RELATÓRIO DE ATIVIDADES

2020

SGMTSSS

SECRETARIA-GERAL
MINISTÉRIO DO TRABALHO
SOLIDARIEDADE E
SEGURANÇA SOCIAL

WWW.SG.MTSSS.GOV.PT

REPÚBLICA PORTUGUESA
TRABALHO, SOLIDARIEDADE E SEGURANÇA SOCIAL

SGMTSSS
SECRETARIA-GERAL MINISTÉRIO DO TRABALHO SOLIDARIEDADE E SEGURANÇA SOCIAL

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

Relatório de Atividades 2020

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 7

II. Autoavaliação 8

1. A Secretaria-Geral e o seu quadro de referência 8

1.1. Missão, Visão, Valores, Atribuições 8

1.2. Estrutura orgânica 10

2. Síntese da Autoavaliação 11

3. Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) 18

3.1. Objetivos estratégicos 18

3.2. Objetivos operacionais 18

3.3. Grau de concretização dos objetivos 19

4. RESULTADOS POR UNIDADE ORGÂNICA 29

4.1. Objetivos, Projetos e Atividades transversais/partilhados 29

4.2. Direção de Serviços de Gestão de Recursos Humanos (DRH) 30

4.2.1. Missão 30

4.2.2. Objetivos e atividades 30

4.2.3. Grau de concretização dos objetivos 31

4.2.4 – Indicadores de atividade 35

4.2.5 – Projetos 36

4.3. Direção de Serviços de Gestão Financeira (DF) 38

4.3.1. Missão 38

4.3.2. Objetivos e atividades 38

4.3.3. Grau de concretização dos objetivos 39

4.3.4. Indicadores de Atividade 40

4.4. Direção de Serviços de Apoio Jurídico e Contencioso (DJC) 42

4.4.1. Missão 42

4.4.2. Objetivos e atividades 42

4.4.3. Grau de concretização dos objetivos 43

4.4.4. Outras atividades relevantes 43

4.4.5. Dos processos contenciosos 45

4.4.6. Indicadores de atividade 45

4.5. Direção de Serviços de Contratação, Aprovisionamento e Património (DCAP) 46

4.5.1. Missão 46

4.5.2 Objetivos e atividades 46

4.5.3. Grau de concretização dos objetivos 47

4.5.4. Projetos 50

4.5.5. Indicadores de atividade 51
4.5.6. Ações desenvolvidas na área do Ambiente 54
4.5.7. Unidade de Gestão Patrimonial 56
4.5.8. Programa ECO.AP 56
4.6. Direção de Serviços Comuns (DC) 57
4.6.1. Missão 57
4.6.2. Objetivos e atividades 57
4.6.3. Grau de concretização dos objetivos 58
4.6.4. Projetos 67
4.6.5. Indicadores de atividade 67
4.7. Núcleo de Auditoria Interna (NAI) 69
4.7.1. Missão 69
4.7.2. Atividades Desenvolvidas 69
5. Síntese dos resultados da atividade da SG 70
5.1. Síntese dos objetivos e dos projetos por Unidade Orgânica 70
5.2. Síntese dos projetos da SG 72
6. Afetação de recursos 74
6.1. Recursos Humanos 74
6.2. Recursos Financeiros 75
6.2.1. Orçamentos da responsabilidade da SG 75
6.2.2. Execução Orçamental 77
6.3. Recursos tecnológicos 80
7. Audição de Dirigentes e Trabalhadores 81
8. Avaliação do Serviço Prestado 85
8.1. Inquérito de Satisfação aos Clientes da SG 85
8.2. Inquérito de Satisfação aos Fornecedores da SG 88
9. Avaliação do Sistema de Controlo Interno 90
9.1. Ambiente de controlo 90
9.1.1. Contactos regulares entre a Direção e as unidades orgânicas 90
9.1.2. Desenvolvimento e incentivo às boas práticas 91
9.1.3 Auditorias externas 91
9.2. Estrutura organizacional 92
9.3. Atividades e procedimentos de controlo administrativo implementadas no serviço 92
9.4. Fiabilidade dos sistemas de informação 94
9.5. Sustentabilidade 96
9.5.1. Sustentabilidade na Secretaria-Geral 97
9.5.2. Sustentabilidade no Ministério 99

10. Análises comparativas 101

10.1. Benchmarking entre Secretarias-Gerais 101

10.2. Indicadores de desempenho da SGMTSSS 103

III. Balanço Social 107

IV. Avaliação final 112

V. Anexos 115

1. Relatório Form@r 2019
2. Relatório Centro Qualifica
3. Relatório Fórum Consultivo da Formação
4. Resultados do Inquérito de Satisfação ao Cidadão – Linha Azul
5. Resultados do Inquérito de Satisfação DC-NAD
6. Resultados do Inquérito de Avaliação da Satisfação dos Colaboradores SG 2020
7. Resultados do Inquérito de Avaliação da Satisfação dos Clientes SG 2020
8. Resultados do Inquérito de Avaliação da Satisfação dos Fornecedores SG 2020
9. Sistema de Controlo Interno – Questionário 2020
10. Indicadores de Benchmarking SG 2020
11. Balanço Social 2020

Índice de Quadros

Quadro 1 - Quadro de Avaliação e Responsabilização 12

Quadro 2- Objetivo 1 20

Quadro 3 - Objetivo 2 20

Quadro 4- Objetivo 3 21

Quadro 5 - Objetivo 4 21

Quadro 6 - Objetivo 5 22

Quadro 7- Objetivo 6 22

Quadro 8 - Objetivo 7 23

Quadro 9 - Objetivo 8 24

Quadro 10 - Objetivo 9 24

Quadro 11- Objetivo 10 25

Quadro 12 - Objetivo 11 26

Quadro 13- Objetivo 12 26

Quadro 14 - Objetivo 13 27

Quadro 15 – Resultado global ponderado dos objetivos do QUAR 28

Quadro 16 - Resultados da DRH 30

Quadro 17- Indicadores de Atividade da DRH 35

Quadro 18 - Execução de projetos da DRH 36

Quadro 19 - Resultados da DF 38

Quadro 20 - Indicadores de Atividade da DF 40
Quadro 21 - Resultados da DJC 42
Quadro 22 - Indicadores de Atividade da DJC 45
Quadro 23- Resultados da DCAP 46
Quadro 24 - Projetos executados em 2020 48
Quadro 25 - Acréscimo da atividade desenvolvida 49
Quadro 26 - Execução de projetos da DCAP 50
Quadro 27 - Indicadores de atividade da DCAP 51
Quadro 28 - Monitorização dos consumos de eletricidade, gás e água 54
Quadro 29 - Recolha seletiva de materiais recicláveis em 2020 55
Quadro 30 - Resultados da DC 57
Quadro 31- Eventos promovidos pelo NIQC 60
Quadro 32 - Gestão de conteúdos/Administração da Intranet SG/MTSSS 2020 60
Quadro 33 - Documentação registada em Smartdocs referente à SG 61
Quadro 34 - Evolução de atendimento 2016/2020 na Linha Azul e na Receção 64
Quadro 35 - Principais eventos com apoio do NRP 2020 64
Quadro 36 - Execução de projetos da DC 67
Quadro 37 - Indicadores de atividade da DC 67
Quadro 38 – Situação global de objetivos e projetos das unidades orgânicas em 2020 70
Quadro 39 – Situação dos Objetivos do QUAR da SG em 2020 71
Quadro 40 - Execução/Situação dos projetos da SG 72
Quadro 41 - Trabalhadores da SG em 31/12/2020, por Cargo/Categoria e Unidade Orgânica 74
Quadro 42 - Orçamento da Secretaria-Geral 75
Quadro 43 - Orçamentos da responsabilidade da SG 76
Quadro 44 - Execução orçamental por subagrupamento 77
Quadro 45 - Evolução da execução orçamental por subagrupamentos económicos 78
Quadro 46 - Variáveis de análise na medição do grau de satisfação dos clientes 86
Quadro 47 - Variáveis de análise na medição do grau de satisfação dos fornecedores 89
Quadro 48 - Resumo das iniciativas de Sustentabilidade desenvolvidas em 2020 na SG 97
Quadro 49 - Resumo das iniciativas de Sustentabilidade desenvolvidas em 2020 pela Rede PorTodos 100
Quadro 50 - Posicionamento da SGMTSSS face aos indicadores comparados com outras SGs 101

Índice de Figuras

Figura 1- Taxa de realização dos objetivos(%) 20
Figura 2 - Indicadores de Eficácia(% de execução) 22
Figura 3 - Indicadores de Eficiência (%execução) 23

Figura 4 - Indicadores de Qualidade (% execução) 27
Figura 5 - Processos não contenciosos apreciados em 2020 44
Figura 6 - Tempo utilizado na elaboração de pareceres/informações 44
Figura 7 Comparativo das diferentes espécies de processos contenciosos 45
Figura 8 - Procedimentos desenvolvidos pela DCAP 2019-2020(%) 49
Figura 9 - Indicadores de atividade da DCOP 52
Figura 10 - Indicadores de atividade da UMC 52
Figura 11 - Indicadores de atividade da DGP 53
Figura 12 - Indicadores de atividade do NAV 53
Figura 13 - Indicadores de atividade do Gescont 53
Figura 14 - Tipologia de atos enviados para publicação no Diário da República 62
Figura 15 - Evolução da avaliação da massa documental acumulada (ml) 62
Figura 16 - Taxa de execução dos objetivos das unidades orgânicas 2020 70
Figura 17 - Taxa de execução dos objetivos do QUAR 2020 71
Figura 18 - Taxa de execução dos projetos 2020 73
Figura 19 - Evolução do nível de tecnicidade 74
Figura 20 - Distribuição por agrupamentos 78
Figura 21 - Distribuição das despesas com pessoal 79
Figura 22 - Média de avaliação da satisfação dos colaboradores por grupo de perguntas 82
Figura 23 - Evolução da satisfação dos colaboradores da SG 2026-2020 83
Figura 24 - Valores médios de satisfação dos clientes 2020 87
Figura 25 - Evolução dos valores médios de satisfação dos clientes 2015-2020 87
Figura 26 - Valores médios de satisfação dos fornecedores 2020 89
Figura 27 - Evolução da execução dos objetivos do QUAR 2010-2020 103
Figura 28 - Evolução dos resultados do QUAR 2010-2020 104
Figura 29 - Evolução dos resultados dos objetivos da unidades orgânicas 105
Figura 30 - Evolução da execução dos projetos 106
Figura 31 - Total de efetivos segundo o género 107
Figura 32 - Distribuição de trabalhadores por escalão etário e género 107
Figura 33 - Distribuição dos efetivos por antiguidade e género 108
Figura 34 - Distribuição de efetivos segundo o nível de escolaridade e género 108
Figura 35 - Distribuição do pessoal por carreira 109
Figura 36 - Dias de ausência ao trabalho durante o ano, segundo o motivo e género 110
Figura 37 - N.º de participações em ações de formação interna/externa, por cargo/carreira 110

I. Nota Introdutória

Concluído mais um ciclo da gestão anual da Secretaria-Geral (SG), apresenta-se o Relatório de Atividades de 2020, elaborado de acordo com o quadro legal em vigor nesta matéria e em harmonia com as diretrizes provenientes das entidades competentes, Conselho Coordenador da Avaliação de Serviços (CCAS) e Gabinete de Estratégia e Planeamento (GEP)

Neste documento, apresentam-se os elementos quantitativos e qualitativos da atividade desenvolvida na SG, quer no que respeita ao Quadro da Avaliação e Responsabilização (QUAR) 2020, quer no que concerne às atividades realizadas por cada unidade orgânica, bem como aos recursos humanos, financeiros e tecnológicos envolvidos e ainda aos resultados da avaliação da satisfação de colaboradores, clientes e fornecedores da SG.

Com uma estrutura orgânica definida pela Portaria n.º 139/2015, de 20 de maio, que determina a estrutura nuclear da SG e estabelece o número máximo de unidades flexíveis do serviço e as competências das respetivas unidades orgânicas nucleares, e pelo o Despacho n.º 6970/2020, publicado no Diário da República, 2.ª série, n.º 130, de 07 de julho, que procede a novos reajustamentos nas suas unidades flexíveis, 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 2020, no âmbito da sua atividade, a SG prestou serviço a 29 entidades, sendo que ao nível dos serviços partilhados o apoio foi prestado a 17 serviços e organismos do Ministério.

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 sumariamente 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.

Valores

- **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**
- 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.

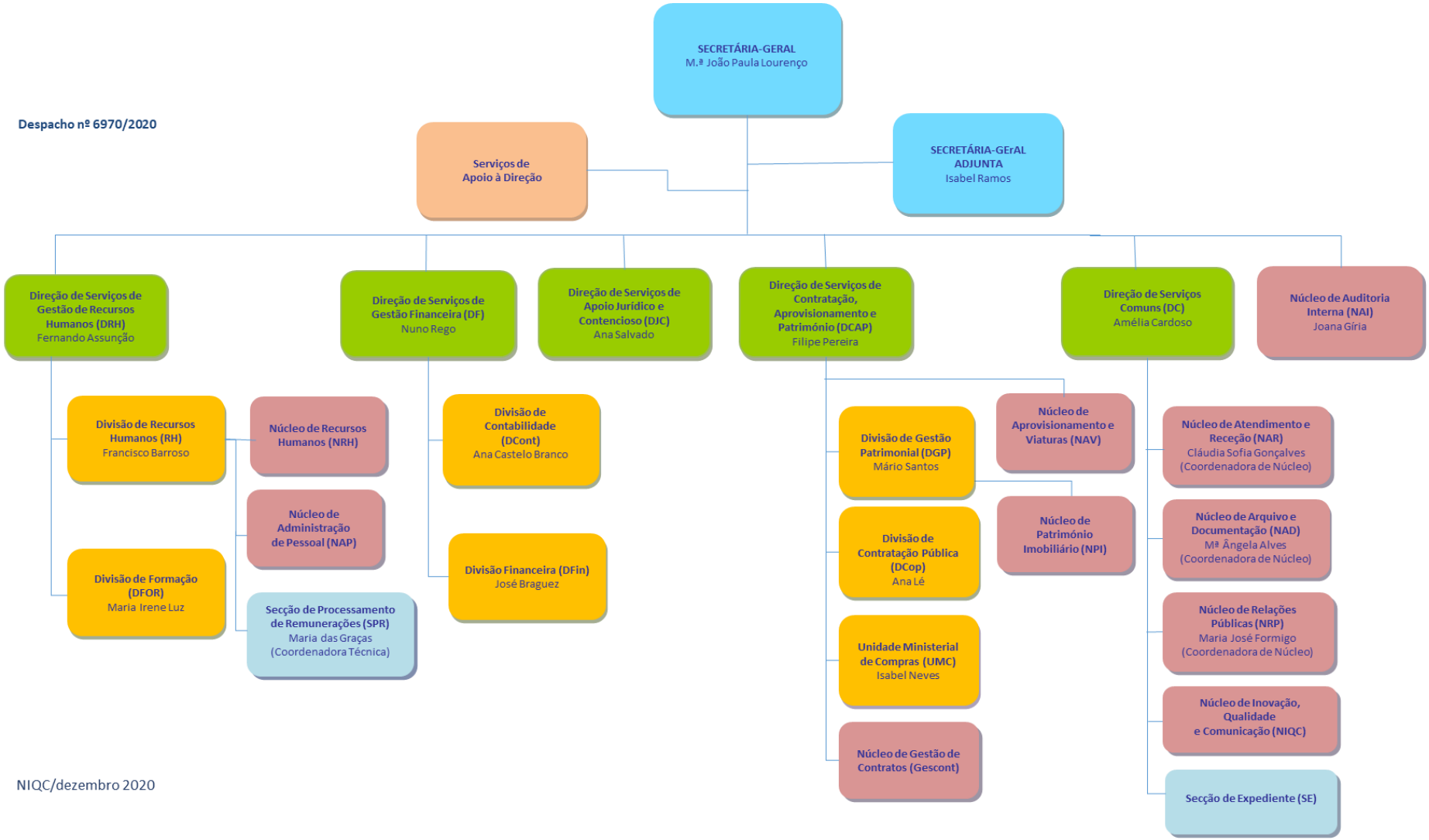
O MTSSS prossegue as suas atribuições, nomeadamente através de serviços integrados na administração direta do Estado, entre os quais se encontra a Secretaria-Geral (SG).

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 2020, a SG definiu um conjunto de 51 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 38 se encontram distribuídos pelas diversas unidades orgânicas que a integram.

No decurso de 2020 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 semestral interno, traduzida na seguinte situação final: 6 objetivos foram superados (46%) e 7 objetivos foram atingidos (54%).

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 38, verifica-se que 28 foram superados (74%), 8 foram atingidos (21%) e 2 não foram atingidos (5%).

Tal como em anos anteriores, em 2020, 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 e fornecedores 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, apenas em janeiro e fevereiro, devido à paragem do atendimento presencial, 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

Data: 14/02/2020
Versão: 2

Ciclo de Gestão

2020

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)

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**
OE:5	**Promover a melhoria do sistema de gestão da SG**

Objetivos Operacionais (OP)

EFICÁCIA — **PESO: 20%**

OP1: Garantir a celeridade na resposta aos interessados em processos não contenciosos — **Peso: 20%**

	Indicadores	Realizado 2017	Realizado 2018	Meta 2019	Meta 2020	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
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	13	11	14	13	2	10	100%	Média dos dias despendidos entre a data de receção do pedido do interessado e a data de saída da respetiva resposta	**15**	**100,00%**	0%
											Taxa de Realização do OP1	**100%**

OP2: Assegurar a coordenação e aplicação de medidas nos domínios da inovação, modernização e qualidade no Ministério — **Peso: 25%**

	Indicadores	Realizado 2017	Realizado 2018	Meta 2019	Meta 2020	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.2	N.º de workshops/conferências temáticas	5	6	3	3	1	5	100%	Contagem do n.º de workshpos e ou conferências temáticas realizadas	**3**	**100,00%**	0%
											Taxa de Realização do OP2	**100%**

OP3:	**Agilizar e simplificar os processos de trabalho, circuitos e procedimentos da SG, tendo em vista a prestação de serviços de excelência**										**Peso:**	**40%**
	Indicadores	**Realizado 2017**	**Realizado 2018**	**Meta 2019**	**Meta 2020**	**Tolerância**	**Valor Crítico**	**Peso**	**Fórmula de Cálculo**	**Resultado**	**Taxa de Realização**	**Desvio**
Ind.3	Nº de processos/procedimentos/instruções técnicas criadas/atualizadas	n.a.	n.a.	n.a.	7	2	11	100%	Nº processos/procedimentos/instruções técnicas criadas/atualizadas	**13**	**137,50%**	38%
											Taxa de Realização do OP3	**138%**
OP4:	**Assegurar a resposta aos organismos no âmbito do MTSSS na área da manutenção, da reabilitação e conservação de imóveis**										**Peso:**	**15%**
	Indicadores	**Realizado 2017**	**Realizado 2018**	**Meta 2019**	**Meta 2020**	**Tolerância**	**Valor Crítico**	**Peso**	**Fórmula de Cálculo**	**Resultado**	**Taxa de Realização**	**Desvio**
Ind.4	Taxa de resposta às solicitações	96%	98%	90%	90%	5%	100%	100%	(n.º de ações executadas/n.º de ações planeadas)*100	**96,00**	**115,00%**	15%
											Taxa de Realização do OP4	**115%**
EFICIÊNCIA											**PESO:**	**20%**
OP5:	**Garantir poupanças no processo aquisitivo no âmbito das compras públicas centralizadas no MTSSS**										**Peso:**	**50%**
	Indicadores	**Realizado 2017**	**Realizado 2018**	**Meta 2019**	**Meta 2020**	**Tolerância**	**Valor Crítico**	**Peso**	**Fórmula de Cálculo**	**Resultado**	**Taxa de Realização**	**Desvio**
Ind.5	Taxa de poupança média no processo aquisitivo	15	13%	10%	10%	1%	14%	100%	[1 – (Σ valor propostas adjudicadas / Σ valor médio das propostas apresentadas)] * 100	**11,00**	**100,00%**	0%
											Taxa de Realização do OP5	**100%**
OP6:	**Assegurar o atempado pagamento aos fornecedores**										**Peso:**	**50%**
	Indicadores	**Realizado 2017**	**Realizado 2018**	**Meta 2019**	**Meta 2020**	**Tolerância**	**Valor Crítico**	**Peso**	**Fórmula de Cálculo**	**Resultado**	**Taxa de Realização**	**Desvio**
Ind.6	Prazo médio de pagamento (n.º de dias)	25,3	20,40	24	40	3	35	100%	$PMP = \frac{\frac{\sum_{t-3}^{t} DF}{4}}{\sum_{t-3}^{t} A} * 365$ DF - Dívida a fornecedores com Aquisição de Bens e Serviços e Aquisição de Bens de Capital, ou seja, os encargos assumidos e não pagos, com análise trimestral.	**34,40**	**128,00%**	28%
											Taxa de Realização do OP6	**128%**

QUALIDADE											PESO:	60%
OP7:	**Coordenar e apoiar medidas com vista à sustentabilidade dos sistemas de gestão dos organismos do MTSSS**										**Peso:**	**4%**
	Indicadores	**Realizado 2017**	**Realizado 2018**	**Meta 2019**	**Meta 2020**	**Tolerância**	**Valor Crítico**	**Peso**	**Fórmula de Cálculo**	**Resultado**	**Taxa de Realização**	**Desvio**
Ind.7	Taxa de execução do Plano de Ação da Rede PorTodos	86,66%	80%	80%	80%	5%	100%	50%	(n.º de ações planeadas/n.º de ações executadas)*100	**81,81**	**100,00%**	0%
Ind.8	Grau de implementação do Plano de Sustentabilidade da SG	80,95%	n.a.	80%	80%	5%	100%	50%	(n.º de ações planeadas/n.º de ações executadas)*100	**86,40**	**108,00%**	8%
											Taxa de Realização do OP7	**104%**
OP8:	**Garantir a satisfação dos clientes da SG**										**Peso:**	**28%**
	Indicadores	**Realizado 2017**	**Realizado 2018**	**Meta 2019**	**Meta 2020**	**Tolerância**	**Valor Crítico**	**Peso**	**Fórmula de Cálculo**	**Resultado**	**Taxa de Realização**	**Desvio**
Ind.9	Índice médio (numa escala de 1 a 5) na satisfação dos clientes da SG	4,39	4,32	4,2	4,2	0,2	5	100%	média de todas as respostas obtidas no questionário	**4,40**	**100,00%**	0%
											Taxa de Realização do OP8	**100%**
OP9:	**Garantir a execução do Plano Anual de Formação do Ministério**										**Peso:**	**2%**
	Indicadores	**Realizado 2017**	**Realizado 2018**	**Meta 2019**	**Meta 2020**	**Tolerância**	**Valor Crítico**	**Peso**	**Fórmula de Cálculo**	**Resultado**	**Taxa de Realização**	**Desvio**
Ind.10	% de ações executadas (n.º de ações executadas/n.º de ações planeadas) e com garantia de financiamento	100%	105%	96%	96%	3%	100%	80%	n.º de ações de formação executadas/n.º de ações de formação programadas)*100	**111,00**	**193,75%**	94%
Ind.11	Nº de ações desenvolvidas em regime de e-learning	n.a.	n.a.	n.a.	4	1	7	20%	Contagem do n.º de ações e-learning desenvolvidas	**15**	**191,67%**	92%
											Taxa de Realização do OP9	**193%**
OP10:	**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:**	**4%**
	Indicadores	**Realizado 2017**	**Realizado 2018**	**Meta 2019**	**Meta 2020**	**Tolerância**	**Valor Crítico**	**Peso**	**Fórmula de Cálculo**	**Resultado**	**Taxa de Realização**	**Desvio**
Ind.12	Nº de serviços apoiados	n.a.	n.a.	3	3	1	5	100%	Contagem do n.º de serviços apoiados	**2**	**100,00%**	0%
											Taxa de Realização do OP10	**100%**

