taxa de Realização por Parâmetros e Avaliação Global

Parâmetros	Peso	Resultado	Resultado Ponderado	Avaliação Global	
				Quantitativa	Qualitativa
Eficácia	60%	102,57%	61,54%	128,00%	Satisfatório
Eficiência	20%	228,63%	45,73%		
Qualidade	20%	103,64%	20,73%		

Gráfico I – Taxas de realização em Dezembro



Fundamentação técnica do parecer da DGAI

Ministério	Ministério da Administração Interna
Entidade emissora do parecer	Direção-Geral de Administração Interna
Entidade avaliada	Inspeção-Geral da Administração Interna
Natureza	Serviço Central da Administração directa do Estado, dotado de autonomia técnica e administrativa
Tutela	Ministro da Administração Interna
Missão	Auditar, Inspeccionar e fiscalizar as entidades sob tutela do MAI, garantindo os direitos dos cidadãos.
Ano em avaliação	2011
Período em que decorreu a análise crítica da auto-avaliação	Agosto e Setembro de 2012
Menção proposta pelo dirigente máximo na Auto-Avaliação	Bom
Parecer da DGAI/Proposta de Menção	Satisfatório

Análise crítica: Fundamentação / Constatações	
Resultados alcançados e justificação de desvios significativos (n.º 1 do art.º 15.º)	<p>A Inspeção-Geral da Administração Interna definiu 5 objectivos operacionais no QUAR 2011.</p> <p>Destes, superou 3 objetivos (Objetivos nºs 1, 3, e 4), atingiu um (Objetivo n.º 5) e não atingiu outro (Objetivo n.º 2), pelo que, nos termos do artigo 18.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de Dezembro, à Inspeção-Geral da Administração Interna deverá ser atribuída a menção de <i>Desempenho Satisfatório</i>.²</p> <p>A taxa de realização final é de 128% tendo em conta os resultados</p>

2

"Artigo 18º

Expressão qualitativa da avaliação

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

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

....."

	<p>obtidos nos objectivos operacionais do QUAR e os parâmetros e as ponderações definidas.</p> <p>Os desvios positivos observados nos objectivos operacionais n.º 1 e n.º 4 consideram-se pouco relevantes e aceitáveis uma vez que registam, respetivamente, os valores de 12,73% e 7,27%, e as suas causas foram devidamente justificadas.</p> <p>→ Ao contrário, a taxa de superação de 128,63% registada no objetivo operacional n.º 3 considera-se fortemente acentuada. Este desvio foi justificado pelo esforço individual e coletivo desenvolvido na redução da despesa de aquisição de bens e serviços.</p> <p>O objetivo operacional n.º 2 - “Promover a Função de Controlo” não foi atingido. A fundamentação apresentada relaciona-se com a escassez de recursos humanos, mais concretamente com a não substituição de inspetores que cessaram as suas comissões de serviço.</p> <p>Cabe realçar que o relatório refere que este constrangimento obrigou ao estabelecimento de uma priorização da gestão dos processos administrativos instaurados em detrimento do número de auditorias e inspeções temáticas (indicadores que integram o referido objetivo).</p>
<p>Revisão de objectivos, indicadores ou metas</p>	<p>Não foi solicitada a revisão do QUAR para 2011</p>
<p>Verificação da informação que deve acompanhar a auto-avaliação do serviço</p>	
<p>a)Apreciação por parte dos utilizadores da quantidade e qualidade dos serviços prestados (n.º 2 do artigo 15.º)</p>	<p>Sim.</p> <p>À semelhança do ano de 2011, a IGAI aplicou um programa designado por “Atendimento Público, Análise de Queixas e Controlo Indireto” cuja finalidade é promover a qualidade do atendimento, a análise e resposta às queixas/denúncias e exposições apresentadas pelos cidadãos e outras entidades.</p> <p>O relatório em apreço integra, de forma clara e rigorosa, quer os resultados quantitativos, quer os dados qualitativos obtidos nos diferentes domínios de atividade do referido programa.</p> <p>Foi ainda aplicado um questionário de satisfação no domínio do Atendimento ao Público. Verificou-se no entanto que o atendimento presencial foi bastante diminuto, apenas 30 dos 418 registos de situações foram feitos presencialmente. Dos 17 que deram origem a abertura de processo, somente 10 procederam ao preenchimento do questionário de satisfação.</p> <p>Assim, apesar do esforço desenvolvido pela IGAI no estímulo de medidas para promoção da qualidade e profissionalismo no âmbito do atendimento pessoal e telefónico (ex: elaboração e aprovação de um “</p>

