



RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2018

SECRETARIA-GERAL
DO MTSSS





SECRETARIA-GERAL DO MINISTÉRIO DO TRABALHO, SOLIDARIEDADE E SEGURANÇA SOCIAL

Relatório de Atividades 2018

Abril • 2019

Preparado por: DC-NIQC com os contributos das unidades orgânicas

MINISTÉRIO DO TRABALHO, SOLIDARIEDADE E SEGURANÇA SOCIAL PRAÇA DE LONDRES, 2
1049-056 Lisboa
E-mail: secretaria.geral@sg.mtsss.pt
Página Institucional: www.sg.mtsss.gov.pt





Índice

I. Nota Introdutória	4
II. Autoavaliação	5
1. A Secretaria-Geral e o seu quadro de referência	5
1.1. Missão, Visão, Valores, Atribuições	
1.2. Estrutura orgânica	
2. Síntese da Autoavaliação	
3. Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR)	
3.1. Objetivos estratégicos	
3.2. Objetivos operacionais	
3.3. Grau de concretização dos objetivos	
4. Resultados por Unidade Orgânica	20
4.1. Projetos e Atividades transversais/partilhados	
4.2. Direção de Serviços de Gestão de Recursos Humanos (DRH)	
4.2.1. Missão	
4.2.2. Objetivos e atividades	21
4.2.3. Grau de concretização dos objetivos	22
4.2.4 – Indicadores de atividade	25
4.2.5 – Projetos	26
4.3. Direção de Serviços de Gestão Financeira (DF)	27
4.3.1. Missão	27
4.3.2. Objetivos e atividades	27
4.3.3. Grau de concretização dos objetivos	
4.3.4. Indicadores de Atividade	
4.4. Direção de Serviços de Apoio Jurídico e Contencioso (DJC)	
4.4.1. Missão	
4.4.2. Objetivos e atividades	
4.4.3. Grau de concretização dos objetivos	
4.4.4. Outras atividades relevantes	
4.4.5. Dos processos contenciosos	
4.4.6. Indicadores de atividade	
4.5. Direção de Serviços de Contratação, Aprovisionamento e Património (DCAP)	
4.5.2 Objetivos e atividades	
4.5.3. Grau de concretização dos objetivos	
4.5.4. Projetos	
4.5.5. Indicadores de atividade	
4.5.6. Ações desenvolvidas na área do Ambiente	
4.5.7. Unidade de Gestão Patrimonial	
4.5.8. Programa ECO.AP	
4.6. Direção de Serviços Comuns (DC)	
4.6.1. Missão	
4.6.2. Objetivos e atividades	47





4.6.3. Grau de concretização dos objetivos	48
4.6.4. Projetos	56
4.6.5. Indicadores de atividade	57
5. Síntese dos resultados da atividade da SG	59
5.1. Síntese dos objetivos e dos projetos por Unidade Orgânica	59
5.2. Síntese dos projetos da SG	
6. Afetação de recursos	63
6.1. Recursos Humanos	
6.2. Recursos Financeiros	64
6.2.1. Orçamentos da responsabilidade da SG	64
6.2.2. Execução Orçamental	66
6.3. Recursos tecnológicos	70
7. Audição de Dirigentes e Trabalhadores	71
8. Avaliação do Serviço Prestado	75
8.1. Inquérito de Satisfação aos Clientes SG	
9. Avaliação do Sistema de Controlo Interno	78
9.1. Ambiente de controlo	78
9.1.1. Contactos regulares entre a Direção e as unidades orgânicas	79
9.1.2. Desenvolvimento e incentivo às boas práticas	79
9.1.3 Auditorias externas	80
9.2. Estrutura organizacional	80
9.3. Atividades e procedimentos de controlo administrativo implementadas no serviço	81
9.4. Fiabilidade dos sistemas de informação	
9.5. Sustentabilidade	84
9.5.1. Sustentabilidade na Secretaria-Geral	
9.5.2. Sustentabilidade no Ministério	
10. Análises comparativas	89
10.1. Benchmarking entre Secretarias-Gerais	89
10.2. Indicadores de desempenho da SGMTSSS	
III. Balanço Social	94
IV. Avaliação final	99
V. Anexos	102

- 1. Questionário Avaliação Reativa Formação
- 2. Questionário Avaliação Formação Elearning
- 3. Relatório Form@r 2018
- 4. Inquérito de Satisfação Linha Azul
- 5. Inquérito de Satisfação DC-NAD
- 6. Inquérito de Avaliação da Satisfação dos Colaboradores SG 2018
- 7. Resultados do Inquérito de Avaliação da Satisfação dos Colaboradores SG 2018
- 8. Inquérito de Avaliação da Satisfação dos Clientes SG 2018
- 9. Resultados de Avaliação da Satisfação dos Clientes SG 2018
- 10. Sistema de Controlo Interno Questionário 2018
- 11. Indicadores de Benchmarking SG 2018
- 12. Balanço Social 2018





I. Nota Introdutória

Terminado mais um ciclo da gestão anual da Secretaria-Geral (SG), apresenta-se o Relatório de Atividades 2018, elaborado de acordo com a legislação em vigor nesta matéria e em harmonia com as orientações dimanadas pelas entidades competentes, CCAS (Conselho Coordenador da Avaliação de Serviços) e GEP (Gabinete de Estratégia e Planeamento).

Apresentam-se neste documento os elementos quantitativos e qualitativos da atividade desenvolvida, quer no que respeita ao QUAR 2018, quer no que concerne às ações realizadas por cada unidade orgânica, bem como aos recursos humanos, financeiros e tecnológicos investidos e ainda aos resultados da avaliação da satisfação de colaboradores e clientes da SG.

Com uma estrutura orgânica definida pela Portaria n.º 139/2015, de 20 de maio, e pelo Despacho n.º 5/SG/2015, de 16 de setembro, no que às suas unidades orgânicas flexíveis diz respeito, alterado pelo Despacho n.º 5/SG/2017 de 1 de setembro, a SG tem vindo, de há uns anos a esta parte, a alargar as suas competências em áreas de suporte, bem como no âmbito da prestação de serviços partilhados nos domínios dos recursos humanos, da formação profissional nas matérias transversais, da negociação e aquisição de bens e serviços, financeiro e patrimonial. Em 2018 a SG prestou serviços partilhados a 14 serviços e organismos.

Para além dos imperativos legais a que está sujeita a sua atuação, a SG mantém indissociável da sua estratégia a procura de uma gestão sustentável, não apenas do ponto de vista financeiro, mas também social e ambiental, alicerçando a sua ação no âmbito da Sustentabilidade em dois pilares fundamentais: o trabalho desenvolvido internamente, dinamizado pelo Grupo da SG para a Sustentabilidade, e o trabalho de coordenação da Rede PorTodos – Rede do MTSSS para a Sustentabilidade, cujos resultados são apresentados neste relatório.

É ainda de salientar a apresentação, neste documento, de análises comparativas em que se encontra espelhado o posicionamento da SG face a outras Secretarias-Gerais envolvidas no processo de *benchmarking*, bem como a evolução do desempenho da SG nos últimos anos.





II. Autoavaliação

1. A Secretaria-Geral e o seu quadro de referência

1.1. Missão, Visão, Valores, Atribuições

Missão

•Assegurar o apoio técnico e administrativo aos gabinetes dos membros do Governo integrados no MTSSS e aos demais órgãos e serviços nele integrados, nos domínios da gestão de recursos internos, do apoio técnico-jurídico e contencioso, da documentação e informação, da inovação e qualidade e da comunicação e relações públicas, bem como a prestação de serviços partilhados nos domínios dos recursos humanos, da formação profissional nas matérias transversais, da negociação e aquisição de bens e serviços, financeiro e patrimonial.

Visão

•Ser um serviço de referência para o MTSSS no quadro da sua área de atuação.

Qualidade

•Procuramos responder a quem prestamos serviços, em tempo útil e sem erros. Trabalhamos para alcançar elevados padrões de desempenho, tendo sempre presente a necessidade de utilização racional dos recursos e a procura de novas soluções numa atitude de adesão à mudança.

Responsabilidade

 Assumimos o compromisso de atuar com o maior empenho na garantia dos objetivos organizacionais, com responsabilidade pelas decisões e atos individuais.

•Ética

Valores

•Assumimos o desempenho profissional assente em critérios de honestidade, confiança, e credibilidade em prol do bem comum e do bem-estar individual, através do cumprimento dos deveres e compromissos assumidos pela SG, da utilização adequada dos recursos disponíveis e da comunicação eficaz e transparente com as partes interessadas.

•Rigor

•Pautamos o desenvolvimento da atividade e o desempenho por critérios de exatidão e fiabilidade ao nível dos processos de trabalho, da informação prestada e do cumprimento dos prazos de resposta.

Compromisso Social

- •Assumimos os interesses da sociedade para além dos interesses institucionais e pessoais, para a construção de um mundo melhor.
- •Valorizamos a participação em atividades em prol do desenvolvimento da comunidade, procuramos fomentar hábitos que conduzam à sustentabilidade e promovemos o bem-estar dos colaboradores e colaboradoras, designadamente a conciliação entre a vida familiar e a vida profissional.





Pelo Decreto-Lei n.º 167-C/2013, de 31 de dezembro, foi aprovada a Lei Orgânica do Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social (MSESS), que com a entrada do XXI Governo Constitucional viu a sua designação alterada para Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social (MTSSS).

O MTSSS prossegue as suas atribuições, nomeadamente através de serviços integrados na administração direta do Estado, entre os quais se encontra a Secretaria-Geral (SG).

A missão, as atribuições e o tipo de organização interna da SG estão definidas no Decreto Regulamentar n.º 21/2012, de 8 de fevereiro, com a redação dada pelo Decreto Regulamentar n.º 5/2014, de 30 de outubro, consubstanciando a Lei Orgânica da SG, bem como na legislação complementar, nomeadamente a Portaria n.º 139/2015, de 20 de maio.

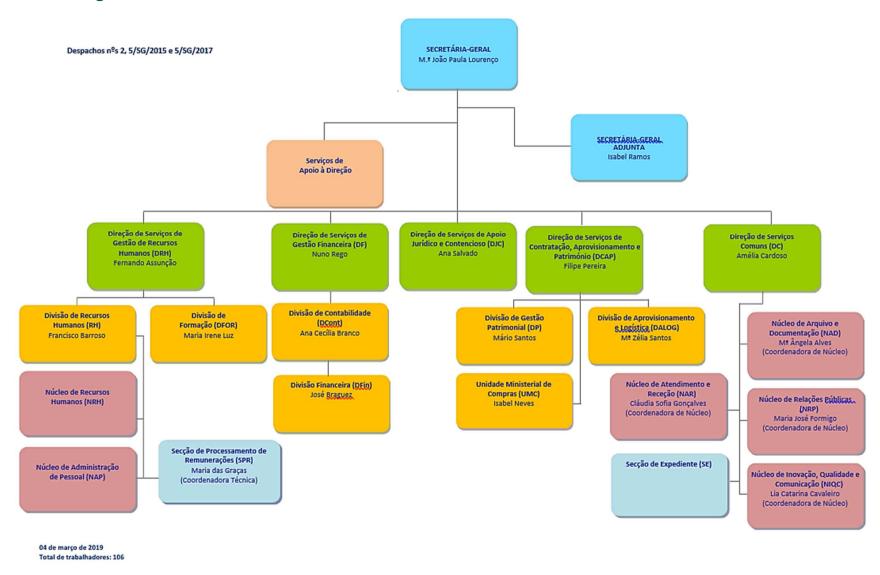
Atribuições

- Apoiar administrativa, técnica e juridicamente os gabinetes dos membros do Governo integrados no MTSSS, bem como os órgãos, serviços, comissões e grupos de trabalho que não disponham de meios apropriados, e assegurar os serviços de apoio jurídico-contencioso do MTSSS;
- Assegurar as atividades do MTSSS no âmbito da comunicação e relações públicas;
- Assegurar a elaboração do orçamento de funcionamento do MTSSS, bem como acompanhar a respetiva execução, e a do orçamento de investimento;
- Gerir os contratos de prestação de serviços de suporte, na ótica de serviços partilhados, sem prejuízo das competências e atribuições do Instituto de Informática, I.P.;
- Promover a aplicação de medidas de política de organização e de recursos humanos definidas para a
 Administração Pública, coordenando e apoiando os serviços e organismos do MTSSS na respetiva
 implementação, bem como emitir pareceres em matéria de organização, recursos humanos e criação ou
 alteração de mapas de pessoal;
- Assegurar a prestação de serviços partilhados nos domínios dos recursos humanos, da formação profissional nas matérias transversais, da negociação e aquisição de bens e serviços, financeiro e patrimonial, aos serviços da administração direta e aos organismos da administração indireta, sem autonomia financeira, integrados no MTSSS;
- Assegurar as funções de unidade ministerial de compras;
- Promover boas práticas de gestão de documentos nos serviços e organismos do MTSSS e proceder à recolha, tratamento e conservação dos arquivos que deixem de ser de uso corrente por parte dos organismos produtores.
- Estudar, programar e coordenar a aplicação de medidas tendentes a promover, de forma permanente e sistemática, a inovação, a modernização e a política de qualidade, no âmbito do MTSSS, e assegurar a articulação com os organismos com competências interministeriais nestas áreas;
- Promover a aplicação das medidas de política de segurança e saúde no trabalho definidas para a Administração Pública;
- Assegurar o normal funcionamento do MTSSS nos domínios que não sejam da competência específica de outros serviços.





1.2. Estrutura orgânica







2. Síntese da Autoavaliação

No que respeita ao ano de 2018, a SG definiu um conjunto de 45 objetivos operacionais, na sua maioria diretamente alinhados com os objetivos estratégicos da SG, dos quais 10 objetivos operacionais constituem o QUAR da SG e os restantes 35 se encontram distribuídos pelas diversas unidades orgânicas que a integram.

Quanto aos 10 objetivos operacionais do QUAR, os mesmos foram monitorizados trimestralmente pela SG, e a pedido do órgão do Ministério competente nesta matéria (GEP) no final do 1.º semestre de 2018 e em janeiro de 2019, traduzindo-se na seguinte situação: 8 objetivos foram superados (80%) e 2 atingidos (20%). A análise dos resultados obtidos encontra-se no ponto 3 do presente relatório e a respetiva avaliação final da performance encontra-se no capítulo IV. É de salientar que todos os objetivos do QUAR se encontram alinhados com os objetivos estratégicos da SG, constituindo, assim, o contributo mais significativo da SG para o cumprimento da estratégia do Ministério.

Relativamente aos objetivos operacionais das unidades orgânicas, num total de 35, verifica-se que 30 foram superados (85,71%), 4 foram atingidos (11,43%) e 1 não atingido (2,86%).

Tal como em anos anteriores, em 2018, as atividades das unidades orgânicas encontram-se alinhadas com os respetivos objetivos operacionais, o que representa um esforço permanente de planeamento e controlo da atividade desenvolvida, a par de uma maior visibilidade da mesma.

Uma vez mais, foi efetuada a auscultação dos colaboradores internos e dos clientes da SG, através de inquéritos de satisfação, cujos resultados se encontram detalhados nos capítulos 7 e 8 do presente relatório.

Como nos anos anteriores, foram também lançados questionários setoriais aos clientes, designadamente pelo serviço de Formação, pelo serviço de Atendimento ao Cidadão - Linha Azul e pela área de Arquivo e Documentação, cujos resultados constam deste relatório (*vide* anexos 1 a 5).

Apresenta-se de seguida o Quadro 1 – Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) conforme modelo do GEP.





Quadro 1 - Quadro de Avaliação e Responsabilização

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2018

Serviço: Secretaria-Geral do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social

Missão: A SG tem por missão assegurar o apoio técnico e administrativo aos gabinetes dos membros do Governo integrados no MTSSS e aos demais órgãos e serviços nele integrados, nos domínios da gestão dos recursos internos, do apoio técnico-jurídico e contencioso, da documentação e informação, da inovação e qualidade e da comunicação e relações públicas, bem como a prestação de serviços partilhados nos domínios dos recursos humanos, da formação profissional nas matérias transversais, da negociação e aquisição de bens e serviços, financeiro e patrimonial.

Objectivos estratégicos SG:

- OE 1 Assegurar a qualidade dos serviços prestados numa lógica de proximidade e de satisfação das necessidades das entidades do Ministério, salvaguardando a sustentabilidade dos processos de trabalho
- OE 2 Racionalizar a gestão de recursos, garantindo a prestação de serviços partilhados de excelência nas áreas de recursos humanos, financeiros, patrimoniais, bem como das compras centralizadas
- OE 3 Impulsionar a prática da inovação, da qualidade e da gestão da sustentabilidade no Ministério
- OE 4 Contribuir para o desenvolvimento do potencial humano do Ministério
- OE 5 Promover a adoção de medidas de segurança e saúde no trabalho pelos serviços do Ministério
- OE 6 Promover a melhoria do sistema de gestão da SG

Objectivos operacionais		Ano 2016	Ano 2017	Ano 2018					
		Resultado	Meta	Meta	Tolerância	Valor Crítico	Resultado	Taxa Realização	
EFICÁCIA (40%)									
OB 1 Garantir a celeridade na resposta aos interessados em processos não contenciosos	Ind 1 Peso	Ponderação de 20% Nº médio de dias despendidos entre a data de receção do pedido do interessado e a data de saída da respetiva resposta 100%	11	14	14	2	11	11	109,09%
OB 2 Assegurar a coordenação e aplicação de medidas nos domínios da inovação, modernização e qualidade no Ministério	Ind 2	Ponderação de 15% Número de workshops/conferências temáticas 100%	7	4	4	1	7	6	120,00%
OB 3		Ponderação de 20%							
Assegurar e reforçar medidas de SST na SG e serviços aderentes	Ind 3 Peso	Taxa de execução das medidas de SST planeadas na SG e serviços aderentes 100%	n.a	n.a	95%	2%	100%	98,00%	101,03%
OB 4		Ponderação de 30%							
Agilizar e simplificar os processos de trabalho, circuitos e procedimentos da SG, tendo em vista a	Ind 4	Taxa de implementação do Smartdocs	n.a	n.a	85%	5%	100%	80,00%	100,00%
prestação de serviços de	Peso	100%							
OB 5		Ponderação de 15%							
Assegurar a resposta aos organismos no âmbito do MTSSS na área da manutenção, da reabilitação	Ind 5	Taxa de resposta às solicitações	95%	85%	85%	5%	100%	98,00%	108,89%
e conservação de imóveis	Peso	100%							



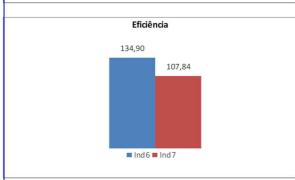


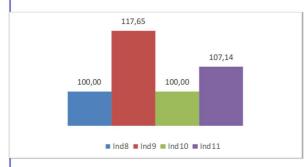
EFICIÊNCIA (30%)									
OB 6		Ponderação de 50%							
Garantir poupanças no processo aquisitivo no âmbito das compras públicas	Ind 6	Taxa de poupança média no processo aquisitivo	11%	9%	9%	1%	13%	13,00%	134,90%
centralizadas no MTSSS	Peso	100%							
ОВ 7		Ponderação de 50%							
Assegurar o atempado	Ind 7	Prazo médio de pagamento (n.º de dias)	21	24	24	2	19	20,40	107,84%
pagamento aos fornecedores	Peso	100%							
QUALIDADE (30%)									
OB 8		Ponderação de 30%							
	Ind 8	Taxa de execução do Plano de Ação da Rede PorTodos	88%	80%	80%	5%	100%	80,00%	100,00%
Coordenar e apoiar medidas com vista à sustentabilidade	Peso	50%							
dos sistemas de gestão dos organismos do MTSSS	Ind 9	Taxa de cumprimento das ações de acompanhamento dos Planos para a Igualdade e Não Discriminação	n.a	n.a	80%	5%	100%	100,00%	117,65%
	Peso	50%							
ОВ 9		Ponderação de 35%							
Garantir a satisfação dos clientes da SG	Ind 10	Índice médio (numa escala de 1 a 5) na satisfação dos clientes da SG	4,54	4,1	4,2	0,2	5	4,32	100,00%
	Peso	100%							
OB 10		Ponderação de 35%							
Garantir a execução do Plano Anual de Formação do Ministério	Ind 11	% de ações executadas (n.º de ações executadas/n.º de ações planeadas) e com garantia de financiamento	n.a	96%	96%	2%	100%	105,00%	107,14%
	Peso	100%							
		Meios	disponíve	eis					
Recursos Humanos			Pontuação	Pontos P	laneados	UERPHP	Pontos Ex	ecutados	Desvio
Dirigentes Superiores	-		20	4	0	456	40	,00	0,00
Dirigentes Intermédios		16	19	92	2736		7,30	4,70	
Técnicos Superiores		12	744		14136	705	705,87		
Assistentes Técnicos		8	47		13452	446	5,75	25,25	
Assistentes Operacionais		5	6		2964		,11	17,89	
Total			69	15	13	33744	142	7,03	85,97
Orçamento (€)				Estin			Realizado		o(MC)
Atividades				5.064.2		4.793.6			
Projetos				50.00	0,00€	27.14	3,00 €	22.85	7,00€











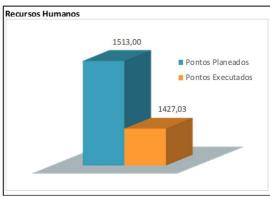


Avaliação Final do Serviço



110,50%





Explicitação de fórmulas utilizadas por indicadores

Indicador							
Indicador 2	(n.º de ações executadas/n.º de ações planeadas)*100						
Indicador 4	(n.º de medidas executadas/n.º de medidas planeadas)*100						
Indicador 5	(Σ n.º de ações setoriais executadas (em cada UO)/n.º total de ações planeadas)*100						
Indicador 6	(Σ n.º de ações setoriais executadas (em cada UO)/n.º total de ações planeadas)*100						
Indicador 8	[1 – (Σ valor propostas adjudicadas / Σ valor médio das propostas apresentadas)] * 100						
Indicador 9	DF – Dívida a fornecedores de Aquisição de Bens e						
Indicador 13	$PMP = \frac{\sum_{t=3}^{c} \frac{DF}{A}}{\sum_{t=3}^{c} A} * 365$ de ações de formação programadas)*100						

Listagem das Fontes de Verificação

Objectivo 1	Smartdocs e aplicação própria
Objectivo 2	Relatórios de execução das ações
Objectivo 3	Relatórios de execução das ações
Objectivo 4	Relatórios de execução das ações
Objectivo 5	Relatórios de execução das ações
Objectivo 6	Plataforma transacional e concursal
Objectivo 7	GERFIP
Objectivo 8	Relatórios de execução das ações
Objectivo 9	Resultados do inquérito na plataforma
Objetivo 10	Relatório da atividade formativa





3. Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR)

No âmbito da legislação em vigor, a SG procedeu à elaboração do seu Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) que constitui um importante instrumento de avaliação do desempenho organizacional, tendo como referência os 10 objetivos operacionais anuais definidos no Plano de Atividades para o ano de 2018.

Trata-se de um mecanismo de apoio à gestão que permite a tomada de decisões face ao desenvolvimento de um conjunto de objetivos selecionados como estruturantes e representativos da atividade global deste organismo, através da prestação das diversas unidades orgânicas e refletida no seu conteúdo.

3.1. Objetivos estratégicos

- OE1. Assegurar a qualidade dos serviços prestados numa lógica de proximidade e de satisfação das necessidades das entidades do Ministério, salvaguardando a sustentabilidade dos processos de trabalho.
- OE2. Racionalizar a gestão de recursos, garantindo a prestação de serviços partilhados de excelência nas áreas de recursos humanos, financeiros, patrimoniais, bem como das compras centralizadas.
- OE3. Impulsionar a prática da inovação, da qualidade e da gestão da sustentabilidade no Ministério.
- OE4. Contribuir para o desenvolvimento do potencial humano do Ministério.
- OE5. Promover a adoção de medidas de segurança e saúde no trabalho pelos serviços do Ministério.
- OE6. Promover a melhoria do sistema de gestão da SG.

3.2. Objetivos operacionais

- OO1. Garantir a celeridade na resposta aos interessados em processos não contenciosos.
- OO2. Assegurar a coordenação e aplicação de medidas nos domínios da inovação, modernização e qualidade no Ministério.
- OO3. Assegurar e reforçar medidas de SST na SG e serviços aderentes.
- OO4. Agilizar e simplificar os processos de trabalho, circuitos e procedimentos da SG, tendo em vista a prestação de serviços partilhados de excelência.
- OO5. Assegurar a resposta aos organismos no âmbito do MTSSS na área da manutenção, da reabilitação e conservação de imóveis.
- OO6. Garantir poupanças no processo aquisitivo no âmbito das compras públicas centralizadas no MTSSS.





- OO7. Assegurar o atempado pagamento aos fornecedores.
- OO8. Coordenar e apoiar medidas com vista à Sustentabilidade dos sistemas de gestão dos organismos do MTSSS.
- OO9. Garantir a satisfação dos clientes da SG.
- OO10. Garantir a execução do Plano Anual de Formação do Ministério.

3.3. Grau de concretização dos objetivos

No quadro das suas competências, a Direção de Serviços Comuns - Núcleo de Inovação, Qualidade e Comunicação (DC-NIQC) coordenou o processo de elaboração e monitorização do QUAR desta SG que contou com a participação dos dirigentes de todas as unidades orgânicas. Por razões às quais a SG é alheia, a monitorização do QUAR 2018 por parte do GEP foi realizada em outubro de 2018, com reporte a 30 de setembro (3.º trimestre) e em janeiro de 2019, com reporte a 30 de dezembro, tendo sido comunicada àquela entidade, no prazo estipulado para o efeito.

A análise dos dados teve por base os critérios comunicados pelo GEP em 2015, para o cálculo da Taxa de Realização dos Indicadores, o que produziu algumas alterações nas orientações formais deste órgão coordenador que constam de um documento datado de 2010, no que respeita ao conceito de tolerância relativamente à Meta, que introduz um intervalo entre o não cumprimento e a superação da Meta.

Os resultados anuais relativos a cada um dos objetivos, que em 2018 foram 10, encontram-se descritos na figura seguinte, verificando-se que 2 foram atingidos e 8 foram superados.

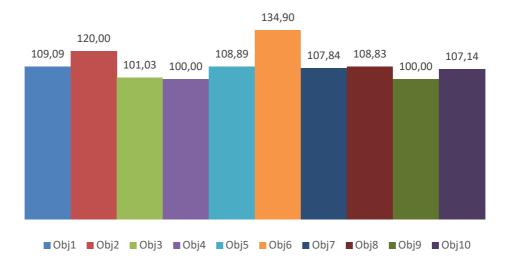


Figura 1 - Taxa de realização dos objetivos (%)

Relatório de Atividades 2018





De seguida apresentam-se os resultados de cada um dos objetivos e os comentários relativos ao respetivo grau de concretização.

Quadro 2 - Objetivo 1

Garantir a celeridade na resposta aos interessados em processos não contenciosos						
Indicador 1	Meta	Tolerância	Valor crítico	Resultado	Taxa de Realização	
Nº médio de dias despendidos entre a data de receção do pedido do interessado e a data de saída da respetiva resposta	14	2	11	11	109,09%	

O objetivo 1 foi superado, encontrando-se o resultado acima do intervalo da meta.

Quadro 3 - Objetivo 2

Assegurar a coordenação e aplicação de medidas nos domínios da inovação, modernização e qualidade no Ministério						
Indicador 2	Meta	Tolerância	Valor Crítico	Resultado	Taxa de Realização	
N.º de workshops/conferências temáticas	4	1	7	6	120,00%	

Verifica-se que o objetivo 2 foi superado, sendo de salientar os três Encontros Temáticos realizados sobre os temas *Compras Públicas Sustentáveis no MTSSS*, *A Diversidade nas Organizações* e *Ambiente de Trabalho Saudável — o presente e o futuro*, nos quais participaram um total de 146 trabalhadores/as do MTSSS. Foram ainda realizadas duas sessões de sensibilização, uma sobre *Enviesamento Inconsciente* e outra sobre *Minfdulness*, que viria a suscitar a organização de um *curso de Mindfulness*, ministrado por perito na matéria, e no qual participaram trabalhadores de vários organismos do Ministério, a expensas dos próprios.

Quadro 4 - Objetivo 3

Assegurar e reforçar medidas de SST na SG e serviços aderentes						
Indicador 3	Meta	Tolerância	Valor Crítico	Resultado	Taxa de Realização	
Taxa de execução das medidas de SST planeadas na SG e serviços aderentes	95%	2%	100%	98,00%	101,03%	

O objetivo 3 foi superado tendo atingido uma taxa de execução de 101,3%. Refira-se que o Serviço de Saúde no âmbito da SST ainda não foi implementado, na SG e serviços aderentes, porque durante o ano em exercício, não foi disponibilizado o financiamento necessário. Uma vez que este Serviço, tem de ser externalizado, devido à

Relatório de Atividades 2018





inexistência de recursos humanos com formação adequada na SG, a existência de dotação orçamental é imprescindível.

Quadro 5 - Objetivo 4

Agilizar e simplificar os processos de trabalho, circuitos e procedimentos da SG, tendo em vista a prestação de serviços de excelência

Indicador 4	Meta	Tolerância	Valor Crítico	Resultado	Taxa de Realização
Taxa de implementação do Smartdocs	85%	5%	100%	80,00%	100,00%

O objetivo 4 foi atingido, encontrando-se o resultado dentro do intervalo da meta.

De referir, que originalmente este objetivo foi inscrito no QUAR 2018 como resultado de dois indicadores, sendo que, além do indicador supracitado, estava em causa também a Taxa de implementação da CAF, verificando-se, no decurso do ano, que o plano definido no início do ciclo de gestão para execução do projeto não poderia ser concretizado, devido a contingências de restrições orçamentais. Face a esta realidade, foi remetido ao órgão do Ministério competente nesta matéria (GEP) um pedido de alteração, através do ofício n.º 7447 de 25/10/2018, solicitando a anulação deste indicador e apesar de não ter sido ainda obtida resposta, uma vez que foram cumpridos os trâmites definidos, considera-se com efeito a alteração.

Quadro 6 - Objetivo 5

Assegurar a resposta aos organismos no âmbito do MTSSS na área da manutenção, da reabilitação e da conservação de imóveis

Indicador 5	Meta	Tolerância	Valor Crítico	Resultado	Taxa de Realização
Taxa de resposta às solicitações	85%	5%	100%	98,00%	108,89%

A SG deu resposta à maioria das solicitações que lhe chegaram, resultando na superação do objetivo 5.

A figura 2 ilustra os resultados dos indicadores 1 a 5 que correspondem aos objetivos do parâmetro Eficácia, sendo que 4 das metas foram superadas e 1 atingida.







Figura 2 – Indicadores de Eficácia (% execução)

Quadro 7 - Objetivo 6

Garantir poupanças no processo aquisitivo no âmbito das compras públicas centralizadas no MTSSS						
Indicad	lor 6	Meta	Tolerância	Valor Crítico	Resultado	Taxa de Realização
Taxa de poupança mé aquisitivo	dia no processo	9%	1%	13%	13,00%	134,90

O objetivo 6 foi superado, tendo o indicador que o quantifica ultrapassado em 3 pontos percentuais o limite superior do intervalo da meta.

As poupanças globais resultam da aplicação do modelo aprovado, no qual se preveem várias fórmulas de cálculo consoante o número de propostas apresentadas. Assim, as poupanças são apuradas considerando as situações concretas face à média das propostas apresentadas ou aos valores constantes dos Acordos-Quadro. Ora, nestes termos, é muito variável a poupança obtida o que dificulta a sua previsão anual.

Quadro 8 - Objetivo 7

Assegurar o atempado pagamento aos fornecedores						
Indicador 7	Meta	Tolerância	Valor Crítico	Resultado	Taxa de Realização	
Prazo médio de pagamento (n.º dias)	24	2	19	20,40	107,84%	

Verifica-se que o objetivo 7 foi superado, encontrando-se o resultado 2 pontos acima do intervalo superior da meta.

Quanto aos indicadores de eficiência, conforme se pode observar na figura 3, foram ambos superados.





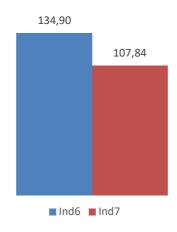


Figura 3 – Indicadores de Eficiência (% execução)

Quadro 9 - Objetivo 8

Coordenar e apoiar medidas com vista à suster MTSSS	ntabilidade	e dos sistemas	de gestão	o dos organisi	nos do
Indicador 8	Meta	Tolerância	Valor Crítico	Resultado	Taxa de Realização
Taxa de execução do Plano de Ação de RS no âmbito da <i>Rede Por Todos</i>	80%	5%	100%	80,00%	100,00%
Indicador 9	Meta	Tolerância	Valor Crítico	Resultado	Taxa de Realização
Taxa de cumprimento das ações de acompanhamento dos Planos para a igualdade e Não discriminação	80%	5%	100%	100,00%	117,65%

Este objetivo, concretizado através de 2 indicadores, foi superado, tendo-se atingido uma taxa de execução média global de 108,83%.

Com efeito, foram executadas a maioria das ações previstas no Plano de Ação da Rede PorTodos, com o indicador a atingir uma taxa de execução de 100%, sendo de registar as ações realizadas no âmbito da Sustentabilidade, nomeadamente os eventos *A Diversidade nas Organizações e Compras Públicas Sustentáveis, a iniciativa do Dia do Escritório Limpo*, que contou com a participação de vários serviços e organismos do Ministério (SG, ISS, IGFSS) de que resultou a recolha de mais de 15 toneladas de resíduos distribuídos por diversas categorias (papel, toners, embalagens, mobiliário, equipamento informático) e encaminhados para reciclagem.

Ainda neste domínio é de salientar o trabalho desenvolvido pelo Grupo de Projeto dos Indicadores, criado no âmbito da Rede, que procedeu ao estudo e elaboração de nova grelha de indicadores, tendo como referenciais os





Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável (ODS) e o Global Report Initiative (GRI), destinada a monitorizar a performance dos serviços e organismos do Ministério em matéria de Sustentabilidade.

No capítulo 9.5 deste relatório é feita uma síntese da atividade desenvolvida no âmbito da Sustentabilidade relativamente ao Ministério e à SG.

Quanto aos Planos para a Igualdade e Não Discriminação foram realizadas todas as ações solicitadas à SG neste domínio, tendo-se atingido uma taxa de execução do indicador de 117,65%.

Quadro 10 - Objetivo 9

Garantir a satisfação dos clientes da SG							
Indicador 10	Meta	Tolerância	Valor Crítico	Resultado	Taxa de realização		
Índice médio de qualidade (numa escala de 1 a 5) na satisfação dos clientes da SG	4,2	0,2	5	4,32	100,00		

O questionário lançado pela Secretaria-Geral, para aferição do índice de satisfação dos seus clientes, registou um resultado de 4,32 (numa escala de 1 a 5), valor que se situa dentro do intervalo de tolerância definido, o que significa que foi atingido este objetivo. Tal como nos anos anteriores, a base de metodologia do referido inquérito foi a de sufrágio universal, conforme descrito no capítulo 8 – Avaliação do Serviço Prestado.

Quadro 11 - Objetivo 10

Garantir a execução do Plano Anual de Formação do Ministério						
Indicador 11	Meta	Tolerância	Valor Crítico	Resultado	Taxa de Realização	
% de ações executadas (n.º de ações executadas/n.º de ações planeadas) e com garantia de financiamento	96%	2%	100%	105,00%	107,14%	

O indicador deste objetivo apresenta um resultado de superação em relação à meta planeada, tendo sido alcançado o valor crítico. No ponto 4.2.3 é feita uma análise mais pormenorizada deste objetivo.

Assim, no parâmetro Qualidade, constituído por estes quatro últimos indicadores, dos quais dois foram superados e dois tingidos, obtiveram-se os resultados anteriormente descritos, representados graficamente na figura 4.

Relatório de Atividades 2018





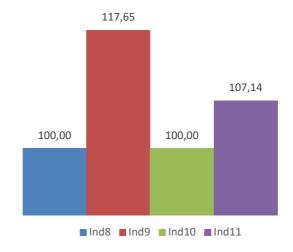


Figura 4 - Indicadores de Qualidade (% execução)





4. RESULTADOS POR UNIDADE ORGÂNICA

4.1. Projetos e Atividades transversais/partilhados

Para além dos objetivos e projetos levados a efeito pelas unidades orgânicas, descritos no capítulo seguinte, a SG encontra-se a desenvolver algumas iniciativas partilhadas.

Os principais projetos desta natureza são a gestão da Sustentabilidade na Secretaria-Geral, a Gestão dos Riscos de Gestão, Corrupção e Infrações Conexas, e a Saúde e Segurança no Trabalho.

No caso da Sustentabilidade da Secretaria-Geral, cujas atividades são descritas mais detalhadamente no ponto 9.5 do presente relatório, todas as unidades orgânicas se encontram representadas no Grupo da SG para a Sustentabilidade, cabendo a respetiva coordenação à responsável da Direção de Serviços Comuns, coadjuvada pela equipa da DC-NIQC.

Em matéria de gestão de riscos, em fevereiro de 2017 foi nomeado um novo Grupo de Trabalho, constituído por um elemento de cada direção de serviços, cabendo a coordenação ao elemento designado da DC-NIQC.





4.2. Direção de Serviços de Gestão de Recursos Humanos (DRH)

4.2.1. Missão

Apoio técnico e administrativo aos Gabinetes dos membros do Governo do MTSSS, entidades a quem presta serviços partilhados (art.º 2.º da Portaria n.º 139/2016, de 20 de maio), e demais Organismos a quem presta apoio, bem como promoção da aplicação de medidas de organização de recursos humanos, processamento de vencimentos e formação.

4.2.2. Objetivos e atividades

Quadro 12 - Resultados da DRH

				Resul	tados
Objetivos Operacionais	Indicador	Meta	Superação	Valor atingido	Taxa de execução %
OO1 -Assegurar o processamento de vencimentos, na SG e estruturas	Processamentos com atrasos	1	=0	0	n/a
apoiadas, sem atrasos e sem erros	Processamento c/ erros	2	=<1	0	n/a
002 - Garantir resposta em tempo e	Prazo médio de resposta às solicitações	6	=<4	5	100,00
sem erros às solicitações em todas as matérias distribuídas à DRH	N.º de erros detetado na resposta	3	=<2	2	150,00
OO3 - Assegurar e reforçar medidas de SST na SG e serviços aderentes	Taxa de execução das medidas de SST planeadas na SG e serviços aderentes	97%	98%	98%	101,03
OO4 - Assegurar a realização de ações de formação / em e-learning	% de ações executadas das planeadas	95%	98%	100%	105,26
OO5 - Garantir a execução de Follow Up do impacto da formação no posto de trabalho [Nível III da escala de Kirkpatrick (comportamento)]	% de ações executadas c/ follow up das planeadas	95%	98%	100%	105,26
OO6 - Garantir a execução do Plano Anual de Formação do Ministério	% de ações executadas (n.º de ações executadas/n.º de ações planeadas) e com garantia de financiamento	96%	98%	105%	109,38
	N.º de verificações bimensais por estrutura	3	4	Atividade Suspensa	-
OO7 - Assegurar/Sistematizar o Sistema de Controlo Interno, a monitorização e avaliação	Cumprimento dos prazos definidos para entrega de contributos setoriais para o QUAR, PA e RA (contagem do n.º de dias em que a entrega antecede o prazo)	0 (entrega no prazo definido)	=>2 (dias antes do prazo definido)	0	100,00





Objetivos Operacionais				Resultados	
	Indicador	Meta	Superação	Valor atingido	Taxa de execução %
O08 - Agilizar e simplificar os processos de trabalho, circuitos e procedimentos da SG, tendo em vista a prestação de serviços de excelência	Taxa de execução das ações setoriais no âmbito da CAF	80% a 90%	> 90%	Anulado	-
	Taxa de execução das ações setoriais para implementação do Smartdocs	80% a 90%	> 90%	100%	111,11

4.2.3. Grau de concretização dos objetivos

Preliminarmente e tendo presentes a sua missão e atribuições (art.º 3.º da Portaria n.º 139/2015, de 20 de maio), pode-se considerar a DRH como unidade orgânica de suporte com a maioria das suas atividades e reportes calendarizados.

Do citado art.º 3.º podemos agregar as atribuições desta Direção de Serviços da seguinte forma:

- Promoção e coordenação das medidas de recursos humanos no Ministério.
- Estudo, implementação e coordenação das medidas de segurança e higiene no trabalho.
- Gestão e processamento de vencimentos (Gabinete e serviços partilhados).
- Assegurar as ações de recrutamento de pessoal.
- Gestão do SIADAP, Balanço Social e todos os atos tendentes à constituição, modificação, manutenção e extinção da relação jurídica do emprego público.
- Assegurar o carregamento do SIOE e outros reportes.
- Conceção, implementação e gestão do programa "FORMAR" do Ministério.
- Levantamento das necessidades de formação.

Quanto ao lema da unidade orgânica, refletido nos objetivos programados para o ano em análise é "fazer bem e em tempo" ou por outras palavras cumprir as tarefas nos prazos legalmente fixados respeitando em permanência o princípio da legalidade, bem como os restantes princípios gerais do direito administrativo consagrados no CPA.

Vejamos, então, os objetivos e atividades:

O *objetivo 1* foi superado pois todos os processamentos foram feitos atempadamente e sem erros.

Tal não significa, porém, que todos os processamentos tenham sido efetuados no mês em que deviam ter sido feitos.





