



SECRETARIA-GERAL MINISTÉRIO DO TRABALHO SOLIDARIEDADE E SEGURANÇA SOCIAL





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

# Relatório de Atividades 2019

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	3
II. Autoavaliação	4
1. A Secretaria-Geral e o seu quadro de referência	4
1.1. Missão, Visão, Valores, Atribuições	4
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	
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	
4.2.3. Grau de concretização dos objetivos	
4.2.5 – Projetos	
4.3. Direção de Serviços de Gestão Financeira (DF)	
4.3.1. Missão	
4.3.2. Objetivos e atividades	
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	36
4.4.5. Dos processos contenciosos	
4.4.6. Indicadores de atividade	
4.5. Direção de Serviços de Contratação, Aprovisionamento e Património (DCAP)	
4.5.1. Missão	_
4.5.2 Objetivos e atividades	
4.5.3. Grau de concretização dos objetivos	
4.5.4. Projetos	
4.5.5. Indicadores de atividade	
4.5.7. 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	
4.6.3. Grau de concretização dos objetivos	
4.6.4. Projetos	
4.6.5. Indicadores de atividade	
5. Síntese dos resultados da atividade da SG	62
5.1. Síntese dos objetivos e dos projetos por Unidade Orgânica	62
5.2. Síntese dos projetos da SG	
6. Afetação de recursos	
U. AICIALAU UC ICLUISUS	





6.1. Recursos Humanos	66
6.2. Recursos Financeiros	67
6.2.1. Orçamentos da responsabilidade da SG	67
6.2.2. Execução Orçamental	69
6.3. Recursos tecnológicos	72
7. Audição de Dirigentes e Trabalhadores	73
8. Avaliação do Serviço Prestado	77
8.1. Inquérito de Satisfação aos Clientes SG	77
9. Avaliação do Sistema de Controlo Interno	
9.1. Ambiente de controlo	80
9.1.1. Contactos regulares entre a Direção e as unidades orgânicas	80
9.1.2. Desenvolvimento e incentivo às boas práticas	81
9.1.3 Auditorias externas	82
9.2. Estrutura organizacional	83
9.3. Atividades e procedimentos de controlo administrativo implementadas no serviço	84
9.4. Fiabilidade dos sistemas de informação	86
9.5. Sustentabilidade	87
9.5.1. Sustentabilidade na Secretaria-Geral	88
9.5.2. Sustentabilidade no Ministério	89
10. Análises comparativas	91
10.1. Benchmarking entre Secretarias-Gerais	91
10.2. Indicadores de desempenho da SGMTSSS	93
III. Balanço Social	97
IV. Avaliação final	101
V. Anexos	

- 1. Inquérito de Satisfação DC-NAD
- 2. Inquérito de Satisfação ao Cidadão Linha Azul
- 3. Relatório Form@r 2019
- 4. Relatório Centro Qualifica
- 5. Relatório Fórum Consultivo da Formação
- 6. Inquérito de Avaliação da Satisfação dos Colaboradores SG 2019
- 7. Resultados do Inquérito de Avaliação da Satisfação dos Colaboradores SG 2019
- 8. Inquérito de Avaliação da Satisfação dos Clientes SG 2019
- 9. Resultados de Avaliação da Satisfação dos Clientes SG 2019
- 10. Sistema de Controlo Interno Questionário 2019
- 11. Indicadores de Benchmarking SG 2019
- 12. Balanço Social 2019





# I. Nota Introdutória

Terminado mais um ciclo da gestão anual da Secretaria-Geral (SG), apresenta-se o Relatório de Atividades 2019, 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 2019, 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 2019 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), ratificada pelo Decreto-Lei n.º 169-B/2019 de 3 de dezembro, que aprova a organização e funcionamento do XXII Governo Constitucional.

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.

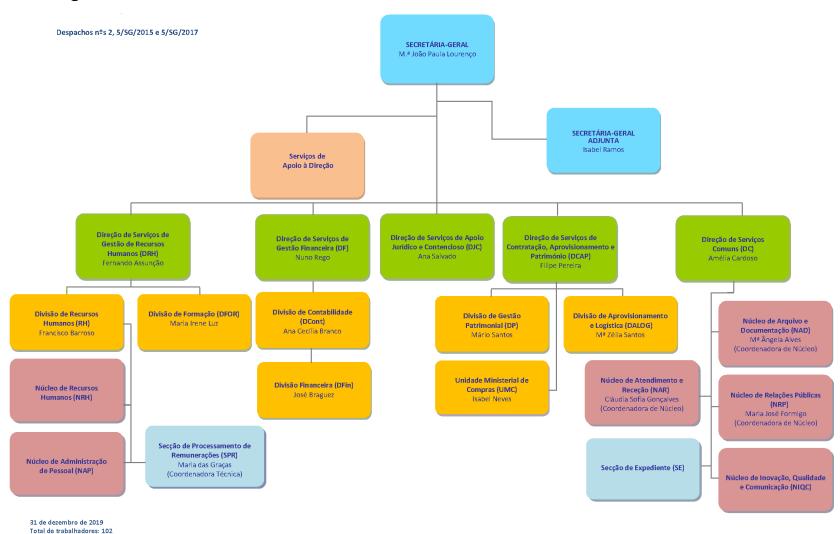
#### Atribuições

- 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 2019, a SG definiu um conjunto de 57 objetivos operacionais, na sua maioria diretamente alinhados com os objetivos estratégicos da SG, dos quais 13 objetivos operacionais constituem o QUAR da SG e os restantes 44 se encontram distribuídos pelas diversas unidades orgânicas que a integram.

No decurso de 2019 os 13 objetivos operacionais do QUAR não foram objeto de monitorização por parte do Gabinete da Planeamento e Estratégia (GEP), órgão do Ministério competente em matéria de planeamento, mas a SG realizou o seu acompanhamento trimestral interno, traduzida na seguinte situação final: 9 objetivos foram superados (69,23%) e 4 objetivos foram atingidos (30,77%).

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 39, verifica-se que 32 foram superados (82,05%), 7 foram atingidos (17,95%).

Tal como em anos anteriores, em 2019, 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

Por decisão superior foi anulado o indicador n.º 3 da vresão 1.0 enviada ao GEP, pelo esta versão

06/12/2018

2.0, com os resultados do exercícicio de 2019, foi renumerada/ajustada em conformidade

Atualizado em: 12/03/2020

> Versão: 2.0

#### Ciclo de Gestão

2019

Designação do Serviço/Organismo: 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.

#### Objetivos Estratégicos (OE)

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 Impulsionar a prática da inovação, da qualidade e da gestão da sustentabilidade no Ministério OE3: OE4: Contribuir para o desenvolvimento do potencial humano do Ministério Promover a melhoria do sistema de gestão da SG

**Objetivos Operacionais (OP)** 

**EFICÁCIA** PESO: 15%

OP1:	1: Garantir a celeridade na resposta aos interessados em processos não contenciosos										
	Indicadores	Realizado 2016	Realizado 2017	Realizado 2018	Meta 2019	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização
Ind.1	N.º médio de dias despendidos entre a data de receção do pedido do interessado e a data de saída da respetiva resposta	11	13	Sem dados	14	2	10	100%	Média dos dias despendidos entre a data de receção do pedido do interessado e a data de saída da respetiva resposta	12	100,00%
	Taxa de Rea										100,00%
OP2:	Assegurar a coordenação e aplicação de medidas nos domínios da inovação, modernização e qualidade no Ministério									Peso:	25%
	Indicadores	Realizado 2016	Realizado 2017	Realizado 2018	Meta 2019	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização
Ind.2	N.º de workshops/conferências temáticas	7	5	Sem dados	3	1	5	100%	Contagem do n.º de workshpos e ou conferências temáticas realizadas	3	100,00%
Taxa de Realização									ealização do OP2	100,00%	

8





	Agilizar e simplificar os processos de trabalho, circuitos e procedimentos da SG, tendo										
OP3:	em vista a prestação de serviços de excelência									Peso:	40%
	Indicadores	Realizado 2016	Realizado 2017	Realizado 2018	Meta 2019	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização
Ind.3	Taxa de implementação do Smartdocs	n.a	n.a	Sem dados	85%	5%	100%	100%	(Σ n.º de ações setoriais executadas (em cada UO)/n.º total de ações planeadas)*100	100,00%	111,11%
									Taxa de Re	alização do OP	3 111,11%
OP4:	Assegurar a resposta aos organismos no âmbito do MTSSS na área da manutenção, da reabilitação e conservação de imóveis									Peso:	15%
	Indicadores	Realizado 2016	Realizado 2017	Realizado 2018	Meta 2019	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização
Ind.4	Taxa de resposta às solicitações	95%	96%	Sem dados	90%	5%	100%	100%	(n.º de ações executadas/n.º de ações planeadas)*100	96,00%	101,05%
									Taxa de Re	alização do OP	101,05%
EFICIÊNC	IA									PESO:	60%
OP5:	Garantir a operacionalização atempada dos atos a que se refere o n.º 2 do art.º 16 da LOE (redação provisória)									Peso:	50%
	Indicadores	Realizado 2016	Realizado 2017	Realizado 2018	Meta 2019	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização
Ind.5	Percentagem de trabalhadores com processamento da valorização remuneratória no mês seguinte ao termo do seu processo de avaliação de desempenho	n.a	n.a	n.a.	90%	-	100%	100%	(N.º de trabalhadores com acréscimo no mês seguinte / N.º total de trabalhadores com valorização até à data em referência ) *100.  No final do ano em análise: (N.º de trabalhadores com acréscimo no mês seguinte / N.º total de trabalhadores com valorização no ano) *100.	100,00%	111,11%
									Taxa de Re	alização do OP	5 111,11%
OP6:	Garantir poupanças no processo aquisitivo no âmbito das compras públicas centralizadas no MTSSS									Peso:	20%
	Indicadores	Realizado 2016	Realizado 2017	Realizado 2018	Meta 2019	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização
Ind.6	Taxa de poupança média no processo aquisitivo	11%	15%	Sem dados	10%	1%	14%	100%	$[1-(\Sigma \ valor \ propostas \ adjudicadas \ / \ \Sigma$ $valor \ m\'edio \ das \ propostas$ $apresentadas)] \ * \ 100$	14,58%	132,36%
									Taxa de Re	alização do OP	132,36%
OP7:	Assegurar o atempado pagamento aos fornecedores									Peso:	30%
	Indicadores	Realizado 2016	Realizado 2017	Realizado 2018	Meta 2019	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização
Ind.7	Prazo médio de pagamento (n.º de dias)	21	21	Sem dados	24	2	19	100%	$PMP = \frac{\sum_{i=3}^{L}DF}{\sum_{i=2}^{2}A} * 365$ Aquisição de Bens e Serviços e Aquisição de Bens de Capital, ou seja, os encargos assumidos e não pagos, com análise trimestral.	21,30	100,29%
Taxa de Realização do OP										7 100,29%	





QUALIDA	ADE									PESO:	25%
OP8:	Coordenar e apoiar medidas com vista à sustentabilidade dos sistemas de gestão dos organismos do MTSSS									Peso:	20%
	Indicadores	Realizado 2016	Realizado 2017	Realizado 2018	Meta 2019	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização
Ind.8	Taxa de execução do Plano de Ação da Rede PorTodos	88,23%	87%	Sem dados	80%	5%	100%	50%	(n.º de ações planeadas/n.º de ações executadas)*100	91,70%	107,88%
Ind.9	Grau de implementação do Plano de Sustentabilidade da SG	n.a	n.a	n.a.	80%	5%	100%	50%	(n.º de ações planeadas/n.º de ações executadas)*100	82,00%	100,00%
									Taxa de Re	alização do OP	8 103,94%
OP9:	Garantir a satisfação dos clientes da SG									Peso:	20%
	Indicadores	Realizado 2016	Realizado 2017	Realizado 2018	Meta 2019	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização
Ind.10	Índice médio (numa escala de 1 a 5) na satisfação dos clientes da SG	4,54	4,39	Sem dados	4,2	0,2	5	100%	média de todas as respostas obtidas no questionário	4,41	100,23%
									Taxa de Re	alização do OP	9 100,23%
OP10:	Garantir a execução do Plano Anual de Formação do Ministério									Peso:	20%
	Indicadores	Realizado 2016	Realizado 2017	Realizado 2018	Meta 2019	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização
Ind.11	% de ações executadas (n.º de ações executadas/n.º de ações planeadas) e com garantia de financiamento	100%	100%	Sem dados	96%	3%	100%	100%	(n.º de ações de formação executadas/n.º de ações de formação programadas)*100	110,00%	111,11%
									Taxa de Rea	lização do OP10	0 111,11%
OP11:	Promover o regular funcionamento do Fórum Consultivo da Formação do Ministério									Peso:	15%
	Indicadores	Realizado 2016	Realizado 2017	Realizado 2018	Meta 2019	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização
Ind.12	N.º de documentos de uso comum aprovados (formulários, questionários ou manuais)	n.a	n.a	n.a	2	1	5	100%	Contagem do n.º de documentos	2	100,00%
									Taxa de Rea	lização do OP1	1 100,00%
OP12:	Garantir o apoio na implementação da Macro Estrutura Funcional (MEF) e da Lista Consolidada dos Processos de Negócio aos Serviços/Organismos/Estruturas do Ministério, fomentando a avaliação da informação arquivística no âmbito suprainstitucional									Peso:	10%
	Indicadores	Realizado 2016	Realizado 2017	Realizado 2018	Meta 2019	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização
Ind.13	№ de serviços apoiados	n.a	n.a	n.a	3	2	6	100%	Contagem do n.º de serviços apoiados	5	100,00%
									Taxa de Rea	lização do OP1	2 100,00%
OP13:	Promover a conciliação da vida profissional, familiar e pessoal dos trabalhadores									Peso:	15%
	Indicadores	Realizado 2016	Realizado 2017	Realizado 2018	Meta 2019	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização
Ind.14	Taxa de Trabalhadores com parecer favorável à solicitação de jornada contínua	n.a	n.a	n.a	90%	5%	100%	50%	(Nº pareceres favoráveis/N.º de pedidos dos trabalhadores)*100	100,00%	105,26%
Ind.15	№ de ações de formação ou sensibilização para dirigentes sobre promoção de uma cultura organizacional conciliadora, no âmbito do MTSSS	n.a	n.a	n.a	2	1	5	50%	Contagem do n.º de ações de formação/sensibilização	3	100,00%
Taxa de Rea								lização do OP1	3 102,63%		





Objective	os Estratégicos vs Operacionais   matriz de enquadramento	OP1	OP2	OP3	OP4	OP5	OP6	OP7	OP8	OP 9	OP10	OP 11	OP 12	OP 13
	Objetivo Estratégico 1	х			х				х	х			х	
	Objetivo Estratégico 2				х		х	х						
	Objetivo Estratégico 3		х	х					х				х	
	Objetivo Estratégico 4										х	х		х
	Objetivo Estratégico 5			x		x			x					x
	OBJETIVOS RELEVANTES  nº 1 do art.18º da Lei 6	56-B/2007, c	de 28.12			Peso dos p na avalia			objetivos o parâmetro		ada objetivo na iação final		Objetivos Relevantes	
Eficácia					1	5								
OP1	Garantir a celeridade na resposta aos interessados em processos não contenciosos							20	0%		3%			
OP2	Assegurar a coordenação e aplicação de medidas nos domínios da inovação, modernizaç	ão e qualidade	no Ministério					2	5%		4%		R	
OP3	Agilizar e simplificar os processos de trabalho, circuitos e procedimentos da SG, tendo en	n vista a presta	ação de serviços	de excelência				40	0%		6%		R	
OP4	Assegurar a resposta aos organismos no âmbito do MTSSS na área da manutenção, da re	abilitação e co	nservação de in	nóveis				1!	5%		2%			
Eficiência	a					6	0							
OP5	Garantir a operacionalização atempada das alterações obrigatórias de posição remunera	tória dos traba	Ihadores					50	0%		30%		R	
OP6	Garantir poupanças no processo aquisitivo no âmbito das compras públicas centralizadas	no MTSSS						20	0%		12%			
OP7	Assegurar o atempado pagamento aos fornecedores							3(	0%		18%		R	
Qualidad	le					2	5							
OP8	Coordenar e apoiar medidas com vista à sustentabilidade dos sistemas de gestão dos on	ganismos do N	ITSSS					20	0%		5%		R	
OP9	Garantir a satisfação dos clientes da SG							20	0%		5%		R	
OP10	Garantir a execução do Plano Anual de Formação do Ministério							20	0%		5%		R	
OP11	Promover o regular funcionamento do Fórum consultivo da Formação do Ministério							1!	5%		4%			
OP12	Garantir o apoio na implementação da Macro Estrutura Funcional (MEF) e da Lista Consolidada dos Processos de Negócio aos Serviços/Organismos/Estruturas do Ministério, fomentando a avaliação da informação arquivística no âmbito suprainstitucional							10	0%		3%			
OP13	Promover a conciliação da vida profissional, familiar e pessoal dos trabalhadores							1!	5%		4%			
					Total	10	00				100%			





RECURSOS HUIMANOS								Dias úteis 2019 (	só considerados f	eriados)	2
		Pontuação	efetivos planea	idos 2019	Pontuação efet	ivos Executado:	para 2019				
DESIGNAÇÃO	Pontuação CCAS	N.º de efetivos planeados (Mapa de Pessoal)	UERHP	Pontuação Planeada	N.º de efetivos a 31.dez (Balanço Social)	UERHE	Pontuação Executada	Desvio (em n.º)	Pontuação Executada / Pontuação Planeada	UERHE	/ UERHP
Dirigentes - Direção Superior	20	2	460	40	2	460	40	0	100,00%	100	,00%
Dirigentes - Direção Intermédia e Chefes de equipa	16	12	2760	192	12	2304	192	0	100,00%	83,	48%
Técnico Superior/Especialista de Informática	12	58	13340	696	45	40368	540	-13	77,59%	302	,61%
Coordenador Técnico	9	3	690	27	3	81	27	0	100,00%	11,	74%
Assistente Técnico	8	59	13570	472	36	27848	288	-23	61,02%	205	,22%
Assistente Operacional	5	14	3220	70	4	980	20	-10	28,57%	30,	43%
		148	34.040	1.497	102	72.041	1.107	-46	73,95%	211	,64%
RECURSOS FINANCEIROS											
DESIGNAÇÃO		Plane	eado	Con	rigido	Execu (30.jun	•	Exec (31.de		Taxa de Execução (face ao planeado)	Taxa de Execução (face ao corrigido)
Orçamento de Funcionamento (OF)											
Despesas c/Pessoal			3.451.879,00€		3.239.191,00€	1.5	81.331,41€		3.197.970,92€	92,64%	98,73%
Aquisições de Bens e Serviços			1.456.079,00€		1.237.570,00€	6	20.244,88€		1.209.240,94 €	83,05%	97,71%
Outras despesas correntes			72.000,00€		6.685,00€		1.898,78€		3.783,33€	5,25%	56,59%
Despesas de Capital			160.000,00€		53.253,00€		877,61€		45.040,23€	28,15%	84,58%
Orçamento de Investimento (OI)											
Despesas correntes											
Despesas de capital											
Outras											





# 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 13 objetivos operacionais anuais definidos no Plano de Atividades para o ano de 2019.

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 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. Agilizar e simplificar os processos de trabalho, circuitos e procedimentos da SG, tendo em vista a prestação de serviços partilhados de excelência.
- OO4. Assegurar a resposta aos organismos no âmbito do MTSSS na área da manutenção, da reabilitação e conservação de imóveis.
- OO5. Garantir a operacionalização atempada dos atos a que se refere o n.º 2 do art.º 16 da LOE (redação provisória).
- 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.
- OO11. Promover o regular funcionamento do Fórum Consultivo da Formação do Ministério.
- OO12. Garantir o apoio na implementação da Macro Estrutura Funcional (MEF) e da Lista Consolidada dos Processos de Negócio aos Serviços/Organismos/Estruturas do Ministério, fomentando a avaliação da informação arquivística no âmbito suprainstitucional.
- OO13. Promover a conciliação da vida profissional, familiar e pessoal dos trabalhadores.

## 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 2019 por parte do GEP não foi realizada durante o ano em apreço.

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 2019 foram 13, encontram-se descritos na figura seguinte, verificando-se que 4 foram atingidos e 9 foram superados.





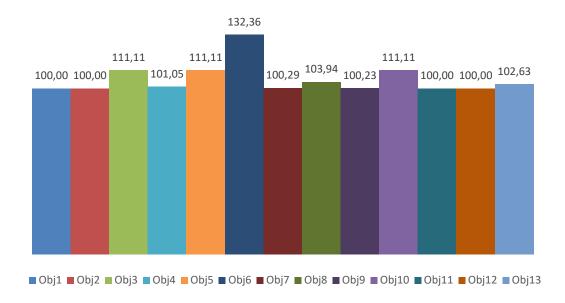


Figura 1 – Taxa de realização dos objetivos (%)

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 in	teressados e	m processos não	contencios	os	
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	10	12	100,00%

O objetivo 1 foi atingido, encontrando-se o resultado dentro do intervalo da meta.

Quadro 3 - Objetivo 2

Assegurar a coordenação e aplicação de Ministério	medidas nos	domínios da inc	ovação, mo	dernização e (	qualidade no
Indicador 2	Meta	Tolerância	Valor Crítico	Resultado	Taxa de Realização
N.º de workshops/conferências temáticas	3	1	5	3	100,00%

Verifica-se que o objetivo 2 foi atingido tendo sido realizado um Encontro Temático "Migrações e Diversidade" e duas iniciativas, a "Sessão de Esclarecimento sobre o Cofre de Previdência para trabalhadores/as do MTSSS" e a Palestra da Circular Economy Portugal "Da Economia Linear à Economia Circular, nos quais participaram um total de 111 trabalhadores/as do MTSSS.





Quadro 4 - Objetivo 3

Agilizar e simplificar os processos de trab de serviços de excelência	alho, circui	tos e procedime	entos da SG	, tendo em vist	a a prestação
Indicador 3	Meta	Tolerância	Valor Crítico	Resultado	Taxa de Realização
Taxa de implementação do Smartdocs	85%	5%	100%	100,00%	111,11%

O objetivo 3 foi superado, encontrando-se o resultado acima do intervalo da meta.

De referir, que originalmente este objetivo foi inscrito no QUAR 2019 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 e de pessoal ocorridas na SG. Face a esta realidade, foi superiormente entendida a anulação deste indicador.

Quadro 5 - Objetivo 4

Assegurar a resposta aos organismos no conservação de imóveis	ambito do	o MTSSS na áre	a da manut	enção, da real	oilitação e da
Indicador 4	Meta	Tolerância	Valor Crítico	Resultado	Taxa de Realização
Taxa de resposta às solicitações	90%	5%	100%	96,00%	101,05%

A SG deu resposta à maioria das solicitações que lhe chegaram, resultando na superação do objetivo 4.

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

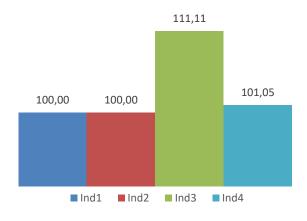


Figura 2 – Indicadores de Eficácia (% execução)





#### Quadro 6 - Objetivo 5

Garantir a operacionalização atempada provisória)	dos atos a	que se refer	e o n.º 2 d	o art.º 16 da	LOE (redação
Indicador 5	Meta	Tolerância	Valor Crítico	Resultado	Taxa de Realização
Percentagem de trabalhadores com processamento da valorização remuneratória no mês seguinte ao termo do seu processo de avaliação de desempenho	90%	-	100%	100,00%	111,11%

Como se observa o objetivo 5 foi superado. Com efeito, todos os processamentos com direito a reposicionamento remuneratório, dos trabalhadores da SG e de todos os Organismos apoiados, foram efetuados no mês seguinte ao fim do ciclo avaliativo SIADAP, nos termos do art.º 7.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro.

Quadro 7 - Objetivo 67

Garantir poupanças no processo aquisitivo no âmbito das compras públicas centralizadas no MTSSS							
Indicador 6	Meta	Tolerância	Valor Crítico	Resultado	Taxa de Realização		
Taxa de poupança média no processo aquisitivo	10%	1%	14%	14,58%	132,36%		

O objetivo 6 foi largamente 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	21,30	100,29		

Verifica-se que o objetivo 7 foi superado, encontrando-se o resultado 1 ponto acima do intervalo superior da meta.





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

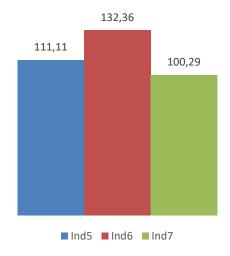


Figura 3 - Indicadores de Eficiência (% execução)

Quadro 9 - Objetivo 8

Coordenar e apoiar medidas com vista à suste MTSSS	ntabilidade	e dos sistemas	de gestão	o dos organis	mos 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%	91,70%	107,88%
Indicador 9	Meta	Tolerância	Valor Crítico		
Grau de implementação do Plano de Sustentabilidade	80%	5%	100%	82,00%	100,00%

Este objetivo, concretizado através de 2 indicadores, foi superado, tendo-se atingido uma taxa de execução média global de 103,943%.

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 91,70%, sendo de registar o trabalho desenvolvido no âmbito da redefinição dos indicadores de sustentabilidade, bem como na elaboração do relatório de sustentabilidade referente ao exercício de 2018, que envolveu um número alargado de organismos representados na Rede PorTodos.

De salientar ainda, a iniciativa do *Dia do Escritório Limpo* e da campanha de solidariedade *Dress a Girl Around* the *World* no decurso da qual foram angariados 135,4 metros de tecido e ainda um número significativo de





outros materiais (linhas, elásticos, botões, enfeites diversos), destinados á confeção de vestuário para crianças que vivem abaixo do índice de pobreza mundial.

Foram ainda desenvolvidos alguns eventos no âmbito das temáticas da sustentabilidade, nomeadamente o Encontro Temático sobre Migrações e Diversidade e a Palestra sobre Economia Circular, promovidas pela DC-NIQC desta SG e nos quais participaram diversos organismos do MTSSS e vários representantes da Rede do MTSSS para a Sustentabilidade.

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

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	4,41	100,23%		

O questionário lançado pela Secretaria-Geral, para aferição do índice de satisfação dos seus clientes, registou um resultado de 4,41 (numa escala de 1 a 5), valor que se situa um pouco acima do intervalo de tolerância definido, o que significa que foi superado 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%	3%	100%	110,00%	111,11%		

O indicador deste objetivo apresenta um resultado de superação em relação à meta planeada, tendo sido ultrapassado o valor crítico. Em 2019 verificou-se um reforço do orçamento, tendo sido superiormente autorizado ultrapassar o nível de despesa despendido no ano anterior.

Assim, veio a ser possível a realização de 77 ações de formação, face às 70 ações planeadas inicialmente. Para esta taxa de execução contribuíram ainda algumas ações de curta duração que ganharam acuidade e atualidade por terem sido consideradas prioritárias pelo Governo





#### Quadro 12 - Objetivo 11

Promover o regular funcionamento do Fórum Consultivo da Formação do Ministério						
Indicador 12	Meta	Tolerância	Valor Crítico	Resultado	Taxa de realização	
N.º de documentos de uso comum aprovados (formulários, questionários ou manuais)	2	1	5	2	100,00%	

#### Quadro 13 - Objetivo 12

Garantir o apoio na implementação da Macro Estrutura Funcional (MEF) e da Lista Consolidada dos Processos de Negócio aos Serviços/Organismos/Estruturas do Ministério, fomentando a avaliação da informação arquivística no âmbito suprainstitucional

Indicador 13	Meta	Tolerância	Valor Crítico	Resultado	Taxa de realização
Nº de serviços apoiados	3	2	6	5	100,00%

#### Quadro 14 - Objetivo 13

Coordenar e apoiar medidas com vista à sustentabilidade dos sistemas de gestão dos organismos do MTSSS

MTSSS					
Indicador 14	Meta	Tolerância	Valor Crítico	Resultado	Taxa de Realização
Taxa de Trabalhadores com parecer favorável à solicitação de jornada contínua	90%	5%	100%	100,00%	105,26%
Indicador 15	Meta	Tolerância	Valor Crítico		
Nº de ações de formação ou sensibilização para dirigentes sobre promoção de uma cultura organizacional conciliadora, no âmbito do MTSSS	2	1	5	3	100,00%

Este objetivo constituído por dois indicadores foi superado tendo atingido uma taxa de execução média global de 102,63%.





Assim, no parâmetro Qualidade, constituído por oito indicadores, dos quais quatro foram superados e quatro foram atingidos, obtiveram-se os resultados anteriormente descritos, representados graficamente na figura seguinte:

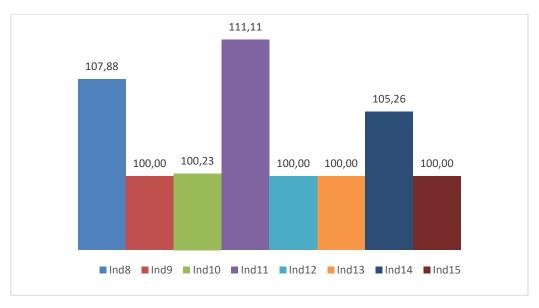


Figura 4 – Indicadores de Qualidade (% execução)

O resultado global dos objetivos do QUAR, após aplicação da ponderação definida para os parâmetros de eficácia, eficiência e qualidade, situa-se em 108,82%, conforme quadro infra.

Quadro 15 - Resultado global ponderado dos objetivos do QUAR

Eficácia	Eficiência	Qualidade
Ponderação 15%	Ponderação 60%	Ponderação 25%
15,69%	67,27%	25,86%
Resu	ultado da avaliação final da SG	
		I
Bom	Satisfatório	Insuficiente
108,82%		





# 4. RESULTADOS POR UNIDADE ORGÂNICA

## 4.1. Objetivos, Projetos e Atividades transversais/partilhados

Foi definido para 2019 um objetivo comum a todas as unidades orgânicas, "Reduzir o consumo de papel ", com o indicador "% de redução da despesa com papel face ao ano anterior". Porém constatou-se que não foi possível apurar o valor utilizado por cada unidade orgânica, pelo que se procedeu à anulação deste objetivo.

No entanto, foi possível apurar o valor consumido globalmente, tendo-se verificado um aumento da despesa no valor de 13%.