	<p>Guia de Procedimento de Queixas apresentadas à IGAI por cidadãos), regista-se ainda um índice muito reduzido na apresentação de queixas presenciais e respetivo processo de preenchimento do questionário de satisfação.</p> <p>No questionário de satisfação avaliou-se a prestação de serviços nas dimensões “Profissionalismo”, “Rapidez/privacidade”, “Informação”, “Encaminhamento”, “Sala”, “Formulário”, “Atendimento” e “Internet”. Não obstante a pouca representatividade da amostra é de referir que o grau de satisfação mais elevado abrange maioritariamente as três primeiras dimensões e que apenas um utente se mostrou “Muito Insatisfeito”.</p> <p>Não se verificou qualquer tipo de reclamação por parte dos cidadãos atendidos.</p> <p>Cabe salientar que, das 418 situações apresentadas à IGAI (presencialmente, por correio, email, fax ou por telefone), 344 foram identificadas como queixas, denúncias e exposições apresentadas diretamente a este organismo e deram origem a abertura de processo.</p>
<p>b) Informação detalhada sobre o sistema de controlo interno (n.º 2 do artigo 15.º)</p>	<p>Sim, em parte.</p> <p>Embora o Anexo A não tenha sido preenchido é efetuada a análise do controlo interno através de quadros com alguns itens semelhantes.</p> <p>A estrutura organizacional obedece às regras legais e tem vindo a acolher sucessivas alterações legais. O Regulamento Interno de Organização e Disciplina está plenamente implementado, registando-se a existência de múltiplos Regulamentos Internos e Manuais de Procedimentos.</p> <p>Verifica-se um contacto regular entre a direção e as coordenadoras técnicas, e quando oportuno com o respetivo corpo inspetivo e demais colaboradores.</p> <p>A rotatividade de funções e efetuada quando possível e de acordo com as competências individuais, os colaboradores são avaliados de acordo com as regras do SIADAP e os inspetores avaliados de acordo com os respetivos sistemas de avaliação.</p> <p>Está implementada uma política de formação profissional, possibilitando-se a cada trabalhador a frequência de pelo menos uma ação de formação.</p>
<p>c) Referência às causas de incumprimento de acções ou projectos não executados ou com resultados insuficientes (n.º 2 do artigo 15.º)</p>	<p>O Plano de Atividades foi globalmente cumprido assinalando-se, apenas um reduzido número de atividades não concluídas e/ou transferidas para o ano seguinte. Em ambas as situações o relatório apresenta de forma clara e rigorosa as respetivas justificações, que resultam, fundamentalmente, de uma clara escassez de recursos</p>

	<p>humanos disponíveis no âmbito do corpo inspetivo.</p> <p>Identificam-se várias atividades de cariz nacional e internacional não previstas mas executadas.</p>
<p>d) Desenvolvimento de medidas para um reforço positivo do desempenho, evidenciando as condicionantes que afectaram os resultados a atingir (n.º 2 do artigo 15.º)</p>	<p>A IGAI apresenta, no seu Relatório de Atividades, uma análise SWOT onde enuncia as seguintes oportunidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Assunção de novas atribuições • Receptividade da comunidade policial • Aplicação das novas tecnologias de informação e comunicação aos actos inspectivos e processuais disciplinares e contra-ordenacionais • Contratação pública via electrónica • <u>Integração na Rede Nacional de Segurança Interna</u> • Avaliação do desempenho do pessoal <p>Refere-se, embora sem as enunciar, que estão previstas medidas de reforço positivo do desempenho.</p>
<p>e) Comparação com o desempenho de serviços idênticos, no plano nacional e internacional, que possam constituir padrão de comparação (n.º 2 do artigo 15.º)</p>	<p>Não.</p> <p>À semelhança dos anos transatos, o relatório refere a impossibilidade de efetuar a comparabilidade com outros serviços afins, nacionais ou estrangeiros, devido à especificidade da missão e das atribuições da IGAI e a correspondente peculiaridade do seu processo produtivo, igualmente traduzido na especificidade de procedimentos inspectivos em sede dos serviços e forças de segurança.</p> <p>Contudo, cabe realçar que foram desenvolvidas medidas no âmbito da cooperação institucional (nacional e internacional), com o objetivo de colher padrões de comparação fiáveis e proficientes.</p>
<p>f) Audição de dirigentes intermédios e dos demais trabalhadores na auto-avaliação do serviço (n.º 2 do artigo 15.º)</p>	<p>Sim.</p> <p>A IGAI procedeu à audição dos seus colaboradores apurando como grau de satisfação predominante o nível <u>“Não Satisfeito”</u>.</p> <p>Metodologia do inquérito:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tipo: questionário de avaliação dirigido a todos os trabalhadores e anónimo • Universo: 42 • Número de Respostas: 17 • Taxa de respostas: 40,48% • Escala: “Muito insatisfeito”, “Insatisfeito”, “Pouco satisfeito”, “Satisfeito”, “Muito satisfeito” • Análise dos resultados: A satisfação global dos colaboradores, comparativamente ao ano transato regista um decréscimo acentuado, passando de globalmente satisfeito para não

	<p>satisfeito na quase totalidade das dimensões avaliadas, a saber, “Satisfação Global com a Organização”, “Satisfação com a Gestão e Sistemas de Gestão”, “Satisfação com as Condições de Trabalho”, “Satisfação com o desenvolvimento da Carreira”, “Níveis de Motivação” e “Satisfação com o Estilo de Liderança”.</p> <p>De forma inversa, a dimensão de avaliação que menor grau de satisfação recolheu no ano anterior, e onde os colaboradores apresentaram o maior número de sugestões, “ Satisfação com as Condições de Higiene, Segurança, Equipamentos e Serviços”, regista no ano em apreço, uma melhoria significativa traduzida num grau de satisfação igual ou superior a satisfeito de 86,45%, indiciando assim um bom nível aceitação das sugestões dos colaboradores.</p> <p>Como forma de melhorar o score de satisfação global obtido, o relatório conclui e enuncia as seguintes áreas prioritárias de intervenção:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Imagem e Desempenho Global da Organização; • Liderança e Gestão da Direção; • Envolvimento dos colaboradores na Tomada de Decisão; • Diálogo com a Direção; • Condições de Trabalho; • Gestão de Recursos Humanos; e • Avaliação do Desempenho dos Colaboradores no âmbito do SIADAP 2 e 3.
<p>Comparação das unidades homogéneas (artigo 16.º)</p>	<p>Não.</p>
<p>Fontes de verificação</p>	<p>Não foram apresentadas as fontes de verificação previstas no QUAR.</p>
<p>Estrutura do relatório (alínea e) do artigo 8º e orientações técnicas do CCAS)</p>	<p>Sim. A estrutura do Relatório segue as orientações técnicas emanadas pelo CCAS.</p>
<p>Análise da afectação real e prevista dos recursos humanos</p>	<p><u>Uma análise da produtividade, conceito entendido como a relação entre desempenho atingido e recursos humanos utilizados, permite constatar que o desempenho da IGAI se posicionou acima do planeado com a utilização de recursos humanos abaixo do previsto.</u></p>
<p>Análise da afectação real e prevista dos recursos financeiros</p>	<p>Uma análise do custo-eficácia, conceito entendido como a relação entre desempenho atingido e recursos financeiros utilizados, permite constatar que o desempenho da IGAI se</p>

	<u>posicionou acima do planeado com a utilização de recursos financeiros abaixo do previsto.</u>
Cumprimento da data limite de entrega do relatório – 15 de Abril	Não. Data de recepção do relatório na DGAI: 23 de Julho e 23 de Agosto
Identificação de boas práticas	Não foram referenciadas quaisquer “boas práticas” certificadas e/ou reconhecidas por entidades credenciadas.