Há atrasos pontuais que resultam da entrega tardia da documentação relevante e por parte dos Organismos a quem prestamos serviços partilhados. Não são contabilizados para efeitos deste objetivo uma vez que não são imputáveis à SG.

De notar que não foi fácil superar este objetivo considerando o elevado número de clientes com mudanças assinaláveis nos Gabinetes, constantes entradas e saídas de trabalhados no universo dos serviços partilhados e permanente alteração dos vencimentos.

De referir também, quanto a este objetivo, que a obrigatoriedade da assiduidade se repercutir no mês imediatamente a seguir retirou espaço de manobra.

Ainda assim, por força da antecipação das tarefas e do profissionalismo dos trabalhadores envolvidos, foi possível pagar vencimentos em tempo, bem como efetuar os reportes às várias entidades recetoras dos descontos.

No que se refere ao *objetivo 2* o primeiro indicador foi atingido pois que o valor obtido foi um dia inferior à meta e o 2.º indicador foi superado uma vez que o valor atingido foi de dois.

De notar que se privilegia a qualidade do trabalho, traduzida na ausência de erros e em detrimento do tempo.

De salientar ainda que a meta deste indicador tem vindo a melhorar ao longo dos últimos três anos o que revela permanente preocupação com o princípio da celeridade.

Este objetivo foi superado não obstante o elevado número de processos de consolidação de mobilidade a apurar e a grande complexidade de alguns processos tramitados.

No que se refere ao *objetivo 3* foi superado, com o resultado a atingir o valor da superação e uma taxa de execução de 101,03%.

De referir que o Serviço de Saúde no âmbito da SST ainda não foi implementado, na SG e serviços aderentes porque, durante o ano em análise, não foi disponibilizada verba. Como este Serviço é externalizado por inexistência de recursos humanos com formação adequada à satisfação de tal necessidade, a existência de dotação orçamental é imprescindível.

De mencionar também que conectado com este objetivo foi lançado na Intranet um *Flyer* de sensibilização à problemática da SST, com caráter tendencialmente mensal, tendo sido disponibilizados durante o exercício em análise 7 flyers temáticos.

Finalmente foi lançado um questionário para análise de riscos psicossociais o que, acredita-se, pode constituir estudo relevante para equacionar medidas corretivas nesta matéria.

Ainda neste âmbito toda a atuação da Secretaria Geral tem como pressupostos:

- Melhorar o que já está a funcionar;
- reforçar o que já foi implementado, mas carece de afinação;
- implementar novas medidas promovendo o seu estudo e operacionalização.

Relatório de Atividades 2018





Objetivos 4, 5 e 6 - dedicados à Formação

O Decreto-Lei n.º 86-A/2016, de 29 de dezembro criou o novo regime legal da formação e, além do mais, determinou que o relatório da formação integre o relatório de atividades.

Por metodologia, a SG opta por apresentar em anexo o relatório integral da formação (vide Anexo 3), sem prejuízo da análise sintética aos objetivos definidos nesta matéria

Assim, quanto ao *objetivo 4*, foi superado uma vez que o valor atingido foi de 100% o que corresponde a uma taxa de execução de 102%.

O *objetivo 5* foi igualmente superado, com um resultado de 100%, correspondente à realização de todas as ações planeadas para o ano em exercício.

Relativamente à avaliação dos resultados da formação importa referir que, na sequência da metodologia de follow up da transferência das aprendizagens para o posto de trabalho iniciada a título experimental no ano de 2017, foram avaliados, em 2018, os resultados do impacto para a formação desenvolvida nas ferramentas do office/TIC.

Para este efeito foi aplicado um questionário aos 33 participantes dos 3 cursos de informática na ótica do utilizador (Processador de Texto, Folha de Cálculo e Apresentações em PowerPoint) previstos no âmbito deste projeto piloto, cujos resultados se encontram detalhadamente descritos no Anexo 3 deste relatório.

Também o *objetivo 6*, referente à execução do Programa Formar, obteve um resultado de 105%, claramente acima do valor de superação definido para o objetivo. Esta superação deveu-se em grande medida às parcerias que permitiram a realização de diversos cursos sem custos com monitoria.

No que respeita ao *objetivo 7*, inicialmente constituído por dois indicadores, veio a verificar-se a necessidade de suspender o indicador "*N.º de verificações bimensais por estrutura*" por força da renovação das equipas e consequente necessidade de aprendizagem (auditoria à legalidade).

Assim, tendo sido cumprido o indicador "Cumprimentos dos prazos ...QUAR, RA e PA", com um resultado igual a 100%, considera-se o objetivo igualmente atingido.

Quanto ao *objetivo 8*, o mesmo foi superado uma vez que a DRH participou ativamente em todas as reuniões sobre Smartdocs dando os contributos considerados mais relevantes na sua área de atuação.





4.2.4 - Indicadores de atividade

Quadro 13 - Indicadores de Atividade da DRH

PRODUTOS/SERVIÇOS	N.º OCORRÊNCIAS 2017	N.º OCORRÊNCIAS 2018
Balanço social consolidado	1	1
Balanço social da SG, DGERT, GEP, IGMTSSS, INR	5	5
Cartões de identificação / livre trânsito	36	18
Comunicações e pedidos de pareceres à DGAEP	47	47
Controlo e gestão de Interponto	Diário	Diário
Declaração de contagem de tempo p/ concursos	13	23
Declaração de natureza diversa	46	40
Informações / Pareceres	238	377
Ofícios	693	945
Participação e apoio aos júris dos procedimentos concursais	4	2
Procedimentos concursais	4	2
Processos de aposentação organizados (para envio à CGA)	8	10
Relatório de execução SIADAP do MTSSS (para a DGAEP)	1	1
Vencimentos e outros abonos processados	5380	7412
SIOE	36	36

Analisando os aspetos mais importantes do mapa que antecede, podemos concluir, relativamente a cada área de atuação:

DRH - Divisão de recurso humanos (RH - parte técnica)

- Elaborados 5 balanços sociais, SG e organismos apoiados
- Manteve-se a elaboração do balanço social agregado de todo o Ministério
- O n.º de informações / pareceres foi de 279
- Foram consolidadas, reforçadas e implementadas medidas de SST no Ministério
- Carregados em tempo os reportes obrigatórios (SIOE, greves, etc.)
- Prestado todo o apoio em Recursos Humanos, solicitado pelo Ministério
- Apoio técnico à elaboração dos mapas de pessoal
- Relatórios semestrais da qualificação de Recursos Humanos no Ministério





DRH - Núcleo de administração de pessoal (NAP)

- Emitidos 18 cartões (livre trânsito e de identificação)
- Garantida a gestão do "Interponto"
- Inserção de toda a assiduidade no SRH da SG, Gabinetes e dos serviços partilhados
- Emitidas 23 contagens de tempo e outras
- Apoio administrativo ao carregamento do SIOE
- Organização e remessa de processos de aposentação à CGA
- Apoio à Elaboração do Orçamento de 2018

DRH – Secção de processamento e remunerações (SPR)

- O número de vencimentos processados foi de 7412
- Tramitação dos acidentes em serviço
- ADSE (inscrições/alterações/recibos e manutenção de direitos)
- Prestações sociais
- Serviços sociais (inscrições, alterações e manutenção)
- Apoio à elaboração do Orçamento de 2018
- Apoio à elaboração das contas de gerência

4.2.5 - Projetos

Quadro 14 - Execução dos projetos da DRH

Projetos						
Designação	Objetivo operacional do projeto	Custos (euros)	RH envolvidos	% Execução	Situação	
P1- Programa "FORMAR"	Conceber e desenvolver o Plano Anual de Formação do Ministério	0	4	100%	Concluído	

Sobre o projeto P1 associado ao *objetivo 4* refira-se que envolveu a totalidade dos trabalhadores colocados na Divisão de Formação e foi garantida a sua execução a 100% face ao rigoroso planeamento na execução do plano formativo.





4.3. Direção de Serviços de Gestão Financeira (DF)

4.3.1. Missão

Assegurar o apoio técnico e administrativo aos gabinetes dos membros do Governo integrados no Ministério e aos demais órgãos e serviços nele integrados, nos domínios da contabilidade e gestão financeira.

4.3.2. Objetivos e atividades

Quadro 15 - Resultados da DF

				Resultados	
Objetivos Operacionais	Indicador	Meta	Superação	Valor atingido	Taxa de execução %
OO1- Disponibilizar informação atualizada a todos os serviços, para apoio à gestão, no âmbito dos serviços partilhados do MTSSS	Cumprimento do Prazo	95%	98%	98%	103,16
OO2 - Garantir a prestação de contas dos diversos serviços e efetuar os diversos reportes periódicos, no âmbito dos serviços partilhados do MTSSS	Cumprimento do Prazo	95%	=>98%	98%	103,16
OO3 - Assegurar o atempado pagamento aos fornecedores,	Prazo médio de pagamentos	24dias	22 dias	20,4	117,65
no âmbito dos serviços partilhados do MTSSS	Cumprimento do Prazo	95%	98%	98%	103,16
OO4 - Garantir a tramitação contabilística da receita e da despesa, no âmbito dos serviços partilhados do MTSSS	Processos desconformes	5%	3%	0%	500,00
OO5 - Garantir a tramitação dos fundos de maneio, no âmbito dos serviços partilhados do MTSSS	Cumprimento do Prazo	95%	98%	99%	104,21
OO6 - Assegurar/Sistematizar o	Percentagem de medidas do Plano de Riscos implementadas e reportadas	90%	100%	100%	111,11
Sistema de Controlo Interno, a monitorização e avaliação	Grau de cumprimento dos prazos definidos para entrega da monitorização do QUAR e SIADAP1	Prazo	2 dias antes do prazo	Após o prazo	50,00
OO7 - Agilizar e simplificar os processos de trabalho, circuitos	Taxa de execução das ações setoriais no âmbito da CAF	80%-90%	> 90%	Anulado	-
e procedimentos da SG, tendo em vista a prestação de serviços de excelência	Taxa de execução das ações setoriais para implementação do Smartdos	80%-90%	> 90%	100%	111,11





4.3.3. Grau de concretização dos objetivos

Para esta Direção de Serviços, no exercício de 2018, foram definidos sete objetivos.

Verificamos, pelos dados apurados, que seis objetivos foram superados e um não atingido.

O objetivo 1 respeitante à disponibilização de informação atualizada a todos os serviços, para apoio à gestão, visando o acompanhamento da execução orçamental, foi superado. No ano de 2018 foram elaborados de relatórios periódicos, com informação relativa às diversas taxas de execução, havendo sempre a preocupação para garantir que a taxa de execução não excedesse a taxa padrão para o mês de referência.

O objetivo 2 foi integralmente superado, com reporte de informação dentro do prazo para todas as situações.

Em sede de reporte periódico, destacam-se as seguintes obrigações declarativas:

- Contas de Gerência;
- Pagamentos em atraso;
- Necessidades relativa a despesa com pessoal;
- Deslocações em território nacional e estrangeiro;
- Unidade de Tesouraria;
- Fluxos Financeiros da Administração Central para as Autarquias Locais;
- Atualização da execução física do investimento;
- Plataforma eletrónica de compras públicas.

No ano do 2018 o objetivo 3 foi superado. A deslocalização do PO ISE e do PO APMC, a dimensão e amplitude, trouxeram alguns constrangimentos ao normal funcionamento da SGMTSSS, com impacto no prazo médio de pagamentos.

Quanto ao objetivo 4, foi superado na medida em que todos os meses foi liquidada e cobrada a receita necessária à regular execução orçamental dos serviços, no âmbito dos serviços partilhados do MTSSS. Todos os processos de despesa (NPD) foram atempadamente cabimentados, por forma a garantir a execução orçamental da despesa, no cumprimento dos preceitos legais inerentes ao ciclo da despesa. Alguns NPD só foram cabimentados após recurso à gestão flexível na execução orçamental dos serviços, ou após autorização de pedido de descativo.

Relativamente ao objetivo 5, foi superado na medida em que todos os meses foi recolhida, preparada e registada a documentação em GeRFiP, para incluir em PLC e proceder ao pagamento da reconstituição do fundo de maneio.

Para o objetivo 6, e no que concerne ao indicador "Percentagem de medidas do Plano de Riscos implementadas e reportadas" encontram-se implementadas 100% das medidas, tendo sido superado. Quanto ao indicador "Cumprimento dos prazos definidos para entrega de contributos setoriais para o QUAR, PA e RA", não foi possível





cumprir a o prazo definido, devido a outras atividades de caráter urgente. Assim, em termos globais a média dos dois indicadores atingiu uma taxa de execução 80,56%, pelo que o objetivo não foi atingido.

O *objetivo 7*, que também integra o QUAR 2018 da SG, era inicialmente constituído por dois indicadores. Contudo, devido a restrições orçamentais verificadas ao longo de 2018, foi pedida ao GEP a anulação do indicador referente à taxa de execução no âmbito da CAF, o que veio a repercutir-se neste objetivo setorial que passou a ter apenas o indicador *"Taxa de execução das ações setoriais para implementação do Smartdocs"*.

Assim, e uma vez que a DF participou nas ações desenvolvidas no âmbito da implementação de Smartdocs propostas pela equipa de projeto, considera-se o mesmo superado.

4.3.4. Indicadores de Atividade

Quadro 16 - Indicadores de Atividade da DF

PRODUTOS/SERVIÇOS	N.º OCORRÊNCIAS 2017	N.º OCORRÊNCIAS 2018
Despachos/notas de alterações orçamentais	554	449
Relatórios mensais de execução orçamental	52	60
Balancetes mensais de execução orçamental	602	643
Informações/pareceres	55	75
Propostas de orçamento	21	21
Contas de gerência	13	13
Previsões orçamentais	205	284
Ofícios	40	32
Pedidos de libertação de créditos (PLC)	156	160
Cabimentos	1659	1473
Compromissos	4667	4301
Pagamentos	8458	8264
Pedidos de autorização de pagamento (PAP)	1460	1547
Notificação de pagamento aos fornecedores	4249	4988
Propostas de autorização de despesa (NPD)	79	80





Em 2018 desenvolveram-se ainda as seguintes atividades:

- Assessorar tecnicamente os serviços do domínio dos serviços partilhados.
- Elaborar as propostas de orçamento da SGMTSSS, Gabinetes Ministeriais, e dos diversos serviços no âmbito dos serviços partilhados do MTSSS, com o correspondente carregamento na plataforma SIGO/SOE.
- Elaborar as Contas de Gerência referentes aos diversos orçamentos.
- Inscrever em Investimento as propostas de investimento dos serviços executores.
- Cabimentar os processos de despesa, registar os respetivos compromissos, liquidar e pagar (PAP).
- Manter atualizadas as contas correntes do Sistema de Homebanking do IGCP.
- Comunicar os pagamentos aos fornecedores preferencialmente por correio eletrónico.
- Proceder ao pagamento atempado das retenções, bem como a emissão de DUC sempre que necessário.
- Elaborar relatórios periódicos da execução orçamental.
- Garantir a tramitação processual no portal das finanças, nomeadamente, emissão de DUC e envio das declarações periódicas Modelo 10, IES/DA, e-fatura e declarações periódicas do IVA, bem como responder às notificações eletrónicas.
- Elaborar previsões de execução mensais e efetuar o respetivo reporte à DGO.
- Efetuar o reporte mensal à DGO, dos fundos disponíveis a atribuir a cada serviço.
- Efetuar o reporte mensal à DGO, das previsões mensais da execução (PME) para cada serviço.





4.4. Direção de Serviços de Apoio Jurídico e Contencioso (DJC)

4.4.1. Missão

Apoio jurídico aos Gabinetes dos membros do Governo e aos órgãos, serviços, comissões e grupos de trabalho que não disponham dos meios apropriados, bem como apoio jurídico-contencioso ao Ministério e sua representação junto dos Tribunais Administrativos, colaborando com o Ministério Público sempre que solicitado.

4.4.2. Objetivos e atividades

Quadro 17 - resultados da DJC

				Resultados	
Objetivos Operacionais	Indicador	Meta	Superação	Valor atingido	Taxa de execução %
OO1 - Garantir que as repostas aos interessados em processos não contencioso, seja dada no prazo médio de 12 dias úteis, admitindo-se um intervalo de um dia menos ou para mais.	Nº de dias úteis calculados entre as datas de entrega e de saída o processo na DCJ.	Média de 12 dias úteis.	Média de 10 dias úteis	8	150,00
OO2 - Garantir o tempo médio de preparação de peças processuais em processos não urgentes de 10 dias úteis	Nº de dias úteis utilizados após a instrução do processo.	10 dias úteis	atingir o prazo médio de 8 dias úteis	3	333,33
OO3 - Garantir a tramitação do 90% dos processos judiciais em SITAF, considerando-se cumprido o objetivo sempre que num processo exista, pelo menos, uma peça enviada por essa via.	Percentagem de processos judiciais com peças enviadas pelo SITAF	90%	98% de processos judiciais com peças remetidas pelo SITAF.	94%	104,44
OO4 - Garantir que 97% dos pareceres, informações e quaisquer outros documentos elaborados nos processos administrativos graciosos não sejam devolvidos por deficiente análise da matéria de facto ou de direito ou por redação pouco clara que comprometa a compreensão do seu conteúdo, admitindose um intervalo de 2% para mais ou para menos	Percentagem de pareceres, informações e outros documentos não devolvidos	97%	99% de não devoluções	99%	102,06
OO5 - Assegurar/Sistematizar o Sistema de Controlo Interno, a monitorização e avaliação	Percentagem de medidas do PPRGCIC implementadas e reportadas	30%	60%	100%	333,33





				Resultados	
Objetivos Operacionais	Indicador	Meta	Superação	Valor atingido	Taxa de execução %
	Cumprimento dos prazos definidos para entrega de contributos setoriais para o QUAR, PA e RA (contagem do n.º de dias em que a entrega antecede o prazo)	Entrega no prazo definido	1 dia antes do prazo definido	1 dia antes do prazo	100,00
OO6 - Agilizar e simplificar os processos de trabalho, circuitos e procedimentos da SG, tendo em vista a prestação de serviços de excelência	Taxa de execução das ações setoriais no âmbito da CAF	80%-90%	> 90%	Anulado	-
	Taxa de execução das ações setoriais para implementação do Smartdocs	80%-90%	> 90%	100%	111,11

4.4.3. Grau de concretização dos objetivos

A análise do quadro acima apresentado revela que, no ano de 2018, os objetivos da DJC se mantêm, tendo em consideração o ano anterior.

Os objetivos 2 e 3 têm por objeto uma atividade exclusiva da DJC, que é a intervenção em processos contenciosos.

Quanto aos resultados obtidos e considerando o *objetivo 1* o valor atingido deve-se, por um lado, à existência de processos respeitantes a compromissos plurianuais (muito urgentes) e por outro a processos objeto de rejeição liminar ou de envio oficioso ao órgão competente para decidir, consoante o previsto no n.º1 do art.º 41.º do CPA.

Nos processos relativos às avaliações do desempenho, também se procura a celeridade possível, tendo em conta a sua complexidade.

No que concerne ao *objetivo 2* a média foi de 3 dias. Com este objetivo pretende-se essencialmente avaliar a capacidade de organização de trabalho, uma vez que o contencioso, em matéria de prazos, concorre com o não contencioso.

Ambos foram superados.

O *objetivo 3* foi atingido, uma vez que não foi possível alcançar o valor de superação, não obstante a taxa de execução alcançada de 104,44%. De salientar, contudo, que o novo modelo de SITAF continua a trazer alguns problemas na sua aplicação, os quais são transversais aos vários serviços de contencioso. Essas questões têm sido abordadas no *REJURIS*.

O objetivo 4 foi superado.





O *objetivo 5* foi igualmente superado, como é verificável através dos elementos fornecidos para a elaboração dos respetivos relatórios.

Finalmente e na medida em que o *objetivo 6* apresenta 2 indicadores importa salientar que, quanto ao primeiro, não existem resultados, uma vez que foi anulado por motivos orçamentais.

No que concerne ao segundo indicador o mesmo foi superado, uma vez que a DJC esteve sempre presente nas iniciativas sobre a matéria em causa.

4.4.4. Outras atividades relevantes

Para além dos objetivos acima apresentados, a DJC desenvolve ainda outras atividades relevantes de caráter permanente, salientando-se em 2018 o seguinte:

- No que concerne aos processos não contenciosos e porque dos objetivos descritos não transparece o dado, foram elaborados 290 pareceres/informações.
- Em termos de temática, predominaram os compromissos plurianuais, os relativos à segurança social e à ACT.
- No âmbito da representação do MTSSS junto dos tribunais administrativos, foram executadas 98 diligências. Nesta área é igualmente de referir o apoio dado ao MP, sempre que solicitados para o efeito.

De seguida apresentam-se alguns gráficos que ilustram o desempenho da unidade orgânica relativamente aos processos não contenciosos.

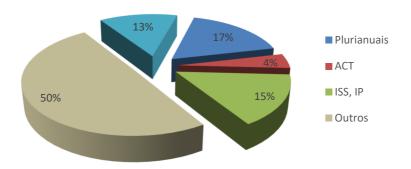


Figura 5 - Processos não contenciosos apreciados em 2018

No gráfico anterior procuramos demonstrar os números (em percentagem) de processos não contenciosos, tendo em conta as matérias tratadas e é visível que a maior percentagem incide sobre os compromissos plurianuais, o ISS, IP e a ACT como acima se referiu.

No item "Recursos Humanos" incluem-se temáticas como avaliação de desempenho, processos disciplinares e concursos, ainda que pouco significativos, dada a conjuntura.

Na rúbrica "Outros" abrange-se toda uma panóplia de questões de ordem jurídica.





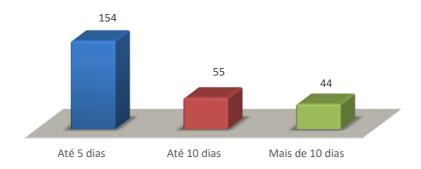


Figura 6 - Tempo utilizado na elaboração de pareceres/informações

A figura 6 sintetiza os tempos utilizados na elaboração dos pareceres e informações nos processos não contenciosos. Resulta claro que o período até 5 dias se destaca dos restantes (154). A causa reside, como já se viu, na existência de um grande número de processos qualificados/tratados como muito urgentes ou urgentes.

4.4.5. Dos processos contenciosos

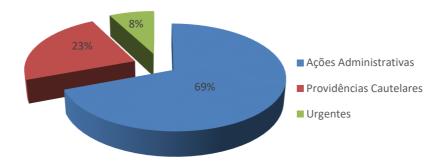


Figura 7 - Comparativo das diferentes espécies de processos contenciosos

Com a entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 214-G/2015, de 02 de outubro, e no que concerne às ações administrativas desaparece a dicotomia "ação administrativa especial/ação administrativa comum", passando a existir apenas a "ação administrativa" (cf. Titulo II do citado diploma). No entanto, continuam a ser tratados processos respeitantes a ações administrativas especiais e comuns que foram interpostas em momento anterior ao citado diploma. Mantêm-se os processos urgentes e as providências cautelares. Em ambos os casos os prazos são encurtados.

O gráfico é demonstrativo de que as intervenções incidiram maioritariamente nas ações administrativas.





4.4.6. Indicadores de atividade

Quadro 18 – Indicadores de Atividade da DJC

PRODUTOS/SERVIÇOS	N.º OCORRÊNCIAS 2017	N.º OCORRÊNCIAS 2018
Pareceres e informações* de natureza jurídica, recursos hierárquicos e tutelares, suscitados no âmbito do Ministério	335	290
Contestações e alegações de contencioso administrativo Notificações e requerimentos no âmbito de processos nos Tribunais Administrativos	83	98
Pareceres e informações que habilitam os membros do Governo a proferir decisão em processos disciplinares	10	6
Processos de apoio ao Ministério Público	3	1
Ofícios, faxes, notas de comunicação interna e mail**	356	380

^{*} Nestas informações incluem-se as que acompanham as peças em contencioso administrativo.

^{**}Refere-se a pedidos de instrução e insistências, uma vez que estes pedidos são feitos por via mail.





4.5. Direção de Serviços de Contratação, Aprovisionamento e Património (DCAP)

4.5.1. Missão

Assegurar a centralização do processo relativo às aquisições de bens e serviços para o MTSSS, no quadro do funcionamento do sistema de compras públicas, bem como a gestão e manutenção das instalações e dos seus equipamentos integrantes afetas por lei ou determinação superior à SG, designadamente no que se refere às necessidades de restauro, conservação e beneficiação.

4.5.2 Objetivos e atividades

Quadro 19 - Resultados da DCAP

				Resu	ltados
Objetivos Operacionais	Indicador	Meta	Superação	Valor atingido	Taxa de execução %
OO1 - Assegurar o desenvolvimento do plano de intervenção no edifício da Praça de Londres	Número de projetos de intervenção elaborados	2	=>4	3	100,00
OO2 - Assegurar a resposta aos organismos no âmbito do MTSSS na área da manutenção, da reabilitação e conservação de imóveis	Taxa de resposta às solicitações	85%	=>90%	100%	112,94
OO3 - Garantir poupanças no processo aquisitivo no âmbito das compras públicas centralizadas no MTSSS	Taxa de poupança média no processo aquisitivo	9%	=>9%	13,49%	149,89
OO4 - Melhorar a prestação dos serviços partilhados, executando toda a tramitação de processos logísticos de forma a assegurar todos os fornecimentos sem atrasos	Percentagem de produtos fornecidos sem atrasos (ponderação de 70%)	95%	=> 98%	99%	104,21
	Grau de implementação do projeto de auscultação dos clientes da DCAP-DALOG (ponderação de 30%)	95%	=> 98%	0%	-
OO5 - Assegurar a atualização do inventário da SG	Percentagem de inventariação realizada	80%	=>90%	100%	125,00
OO6 - Assegurar/sistematizar o sistema de controlo interno, a monitorização e avaliação	Percentagem de medidas do Plano de Riscos implementadas e reportadas	10%	=> 20%	90%	900,00
	Cumprimento dos prazos definidos para entrega de contributos setoriais para o QUAR, PA e RA (contagem do n.º de dias em que a entrega antecede o prazo)	0 (entrega no prazo definido)	=>2 (dias antes do prazo definido)	0 Entrega no prazo definido	100,00





				Resultados	
Objetivos Operacionais	Indicador	Meta	Superação	Valor atingido	Taxa de execução %
OO7 - Agilizar e simplificar os processos de trabalho, circuitos e procedimentos que integram o modelo organizacional da SG, tendo em vista a excelência da SG	Taxa de execução das ações setoriais no âmbito da CAF	80% a 90%	> 90%	Anulado	-
	Taxa de execução das ações setoriais para implementação do Smartdocs	80% a 90%	> 90%	100%	111,11

4.5.3. Grau de concretização dos objetivos

A DCAP é uma das unidades orgânicas da estrutura nuclear da SG, conforme previsto na alínea d) do n.º 1 do artigo 1.º da Portaria n.º 139/2015, de 20 de maio, com as competências que lhe são conferidas pelo artigo 6.º daquele diploma.

Em traços genéricos e transversalmente à atividade da DCAP realça-se a promoção da centralização ao nível ministerial da negociação e celebração de acordos quadro ou outros contratos públicos em matérias não centralizadas na entidade gestora do Sistema Nacional de Compras Públicas (SNCP); garantir a receção dos bens adquiridos, procedendo ao seu registo e afetação ao serviço requisitante, bem como assegurar o inventário centralizado de todos os bens da SG ou à sua guarda; o apoio logístico, gestão de contratos e de viaturas; o apoio técnico aos serviços e organismos do Ministério designadamente na elaboração de projetos, nos processos de concurso, no acompanhamento de empreitadas e sua fiscalização; planear e promover as medidas tendentes à eficiência energética no edifício do Ministério, em articulação com os respetivos serviços utilizadores e promover a racionalização dos espaços ocupados pelos serviços e organismos do Ministério, assegurando a criação e atualização da base de dados de cadastro dos respetivos imóveis, bem como planear e coordenar a implementação de medidas com vista ao cumprimento da legislação em vigor nas áreas da segurança de instalações e equipamentos, eliminação de barreiras arquitetónicas e higiene e segurança no trabalho, elaborando para o efeito as respetivas normas técnicas.

Analisando o quadro de objetivos acima apresentado, no total de 7 (sete), verifica-se que cinco foram superados e 2 atingidos.

Assim, no que diz respeito ao *objetivo 1*, não foi possível à DGP, por razões externas, desenvolver os projetos inicialmente propostos de substituição da rede de águas do 17.º piso; criação de condições de acesso às coretes da *"ala"* sul do edifício - Avenida de Roma; extinção automática da rede de incêndios nas caves e, também, criação de compartimentos de segurança nas caves, de acordo com o plano de segurança interno.

A inexecução daqueles projetos, considerados fundamentais para a segurança das instalações e equipamentos do edifício da Praça de Londres ficou a dever-se, essencialmente, à falta de verbas para a sua execução, sendo que a candidatura para extinção automática da rede de incêndios e criação de compartimentos de segurança nas





caves, feita ao abrigo do Fundo de Reabilitação e Conservação Patrimonial, apesar das múltiplas insistências junto daquele organismo, não foram decididas em tempo útil, tendo sido aprovadas, apenas, em novembro de 2018.

Em face do exposto, foi em tempo decidido suspender-se a execução daqueles 3 (três) projetos durante o ano de 2018 e, em consequência, proceder-se à adequação das metas a atingir, conforme quadro infra., passando a execução daqueles projetos para o ano de 2019, verificando-se atingido o objetivo para 2018.

No âmbito do *objetivo 2,* superado, foi possível – com o apoio de contratação externa - atingir uma taxa de resposta às diversas solicitações na ordem dos 100%.

No que concerne ao *objetivo 3*, a Unidade Ministerial de Compras realizou todas as ações necessárias para assegurar a manutenção de fornecimento/prestação de serviços constantes do Despacho conjunto n.º 15547/2012, de 6 de dezembro, e ainda das tipologias de serviços que, apesar de ainda não estarem englobadas naquele despacho, têm vindo a ser centralizadas com adesão facultativa dos organismos.

O número de tipologias de bens e serviços com contratação centralizada pela UMC mantém-se em 14, tendo a poupança obtida nos processos centralizados atingido, em 2018, os 13,49%.

Ou seja, em 2018 verificou-se um ligeiro decréscimo face ao ano anterior nas poupanças registadas, sendo muito variável o nível das poupanças obtidas nas várias categorias de bens e serviços contratadas, as quais oscilaram entre os 2,39% e os 57,97%.

Para além do processo de contratação, a UMC manteve a sua intervenção junto dos fornecedores e da eSPap, sempre que necessário.

Respondeu ainda a solicitações da eSPap no que diz respeito a divulgação de informação relativa aos acordos quadro, recolha e agregação de informação relativa ao Plano Nacional de Compras Públicas e Plano Anual de Necessidades de Veículos.

Em 2018 não nos foi possível, com os recursos disponíveis, realizar o Inquérito de Satisfação anual.

De referir ainda que a diminuição significativa do número de acordos quadro da eSPap determinou a necessidade de realização de vários concursos públicos com publicitação no JOUE, de tramitação mais trabalhosa e morosa.

O objetivo 4 considera-se atingido porquanto, mantiveram-se as dificuldades identificadas em anteriores relatórios associadas à morosidade na obtenção das legais autorizações necessárias ao desenvolvimento da maioria dos procedimentos, bem como a falta de interoperabilidade entre plataformas eletrónicas de contratação (16), o que obriga à repetição do carregamento de grande parte da informação, tornando o processamento extremamente demorado. Ora, pese embora se considere que foram residuais as situações em que se verificaram atrasos por motivos meramente internos, ainda assim, não tendo sido possível concretizar-se a implementação formal do projeto de auscultação dos clientes, o resultado final situa-se ao nível do "atendido".

Relatório de Atividades 2018





Quadro 20 - Acréscimo da atividade desenvolvida

Atividades	Ano 2017	Ano 2018	Acréscimo (%)
NPDs	1207	863	-28,50
Utilização plataformas	224	245	9,38
Parecer prévio SEAP	25	36	44,00
Parecer prévio AMA	49	33	-32,65
Custos plurianuais	189	174	-7,94
Registos SCEP/SIGO	198	174	-12,12
Tratamento faturas	1207	863	-28,50

O *objetivo 5* foi claramente superado, sendo que foram concretizadas a totalidade das ações de inventariação efetuadas.

No que tange ao *objetivo 6*, considera-se também superado porquanto se mostra amplamente ultrapassada a meta referente à percentagem de medidas do plano de riscos implementadas e reportadas e, assim sendo, pese embora não se tenha atingido igual desiderato no capítulo dos prazos definidos para entrega da monitorização do QUAR e SIADAP 1, os quais foram apenas cumpridos, o objetivo operacional no seu todo acaba por atingir a superação.

O *objetivo 7*, que também integra o QUAR 2018 da SG, era inicialmente constituído por dois indicadores. Contudo, devido a restrições orçamentais verificadas ao longo de 2018, foi pedida ao GEP a anulação do indicador referente à taxa de execução no âmbito da CAF, o que veio a repercutir-se neste objetivo setorial que passou a ter apenas o indicador "Taxa de execução das ações setoriais para implementação do Smartdocs".

Assim, e uma vez que a DCAP participou nas ações desenvolvidas no âmbito da implementação de Smartdocs (participação no workshop de formação promovido pelo II e nas reuniões de trabalho propostas pela equipa de projeto, tendo em vista a identificação dos principais processos dessa UO), considera-se o mesmo superado.

4.5.4. Projetos

Quadro 21 – Execução dos Projetos da DCAP

Projetos						
Designação	Objetivo operacional do projeto	Custos (euros)	RH envolvidos	% Execução	Situação	
P1 – Substituição da rede de águas do 17.º piso	Substituir/melhorar a rede de águas	63.153,52	2	0%	Transita para 2019	
P2 – Substituição de 500m2 de pavimento deteriorado	Beneficiar o pavimento interior do edifício	12.518,60	4	100%	Concluído	





Projetos						
Designação	Objetivo operacional do projeto	Custos (euros)	RH envolvidos	% Execução	Situação	
P3 –Criação de condições de acesso às coretes da "ala" sul do edifício – Av. Roma	Facilitar o acesso às instalações técnicas do edifício	30.000	2	0%	Transita para 2019	
P4 – Substituição de iluminação convencional por "led" (11.º piso)	Melhorar a eficiência energética do edifício.	7.988,76	2	100%	Concluído	
P5 – Extinção automática de incêndios nas caves	Garantir a segurança contra incêndios	63.718,59	5	0%	Transita para 2019	
P6 - Criação de compartimentos de segurança nas caves, de acordo com plano de segurança interno	Adequar o espaço das caves às normas de segurança em vigor	39.803,20	5	0%	Transita para 2019	
P7 - Monitorização, acompanhamento e apoio à implementação de medidas tendentes a reduzir/eliminar o amianto existente em alguns edifícios do MTSSS	Melhorar o património do MTSSS	0	1	100%	Concluído	
P8 – Implementação de um questionário de avaliação ao serviço prestado pela DCAP-DALOG (2018)	Avaliar o serviço prestado pela DCAP-DALOG tendo em vista a melhoria dos processos de trabalho	0	0	0%	Não executado	

4.5.5. Indicadores de atividade

Quadro 22 – Indicadores de Atividade da DCAP

PRODUTOS/SERVIÇOS	N.º OCORRÊNCIAS 2017	N.º OCORRÊNCIAS 2018
Abates de viaturas	3	0
Ajustes diretos	818**	633
Análise dos Inquéritos de Satisfação UMC	1	
Apoio aos Organismos em sede de visto do TC	2	2
Aquisição de Equipamentos (DGP)	1	12
Aquisição de Serviços	724	743
Catálogos plataforma transacional	17	14
Comunicações e pedidos de pareceres prévios à SEAP	25	18
Concursos Públicos - Alínea b) do n.º 1 do Artigo 16.º do CCP	121	107
Desenvolvimento de procedimentos aquisitivos centralizados	16	14
Divulgação de comunicações da eSPap	16	8
Elaboração Peças Concursais/Cadernos Encargos/Programas/Convites/Anexos/Outros	155	130
Emissão de credenciais	43	36
Empreitadas	5	4
Estudos Técnicos	2	5





PRODUTOS/SERVIÇOS	N.º OCORRÊNCIAS 2017	N.º OCORRÊNCIAS 2018
Execução de obras pequenas ou grandes	38	27
Pedidos de exceção	11	19
Guias de saída de material para o exterior	173	5
Informações internas	509	526
Instrução de pedidos de exceção	4	5
Levantamento necessidades/consolidação e agregação de dados	260	205
Minutas de Contrato	26	24
N.º de Intervenções no Arquivo do Bairro Cruz Vermelha	3	6
N.º de Intervenções no Arquivo do Largo da Luz	4	3
Pedidos ao INA	33	35
Número de processos da despesa (NPD) realizados no GeRFIP	1207	863
Ofícios	743	397
Pedidos autorização encargos plurianuais - Portarias/RCM/Despacho conjunto	206	13
Pedidos de AOVs (alugueres operacionais de viaturas)	7	19
Pedidos de manutenção interna no edifício da Praça de Londres	573	575
Pedidos de parecer prévio AMA	50	34
Procedimentos lançados nas Plataformas Eletrónicas de Contratação Pública	224	245
Processos de averiguação de acidentes de automóvel	7	5
Pronuncias sobre impugnações judiciais interpostas	3	2
Recolha de informação a nível ministerial a pedido da eSPap	29	6
Registo e controle de viaturas da SG, Área Governativa (GMTSSS, SESS, SEIPD e SEE), CITE, INR, IGMTSSS, DGERT, POISE, GEP, CNPDPCJ	432	456
Registo SCEP – Compromissos plurianuais	198	174
Registos no Portal BaseGov	758	863
Relatório - Inquéritos de Satisfação	1	
Relatórios de contratação para eSPap	5	4
Procedimentos ao abrigo de AQ,s	119	67
Requisições Fundo Maneio	43	34
Requisições gerais – GeRFiP	49	56
Pedidos autorização compromissos anos futuros	189	174
Requisições internas de material	10	12
Reuniões com eSPap/Outras entidades/Fornecedores	12	11
Sistema Parque Viaturas Estado (Plataforma) – nº de viaturas da frota	36	49
Tratamento de faturas rececionadas para efeitos de liquidação	3550	3632
Workshops com os organismos do MTSSS	4	6

^{*} Ajustes diretos apenas Regime Geral **Ajustes diretos totais





Neste quadro encontram-se refletidos os indicadores globais da atividade da DCAP.

Vejamos, em seguida, alguns indicadores de atividade por UO flexível.

Divisão de Apoio Logístico

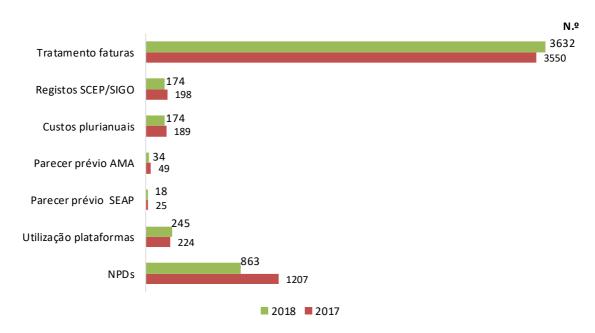


Figura 8 - Indicadores de atividade da DALOG

Unidade Ministerial de Compras

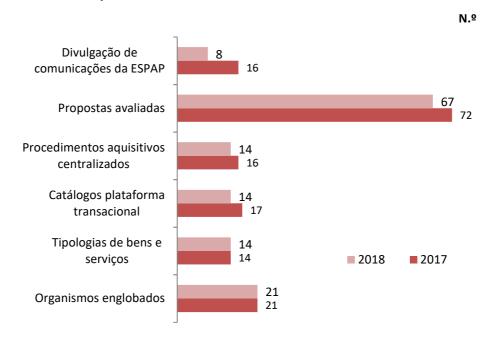


Figura 9 - Indicadores de atividade da UMC





Divisão de Gestão Patrimonial

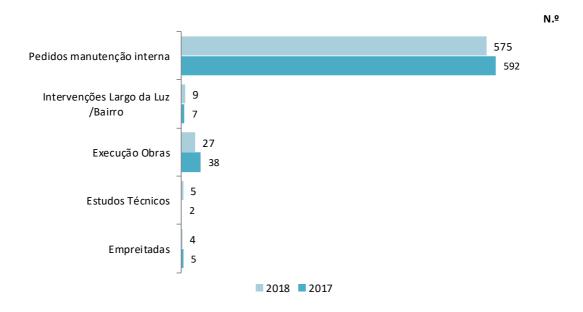


Figura 10 - Indicadores de atividade da DGP

4.5.6. Ações desenvolvidas na área do Ambiente

Considerando a importância do Ambiente e a necessidade de assumir um papel exemplar na sua atuação, a estratégia da SG nesta área visa reduzir os impactos negativos da sua atividade, melhorar a eficiência energética ao mesmo tempo que procura induzir boas práticas junto dos seus colaboradores.

Com o objetivo de racionalizar consumos, reduzindo simultaneamente custos e emissões de carbono, a DCAP, através, da DGP, tem desenvolvido algumas ações sendo as mais importantes:

A monitorização dos consumos de eletricidade, gás e água.

Quadro 23 - Monitorização dos consumos de eletricidade, gás e água.

Consumos		2016	2017	2018
Consumo anual de energia do edifício da Praça de Londres	889 070	663 631	745 678	
	Gás (Kwh)	154 024	175 734	262 110
	Gás (m3) Bar/refeitório	860	71,103	919
Consumo anual de água(m3)			3817	4 321

A monitorização de consumos é feita com periodicidade diária e mensal. Desta forma são atempadamente identificadas anomalias (roturas) e é possível a adequada intervenção.