OP11:	Promover a conciliação da vida profissional, familiar e pessoal dos trabalhadores										Peso:	30%
Indicadores		Realizado 2017	Realizado 2018	Meta 2019	Meta 2020	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.13	Taxa de Trabalhadores com parecer favorável à solicitação de jornada contínua e teletrabalho, sempre que exequível	n.a.	n.a.	90%	90%	5%	100%	100%	(Nº pareceres favoráveis/N.º de pedidos dos trabalhadores)*100	100,00	125,00%	25%
											Taxa de Realização do OP11	125%

OP12:	Capacitar os efetivos da SG e serviços partilhados em SST (RCM 28/2018)										Peso:	30%
Indicadores		Realizado 2017	Realizado 2018	Meta 2019	Meta 2020	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.14	N.º de Flyers informativos divulgados	n.a.	n.a.	n.a.	12	2	15	50%	Contagem do n.º de flyers de divulgação	13	100,00%	0%
Ind.15	Nº de ações de formação ou sensibilização sobre SST	n.a.	n.a.	n.a.	3	1	5	50%	Contagem do n.º de ações de formação/sensibilização	4	100,00%	0%
											Taxa de Realização do OP12	100%

OP13:	Contribuir para o aumento das qualificações escolares e / ou profissionais dos trabalhadores inscritos no Centro Qualifica AP do MTSSS										Peso:	2%
Indicadores		Realizado 2017	Realizado 2018	Meta 2019	Meta 2020	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.16	% de respostas de educação e formação adequadas a cada percurso e de acordo com o orçamento disponível	n.a.	n.a.	n.a.	80%	10%	100%	100%	(Nº de respostas de educação e formação / nº de trabalhadores encaminhados)*100	85,00	100,00%	0%
											Taxa de Realização do OP13	100%

Objectivos Estratégicos vs Operacionais| matriz de enquadramento	OP1	OP2	OP3	OP4	OP5	OP6	OP7	OP8	OP9	OP10	OP11	OP12	OP 13
Objetivo Estratégico 1	x			x				x		x			
Objetivo Estratégico 2				x	x	x							
Objetivo Estratégico 3		x	x				x			x			
Objetivo Estratégico 4									x		x	x	x
Objetivo Estratégico 5		x	x				x				x		

OBJETIVOS RELEVANTES (nº 1 do art.18º da Lei 66-B/2007, de 28.12)		Peso dos parâmetros na avaliação final	Peso dos objetivos no respetivo parâmetro	Peso de cada objetivo na avaliação final	Objetivos Relevantes
Eficácia			100%		
OP1	Garantir a celeridade na resposta aos interessados em processos não contencioso	20%	20%	4%	
OP2	Assegurar a coordenação e aplicação de medidas nos domínios da inovação, modernização e qualidade no Ministério		25%	5%	relevante
OP3	Agilizar e simplificar os processos de trabalho, circuitos e procedimentos da SG, tendo em vista a prestação de serviços de excelência		40%	8%	relevante
OP4	Assegurar a resposta aos organismos no âmbito do MTSSS na área da manutenção, da reabilitação e conservação de imóveis		15%	3%	
Eficiência			100%		
OP5	Garantir poupanças no processo aquisitivo no âmbito das compras públicas centr	20%	50%	10%	relevante
OP6	Assegurar o atempado pagamento aos fornecedores		50%	10%	relevante
Qualidade			100%		
OP7	Coordenar e apoiar medidas com vista à sustentabilidade dos sistemas de gestão dos organismos do MTSSS	60%	4%	2%	
OP8:	Garantir a satisfação dos clientes da SG		28%	17%	relevante
OP9:	Garantir a execução do Plano Anual de Formação do Ministério		2%	1%	
OP10:	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		4%	2%	
OP11:	Promover a conciliação da vida profissional, familiar e pessoal dos trabalhadores		30%	18%	relevante
OP12:	Capacitar os efetivos da SG e serviços partilhados em SST (RCM 28/2018)		30%	18%	relevante
OP13:	Contribuir para o aumento das qualificações escolares e / ou profissionais dos trabalhadores inscritos no Centro Qualifica AP do MTSSS		2%	1%	
	Total	100%	São considerados objetivos mais relevantes aqueles que, somando os pesos por ordem decrescente de contribuição para a avaliação final, perfaçam uma percentagem superior a 50%, resultante do apuramento de, pelo menos, metade dos objectivos.		86%

RECURSOS HUMANOS											Dias úteis 2020 (só considerados feriados)	232
DESIGNAÇÃO	Pontuação CCAS	Pontuação efetivos planeados 2020			Pontuação efetivos Executados 2020			Desvio (em n.º)	Pontuação Executada / Pontuação Planeada	UERHE / UERHP		
		N.º de efetivos planeados (Mapa de Pessoal)	UERHP	Pontuação Planeada	N.º de efetivos a 31.dez (Balanço Social)	UERHE	Pontuação Executada					
Dirigentes - Direção Superior	20	2	464	40	2	464	40	0	100,00%	100,00%		
Dirigentes - Direção Intermédia e Chefes de equipa	16	12	2784	192	12	2304	192	0	100,00%	82,76%		
Técnico Superior	12	58	13456	696	47	40368	564	-11	81,03%	300,00%		
Coordenador Técnico	9	3	696	27	3	81	27	0	100,00%	11,64%		
Assistente Técnico	8	59	13688	472	35	27848	280	-24	59,32%	203,45%		
Assistente Operacional	5	14	3248	70	5	980	25	-9	35,71%	30,17%		
		148	34.336	1.497	104	72.045	1.128	0	75,35%	209,82%		

RECURSOS FINANCEIROS						
DESIGNAÇÃO	Planeado	Corrigido	Execução (30.jun.20)	Execução (31.dez.20)	Taxa de Execução (face ao planeado)	Taxa de Execução (face ao corrigido)
Orçamento de Atividades (Funcionamento)						
Despesas c/Pessoal	3.378.373,00	3.166.424,00	1.564.901,83	3.126.172,47	93%	99%
Aquisições de Bens e Serviços	1.385.396,00	3.766.343,00	250.385,55	3.501.148,03	253%	93%
Outras despesas correntes	12.000,00	12.002,00	9.787,30	11.893,60	99%	99%
Despesas de Capital	450.963,00	202.638,00	239,95	201.844,97	45%	100%
Orçamento de Projetos (Investimento)						
Despesas correntes						
Despesas de capital						
Outras						
Total	**5.226.732,00**	**7.147.407,00**	**1.825.314,63**	**6.841.059,07**	**131%**	**96%**

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 2020.

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 poupanças no processo aquisitivo no âmbito das compras públicas centralizadas no MTSSS.

OO6. Assegurar o atempado pagamento aos fornecedores.

OO7. Coordenar e apoiar medidas com vista à Sustentabilidade dos sistemas de gestão dos organismos do MTSSS.

OO8. Garantir a satisfação dos clientes da SG.

OO9. Garantir a execução do Plano Anual de Formação do Ministério.

OO10. 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.

OO11. Promover a conciliação da vida profissional, familiar e pessoal dos trabalhadores.

OO12. Capacitar os efetivos da SG e serviços partilhados em SST (RCM 28/2018).

OO13. Contribuir para o aumento das qualificações escolares e/ou profissionais dos trabalhadores inscritos no Centro Qualifica AP do MTSSS.

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 2020 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 2020 foram 13, encontram-se descritos na figura seguinte, verificando-se que 7 foram atingidos e 6 foram superados.

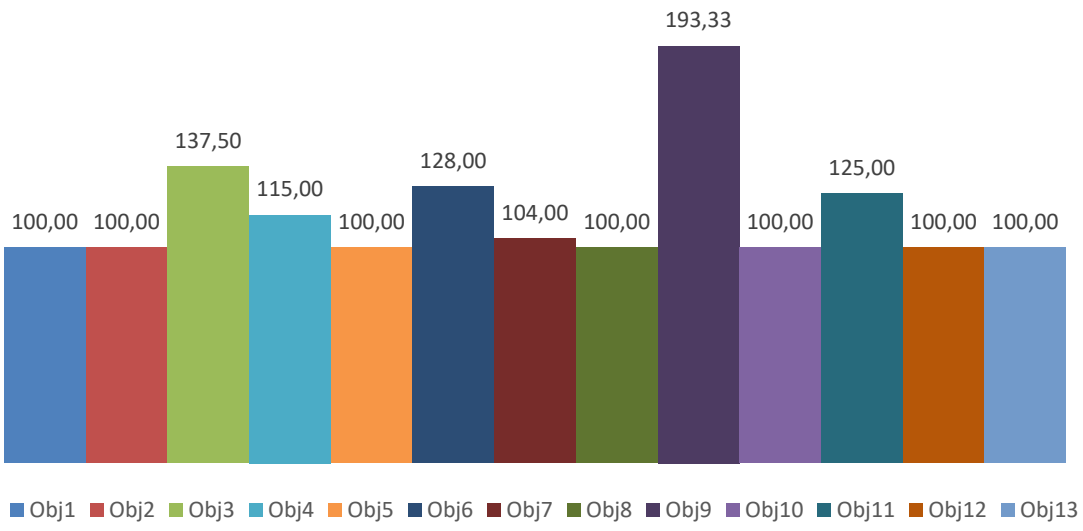


Figura 1- Taxa de realização dos objetivos(%)

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 interessados em processos não contenciosos					
Indicador 1	**Meta**	**Tolerância**	**Valor crítico**	**Resultado**	**Taxa de Realização**
Nº médio de dias despendidos entre a data de receção do pedido do interessado e a data de saída da respetiva resposta	13	2	10	**15**	**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 medidas nos domínios da inovação, modernização e qualidade no Ministério					
Indicador 2	**Meta**	**Tolerância**	**Valor Crítico**	**Resultado**	**Taxa de Realização**
N.º de workshops/conferências temáticas	3	1	5	**3**	**100,00%**

Verifica-se que o objetivo 2 foi atingido tendo sido realizados dois Encontros Temáticos em formato de Webinário "Estilos de Vida Saudável em Tempo de Pandemia" e "Covid19 – Impacto na Vida Pessoal e Profissional", tendo-se atingido uma média de 100 participantes online. Foi também realizada uma sessão online de Á conversa sobre

"Saúde Mental" dirigida aos trabalhadores/as do Ministério.

Quadro 4- Objetivo 3

Agilizar e simplificar os processos de trabalho, circuitos e procedimentos da SG, tendo em vista a prestação de serviços de excelência					
Indicador 3	**Meta**	**Tolerância**	**Valor Crítico**	**Resultado**	**Taxa de Realização**
N.º de processos/procedimentos/instruções técnicas criadas/atualizadas	7	2	11	**13**	**137,50%**

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

Trata-se de um objetivo partilhado, tendo concorrido para este resultado a atualização de processos, procedimentos e/ou instruções técnicas de três áreas funcionais da SG, nomeadamente a Direção de Serviços Comuns (3), a Direção de Serviços de Gestão Financeira (5) e a Direção de Serviços de Aprovisionamento e Património (5).

Uma das unidades orgânicas foi reestruturada, entrando em funções uma nova chefia, tendo daqui resultado alterações a alguns processos de trabalho, consubstanciado em novos circuitos e manuais de procedimentos.

A situação do teletrabalho e a entrada em funcionamento de novas funcionalidades do Gerfip, obrigou a definir novas instruções técnicas.

Quadro 5 - Objetivo 4

Assegurar a resposta aos organismos no âmbito do MTSSS na área da manutenção, da reabilitação e da conservação de imóveis					
Indicador 4	**Meta**	**Tolerância**	**Valor Crítico**	**Resultado**	**Taxa de Realização**
Taxa de resposta às solicitações	90%	5%	100%	**96,00**	**115,00%**

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 duas das metas foram atingidas e duas superadas.

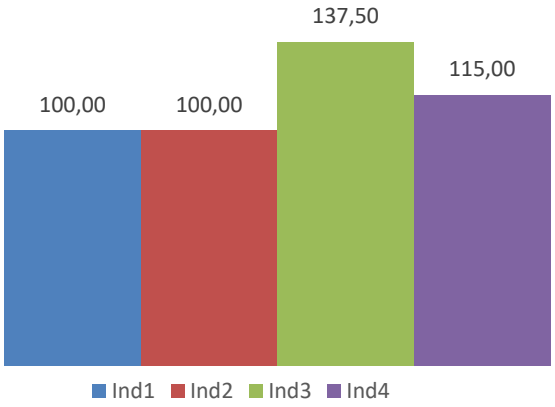


Figura 2 - Indicadores de Eficácia(% de execução)

Quadro 6 - Objetivo 5

Garantir poupanças no processo aquisitivo no âmbito das compras públicas centralizadas no MTSSS					
Indicador 5	**Meta**	**Tolerância**	**Valor Crítico**	**Resultado**	**Taxa de Realização**
Taxa de poupança média no processo aquisitivo	10%	1%	14%	**11**	**100,00%**

Os valores deste indicador no que respeita à meta, tolerância e valor crítico foram corrigidos em conformidade com a respetiva ficha de memória descritiva, constante da versão enviada ao GEP em 18/02/2020. Este erro não foi identificado por nenhuma das instâncias intervenientes no processo de elaboração e aprovação do QUAR 2020, pelo que se procede agora à sua correção.

Este objetivo foi atingido. Refira-se que 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 7- Objetivo 6

Assegurar o atempado pagamento aos fornecedores					
Indicador 6	**Meta**	**Tolerância**	**Valor Crítico**	**Resultado**	**Taxa de Realização**
Prazo médio de pagamento (n.º dias)	40	3	35	**34,40**	**128,00%**

Verifica-se que o objetivo 6 foi superado, encontrando-se o resultado acima do intervalo superior da meta.

A dinâmica das unidades orgânicas com interferência no processo de pagamento, conduziu à melhoria do prazo médio de pagamento, com substancial redução das situações pendentes.

Quanto aos indicadores de eficiência, conforme se pode observar na figura 3, o indicador 5 foi atingido e o indicador 6 foi superado.

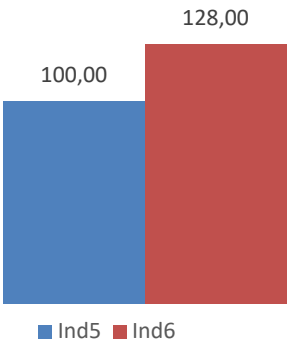


Figura 3 - Indicadores de Eficiência (%execução)

Quadro 8 - Objetivo 7

Coordenar e apoiar medidas com vista à sustentabilidade dos sistemas de gestão dos organismos do MTSSS					
Indicador 7	**Meta**	**Tolerância**	**Valor Crítico**	**Resultado**	**Taxa de Realização**
Taxa de execução do Plano de Ação da *Rede Por Todos*	80%	5%	100%	**81,81%**	**100,00%**
Indicador 8	**Meta**	**Tolerância**	**Valor Crítico**	**Resultado**	**Taxa de Realização**
Grau de implementação do Plano de Sustentabilidade da SG	80%	5%	100%	**86,40%**	**108,00%**

Este objetivo, concretizado através de dois indicadores, foi superado, tendo-se atingido uma taxa de execução média global de 104,00%.

Devido à pandemia da Covid 19, a execução do Plano de Atividades da Rede PorTodos ficou muito condicionada, não só porque detinha atividades com uma componente presencial significativa, mas também devido às prioridades dos serviços e organismos do MTSSS, na componente de recursos humanos e respetiva afetação a outras atividades.

Apesar desta circunstância e depois de passada a fase inicial de adaptação ao confinamento, com muitos colaboradores em teletrabalho, foi possível dar execução à maioria das ações previstas no referido Plano de

Ação, com o indicador a atingir uma taxa de execução de 81,81%, sendo de registar o evento em formato webinário sobre "Estilos de Vida Saudável" e as campanhas de angariação de bens a favor de instituições carenciadas.

Quanto ao "Grau de implementação do Plano de Sustentabilidade da SG" o indicador foi superado, com um resultado acima do limite superior da meta, atingindo 86,40% de execução.

De salientar as iniciativas desenvolvidas no decurso da Semana da Sustentabilidade e na Festa de Natal da SG, ambas *online*, que contaram com uma participação significativa de trabalhadores/as.

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

Quadro 9 - Objetivo 8

Garantir a satisfação dos clientes da SG					
Indicador 9	**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	**4,40**	**100,00%**

O questionário lançado pela Secretaria-Geral, para aferição do índice de satisfação dos seus clientes, registou um resultado de 4,40 (numa escala de 1 a 5), valor que se situa dentro do intervalo de tolerância definido, o que significa que este objetivo foi atingido. 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 10 - Objetivo 9

Garantir a execução do Plano Anual de Formação do Ministério					
Indicador 10	**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%	**111,00**	**193,75%**
Indicador 11	**Meta**	**Tolerância**	**Valor Crítico**	**Resultado**	**Taxa de Realização**
Nº de ações desenvolvidas em regime de e-learning	4	4	7	**15**	**191,67%**

Este objetivo constituído por dois indicadores apresenta uma taxa média de execução de 193,33%, pelo que foi amplamente superado.

O resultado do indicador 10, acima do valor crítico, deveu-se essencialmente à execução do programa Formar 2020, tendo sido realizadas 80 ações de formação, 68 internas e 12 externas.

Para a taxa de execução contribuíram algumas ações de formação qualificante (UFCD - Unidades de Formação de Curta Duração, do Catálogo Nacional de Qualificações) realizadas no âmbito da parceria estabelecida com o INOVINTER, designadamente para satisfação de necessidades de desenvolvimento de competências digitais e também da língua inglesa.

Por outro lado, no âmbito da preparação da presidência portuguesa da União Europeia, foram promovidas ações de formação extraplano, nomeadamente, nas temáticas do protocolo cerimonial e língua inglesa.

Quanto ao indicador 11, e considerando a imprevisibilidade do contexto pandémico vivido desde o 1º trimestre do ano, determinada pela necessidade de criar soluções imediatas que continuassem a assegurar a atualização dos conhecimentos e desenvolvimento das competências dos trabalhadores do universo MTSSS, não foi solicitada a alteração das metas deste objetivo.

Assim, foram realizadas 15 ações de formação em e-Learning, no âmbito das temáticas da Segurança e Saúde no Trabalho, Gestão de Recursos Humanos, Código do Procedimento Administrativo e Proteção de Dados Pessoais.

O desvio positivo de mais 11 ações face à meta definida é justificado pelo impulso da formação à distância, tirando partido das recentes atualizações da plataforma Moodle.

Face à meta inicialmente definida, conclui-se que este indicador foi superado.

Quadro 11- Objetivo 10

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 12	**Meta**	**Tolerância**	**Valor Crítico**	**Resultado**	**Taxa de realização**
Nº de serviços apoiados	3	1	5	**2**	**100,00%**

Este objetivo foi atingido, tendo sido prestado apoio técnico a dois serviços do MTSSS, nomeadamente ao : IGFCSS, I.P. e ao INR I.P., de acordo com as orientações da Macro Estrutura Funcional (MEF) e da Lista Consolidada de Processos de Negócio.

Quadro 12 - Objetivo 11

Promover a conciliação da vida profissional, familiar e pessoal dos trabalhadores					
Indicador 13	**Meta**	**Tolerância**	**Valor Crítico**	**Resultado**	**Taxa de Realização**
Taxa de Trabalhadores com parecer favorável à solicitação de jornada contínua e teletrabalho, sempre que exequível	90%	5%	100%	**100,00**	**125,00%**

Em 2020 forma autorizados todos pedidos de jornada contínua e teletrabalho formalmente solicitados pelos trabalhadores/as, pelo que este objetivo foi superado.

Quadro 13- Objetivo 12

Capacitar os efetivos da SG e serviços partilhados em SST (RCM 28/2018)					
Indicador 14	**Meta**	**Tolerância**	**Valor Crítico**	**Resultado**	**Taxa de Realização**
N.º de *Flyers* informativos divulgados	12	2	15	**13**	**100,00%**
Indicador 15	**Meta**	**Tolerância**	**Valor Crítico**	**Resultado**	**Taxa de Realização**
N.º de ações de formação ou sensibilização sobre SST	3	1	5	**4**	**100,00%**

Este objetivo foi atingido com a média dos dois indicadores a situar-se no intervalo da meta.

Relativamente ao indicador 14 foram publicados na intranet 13 flyers informativos / formativos sobre estas temáticas de Saúde e Segurança no Trabalho.

De notar que estes *flyers*, pelo seu grafismo e mensagem objetiva e clara, passam as informações necessárias de maneira apelativa, criativa e simples com grande impacto nos destinatários.

Quanto ao indicador 15 foram realizadas quatro edições do curso "Sensibilização e Enquadramento Legal da Segurança e Saúde no Trabalho", em formato *e-learning*, através da plataforma *Moodle* da Secretaria-Geral.

Quadro 14 - Objetivo 13

Contribuir para o aumento das qualificações escolares e / ou profissionais dos trabalhadores inscritos no Centro Qualifica AP do MTSSS					
Indicador 16	**Meta**	**Tolerância**	**Valor Crítico**	**Resultado**	**Taxa de Realização**
% de respostas de educação e formação adequadas a cada percurso e de acordo com o orçamento disponível	80%	10%	100%	**85,00**	**100,00%**

No âmbito da atividade do Centro Qualifica AP, durante o ano de 2020, foram diagnosticados e encaminhados para várias ofertas de qualificação um total de 89 candidatos.

Destes 89 candidatos, 78 foram encaminhados para RVCC (NS - nível secundário e NB - nível Básico) e 11 para ofertas formativas qualificantes, isto é, para Unidades de Formação de Curta Duração (UFCD) do Catálogo Nacional de Qualificações.