S. R.
MINISTÉRIO DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA
INSPEÇÃO-GERAL DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA
Gabinete da Inspetora-Geral

Exma. Senhora
Chefe do Gabinete de Sua Excelência o
Secretário de Estado Adjunto do MAI
Praça do Comércio, Ala A,
1143-015 Lisboa

Vossa Referência
Of. 7943/2012 de 29.10.2012
Proc. 517.01/12
Reg. 12039/2012

Nossa Referência
OF-2533/2012
000.10.02 - PGAB 16/2007
QUAR SIADAP1 2011 - Vol. III

**Assunto: Informação N.º 100023/2012 - Parecer da DGAI sobre a Autoavaliação
relativa ao Desempenho da IGAI, em 2011**

Venho, por este meio, apresentar a V.Ex^a., a fim de submeter à apreciação de Sua Excelência o Secretário de Estado, o seguinte:

A versão final do Relatório da Atividades desta IGAI relativo ao ano de 2011, que inclui a auto-avaliação do serviço, foi devidamente corrigido, em resultado da reunião realizada no passado dia 21 de setembro com a Senhora Diretora dos Serviços de Planeamento Estratégico, Dra. Cristina Peixoto e os Senhores Técnicos superiores desta IGAI, Dona Conceição Mestre e Dr. Paulo Santos, o que, registe-se, se traduziu numa troca de informações muito elevada e esclarecedora.

Desta reunião resultou a correção e pequenos ajustamentos nas operações aritméticas constantes do mapa do QUAR decorrentes, em grande medida, de divergências das regras aplicadas ao apuramento de resultados dos indicadores, designadamente, o número de casas decimais e arredondamentos usados nas respetivas fórmulas, sem que tal traduza alterações significativas nos resultados finais.



S. R.

MINISTÉRIO DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA
INSPEÇÃO-GERAL DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA
Gabinete da Inspectora-Geral

Após a análise do conteúdo do referido Relatório resulta que a apreciação efetuada resume os resultados alcançados por este serviço, no ano de 2011.

A introdução deste instrumento de gestão realça diversos aspetos pertinentes, numa lógica de clarificação de situações que poderão repercutir-se em apreciações futuras e que cumpre realçar.

Em 17 de Fevereiro de 2012, tomou posse a nova Inspectora-Geral e em 9 de Maio, o novo Subinspetor-geral da IGAI.

Em 14 de Março de 2012, foi aprovada a nova Lei Orgânica da IGAI.

Iniciou-se, deste modo, um novo ciclo desta Inspeção-Geral, que não se mostra, obviamente, refletido na elaboração do QUAR de 2011.

Explicitando: este instrumento foi aprovado em 22 de Fevereiro de 2011, altura em que ainda não se previam eleições legislativas que vieram a ter lugar no mês de Junho e a assinatura de um Programa de Assistência Económica e Financeira a Portugal.

No que à IGAI concerne, não se previu a cessação da comissão de serviço de vários inspetores entre os anos de 2011 e 2012: em Janeiro de 2011, cessou a sua comissão de serviço, a inspetora Margarida Mós (do quadro da IGF); posteriormente não foi solicitada a prorrogação das comissões de serviço dos inspetores Pedro Clemente (PSP), António Casaca Pronto (GNR), Luísa Carrajola (Magistrada) que viram cessadas as mesmas no início do mês de Fevereiro de 2012¹. De referir ainda que o Sr. Subinspetor – Geral, Dr. Vicente de Almeida cessou a sua comissão de serviço, em 31 de Janeiro de 2012.

¹ As quais deveriam ter sido requeridas ainda em 2011.



MINISTÉRIO DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA
INSPEÇÃO-GERAL DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA
Gabinete da Inspectora-Geral

Concatenando todos estes fatores verifica-se que apesar de se poder concluir que tenha existido uma certa instabilidade entre os elementos que constituem o corpo inspetivo desta IGAI, consultando o QUAR, decorre que: 6 objetivos/indicadores foram cumpridos, 4 foram superados, sendo que apenas um não foi atingido - o nº de auditorias e inspeções temáticas concluídas em 2011. Este último objetivo necessita de uma consolidação e permanência do corpo inspetivo da IGAI, dada a complexidade das matérias e duração das mesmas, o que como vimos não se verificou. No entanto, regista-se e sublinha-se que todos os restantes objetivos/indicadores foram cumpridos e superados.

Em síntese, no ano de 2011, a IGAI não pôde contar com inspetores para a área de auditoria. Registe-se ainda que, para além da inspetora que cessou funções, em 2011, também outro inspetor da mesma área (financeira) viu a sua comissão cessada, não tendo sido feita a sua substituição o que, como é evidente, interferiu com o desenvolvimento e conclusão dos processos nesta área específica, com prejuízo, como atrás se referiu, para a realização integral do indicador nº 6 do QUAR 2011.

Por último, cumpre dizer que compete ainda aos inspetores instruir os processos de natureza disciplinar, que no ano de 2011 totalizaram 84, sendo 43 transitados de anos anteriores e 41 instaurados naquele ano.

Para além de toda a restante (e laboriosa) atividade refletida no Relatório de Atividades de 2011, e que não se alcança da simples do QUAR.