No que se refere a estes consumos tem vindo a ser desenvolvido um esforço de contenção nas quantidades, o que não tem sido concretizado na forma pretendida conforme se infere do quadro de monitorização supra.

Refira-se que se encontram instalados no edifício da Praça de Londres outros organismos além da Secretaria-Geral, nomeadamente a DGERT, o GEP, o IGFCSS, o CRL e a CNPDPCJ, os quatro Gabinetes Ministeriais e um bar/refeitório com a respetiva cozinha que prepara e serve diariamente mais de cem refeições, o que condiciona e torna mais difícil controlar os consumos e evitar eventuais condutas menos apropriadas.

Os consumos não são contabilizados separadamente.

A ação de monitorização permite concluir o seguinte:

Os consumos de eletricidade aumentaram cerca de 24.129 kwh, devido às obras realizadas nas paredes e pavimentos para resolver os problemas das infiltrações ocorridas no inicio do ano.

Sobre o consumo de gás (aquecimento das caldeiras) em relação aos valores dos consumos do ano 2018, verificase que houve um aumento em relação ao último ano de cerca de 13.624 m3.

O programa que monitorizava os consumos já está operacional, no entanto não houve possibilidade de monitorizar adequadamente em 2018, por falta de recursos humanos.

Sobre o consumo de gás (Refeitório/Bar) os valores conhecidos dos consumos do ano 2018, permitem-nos verificar que houve um aumento de 847 m3 em relação ao último ano. A situação pode estar relacionada com o aumento de refeições.

Os consumos de água aumentaram cerca de 504 m3, inferindo-se como principal razão as roturas ocorridas no período noturno pela quebra do filtro do 19º andar, e as empreitadas que foram realizadas para a resolução do problema e o verão muito quente.

II. A manutenção regular dos equipamentos

As vantagens em proceder a manutenções preventivas nos equipamentos que fazem parte do edifício refletemse sobretudo num mais eficiente funcionamento dos mesmos.

III. A substituição de dispositivos de iluminação por aparelhos mais eficientes

Aplicação de lâmpadas led's em todo o piso 11, com exceção das lâmpadas das armaduras redondas.

Aplicação de blocos autónomos de iluminação de emergência led's em todo o edifício.

As lâmpadas utilizadas são de baixo consumo em todos os dispositivos de iluminação que o permitem. Continuase progressivamente a proceder à substituição de luminárias e balastros ineficientes ou obsoletos, como é o caso da cave e da subcave e em algumas salas.

IV. A instalação de dispositivos automáticos





Estas intervenções consistem na introdução de tecnologias de iluminação mais eficiente e sistemas de controlo como é o caso de sensores de níveis de iluminação natural e à presença humana que irão continuar a ser instalados em todas as instalações sanitárias.

V. A substituição de equipamentos de climatização em que se privilegia os mais eficientes do ponto de vista energético

Na definição de especificações técnicas em processos de aquisição de equipamentos de climatização são definidas caraterísticas de melhor eficiência energética.

VI. Gestão de resíduos de obras ou resultado de substituição de equipamentos

No âmbito da política de resíduos, e no que se refere a resíduos de obras ou em resultado de substituição de equipamentos obsoletos, a SGMTSSS tem vindo a implementar planos de gestão de resíduos nas empreitadas e serviços de manutenção, que consistem na adequada recolha, separação e encaminhamento para os operadores licenciados e na exigência de documento de entrega em vazadouros autorizados.

VII. Seleção e recolha de materiais para reciclagem

Quadro 24 - Recolha seletiva de materiais recicláveis em 2018

Papel	Extintores	Toneres	REEE	Equipamentos Diversos	Ferro e Metal	Lâmpadas	Plásticos	Gorduras e Óleos de Fritura
5.400Kg	28 unidades	260Kg	2.054Kg	61.300Kg	900Kg	40Kg	720Kg	600L

4.5.7. Unidade de Gestão Patrimonial

Nesta vertente o cumprimento das normas legais em vigor e das orientações emanadas da Direção-Geral do Tesouro e Finanças norteou a atividade desenvolvida. O PGPI, Programa de Gestão do Património Imobiliário do Estado, aprovado pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 162/2008, é plurianual (2009-2012) e abrange sete eixos de atuação (inventariação, regularização jurídica dos imóveis, regime de utilização, ocupação, conservação e reabilitação, gestão do domínio público e acompanhamento e controlo da execução), relativamente aos quais fixou os objetivos e definiu as ações e o respetivo âmbito de cobertura.

No exercício das funções de acompanhamento e controlo foram desenvolvidas ações junto dos diversos organismos envolvidos de forma a garantir a prestação de informação fiável e integral assegurando a elaboração dos planos setoriais referentes aos imóveis ocupados e afetos aos organismos no âmbito do Ministério.

Sobre a implementação do princípio da onerosidade procedeu-se a atualização das áreas ocupadas no edifício da Praça de Londres pelos diferentes organismos.





Sobre a implementação do princípio da onerosidade dos organismos fora do edifício da praça de Londres do MTSSS, foi solicitada a atualização das áreas ocupadas no SIIE.

Sobre a implementação dos dados dos edifícios do MTSSS contendo presuntivamente amianto, foi solicitada a atualização no SIIE que passou a ser a base de atualização.

4.5.8. Programa ECO.AP

A DCAP-DGP com a colaboração da ADENE pediu a nomeação de Gestores Locais de Energia (GLE's) em todo o universo de organismos do MTSSS.

Solicitou aos vários GLE´s de todo o universo de organismos do MTSSS o envio dos dados dos contadores de energias CPE e CUI.

Monitorizou em todo o universo de organismos do MTSSS as obras de instalação do aviso 21.

Monitorização de resultados das baterias instaladas no edifício da Praça de Londres e da IGMTSSS.





4.6. Direção de Serviços Comuns (DC)

4.6.1. Missão

A Direção de Serviços Comuns tem como missão garantir o apoio técnico e administrativo aos gabinetes dos membros do Governo integrados no MTSSS, à SG e aos demais órgãos e serviços do Ministério, nas áreas da documentação e informação, da comunicação e relações públicas, da modernização, da inovação e qualidade, do planeamento e do expediente, sendo a sua atividade alinhada com a estratégia da SG, desenvolvida em conformidade com a sua política de responsabilidade social e os seus valores, e focalizada na satisfação das necessidades e expetativas dos seus clientes.

4.6.2. Objetivos e atividades

Quadro 25 - Resultados da DC

				Resultados		
Objetivos Operacionais	Indicador	Meta	Superaçã o	Valor atingid o	Taxa de execução %	
OO1 - Garantir a qualidade do serviço prestado, tendo em conta as necessidades e expetativas dos	Índice médio de qualidade (numa escala de 1 a 5) na satisfação dos clientes da área do Atendimento e Receção	3,5	4	4,99	142,57	
clientes da DC	Taxa de resposta aos pedidos dos clientes do NIQC	85% a 90%	> 90%	100%	111,11	
OO2 - Dinamizar a área de Comunicação e Relações Públicas	N.º de novos protocolos estabelecidos, com benefícios para os/as trabalhadores/as da Secretaria-Geral	4 a 6	>6	6	100,00	
	N.º de iniciativas de âmbito cultural em que participa, como serviço promotor ou no apoio à respetiva organização	1 a 2	>2	2	100,00	
	N.º de conteúdos inseridos na intranet, com os requisitos definidos para o efeito	150 a 160	>160	234	146,25	
O03 - Agilizar e simplificar os processos de trabalho, circuitos e procedimentos da SG, tendo em vista a prestação de serviços de excelência	Taxa de execução das ações setoriais no âmbito da CAF	80% a 90%	> 90%	Anulado		
	Taxa de execução das ações setoriais para implementação do Smartdocs	80% a 90%	> 90%	100%	111,11	
OO4 - Assegurar a coordenação e aplicação de medidas nos domínios da comunicação,	N.º de workshops/conferências temáticas	3	4	6	200,00	





				Resultados		
Objetivos Operacionais	Indicador	Meta	Superaçã o	Valor atingid o	Taxa de execução %	
inovação, modernização e qualidade, bem como da gestão da sustentabilidade na SG e nos	Grau de implementação da Nova Intranet SG	80%-90%	> 90%	100%	111,11	
organismos do MTSSS	Grau de implementação da Intranet Ministério	80%-90%	> 90%	100%	111,11	
	Taxa de execução do Plano de Ação da Rede Por Todos	80%-90%	> 90%	80%	100,00	
	Grau de implementação do Plano de Sustentabilidade da SG	80% a 90%	>90%	89,47	111,84	
OO5 - Assegurar/Sistematizar o Sistema de Controlo Interno, a monitorização e avaliação	Cumprimento dos prazos definidos para entrega dos instrumentos de gestão fixados	0 (entrega no prazo definido)	=>2 (dias antes do prazo definido)	0	100,00	
	Cumprimento dos prazos definidos para entrega de contributos setoriais para o QUAR, PA e RA (contagem do n.º de dias em que a entrega antecede o prazo)	0 (entrega no prazo definido)	=>2 (dias antes do prazo definido)	0	100,00	
	Taxa de execução das ações de gestão do Plano de Riscos	80%-90%	> 90%	100%	111,11	
	Percentagem de medidas setoriais do Plano de Riscos implementadas e reportadas	60% - 70%	>70%	70,50%	117,50	
OO6 - Assegurar a receção e expedição de todo o expediente da SG e dos organismos instalados no edifício do MTSSS	Percentagem de expediente entrado até às 17h e tratado no próprio dia	96%	>96%	99%	103,13	
	Percentagem de submissão de atos na INCM e respetiva tramitação		>98%	100%	102,04	
OO7 - Garantir a disponibilização da informação relativa ao Arquivo Histórico do Ministério a todos os seus serviços e organismos	Nº de metros lineares de documentação avaliada disponibilizada	120 a 150ml	> 150ml	246ml	164,00	

4.6.3. Grau de concretização dos objetivos

A Direção de Serviços Comuns (DC), engloba 5 subunidades orgânicas, o Núcleo de Arquivo e Documentação (NAD), o Núcleo de Relações Públicas (NRP), o Núcleo de Atendimento e Receção (NAR), o Núcleo de Inovação, Qualidade e Comunicação (NIQC), e a Secção de Expediente (SE). A análise dos resultados apresentados no quadro supra evidenciam que todos os objetivos foram superados.





O resultado do *objetivo 1* "Garantir a qualidade do serviço prestado, tendo em conta as necessidades e expetativas dos clientes da DC", decorre do somatório de dois indicadores, um relativo aos inquéritos realizados na área do Atendimento e Receção, e outro à taxa de resposta aos pedidos dos clientes do NIQC.

O indicador 1, para o qual contribuíram os inquéritos à satisfação do cidadão que recorre à Linha Azul foi de 4.99, numa escala de 1 a 5, foi superado. O valor do indicador 2, decorrente das respostas aos clientes do NIQC, foi claramente superado, uma vez que foi atingido o valor de 100%. Assim, face aos resultados dos dois indicadores, o objetivo foi plenamente superado.

Para a prossecução do *objetivo 2* "Dinamizar a área de Comunicação e Relações Públicas", concorreram as atividades do NRP respeitantes, designadamente, ao estabelecimento de novos protocolos/parcerias com benefícios para os trabalhadores e trabalhadoras da SG, iniciativas de âmbito cultural em que participa, como promotor ou no apoio à organização, e aos conteúdos inseridos na intranet da SG e na do MTSSS.

O objetivo foi desdobrado em três indicadores, tendo dois deles sido atingidos e um superado.

Houve um esforço significativo de estabelecer novos protocolos, tendo-se conseguido mais 6 parcerias, perfazendo assim um total de 21 (em 31 de dezembro), nas áreas da saúde e bem-estar, da beleza, e de serviços diversos.

Quanto ao *objetivo 3,* "Agilizar e simplificar os processos de trabalho, circuitos e procedimentos da SG, tendo em vista a prestação de serviços de excelência", constituído por 2 indicadores, não foi possível por razões de caráter financeiro, iniciar o processo de implementação da CAF, pelo que o indicador "Taxa de execução das ações setoriais no âmbito da CAF" foi anulado. O outro indicador "Taxa de execução das ações setoriais para a implementação do Smartdocs", foram desenvolvidas 100% das ações propostas. O projeto coordenado pelo Instituto de Informática, sofreu diversos atrasos ao longo do ano, pelo que o impacto na SG foi de cerca de 6 meses, face ao inicialmente planeado. Contudo, foram concluídas as todas as ações propostas pelo II para 2018, da responsabilidade da DC e elencadas no ponto 4.6.4 deste relatório, pelo que se considera superado este objetivo.

Para o *objetivo 4* "Assegurar a coordenação e aplicação de medidas nos domínios da comunicação, inovação, modernização e qualidade, bem como da gestão da sustentabilidade na SG e nos organismos do MTSSS" contribuem 6 indicadores, tendo 4 deles sido superados e 2 atingidos. A média global dos seis indicadores mostra que o objetivo foi superado.

Com efeito, no âmbito da dinamização do POCIQ (Portal para a Inovação e Conhecimento) pretendeu-se potenciar a sua utilização através da divulgação de newsletters, tendo-se elaborado e publicado cerca de 30 edições, de diferentes áreas, nomeadamente da Rede PorTodos, da área da Formação e do próprio POCIQ.

Foram ainda desenvolvidos 6 workshops/conferências temáticas, nos quais se pretendeu dar a conhecer e debater temáticas relevantes no âmbito da inovação, modernização e qualidade, bem como da gestão da sustentabilidade, que possibilitaram a partilha de experiências e de boas práticas nestas áreas transversais do Ministério, o que resultou na superação do indicador. Em causa está a realização dos seguintes eventos:

Relatório de Atividades 2018





Quadro 26 – Eventos promovidos e organizados pelo NIQC (2018)

Encontros Temáticos/Sessões Sensibilização/Cursos	N.º de participantes
19º Encontro Temático no MTSSS – Ambiente de Trabalho Saudável – o presente e o futuro	64
18º Encontro Temático no MTSSS - A Diversidade nas Organizações	46
17º Encontro Temático no MTSSS - Compras Públicas Sustentáveis no MTSSS	36
Ação de sensibilização sobre o Enviesamento Inconsciente para trabalhadores/as do MTSSS e enquadrado na Rede PorTodos	25
Ação de sensibilização sobre Minfdulness para colaboradores/as SG no dia da SG e trabalhadores do Ed. da Praça de Londres	21
Curso sobre Minfdulness - para colaboradores/as do MTSSS	8
Total de participantes	200

Quanto aos Encontros Temáticos é ainda feita a auscultação dos participantes relativamente a diversas dimensões, salientando-se, entre outras, a importância da sua realização, a utilidade da informação veiculada e o nível de satisfação global, com resultados genericamente situados entre o *Satisfeito* e *Muito Satisfeito*.

Os outros dois indicadores, claramente superados, foram os referentes à implementação da nova Intranet da SG e à Intranet do Ministério, tendo-se conseguido concretizar todas as ações do projeto.

Estes dois projetos foram fundamentais para a dinamização da área da comunicação interna da SG e ainda da comunicação entre os diferentes organismos do Ministério integrados na rede do Instituto de Informática.

Quadro 27 - Desenvolvimento da nova Intranet SG e MTSSS em grandes números (2018)



Por último, no âmbito da sustentabilidade, os dois indicadores definidos foram atingidos, tendo-se conseguido implementar 80% das ações do Plano de Ação da Rede PorTodos e 89,47% do Plano de Ação da SG. No capítulo 9.5 é feita uma descrição qualitativa do trabalho desenvolvido pela SG e pelo MTSSS, sendo de realçar o papel da SG, através da DC-NIQC, na coordenação da Rede, pioneira na AP, e no acompanhamento do seu Plano de Atividades.

Quanto ao *objetivo 5* "Assegurar a gestão do Sistema de Planeamento, Controlo Interno, Monitorização e Avaliação", constituído por 4 indicadores, dos quais 2 foram comuns a todas as unidades orgânicas da SG, é de realçar o esforço de todas as áreas funcionais da DC na concretização do indicador "*Percentagem de medidas setoriais do Plano de Riscos implementadas e reportadas*", tendo o mesmo sido superado, com cerca 70,5% das





medidas do referido plano. Foram ainda executadas todas as ações planeadas no âmbito da Gestão do Plano de Riscos, pelo que o indicador foi também superado.

No âmbito do Plano de Atividades e do QUAR, enquanto responsável por esta atividade, a DC conseguiu cumprir os prazos, pelo que o indicador foi atingido.

Considerando a média global de todos os indicadores conclui-se que o objetivo foi superado.

Quanto *ao objetivo* 6 "Assegurar a receção e expedição de todo o expediente da SG e dos organismos instalados no edifício do MTSSS", apesar da equipa ter ficado com menos um elemento, foi possível superar os dois indicadores. Tendo-se definido como objetivo tratar 96% do expediente entrado até às 17h, foi possível tratar 99,72% dos pedidos. Quanto ao outro indicador "Percentagem de submissão de atos na INCM e respetiva tramitação" foi possível submeter todos os atos entregues até ao fecho do serviço da INCM, pelo que o indicador foi superado.

Quadro 28 - Documentação registada no Smartdocs referente à Secretaria-Geral

Ano	Entrada	Saída	Doc Entrados	DR Diplomas	Divulgação de docs	Total	N.º de Doc. não registados até às 17h	Total de documentos	Trabalho realizado %
2018	14583	9105	7983	353	37	32061	89	31972	99,72%
2017	11746	11101	8310	350	36	31543	734	30809	97,67%

Ainda no âmbito da Secção de Expediente é de realçar o número elevado de pedidos de publicação de atos em Diário da República, emanados da SG, Gabinetes Ministeriais e Serviços Partilhados (SP), conforme se pode observar na figura abaixo.

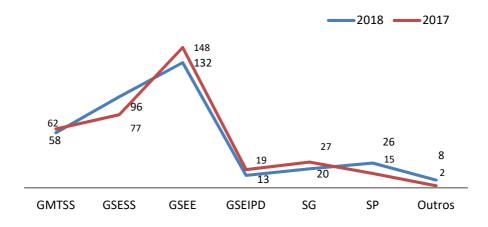


Figura 11 - Tipologia de atos enviados para publicação no Diário da República





Quanto ao objetivo 7, "Garantir a disponibilização da informação relativa ao Arquivo Histórico do Ministério a todos os seus serviços e organismos", verifica-se que foi superado, tendo sido avaliados cerca de 246 metros lineares (ml). De um total de 9372 ml (metros lineares) de documentos existentes nos arquivos da SG, foram já avaliados cerca de 2909 ml, conforme figura 12.

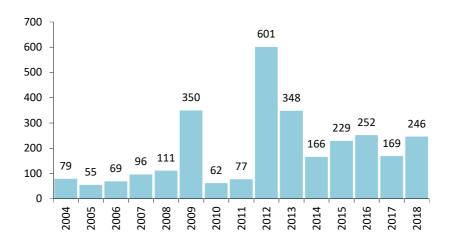


Figura 12 - Evolução da avaliação da massa documental acumulada (ml)

Para a prossecução deste objetivo, que se insere no âmbito do Projeto da massa documental acumulada dos gabinetes dos membros do governo, foram desenvolvidas algumas atividades que passaram fundamentalmente pela seleção e avaliação da documentação acumulada, de acordo com as regras arquivísticas em vigor.

No âmbito do Núcleo de Atendimento e Receção, no que se refere à Linha Azul o número de atendimentos, num total de 10805, corresponde a uma média mensal de 900 atendimentos.

Comparativamente com o ano de 2017, o número total de atendimentos diminuiu, sendo, contudo, superior ao de 2016, conforme se pode observar no quadro abaixo, sendo que na Linha Azul em termos presenciais houve um aumento de 342 atendimentos, o que equivale a 27% de aumento.

Quanto à área da receção, houve um aumento dos telefonemas e uma diminuição do número de visitantes.

Quadro 29 – Evolução de atendimentos 2016/2018 na Linha Azul e na Receção

		Receção			
Ano	N.º de atendimentos telefónicos	N.º de atendimentos presenciais	Total	N.º visitantes	N.º telefonemas recebidos
2016	7625	1268	8893	11186	17866
2017	11846	1264	13110	19229	16327
2018	9199	1606	10805	13186	21330





No âmbito das atividades da área do apoio logístico, técnico e protocolar, o NRP apoiou a organização e realização de 147 eventos e acompanhamentos, destacando-se em especial dos primeiros os seguintes (eventos):

Quadro 30 – Principais eventos com apoio do NRP (2018)

Reuniões do Conselho Nacional de Políticas de Solidariedade e Segurança Social (CNPSSS) e respetivas Comissões Temáticas

Apresentações de estudos e relatórios (da OCDE, da OIT e do Centro de Relações Laborais)

Dia da Segurança Social (Évora)

Reuniões com Delegações da OCDE

Conferências de Imprensa

É de salientar ainda o aumento dos pedidos de informação e exposições, enviados pelos cidadãos e entidades públicas e privadas, para o endereço institucional da SG ou diretamente através do Portal (página web da SG), bem como por cartas e ofícios. É de realçar que estes pedidos/exposições, foram na sua grande maioria reencaminhados para os serviços competentes, com conhecimento da pessoa ou entidade interessada, e sempre com a celeridade possível (num prazo máximo de 4 dias úteis), totalizando 805 respostas.

Nos últimos anos tem vindo a verificar-se um aumento do nº de pedidos/exposições, como se evidencia no seguinte gráfico comparativo:

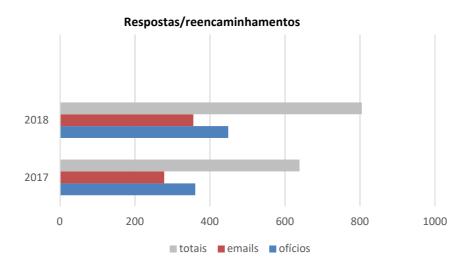


Figura 13 - Evolução dos pedidos de informação do cidadão

Em 2018 merecem ainda especial destaque as seguintes atividades:

Relatório de Atividades 2018





No âmbito do Núcleo de Inovação, Qualidade e Comunicação:

- Reuniões periódicas com o II no contexto dos serviços de SI/TI por ele disponibilizados.
- Apoio permanente ao Grupo da SG para a Sustentabilidade(GS) da SG e à Rede PorTodos, dado que a
 SG, através da Direção de Serviços Comuns, é a coordenadora destes dois grupos.
- Apoio à Direção da SG no que respeita à análise de informação em matérias transversais, preparação de documentos técnicos, formais ou de divulgação.
- Respostas aos pedidos de apoio das várias unidades orgânicas da SG em matérias tão diversas como disponibilização de documentos na intranet e página institucional da SG, atualização de conteúdos naquelas páginas, tratamento de imagens, conversão de documentos, etc.
- Resposta a pedidos dos Gabinetes, bem como de outros serviços e organismos do MTSSS: apoio audiovisual em conferências de imprensa e outro tipo de eventos, criação de questionários online para gestão de inscrições, produção de folhetos, cartazes e tratamento de imagens, apoio técnicoadministrativo, entre outros.
- Participação em grupos de trabalho transversais externos (RSO PT e Benchmarking SGs).
- Coordenação do POCIQ Portal do Conhecimento para a Inovação e Qualidade do MTSSS e gestão da plataforma (wordpress) que o suporta, atualização contínua de conteúdos, reorganização dos mesmos e gestão da imagem do Portal.
- Apoio técnico à Direção de Serviços de Recursos Humanos no âmbito do seu projeto de e-learning, com a afetação de 1 elemento à configuração e desenvolvimento da plataforma de aprendizagem online.

No âmbito do Núcleo de Relações Públicas:

- Elaboração diária dos Cadernos de Imprensa, com base numa seleção de notícias e de artigos de opinião, feita na plataforma Cision. Destinados aos quatro gabinetes ministeriais e a alguns serviços e organismos do Ministério que o solicitaram, e disponibilizados na intranet da SG e do MTSSS, aqueles Cadernos incluíram em um total de 41320 notícias/artigos.
- Resposta a solicitações dirigidas à Direção da SG por parte dos gabinetes ministeriais e de organismos da Administração Pública (Comissão para a Cidadania e Igualdade de Género (CIG) e outros), através de levantamentos de informação e subsequente tratamento, para posterior envio dos respetivos pontos de situação às entidades interessadas.
- Apoio técnico à Conselheira para a Igualdade do MTSSS.
- Realização de campanhas de cariz social, como recolha de sangue e outras.
- Gestão das inscrições de consultas médicas, realizadas uma vez por semana, tendo-se realizado 219 consultas.





- Divulgação de matérias de interesse transversal ao Ministério.
- Gestão das Montras do edifício da Praça de Londres.

No âmbito do Núcleo de Documentação e Arquivo:

- Coordenação do PROJETO ASIA AVALIAÇÃO SUPRA INSTITUCIONAL em articulação com a Direção-Geral do Livro, dos Arquivos e das Bibliotecas. No contexto deste projeto, que visa a criação de um instrumento comum para toda a Administração Pública, que integre as decisões de avaliação, ou seja, os prazos de conservação e do destino final de todos os processos de negócio harmonizados, foi criada uma equipa de trabalho, no âmbito do MTSSS, constituída por um representante de cada organismo, designada Rede para o Desenvolvimento da Avaliação Suprainstitucional da Informação Arquivística (RedeASIA). Ao longo de todo o ano decorreram diversas reuniões de trabalho, tendo-se elaborado a lista consolidada dos processos de negócio do MTSSS, tendo por base o normativo produzido no âmbito da Macro-Estrutura Funcional (MEF), a Lista consolidada de Processos e o Projeto ASIA e elaborada a proposta de Portaria de Gestão de Documentos do MTSSS.
- Digitalização de documentos relativos ao Ficheiro de vencimentos e outros abonos pagos pela SG.
- Emissão de declarações de contagem de tempo para efeitos de aposentação ou reforma.
- Apoio a investigadores e outros interessados na pesquisa de informação.

No âmbito do Núcleo de Atendimento e Receção:

- Elaboração mensal de relatórios estatísticos da atividade de atendimento.
- Tratamento e encaminhamento das reclamações registadas no Livro de Reclamações da SG.
- Realização de atendimentos atípicos/difíceis na receção e respetivo encaminhamento.
- Registo e tratamento das questões mais controversas apresentadas pelo cidadão nos atendimentos.
- Tratamento dos dados do inquérito de avaliação de satisfação do cidadão, aplicado na Linha Azul.

No âmbito da Secção de Expediente:

- Distribuição da documentação entregue pelos CTT e em mão, para todos os Serviços instalados no edifício da P. Londres.
- Publicação de atos através de preenchimento de formulário on-line (INCM) e envio de e-mail (PCM).
- Registo de atos publicados no perfil Diplomas-DR.
- Divulgação de informação (Circulares, Of.-Circular e e-mail).





4.6.4. Projetos

Quadro 31 – Execução dos projetos da DC

Projetos							
Designação	Objetivo operacional do projeto	Custos (euros)	RH envolvidos	% Execução	Situação		
P1- Avaliação da Massa Documental Acumulada dos Gabinetes dos Membros do Governo e da SG	Racionalizar o espaço físico disponível, promovendo a eliminação de documentos sem valor secundário ou histórico e disponibilizar a informação aos interessados (clientes internos e externos)	0€	4	100%	Concluído		
P2 - ASIA - Avaliação Suprainstitucional da Informação Arquivística	O Projeto consiste na seleção dos Processos de Negócio desenvolvidos em todas as entidades do MTSSS, tendo em vista a elaboração da Tabela de Seleção de Documentos e a publicação da respetiva Portaria de Gestão de Documentos. O objetivo passa por criar instrumentos de trabalho que possibilitem uma maior interoperabilidade técnica e semântica na troca de informação.	0€	4	100%	Concluído		
P3 - Projeto CAF SGMTSSS	Efetuar a Autoavaliação da Secretaria-Geral com base no modelo CAF - Common Assessment Framework				Suspenso		
P4 - Projeto Smart_eDoc	Implementação da versão 4.0 de Smartdocs na SG	0€	5	100%	Em curso (*)		

^{*}Foram concluídas as ações propostas pelo II para 2018, da responsabilidade da DC.

Quanto aos projetos desenvolvidos no âmbito da DC, é de realçar a suspensão em 2018 do Projeto de Implementação da CAF na SG, dada a não descativação da verba necessária para o desenvolvimento do mesmo.

Relativamente ao projeto ASIA - Avaliação Suprainstitucional da Informação Arquivística, salienta-se que o mesmo concluído, tendo-se efetuado todo o levantamento dos Processos de Negócio desenvolvidos em todas as entidades do MTSSS, tendo em vista a elaboração da Tabela de Seleção de Documentos e a publicação da respetiva Portaria de Gestão de Documentos. Foi ainda elaborado o projeto de portaria, entretanto submetido a parecer da DGLAB a 21 de dezembro de 2018. Os técnicos da SG afetos ao projeto efetuaram a recolha de elementos e integração na Lista Consolidada de Processos de Negócio (PNS) do MTSSS, apoiaram os Serviços na





identificação dos seus PNS, realizaram inúmeras reuniões com a equipa dinamizadora, na articulação com todos os interlocutores da RedeASIA e com os elementos afetos ao Projeto da DGLAB.

No âmbito do projeto da Massa Documental Acumulada dos Gabinetes dos Membros do Governo, o mesmo foi concluído em novembro de 2018. Para a concretização da realização do Projeto, que constituiu um desafio inovador a nível da Administração Pública, foi criado um Grupo de Trabalho (GT) constituído por 2 técnicos superiores e 2 assistentes técnicas que tiveram como objetivo tratar, do ponto de vista arquivístico, a referida documentação, que se encontra à guarda desta Secretaria-Geral. No início do Projeto (2012) estava previsto que o total da documentação a avaliar corresponde-se a 1.267,25 metros lineares. No entanto, foram avaliados menos 42,50 metros lineares, o que significou um desvio de 3,35%. Efetivamente, no decurso do Projeto, foram descritas 14.697 unidades de instalação, correspondentes a 1.224,75 metros lineares, com as datas extremas de 1933 a 2009.

Em relação ao projeto Smart_eDoc, projeto coordenado pelo Instituto de Informática, que tem como objetivo implementar a versão 4.0 de Smartdocs na SG, foi constituída uma equipa de 6 pessoas da DC e por elementos da Direção de Serviços de Recursos Humanos (área da Formação e Administração de Pessoal). A equipa da SG participou ativamente em todas as reuniões solicitadas pelo II, efetuou o levantamento da situação atual da solução instalada na SG (Smartdocs_V3) e validou os cadernos de especificações da nova aplicação/solução que nos foram sendo apresentados.

4.6.5. Indicadores de atividade

Para além dos indicadores atrás referidos, são de realçar ainda os seguintes elementos, que evidenciam o trabalho desenvolvido pela Direção de Serviços Comuns.

Quadro 32 - Indicadores de Atividade da DC

PRODUTOS/SERVIÇOS	N.º OCORRÊNCIAS 2017	N.º OCORRÊNCIAS 2018
Apoio nas áreas da comunicação e imagem à SG e aos organismos do MTSSS	317	120
Atualização da página institucional da SG e POCIQ	712	451
Consultas médicas na SG (atendimentos)	210	219
Atualização de contactos na Intranet	110	62
Criação/alteração de formulários	125	20
Declarações de contagem de tempo	22	12
Documentação transferida	104ml	39ml





PRODUTOS/SERVIÇOS	N.º OCORRÊNCIAS 2017	N.º OCORRÊNCIAS 2018
Elaboração de artigos temáticos para publicação e divulgação	13	24
Elaboração de documentos formais de planeamento e reporte das atividades	28	11
Elaboração de documentos técnicos e monitorização e análise de informação	63	49
Elaboração de inquéritos e respetiva análise e elaboração de relatórios de apuramento de dados	30	20
Produção de informação de apoio à gestão de topo	21	21
Reclamações (através do Livro de Reclamações)	24	28





5. Síntese dos resultados da atividade da SG

5.1. Síntese dos objetivos e dos projetos por Unidade Orgânica

O presente capítulo ilustra de forma gráfica e sintética a informação relativa ao desenvolvimento da atividade da SG, pormenorizadamente descrita nos capítulos anteriores.

Quadro 33 - Mapa global de objetivos e projetos da SG em 2018

	OBJETIVOS				PROJETOS				
	N.º de Objetivos	Superados	Atingidos	Não atingidos	N.º de Projetos	Concluídos	Suspensos	Não concluídos	Não executados
DRH	8	7	1		1	1			
DF	7	6		1					
DJC	6	5	1						
DCAP	7	5	2		8	3	4		1
DC	7	7			4	2	1	1	
TOTAL	35	30	4	1	13	6	5	1	1



Figura 14 - Taxa de execução dos objetivos das unidades orgânicas





Quadro 34 – Mapa global de objetivos do QUAR da SG em 2018

	OBJETIVOS DO QUAR					
	N.º de Objetivos	Superados	Atingidos	Não atingidos		
Total	10	8	2	0		

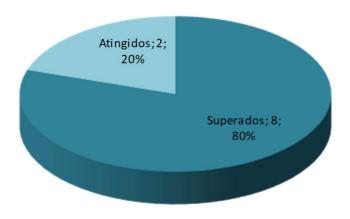


Figura 15 - Taxa de execução dos objetivos do QUAR 2018





5.2. Síntese dos projetos da SG

Quadro 35 – Execução/Situação dos Projetos da SG

Nº	Serviço	Projeto	Custos em euros	Trabalhadores envolvidos	% Execução	Situação
1	DRH	Programa "FORMAR"	0€	4	100%	Concluído
2	DCAP	Substituição da rede de águas do 17.º piso	63.153,52€	2	0%	Suspenso
3	DCAP	Substituição de 500m2 de pavimento deteriorado	12.518,60€	4	100%	Concluído
4	DCAP	Criação de condições de acesso às coretes da "ala" sul do edifício – Av. Roma	30.000,00€	2	0%	Suspenso
5	DCAP	Substituição de iluminação convencional por "led" (11.º piso)	7.988,76€	2	100%	Concluído
6	DCAP	Extinção automática de incêndios nas caves	63.718,59€	5	0%	Suspenso
7	DCAP	Criação de compartimentos de segurança nas caves, de acordo com plano de segurança	39.803,20€	5	0%	Suspenso
8	DCAP	Monitorização, acompanhamento e apoio à implementação de medidas tendentes a reduzir/eliminar o amianto existente em alguns edifícios do MTSSS	0€	1	100%	Concluído
9	DCAP	Implementação de um questionário de avaliação ao serviço prestado pela DCAP-DALOG (2018)	0€	0	0%	Não executado
10	DC	Avaliação da Massa Documental Acumulada dos Gabinetes dos Membros do Governo e da SG	0€	4	100%	Concluído
11	DC	ASIA - Avaliação Suprainstitucional da Informação Arquivística	0€	4	100%	Concluído
12	DC	Projeto CAF SGMTSSS				Suspenso
13	DC	Projeto Smart_eDoc	0€	5	100%	Não Concluído (*)

^{*}Foram concluídas todas as ações propostas pelo II para 2018, da responsabilidade da DC.





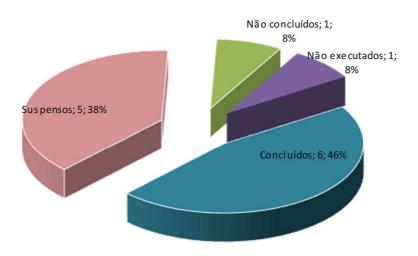


Figura 16 - Taxa de execução dos projetos





6. Afetação de recursos

6.1. Recursos Humanos

Quadro 36 - Trabalhadores da Secretaria-Geral em 31/12/2018 por Cargo/Categoria e Unidade Orgânica

Cargo/Categoria	Unidades Orgânicas					Efetivos	
Cargo/ Categoria	DRH	DCAP	DC	DF	DJC	Direção	Eletivos
Direção Superior						2	2
Dirigentes Intermédios	2	4	1	3	1		11
Técnico Superior	10	12	11	7	4		44
Coordenador Técnico							
Assistente Técnico	12	9	14	6	1	1	43
Assistente Operacional	2	2	2				6
TOTAL	26	27	28	16	6	3	106

Fonte: SRH

Em 2010 os técnicos superiores eram 31% do total dos efetivos da SG, registando-se um aumento gradual ao longo dos últimos anos (cerca de 10%). Em 2018 os técnicos superiores continuam a ser grupo profissional com maior n.º de colaboradores, correspondente a 41,50% do número total.

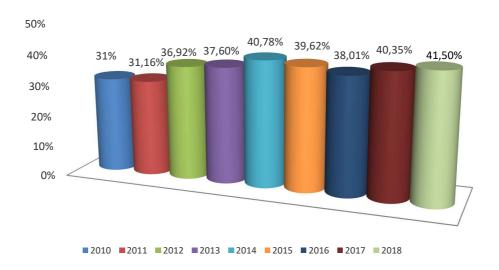


Figura 17 – Evolução do nível da tecnicidade





6.2. Recursos Financeiros

A gestão dos recursos financeiros desta Secretaria-Geral, suportou grandes constrangimentos provocados pela cativação de verbas no orçamento imposta pela Lei n.º 114/2017, de 29 de dezembro e Decreto-Lei n.º 33/2018, de 15 de maio, e pela consolidação da implementação dos serviços partilhados no âmbito do MTSSS.

A SG é um serviço com autonomia administrativa, integrado na Administração Direta do Estado (Decreto Regulamentar n.º 5/2014, de 30 de outubro) e como tal, tem como principal fonte de financiamento as dotações atribuídas através do Orçamento de Estado.

Os encargos resultantes das ações realizadas, foram suportados, através das dotações inscritas no seu orçamento de funcionamento e de investimento e que inicialmente foram as seguintes:

Quadro 37 - Orçamento da Secretaria-Geral

Orçamento/Atividade/Projeto	Montante (€)
Orçamento de Funcionamento:	
Receitas Gerais não afetas a projetos cofinanciados:	
Atividade 258 - Gestão Administrativa	5.020.527
Total Orçamento de Funcionamento	5.020.527
Orçamento de Investimento:	
Receitas Gerais não afetas a projetos cofinanciados:	
Projeto 1687 - Desenvolvimento do Sistema de Gestão de Qualidade	18.000
Projeto 5010 - Informatização da Segurança Social - SGMTSSS	2.000
Projeto 5018 - Obras de remodelação, conservação e apetrechamento	30.000
de instalações - SGMTSSS	
Total Orçamento de Investimento	50.000
TOTAL GERAL	5.070.527

Assim, constata-se que o orçamento da Secretaria-Geral do MTSSS para 2018, foi contemplado com uma dotação global aprovada de 5.070.527 €, em que 5.020.257 € (99,01%) se encontravam afetos ao orçamento de funcionamento e 50.000 € (0,99%) são provenientes do orçamento de Investimento/Projetos.

6.2.1. Orçamentos da responsabilidade da SG

No âmbito das suas atribuições foi a Secretaria-Geral, no ano de 2018, responsável pela elaboração, execução e prestação de contas dos seguintes orçamentos:





Quadro 38 – Orçamentos da responsabilidade da SG

Orçamentos	Dotação Inicial	Dotação Disponível	Pagamentos	Saldo	Taxa de Execução
Gabinete do Ministro do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social	999.000	1.005.605	992.494	13.111	98,70%
Gabinete da Secretária de Estado da Segurança Social	799.933	753.534	736.644	16.890	97,76%
Gabinete do Secretário de Estado do Emprego	709.717	652.768	616.663	36.105	94,47%
Gabinete da Secretária de Estado da Inclusão das Pessoas com Deficiência	664.771	664.771	630.322	34.449	94,82%
TOTAIS AÇÃO GOVERNATIVA DO MTSSS	3.173.421	3.076.678	2.976.123	100.555	96,73%
Escritório da Organização Internacional do Trabalho	300.618	350.840	325.165	25.675	92,68%
Programa Form@r	80.000	23.000	22.984	16	99,93%
Segurança Social - Lei de Bases	6.770.980.702	6.770.980.702	6.770.980.702	0	100,00%
Segurança Social - IVA Social	823.885.136	823.885.136	823.885.136	0	100,00%
Segurança Social - Pensões dos Bancários	461.853.849	461.853.849	461.853.849	0	100,00%
Segurança Social - Adicional do IMI	50.000.000	50.000.000	50.000.000	0	100,00%
Segurança Social - Consignação do IRC ao FEFSS	70.000.000	70.000.000	70.000.000	0	100,00%
Inspeção-Geral do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social	2.239.656	2.076.562	1.932.476	144.086	93,06%
Comissão para a Igualdade no Trabalho e no Emprego	581.587	587.685	144.168	443.517	24,53%
Direção-Geral do Emprego e das Relações de Trabalho	2.981.603	3.252.839	2.837.032	415.807	87,22%
Instituto Nacional para a Reabilitação	8.087.275	7.128.668	5.791.849	1.336.819	81,25%
Centro de Relações Laborais	100.000	74.724	51.586	23.138	69,04%
Gabinete de Estratégia e Planeamento	6.551.350	6.237.219	4.944.944	1.292.275	79,28%
Comissão Nacional de Promoção dos Direitos e Proteção das Crianças e Jovens	11.123.299	10.340.453	8.777.502	1.562.951	84,89%
Programa Operacional Inclusão Social e Emprego	5.408.640	5.328.157	3.940.300	1.387.857	73,95%
Programa Operacional de Apoio às Pessoas Mais Carenciadas	991.360	1.051.667	887.507	164.160	84,39%
TOTAIS OUTROS ORÇAMENTOS	8.215.165.075	8.213.171.501	8.206.375.200	6.796.301	99,92%
TOTAIS GERAIS	8.218.338.496	8.216.248.179	8.209.351.323	6.896.856	99,92%





6.2.2. Execução Orçamental

a) Orçamento de Funcionamento

Através da Lei n.º 114/2017 – Orçamento do Estado para 2018, de 29 de dezembro, foi aprovado o Orçamento de Funcionamento, no âmbito do Programa 012 – Solidariedade, do Emprego e da Segurança Social, Medida M001 – Serviços Gerais da Administração Pública – Administração Geral, Atividade 258 – Gestão Administrativa e Fonte Financiamento 111 – Esforço Financeiro Nacional (OE) – Receitas Gerais não afetas a projetos cofinanciados, contemplando uma dotação inicial de 5.020.527 €.