Foram asseguradas as respostas de educação e formação para 65 candidatos que entraram em processo de RVCC NS e 11 que foram encaminhados para DL 357/2007, ou seja, para 76 candidatos, pelo que este objetivo foi atingido.

Assim, no parâmetro Qualidade, constituído por 10 indicadores, dos quais quatro foram superados e seis foram atingidos, obtiveram-se os resultados anteriormente descritos, representados graficamente na figura seguinte:

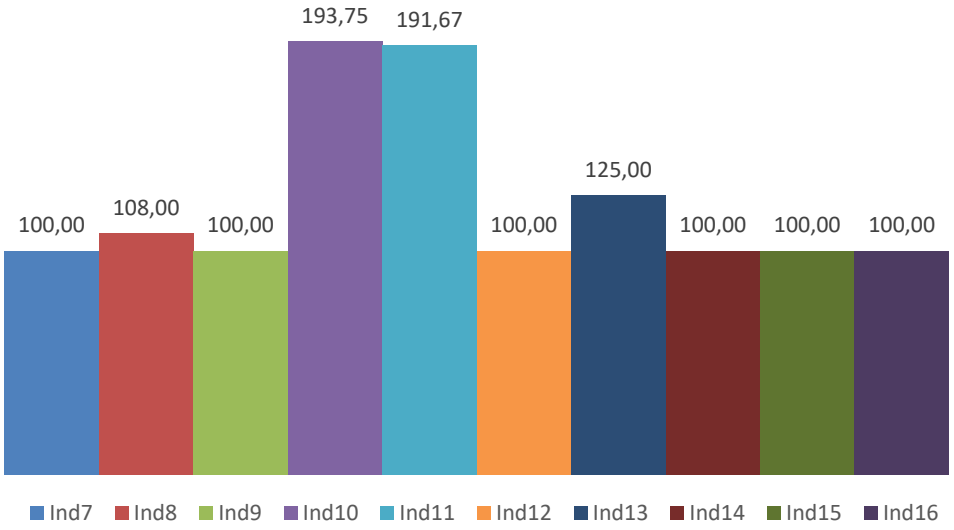


Figura 4 - Indicadores de Qualidade (% execução)

O resultado global dos objetivos do QUAR, após aplicação da ponderação definida para os parâmetros de eficácia, eficiência e qualidade, situa-se em 111,97%, conforme quadro infra.

Quadro 15 – Resultado global ponderado dos objetivos do QUAR

Eficácia	Eficiência	Qualidade
Ponderação 20%	Ponderação 20%	Ponderação 60%
23,45%	**22,80%**	**65,72%**
Resultado final da SG		
Bom	**Satisfatório**	**Insuficiente**
111,97%		

4. RESULTADOS POR UNIDADE ORGÂNICA

4.1. Objetivos, Projetos e Atividades transversais/partilhados

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

Os principais projetos 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

Objetivos Operacionais	Indicador	Meta	Superação	Resultados	
				Valor atingido	Taxa de execução %
OO1 - Assegurar o processamento de vencimentos, na SG e estruturas apoiadas, sem atrasos e sem erros	Processamentos com atrasos	1	0	0	n.a
	Processamentos c/ erros	2	=<1	2	100,00
002 - Garantir a correção dos descontos obrigatórios e a sua tramitação / reporte atempado	Descontos incorretos	1	0	1	100,00
	Reportes com atrasos	2	0	1	100,00
003 - Inscrever os novos trabalhadores da SG e serviços apoiados na CGA ou SS sem atrasos nem lapsos.	Inscrições com atrasos	=<2	0	0	n.a
	Inscrições com lapsos	=<3	=<1	0	n.a
OO4 - Garantir resposta em tempo e sem erros às solicitações em todas as matérias distribuídas à DRH	Prazo médio de resposta às solicitações	6	=<4	8	75,00
	N.º de erros detetados nas respostas	3	=<2	2	150,00
05 - Elaborar os Balanços Sociais (SG, serviços apoiados e consolidado) em tempo e sem lapsos	Balanços Sociais em tempo	5	6	6	120,00
	Balanços Sociais com lapsos	2	0	0	n.a
006 - Capacitar os efetivos da SG e serviços partilhados em SST (RCM 28/2018).	Disponibilização de conteúdos formativos em SST	3	4	4	133,33
	Flyers informativos divulgados	10	12	13	130,00
007 - Assegurar a realização de ações de formação / em e-learning	N.º de ações executadas das planeadas	4	6	15	300,00
008 - Disponibilizar formação em MOOC	MOOC's disponibilizados	1	3	0	0,00

Objetivos Operacionais	Indicador	Meta	Superação	Resultados	
				Valor atingido	Taxa de execução %
009 - Promover o regular funcionamento do FCF do MTSSS	N.º anual de reuniões do FCF	2	=>3	1	50,00
OO10 - 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%	111%	112,12
011 -Contribuir para o aumento das qualificações escolares e / ou profissionais dos trabalhadores inscritos no CQ, AP do MTSSS	% de respostas de educação e formação adequadas a cada percurso e de acordo com o orçamento	80%	100%	85%	100,00
OO12 - Assegurar/Sistematizar o Sistema de Controlo Interno, a monitorização e avaliação	Cumprimento dos prazos definidos para entrega de contributos setoriais para o QUAR, PA e RA (contagem do n.º de dias em que a entrega antecede o prazo)	0 (entrega no prazo definido)	=>2 (dias antes do prazo definido)	0	100,00

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 “FORM@R” 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* constituído por dois indicadores foi superado, verificando-se que o indicador "Processamentos com atrasos" foi superado e que o indicador "Processamentos c/ erros" foi atingido, porquanto ocorreram dois erros no processamento de vencimentos em 2020.

De notar que, embora residuais, os erros ocorridos nesta matéria têm grande visibilidade e impacto negativo no serviço. Não houve atrasos na comunicação da DRM à SS. De realçar que a ocorrência de renovação dos efetivos afetos a estas tarefas por força de aposentações levou a uma pressão acrescida que começa a diminuir com a estabilização e amadurecimento da equipa. No sentido de minimizar erros a SPR está a organizar /elaborar mapa interno de controlo e *check list* de verificação.

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.

O o*bjetivo* 2 foi cumprido dado que ocorreu uma incorreção nos descontos e no que se refere ao indicador "reportes com atraso" verificou-se que houve um atraso no reporte à SS da DRM sobre acertos de remunerações de vários anos a pessoal abrangido por concursos de promoção abertos pelo IEFP e em execução de sentença.

No sentido de mitigar os riscos está a ser elaborado Manual de controlo interno face às consequências que os erros/atrasos acarretam.

O *objetivo 3* foi superado, porquanto as inscrições na SS e na CGA de trabalhadores das estruturas apoiadas pela SG, foram inscritos em tempo e sem erros.

Relativamente ao *objetivo 4* verifica-se que o primeiro indicador "Prazo médio de resposta às solicitações" não foi atingido uma vez que o prazo médio de resposta final se cifrou em oito dias (média) quando a meta eram seis dias.

A justificação encontra-se no confinamento decorrente da pandemia por um lado, e por outro, à falta de equipamento para alguns trabalhadores que permitisse acesso remoto ao posto de trabalho, para além da existência de imensos processos de autorização de mobilidade interna e de consolidações de mobilidade intercarreiras, processos com exigentes procedimentos instrutórios.

Mau grado o que se deixou dito, a equipa respondeu bem e veio a ser reforçada, no início do ano, com dois elementos seniores anteriormente atentos ao PREVPAP.

No que tange ao segundo indicador "Número de erros detetados nas respostas" foi superado, uma vez que a taxa de execução atingiu 150%. 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, e considerando a média dos dois indicadores o objetivo foi cumprido.

O *objetivo 5* foi superado porquanto todos os balanços sociais, da SG, serviços apoiados e consolidado) foram elaborados em tempo e sem lapsos.

Quanto ao *objetivo 6***,** o indicador 1 "Disponibilização de conteúdos formativos em SST" foi superado na medida em que foram realizadas quatro edições do curso "Sensibilização e Enquadramento Legal da Segurança e Saúde no Trabalho", em formato *e-learning*, através da plataforma *Moodl*e da Secretaria-Geral.

O indicador 2 "*Flyers* informativos divulgados" foi superado tendo em conta que foram publicados na intranet 13 *flyers* informativos / formativos sobre estas temáticas (nºs 19 a 31/ 2020).

De notar que estes *flyers*, pelo seu grafismo e mensagem objetiva e clara, passam as informações necessárias de maneira apelativa, criativa e simples com grande impacto nos destinatários.

Relativamente ao objetivo 7 foram realizadas 15 ações de formação em *e-learning*, no âmbito das temáticas da Segurança e Saúde no Trabalho, Gestão de Recursos Humanos, Código do Procedimento Administrativo e Proteção de Dados Pessoais.

Dada a imprevisibilidade do contexto pandémico vivido desde o 1º trimestre do ano, determinada pela necessidade de criar soluções imediatas que continuassem a assegurar a atualização dos conhecimentos e desenvolvimento das competências dos trabalhadores do universo MTSSS, não foi solicitada a alteração das metas deste objetivo.

O desvio positivo (de mais 11 ações face à meta definida) é justificado pelo impulso da formação à distância, tirando partido das recentes atualizações da plataforma *Moodle*.

Face às metas inicialmente definidas, conclui-se que este objetivo foi superado.

No âmbito do *objetivo 8* estava prevista a realização de um Curso Online Aberto e Massivo, dirigido a todo o universo MTSSS, relacionado com a temática da Literacia Financeira.

Este curso enquadra-se no âmbito da parceria com os supervisores e as entidades reguladoras do sistema financeiro português, designadamente o BdP - Banco de Portugal, a ASF - Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões e a CMVM - Comissão do Mercado de Valores Mobiliários.

O Protocolo com estas entidades foi assinado, em cerimónia solene realizada no Salão Nobre do MTSSS, no dia 03 de março de 2020. Por constrangimentos externos à SGMTSSS, não foi possível desenvolver as iniciativas formativas ainda durante o ano de 2020.

Por outro lado, neste ano, foi ainda estabelecida uma parceria com o Grupo de Teatro "Atos da Casa de Pessoal do IEFP, I.P.," no sentido de promover a gravação de *sketches* humorísticos para incluir numa outra iniciativa MOOC, no âmbito da temática Relação Administração Pública-Cidadão.

A não concretização atempada da conceção dos textos e da gravação das "cenas" humorísticas também inviabilizou a disponibilização desta formação MOOC.

Neste contexto, este objetivo não foi atingido.

No que respeita ao *objetivo 9* e devido à situação pandémica vivida desde o 1º trimestre do ano, as reuniões alargadas a todos os interlocutores dos serviços e organismos do MTSSS foram limitadas ao estritamente necessário.

No 1º semestre, estava prevista a 1ª reunião anual para análise e discussão conjunta dos princípios e metodologias de avaliação, reativa e do impacto, da formação. Esta reunião seria realizada num formato de workshop, dinamizado por um consultor externo, em que o tema seria discutido em pequenos grupos e cujos resultados das análises seriam consubstanciados num conjunto de boas práticas a implementar como modelo avaliação da formação.

No contexto pandémico, esta metodologia de trabalho ficou inviabilizada pela impossibilidade de reunir e trabalhar presencialmente com todos os interlocutores.

No 2.º semestre, com o alívio das medidas restritivas do estado de emergência e de calamidade e no cumprimento das orientações da Direção-Geral da Saúde, o grupo de interlocutores reuniu presencialmente, no auditório da Inspeção-Geral do MTSSS, respeitando todas as medidas de higienização e proteção individual e coletiva, para balanço da atividade formativa desenvolvida no âmbito do Form@r 2020 e análise das necessidades de formação a consubstanciar no Form@r 2021.

Tendo sido realizada apenas uma reunião do FCF, este objetivo não foi atingido.

O *objetivo 10* é monitorizado pela % de ações executadas (n.º de ações executadas/n.º de ações planeadas) e com garantia de financiamento, foi superado.

No Form@r 2020 foram realizadas 80 ações de formação: 68 internas e 12 externas.

Considerando que foram planeadas 61 ações e realizadas internamente 68 ações, a taxa de execução é de 111%, pelo que o objetivo foi superado.

Para esta taxa de execução contribuíram algumas ações de formação qualificante (UFCD - Unidades de Formação de Curta Duração, do Catálogo Nacional de Qualificações) realizadas no âmbito da parceria estabelecida com o INOVINTER, designadamente para satisfação de necessidades de desenvolvimento de competências digitais e também da língua inglesa.

Por outro lado, no âmbito da preparação da presidência portuguesa da União Europeia, foram promovidas ações de formação extraplano, nomeadamente, nas temáticas do protocolo cerimonial e língua inglesa.

O *objetivo 11* é monitorizado pela % de respostas de educação e formação adequadas a cada percurso e de acordo com o orçamento.

No âmbito da atividade do Centro Qualifica AP, durante o ano de 2020, foram diagnosticados e encaminhados para várias ofertas de qualificação um total de 89 candidatos:

Ofertas de Qualificação	RVCC NS	RVCC NB	UFCD - (Decreto-Lei nº 357/2007, de 29/10)
Nº de Candidatos	69	9	11

Destes 89 candidatos, 78 candidatos foram encaminhados para RVCC (NS - nível secundário e NB - nível Básico) e 11 para ofertas formativas qualificantes, isto é, para Unidades de Formação de Curta Duração (UFCD) do Catálogo Nacional de Qualificações.

Foram asseguradas as respostas de educação e formação para 65 que entraram em processo de RVCC NS e 11 que foram encaminhados para DL 357/2007, ou seja, para 76 candidatos, pelo que o objetivo foi cumprido em 85%.

Apenas 13 candidatos encaminhados para processo de RVCC (4 NS e 9 NB) não iniciaram os processos devido à reduzida dimensão da equipa do CQAP e também porque alguns candidatos não entregaram a documentação necessária para uma resposta adequada ao seu percurso de qualificação.

4.2.4 – Indicadores de atividade

Quadro 17- Indicadores de Atividade da DRH

Produtos/Serviços	N.º Ocorrências 2019	N.º Ocorrências 2020
Balanço social consolidado	1	1
Balanço social da SG, DGERT, GEP, IGMTSSS, INR	5	5
Cartões de identificação / livre trânsito	42	65
Pedidos de pareceres à DGAEP via RITC	149	9
Controlo e gestão de Interponto	Diário	Diário
Declaração de contagem de tempo p/ concursos	34	56
Declaração de natureza diversa	38	59
Informações / Pareceres	436	342
Ofícios	1300	579
Participação e apoio aos júris dos procedimentos concursais	3	3
Procedimentos concursais	4	3

Produtos/Serviços	N.º Ocorrências 2019	N.º Ocorrências 2020
Processos de aposentação organizados (para envio à CGA)	15	6
Relatório de execução SIADAP do MTSSS (para a DGAEP)	1	1
Vencimentos e outros abonos processados	8756	7630
SIOE	36	39

4.2.5 – Projetos

Quadro 18 - Execução de 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	30.407,14	5	112,12	Concluído
P2 - Avaliação do impacto da formação	Melhorar / conceber instrumentos de medida do impacto da formação *(ex ante e ex-post)*	0€	4	100	Concluído
P3 - Formação à distância	Reforço do e-learning que permita acesso à formação dos trabalhadores em serviços geograficamente dispersos	0€	3	100	Concluído
P4 - MOOC	Disponibilização de ação piloto nessa modalidade	-	-	-	Não executado

Sobre o projeto P1, associado ao objetivo 10, refira-se que envolveu a totalidade dos trabalhadores colocados na Divisão de Formação e foi garantida a sua execução a 112,12%, justificada pelas ações desenvolvidas extraplano, designadamente para a satisfação de necessidades de desenvolvimento de competências digitais e em língua inglesa e ainda relativas à preparação da presidência portuguesa da União Europeia.

Quanto ao P2 - Avaliação do impacto da formação o projeto foi concluído, tendo sido concebidos os seguintes instrumentos:

- Foi elaborado um projeto de modelo a implementar para a avaliação do impacto da formação (ex ante e ex-post) que aguarda discussão interna para ser alargada, numa 1ª fase, a um grupo restrito de organismos MTSSS e, posteriormente, apresentado para validação do FCF.
- Na memória descritiva deste modelo, são definidos os pressupostos da formação profissional transversal, enquadrada nas atribuições da DRH-DFOR da SGMTSSS, e proposto uma metodologia de

intervenção constituída por duas fases: (i) diagnóstico de necessidades formativas e (ii) operacionalização do plano e avaliação (ex ante e ex-post).

- Para além dos instrumentos de avaliação reativa, já aplicados no final da formação a participantes e formador, foram concebidos três instrumentos de avaliação: Questionário A (ex-ante) - Expectativas sobre a ação formativa a frequentar; Questionário C (ex-post) – Avaliação da eficácia da Formação (a preencher pelo trabalhador) e Questionário D (ex-post) – Avaliação da Eficiência da Formação (a preencher pela chefia).

Relativamente ao P3 – Formação à distância – foi possível desenvolver mais 11 ações de e-learning do que as inicialmente previstas, tirando partido das recentes atualizações da plataforma Moodle.

Quanto ao P4 – MOOC o projeto não foi executado, devido a constrangimentos externos à SGMTSSS.

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	Resultados	
				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	40 dias	37	34,4 dias	107,56
	Cumprimento do Prazo	95%	98%	100%	105,26
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	2 dias antes do prazo	150,00
OO7 - Agilizar e simplificar os processos de trabalho, circuitos e procedimentos da SG, tendo em vista a prestação de serviços de excelência	N.º de processos/ procedimentos/instruções técnicas atualizados/ criados	3	5	5	166,67

4.3.3. Grau de concretização dos objetivos

Para esta Direção de Serviços, no exercício de 2020, foram definidos sete objetivos.

Verificamos, pelos dados apurados, que os sete 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 2020 foram elaborados 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:

- Prestação de Contas;
- Pagamentos em atraso;
- Necessidades relativa a despesa com pessoal;
- 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 2020 o *objetivo 3* foi superado. A deslocalização do PO ISE e do PO APMC, a dimensão e amplitude, trouxeram alguns constrangimentos ao normal funcionamento da SGMTSSS, com impacto no prazo médio de pagamentos.

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

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

Para o *objetivo 6* 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.

Quanto ao *objetivo 7,* 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 2019	N.º Ocorrências 2020
Alterações orçamentais	445	600
Balancetes mensais de execução orçamental	1008	1134
Cabimentos	1540	1517
Compromissos	4435	4237
Informações/pareceres	56	36
Notificação de pagamento aos fornecedores	4314	3929
Ofícios	79	80
Pagamentos	13.775	8755
Pedidos de autorização de pagamento (PAP)	1562	1683
Pedidos de libertação de créditos (PLC)	166	166
Prestação de contas	18	19
Previsões orçamentais	348	402
Propostas de autorização de despesa (NPD)	84	82
Propostas de orçamento	22	23
Relatórios trimestrais de execução orçamental	60	66

Em 2020 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 a prestação de contas 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 exclusivamente 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 trimestrais de execução e efetuar o respetivo reporte aos serviços.
- 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

Objetivos Operacionais	Indicador	Meta	Superação	Resultados	
				Valor atingido	Taxa de execução %
OO1 - Garantir que as repostas aos interessados em processos não contencioso, seja dada no prazo médio de 12 dias úteis, admitindo-se um intervalo de um dia menos ou para mais	Nº de dias úteis calculados entre as datas de entrega e de saída o processo na DCJ.	Média de 12 dias úteis.	Média de 11 dias úteis	8	150,00
OO2 - Garantir a tramitação do 90% dos processos judiciais em SITAF, considerando-se cumprido o objetivo sempre que num processo exista, pelo menos, uma peça enviada por essa via	Percentagem de processos judiciais com peças enviadas pelo SITAF	90%	98% de processos judiciais com peças remetidas pelo SITAF	100%	111,11
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 redação 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	97%	100,00
OO4 - Assegurar/Sistematizar o Sistema de Controlo Interno, a monitorização e avaliação	Percentagem de medidas do PPRGCIC implementadas e reportadas	30%	60%	60%	200,00
	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 ou mais dias antes do prazo	150,00

4.4.3. Grau de concretização dos objetivos

Quanto aos resultados obtidos e considerando o *objetivo 1* o valor atingido deve-se, por um lado, à existência de processos respeitantes a compromissos plurianuais (muito urgentes) e por outro a processos objeto de rejeição liminar ou de envio oficioso ao órgão competente para decidir, consoante o previsto no n.º 1 do art.º 41.º do CPA, bem como a outros processos que exigem uma resposta célere por estar em causa matéria qualificada superiormente de urgente.

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

O objetivo foi superado.

O *objetivo 2* foi superado, uma vez que as situações de não remessa pelo SITAF devem-se exclusivamente a motivos alheios ao serviço. Extensão dos processos, dificuldades ligadas ao próprio funcionamento do sistema ou os juristas estarem a aguardar a emissão do cartão de acesso.

No que concerne ao *objetivo 3* foi atingido. Trata-se, aliás, de um objetivo particularmente exigente

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

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 2020 o seguinte:

- No que concerne aos processos não contenciosos e porque dos objetivos descritos não transparece o dado, foram elaborados 207 pareceres/informações. Em termos de temática, predominaram os processos relativos á ACT, a que se segue a matéria respeitante aos recursos humanos, plurianuais e ISS, I.P.

  Verifica-se a existência de uma percentagem de 36% de processos de temáticas muito variadas.

- No âmbito da representação do MTSSS junto dos tribunais administrativos, foram executadas 282 diligências. Nesta área é igualmente de referir o apoio dado ao Ministério Público, sempre que solicitados para o efeito.

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

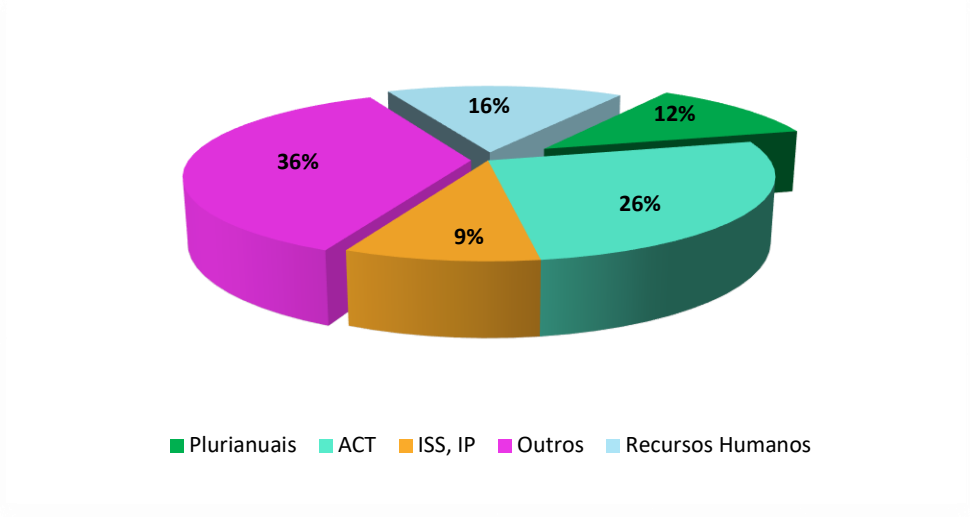


Figura 5 - Processos não contenciosos apreciados em 2020

No gráfico anterior procuramos demonstrar os números (em percentagem) de processos não contenciosos, tendo em conta as matérias tratadas e é visível que a maior percentagem incide sobre os de temáticas variadas(Outros), seguidos da ACT, recursos humanos, plurianuais e finalmente ISS, I.P.