Nestes termos, permito-me reafirmar que o resultado é globalmente positivo na medida em que, no seu conjunto, os objetivos mais relevantes foram atingidos ou superados, sendo que a avaliação final desta Inspeção situa-se acima dos 100%.

Dest'arte, pode-se afirmar que o desempenho da IGAI, tal como se traduz na auto avaliação e é evidenciado no parecer da DGAI, se posicionou acima do planeado com



MINISTÉRIO DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA
INSPEÇÃO-GERAL DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA
Gabinete da Inspetora-Geral

uma utilização de recursos humanos e financeiros abaixo do previsto, razão mais do que suficiente para fundamentar o reforço da proposta apresentada em sede de auto avaliação e para que seja atribuída a avaliação de *Desempenho bom* a esta instituição.

Acresce ainda que e quanto aos aspetos referidos no Parecer da DGAI sobre eventuais desconformidades de elementos da estruturação e do conteúdo do relatório, há a acrescentar que os mesmos serão tidos em conta na elaboração de próximos instrumentos de gestão desta natureza, numa lógica de melhoria e de adaptação, quando possível, à especificidade das áreas de intervenção da IGAI e à tipificação dos processos aqui tramitados.

A exemplo, refere-se que, nomeadamente, quanto a questões relativas à apresentação das fontes de verificação de alguns dos indicadores, existem limitações de carácter legal que impõem dever de sigilo e de confidencialidade da maioria dos processos tramitados na IGAI.

Quanto à comparação das unidades homogêneas tal não é aplicável no caso da IGAI, dado que na sua estrutura organizacional não existem tais unidades.

Por fim, quanto ao não cumprimento da data limite de entrega do relatório, tal foi oportunamente justificado, e deveu-se quer à alteração orgânica da IGAI quer à nomeação de nova Direção que ocorreu no 1.º semestre do corrente ano.

Entendemos, em conclusão, que a classificação proposta de *Desempenho Satisfatório* não corresponde às expectativas dos funcionários desta Inspeção-Geral que globalmente contribuíram de uma forma laboriosa e empenhada, apesar das imprevisibilidades e adversidades que atrás referimos, para atingir e superar os objetivos designados no QUAR/2011.



MINISTÉRIO DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA
INSPEÇÃO-GERAL DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA
Gabinete da Inspetora-Geral

Deste modo, entendemos e mantemos a nossa convicção que a menção qualitativa a atribuir à Inspeção – Geral da Administração Interna deve ser: ***Desempenho BOM.***

Com os melhores cumprimentos, *a elevada estima,*

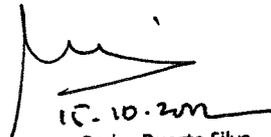
A Inspetora-Geral da Administração Interna,

Margarida Blasco

Inf. N.º 100023
Proc. 080.05.02.06/PE
10/10/2012

Coucarbo.

A consideração
do Senhor Diretor-Geral.


10.10.2012
Pedro Duarte Silva
Diretor da Área de Planeamento Estratégico
e Política Legislativa

Remeter a ao Gabinete de
S. Ex.º o Senhor Fernando
de Esteves Adjunto do MGI
para dar seguimento a apreciação.


Jorge Miguéis
DIRETOR-GERAL
(em regime de substituição)

2012- x.16

ASSUNTO: Parecer da DGAI sobre a Autoavaliação relativa ao desempenho da IGAI, em 2011

A Inspeção-Geral da Administração Interna vem, através do seu ofício n.º 2189/2012, de 8 do corrente, remeter a versão final do seu Relatório de Atividades de 2011. Esta versão resultou de uma reunião entre a signatária e dois colaboradores da referida Inspeção-geral que teve como objetivo o esclarecimento de alguns pontos do Relatório para além de ter possibilitado a troca de informação adicional sobre o processo de avaliação.

No mencionado ofício são ainda tecidos alguns comentários à análise efetuada no âmbito do Parecer emitido por esta Direcção-Geral sobre a Autoavaliação da IGAI relativa ao desempenho de serviço, em 2011, que, convirá examinar em detalhe, embora seja também destacado pela IGAI que *“após análise do seu conteúdo resulta que a apreciação efetuada resume, em grande medida, aqueles que foram os resultados alcançados por estes serviços no ano em apreciação”*.

É nesta medida que julgo de salientar o seguinte:

1. A análise efetuada no Parecer da DGAI segue escrupulosamente o determinado na Lei n.º 66-B/2007, de 28 de Dezembro. Assim, independentemente dos constrangimentos e desafios complexos com que a IGAI se defrontou e que ressaltam no Relatório de Atividades, não se poderá alterar o Parecer no âmbito da análise dos “Resultados alcançados e justificação de desvios significativos” (n.º 1 do

art.º 15.º do referido diploma legal)¹ ou a menção de “Desempenho satisfatório” ali proposta (artigo 18º da já citada Lei) ²;

2. A afirmação “não foram apresentadas as fontes de verificação previstas no QUAR” no Parecer da DGAI deve entender-se enquanto constatação da impossibilidade de verificação imediata dos documentos previstos e elencados nas fontes de verificação do QUAR, por estes não figurarem em anexo ao relatório de atividades.
3. Como o “*template*” do Parecer é comum a todas os organismos do MAI contém a referência à “Comparação das unidades homogéneas” (artigo 16º de Lei nº 66-B/2007, de 28 de Dezembro). Este item só será objeto de informação se o organismo em causa integrar unidades homogéneas. Tal não é, seguramente, o caso da IGAI.

Não obstante o presente contraditório ter sido respondido fora do prazo³ julgo que se deverá remeter ao Gabinete de S. Exa. O Secretário de Estado Adjunto do Ministro da Administração Interna a presente informação acompanhada pelo relatório de atividades devidamente corrigido.