De acordo com o disposto nos n.ºs 1 e 2 do artigo 4.º da referida Lei, foi cativo o valor de 1.483.076,00 €, representando uma taxa de cativos de 100% para o agrupamento 02 — Aquisição de Bens e Serviços. Foi necessário elaborar um pedido de descativação, tendo sido autorizado por despacho n.º 116/2018 de Sua Excelência o Secretário de Estado do Orçamento, em 17 de janeiro, pelo valor parcial de 869.000,00 €, resultando uma dotação disponível de 4.406.451 €.

Em 27-12-2018, foi autorizado por Sua Excelência o Secretário de Estado do Orçamento, através do Despacho n.º 2303/SEO/2018, a descativação do valor total de 629 562,00 €, no agrupamento 02 — Aquisição de Bens e Serviços, para pagamento das despesas relativas ao princípio da onerosidade da SGMTSS e da Ação Governativa do MTSSS.

Assim, da dotação disponível no final do ano de 5.025.286 €, foi executado o valor de 4.793.603 €, a que corresponde a taxa global de execução de 95,39%, com um peso relativo distribuído do seguinte modo pelos agrupamentos de despesa:

Quadro 39 – Execução orçamental por subagrupamento

Agrupamentos	Execução Orçamental 2018 (€)	% Por Agrupamento
Despesas com o Pessoal	3.191.021	66,57%
Aquisição de Bens e Serviços	1.511.471	31,53%
Outras Despesas Correntes	10.727	0,22%
Aquisição de Bens de Capital	80.384	1,68%
TOTAL	4.793.603	100,00%

Assim, do total da dotação disponível e após dedução do total de pagamentos, resultou um saldo disponível de 231.683€.

Verifica-se que as despesas com pessoal representam 66,57% do total de pagamentos, o que significa que qualquer variação de redução da dotação orçamental atribuída à Secretaria-Geral, ou na sua execução, irá refletir-se necessariamente na componente "Despesas com Pessoal" e concomitantemente com forte impacto no orçamento. As despesas com aquisição de bens e serviços apresentam uma taxa de 31,53%, tendo as restantes caráter residual.





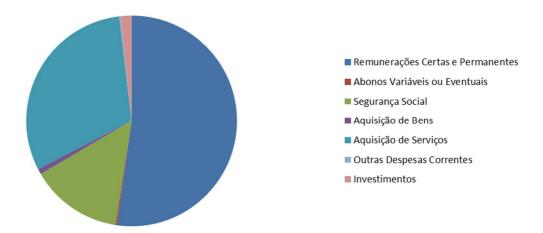


Figura 18 - Distribuição por Agrupamentos

A evolução da execução orçamental por subagrupamentos, nos anos de 2016 a 2018 está representada no seguinte quadro:

Quadro 40 – Evolução da execução orçamental por subagrupamentos económicos

Subagrupamentos Económicos	Execução de 2016	Execução de 2017	Execução de 2018	Variação	
				2018/2016	2018/2017
Remunerações Certas e Permanentes	2.490.894	2.439.328	2.502.016	0,45%	2,57%
Abonos Variáveis ou Eventuais	10.192	7.143	11.980	17,54%	67,72%
Segurança Social	673.979	667.321	677.025	0,45%	1,45%
Aquisição de Bens	41.563	30.323	40.013	-3,73%	31,96%
Aquisição de Serviços	1.138.221	966.635	1.471.458	29,28%	52,22%
Transferências Correntes	5465	4.767		-100,00%	-100,00%
Outras Despesas Correntes	96.658	16.381	10.727	-88,90%	-34,52%
Investimentos	1.625	7.092	80.384	4846,71%	1033,45%
TOTAL	4.458.597	4.138.990	4.793.603	7,51%	15,82%

Pela análise do quadro acima, pode-se verificar que existe um aumento generalizado em todos os subagrupamentos de despesas, com exceção dos subagrupamentos de Transferências Correntes e Outras Despesas Correntes.

O subagrupamento Remunerações Certas e Permanentes e Segurança Social regista um ligeiro aumento, em virtude de no corrente ano se ter procedido a alterações obrigatórias de posicionamento remuneratório, progressões e mudanças de nível ou escalão. No subagrupamento Aquisição de Serviços, verifica-se um aumento pelo pagamento do Princípio da Onerosidade em divida do ano de 2017. Esta execução é o reflexo de ajustamentos de procedimentos com vista a uma maior eficácia e eficiência.





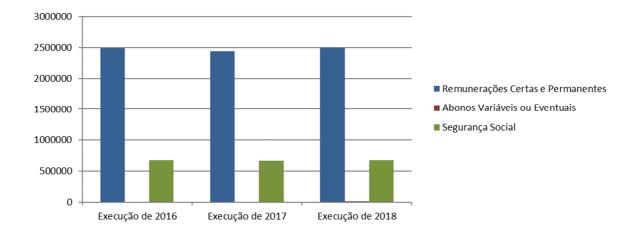


Figura 19 – Distribuição das despesas com Pessoal

b) Orçamento Investimento

Através da Lei n.º 114/2017 – Orçamento do Estado para 2018, de 29 de dezembro, foi aprovado o Orçamento de Projetos da Secretaria-Geral do MTSSS para o ano de 2018, que contemplou uma dotação inicial de 50.000 €. De acordo com o disposto no artigo 4.º da referida Lei, procedeu-se à cativação de 13.144 €, resultando uma dotação disponível para o ano de 29.430 €.

Da análise da execução financeira, verifica-se que, da dotação global disponível final, afeta aos 4 projetos inscritos em orçamento de projetos – capitulo 50, desta Secretaria-Geral, no valor de 28.000 €, foram efetuados pagamentos, em 2018, no valor global de 27.143,54 €, a que corresponde uma taxa de execução de 96,94%. A evolução da execução orçamental nos últimos três anos está representada no seguinte quadro:

Quadro 41 – Evolução da execução orçamental por Atividades/Projetos

Atividades/Projetos	Orçamento Executado			Variação	
	2016	2017	2018	2018/2016	2018/2017
Projeto 1687 - Desenvolvimento do Sistema de Gestão de Qualidade	1.402	0	0	-100,00%	
Projeto 5010 - Informatização da Segurança Social - SGMTSSS	10.543	449	3.659	-65,29%	714,92%
Projeto 5018 - Obras de remodelação, conservação e apetrechamento de instalações - SGMTSSS	46.676	26.280	23.484	-49,69%	-10,64%
Projeto 9852 - Obras de remodelação de refeitório - SGMTSS	128.503				
TOTAIS	187.124	26.729	27.143	-85,49%	1,55%

O montante executado diz respeito às seguintes aquisições, por projetos:

- Projeto 5010 Informatização da Segurança Social SGMTSSS
 - ✓ Aquisição do upgrade do sistema de monitorização e gestão de consumos de energia dos sistemas AVAC e respetiva formação;





- Projeto 5018 Obras de Remodelação, Conservação e Apetrechamento de Instalações SGMTSSS
 - ✓ Aquisição de 33 baterias para o sistema EDP/1200 120KWA;
 - ✓ Instalação de blocos autónomos em todo o edifício e substituição de lâmpadas normais por lâmpadas led no 11.º piso;
 - ✓ Aquisição de estores para diversas salas do edifício sede.





6.3. Recursos tecnológicos

Os postos de trabalho da SG estão integrados na rede do Instituto de Informática (II) do MTSSS e usam a estação padrão, conforme norma da referida rede. Após a instalação da estação padrão é efetuada a customização local conforme as necessidades de cada serviço.

Desde julho de 2014 os recursos humanos da área de informática passaram a depender hierárquica e funcionalmente do II. Ficaram sediados na SG 4 postos de trabalho.

O parque informático da SG, já com muitos anos, tem estado a ser substituído por equipamentos adquiridos pelo II, tendo em 2018 sido substituídos cerca de 100 Pc´s, prevendo-se instalar novas máquinas no decorrer de 2019.

Quanto a portáteis foram entregues 45 equipamentos, tendo sido equipada a Sala de Formação Marconi com 14 novos portáteis, dado que os outros já não tinham capacidade para as novas versões do Windows e office.

Em 2016 foi efetuada uma contratação de serviços de multifunções, existindo atualmente um novo equipamento em 4 dos andares afetos à SG.

No último trimestre de 2017 iniciaram-se os trabalhos de implementação da versão 4.0 do Smartdocs, tendo durante todo o ano de 2018 decorrido a parametrização da aplicação à realidade da SG, prevendo-se para o primeiro semestre de 2019 a entrada em produção.

Em 2018 foi implementada a nova Intranet da SG, bem como a Intranet do Ministério, com o recurso a uma nova plataforma tecnológica (sharepoint) disponibilizada pelo II, sendo a SG o gestor da estrutura e conteúdos, comunicação e imagem dos dois sistemas.





7. Audição de Dirigentes e Trabalhadores

Através da auscultação das suas partes interessadas internas, a SG, além de responder a uma determinação legal, procura avaliar a satisfação dos agentes que mais diretamente determinam o seu desempenho e fomentar a participação dos colaboradores na melhoria dos processos e do clima organizacional, através dos seus contributos e sugestões.

O inquérito de satisfação, referente ao ano de 2018, aplicado aos colaboradores da SG teve como finalidade analisar a sua satisfação relativamente às diferentes dimensões¹ que enformam a atividade da SG e que têm impacto na relação que cada um cria com a organização. O questionário é composto por 86 questões, repartidas por 7 dimensões:

- a) Satisfação global dos trabalhadores com a organização.
- b) Satisfação com a gestão e sistemas de gestão.
- c) Satisfação com as condições de trabalho.
- d) Satisfação com o desenvolvimento da carreira.
- e) Níveis de motivação.
- f) Satisfação com o estilo de liderança.
 - i. Gestão de Topo
 - ii. Gestão Intermédia
 - iii. Gestão Direta
- g) Satisfação com instalações, condições de higiene, segurança, equipamentos e serviços disponíveis.

Existiu a preocupação de preservar a comparação dos dados deste questionário com os dos questionários dos anos anteriores, de modo a proporcionar o acesso à progressão dos resultados, mantendo-se inalterada a estrutura utilizada no ano transato.

Os colaboradores da SG, um universo de 106 pessoas à data de lançamento do inquérito, têm evidenciado em anos anteriores alguma resistência em participar nos questionários lançados, pelo que não seria aconselhável deixar de fora qualquer potencial respondente, não restando dúvidas quanto à utilização do método do *sufrágio universal*².

A SG optou pelo envio do questionário por via eletrónica e *online*, garantindo o anonimato dos colaboradores, como tem feito em anos anteriores. É de ressalvar que as perguntas que poderiam identificar os respondentes não eram de resposta obrigatória, tendo ficado essa situação explícita no texto do questionário.

-

 $^{^{}m 1}$ Dimensões que segundo o Common Assessment Framework determinam a satisfação dos colaboradores.

² Terminologia usada in GHIGLIONE, R. e MATALON, B – O inquérito, teoria e prática; Lisboa, Celta ed. 1995 (3ª edição) pág. 28.





O questionário online foi aplicado com recurso à ferramenta LimeSurvey, *open access*³, permitindo reter os dados e exportá-los para MS Excel.

O inquérito foi lançado a 13 de fevereiro de 2019, acompanhado de um texto de suporte a esclarecer os objetivos subjacentes e a sensibilizar para a importância da participação no exercício. Uma recordatória foi enviada a todos os colaboradores a 25 de fevereiro de 2019, tendo-se encerrado o inquérito a 1 de março de 2019.

Registaram-se 37 respostas ao inquérito, o que corresponde a uma taxa de resposta de 34,91%. A margem de erro associada é de 12,45% e o nível de confiança é de 56%⁴. A participação no questionário foi inferior à registada no ano transato (54,46%), salvaguardando-se o risco de extrapolação dos resultados obtidos para o universo de colaboradores da SG.

As respostas ao questionário tiveram por base uma escala de 1 a 5, em que 1 significa "muito insatisfeito", 2 "insatisfeito", 3 "pouco satisfeito", 4 "satisfeito" e 5 "muito satisfeito".

Os resultados médios obtidos em cada uma das referidas dimensões foram os seguintes:

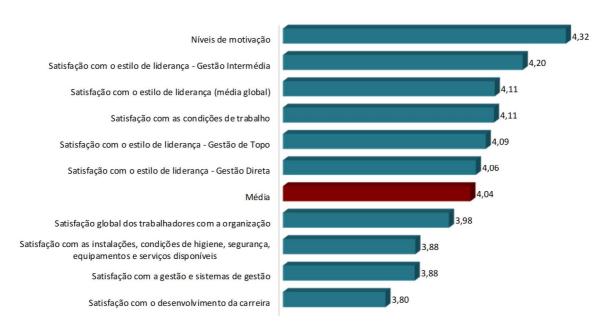


Figura 20 - Média de avaliação da satisfação dos colaboradores por grupo de perguntas

A média do grupo de perguntas que remete para a satisfação global dos trabalhadores da SG é de 3,98 valores (Média de 4,00 valores no ano anterior), valoração praticamente equivalente à média global de todas as perguntas do inquérito, de 4,07 e à média das dimensões em análise com 4,04 valores.

Em relação às restantes dimensões mais específicas do inquérito, verifica-se que três foram avaliadas no nível de valoração 4 ou acima: níveis de motivação, satisfação com as condições de trabalho e satisfação com o estilo de

-

³ In www.limesurvey.org/

⁴ Cálculo efetuado com recurso a um calculador *online*: http://www.raosoft.com/samplesize.html.





liderança (média global). Salienta-se que relativamente à dimensão estilo de liderança, verifica-se que as suas três subdimensões estão acima do nível de valoração 4.

Os restantes quatro parâmetros – satisfação global dos trabalhadores com a SG; satisfação com as instalações; condições de higiene, segurança, equipamentos e serviços disponíveis; satisfação com a gestão e sistemas de gestão; satisfação com o desenvolvimento da carreira – encontram-se avaliados no intervalo entre "pouco satisfeito" e "satisfeito". Tal como é possível observar, a dimensão de satisfação com o desenvolvimento da carreira, apresenta a valoração mais baixa (3,80).

Em seguida apresenta-se o gráfico comparativo dos dados globais dos inquéritos de satisfação de 2014 a 2018:

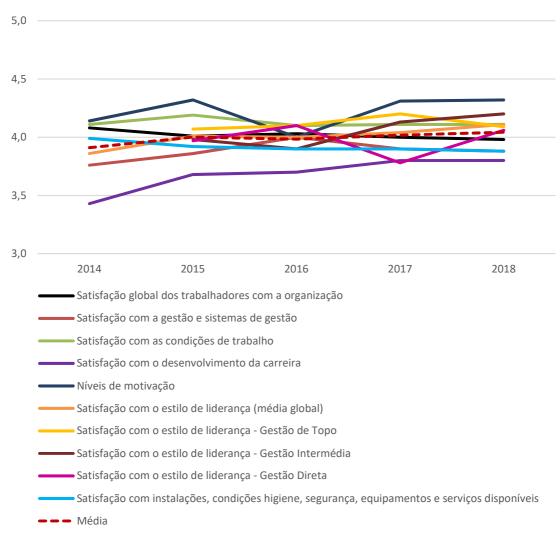


Figura 21 – Evolução da satisfação dos colaboradores da SG – 2014-2018

Verifica-se que em 2018 a maioria dos resultados continua a distribuir-se em torno do parâmetro "satisfeito" (4 valores), sendo que o resultado que mais se distancia em sentido positivo diz respeito aos "níveis de motivação", enquanto a dimensão mais próxima do parâmetro "pouco satisfeito" é a "satisfação com o desenvolvimento da carreira", que detém a média avaliativa mais baixa, de igual valor ao ano transato.





Tal como é possível constatar através da visualização gráfica das pontuações médias referentes a cada ano⁵, registam-se, face ao ano transato, subidas em duas dimensões do inquérito - "níveis de motivação" e "satisfação com o estilo de liderança" (nas suas subdimensões Gestão Intermédia e Direta).

A maior descida de pontuação média foi registada na subdimensão "Satisfação com o estilo de liderança – Gestão de Topo" (-0,11), observando-se ainda uma ligeira descida (-0,02) nas dimensões "Satisfação global dos trabalhadores com a SG", "Satisfação com a gestão e sistemas de gestão" e "Satisfação com instalações, condições higiene, segurança, equipamentos e serviços disponíveis".

O questionário e o respetivo tratamento de resultados podem ser consultados no capítulo V – Anexos 6 e7 do presente Relatório de Atividades.

_

⁵ Embora os dados sejam discretos, traçou-se um gráfico de linhas para facilitar a visualização das alterações registadas em cada ano.





8. Avaliação do Serviço Prestado

Um dos principais eixos da estratégia da SG é a excelência na prestação do serviço, o que implica a melhoria contínua das práticas adotadas, sendo por isso indispensável auscultar sistematicamente os clientes e fornecedores da organização.

Um relacionamento próximo destas partes interessadas, além de facultar informações sobre o impacto da atividade da SG nestes agentes, promove a cooperação em prol da melhoria da qualidade, inovação e comunicação, contribuindo consequentemente para um aumento da satisfação dos clientes da SG.

Tal como no ano transato, a forma de auscultação dos fornecedores encontra-se em fase de reajuste, uma vez que a utilização do questionário anual tem vindo a demonstrar-se pouco eficaz, resultando numa adesão praticamente nula nos últimos inquéritos realizados, o que inviabilizou a utilização dos poucos resultados obtidos.

Analisa-se em seguida o inquérito de satisfação enviado aos principais clientes da SG (gabinetes ministeriais e serviços e organismos do Ministério), que se reporta ao desempenho da SG durante o ano de 2018.

8.1. Inquérito de Satisfação aos Clientes SG

Os principais clientes da SG constituem um universo de 31 potenciais respondentes. Optou-se pela metodologia do sufrágio universal⁶ tendo como base a limitada dimensão da população a inquirir, assim como a propensão que vem sendo constatada para a reduzida taxa de resposta aos inquéritos lançados nos anos anteriores.

O questionário foi enviado aos clientes por *e-mail*, visando o preenchimento por via eletrónica, vulgo *online*, através do programa LimeSurvey, *open access*⁷, permitindo reter os dados e exportá-los para MS Excel. A garantia de anonimato dos respondentes, salvo se optaram por identificar-se, foi salvaguardada e comunicada, através de mensagem integrante do questionário.

O questionário foi enviado aos clientes da SG a 13 de fevereiro de 2019, com um texto de suporte a esclarecer os objetivos do inquérito e a sensibilizar para a importância da participação no mesmo. Uma recordatória foi enviada a todos os clientes a 04 de março de 2019, tendo-se encerrado o inquérito a 08 de março de 2019.

O número de respostas obtidas foi de 13, o que corresponde a 41,94% do universo. A margem de erro associada é de 21,05% e o nível de confiança de 35%. Tendo em consideração os dados apresentados, verifica-se que existiu uma diminuição da taxa de resposta dos clientes face à registada em 2017, de 51,61%, pelo que a amostra

_

⁶ Terminologia usada in GHIGLIONE, R. e MATALON, B – O inquérito, teoria e prática; Lisboa, Celta ed. 1995 (3ª edição) pág. 28.

⁷ In https://www.limesurvey.org/

⁸ Cálculo efetuado com recurso a um calculador online: http://www.raosoft.com/samplesize.html.





constituída continua a ser reduzida para que possa considerar-se representativa, alertando-se para a impossibilidade de generalização dos resultados obtidos.

O questionário aplicado era constituído por 31 questões, na sua maioria retiradas do modelo recomendado pela *Common Assessment Framework* (CAF) e adequadas à realidade da SG⁹. O modelo do questionário utilizado no exercício de avaliação de 2018 seguiu o modelo utilizado no ano anterior, de modo a permitir a preservação e comparação dos dados entre si.

No tratamento da informação as questões colocadas foram organizadas segundo as 4 variáveis de análise prescritas pela CAF para a medição do grau de satisfação dos clientes:

Quadro 42 - Variáveis de análise na medição do grau de satisfação dos clientes

Variáveis em análise/Fatores	Questões/ Indicadores
	Desempenho global da Secretaria-Geral
	Cortesia dos colaboradores
Variável A: Imagem global da organização	Agilidade da resposta
	Integração de melhorias adequadas às necessidades dos clientes
	Desempenho Ético
	Auscultação da satisfação dos clientes
Variável B: Envolvimento e participação	Possibilidade de sugerir melhorias
participação	Tratamento de reclamações
	Facilidade de acesso à informação
Variável C: Acessibilidade	Adequação dos canais utilizados (telefone, e-mail, presencial)
	Serviço de atendimento e receção
	Qualidade do serviço prestado
	Cumprimento de prazos
	Tempo de espera no atendimento da SG
Variável D: Produtos e serviços	Clareza da linguagem no atendimento da SG
	Utilidade da informação disponibilizada pela SG
	Clareza da informação disponibilizada pela SG
	Objetividade face ao pedido

As respostas ao questionário tiveram por base uma escala ascendente de 1 a 5, em que 1 significava "muito insatisfeito", 2 "insatisfeito", 3 "pouco satisfeito", 4 "satisfeito" e 5 "muito satisfeito". Uma vez apurados e tratados os dados recolhidos, verifica-se que as médias do conjunto de indicadores que explica cada um dos fatores em análise, bem como a média global da avaliação da satisfação são as que se encontram no gráfico seguinte.

-

⁹ Dando cumprimento ao n.º 2 do artigo 15.º da Lei n.º 66-B/2007 de 28 de dezembro e às recomendações do Gabinete de Estratégia e Planeamento do MTSSS.





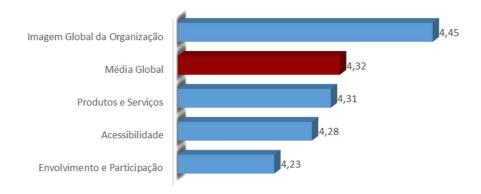


Figura 22 - Valores médios de satisfação (2018)

Verifica-se que a média global da avaliação foi de 4,32, o que implica um decréscimo face ao resultado do ano transato (em que se registou um resultado de 4,39).

Observando os quatro fatores em análise verifica-se que qualquer um deles se posiciona (em média) no intervalo entre o "satisfeito" e o "muito satisfeito". As variáveis "Imagem global da organização" e "Produtos e Serviços" são as que apresentam valores médios mais elevados, seguidas das variáveis "Acessibilidade" e "Envolvimento e Participação", que apresenta o valor médio mais baixo.

O gráfico seguinte apresenta os resultados globais obtidos entre 2014 e 2018, verificando-se que em 2018 se mantém a tendência decrescente registada no ano transato, embora nenhum dos fatores registe uma descida superior a duas décimas, à exceção da variável "Imagem Global da Organização" que sofreu uma ligeira subida.

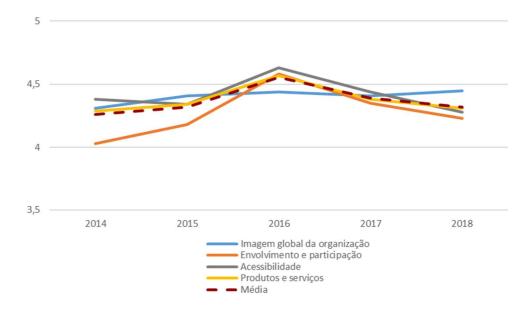


Figura 23 – Evolução dos valores médios de satisfação dos clientes – 2014-2018

O questionário e o respetivo tratamento de resultados podem ser consultados no capítulo V – Anexos 8 e 9 do presente Relatório de Atividades.





9. Avaliação do Sistema de Controlo Interno

Não dispondo de um sistema integrado de controlo interno, a SG tem vindo a adotar mecanismos e procedimentos internos que assegurem a regulação e o controlo da sua atividade, naquelas que são as suas funções primordiais e que lhe permitem prosseguir a sua missão, atribuições e competências legais.

Apesar das dificuldades financeiras decorrentes das restrições orçamentais dos últimos anos, a SG tem procurado melhorar os seus processos e métodos de trabalho, quer através da implementação de novas soluções funcionais, quer através da otimização dos recursos tecnológicos de que dispõe e que suportam a sua atividade.

A manutenção, no Plano de Atividades de 2017, de um objetivo operacional comum a todas as unidades orgânicas da SG, *Assegurar/Sistematizar o Sistema de Controlo Interno, a monitorização e avaliação*, concorreu para uma maior preocupação com o sistema de controlo interno.

Em 2018 foi elaborado e implementado o novo Regulamento Geral de Proteção de Dados Pessoas (RGPD), tendo sido nomeado o Encarregado de Proteção de Dados nos termos do regulamento em vigor, instrumento que contribui para a melhoria do sistema de controle interno da SG.

Nos pontos seguintes deste capítulo, apresentam-se as atividades que contribuíram para a melhoria do sistema de controlo interno da SG em 2018, que se encontram sintetizadas no Anexo 10 deste relatório.

9.1. Ambiente de controlo

A gestão da SG tem procurado manter de uma forma articulada e sistemática, a consolidação e melhoria dos mecanismos e procedimentos que potenciem a regulação e controlo das suas principais funções.

Neste sentido, as atividades da SG inerentes às áreas financeira, apoio logístico e patrimonial, aquisição de bens e serviços, recursos humanos e gestão documental são suportadas por sistemas e tecnologias de informação, com um grau de implementação e de desenvolvimento que, em alguns casos, abrange toda a organização e que garantem uma maior fiabilidade da informação para a gestão. Existem regras de rotatividade e segregação de funções implementadas em algumas áreas, designadamente na área financeira.

Desde 2015 a SG dispõe de um Código de Ética no qual se encontram inscritos os princípios e valores que regem a sua atividade e o comportamento das pessoas que a integram, no relacionamento com todas as partes interessadas, em respeito pela legalidade, integridade e transparência. A SG pretende vir a realizar o acompanhamento e monitorização deste instrumento de gestão, por forma a assegurar a sua plena implementação na organização.

No âmbito da sua atuação, a SG dispõe também de um conjunto de Manuais de Procedimentos respeitantes a áreas específicas da SG, que visam normalizar os processos e procedimentos internos, assegurando uma maior





eficácia, equidade e transparência na atuação dos seus trabalhadores/as e dirigentes e na resposta aos clientes internos e externos.

9.1.1. Contactos regulares entre a Direção e as unidades orgânicas

As orientações estratégicas são comunicadas em reuniões frequentes entre a Direção e os dirigentes intermédios, bem assim como a recolha e partilha da informação pertinente relativa ao desenvolvimento da atividade dos serviços. Ordinariamente existe uma reunião mensal entre a direção, os dirigentes intermédios e os coordenadores de Núcleo. Por sua vez, em cada uma das unidades orgânicas são realizadas reuniões em que os dirigentes transmitem as necessárias orientações aos seus colaboradores e colaboradoras.

Para além da referida comunicação descendente e ascendente, a SG dispõe de uma Intranet através da qual se assegura a permanente divulgação da informação pertinente a todos os trabalhadores e trabalhadoras, encontrando-se agora esta tarefa facilitada pela nova plataforma de intranet adotada. Muita desta informação é ainda divulgada por correio eletrónico para toda a SG.

A par destes canais convencionais, mantêm-se os canais de comunicação interna criados em 2012, no âmbito do Plano de Ação para Responsabilidade Social na SG, que asseguram a comunicação direta e confidencial entre a Direção e os/as colaboradores/as da SG e entre estes e o grupo da SG para a sustentabilidade.

9.1.2. Desenvolvimento e incentivo às boas práticas

Em 2018, continuaram a promover-se os Encontros Temáticos no Ministério, com uma grande recetividade dos/as colaboradores/as dos vários organismos e serviços, que consideram muito importante a manutenção deste tipo de eventos.

Assim, foram realizados o 17.º, 18.º e 19.º Encontros Temáticos, que envolveram a participação de 128 trabalhadores/as do Ministério, com níveis de interesse e pertinência muito positivos (*vide* capítulo 4.6 do presente relatório).

Estes Encontros contaram com a participação de especialistas convidados/as e com a apresentação de práticas por parte de colaboradores/as dos diversos serviços e organismos do Ministério, pelo que se traduzem em excelentes oportunidades de divulgação e partilha de conhecimento.

Para além destes três eventos, realizaram-se ainda com organização da equipa da DC-NIQC e abertas à participação de vários serviços e organismos do Ministério, 1 sessão de sensibilização, no âmbito da Rede PorTodos, sobre *Enviesamento Inconsciente*.

Relatório de Atividades 2018





9.1.3 Auditorias externas

No ano de 2018, a SG teve duas auditorias às candidaturas do POAPMC.

A primeira auditoria foi efetivada pela Agência para o Desenvolvimento e Coesão (ADC) a 30 de maio, à operação n.º POAPMC-03-03G1-FEAC-000002 e n.º POAPMC-03-76G1-FEAC-000004.

A segunda foi uma Verificação no Local por parte do Programa Operacional de Apoio às Pessoas Mais carenciadas (PO APMC), prevista no Regulamento (UE) n.º 223/2014, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de março. Decorreu a 5 de julho, à operação n.º POAPMC-03-76G1- FEAC-000004.

No âmbito das referidas auditorias foi analisada a seguinte documentação:

- Processo de candidatura e dos Pedidos de alteração, incluindo os comprovativos de submissão ao SI
 FEAC e respetivos anexos.
- Decisão de aprovação, incluindo a comunicação da decisão (Candidatura e PA's).
- Termo(s) de Aceitação assinado(s).
- Pedidos de Reembolso/Saldo.
- Lei Orgânica.
- Estatutos da Entidade, à data da realização do projeto.
- Informação sobre o enquadramento perante o IVA, retirado do site das finanças (em Portal das Finanças/ Consultar / Situação Cadastral (Dados da atividade e Outros Dados da Atividade).
- Declaração de não dívida ao fisco, na data da candidatura.
- Dossiê(s) técnico (s).
- Dossiê(s) financeiro(s).
- Procedimentos de contratação pública, relativos aos documentos da amostragem para cada uma das auditorias.

9.2. Estrutura organizacional

Com a entrada em vigor da nova orgânica do XXI governo constitucional, Decreto-Lei n.º 251-A/2015, de 17 de dezembro, é criado o Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social, "tal não implicando, no entanto, qualquer alteração à orgânica dos departamentos governamentais, nem sequer a criação de novos serviços e estruturas, mas tão só a recomposição das competências dos seus membros e na articulação entre eles".

De acordo com esta disposição o artigo 22.º, n.º 2, do citado Decreto-Lei, estabelece que o Ministro do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social exerce as competências legalmente previstas sobre os serviços, organismos,





entidades e estruturas identificada no Decreto -Lei n.º 167 -C/2013, de 31 dezembro, alterado pelo Decreto -Lei n.º 28/2015, de 10 de fevereiro.

Assim, o Decreto-Lei n.º 167-C/2013, de 31 de dezembro, que configura a lei orgânica do MSESS, consagra as referidas atribuições e competências, as quais viriam a ser operacionalizadas pelo Decreto-Regulamentar n.º 5/2014, de 30 de outubro, que configura a lei orgânica da SG.

Neste contexto, no ano de 2018, a SG continuou a desenvolver a sua atividade em observância à estrutura orgânica preconizada no Decreto-Regulamentar n.º 21/2012, de 8 de fevereiro, com a redação dada pelo Decreto-Regulamentar n.º 5/2014, de 30 de outubro, e na Portaria nº 139/2015, de 20 de maio e no Despacho n.º 8818/2012, de 3 de julho. Em setembro de 2017 efetuou-se uma alteração à estrutura flexível da SG, tendo a Direção de Serviços Comuns passando a ser constituída por 4 Núcleos e uma Secção, conforme organograma referido em 1.2.

9.3. Atividades e procedimentos de controlo administrativo implementadas no serviço

As atividades e procedimentos de controlo administrativo implementados na SG regem-se pelo disposto nos normativos legais supracitados, que determinam a estrutura do serviço e as respetivas atribuições e competências das unidades orgânicas.

A Intranet da SG, garante o acesso de todos os colaboradores aos conteúdos informativos mais importantes da SG, do MTSSS e da AP, aos seguintes níveis:

- Ao nível interno, através da disponibilização de informação institucional (notas de comunicação interna, despachos, normas, circulares, manuais de procedimentos, etc.) e de outra informação diversa, de interesse para os/as colaboradores/as, disponibilizando-se por exemplo uma seleção do Diário da República e o Jornal da EU.
- Ao nível externo, pela disponibilização e divulgação dos Recortes de imprensa diária, enviados aos Gabinetes e aos serviços e organismos do MTSSS, que permitem conhecer os temas nacionais de maior relevância, quer no que respeita ao MTSSS, quer no que respeita à AP e com impacto na organização ou nos trabalhadores, e agora disponibilizados na Intranet do Ministério.

Dispondo a SG da aplicação de gestão documental Smartdocs, esta assegura a gestão integrada de documentos, bem como o acesso on-line, aos interessados, de toda a informação resultante do exercício da atividade.

Nesta aplicação, para além do registo de documentos internos (Entradas, Saídas, NCI, Despachos Internos, Informações/pareceres, Circulares, Registo de Processos e E-mails), encontram-se desenvolvidos diversos perfis específicos, relativos a diferentes áreas de negócio e utilizados pelas diversas unidades orgânicas da SG.





Foram digitalizados e migrados para Smartdocs todos os processos individuais de trabalhadores/as no ativo, e que se encontram disponíveis on-line para cada trabalhador/a.

O Smartdocs continua a ser um dos instrumentos de controlo interno mais desenvolvido e utilizado transversalmente na SG, permitindo um maior controlo das atividades desenvolvidas e documentação produzida e recebida na SG.

Esta SG dispõe também de um sistema de gestão financeira e patrimonial, o GeRFiP (Gestão de Recursos Financeiros Partilhados), cuja operacionalização global foi consolidada em 2012.

Este sistema permitiu agilizar circuitos e diminuir a circulação de documentos em suporte de papel, interna e externamente; aperfeiçoar o integral respeito pelo ciclo da despesa; simplificar a realização e atualização do inventário; garantir maior transparência na gestão da aquisição de bens e serviços por via da constituição de histórico com todos os procedimentos preparatórios com vista à decisão.

Em 2018 continuou a reforçar-se o uso das plataformas transacionais para aquisição de bens e serviços o que permitiu aumentar a transparência e fomentar a concorrência no mercado.

Desde 2013 está implementado na SG um sistema de controlo da Gestão de Declarações de Dívida, que permite saber, em todo o momento, a situação contributiva das empresas fornecedoras, face às finanças e à segurança social, dando assim cumprimento ao disposto no artigo 39.º do Decreto-Lei n.º 69-A/2009, de 24 de março.

Desde 2011, a gestão da assiduidade dos trabalhadores da SG é efetuada através da aplicação informática InterpontoPlus que, para além do registo, recolha e tratamento da assiduidade dos colaboradores, assegura o fornecimento de dados para a gestão relativos ao pessoal, bem como a produção automática dos mapas de férias de forma integrada com o sistema de recursos humanos (SRH) e o envio da assiduidade para o referido sistema.

Com a implementação desta aplicação foi possível obter ganhos de produtividade na desmaterialização do procedimento e de eficiência a nível da estatística (ausências, presenças), ganhos enormes a nível do processamento de remunerações, em que depois do tratamento da informação na aplicação pelo Núcleo de Administração de Pessoal (NAP) é a mesma exportada para o SRH, integrando automaticamente o processamento de remunerações e outros abonos.

Ainda na área de Recursos Humanos, no âmbito do Projeto "Conceber, desenvolver, implementar e manter a partir de julho de 2016 sistema de controlo interno no NAP e SPR", após um levantamento exaustivo dos processos críticos, suscetíveis de gerar fraude e que envolvem o NAP e a Secção de Processamento de Remunerações (SPR), foi construída uma *checklist* de verificação, que abrangeu os aspetos mais importantes relativos à constituição, manutenção, modificação e extinção da relação jurídica de Emprego Público, de cuja aplicação a partir de 1 de julho, resultaram ajustamentos para melhoria da sua eficácia. Com esta ferramenta de controlo interno, passou a ser possível auditar continuamente as áreas de administração de pessoal e o processamento de remunerações.

Relatório de Atividades 2018





9.4. Fiabilidade dos sistemas de informação

Anualmente é elaborado um plano de aquisições, conforme dotação orçamental e determinações superiores, ajustável ao longo do ano, para definir substituições de equipamentos, *software*, licenciamentos, novos *upgrades* ou novas *releases*. Este plano até à presente data tem sido suportado pelo orçamento de funcionamento (licenciamentos) e investimento (*hardware* e *software*), bem como pelo orçamento do Instituto de Informática, que efetua compras centralizadas para todo o Ministério, designadamente, os licenciamentos do Office e novas máquinas (Pc's e Portáteis) e do upgrade da aplicação de gestão documental (Smartdocs).

Existem *workflows* de aprovação e validação dos dados em diferentes sistemas de informação e processos, designadamente no Interponto-cRHonus (gestão de assiduidade), e ainda nas aplicações SRH, SINGAP e GEADAP (SIADAP 123) e GeRFiP.

O acesso aos documentos/informação destes sistemas são definidos de acordo com o perfil de cada utilizador, usando sempre um login e uma password, por forma a garantir a segurança, a integridade, a fiabilidade e a confidencialidade dos dados neles residentes.

Considerando os dados e a informação existentes na SG, um dos seus bens mais relevantes e que constituem o nosso "negócio", é fundamental a respetiva preservação e salvaguarda. Assente neste pressuposto, o sistema de suporte a toda a gestão documental, Smartdocs, regista todas as entradas e saídas no sistema e, quer estejamos a falar de consulta ou escrita, regista a data, a ação/atividade realizada, a hora, o nome do utilizador, etc.

A nível central, estão ainda implementados sistemas de autenticação/não repúdio e a SG usa a assinatura digital nos processos em que a informação é disponibilizada por mail ou através de aplicações via web dos nossos clientes/fornecedores.

As monitorizações de sistema são efetuadas centralmente pelo II.

A SG dispõe de Intranet, onde cada área funcional introduz os conteúdos respetivos, bem como de uma Intranet do Ministério, do qual é responsável pela gestão da estrutura e conteúdo, comunicação e imagem.

Os sistemas de informação implementados permitem-nos identificar as ações desenvolvidas e os intervenientes no processo, possibilitando a salvaguarda da informação uma vez que existem *backups* de segurança e *storage*, sendo ainda efetuada uma gestão de acessos às aplicações, de acordo com os requisitos dos sistemas de informação em presença e os níveis de responsabilidades definidas para os mesmos.

Com a integração na rede certificada do II, o referido Instituto define as políticas de rede, nomeadamente de segurança e comunicações. Desde julho de 2014 o II, através de uma equipa de apoio local, constituído por alguns dos anteriores técnicos da SG, passou também a controlar a rede local e a administrar as aplicações e backups locais.

Os técnicos de informática atuam de acordo com a sua competências e especialização, existindo uma especialização e segregação de funções, de acordo com as regras definidas pela política de SI/TI do II.





A sala do Data Center possui um sistema de segurança implementado, com acesso reservado à equipa técnica e aos responsáveis da segurança do edifício.

Em 2016 o II implementou um sistema de *disaster recovery*, para os sistemas da SG, que ainda estavam apenas residentes aqui no edifício da Praça de Londres.

9.5. Sustentabilidade

Desde 2011 que a SG tem vindo a assumir a responsabilidade social como um caminho a prosseguir no desenvolvimento da sua atividade interna e externa.

Em 2018, e no sentido de alinhar a sua atividade com o espetro global de preocupações com as dimensões não financeiras da gestão, não limitando a atuação à mitigação dos impactes organizacionais, como é preconizado pelo conceito de responsabilidade social, mas repensando antes a capacidade que a organização tem de interagir com o mundo, preservando o meio ambiente com justiça social e eficiência económica, de modo a não comprometer os recursos naturais das gerações futuras, a SG passou a adotar, na sua estratégia, o conceito de "Sustentabilidade", vertido em quatro pilares — social, ambiental, económico e cultural, em consonância com os Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável (ODS), associando-se ao compromisso firmado pelo país em Assembleia das Nações Unidas.

Esta orientação bem patente nos diversos instrumentos de gestão da SG, designadamente no QUAR e no Plano de Atividades, encontra-se alicerçada em objetivos estratégicos e operacionais destinados à promoção, desenvolvimento e integração da sustentabilidade, nas suas diversas vertentes, junto das suas partes interessadas, com enfoque especial nos clientes, colaboradores/as, fornecedores e parceiros.

Dando continuidade a esta estratégia em 2018 foram desenvolvidas diversas iniciativas, levadas a efeito pelos grupos de trabalho existentes, nomeadamente o Grupo da Secretaria-Geral para a Sustentabilidade (GS) e a Rede do MTSSS para a Sustentabilidade (Rede PorTodos), coordenada pela SG.