Este aumento foi provocado por diversas situações ocorridas ao longo do ano, das quais destacamos:

- A criação na SG do Centro Qualifica do MTSSS, cuja atividade letiva se iniciou em setembro de 2019,
   obrigando à entrega de dossiers formativos aos cerca de 65 formandos;
- o apoio administrativo, documental e logístico a várias auditorias realizadas a entidades integradas no sistema de serviços partilhados, conforme descrito no ponto 9.1.3, destacando-se em particular, pelo seu âmbito, a auditoria à DGERT quer pela sua extensa duração, quer pela quantidade enorme de processos fotocopiados que foi solicitada à SG;
- o apoio prestado à Comissão Nacional de Promoção dos Direitos e Proteção das Crianças e Jovens, que esteve vários meses sem equipamentos de cópia e impressão, por insuficiência orçamental para o efeito.

A verificação deste aumento no consumo de papel condicionou os requisitos dos novos equipamentos multifuncionais, no procedimento aquisitivo que se encontra em curso, de forma a permitir a identificação dos serviços e respetivos utilizadores individuais.

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

Os principais projetos transversais desenvolvidos 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 16 - Resultados da DRH

				Result	tados
Objetivos Operacionais	Indicador	Meta	Superação	Valor atingido	Taxa de Execução %
OO1 - Garantir a operacionalização atempada das alterações obrigatórias de posição remuneratória dos trabalhadores	Taxa de processamentos remuneratórios, com direito a reposicionamento, efetuados dentro do prazo (mês do processamento subsequente ao fim do ciclo SIADAP)	92%	>94%	100%	108,70
OO2 - Assegurar o processamento de vencimentos,	Processamentos com atrasos	1	=0	0	n.a.
na SG e estruturas apoiadas, sem atrasos e sem erros	Processamentos c/ erros	2	=<1	0	n.a.
OO3 - Garantir resposta em tempo e sem erros às	Prazo médio de resposta às solicitações	6	=<4	5	120,00
solicitações em todas as matérias distribuídas à DRH	N.º de erros detetados nas respostas	3	=<2	0	n.a.
OO4 - Assegurar medidas de SST	Divulgação de flyers formativos e informativos	12	14	12	100,00
na SG e serviços apoiados (se solicitado)	Taxa de execução das medidas solicitadas	95%	98%	100%	105,26
OO5 - Assegurar a realização de ações de formação / em e-learning	n.º de ações executadas das planeadas	3	4	3	100,00
OO6 - Garantir a execução de Follow Up do impacto da formação no posto de trabalho	n.º de ações executadas c/ follow up	6	8	6	100,00
OO7 - 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%	99%	110%	114,58
OO8 - Promover o regular funcionamento do Fórum consultivo da Formação do Ministério	N.º de documentos aprovados (formulários) questionários (manuais)	2	>3	2	100,00





				Resultados	
Objetivos Operacionais	Indicador	Meta	Superação	Valor atingido	Taxa de Execução %
	N.º de verificações bimensais por estrutura	3	4	6	200,00
OO9 - 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)	1	150,00
0010 - Promover a conciliação	Taxa de Trabalhadores com parecer favorável à solicitação de jornada contín ua	90%	>95%	100%	111,11
da vida profissional, familiar e pessoal dos trabalhadores da SG	№ de ações de formação ou sensibilização para dirigentes sobre promoção de uma cultura organizacional conciliadora	2	>3	3	150,00
OO11 - Agilizar e simplificar os processos de trabalho, circuitos	Taxa de execução das ações setoriais no âmbito da CAF	80% a 90%	> 90%	anulado	n.a.
e procedimentos da SG, tendo em vista a prestação de serviços de excelência	Taxa de execução das ações setoriais para implementação do Smartdocs	80% a 90%	> 90%	88%	100,00

#### 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 â 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 uma vez que todos os processamentos com direito a reposicionamento remuneratório, dos trabalhadores da SG e de todos os Organismos apoiados, foram efetuados no mês de Maio de 2019, isto é, no mês seguinte ao fim do ciclo avaliativo SIADAP que, nos termos do art.º 7.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de Dezembro, na redação atual, é Abril.

Tal foi conseguido por força da monitorização do SIADAP e controlo efetivos dos prazos legais para a sua tramitação, exceto no que se refere ao Gabinete de Estratégia e Planeamento (GEP) que, por vicissitudes internas só informaram a SG da lista de trabalhadores com direito a reposicionamento em fevereiro 2020.

A superação deste objetivo foi relevante para a motivação dos trabalhadores.

O objetivo 2 foi igualmente superado porquanto não ocorreram erros nem atrasos nos processamentos. De realçar a ocorrência de renovação dos efetivos afetos a estas tarefas por força da existência de aposentações. A antecipação no recrutamento dos substitutos permitiu formação "in job" e a transmissão paulatina de tarefas.

Os indicadores, metas e critérios de superação revelam a necessidade de total rigor, exigindo-se planeamento, controle, monitorização e conferência final pois que, qualquer lapso, por mínimo que seja, tem enormes repercussões.

Acresce ainda que este objetivo é para manter estabilizado uma vez que impõe a todos os operadores elevado grau de comprometimento e responsabilidade.

Relativamente ao *objetivo 3* verifica-se que *o* primeiro indicador - *Prazo médio de resposta às solicitações* - foi atingido uma vez que o prazo médio de resposta final se cifrou em 5 dias (média) quando a meta eram 6 dias.

Refira-se que este indicador não foi superado atento ao crescimento exponencial do trabalho distribuído e devido a três fatores:

- Coincidência do ano de 2019 com o fim do ciclo avaliativo SIADAP 2017/2018, o que, em regra, aumenta a conflitualidade e os recursos hierárquicos e tutelares;
- existência de centenas de consolidações de mobilidade intercarreiras, tipo de processos com exigentes procedimentos instrutórios;
- redução anormal dos efetivos afetos nos serviços jurídicos e de contencioso e consequente necessidade de encontro de alternativa de distribuição.

Mau grado o que se deixou dito, a equipa respondeu bem e veio a ser reforçada, na parte final do ano com 2 elementos seniores anteriormente afetos ao PREVPAP.





No que tange ao segundo indicador "Número de erros detetados nas respostas" foi superado uma vez que a taxa de execução foi zero. Tal deve-se à cadeia hierárquica que permitiu eliminar eventual ausência de uniformidade interpretativa e lapsos cometidos. De referir que as reuniões frequentes entre os técnicos e as chefias permitem alertar/corrigir várias desconformidades.

Face ao exposto considera-se que o objetivo foi superado.

No que respeita ao *objetivo 4* constituído por dois indicadores constata-se que o indicador 1 "Divulgação de flyers formativos e informativos" foi cumprido na medida em que foram divulgados 12 flyers informativos / formativos sobre várias temáticas de SST. De notar que estes flyers, pelo grafismo e mensagem que transmitem, têm enorme impacto nos destinatários.

Quanto ao indicador 2 "Taxa de execução das medidas solicitadas" foi superado por terem sido executadas a totalidade de medidas de SST.

Assim, nesta matéria internamente foi:

- Alterada a composição da equipa de SST por forma a garantir a inclusão de trabalhadora com CAP e entretanto regressada à SG;
- repostar as caixas de 1.ºs socorros e alterados / atualizados os responsáveis pela sua manutenção;
- analisados os acidentes / incidentes de trabalho;
- elaborados os relatórios obrigatórios;
- garantido o cumprimento integral e atempado de toda a legalização em vigor.

#### A nível externo:

- Foi respondido afirmativamente a todas as solicitações dos Organismos;
- concebida e implementada a formação identificada como relevante em sede de levantamento/diagnóstico de necessidades formativas;
- diligenciados vários trabalhos preparatórios tendo em vista a externalização da saúde e para os
   Organismos a que a SG presta serviços partilhados.

Pelo exposto e considerando o resultado da média dos dois indicadores considera-se superado o objetivo.

#### Objetivos 4, 5, 6, 7 e 8 – 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, o *objetivo* 5 foi atingido tendo sido realizadas 3 ações de formação em e-learning do curso de "Acolhimento Organizacional". Concomitantemente foram revistos vários conteúdos por forma a alargar a oferta formativa nesta área tão relevante face à dispersão geográfica de alguns Organismos deste Ministério. Foram ainda concebidos e operacionalizados instrumentos de avaliação de conhecimentos, garantido, assim, maior credibilidade.

O objetivo 6 foi cumprido porque foram realizadas 6 ações formativas nas áreas TIC e com follow up.

De notar que os instrumentos utilizados não foram os mesmos em todas as ações porque no 2.º semestre, após reunião ordinária do Fórum Consultivo da Formação foi decidido que um dos objetivos para 2020 seria conceber, operacionalizar e implementar um instrumento integrado da avaliação formativa constituído por avaliação:

- Reativa;
- follow up
- de transferência de conhecimentos

Assim sendo aproveitou-se este objetivo como projeto piloto para testar várias abordagens e ver qual a que tem melhor performance.

À data da realização deste documento está em discussão entre os Organismos do MTSSS o draft definitivo do que vai ser avaliação 360º da atividade formativa.

O *objetivo 7* foi superado uma vez que foram planeadas 70 ações e realizadas 77. A diferença deveu-se ao reforço do orçamento uma vez que foi autorizada superiormente ultrapassar o nível de despesa despendido no ano anterior. Ademais as necessidades estavam diagnosticadas e com a utilização criteriosa das parcerias que a SG tem foi possível disponibilizar salas.

Ainda para esta taxa de execução contribuíram algumas ações de curta duração que ganharam acuidade e atualidade por terem sido consideradas prioritárias pelo Governo.

O *objetivo 8* foi atingido porque foram aprovados dois documentos de utilização tendencialmente comum a saber:

- Guia prático de Aquisição de Serviços de Formação (versão final já disponibilizada);
- Referencial de Competências (atenta a complexidade e o impacto deste documento está estabilizado o seu conteúdo faltando operacionalizar base de dados em SQL. Para tanto foi solicitado o apoio técnico ao Instituto de Informática, o que se aguarda).

O *objetivo 9* foi superado porquanto foram realizadas 6 reverificações mensais na SPR e na NAP por cada uma das estruturas apoiadas e os instrumentos de apoio à gestão foram entregues antes ou dentro dos prazos estipulados.

De referir que as reverificações bimensais por estrutura são relevantes pois pelo facto de despistarem eventuais erros geram melhor conhecimento de circuitos o que leva ao seu aperfeiçoamento e simplificação.





Quanto ao *objetivo 10* verifica-se que o primeiro indicador "*Taxa de Trabalhadores com parecer favorável à solicitação de jornada contínua*" foi superado pois que a taxa de deferimento dos pedidos de jornada contínua foi 100%.

O alcance de tal taxa de execução deve-se à subsunção na lei das razões invocadas e que fundamentam os pedidos.

O segundo indicador "Nº de ações de formação ou sensibilização para dirigentes sobre promoção de uma cultura organizacional conciliadora" foi atingido uma vez que foram realizadas 3 ações de sensibilização, apesar de não atingir o valor de superação que se pretendia superior a 3.

Considerando, porém, a média dos dois indicadores, com uma taxa de execução global de 105,5%, o objetivo foi superado.

No que tange ao objetivo 11, "Taxa de execução das ações setoriais para implementação do Smartdocs", foi atingido uma vez que na Divisão de Recursos Humanos foi implementado a 100% e na Divisão de Formação houve necessidade de ajustamentos e alterações pontuais. Assim, nesta Divisão, em 31/12/2019 ainda estava por operacionalizar parte da formação in job, bem como estavam ainda em curso a estruturação de alguns circuitos.

#### 4.2.4 - Indicadores de atividade

Quadro 17 - Indicadores de Atividade da DRH

Produtos/Serviços	N.º Ocorrências 2018	N.º Ocorrências 2019
Balanço social consolidado	1	1
Balanço social da SG, DGERT, GEP, IGMTSSS, INR	5	5
Cartões de identificação / livre trânsito	18	42
Comunicações e pedidos de pareceres à DGAEP	47	149
Controlo e gestão de Interponto	Diário	Diário
Declaração de contagem de tempo p/ concursos	23	34
Declaração de natureza diversa	40	38
Informações / Pareceres	377	436
Ofícios	945	1300
Participação e apoio aos júris dos procedimentos concursais	2	3
Procedimentos concursais	2	4
Processos de aposentação organizados (para envio à CGA)	10	15
Relatório de execução SIADAP do MTSSS (para a DGAEP)	1	1





Produtos/Serviços	N.º Ocorrências 2018	N.º Ocorrências 2019
Vencimentos e outros abonos processados	7412	8756
SIOE	36	36

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

#### DRH - Divisão de Recursos 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 436, logo mais 59 do que em 2018.
- 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 e alteração dos mapas de pessoal.
- Relatórios semestrais da qualificação de Recursos Humanos no Ministério.

#### DRH - Núcleo de Administração de Pessoal (NAP)

- Emitidos 42 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 34 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 2019.

#### DRH - Secção de Processamento e Remunerações (SPR)

- O número de vencimentos processados foi de 8756.
- 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 2019.
- Apoio à elaboração das contas de gerência.





## **4.2.5** – Projetos

Quadro 18 – Execução dos projetos da DRH

Designação	Objetivo operacional do projeto	Custos (euros)	RH envolvidos	% Execução	Situação
P1- Programa "FORMAR"	Conceber e desenvolver o Plano Anual de Formação do Ministério	43.819,66	6	100%	Concluído

Sobre o projeto P1 associado ao *objetivo 7* 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 19 - Resultados da DF

Objetivos Operacionais	Indicador	Meta	Superação	Result	ados
				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, no âmbito dos serviços partilhados do MTSSS	Prazo médio de pagamentos	24 dias	22	21,3 dias	112,68
	Cumprimento do Prazo	95%	98%	100%	95,00
OO4 - Garantir a tramitação contabilística da receita e da despesa, no âmbito dos serviços partilhados do MTSSS	Processos desconformes	5%	3%	0%	n.a.
OO5 - Garantir a tramitação dos fundos de maneio, no âmbito dos serviços partilhados do MTSSS	Cumprimento do Prazo	95%	98%	100%	105,26
OO6 - Assegurar/Sistematizar o Sistema de Controlo Interno, a monitorização e avaliação	Percentagem de medidas do Plano de Riscos implementadas e reportadas	90%	100%	100%	111,11
	Grau de cumprimento dos prazos definidos para entrega da monitorização do QUAR e SIADAP1	Prazo	2 dias antes do prazo	0 no prazo	100,00
OO7 - Agilizar e simplificar os processos de trabalho, circuitos e procedimentos da SG, tendo em vista a prestação de serviços de excelência	Taxa de implementação da CAF	80%-90%	> 90%	Anulado	
	Taxa de implementação do Smartdocs	80%-90%	> 90%	100%	111,11
OO 8 - Simplificar os processos de trabalho, circuitos e procedimentos da DF	N.º de processos	3	5	5	166,67





#### 4.3.3. Grau de concretização dos objetivos

Para esta Direção de Serviços, no exercício de 2019, foram definidos oito objetivos.

Verificamos, pelos dados apurados, que todos os objetivos foram superados.

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 2019 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 relativas 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 2019 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. Um outro fator com enorme impacto neste indicador prende-se com o valor dos cativos a que esteve sujeito o orçamento de funcionamento da SG, dado que o descativo só mais tarde permitiu o pagamento a alguns fornecedores.

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* encontram-se implementadas 100% das medidas. Recorreu-se à elaboração e divulgação orientações técnicas para os novos procedimentos na área de atuação. Importa referir que, com regularidade, é assegurada a monitorização e avaliação do sistema de controlo interno.

Em relação ao objetivo 7, inicialmente constituído por dois indicadores, e tendo vindo a proceder-se à anulação do indicador Taxa de implementação da CAF, considera-se que o mesmo foi superado, atendendo ao grau de execução do 100% do outro indicador Taxa de implementação do Smartdocs.

Quanto ao *objetivo 8*, foram elaboradas e divulgadas cinco orientações técnicas para os novos procedimentos na área de atuação, permitindo, desta forma, a simplificação de processos e procedimentos de trabalho.

#### 4.3.4. Indicadores de Atividade

Quadro 20 - Indicadores de Atividade da DF

Produtos/Serviços	N.º Ocorrências 2018	N.º Ocorrências 2019
Alterações orçamentais	449	445
Balancetes mensais de execução orçamental	643	1008
Cabimentos	1473	1540
Compromissos	4301	4435
Contas de gerência	13	18
Informações/pareceres	75	56
Notificação de pagamento aos fornecedores	4988	4314
Ofícios	32	79
Pagamentos	8264	13.775
Pedidos de autorização de pagamento (PAP)	1547	1562
Pedidos de libertação de créditos (PLC)	160	166
Previsões orçamentais	284	348
Propostas de autorização de despesa (NPD)	80	84
Propostas de orçamento	21	22
Relatórios trimestrais de execução orçamental	60	60





#### Em 2019 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 21 - resultados da DJC

				Resu	ltados
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 DJC.	Média de 12 dias úteis.	Média de 10 dias úteis	6	200,00
OO2 - Garantir a tramitação do 90% dos processos judiciais em SITAF, considerando-se cumprido o objectivo 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.	58%	64,44
OO3 - 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 redacção pouco clara que comprometa a compreensão do seu conteúdo, admitindo-se um intervalo de 2% para mais ou para menos	Percentagem de pareceres, informações e outros documentos não devolvidos	97%	99% de não devoluções	98%	101,03
OO4 - Assegurar/Sistematizar o Sistema	Percentagem de medidas do PPRGCIC implementadas e reportadas	30%	60%	60%	200,00
de Controlo Interno, a monitorização e avaliação	Grau de cumprimento dos prazos definidos para entrega da monitorização do QUAR e SIADAP 1	Entrega no prazo definido	1 dia antes do prazo definido	1/2 dias antes do prazo	150%
OO5 - Agilizar e simplificar os processos de trabalho, circuitos e procedimentos da	Taxa de implementação da CAF	80% a 90%	> 90%	Anulado	
SG, tendo em vista a prestação de serviços de excelência	Taxa de implementação do Smartdos	80% a 90%	> 90%	100%	111,11





### 4.4.3. Grau de concretização dos objetivos

A análise do quadro acima apresentado revela que, no ano de 2019, os objetivos da DJC sofreram uma alteração, tendo em consideração o ano anterior, uma vez que o objetivo relativo *ao tempo médio de preparação de peças processuais em processos contenciosos* foi excluído.

A motivação reside no facto de não ter qualquer influência na marcha do processo. Com efeito os prazos previstos na lei são imperativos e têm de ser cumpridos. E é tudo. Mesmo que se enviem as peças antes do fim do prazo, tal não tem impacto, pois o processo fica sempre dependente dos despachos/decisões do juiz. O objetivo 2 tem 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 nº1 do art.º 41.º do CPA. De considerar também outros processos que superiormente se entende como urgentes

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

Relativamente ao *objetivo 2*\_deve ter-se como superado. Isto porque todas as situações em que não foi utilizada a plataforma SITAF, tal deve-se ao facto de existirem entropias alheias aos utilizadores (v.g tamanho dos processos, dificuldades pontuais de acesso, período de espera de novo cartão de acesso).

O *objetivo 3* foi atingido. Chama-se, contudo, a atenção para a exigência do indicador, contraposta ao reduzido número de trabalhadores e à representação em processos contenciosos.

O *objetivo 4* foi igualmente superado, como é verificável através dos elementos fornecidos para a elaboração dos respetivos relatórios.

Finalmente e na medida em que o *objetivo 5* apresenta 2 indicadores importa salientar que, quanto ao primeiro indicador, não existem resultados, uma vez que foi anulado por motivos orçamentais.

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

#### 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 2019 o seguinte:

- No que concerne aos processos não contenciosos e porque dos objetivos descritos não transparece o dado, foram elaborados 314 pareceres/informações.
- Foram abertos 385 processos novos sendo que os predominantes dizem respeito à ACT, compromissos plurianuais e ISS, IP.





- No âmbito da representação do MTSSS junto dos tribunais administrativos, foram executadas 168 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.

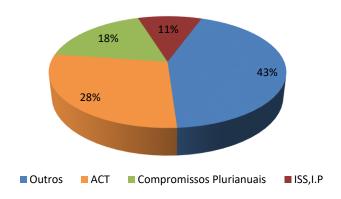


Figura 5 - Processos abertos em 2019

No gráfico anterior procuramos demonstrar o número de processos não contencioso abertos, tendo em conta as matérias tratadas e é visível que o maior número incide sobre "Outros" (167), seguido da ACT (109), compromissos plurianuais (69) e ISS,IP (40)

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.

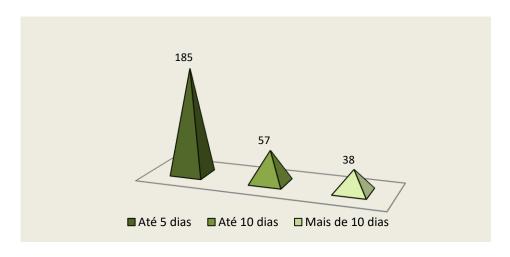


Figura 6 - Tempo utilizado na elaboração de pareceres/informações





Esta figura 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 (185). A causa reside, como já se viu, na existência de um grande número de processos qualificados/tratados como muito urgentes, urgentes ou informações que, pela sua natureza, são mais simplificadas.

Até 10 dias temos 57 processos e mais de 10 dias 38

#### 4.4.5. Dos processos contenciosos

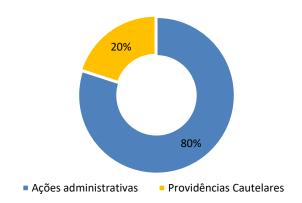


Figura 7 - Comparativo das diferentes espécies de processos contenciosos

A figura anterior revela o tipo de processos abertos em 2019, sendo que 44 (80%) são ações administrativas e 11 (20%) são providências cautelares.

No entanto, 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). Porém, continuam a ser tratados processos respeitantes a ações administrativas especiais e comuns que foram interpostas em momento anterior ao citado diploma.

O gráfico é demonstrativo que predominam as ações administrativas





# 4.4.6. Indicadores de atividade

# Quadro 22 – Indicadores de Atividade da DJC

Produtos/Serviços	N.º Ocorrências 2018	N.º Ocorrências 2019
Pareceres e informações* de natureza jurídica, recursos hierárquicos e tutelares, suscitados no âmbito do Ministério	290	314
Contestações e alegações de contencioso administrativo  Notificações e requerimentos no âmbito de processos nos Tribunais  Administrativos	98	168
Pareceres e informações que habilitam os membros do Governo a proferir decisão em processos disciplinares	6	5
Processos de apoio ao Ministério Público	1	2
Ofícios e e-mail**	380	379 ofícios
E-mail**		350

 $<sup>\ ^*</sup>$  Nestas informações incluem-se as que a companham as peças em contencioso administrativo.

<sup>\*\*</sup>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 23 - Resultados da DCAP

				Resultados	
Objetivos Operacionais	Indicador	Meta	Superação	Valor atingido	Taxa de Execução
OO1 - Assegurar o desenvolvimento do plano de intervenção no edíficio da Praça de Londres	Número de projetos de intervenção executados	3	=>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	90%	=>95%	96%	102,13
OO3 - Garantir poupanças no processo aquisitivo no âmbito das compras públicas centralizadas no MTSSS	Taxa de poupança média no processo aquisitivo	10%	>11%	14,58%	132,55
OO4 - Melhorar a prestação dos serviços partilhados, executando	Percentagem de produtos fornecidos sem atrasos (ponderação de 70%)	95%	=> 98%	99%	104,21
toda a tramitação de processos logísticos de forma a assegurar todos os fornecimentos sem atrasos	Grau de implementação do projeto de auscultação dos clientes da DCAP-DALOG (ponderação de 30%)	95%	=>98%	Anulado	0,00
OO5 - Assegurar, no âmbito da SG e dos gabinetes dos membros do Governo a receção dos bens adquiridos, procedendo ao seu registo e afetação ao serviço requisitante e proceder à gestão adequada dos bens existentes em armazém	Percentagem de gestão de armazém realizada	90%	=>95%	100%	111,11
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





				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)	e 0 =>2 (entrega no (dias antes		0	100,00
OO7 - Agilizar e simplificar os processos de trabalho, circuitos e	Taxa de execução das ações setoriais no âmbito da CAF	80% a 90%	> 90%	Anulado	
processos de trabalho, circuitos e procedimentos da SG, tendo em vista a prestação de serviços de excelência	Taxa de execução das ações setoriais para implementação do Smartdos	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 seis foram superados, 1 atingido.

Assim, no que diz respeito ao *objetivo 1*, pese embora a reavaliação de projetos feita ao longo do ano, foi ainda assim possível atingir o objetivo através da execução dos seguintes projetos:





#### Quadro 24 - Projetos executados em 2019

P4 - Extinção automática de incêndios nas caves	Garantir a segurança contra incêndios	31.12.2019	001
P5 - 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	31.12.2019	001
P6 - 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	31.12.2019	001

Relativamente ao *objetivo 2*, também superado, foi possível atingir uma taxa de resposta às diversas solicitações na ordem dos 100%, sendo que ao longo do ano se notou um ligeiro decréscimo nos pedidos de apoio por parte dos diversos organismos do MTSSS.

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 2019, os 14,58%.

Ou seja, em 2019 verificou-se um ligeiro aumento face ao ano anterior nas poupanças registadas, continuando a ser muito variável o nível das poupanças obtidas nas várias categorias de bens e serviços contratadas.

Para além do processo de contratação, a UMC manteve a sua intervenção junto dos fornecedores e da eSPap, sempre que necessário, e respondeu às diversas 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 2019 continuou a não ser possível, com os recursos disponíveis, realizar-se o Inquérito de Satisfação anual.

De realçar a cada vez mais acentuada diminuição do número de acordos quadro da eSPap, o que determinou a necessidade de realização de vários concursos públicos com publicitação no JOUE, de tramitação mais trabalhosa e morosa.





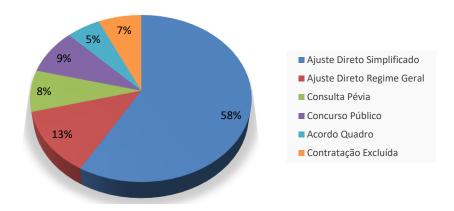


Figura 8 – Procedimentos desenvolvidos em 2019 pela DCAP

Relativamente ao objetivo 4, o indicador "grau de implementação do projeto de auscultação dos clientes" foi oportunamente anulado por inexistência de recursos humanos para a sua implementação. Assim, apesar de todas as dificuldades apontadas em anteriores relatórios, designadamente no que diz respeito à morosidade na obtenção das legais autorizações necessárias ao desenvolvimento da maioria dos procedimentos, bem como a falta de interoperabilidade entre as várias plataformas eletrónicas de contratação (16), o que obriga à repetição do carregamento de grande parte da informação, tornando o processamento extremamente demorado e potenciando o risco de ocorrência de erros, o objetivo 4 considera-se superado.

Quadro 25 - Acréscimo da atividade desenvolvida

Atividades	2018	2019	Acréscimo %
NPD's	863	892	3
Parecer prévio SEAP	36	12	-67
Parecer Prévio AMA	33	9	-73
Registos SCEP / SIGO	174	183	5
Tratamento Faturas	863	3376	291

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* foi superado, não tendo sido considerado o projeto CAF, conforme descrito no âmbito do QUAR. No entanto, considerando a participação da DCAP na execução do projeto Smartdocs, o objetivo foi totalmente suplantado.

# 4.5.4. Projetos

Quadro 26 - Execução dos Projetos da DCAP

Designação	Objetivo operacional do projeto	Custos (euros)	RH envolvidos	% Execução	Situação
P1 - Substituição de "vinil" deteriorado nas partes comuns nos pisos 10 a 13	Beneficiar o pavimento interior do edifício			0%	Não executado
P2 - Criação de condições de acesso às coerentes da "ala" sul do edifício - Av. Roma	Facilitar o acesso às instalações técnicas do edifício			0%	Não executado
P3 - Substituição da iluminação convencional por "led" - pisos 10, 12 e 13	Melhorar a eficiência energética do edifício			30%	Não concluído
P4 - Extinção automática de incêndios nas caves	Garantir a segurança contra incêndios			100%	Concluído
P5 - 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.			100%	Concluído
P6 - 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			100%	Concluído
P7 - Elaboração e implementação de um Questionário de avaliação DCAP-DALOG (2018)	Avaliar o serviço prestado pela DCAP- DALOG tendo em vista a melhoria dos processos de trabalho				Não executado

# 4.5.5. Indicadores de atividade

Quadro 27 – Indicadores de Atividade da DCAP

Produtos/Serviços	N.º Ocorrências 2018	N.º Ocorrências 2019
Aquisição de Bens e Serviços	743	693
Ajustes diretos	633	495
Ajustes diretos simplificados	N/A	403
Ajustes diretos regime geral	N/A	92
Consulta Prévia	N/A	55





Produtos/Serviços	N.º Ocorrências 2018	N.º Ocorrências 2019
Concurso Público	110	64
Acordos Quadro	N/A	41
Contratação Excluída	N/A	46
Contratos Geridos	N/A	934
Catálogos plataforma transacional	14	14
Comunicações e pedidos de pareceres prévios à SEAP	18	16
Desenvolvimento de procedimentos aquisitivos centralizados	14	14
Divulgação de comunicações da eSPap	8	11
Encargos/Programas/Convites/Anexos/Outros	130	143
Empreitadas	4	3
Estudos Técnicos	5	4
Instrução de Pedidos de exceção	19	24
Informações internas	526	563
Levantamento necessidades/consolidação e agregação de dados	205	N/A
Minutas de Contrato	24	27
N.º de Intervenções no Arquivo do Bairro Cruz Vermelha	6	7
N.º de Intervenções no Arquivo do Largo da Luz	3	4
Pedidos ao INA	35	12
Número de processos da despesa (NPD) realizados no GeRFIP	863	756
Pedidos autorização encargos plurianuais - Portarias/RCM/Despacho conjunto	13	12
Pedidos de AOVs (alugueres operacionais de viaturas)	19	10
Pedidos de rent-a-car	N/D	15
Pedidos de parecer prévio AMA	34	39
Procedimentos lançados nas Plataformas Eletrónicas de Contratação Pública	245	290
Processos de averiguação de acidentes de automóvel	5	1
Pronuncias sobre impugnações judiciais interpostas	2	2
Recolha de informação a nível ministerial a pedido da eSPap	6	7
Registo e controle de viaturas da SG, Área Governativa e Serviços Partilhados	456	N/A
Registo SCEP – Compromissos plurianuais	174	183
Registos no Portal BaseGov	863	755
Relatórios de contratação para eSPap	4	4
Procedimentos ao abrigo de AQ,s	67	41
Reuniões com eSPap/Outras entidades/Fornecedores	11	23
Sistema Parque Viaturas Estado (Plataforma ) – nº de viaturas da frota	49	32
Tratamento de faturas rececionadas para efeitos de liquidação	3632	3376
Workshops com os organismos do MTSSS	6	4

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

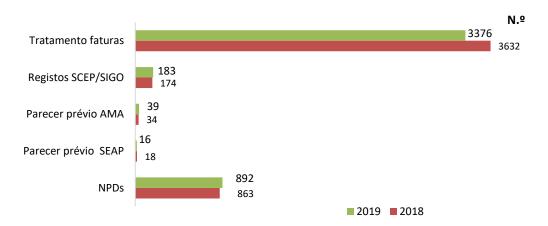


Figura 9 - Indicadores de atividade da DALOG

#### **Unidade Ministerial de Compras**

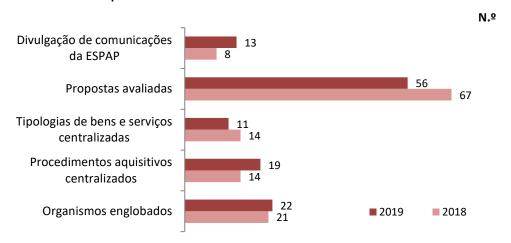


Figura 10 - Indicadores de atividade da UMC

#### Divisão de Gestão Patrimonial

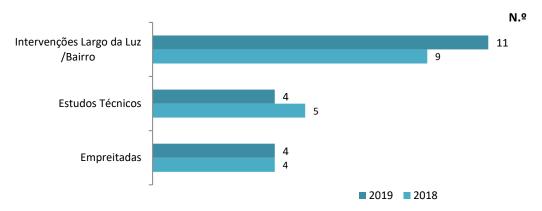


Figura 11 – Indicadores de atividade da DGP





# 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:

#### I. A monitorização dos consumos de eletricidade, gás e água.

Quadro 28 - Monitorização dos consumos de eletricidade, gás e água.