À consideração superior,

A Diretora de Serviços,



(Cristina Peixoto)

1

“Artigo 15.º

Autoavaliação

1 - A autoavaliação tem carácter obrigatório e deve evidenciar os resultados alcançados e os desvios verificados de acordo com o QUAR do serviço, em particular face aos objetivos anualmente fixados
...”

2

“Artigo 18º

Expressão qualitativa da avaliação

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

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

³ Aquando do envio do Parecer à IGAI, esta Direção-Geral solicitou os comentários considerados pertinente até ao dia 1 de Outubro, mencionando que a falta de resposta seria entendida como a aceitação do conteúdo do projeto de Parecer.



MINISTÉRIO DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA
INSPEÇÃO-GERAL DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA

Gabinete da Inspectora-Geral

ao Dr. Pedro Duarte Silva

Jorge Miguelis
DIRETOR-GERAL

(em regime de substituição)

Exmo. Senhor
 Diretor Geral da
 Direcção-Geral de Administração Interna 2012. x. 08
 Av. D. Carlos I N° 134
 1294-104 Lisboa

URGENTE

Dr. António Feres

Pedro Duarte Silva
 08. x. 2012
 Diretor da Área de Planeamento Estratégico
 e Política Legislativa

Vossa Referência
 DAGAI/DPE/102031/2012
 P.º 080.05.02/PE

Nossa Referência
 OF-2189/2012
 000.10.02 - PGAB 16/2007
 QUAR SIADAPI 2011 - Vol. III

Assunto: QUAR 2011 da IGAI
Projeto de parecer sobre a Auto Avaliação do serviço.

Venho por este meio remeter a V.Ex^a. a versão final do Relatório da Atividade desta IGAI relativo ao ano de 2011, que inclui a auto-avaliação do serviço, devidamente corrigido, em resultado da reunião realizada no passado dia 21 de setembro com a Senhora Diretora dos Serviços de Planeamento Estratégico e elementos desta IGAI.

As correções efetuadas traduzem pequenos ajustamentos nas operações aritméticas constantes do mapa do QUAR, decorrentes, em grande medida, de divergências das regras aplicadas ao apuramento de resultados dos indicadores, designadamente, o número de casas decimais e arredondamentos usados nas respetivas fórmulas, sem que tal traduza alterações significativas nos resultados finais.

Quanto ao documento referido em epígrafe e após a análise do seu conteúdo resulta que a apreciação efetuada resume, em grande medida, aqueles que foram os resultados alcançados por estes serviços no ano em apreciação.

Todavia, importa salientar que, um conjunto de circunstâncias imprevistas, tiveram um impacto muito significativo na vida da organização, como sejam a aprovação da nova orgânica da IGAI e a posse de nova Direção.



MINISTÉRIO DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA
INSPEÇÃO-GERAL DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA

Gabinete da Inspectora-Geral

Por isso se realçou na introdução do Relatório de Atividades em anexo, aspetos que são pertinentes, numa lógica de clarificação de situações que poderão repercutir-se em apreciações futuras.

Nestes termos, permito-me reafirmar que o resultado é globalmente positivo na medida em que, no seu conjunto, os objetivos mais relevantes foram atingidos ou superados.

Apenas um único indicador ficou aquém do esperado, facto que decorre da cessação da comissão de serviço de inspetores, que se fixou em 11, quando o quadro para o ano de 2011 foi fixado em 16.

Acrescenta-se, que no ano em referência, a IGAI não pode contar com inspetores para a área de auditoria, dado que entre o final de 2010 e o início de 2011 os dois auditores da área financeira, viram a sua comissão de serviço cessada não tendo sido feita a sua substituição o que, como é evidente, interferiu com o desenvolvimento e conclusão dos processos nesta área específica, com prejuízo para a realização integral do indicador nº 6 do QUAR 2011.

Dest'arte, pode-se afirmar que o desempenho da IGAI, tal como se traduz na auto avaliação e o parecer da DGAI evidencia, se posicionou acima do planeado com uma utilização de recursos humanos e financeiros abaixo do previsto, razão que fundamenta o reforço da proposta apresentada em sede de auto avaliação, para que seja atribuída a avaliação de **Desempenho bom** a esta instituição.

Acresce ainda que e quantó aos aspetos referidos no Parecer da DGAI sobre eventuais desconformidades de elementos da estruturação e do conteúdo do relatório, acrescento que os mesmos serão tidos em devida conta na elaboração de próximos instrumentos desta natureza, numa lógica de melhoria e de adaptação, quando possível, à especificidade das áreas de intervenção da IGAI e à tipificação dos processos aqui tramitados.

A exemplo, refere-se que nomeadamente quanto a, questões relativas à apresentação das fontes de verificação de alguns dos indicadores, existem limitações de carácter legal que



MINISTÉRIO DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA
INSPEÇÃO-GERAL DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA
Gabinete da Inspectora-Geral

impõem dever de sigilo e de confidencialidades da maioria dos processos aqui tramitados pela IGAI.

Quanto à comparação das unidades homogéneas tal não é aplicável no caso da IGAI, dado que na estrutura organizacional da IGAI não existem tais unidades.

Por fim, quanto ao não cumprimento da data limite de entrega do relatório, tal foi oportunamente justificado, e deveu-se à alteração orgânica da IGAI e da alteração da Direção que ocorreu no 1.º semestre do corrente ano.

Com os melhores cumprimentos, *e cunha*.