Neste domínio é de referir ainda o trabalho levado a cabo pela Direção de Serviços da Aprovisionamento e Património, nomeadamente pela Divisão de Gestão Patrimonial (DGP) e pela Divisão de Apoio Logístico (DALOG), bem como as ações realizadas pela Direção de Serviços Comuns, através do Núcleo Relações Públicas (NRP) e do Núcleo de Inovação, Qualidade e Comunicação (NIQC), em estreita articulação com o GS desta SG.

No presente capítulo apresentam-se as principais iniciativas e ações desenvolvidas no domínio da Sustentabilidade, quer ao nível interno da SG, quer ao nível do Ministério.

9.5.1. Sustentabilidade na Secretaria-Geral

O Plano de Sustentabilidade da SG de 2018 contemplava 19 ações inscritas, das quais 17 ações foram concluídas e 2 ações não foram executadas, o que corresponde a uma taxa de execução do Plano de 89,47%.





Em 2018 são de salientar as ações desenvolvidas pela SG, descritas no mapa infra, no domínio da sustentabilidade:

Quadro 43 - Resumo das iniciativas de Sustentabilidade desenvolvidas em 2018

Pilares de		Partes	
Sustentabilidade	Iniciativas	Interessadas	Indicadores/Resultados
	Comemoração do dia da SG	Trabalhadores/as da SG e do MTSS	Realização de 1 workshop sobre "Mindfulness (atenção plena)", dinamizado por especialista na temática Participação de cerca de 21 trabalhadores/as
	Comunicação	Trabalhadores/as e clientes	Edição e publicação de 2 newsletter Últimas RS
Social	Semana da Sustentabilidade Realizada de 19 a 23 de novembro	Trabalhadores/as da SG	Distribuição de um saco com 3 peças de fruta a cada trabalhador Apresentação do novo grupo de trabalho para a sustentabilidade da SG com todas as unidades orgânicas representadas Apresentação do projeto de avaliação de riscos psicossociais a desenvolver na SG Caminhada convívio ao Jardim Constantino Encontro Temático sobre o tema "Ambiente de Trabalho Saudável"
	Segurança e Saúde no Trabalho		Recolha e organização de elementos relativos aos acidentes trabalho e doenças profissionais Relatório dos acidentes de trabalho e respetivos dados estatísticos e Relatório síntese
Social	Saúde e bem-estar Trabalhadores/as do edifício da Praça de Londres estatístico Acordo co Aulas de F 21 Protoco preços ma	Acordo com médico - 219 trabalhadores/as consultados/as Aulas de Pilates 2 vezes por semana 21 Protocolos com empresas para cedência de produtos a preços mais baixos até 31/12/2018 Rastreios – 1 rastreio	
	Almoço de Natal	Trabalhadores/as SG	Almoço convívio organizado pelos trabalhadores/as da SG Distribuição de um recipiente de vidro para líquidos (reutilizável e amigo do ambiente) a cada trabalhador por parte da Direção
	Campanhas de Solidariedade	Trabalhadores/as do edifício da Praça de Londres/ Entidades	Campanha a favor do Movimento ao serviço da vida - 11 tshirts vendidas - 4 packs de vinho





Pilares de Sustentabilidade	Iniciativas	Partes Interessadas	Indicadores/Resultados
Justentabilidade			
		promotoras das	Campanha a favor da Comunidade Vida e Paz- "Aqueça as
		campanhas	noites de quem vive na rua"
			- 11 mantas, 8 calças, 6 camisas, 1 edredão, 2 cachecóis
			e 3 almofadas.
			Campanha de dádiva de sangue
			- 26 inscrições; 18 colheitas
	Gestão e recolha seletiva de	Trabalhadores/as	11.562 Kg de resíduos para reciclagem ou doação (papel,
	materiais e resíduos	do edifício da Praça	pilhas, tonners, metal, ferro, REEE, plástico, gorduras/óleos
	Sinalética com apelos à	de Londres	de fritura etc.)
	diminuição do consumo de		28 unidades de extintores
	energia (elevadores, luz) e da		Implementação de sistemas de gestão automática de
	separação de lixo (papel,		energia (sondas nas fachadas)
	plástico, etc.)		Colocação de filtros economizadores nas torneiras e
Ambiental	Monitorização dos consumos		redução do caudal de descarga das sanitas
	(água, eletricidade, gás)		Substituição de dispositivos de iluminação por aparelhos
			mais eficientes
			mais encientes
			Implementação de planos de gestão de resíduos nas
			empreitadas e serviços de manutenção, que consistem na
			adequada recolha, separação e encaminhamento para os
			operadores licenciados e na exigência de documento de
			entrega em vazadouros autorizados

9.5.2. Sustentabilidade no Ministério

A Rede do MTSSS para a Sustentabilidade - Rede PorTodos — sob coordenação da DC-NIQC da SG - elabora anualmente o seu Plano de Atividades, cujo ponto de situação é comunicado ao gabinete de Sua Exa. o Ministro do MTSSS através de relatório anual, que agrega para além da atividade desenvolvida pelo grupo, uma síntese das atividades desenvolvidas nos serviços e organismos do MTSSS, no domínio da Sustentabilidade.

O Plano de Atividades de 2018 da Rede PorTodos, continha 16 ações previstas, distribuídas pelos pilares da sustentabilidade, sendo que até 31 de dezembro de 2018 foram concluídas 12 ações, 2 não foram executadas e 1 ação foi anulada, o que perfaz uma execução anual do Plano de 80%.

O mapa seguinte resume as atividades desenvolvidas pela Rede PorTodos no decurso de 2018, que se encontram relatadas no seu relatório de atividades do mesmo ano.





Quadro 44 - Resumo das iniciativas de Sustentabilidade desenvolvidas em 2018 pela Rede Todos

Pilar da Sustentabilidade	Atividades desenvolvidas	Resultados/Indicadores
	Promoção da adesão dos organismos e serviços à Carta da Diversidade, através da realização de um Encontro Temático	Encontro Temático <i>"A Diversidade nas Organizações"</i> realizado no dia 25 de junho, com 46 participantes
	Apoio na elaboração dos Códigos de Ética e Conduta nos organismos e serviços que ainda não têm	Efetuado um levantamento junto dos organismos do Ministério Responderam 13 organismos (SG, IGMTSSS, IGFSS, CASES, II, DGERT, IEFP, ACT, CPL, INATEL, INR, DGSS e ISS) e 10 organismos já têm código de ética ou conduta
Social	Promoção de práticas para um estilo de vida saudável	Realizada uma caminhada conjunta organizada pelo IGFSS e o curso de Mindfulness para as pessoas do Ministério, organizada pela SG
	Participação conjunta em campanhas de	Realizada uma campanha de "Dádiva de Sangue" a 6 de dezembro, tendo como resultados 26 inscritos e 18 colheitas A SG promoveu uma campanha "Vista esta Causa" nos dias 26 e 27 de março, com os seguintes resultados:
	solidariedade ou iniciativas e eventos no âmbito da Sustentabilidade	 IGFSS angariou 7 mantas e 20 peças de roupa SG angariou 11 mantas, 8 calças, 6 camisas, 1 edredão, 2 cachecóis e 3 almofadas.
		Organização de sessão sobre Enviesamento Inconsciente em 12 de outubro 2018, que contou com 25 participantes
Ambiental	Promoção e organização do 2º "Dia do Escritório Limpo" do MTSSS	O ISS recolheu cerca de 15 toneladas de resíduos distribuídos por diversas categorias (papel, toners, embalagens, mobiliário, equipamento informático) e encaminhados para reciclagem
		A SG recolheu 32 sacos de resíduos, equivalentes a 260 Kg de papel e revistas
Financeiro	Promoção das Compras públicas sustentáveis	Encontro Temático sobre o tema "Compras Públicas Sustentáveis", realizado no dia 5 de abril, que contou com 36 participantes
Cultural	Inclusão em cada webletter de artigos informativos/formativos sobre temáticas da Sustentabilidade e/ou artigo sobre a história de um dos organismos do MTSSS	Foram incluídos dois artigos temáticos elaborados pelo II e pelo IGFSS respetivamente





Pilar da Sustentabilidade	Atividades desenvolvidas	Resultados/Indicadores
Atividade da Rede	Elaboração dos instrumentos de gestão inerentes à atividade da Rede	Elaborada nova grelha de indicadores, tendo como referenciais os Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável (ODS) e o Global Report Initiative (GRI) Elaborado o Relatório de Atividades de 2017, enviado ao gabinete através de ofício em 22-11-2018 Elaborado o Plano de Atividades para 2018, enviado para a tutela através de ofício em 3-04-2018 Editadas 4 webletters em fevereiro, maio, setembro e dezembro





10. Análises comparativas

Este capítulo destina-se à análise comparativa dos dados considerados pertinentes para uma avaliação longitudinal dos resultados da atividade, correspondendo a uma realidade continuada, porventura menos conjuntural.

10.1. Benchmarking entre Secretarias-Gerais

O Grupo de Trabalho de Benchmarking entre as Secretarias-Gerais (SGs), criado em 2010, continua a prosseguir o exercício de comparação de indicadores de atuação, tendo várias SGs recolhido e partilhado os seus resultados.

Assim, o exercício de benchmarking de 2018 incide, tal como nos quatro anos anteriores, sobre nove áreas administrativas.

Os dados em análise reportam-se aos dados enviados pelas SG's até ao dia 6 de abril de 2018.

No âmbito deste exercício, a SGMTSSS apurou 10 indicadores, e recolheu alguns dados gerais de caracterização que se encontram em anexo (Anexo 12).

Os dados recolhidos referem-se a 5 Secretarias-Gerais, tecendo-se em seguida algumas considerações relativas à prestação da SGMTSSS no decurso de 2018, no que se refere a alguns dos domínios de atividade tratados.

Assim, verifica-se que a SGMTSSS apresenta o seguinte quadro de referência, face às restantes congéneres:

Quadro 45 - Posicionamento da SGMTSSS face aos indicadores comparados com outras SGs (SGMF, SGMJ, SGEC e SGMS)

Área	Indicador	Ano 2013	Ano 2014	Ano 2015	Ano 2016	Ano 2017	Ano 2018	Posicionamen to SGMTSSS	Obs.
Finanças	Taxa de Execução Orçamental de Funcionamento (%)	98,37	96,86	86,49	98,88	92,59	95,39	2º	
	Prazo médio de pagamento a fornecedores (em dias)	9,60	5,8	18,4	21	25,3	20,04	3₽	
Qualidade	Índice de satisfação global clientes externos	4,24	4,26	4,34	4,54	4,39	4,32	32	





Área	Indicador	Ano 2013	Ano 2014	Ano 2015	Ano 2016	Ano 2017	Ano 2018	Posicionament o SGMTSSS	Obs.
	Índice de satisfação global clientes internos	4,03	3,99	4,01	4,00	4,02	4,07	1º	
Gestão	Percentagem de objetivos operacionais concretizados	100	100	96,6	96,97	100	97,14	2º	benchmark ex-aequo com 2 SGs
Jurídica	Prazo médio de resposta a pedidos de informação/ pareceres em processos graciosos (em dias)	8	4	4	11	13	11	35	
Arquivo e Documentação	Número de metros lineares do arquivo histórico tratados	348,42	159,42	219,84	252	169	246	3₽	
ИМС	Percentagem de categorias centralizadas	100	90	69	69	69	109	1º	benchmark
Património	Percentagem de imóveis registados no SIIE	100	100	70	100	100	100	19	benchmark ex-aequo com 2 SGs
Recursos Humanos	Percentagem de trabalhadores que frequentaram formação	62	69,90	92,45	40,95	54,5	59,4	39	

Da análise ao quadro supra pode verificar-se que a SG ocupa uma das três primeiras posições relativamente à globalidade dos indicadores, sendo *benchmark* no indicador da área da qualidade *Índice de satisfação global clientes internos*, no indicador da UMC e no indicador do património, em *ex-aequo* com 2 SGs (*vide* Anexo 11).

Fazendo uma análise evolutiva do último ano, verifica-se que a SG ascendeu de posição no que respeita a seis dos indicadores avaliados, sendo a mais significativa a que concerne *ao indicador Percentagem de categorias centralizadas*, passando da quarta para a primeira posição (benchmark). Contudo, desceu de posição





relativamente aos indicadores *Índice de satisfação global clientes externos e Percentagem de objetivos operacionais concretizados*, de que detinha benchmark, perdendo a primeira posição. (*vide* Anexo 11).

Salvaguardando-se a necessidade de analisar os resultados pormenorizadamente, de forma a garantir que estes refletem efetivamente melhores práticas transponíveis e não apenas realidades diferentes, em algumas das áreas abordadas os dados obtidos neste exercício poderão promover melhorias e o desenvolvimento dos processos internos.

10.2. Indicadores de desempenho da SGMTSSS

A avaliação do desempenho organizacional pressupõe a análise dos resultados dos indicadores definidos para cada um dos objetivos planeados anualmente.

Neste sentido, no presente capítulo, apresenta-se a síntese evolutiva dos resultados da atividade, desde 2008, ano em que iniciámos este tipo de análise, quer na perspetiva dos objetivos, quer na dos indicadores, análises complementares, em que os diversos elementos de apreciação permitem uma reflexão mais rica da realidade em causa.

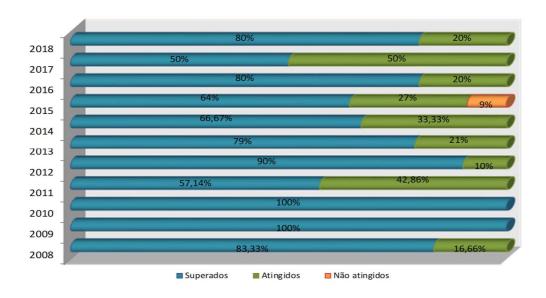


Figura 24 - Execução dos objetivos do QUAR

Em comparação com os últimos dois anos, os resultados de execução do QUAR em 2018 evidenciam resultados mais positivos, com 80% dos objetivos superados





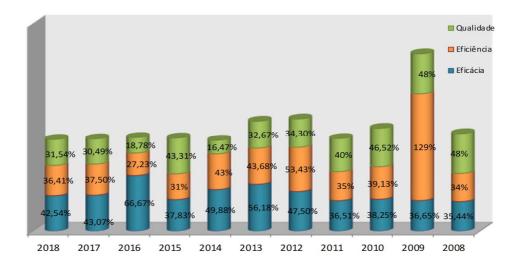


Figura 25 - Resultados ponderados do QUAR, por parâmetro

Quanto ao resultado dos indicadores e tendo em consideração a análise dos parâmetros de eficácia, de eficiência e de qualidade, verifica-se que os resultados dos objetivos do QUAR, constantes do gráfico anterior, continuam a revelar uma maior atenção ao parâmetro de eficácia, seguindo-se, em termos de preponderância, o parâmetro eficiência, e com menor peso o parâmetro qualidade.

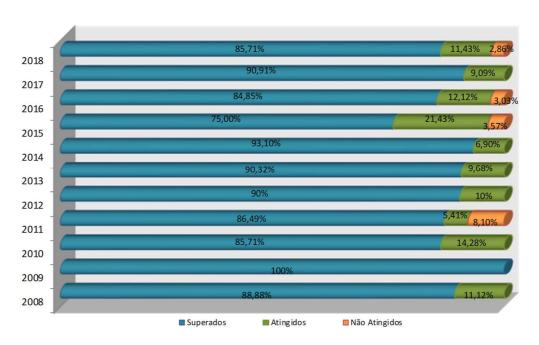


Figura 26 - Resultados dos objetivos das Unidades Orgânicas

Pelo presente gráfico, verifica-se que as Unidades Orgânicas apresentam um resultado global anual inferior ao do ano anterior, traduzida numa menor percentagem de objetivos superados.





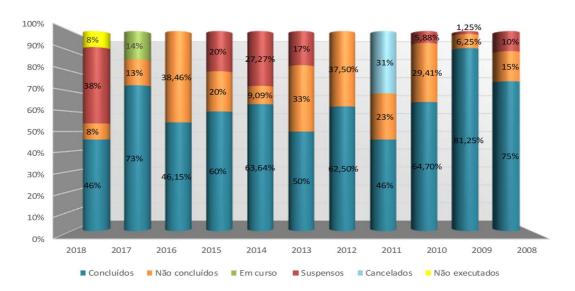


Figura 27 - Execução global dos projetos da SG

Em 2018 aumentou o número de projetos suspensos (cinco), devido à política de cativos, com repercussões negativas no número de projetos executados, que se ficou pelos 46%.





III. Balanço Social

Segundo os dados extraídos do Balanço Social, a 31/12/2018 (*vide* Anexo 12), os 106 trabalhadores/as que exercem funções na SG do MTSSS distribuem-se de acordo com o apresentado nos gráficos seguintes:

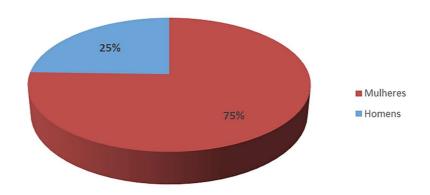


Figura 28 - Total de efetivos segundo o género

Na SG, do total dos trabalhadores/as, 80 são do género feminino, correspondente a 75%, registando-se o mesmo peso relativamente ao registado no ano transato.

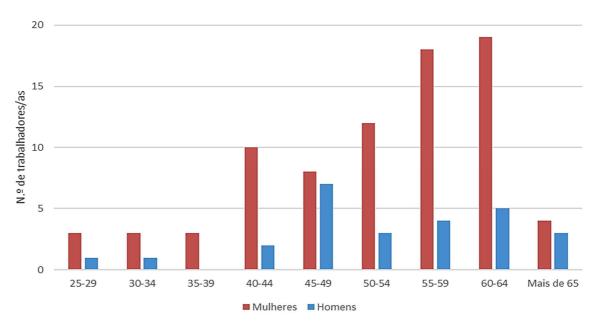


Figura 29 - Distribuição de trabalhadores por escalão etário e género





Os/As trabalhadores/as distribuem-se sobretudo pelos escalões etários mais avançados, sendo que 78,3% dos colaboradores/as se concentram nos escalões a partir dos 45 anos, tendo havido uma pequena oscilação face a 2017 (76%).

Os escalões mais jovens de entre os 25 e 39 anos, são atualmente constituídos por 11 colaboradores/as, sendo 9 mulheres e 2 homens. O escalão etário dos 60 aos 64 anos engloba o maior número de trabalhadores/as, contrariamente ao ano transato que foi o escalão dos 55 aos 59 anos a deter o maior número de trabalhadores/as.

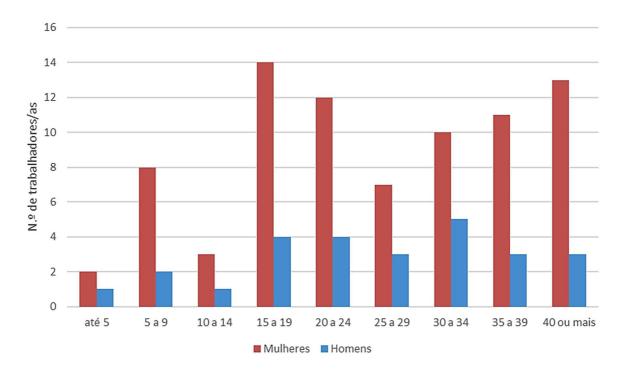


Figura 30 - Distribuição dos efetivos por antiguidade e género

Tal como nos três anos anteriores, o nível de antiguidade dos 15 aos 19 anos é o que engloba o maior número de colaboradores/as, representando 17% do seu total, seguindo-se os níveis com 20 a 24 anos e 40 anos ou mais, que representam, cada nível, 15,1% do universo dos trabalhadores/as da SG. No nível de antiguidade inferior a 5 anos, integram apenas 2,8% dos trabalhadores/as da SG.





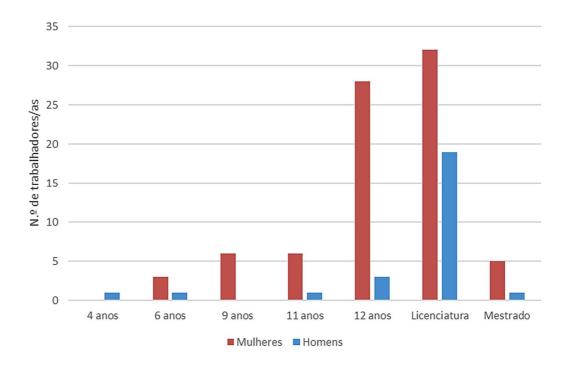


Figura 31 - Distribuição dos efetivos segundo o nível de escolaridade e género

A licenciatura é o nível de escolaridade mais representativo detido por 48,1% do total de trabalhadores/as, seguido do 12.º ano ou equivalente, que corresponde a 29,2% do universo em causa. A proporção de mestrados, o grau académico mais elevado na SG, situa-se atualmente nos 5,7% do total de trabalhadores/as abrangidos.

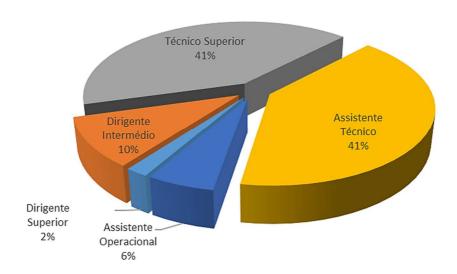


Figura 32 – Distribuição do pessoal por carreira





Em 2018, a carreira de Assistente Técnico igualou o peso (41%) da carreira de Técnico Superior, que detém este valor desde 2017. O grupo de dirigentes superiores e intermédios representam, no conjunto, 12% da totalidade dos trabalhadores/as da SG, enquanto os Assistentes Operacionais correspondem apenas a 6% do universo em causa.

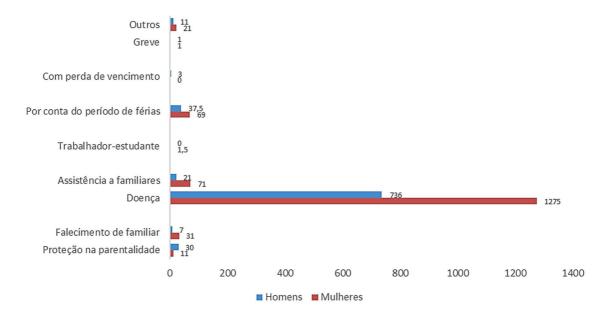


Figura 33 - Dias de ausência ao trabalho durante o ano, segundo o motivo

O motivo mais frequente das ausências ao trabalho é a doença, que representa 86,4% do total de dias de ausência, seguindo-se os dias por conta do período de férias que agregam 4,6% do total de ausências, em terceiro lugar, surgem as ausências por assistência a familiar, que correspondem a 4% do total de dias de ausência ao trabalho.

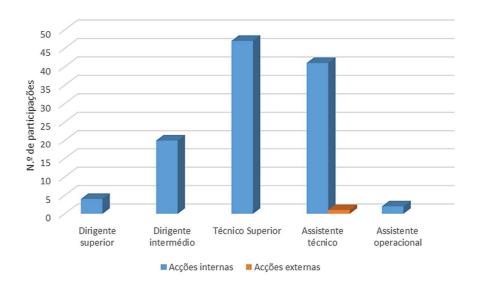


Figura 34 – № de participações em ações de formação interna e externa por cargo/carreira





No que se refere às ações de formação interna, em 2018, os/as trabalhadores/as na carreira Técnico Superior foram os que mais as frequentaram, perfazendo 41,2% do total de participações, seguido dos/das trabalhadores/as na carreira de Assistente Técnico, com 36% do total de participações.

Relativamente à formação externa, são os/as colaboradores/as integrados/as na carreira de Assistente Técnico que registam 100% do total de participações.

A formação interna teve maior preponderância do que a externa, representando 99,1% do total de ações frequentadas por trabalhadores/as da SG.





IV. Avaliação final

Nos termos do disposto no n.º 3 do artigo 18.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, e face aos resultados da atividade desenvolvida em 2018, proponho que seja atribuída à Secretaria-Geral a avaliação final de Desempenho Bom, tendo por base os seguintes fundamentos:

- 1. Do total de objetivos do QUAR (10), foram superados 8 e 2 foram atingidos, sendo a respetiva taxa de realização de 110,50%.
- 2. Manutenção do valor médio global do nível de satisfação dos clientes da SG, acima de 4 valores (categoria "satisfeito"), de acordo com os resultados obtidos nos correspondentes inquéritos de auscultação acerca dos serviços prestados, tendo-se registado um decréscimo de participação na resposta aos mesmos, bem como uma ligeira diminuição do nível global de satisfação, que foi de 4,32 valores.
- 3. Relativamente ao grau de satisfação dos colaboradores da SG, a opinião generalizada mantém-se favorável, ao nível do satisfeito (3,98 valores), porém com um nível de participação inferior à registada no ano transato.
- 4. Por força da antecipação das tarefas e o profissionalismo das trabalhadoras envolvidas, foi possível pagar os vencimentos em tempo, sem erros, bem como levar a cabo os reportes às várias entidades recetoras dos descontos, apesar do elevado número de clientes com mudanças assinaláveis nos Gabinetes, constantes entradas e saídas de trabalhadores no universo dos serviços partilhados, da permanente alteração dos vencimentos e da obrigatoriedade da assiduidade se repercutir no mês imediatamente a seguir à ocorrência.
- 5. A meta estabelecida de 96% de ações de formação executadas foi claramente superada com um número de ações realizadas até ao limite do financiamento disponível. Foram executadas 45 ações de formação, desenvolvidas internamente com base em recursos próprios. Ocorreram 20 ações extraplano.
- 6. Desenvolvimento ainda a título experimental, de 3 ações de formação em e-learning na plataforma Moodle da Secretaria-Geral. A opção pelo desenvolvimento de um modelo de formação à distância tem como objetivo facilitar o acesso à formação por parte dos trabalhadores, atendendo à dispersão geográfica dos serviços e a conciliação dos compromissos profissionais com a frequência de formação.
- 7. Desenvolvimento, em parceria com Centros de Formação Profissional, de 23 Unidades de Formação de Curta Duração (UFCD) do Catálogo Nacional de Qualificações (CNQ), com o objetivo de proporcionar aos trabalhadores do Ministério com escolaridade até 12 anos o acesso a percursos de certificação escolar e profissional. A formação qualificante representou no ano de 2018 15% da formação realizada no período e envolveu particularmente formação nas ferramentas do *Office* e Línguas Estrangeiras.
- 8. Assegurada a disponibilização da informação e a prestação de contas dos diversos serviços, no âmbito dos serviços partilhados, e efetuados os vários reportes periódicos, não obstante o aumento significativo do volume de trabalho.





- 9. Cumprimento rigoroso dos prazos em processos graciosos e contenciosos.
- 10. A prestação de consultadoria técnica aos serviços e organismos, com o apoio de contratação externa, designadamente na monitorização dos consumos da energia elétrica de vários edifícios do universo do MTSSS.
- 11. O número de tipologias de bens e serviços com contratação centralizada pela UMC mantém-se em 14, tendo a poupança obtida nos processos centralizados atingido, em 2018, os 13,49%. Em 2018 verificouse um ligeiro decréscimo face ao ano anterior nas poupanças registadas, o que se explica pela variabilidade das poupanças obtidas nas várias categorias de bens e serviços contratadas, as quais oscilaram entre os 2,39% e os 57,97%.
- 12. Capacidade de ultrapassar as dificuldades na tramitação de processos logísticos de forma a assegurar a maioria dos fornecimentos sem atrasos, acabando por ser residuais as situações em que se verificaram atrasos. Tais dificuldades estão associadas à morosidade na obtenção das legais autorizações necessárias ao desenvolvimento da maioria dos procedimentos, bem como a falta de interoperabilidade entre plataformas eletrónicas de contratação (que são 16), tornando o processamento extremamente moroso.
- 13. Salvaguarda da receção e expedição de todo o expediente, apesar da redução do número de trabalhadoras afetas à respetiva área funcional.
- 14. Conclusão do projeto ASIA Avaliação Suprainstitucional da Informação Arquivística, tendo-se efetuado todo o levantamento dos Processos de Negócio desenvolvidos em todas as entidades do MTSSS, consubstanciados na Tabela de Seleção de Documentos e na respetiva Portaria de Gestão de Documentos, cujo projeto de portaria foi submetido a parecer da DGLAB a 21 de dezembro de 2018.
- 15. Conclusão do projeto da Massa Documental Acumulada dos Gabinetes dos Membros do Governo, tendo em vista racionalizar o espaço físico disponível, promovendo a eliminação de documentos sem valor secundário ou histórico e disponibilizar a informação aos interessados (clientes internos e externos). No decurso do projeto, foram descritas 14.697 unidades de instalação, correspondentes a 1.224,75 metros lineares de documentação, com as datas extremas de 1933 a 2009.
- 16. A SG continuou a desenvolver ações "amigas do ambiente" em matéria de gestão seletiva de materiais e de redução de consumos, custos e emissão de carbono, bem como através de diversas ações de sensibilização junto dos utilizadores do edifício da Praça de Londres. Salienta-se, nesta matéria, a ação Dia do Escritório Limpo desenvolvida em parceria com a Rede PorTodos e na qual participaram vários serviços organismos do Ministério, com resultados importantes ao nível da seleção e recolha de materiais para reciclagem.
- 17. Desenvolvimento, coordenação e acompanhamento da Rede PorTodos (Rede do MTSSS para a Sustentabilidade), única estrutura neste âmbito na AP, na qual participam a quase totalidade dos serviços e organismos do Ministério, com base num plano de ação anual aprovado por Sua Excelência o Ministro.





- 18. As atividades desenvolvidas pelo Grupo de Trabalho para a Sustentabilidade (GS) da Secretaria-Geral, reformulado e reforçado em 2018, constituindo um polo dinamizador de diversas iniciativas neste domínio, designadamente quanto aos aspetos de sensibilização para os consumos, com implicação nas condições do meio ambiente e quanto a aspetos de saúde e bem-estar pessoal e do clima organizacional.
- 19. Realização das iniciativas Dia da SG e Semana da Sustentabilidade, dinamizadas pelo GS, que contaram com a participação dos colaboradores/as da organização, promovendo um clima de partilha e saudável confraternização.
- 20. Construção e lançamento da nova Intranet da SG, desenvolvida exclusivamente com recursos internos da SG, em articulação com o II, e que envolveu todas as Unidades Orgânicas na seleção e produção de conteúdos.
- 21. Construção e lançamento da nova Intranet do MTSSS, em parceria com o II, permitindo o acesso a serviços (marcação de motorista, consultas médicas, ementas de refeitório, etc.) e partilha de informação por parte dos trabalhadores/as do MTSSS, integrados na rede (informática) do Ministério.





V. Anexos





Anexo 1

Form@r 2018 - Satisfação dos participantes com o processo formativo

Formação Presencial

Total participantes: 868
Total respostas: 795
Taxa de respostas: 92%

Grupo de itens avaliados:

Organização

Acompanhamento

Monitoria

Unidade de formação

Aplicabilidade dos Conteúdos

Satisfação global

Organização	Freq. Absoluta	Freq. Relativa
muito insatisfeito	20	1%
insatisfeito	91	2%
pouco satisfeito	553	14%
satisfeito	1953	49%
muito satisfeito	1383	35%
	4000	100%
Acompanhamento	Freq. Absoluta	Freq. Relativa
muito insatisfeito	3	0%
insatisfeito	6	0%
pouco satisfeito	26	1%
satisfeito	469	23%
muito satisfeito	1497	75%
	2001	100%
Monitoria	Freq. Absoluta	Freq. Relativa
muito insatisfeito	4	0%
insatisfeito	22	1%
pouco satisfeito	112	3%
satisfeito	883	22%
muito satisfeito	2913	74%
	3934	100%
Utilidade da formação	Freq. Absoluta	Freq. Relativa
muito insatisfeito	0	0%
insatisfeito	5	1%
pouco satisfeito	39	6%
satisfeito	262	39%
muito satisfeito	364	54%
	670	100%
Aplicabilidade dos conteúdos	Freq. Absoluta	Freq. Relativa
muito insatisfeito	1	0%
insatisfeito	8	1%
pouco satisfeito	53	8%
satisfeito	267	40%
muito satisfeito	341	

670

100%

Form@r 2018 - Satisfação dos participantes com o processo formativo

Formação Presencial

Satisfação Global	Freq. Absoluta	Freq. Relativa
muito insatisfeito	1	0%
insatisfeito	2	0%
pouco satisfeito	32	5%
satisfeito	218	32%
muito satisfeito	418	62%
	671	100%
Resultados Totais	Freq. Absoluta	Freq. Relativa
muito insatisfeito	29	0%
insatisfeito	134	1%
pouco satisfeito	815	7%
satisfeito	4061	34%
muito satisfeito	6882	58%
	11921	100%
satisfação global com a formação escala 1 a 5	4,5	





Anexo 2

Form@r 2018 - Satisfação dos participantes com o processo formativo

Formação em elearning

Total participantes: 73	Funcionamento e organização pedagógica	Freq. Absoluta	Freq. Relativa
Total respostas: 44	muito insatisfeito	1	0%
Taxa de respostas: 60%	insatisfeito	4	1%
	pouco satisfeito	21	4%
Grupo de itens avaliados:	satisfeito	227	49%
Funcionamento e organização pedagógica	muito satisfeito	215	46%
A plataforma de ensino à distância		468	100%
Satisfação global com o curso			
O modelo de formação em e-learning	A plataforma de ensino à distância	Freq. Absoluta	Freq. Relativa
Utilidade da formação para a melhoria do	muito insatisfeito	7	3%
desempenho e aplicabilidade dos conteúdos no	insatisfeito	5	2%
local de trabalho	pouco satisfeito	7	3%
	satisfeito	82	40%
	muito satisfeito	106	51%
		207	100%
	Satisfação global com o curso	Freq. Absoluta	Freq. Relativa
	muito insatisfeito	1	3%
	insatisfeito	1	3%
	pouco satisfeito	0	0%
	satisfeito	17	44%
	muito satisfeito	20	51%
		39	100%
	O modelo de formação em e-learning	Freq. Absoluta	Freq. Relativa
	muito insatisfeito	6	5%
	insatisfeito	25	19%
	pouco satisfeito	22	17%
	satisfeito	54	42%
	muito satisfeito	22	17%
		129	100%
	Utilidade da formação	Freq. Absoluta	Freq. Relativa
	muito insatisfeito	0	0%
	insatisfeito	1	0%

pouco satisfeito

muito satisfeito

satisfeito

19%

48%

33%

100%

40

100

69 **210**





Anexo 3

Relatório de Execução Programa "FORM@R" 2018

Form@ção

Divisão de Formação Direção de Serviços de Gestão de Recursos Humanos Secretaria-Geral do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social

INDICE

1. Nota Introdutória	Pág. 3
2. Índice de concretização do plano de formação	Pág. 3
3. Caracterização das intervenções formativas	Pág. 3
4. Áreas de formação	Pág. 4
5. Participações por grupo profissional	Pág. 5
6. Encargos Diretos com formação	Pág. 6
7. Avaliação do processo formativo	Pág. 7
8. Notas finais	Pág. 9

1. Nota Introdutória

O Decreto-lei n.º 86-A /2016, de 29 de dezembro, diploma que define o novo regime da formação profissional na Administração Pública, atribui às Secretarias-Gerais, enquanto organismos setoriais de formação de âmbito ministerial, a responsabilidade pela conceção e execução de planos anuais de formação que habilitem trabalhadores e dirigentes com conhecimentos, capacidades e atitudes que contribuam para a qualidade dos serviços a prestar aos cidadãos e às empresas.

O plano de formação do Ministério, designado programa **FORM@R**, visa, assim, assegurar formação transversal em áreas estratégicas, nomeadamente as que contribuem para a inovação e qualidade na gestão dos serviços e a proficiência digital. Para garantir a sua efetividade, é elaborado em estreita colaboração com os serviços, procurando identificar necessidades formativas comuns, na auscultação que para esse efeito é oportunamente realizada.

O presente Relatório, elaborado de acordo com as regras e princípios do atual regime da formação para a Administração Pública, visa sintetizar o processo formativo no ano de 2018, em particular no que concerne a tipologia e modalidade das intervenções formativas e resultados obtidos.

2. Índice de concretização do plano de formação

A responsabilidade da Secretaria-Geral (SGMTSSS) no desenvolvimento das competências transversais dos trabalhadores do Ministério tem vindo a ser assumida no Quadro de Avaliação e Responsabilidade (QUAR) através da inclusão de objetivos quantificados relativos à concretização do plano anual de formação do Ministério.

Em 2018 a meta estabelecida de 96% de ações de formação executadas foi superada com um número de ações realizadas até ao limite do financiamento disponível. Foram executadas 45 ações de formação, desenvolvidas internamente com base em recursos próprios.

No ano em análise ocorreram 20 ações extraplano decorrentes do reforço da formação para a implementação do Novo Regime de Proteção de Dados e da oferta formativa sem custos em TIC e Línguas Estrangeiras por parte dos Centros de Formação Profissional parceiros da SGMTSSS.

3. Caracterização das intervenções formativas

A formação desenvolvida no ano em apreço foi na sua maioria de natureza técnica (95%) para atualização ou desenvolvimento de conhecimentos necessários ao desempenho das atividades profissionais.

A formação inicial, para integração de trabalhadores na SGMTSSS e nas novas funções, assim como a formação comportamental, ambas com uma representação significativamente mais reduzida (5%), envolveram 2 ações de formação, respetivamente sobre Acolhimento Organizacional e Gestão do Tempo e Organização do Trabalho.

Quanto à tipologia, regime de formação e horário, as intervenções formativas foram, na sua maioria, organizadas em cursos de curta duração, com uma duração média de 23h por ação, no modelo de ensino presencial e em horário laboral.

No que concerne o regime de formação, importa destacar o desenvolvimento em 2018, ainda a título experimental, de 3 ações de formação em *e-learning* com recurso à plataforma Moodle da SGMTSSS.

A opção pelo desenvolvimento de um modelo de formação à distância tem como objetivo facilitar o acesso à formação por parte dos trabalhadores atendendo à dispersão geográfica dos serviços e a conciliação dos compromissos profissionais com a frequência de formação.

Relativamente a aspetos da caracterização da intervenção formativa, é ainda de salientar o desenvolvimento, em parceria com Centros de Formação Profissional, de 23 Unidades de Formação de Curta Duração (UFCD) do Catálogo Nacional de Qualificações (CNQ), com o objetivo de proporcionar aos trabalhadores do Ministério com escolaridade até 12 anos o acesso a percursos de certificação escolar e profissional. A formação qualificante, integra o plano de formação do Ministério desde 2012 e representa, no ano de 2018, 15% da formação realizada no período. Envolveu particularmente formação nas ferramentas do *office* e Línguas Estrangeiras.

4. Áreas de formação

A Classificação Nacional de Áreas de Estudo e Formação (CNAEF), atualizada pela Portaria n.º 256/2005, de 16 de março, tem por referência a Classificação Internacional Tipo da Educação (CITE) concebida pela UNESCO com o objetivo de compilar e avaliar as estatísticas educativas tanto a nível nacional como internacional.

Neste sentido, o Conselho Superior de Estatística, na mesma Portaria, recomenda às entidades da Administração Pública que a CNAEF seja adotada na elaboração de documentos administrativos passíveis de aproveitamento para fins estatísticos a nível nacional e internacional.

No cumprimento desta recomendação, o plano de formação do Ministério é estruturado em conformidade com as 26 áreas de estudo incorporadas nos 9 grandes grupos da CITE e as 115 áreas de educação e formação estabelecidas pela CNAEF.

Considerando objetivos e as temáticas abordadas, as ações de formação executadas no ano de 2018 distribuíram-se 6 áreas de formação: Gestão e Administração, Contabilidade e Fiscalidade, Direito, Informática na ótica do utilizador, Línguas e Literaturas Estrangeiras e Desenvolvimento Pessoal.

Quanto à distribuição das intervenções formativas por estas 6 áreas, 20 (44%) das ações de formação) enquadraram-se na área de informática na ótica do utilizador e 13 (29%) na área de gestão e administração. Estas duas áreas, em conjunto, representam 73% da formação realizada no período.

A concentração da formação nestas duas áreas resulta da necessidade de capacitar os trabalhadores para a adequada utilização das ferramentas tecnológicas disponíveis e os serviços para a implementação do Novo

Regime de Proteção de Dados e as alterações introduzidas ao Código dos Contratos Públicos, como se constata pelas ações de formação internas executadas em 2018 identificadas na Tabela a seguir (Tabela 1).