Consumos		2018	2019
	Eletricidade (kwh)	745 678	672 296
Consumo anual de energia do edifício da Praça de Londres	Gás (Kwh)	262 110	201 872
Lonares	Gás (m3) Bar/refeitório	919	1 012
Consumo anual de água(m3)	4 321	4 183	

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 esta a surtir efeitos 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 em relação ao ultimo ano reduziram cerca de 73.382 kwh, mesmo tendo havido obras nas caves e aumento de uso de equipamentos elétricos, mas a mudança gradual para tecnologia led na iluminação e outras boas práticas estão a produzir efeitos.

Sobre o consumo de gás (aquecimento das caldeiras) em relação aos valores dos consumos do ano 2018, verificase que houve uma redução do consumo em relação ao último ano de cerca de 60.238m3.





Sobre o consumo de gás (refeitório) em relação aos valores dos consumos do ano 2018, verifica-se que houve um aumento do consumo em relação ao último ano de cerca de 93 m3, talvez associado à confeção de mais refeições.

O programa que monitoriza os consumos individuais do sistema de AVAC já está operacional, no entanto não houve possibilidade de monitorizar adequadamente em 2019, por falta de recursos humanos.

Os consumos de água diminuíram cerca de 137.9 m3, inferindo-se como principal razão a monitorização diária e terem ocorrido menos roturas.

#### 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 edifício assim que haja intervenções nas armaduras.

Continua-se progressivamente a proceder à substituição de luminárias e balastros ineficientes ou obsoletos.

#### 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 29 - Recolha seletiva de materiais recicláveis em 2019

Papel	Extintores	Toneres	REEE	Equipamentos Diversos	Ferro e Metal	Lâmpadas	Plásticos	Gorduras e Óleos de Fritura
6.900 Kg	9 unidades	277 Kg	3. 500 Kg	2.800 Kg	1050 Kg	65 Kg	840 Kg	720 L

#### 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.

#### 4.5.8. Programa ECO.AP

A DCAP-DGP com a colaboração da ADENE pediu a atualização dos interlocutores/ 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 atualizado dos dados dos contadores de energias CPE e CUI, existem imóveis que entretanto já foram alienados.

Monitorizou em todo o universo de organismos do MTSSS os certificados energéticos.

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 30 - Resultados da DC

				Result	ados
Objetivos Operacionais	Indicador	Meta	Superação	Valor atingido	Taxa de Execução %
OO1 - Garantir a qualidade do serviço prestado, tendo em conta as necessidades e	Índice médio de qualidade na satisfação dos clientes da área do Atendimento e Receção	85% a 90%	> 90%	98,55%	109,50
conta as necessidades e expetativas dos clientes da DC	Taxa de resposta aos pedidos dos clientes do NIQC	85% a 90%	> 90%	100,00%	111,11
	N.º de novos protocolos estabelecidos, com benefícios para os/as trabalhadores/as da Secretaria-Geral	4 a 6	>6	8	133,33
OO2 - Dinamizar a área das Relações Públicas	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	160 a 200	>200	264	132,00
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	85% a 90%	> 90%	100,00%	111,11





				Resultados		
Objetivos Operacionais	Indicador	Meta	Superação	Valor atingido	Taxa de Execução %	
	N.º de newsletters lançadas (Ex.: POCIQ, Rede PorTodos, Últimas)	26-27	28	29	107,41	
	N.º de workshops/conferências temáticas	3	4	3	100,00	
OO4 - Assegurar a coordenação	Grau de implementação de um piloto de área departamental da nova Intranet SG	70%-80%	> 80%	20,00%	22,47	
e aplicação de medidas nos domínios da comunicação, inovação, modernização e qualidade, bem como da gestão da sustentabilidade na SG e nos	Grau de implementação do modelo integrado da Intranet do Ministério	70%-80%	> 80%	86,00%	107,50	
organismos do MTSSS	Grau de implementação do projeto de criação da nova imagem e do novo site da SG	85%-95%	>95%	100,00%	105,26	
	Taxa de execução do Plano de Ação da Rede Por Todos	75%-85%	> 85%	91,70%	107,88	
	Grau de implementação do Plano de Sustentabilidade da SG	75% a 85%	>85%	82,00%	100,00	
OO5 - Coordenar a gestão do Sistema de Controlo Interno	Cumprimento dos prazos definidos para entrega de contributos setoriais para o QUAR, PA e RA (contagem do nº de dias em que a entrega antecede o prazo)	0 (entrega no prazo definido)	=>2 (dias antes do prazo definido)	0 no prazo	100,00	
(planeamento, monitorização e avaliação)	Taxa de execução das ações de gestão do Plano de Riscos	80%-90%	> 90%	100,00%	111,11	
	Percentagem de medidas setoriais do Plano de Riscos implementadas e reportadas	60% - 70%	>70%	76,50%	109,29	
OO6 - Assegurar a receção e expedição de todo o expediente	Percentagem de expediente entrado até às 17h e tratado no próprio dia	96%	>96%	99,97%	104,14	
da SG e dos organismos instalados no edifício do MTSSS	Percentagem de submissão de atos na INCM entrados no próprio dia até às 17h	98%	>98%	100,00%	102,04	





	jetivos Operacionais Indicador Meta			Resultados	
Objetivos Operacionais			Superação	Valor atingido	Taxa de Execução %
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 disponibiizada	85 a 100ml	> 100ml	151ml	151,00
OO8 - Garantir o apoio na implementação da Macro Estrutura Funcional (MEF) e da Lista Consolidada dos Processos de Negócio aos Serviços/Organismos/Estruturas do Ministério, fomentando a avaliação da informação arquivística no âmbito suprainstitucional	№ de serviços apoiados	3 a 5	> 5	5	100,00

# 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 sete objetivos foram superados e um atingido.

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 99.87%, numa escala de 0 a 100%, pelo que 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 2 sido superados e 1 atingido.

Ao longo de 2019, foram celebrados 7 novos protocolos, nas áreas da saúde, beleza e bem-estar e cultura e 1 na área de diversos. A 31 de dezembro de 2019 estavam em vigor 28 protocolos, nas áreas da Saúde e Bem-estar, Beleza e bem-estar, Ensino e Diversos (mobiliário, têxteis, reparações domésticas, artigo de decoração, serviços





de informática, serviços de contabilidade, artigos de escritório, lavagem de automóveis, etc.), muitos deles com condições extensíveis aos familiares dos colaboradores/as do MTSSS.

Foram disponibilizados conteúdos nas áreas "Destaques", "Tempos Livres", "Protocolos e Apoios Sociais" e "Refeições", num total de 264, com notícias de interesse do ponto de vista profissional e pessoal dos utilizadores/as.

Quanto às iniciativas de âmbito cultural, demos apoio a duas iniciativas do GEP, uma por ocasião do Dia Mundial do Livro e à cerimónia de lançamento de um livro do Dr. João Moura.

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 e de constituição da equipa de trabalho, 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, tendo sido implementado a partir de junho em toda a SG. Atualmente toda a organização usa este sistema de informação, tendo-se atingido a desmaterialização de parte significativa dos nossos processos de trabalho.

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 7 indicadores, tendo 4 deles sido superados, 2 atingidos e 1 suspenso. A média global dos seis indicadores mostra que o objetivo foi superado.

Com efeito, no âmbito da dinamização de newsletters pretendeu-se potenciar esta ferramenta, tendo-se elaborado e publicado cerca de 29 edições, de diferentes áreas, nomeadamente da Rede PorTodos, da área da Formação e do próprio POCIQ.

Foram ainda desenvolvidos 3 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:

Quadro 31 – Eventos promovidos e organizados pelo NIQC (2019)

Encontros Temáticos/Sessões Sensibilização/Cursos	N.º de participantes
20º Encontro Temático no MTSSS – Migrações e Diversidade	51
Sessão de Esclarecimento sobre o Cofre de Previdência para trabalhadores/as do MTSSS	40
Palestra da Circular Economy Portugal "Da Economia Linear à Economia Circular – o exemplo do setor têxtil" – no âmbito da Semana da Sustentabilidade da SG	20
Total de participantes	111

Relatório de Atividades 2019





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 Intranet do Ministério, tendo-se conseguido concretizar todas as ações do projeto e à criação da nova imagem da SG, tendo em dezembro sido divulgada a nova imagem da SG. Por indisponibilidade da equipa do II, o projeto de criação do novo site da SG foi suspendo e adiado para 2020.

O projeto de criação da nova Intranet do MTSSS foi fundamental para a dinamização da comunicação entre os diferentes organismos do Ministério, uma vez que se conseguiu que os organismos não integrados na rede do Instituto de Informática pudessem ter acesso à Intranet do MTSSS, bem como os gabinetes ministeriais.

Quadro 32 – Gestão de Conteúdos / Administração da nova Intranet SG e MTSSS em grandes números (2019)



Por último, no âmbito da sustentabilidade, conseguiu-se atingir 91.7% das ações do Plano de Ação da Rede PorTodos e 82% 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 3 indicadores, dos quais 2 foram superados e 1 atingido.

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, até outubro, foi possível superar os dois indicadores. Tendo-se definido como meta tratar 96% do expediente entrado até às 17h, foi possível tratar 99,97% 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.

Relatório de Atividades 2019





Quadro 33 – 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	% do trabalho realizado
2019	13096	7019	15475	480	34	36104	21	36083	99,94%
2018	14583	9105	7983	353	37	32061	89	31972	99,72%

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. Em 2019 houve alteração governamental o que originou ainda mais publicações.

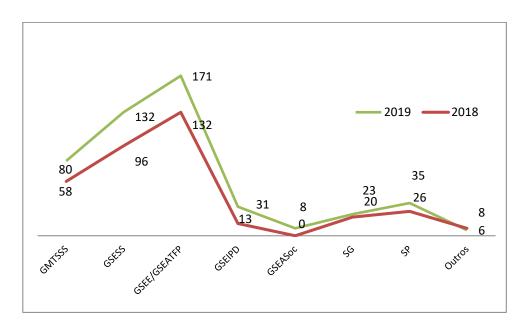


Figura 12 - Tipologia de atos enviados para publicação no Diário da República

No que se refere ao *objetivo 7* foram avaliados 151 ml que dizem respeito aos Fundos Documentais que estão à guarda desta Secretaria-Geral (Gabinetes Ministeriais, INTP e SG), de acordo com as normas arquivísticas em vigor, tendo envolvido 1 coordenadora de Núcleo, 2 técnicos superiores e duas Assistentes Técnicas.





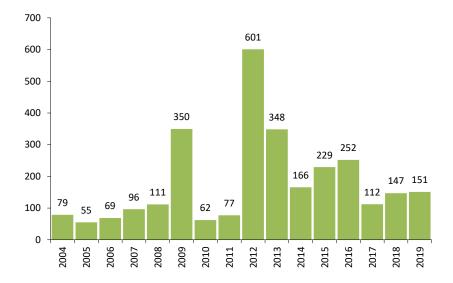


Figura 13 - Evolução da avaliação da massa documental acumulada (ml)

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.

Os Fundos Documentais avaliados dizem respeito aos Gabinetes Ministeriais, ao Instituto Nacional de Previdência e à Secretaria-Geral e estão de acordo com as regras arquivísticas em vigor.

Quanto ao *objetivo 8,* não obstante a Portaria de Gestão de Documentos do MTSSS não ter sido ainda publicada, foi dado apoio técnico a 5 Serviços (SG, ACT, CNPDCJ, DGERT e ISS, IP). Traduziu-se em várias reuniões com as entidades do MTSSS e com a DGLAB, tendo em vista a identificação do Levantamento dos Processos de Negócio dos respetivos Serviços e no preenchimento da Folha de Recolha de Dados, em formato Excel, nos termos da Macro Estrutura Funcional (MEF), da Lista Consolidada dos Processos de Negócio do MTSSS e do Projeto ASIA (Avaliação da informação arquivística no âmbito suprainstitucional).

Dada a complexidade e a dimensão do Projeto, houve necessidade de se dedicar mais tempo ao Levantamento de Processos de Negócio do ISS, IP, o que exigiu reuniões (para além do interlocutor designado para o efeito) com dirigentes intermédios de algumas áreas funcionais daquele Instituto.

No âmbito do Núcleo de Atendimento e Receção, no que se refere à Linha Azul, o número de atendimentos, num total de 9531, corresponde a uma média mensal de 800 atendimentos, tendo-se registado menos 1274 atendimentos face a 2018, conforme quadro 34.

Quanto à área da receção, houve um aumento dos telefonemas e uma diminuição do número de visitantes na linha do que tinha acontecido em 2018.





Quadro 34 - Evolução de atendimentos 2016/2019 na Linha Azul e na Receção

Ano		Receção			
Allo	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
2019	8184	1347	9531	10836	22007

No âmbito das atividades da área do apoio logístico, técnico e protocolar, o NRP apoiou a organização e realização de 173 eventos e acompanhamentos, destacando-se em especial dos primeiros os seguintes (eventos):

#### Quadro 35 - Principais eventos com apoio do NRP (2019)

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

Reunião da Comissão de Políticas de Inclusão das Pessoas com Deficiência

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

Reunião da Comissão Permanente do Setor Social e Solidário (CPSS)

Reunião do Conselho de Acompanhamento de Certificação de Entidades Formadoras

Reuniões do Conselho Nacional da Comissão Nacional de Promoção dos Direitos e Proteção das Crianças e Jovens (CNPDPCJ)

Entrega do Prémio António Dornelas

Assinatura de um protocolo entre o MTSSS e o Banco de Portugal

Cerimónia obliteração do selo 100 anos da OIT

Conferências de Imprensa

Do apoio do NRP à realização dos eventos, destacam-se o envio de convites/convocatórias, a gestão das confirmações de comparência, a garantia das condições logísticas requeridas (espaços e meios audiovisuais), a organização de documentos a distribuir, e a redação de atas das reuniões e de outros documentos.

É de salientar o grande volume 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, totalizando 780 respostas.

Em 2019 merecem ainda especial destaque as seguintes atividades:

#### 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 36218 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.

Relatório de Atividades 2019





- Apoio técnico à Conselheira para a Igualdade do MTSSS, apoio à realização das reuniões com os interlocutores dos serviços e levantamentos de informação juntos dos serviços e organismos do MTSSS e respetiva consolidação.
- 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 268 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 36 - Execução dos projetos da DC

Designação	Objetivo operacional do projeto	Custos (euros)	RH envolvidos	% Execução	Situação
P1 - Projeto CAF SGMTSSS	Efetuar a Autoavaliação da Secretaria-Geral com base no modelo CAF - Common Assessment Framework				Suspenso
P2 - Projeto Smart_eDoc	Implementação da versão 4.0 de Smartdocs na SG	0€	5	100%	Concluído
P3 - Criação do novo site da SG e definição da imagem institucional da SG	Definir a imagem institucional da SG e criar o novo site da SG		3		Em curso a)
P4 - Implementação da Portaria de Gestão de Documentos do MTSSS, no âmbito do projeto ASIA	Apoiar os serviços e organismos do Ministério na implementação da nova Portaria de Gestão de Documentos	0€	4	100%	Em curso b)

a) Foi efetuada a definição da nova imagem da SG. O site foi adiado para 2020, a pedido do II, dado que não havia recursos humanos disponíveis para alocar ao projeto

Quanto aos projetos desenvolvidos no âmbito da DC, é de realçar a suspensão em 2019 do Projeto de Implementação da CAF na SG, dada a não descativação da verba necessária para o desenvolvimento do mesmo, bem como a falta de técnicos para desenvolver o projeto.

Relativamente ao projeto Implementação da Portaria de Gestão de Documentos do MTSSS, no âmbito do projeto ASIA - Avaliação Suprainstitucional da Informação Arquivística, foi efetuado uma alteração à proposta inicial do projeto de portaria, aguardando-se a publicação do mesmo.

Na sequência da implementação da nova versão da aplicação de gestão documental Smartdocs, foi dado apoio aos organismos na implementação do Plano de Classificação, já de acordo com a proposta incluída no projeto de portaria.

b) Aguarda-se a publicação da Portaria de Gestão de Documentos. Foi dado apoio aos serviços, no âmbito da implementação do Plano de Classificação





# 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 37 - Indicadores de Atividade da DC

Produtos/Serviços	N.º Ocorrências 2018	N.º Ocorrências 2019
Apoio nas áreas da comunicação e imagem à SG e aos organismos do MTSSS	120	154
Atualização da página institucional da SG e POCIQ	451	478
Consultas médicas na SG (atendimentos)	219	268
Criação/alteração de formulários	20	29
Declarações de contagem de tempo	12	28
Documentação transferida	39ml	7ml
Elaboração de artigos temáticos para publicação e divulgação	24	10
Elaboração de documentos formais de planeamento e reporte das atividades	11	11
Elaboração de documentos técnicos e monitorização e análise de informação	49	22
Elaboração de inquéritos e respetiva análise e elaboração de relatórios de apuramento de dados	20	10
Reclamações (através do Livro de Reclamações)	28	6
Gestão de conteúdos e administração das Intranets (SG e MTSSS)*		733
Apoio a conferências de imprensa		4

 $<sup>^{*}</sup>$ não inclui dados de imagens e inserção de documentos





# 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 38 - Mapa global de objetivos e projetos da SG em 2019

		Objetivos			Projetos					
	N.º de Objetivos	Superados	Atingidos	Não atingidos	N.º de Projetos	Concluídos	Em curso	Suspensos	Não concluídos	Não executados
DRH	11	7	4		1	1				
DF	8	8			0					
DJC	5	4	1		0					
DCAP	7	6	1		7	3			1	3
DC	8	7	1		4	1	2	1		
Total	39	32	7	0	12		2	1	1	3

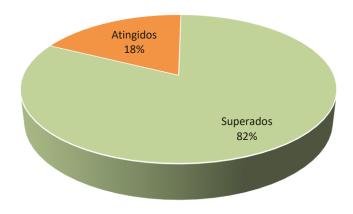


Figura 14 - Taxa de execução dos objetivos das unidades orgânicas





Quadro 39 – Mapa global de objetivos do QUAR da SG em 2019

	Objetivos do QUAR							
	N.º de Objetivos	Superados	Atingidos	Não atingidos				
Total	13	9	4	0				

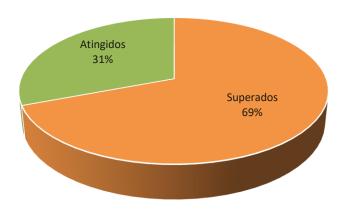


Figura 15 - Taxa de execução dos objetivos do QUAR 2019





# 5.2. Síntese dos projetos da SG

Quadro 40 – Execução/Situação dos Projetos da SG

Serviço	Designação do Projeto	Objetivo operacional do projeto	Custos (euros)	RH envolvidos	% Execução	Situação
DRH	Programa "FORMAR"	Conceber e desenvolver o Plano Anual de Formação do Ministério	43.819,66	6	100%	Concluído
DCAP	Substituição de "vinil" deteriorado nas partes comuns nos pisos 10 a 13	Beneficiar o pavimento interior do edifício	-	-	0%	Não executado
DCAP	Criação de condições de acesso às coerentes da "ala" sul do edifício - Av. Roma	Facilitar o acesso às instalações técnicas do edifício	-	-	0%	Não executado
DCAP	Substituição da iluminação convencional por "led" - pisos 10, 12 e 13	Melhorar a eficiência energética do edifício			30%	Não concluído
DCAP	Extinção automática de incêndios nas caves	Garantir a segurança contra incêndios			100%	Concluído
DCAP	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.			100%	Concluído
DCAP	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			100%	Concluído
DCAP	Elaboração e implementação de um Questionário de avaliação DCAP- DALOG (2018)	Avaliar o serviço prestado pela DCAP-DALOG tendo em vista a melhoria dos processos de trabalho				Não executado
DC	Projeto CAF SGMTSSS	Efetuar a Autoavaliação da Secretaria-Geral com base no modelo CAF - Common Assessment Framework				Suspenso
DC	Projeto Smart_eDoc	Implementação da versão 4.0 de Smartdocs na SG	0€	5	100%	Concluído
DC	Criação do novo site da SG e definição da imagem institucional da SG	Definir a imagem institucional da SG e criar o novo site da SG		3		Em curso a)
DC	Implementação da Portaria de Gestão de Documentos do MTSSS, no âmbito do projeto ASIA	Apoiar os serviços e organismos do Ministério na implementação da nova Portaria de Gestão de Documentos	0€	4	100%	Em curso b)

a) Foi efetuada a definição da nova imagem da SG. O site foi adiado para 2020, a pedido do II, dado que não havia recursos humanos disponíveis para alocar ao projeto

b) Aguarda-se a publicação da Portaria de Gestão de Documentos. Foi dado apoio aos serviços, no âmbito da implementação do Plano de Classificação





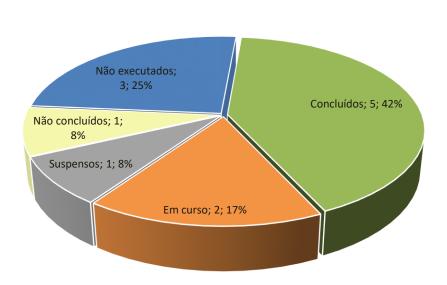


Figura 16 - Taxa de execução dos projetos





# 6. Afetação de recursos

# 6.1. Recursos Humanos

Quadro 41 - Trabalhadores da Secretaria-Geral em 31/12/2019 por Cargo/Categoria e Unidade Orgânica

Carra (Catagoria		Unidades Orgânicas					
Cargo/Categoria	DRH	DCAP	DC	DF	DJC	Direção	Efetivos
Direção Superior	0	0	0	0	0	2	2
Dirigentes Intermédios	3	4	1	3	1	0	12
Técnico Superior	13	11	11	7	3	0	45
Coordenador Técnico	1	1	0	1	0	0	3
Assistente Técnico	9	6	14	5	1	1	36
Assistente Operacional	0	2	2	0	0	0	4
TOTAL	26	24	28	16	5	3	102

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 2019 os técnicos superiores continuam a ser grupo profissional com maior n.º de colaboradores, correspondente a 44,11% do número total.

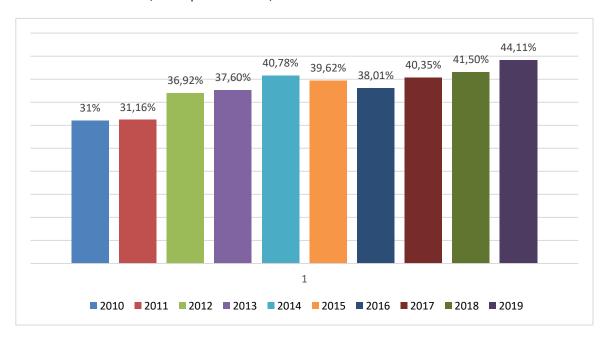


Figura 17 - Evolução do nível da tecnicidade





#### **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 71/2018, de 31 de dezembro, e pelo Decreto-Lei n.º 84/2019, de 28 de junho.

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 que inicialmente foram as seguintes:

Quadro 42 - Orçamento da Secretaria-Geral

Orçamento/Atividade/Projeto	Montante (€)
Orçamento de Funcionamento:	
Receitas Gerais não afetas a projetos cofinanciados:	
Atividade 258 - Gestão Administrativa	5.139.958
Receitas Gerais afetas a projetos cofinanciados -FSE	
Atividade 258 - Gestão Administrativa	35.024
Fundo Social Europeu - Lisboa 2020	
Atividade 258 - Gestão Administrativa	46.332
Total Orçamento de Funcionamento	5.221.314

Assim, constata-se que o orçamento da Secretaria-Geral do MTSSS para 2019, foi contemplado com uma dotação aprovada de 5.221.314 €, em que 5.139.958 € (98,45%) se encontravam afetos ao orçamento de funcionamento e 81.356 € (1,55%) são provenientes do orçamento de Projetos.

# 6.2.1. Orçamentos da responsabilidade da SG

No âmbito das suas atribuições foi a Secretaria-Geral, no ano de 2019, responsável pela elaboração, execução e prestação de contas dos seguintes orçamentos:





Quadro 43 – Orçamentos da responsabilidade da SG

Orçamentos	Dotação Inicial	Dotação Disponível	Pagamentos	Saldo	Taxa de Execução
Gabinete do Ministro do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social	1.010.858	1.144.186	1.038.742	105.444	90,78%
Gabinete da Secretária de Estado da Segurança Social	809.428	809.320	734.359	74.961	90,74%
Gabinete do Secretário de Estado do Emprego	718.141	698.710	674.314	24.396	96,51%
Gabinete da Secretária de Estado da Inclusão das Pessoas com Deficiência	672.662	699.825	695.868	3.957	99,43%
TOTAIS AÇÃO GOVERNATIVA DO MTSSS	3.211.089	3.352.041	3.143.283	208.758	93,77%
Escritório da Organização Internacional do Trabalho	300.618	297.256	264.094	33.162	88,84%
Programa Form@r	80.000	78.000	60.901	17.099	78,08%
Segurança Social - Lei de Bases	7.123.877.894	7.123.877.894	7.122.797.894	1.080.000	99,98%
Segurança Social - IVA Social	854.368.886	854.368.886	854.368.886	0	100,00%
Segurança Social - Pensões dos Bancários	452.621.372	452.621.372	446.985.058	5.636.314	98,75%
Segurança Social - Adicional do IMI	50.000.000	123.031.968	123.031.968	0	100,00%
Segurança Social - Consignação do IRC ao FEFSS	198.809.524	198.809.524	198.809.524	0	100,00%
Inspeção-Geral do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social	2.292.833	2.078.491	1.946.343	132.148	93,64%
Comissão para a Igualdade no Trabalho e no Emprego	609.462	509.262	178.250	331.012	35,00%
Direção-Geral do Emprego e das Relações de Trabalho	3.463.495	3.277.119	2.960.826	316.293	90,35%
Instituto Nacional para a Reabilitação	7.911.318	7.146.012	6.585.196	560.817	92,15%
Centro de Relações Laborais	100.000	74.971	74.226	745	99,01%
Gabinete de Estratégia e Planeamento	6.603.393	5.614.368	3.812.345	1.802.023	67,90%
Comissão Nacional de Promoção dos Direitos e Proteção das Crianças e Jovens	11.733.402	11.116.679	9.131.020	1.985.659	82,14%
Programa Operacional Inclusão Social e Emprego	5.115.241	4.846.460	4.366.707	479.753	90,10%
Programa Operacional de Apoio às Pessoas Mais Carenciadas	1.284.759	1.549.350	1.178.303	371.047	76,05%
TOTAIS OUTROS ORÇAMENTOS	8.719.172.197	8.789.297.612	8.776.551.540	12.746.072	99,85%
TOTAIS GERAIS	8.722.383.286	8.792.649.653	8.779.694.823	12.954.830	99,85%





# 6.2.2. Execução Orçamental

#### a) Orçamento de Funcionamento

Através da Lei n.º 71/2018 – Orçamento do Estado para 2019, de 31 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 5.139.314 €.

De acordo com o disposto nos n.ºs 1 e 2 do artigo 4.º da referida Lei, foi cativo o valor de 883.392,00 €, representando uma taxa de cativos de 83,76% para o agrupamento 02 – Aquisição de Bens e Serviços.

Face às necessidades orçamentais, foi elaborada a Informação n.º 217/2019, 26 de fevereiro, a solicitar o pedido de descativo parcial de verbas no Agrupamento 02 — Aquisição de Bens e Serviços, no montante de 584.100,00 €, tendo sido autorizado o montante de 485.000,00€, dos quais 55.000,00 €, para reforçar a RCE D.02.02.04.A0.00 — Princípio da Onerosidade, através do despacho n.º 1450/2019, de 30/08, do Secretário de Estado do Orçamento.

Assim, da dotação disponível no final do ano de 4.536.669 €, foi executado o valor de 4.456.035 €, a que corresponde a taxa global de execução de 98,22%, com um peso relativo distribuído do seguinte modo pelos agrupamentos de despesa:

Quadro 44 – Execução orçamental por subagrupamento

Agrupamentos	Execução Orçamental 2019 (€)	% Por Agrupamento
Despesas com o Pessoal	3.197.971	71,77%
Aquisição de Bens e Serviços	1.209.241	27,14%
Outras Despesas Correntes	3.783	0,08%
Aquisição de Bens de Capital	45.040	1,01%
TOTAL	4.456.035	100,00%

Assim, do total da dotação disponível e após dedução do total de pagamentos, resultou um saldo disponível de 80.664€.

Verifica-se que as despesas com pessoal representam 71,77% 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 27,14%, tendo as restantes caráter residual.