A Inspectora-Geral da Administração Interna

Margarida Blasco

Anexo: Relatório de Atividades da IGAI 2011

Mab



MINISTÉRIO DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA
INSPEÇÃO-GERAL DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA

Processo n.º : PGAB 16/2007 – QUAR SIADAP 1 2011 – Vol .III

Tipo: Processo de Gabinete

Referência: Por despacho do Sr. IG de 01.02.2011
Autoavaliação 2011

Relatório n.º : **RELAT-32/2012**

Assunto: **Relatório de Avaliação Final do QUAR 2011 - IGAI**



INSPECÇÃO GERAL DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA

AVALIAÇÃO FINAL - 2011 -¹

(CAP. IV DO RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2011)

PERÍODO: 01 de JANEIRO a 31 de DEZEMBRO de 2011

¹ - RELAT- 33/2012



S. R.

MINISTÉRIO DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA
INSPECÇÃO-GERAL DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA

QUESTÕES	GRAU DE SATISFAÇÃO POR QUESTÃO	
	Não Satisfeito	Satisfeito
1. Satisfação global com a organização	82,33%	17,64%
2. Satisfação com a gestão e sistemas de gestão	91,29%	8,68%
3. Satisfação com as condições de trabalho	59,98%	39,99%
4. Satisfação com o desenvolvimento da carreira	74,1%	25,87%
5. Níveis de motivação	55,94%	44,04%
6. Satisfação com o estilo da liderança	89,42%	10,56%
7. Satisfação com as condições de higiene, segurança, equipamentos e serviços	13,53%	86,45%
GRAU DE SATISFAÇÃO GLOBAL⁹	67% (66,66%)	33% (33,32%)

2.2. Consequentemente, dos dados expressos nas tabelas precedentes, resultam, em síntese, as seguintes áreas a melhorar:

- Imagem e desempenho global da organização;
- Liderança e gestão da Direção;
- Envolvimento dos colaboradores na tomada der decisão;
- Diálogo com a Direção;
- Condições de trabalho;
- Gestão de recursos humanos;
- Avaliação do desempenho dos colaboradores no que concerne à aplicação do SIADAP 2 e 3.

⁹ - (média das percentagens obtidas).



MINISTÉRIO DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA
INSPECÇÃO-GERAL DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA

2.3. Da exposição acima efetuada, é, ainda, de realçar a acentuada melhoria das condições de higiene, segurança, equipamento e serviços, traduzida no grau de satisfação atribuído (86,45%) pelos colaboradores internos, refletindo uma área em que têm vindo a ser acolhidas, sempre que possível, as sugestões apresentadas nos anos anteriores, espelhando um procedimento que se pode manter ou melhorar, ainda mais, com vista à excelência, equacionando-se, assim, uma área em que evidenciam as “boas práticas”.

3. Quanto ao cliente externo, e em especial a consecução de um inquérito de satisfação, é de assinalar que, desde 2010, se encontram reunidas as condições técnicas e legais, para a sua realização proficiente, com a publicação, no Diário da República n.º 8, 2.ª série, de 13/01/2010, do Regulamento Interno de Organização e Disciplina do Trabalho da IGAI, aprovado por Despacho n.º 818/2010, de 5 de Janeiro, do Exm.º Senhor Inspetor-Geral da Administração Interna, cujo artigo 23.º (Atendimento Presencial) veio regular, de forma inovadora, o processo de avaliação da qualidade do atendimento prestado, permitindo, doravante, medir, com rigor, o grau de satisfação, através da distribuição ao utente de um questionário, focado em questões centrais, com a correspondente pontuação a aplicar.

3.1 Assim, durante 2011, como já aconteceu em 2010, aplicou-se um modelo aprovado de questionário, quanto ao universo de cidadãos, que compareceram na sede desta Inspeção-Geral, para apresentar uma exposição ou queixa ou participar fatos tidos por violadores da legalidade, por parte de serviços ou dos seus agentes, abrangidos pela ação inspectiva da IGAI.

3.2 É de realçar que em 2011, como em 2010, foram tomadas várias medidas internas de promoção da qualidade e profissionalismo no atendimento pessoal e telefónico, designadamente com a aprovação do *Guia de Procedimento de Queixas apresentadas à IGAI por Cidadãos*.

3.3 Quanto ao questionário de satisfação ao utente, verificou-se que, em 2011, apenas 10 cidadãos, dos 17 atendidos presencialmente, resolveram preencher o questionário (correspondendo a uma taxa de respostas na ordem dos 58, 82%).

3.4 Das respostas dadas nos questionários, apurou-se que o grau de “*muito satisfeito*” prevalece de modo maioritário e expressivo, desde logo nas rubricas referentes ao profissionalismo, celeridade e privacidade no atendimento.



MINISTÉRIO DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA
INSPECÇÃO-GERAL DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA

3.5 No que respeita às questões em concreto:

- Apenas, num dos questionários, um dos utentes se mostrou muito insatisfeito.
- Questões 1 a 5 e 7 mereceram a maioria absoluta da máxima pontuação atribuída – *Muito Satisfeito* –, enquanto as questões 6 e 8 tiveram a maioria relativa da pontuação atribuída de *Satisfeito*, quanto à escala de satisfação;
- Enfim, os resultados mostram uma satisfação bastante positiva em todos os itens questionados ao público em 2011, conforme se pode verificar pela tabela seguinte:

QUESTÕES	GRAUS DE SATISFAÇÃO				
	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito
1. Profissionalismo		0	0		
2. Rapidez / privacidade		0	0		
3. Informação		0	0		
4. Encaminhamento		0	1		
5. Sala		0	0		
6. Formulário		0	0		
7. Atendimento		0	0		
8. Internet		0	0		

3.6 É, ainda, de salientar que em 2011, como em 2010, a inexistência de qualquer tipo de reclamação por parte dos cidadãos atendidos nesta Inspeção-Geral, ressaltando-se, inclusive, que, desde da abertura do Livro de Reclamações (artigo 38.º do Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de Abril) em 16/07/1997, houve apenas uma reclamação, efectuada em 2006.