No item "Recursos Humanos" incluem-se temáticas como avaliação de desempenho, processos disciplinares e concursos (neste particular destaca-se o concurso da ACT para Inspetores do Trabalho).

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

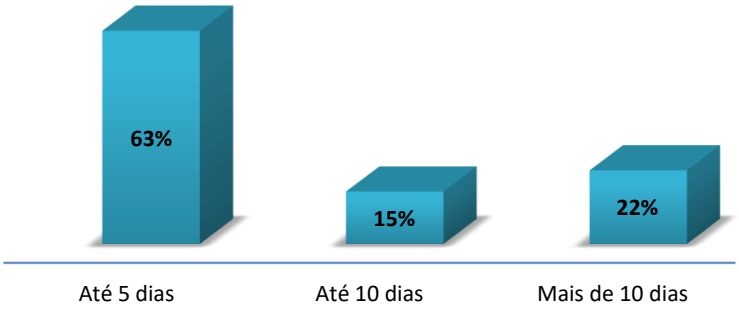


Figura 6 - Tempo utilizado na elaboração de pareceres/informações

A figura 6 sintetiza os tempos utilizados na elaboração dos pareceres e informações nos processos não contenciosos. Resulta claro que o período até cinco dias se destaca dos restantes (63%). A causa reside, como já se viu, na existência de um grande número de processos qualificados/tratados como muito urgentes ou urgentes.

4.4.5. Dos processos contenciosos

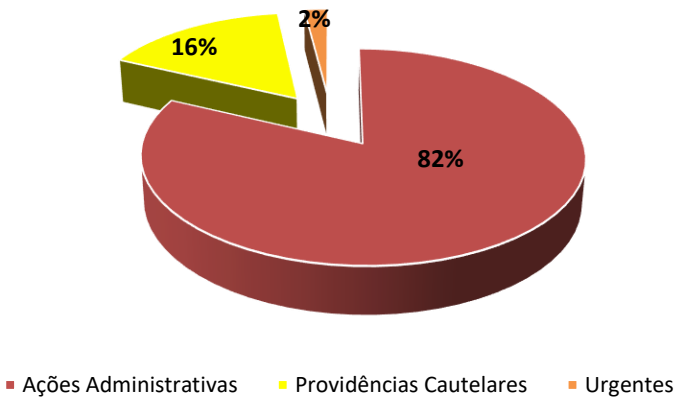


Figura 7 Comparativo das diferentes espécies de processos contenciosos

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

O gráfico é demonstrativo de que as intervenções incidiram maioritariamente nas ações administrativas (82%).

4.4.6. Indicadores de atividade

Quadro 22 - Indicadores de Atividade da DJC

Produtos/Serviços	N.º Ocorrências 2019	N.º Ocorrências 2020
Pareceres e informações* de natureza jurídica, recursos hierárquicos e tutelares, suscitados no âmbito do Ministério	314	225
Contestações e alegações de contencioso administrativo	168	282
Notificações e requerimentos no âmbito de processos nos Tribunais Administrativos		
Pareceres e informações que habilitam os membros do Governo a proferir decisão em processos disciplinares	5	4
Processos de apoio ao Ministério Público	2	5
Ofícios, faxes, notas de comunicação interna e email**	350	350

* Nestas informações incluem-se as que acompanham as peças em contencioso administrativo.
**Refere-se a pedidos de instrução e insistências, uma vez que estes pedidos são feitos por via email.

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

Objetivos Operacionais	Indicador	Meta	Superação	Resultados	
				Valor atingido	Taxa de execução %
OO1 - Assegurar o desenvolvimento do plano de intervenção no edifício 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%	98%	108,89
OO3 - Garantir poupanças no processo aquisitivo no âmbito das compras públicas centralizadas no MTSSS	Taxa de poupança média no processo aquisitivo	10%	>11%	11%	100,00
OO4 - Melhorar a prestação dos serviços partilhados, executando toda a tramitação de processos logísticos de forma a assegurar todos os fornecimentos sem atrasos	Percentagem de produtos fornecidos sem atrasos (ponderação de 70%)	95%	=> 98%	98%	103,16
	Grau de implementação do projeto de auscultação dos clientes da DCAP-DALOG (ponderação de 30%)	95%	=>98%	100%	105,26
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%	98%	108,89
OO6 - Assegurar/Sistematizar o Sistema de Controlo Interno, a monitorização e avaliação	Percentagem de medidas do Plano de Riscos implementadas e reportadas	10%	=> 20%	93%	930,00

Objetivos Operacionais	Indicador	Meta	Superação	Resultados	
				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)	0 (entrega no prazo definido)	=>2 (dias antes do prazo definido)	Entrega no prazo definido	100,00
OO7 - Agilizar e simplificar os processos de trabalho, circuitos e procedimentos da SG, tendo em vista a prestação de serviços de excelência	Nº de processos/procedimentos/instruções técnicas criadas/atualizadas	2	3	5	250,00

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 sete, verifica-se que seis foram superados, um 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 2020

P2 - Substituição grupo de bombagem de abastecimento de água e redes existentes e criar acessos coretes Av. Roma.	Facilitar o acesso às instalações técnicas de águas e esgotos do edifício e anular depósito cobertura	31.12.2020	OO1
P3 - Substituição da iluminação convencional por "led" - pisos 10, 12 e 13	Melhorar a eficiência energética do edifício	31.12.2020	OO1
P4 - Reparação dos elevadores	Garantir a segurança de pessoas e bens no edifício	31.12.2020	OO1

Acresce que, pese embora não estando prevista a sua execução no plano de atividades para 2020, foi projetada e executada no período em análise, a rampa de acessos ao edifício para pessoas com deficiência, "projeto" que acabou por substituir-se a um dos projetos não executados.

Relativamente ao *objetivo 2*, 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, devido ao confinamento.

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.

Em 2020, foram 11 o número de tipologias de bens e serviços com contratação centralizada pela UMC, tendo a poupança obtida nos processos centralizados atingido, em 2020, os 11%, pelo que o objetivo foi atingido.

Ou seja, um ligeiro decréscimo 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 2020 continuou a não ser possível, com os recursos disponíveis, realizar-se o Inquérito de Satisfação anual, face à necessidade de realizar vários procedimentos intercalares, não previstos, por demora na decisão do tribunal sobre ação de contencioso pré-contratual e ainda na obtenção de autorização de encargos plurianuais.

De realçar, à semelhança do que sucedeu no ano transato, 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, conforme se demonstra na figura seguinte.

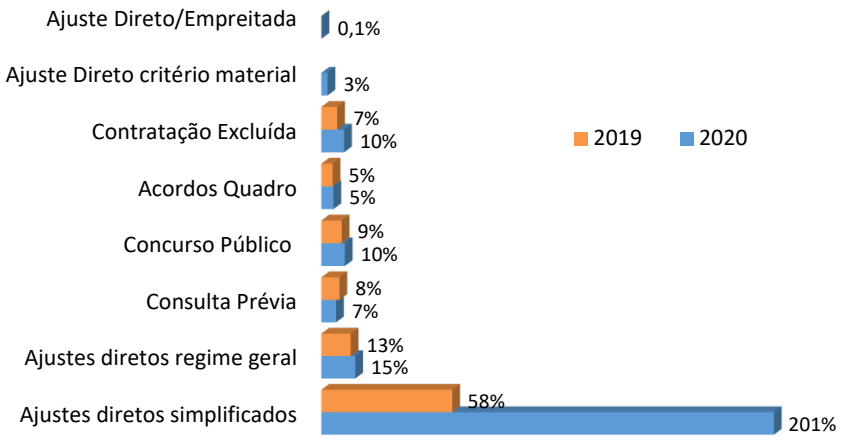


Figura 8 - Procedimentos desenvolvidos pela DCAP 2019-2020(%)

Relativamente *ao objetivo 4*, considera-se que o mesmo foi também superado, isto apesar de se manterem as dificuldades referidas 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.

Por outro lado, também contribuiu para a superação, a implementação, com assinalável participação, de dois projetos de auscultação dos clientes da DCAP.

Quadro 25 - Acréscimo da atividade desenvolvida

Atividades	2019	2020	Acréscimo %
Procedimentos aquisitivos	693	926	33,6
NPD`s	756	822	8,7
Parecer Prévio AMA	9	16	77,7
Registos SCEP / SIGO	183	196	7,1
Tratamento Faturas	3376	4888	44,7

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

No que tange ao *objetivo 6*, considera-se igualmente 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.

Por último, também o *objetivo 7* foi superado, tendo sido implementados novos circuitos e emanadas instruções/orientações procedimentais com o objetivo de agilizar e simplificar os processos de trabalho, circuitos e procedimentos da SG, tendo em vista a prestação de serviços de excelência.

4.5.4. Projetos

Quadro 26 - Execução de projetos da DCAP

Designação	Objetivo operacional do projeto	Custos (euros)	RH envolvidos	% Execução	Situação
P5 - Substituição de "vinil" deteriorado nas partes comuns nos pisos 10 a 13	Beneficiar o pavimento interior do edifício			0%	Não executado
P6 - Substituição grupo de bombagem de abastecimento de água e redes existentes e criar acessos coretes Av. Roma.	Facilitar o acesso às instalações técnicas de águas e esgotos do edifício e anular deposito cobertura	127.040,24	10	100%	Concluído
P7 - Substituição da iluminação convencional por "led" - pisos 10, 12 e 13	Melhorar a eficiência energética do edifício	863.04	10	100%	Concluído
P8 - Reparação dos elevadores	Garantir a segurança de pessoas e bens no edifício	8.127.44	10	100%	Concluído
P9 - Aquisição e implementação de camaras vigilância linha azul e caves.	Garantir a segurança de pessoas e bens no edifício.			0%	Não executado
P10 - Limpeza por aspiração com robot de condutas do ar condicionado centralizado.	Melhorar o património do MTSSS			0%	Não executado
P11 - Elaboração e implementação de um Questionário de avaliação DCAP-DALOG (2020)	Avaliar o serviço prestado pela DCAP-DALOG tendo em vista a melhoria dos processos de trabalho			100%	Concluído

4.5.5. Indicadores de atividade

Quadro 27 - Indicadores de atividade da DCAP

Produtos/Serviços	N.º Ocorrências 2019	N.º Ocorrências 2020
Total procedimentos de Aquisição de Bens e Serviços	693	953
Ajustes diretos simplificados	403	475
Ajustes diretos regime geral	92	143
Consulta Prévia	55	62
Concurso Público	64	99
Acordos Quadro	41	51
Contratação Excluída	46	96
Ajustes Diretos por critérios materiais	N/D	26
Ajustes Diretos/Empreitadas	N/D	1
Contratos Geridos	934	834
Catálogos plataforma transacional	14	17
Desenvolvimento de procedimentos aquisitivos centralizados	14	28
Divulgação de comunicações da eSPap	11	8
Cadernos de Encargos/Programas/Convites/Anexos/Outros	143	911
Empreitadas	3	1
Estudos Técnicos	4	6
Instrução de Pedidos de exceção	24	11
Informações internas	563	621
Levantamento necessidades/consolidação e agregação de dados	N/A	233
Minutas de Contrato	27	39
N.º de Intervenções no Arquivo do Bairro Cruz Vermelha	7	3
N.º de Intervenções no Arquivo do Largo da Luz	4	6
Pedidos ao INA	12	26
Número de processos da despesa (NPD) realizados no GeRFIP	756	822
Pedidos autorização encargos plurianuais - Portarias/RCM/Despacho conjunto	12	19
Pedidos de AOVs (alugueres operacionais de viaturas)	10	4
Pedidos de rent-a-car	15	25
Pedidos de parecer prévio AMA	39	16
Processos de averiguação de acidentes de automóvel	1	1
Pronuncias sobre impugnações judiciais interpostas	2	1
Recolha de informação a nível ministerial a pedido da eSPap	7	1
Registo e controle de viaturas da SG, Área Governativa e Serviços Partilhados	N/A	48
Registo SCEP – Compromissos plurianuais	183	196
Procedimentos ao abrigo de AQ,s	41	13
Reuniões com eSPap/Outras entidades/Fornecedores	23	7
Sistema Parque Viaturas Estado (Plataforma) – nº de viaturas da frota	32	48
Tratamento de faturas rececionadas para efeitos de liquidação	3376	4888
Workshops com os organismos do MTSSS	4	1
Execução de obras pequenas ou grandes	46	52

Produtos/Serviços	N.º Ocorrências 2019	N.º Ocorrências 2020
Pedidos de manutenção interna no Edifício da Praça de Londres	521	300
Requisições Fundo Maneio	34	36
Requisições gerais - GERFIP	55	62
Requisições internas (armazém) -GERFIP	-	2

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

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

Divisão de Contratação Pública

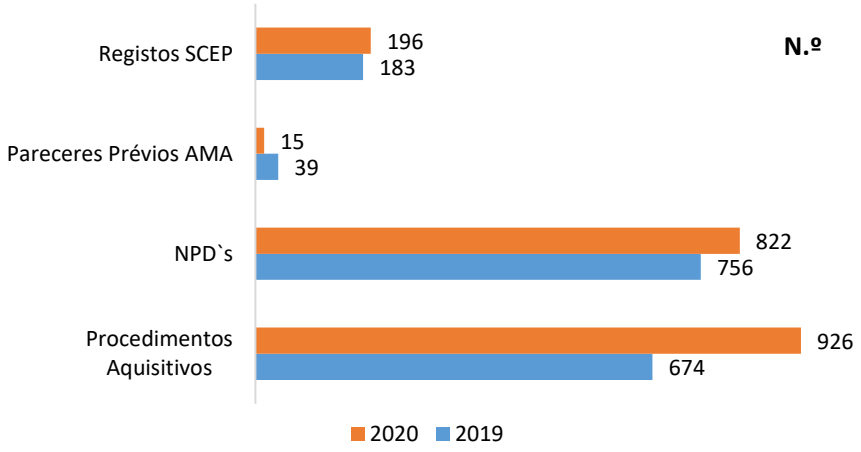


Figura 9 - Indicadores de atividade da DCOP

Unidade Ministerial de Compras

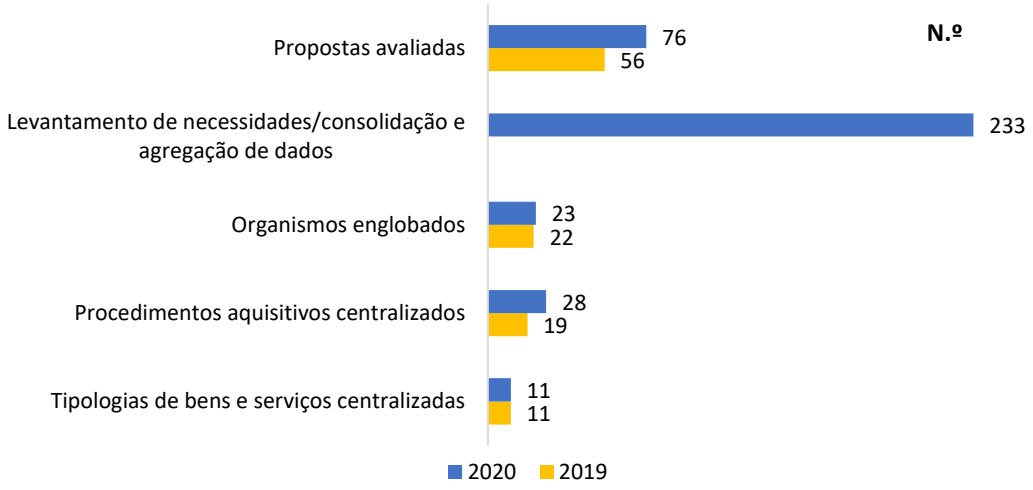


Figura 10 - Indicadores de atividade da UMC

Divisão de Gestão Patrimonial

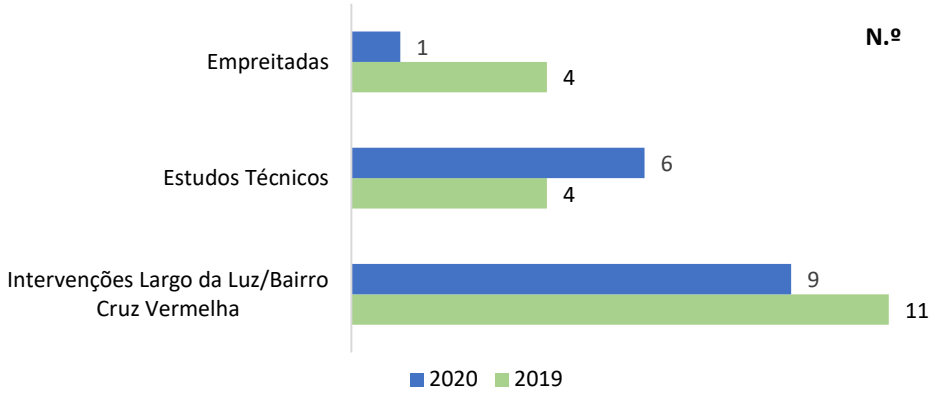


Figura 11 - Indicadores de atividade da DGP

Núcleo de Aprovisionamento e Viaturas

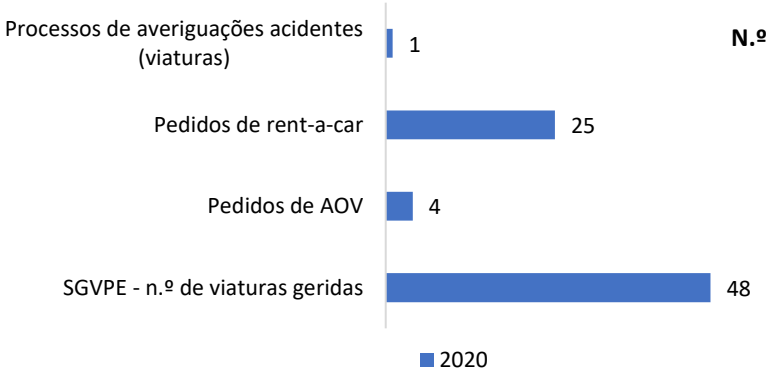


Figura 12 - Indicadores de atividade do NAV

Núcleo de Gestão de Contratos

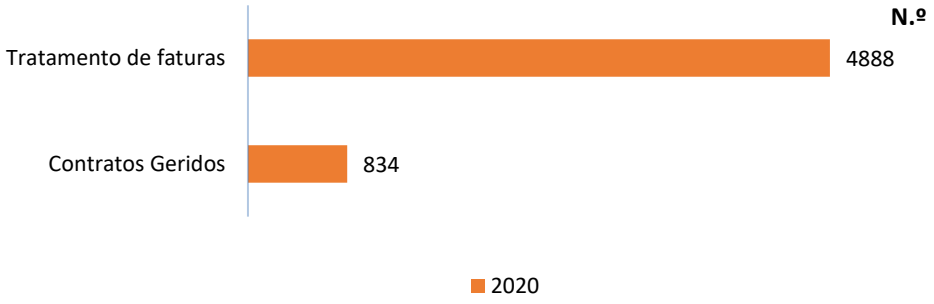


Figura 13 - Indicadores de atividade do Gescont

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 e do NAV, 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		2019	2020
Consumo anual de energia do edifício da Praça de Londres	Eletricidade (kwh)	672 296	580 039
	Gás (Kwh)	201 872	160 821
	Gás (m3) Bar/refeitório	1 012	
Consumo anual de água(m3)		4 183	3 476

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, a EMPA, o CRL e a CNPDPCJ, os cinco 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:

- O consumo de eletricidade em relação ao último ano reduziu, devido ao confinamento, mesmo tendo havido obras da substituição das redes de água, a mudança gradual para tecnologia led na iluminação e outras boas práticas continuam a contribuir para o efeito.
- O consumo de gás (aquecimento das caldeiras), em relação aos valores dos consumos do ano 2019, reduziu, devido ao confinamento.
- O consumo de gás (refeitório), em relação aos valores dos consumos do ano 2019, não é comparável por inexistência de dados em 2020.

O programa que monitoriza os consumos individuais do sistema de AVAC já está operacional, no entanto não houve possibilidade de os monitorizar adequadamente em 2020, por falta de recursos humanos.

O consumo de água diminuiu, inferindo-se como principal razão o confinamento.