	Programa "Form@r" 2018						
Ações de formação executadas							
Área de Formação	Curso de Formação	Edições					
Contabilidade e Fiscalidade	Contabilidade - Princípios Contabilísticos	1					
	Sistema de Normalização Contabilística para a Administração Pública (SNC-AP)	2					
Desenvolvimento Pessoal	Gestão do Tempo e Organização do Trabalho (UFCD 382)	1					
Direito	Código dos Contratos Públicos	1					
	Contratação Pública - CCP revisto	2					
Gestão e Administração	Acolhimento Secretaria Geral do MTSSS	1					
	Aumentar a Eficiência dos Serviços	1					
	Encarregado de Proteção de Dados (Data Protection Officer)	2					
	Gestão de Projetos Certificação IPMA - Módulo 2	1					
	Gestão e Análise Financeira	1					
	Gestão e Utilização do Portal Base	1					
	Gestão Patrimonial nos serviços Públicos	1					
	Palestra "Sensibilização à Proteção de Dados	1					
	Planos de Gestão de riscos de corrupção e infrações conexas	1					
	Sensibilização à Proteção de Dados	2					
Informática na Ótica do Utilizador	Access Funcionalidades Avançadas	1					
	Apresentações Criativas com PREZI	1					
	Excel VBA	1					
	Ficheiros e Base de Dados em Access	1					
	Folha de Cálculo-Funcionalidades avançadas (UFCD 0757)	5					
	Gestão de Correio Eletrónico e Pesquisa de Informação na Web (UFCD 0693)	1					
	Mediação e Moderação em SPSS	1					
	Processador de Texto - funcionalidades avançadas (UFCD 0755)	4					
	Processador de Texto - iniciação	2					
	Utilitário de Apresentação Gráfica (UFCD 0779)	3					
Línguas e Literaturas Estrangeiras	Inglês Proficiency Nível C1.2	1					
	Língua Espanhola - atendimento (UFCD 8609)	1					
	Língua Espanhola-comunicação administrativa (UFCD 6231)	1					
	Língua Estrangeira - iniciação - inglês (Código CLC_LEI_1)	1					
	Língua Estrangeira-continuação-Inglês (UFCD CLC_LEC_1)	1					
	Língua Inglesa - informações acerca da vida quotidiana (UFCD 6957)	1					

Tabela 1-Fonte: Dossiers Técnico-Pedagógicos

5. Participações por grupo profissional

Observando a distribuição das participações por grupo profissional representada no gráfico 1 abaixo, destacamse os grupos profissionais dos técnicos superiores e assistentes técnicos, como destinatários da maior parte das ações de formação do plano de formação.

Estes dois grupos profissionais, no conjunto, representam 86% das participações, com 747 participações num total de 868 participações em ações de formação do Form@r 2018.

Assistentes Operacionais 1%; 12 2%; 13 Dirigentes Superiores 2%; 13 Dirigentes Intermédios 11%; 96 Técnicos Superiores 66%; 576

Participações por Grupo Profissional

Gráfico 1-Fonte: Registo de presenças nas ações de formação

Com menor representação (1%) sucede-se o grupo profissional dos assistentes operacionais, principais destinatários da oferta formativa do Catálogo Nacional de Qualificações disponibilizada pelos Centros de Formação Profissional.

6. Encargos diretos com formação

O programa FORM@R é financiado pelo orçamento da Segurança Social, atualmente no montante de 80.000,00€. Este financiamento destina-se a suportar encargos diretos com a execução do plano de formação da responsabilidade da SGMTSSS.

No ano de 2018, à semelhança do ano anterior, o financiamento do plano de formação do Ministério foi reduzido 23.000,00€.

Como forma de suprir os constrangimentos orçamentais tem-se procurado satisfazer as necessidades formativas com o mínimo de despesa possível recorrendo a parcerias com entidades que possibilitem o acesso a formação sem custos, destacando-se aqui a oferta formativa cofinanciada dos Centros de Formação Profissional, designadamente o INOVINTER - Centro de Formação e Inovação Tecnológica e a CONPRO – Consultoria e Projetos. Também a formação e-learning foi desenvolvida sem custos associados, quer ao nível da conceção dos conteúdos quer também do acompanhamento e tutoria, que foram assegurados pelo Diretor de Serviços da DRH.

Em 2018 estas parcerias permitiram executar 60% do plano de formação (27 ações de formação) sem custos de monitoria e outros encargos diretos com a sua realização.

A despesa com a execução do programa FORM@R 2018 no montante de 22.984,85€ corresponde integralmente a custos diretos com a monitoria de 18 das 45 ações de formação realizadas.

7. Avaliação do processo formativo

Não obstante os esforços desenvolvidos pelos organismos e serviços do Ministério, incluindo a SGMTSSS, no aprofundamento das metodologias de diagnóstico e avaliação da formação no ano em apreço continuou a predominar a avaliação de Nível I do modelo de avaliação de Kirkpatrick, por questionário aplicado no final de cada ação e utilizando uma escala quantitativa de 1 a 5, em que 1 muito insatisfeito e 5 muito satisfeito.

No ano de 2018, recolheram-se dados relativos à satisfação dos participantes nas 42 ações internas executadas com uma taxa de resposta de 92% (795 respostas num total de 868 participantes).

De acordo com este universo de referência, 94% dos participantes referiram estar satisfeitos (32%) ou muito satisfeitos (62%) com a formação frequentada, como se infere dos dados disponibilizados na Figura 1 abaixo.

Satisfação dos participantes com o processo formativo



Figura 1 - Fonte: Questionários de satisfação aplicados aos formandos no final da ação

Para o índice de satisfação dos formandos contribuiu o acompanhamento por parte da equipa da formação e a qualidade da monitoria, com índices de aproximadamente 75% de participantes muito satisfeitos nestes dois parâmetros.

Quanto à efetividade, 93 % dos participantes considerou a formação frequentada útil para a melhoria do desempenho profissional e 91% dos participantes considerou que os conteúdos abordados na formação são aplicáveis no contexto de trabalho.

No que respeita à formação em e-learning é de salientar a satisfação de 59% dos participantes com este modelo de ensino em alternativa à formação presencial, que, na opinião de 94% dos formandos, este modelo de funcionamento e organização pedagógica permitiu conciliar os compromissos profissionais com a frequência da formação.

Relativamente à avaliação dos resultados da formação importa ainda referir que, na sequência da metodologia de follow up da transferência das aprendizagens para o posto de trabalho iniciada a título experimental no ano de 2017, foram avaliados os resultados do impacto para a formação desenvolvida nas ferramentas do office.

Para este feito foi aplicado um questionário aos 33 participantes dos 3 cursos de informática na ótica do utilizador (Processador de Texto, Folha de Cálculo e Apresentações em PowerPoint) previstos no âmbito deste projeto piloto, pelo que a taxa de execução deste objetivo foi de 100%.

Este questionário avaliou 13 itens através de uma escala quantitativa de 1 a 5, em que 1 significa Discordo Totalmente e 5 Concordo Totalmente.

Os resultados do impacto desta formação no desempenho individual dos participantes, recolhidos seis meses após a formação, são os apresentados na Figura 2 abaixo:

Resultados do impacto da formação TIC no posto de trabalho

	Concordo totalmente	Concordo	Não concordo nem discordo ou Discordo
Teve oportunidade para aplicar as aprendizagens no posto de trabalho	21%	67%	12%
Meios para aplicar as aprendizagens no posto de trabalho	24%	64%	12%
Formação foi adequada às exigências do posto de trabalho	13%	80%	7%
Semelhança dos exemplos/situações/ atividades utilizados na formação com o posto de trabalho	20%	73%	7%
Demonstração pelo formador como aplicar os conteúdos no posto de trabalho	27%	67%	7%
Incentivo da chefia para aplicar as aprendizagens adquiridas na formação	14%	61%	25%
Apoio da chefia na resolução de problemas surgidos na aplicação das aprendizagens	15%	50%	35%
Feedback da chefia relativamente aos resultados obtidos com a aplicação das aprendizagens	15%	54%	31%
Maior autonomia no desempenho das atividades	23%	57%	20%
Melhor utlização dos recursos disponíveis	20%	70%	10%
Melhor adaptação a anovas metodologias e processos de trabalho	24%	66%	10%
Maior motivação para o desempenho da função	14%	69%	17%
Utilidade da formação	60%	40%	0%

Figura 2 - Fonte: Questionários do impacto da formação TIC no posto de trabalho, aplicados 6 meses após a frequência da formação

De acordo com este universo de referência, todos os participantes reconhecem que a formação frequentada teve utilidade para o desempenho das suas atividades profissionais, sendo que a maioria dos participantes (60%) considera que a formação foi muito útil.

De todos os itens avaliados constata-se que aqueles que tiveram maior impacto no desempenho foram (i) a adequação da formação às exigências do posto de trabalho, (ii) a semelhança dos exemplos utilizados na formação com o posto de trabalho e (iii) a demonstração pelo formador como aplicar os conteúdos no posto de trabalho.

Por outro lado, o item avaliado que indicia menor impacto no desempenho profissional parece ser o apoio da chefia na resolução de problemas surgidos na aplicação das aprendizagens.

Finalmente importa referir que no ano de 2018 foi proposta a constituição do Forúm Consultivo da Formação do MTSSS (FCF), enquanto estrutura formal que promove a articulação intra e inter institucional entre todos os organismos e serviços do MTSSS, de forma a potenciar a criação e partilha de documentos e, consequentemente, uma maior eficácia na gestão da formação do Ministério.

Esta proposta resultou do trabalho preparatório e conjunto com a maioria dos organismos e serviços do MTSSS e consubstancia um projeto piloto que a curto e médio prazo, vai conceber, testar e implementar documentos de utilização tendencialmente uniforme, em concreto na área do diagnóstico de necessidades formativas, avaliação dos resultados da formação e na conceção do Manual de Aquisição de Serviços de Formação.

A reunião preparatória dos trabalhos contou a presença da maioria dos organismos e serviços do MTSSS e da Direção Geral da Qualificação dos Trabalhadores em Funções Públicas (INA), como entidade convidada e na qualidade de coordenadora da formação profissional na Administração Pública, tendo sido partilhadas metodologias e procedimentos, apresentado resultados e discutido constrangimentos e soluções. Desta reunião resultou uma proposta de Regulamento de Funcionamento do FCF para aprovação do Senhor Ministro do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social e que mereceu despacho favorável.

8. Notas finais

O novo regime da formação profissional para a Administração Pública vem dar particular relevo à aferição da eficácia e eficiência das intervenções formativas, designadamente no que concerne a alteração no comportamento e atitudes dos trabalhadores com impacto no seu desempenho e no do serviço, e à procura de novas soluções que melhor se adaptem às necessidades dos trabalhadores e dos serviços, destacando aqui o recurso às novas tecnologias no desenvolvimento da formação.

Neste contexto, conforme a informação disponibilizada neste relatório, a atividade formativa em 2018 procurou dar continuidade ao trabalho iniciado no ano anterior relativamente ao esforço na implementação de uma metodologia de *follow up* da formação e de um modelo de ensino à distância tendo em conta a dispersão geográfica dos serviços.

Conclui-se assim que, pese embora se esteja ainda numa fase inicial da sua implementação, a atividade formativa em 2018 distingue-se relativamente aos anos anteriores pelo esforço na evolução no modelo de gestão da formação quer ao nível do formato como da avaliação dos resultados, no sentido de tornar a formação um efetivo instrumento de desenvolvimento estratégico acessível a todos os trabalhadores.





Anexo 4

Resultados do Inquérito à satisfação do cidadão - 2018

	Atendimento pre	esencial	Atendimento telefónico				
	N.º de respostas	Percentagem	N.º de respostas	Percentagem			
Avaliação positiva	1807	99,78%	71	100,00%			
Avaliação negativa	4	0,22%	0	0,00%			
Totais	1811	100,00%	71	100,00%			
		_					

Objetivo operacional 1	Meta - 85% / 90%	Superação - > 90%
,		

É de salientar que tendo em conta a **qualidade do serviço pretendida**, no que respeita ao atendimento presencial, para além das confirmações de:

clareza e adequação da linguagem (n.º 1 do inquérito);

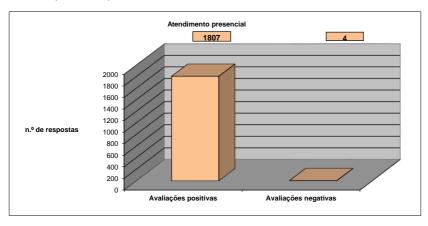
rapidez e ajustamento da resposta à situação (n.º 2 do inquérito);

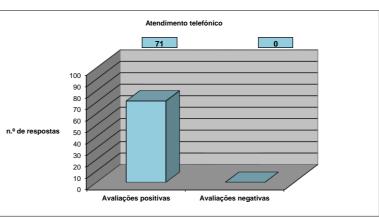
que o cidadão recomendaria este serviço a um familiar ou amigo, (n.º 3 do inquérito)

considerámos também como positivas, no que concerne

às instalações e condições ambientais do serviço (n.º 4 do inquérito), as confirmações de "Muito Boas", "Boas" e "Suficientes".

No que respeita ao atendimento telefónico, foram consideradas avaliações positivas (n.º 5 do inquérito) as confirmações de "Excelente", "Muito Bom", "Bom" e "Suficiente".









Anexo 5

à



A sua opinião vai com certeza ajudar-nos a melhorar o nosso serviço. Pedimos-lhe, por isso, que responda às seguintes questões, assinalando com \overline{X} a sua opção.

	a qualidade do atendimento qução da linguagem (ponto 1.2).	ue lhe foi prestado, quanto à clareza (p	onto 1.1) e
1.1	Linguagem clara	1.2 Linguagem adequada	
	Linguagem pouco clara	Linguagem inadequada [
2. A resp	osta que obteve neste atendimen	nto foi imediata e ajustada à situação?	
	Sim	Não	
3. Recom	endaria este serviço a um familia	ar ou amigo?	
	Sim	Não 🔃	
serv	as instalações e condições ambi	ou apresente uma sugestão de melhoria do	
Muito I		Suficientes Insuficientes	
	nos também de um serviço de ate u para a Linha Azul?	endimento telefónico – Linha Azul – 21049	5286.
	Sim	Não	
Se ass	inalou Sim, avalie a qualidade do	atendimento telefónico:	
Excelente	Muito Bom	Bom Suficiente Insuf	iciente
Muito obri	gada pela sua colaboração.		
Identificação (facu	ultativa)	Sexo	
Nome		M F [
Data/			

Inquérito 2018

<u>Direção de Serviços Comuns – Núcleo de Arquivo e Documentação</u>

Inquérito de Satisfação (Modelo)

A. ESPAÇO FISICO

1. Localização do edifício	Muito Insatisfeito	1	2	3	4	5	Muito Satisfeito
2. Acessibilidades existentes no edifício	Muito Insatisfeito	1	2	3	4	5	Muito Satisfeito
3. Comodidade das instalações	Muito Insatisfeito	1	2	3	4	5	Muito Satisfeito
4. Luminosidade da sala de leitura	Muito Insatisfeito	1	2	3	4	5	Muito Satisfeito
5. Temperatura na sala de leitura	Muito Insatisfeito	1	2	3	4	5	Muito Satisfeito

B. ATENDIMENTO

20111211121112							
1. Tempo de espera até ser encaminhado para a sala de leitura	Muito Insatisfeito	1	2	3	4	5	Muito Satisfeito
2. Recepção na sala de leitura	Muito Insatisfeito	1	2	3	4	5	Muito Satisfeito
3. Apoio à consulta por parte dos funcionários da sala de leitura	Muito Insatisfeito	1	2	3	4	5	Muito Satisfeito
4. Serviços existentes (fotocópias,)	Muito Insatisfeito	1	2	3	4	5	Muito Satisfeito
5. Rapidez na execução dos serviços (disponibilização da documentação, das fotocópias,)	Muito Insatisfeito	1	2	3	4	5	Muito Satisfeito

C. CONSULTA

1. Auxiliares de pesquisa existentes	Muito Insatisfeito	1	2	3	4	5	Muito Satisfeito
2. Acondicionamento da documentação	Muito Insatisfeito	1	2	3	4	5	Muito Satisfeito
3. Limpeza da documentação	Muito Insatisfeito	1	2	3	4	5	Muito Satisfeito
4. Privacidade na consulta de documentos	Muito Insatisfeito	1	2	3	4	5	Muito Satisfeito
5. Adequação da documentação fornecida ao pedido realizado	Muito Insatisfeito	1	2	3	4	5	Muito Satisfeito

D. AVALIAÇÃO GLOBAL

1. Qual o grau de satisfação perante o	Muito	1	2	2	1	5	Muito
servico prestado?	Insatisfeito	1	2	5	4	5	Satisfeito

<u>Direção de Serviços Comuns – Núcleo de Arquivo e Documentação</u>

Inquérito de Satisfação 2018

Média dos resultados de 6 inquéritos de satisfação (escala de 1 a 5):

A. ESPAÇO FISICO

1. Localização do edifício	Muito Insatisfeito	1	2	3	4	5	Muito Satisfeito
2. Acessibilidades existentes no edifício	Muito Insatisfeito	1	2	3	4	5	Muito Satisfeito
3. Comodidade das instalações	Muito Insatisfeito	1	2	3	4	5	Muito Satisfeito
4. Luminosidade da sala de leitura	Muito Insatisfeito	1	2	3	4	5	Muito Satisfeito
5. Temperatura na sala de leitura	Muito Insatisfeito	1	2	3	4	5	Muito Satisfeito

B. ATENDIMENTO

B. ATENDIMENTO							
1. Tempo de espera até ser encaminhado para a sala de leitura	Muito Insatisfeito	1	2	3	4	5	Muito Satisfeito
2. Recepção na sala de leitura	Muito Insatisfeito	1	2	3	4	5	Muito Satisfeito
3. Apoio à consulta por parte dos funcionários da sala de leitura	Muito Insatisfeito	1	2	3	4	5	Muito Satisfeito
4. Serviços existentes (fotocópias,)	Muito Insatisfeito	1	2	3	4,50	5	Muito Satisfeito
5. Rapidez na execução dos serviços (disponibilização da documentação, das fotocópias,)	Muito Insatisfeito	1	2	3	4	5	Muito Satisfeito

C. CONSULTA

1. Auxiliares de pesquisa existentes	Muito Insatisfeito	1	2	3	4	5	Muito Satisfeito
2. Acondicionamento da documentação	Muito Insatisfeito	1	2	3	4,50	5	Muito Satisfeito
3. Limpeza da documentação	Muito Insatisfeito	1	2	3	4	5	Muito Satisfeito
4. Privacidade na consulta de documentos	Muito Insatisfeito	1	2	3	4	5	Muito Satisfeito
5. Adequação da documentação fornecida ao pedido realizado	Muito Insatisfeito	1	2	3	4,50	5	Muito Satisfeito

D. AVALIAÇÃO GLOBAL

1. Qual o grau de satisfação perante o	Muito	1	2	2	1	5	Muito
serviço prestado?	Insatisfeito	1		3	4)	Satisfeito





Anexo 6

Colaboradores - Inquérito de Avaliação da Satisfação 2018

INQUÉRITO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS/AS COLABORADORES/AS SGMTSSS 2018



Este questionário versa um conjunto de temáticas acerca do modo como o/a colaborador/a perceciona a Secretaria-Geral, pretendendo aferir-se o grau de satisfação e de motivação no desenvolvimento das suas atividades profissionais.

Poderá responder até dia 22 de fevereiro.

Não há respostas certas ou erradas, pedindo-se apenas a sua opinião pessoal e sincera.

Existem 22 perguntas neste inquérito

Questionário de Avaliação da Satisfação dos Colaboradores SGMTSSS

Expresse o seu grau de	satisfação global	com a SG:			
Por favor, selecione uma resposta apro	priada para cada item:				
	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito
Imagem da SG	0	0	0	0	0
Desempenho global da SG	0	0	0	0	0
Relacionamento da SG com os cidadãos e a sociedade	0	0	0	0	0
Forma como a SG gere os conflitos de interesses	0	0	0	0	0
Nível de envolvimento dos colaboradores na SG e na respetiva missão	0	0	0	0	0
Envolvimento dos colaboradores nos processos de tomada de decisão	0	0	0	0	0
Envolvimento dos colaboradores em atividades de melhoria	0	0	0	0	0
Mecanismos de consulta e diálogo entre colaboradores e gestores	0	0	0	0	0
Iniciativas da SG para a Sustentabilidade	0	0	0	0	0
Desempenho ético da SG	0	0	0	0	0

Sugestões de melhoria Por favor, escreva aqui a sua resposta	ı:				
Aptidão da liderança para gerir os processos, etc.)	conduzir a organizaç	ão (estabelecer o	bjetivos, afetar recurso	os, monitorizar o c	lesempenho global,
Por favor, selecione uma resposta apre	onriada nara cada item:				
. S. lavor, solicolorio uma resposta apri	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito
Gestão de topo (Direção)	O	O	O	O	O
Gestão de nível intermédio (Diretor/a de Serviços)	0	0	0	0	0
Gestão Direta (Chefe de Divisão ou Coordenador/a)	0	0	0	0	0
Aptidão da gestão para co Por favor, selecione uma resposta apre Gestão de topo (Direção) Gestão de nível intermédio (Diretor/a de Serviços) Gestão Direta (Chefe de Divisão ou Coordenador/a) Indique o seu grau de sati	opriada para cada item: Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito O	Muito Satisfeito
_		e sistemas de ges	itao ua 5G.		
Por favor, selecione uma resposta apro	opriada para cada item: Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito
Forma como o sistema de avaliação de desempenho em vigor foi implementado	Multo insatisfeito	Insatisfeito	Pouco Salisieilo	Salisiello	Multo Satisfeito
Fixação de objetivos individuais e partilhados	0	0	0	0	0
Forma como a SG reconhece os esforços individuais	0	0	0	0	0
Forma como a SG reconhece os esforços das equipas	0	0	0	0	0
Postura face à mudança e à inovação	0	0	0	0	0

Sugestões de melhoria					
Por favor, escreva aqui a sua resposta:					
Assinale o seu grau de sat	isfação com as condi	ções de trabalho ı	na SG:		
Por favor, selecione uma resposta apro					
Ambiente de trabalho	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito
	0	0	0	0	0
Resolução de conflitos, queixas ou problemas	0				
pessoais	0	0	0	0	0
Flexibilidade do horário de					
trabalho	0	0	O	0	0
Conciliação do trabalho com					
a vida familiar e assuntos pessoais	0	0	0	0	0
Igualdade de oportunidades					
	0	O	O	O	O
Igualdade de tratamento na organização	0	0	0	0	0
Sugestões de melhoria					
Por favor, escreva aqui a sua resposta:					
Registe o seu grau de satis	sfacão com o desenv	olvimento da sua	carroira		
		orviniento da sua	carrena.		
Por favor, selecione uma resposta apro	priada para cada item: Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito
Política de gestão de	Widito Misatisfeito	Ilisatisteito	Fouco Salisiello	Salisiello	Multo Satisfello
recursos humanos existente na SG	0	0	0	0	0
Oportunidades criadas para o desenvolvimento de novas	0	0	0	0	0
competências	O	0	O	O	O
Acesso a formação relevante	_				
para desenvolver os objetivos individuais	0	O	O	O	0
<u>-</u>					

Sugestões de melhoria					
or favor, escreva aqui a sua resposta	:				
dique a sua motivação,	no contexto da SG, p	ara:			
favor, selecione uma resposta apro	opriada para cada item:				
	Muito Desmotivado	Desmotivado	Pouco Motivado	Motivado	Muito Motivado
orender novos métodos de abalho	0	0	0	0	0
esenvolver trabalho em	0				
quipa	0	0	0	0	0
articipar em ações de ormação	0	0	0	0	0
articipar em projetos de					
udança	0	0	0	0	0
ugerir melhorias	0	0	0	0	0
ugestões de melhoria					
or favor, escreva aqui a sua resposta	:				

Informa e consulta os colaboradores com egularidade sobre os insuntos importantes da SG Demonstra empenho no processo de mudança Aceita criticas construtivas Caceita sugestões de melhoria Cincoraja a confiança mútua Pormove uma cultura de prendizagem e melhoria Continua Pormove uma cultura de prendizagem e melhoria Continua Comove ações de formação Continua Conti	Informa e consulta os colaboradores com egularidade sobre os essuntos importantes da SG Demonstra empenho no rorcesso de mudança Aceita criticas construtivas Aceita sugestões de melhoria Coromove uma cultura de premeia os respeto Coromove ações de formação Coria condições para a elelegação de poderes, esponsabilidades e competências Reconhece e premeia os responsabilidades e competên	or favor, selecione uma resposta aprop	oriada para cada item:				
Informa e consulta os colaboradores com egularidade sobre os sasuntos importantes da SG Demonstra empenho no roccesso de mudança Aceita críticas construtivas Aceita sugestões de neihoria To respeito Tormove uma cultura de premdizagem e melhoria continua Tormove ações de formação Tria condições para a lelegação de poderes, esponsabilidades e competências Reconhece e premeia os esforços individuais e das quipas Reconhece e premeia os esforços individuais e das quipas Adequa o tratamento dado às lessoas, às necessidades e es es situações em causa	Informa e consulta os colaboradores com egularidade sobre os sasuntos importantes da SG Demonstra empenho no roccesso de mudança Aceita críticas construtivas Aceita sugestões de nelhoria To respeito Tormove uma cultura de prendizagem e melhoria ontinua Pormove ações de formação Tria condições para a lelegação de poderes, esponsabilidades e competências Reconhece e premeia os esforços individuals e das quipas Reconhece e premeia os esforços individuals e das quipas Reconhece se premeia os es sistuações em causa		Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito
Demonstra empenho no processo de mudança	colaboradores com egularidade sobre os assuntos importantes da SG Demonstra empenho no processo de mudança Aceita críticas construtivas Aceita sugestões de melhoria Encoraja a confiança mútua To respeito Promove uma cultura de aprendizagem e melhoria Promove ações de formação Cria condições para a felegação de poderes, esponsabilidades e competências Reconhece e premeia os pasforços individuais e das equipas Adequa o tratamento dado às pessoas, às necessidades e as situações em causa	idera através do exemplo	0	0	0	0	0
Aceita sugestões de melhoria	Aceita críticas construtivas Aceita sugestões de melhoria Encoraja a confiança mútua e o respeito Promove uma cultura de aprendizagem e melhoria ocurinua Promove ações de formação Cria condições para a delegação de poderes, responsabilidades e orompetências Reconhece e premeia os asoforços individuais e das quipas Adequa o tratamento dado às passoas, às necessidades e as situações em causa	olaboradores com egularidade sobre os	0	0	0	0	0
Aceita sugestões de nelhoria	Aceita sugestões de nelhoria Cincoraja a confiança mútua Lo respeito Comove uma cultura de prendizagem e melhoria Continua Comove ações de formação Coria condições para a lelegação de poderes, esponsabilidades e esponsabilidades e esponsabilidades e das quipas Reconhece e premeia os seforços indivíduais e das quipas Adequa o tratamento dado às essosas, às necessidades e is situações em causa	Demonstra empenho no Processo de mudança	0	0	0	0	0
nelhoria	encloraja a confiança mútua o respeito Promove uma cultura de prendizagem e melhoria continua Promove ações de formação Cria condições para a lelegação de poderes, esponsabilidades e competências Reconhece e premeia os esforços individuais e das quipas Adequa o tratamento dado às pessoas, às necessidades e is situações em causa	ceita críticas construtivas	0	0	0	0	0
Promove uma cultura de prendizagem e melhoria contínua Cria condições para a lelegação de poderes, esponsabilidades e competências Cacconhece e premeia os esforços indivíduais e das equipas contratamento dado às lessoas, às necessidades e es situações em causa	Promove uma cultura de aprendizagem e melhoria contínua Caromove ações de formação Caria condições para a lelegação de poderes, esponsabilidades e competências Caromove ace operação Caromove ações de premeia os esforços individuais e das esquipas Caromove ações de melhoria Caromove ações de melhoria Caromove ações de formação Caromove ações de formação Caromove ações para a lelegação de poderes, esponsabilidades e competências Caromove ações de poderes, esponsabilidades e competências compe		0	0	0	0	0
prendizagem e melhoria contínua Composition continua Composition continu	prendizagem e melhoria contínua Promove ações de formação Cria condições para a delegação de poderes, esponsabilidades e competências Reconhece e premeia os esforços individuais e das equipas Adequa o tratamento dado às pessoas, às necessidades e es situações em causa		0	0	0	0	0
Cria condições para a lelegação de poderes, esponsabilidades e competências Reconhece e premeia os esforços individuais e das equipas Adequa o tratamento dado às pessoas, às necessidades e consistiuações em causa	Cria condições para a lelegação de poderes, esponsabilidades e competências Reconhece e premeia os esforços individuais e das equipas Adequa o tratamento dado às esessoas, às necessidades e es situações em causa	prendizagem e melhoria	0	0	0	0	0
delegação de poderes, esponsabilidades e competências Reconhece e premeia os esforços individuais e das equipas Adequa o tratamento dado às pessoas, às necessidades e as situações em causa	delegação de poderes, esponsabilidades e	romove ações de formação	0	0	0	0	0
esforços individuais e das equipas Adequa o tratamento dado às pessoas, às necessidades e o o o o o o o o o o o o o o o o o o	equipas Adequa o tratamento dado às pessoas, às necessidades e las situações em causa	elegação de poderes, esponsabilidades e	0	0	0	0	0
essoas, às necessidades e O O O O O O O O O O O O O O O O O O	essoas, às necessidades e O O O O O S situações em causa	sforços individuais e das	0	0	0	0	0
ugestões de melhoria		essoas, às necessidades e	0	0	0	0	0
	or favor, escreva aqui a sua resposta:	ugestões de melhoria					
or favor, escreva aqui a sua resposta:		or favor, escreva aqui a sua resposta:					

or favor, selecione uma resposta aproj	priada para cada item:				
	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito
idera através do exemplo	0	0	0	0	0
nforma e consulta os olaboradores com egularidade sobre os bjetivos e as atividades da nidade orgânica	0	0	0	0	0
ceita críticas construtivas	0	0	0	0	0
ceita sugestões de nelhoria	0	0	0	0	0
stimula a iniciativa das essoas	0	0	0	0	0
ncoraja a confiança mútua o respeito	0	0	0	0	0
romove uma cultura de prendizagem e melhoria ontínua	0	0	0	0	0
romove/propõe ações de ormação	0	0	0	0	0
ujuda os colaboradores a ealizarem as suas tarefas, lanos e objetivos	0	0	0	0	0
teconhece e premeia os sforços individuais e das quipas	0	0	0	0	0
dequa o tratamento dado às essoas, às necessidades e s situações em causa	0	0	0	0	0
ugestões de melhoria or favor, escreva aqui a sua resposta:					

0 0	0	0	0	0
0	_	_	0	0
_	0	Ω		
0		~	0	0
	0	0	0	0
0	0	0	0	0
0	0	0	0	0
0	0	0	0	0
0	0	0	0	0
0	0	0	0	0
0	0	0	0	0
0	0	0	0	0
ação com as insta da para cada item:	ılações, condições	de higiene, segurança,	, equipamentos e	serviços disponív
Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito
0	0	0	0	0
0	0	0	0	0
0	0	0	0	0
•				
0	0	0	0	0
0	0	0	0	0
1	ação com as instala para cada item: Muito Insatisfeito	ação com as instalações, condições la para cada item: Muito Insatisfeito Insatisfeito	ação com as instalações, condições de higiene, segurança, la para cada item: Auito Insatisfeito Insatisfeito Pouco Satisfeito	ação com as instalações, condições de higiene, segurança, equipamentos e la para cada item: Muito Insatisfeito Insatisfeito Pouco Satisfeito Satisfeito O O O O O O O O O O O O O O O O O O O

Sugestões de melhoria	
Por favor, escreva aqui a sua resposta:	
Qual é a sua situação profissional	na Secretaria-Geral (opcional)?
Por favor, selecione apenas uma das seguintes o	ppções:
O Dirigente	
Técnico Superior	
Assistente Técnico	
Assistente Operacional	
Em que área exerce normalmente	funções (oncional)?
Por favor, selecione apenas uma das seguintes o	
O Formação	
O Jurídica	
O Gestão de Recursos Humanos	
O Compras	
O Financeira	
O Informação e documentação técnica	
Qualidade e comunicação	
Logística e aprovisionamento	
Manutenção e conservação física das ins	stalações
O Arquivo	
Administração dos Recursos Humanos	
Relações Públicas	
Informação ao cidadão	
O Secretariado	
O Apoio Geral	
Outra, não mencionada acima	
Assinale apenas a principal área de activid	lade onde exerce funções na SGMTSSS

Agradecemos a sua participação.

Oportunamente divulgaremos os resultados obtidos.

Submeter o seu inquérito Obrigado por ter concluído este inquérito.





Anexo 7

Respostas ao Inquérito de satisfação dirigido aos Colaboradores da SG, em 2018

Universo: **106**Amostra/respondentes: **37**Média global de avaliação: **4,04**

I – Expresse o seu grau de satisfação global com a SG:

1. Imagem da SG

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	1	2.70%
Insatisfeito (2)	0	0.00%
Pouco Satisfeito (3)	2	5.41%
Satisfeito (4)	26	70.27%
Muito Satisfeito (5)	5	13.51%
Sem resposta	3	8.11%

Média: 4; Moda: 4

2. Desempenho global:

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	0	0.00%
Insatisfeito (2)	0	0.00%
Pouco Satisfeito (3)	2	5.41%
Satisfeito (4)	26	70.27%
Muito Satisfeito (5)	7	18.92%
Sem resposta	2	5.41%

Média: 4,14; Moda: 4

3. Relacionamento da SG com os cidadãos e a sociedade:

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	0	0.00%
Insatisfeito (2)	1	2.70%
Pouco Satisfeito (3)	1	2.70%
Satisfeito (4)	25	67.57%
Muito Satisfeito (5)	7	18.92%
Sem resposta	3	8.11%

Média: 4,12; Moda: 4

4. Forma como a SG gere os conflitos de interesses:

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	0	0.00%
Insatisfeito (2)	3	8.11%
Pouco Satisfeito (3)	4	10.81%
Satisfeito (4)	21	56.76%
Muito Satisfeito (5)	7	18.92%
Sem resposta	2	5.41%

Média: 3,91; Moda: 4

5. Nível de envolvimento dos colaboradores na SG e na respetiva missão:

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	0	0.00%
Insatisfeito (2)	1	2.70%
Pouco Satisfeito (3)	7	18.92%
Satisfeito (4)	21	56.76%
Muito Satisfeito (5)	7	18.92%
Sem resposta	1	2.70%

Média: 3,94; Moda: 4

6. Envolvimento dos colaboradores nos processos de tomada de decisão:

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	0	0.00%
Insatisfeito (2)	2	5.41%
Pouco Satisfeito (3)	6	16.22%
Satisfeito (4)	23	62.16%
Muito Satisfeito (5)	5	13.51%
Sem resposta	1	2.70%

Média: 3,86; Moda: 4

7. Envolvimento dos colaboradores em atividades de melhoria:

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	0	0.00%
Insatisfeito (2)	2	5.41%
Pouco Satisfeito (3)	6	16.22%
Satisfeito (4)	22	59.46%
Muito Satisfeito (5)	6	16.22%
Sem resposta	1	2.70%

Média: 3,89; Moda: 4

8. Mecanismos de consulta e diálogo entre colaboradores e gestores:

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	0	0.00%
Insatisfeito (2)	3	8.11%
Pouco Satisfeito (3)	5	13.51%
Satisfeito (4)	22	59.46%
Muito Satisfeito (5)	6	16.22%
Sem resposta	1	2.70%

Média: 3,86; Moda: 4

9. Iniciativas da SG para a Sustentabilidade:

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	1	2.70%
Insatisfeito (2)	2	5.41%
Pouco Satisfeito (3)	4	10.81%
Satisfeito (4)	18	48.65%
Muito Satisfeito (5)	10	27.03%
Sem resposta	2	5.41%

Média: 3,97; Moda: 4

10. Desempenho ético da SG:

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	0	0.00%
Insatisfeito (2)	2	5.41%
Pouco Satisfeito (3)	4	10.81%
Satisfeito (4)	17	45.95%
Muito Satisfeito (5)	12	32.43%
Sem resposta	2	5.41%

Média: 4,11; Moda: 4

- II Indique o seu grau de satisfação com a gestão e sistemas de gestão da SG:
- 1. a) Aptidão da liderança para conduzir a organização (estabelecer objetivos, afetar recursos, monitorizar o desempenho global, gerir os processos, etc.) Gestão de topo (Direção):

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	0	0.00%
Insatisfeito (2)	0	0.00%
Pouco Satisfeito (3)	7	18.92%
Satisfeito (4)	19	51.35%
Muito Satisfeito (5)	11	29.73%
Sem resposta	0	0.00%

Média: 4,11; Moda: 4

1. b) Aptidão da liderança para conduzir a organização (estabelecer objetivos, afetar recursos, monitorizar o desempenho global, gerir os processos, etc.) – Gestão de nível intermédio (Diretor/a de Serviços):

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	0	0.00%
Insatisfeito (2)	1	2.70%
Pouco Satisfeito (3)	4	10.81%
Satisfeito (4)	21	56.76%
Muito Satisfeito (5)	10	27.03%
Sem resposta	1	2.70%

Média: 4,11; Moda: 4

1. c) Aptidão da liderança para conduzir a organização (estabelecer objetivos, afetar recursos, monitorizar o desempenho global, gerir os processos, etc.) – Gestão Direta (Chefe de Divisão ou Coordenador/a):

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	0	0.00%
Insatisfeito (2)	2	5.41%
Pouco Satisfeito (3)	5	13.51%
Satisfeito (4)	19	51.35%
Muito Satisfeito (5)	8	21.62%
Sem resposta	3	8.11%

Média: 3,97; Moda: 4

2. a) Aptidão da gestão para comunicar - Gestão de topo (Direção):

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	1	2.70%
Insatisfeito (2)	0	0.00%
Pouco Satisfeito (3)	6	16.22%
Satisfeito (4)	15	40.54%
Muito Satisfeito (5)	14	37.84%
Sem resposta	1	2.70%

Média: 4,14; Moda: 4

2. b) Aptidão da gestão para comunicar - Gestão de nível intermédio (Diretor/a de Serviços):

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	0	0.00%
Insatisfeito (2)	2	5.41%
Pouco Satisfeito (3)	2	5.41%
Satisfeito (4)	18	48.65%
Muito Satisfeito (5)	13	35.14%
Sem resposta	2	5.41%

Média: 4,2; Moda: 4

2. c) Aptidão da gestão para comunicar - Gestão Direta (Chefe de Divisão ou Coordenador/a):

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	0	0.00%
Insatisfeito (2)	3	8.11%
Pouco Satisfeito (3)	6	16.22%
Satisfeito (4)	14	37.84%
Muito Satisfeito (5)	10	27.03%
Sem resposta	4	10.81%

Média: 3,94; Moda: 4

3. Forma como o sistema de avaliação de desempenho em vigor foi implementado:

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	1	2.70%
Insatisfeito (2)	2	5.41%
Pouco Satisfeito (3)	8	21.62%
Satisfeito (4)	22	59.46%
Muito Satisfeito (5)	1	2.70%
Sem resposta	3	8.11%

Média: 3,59; Moda: 4

4. Fixação de objetivos individuais e partilhados:

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	0	0.00%
Insatisfeito (2)	2	5.41%
Pouco Satisfeito (3)	6	16.22%
Satisfeito (4)	25	67.57%
Muito Satisfeito (5)	1	2.70%
Sem resposta	3	8.11%

Média: 3,74; Moda: 4

5. Forma como a SG reconhece os esforços individuais:

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	2	5.41%
Insatisfeito (2)	4	10.81%
Pouco Satisfeito (3)	5	13.51%
Satisfeito (4)	19	51.35%
Muito Satisfeito (5)	5	13.51%
Sem resposta	2	5.41%

Média: 3,6; Moda: 4

6. Forma como a SG reconhece os esforços das equipas:

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	1	2.70%
Insatisfeito (2)	5	13.51%
Pouco Satisfeito (3)	5	13.51%
Satisfeito (4)	16	43.24%
Muito Satisfeito (5)	7	18.92%
Sem resposta	3	8.11%

Média: 3,68; Moda: 4

7. Postura face à mudança e à modernização:

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	0	0.00%
Insatisfeito (2)	5	13.51%
Pouco Satisfeito (3)	5	13.51%
Satisfeito (4)	20	54.05%
Muito Satisfeito (5)	3	8.11%
Sem resposta	4	10.81%

Média: 3,648; Moda: 4

III – Assinale o seu grau de satisfação com as condições de trabalho na SG:

1. Ambiente de trabalho:

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	1	2.70%
Insatisfeito (2)	2	5.41%
Pouco Satisfeito (3)	1	2.70%
Satisfeito (4)	20	54.05%
Muito Satisfeito (5)	13	35.14%
Sem resposta	0	0.00%

Média: 4,14; Moda: 4

2. Resolução de conflitos, queixas ou problemas pessoais:

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	1	2.70%
Insatisfeito (2)	2	5.41%
Pouco Satisfeito (3)	2	5.41%
Satisfeito (4)	19	51.35%
Muito Satisfeito (5)	11	29.73%
Sem resposta	2	5.41%

Média: 4,06; Moda: 4

3. Flexibilidade do horário de trabalho:

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	0	0.00%
Insatisfeito (2)	1	2.70%
Pouco Satisfeito (3)	1	2.70%
Satisfeito (4)	19	51.35%
Muito Satisfeito (5)	16	43.24%
Sem resposta	0	0.00%

Média: 4,35; Moda: 4

4. Conciliação do trabalho com a vida familiar e assuntos pessoais:

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	1	2.70%
Insatisfeito (2)	1	2.70%
Pouco Satisfeito (3)	1	2.70%
Satisfeito (4)	20	54.05%
Muito Satisfeito (5)	14	37.84%
Sem resposta	0	0.00%

Média: 4,22; Moda: 4

5. Igualdade de oportunidades:

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	2	5.41%
Insatisfeito (2)	1	2.70%
Pouco Satisfeito (3)	4	10.81%
Satisfeito (4)	16	43.24%
Muito Satisfeito (5)	11	29.73%
Sem resposta	3	8.11%

Média: 3,97; Moda: 4

6. Igualdade de tratamento na organização:

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	2	5.41%
Insatisfeito (2)	1	2.70%
Pouco Satisfeito (3)	5	13.51%
Satisfeito (4)	16	43.24%
Muito Satisfeito (5)	11	29.73%
Sem resposta	2	5.41%