MINISTÉRIO DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA
INSPECÇÃO-GERAL DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA

4. Quanto à comparabilidade (vulgo *Benchmarking*) com outros serviços afins, nacionais ou estrangeiros, é de assinalar, como em anos anteriores, a impossibilidade da sua realização em 2011, devido, maiormente, a especificidade da missão e das atribuições desta Inspeção-Geral e a correspondente peculiaridade do seu processo produtivo, incluindo a especificidade de procedimentos inspetivos em sede dos serviços e forças de segurança, o que a torna ímpar no panorama nacional dos serviços públicos inspetivos.

4.1 Aliás, a singularidade da IGAI, enquanto serviço de controlo interno sectorial, encontra-se descrita no *Livro Branco do Sistema do Controlo Interno da Administração Financeira do Estado*, redigido, em 2000, pelo Conselho Coordenador desse sistema).

4.2 Contudo, como medida de reforço para ultrapassar essa dificuldade, em 2011 esta Inspeção-Geral pugnou pelo aprofundamento da cooperação institucional a nível nacional – desde logo com as estruturas de inspeção e auditoria dos serviços sob a tutela do Ministério da Administração Interna – e, no plano internacional, pelo aprofundamento da cooperação com as organizações de controlo e inspeção policial dos países de língua portuguesa, em especial com Angola e Guiné-Bissau, além da participação no Conselho Coordenador do Sistema de Controlo Interno da Administração Financeira do Estado (SIC), para colher padrões de comparação fiáveis e proficientes.

5. Relativamente ao controlo interno, é de referir a existência [interna] do Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas, aprovado pelo Despacho-IG-26/2009, de 04 de Dezembro, em cumprimento do estipulado no ponto 1.1. da Recomendação n.º 1/2009, de 1 de Julho (Diário da República n.º 140, 2.ª série, Parte E, de 22/07/2009), do Conselho de Prevenção da Corrupção.

5.1 O sistema de controlo interno vigente nesta Inspeção-geral espelha-se, sucintamente, nos quadros seguintes.



MINISTÉRIO DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA
INSPECÇÃO-GERAL DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA

AMBIENTE DE CONTROLO	AFIRMATIVO (X)	OBSERVAÇÃO
Cultura dos valores éticos e da integridade?	X	Forte densificação legal sobre as incompatibilidades, impedimentos e inibições, bem como sobre os deveres gerais inerentes ao exercício de funções públicas, incluindo o dever de sigilo, plasmada, nomeadamente, no Decreto-Lei n.º 276/2007, de 31/07 (Regime jurídico da atividade de inspeção da administração direta e indireta do Estado com a missão de controlo, interno e externo) e no Decreto-Lei n.º 170/2009, de 03/08 (Regime da carreira especial de inspeção); Consagração legal dos princípios fundamentais da atuação da IGAI (art.º 4.º do Decreto-Lei n.º 227/95, de 11/09 ¹⁰); Implementação do sistema interno de controlo (art.º 10.º do Decreto-Lei n.º 227/95, de 11/09).
Contato regular entre a direção e as unidades orgânicas?	X	Inexistência de direção intermédia, sendo o contato efectuado diretamente com as coordenadoras técnicas das secções e, quando oportuno, com o corpo inspetivo e os restantes trabalhadores.
Existência de regulamentos internos e manuais de aplicação?	X	Forte regulamentação, mormente: - Regulamento n.º 10/99 (regulamento das ações inspetivas e de fiscalização); - Regulamento Interno de Acesso e Circulação nas Instalações da IGAI; - Regulamento Interno de Organização e Disciplina do Trabalho da IGAI; - Manual de Infraestrutura Tecnológica; - Manual de Procedimentos Internos da IGAI; - Guia de Procedimento de Queixas apresentadas na IGAI por cidadãos; - Guião de Contratação Pública: Locação e Aquisição de Bens, Aquisição de Serviços e Empreitadas de Obras Públicas.
Controlo financeiro e incentivo ao desenvolvimento de boas práticas?	X	Controlador Financeiro / MAI.
Existência de controlos externos?	X	Tribunal de Contas; Inspeção-Geral de Finanças; Direcção-Geral do Orçamento.

¹⁰ - (Lei Orgânica da IGAI em vigor em 2011).



MINISTÉRIO DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA
INSPECÇÃO-GERAL DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA

ESTRUTURA ORGÂNICO-FUNCIONAL	AFIRMATIVO (X)	OBSERVAÇÃO
Obedece às regras definidas legalmente?	X	Acolhe as sucessivas alterações legais.
Responde satisfatoriamente à evolução da atividade do serviço?	X	Incluindo as novas atribuições.
O pessoal do serviço é avaliado de acordo com o SIADAP?	X	O pessoal a prestar serviço na IGAI é avaliado de acordo com as regras do SIADAP, sendo os inspetores avaliados de acordo com os respectivos sistemas de avaliação.
Existe uma política de formação de pessoal que garanta a adequação às funções e complexidade das tarefas?	X	Anualmente, é executado um plano de formação, possibilitando-se a cada trabalhador a frequência de pelo menos uma ação de formação, atendendo às restrições orçamentais.

CONTROLO ADMINISTRATIVO	AFIRMATIVO (X)	OBSERVAÇÃO
O diploma orgânico encontra-se integralmente regulamentado?	X	Mormente, através do Regulamento n.º 10/99 (Regulamento das ações inspetivas e de fiscalização).
Possui manual de controlo ou de contabilidade?	X	Controlo de execução pela Direção-Geral do Orçamento, via SIC; Recurso ao Manual de Apoio do SIC.
A competência para a autorização da despesa está claramente definida?	X	Por delegação e subdelegação, publicada em Diário da República, nos termos da lei aplicável.
Está implementado um sistema de rotação de funções dos trabalhadores?	X	A rotação é efectuada, quando seja possível, atendendo às competências individuais e ao reduzido número de trabalhadores adstritos às diferentes áreas funcionais.
As responsabilidades funcionais pela realização das diferentes tarefas, conferências e controlos estão claramente definidas?	X	Conforme as competências da direção e da unidade orgânica e as tarefas dos trabalhadores adstritos.