II. A manutenção regular dos equipamentos

As vantagens em proceder a manutenções preventivas nos equipamentos que fazem parte do edifício refletem-se 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 2020

Papel	Extintores	Toneres	REEE	Ferro e Metal	Lâmpadas	Plásticos	Gorduras e Óleos de Fritura
7.500 Kg	2 unidades	300 Kg	4.450 Kg	1700 Kg	60 Kg	850 Kg	650 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

Objetivos Operacionais	Indicador	Meta	Superação	Resultados	
				Valor atingido	Taxa de execução %
OO1 - Garantir a qualidade do serviço prestado, tendo em conta as necessidades e expetativas dos clientes da DC	Índice médio de qualidade na satisfação dos clientes da área do Atendimento e Receção	85% a 90%	> 90%	100%	111,11
	Taxa de resposta aos pedidos dos clientes do NIQC	85% a 90%	> 90%	100%	111,11
OO2 - Dinamizar a área das Relações Públicas	N.º de novos protocolos estabelecidos, com benefícios para os/as trabalhadores/as da Secretaria-Geral	4 a 6	> 6	9	150,00
	N.º de iniciativas de âmbito cultural em que participa, como serviço promotor ou no apoio à respetiva organização	1 a 2	> 2	0	Anulado
	N.º de conteúdos inseridos na intranet, com os requisitos definidos para o efeito	160 a 200	> 200	244	122,00
O03 - Agilizar e simplificar os processos de trabalho, circuitos e procedimentos da SG, tendo em vista a prestação de serviços de excelência	Nº de processos/procedimentos/instruções técnicas criadas/atualizadas	3 a 4	> 4	**3**	100,00
OO4 - 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	N.º de newsletters lançadas (Ex.: POCIQ, Rede PorTodos, Últimas)	26-27	28	26	100,00
	N.º de workshops/conferências temáticas	2 a 3	4	3	100,00
	Grau de implementação da área departamental da DC na Intranet SG	70%-80%	> 80%	0%	Suspenso

Objetivos Operacionais	Indicador	Meta	Superação	Resultados	
				Valor atingido	Taxa de execução %
	Taxa de execução das ações planeadas da Intranet do Ministério	70%-80%	> 80%	85,70%	101,07
	Grau de implementação do projeto do novo site da SG	85%-95%	>95%	100%	105,26
	Taxa de execução do Plano de Ação da Rede Por Todos	75%-85%	> 85%	81,81%	100,00
	Grau de implementação do Plano de Sustentabilidade da SG	75% a 85%	>85%	86,40%	101,65
OO5 - Coordenar a gestão do Sistema de Controlo Interno (planeamento, monitorização e avaliação)	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	100,00
	Taxa de execução das ações de gestão do Plano de Riscos	80%-90%	> 90%	100%	111,11
	Percentagem de medidas setoriais do Plano de Riscos implementadas e reportadas	60% - 70%	>70%	71%	101,43
OO6 - Assegurar a receção e expedição de todo o expediente da SG e dos organismos instalados no edifício do MTSSS	Percentagem de expediente entrado até às 17h e tratado no próprio dia	96%	>96%	100%	104,17
	Percentagem de submissão de atos na INCM entrados no próprio dia até às 16h	98%	>98%	100%	102,04
OO7 - Garantir a disponibilização da informação relativa ao Arquivo Histórico do Ministério a todos os seus serviços e organismos	Nº de metros lineares de documentação avaliada disponibilizada	75 a 80ml	> 80ml	118ml	147,50
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	Nº de serviços do MTSSS apoiados	2 a 4	5	2	100,00
	Taxa de Processos criados na Estrutura de Pastas do Organizador, de acordo com o Plano de Classificação da SG	70% - 75%	>75%	95%	126,67

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 100%, numa escala de 0 a 100%, pelo que foi superado. Este indicador apenas foi medido até 16 de março uma vez deixou de haver atendimento presencial desde esta data até junho, e que a partir de junho apesar de se ter reiniciado o atendimento presencial, dadas as questões de proteção individual, deixou de se aplicar os inquéritos.

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 das 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 indicador "N.º de iniciativas de âmbito cultural em que participa, como serviço promotor ou no apoio à respetiva organização", foi, entretanto, anulado, uma vez que não foi possível desenvolver qualquer ação presencial, conforme inicialmente planeado, dada a situação de pandemia que, entretanto, ocorreu.

Assim o objetivo foi desdobrado em dois indicadores, tendo os dois sido superados.

Ao longo de 2020, foram celebrados nove novos protocolos, nas áreas da saúde, bem-estar, parqueamento automóvel, restauração, serviços de manutenção de veículos (pneus e outros) e produtos hortícolas, com as seguintes empresas: Farmácia Marques, Ortopedia Marques, Alberto Oculista (novo protocolo Consulta em Casa), Clínica Médis, FitnessHut, Empark (novo protocolo com novas condições), Restaurante FIVE, Pneus Nunes e Agrumet. As condições especiais de acesso a produtos ou serviços destas empresas oferecidas ao universo de trabalhadores/as do MTSSS são, na sua maioria, extensíveis às respetivas famílias.

Foram disponibilizados conteúdos nas áreas "Destaques", "Tempos Livres", "Protocolos e Apoios Sociais" e "Refeições", num total de 244, com notícias de interesse do ponto de vista profissional e pessoal dos utilizadores/as.

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 pelo indicador "Nº de processos/procedimentos/instruções técnicas criadas/atualizadas", foram atualizados três manuais de procedimentos, pelo que o objetivo foi atingido.

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 sete indicadores, tendo três deles sido superados, três atingidos e um suspenso. O indicador suspenso decorreu de os recursos humanos afetos a esta iniciativa terem sido realocados a outros projetos, considerados mais relevantes.

No âmbito da dinamização de newsletters pretendeu-se potenciar esta ferramenta, tendo-se elaborado e publicado cerca de 26 edições, de diferentes áreas, nomeadamente da Rede PorTodos, Últimas SG, da área da Formação e do próprio POCIQ.

Foram ainda desenvolvidos três workshops/conferências temáticas, nos quais se pretendeu dar a conhecer e debater temáticas relevantes no âmbito da inovação, modernização e qualidade, em particular na área da sustentabilidade, que possibilitaram a partilha de experiências e de boas práticas nestas áreas transversais do Ministério, bem como do impacte da pandemia na nossa vida pessoal e nas nossas organizações. É de realçar o esforço da equipa, que devido à pandemia, se viu forçada a adquirir novas competências, uma vez que estes encontros passaram a ser efetuados em formato digital, através de plataformas como Zoom ou o Teams.

Em causa está a realização dos seguintes eventos:

Quadro 31- Eventos promovidos pelo NIQC

Encontros Temáticos/Sessões Sensibilização/Cursos	N.º médio de participantes
21º Encontro Temático no MTSSS (Webinar) – Estilos de Vida Saudável em Tempo de Pandemia	90
22º Encontro Temático no MTSSS (Webinar) – COVID-19: O Impacte na Vida Pessoal e Profissional	103
"À Conversa…" sobre Efeitos da Pandemia na Saúde Mental (Webinar)	35
Total de participantes	**228**

No que respeita 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*.

Relativamente ao indicador "Taxa de execução das ações planeadas da Intranet do Ministério", o quadro infra resume, em números, a diversidade de áreas de atuação e as atividades desenvolvidas pela equipa de comunicação da SG.

Quadro 32 - Gestão de conteúdos/Administração da Intranet SG/MTSSS 2020

Neste domínio, é importante realçar, também, a criação da nova página institucional de SG, desenvolvida durante o tempo de confinamento, com recurso a diversas plataformas digitais, tendo entrado em produção ainda no 1º semestre de 2020.

Por último, no âmbito da sustentabilidade, conseguiu-se atingir 81,81% das ações do Plano de Ação da Rede PorTodos e 86,4% 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, verifica-se que dois foram superados e um atingido.

No âmbito da elaboração do Plano de Atividades e do QUAR da SG, a DC, enquanto responsável por esta atividade, assegurou o cumprimento dos prazos definidos, pelo que o indicador foi atingido. Trata-se de um indicador muito depende dos contributos dos demais serviços da SG o que, por vezes, dificulta o cumprimento dos prazos nos tempos definidos em sede de planeamento.

Ainda assim, e considerando a média global de todos os indicadores conclui-se que o objetivo foi superado.

No que concerne *ao objetivo 6* "Assegurar a receção e expedição de todo o expediente da SG e dos organismos instalados no edifício do MTSSS", apesar das dificuldades resultantes do confinamento, foi possível superar os dois indicadores.

Tendo-se definido como meta tratar 96% do expediente entrado até às 17h, foi possível tratar a totalidade 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.

É de realçar que decorrente da pandemia houve um esforço adicional de publicação urgente da maioria dos diplomas. Com o recurso ao teletrabalho, o número de entradas e saídas diminui significativamente. A aplicação Smartdocs permite a cada utilizador poder dar entradas e saídas de mail, sem recurso à Secção de Expediente, daí resultando uma diminuição muito significativa no número de documentos tratados em 2020.

Quadro 33 - Documentação registada em Smartdocs referente à SG

Ano	Entrada	Saída	Doc_ Entrados Edifício	DR_ Diplomas	Divulgação de docs	Total	N.º de doc não registados até às 17h	Total de documentos	% do trabalho realizado
2020	6819	994	10542	353	36	18744	0	18744	100,00%
2019	13096	7019	15475	480	34	36104	21	36083	99,94%

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

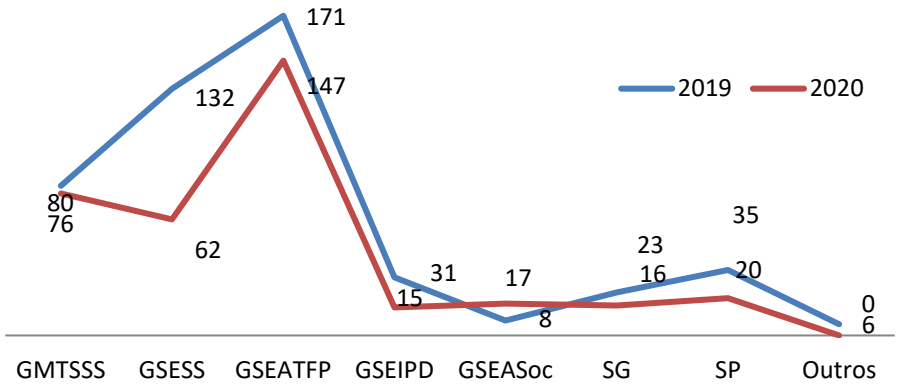


Figura 14 - Tipologia de atos enviados para publicação no Diário da República

No que se refere ao *objetivo 7* foram avaliados 118 ml respeitantes aos Fundos Documentais que estão à guarda desta SG (Gabinetes Ministeriais, INTP e SG), de acordo com as normas arquivísticas em vigor, tendo envolvido uma coordenadora de Núcleo, dois técnicos superiores e duas Assistentes Técnicas nesta atividade.

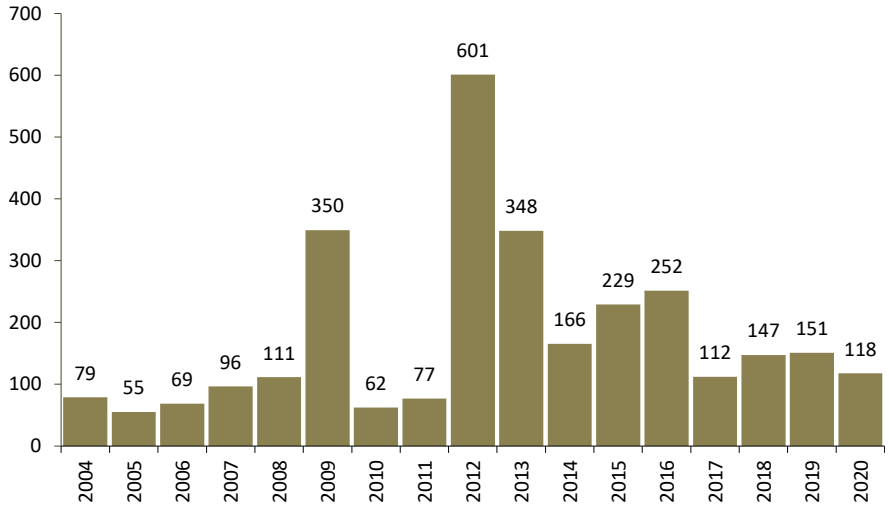


Figura 15 - Evolução da avaliação da massa documental acumulada (ml)

Os Fundos Documentais avaliados dizem respeito aos Fundos Documentais que estão à guarda da SG e estão avaliados de acordo com as regras arquivísticas em vigor.

Estiveram afetos à seleção e avaliação dos referidos Fundos Documentais uma técnica superior e dois assistentes técnicos. No que diz respeito aos instrumentos de trabalho utilizados, as unidades de instalação (U.I) foram

descritas num modelo de Folha de Recolha de Dados (FRD) em Excel disponibilizado pela Direção-Geral do Livro, dos Arquivos e das Bibliotecas (DGLAB). Posteriormente, após uma revisão, os dados foram transferidos para Bases de Dados em Access.

Assim, podemos dizer que a informação com valor secundário ou histórico disponível nas referidas Bases de Dados aumentou e já se encontra disponível, para consulta, pelos investigadores e outros potenciais interessados.

A mais valia desta atividade é que, por um lado, com a informação avaliada e registada em suportes informáticos é possível responder rapidamente às solicitações dos cidadãos ou de investigadores, o que diminui largamente o tempo de resposta. Por outro, permite a salvaguarda, a valorização, a divulgação, o acesso e fruição do património arquivístico do Ministério, bem como a sua utilização como recurso da atividade administrativa e fundamento da memória coletiva e individual.

Em 2020, com a criação, no novo site da SG, de uma área de pesquisa relativamente ao Arquivo Histórico, o número de pedidos de investigadores/historiadores cresceu significativamente.

No que diz respeito ao *objetivo 8*, o mesmo foi atingido porquanto foram apoiados tecnicamente dois serviços do MTSSS. O apoio dado baseou-se na aplicação dos instrumentos criados e na indicação das orientações para a aplicação da Tabela de Seleção de Documentos (Portaria de Gestão de Documentos do MTSSS), tendo em vista as boas práticas organizacionais numa perspetiva de melhoria da gestão da informação.

Para além dos resultados acima apresentados, relativos aos objetivos definidos para esta unidade orgânica, há ainda a salientar algumas atividades desenvolvidas pelo Núcleo de Atendimento e Receção (NAR) e pelo Núcleo de Relações Públicas (NRP).

Assim, no âmbito do Núcleo de Atendimento e Receção, no que se refere à Linha Azul, o número de atendimentos, num total de 10588, corresponde a uma média mensal de 882 atendimentos, tendo-se registado mais 1057 atendimentos face a 2019, conforme quadro 34.

Quanto à área da receção, houve uma diminuição dos telefonemas e uma diminuição do número de visitantes na linha do que tinha acontecido em 2019, uma vez que com o confinamento o número de trabalhadores em regime presencial foi menor e que durante um largo período deixou de haver reuniões.

Este número total de atendimentos (10588) corresponde a uma média mensal de 882 atendimentos. Comparativamente com o ano de 2019, o número total de atendimentos aumentou.

O atendimento telefónico representou 95% da atividade, dado que em 2020 durante o período de confinamento, não foi efetuado atendimento presencial.

Quadro 34 - Evolução de atendimento 2016/2020 na Linha Azul e na Receção

Ano	Linha Azul			Receção	
	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
2020	10030	558	10588	8016	19853

No âmbito das atividades da área do apoio logístico, técnico e protocolar, o NRP apoiou a organização e realização de 96 eventos e 63 acompanhamentos, destacando-se em especial dos primeiros os seguintes (eventos):

Quadro 35 - Principais eventos com apoio do NRP 2020

Assinaturas de protocolos e de memorandos com outros países
Reuniões da Comissão de Políticas de Inclusão das Pessoas com Deficiência
Webinar Futuro do Trabalho
Videoconferências no CCB no âmbito do Pilar Europeu dos Direitos Sociais
Reunião Compromisso de Parceria para Reforço Excecional dos Serviços Sociais e de Saúde
Reunião do Conselho Consultivo da EMPA
Entrega do Prémio António Dornelas
Seminário Webinar | Locais de trabalho seguros em tempos de COVID-19
Comité de Pilotagem Acordo ACT / DGT de França
Conferências de Imprensa
Protocolo/ GSEASoc com DGS Abertura Creches

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 página institucional 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.

Em 2020, foi tratado em Smartdocs um total de 5513 documentos, número que incluiu 2861 entradas (ofícios, cartas e mails) e 2652 saídas (respostas ou reencaminhamentos por ofício ou mail). Aquele total não incluiu os mails enviados pelo cidadão diretamente para o endereço das Relações Públicas da SG e as respetivas respostas, tratados exclusivamente no Outlook.

Em 2020, 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 técnico-administrativo, 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 cinco 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 30650 notícias/artigos.

- Resposta a solicitações dirigidas à Direção da SG por parte dos gabinetes ministeriais e de organismos da Administração Pública (Comissão para a Cidadania e Igualdade de Género (CIG) e outros), através de levantamentos de informação e subsequente tratamento, para posterior envio dos respetivos pontos de situação às entidades interessadas.
- Apoio técnico à Conselheira para a Igualdade do MTSSS, apoio à realização das reuniões com os interlocutores dos serviços e levantamentos de informação juntos dos serviços e organismos do MTSSS e respetiva consolidação.
- Gestão das inscrições de consultas médicas, realizadas uma vez por semana, tendo-se realizado 143 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.
- 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 de projetos da DC

Designação	Objetivo operacional do projeto	Custos (euros)	RH envolvidos	% Execução	Situação
P12 - Criação do novo site da SG	Criar o novo site da SG em parceria com o II	0€	12	100	Concluído
P13 - 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€	3	100	Concluído

Quanto aos projetos desenvolvidos no âmbito da DC, é de realçar o esforço desenvolvido no âmbito da criação do novo site da SG, solução construída e implementada em situação de confinamento, com o apoio do II. O recurso às novas plataformas de reuniões e de trabalho colaborativo, permitiu que em 4 meses se tenha implementado o site.

Relativamente ao projeto Implementação da Portaria de Gestão de Documentos do MTSSS, no âmbito do projeto ASIA - Avaliação Suprainstitucional da Informação Arquivística, tendo sido publicada a Portaria foi dado início ao apoio aos organismos na implementação do Plano de Classificação, já de acordo com a proposta incluída no projeto de portaria. Este projeto, passou em 2021 para a atividade permanente

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 2019	N.º Ocorrências 2020
Apoio nas áreas da comunicação e imagem à SG e aos organismos do MTSSS	154	167
Atualização da página institucional da SG e POCIQ	478	454
Consultas médicas na SG	268	143
Declarações de contagem de tempo	28	25
Documentação transferida	7ml	37ml

Produtos/Serviços	N.º Ocorrências 2019	N.º Ocorrências 2020
Elaboração de artigos temáticos para publicação e divulgação	10	13
Elaboração de documentos formais de planeamento e reporte das atividades	11	9
Elaboração de documentos técnicos e monitorização e análise de informação	22	13
Elaboração de inquéritos e respetiva análise e elaboração de relatórios de apuramento de dados	10	13
Reclamações (através do Livro de Reclamações)	6	6
Gestão de conteúdos e administração das Intranets (SG e MTSSS)*	733	1121
Apoio a conferências de imprensa	4	11

4.7. Núcleo de Auditoria Interna (NAI)

4.7.1. Missão

O Núcleo de Auditoria Interna da SGMTSSS (NAI), foi criado pelo Despacho n.º 6970/2020, de 22 de junho da SGMTSSS, com efeitos a 1 de fevereiro de 2020, competindo-lhe a verificação da integridade, adequação, eficácia e eficiência dos processos de gestão do risco e dos mecanismos de controlo estabelecidos para assegurar a observância das normas legais e dos procedimentos internos da SG.

4.7.2. Atividades Desenvolvidas

Durante o ano de 2020, a atividade do NAI centrou-se fundamentalmente na frequência de formação especializada na área de Auditoria Interna, ministrada por profissionais do IAPI (Instituto Português de Auditoria Interna); na colaboração com a Direção e outros serviços da SGMTSSS, nomeadamente no que concerne à atualização de alguns instrumentos de comunicação e de gestão, designadamente:

- A construção do novo website da SG; a reorganização dos serviços da SGMTSSS.
- A revisão do Plano de Prevenção de Riscos de Gestão, Corrupção e Infrações Conexas (PPRGCIC).
- A elaboração e atualização do Plano de Contingência Covid19 e do Plano de Contingência pós Estado de Emergência SARS-CoV-2/COVID19.
- A análise dos trabalhos preliminares no âmbito do Manual de procedimentos para serviços partilhados, e a análise de diversos manuais de auditoria interna para inspiração na elaboração de futuro manual de auditoria interna da SGMTSSS.

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 – Situação global de objetivos e projetos das unidades orgânicas em 2020

	OBJETIVOS				PROJETOS		
	N.º de Objetivos	Superados	Atingidos	Não atingidos	N.º de Projetos	Concluídos	Não executados
DRH	12	6	4	2	4	3	1
DF	7	7			0		
DJC	4	3	1		0		
DCAP	7	5	2		7	4	3
DC	8	7	1		2	2	
TOTAL	38	28	8	2	13	9	4

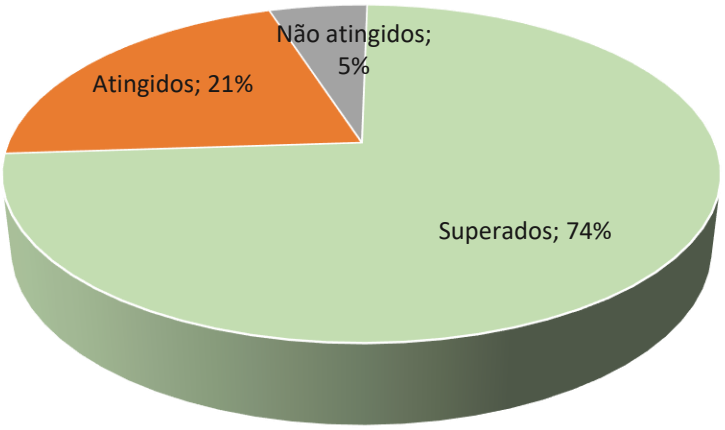


Figura 16 - Taxa de execução dos objetivos das unidades orgânicas 2020

Quadro 39 – Situação dos Objetivos do QUAR da SG em 2020

	Objetivos do QUAR			
	N.º de Objetivos	Superados	Atingidos	Não atingidos
Total	13	6	7	0

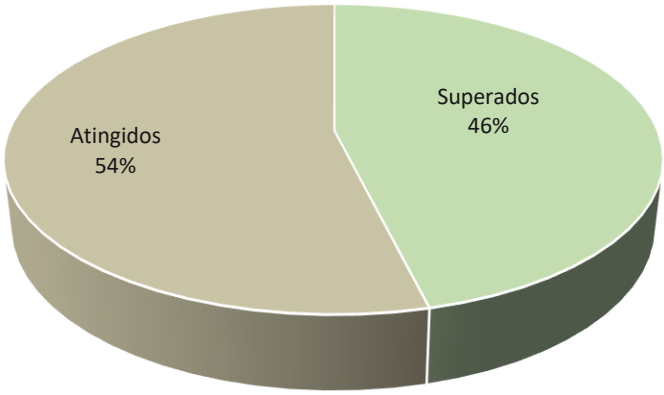


Figura 17 - Taxa de execução dos objetivos do QUAR 2020

5.2. Síntese dos projetos da SG

Quadro 40 - Execução/Situação dos projetos da SG

Serviço	Designação	Objetivo operacional do projeto	Custos (euros)	RH envolvidos	% Execução	Situação
DRH	P1 - Programa "FORMAR"	Conceber e desenvolver o Plano Anual de Formação do Ministério	30.407,14	5	112%*	Concluído
DRH	P2 - Avaliação do impacto da formação	Melhorar / conceber instrumentos de medida do impacto da formação *(ex ante e ex-post)*	0€	4	100%	Concluído
DRH	P3 - Formação à distância	Reforço do e-learning que permita acesso à formação dos trabalhadores em serviços geograficamente dispersos	0€	3	100%	Concluído
DRH	P4 - MOOC	Disponibilização de ação piloto nessa modalidade	-	-	-	Não executado
DCAP	P5 - Substituição de "vinil" deteriorado nas partes comuns nos pisos 10 a 13	Beneficiar o pavimento interior do edifício	-	-	0%	Não executado
DCAP	P6 - Substituição grupo de bombagem de abastecimento de água e redes existentes e criar acessos coretes Av. Roma.	Facilitar o acesso às instalações técnicas de águas e esgotos do edifício e anular deposito cobertura	127.040,24	10	100%	Concluído
DCAP	P7 - Substituição da iluminação convencional por "led" - pisos 10, 12 e 13	Melhorar a eficiência energética do edifício	863.04	10	100%	Concluído
DCAP	P8 - Reparação dos elevadores	Garantir a segurança de pessoas e bens no edifício	8.127.44	10	100%	Concluído
DCAP	P9 - Aquisição e implementação de camaras vigilância linha azul e caves.	Garantir a segurança de pessoas e bens no edifício.	-	-	0%	Não executado
DCAP	P10 - Limpeza por aspiração com robot de condutas do ar condicionado centralizado.	Melhorar o património do MTSSS	-	-	0%	Não executado
DCAP	P11 - Elaboração e implementação de um Questionário de avaliação DCAP-DALOG (2020)	Avaliar o serviço prestado pela DCAP-DALOG tendo em vista a melhoria dos processos de trabalho	-	2	100%	Concluído
DC	P12 - Criação do novo site da SG	Criar o novo site da SG em parceria com o II	-	8	100%	Concluído
DC	P13 - 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	-	2	100%	Concluído

*Foram desenvolvidas ações extraplano, designadamente para a satisfação de necessidades de desenvolvimento de competências digitais e em língua inglesa e ainda relativas à preparação da presidência portuguesa da União Europeia.