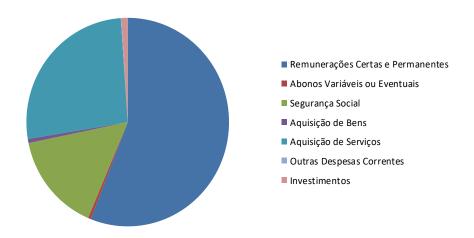


Figura 18 - Distribuição por Agrupamentos

A evolução da execução orçamental por subagrupamentos, nos anos de 2017 a 2019 está representada no seguinte quadro:

Quadro 45 – Evolução da execução orçamental por subagrupamentos económicos

Subagrupamentos Económicos	Execução de 2017	Execução de 2018	Execução de 2019	Variação	
				2019/2017	2019/2018
Remunerações Certas e Permanentes	2.439.328	2.502.016	2.492.757	2,19%	-0,37%
Abonos Variáveis ou Eventuais	7.143	11.980	20.594	188,31%	71,90%
Segurança Social	667.321	677.025	684.620	2,59%	1,12%
Aquisição de Bens	30.323	40.013	28.662	-5,48%	-28,37%
Aquisição de Serviços	966.635	1.471.458	1.180.579	22,13%	-19,77%
Transferências Correntes	4.767			-100,00%	
Outras Despesas Correntes	16.381	10.727	3.783	-76,90%	-64,73%
Investimentos	7.092	80.384	45.040	535,09%	-43,97%
TOTAL	4.138.990	4.793.603	4.456.035	7,66%	-7,04%

Pela análise do quadro acima, pode-se verificar que existe uma diminuição generalizado em todos os subagrupamentos de despesas, com exceção dos subagrupamentos de Abonos Variáveis ou Eventuais e Segurança Social que apresentam aumentos pouco significativos.

No subagrupamento Aquisição de Serviços, verifica-se uma diminuição em virtude da elevada cativação imposta ao orçamento desta SGMTSSS. Esta execução é o reflexo de ajustamentos de procedimentos com vista a uma maior eficácia e eficiência e permitir o normal funcionamento.





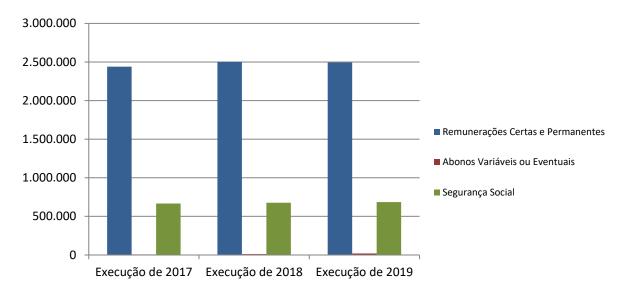


Figura 19 – Distribuição das despesas com Pessoal

#### b) Orçamento Investimento

Através da Lei n.º 71/2018 – Orçamento do Estado para 2019, de 31 de dezembro, foi aprovado o Orçamento de Projetos da Secretaria-Geral do MTSSS para o ano de 2019, que contemplou uma dotação inicial de 81.356 €.

O projeto consiste numa candidatura SAMA estando orçamentado nas fontes de financiamento 153 com 35.024€ e 246 com 46.332€. No decurso do ano, e por dificuldades orçamentais, não foi possível dar início ao projeto, pelo que, a sua execução em 2019 foi nula.





#### 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 e em 2019 46 novos Pc´s.

Em 2016 foi efetuada uma contratação de serviços de multifunções, existindo atualmente um equipamento em 4 dos andares afetos à SG, tendo estes equipamentos software de centros de custos.

No primeiro semestre de 2019 iniciou-se a implementação da versão 4.0 do Smartdocs, tendo-se entrado em produção em toda a SG a 5 de junho.

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, da comunicação e imagem dos dois sistemas. Em 2019 foi possível que todos os organismos passassem a ter acesso à Intranet do Ministério.





# 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 2019, aplicado aos colaboradores da SG teve como finalidade analisar a sua satisfação relativamente às diferentes dimensões<sup>1</sup> 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/As colaboradores/as da SG, um universo de 105 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*<sup>2</sup>.

-

<sup>&</sup>lt;sup>1</sup> Dimensões que segundo o *Common Assessment Framework* determinam a satisfação dos/as colaboradores/as.

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





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.

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

O inquérito foi lançado a 5 de fevereiro de 2020, 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 14 de fevereiro de 2020, tendo-se encerrado o inquérito a 21 de fevereiro de 2020.

Registaram-se 52 respostas ao inquérito, o que corresponde a uma taxa de resposta de 49,52%. A margem de erro associada é de 9,70% e o nível de confiança é de 68%<sup>4</sup>. A participação no questionário foi superior à registada no ano transato (34,91%), no entanto a taxa de resposta não atingiu os valores esperados, 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

\_

<sup>&</sup>lt;sup>3</sup> In www.limesurvey.org/

<sup>&</sup>lt;sup>4</sup> Cálculo efetuado com recurso a um calculador *online*: http://www.raosoft.com/samplesize.html.





A média do grupo de perguntas que remete para a satisfação global dos trabalhadores da SG é de 4,05 valores (média de 3,98 valores no ano anterior), valoração praticamente equivalente à média das dimensões em análise com 4,07 valores.

Em relação às restantes dimensões mais específicas do inquérito, verifica-se que apenas três foram avaliadas no abaixo do nível de valoração 4: "Satisfação com a gestão e sistemas de gestão", "Satisfação com as instalações, condições de higiene, segurança, equipamentos e serviços disponíveis" e "Satisfação com o desenvolvimento da carreira", esta última dimensão com a valoração mais baixa (3,86 valores).

Os restantes parâmetros encontram-se avaliados no intervalo entre "satisfeito" e "muito satisfeito". Tal como é possível observar, a dimensão do nível de motivação, apresenta a valoração mais alta (4,32).

Em seguida apresenta-se o gráfico comparativo dos dados globais dos inquéritos de satisfação de 2015 a 2019:

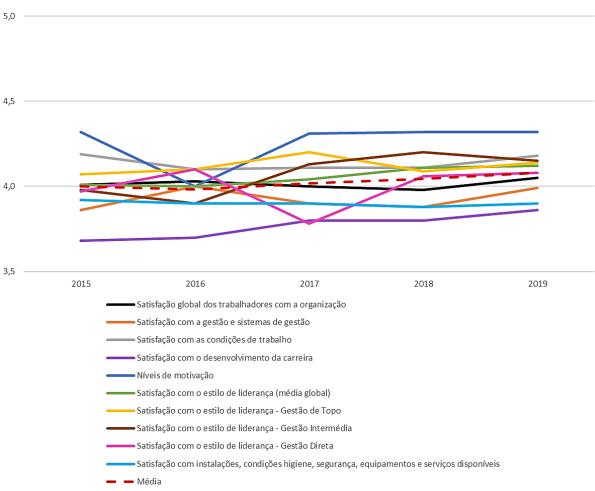


Figura 21 – Evolução da satisfação dos colaboradores da SG – 2015-2019

Verifica-se que em 2019 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.





Tal como é possível constatar através da visualização gráfica das pontuações médias referentes a cada ano<sup>5</sup>, registam-se, face ao ano transato, subidas em sete dimensões do inquérito. Existiu uma descida de pontuação na subdimensão "Satisfação com o estilo de liderança – Gestão Intermédia" (-0,05).

O questionário e o respetivo tratamento de resultados podem ser consultados no capítulo V. – Anexos 6 e 7 do presente Relatório de Atividades.

<sup>5</sup> 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 2019.

### 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 universal<sup>6</sup> 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*<sup>7</sup>, 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 29 de janeiro de 2020, 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 14 de fevereiro de 2020, tendo-se encerrado o inquérito a 21 de fevereiro de 2020.

O número de respostas obtidas foi de 11, o que corresponde a uma taxa de resposta de 35,48%. A margem de erro associada é de 24,13% e o nível de confiança de 30%8. Tendo em consideração os dados apresentados, verifica-se que existiu uma diminuição da taxa de resposta dos clientes face à registada em 2018, de 41,94%,

\_

<sup>&</sup>lt;sup>6</sup> Terminologia usada in GHIGLIONE, R. e MATALON, B − *O inquérito, teoria e prática*; Lisboa, Celta ed. 1995 (3ª edição) pág. 28.

<sup>&</sup>lt;sup>7</sup> In https://www.limesurvey.org/

<sup>&</sup>lt;sup>8</sup> Cálculo efetuado com recurso a um calculador online: http://www.raosoft.com/samplesize.html.





pelo que a amostra constituída continua a ser reduzida para que possa considerar-se representativa, alertandose 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 SG<sup>9</sup>. O modelo do questionário utilizado no exercício de avaliação de 2019 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 46 - 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
3.5azaya3	Integração de melhorias adequadas às necessidades dos clientes
	Desempenho Ético
	Auscultação da satisfação dos clientes
Variável B: Envolvimento e participação	Possibilidade de sugerir melhorias
havenaha3aa	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.

.

<sup>&</sup>lt;sup>9</sup> 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.





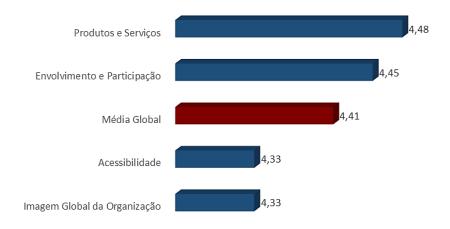


Figura 22 - Valores médios de satisfação (2019)

Verifica-se que a média global da avaliação foi de 4,41, o que traduz um acréscimo face ao resultado do ano transato (em que se registou um resultado de 4,32).

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 "Produtos e Serviços" e "Envolvimento e Participação" são as que apresentam valores médios mais elevados, seguidas das variáveis "Acessibilidade" e "Imagem Global da Organização", que apresenta o valor médio mais baixo.

O gráfico seguinte apresenta os resultados globais obtidos entre 2015 e 2019, verificando-se que em 2019 se inverteu a tendência decrescente registada nos anos anteriores.

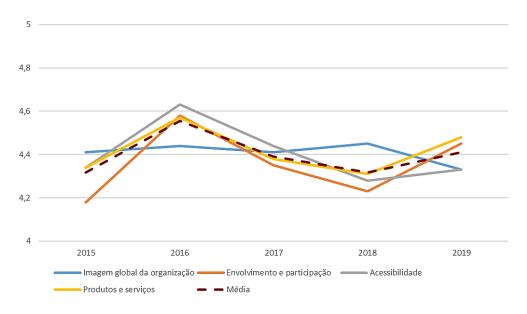


Figura 23 – Evolução dos valores médios de satisfação dos clientes – 2015-2019

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.

Nos pontos seguintes deste capítulo, apresentam-se as atividades que contribuíram para a melhoria do sistema de controlo interno da SG em 2019, 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 2019, continuaram a promover-se iniciativas que promovam o desenvolvimento profissional e pessoal dos trabalhadores/as do Ministério, com uma grande recetividade por parte dos mesmos, que consideram muito importante a manutenção deste tipo de eventos.

Assim, para além do 20.º Encontro Temático, subordinado ao tema Migrações e Diversidade foram realizadas mais 2 iniciativas - Sessão de Esclarecimento sobre o Cofre de Previdência para trabalhadores/as do MTSSS e Palestra da *Circular Economy Portugal "Da Economia Linear à Economia Circular – o exemplo do setor têxtil"*, que envolveram a participação de 111 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.

Além dos mencionados eventos, realizaram-se ainda 3 sessões de À conversa...sobre temas como *Nutrição*, *Defesa Pessoal e Exercício Físico*, abertas à participação dos vários serviços e organismos do Ministério sediados no edifício da Praça de Londres.

A SG coordena e dinamiza duas Redes colaborativas ao nível do MTSSS, no âmbito da Sustentabilidade e da Comunicação, respetivamente, que integram representantes de todos os serviços e organismos, cada uma com modelos de funcionamento específico, baseados em interação sistemática, contribuindo deste modo para a partilha e adoção das melhores práticas desenvolvidas no Ministério.





#### 9.1.3 Auditorias externas

No ano de 2019, a SG teve uma auditoria às candidaturas do POAPMC, desenvolvida pela Agência para o Desenvolvimento e Coesão (AD&C), realizada a 3 de junho, à operação n.º POAPMC-03-03G1-FEAC-000002, n.º POAPMC-03-76G1-FEAC-000006 e POAPMC-03-76G1-FEAC-000008.

Mas a atividade desenvolvida pela SG foi auditada, embora de uma forma indireta, através das auditorias desenvolvidas pela Inspeção-Geral do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social a 3 entidades que integram o sistema dos serviços partilhados, como se indica:

- a) À Direção-Geral do Emprego e das Relações do Trabalho, no Processo n.º 12/2018, concluído em dezembro de 2019, e que teve como objetivo a análise do controlo da despesa e da receita pública, designadamente através do estudo e verificação do sistema e dos procedimentos de controlo interno das operações de execução do orçamento daquela Direção-Geral, tendo sido auditados os seguintes aspetos, os quais, no âmbito do sistema dos serviços partilhados, são executados pela SG:
  - Processo orçamental;
  - Disponibilidades;
  - Receita;
  - Gestão do parque automóvel;
  - Gestão do Inventário;
  - Controlo de existências;
  - Execução física e financeira dos contratos;
  - Instrumentos e procedimentos de controlo;
  - Ciclo da realização dos contratos públicos;
  - Obrigação de publicitação, comunicação e prestação de informação;
  - Ciclo da despesa dos contratos públicos;
  - Gestão de recursos humanos;
  - Remunerações;
  - Despesas com abonos variáveis ou eventuais.
- b) Ao Gabinete de Estratégia e Planeamento, no Processo 12/2019-GEP, com o objetivo da análise às despesas com trabalho suplementar, ajudas de custo, transporte e alojamento, tendo sido auditados os aspetos a seguir indicados os quais, no âmbito do sistema dos serviços partilhados, são executados pela SG:
  - Trabalho suplementar;
  - Ajudas de custo nacionais;
  - Ajudas de custo internacionais;
  - Transportes e alojamentos.





- c) Ao Instituto Nacional para a Reabilitação, IP, no Processo 12/2019- INR, com o objetivo da análise às despesas com trabalho suplementar, ajudas de custo, transporte e alojamento, tendo sido auditados os aspetos a seguir indicados, os quais, no âmbito do sistema dos serviços partilhados, são executados pela SG:
  - Trabalho suplementar;
  - Ajudas de custo nacionais;
  - Ajudas de custo internacionais;
  - Transportes e alojamentos.

Considerando as temáticas sobre que versaram estas três auditorias, que se enquadram na prestação do sistema de serviços partilhados, o facto de terem sido realizadas nas instalações da SG, com o seu apoio logístico, documental e administrativo, estas auditorias devem ser consideradas como desenvolvidas à atividade da SG.

### 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, agora ratificadas pelo Decreto-Lei n.º 169-B/2019, de 3 de dezembro, que aprova a organização e funcionamento do XXII Governo Constitucional, atribuições e competências que viriam a ser operacionalizadas pelo Decreto-Regulamentar n.º 5/2014, de 30 de outubro, que configura a lei orgânica da Secretaria-Geral.

Neste contexto, no ano de 2019, 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/as os/as colaboradores/as 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 a atividade do Grupo da SG para a Sustentabilidade e uma seleção do Diário da República e o Jornal da UE.
- 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.

Por forma a garantir a vitalidade da Intranet, cada unidade orgânica tem designado um, ou mais, interlocutores a quem cabe fornecer e/ou publicar conteúdos e participar em reuniões relativas à Intranet da SG.

A Intranet do MTSSS, foi construída com objetivo idêntico ao da Intranet da SG, pretendendo dotar o Ministério de uma ferramenta de comunicação interna que facilite a troca de informação entre os serviços e organismos, incluindo Gabinetes Ministeriais, oferecendo ainda a possibilidade de agilizar a disponibilização de documentação de caráter transversal.

Para uma ferramenta que pretende reunir conteúdo, transversal ao MTSSS, referente a 20 serviços e organismos é indispensável a existência de uma rede colaborativa, tendo sido designados pelos organismos aderentes, um/a interlocutor/a.

Além de conteúdos como documentação transversal ao MTSSS, notícias e eventos dos serviços e organismos, bem como do MTSSS e da AP, também são disponibilizados por exemplo serviços (ex.: marcação de salas) e área de divulgação de publicações, newsletters dos organismos do MTSSS.

Pretende-se que a Intranet da SG e do MTSSS, sejam o principal meio de comunicação interna, institucional e ministerial, respetivamente, permitindo a fácil e rápida partilha de informação por todo o universo do MTSSS, tornando-se ferramentas colaborativas imprescindíveis na SG e no Ministério.

A SG dispõe da aplicação de gestão documental Smartdocs, que 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 tipos documentais 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, agora na sua versão 4.0 atualizada, continua a ser um dos instrumentos de controlo interno mais desenvolvido e utilizado transversalmente na SG, permitindo um maior controlo das atividades desenvolvidas e da documentação produzida e recebida na SG.

Em 2019 foi efetuado o upgrade para uma nova versão (V4), tendo sido implementada em toda a SG.

Esta nova versão permitiu a desmaterialização completa dos processos. Só em casos excecionais se imprime e por regra a expedição de documentos é realizada por email.

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 2019 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 abrange 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.

### 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 das licenças 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, GEADAP (SIADAP 123), Smartdocs 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 2019 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 2019 contemplava 22 ações inscritas, das quais 18 ações foram concluídas e 4 ações não foram executadas, o que corresponde a uma taxa de execução do Plano de 82%.

Em 2019 são de salientar as ações desenvolvidas pela SG, descritas no mapa infra, no domínio da sustentabilidade:

Quadro 47 - Resumo das iniciativas de Sustentabilidade desenvolvidas em 2019

Pilares de Sustentabilidade	Iniciativas	Partes Interessadas	Indicadores/Resultados
	Comunicação das atividades de sustentabilidade, através da newsletter "Últimas Sustentabilidade"	Trabalhadores/as, clientes, fornecedores e parceiros	Edição e Publicação de 3 newsletter Ultimas RS
	Comemoração do Dia da SG	Trabalhadores/as, da SG	Elaboração e Divulgação de um Banner, na Intranet da SG, alusivo ao Dia da SG
Semana da Sustentabilidade - Realizada de 25 a 29 de novembro	Trabalhadores/as da SG Trabalhadores/as do Ministério	Visita guiada em parceria com a Associação Renovar, "Há Mundos na Mouraria"  Encontro Temático subordinado ao tema "Economia Circular"  Exibição de curtas metragens, seguida de reflexão sobre "Economia Circular"	
Social	"À Conversa" na hora de almoço	Trabalhadores/as SG	Abordagens a diferentes temáticas, nomeadamente:  Nutrição (Mitos e Verdades);  Defesa Pessoal;  Exercício Físico (combate à obesidade)
	Saúde e bem-estar	Trabalhadores/as do edifício da Praça de Londres	Acordo com médico - 268 trabalhadores/as consultados/as  Aulas de Pilates- 2 vezes por semana  Protocolos – 8 protocolos celebrados com empresas na área da cultura, saúde e bem-estar  Rastreios – 6 rastreios  Caminhada ao Miradouro do Monte Agudo
	Almoço de Natal	Trabalhadores/as SG	Almoço convívio organizado pelos trabalhadores/as da SG
	Campanhas de Solidariedade	Trabalhadores/as do edifício da Praça de Londres/ Entidades	Campanha a favor do Movimento ao serviço da vida (MSV) Angariados 58€





Pilares de Sustentabilidade	Iniciativas	Partes Interessadas	Indicadores/Resultados
		promotoras das campanhas	Campanha de dádiva de sangue - 23 inscrições /17 colheitas de sangue
Ambiental	Gestão e recolha seletiva de materiais e resíduos Sinalética com apelos à diminuição do consumo de energia (elevadores, luz) e da separação de lixo (papel, plástico, etc.) Monitorização dos consumos (água, eletricidade, gás)	Trabalhadores/as do edifício da Praça de Londres	Aquisição de pequenos contentores para recolha de plástico e vidro, distribuídos pelos vários pisos do edifício ocupados pela SG.  16.152 Kg de resíduos para reciclagem ou doação (papel, pilhas, tonners, metal, ferro, REEE, plástico, gorduras/óleos de fritura etc.)  9 unidades de extintores

#### 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 2019 da Rede PorTodos, continha 16 ações previstas, distribuídas pelos pilares da sustentabilidade, sendo que até 31 de dezembro de 2019 foram concluídas 11 ações, 3 foram suspensas, 1 não foi executada e 1 ação foi anulada. Considerando que as ações suspensas e anuladas não são contabilizadas no cálculo da taxa de execução do plano, a execução anual do Plano foi de 91,7%.

O mapa seguinte resume as atividades desenvolvidas pela Rede PorTodos no decurso de 2019, que se encontram relatadas no seu relatório de atividades do mesmo ano.

Quadro 48 - Resumo das iniciativas de Sustentabilidade desenvolvidas em 2019 pela Rede Todos

Pilar da Sustentabilidade	Atividades desenvolvidas	Resultados/Indicadores
Social	Promoção da adoção de práticas de conciliação do trabalho com a vida pessoal e familiar	II implementou uma caixa de sugestões sobre as questões da conciliação, bem como implementou um orçamento participativo.  O IGFSS fez um diagnóstico para aferir as medidas existentes e para obtenção de sugestões de novas medidas em 2019.  O IGFSS, o II e a DGERT assinaram o projeto 3 em linha.
	Promoção de práticas para um estilo de vida saudável	Caminhada comemorativa do aniversário do IGFSS, com vertente solidária





Pilar da Sustentabilidade	Atividades desenvolvidas	Resultados/Indicadores					
	Desenvolver a participação conjunta em campanhas de solidariedade ou iniciativas e eventos no âmbito da Sustentabilidade	- Campanhas "Dádiva de Sangue" pelo ISS, IGFSS, IEFP, SG (serviços Praça de Londres).  - Campanha "Dress a Girl Around The World" de 2 a 13 de dezembro, com os seguintes resultados:  - 135,4 metros de tecidos  - 31 unidades de linhas  - 125,5 metros de elásticos  - 200 cuequinhas  - 100 botões  - 20 metros de enfeites diversos (fitas, laços, adereços, etc.)  Organismos aderentes: ACT, CRL, CNPDPCJ, DGERT, DGSS, GEP, IGFSS, INATEL, SG e Gabinetes					
Ambiental	Promoção e organização do 3º "Dia do Escritório Limpo" do MTSSS	Organismos aderentes: IGFSSS, ISS e SG					
Cultural		Realizada uma visita conjunta da Rede ao museu do ISSS					
Atividade da Rede	Elaboração dos instrumentos de gestão inerentes à atividade da Rede	Aplicada nova grelha de indicadores, tendo como referenciais os Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável (ODS) e o Global Report Initiative (GRI)  Elaborado o Relatório e Indicadores de Sustentabilidade, enviado ao gabinete através de ofício a 15-01-2020  Elaborado o Relatório de Atividades de 2018, enviado ao gabinete através de ofício em 06-06-2019  Elaborado o Plano de Atividades para 2019, enviado para a tutela através de ofício em 06-06-2019  Editadas 4 webletters em fevereiro, maio, setembro e dezembro					





# 10. Análises comparativas

O presente capítulo destina-se à análise comparativa dos dados considerados pertinentes para uma avaliação dos resultados da atividade.

### 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 partilhados os seus resultados.

Assim, o exercício de benchmarking de 2019 incide, tal como nos anos anteriores, sobre nove áreas administrativas. No âmbito deste exercício, a SGMTSSS apurou 10 indicadores e recolheu alguns dados gerais de caracterização que se encontram em anexo (anexo 11).

Os dados recolhidos referem-se a 4 Secretarias-Gerais, tecendo-se em seguida algumas considerações relativas à prestação da SGMTSSS no decorrer de 2019.

Quadro 49 - Posicionamento da SGMTSSS face aos indicadores comparados com outras SGs (SGMF, SGEC e SGMS)

Área	Indicador	Ano 2013	Ano 2014	Ano 2015	Ano 2016	Ano 2017	Ano 2018	Ano 2019	Posicionamento SGMTSSS	Obs.
Finanças	Taxa de Execução Orçamental de Funcionamento (%)	98,37	96,86	86,49	98,88	92,59	95,39	98,22	1º	Benchmark
	Prazo médio de pagamento a fornecedores (em dias)	9,60	5,8	18,4	21	25,3	20,04	21,3	29	
Qualidade	Índice de satisfação global clientes externos	4,24	4,26	4,34	4,54	4,39	4,32	4,41	1º	Benchmark ex-aequo com 1 SG
	Índice de satisfação global clientes internos	4,03	3,99	4,01	4,00	4,02	4,07	4,07	19	Benchmark
Gestão	Percentagem de objetivos operacionais concretizados	100	100	96,6	96,97	100	97,14	100	1º	Benchmark ex-aequo com 2 SGs





Área	Indicador	Ano 2013	Ano 2014	Ano 2015	Ano 2016	Ano 2017	Ano 2018	Ano 2019	Posicionamento SGMTSSS	Obs.
Jurídica	Prazo médio de resposta a pedidos de informação/ pareceres em processos graciosos (em dias)	8	4	4	11	13	11	8	1º	Benchmark
Arquivo e Documentaç ão	Número de metros lineares do arquivo histórico tratados	348,42	159,42	219,84	252	169	246	151	3º	
имс	Percentagem de categorias centralizadas	100	90	69	69	69	109	67	3º	
Património	Percentagem de imóveis registados no SIIE	100	100	70	100	100	100	100	1º	<b>Benchmark</b> ex-aequo com 2 SGs
Recursos Humanos	Percentagem de trabalhadores que frequentaram formação	62	69,90	92,45	40,95	54,5	59,4	100	1º	<b>Benchmark</b> ex-aequo com 1 SG

Da análise ao quadro supra pode verificar-se que a SG ocupa uma das três primeiras posições relativamente à globalidade dos indicadores, sendo *benchmark* nos indicadores:

- Finanças "Taxa de Execução Orçamental de Funcionamento"
- Qualidade "Índice de satisfação global clientes internos" e "Índice de satisfação global clientes externos"
   (em ex-aequo com 1 SG)
- Gestão "Percentagem de objetivos operacionais concretizados" (em ex-aequo com 2 SGs)
- Jurídica "Prazo médio de resposta a pedidos de informação/ pareceres em processos graciosos (em dias)"
- Património "Percentagem de imóveis registados no SIIE" (em ex-aequo com 2 SGs)
- Recursos Humanos "Percentagem de trabalhadores que frequentaram formação" (em ex-aequo com 1
   SG)

Relativamente à evolução no último ano, verifica-se que a SG ascendeu de posição no que respeita a 7 dos indicadores avaliados, sendo as mais significativas as dos indicadores "Índice de satisfação global clientes





externos", "Prazo médio de resposta a pedidos de informação/ pareceres em processos graciosos (em dias)" e "Percentagem de trabalhadores que frequentaram formação", passando da terceira para a primeira posição. Contudo, desceu para a 3º posição no indicador "Percentagem de categorias centralizadas", de que detinha a primeira posição.

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 2009. Este tipo de análise foi iniciado em 2008, no entanto considera-se mais enriquecedor apresentar apenas os dados dos últimos 10 anos.



Figura 24 – Execução dos objetivos do QUAR

Os resultados de execução do QUAR em 2019 evidenciam resultados positivos. Comparativamente ao ano anterior, existe uma menor percentagem de objetivos superados que em 2018 pelo que 69,23% dos objetivos foram superados em 2019. Note-se que em 2019 foram definidos mais 3 objetivos que em 2018, perfazendo o total de 13 objetivos sendo que todos foram atingidos ou superados.





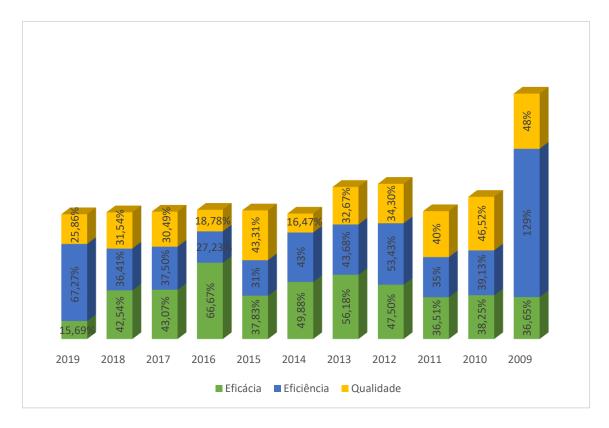


Figura 25 - Resultados do QUAR, por parâmetro

Contrariamente ao que tem que tem ocorrido nos últimos anos, em 2019 o parâmetro da Eficiência foi o que deteve uma maior percentagem, motivado pela operacionalização do n.º 6 do artigo 16.º da Lei do Orçamento de Estado de 2019, que obrigava os serviços a observar, no QUAR, um objetivo específico por forma a "Assegurar que a ponderação deste objetivo no eixo em que se insere representa no mínimo 50% do mesmo, não podendo ter um peso relativo no QUAR inferior a 30%". À Eficiência segue-se o parâmetro da Qualidade (25,86%) e por fim a Eficácia (15,69%) que em 2018 era o parâmetro com maior percentagem de resultados.





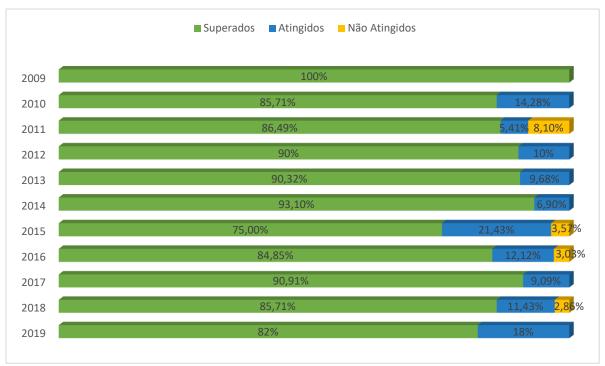


Figura 26 - Resultados dos objetivos das Unidades Orgânicas

Pelo gráfico supra, verifica-se que as Unidades Orgânicas apresentam um resultado global anual superior ao ano anterior, tendo atingido (18%) ou superado (82%) todos os objetivos.

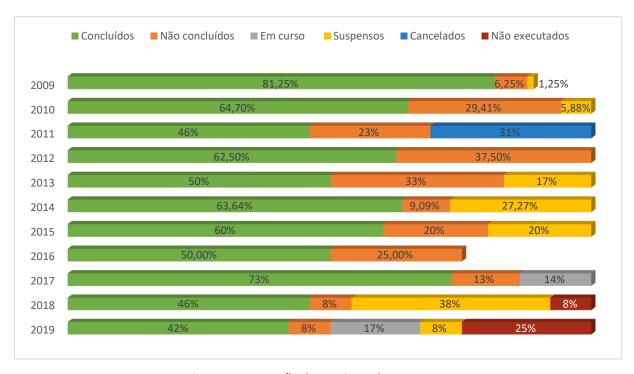


Figura 27 - Execução dos projetos da SG





Comparativamente a 2018, em 2019 menos projetos foram concluídos (42%) estando 17% em curso e 8% não concluídos. Tal como no ano anterior, não foram cancelados projetos, porém 8% foram suspensos e 25% não executados, sendo este último valor superior ao de 2018.