Média: 3,94; Moda: 4

IV – Registe o seu grau de satisfação com o desenvolvimento da sua carreira:

1. Política de gestão de recursos humanos existente na SG:

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	2	5.41%
Insatisfeito (2)	3	8.11%
Pouco Satisfeito (3)	4	10.81%
Satisfeito (4)	18	48.65%
Muito Satisfeito (5)	7	18.92%
Sem resposta	3	8.11%

Média: 3,74; Moda: 4

2. Oportunidades criadas para o desenvolvimento de novas competências:

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	1	2.70%
Insatisfeito (2)	2	5.41%
Pouco Satisfeito (3)	8	21.62%
Satisfeito (4)	16	43.24%
Muito Satisfeito (5)	8	21.62%
Sem resposta	2	5.41%

Média: 3,8; Moda: 4

3. Acesso a formação relevante para desenvolver os objetivos individuais:

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	2	5.41%
Insatisfeito (2)	1	2.70%
Pouco Satisfeito (3)	6	16.22%
Satisfeito (4)	17	45.95%
Muito Satisfeito (5)	9	24.32%
Sem resposta	2	5.41%

Média: 3,86; Moda: 4

V – Indique a sua motivação, no contexto da SG, para:

1. Aprender novos métodos de trabalho:

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Desmotivado (1)	0	0.00%
Desmotivado (2)	0	0.00%
Pouco Motivado (3)	5	13.51%
Motivado (4)	12	32.43%
Muito Motivado (5)	20	54.05%
Sem resposta	0	0.00%

Média: 4,41; Moda: 5

2. Desenvolver trabalho em equipa:

Muito Desmotivado (1)	0	0.00%
Desmotivado (2)	0	0.00%
Pouco Motivado (3)	4	10.81%
Motivado (4)	14	37.84%
Muito Motivado (5)	18	48.65%
Sem resposta	1	2.70%
Muito Desmotivado (1)	0	0.00%

Média: 4,39; Moda: 5

3. Participar em ações de formação:

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Desmotivado (1)	0	0.00%
Desmotivado (2)	2	5.41%
Pouco Motivado (3)	2	5.41%
Motivado (4)	17	45.95%
Muito Motivado (5)	16	43.24%
Sem resposta	0	0.00%

Média: 4,27; Moda: 4

4. Participar em projetos de mudança:

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Desmotivado (1)	0	0.00%
Desmotivado (2)	0	0.00%
Pouco Motivado (3)	3	8.11%
Motivado (4)	18	48.65%
Muito Motivado (5)	15	40.54%
Sem resposta	1	2.70%

Média: 4,33; Moda: 4

5. Sugerir melhorias:

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Desmotivado (1)	0	0.00%
Desmotivado (2)	1	2.70%
Pouco Motivado (3)	3	8.11%
Motivado (4)	14	37.84%
Muito Motivado (5)	11	29.73%
Sem resposta	8	21.62%

Média: 4,21; Moda: 4

VI – Assinale o seu grau de satisfação relativamente às seguintes práticas de liderança:

A - Gestão de topo da SG (Direção)

1. Lidera através do exemplo:

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	0	0.00%
Insatisfeito (2)	0	0.00%
Pouco Satisfeito (3)	7	18.92%
Satisfeito (4)	16	43.24%
Muito Satisfeito (5)	12	32.43%
Sem resposta	2	5.41%

Média: 4,14; Moda: 4

2. Informa e consulta os colaboradores com regularidade sobre os assuntos importantes da SG:

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	0	0.00%
Insatisfeito (2)	3	8.11%
Pouco Satisfeito (3)	3	8.11%
Satisfeito (4)	19	51.35%
Muito Satisfeito (5)	10	27.03%
Sem resposta	2	5.41%

Média: 4,03; Moda: 4

3. Demonstra empenho no processo de mudança:

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	0	0.00%
Insatisfeito (2)	2	5.41%
Pouco Satisfeito (3)	7	18.92%
Satisfeito (4)	16	43.24%
Muito Satisfeito (5)	11	29.73%
Sem resposta	1	2.70%

Média: 4; Moda: 4

4. Aceita críticas construtivas:

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	0	0.00%
Insatisfeito (2)	1	2.70%
Pouco Satisfeito (3)	4	10.81%
Satisfeito (4)	18	48.65%
Muito Satisfeito (5)	12	32.43%
Muito Insatisfeito (1)	0	0.00%

Média: 4,17; Moda: 4

5. Aceita sugestões de melhoria:

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	0	0.00%
Insatisfeito (2)	0	0.00%
Pouco Satisfeito (3)	6	16.22%
Satisfeito (4)	18	48.65%
Muito Satisfeito (5)	10	27.03%
Sem resposta	3	8.11%

Média: 4,12; Moda: 4

6. Encoraja a confiança mútua e o respeito:

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	0	0.00%
Insatisfeito (2)	0	0.00%
Pouco Satisfeito (3)	5	13.51%
Satisfeito (4)	16	43.24%
Muito Satisfeito (5)	14	37.84%
Sem resposta	2	5.41%

Média: 4,26; Moda: 4

7. Promove uma cultura de aprendizagem e melhoria contínua:

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	0	0.00%
Insatisfeito (2)	0	0.00%
Pouco Satisfeito (3)	6	16.22%
Satisfeito (4)	16	43.24%
Muito Satisfeito (5)	13	35.14%
Sem resposta	2	5.41%

Média: 4,2; Moda: 4

8. Promove ações de formação:

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	0	0.00%
Insatisfeito (2)	1	2.70%
Pouco Satisfeito (3)	4	10.81%
Satisfeito (4)	16	43.24%
Muito Satisfeito (5)	14	37.84%
Sem resposta	2	5.41%

Média: 4,23; Moda: 4

9. Cria condições para a delegação de poderes, responsabilidades e competências:

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	2	5.41%
Insatisfeito (2)	0	0.00%
Pouco Satisfeito (3)	8	21.62%
Satisfeito (4)	14	37.84%
Muito Satisfeito (5)	10	27.03%
Sem resposta	3	8.11%

Média: 3,88; Moda: 4

10. Reconhece e premeia os esforços individuais e das equipas:

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	1	2.70%
Insatisfeito (2)	2	5.41%
Pouco Satisfeito (3)	7	18.92%
Satisfeito (4)	14	37.84%
Muito Satisfeito (5)	11	29.73%
Sem resposta	2	5.41%

Média: 3,91; Moda: 4

11. Adequa o tratamento dado às pessoas, às necessidades e às situações em causa:

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	1	2.70%
Insatisfeito (2)	2	5.41%
Pouco Satisfeito (3)	4	10.81%
Satisfeito (4)	15	40.54%
Muito Satisfeito (5)	12	32.43%
Sem resposta	3	8.11%

Média: 4,03; Moda: 4

B – Gestão intermédia (Diretor/a de Serviços)

1. Lidera através do exemplo:

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	0	0.00%
Insatisfeito (2)	1	2.70%
Pouco Satisfeito (3)	2	5.41%
Satisfeito (4)	23	62.16%
Muito Satisfeito (5)	7	18.92%
Sem resposta	4	10.81%

Média: 4,09; Moda: 4

2. Informa e consulta os colaboradores com regularidade sobre os objetivos e as atividades da unidade orgânica:

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	0	0.00%
Insatisfeito (2)	2	5.41%
Pouco Satisfeito (3)	2	5.41%
Satisfeito (4)	19	51.35%
Muito Satisfeito (5)	10	27.03%
Sem resposta	4	10.81%

Média: 4,12; Moda: 4

3. Aceita críticas construtivas:

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	0	0.00%
Insatisfeito (2)	1	2.70%
Pouco Satisfeito (3)	3	8.11%
Satisfeito (4)	18	48.65%
Muito Satisfeito (5)	11	29.73%
Sem resposta	4	10.81%

Média: 4,18; Moda: 4

4. Aceita sugestões de melhoria:

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	0	0.00%
Insatisfeito (2)	1	2.70%
Pouco Satisfeito (3)	3	8.11%
Satisfeito (4)	16	43.24%
Muito Satisfeito (5)	13	35.14%
Sem resposta	4	10.81%

Média: 4,24; Moda: 4

5. Estimula a iniciativa das pessoas:

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	0	0.00%
Insatisfeito (2)	1	2.70%
Pouco Satisfeito (3)	3	8.11%
Satisfeito (4)	15	40.54%
Muito Satisfeito (5)	14	37.84%
Sem resposta	4	10.81%

Média: 4,27; Moda: 4

6. Encoraja a confiança mútua e o respeito:

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	0	0.00%
Insatisfeito (2)	1	2.70%
Pouco Satisfeito (3)	2	5.41%
Satisfeito (4)	16	43.24%
Muito Satisfeito (5)	14	37.84%
Sem resposta	4	10.81%

Média: 4,30; Moda: 4

7. Promove uma cultura de aprendizagem e melhoria contínua:

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	0	0.00%
Insatisfeito (2)	1	2.70%
Pouco Satisfeito (3)	1	2.70%
Satisfeito (4)	20	54.05%
Muito Satisfeito (5)	11	29.73%
Sem resposta	4	10.81%

Média: 4,24; Moda: 4

8. Promove/propõe ações de formação:

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	0	0.00%
Insatisfeito (2)	0	0.00%
Pouco Satisfeito (3)	5	13.51%
Satisfeito (4)	17	45.95%
Muito Satisfeito (5)	11	29.73%
Sem resposta	4	10.81%

Média: 4,18; Moda: 4

9. Ajuda os colaboradores a realizarem as suas tarefas, planos e objetivos:

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	0	0.00%
Insatisfeito (2)	2	5.41%
Pouco Satisfeito (3)	1	2.70%
Satisfeito (4)	22	59.46%
Muito Satisfeito (5)	8	21.62%
Sem resposta	4	10.81%

Média: 4,09; Moda: 4

10. Reconhece e premeia os esforços individuais e das equipas:

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	0	0.00%
Insatisfeito (2)	2	5.41%
Pouco Satisfeito (3)	2	5.41%
Satisfeito (4)	16	43.24%
Muito Satisfeito (5)	13	35.14%
Sem resposta	4	10.81%

Média: 4,21; Moda: 4

11. Adequa o tratamento dado às pessoas, às necessidades e às situações em causa:

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	0	0.00%
Insatisfeito (2)	1	2.70%
Pouco Satisfeito (3)	2	5.41%
Satisfeito (4)	19	51.35%
Muito Satisfeito (5)	11	29.73%
Sem resposta	4	10.81%

Média: 4,21; Moda: 4

C – Gestão direta (Chefe de Divisão ou Coordenador/a)

1. Lidera através do exemplo:

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	0	0.00%
Insatisfeito (2)	0	0.00%
Pouco Satisfeito (3)	8	21.62%
Satisfeito (4)	12	32.43%
Muito Satisfeito (5)	11	29.73%
Sem resposta	6	16.22%

Média: 4,10; Moda: 4

2. Informa e consulta os colaboradores com regularidade sobre os objetivos e as atividades da unidade orgânica:

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	0	0.00%
Insatisfeito (2)	0	0.00%
Pouco Satisfeito (3)	7	18.92%
Satisfeito (4)	12	32.43%
Muito Satisfeito (5)	11	29.73%
Sem resposta	7	18.92%

Média: 4,13; Moda: 4

3. Aceita críticas construtivas:

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	0	0.00%
Insatisfeito (2)	1	2.70%
Pouco Satisfeito (3)	7	18.92%
Satisfeito (4)	12	32.43%
Muito Satisfeito (5)	11	29.73%
Sem resposta	6	16.22%

Média: 4,06; Moda: 4

4. Aceita sugestões de melhoria:

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	0	0.00%
Insatisfeito (2)	0	0.00%
Pouco Satisfeito (3)	9	24.32%
Satisfeito (4)	11	29.73%
Muito Satisfeito (5)	11	29.73%
Sem resposta	6	16.22%

Média: 4,06; Moda: 4 e 5

5. Estimula a iniciativa das pessoas:

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	0	0.00%
Insatisfeito (2)	2	5.41%
Pouco Satisfeito (3)	8	21.62%
Satisfeito (4)	10	27.03%
Muito Satisfeito (5)	11	29.73%
Sem resposta	6	16.22%

Média: 3,97; Moda: 4

6. Encoraja a confiança mútua e o respeito:

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	0	0.00%
Insatisfeito (2)	3	8.11%
Pouco Satisfeito (3)	4	10.81%
Satisfeito (4)	12	32.43%
Muito Satisfeito (5)	12	32.43%
Sem resposta	6	16.22%

Média: 4,06; Moda: 4 e 5

7. Promove uma cultura de aprendizagem e melhoria contínua:

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	0	0.00%
Insatisfeito (2)	1	2.70%
Pouco Satisfeito (3)	5	13.51%
Satisfeito (4)	14	37.84%
Muito Satisfeito (5)	10	27.03%
Sem resposta	7	18.92%

Média: 4,1; Moda: 4

8. Promove/propõe ações de formação:

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	0	0.00%
Insatisfeito (2)	1	2.70%
Pouco Satisfeito (3)	6	16.22%
Satisfeito (4)	14	37.84%
Muito Satisfeito (5)	10	27.03%
Sem resposta	6	16.22%

Média: 4,06; Moda: 4

9. Ajuda os colaboradores a realizarem as suas tarefas, planos e objetivos:

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	0	0.00%
Insatisfeito (2)	2	5.41%
Pouco Satisfeito (3)	3	8.11%
Satisfeito (4)	14	37.84%
Muito Satisfeito (5)	11	29.73%
Sem resposta	7	18.92%

Média: 4,13; Moda: 4

10. Reconhece e premeia os esforços individuais e das equipas:

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	1	2.70%
Insatisfeito (2)	2	5.41%
Pouco Satisfeito (3)	4	10.81%
Satisfeito (4)	14	37.84%
Muito Satisfeito (5)	10	27.03%
Sem resposta	6	16.22%

Média: 3,97; Moda: 4

11. Adequa o tratamento dado às pessoas, às necessidades e às situações em causa:

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	0	0.00%
Insatisfeito (2)	2	5.41%
Pouco Satisfeito (3)	6	16.22%
Satisfeito (4)	13	35.14%
Muito Satisfeito (5)	10	27.03%
Sem resposta	6	16.22%

Média: 4; Moda: 5

VII – Expresse o seu grau de satisfação com as instalações, condições de higiene, segurança, equipamentos e serviços disponíveis na SG:

1. Equipamentos informáticos:

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	2	5.41%
Insatisfeito (2)	0	0.00%
Pouco Satisfeito (3)	6	16.22%
Satisfeito (4)	22	59.46%
Muito Satisfeito (5)	7	18.92%
Sem resposta	0	0.00%

Média: 3,86; Moda: 4

2. Aplicações informáticas:

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	1	2.70%
Insatisfeito (2)	0	0.00%
Pouco Satisfeito (3)	10	27.03%
Satisfeito (4)	20	54.05%
Muito Satisfeito (5)	6	16.22%
Sem resposta	0	0.00%

Média: 3,81; Moda: 4

3. Sistemas de comunicação:

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	0	0.00%
Insatisfeito (2)	0	0.00%
Pouco Satisfeito (3)	6	16.22%
Satisfeito (4)	25	67.57%
Muito Satisfeito (5)	6	16.22%
Sem resposta	0	0.00%

Média: 4; Moda: 4

4. Condições de higiene e segurança:

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	0	0.00%
Insatisfeito (2)	2	5.41%
Pouco Satisfeito (3)	8	21.62%
Satisfeito (4)	19	51.35%
Muito Satisfeito (5)	7	18.92%
Sem resposta	1	2.70%

Média: 43,86; Moda: 4

5. Instalações:

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	1	2.70%
Insatisfeito (2)	0	0.00%
Pouco Satisfeito (3)	3	8.11%
Satisfeito (4)	24	64.86%
Muito Satisfeito (5)	9	24.32%
Sem resposta	0	0.00%

Média: 4,08; Moda: 4

6. Serviços de refeitório e bar:

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	2	5.41%
Insatisfeito (2)	0	0.00%
Pouco Satisfeito (3)	5	13.51%
Satisfeito (4)	23	62.16%
Muito Satisfeito (5)	2	5.41%
Sem resposta	5	13.51%

Média: 3,72; Moda: 4

7. Sala de refeições (6º andar):

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	1	2.70%
Insatisfeito (2)	0	0.00%
Pouco Satisfeito (3)	3	8.11%
Satisfeito (4)	21	56.76%
Muito Satisfeito (5)	2	5.41%
Sem resposta	10	27.03%

Média: 3,85; Moda: 4

VIII – Qual é a sua situação profissional na Secretaria-Geral?

Resposta	Contagem	Percentagem
Dirigente (1)	4	10.81%
Técnico Superior (2)	10	27.03%
Assistente Técnico (3)	8	21.62%
Assistente Operacional (4)	0	0.00%
Sem resposta	15	40.54%

A maioria dos trabalhadores que respondeu ao inquérito e que identificou a sua categoria profissional pertence aos grupos profissionais Assistente Operacional (4) e Assistente Técnico (3).

XIX – Em que área exerce normalmente funções?

Resposta	Contagem	Percentagem
Formação (1)	0	0.00%
Jurídica (2)	1	2.70%
Gestão de Recursos Humanos (3)	3	8.11%
Compras (4)	2	5.41%
Financeira (5)	3	8.11%
Informação e documentação técnica (6)	0	0.00%
Qualidade e comunicação (7)	1	2.70%
Logística e aprovisionamento (8)	2	5.41%
Manutenção e conservação física das instalações (9)	1	2.70%
Arquivo (10)	1	2.70%
Administração dos Recursos Humanos (11)	0	0.00%
Relações Públicas (12)	0	0.00%
Informação ao cidadão (13)	0	0.00%
Secretariado (14)	1	2.70%
Apoio Geral (15)	0	0.00%
Outra, não mencionada acima (16)	3	8.11%
Sem resposta	19	51.35%

A maioria dos colaboradores optou por não indicar a área em que exerce funções.





Anexo 8

Clientes - Inquérito de Avaliação da Satisfação 2018

INQUÉRITO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS CLIENTES SGMTSSS 2018



Tendo em consideração o ano de 2018, pronunciese acerca do seu grau de satisfação quanto às diferentes dimensões dos serviços prestados pela SGMTSSS.

Poderá responder até dia 22 de fevereiro.

Não há respostas certas ou erradas, pedindo-se apenas a sua opinião pessoal e sincera.

Existem 20 perguntas neste inquérito

Questionário de Avaliação da Satisfação dos Clientes

A que serviço(s) da Secretaria-Geral (SG) se vai referir a sua avaliação? *
Por favor, selecione todas as que se aplicam:
☐ Administração dos RH
☐ Arquivo
☐ Unidade Ministerial de Compras
☐ Financeiro
☐ Formação
☐ Gestão dos RH
☐ Informação e documentação técnica
☐ Jurídico
☐ Manutenção e conservação física das instalações
☐ Qualidade e Inovação
☐ Comunicação
☐ Relações Públicas
☐ Atendimento e Receção
☐ Logística e aprovisionamento
Outro:
Escolha o(s) serviço(s) que mais solicitou, ou a que pretende dar maior relevência.

Indique a frequência de u	ıtilização dos serviço	s da SG: *			
Por favor, selecione apenas uma das	seguintes opções:				
Muito frequenteFrequentePouco frequenteQuase nuncaNunca					
Considera-se satisfeito co	m o desempenho glo	bal da SG? *			
Por favor, selecione apenas uma das	seguintes opções:				
O Muito Insatisfeito					
O Insatisfeito					
O Pouco Satisfeito					
Satisfeito Muito Satisfeito					
Mulio Salisiello					
Sugestões de melhoria:					
Por favor, escreva aqui a sua resposta	:				
Atendimento da SG *					
Por favor, selecione uma resposta apro	opriada para cada item:				
	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito
Cortesia dos colaboradores					
	0	0	0	0	0
Tempo de espera					0
	0	0	0	0	0
Clareza da linguagem					0
	0	0	0	0	0
Agilidade da resposta	0			0	0
	0	0	0	0	0
Serviço de atendimento e			_		
receção	0	0	0	0	0
Assinale o seu grau de satisfaçã	0				

Sugestões de melhoria:					
Por favor, escreva aqui a sua respost	ta:				
Serviços da SG *					
Por favor, selecione uma resposta ap	propriada para cada item:				
	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito
Qualidade do serviço					
prestado	. 0	0	0	0	0
Objetividade face ao pedido			0		
	_ O	0	O	O	O
Cumprimento de prazos	0	0	0	0	0
Assinale o seu grau de satisfaç	ão				
Sugestões de melhoria:					
Por favor, escreva aqui a sua respost	ld.				
Informação disponibiliza	da pela SG *				
Por favor, selecione uma resposta ap					
Facilidade de acesso à	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito
informação	. 0	0	0	0	0
Utilidade da informação					
	- 0	0	0	0	0
Clareza da informação	- 0	0	0	0	0
Adoguação dos ocresio	0	0	O	O	O
Adequação dos canais utilizados (telefone, e-mail,	0	0	0	0	0
presencial)					
Assinale o seu grau de satisfação					

Sugestões de melhoria: Por favor, escreva aqui a sua resposta					
or lavor, escreva aqui a sua resposia	•				
	an malharin dan nuas				
carticipação dos clientes r or favor, selecione uma resposta apro		essos da SG *			
or lavor, selectorie uma resposta apro	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito
Auscultação da satisfação dos clientes	0	0	0	0	0
Possibilidade de sugerir	Ü	0	O O	Ü	O
nelhorias	0	0	0	0	0
ratamento de reclamações	0	0	0	0	0
ntegração de melhorias	0		0	0	
ndequadas às necessidades dos clientes	O	O	0	O	O
ssinale o seu grau de satisfação)				
Sugestões de melhoria:					
or favor, escreva aqui a sua resposta	:				
Conhece as iniciativas des		oara a Sustentabili	dade? *		
	anduintan anaãas.				
Por favor, selecione apenas uma das s	seguintes opções.				
Por favor, selecione apenas uma das s	seguintes opções.				
or favor, selecione apenas uma das	seguintes opções.				

Indique algumas das	iniciativas desenvolvidas pela SG que conhece.
Responda a esta pergunta ap	enas se as seguintes condições são verdadeiras: a '13 [q8]' (Conhece as iniciativas desenvolvidas pela SG para a Sustentabilidade?)
Por favor, escreva aqui a sua re	sposta:
Oual o seu grau de sa	rtisfação com o desempenho ético da SG? *
Por favor, selecione apenas um	
	ia das seguintes opções.
 Muito insatisfeito 	
Insatisfeito	
 Pouco satisfeito 	
 Satisfeito 	
 Muito satisfeito 	
Sugestões de melhori	a:
Por favor, escreva aqui a sua re	sposta:
Qual a principal dificu	ıldade identificada na resposta dos nossos serviços à sua solicitação?
Por favor, escreva aqui a sua re	esposta:

Por favor, selecione apenas uma das seguintes opções: Gabinetes Serviço Administração Direta Serviço Administração Indireta Outro General Ge	or favor, escreva aqui a sua resp	osta:			
Por favor, selecione apenas uma das seguintes opções: Gabinetes Serviço Administração Direta Serviço Administração Indireta Outro Identificação (opcional)					
Por favor, selecione apenas uma das seguintes opções: Gabinetes Serviço Administração Direta Serviço Administração Indireta Outro Identificação (opcional)					
Por favor, selecione apenas uma das seguintes opções: Gabinetes Serviço Administração Direta Serviço Administração Indireta Outro Identificação (opcional)					
Por favor, selecione apenas uma das seguintes opções: Gabinetes Serviço Administração Direta Serviço Administração Indireta Outro Identificação (opcional)					
Por favor, selecione apenas uma das seguintes opções: Gabinetes Serviço Administração Direta Serviço Administração Indireta Outro Identificação (opcional)					
Por favor, selecione apenas uma das seguintes opções: Gabinetes Serviço Administração Direta Serviço Administração Indireta Outro Identificação (opcional)					
Por favor, selecione apenas uma das seguintes opções: Gabinetes Serviço Administração Direta Serviço Administração Indireta Outro Identificação (opcional)					
Serviço Administração Direta Serviço Administração Indireta Outro Identificação (opcional)					
Por favor, selecione apenas uma das seguintes opções: Gabinetes Serviço Administração Direta Serviço Administração Indireta Outro Identificação (opcional)					
Por favor, selecione apenas uma das seguintes opções: Gabinetes Serviço Administração Direta Serviço Administração Indireta Outro Identificação (opcional)					
Gabinetes Serviço Administração Direta Serviço Administração Indireta Outro Identificação (opcional)					
Serviço Administração Direta Serviço Administração Indireta Outro Identificação (opcional)	Indique, por favor, o ti	oo de serviço a qu	e pertence (opcional):		
Serviço Administração Indireta Outro Identificação (opcional)			e pertence (opcional):		
Outro	Por favor, selecione apenas uma		e pertence (opcional):		
Identificação (opcional)	Por favor, selecione apenas uma Gabinetes	das seguintes opções:	e pertence (opcional):		
	Por favor, selecione apenas uma Gabinetes Serviço Administração D	das seguintes opções: reta	e pertence (opcional):		
Identificação (opcional) Por favor, escreva aqui a(s) sua(s) resposta(s):	Por favor, selecione apenas uma Gabinetes Serviço Administração D Serviço Administração Ir	das seguintes opções: reta	e pertence (opcional):		
	Por favor, selecione apenas uma Gabinetes Serviço Administração D Serviço Administração Ir	das seguintes opções: reta	e pertence (opcional):		
	Por favor, selecione apenas uma Gabinetes Serviço Administração D Serviço Administração Ir	das seguintes opções: reta	e pertence (opcional):		
Por favor, escreva aqui a(s) sua(s) resposta(s):	Por favor, selecione apenas uma Gabinetes Serviço Administração D Serviço Administração Ir Outro	das seguintes opções: reta direta	e pertence (opcional):		
	Por favor, selecione apenas uma Gabinetes Serviço Administração D Serviço Administração Ir Outro	das seguintes opções: reta direta	e pertence (opcional):		
Entidade que representa	Por favor, selecione apenas uma Gabinetes Serviço Administração D Serviço Administração Ir Outro Identificação (opcional	das seguintes opções: reta direta	e pertence (opcional):		
	Por favor, selecione apenas uma Gabinetes Serviço Administração D Serviço Administração Ir Outro Identificação (opcional	das seguintes opções: reta direta	e pertence (opcional):		

Muito obrigado pela sua participação!

Oportunamente divulgaremos os resultados obtidos

Submeter o seu inquérito Obrigado por ter concluído este inquérito.





Anexo 9





Respostas ao Inquérito de satisfação dirigido aos clientes da SG, em 2018

Falta atualizar Média e Moda

Universo: **31**Respondentes: **13**Média global de avaliação: **4,32**

Serviços da Secretaria-Geral a que se refere a avaliação

Resposta	Contagem	Percentagem
Administração dos RH (1)	3	23.08%
Arquivo (2)	0	0.00%
Unidade Ministerial de Compras (3)	9	69.23%
Financeiro (4)	6	46.15%
Formação (5)	7	53.85%
Gestão dos RH (6)	2	15.38%
Informação e documentação técnica (7)	0	0.00%
Jurídico (8)	3	23.08%
Manutenção e conservação física das instalações (9)	1	7.69%
Qualidade e Inovação (10)	2	15.38%
Comunicação (11)	1	7.69%
Relações Públicas (12)	0	0.00%
Atendimento e Receção (13)	0	0.00%
Logística e aprovisionamento (14)	1	7.69%
Outro	0	0.00%

Os Serviços da SG com maior percentagem de avaliadores foram a Unidade Ministerial de Compras, a Formação, e a Financeira.

Frequência de utilização dos serviços

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito frequente (1)	7	53.85%
Frequente (2)	4	30.77%
Pouco frequente (3)	2	15.38%
Quase nunca (4)	0	0.00%
Nunca (5)	0	0.00%
Sem resposta	0	0.00%

A maioria dos serviços que responderam ao inquérito interagem com muita frequência ou frequência com a SG.





A - Imagem global da organização

Desempenho global da Secretaria-Geral

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	0	0.00%
Insatisfeito (2)	0	0.00%
Pouco Satisfeito (3)	0	0.00%
Satisfeito (4)	8	61.54%
Muito Satisfeito (5)	5	38.46%
Sem resposta	0	0.00%

Média: 4,54; Moda: 4

Cortesia dos colaboradores

Resposta		Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	0		0.00%
Insatisfeito (2)	0		0.00%
Pouco Satisfeito (3)	0		0.00%
Satisfeito (4)	4		30.77%
Muito Satisfeito (5)	9		69.23%
Sem resposta	0		0.00%

Média: 4,69; Moda: 5

Agilidade da resposta

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	0	0.00%
Insatisfeito (2)	0	0.00%
Pouco Satisfeito (3)	0	0.00%
Satisfeito (4)	8	61.54%
Muito Satisfeito (5)	5	38.46%
Sem resposta	0	0.00%

Média: 4,38; Moda: 4

Integração de melhorias adequadas às necessidades dos clientes

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	0	0.00%
Insatisfeito (2)	0	0.00%
Pouco Satisfeito (3)	2	15.38%
Satisfeito (4)	9	69.23%
Muito Satisfeito (5)	2	15.38%
Sem resposta	0	0.00%

Média: 4; Moda: 4





Qual o seu grau de satisfação com o desempenho ético da SG?

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito insatisfeito (1)	0	0.00%
Insatisfeito (2)	0	0.00%
Pouco satisfeito (3)	0	0.00%
Satisfeito (4)	5	38.46%
Muito satisfeito (5)	8	61.54%
Sem resposta	0	0.00%

Média: 4,62; Moda: 5

B – Envolvimento e participação

Auscultação da satisfação dos clientes

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	0	0.00%
Insatisfeito (2)	0	0.00%
Pouco Satisfeito (3)	1	7.69%
Satisfeito (4)	7	53.85%
Muito Satisfeito (5)	5	38.46%
Sem resposta	0	0.00%

Média: 4,31; Moda: 4

Possibilidade de sugerir melhorias

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	0	0.00%
Insatisfeito (2)	0	0.00%
Pouco Satisfeito (3)	1	7.69%
Satisfeito (4)	7	53.85%
Muito Satisfeito (5)	5	38.46%
Sem resposta	0	0.00%

Média: 4,31; Moda: 4

Tratamento de reclamações

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	0	0.00%
Insatisfeito (2)	0	0.00%
Pouco Satisfeito (3)	1	7.69%
Satisfeito (4)	10	76.92%
Muito Satisfeito (5)	2	15.38%
Sem resposta	0	0.00%

Média: 4,08; Moda: 4





C – Acessibilidade

Facilidade de acesso à informação

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	0	0.00%
Insatisfeito (2)	0	0.00%
Pouco Satisfeito (3)	1	7.69%
Satisfeito (4)	10	76.92%
Muito Satisfeito (5)	2	15.38%
Sem resposta	0	0.00%

Média: 4,08; Moda: 4

Adequação dos canais utilizados (telefone, e-mail, presencial)

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	0	0.00%
Insatisfeito (2)	0	0.00%
Pouco Satisfeito (3)	0	0.00%
Satisfeito (4)	8	61.54%
Muito Satisfeito (5)	5	38.46%
Sem resposta	0	0.00%

Média: 4,38; Moda: 4

Serviço de atendimento e receção

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	0	0.00%
Insatisfeito (2)	0	0.00%
Pouco Satisfeito (3)	0	0.00%
Satisfeito (4)	8	61.54%
Muito Satisfeito (5)	5	38.46%
Sem resposta	0	0.00%

Média: 4,38; Moda: 4

D – Produtos e serviços

Qualidade do serviço prestado

Resposta		Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	0		0.00%
Insatisfeito (2)	0		0.00%
Pouco Satisfeito (3)	0		0.00%
Satisfeito (4)	9		69.23%
Muito Satisfeito (5)	4		30.77%
Sem resposta	0		0.00%

Média: 4,31; Moda: 4





Cumprimento de prazos

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	0	0.00%
Insatisfeito (2)	0	0.00%
Pouco Satisfeito (3)	0	0.00%
Satisfeito (4)	8	61.54%
Muito Satisfeito (5)	5	38.46%
Sem resposta	0	0.00%

Média: 4,38; Moda: 4

Tempo de espera no atendimento da SG

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	0	0.00%
Insatisfeito (2)	0	0.00%
Pouco Satisfeito (3)	0	0.00%
Satisfeito (4)	9	69.23%
Muito Satisfeito (5)	4	30.77%
Sem resposta	0	0.00%

Média: 4,31; Moda: 4

Clareza da linguagem no atendimento da SG

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	0	0.00%
Insatisfeito (2)	0	0.00%
Pouco Satisfeito (3)	0	0.00%
Satisfeito (4)	7	53.85%
Muito Satisfeito (5)	6	46.15%
Sem resposta	0	0.00%

Média: 4,46; Moda: 4

Utilidade da informação disponibilizada pela SG

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	0	0.00%
Insatisfeito (2)	0	0.00%
Pouco Satisfeito (3)	0	0.00%
Satisfeito (4)	10	76.92%
Muito Satisfeito (5)	3	23.08%
Sem resposta	0	0.00%

Média: 4,23; Moda: 4





Clareza da informação disponibilizada pela SG

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	0	0.00%
Insatisfeito (2)	0	0.00%
Pouco Satisfeito (3)	0	0.00%
Satisfeito (4)	10	76.92%
Muito Satisfeito (5)	3	23.08%
Sem resposta	0	0.00%

Média: 4,23; Moda: 4

Objetividade face ao pedido

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	0	0.00%
Insatisfeito (2)	0	0.00%
Pouco Satisfeito (3)	0	0.00%
Satisfeito (4)	10	76.92%
Muito Satisfeito (5)	3	23.08%
Sem resposta	0	0.00%

Média: 4,23; Moda: 4

Conhece as iniciativas desenvolvidas pela SG no âmbito da Sustentabilidade?

Resposta	Contagem	Percentagem
Sim (Y)	6	46.15%
Não (N)	7	53.85%
Sem resposta	0	0.00%

Indique algumas das iniciativas desenvolvidas pela SG que conhece?

Resposta		Contagem	Percentagem
Resposta	3		23.08%
Sem resposta	3		23.08%

Qual a principal dificuldade identificada na resposta dos nossos serviços à sua solicitação?

Resposta		Contagem	Percentagem
Resposta	2		15.38%
Sem resposta	11		84.62%





Apresente as suas sugestões e identifique as suas necessidades e expectativas (atuais ou futuras)

Resposta	Contagem	Percentagem
Resposta	2	15.38%
Sem resposta	11	84.62%

Indique por favor o tipo de serviço a que pertence (opcional)

Resposta	Contagem	Percentagem
Gabinetes (1)	2	15.38%
Serviço Administração Direta (2)	3	23.08%
Serviço Administração Indireta (3)	6	46.15%
Outro	0	0.00%
Sem resposta	2	15.38%

Identificação/Entidade que representa (opcional)

Resposta	Contagem	Percentagem
Resposta	3	23.08%
Sem resposta	10	76.92%





Anexo 10





Sistema Controlo Interno – Questionário 2018

2	А	plica	do	Fundamentação
Questões	S	N	NA	rundamentação
1 – Ambiente de controlo				
1.1 Estão claramente definidas as especificações técnicas do sistema de controlo interno?		X		A SG não dispõe de 1 sistema integrado de controlo interno, contudo diversos processos dispõem de sistema próprio de controlo.
1.2 É efetuada internamente uma verificação efetiva sobre a legalidade, regularidade e boa gestão?	х			A verificação é desenvolvida internamente no âmbito de cada processo.
1.3 Os elementos da equipa de controlo e auditoria possuem a habilitação necessária para o exercício da função?		X		Não existe equipa de controlo interno e/ou estrutura de auditoria.
1.4 Estão claramente definidos valores éticos e de integridade que regem o serviço (ex. códigos de ética e de conduta, carta do utente, princípios de bom governo)?	x			Estes valores encontram-se descritos na Carta de Missão, nos Planos e Relatórios de Atividades, no Plano de Prevenção de Riscos de Gestão, Corrupção e Infrações Conexas, no Código de Ética da SG, no Manual de Acolhimento e divulgados na Intranet da SG. Foram definidos em 2012 os Valores da SG e os princípios da Responsabilidade Social. Em 2015 foi implementado o Código de Ética.
1.5 Existe uma política de formação do pessoal que garanta a adequação do mesmo às funções e complexidade das tarefas?	x			É efetuado anualmente, integrado com o SIADAP, o levantamento das necessidades de formação, com base no qual se elabora o Plano de Formação.
1.6 Estão claramente definidos e estabelecidos contactos regulares entre a direção e os dirigentes das unidades orgânicas?	x			Existem reuniões periódicas mensais (ordinárias e outras setoriais) entre a Direção e os dirigentes de 1.º e 2.º nível.
1.7 O serviço foi objeto de ações de auditoria e controlo externo?	x			No ano de 2018, a SG teve duas auditorias às candidaturas do POAPMC. A primeira auditoria foi efetivada pela Agência para o Desenvolvimento e Coesão (ADC) a 30 de maio, à operação n.º POAPMC-03-03G1-FEAC-000002 e n.º POAPMC-03-76G1-FEAC-000004. A segunda foi uma Verificação no Local por parte do Programa Operacional de Apoio às Pessoas Mais carenciadas (PO APMC), prevista no Regulamento (UE) n.º 223/2014, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de março. Decorreu a 5 de julho, à operação n.º POAPMC-03-76G1-FEAC-000004. No âmbito das referidas auditorias foi analisada diversa documentação, constante do ponto 9.1.3 do relatório de atividades de 2018.

Relatório de Atividades 2017





2	Aplicado		do	Fundamentação
Questões	S	N	NA	i undamentação
2 – Estrutura organizacional				
2.1 A estrutura organizacional estabelecida obedece às regras definidas legalmente?	X			A lei orgânica da SG encontra-se integralmente implementada e cumprindo o disposto no art.º 21.º da Lei n.º 4/2004, de 15 de janeiro
2.2 Qual a percentagem de colaboradores do serviço avaliados de acordo com o SIADAP 2 e 3?	х			Aplicado a todos os trabalhadores (100%)
2.3 Qual a percentagem de colaboradores do serviço que frequentaram pelo menos uma ação de formação?	x			Em 2018 frequentaram ações de formação 63 trabalhadores da SG, correspondente a 59,43% do total de trabalhadores.
3 – Atividades e procedimentos de controlo admi	nistrat	tivo in	pleme	ntados no serviço
3.1 Existem manuais de procedimentos internos?	x			Os Manuais estão disponíveis na Intranet. Estando definida a atualização periódica, por indisponibilidade das equipas os mesmos encontram-se desatualizados.
3.2 A competência para autorização da despesa está claramente definida e formalizada?	х			Definida de acordo com a Lei e constante de documento interno aprovado superiormente.
3.3 É elaborado anualmente um plano de compras?	х			Existe na DALOG um levantamento das necessidades por serviços e na UMC para todo o Ministério.
3.4 Está implementado um sistema de rotação de funções entre trabalhadores?	х			Em áreas críticas como a Financeira (contabilidade) existe rotatividade de funções.
3.5 As responsabilidades funcionais pelas diferentes tarefas, conferências e controlos estão claramente definidas e formalizadas?	x			Existe segregação de funções pelo que a assunção de despesas e o controlo de pagamentos é feito por pessoas diferentes. A lei estabeleceu a existência do gestor do contrato e está implementado.
3.6 Há descrição dos fluxos dos processos, centros de responsabilidade por cada etapa e dos padrões de qualidade mínimos?	x			Para alguns processos, nomeadamente no processamento de vencimentos e aquisição de bens e serviços.
3.7 Os circuitos dos documentos estão claramente definidos de forma a evitar redundâncias?	x			Embora já tendo uma definição de circuitos, aguardamos a implementação do novo Smartdocs para afinar os circuitos de toda a documentação.
3.8 Existe um plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas?	х			Sim
3.9 O plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas é executado e monitorizado?	x			Existe um grupo de trabalho para efetuar a monitorização do Plano e elaborar relatório para o Tribunal de Contas (CPC). Em 2018 foi realizada a respetiva monitorização do Plano e elaborado o correspondente relatório, reportada ao exercício de 2017, verificando-se uma taxa de implementação 91,13%. Em 2018 foi também definido um Plano para a área do





2	A	plicad	do	Fundamentação
Questões	S	N	NA	i undamentação
				RGPD, tendo sido implementado ao longo do ano.
4 – Fiabilidade dos sistemas de informação				
4.1 Existem aplicações informáticas de suporte ao processamento de dados, nomeadamente, nas áreas de contabilidade, gestão documental e tesouraria?	x			Aplicações RAFE, cRHonus (Interponto), GeRFiP, SMARTDOCS, SINGAP, FINESSE (<i>Contact Center</i>) /GEADAP
4.2 As diferentes aplicações estão integradas permitindo o cruzamento de informação?	x			Apenas no que se refere à aplicação RAFE. O SRH interage com o sistema de gestão de assiduidade cRHonus (Interponto) e com o Smartdocs.
4.3 Encontra-se instituído um mecanismo que garanta a fiabilidade, oportunidade e utilidade dos outputs dos sistemas?	x			Através do acompanhamento efetuado aos diversos sistemas/aplicações.
4.4 A informação extraída dos sistemas de informação é utilizada nos processos de decisão?	х			Existe uma monitorização, no mínimo mensal, da execução orçamental por consulta ao GERFIP.
4.5 Estão instituídos requisitos de segurança para o acesso de terceiros a informação ou ativos do serviço?	x			Os sistemas/aplicações têm níveis de acesso diferentes, em função dos perfis dos utilizadores.
				Existem <i>backups</i> - Os dados em <i>Rouming Profile</i> estão salvaguardados.
				Existe um sistema <i>de disaster recover local</i> , da responsabilidade do II, e do sistema RAFE central e GeRFIP (residente no Datacenter da eSPap).
4.6 A informação dos computadores de rede está				Estão implementados sistemas de segurança específicos centrais designadamente <i>firewall</i> , anti-vírus, <i>anti-spam</i> , etc.
devidamente salvaguardada (existência de <i>backups</i>)?	X			O Data Center Local está equipado com sistema de acesso através de cartão magnético.
				As aplicações têm <i>login</i> e <i>password</i> de acesso específicas.
				Existem <i>cópias</i> de todos <i>os logins e passwords</i> de servidores no cofre residente na área de informática.
				Estas funções são asseguradas desde 1de julho de 2014 pelo II do Ministério.
4.7 A segurança na troca de informações e <i>software</i> está garantida?	x			A rede local liga à área central através de circuito dedicado (entre a Pr. Londres e Tagus Park) - há um nível de segurança mínima que qualquer circuito dedicado pode dar. No entanto, não há encriptação de informação.
			Quanto à saída/entrada de informação para o exterior (efetuado pela rede central) há sistema de segurança.	