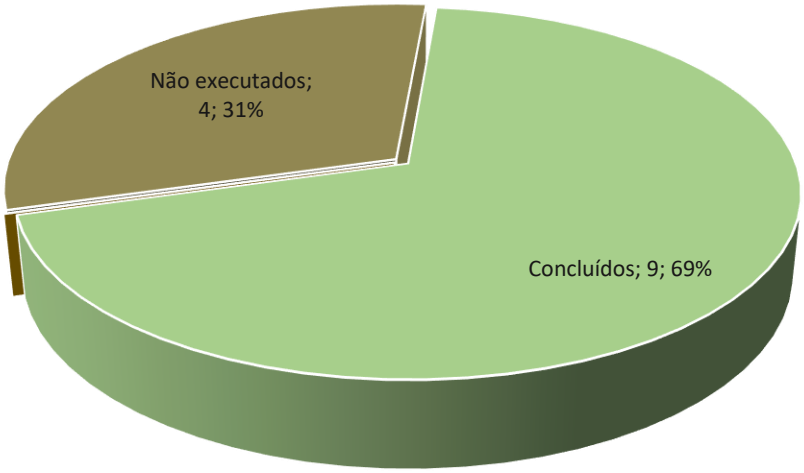


Figura 18 - Taxa de execução dos projetos 2020

6. Afetação de recursos

6.1. Recursos Humanos

Quadro 41 - Trabalhadores da SG em 31/12/2020, por Cargo/Categoria e Unidade Orgânica

Cargo/Categoria	Unidades Orgânicas						Efetivos
	DRH	DCAP	DC	DF	DJC	Direção	
Direção Superior						2	2
Dirigentes Intermédios	3	4	1	3	1		12
Técnico Superior	11	13	10	7	5	1	47
Coordenador Técnico	1	1		1			3
Assistente Técnico	8	5	14	6	1	1	35
Assistente Operacional	1	2	2				5
TOTAL	**24**	**25**	**27**	**17**	**7**	**4**	**104**

Fonte: SRH-BS

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 2020 os técnicos superiores continuam a ser grupo profissional com maior n.º de colaboradores, correspondente a 45,19% do número total.

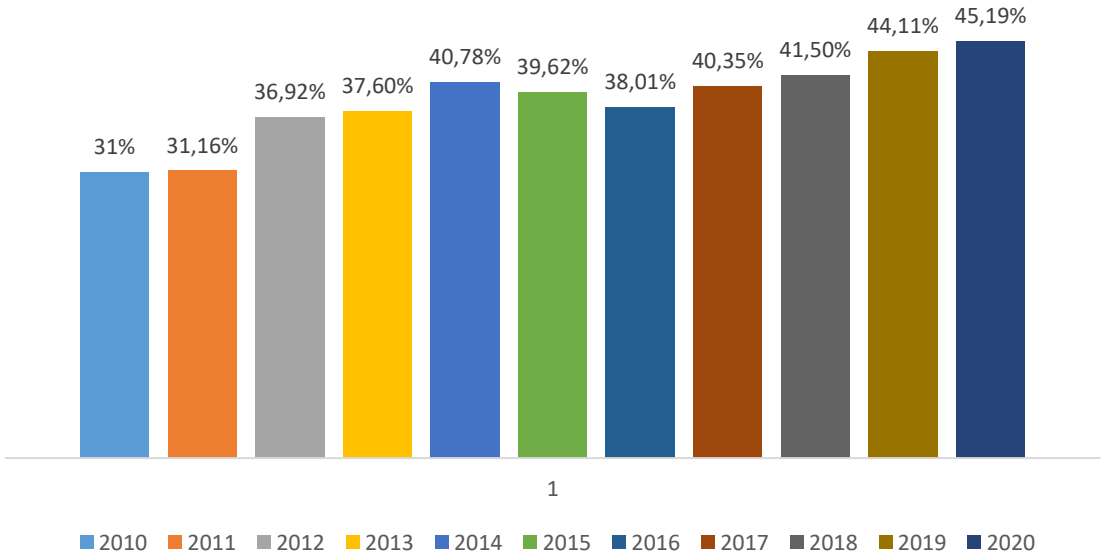


Figura 19 - Evolução do nível de tecnicidade

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 2/2020, de 31 de março.

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	5.191.708
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	**5.273.064**

Assim, constata-se que o orçamento da Secretaria-Geral do MTSSS para 2020, foi contemplado com uma dotação aprovada de 5.273.064 €, em que 5.191.708 € *(98,46%)* se encontravam afetos ao orçamento de funcionamento e 81.356€ *(1,54%)* 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 2020, 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 da Ministra do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social	976.337	942.775	918.372	24.403	97,41%
Gabinete do Secretário de Estado da Segurança Social	809.428	687.570	658.668	28.902	95,80%
Gabinete do Secretário de Estado Adjunto do Trabalho e Formação Profissional	718.141	719.253	709.257	9.996	98,61%
Gabinete da Secretária de Estado da Inclusão das Pessoas com Deficiência	672.662	696.506	690.099	6.407	99,08%
Gabinete da Secretária de Estado da Ação Social	712.581	698.087	680.859	17.228	97,53%
TOTAIS AÇÃO GOVERNATIVA DO MTSSS	3.889.149	3.744.191	3.657.255	86.936	97,68%
Escritório da Organização Internacional do Trabalho	300.638	322.297	284.201	38.096	88,18%
Programa Form@r	80.000	66.300	51.206	15.094	77,23%
Segurança Social - Lei de Bases	7.042.870.162	9.715.677.286	9.715.677.286	0	100,00%
Segurança Social - IVA Social	883.417.428	883.417.428	883.417.428	0	100,00%
Segurança Social - Pensões dos Bancários	436.695.012	436.695.012	435.120.579	1.574.433	99,64%
Segurança Social - Adicional do IMI	282.663.482	303.808.281	303.808.281	0	100,00%
Segurança Social - Consignação do IRC ao FEFSS	377.131.755	355.986.956	182.221.915	173.765.041	51,19%
Segurança Social - Adicional de Solidariedade ao Sector Bancário	33.000.000	33.000.000	33.000.000	0	100,00%
Inspeção-Geral do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social	2.292.833	2.191.419	1.710.134	481.285	78,04%
Comissão para a Igualdade no Trabalho e no Emprego	1.781.592	1.509.508	414.456	1.095.052	27,46%
Direção-Geral do Emprego e das Relações de Trabalho	3.563.665	3.674.246	3.225.890	448.356	87,80%
Instituto Nacional para a Reabilitação, I.P.	10.454.827	9.571.107	6.929.198	2.641.909	72,40%
Estrutura de Missão para a Promoção das Acessibilidades	0	10.227.708	3.802.827	6.424.881	37,18%
Centro de Relações Laborais	100.000	62.733	52.244	10.489	83,28%
Gabinete de Estratégia e Planeamento	6.663.791	6.168.627	4.546.954	1.621.673	73,71%
Comissão Nacional de Promoção dos Direitos e Proteção das Crianças e Jovens	11.742.417	11.238.325	9.169.818	2.068.508	81,59%
Programa Operacional Inclusão Social e Emprego	6.016.385	5.983.385	4.223.798	1.759.587	70,59%
Programa Operacional de Apoio às Pessoas Mais Carenciadas	1.270.868	1.303.868	1.065.707	238.161	81,73%
TOTAIS OUTROS ORÇAMENTOS	9.100.044.855	11.780.904.486	11.588.721.921	192.182.565	98,37%
TOTAIS GERAIS	**9.103.934.004**	**11.784.648.677**	**11.592.379.176**	**192.269.501**	**98,37%**

6.2.2. Execução Orçamental

a) Orçamento de Funcionamento

Através da Lei n.º 2/2020 – Orçamento do Estado para 2020, de 31 de março, foi aprovado o Orçamento de Funcionamento, no âmbito do Programa 015 – Trabalho, Solidariedade e Segurança Social, Medida 024 – Segurança e Ação social – Administração e Regulamentação, Atividade 258 – Gestão Administrativa e Fonte Financiamento 111 – Esforço Financeiro Nacional (OE) – Receitas Gerais não afetas a projetos cofinanciados, contemplando uma dotação inicial de 5.191.708 €.

De acordo com o disposto no artigo 3.º da referida Lei, foi cativo o valor de 216.596 €, representando uma taxa de cativos de 4,17% para o agrupamento 02 – Aquisição de Bens e Serviços.

Face às necessidades orçamentais, foi elaborada Informação pela Entidade Coordenadora, que visou reforçar a R.C.E.D.02.02.04.A0.00 – Princípio da Onerosidade no orçamento da Secretaria-Geral. Para este reforço recorreu-se à libertação de outros agrupamentos, incluindo Despesas com o Pessoal, à descativação de diversas dotações e da Reserva Orçamental do P015, totalizando o montante de 927.049 €.

Foi ainda reforçado o Orçamento de Atividades desta SGMTSSS, na Medida 095 – "Contingência COVID 2019 – Prevenção, contenção, mitigação e tratamento", para as despesas diretamente decorrentes, no domínio da prevenção, contenção, mitigação e tratamento da infeção epidemiológica, no montante de 1.500.000 €.

Assim, da dotação disponível no final do ano de 7.112.383 €, foi executado o valor de 6.841.059 €, a que corresponde a taxa global de execução de 96,19%, com um peso relativo distribuído do seguinte modo pelos agrupamentos de despesa:

Quadro 44 - Execução orçamental por subagrupamento

Agrupamentos	Execução Orçamental 2020 (€)	% Por Agrupamento
Despesas com o Pessoal	3.126.172	45,70%
Aquisição de Bens e Serviços	3.501.148	51,18%
Outras Despesas Correntes	11.894	0,17%
Aquisição de Bens de Capital	201.845	2,95%
TOTAL	**6.841.059**	**100,00%**

Assim, do total da dotação disponível e após dedução do total de pagamentos, resultou um saldo disponível de 271.324€.

Verifica-se que as despesas com pessoal representam 45,70% 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 anormal de 51,18%,

comparativamente com os anos anteriores, muito influenciadas pelas despesas pagas com o princípio da onerosidade e com a contingência do COVID 19, tendo as restantes um caráter residual.

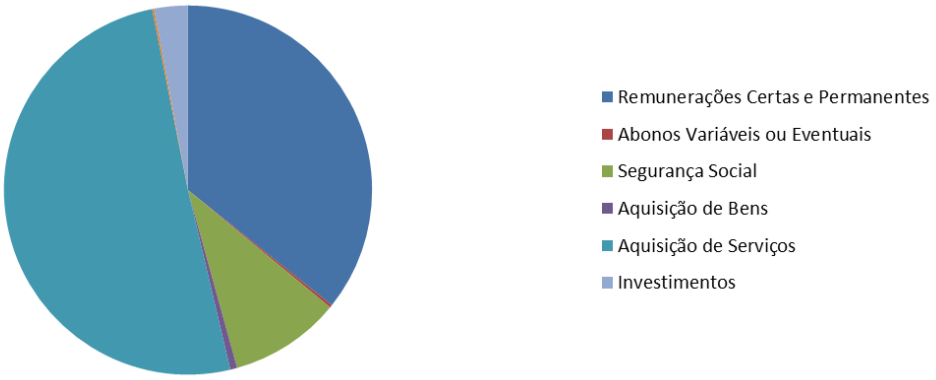


Figura 20 - Distribuição por agrupamentos

A evolução da execução orçamental por subagrupamentos, nos anos de 2018 a 2020 está representada no seguinte quadro:

Quadro 45 - Evolução da execução orçamental por subagrupamentos económicos

Subgrupamentos Económicos	Execução de 2018	Execução de 2019	Execução de 2020	Variação	
				2020/2018	2020/2019
Remunerações Certas e Permanentes	2.502.016	2.492.757	2.443.967	-2,32%	-1,96%
Abonos Variáveis ou Eventuais	11.980	20.594	16.454	37,34%	-20,10%
Segurança Social	677.025	684.620	665.752	-1,67%	-2,76%
Aquisição de Bens	40.013	28.662	41.811	4,49%	45,88%
Aquisição de Serviços	1.471.458	1.180.579	3.459.337	135,10%	193,02%
Outras Despesas Correntes	10.727	3.783	11.894	10,88%	214,37%
Investimentos	80.384	45.040	201.845	151,10%	348,14%
TOTAL	**4.793.603**	**4.456.035**	**6.841.059**	**42,71%**	**53,52%**

Pela análise do quadro acima, pode-se verificar que existe uma diminuição de execução do agrupamento de Despesas com o Pessoal.

No subagrupamento Aquisição de Serviços, verifica-se um aumento em virtude dos encargos suportados com o princípio da onerosidade e com a contingência da COVID 19.

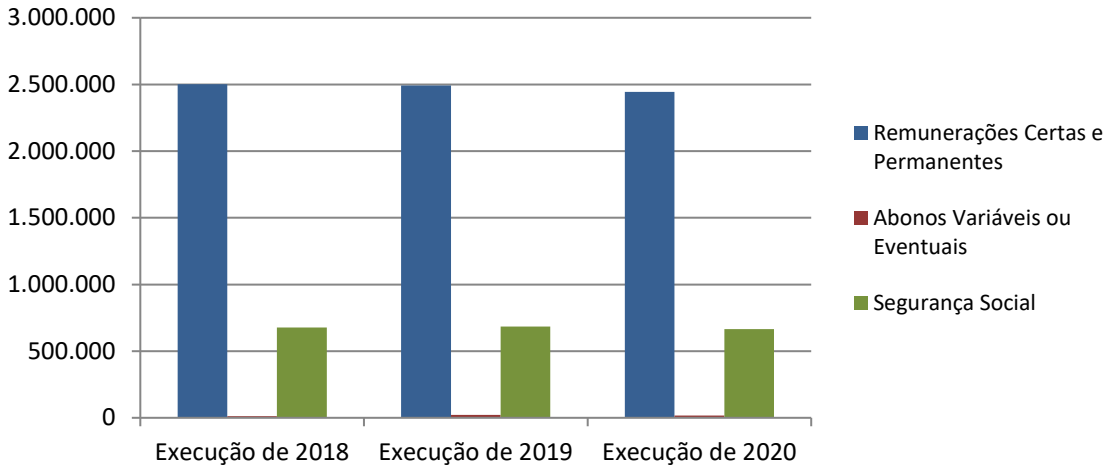


Figura 21 - Distribuição das despesas com pessoal

b) Orçamento Investimento/Projetos

Através da Lei n.º 2/2020 – Orçamento do Estado para 2020, de 31 de março, foi aprovado o Orçamento de Projetos da Secretaria-Geral do MTSSS para o ano de 2020, que contemplou uma dotação inicial de 81.356 €.

O projeto apresentado é referente a uma candidatura SAMA estando orçamentado nas fontes de financiamento 153 com 35.024€ e 246 com 46.332€. No decurso do ano, não foi possível dar início ao projeto, pelo que, a sua execução em 2020 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, tendo a equipa sido reforçada em 2020 por mais um elemento, que dão apoio a todas os organismos do edifício que estão na sua rede.

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 2020 não houve substituições.

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 2020 foram implementadas algumas melhorias, de acordo com o calendário previsto inicialmente.

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.

Em 2020 foi implementada a nova página institucional da SG, que foi desenvolvida pelo II em conjunto com uma equipa da SG. É de realçar que este projeto foi desenvolvido no 1º semestre durante o tempo de confinamento.

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/as colaboradores/as na melhoria dos processos e do clima organizacional, através dos seus contributos e sugestões.

O inquérito de satisfação, referente ao ano de 2020, aplicado aos trabalhadores/as da SG teve como finalidade analisar a sua satisfação relativamente às diferentes dimensões[1] que enformam a atividade da SG e que têm impacto na relação que cada um cria com a organização. O questionário é composto por 97 questões, repartidas por sete dimensões:

a) Satisfação global dos trabalhadores/as 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.

Considerando que 2020 foi um ano atípico que exigiu ajustes aos processos e procedimentos internos da SG, foram introduzidas e/ou adaptadas algumas questões à situação de pandemia. Apesar da adaptação realizada, a estrutura do inquérito foi idêntica à dos anos anteriores, permitindo aceder à progressão dos resultados na maioria das dimensões abordadas.

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*[2].

[1] Dimensões que segundo o *Common Assessment Framework* determinam a satisfação dos/as colaboradores/as.
[2] 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 inquérito por via eletrónica e *online*, garantindo o anonimato dos/as colaboradores/as, 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*[3], permitindo reter os dados e exportá-los para MS Excel.

O inquérito foi lançado a 27 de janeiro de 2021, 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 4 de fevereiro de 2021, tendo-se encerrado o inquérito a 8 de fevereiro de 2021.

Registaram-se 58 respostas ao inquérito, o que corresponde a uma taxa de resposta de 55,24%. A margem de erro associada é de 8,65% e o nível de confiança é de 74%[4]. A participação no questionário foi superior à registada no ano transato (49,52%), 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:

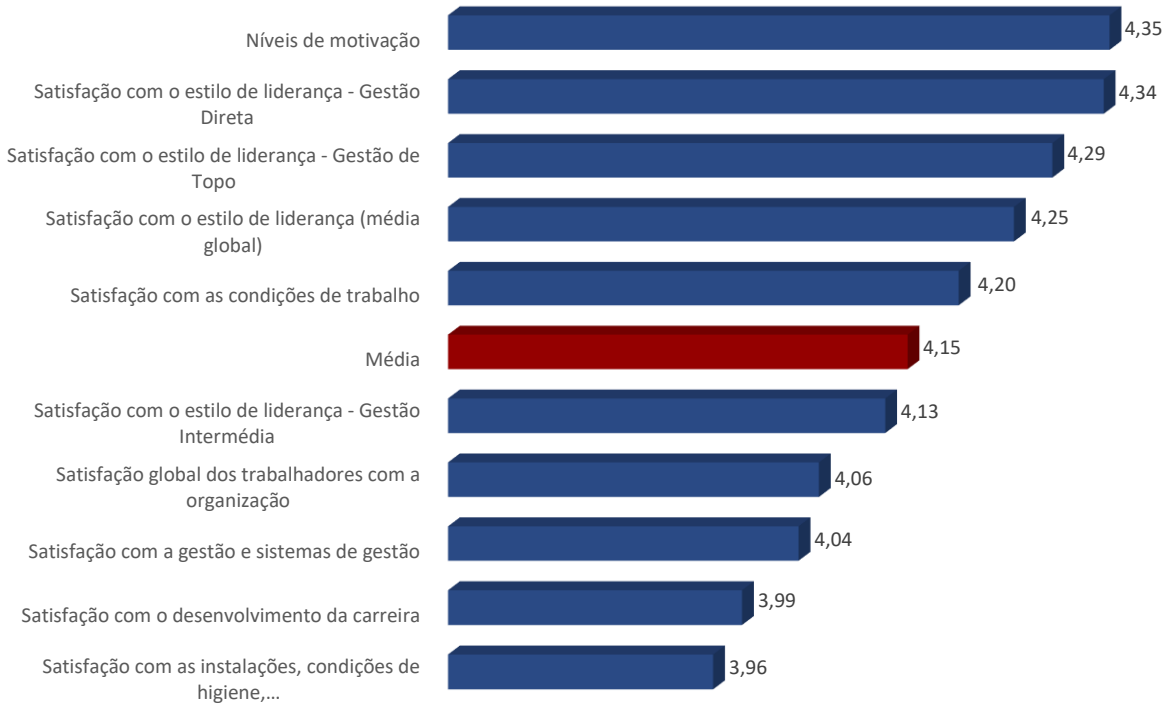


Figura 22 - Média de avaliação da satisfação dos colaboradores por grupo de perguntas

[3] In www.limesurvey.org/

[4] 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/as trabalhadores/as da SG é de 4,06 valores (média de 4,05 valores no ano anterior), valoração abaixo à média das dimensões em análise com 4,15 valores.

Em relação às restantes dimensões mais específicas do inquérito, verifica-se que apenas duas foram avaliadas abaixo do nível de valoração 4: "Satisfação com o desenvolvimento da carreira" e "Satisfação com as instalações, condições de higiene, segurança, equipamentos e serviços disponíveis" com 3,99 e 3,96 valores, respetivamente.

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 (4,34 valores).