# III. Balanço Social

Segundo os dados extraídos do Balanço Social, a 31/12/2019 (vide Anexo 12), os 102 trabalhadores/as que exercem funções na SG do MTSSS distribuem-se de acordo com o apresentado nos gráficos seguintes:

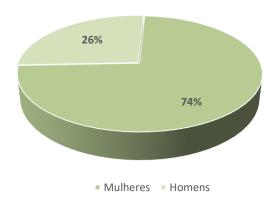


Figura 28 - Total de efetivos segundo o género

Na SG, do total dos trabalhadores/as, 75 são do género feminino, correspondente a 74%, registando-se uma ligeira redução relativamente ao ano transato.

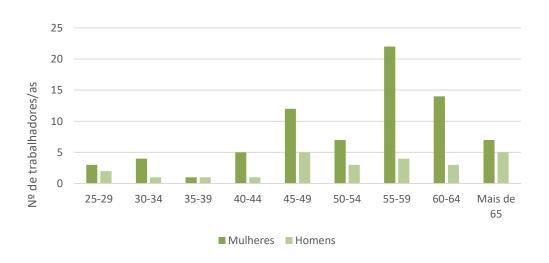


Figura 29 - Distribuição de trabalhadores por escalão etário e género

Os/As trabalhadores/as distribuem-se sobretudo pelos escalões etários mais avançados, sendo que 75,5% dos colaboradores/as se concentram nos escalões a partir dos 45 anos, tendo havido uma pequena oscilação face a 2018 (78,3%).

Os escalões mais jovens de entre os 25 e 39 anos, são atualmente constituídos por 12 colaboradores/as, sendo 8 mulheres e 4 homens. Os escalões etários superiores a 55 anos representam 54% do total de trabalhadores,





sendo que os grupos etários dos 60 aos 64 anos e mais de 65 anos continuam a englobar o maior número de trabalhadores/as.



Figura 30 - Distribuição dos efetivos por antiguidade e género

Em 2019, os efetivos da SG distribuem-se igualmente pelos níveis de antiguidade dos 20 aos 24 anos e dos 40 anos ou mais, atingindo um valor percentual global de 37,3%. Seguem-se os grupos entre os 35-39 anos de antiguidade, com 13,7% e os de 15 a 19 e 25 a 29 anos, ambos com 11,8% do universo de trabalhadores/as. No nível de antiguidade inferior a 5 anos, integram-se apenas 2,8% dos trabalhadores/as da SG, correspondente a três efetivos.

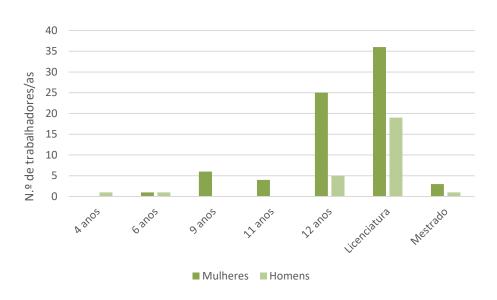


Figura 31 - Distribuição dos efetivos segundo o nível de escolaridade e género

A licenciatura é o nível de escolaridade mais representativo detido por 53,9% do total de trabalhadores/as, seguido do 12.º ano ou equivalente, que corresponde a 29,4% do universo em causa. A proporção de mestrados, o grau académico mais elevado na SG, situa-se atualmente nos 3,9 % do total de trabalhadores/as abrangidos.





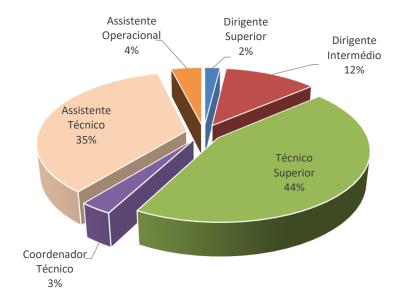


Figura 32 - Distribuição do pessoal por carreira

Em 2019, a carreira de Técnico Superior foi a mais preponderante na SG, atingindo uma percentagem de 44% do total de trabalhadores/as com uma subida de 3% face a 2018, seguindo-se a carreira de Assistente Técnico com 35% dos trabalhadores/as. 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 4% do universo em causa.

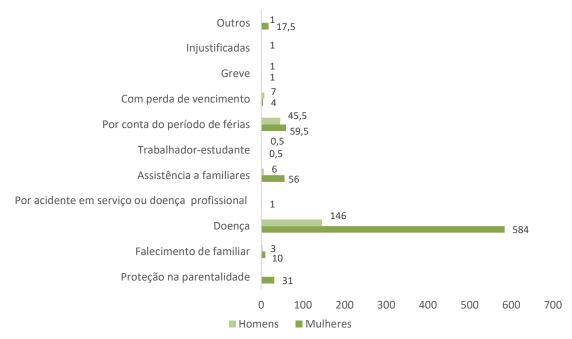


Figura 33 - Dias de ausência ao trabalho durante o ano, segundo o motivo





O motivo mais frequente das ausências ao trabalho é a doença, que representa 74,83% do total de dias de ausência, seguindo-se os dias por conta do período de férias que agregam 10,76% do total de ausências, em terceiro lugar, surgem as ausências por assistência a familiar, que correspondem a 6,35% do total de dias de ausência ao trabalho.

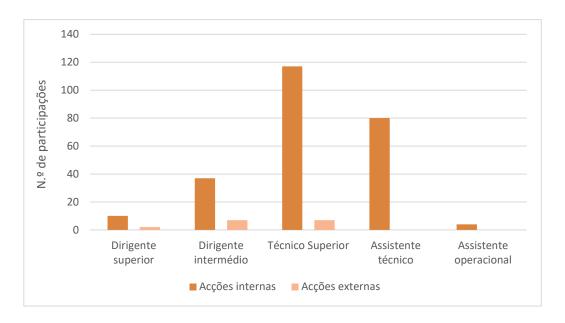


Figura 34 − Nº de participações em ações de formação interna e externa por cargo/carreira

No que se refere às ações de formação interna, em 2019, os/as trabalhadores/as na carreira Técnico Superior foram os que mais as frequentaram, perfazendo 47,2% do total de participações, seguido dos/das trabalhadores/as na carreira de Assistente Técnico, com 32,3% do total de participações.

Relativamente à formação externa, são os/as dirigentes e os colaboradores/as integrados/as na carreira Técnico Superior que registam um total de participações de 6,1%.

A formação interna teve maior preponderância do que a externa, representando 93,93% 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 2019, 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 (13), foram superados 9 e 4 foram atingidos, sendo a respetiva taxa de realização de 108,82%.
- 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, apesar de uma ligeira melhoria do nível global de satisfação, que foi de 4,41 valores.
- 3. Relativamente ao grau de satisfação dos colaboradores da SG, a opinião generalizada mantém-se favorável, ao nível do satisfeito (4,05 valores), com uma ligeira subida face ao ano anterior (3,98 valores), e uma melhoria mais acentuada nos níveis de participação de 49,52% do universo de trabalhadores, face aos 34,91% registados no ano transato, correspondente a um aumento de 14,61%.
- 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, tendo sido realizadas 77 ações de formação, face às 70 ações planeadas inicialmente. Para este resultado contribuíram ainda algumas ações de curta duração que ganharam acuidade e atualidade por terem sido consideradas prioritárias pelo Governo.
- 6. O Centro Qualifica AP desta área governativa, entre maio e dezembro de 2019, realizou 44 sessões de informação e esclarecimento sobre o Programa Qualifica AP, das quais 28 foram dinamizadas em Lisboa e 16 noutros distritos do país, nas regiões Centro e Alentejo. Estas sessões foram dirigidas a trabalhadores dos vários serviços e organismos desta área governativa, tendo sido envolvidos um total de 420 trabalhadores, sendo que 216 participaram nas sessões em Lisboa e 204 nas sessões regionais.

Na sequência destas sessões coletivas de informação e esclarecimento, 265 candidatos (63% dos participantes) manifestaram interesse em desenvolver o processo de reconhecimento, validação e certificação de competências (RVCC), dos quais 149 foram inscritos no Centro Qualifica AP do MTSSS e 116 foram inscritos noutros Centro Qualifica da rede de centros a nível nacional.





Aos 149 candidatos inscritos no Centro Qualifica AP do MTSSS foram realizadas entrevistas individuais, para diagnóstico das competências detidas e encaminhamento para o adequado percurso de qualificação, sendo que 65 candidatos iniciaram, entre setembro e outubro de 2019, os respetivos processos de RVCC, cuja conclusão está prevista para junho e setembro de 2020.

- 7. 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.
- 8. Cumprimento rigoroso dos prazos em processos graciosos e contenciosos.
- 9. 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 2019, os 14,58%, apresentando uma ligeira melhoria face ao ano anterior (13,49%).
- 10. 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.
- 11. Salvaguarda da receção e expedição de todo o expediente, apesar da redução do número de trabalhadoras afetas à respetiva área funcional.
- 12. 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 submetido a parecer da DGLAB ainda em 2018, foi reavaliado e concluída nova versão no último trimestre de 2019.
- 13. A SG continuou a desenvolver ações "amigas do ambiente" em matéria de gestão seletiva de materiais e de monitorização de consumos, custos e emissão de carbono, bem como através de diversas ações de sensibilização junto dos utilizadores do edifício da Praça de Londres.
- 14. 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.
- 15. 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.





- 16. 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.
- 17. Dinamização e otimização da nova Intranet da SG, em articulação com o II, na componente tecnológica, e com todas as Unidades Orgânicas na seleção e produção de conteúdos.
- 18. Gestão, dinamização e otimização da nova Intranet do MTSSS, em parceria com o II e em articulação com a Rede de interlocutores dos serviços e organismos, permitindo o acesso a serviços (marcação de motorista, consultas médicas, ementas de refeitório, etc.) e partilha de informação e conteúdos por parte dos trabalhadores/as do MTSSS.





# V. Anexos





# Anexo 1

# DC/NAD

### Inquérito de Satisfação (Modelo)

### Média dos resultados dos 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**

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

0, 001,002111							
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	3	4	5	Muito
serviço prestado?	Insatisfeito	-	_		,		Satisfeito

# DC/NAD

# Inquérito de Satisfação 2019

# Média dos resultados dos inquéritos de satisfação (escala de 1 a 5): 4,44

# 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	3,50	4	5	Muito Satisfeito
3. Comodidade das instalações	Muito Insatisfeito	1	2	3,50	4	5	Muito Satisfeito
4. Luminosidade da sala de leitura	Muito Insatisfeito	1	2	3,50	4	5	Muito Satisfeito
5. Temperatura na sala de leitura	Muito Insatisfeito	1	2	3	4	5	Muito Satisfeito

# **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	4,50	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	4,50	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	3	4 50	5	Muito
serviço prestado?	Insatisfeito	1	2	3	7,50		Satisfeito





# Anexo 2

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.

	ualidade do atendir da linguagem (ponto		ado, quanto à clareza (ponto 1.1) e
	guagem clara	1.2	Linguagem adequada  Linguagem inadequada
2. A resposta	que obteve neste ate	endimento foi imediata e	ajustada à situação?
	Sim		Não
3. Recomenda	aria este serviço a uı	m familiar ou amigo?	
	Sim		Não
	alou Não, indique o i prestado:	motivo ou apresente uma	a sugestão de melhoria do
4. Avalie as ir Muito boas		es ambientais do nosso Suficientes	serviço:  Insuficientes
	também de um servio ra a Linha Azul?	ço de atendimento telefó	nico – Linha Azul – 210495286.
	Sim		Não
Se assinalo	ou Sim, avalie a quali	dade do atendimento tel	efónico:
Excelente	Muito Bom	Bom	Suficiente Insuficiente
Muito obrigada	a pela sua colaboraçã	ão.	
Identificação (facultati	va)		Sexo
Nome			M F
Data//			

Inquérito 2019

# Resultados do Inquérito à satisfação do cidadão - 2019

	Atendimento pre	esencial	Atendimento	o telefónico
	N.º de respostas	Percentagem	N.º de respostas	Percentagem
Avaliação positiva	1930	99,84%	68	98,55%
Avaliação negativa	3	0,16%	1	1,45%
Totais	1933	100,00%	69	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);

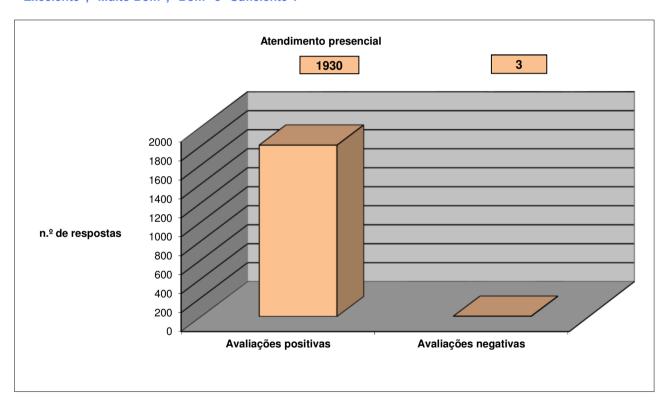
rapidez e ajustamento da resposta à situação (n.º 2 do inquérito);

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

considerámos também como positivas, no que concerne

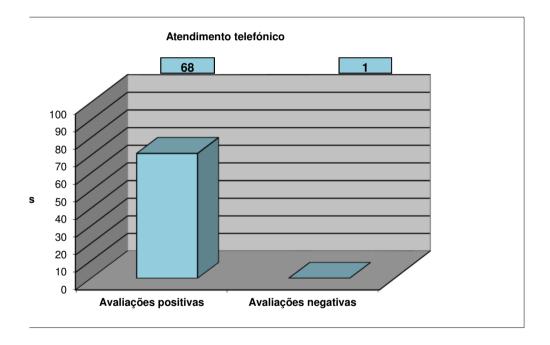
às instalações e condições ambientais do serviço (n.º 4 do inquérito), as confirmações de "Muito Boas", "Boas" e "Suficientes".

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





Género	N.º de inquiridos/as
Masculino	148
Feminino	271
Total	419







# Anexo 3



# **INDICE**

		Pág.
1.	Nota Introdutória	3
2.	Índice de Concretização do Plano de Formação	3
3.	Caracterização das Intervenções Formativas	4
4.	Áreas de Formação	4
5.	Participações por Grupo Profissional	7
6.	Encargos Diretos com Formação	7
7.	Avaliação do Processo Formativo	8
8.	Fórum Consultivo da Formação	. 10
9.	Centro Qualifica AP	. 11
10.	Notas Finais	. 13

#### 1. Nota Introdutória

O Decreto-lei n.º 86-A /2016, de 29 de dezembro, diploma que definiu 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 2019, 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 2019 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 77 ações de formação, das quais 71 foram desenvolvidas internamente com base em recursos próprios e 6 foram promovidas por entidades formadoras externas.

No ano em análise ocorreram 12 ações extraplano decorrentes do reforço da formação para a atualização de conhecimentos sobre a implementação dos normativos legais que regulam a proteção de dados pessoais, sobre a adoção de medidas no âmbito do Sistema de Gestão da Conciliação entre a Vida Profissional, Familiar e Pessoal (Norma 4552: 2016), e ainda do reforço 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 (74%) 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 representando 26% da formação desenvolvida, envolveram 20 ações de formação, respetivamente sobre Acolhimento Organizacional e formação em desenvolvimento pessoal.

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 22 h por ação, no modelo de ensino presencial e em horário laboral.

De referir que a formação sobre Acolhimento Organizacional foi desenvolvida com recurso ao regime de formação à distância (formação em e-learning) com recurso à plataforma Moodle da SGMTSSS.

Relativamente a aspetos da caracterização da intervenção formativa, é ainda de salientar o desenvolvimento, em parceria com o IEFP, IP e com os Centros de Formação Profissional de Gestão Participada, de um curso de formação pedagógica inicial de formadores, para o desenvolvimento de competências pedagógicas dos dirigentes e técnicos superiores, e ainda 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, que integra o plano de formação do Ministério desde 2012, representa, no ano de 2019, 30% 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 2019 distribuíram-se 10 áreas de formação: Gestão e Administração, Gestão de Recursos Humanos, Assuntos Jurídicos, Liderança e Desenvolvimento de Pessoas, Línguas Estrangeiras, Segurança e Saúde no Trabalho, Tecnologias da Informação e da Comunicação, Formação para Formadores, Formação para a Inovação e ainda um Ciclo de Conferências que proporcionaram a sensibilização, debate e análise de matérias transversais relacionadas com a Igualdade, Conciliação e Saúde no Trabalho.

Quanto à distribuição das intervenções formativas por estas 10 áreas, 24 (31%) das ações de formação enquadram-se na área das Tecnologias da Informação e da Comunicação, 15 (19%) na área da Gestão e Administração e 14 (18%) na área da Liderança e Desenvolvimento de Pessoas. Estas três áreas, em conjunto, representam 69% da formação realizada neste ano.

A concentração da formação nestas três áreas resulta da necessidade de capacitar os trabalhadores para o desenvolvimento de competências relacionais (soft skills) e técnicas, designadamente a adequada utilização das ferramentas tecnológicas na ótica do utilizador e também a implementação do sistema de gestão documental como importante ferramenta para a desmaterialização dos processos e ganhos de eficiência e eficácia, como se constata pelas ações de formação executadas em 2019 identificadas na Tabela seguinte (Tabela 1).

	Programa "Form@r" 2019					
Ações de formação executadas						
Área de Formação	Curso de Formação	Edições				
Gestão e Administração	Comunicação Digital	1				
•	Ética e Integridade na AP - a prevenção de riscos de gestão e corrupção	1				
	Gestão Documental e Arquivo (Projeto Asia)	3				
	Gestão de Eventos e Protocolo	1				
	Gestão Estratégica - Modelação Dinâmica	1				
	Gestão de Projetos - Acesso à Certificação IPMA	1				
	Sistema de Gestão da Conciliação entre a Vida Profissional, Familiar e Pessoal -	1				
	Norma 45522016					
	Técnicas de Secretariado	1				
	Térmica em Edifícios - REH e RECS-PESsC	1				
Gestão de Recursos Humanos	Acolhimento Organizacional	1				
	Aspetos Práticos sobre o Sistema Integrado de Avaliação de Desempenho da AP	3				
	(SIADAP)					
Contabilidade e Finanças	Preparação, Elaboração e Controlo do Orçamento nos Serviços Públicos	1				
	Sistema de Normalização Contabilística para a AP (SNC-AP)	2				
	Finanças para não Financeiros	1				
	Contratação Pública	1				
	Gestão e Utilização do Portal Base	2				

Área de Formação	Curso de Formação	Edições
Assuntos Jurídicos	Formação CEJ - Temas de Direito Administrativo	1
	Conferência "As Novidades do Contencioso Administrativo"	1
	Jornadas de Direito dos Contratos Públicos	1
Liderança e Desenvolvimento de Pes-	Comunicação eficaz	2
soas	Estilos e competência de liderança	1
	Formação em soft skills	1
	Literacia emocional	1
	Técnicas de planeamento e moderação de reuniões	1
	Técnicas de gestão do tempo	1
	Trabalho em equipa com o programa LUMINA	1
	Técnicas para gerir o stress	1
	Técnicas para melhorar o relacionamento interpessoal	1
Línguas Estrangeiras	Língua Inglesa - Iniciação	1
	Língua Inglesa - apresentação e informação	4
	Língua Inglesa - continuação - inglês - CLC LEC 1	1
	Inglês C 1.3	1
	Espanhol (nível intermédio)	1
Segurança e Saúde no Trabalho	Noções Básicas de Segurança e Saúde no Trabalho	1
	Luta Contra Incêndios	2
	Curso Essencial de Socorrismo	
Tecnologias da Informação e Comuni-	Access Funcionalidades Avançadas	1
cação	Excel Macros e VBA	1
	Ficheiros e Base de Dados em Access	1
	Folha de Cálculo-Funcionalidades Avançadas (UFCD 0757)	4
	Processador de Texto - funcionalidades avançadas (UFCD 0755)	4
	Processador de Texto - iniciação	1
	Folha de Cálculo - Iniciação	3
	Utilitário de Apresentação Gráfica (UFCD 0779)	2
	Gestão de Correio Eletrónico e Pesquisa de Informação na Web	2
	Curso Autodesk AutoCAD 3D	1
	SmartDoc's - V4.0	3
Formação Para Formadores	Formação Pedagógica Inicial de Formadores	1
Formação para a Inovação	Design Thinking para a Inovação	1
Conferências	Conferência de Sensibilização - Promoção de uma cultura organizacional concilia-	1
	dora	
	Conferência Burnout - Estratégias de Prevenção	1
	Conferência Proteção de Dados	1
	Conferência sobre a igualdade e não discriminação no trabalho e no emprego	1
	Workshop Enviesamento Inconsciente da Consciência à Ação	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, assistentes técnicos e os dirigentes intermédios, como destinatários da maior parte das ações de formação do plano de formação.

Estes três grupos profissionais, no conjunto, representam 97% das participações, com 1352 partici-pações num total de 1389 participações em ações de formação do Form@r 2019.

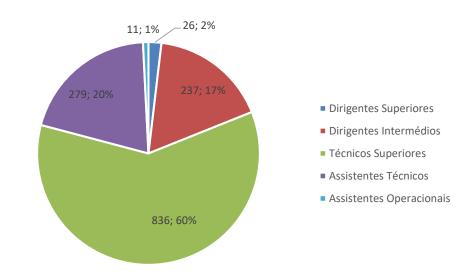


Gráfico 1-Fonte: Registo de presenças nas ações de formação

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 2019, o financiamento do plano de formação do Ministério foi de 78.000,00 €.

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 do IEFP, I.P. e, em particular, a parceria com o INOVINTER - Centro de Formação e Inovação Tecnológica. 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 2019, estas parcerias permitiram executar 38% do plano de formação (29 ações de formação) sem custos de monitoria e outros encargos diretos com a sua realização.

A despesa com a execução do programa FORM@R 2019 no montante de 43.819,66 € corresponde integralmente a custos diretos com monitoria de 48 das 77 ações de formação realizadas.

A utilização destes critérios e a autorização da tutela e do membro do Governo que tem a cargo as Finanças da dispensa de cumprimentos dos nºs 1 a 3 do art. 60º da Lei do Orçamento permitiu a renovação de algum material e equipamentos afetos à esta área e já obsoletos.

#### 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 2019, recolheram-se dados relativos à satisfação dos participantes em 65 ações internas executadas com uma taxa de resposta de 75% (1045 respostas num total de 1389 participantes).

De acordo com este universo de referência, 98% dos participantes referiram estar satisfeitos (31%) ou muito satisfeitos (67%) 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 satisfação média de 75% de participantes muito satisfeitos nestes dois parâmetros.

Quanto à efetividade, 94 % dos participantes considerou a formação frequentada útil para a melhoria do desempenho profissional e 92% 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 que todos os participantes demonstraram muita satisfação (67%) ou satisfação (33%) com este modelo de ensino em alternativa à formação presencial, demonstrando total satisfação com a utilização da plataforma Moodle e reconhecendo vantagens para a conciliação dos compromissos profissionais com a frequência da formação.

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 nos anos anteriores, foram avaliados os resultados do impacto para a formação desenvolvida nas ferramentas do office.

Para este feito foi aplicado um questionário aos participantes de 6 ações de informática na ótica do utilizador previstos no âmbito deste objetivo, pelo que a sua taxa de execução foi de 100%.

Este questionário pretende avaliar 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, ainda não é possível avaliar com exatidão considerando que os questionários foram aplicados no decurso do 2º semestre. Contudo, não obstante a aplicação dos questionários, tendo em conta o prazo necessário para recolher dados consistentes e o número de respostas recebidas até dezembro de 2019, não foi possível concluir sobre a eficácia desta formação. Esta é uma prioridade que se impõe, sendo um projeto a desenvolver, em articulação com os serviços e organismos do MTSSS, a breve prazo: conceber, testar e aplicar instrumentos de medida do impacto da formação no posto de trabalho.

Aliás esta avaliação foi considerada projeto piloto destinado a testar ferramentas e metodologias que nos permitam validar instrumentos efetivamente inovadores e eficazes.

# 8. Fórum Consultivo da Formação

No âmbito das atividades do Fórum Consultivo da Formação (FCF), foram desenvolvidas, entre fevereiro e outubro de 2019, várias reuniões preparatórias de grupo ad hoc, constituído por iniciativa da SG e com a participação dos interlocutores da DGSS, IEFP, I.P., IGFSS, IP e ISS, IP, tendo sido elaborado 2 instrumentos de utilização tendencialmente comum pelos serviços e organismos do Ministério, a saber:

- Guia Prático de Aguisição de Serviços de Formação;
- Draft sobre "referencial de competências", constituído pela caracterização de 6 competências principais
   e 22 subordinadas e ainda um documento complementar contendo: os comportamentos esperados e associados a cada competência, formação adequada e grau de proficiência.

Estes documentos foram discutidos e aprovados em sede das 2 reuniões ordinárias do FCF, realizadas em julho e em novembro, nas quais participaram todos os interlocutores dos serviços e organismos do MTSSS.

A 1ª reunião ordinária do FCF, realizada em 3 de julho, contou também com a participação do INA, enquanto entidade convidada e com estatuto de observador atenta as atribuições detidas em matéria de coordenação de toda a formação profissional na Administração Pública.

A 2ª reunião ordinária do FCF, realizada em 26 de novembro, contou também com a participação do Professor Rui Carriço, do Instituto Superior de Tecnologias Avançadas, que pro bono disponibilizou-se a colaborar com a SGMTSSS na elaboração de um draft de base de dados SQL, para a gestão do referencial de competências.

Não obstante, o referencial estar estabilizado quanto ao seu conteúdo, quanto à forma conclui-se que o excel não é a ferramenta mais adequada para a sua operacionalização e gestão, atento o volume de informação envolvida e a necessidade de agilizar a sua consulta e retirar diversos outputs. Impõem-se a necessidade de se recorrer a uma base de dados SQL, a alojar em servidor com acesso web, e articular com o Instituto de Informática para avaliar os requisitos necessários e eventual colaboração.

Esta 2ª reunião ordinária contou ainda com a partilha da experiência do INR no âmbito da avaliação da formação, visando a construção de instrumento de utilização tendencialmente comum que consubstancia um desafio a desenvolver e alcançar a breve prazo.

#### 9. Centro Qualifica AP

O Centro Qualifica AP (CQ AP) da Secretaria-Geral do MTSSS, criado através da Resolução de Conselho de Ministros nº 32/2019, de 14 de fevereiro, tem como objetivo aumentar as qualificações dos trabalhadores que desempenham funções nos serviços e organismos dependentes deste Ministério.

No ano de 2019, o Centro Qualifica AP realizou um levantamento das necessidades de qualificação dos trabalhadores do MTSSS com habilitação inferior ou igual ao 12º ano de escolaridade, em colaboração com os interlocutores designados pelos 21 serviços e organismos deste Ministério, tendo identificado um universo de 2978 potenciais candidatos, a sua caracterização em termos de género, escalão etário, nível habilitacional, carreira profissional e localização geográfica.

Em 9 de maio foi realizada uma reunião alargada, com todos os interlocutores dos serviços e organismos do MTSSS, que contou a dinamização da direção superior e dirigentes intermédios da SGMTSSS, onde foram apresentados: (i) o Programa Qualifica AP – objetivos, estratégias de atuação e modelo de governança, (ii) o Centro Qualifica AP da área governativa do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social – missão, equipa, caracterização dos destinatários, metodologia de trabalho e articulação com os interlocutores e (iii) o Plano de Atividades previsto desenvolver no decurso de 2019.

Na prossecução missão do CQ AP, foram desenvolvidas as seguintes atividades (quadro infra):

- Sessões de informação, acolhimento e esclarecimento com potenciais candidatos
  - 28 sessões coletivas em Lisboa
  - 16 sessões coletivas noutros Distritos
- Participantes nas Sessões de informação, acolhimento e esclarecimento
  - 216 participantes em Lisboa
  - 204 participantes noutros Distritos

- ► Entrevistas individuais com candidatos do distrito de Lisboa
  - 158 entrevistas
- Transferência de candidatos para outros CQ
  - 9 candidatos para CQ de Lisboa
  - 116 candidatos para CQ de outros distritos
- ► Encaminhamentos e candidatos em processo RVCC
  - 78 candidatos para RVCC NS e NB
  - 11 candidatos para DL 357/2007
  - 65 candidatos em processo RVCC NS

Regiões		de Informa- olhimento	Inscrições CQ AP	Transferências	Encamin	hamentos	Em Processo
Regioes	Nº Sessões	Nº Partici- pantes	MTSSS	p/ outros CQ	RVCC	DL 357/2007	RVCC NS
Lisboa	28	216	149   69%	9	78	11	65
Évora	1	14	9	9			
Santiago Cacém	1	6	0	0			
Seixal	2	14	6	6			
Leiria	2	16	4	4			
Aveiro	1	8	5	5			
Setúbal	1	14	6	6			
Beja	2	25	20	20			
Santarém	2	37	28	28			
Guarda	1	21	5	5			
Portalegre	1	15	10	10			
Castelo Branco	1	12	7	7			
Coimbra	1	22	16	16			
Total	44	420	265   63%	125	78	11	65

De salientar que estas métricas de execução só foram possíveis graças ao reforço de parceria estabelecido com o INOVINTER - Centro de Formação e Inovação Tecnológica, através do qual ficou assegurada a cedência de 3 formadores/ professores para dinamizar os domínios das diferentes áreas de competências-chave dos processos de RVCC escolar, de nível secundário, relativos aos trabalhadores do MTSSS inscritos e a desenvolver os processos no CQ AP.

Não obstante a determinação da RCM nº 32/2019, de 14 de fevereiro, a SGMTSSS não tem trabalhadores com o perfil necessário para o desenvolvimento destes processos.

Por outro lado, auscultados os serviços do MTSSS com intervenção ao nível dos Centros Qualifica, designadamente o Instituto do Emprego e Formação Profissional, I.P. e a Casa Pia de Lisboa, I.P., e ainda a Direção-Geral da Qualificação dos Trabalhadores em Funções Públicas (INA) que informaram sobre a inexistência de trabalhadores com estes perfis, ficaram esgotadas as possibilidades de recurso a estruturas e trabalhadores da Administração Pública, para a prossecução desta missão.

Assim, nos termos dos pontos 15 e 16 da citada RCM, quando não seja viável recorrer a estruturas e trabalhadores da Administração Pública podem tais profissionais ser contratados através do recurso à contratação externa de prestação de serviços.

Considerando a experiência relevante e demonstrada pelo INOVINTER - Centro de Formação e Inovação Tecnológica no âmbito da gestão do Programa Qualifica, e como parceiro de longa data desta Secretaria-Geral, por acordo entre ambas as partes, a opção foi recorrer a este parceiro estratégico por se considerar uma mais valia para a atividade do CQ AP e para a prossecução do interesse público.