MINISTÉRIO DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA
INSPECÇÃO-GERAL DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA

Os circuitos dos documentos estão claramente definidos?	X	A gestão documental é desmaterializada e a intervenção de cada um obedece a regras de permissão e a níveis de acesso individualizados, com atributos de administração, incluindo o grau de intervenção no processo decisório, através de uma aplicação informática denominada SmartDocs, em conformidade com o Manual de Procedimentos Internos e o Guia de Procedimento de Queixas apresentadas na IGAI por cidadãos.
---	---	--

5.2 Da leitura dos quadros antecedentes, constata-se a existência, no ambiente interno, de instrumentos eficazes e de boas práticas, que permitem o controlo e a despistagem ou impedem a ocorrência de qualquer ato ilícito ou mesmo erro relevante, a que se adita o ambiente externo de controlo estratégico.

6. Numa perspetiva de incremento de melhorias, fez-se um diagnóstico prévio dos pontos fortes (vantagens internas) e dos pontos fracos (desvantagens internas) desta Inspeção-Geral, bem como das tendências mais importantes na envolvente externa, sejam as oportunidades (vantagens externas), sejam os riscos (desvantagens externas), vulgo matriz SWOT, composta pelos pontos fortes (*strengths*), pontos fracos (*weaknesses*), oportunidades (*opportunities*) e riscos (*threats*), e no sentido de maximizar as oportunidades e reduzir os pontos fracos e eliminar os riscos, conforme os quadros seguintes.

DIAGNÓSTICO SWOT		
	PONTOS FORTES	PONTOS FRACOS
ENVOLVENTE INTERNA	Âmbito nacional	Imagem institucional
	Cooperação institucional a nível nacional e internacional	Parcerias com serviços congéneres
	Estrutura hierárquica simples	Inexistência de carreira de inspetiva
	Segregação interna de funções	Extinção do suplemento remuneratório de inspeção
	Elevada qualificação profissional	Dificuldade de recrutamento de quadros especializados para o serviço inspetivo
	Diversificação do corpo inspetivo	



MINISTÉRIO DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA
INSPECÇÃO-GERAL DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA

	Profissionalismo	Liderança e gestão
	Controlo rigoroso da execução orçamental	Gestão dos recursos humanos
	Qualidade do atendimento	Falta de motivação interna
	Incompatibilidades e impedimentos adicionais	Avaliação de desempenho dos colaboradores no que concerne à aplicação do SIADAP
	Estratégia de formação	Impossibilidade de carregamento electrónico, direto e em linha, da informação recolhida no exterior para o sistema de gestão documental
	Normalização procedimental	
	Prontidão de intervenção	
	Informatização da gestão documental interna	
	Condições de higiene, segurança, equipamentos e serviços	

	OPORTUNIDADES	RISCOS
ENVOLVENTE EXTERNA	Assunção de novas atribuições	Exposição mediática Incumprimento por falta de meios
	Recetividade da comunidade policial	Diversidade dos serviços inspeccionados
	Aplicação das novas tecnologias de informação e comunicação aos atos inspetivos e processuais disciplinares e contraordenacionais	Dispersão territorial dos serviços inspeccionados
	Contratação pública via eletrónica	
	Integração na Rede Nacional de Segurança Interna	
	Avaliação de desempenho do pessoal	

7. A presente avaliação final não seria completa se não trouxéssemos à colação os resultados da “Autoavaliação”¹¹, evidenciando-se uma realização acima do planeado,¹² conforme se pode constatar nos quadros seguintes:

¹¹ - (Capítulo II do presente Relatório de Atividades).

¹² - (concretização dos objetivos estabelecidos acima do planeado, com recursos humanos e financeiros abaixo do previsto).



MINISTÉRIO DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA
INSPECÇÃO-GERAL DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA

OBJETIVOS OPERACIONAIS			
Parâmetro	Ponderação	Objetivos	Resultado
Eficácia	60%	1	60,82%
		2	
Eficiência	20%	3	30,67%
Qualidade	20%	4	22,91%
		5	
CONCRETIZAÇÃO (RESULTADO GLOBAL)		114,40%	

RECURSOS HUMANOS			
Recursos Planeados ¹³	Pontuação Ponderada Global	Tx exc.	Desvio Exc. (100 -Tx Exc.)
Recursos Planeados/Executados	415,82	89,62	-10,38

RECURSOS FINANCEIROS				
ESTIMADO	REALIZADO	DIFERENÇA / desvio	DESVIO	TAXA DE EXECUÇÃO
2.700.000€	2.023.714 €	676.286€	-25%	75%

8. Por não haver qualquer incumprimento ou insuficiência de resultados a registar, nada há a referir sobre isso, sendo certo que estão em curso medidas de reforço positivo, previstas no planeamento anual para o presente ano, tendo em vista consolidar os resultados obtidos e aperfeiçoar certas vertentes do desempenho.

¹³ - (464).



MINISTÉRIO DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA
INSPEÇÃO-GERAL DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA

9. Assim sendo, em face dos resultados da Autoavaliação, embora não tenha tido qualquer intervenção durante esse período, por só ter assumido o cargo de Inspectora-Geral em 17 de Fevereiro do corrente ano, e enquanto atual responsável máximo deste serviço inspetivo, tomo a liberdade de propor ao alto critério de V.^a Ex.^a que, nos termos do n.º 3 do artigo 18.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de Dezembro, seja atribuída a menção de **Desempenho Bom** a esta Inspeção-Geral, como resultado das atividades desenvolvidas em 2011, conforme demonstrado no presente Relatório de Atividades.

Lisboa, 12 de Junho de 2012

A Inspectora-Geral da Administração Interna

Margarida Blasco