Em seguida apresenta-se o gráfico comparativo dos dados globais dos inquéritos de satisfação de 2016 a 2020:

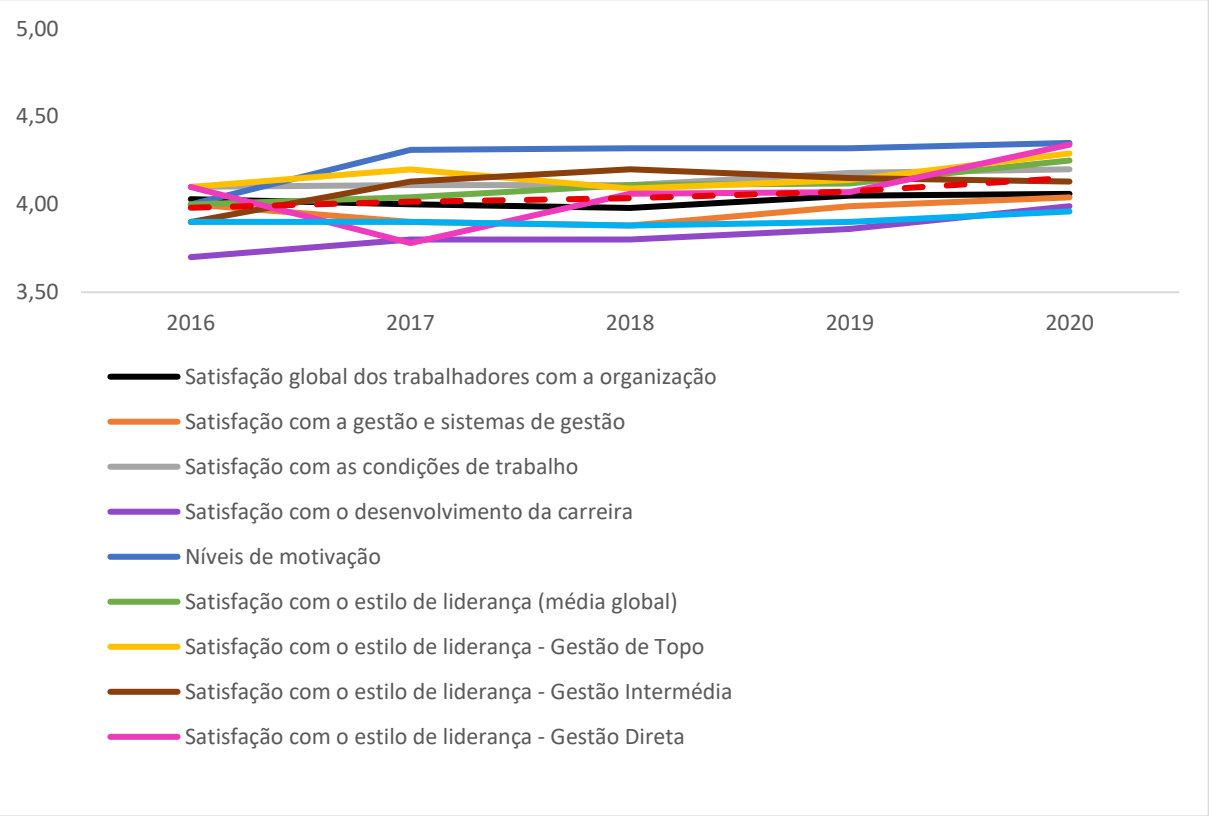


Figura 23 - Evolução da satisfação dos colaboradores da SG 2026-2020

Verifica-se que em 2020 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 as instalações, condições de higiene, segurança, equipamentos e serviços disponíveis", que detém a média avaliativa mais baixa.

Tal como é possível constatar através da visualização gráfica das pontuações médias referentes a cada ano[5], registam-se, face ao ano transato, subidas em todas as dimensões do inquérito. No entanto existiu uma descida de pontuação na subdimensão "Satisfação com o estilo de liderança – Gestão Intermédia" (-0,02).

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

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

8. Avaliação do Serviço Prestado

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

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

Contrariamente ao ano transato, em 2020, a SG optou por auscultar também os seus fornecedores, agentes importantes na garantia de resultados do seu desempenho e da sua estratégia.

Analisam-se em seguida os inquéritos de satisfação enviados aos principais clientes da SG (gabinetes ministeriais e serviços e organismos do Ministério), e aos principais fornecedores de produtos e serviços, relativos ao desempenho da SG durante o ano de 2020.

8.1. Inquérito de Satisfação aos Clientes da SG

Os principais clientes da SG constituem um universo de 31 potenciais respondentes. Optou-se pela metodologia do sufrágio universal[6] tendo como base a limitada dimensão da população a inquirir, assim como a propensão que vem sendo constatada para a reduzida taxa de resposta aos inquéritos lançados nos anos anteriores.

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

O questionário foi enviado aos clientes da SG a 27 de janeiro de 2021, 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 4 de fevereiro de 2021, tendo-se encerrado o inquérito a 8 de fevereiro de 2021.

O número de respostas obtidas foi de 17, o que corresponde a uma taxa de resposta de 54,8%. A margem de erro associada é de 16,24% e o nível de confiança de 45%[8]. Tendo em consideração os dados apresentados, verifica-se que existiu um aumento da taxa de resposta dos clientes face à registada em 2019, de 35,48%,

[6] Terminologia usada in GHIGLIONE, R. e MATALON, B – *O inquérito, teoria e prática*; Lisboa, Celta ed. 1995 (3ª edição) pág. 28.
[7] In https://www.limesurvey.org/
[8] Cálculo efetuado com recurso a um calculador online: http://www.raosoft.com/samplesize.html.

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

O questionário aplicado era constituído por 34 questões, na sua maioria retiradas do modelo recomendado pela *Common Assessment Framework* (CAF) e adequadas à realidade da SG[9]. O modelo do questionário utilizado no exercício de avaliação de 2020 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
Variável A: Imagem global da organização	Desempenho global da Secretaria-Geral
	Cortesia dos colaboradores
	Agilidade da resposta
	Integração de melhorias adequadas às necessidades dos clientes
	Desempenho Ético
Variável B: Envolvimento e participação	Auscultação da satisfação dos clientes
	Possibilidade de sugerir melhorias
	Tratamento de reclamações
Variável C: Acessibilidade	Facilidade de acesso à informação
	Adequação dos canais utilizados (telefone, e-mail, presencial)
	Serviço de atendimento e receção
Variável D: Produtos e serviços	Qualidade do serviço prestado
	Cumprimento de prazos
	Tempo de espera no atendimento da SG
	Clareza da linguagem no atendimento da SG
	Utilidade da informação disponibilizada pela SG
	Clareza da informação disponibilizada pela SG
	Objetividade face ao pedido
	Condições de higiene no edifício adaptadas às necessidades da pandemia
	Condições de higiene e segurança na sal de refeições do 6º piso
	Condições de higiene e segurança no serviço de refeitório e bar

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

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

fatores em análise, bem como a média global da avaliação da satisfação são as que se encontram no gráfico seguinte.

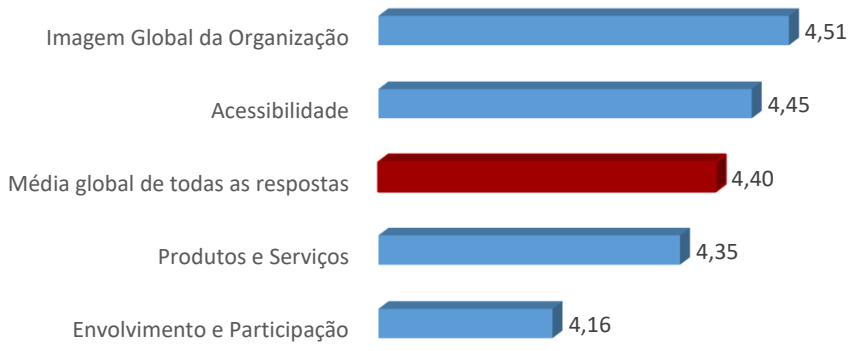


Figura 24 - Valores médios de satisfação dos clientes 2020

Verifica-se que a média global da avaliação foi de 4,40, o que traduz um decréscimo face ao resultado do ano transato (em que se registou um resultado de 4,41).

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

O gráfico seguinte apresenta os resultados globais obtidos entre 2016 e 2020, verificando-se que em 2020 se manteve a tendência crescente registada em 2019

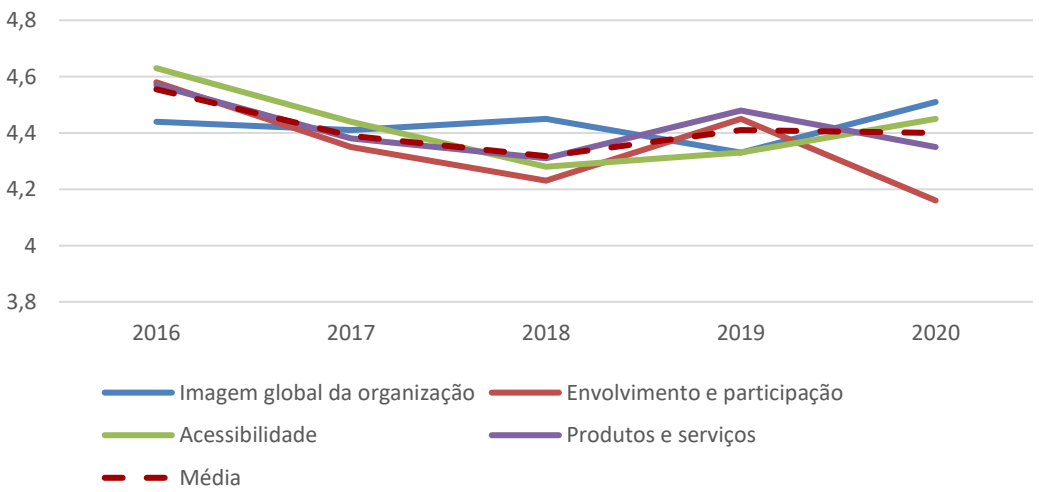


Figura 25 - Evolução dos valores médios de satisfação dos clientes 2015-2020

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

8.2. Inquérito de Satisfação aos Fornecedores da SG

Em 2020, os principais fornecedores da SG constituem um universo de 45 potenciais respondentes. Optou-se pela metodologia do sufrágio universal[10] tendo como base a limitada dimensão da população a inquirir, assim como a propensão que foi sendo constatada para a muito reduzida taxa de resposta, nos últimos inquéritos lançados.

O inquérito foi enviado aos fornecedores por *e-mail*, visando o preenchimento por via eletrónica, vulgo *online*, através do programa LimeSurvey, *open access*[11], 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 fornecedores da SG a 3 de fevereiro de 2021, 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 fornecedores a 11 de fevereiro de 2021, tendo-se encerrado o inquérito a 15 de fevereiro de 2021.

O número de respostas obtidas foi de 28, o que corresponde a uma taxa de resposta de 62,22%. A margem de erro associada é de 11,51% e o nível de confiança de 60%[12]. Tendo em consideração que, por taxas de resposta muito baixas, o presente inquérito não era lançado há três anos, não foi possível comparar os dados com os anos anteriores.

O questionário aplicado era constituído por 14 questões, na sua maioria retiradas do modelo recomendado pela *Common Assessment Framework* (CAF) e adequadas à realidade da SG[13]. A estrutura do inquérito utilizado no exercício de avaliação de 2020 seguiu o modelo já utilizado em anos anteriores, no entanto, foram retiradas e/ou editadas algumas questões que não se encontravam atualizadas e em conformidade com a atualidade.

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

[10] Terminologia usada in GHIGLIONE, R. e MATALON, B – *O inquérito, teoria e prática*; Lisboa, Celta ed. 1995 (3ª edição) pág. 28.
[11] In https://www.limesurvey.org/
[12] Cálculo efetuado com recurso a um calculador online: http://www.raosoft.com/samplesize.html.
[13] 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.

Quadro 47 - Variáveis de análise na medição do grau de satisfação dos fornecedores

Variáveis em análise/Fatores	Questões/ Indicadores
Variável A: Imagem global da organização	Desempenho global da Secretaria-Geral
	Cortesia dos colaboradores
	Agilidade da resposta
Variável B: Acessibilidade	Facilidade de acesso à informação/interlocutor
	Adequação dos canais utilizados (telefone, e-mail, presencial)
Variável C: Produtos e serviços	Tempo de espera no atendimento da SG
	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.

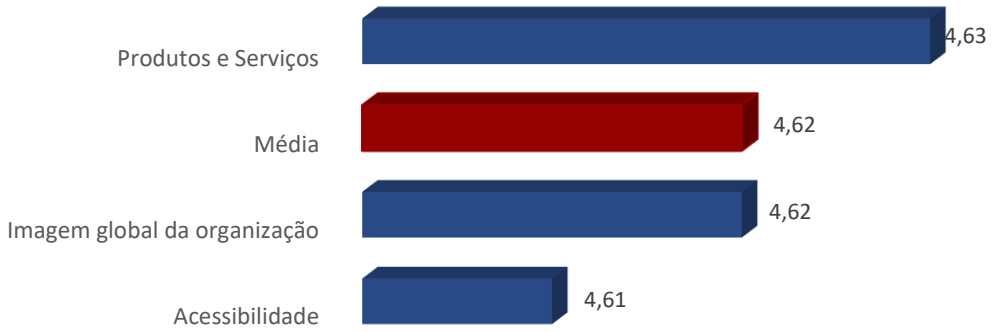


Figura 26 - Valores médios de satisfação dos fornecedores 2020

Verifica-se que a média global da avaliação foi de 4,62. Observando as três dimensões em análise verifica-se que qualquer um deles se posiciona, em média, no intervalo entre o "satisfeito" e o "muito satisfeito". A variável "Produtos e Serviços" é a que apresenta valor médio mais elevado (4,63), sendo a "Acessibilidade" a que apresenta o valor médio mais baixo (4,61).

O questionário e o respetivo tratamento de resultados podem ser consultados no capítulo V – Anexo 8 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 2020, que se encontram sintetizadas no Anexo 9 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 detém 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 2020, continuaram a promover-se iniciativas tendo em vista o desenvolvimento profissional e pessoal dos trabalhadores/as da SG e do Ministério, com uma grande recetividade por parte dos mesmos, que consideram muito importante a manutenção deste tipo de eventos.

Assim, em 2020 foram realizados três eventos transversais *online*, que abrangeram o universo dos/as trabalhadores/as do MTSSS, nos quais participaram 228 pessoas. Estes Encontros contaram com a colaboração de especialistas convidados/as e com a apresentação de práticas por parte de colaboradores/as dos diversos serviços e organismos do Ministério e da AP, traduzindo-se em excelentes oportunidades de divulgação e partilha de conhecimentos.

No âmbito da SG, também foram realizadas várias sessões online, sobre temas diversos, com apelo à participação, ao envolvimento e à partilha de saberes e interesses.

Aquelas iniciativas encontram-se sumariamente descritas no ponto 9.5. deste relatório.

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 2020, a SG teve auditorias às candidaturas do POAPMC, desenvolvidas pela Agência para o Desenvolvimento e Coesão (AD&C), realizadas entre 8 de setembro e 7 de outubro de 2020, à operação n.º POAPMC-03-03G1-FEAC-000002, n.º POAPMC-03-76G1-FEAC-000004, n.º POAPMC-03-76G1-FEAC-000006 e POAPMC-03-76G1-FEAC-000008.

9.2. Estrutura organizacional

Ao abrigo dos artigos 4.º e 5.º do Decreto -Lei n.º 167 -C/2013, de 31 de dezembro, que estabeleceu a orgânica do Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social, foi publicado o Decreto Regulamentar n.º 21/2012, de 8 de fevereiro, alterado e republicado pelo Decreto Regulamentar n.º 5/2014, de 30 de outubro, que operou a reestruturação da Secretaria -Geral, adiante designada por SG, definindo a missão, atribuições e tipo de organização interna com adoção do modelo de estrutura hierarquizada. Sequencialmente, a Portaria n.º 139/2015, de 20 de maio, veio fixar a estrutura nuclear da SG e as respetivas competências, bem como o limite máximo de unidades orgânicas flexíveis.

Mostrando -se necessário proceder a novos reajustamentos, visando a otimização dos recursos existentes, ao abrigo dos n.ºs 5 e 8 do artigo 21.º da Lei n.º 4/2004, de 15 de janeiro, na sua atual redação e tendo presente o limite máximo de unidades orgânicas flexíveis estabelecido, foi publicado o despacho n.º 6970/2020, de sete de julho, que procedeu a alterações à estrutura orgânica flexível da SG, revogando, assim, o despacho n.º 5745/2015 e o despacho n.º 10413/2015, publicados no Diário da República, 2.ª série, n.ºs 104 e 183, de 29 de maio e 18 de setembro, respetivamente.

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 2020 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.

Em 2020 foi também desenvolvido pelo II, em conjunto com uma equipa da SG, a nova página institucional da SG. A SG assegura a sua gestão, atualização e manutenção.

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, a SG passou a adotar, na sua estratégia, o conceito de "*Sustentabilidade"* entendido como 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.

Assim, a atividade da SG em matéria de sustentabilidade desenvolve-se assente 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.

Em conformidade com a estratégia definida, em 2020, 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.

Em 2020, salienta-se a realização de uma iniciativa não prevista no Plano de Sustentabilidade da SG, que resultou de um pedido da EPAL à SG, de envio de receitas feitas com água da torneira, a incluir num livro da série "Torne a sua água da torneira irresistível".

Face aos objetivos de sustentabilidade daquele projeto da EPAL, reforço da confiança numa água que cumpre todos os requisitos legais e incentivo à hidratação diária e ao hábito sustentável do consumo de água da torneira, a SG não só respondeu positivamente, como também envolveu no projeto os serviços e organismos da Rede PorTodos, tendo sido alcançados os seguintes resultados:

- Envio à EPAL de várias receitas do MTSSS a incluir num livro a lançar em 2021.
- Distribuição de jarros de vidro "amigos" do ambiente pelos serviços e organismos representados na RedePorTodos, doados pela EPAL.
- Início de uma parceria da EPAL com o INR, para produção do livro de receitas em formato acessível, bem como de outros suportes de informação a elaborar, dando continuidade a iniciativas já realizadas pela EPAL em prol da inclusão, e abrindo portas a novos projetos a desenvolver com o apoio técnico do INR.

Neste âmbito, é de referir, também, o trabalho levado a cabo pela Direção de Serviços da Aprovisionamento e Património, 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 2020 obteve uma taxa de execução de 86,40%, sendo que a maior parte das ações nele previstas foram realizadas em formato online, através da plataforma colaborativa *Teams* disponível para generalidade dos trabalhadores/as da SG.

Em 2020 são de salientar as ações descritas no mapa infra, no domínio da sustentabilidade:

Quadro 48 - Resumo das iniciativas de Sustentabilidade desenvolvidas em 2020 na SG

Pilares de Sustentabilidade	Iniciativas	Partes Interessadas	Indicadores/Resultados
Social	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	Divulgação *de banner* na Intranet da SG, com apresentação sobre a SG Sessão online dirigida a todos/as os/as colaboradores/as, com 50 presenças online. Além da comemoração, a reunião fica lembrada por ter sido a primeira sessão online da SG com os/as trabalhadores/as em contexto de pandemia
	Semana da Sustentabilidade Tema da Semana: *Covid19 e a Sustentabilidade*	Filhos/as e Netos/as dos Trabalhadores/as da SG Trabalhadores/as do Ministério	Encontro Temático: *Covid19 - O Impacte na vida pessoal e profissional*, com a participação regular de 108 a 98 presenças online, ao longo da sessão. Criação do subsite de Sustentabilidade Concurso de desenho: *O Impacte da COVID-19 no Ambiente.* - 5 desenhos a concurso; - atribuídos prémios aos vencedores/as (t-shirts com estampagem do desenho colocada a concurso); - atribuídos certificados a todos/as os/as participantes Conversa à hora de Almoço: *Efeitos da pandemia na Saúde Mental*

Pilares de Sustentabilidade	Iniciativas	Partes Interessadas	Indicadores/Resultados
			Nível de participação situada entre 20 a 40 trabalhadores/as nas diversas sessões realizadas via Teams
	"À Conversa" na hora de almoço	Trabalhadores/as SG e do MTSSS	Duas sessões À conversa.... sobre *YOGA*, com o professor Romeu Amorim Silva, realizada no dia 15 de janeiro., com 12 participantes; *Efeitos da Pandemia na Saúde Mental*, com Tiago Casaleiro, enfermeiro especialista em Saúde Mental, realizada no dia 29 de outubro
	Saúde e bem-estar	Trabalhadores/as do edifício da Praça de Londres	Acordo com médico - 143 trabalhadores/as consultados/as. As consultas foram suspensas nos meses de abril e maio, e de setembro a dezembro, devido à pandemia. Aulas de Pilates- 2 vezes por semana Protocolos – 9 protocolos celebrados, com condições especiais para trabalhadores do MTSSS, alguns extensíveis às respetivas famílias, nas áreas da saúde, bem-estar, parqueamento automóvel, restauração, serviços de manutenção de veículos (pneus e outros) e produtos hortícolas
	Celebração *online* do Advento de Natal na SG (em substituição do habitual Almoço de Natal, devido à pandemia)	Trabalhadores/as SG	Workshop sobre decorações de Natal Quiz de Natal (21 participantes) Árvore de Natal, com mensagens dos trabalhadores/as Livro de receitas de Natal Sessão online para todos/as
	Campanhas de Solidariedade	Trabalhadores/as do edifício da Praça de Londres/ Entidades promotoras das campanhas/Comunidade	Campanha Dress a Girl Around the World, promovida pela Rede PorTodos, para confeção de vestidos e calções para meninos e meninas necessitados/as. Ação desenvolvida no Centro de Formação Profissional da Amadora Participaram 8 pessoas do MTSSS na 1.ª e 2.ª sessão de trabalho realizada em 25/01/2020 e 29/02/2020 respetivamente
Social			Campanha de recolha de bens alimentares, realizada no período 16 a 30 de junho, promovida pelo Centro Social e Paroquial S. João de Deus e a SG, a favor de famílias carenciadas Foram recolhidos 48,35 kg de bens alimentares diversos

Pilares de Sustentabilidade	Iniciativas	Partes Interessadas	Indicadores/Resultados
			Campanha de Natal "Brinquedo novo, Sorriso a dobrar", promovida pela Rede PorTodos Recolha de brinquedos realizada de 23 de novembro a 11 de dezembro, a favor de crianças residentes em Centros de Acolhimento Temporário (CAT) Desenvolvida a nível nacional, cada distrito selecionou as instituições beneficiárias Foram angariados 271 brinquedos no distrito de Lisboa, distribuídos por 8 CAT
Ambiental	Sinalética atualizada em conformidade com as necessidades da SG face à situação pandémica de 2020 Gestão e recolha seletiva de materiais e resíduos Monitorização dos consumos (água, eletricidade, gás)	Trabalhadores/as do edifício da Praça de Londres	Colocação de cartazes com as normas de: utilização dos elevadores; Circulação nos espaços comuns; Uso obrigatório de máscara; Higiene e etiqueta respiratória; Colocação de caixotes para depósito de máscaras usadas 15.510 Kg de resíduos para reciclagem ou doação (papel, pilhas, tonners, metal, ferro, REEE, plástico, gorduras/óleos de fritura etc.) 2 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. a Ministra 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.

Devido à situação pandémica vivida ao longo de 2020, a Rede PorTodos viu-se forçada a suspender as iniciativas que requeriam uma componente mais presencial e de partilha de experiências previstas no seu Plano de Atividades, correspondente a 31,25% da atividade inicialmente planeada.