Nota: as respostas devem ser dadas tendo por referência o ano em avaliação. Legenda: S – Sim; N – Não; NA – Não aplicável.





Anexo 11

Benchmarking – exercício de 2018

Enquadramento

Âmbito	Indicador	SGMF	SGMJ	SGEC	SGMTSSS	SGMS	SGMAI
Recursos humanos (a 31 /12 /2017)	Número total de trabalhadores em exercício de funções	136	75	174	106	49	
	Número de dirigentes intermédios	10	9	12	12	5	
	Número de coordenadores técnicos	3	3	2	1	0	
	Índice tecnicidade (sentido restrito)	40,44%	41%	60,9	41,50%	46,94	
	Índice tecnicidade (sentido lato, inclui técnico superior e pessoal informática)	45,58%	45%	67,2	NA	48.98	
Recursos financeiros	Número de vencimentos processados e pagos pelo orçamento da SG	1160	1112	23014	1392	607	
	Valor do orçamento de funcionamento (em milhões de €)	4,2	4,014	59,699	5,02	3,6	
	Valor do orçamento de investimento (em milhões de €)	2,9	0,060	1,673	0,05	0,95	
	Número de contratos geridos	385 (com duração> 3 meses)	59	230	863	35	

Legenda: NA - Não se Aplica; ND - Não Disponível

Serviços Prestados

	Indicador	SGMF	SGMJ	SGEC	SGMTSSS	SGMS	SGMAI
	Recursos Humanos	64 (1)	16	14	14	4	
	Recursos Financeiros	17	5	16	16	4	
	Aprovisionamento/logística	17	5	14	14	4	
	Formação	1	16	21	21	4	
Número de entidades	Comunicação e relações públicas	13	16	33	33	13	
clientes por tipologia de	Arquivo e documentação	43	16	27	27	64	
serviços	Inovação e qualidade	17	1	27	27	ND	
	Informática	2.616	5	NA	NA	4	
	Jurídicos	ND	5	30	30	ND	
	UMC	21	25	21	21	NA	
	UGP	21	NA	14	14	64	
	Número de clientes - Cidadão	1954963	ND	78346	10805	7.633.143	
	Número global de vencimentos processados	10288	1856	25100	7412	1183	
	Número global de orçamentos geridos	23	5	10	22	4	

Legenda: NA - Não se Aplica; ND - Não Disponível

Resultados

Área	Indicador	SGMF	SGMJ	SGEC	SGMTSSS	SGMS	SGMAI
Finanças	Taxa de Execução Orçamental de Funcionamento	77,59%	68,1%	98,98%	95,39%	92%	
	Prazo médio de pagamento a fornecedores (em dias)	22	20	24,91	20,04	3,6	
Overlide de	Índice de satisfação global clientes externos	0,55 (2)	4,5*	4,37	4,32	4,17	
Qualidade	Índice de satisfação global clientes internos	0,41 (2)	ND	4,04	4,07	2,71	
Gestão	Percentagem de objetivos operacionais concretizados	95,3%	ND	100%	97.14%	100%	
Informática	Prazo médio de resposta a pedidos (em horas)	7	ND	2h31	NA	5	
Jurídica	Prazo médio de resposta a pedidos de informação/ pareceres em processos graciosos (em dias)	ND	7,9	4,46	11	17 dias	
Arquivo e Documentação	Número de metros lineares do arquivo histórico tratados	444,98 (3)	ND	683	246	NA	
UMC	Percentagem de categorias centralizadas	87,5%	80%	100%	109%	NA	
Património	Percentagem de imóveis registados no SIIE	100%	NA	100%	100%	99%	
Recursos Humanos	Percentagem de trabalhadores que frequentaram formação	75,74%	63%	45,2%	59.4%	12%	

Legenda: NA - Não se Aplica; ND - Não Disponível

(1) 6GAB+11SP+47Trab.Macau

(2) SGMF: Pela primeira vez, foi adotada uma **escala de 1 a 6**, utilizada por um organismo de referência nacional e internacional como é o **Instituto Nacional de Estatística**¹. O nível de satisfação dos clientes foi apurado através da diferença de respostas de valoração positiva e das de valoração negativa, obtendo-se dessa forma o **Saldo de Respostas Extremas** (SRE). A escala utilizada para calcular o SRE corresponde aos níveis de satisfação abaixo indicados e respetivamente ponderados.

-1	-0,5	-0,25	0,25	0,5	- 1
1	2	3	4	5	6
(2)	•	9	<u>e</u>	9	*
TOTALMENTE INSATISFEITO		DISTRIBUIÇÃO DO N	ÍVEL DE SATISFAÇÃO		TOTALMENTE SATISFEITO

¹ Segundo o INE, a anterior escala revelava pouca cientificidade e era metodologicamente errada, não permitindo extrair todas as potencialidades da realização do inquérito. Recomendou uma escala de maior expansão valorativa (de 1 a 6), com fatores matemáticos de ponderação.

^{*} Gabinetes dos membros do Governo integrados no MJ

A fórmula do Saldo de Respostas Extremas (SRE) utilizada para calcular os resultados é a seguinte:

$$SRE = F1* (-1,0) + F2* (-0,5) + F3* (-0,25) + F4* (0,25) + F5 (0,5) + F6* (1,0)$$

$$Fi = Frequência relativa em cada uma das categorias i (i = 1,... 6) da escala de satisfação.$$

O Saldo de Respostas Extremas (SRE) traduz o nível de satisfação, cujos valores variam entre -1 e 1, estando associados aos seguintes patamares de satisfação/insatisfação:

- "1" Totalmente Satisfeito;
- "-1" Totalmente Insatisfeito:

São assim mais valorizadas as respostas extremas da escala e menos valorizadas as respostas intermédias (3 e 4). Considera-se que um **resultado superior a 0,5**² **SRE constitui um nível de satisfação elevado.**

(3) SGMF:

Descrição	Metros
Registos de 52.992 processos x 40 páginas cada processo = 2.119.680 páginas (Sendo que 6.000 páginas = 1 metro)	353,28
Disponibilização de 508.593 imagens na Internet (Sendo que 6.000 páginas = 1 metro)	84,7
Descrição da série "Processos Especiais" da DGFP - 30 unidades de instalação	4
Revisão da descrição de processos de bens cultua – 32 unidades de instalação	4
TOTAL	444,98

² Fonte – Instituto Nacional de Estatística, I.P.

Grelha de indicadores - Descritivo

Área	Indicador	Fórmula de cálculo	Abrangência	Fontes de verificação	Instrumentos de recolha de dados	Definição	Parâmetro em avaliação
Financeira	Taxa de Execução Orçamental de Funcionamento	(Despesas de funcionamento/orçamento corrigido) ×100	Todas as Rubricas do Orçamento da SG	SIG; SIC; GERFIP; SIG	Mapas do SIC; Mapas do SIG; Relatório;' Sistema de gestão documental	Orçamento de funcionamento é entendido como as receitas a cobrar durante o ano económico e as despesas a realizar, independentemente do momento em que as mesmas ocorrem. A taxa de execução traduz o rácio entre o orçamento corrigido no início do ano económico e o orçamento executado no final do ano económico	Controlo da despesa e a melhoria da evolução das receitas
	Prazo médio de pagamento a fornecedores (em dias)	Legal	SG	SIG	Mapas do SIG	Prazo de pagamento a fornecedores de bens e serviços, calculado de acordo com fórmula legalmente estabelecida	Redução dos custos de financiamento e de transação e maior transparência na fixação de preços
Qualidade	Índice de satisfação global clientes externos	Média simples das respostas ao Inquérito ³	Clientes nível 1, e 3	Relatórios de Avaliação da Satisfação	Questionários	Resulta de um estudo focalizado na opinião que o cliente externo tem sobre um serviço prestado.	Melhoria contínua dos processos e garantia de qualidade
Qualidade	Índice de satisfação global clientes internos	Média simples das respostas ao Inquérito ⁴	Todos os trabalhadores da SG	Relatórios de a Avaliação da Satisfação	Questionários	Resulta de um estudo focalizado na opinião que o cliente Interno (colaboradores da Organização) tem sobre o organismo.	Melhoria contínua dos processos e garantia de qualidade
Gestão	Percentagem de objetivos operacionais concretizados ⁵	(Objetivos cumpridos e superados/objetivos planeados) ×100	Todos os objetivos da SG		Mapas do BSC e Excel	Rácio entre os objetivos anuais Planeados e os objetivos anuais executados e que espelham o desempenho da organização	Melhoria do desempenho operacional da Organização
Informática	Prazo médio de resposta a pedidos (em horas) ⁶	Somatório de tempos de resposta/número total de respostas	SG	Relatórios da Aplicação	Aplicação de gestão de pedidos	Rácio entre o somatório dos tempos gastos na prestação de serviços sobre o número total de pedidos de serviço num determinado período.	Tempo de resposta
Jurídica	Prazo médio de resposta a pedidos de informação/ pareceres em processos graciosos (em dias)	Somatório de tempos de resposta/número total de respostas	Clientes tipo 1,2	Pareceres; Relatórios da , aplicação de Gestão Documental	Aplicação de Gestão Documental	Rácio obtido entre o somatório do tempo de resposta a pedidos de informação/pareceres sobre o número total de respostas num determinado período.	Tempo de resposta
Arquivo e Documentação	Número de metros lineares do arquivo histórico tratados	Somatório da documentação descrita em base de dados e transferida de suporte documental para disponibilização	Clientes tipo 1,2	Registos , específicos de tratamento	Registos em bases de dados; Mapas/folhas; Módulo de dados estatísticos	Resulta da descrição e preservação da documentação produzida ou reunida pelos diferentes órgãos e serviços, no âmbito da sua atividade, e que, nos termos e de acordo com as regras e princípios de gestão documental estabelecidos, deve ser conservada.	
UMC	Percentagem de categorias centralizadas	(Número de categorias centralizadas/número de categorias a centralizar) x100	Ministério	Relatório ANPC	Plataforma e outros	Relativamente à totalidade das categorias integradas em Acordos Quadro, quantificar a percentagem das que foram objeto de procedimentos agregados	Incremento da negociação centralizada

 ³ Escala de *Lickert* (1, 2,3,4,5). Sempre que seja utilizada outra escala devem os resultados ser convertidos.
 ⁴ Idem
 ⁵ Objetivos planeados e não revistos

Património	Percentagem de imóveis registados no SIIE	(Número de imóveis registados no SIIE/ número de imóveis) x100 Ministério	Relatórios extraídos da Aplicação	SIIE	Relativamente à totalidade de imóveis a cargo do Ministério, quantificar a percentagem dos que se encontram inscritos no novo sistema integrado (SIIE)	Gestão e controlo do Património imobiliário do Estado
Recursos Humanos	Percentagem de trabalhadores que frequentaram formação	(Número trabalhadores com formação/número trabalhadores da SG o SG) x100	Relatórios de Formação; Balanço social	Registo das participações em ações de formação	Relativamente à totalidade dos trabalhadores da organização, quantificar a percentagem dos que frequentaram ações de formação certificada	Desenvolvimento do potencial humano das organizações





Anexo 12



Balanço Social 2018









ÍNDÍCE

Introdução	3
I – Recursos Humanos	5
1. Efetivos	5
2. Efetivos por escalão etário e género	7
3. Efetivos por antiguidade	
4. Efetivos por nível de escolaridade	10
5. Trabalhadores portadores de deficiência	11
6. Admissões e regressos	11
7. Saídas	12
8. Mudanças de situação segundo o cargo / carreira e motivo	12
9. Modalidades de horários de trabalho e Período Normal de Trabalho (PNT)	13
10. Ausências ao trabalho	13
II – Encargos com Pessoal	15
1. Remunerações mensais ilíquidas	15
2. Encargos com pessoal	16
3. Suplementos remuneratórios	17
4. Encargos com prestações sociais	18
5. Encargos com benefícios sociais	18
III – Segurança e Saúde	19
1. Acidentes de trabalho	19
2. Ações de formação e sensibilização em matéria de segurança e saúde no trabalho	.19
IV – Formação Profissional	19
1. Participações em ações de formação por tipo, segundo a duração	19
2. Participações em ações de formação por cargo/carreira, segundo o tipo	20
3. Horas despendidas em formação	21
4. Despesas anuais	22
V – Relações Profissionais	22
VI – Disciplina	22
VII – Indicadores de gestão	23
Perfil do(a) trabalhador(a) da SG	24







Introdução

O Decreto-Lei n.º 190/96, de 9 de outubro, instituiu a obrigação dos serviços da Administração Pública elaborarem anualmente o seu Balanço Social (BS), com referência a 31 de dezembro do ano anterior.

A elaboração do BS da Secretaria-Geral do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social (SG), enquanto instrumento privilegiado de gestão, permite demonstrar o desempenho social do serviço, nomeadamente no que se refere aos seus recursos humanos e segue as normas previstas no supracitado diploma, com as adaptações decorrentes da lei, introduzidas pela Direção-Geral da Administração e do Emprego Público (DGAEP) e disponibilizadas em formulário *online*.

Nos termos da alínea h) do artigo 3.º da Portaria n.º 139/2015, de 20 de maio, cabe à Direção de Serviços de Gestão de Recursos Humanos elaborar o BS.

Lisboa, março de 2019







I. Recursos Humanos

1. Efetivos

Em 31 de dezembro de 2018, a SG registava um total de 106 efetivos, 13 em funções dirigentes em regime de comissão de serviço e 93 em regime de contrato de trabalho em funções públicas por tempo indeterminado no âmbito da Lei Geral do Trabalho em Funções Públicas (LTFP), aprovada em anexo à Lei n.º 35/2014, de 20 de junho.

Grupo/cargo/carreira Modalidades de vinculação	Públicas _I	Funções por tempo minado		de Serviço o da LTFP	то	TOTAL	
	М	F	М	F	М	F	
Dirigente superior de 1º grau				1	0	1	1
Dirigente superior de 2º grau				1	0	1	1
Dirigente intermédio de 1º grau			3	2	3	2	5
Dirigente intermédio de 2º grau			3	3	3	3	6
Técnico Superior	14	30			14	30	44
Assistente técnico	4	39			4	39	43
Assistente operacional	2	4			2	4	6
Total	20	73	6	7	26	80	106

Quadro 1 – Trabalhadores por cargo/carreira, segundo a modalidade de vinculação e género

No quadro supra, verifica-se que as carreiras onde se concentrava o maior número de trabalhadores eram as de técnico superior (44) e de assistente técnico (43), representando, respetivamente, 41,51% e 40,57%, do total de efetivos.

Relativamente ao género, constata-se a predominância do feminino (75,47%).

O gráfico 1 ilustra a distribuição dos trabalhadores por cargo / carreira, segundo o género.



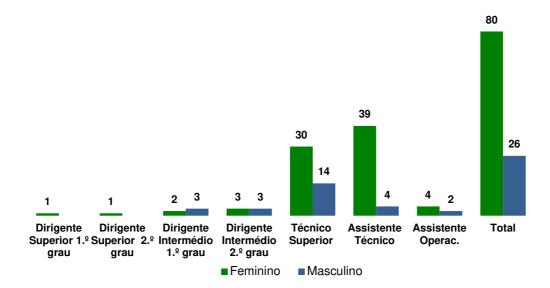


Gráfico 1 – Distribuição dos trabalhadores por cargo/carreira, segundo o género

O gráfico 2 representa a evolução percentual dos trabalhadores do género feminino ao longo dos últimos cinco anos.

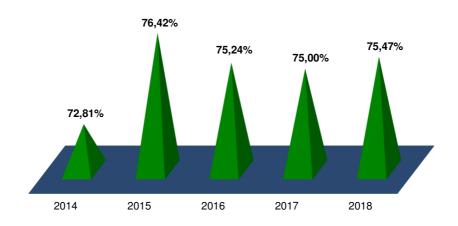


Gráfico 2 - Evolução da taxa de feminização nos últimos 5 anos

Em 2018, o número de efetivos diminuiu 5,36% relativamente a 2017, o que representa uma inversão na tendência de aumento verificada nos últimos anos.





Gráfico 3 - Evolução do número de efetivos nos últimos 5 anos

2. Efetivos por escalão etário e género

Cargo/carreira / Escalão etário e	25	-29	30-	-34	35	-39	40	-44	45	-49	50	-54	55	-59	60	-64	65	-69	TO	TAL	TOTAL
género	М	F	М	F	М	F	М	F	М	F	М	F	М	F	М	F	М	F	М	F	
Dirigente superior de 1º grau																1			0	1	1
Dirigente superior de 2º grau														1					0	1	1
Dirigente intermédio de 1º grau									1		1		1	1				1	3	2	5
Dirigente intermédio de 2º grau									2	1					1	2			3	3	6
Técnico superior		1		2		3	2	5	3	3	1	5	2	5	4	5	2	1	14	30	44
Assistente técnico	1	2	1	1				5	1	4		5	1	11		10		1	4	39	43
Assistente operacional											1	2				1	1	1	2	4	6
Total	1	3	1	3	0	3	2	10	7	8	3	12	4	18	5	19	3	4	26	80	106

Quadro 2 - Trabalhadores por cargo/carreira, segundo o escalão etário e género



O escalão etário com maior representatividade, 24 trabalhadores, situava-se entre os 60-64 anos de idade, seguido do escalão 55-59 com 22 trabalhadores. A carreira de assistente técnico, com 10 e 12 trabalhadores, nos referidos escalões era a que tinha maior peso.

Globalmente 51,89% dos trabalhadores tinham 55 ou mais anos de idade, o que é bem demonstrativo do envelhecimento dos recursos humanos na SG.

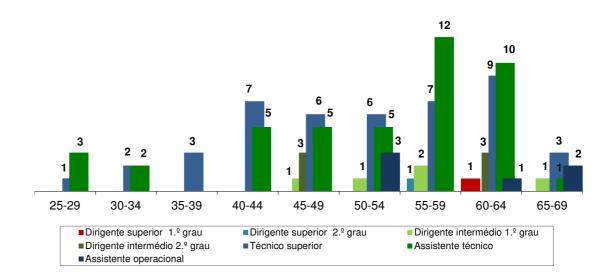


Gráfico 4 - Distribuição dos trabalhadores por cargo/carreira, segundo o escalão etário

O género feminino predominava em todos os escalões etários.

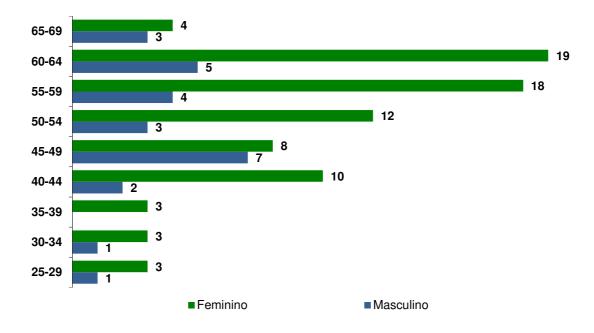


Gráfico 5 – Distribuição dos efetivos segundo o escalão etário e género



3. Efetivos por antiguidade

										Tem	po de	servi	ÇO.								
Cargo/carreira	Até 5	anos	5 -	9	10 -	- 14	15	- 19	20 -	24	25 -	- 29	30) - 34	35 -	- 39	40 oı	ı mais	То	tal	Total
	М	F	М	F	М	F	М	F	М	F	М	F	М	F	М	F	М	F	М	F	
Dirigente superior 1.º grau																		1	0	1	1
Dirigente superior 2.º grau																1			0	1	1
Dirigente intermédio 1.º grau									2				1	1				1	3	2	5
Dirigente intermédio 2.º grau							1	1			1		1			1		1	3	3	6
Técnico superior	1	2		5		2	3	6	2	1		4	3	5	2	2	3	3	14	30	44
Assistente técnico			1	3	1	1		6		10	1	3		4	1	5		7	4	39	43
Assistente operacional			1					1		1	1					2			2	4	6
Total	1	2	2	8	1	3	4	14	4	12	3	7	5	10	3	11	3	13	26	80	106

Quadro 3 - Efetivos por escalão de antiguidade e género

Destaca-se que 18 dos 106 efetivos (16,98%) tinham entre 15 e 19 anos de antiguidade;16 tinham 40 ou mais anos (15,09%) e 16 entre 20-24 anos (15,09%).

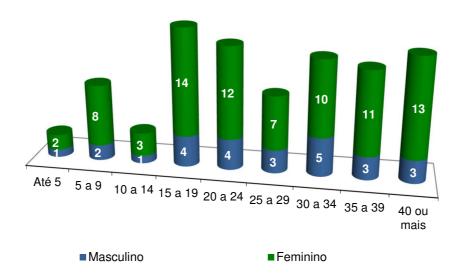


Gráfico 6 - Distribuição dos efetivos segundo a antiguidade e género



A distribuição dos trabalhadores com 35 ou mais anos de antiguidade por cargo/carreira, que se encontra espelhada no gráfico infra, representava 28,30 % do total de efetivos.

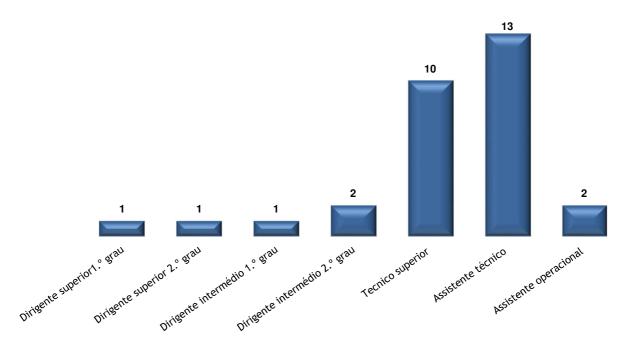


Gráfico 7 - Distribuição dos efetivos com 35 ou mais anos de antiguidade, por cargo/carreira

4. Efetivos por nível de escolaridade

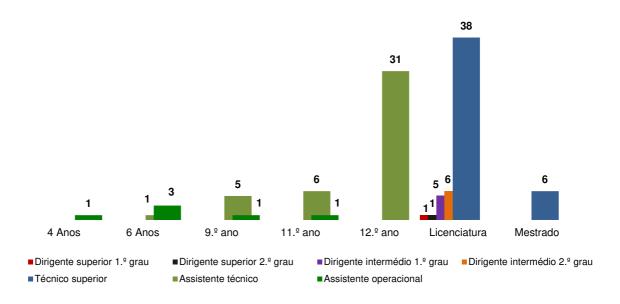


Gráfico 8 - Trabalhadores por cargo/carreira, segundo o nível de escolaridade



O gráfico anterior mostra-nos que a licenciatura era a habilitação literária com maior representatividade (51 efetivos), seguida do 12º ano de escolaridade (31), equivalendo a 48,11% e 29,25%, respetivamente.



Gráfico 9 – Evolução da taxa de habilitação superior nos últimos 5 anos

A taxa de habilitação superior¹ sofreu uma ligeira descida em relação a 2017, mantendo-se dentro dos padrões dos últimos 5 anos.

5. Trabalhadores portadores de deficiência

Do total dos 106 efetivos 7 eram portadores de deficiência, sendo 5 do género masculino e 2 do feminino.

6. Admissões e regressos

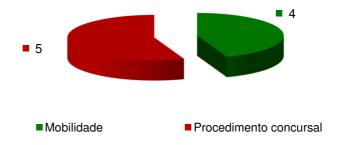


Gráfico 10 – Trabalhadores admitidos e regressados durante o ano, segundo o modo de ocupação do posto de trabalho ou modalidade de vinculação

¹ Bacharelato + licenciatura + mestrado + doutoramento / total de efetivos



Durante o ano de 2018 registaram-se 9 admissões/regressos, 5 por mobilidade na categoria e 4 por procedimento concursal.

7. Saídas

Em 2018, saíram da SG 15 trabalhadores:

- 1 dirigente intermédio de 2.º grau, por falecimento;
- 1 técnico superior e 3 assistentes técnicos, por reforma/aposentação;
- 2 técnicos superiores, 5 assistentes técnicos e 3 assistentes operacionais, por mobilidade.

8. Mudanças de situação segundo a carreira e motivo

Das 68 mudanças de situação representadas no gráfico 11, por carreira, 61 (89,71%) referem-se a alteração obrigatória de posicionamento remuneratório, 6 a consolidação de mobilidade e 1 a procedimento concursal.

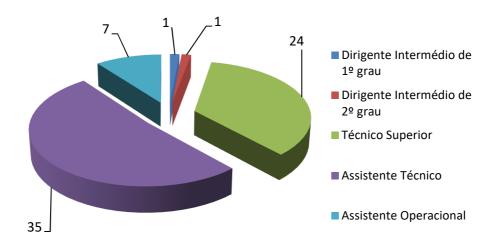


Gráfico 11 - Mudanças de situação por cargo / carreira



9. Modalidades de horários de trabalho e período normal de trabalho (PNT)

O gráfico 12 demonstra que o horário flexível era a modalidade praticada pela maioria doa trabalhadores da SG (64) o que corresponde a (60,38%) do total de efetivos.

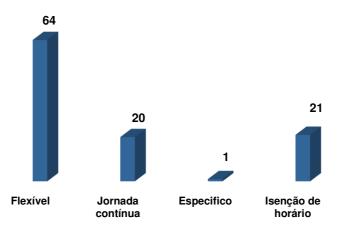


Gráfico 12 – Distribuição dos trabalhadores, segundo a modalidade de horário

Todos os trabalhadores praticavam o horário de tempo completo, correspondente a 35 horas semanais.

10. Ausências ao trabalho

Os trabalhadores com maior número de ausências, 816 dias (35,07%) foram os assistentes operacionais, seguidos dos técnicos superiores com 724,5 (31,13%) e dos assistentes técnicos com 719,5 (30,92%), conforme gráfico12. Porém, atendendo ao número de efetivos em cada uma das categorias os assistentes operacionais apresentam a média mais elevada de ausências (816/6= 136).



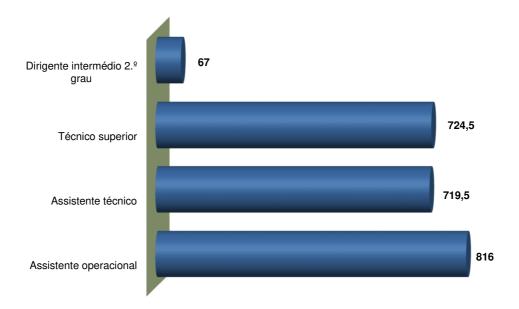


Gráfico 13 - Contagem de dias de ausência ao trabalho por cargo/carreira

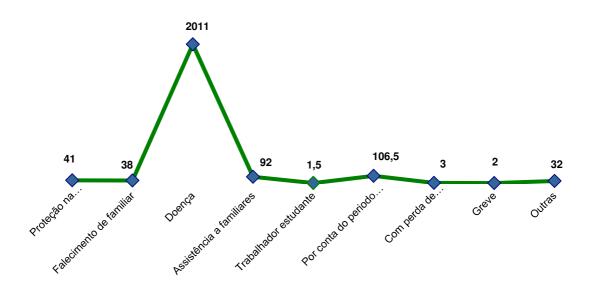


Gráfico 14 – Distribuição dos dias de ausência ao trabalho segundo o motivo

Numa análise global verifica-se que a doença foi o motivo de ausência que determinou o maior número de faltas (2011 dias), seguida da ausência por conta do período de férias (106,5 dias).

Relativamente ao ano de 2017, em que o número de faltas se cifrou em 1794,5, houve um aumento 532,5 o que corresponde a 29,67%.O motivo que mais contribuiu para esta diferença foi a doença (1304 em 2017 vs 2011 em 2018).



II – Encargos com Pessoal

1. Remunerações mensais ilíquidas

No quadro 4 apresenta-se a distribuição dos trabalhadores por escalões remuneratórios

	Númer trabalhadore		Total
Escalão de remunerações €	М	F	Total
501 - 1000	6	33	39
1001 - 1250	2	20	22
1251 - 1500	2	4	6
1501 -1750	2	6	8
1751 - 2000	3	4	7
2001 - 2250	2		2
2251 - 2500	1	3	4
2501 - 2750	3	2	5
2751 - 3000	2	3	5
3001 - 3250		1	1
3251 - 3500	3	2	5
3751 - 4000		1	1
4501 - 4750		1	1
Total	26	80	106

Quadro 4 - Remunerações mensais ilíquidas, por escalões remuneratórios

Da sua distribuição gráfica obtém-se o seguinte resultado:



Gráfico 15 – Distribuição dos trabalhadores por escalões remuneratórios



Os 3 primeiros escalões, entre 501€ e 1500€, concentravam 67 trabalhadores o que corresponde a 63,21% do total dos efetivos (106).

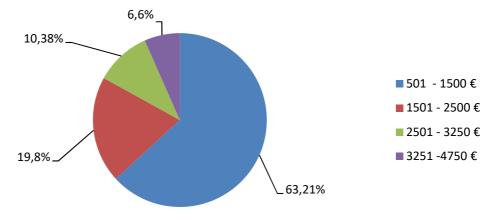


Gráfico 16 – Distribuição percentual dos trabalhadores por escalões remuneratórios agrupados

As remunerações mínimas e máximas por género, constam do quadro seguinte permitindo concluir que o leque salarial² masculino era 5,69 e o feminino 7,78.

Remunerações máximas e mínimas

Remuneração (€)	Masculino	Feminino
Mínima (€)	580,00 €	580,00 €
Máxima (€)	3.298,46 €	4.512,09 €

Quadro 5 – Remuneração mínima e máxima, por género

2. Encargos com pessoal

Encargos com pessoal	Valor (€)
Remuneração base	2.270.686,18 €
Suplementos remuneratórios	61.801,32 €
Prestações sociais	115.652,57 €
Benefícios sociais	4.595,70 €
Outros encargos com pessoal	677.506,26 €
TOTAL	3.130.242,03 €

Quadro 6 - Encargos com pessoal durante o ano

² Maior remuneração base ilíquida / Menor remuneração base ilíquida



O valor total de encargos foi de 3.130.242,03 €. A remuneração base (2.270.686,18 €) representou 72,54% do total, seguido dos outros encargos com pessoal (677.506,26 €) correspondente a 21,64%, conforme se verifica no quadro 6 e gráfico 17.

Salienta-se que nos outros encargos com pessoal se incluem as despesas da entidade empregadora com a CGA e a Segurança Social.

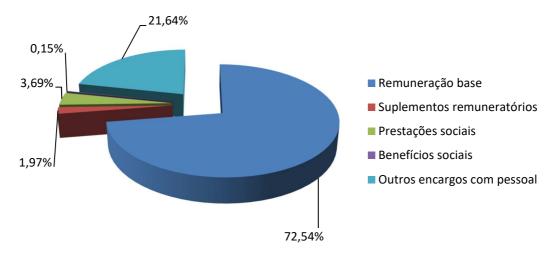


Gráfico 17 – Distribuição percentual dos montantes relativos a encargos com pessoal

3. Suplementos remuneratórios

O montante total dos encargos com suplementos remuneratórios foi de 61.801,32 €.

O encargo mais elevado nesta rubrica foi o relativo às despesas de representação (81,66%).

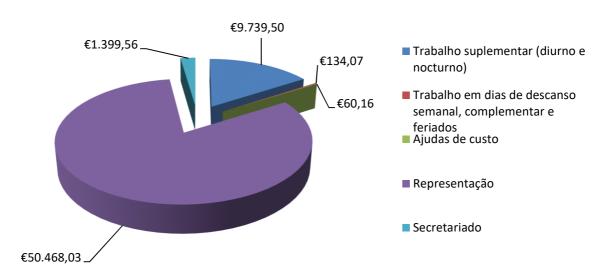


Gráfico 18 – Distribuição dos encargos com suplementos remuneratórios



4. Encargos com prestações sociais

Prestações sociais	Valor (€)
Subsídio no âmbito da proteção da parentalidade	588,34 €
Subsídio de educação especial	3.059,10 €
Subsídio de refeição	110.516,73 €
Outras prestações sociais	1.488,40 €
TOTAL	115.652,57 €

Quadro 7 - Encargos com prestações sociais

Os encargos com prestações sociais ascenderam a 115.652,57 €. O montante relativo ao subsídio de refeição (110.516,73 €) correspondeu a 95,56%, conforme ilustra o gráfico 19.

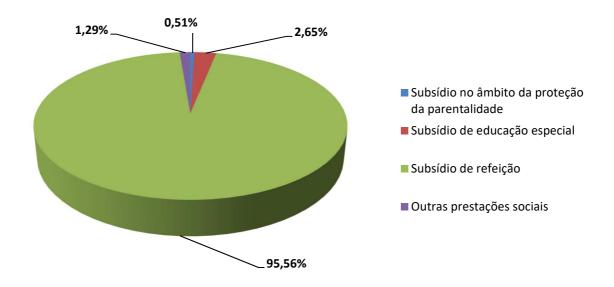


Gráfico 19 - Distribuição percentual dos encargos com prestações sociais

5. Encargos com benefícios sociais

O encargo com benefícios sociais totalizou 4.595,70 €.



III - Segurança e Saúde

1. Acidentes de trabalho

Durante o ano de 2018 ocorreram 4 acidentes *in itinere* que não implicaram dias de ausência ao trabalho.

2. Ações de formação e sensibilização em matéria de segurança e saúde no trabalho

Não se realizou qualquer ação de formação e sensibilização em matéria segurança e saúde no trabalho.

IV - Formação Profissional

1. Participações em ações de formação por tipo, segundo a duração

Tipo de	Duração das ações de formação profissional			
ação	Menos de 30 horas	De 30 a 59 horas	Total	
Interna	99	15	114	
Externa	1	0	1	
Total	100	15	115	

Quadro 8 – Participações em ações de formação profissional durante o ano, por tipo de ação, segundo a duração

Em 2018 houve 114 participações em ações de formação profissional de natureza interna e 1 de natureza externa.

Quanto à sua duração, 86,96% foram inferiores a 30 horas.

O gráfico 20 dá-nos uma perspetiva da variação do número de participações em ações de formação internas e externas nos últimos cinco anos.



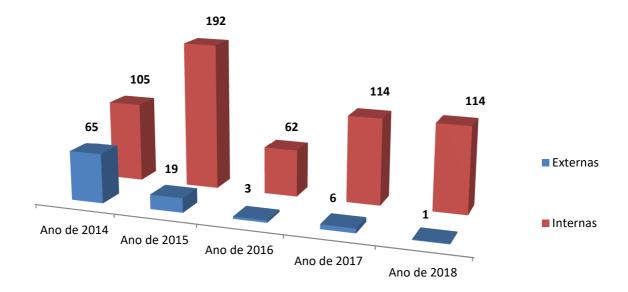


Gráfico 20 - Comparativo das participações em ações de formação realizadas entre 2014 e 2018

2. Participações em ações de formação por cargo/carreira, segundo o tipo

	Nº de participações		Total			
Grupo/cargo/carreira	Internas	Externas	N.º participações	N.º participantes		
Dirigente superior 1.º grau	1	0	1	1		
Dirigente superior 2.º grau	3	0	3	1		
Dirigente intermédio 1º grau	10	0	10	5		
Dirigente intermédio 2º grau	10	0	10	4		
Técnico superior	47	0	47	29		
Assistente técnico	41	1	42	22		
Assistente operacional	2	0	2	1		
Total	114	1	115 63			

Quadro 9 – Participações em ações de formação profissional durante o ano, por cargo/carreira, segundo o tipo de ação

O pessoal da carreira técnica superior teve o maior número de participações com um total de 47, seguido da carreira de assistente técnico com 42.

Em 2018 frequentaram ações de formação 63 trabalhadores.



3. Horas despendidas em formação

Cargo/carreira	Horas despendidas em ações internas	Horas despendidas em ações externas	Total de horas em ações de formação	
Dirigente superior 1.º grau	4:00		4:00	
Dirigente superior 2.º grau	46:00		46:00	
Dirigente intermédio 1º grau	138:00		138:00	
Dirigente intermédio 2º grau	279:00		279:00	
Técnico superior	793:00		793:00	
Assistente técnico	913:00	28:00	941:00	
Assistente operacional	100:00		100:00	
Total	2273:00	28:00	2301:00	

Quadro 10 - Horas despendidas em formação, por cargo/carreira, segundo o tipo de ação

Foram despendidas 2273 horas em formação interna e 28 horas em formação externa. Os assistentes técnicos tiveram o maior número de horas de formação (941), seguidos dos técnicos superiores (793).

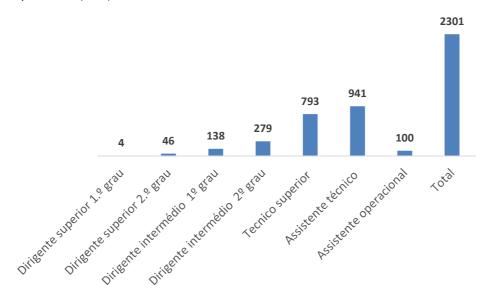


Gráfico 21 - Número de horas despendidas em formação, por cargo/carreira



4. Despesas anuais

Tipo de ação/valor	Valor€
Despesas com ações internas	22.984,85 €
Despesas com ações externas	0€
TOTAL	22.984,85 €

Quadro 11 - Despesas anuais com formação

V – Relações Profissionais

O número de trabalhadores sindicalizados do conhecimento da SG eram 16.

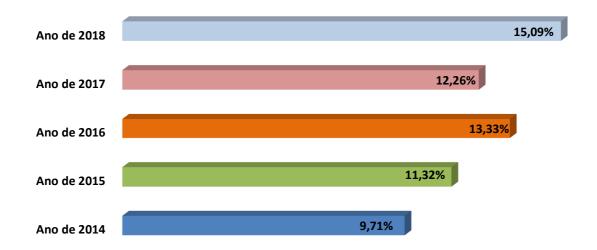


Gráfico 22 - Taxa de sindicalização nos últimos 5 anos

VI - Disciplina

Não foi instaurado qualquer processo disciplinar.



VII - Indicadores de Gestão

Indicadores de Gestão						
Indicadores	Fórmula de cálculo	2014	2015	2016	2017	2018
Taxa de Admissões	Total de Admissões / Total de efetivos x 100	13,59%	15,09%	8,57%	8,57%	8,49%
Taxa de Saídas	Total de Saídas / Total de efetivos x 100	28,15%	12,26%	7,62%	7,62%	14,15%
Taxa de Cobertura	Total de Admissões / Total de Saídas x 100	48,27%	81,25%	112,50%	112,50%	60%
Índice de Tecnicidade (sentido restrito)	N.º de técnicos superiores / Total de efetivos x 100	40,77%	42,45%	38,10%	41,07%	41,51%
Média de Idade	Somatório das idades / Total de efetivos	50,64	51,24	52	52	52,33
Nível Médio de Antiguidade	Somatório das antiguidades / Total de efetivos	23,71	25,25	26,52	26,07	25,69
Taxa de Feminização	Somatório dos efetivos do género feminino / Total de efetivos x 100	72,81%	76,42%	75,24%	75,00%	75,47%
Taxa de Envelhecimento	Efetivos com idade > = 55 anos / Total de efetivos x 100	35,92%	41,51%	46,67%	46,67%	50%
Índice de Enquadramento	N.º de Dirigentes / Total de efetivos x 100	12,62%	12,26%	13,33%	13,33%	12,26%
Taxa de Habilitação Superior	Bacharelato + Licenciatura + Mestrado + Doutoramento / Total de efetivos x 100	55,53%	54,72%	53,33%	53,33%	53,77%
Taxa de Habilitação Secundária	11º ano + 12º ano + CMS / Total de efetivos x 100	36,89%	33,96%	35,24%	35,24%	35,85%
Taxa de Habilitação Básica	Total de habilitações < = 9º ano / Total de efetivos x 100	7,76%	11,32%	11,43%	11,43%	10,38%
Índice de Absentismo	Total de ausências (s/ férias) / (total dias potenciais de trabalho x Total de efetivos) x100	5,49%	3,25%	2,86%	6,03%	9,27%



Perfil do(a) trabalhador(a) da SG



- Mulher
- 49,53 anos de idade (média)
 (escalão etário moda 60-64 anos)
- Possui licenciatura
- É da carreira de técnico superior
- Possui 25,69 anos de antiguidade na Administração Pública (média)
 (escalão de antiguidade moda 15-19 anos)
- Possui relação jurídica de emprego público por tempo indeterminado
- Aufere de remuneração mensal ilíquida 1.486,08€ (média)
 (escalão remuneratório moda 501-1000€)