Importa, ainda, referir que para os trabalhadores dos serviços desconcentrados do MTSSS, 9 trabalhadores na região de Lisboa e 116 trabalhadores noutras regiões do país, os processos de RVCC estão a ser desenvolvidos com a colaboração dos Centros Qualifica existentes na rede nacional de centros geridos pela ANQEP - Agência Nacional para a Qualificação e o Ensino Profissional, com o nosso acompanhamento e monitorização.

#### 10. Notas finais

O novo regime da formação profissional para a Administração Pública veio 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 2019 procurou dar continuidade ao trabalho iniciado nos anos anteriores 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.

As atividades desenvolvidas no âmbito do FCF também preconizaram as preocupações sentidas e manifestadas pelos serviços e organismos do MTSSS no ano transato, permitindo designadamente: (i) aprofundar a discussão da temática da Formação; (ii) construir instrumentos de gestão da formação de utilização tendencialmente comum, (iii) dinamizar a troca de experiências e boas práticas neste domínio e (iv) potenciar o impacto da formação em matérias transversais no MTSSS.

Por outro lado, com a publicação da Resolução de Conselho de Ministros nº 32/2019, de 14 de fevereiro, que criou o CQ AP da área governativa do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social sediado na Secretaria-Geral do MTSSS, as atribuições da Divisão de Formação foram acrescidas com este novo desafio: aumentar as qualificações dos trabalhadores que desempenham funções nos serviços e organismos dependentes desta área governativa.

Para a prossecução da missão do CQ AP, é de realçar a importância do reforço de cooperação com o parceiro estratégico de longa data: o INOVINTER - Centro de Formação e Inovação Tecnológica, através do qual ficou assegurada a cedência de 3 formadores/ professores responsáveis pelo trabalho de reconhecimento e validação das competências escolares dos trabalhadores envolvidos nestes processos.

Conclui-se assim que, pese embora se esteja ainda numa fase inicial da sua implementação, a atividade formativa em 2019 distingue-se relativamente aos anos anteriores pelo esforço na evolução no modelo de gestão da formação quer ao nível da integração de um sistema de gestão por competências, quer ainda da avaliação dos resultados da formação, no sentido de tornar a qualificação, escolar e profissional, e a formação efetivos instrumentos de desenvolvimento estratégico acessível a todos os trabalhadores.





# Anexo 4



# ATIVIDADES 2019

- Identificação dos interlocutores dos serviços e organismos do MTSSS
- Diagnóstico das necessidades de qualificação dos trabalhadores do MTSSS com habilitação inferior ou igual ao 12º ano de escolaridade
  - o Quantos são?
  - o Quem são?
  - Onde estão?
- Reunião com interlocutores dos serviços e organismos do MTSSS
  - o 9 de maio de 2019
- Sessões de informação, acolhimento e esclarecimento com potenciais candidatos
  - 28 sessões coletivas em Lisboa
  - 16 sessões coletivas noutros Distritos
- Entrevistas individuais com candidatos do distrito de Lisboa
  - o 158 entrevistas
- Transferência de candidatos para outros CQ
  - o 9 candidatos para CQ de Lisboa
  - 116 candidatos para CQ de outros distritos
- Encaminhamentos e candidatos em processo RVCC
  - o 78 candidatos para RVCC NS e NB
  - o 11 candidatos para DL 357/2007
  - o 65 candidatos em processo RVCC NS

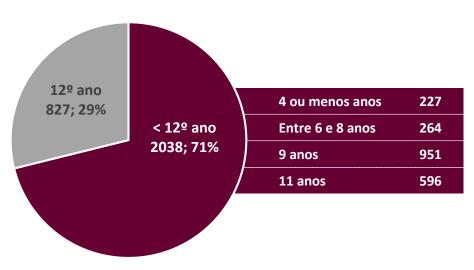
# 2019

# CARACTERIZAÇÃO DOS DESTINATÁRIOS

MTSSS = 2 865 trabalhadores

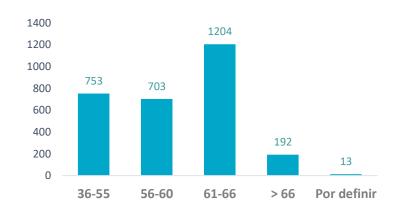


# Habilitações Académicas



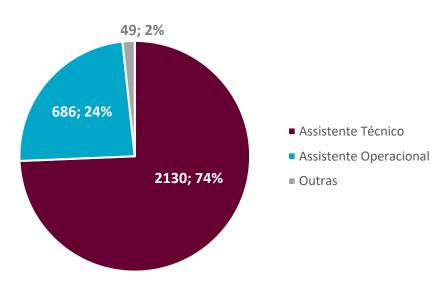
#### Género **Idade**





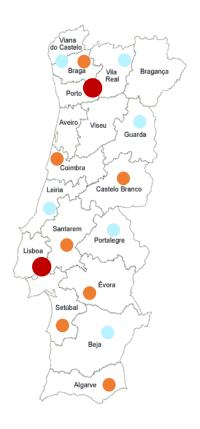
# 2019

# **Carreira Profissional**

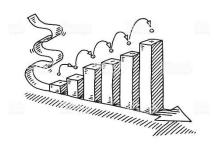


# Local de trabalho

Região	Nº Trab.
Norte	713
Centro	648
Lisboa	1188
Alentejo	213
Algarve	103



2020



# INDICADORES DE EXECUÇÃO

Regiões	Sessões de Informação/ Acolhimento		Inscrições CQ AP	Transferências p/	Encaminhamentos		Em Processo
	Nº Sessões	Nº Participantes	MTSSS	outros CQ	RVCC	DL 357/2007	RVCC NS
Lisboa	28	216	149   69%	9	78	11	65
Évora	1	14	9	9			
Santiago Cacém	1	6	0	0			
Seixal	2	14	6	6			
Leiria	2	16	4	4			
Aveiro	1	8	5	5			
Setúbal	1	14	6	6			
Beja	2	25	20	20			
Santarém	2	37	28	28			
Guarda	1	21	5	5			
Portalegre	1	15	10	10			
Castelo Branco	1	12	7	7			
Coimbra	1	22	16	16			
Total	44	420	265   63%	125	78	11	65





# Anexo 5





# FÓRUM CONSULTIVO DA FORMAÇÃO (FCF) DO MTSSS

RELATÓRIO SÍNTESE DE 20191

<sup>&</sup>lt;sup>1</sup> Trata-se do 1.º relatório uma vez que o FCF foi constituído em dezembro de 2018.





# **ÍNDICE**

			Pág
<b>&gt;</b>	16.11.201	8 – Reunião preparatória da constituição do Fórum	3
<b>•</b>	17.12.201	8 – Constituição do Fórum	3
<b>&gt;</b>	Fevereiro por iniciat	a Junho de 2019 – Reuniões preparatórias do grupo <i>ad hoc</i> constituído iva da SG	4
<b>&gt;</b>	03.07.201	9 – Primeira reunião ordinária do Fórum	6
<b>&gt;</b>	Julho a O	utubro de 2019 – Reuniões preparatórias do grupo <i>ad hoc</i>	6
<b>&gt;</b>	26.11.201	9 – Segunda reunião ordinária do Fórum	7
<b>&gt;</b>	Definido a	até à próxima reunião, previsivelmente em Julho de 2020	7
	Anexo I	Ata da 1ª Reunião Preparatória da Constituição do FCF	
	Anexo II	Despacho de Constituição do FCF	
		Ata da 1ª Reunião Ordinária do FCF	
	Anexo IV	Ata da 2ª Reunião Ordinária do FCF	





► 16.11.2018 - Reunião preparatória da constituição do Fórum

Participantes
Todos os Organismos que constituem o MTSSS.
Pressupostos
<ul> <li>Aprofundar a discussão da temática da Formação.</li> <li>Construir instrumentos de gestão da formação de utilização tendencialmente comum.</li> <li>Dinamizar a troca de experiências e boas práticas neste setor.</li> <li>Potenciar o impacto da formação em matérias transversais no MTSSS.</li> </ul>
Deliberações
• As constantes na ata n.º 1 (Anexo I).

► 17.12.2018 – Constituição do Fórum

# Instrumento • Despacho N.º 50/MTSSS/2018, de então ministro do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social (Anexo II).





► Fevereiro a Junho de 2019 - Reuniões preparatórias de grupo ad hoc constituído por iniciativa da SG<sup>2</sup> e abrangendo:



# Temáticas abordadas

- Elaboração de draft sobre "referencial de competências"3
- Elaboração de "Guia Prático de Aquisição de serviços de Formação".

<sup>&</sup>lt;sup>2</sup> O critério teve em conta a disponibilidade e a constituição de amostra representativa do MTSSS.

<sup>&</sup>lt;sup>3</sup> Inicialmente com a valência única de melhorar o diagnóstico de necessidades formativas a nível do MTSSS.





# Metodologia assente em 3 pressupostos<sup>4</sup>

# Consolidar

- As boas práticas existentes.
- A cooperação proativa de todo o MTSSS assente em valores<sup>5</sup>.
- O impacto fo programa fomativo do MTSSS.

# **Melhorar**

- A gestão do todo o ciclo formativo.
- Os instrumentos de recolha do impacto da formação.
- A oferta formativa, designadamente através do desenvolvimento do e-learning e descentralização da atividade.

# <u>Implementar</u>

- Sistema integrado de gestão por competências<sup>6</sup>.
- Follow up do impacto da formação.
- Instrumentos de gestão mais intuitivos e de fácil agilização.

# Resultados<sup>7</sup>

- Estabilização do "Guia Prático de Aquisição de Serviços de Formação".
- Draft do referencial contendo:
  - Caracterização de 6 competências principais e 22 subordinadas8.
  - Documento complementar contendo: os comportamentos esperados e associados a cada competência, formação adequada e grau de proficiência.

FCF – Divisão de Formação

5

<sup>&</sup>lt;sup>4</sup> Metodologia adotada em todas as reuniões do grupo *ad hoc* e nos abordados do Fórum.

<sup>&</sup>lt;sup>5</sup> Tendo sempre presente que os valores não se impõem, antes praticam-se.





# ▶ 03.07.2019 – Primeira reunião ordinária do Fórum

# Presenças Organismos identificados no Anexo III - De realçar a participação do INA com estatuto de observador atenta as atribuições detidas em matéria de coordenação de toda a formação profissional. Discutidos e aprovados Versão final do "Guia Prático de Aquisição de serviços de Formação". Draft sobre o conteúdo do "referencial de competências". Reformulação da metodologia do levantamento de necessidades formativas com recurso ao "lime survey".

► Julho a Outubro de 2019 – Reuniões preparatórias do grupo ad hoc<sup>6</sup>

# Resultados

- Estabilizou-se o conteúdo do "Referencial de Competências".
- Quanto à **forma** concluiu-se que o excel não é adequado atento o volume de informação envolvida e a necessidade de agilizar a sua consulta e retirar diversos outputs
- <u>Solução</u> Com a colaboração pro bono do Professor Rui Carriço do Instituto Superior de Tecnologias Avançadas foi elaborado *draft* de base de dados SQL com as seguintes características base:
  - · Base a alojar em servidor com acesso web.
  - Manutenção única e acesso de todos os Organismos do MTSSS embora com restrições ao universo de trabalhadores do próprio Organismo.
  - •Três critérios de consulta agilizados por:
    - Trabalhador.
    - Competência
    - Formação detida.
  - Dashbord pré-construídos com diversos dados pisponíveis em permanência.

<sup>&</sup>lt;sup>6</sup> Com a participação do INA com estatuto de observador.





# ► 26.11.2019 – Segunda reunião ordinária do Fórum

#### Presenças

Os Organismos identificados no Anexo IV

# Temas abordados

- A experiência do INR na avaliação da Formação visando a construção de instrumento de utilização tendencialmente comum.
- Balanço da Formação facultada pela SG entre Janeiro e Outubro de 2018.
- Balanço e perspetivas do "Qualifica AP".
- Divulgação do diagnóstico de necessidades formativas para 2020, aprovado na generalidade.
- Demonstração do funcionamento da base SQL sobre o "Referencial de Competências".

# ▶ Definido até à próxima reunião, previsivelmente em Julho de 2020

Articulação com o II<sup>10</sup> para equacionar a opercionalização da base SQL<sup>11</sup>.

Concluir até 10 de Dezembro p. f. o programa "FORM@R 2020 para envio à aprovação da hierarquia.

Dinimização do grupo *ad hoc*<sup>12</sup> para conceber, experimentar e propor instrumento de utilização tendencialmente comum para avaliação do Impacto da Formação.

10.12.2019

<sup>8</sup> Cujo conteúdo está definido, repete-se.

<sup>&</sup>lt;sup>7</sup> Já foi pedida reunião.

<sup>&</sup>lt;sup>9</sup> Com 5 ou 6 Organismos representativos do MTSSS.





# **ANEXOS**





I a I	$\boldsymbol{a}$	W	$\boldsymbol{\gamma}$	
	-	7. 4		
ш		-	_	

# Colaboradores - Inquérito de Avaliação da Satisfação 2019

# INQUÉRITO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS/AS COLABORADORES/AS SGMTSSS 2019

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 19 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	priada para cada item:					
	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	
Ambiente de trabalho	0	0	0	0	0	
Resolução de conflitos,						
queixas ou problemas pessoais	0	0	0	0	0	
Flexibilidade do horário de						
trabalho	0	0	0	0	0	
Conciliação do trabalho com						
a vida familiar e assuntos	0	0	0	0	0	
pessoais	Ü	O		0	· ·	
Igualdade de oportunidades	0	0	0	0	0	
Igualdade de tratamento na	0	0	0	0	0	
organização	0	0	0	O	0	
Sugestões de melhoria						
Por favor, escreva aqui a sua resposta:						
	. ~					
Registe o seu grau de satis		oivimento da sua	carreira:			
Por favor, selecione uma resposta apro		La company	D	0 " 1 "	Maria Caran	
Política de gestão de	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	
recursos humanos existente na SG	0	0	0	0	0	
IIa 3G						
Oportunidades criadas para o desenvolvimento de novas	_	_	_	_	_	
competências	0	0	0	0	0	
Acesso a formação relevante						
para desenvolver os objetivos individuais	0	0	0	0	0	

ugestões de melhoria r favor, escreva aqui a sua resposta	u.				
dique a sua motivação, favor, selecione uma resposta apro		ara:			
	Muito Desmotivado	Desmotivado	Pouco Motivado	Motivado	Muito Motivado
render novos métodos de balho	0	0	0	0	0
esenvolver trabalho em uipa	0	0	0	0	0
rticipar em ações de rmação	0	0	0	0	0
nticipar em projetos de udança	0	0	0	0	0
ugerir melhorias	0	0	0	0	0
gestões de melhoria					
favor, escreva aqui a sua resposta	ı:				

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  C	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 equipas Caromove ace operações de sistuações em causa Caromove ações de melhoria Caromove ações de formação Caromove ações de formações de f		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 apr	opriada 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
leconhece 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	:				

r favor, selecione uma resposta apro		Incatiofo:t-	Pouce Catiof-it-	Catiafait-	Muita Catiatata
idera através do exemplo	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito
·	0	0	0	0	0
forma e consulta os laboradores com					
gularidade sobre os jetivos e as atividades da	0	0	0	0	0
idade orgânica					
eita críticas construtivas	0	0	0	0	0
eita sugestões de elhoria	0	0	0	0	0
	Ü	O	Ü	Ü	0
timula a iniciativa das ssoas	0	0	0	0	0
ncoraja a confiança mútua	0		0	0	
respeito	0	0	0	0	0
omove uma cultura de rendizagem e melhoria	0	0	0	0	
ntínua	0	0	0	0	0
omove/propõe ações de	0	0	0	0	0
rmação 	O	0		0	0
uda os colaboradores a alizarem as suas tarefas,	0	0	0	0	0
anos e objetivos		O		O	O
econhece e premeia os forços individuais e das	-	_	-	_	_
uipas	0	0	0	0	0
lequa o tratamento dado às					
ssoas, às necessidades e situações em causa	0	0	0	0	0
SG:		llações, condições	de higiene, segurança,	, <b>equipamentos e</b> Satisfeito	serviços disponív Muito Satisfeito
SG: favor, selecione uma resposta apro	opriada para cada item:				
SG: favor, selecione uma resposta apro uipamentos informáticos	opriada para cada item:  Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito
SG: favor, selecione uma resposta apro uipamentos informáticos licações informáticas	opriada para cada item:  Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito
presse o seu grau de sat SG: favor, selecione uma resposta apro quipamentos informáticos olicações informáticas stemas de comunicação	opriada para cada item:  Muito Insatisfeito	Insatisfeito  O	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito
sg: favor, selecione uma resposta apro uipamentos informáticos dicações informáticas stemas de comunicação endições de higiene e gurança	opriada para cada item:  Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito
sg: favor, selecione uma resposta apro quipamentos informáticos plicações informáticas stemas de comunicação pondições de higiene e gurança stalações	opriada para cada item:  Muito Insatisfeito	Insatisfeito  O	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito
SG: favor, selecione uma resposta apro quipamentos informáticos plicações informáticas stemas de comunicação	opriada para cada item:  Muito Insatisfeito	Insatisfeito  O O O	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito

Sugestões de melhoria				
Por favor, escreva aqui a sua resposta:				
Qual é a sua situação profissional na	Secretaria-Geral (opc	ional)?		
Por favor, selecione <b>apenas uma</b> das seguintes opções	:			
O Dirigente				
Técnico Superior				
O Assistente Técnico				
Assistente Operacional				
Em que área exerce normalmente fun	cões (opcional)?			
Por favor, selecione <b>apenas uma</b> das seguintes opções				
○ Formação				
O Jurídica				
Gestão de Recursos Humanos				
O Compras				
O Financeira				
Informação e documentação técnica				
Qualidade e comunicação				
Logística e aprovisionamento				
Manutenção e conservação física das instalaç	ões			
O Arquivo				
O Administração dos Recursos Humanos				
O Relações Públicas				
O Informação ao cidadão				
O Secretariado				
O Apoio Geral				
Outra, não mencionada acima				
Assinale apenas a principal área de actividade o	onde exerce funções na SC	GMTSSS		

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 Avaliação da Satisfação dos Colaboradores da SG

Universo 105 colaboradores

**Respondentes** 52 colaboradores

Média Global de Avaliação 4,07

# Grau de Satisfação Global com a SG

#### Imagem da SG

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito insatisfeito	1	1,92%
Insatisfeito	0	0%
Pouco Satisfeito	1	1,92%
Satisfeito	35	67,31%
Muito satisfeito	13	25%
Sem resposta	2	3,85%

<u>Média</u> 4,18 <u>Moda</u> 4

#### **Desempenho Global**

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito insatisfeito	1	1,92%
Insatisfeito	0	0%
Pouco Satisfeito	4	7,69%
Satisfeito	34	65,38%
Muito satisfeito	8	15,38%
Sem resposta	5	9,62%

Média 4,02 Moda 4





#### Relacionamento da SG com os cidadãos e a sociedade

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito insatisfeito	1	1,92%
Insatisfeito	0	0%
Pouco Satisfeito	1	1,92%
Satisfeito	28	53,85%
Muito satisfeito	12	23,08%
Sem resposta	10	19,23%

<u>Média</u> 4,19 <u>Moda</u> 4

# Forma como a SG gere os conflitos de interesses

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito insatisfeito	1	1,92%
Insatisfeito	1	1,92%
Pouco Satisfeito	5	9,62%
Satisfeito	33	63,46%
Muito satisfeito	7	13,46%
Sem resposta	5	9,62%

Média 3,94 Moda 4

#### Nível de envolvimento dos colaboradores na SG e na respetiva missão

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito insatisfeito	1	1,92%
Insatisfeito	0	0%
Pouco Satisfeito	7	13,46%
Satisfeito	30	57,69%
Muito satisfeito	8	15,38%
Sem resposta	6	11,54%

Média 3,96 Moda 4





# Envolvimento dos colaboradores nos processos de tomada de decisão

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito insatisfeito	1	1,92%
Insatisfeito	0	0%
Pouco Satisfeito	8	15,38%
Satisfeito	31	59,62%
Muito satisfeito	7	13,46%
Sem resposta	5	9,62%

<u>Média</u> 3,91 <u>Moda</u> 4

#### Envolvimento dos colaboradores em atividades de melhoria

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito insatisfeito	1	1,92%
Insatisfeito	0	0%
Pouco Satisfeito	9	17,31%
Satisfeito	31	59,62%
Muito satisfeito	6	11,54%
Sem resposta	5	9,62%

Média 3,87 Moda 4

# Mecanismos de consulta e diálogo entre colaboradores e gestores

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito insatisfeito	1	1,92%
Insatisfeito	0	0%
Pouco Satisfeito	8	15,38%
Satisfeito	28	53,85%
Muito satisfeito	9	17,31%
Sem resposta	6	11,54%

Média 3,96 Moda 4





#### Iniciativas da SG para a Sustentabilidade

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito insatisfeito	1	1,92%
Insatisfeito	0	0%
Pouco Satisfeito	4	7,69%
Satisfeito	27	51,92%
Muito satisfeito	16	30,77%
Sem resposta	4	7,69%

Média 4,19 Moda 4

#### Desempenho ético da SG

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito insatisfeito	1	1,92%
Insatisfeito	0	0%
Pouco Satisfeito	1	1,92%
Satisfeito	27	51,92%
Muito satisfeito	17	32,69%
Sem resposta	6	11,54%

Média 4,28 Moda 4

#### Grau de Satisfação com a Gestão e Sistemas de Gestão da SG

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	1,92%
Insatisfeito	2	3,85%
Pouco Satisfeito	3	5,77%
Satisfeito	23	44,23%
Muito satisfeito	19	36,54%
Sem resposta	4	7,69%

Média 4,19 Moda 4





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	1,92%
Insatisfeito	1	1,92%
Pouco Satisfeito	4	7,69%
Satisfeito	28	53,85%
Muito satisfeito	14	26,92%
Sem resposta	4	7,69%

<u>Média</u> 4,10 <u>Moda</u> 4

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	2	3,85%
Insatisfeito	1	1,92%
Pouco Satisfeito	2	3,85%
Satisfeito	20	38,46%
Muito satisfeito	17	32,69%
Sem resposta	10	19,23%

Média 4,17 Moda 4

#### Aptidão da gestão para comunicar – Gestão de Topo (Direção)

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito insatisfeito	1	1,92%
Insatisfeito	1	1,92%
Pouco Satisfeito	4	7,69%
Satisfeito	20	38,46%
Muito satisfeito	19	36,54%
Sem resposta	7	13,46%

Média 4,22 Moda 4





# Aptidão da gestão para comunicar – Gestão de nível intermédio (Diretor/a de Serviços)

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito insatisfeito	1	1,92%
Insatisfeito	0	0%
Pouco Satisfeito	3	5,77%
Satisfeito	25	48,08%
Muito satisfeito	15	28,85%
Sem resposta	8	15,38%

<u>Média</u> 4,20 <u>Moda</u> 4

#### Aptidão da gestão para comunicar – Gestão Direta (Chefe de Divisão ou Coordenador/a)

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito insatisfeito	1	1,92%
Insatisfeito	1	1,92%
Pouco Satisfeito	2	3,85%
Satisfeito	21	40,38%
Muito satisfeito	13	25%
Sem resposta	14	26,92%

Média 4,16 Moda 4

#### Forma como o sistema de avaliação de desempenho em vigor foi implementado

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito insatisfeito	3	5,77%
Insatisfeito	1	1,92%
Pouco Satisfeito	11	21,15%
Satisfeito	29	55,77%
Muito satisfeito	2	3,85%
Sem resposta	6	11,54%

Média 3,57 Moda 4





# Fixação de objetivos individuais e partilhados

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito insatisfeito	3	5,77%
Insatisfeito	1	1,92%
Pouco Satisfeito	7	13,46%
Satisfeito	33	63,46%
Muito satisfeito	3	5,77%
Sem resposta	5	9,62%

<u>Média</u> 3,68 <u>Moda</u> 4

# Forma como a SG reconhece os esforços individuais

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito insatisfeito	2	3,85%
Insatisfeito	2	3,85%
Pouco Satisfeito	8	15,38%
Satisfeito	27	51,92%
Muito satisfeito	10	19,23%
Sem resposta	3	5,77%

<u>Média</u> 3,84 <u>Moda</u> 4

# Forma como a SG reconhece os esforços das equipas

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito insatisfeito	2	3,85%
Insatisfeito	1	1,92%
Pouco Satisfeito	8	15,38%
Satisfeito	26	50%
Muito satisfeito	10	19,23%
Sem resposta	5	9,62%

<u>Média</u> 3,87 <u>Moda</u> 4





# Postura face à mudança e à inovação

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito insatisfeito	1	1,92%
Insatisfeito	2	3,85%
Pouco Satisfeito	7	13,46%
Satisfeito	29	55,77%
Muito satisfeito	8	15,38%
Sem resposta	5	9,62%

<u>Média</u> 3,87 <u>Moda</u> 4

# Grau de satisfação com as condições de trabalho na SG

#### Ambiente de Trabalho

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito insatisfeito	1	1,92%
Insatisfeito	1	1,92%
Pouco Satisfeito	2	3,85%
Satisfeito	29	55,77%
Muito satisfeito	17	32,69%
Sem resposta	2	3,85%

Média 4,2 Moda 4

# Resolução de conflitos, queixas ou problemas pessoais

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito insatisfeito	1	1,92%
Insatisfeito	1	1,92%
Pouco Satisfeito	1	1,92%
Satisfeito	30	57,69%
Muito satisfeito	13	25%
Sem resposta	6	11,54%

Média 4,15 Moda 4





#### Flexibilidade do horário de trabalho

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito insatisfeito	1	1,92%
Insatisfeito	0	0%
Pouco Satisfeito	1	1,92%
Satisfeito	21	40,38%
Muito satisfeito	25	48,08%
Sem resposta	4	7,69%

**Média** 4,44 **Moda** 5

# Conciliação do trabalho com a vida familiar e assuntos pessoais

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito insatisfeito	1	1,92%
Insatisfeito	0	0%
Pouco Satisfeito	0	0%
Satisfeito	26	50%
Muito satisfeito	21	40,38%
Sem resposta	4	7,69%

Média 4,39 Moda 4

# Igualdade de oportunidades

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito insatisfeito	1	1,92%
Insatisfeito	1	1,92%
Pouco Satisfeito	6	11,54%
Satisfeito	28	53,85%
Muito satisfeito	10	19,23%
Sem resposta	6	11,54%

Média 3,98 Moda 4





#### Igualdade de tratamento na organização

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito insatisfeito	1	1,92%
Insatisfeito	1	1,92%
Pouco Satisfeito	6	11,54%
Satisfeito	32	61,54%
Muito satisfeito	7	13,46%
Sem resposta	5	9,62%

<u>Média</u> 3,91 <u>Moda</u> 4

# Grau de satisfação com o desenvolvimento da sua carreira

# Política de gestão de recursos humanos existente na SG

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito insatisfeito	2	3,85%
Insatisfeito	2	3,85%
Pouco Satisfeito	7	13,46%
Satisfeito	31	59,62%
Muito satisfeito	7	13,46%
Sem resposta	3	5,77%

Média 3,80 Moda 4

#### Oportunidades criadas para o desenvolvimento de novas competências

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito insatisfeito	1	1,92%
Insatisfeito	2	3,85%
Pouco Satisfeito	7	13,46%
Satisfeito	31	59,62%
Muito satisfeito	7	13,46%
Sem resposta	4	7,69%

Média 3,85 Moda 4





# Acesso a formação relevante para desenvolver os objetivos individuais

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito insatisfeito	1	1,92%
Insatisfeito	2	3,85%
Pouco Satisfeito	5	9,62%
Satisfeito	31	59,62%
Muito satisfeito	9	17,31%
Sem resposta	4	7,69%

<u>Média</u> 3,94 <u>Moda</u> 4

# Motivação no contexto da SG

#### Aprender novos métodos de trabalho

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito desmotivado	1	1,92%
Desmotivado	0	0%
Pouco motivado	1	1,92%
Motivado	22	42,31%
Muito motivado	23	44,23%
Sem resposta	5	9,62%

<u>Média</u> 4,40 <u>Moda</u> 5

### Desenvolver trabalho em equipa

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito desmotivado	1	1,92%
Desmotivado	0	0%
Pouco motivado	1	1,92%
Motivado	24	46,15%
Muito motivado	22	42,31%
Sem resposta	4	7,69%

<u>Média</u> 4,38 <u>Moda</u> 4





# Participar em ações de formação

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito desmotivado	1	1,92%
Desmotivado	0	0%
Pouco motivado	3	5,77%
Motivado	23	44,23%
Muito motivado	20	38,46%
Sem resposta	5	9,62%

<u>Média</u> 4,30 <u>Moda</u> 4

# Participar em projetos de mudança

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito desmotivado	1	1,92%
Desmotivado	0	0%
Pouco motivado	2	3,85%
Motivado	24	46,15%
Muito motivado	19	36,54%
Sem resposta	6	11,54%

<u>Média</u> 4,30 <u>Moda</u> 4

#### Sugerir melhorias

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito desmotivado	1	1,92%
Desmotivado	0	0%
Pouco motivado	2	3,85%
Motivado	23	44,23%
Muito motivado	13	25%
Sem resposta	13	25%

Média 4,21 Moda 4





# Grau de satisfação relativamente a práticas de liderança

#### Gestão de Topo (Direção)

#### Lidera através do exemplo

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito insatisfeito	1	1,92%
Insatisfeito	0	0%
Pouco satisfeito	3	5,77%
Satisfeito	30	57,69%
Muito satisfeito	13	25%
Sem resposta	5	9,62%

#### Média 4,15 Moda 4

#### Informa e consulta os colaboradores com regularidade sobre os assuntos importantes da SG

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito insatisfeito	1	1,92%
Insatisfeito	1	1,92%
Pouco satisfeito	4	7,69%
Satisfeito	32	61,54%
Muito satisfeito	9	17,31%
Sem resposta	5	9,62%

#### Média 4 Moda 4

#### Demonstra empenho no processo de mudança

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito insatisfeito	1	1,92%
Insatisfeito	2	3,85%
Pouco satisfeito	1	1,92%
Satisfeito	32	61,54%
Muito satisfeito	11	21,15%
Sem resposta	5	9,62%

Média 4,06 Moda 4





#### Aceita críticas construtivas

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito insatisfeito	1	1,92%
Insatisfeito	1	1,92%
Pouco satisfeito	3	5,77%
Satisfeito	25	48,08%
Muito satisfeito	14	26,92%
Sem resposta	8	15,38%

Média 4,14 Moda 4

# Aceita sugestões de melhoria

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito insatisfeito	1	1,92%
Insatisfeito	0	0%
Pouco satisfeito	4	7,69%
Satisfeito	25	48,08%
Muito satisfeito	15	28,85%
Sem resposta	7	13,46%

<u>Média</u> 4,18 <u>Moda</u> 4

# Encoraja a confiança mútua e o respeito

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito insatisfeito	1	1,92%
Insatisfeito	1	1,92%
Pouco satisfeito	1	1,92%
Satisfeito	26	50%
Muito satisfeito	19	36,54%
Sem resposta	4	7,69%

Média 4,27 Moda 4





# Promove uma cultura de aprendizagem e melhoria contínua

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito insatisfeito	1	1,92%
Insatisfeito	2	3,85%
Pouco satisfeito	0	0%
Satisfeito	29	55,77%
Muito satisfeito	15	28,85%
Sem resposta	5	9,62%

Média 4,17 Moda 4

# Promove ações de formação

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito insatisfeito	1	1,92%
Insatisfeito	0	0%
Pouco satisfeito	3	5,77%
Satisfeito	25	48,08%
Muito satisfeito	19	36,54%
Sem resposta	4	7,69%

Média 4,27 Moda 4

# Cria condições para a delegação de poderes, responsabilidades e competências

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito insatisfeito	1	1,92%
Insatisfeito	0	0%
Pouco satisfeito	2	3,85%
Satisfeito	30	57,69%
Muito satisfeito	10	19,23%
Sem resposta	9	17,31%

Média 4,12 Moda 4





#### Reconhece e premeia os esforços individuais e das equipas

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito insatisfeito	2	3,85%
Insatisfeito	0	0%
Pouco satisfeito	4	7,69%
Satisfeito	27	51,92%
Muito satisfeito	12	23,08%
Sem resposta	7	13,46%

<u>Média</u> 4,04 <u>Moda</u> 4

#### Adequa o tratamento dado às pessoas, às necessidades e às situações em causa

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito insatisfeito	2	3,85%
Insatisfeito	0	0%
Pouco satisfeito	3	5,77%
Satisfeito	24	46,15%
Muito satisfeito	16	30,77%
Sem resposta	7	13,46%

Média 4,16 Moda 4

#### o Gestão Intermédia (Diretor/a de Serviços)

#### Lidera através do exemplo

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito insatisfeito	1	1,92%
Insatisfeito	0	0%
Pouco satisfeito	7	13,46%
Satisfeito	25	48,08%
Muito satisfeito	15	28,85%
Sem resposta	4	7,69%

Média 4,10 Moda 4





# Informa e consulta os colaboradores com regularidade sobre objetivos e atividades da unidade orgânica

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito insatisfeito	1	1,92%
Insatisfeito	0	0%
Pouco satisfeito	8	15,38%
Satisfeito	26	50%
Muito satisfeito	11	21,15%
Sem resposta	6	11,54%

Média 4 Moda 4

#### Aceita críticas construtivas

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito insatisfeito	1	1,92%
Insatisfeito	0	0%
Pouco satisfeito	4	7,69%
Satisfeito	24	46,15%
Muito satisfeito	16	30,77%
Sem resposta	7	13,46%

Média 4,2 Moda 4

# Aceita sugestões de melhoria

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito insatisfeito	1	1,92%
Insatisfeito	0	0%
Pouco satisfeito	5	9,62%
Satisfeito	24	46,15%
Muito satisfeito	17	32,69%
Sem resposta	5	9,62%

<u>Média</u> 4,19 <u>Moda</u> 4





#### Estimula a iniciativa das pessoas

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito insatisfeito	1	1,92%
Insatisfeito	0	0%
Pouco satisfeito	5	9,62%
Satisfeito	25	48,08%
Muito satisfeito	16	30,77%
Sem resposta	5	9,62%

<u>Média</u> 4,17 <u>Moda</u> 4

# Encoraja a confiança mútua e o respeito

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito insatisfeito	1	1,92%
Insatisfeito	0	0%
Pouco satisfeito	5	9,62%
Satisfeito	22	42,31%
Muito satisfeito	19	36,54%
Sem resposta	5	9,62%

Média 4,23 Moda 4

#### Promove uma cultura de aprendizagem e melhoria contínua

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito insatisfeito	1	1,92%
Insatisfeito	0	0%
Pouco satisfeito	4	7,69%
Satisfeito	24	46,15%
Muito satisfeito	16	30,77%
Sem resposta	7	13,46%

<u>Média</u> 4,20 <u>Moda</u> 4





# Promove/Propõe ações de formação

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito insatisfeito	1	1,92%
Insatisfeito	0	0%
Pouco satisfeito	5	9,62%
Satisfeito	24	46,15%
Muito satisfeito	17	32,69%
Sem resposta	5	9,62%

<u>Média</u> 4,19 <u>Moda</u> 4

# Ajuda os colaboradores a realizarem as suas tarefas, planos e objetivos

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito insatisfeito	1	1,92%
Insatisfeito	0	0%
Pouco satisfeito	4	7,69%
Satisfeito	23	44,23%
Muito satisfeito	15	28,85%
Sem resposta	9	17,31%

Média 4,19 Moda 4

# Reconhece e premeia os esforços individuais e das equipas

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito insatisfeito	1	1,92%
Insatisfeito	1	1,92%
Pouco satisfeito	7	13,46%
Satisfeito	23	44,23%
Muito satisfeito	13	25%
Sem resposta	7	13,46%

Média 4,02 Moda 4





#### Adequa o tratamento dado às pessoas, às necessidades e às situações em causa

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito insatisfeito	1	1,92%
Insatisfeito	0	0%
Pouco satisfeito	5	9,62%
Satisfeito	26	50%
Muito satisfeito	14	26,92%
Sem resposta	6	11,54%

<u>Média</u> 4,13 <u>Moda</u> 4

#### o Gestão Direta (Chefe de Divisão ou Coordenador/a)

#### Lidera através do exemplo

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito insatisfeito	1	1,92%
Insatisfeito	1	1,92%
Pouco satisfeito	5	9,62%
Satisfeito	21	40,38%
Muito satisfeito	11	21,15%
Sem resposta	13	25%

<u>Média</u> 4,03 <u>Moda</u> 4

# Informa e consulta os colaboradores com regularidade sobre objetivos e atividades da unidade orgânica

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito insatisfeito	1	1,92%
Insatisfeito	1	1,92%
Pouco satisfeito	6	11,54%
Satisfeito	20	38,46%
Muito satisfeito	12	23,08%
Sem resposta	12	23,08%

Média 4,03 Moda 4





#### Aceita críticas construtivas

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito insatisfeito	1	1,92%
Insatisfeito	1	1,92%
Pouco satisfeito	5	9,62%
Satisfeito	22	42,31%
Muito satisfeito	13	25%
Sem resposta	10	19,23%

<u>Média</u> 4,07 <u>Moda</u> 4

# Aceita sugestões de melhoria

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito insatisfeito	1	1,92%
Insatisfeito	1	1,92%
Pouco satisfeito	5	9,62%
Satisfeito	21	40,38%
Muito satisfeito	12	23,08%
Sem resposta	12	23,08%

Média 4,05 Moda 4

#### Estimula a iniciativa das pessoas

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito insatisfeito	1	1,92%
Insatisfeito	1	1,92%
Pouco satisfeito	4	7,69%
Satisfeito	20	38,46%
Muito satisfeito	16	30,77%
Sem resposta	10	19,23%

Média 4,17 Moda 4





# Encoraja a confiança mútua e o respeito

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito insatisfeito	1	1,92%
Insatisfeito	0	0%
Pouco satisfeito	5	9,62%
Satisfeito	22	42,31%
Muito satisfeito	12	23,08%
Sem resposta	12	23,08%

<u>Média</u> 4,10 <u>Moda</u> 4

# Promove uma cultura de aprendizagem e melhoria contínua

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito insatisfeito	1	1,92%
Insatisfeito	1	1,92%
Pouco satisfeito	3	5,77%
Satisfeito	22	42,31%
Muito satisfeito	15	28,85%
Sem resposta	10	19,23%

Média 4,17 Moda 4

# Promove/Propõe ações de formação

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito insatisfeito	1	1,92%
Insatisfeito	0	0%
Pouco satisfeito	6	11,54%
Satisfeito	22	42,31%
Muito satisfeito	12	23,08%
Sem resposta	11	21,15%

<u>Média</u> 4,07 <u>Moda</u> 4





# Ajuda os colaboradores a realizarem as suas tarefas, planos e objetivos

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito insatisfeito	1	1,92%
Insatisfeito	0	0%
Pouco satisfeito	5	9,62%
Satisfeito	22	42,31%
Muito satisfeito	13	25%
Sem resposta	11	21,15%

<u>Média</u> 4,12 <u>Moda</u> 4

#### Reconhece e premeia os esforços individuais e das equipas

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito insatisfeito	1	1,92%
Insatisfeito	2	3,85%
Pouco satisfeito	5	9,62%
Satisfeito	22	42,31%
Muito satisfeito	11	21,15%
Sem resposta	11	21,15%

Média 3,98 Moda 4

#### Adequa o tratamento dado às pessoas, às necessidades e às situações em causa

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito insatisfeito	1	1,92%
Insatisfeito	1	1,92%
Pouco satisfeito	4	7,69%
Satisfeito	24	46,15%
Muito satisfeito	10	19,23%
Sem resposta	12	23,08%

<u>Média</u> 4,03 <u>Moda</u> 4





# Grau de satisfação com as instalações, condições de higiene, segurança, equipamentos e serviços disponíveis na SG

# **Equipamentos informáticos**

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito insatisfeito	1	1,92%
Insatisfeito	1	1,92%
Pouco satisfeito	3	5,77%
Satisfeito	39	75%
Muito satisfeito	6	11,54%
Sem resposta	2	3,85%

<u>Média</u> 3,96 <u>Moda</u> 4

# Aplicações informáticas

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito insatisfeito	1	1,92%
Insatisfeito	1	1,92%
Pouco satisfeito	10	19,23%
Satisfeito	34	65,38%
Muito satisfeito	4	7,69%
Sem resposta	2	3,85%

<u>Média</u> 3,78 <u>Moda</u> 4

#### Sistemas de comunicação

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito insatisfeito	1	1,92%
Insatisfeito	0	0%
Pouco satisfeito	6	11,54%
Satisfeito	35	67,31%
Muito satisfeito	6	11,54%
Sem resposta	4	7,69%

Média 3,94 Moda 4





# Condições de higiene e segurança

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito insatisfeito	0	0%
Insatisfeito	2	3,85%
Pouco satisfeito	10	19,23%
Satisfeito	30	57,69%
Muito satisfeito	9	17,31%
Sem resposta	1	1,92%

<u>Média</u> 3,90 <u>Moda</u> 4

# Instalações

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito insatisfeito	0	0%
Insatisfeito	1	1,92%
Pouco satisfeito	4	7,69%
Satisfeito	33	63,46%
Muito satisfeito	13	25%
Sem resposta	1	1,92%

<u>Média</u> 4,18 <u>Moda</u> 4

# Serviços de refeitório e bar

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito insatisfeito	1	1,92%
Insatisfeito	1	1,92%
Pouco satisfeito	5	9,62%
Satisfeito	32	61,54%
Muito satisfeito	4	7,69%
Sem resposta	9	17,31%

<u>Média</u> 3,86 <u>Moda</u> 4





# Sala de Refeições (6º andar)

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito insatisfeito	0	0%
Insatisfeito	3	5,77%
Pouco satisfeito	7	13,46%
Satisfeito	20	38,46%
Muito satisfeito	4	7,69%
Sem resposta	18	34,62%

<u>Média</u> 3,74 <u>Moda</u> 4

#### Situação profissional na SG

Resposta	Contagem	Percentagem
Dirigente	7	13,46%
Técnico Superior	18	34,62%
Assistente Técnico	16	30,77%
Assistente Operacional	0	0%
Sem resposta	11	21,15%

A maioria dos/as colaboradores/as que respondeu ao inquérito, e que identificou a sua situação profissional, pertence aos grupos profissionais "Técnico Superior" e "Assistente Técnico".





# Área em que exerce, normalmente, funções

Resposta	Contagem	Percentagem
Formação	2	3,85%
Jurídica	0	0%
Gestão de Recursos Humanos	6	11,54%
Compras	3	5,77%
Financeira	7	13,46%
Informação e documentação técnica	0	0%
Qualidade e comunicação	0	0%
Logística e aprovisionamento	2	3,85%
Manutenção e conservação física das instalações	0	0%
Arquivo	1	1,92%
Administração dos Recursos Humanos	1	1,92%
Relações Públicas	0	0%
Informação ao cidadão	0	0%
Secretariado	1	1,92%
Apoio geral	3	5,77%
Outra, não mencionada acima	1	1,92%
Sem resposta	25	48,08%

Dos/as colaboradores/as que responderam ao inquérito, 48.08% optou por não indicar a área em que exerce funções.





Anexo 8

## Clientes - Inquérito de Avaliação da Satisfação 2019

# INQUÉRITO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS CLIENTES SGMTSSS 2019

Tendo em consideração o ano de 2019, pronunciese acerca do seu grau de satisfação quanto às diferentes dimensões dos serviços prestados pela SGMTSSS.

Poderá responder até dia 19 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 <b>todas</b> 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  Por favor, selecione apenas uma das  Muito frequente  Frequente  Pouco frequente  Quase nunca  Nunca		s da SG: *			
Considera-se satisfeito co		bal da SG? *			
Por favor, selecione apenas uma das  Muito Insatisfeito Insatisfeito Pouco Satisfeito Satisfeito Muito Satisfeito	seguintes opções:				
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
Clareza da linguagem	0	0	0	0	0
Agilidade da resposta	0	0	0	0	0
Serviço de atendimento e receção  Assinale o seu grau de satisfaçã	0	0	0	0	0

Sugestões de melhoria:					
Por favor, escreva aqui a sua resposta	a:				
Serviços da SG *					
Por favor, selecione uma resposta apr					
	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito
Qualidade do serviço prestado					
prestado	0	0	0	0	0
Objetividade face ao pedido					
	0	0	0	0	0
Cumprimento de prazos	0	0	0	0	0
		O	0	0	0
Assinale o seu grau de satisfaçã	ăo 				
Sugestões de melhoria:					
Por favor, escreva aqui a sua resposta	a:				
Informação disponibilizad	la nola SC *				
Por favor, selecione uma resposta apr	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito
Facilidade de acesso à	Walto Modusiono	modusieno	1 oddo oddiololo	Guisicito	Walto Galisicito
informação	0	0	0	0	0
Utilidade da informação					
	0	0	0	0	0
Clareza da informação					
	0	0	0	0	0
Adequação dos canais					
utilizados (telefone, e-mail, presencial)	0	O	0	O	O
Assinale o seu grau de satisfação					
, comaio o seu grau de sansiação					

Sugestões de melhoria: Por favor, escreva aqui a sua resposta					
or lavor, escreva aqui a sua resposia	•				
	an malharin dan nuas	acces do SC *			
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	O	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 <b>apenas uma</b> das s	seguintes opções.				
Por favor, selecione <b>apenas uma</b> das s	seguintes opções.				
or favor, selecione <b>apenas uma</b> das	seguintes opções.				

Indique algumas das iniciativas desenvolvidas pela SG que conhece.
Responda a esta pergunta apenas se as seguintes condições são verdadeiras: A resposta for 'Sim' na pergunta '13 [q8]' (Conhece as iniciativas desenvolvidas pela SG para a Sustentabilidade?)
Por favor, escreva aqui a sua resposta:
Qual o seu grau de satisfação com o desempenho ético da SG? *
Por favor, selecione <b>apenas uma</b> das seguintes opções:
O Muito insatisfeito
O Insatisfeito
O Pouco satisfeito O Satisfeito
Muito satisfeito
Sugestões de melhoria:
Por favor, escreva aqui a sua resposta:
Qual a principal dificuldade identificada na resposta dos nossos serviços à sua solicitação?
Por favor, escreva aqui a sua resposta:

Identifique as suas necessidades e expec	tativas (atuais ou futuras) relativamente ao serviço prestado pela SG:
Por favor, escreva aqui a sua resposta:	
Indique, por favor, o tipo de serviço a que	e pertence (opcional):
Por favor, selecione <b>apenas uma</b> das seguintes opções:	
O Gabinetes	
O Serviço Administração Direta	
O Serviço Administração Indireta	
Outro	]
Identificação (opcional)	
Por favor, escreva aqui a(s) sua(s) resposta(s):	
Entidade que representa	
Emidade que representa	

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 Avaliação da Satisfação dos Clientes da SG

**Universo** 31 clientes

**Respondentes** 11 clientes

Média Global de Avaliação 4,41

#### Serviços da Secretaria-Geral a que se refere a avaliação

Resposta	Contagem	Percentagem
Administração dos RH	1	9,09%
Arquivo	0	0
Unidade Ministerial de Compras	5	45,45%
Financeiro	5	45,45%
Formação	4	36,36%
Gestão dos RH	1	9,09%
Informação e documentação técnica	0	0
Jurídico	1	9,09%
Manutenção e conservação física das instalações	2	18,18%
Qualidade e Inovação	3	27,27%
Comunicação	2	18,18%
Relações Públicas	2	18,18%
Atendimento e Receção	0	0
Logística e aprovisionamento	2	18,18%
Outro	0	0

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





#### Frequência de utilização dos serviços

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito frequente	4	36,36%
Frequente	3	27,27%
Pouco frequente	4	36,36%
Quase nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Sem resposta	0	0%

Relativamente à frequência de utilização dos serviços a maioria das respostas distribuem-se em "Muito frequente" e "Pouco frequente".

#### A – Imagem Global da Organização

#### Desempenho Global da SG

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito insatisfeito	1	9,09%
Insatisfeito	0	0%
Pouco Satisfeito	0	0%
Satisfeito	7	63,64%
Muito satisfeito	3	27,27%
Sem resposta	0	0%

Média 4 Moda 4

#### **Cortesia dos Colaboradores**

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito insatisfeito	0	0%
Insatisfeito	0	0%
Pouco Satisfeito	0	0%
Satisfeito	2	18,18%
Muito satisfeito	9	81,82%
Sem resposta	0	0%

Média 4,82 Moda 5





#### Agilidade da Resposta

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito insatisfeito	0	0%
Insatisfeito	0	0%
Pouco Satisfeito	0	0%
Satisfeito	7	63,64%
Muito satisfeito	4	36,36%
Sem resposta	0	0%

<u>Média</u> 4,36 <u>Moda</u> 4

#### Integração de melhorias adequadas às necessidades dos clientes

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito insatisfeito	0	0%
Insatisfeito	0	0%
Pouco Satisfeito	0	0%
Satisfeito	8	72,73%
Muito satisfeito	3	27,27%
Sem resposta	0	0%

<u>Média</u> 4,27 <u>Moda</u> 4

#### Grau de satisfação com o desempenho ético da SG

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito insatisfeito	1	9,09%
Insatisfeito	0	0%
Pouco Satisfeito	1	9,09%
Satisfeito	3	27,27%
Muito satisfeito	6	54,55%
Sem resposta	0	0%

Média 4,18 Moda 5





#### **B – Envolvimento e Participação**

#### Auscultação da satisfação dos clientes

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito insatisfeito	0	0%
Insatisfeito	0	0%
Pouco Satisfeito	0	0%
Satisfeito	5	45,45%
Muito satisfeito	6	54,55%
Sem resposta	0	0%

<u>Média</u> 4,55 <u>Moda</u> 5

#### Possibilidade de sugerir melhorias

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito insatisfeito	0	0%
Insatisfeito	0	0%
Pouco Satisfeito	0	0%
Satisfeito	5	45,45%
Muito satisfeito	6	54,55%
Sem resposta	0	0%

<u>Média</u> 4,55 <u>Moda</u> 5

#### Tratamento de reclamações

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito insatisfeito	0	0%
Insatisfeito	0	0%
Pouco Satisfeito	0	0%
Satisfeito	8	72,73%
Muito satisfeito	3	27,27%
Sem resposta	0	0%

<u>Média</u> 4,27 <u>Moda</u> 4





#### C – Acessibilidade

#### Facilidade de acesso à informação

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito insatisfeito	0	0%
Insatisfeito	0	0%
Pouco Satisfeito	0	0%
Satisfeito	9	81,82%
Muito satisfeito	2	18,18%
Sem resposta	0	0%

Média 4,18 Moda 4

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

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito insatisfeito	0	0%
Insatisfeito	0	0%
Pouco Satisfeito	0	0%
Satisfeito	7	63,64%
Muito satisfeito	4	36,36%
Sem resposta	0	0%

#### Média 4,36 Moda 4

#### Serviço de atendimento e receção

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito insatisfeito	0	0%
Insatisfeito	0	0%
Pouco Satisfeito	0	0%
Satisfeito	6	54,55%
Muito satisfeito	5	45,45%
Sem resposta	0	0%

Média 4,45 Moda 4





# D – Produtos e Serviços

#### Qualidade do serviço prestado

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito insatisfeito	0	0%
Insatisfeito	0	0%
Pouco Satisfeito	0	0%
Satisfeito	4	36,36%
Muito satisfeito	7	63,64%
Sem resposta	0	0%

**Média** 4,64 **Moda** 5

#### **Cumprimento de Prazos**

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito insatisfeito	0	0%
Insatisfeito	0	0%
Pouco Satisfeito	0	0%
Satisfeito	7	63,64%
Muito satisfeito	4	36,36%
Sem resposta	0	0%

<u>Média</u> 4,36 <u>Moda</u> 4

#### Tempo de Espera no Atendimento da SG

Resposta	Contagem	Percentagem		
Muito insatisfeito	0	0%		
Insatisfeito	0	0%		
Pouco Satisfeito	0	0%		
Satisfeito	7	63,64%		
Muito satisfeito	4	36,36%		
Sem resposta	0	0%		

<u>Média</u> 4,36 <u>Moda</u> 4





#### Clareza na Linguagem no Atendimento da SG

Resposta	Contagem	Percentagem		
Muito insatisfeito	0	0%		
Insatisfeito	0	0%		
Pouco Satisfeito	0	0%		
Satisfeito	3	27,27%		
Muito satisfeito	8	72,73%		
Sem resposta	0	0%		

<u>Média</u> 4,73 <u>Moda</u> 5

#### Utilidade da Informação disponibilizada pela SG

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito insatisfeito	0	0%
Insatisfeito	0	0%
Pouco Satisfeito	0	0%
Satisfeito	7	63,64%
Muito satisfeito	4	36,36%
Sem resposta	0	0%

<u>Média</u> 4,36 <u>Moda</u> 4

### Clareza da Informação disponibilizada pela SG

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito insatisfeito	0	0%
Insatisfeito	0	0%
Pouco Satisfeito	0	0%
Satisfeito	7	63,64%
Muito satisfeito	4	36,36%
Sem resposta	0	0%

<u>Média</u> 4,36 <u>Moda</u> 4





#### Objetividade face ao pedido

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito insatisfeito	0	0%
Insatisfeito	0	0%
Pouco Satisfeito	0	0%
Satisfeito	5	45,45%
Muito satisfeito	6	54,55%
Sem resposta	0	0%

<u>Média</u> 4,55 <u>Moda</u> 5

#### Conhecimento das iniciativas desenvolvidas pela SG para a Sustentabilidade

Resposta	Contagem	Percentagem	
Sim	1	9,09%	
Não	10	90,91%	
Sem resposta	0	0%	

#### Indique algumas das iniciativas desenvolvidas pela SG que conhece

Resposta	Contagem	Percentagem
Resposta	0	0%
Sem resposta	1	9,09%

#### Principal dificuldade identificada na resposta dos nossos serviços à sua solicitação

Resposta	Contagem	Percentagem	
Resposta	0	0%	
Sem resposta	11	100%	

#### Identifique as suas necessidades e expectativas (atuais ou futuras) relativamente ao serviço

Resposta	Contagem	Percentagem
Resposta	0	0%
Sem resposta	11	100%





# Tipo de serviço a que pertence

Resposta	Contagem	Percentagem
Gabinetes	2	18,18%
Serviço Administração Direta	2	18,18%
Serviço Administração Indireta	5	45,45%
Outro	2	18,18%
Sem resposta	0	0%

# Identificação/Entidade que representa

Resposta	Contagem	Percentagem
Resposta	2	18,18%
Sem resposta	9	81,82%





Anexo 10





# Sistema Controlo Interno - Questionário 2019

Questões		Aplicado		- Fundamentação
		S N NA		i undamentação
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?	х			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 2019, a SG teve uma auditoria às candidaturas do POAPMC, desenvolvida pela Agência para o Desenvolvimento e Coesão (AD&C), realizada a 3 de junho, à operação n.º POAPMC-03-03G1-FEAC-000002, n.º POAPMC-03-76G1-FEAC-000006 e POAPMC-03-76G1-FEAC-000008.
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?	x			Aplicado a todos os trabalhadores (100%)

Relatório de Atividades 2019

0





1

		plicac	do	Fundamentação
Questões	s	N	NA	- Fundamentação
2.3 Qual a percentagem de colaboradores do serviço que frequentaram pelo menos uma ação de formação?	x			Em 2019 frequentaram ações de formação a totalidade de trabalhadores da SG, correspondendo a 100%. Tal deveu-se sobretudo à implementação do Smartdocs e necessidade de abranger todos .
3 – Atividades e procedimentos de controlo adm	inistrat	tivo im	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.
<b>3.2</b> A competência para autorização da despesa está claramente definida e formalizada?	X			Definida de acordo com a Lei e constante de documento interno aprovado superiormente.
3.3 É elaborado anualmente um plano de compras?	X			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?	X			Em áreas críticas como a Financeira (Divisão de Contabilidade) existe rotatividade de funções.  Considerando a diversidade de tarefas realizadas pela DCont, que abrangem todo o ciclo da despesa, desde o registo de cabimentos ao pagamento dos documentos de despesa e respetiva reconciliação bancária, procedeu-se à divisão da equipa em dois grupos.  Um dos grupos está afeto às tarefas que vão desde o registo de cabimentos ao registo de documentos de despesa, sendo que todos os elementos da equipa realizam todas as tarefas para todas as entidades apoiadas pela SG. O outro grupo procede à liquidação e pagamento dos documentos de despesa e agendamento de pagamentos através do Sistema de Homebanking do IGCP, sendo que a respetiva autorização está reservada aos dirigentes da área.  Assim, apesar de não existir propriamente um sistema de rotatividade de funções, considera-se que o risco está minimizado uma vez que o ciclo da despesa não é todo ele assegurado por um único colaborador (quem regista o cabimento não executa pagamentos), existindo ainda diversas conferências ao longo do circuito realizadas pelos dirigentes da área, na ótica da segregação de funções.
<b>3.5</b> 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	х			Para alguns processos, nomeadamente no processamento de vencimentos e aquisição de bens e

Relatório de Atividades 2019





	А	plica	do	- Fundamentação		
Questões	s	N	NA	Fullualilelitação		
qualidade mínimos?				serviços.		
3.7 Os circuitos dos documentos estão claramente definidos de forma a evitar redundâncias?	х			Com a implementação da nova versão do Smartdocs definiram-se novos circuitos, tendo-se na maioria implementado soluções com circuito de workflow.		
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 2019 foi realizada a respetiva monitorização do Plano e elaborado o correspondente relatório, reportada ao exercício de 2018, verificando-se uma taxa de implementação 94,96%.  Em 2018 foi também definido um Plano para a área do		
4 – Fiabilidade dos sistemas de informação		<u> </u>		RGPD, tendo sido implementado ao longo do ano.		
4.1 Existem aplicações informáticas de suporte ao processamento de dados, nomeadamente, nas áreas de contabilidade, gestão documental e tesouraria?	х			Aplicações RAFE, cRHonus (Interponto), GeRFiP, SMARTDOCS, SINGAP, FINESSE ( <i>Contact Center</i> ) /GEADAP		
<b>4.2</b> 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.		
<b>4.3</b> Encontra-se instituído um mecanismo que garanta a fiabilidade, oportunidade e utilidade dos outputs dos sistemas?	х			Através do acompanhamento efetuado aos diversos sistemas/aplicações.		
<b>4.4</b> 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.		
<b>4.5</b> 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.		
4.6 A informação dos computadores de rede está devidamente salvaguardada (existência de backups)?	x			Existem backups - Os dados em Rouming Profile estão salvaguardados.  Existe um sistema de disaster recover local, da responsabilidade do II, e do sistema RAFE central e GeRFIP (residente no Datacenter da eSPap).  Estão implementados sistemas de segurança específicos centrais designadamente firewall, anti-vírus, anti-spam, etc.  O Data Center Local está equipado com sistema de acesso através de cartão magnético.		
				acesso através de cartão magnético.  As aplicações têm <i>login</i> e <i>password</i> de acesso específicas.		

Relatório de Atividades 2019





3

Questões		plicac	do	Fundamentação
Guestoes	S	N	NA	. Linuxiioiii.
				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 1 de julho de 2014 pelo II do Ministério.
4.7 A segurança na troca de informações e software 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.

Relatório de Atividades 2019





# Anexo 11

#### Benchmarking – exercício de 2019

#### Enquadramento

Âmbito	Indicador	SGMF	SGEC	SGMTSSS	SGMS
	Número total de trabalhadores em exercício de funções	141	167	102	49
Recursos	Número de dirigentes intermédios	10	12	10	5
humanos (a	Número de coordenadores técnicos	2	2	3	0
31/12/2019)	Índice tecnicidade (sentido restrito)	40,43%	53,9	43,14%	46,94
	Índice tecnicidade (sentido lato, inclui técnico superior e pessoal informática)	45,39%	65,5	NA	48,98
	Número de vencimentos processados e pagos pelo orçamento da SG	1876	2263	8756	734
Recursos	Valor do orçamento de funcionamento (em milhões de €]	4,58	57,65	5,13	2,65
financeiros	Valor do orçamento de investimento (em milhões de €)	0,39	0,092	0,08	0,003
	Número de contratos geridos	315 <sup>1</sup>	244	934	36

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

#### Serviços Prestados

	Indicador	SGMF	SGEC	SGMTSSS	SGMS
	Recursos Humanos	63 <sup>2</sup>	42	12	4
	Recursos Financeiros	17	11	16	4
	Aprovisionamento/logística	17	7	15	4
Número de	Formação	1	2	22	53
entidades	Comunicação e relações públicas	114	1144	27	13
clientes por tipologia de	Arquivo e documentação	45	39	27	28
serviços	Inovação e qualidade	17	19	27	ND
	Informática	2616	10	NA	4
	Jurídicos	3	25	30	13
	имс	21	141	22	NA
	UGP	21	7	15	64
	Número de clientes - Cidadão	15538	18074	15538	10662772
	Número global de vencimentos processados		24534	11 180	1294
	Número global de orçamentos geridos	24	11	24	4

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

#### Resultados

<sup>&</sup>lt;sup>1</sup> duração >3 meses

<sup>&</sup>lt;sup>2</sup> 6GAB+6SP+6Estruturas+45Trab. Macau

<sup>&</sup>lt;sup>3</sup> Tribunais, Agentes de Execução, Outras Entidades, Serviços do MF e Outras Tutelas

Área	Indicador	SGMF	SGEC	SGMTSS	SGMS
Finanças	Taxa de Execução Orçamental de Funcionamento	92,32	95,07%	98,22%	97%
riilaliças	Prazo médio de pagamento a fornecedores (em dias)	24	22,85	21,3	3,43
Qualidade	Índice de satisfação global clientes externos	0,574	4,29	4,41	4,41%
Qualidade	Índice de satisfação global clientes internos	0,51 <sup>2</sup>	3,88	4,07	2,9%
Gestão	Percentagem de objetivos operacionais concretizados	92,6%	100%	100%	100%
Informática	Prazo médio de resposta a pedidos (em horas)	11	1h19	NA	ND
Jurídica	Prazo médio de resposta a pedidos de informação/ pareceres em processos graciosos (em dias)	13,67	8,15	8	15,5
Arquivo e Documentação	Número de metros lineares do arquivo histórico tratados	579,7 <sup>5</sup>	700	151	ND
UMC	Percentagem de categorias centralizadas	87,5%	100%	67%	NA
Património	Percentagem de imóveis registados no SIIE	100%	100%	100%	99%
Recursos Humanos	Percentagem de trabalhadores que frequentaram formação	45,39%	42,4%	100%	100%

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

<sup>&</sup>lt;sup>5</sup> **SGMF**: 3.983.673 acessos ao "Arquivo e Biblioteca Digital", donde foram efetuadas 3.715.368 pesquisas; 5.023.749 registos acedidos e 39.677 pdf descarregados +

Descrição	Metros lineares
Registos de 74.177 processos x 40 páginas cada processo = 2.967.080 páginas (Sendo que 6.000 páginas = 1 metro)	494,5
Disponibilização de 412.095 imagens na Internet (Sendo que 6.000 páginas = 1 metro)	68,7
Descrição do fundo da Junta do Crédito Público	2
Revisão da descrição de processos de bens cultuais – 60 unidades de instalação	10
Descrição do "Tombo de Oleiros"	4,5
TOTAL	579,7

<sup>&</sup>lt;sup>4</sup> **SGMF:** Escala de 1 a 6, utilizada pelo INE (Instituto Nacional de Estatística). O nível de satisfação dos clientes é apurado através da diferença de respostas de valoração positiva e das de valoração negativa, obtendo-se dessa forma o Saldo de Respostas Extremas (**SRE**).

#### 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	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
Qualidada	Índice de satisfação global clientes externos	Média simples das respostas ao Inquérito <sup>6</sup>	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 <sup>7</sup>	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 8	(Objetivos cumpridos e superados/objetivos planeados) x100	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) 9	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
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) x100	SG	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

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





Anexo 12



# Balanço Social 2019







# ÍNDÍCE

Introdução	3
I – Recursos Humanos	5
1. Efetivos	5
2. Efetivos por escalão etário e género	7
3. Efetivos por antiguidade	9
4. Efetivos por nível de escolaridade	10
5. Trabalhadores com 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	17
3. Suplementos remuneratórios	17
4. Encargos com prestações sociais	18
5. Encargos com benefícios sociais	19
III – Segurança e Saúde	19
1. Acidentes de trabalho	19
2. Ações de formação e sensibilização em matéria de segurança e saúde no tra	
IV – Formação Profissional	
Participações em ações de formação por tipo, segundo a duração	
2. Participações em ações de formação por cargo/carreira, segundo o tipo	
Horas despendidas em formação	
4. Despesas anuais	22
V – Relações Profissionais	
VI – Disciplina	
VII – Indicadores de gestão	23
Perfil do(a) trabalhador(a) da SG	24





### Balanço Social 2019



#### 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.

Abril de 2020, Direção de Serviços de Gestão de Recursos Humanos da SG do MTSSS







#### I. Recursos Humanos

#### 1. Efetivos

Em 31 de dezembro de 2019 a SG tinha um total de 102 efetivos, 14 com funções dirigentes em regime de comissão de serviço e os restantes 88 em regime de contrato de trabalho em funções públicas por tempo indeterminado.

Cargo/carreira Modalidades de vinculação	CT em Funções Públicas por tempo indeterminado		Serviço n	são de 10 âmbito 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	4	3	4	7
Técnico superior	14	31			14	31	45
Assistente técnico	5	34			5	34	39
Assistente operacional	2	2			2	2	4
Total	21	67	6	8	27	75	102

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

As carreiras com o maior número de trabalhadores foram as de técnico superior (45) e de assistente técnico (39), representando, respetivamente, 44,12% e 38,24%, do total dos efetivos.

Quanto ao género, constatou-se a predominância do feminino (73,53%).

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



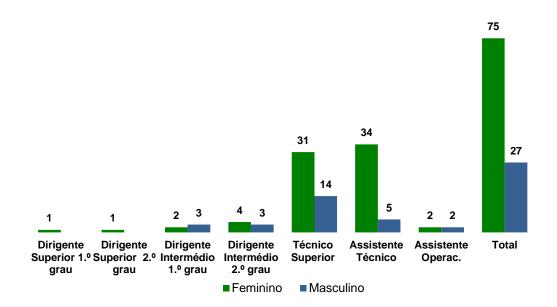


Gráfico 1 – Distribuição dos trabalhadores por cargo/carreira, segundo o género

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

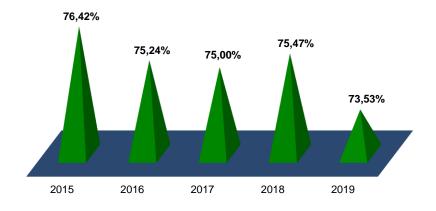


Gráfico 2 – Evolução da taxa de feminização nos últimos 5 anos



Em 2019 houve uma redução de 4 efetivos face ao ano anterior.

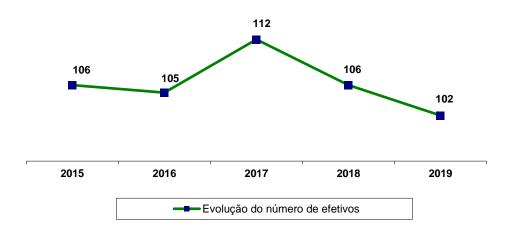


Gráfico 3 - Evolução do número de efetivos nos últimos 5 anos

#### 2. Efetivos por escalão etário e género

Cargo/carreira / Escalão etário e género	25	-29	30-	-34	35	-39	40-	-44	45	-49	50	-54	55	-59	60	-64	65	-69	TO	TAL	TOTAL
	М	F	М	F	М	F	М	F	М	F	М	F	М	F	М	F	М	F	М	Ш	101712
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									1	2	1				1	2			3	4	7
Técnico superior		1		3		1	1	4	3	5	2	5	2	6	2	5	4	1	14	31	45
Assistente técnico	2	2	1	1	1			1		5		2	1	13		5		5	5	34	39
Assistente operacional											1			1		1	1		2	2	4
Total	2	3	1	4	1	1	1	5	5	12	5	7	4	22	3	14	5	7	27	75	102

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

O escalão etário com maior representatividade (26 trabalhadores) situou-se entre os 55-59 anos de idade, seguido dos escalões 45-49 e 60-64 com 17 trabalhadores cada.

Globalmente, 53,92% dos trabalhadores tinham 55 ou mais anos de idade.



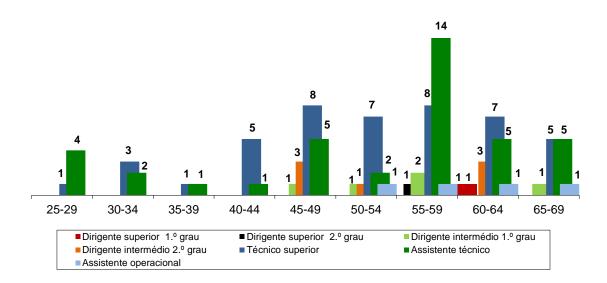


Gráfico 4 - Distribuição dos trabalhadores por cargo/carreira, segundo o escalão etário

Como resulta do gráfico que se segue, excetuando o escalão etário 35-39 anos de idade, o género feminino predominou em todos os escalões etários.

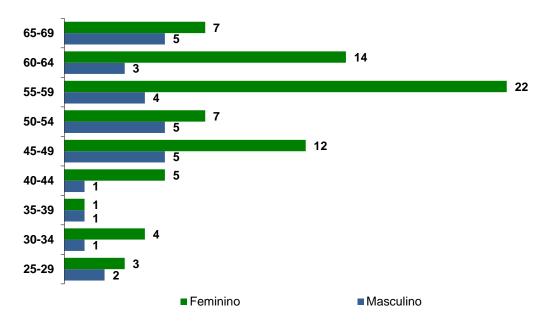


Gráfico 5 – Distribuição dos efetivos segundo o escalão etário e género



# 3. Efetivos por antiguidade

									Ten	npo d	e ser	viço									
Cargo/carreira		é 5 ios	5	- 9	10	- 14	15	- 19	20	- 24	25	- 29	30 -	- 34	35	- 39	-	ou ais	То	tal	Total
	М	F	М	F	М	F	М	F	М	F	М	F	М	ш	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	2			1				1	1		1	3	4	7
Tecnico superior	1	2		3		3	2	5	3	3		5	3	2	2	3	3	5	14	31	45
Assistente técnico			3	3		1	1	1		11		3		4	1	4		7	5	34	39
Assistente operacional									1	1	1							1	2	2	4
Total	1	2	3	6	0	4	4	8	4	15	4	8	4	6	4	10	3	16	27	75	102

**Quadro 3** – Efetivos por escalão de antiguidade e género

Os escalões 20-24 anos e 40 ou mais anos de antiguidade integravam 19 trabalhadores cada, sendo os mais representativos, correspondendo, em conjunto, a 37,26% do total dos efetivos.

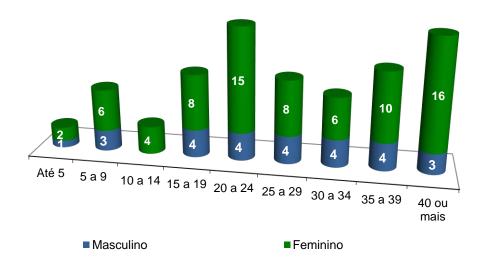


Gráfico 6 – Distribuição dos efetivos segundo a antiguidade e género





A distribuição dos trabalhadores com 35 ou mais anos de antiguidade por cargo/carreira, que se encontra espelhada no gráfico infra, representava 32,35 % do total dos efetivos.

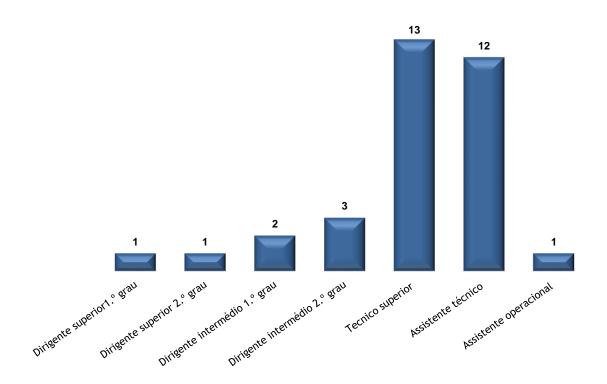


Gráfico 7 - Distribuição dos efetivos com 35 ou mais anos de antiguidade, por cargo/carreira

#### 4. Efetivos por nível de escolaridade

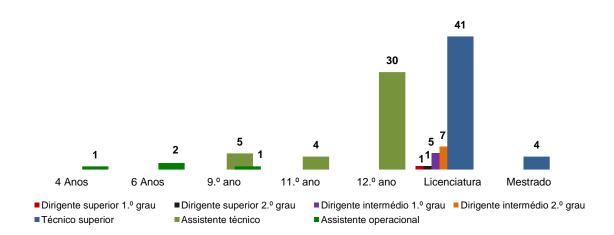


Gráfico 8 - Trabalhadores por cargo/carreira, segundo o nível de escolaridade



# Balanço Social 2019

O gráfico anterior mostra-nos que a licenciatura era a habilitação literária com maior representatividade (55 efetivos), seguida do 12º ano de escolaridade (30 efetivos), equivalendo a 53,92% e 29,41%, respetivamente.



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

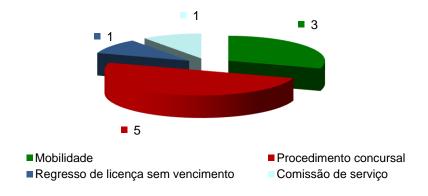
A taxa de habilitação superior¹ sofreu uma notória subida por comparação ao valor apurado no ano de 2018.

#### 5. Trabalhadores com deficiência

No ano em análise 8 efetivos tinham deficiência, 6 do género feminino e 2 do masculino.

#### 6. Admissões e regressos

Conforme gráfico infra, em 2019 ocorreram 10 admissões/regressos.



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

<sup>&</sup>lt;sup>1</sup> Bacharelato + licenciatura + mestrado + doutoramento / total de efetivos



#### 7. Saídas

Em 2019 ocorreram 14 saídas cujos motivos se encontram refletidos no gráfico que se segue.

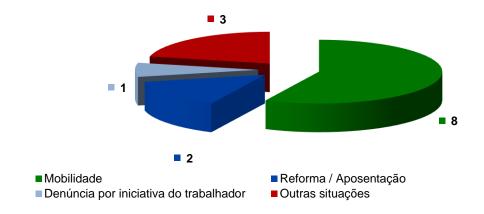


Gráfico 11 - Saídas de trabalhadores durante o ano segundo o motivo

#### 8. Mudanças de situação segundo a cargo/carreira e motivo

Em 2019 verificaram-se 28 mudanças de situação por cargo/carreira, das quais 24 (85,71%) resultaram de alteração obrigatória de posicionamento remuneratório e as restantes 4 por consolidação de mobilidade.

O gráfico que se segue ilustra a distribuição das mudanças de situação por cargo/carreira.

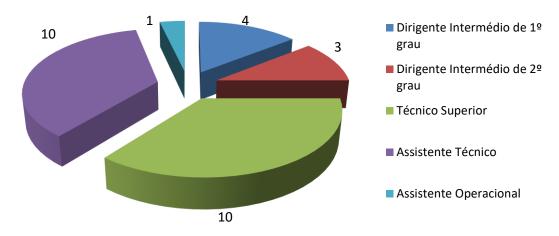


Gráfico 12 - Mudanças de situação por cargo/carreira



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

O gráfico infra permite constatar que o horário flexível era a modalidade praticada pela maioria dos trabalhadores (61), correspondendo a 59,80% do total dos efetivos da SG.

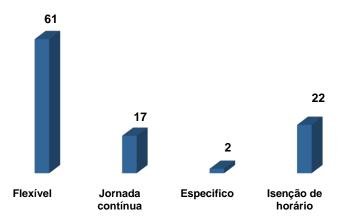


Gráfico 13 – Distribuição dos trabalhadores, segundo a modalidade de horário

Todos os trabalhadores praticavam o horário de tempo completo, correspondente a 35 horas semanais.

#### 10. Ausências ao trabalho

A carreira de assistente técnico foi a que registou o maior número de ausências, 556 dias (57,03%), seguida da carreira de técnico superior 278 (28,51%), conforme gráfico14.

Atendendo ao número de efetivos em cada cargo/carreira, os assistentes operacionais apresentaram a média mais elevada de ausências, com 23,87 dias de ausência por trabalhador (95,5/4).



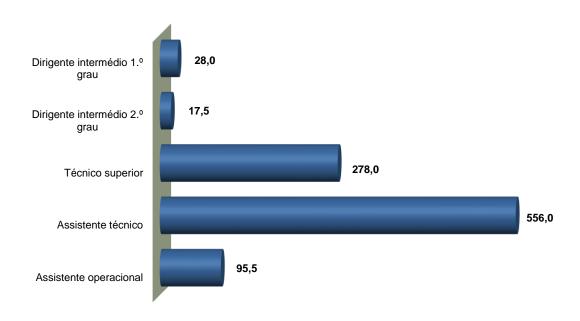


Gráfico 14 - Contagem de dias de ausência ao trabalho por cargo/carreira

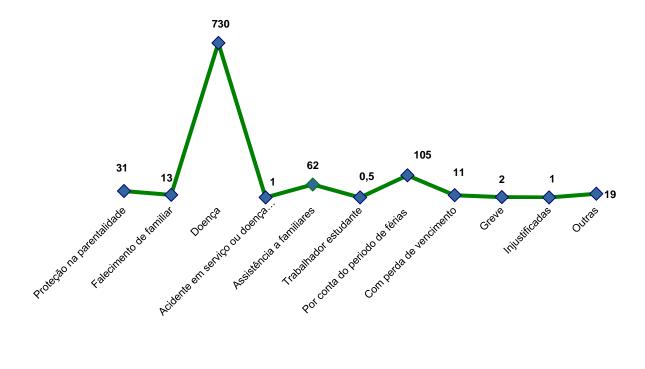


Gráfico 15 – Distribuição dos dias de ausência ao trabalho segundo o motivo

# Balanço Social 2019



Numa análise global verifica-se que a doença foi o motivo de ausência que determinou o maior número de faltas (730 dias), seguida da ausência por conta do período de férias (105 dias).

### II - Encargos com Pessoal

# 1. Remunerações mensais ilíquidas

No quadro 4 apresenta-se a distribuição dos trabalhadores por escalões remuneratórios.

		ero de res/Género	7.1.1
Escalão de remunerações €	М	F	Total
501 - 1000	7	26	33
1001 - 1250	2	18	20
1251 - 1500	2	5	7
1501 -1750	2	6	8
1751 - 2000	0	3	3
2001 - 2250	4	4	8
2251 - 2500	1	2	3
2501 - 2750	2	2	4
2751 - 3000	4	3	7
3001 - 3250		2	2
3251 - 3500	3	1	4
3501- 3750		1	1
3751 - 4000		1	1
4501 - 4750		1	1
Total	27	75	102

**Quadro 4** – Remunerações mensais ilíquidas, por escalões remuneratórios

Da sua distribuição gráfica verifica-se que o escalão remuneratório com maior representatividade foi o 501-1000 € com 33 trabalhadores.



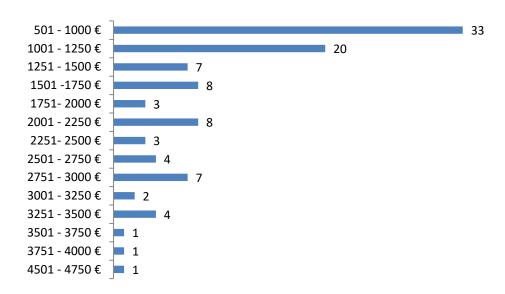


Gráfico 16 - Distribuição dos trabalhadores por escalões remuneratórios

Os 3 primeiros escalões remuneratórios (501-1500 €) concentravam 60 trabalhadores, o que perfaz 58,82% do total dos efetivos (102).

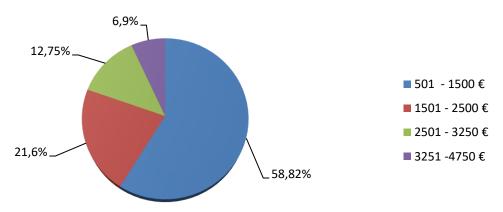


Gráfico 17 – Distribuição percentual dos trabalhadores por escalões remuneratórios agrupados

As remunerações mínimas e máximas por género constam do quadro seguinte, tendo sido o leque salarial<sup>2</sup> masculino de 4,82 e o feminino de 6,60.

Remuneração (€)	М	F		
Mínima (€)	683,13	683,13		
Máxima (€)	3 298,46	4 512,09		

**Quadro 5** – Remuneração mínima e máxima, por género

<sup>&</sup>lt;sup>2</sup> Maior remuneração base ilíquida / Menor remuneração base ilíquida



#### 2. Encargos com pessoal

Encargos com pessoal	Valor (€)
Remuneração base	2 292 362,31 €
Suplementos remuneratórios	67 552,32 €
Prestações sociais	117 473,48 €
Outros encargos com pessoal	676 152,63 €
TOTAL	3 153 540,74 €

Quadro 6 - Encargos com pessoal durante o ano

O valor total de encargos foi de 3.153.540,74 €, sendo que a remuneração base (2.292.362,31 €) representou 72,69% deste total.

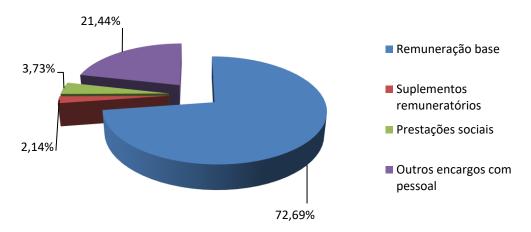


Gráfico 18 - Distribuição percentual dos montantes relativos a encargos com pessoal

Salienta-se que nos outros encargos com pessoal estão incluídas as despesas da entidade empregadora com a CGA e a Segurança Social.

#### 3. Suplementos remuneratórios

O montante total dos encargos com suplementos remuneratórios foi de 67.552,32 €.

O encargo mais elevado nesta rubrica foi o relativo às despesas de representação (75,40%).



# Balanço Social 2019

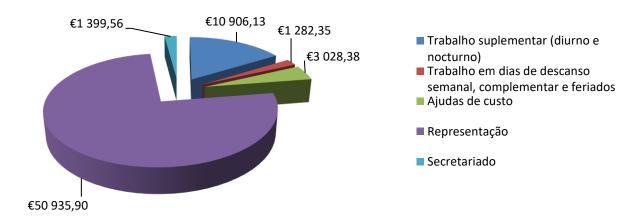


Gráfico 19 - Distribuição dos encargos com suplementos remuneratórios

#### 4. Encargos com prestações sociais

Prestações sociais	Valor (€)
Subsídio no âmbito da proteção da parentalidade	370,54 €
Abono de família	3 142,57 €
Subsídio de funeral	1 307,28 €
Subsídio de refeição	112 653,09 €
TOTAL	117 473,48 €

Quadro 7 – Encargos com prestações sociais

Os encargos com prestações sociais ascenderam a 117.473,48 €, sendo que o montante relativo ao subsídio de refeição (112.653,09 €) equivale a 95,90% do total destes encargos.

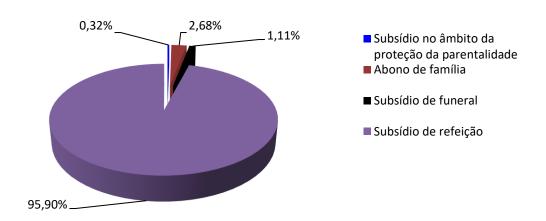


Gráfico 20 - Distribuição percentual dos encargos com prestações sociais



#### 5. Encargos com benefícios sociais

Não se verificaram encargos com benefícios sociais.

#### III - Segurança e Saúde

#### 1. Acidentes de trabalho

Durante o ano de 2019 ocorreu 1 acidente no local de trabalho que não implicou dias de ausência.

# 2. Ações de formação e sensibilização em matéria de segurança e saúde no trabalho

Realizaram-se 5 ações de formação e sensibilização em matéria de segurança e saúde no trabalho que abrangeram 35 trabalhadores.

#### IV - Formação Profissional

#### 1. Participações em ações de formação por tipo, segundo a duração

Tipo de ação	Duraçã	o das ações de formação profi	issional
	Menos de 30 horas	De 60 a 119 horas	Total
Interna	243	5	248
Externa	15	1	16
Total	258	6	264

**Quadro 8 –** Participações em ações de formação profissional durante o ano, por tipo de ação, segundo a duração

Em 2019 houve 248 participações em ações de formação profissional de natureza interna e 16 de natureza externa.

O gráfico que se segue espelha a variação do número de participações em ações de formação internas e externas nos últimos cinco anos.



De relevar que em 2019 verificou-se um aumento significativo por comparação aos restantes anos.

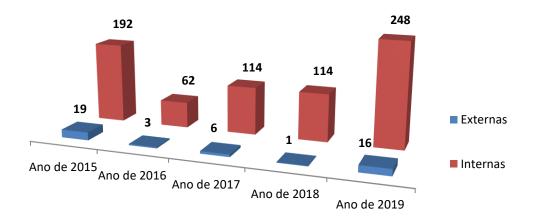


Gráfico 21 – Comparativo das participações em ações de formação realizadas entre 2015 e 2019

## 2. Participações em ações de formação por cargo/carreira, segundo o tipo

	Nº de par	ticipações	Total			
Cargo/carreira	Internas	Externas	N.º participações	N.º participantes		
Dirigente superior de 1.º grau	5	0	5	1		
Dirigente superior de 2.º grau	5	2	7	1		
Dirigente intermédio de 1º grau	21	3	24	5		
Dirigente intermédio de 2º grau	16	4	20	8		
Técnico superior	117	7	124	40		
Assistente técnico	80	0	80	37		
Assistente operacional	4	0	4	2		
Total	248	16	264	94		

**Quadro 9 –** Participações em ações de formação profissional durante o ano, por cargo/carreira, segundo o tipo de ação

Dos trabalhadores integrados na carreira de técnico superior (40) tiveram o maior número de participações (124), seguido dos que estão inseridos na carreira de assistente técnico (37).



Em 2019 frequentaram ações de formação 94 dos 102 trabalhadores da SG, o que corresponde a 92,16 % dos efetivos.

#### 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	26:00		26:00
Dirigente superior 2.º grau	26:00	42:00	68:00
Dirigente intermédio de 1º grau	246:30	70:00	316:30
Dirigente intermédio de 2º grau	109:30	149:00	258:30
Técnico superior	1506:30	112:00	1618:30
Assistente técnico	728:30		728:30
Assistente operacional	70:00		70:00
Total	2713:00	373:00	3086:00

Quadro 10 - Horas despendidas em formação, por cargo/carreira, segundo o tipo de ação

Foram despendidas 2.713 horas em formação interna e 373 horas em formação externa.

Em consonância com o número de participações, os técnicos superiores tiveram o maior número de horas de formação (1618:30), seguidos dos assistentes técnicos (728:30).

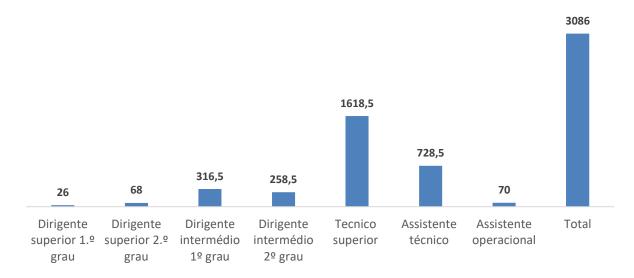


Gráfico 22 - Número de horas despendidas em formação, por cargo/carreira



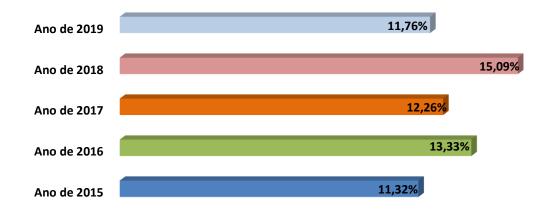
#### 4. Despesas anuais

Tipo de ação	Valor (€)
Despesas com ações internas	32 525,31 €
Despesas com ações externas	3 882,30 €
TOTAL	36 407,61 €

**Quadro 11 –** Despesas anuais com formação

#### V - Relações Profissionais

O número de trabalhadores sindicalizados, com desconto no vencimento no ano em análise, era de 12.



**Gráfico 23 –** Taxa de sindicalização nos últimos 5 anos

# VI - Disciplina

Não foi instaurado qualquer processo disciplinar.



# VII - Indicadores de Gestão

	Indicadores de Gest	ão				
Indicadores	Fórmula de cálculo	2015	2016	2017	2018	2019
<u>Taxa de Admissões</u>	Total de Admissões / Total de efetivos x 100	15,09%	8,57%	8,57%	8,49%	9,80%
Taxa de Saídas	Total de Saídas / Total de efetivos x 100	12,26%	7,62%	7,62%	14,15%	13,73%
Taxa de Cobertura	Total de Admissões / Total de Saídas x 100	81,25%	112,50%	112,50%	60%	71,43%
Índice de Tecnicidade (sentido restrito)	N.º de técnicos superiores / Total de efetivos x 100	42,45%	38,10%	41,07%	41,51%	44,12%
Média de Idade	Somatório das idades / Total de efetivos	51,24	52	52	52,33	52,78
<u>Nível Médio de</u> <u>Antiguidade</u>	Somatório das antiguidades / Total de efetivos	25,25	26,52	26,07	25,69	26,48
Taxa de Feminização	Somatório dos efetivos do género feminino / Total de efetivos x 100	76,42%	75,24%	75,00%	75,47%	73,53%
<u>Taxa de</u> <u>Envelhecimento</u>	Efetivos com idade> = 55 anos / Total de efetivos x 100	41,51%	46,67%	46,67%	50%	53,92%
<u>Índice de</u> Enquadramento	N.º de Dirigentes / Total de efetivos x 100	12,26%	13,33%	13,33%	12,26%	13,73%
Taxa de Habilitação Superior	Bacharelato + Licenciatura + Mestrado + Doutoramento / Total de efetivos x 100	54,72%	53,33%	53,33%	53,77%	57,84%
Taxa de Habilitação Secundária	11º ano + 12º ano + CMS / Total de efetivos x 100	33,96%	35,24%	35,24%	35,85%	33,33%
<u>Taxa de Habilitação</u> <u>Básica</u>	Total de habilitações <= 9º ano / Total de efetivos x 100	11,32%	11,43%	11,43%	10,38%	8,82%



# Perfil do(a) trabalhador(a) da SG



- Mulher
- Tem 52,78 anos de idade (média)
   (escalão etário moda 55-59 anos)
- Possui licenciatura
- É da carreira de técnico superior
- Possui 26,48 anos de antiguidade na Administração Pública (média)
   (escalões de antiguidade moda 20-24 anos e 40 ou mais anos)
- Possui relação jurídica de emprego público por tempo indeterminado
- Aufere a remuneração base mensal ilíquida de 1.589,46 € (média)
   (escalão remuneratório moda 501-1000€)