Contudo, e depois de ultrapassada a fase inicial de adaptação ao confinamento provocado pela Covid19, que exigiu a todos os serviços e organismos do Ministério um grande esforço na priorização das suas atividades e dos recursos disponíveis, foi ainda possível desenvolver algumas ações recorrendo às plataformas digitais entretanto disponibilizadas.

Assim, o Plano de Atividades 2020 da Rede PorTodos continha 16 ações previstas, sendo que até 31 de dezembro de 2020 foram concluídas nove ações, cinco ações foram suspensas, uma ação não foi concluída e uma ação não foi realizada. Considerando que as ações suspensas não foram contabilizadas no cálculo da taxa de cumprimento do plano, a execução anual foi de 81,81%.

O mapa seguinte resume as atividades desenvolvidas pela Rede PorTodos ao longo de 2020, que se encontram relatadas no seu relatório de atividades do mesmo ano.

Quadro 49 - Resumo das iniciativas de Sustentabilidade desenvolvidas em 2020 pela Rede PorTodos

Pilar da Sustentabilidade	Atividades desenvolvidas	Partes interessadas	Resultados/Indicadores
Social	Promoção de práticas para um estilo de vida saudável	Trabalhadores/as do MTSS	Realizado o 21.º Encontro Temático sobre o tema Estilo de Vida Saudável em tempo de pandemia, em formato webinário, em 30 de setembro Dinamizado pelo IGFSS e pela SG, contou com especialistas da área da saúde e nutrição (DGS e Fundação Portuguesa de Cardiologia), do desporto laboral (INATEL), *o personal trainer* José Guimarães e o desportista profissional Jorge Pina. Entre 90 a 100 participantes ao longo da sessão. Caminhada comemorativa do aniversário do IGFSS, com vertente solidária
	Desenvolver a participação conjunta em campanhas de solidariedade ou iniciativas e eventos no âmbito da Sustentabilidade, dirigidas à comunidade	Trabalhadores/as do MTSS Entidades promotoras das campanhas	**Campanha Dress a Girl Around the World** Confeção de vestidos e calções para meninos e meninas necessitados/as Ação desenvolvida no Centro de Formação Profissional da Amadora Participaram 8 pessoas do MTSSS na 1.ª e 2.ª sessão de trabalho realizada em 25/01/2020 e 29/02/2020 respetivamente **Campanha de recolha de bens alimentares,** realizada no período 16 a 30 de junho, promovida pelo Centro Social e paroquial S. João de Deus e a SG, a favor de famílias carenciadas Participaram os serviços e organismos sediados no edifício da Praça de Londres Foram recolhidos 48,35 kg de bens alimentares diversos **Campanha de Natal "*Brinquedo novo, Sorriso a dobrar*"** Recolha de brinquedos realizada de 23 de novembro a 11 de dezembro, a favor de crianças residentes em Centros de Acolhimento Temporário (CAT) Desenvolvida a nível nacional, cada distrito selecionou as instituições beneficiárias Foram angariados 271 brinquedos no distrito de Lisboa, distribuídos por 8 CAT
Ambiental	Ação de voluntariado de plantação de árvores	Trabalhadores/as do MTSS	Realizada a iniciativa "Plante a sua Árvore" no dia 12 janeiro
Atividade da Rede	Elaboração dos instrumentos de gestão inerentes à atividade da Rede	Rede PorTodos	Elaborada proposta de Relatório de Atividades de 2019 e o Plano de atividades de 2020, aprovadas pela equipa dinamizadora
			Editadas e publicadas 4 webletters em março, junho, 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 2020, 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 2020 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 10).

Os dados recolhidos referem-se a quatro Secretarias-Gerais, tecendo-se em seguida algumas considerações relativas à prestação da SGMTSSS no decorrer de 2020.

Quadro 50 - Posicionamento da SGMTSSS face aos indicadores comparados com outras SGs

Área	Indicador	Ano 2015	Ano 2016	Ano 2017	Ano 2018	Ano 2019	Ano 2020	Posicionamento SGMTSSS	Obs.
Finanças	Taxa de Execução Orçamental de Funcionamento (%)	86,49	98,88	92,59	95,39	98,22	**96,19**	**1º**	***Benchmark***
	Prazo médio de pagamento a fornecedores (em dias)	18,4	21	25,3	20,04	21,3	**34,40**	**4º**	
Qualidade	Índice de satisfação global clientes externos	4,34	4,54	4,39	4,32	4,41	**4,40**	**2º**	*ex-aequo com 1 SG*
	Índice de satisfação global clientes internos	4,01	4,00	4,02	4,07	4,07	**4,06**	**2º**	
Gestão	Percentagem de objetivos operacionais concretizados	96,6	96,97	100	97,14	100	**96,08**	**2º**	

Área	Indicador	Ano 2015	Ano 2016	Ano 2017	Ano 2018	Ano 2019	Ano 2020	Posicionamento SGMTSSS	Obs.
Jurídica	Prazo médio de resposta a pedidos de informação/ pareceres em processos graciosos (em dias)	4	11	13	11	8	**15**	**4º**	
Arquivo e Documentação	Número de metros lineares do arquivo histórico tratados	219,8	252	169	246	151	**118**	**2º**	
UMC	Percentagem de categorias centralizadas	69	69	69	109	67	**100**	**1º**	***Benchmark*** *ex-aequo com 1 SG*
Património	Percentagem de imóveis registados no SIIE	70	100	100	100	100	**100**	**1º**	***Benchmark*** *ex-aequo com 1 SG*
Recursos Humanos	Percentagem de trabalhadores que frequentaram formação	92,45	40,95	54,5	59,4	100	**79,8**	**1º**	***Benchmark***

Da análise ao quadro supra pode verificar-se que em 2020, a SG ocupa uma das duas primeiras posições relativamente à globalidade dos indicadores, à exceção de dois, sendo *benchmark* nos indicadores seguintes:

- Finanças "Taxa de Execução Orçamental de Funcionamento".
- UMC "Percentagem de categorias centralizadas" (em ex-aequo com 1 SG).
- Património "Percentagem de imóveis registados no SIIE" (em ex-aequo com 1 SG).
- Recursos Humanos "Percentagem de trabalhadores que frequentaram formação"

Relativamente à evolução no último ano, verifica-se que a SG manteve o seu posicionamento relativamente a três indicadores e ascendeu de posição no que respeita a dois dos indicadores avaliados, sendo a mais significativa a do indicador "Percentagem de categorias centralizadas, passando da terceira para a primeira posição.

Contudo, desceu de posição relativamente a cinco indicadores, sendo os mais significativos o "Prazo médio de pagamento a fornecedores (em dias)", tendo passado da 2.ª para a 4.ª posição e o "Prazo médio de resposta a

pedidos de informação/ pareceres em processos graciosos (em dias)", tendo passado da 1.ª posição para a 4.ª 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 2010.

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

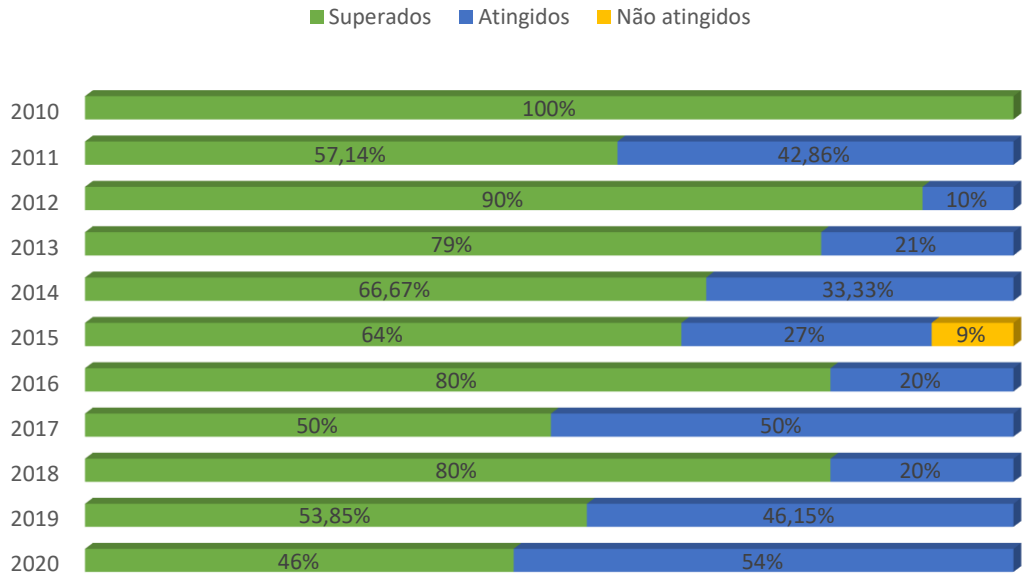


Figura 27 - Evolução da execução dos objetivos do QUAR 2010-2020

A execução do QUAR em 2020 evidencia resultados positivos, considerando que não se verificou qualquer incumprimento. Com efeito, dos 13 objetivos operacionais definidos verifica-se que 6 foram superados e 7 atingidos. Contudo, a análise comparativa com os últimos 10 anos mostra que o ano 2020 apresenta a percentagem mais baixa de objetivos superados (46%). Esta situação pode dever-se, em parte, à pandemia da Covid19 que levou os serviços e organismos a uma alteração significativa nas formas de prestação do trabalho.

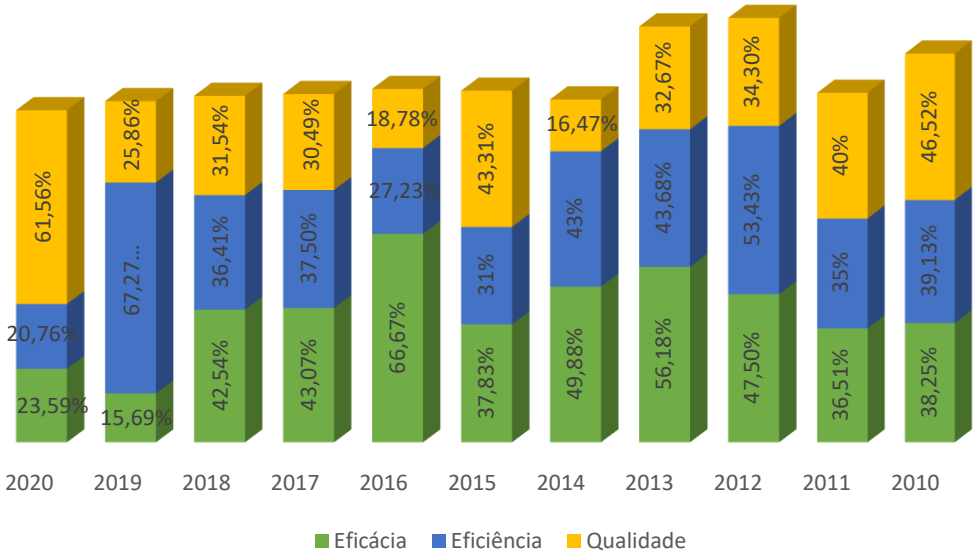


Figura 28 - Evolução dos resultados do QUAR 2010-2020

Em 2020 o parâmetro Eficiência obteve a percentagem mais baixa dos últimos 10 anos (20,76%), verificando-se o mesmo comportamento relativamente ao parâmetro da Eficácia (23,59%).

Contrariamente ao que tem que tem ocorrido nos últimos anos, em 2020, o parâmetro da Qualidade atingiu a maior percentagem dos últimos 10 anos (61,56%), o que pode justificar-se devido à aplicação do art.º 25.º da Lei do Orçamento de Estado 2020 que definia que "*o conjunto dos objetivos a constar no QUAR, dedicados ao art.º 25.º, tem um peso relativo igual ou superior a 50 %, mesmo nos casos em que não se apliquem alguma(s) da(s) alínea(s), diluindo-se o peso pelos demais",* objetivos esses que se enquadram no âmbito do parâmetro Qualidade.

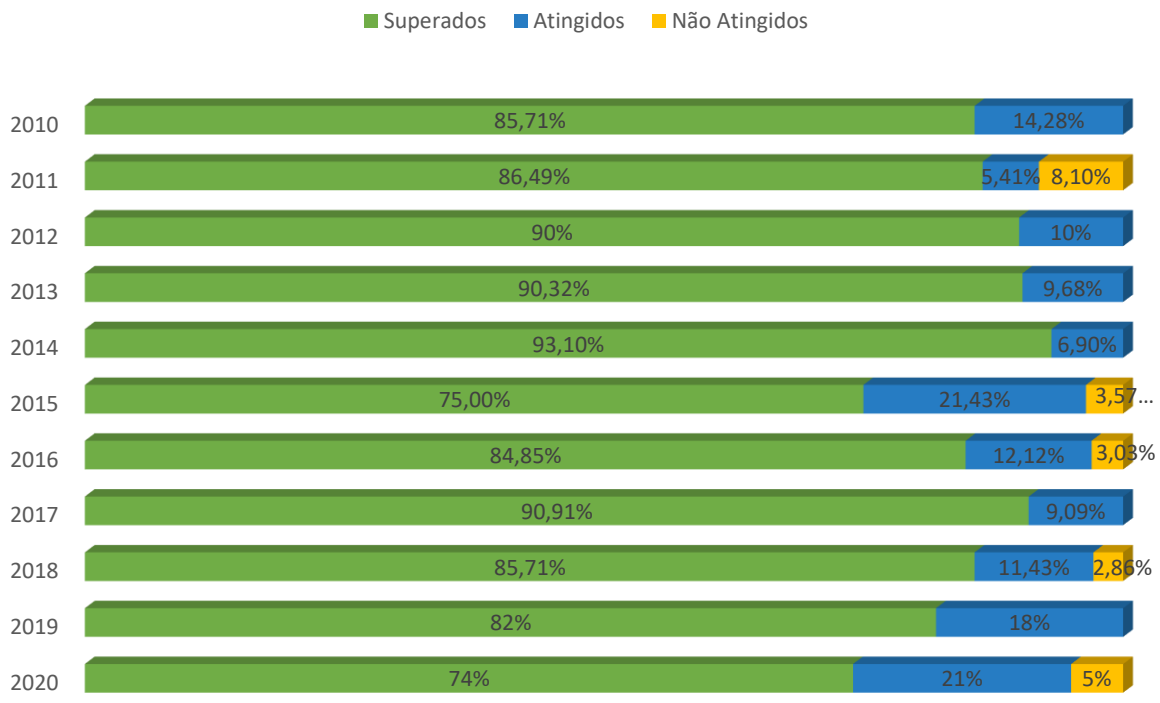


Figura 29 - Evolução dos resultados dos objetivos das unidades orgânicas

A análise dos dados mostra que em 2020 o desempenho das unidades orgânicas da SG se alterou de forma significativa face ano transato, com repercussões menos positivas na percentagem dos objetivos superados e na percentagem dos objetivos atingidos.

Em 2020 não foi possível dar cumprimento a dois objetivos operacionais, traduzido em 5% de objetivos não atingidos. Estes objetivos estavam ligados à realização de atividades de caráter presencial e que ficaram prejudicadas pelo confinamento imposto pela pandemia.

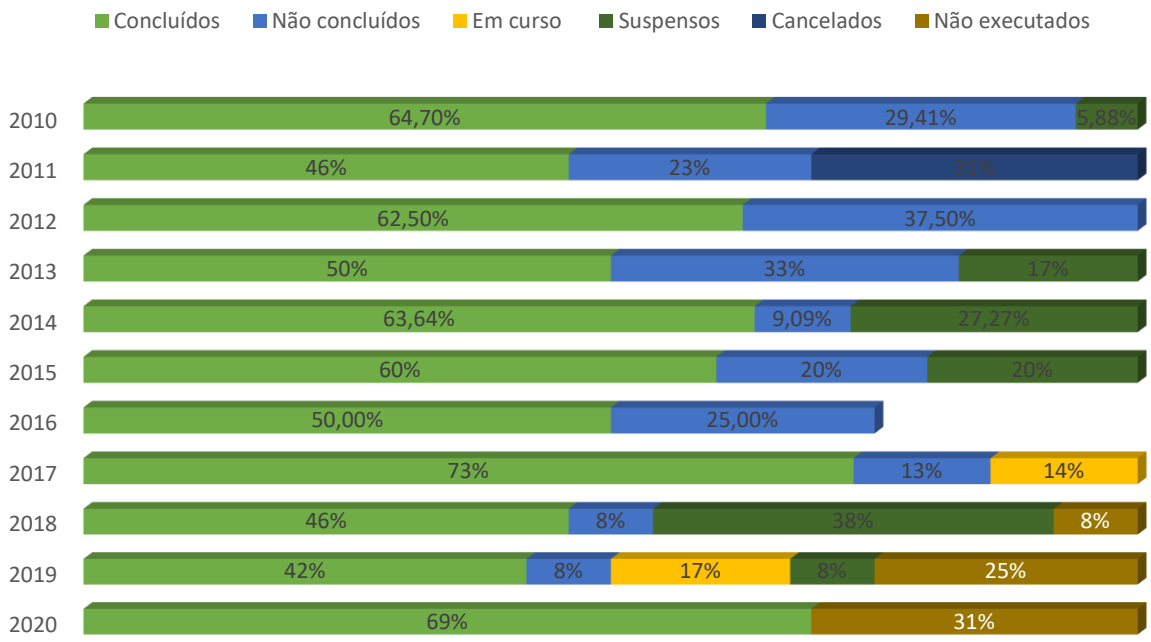


Figura 30 - Evolução da execução dos projetos

Comparativamente com os anos precedentes 2020 apresenta a taxa mais elevada de execução de projetos (69%), mas também a maior taxa de projetos não executados (31%).

III. Balanço Social

Segundo os dados extraídos do Balanço Social, a 31/12/2019 (*vide* Anexo 11), os 104 trabalhadores/as que exercem funções na SG do MTSSS distribuem-se de acordo com o apresentado nos gráficos seguintes:

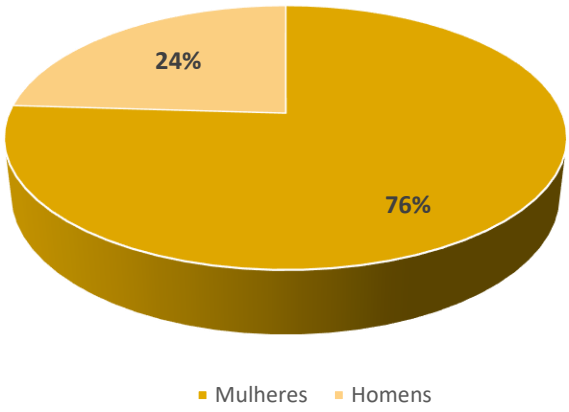


Figura 31 - Total de efetivos segundo o género

Na SG, do total dos trabalhadores/as, 79 são do género feminino, correspondente a 76% dos efetivos existentes, registando-se um ligeiro acréscimo relativamente ao ano transato, traduzida em mais dois colaboradores/as.

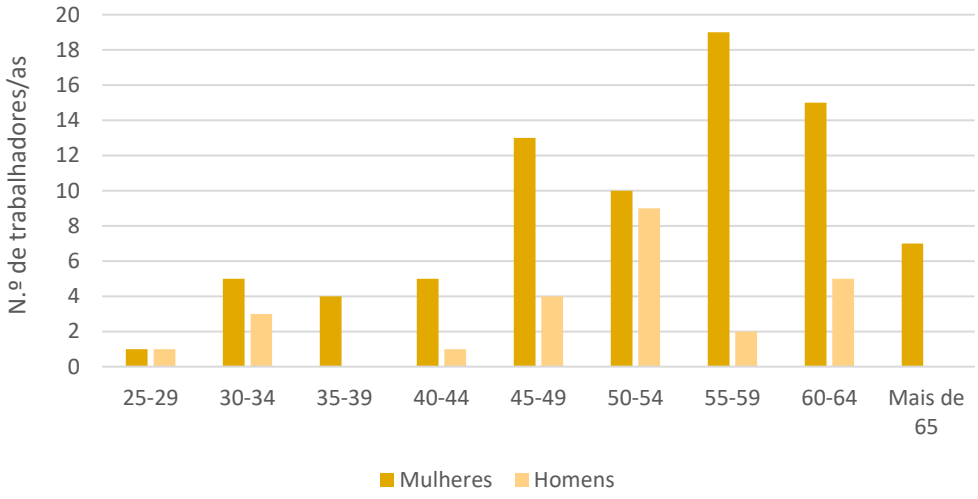


Figura 32 - Distribuição de trabalhadores por escalão etário e género

Os/As trabalhadores/as distribuem-se sobretudo pelos escalões etários mais avançados, sendo que 80,8% dos efetivos se concentram nos escalões a partir dos 45 anos, com um acréscimo de 5,3% face ao ano de 2019 (75,5%). O grupo etário igual ou superior a 55 anos detém 46,2% dos efetivos, sendo que destes 26% têm mais de 60 anos.

Os escalões mais jovens, entre os 25 e os 44 anos, constituem 19,2% do total dos efetivos da SG, sendo que o grupo etário entre os 30-34 anos é o tem o maior número de trabalhadores/as (7,7%) e o grupo entre os 25-29 anos detém o menor número (1,9%) correspondente a dois efetivos.

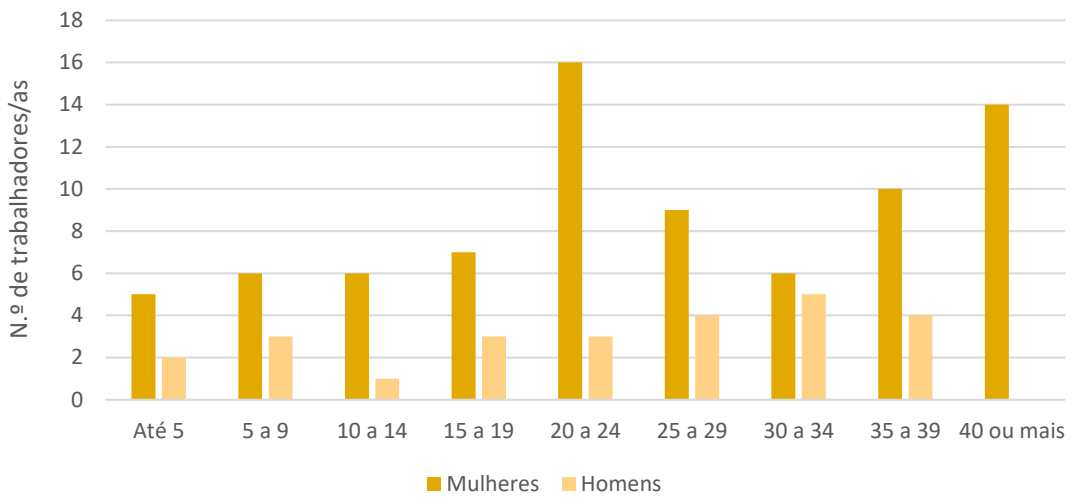


Figura 33 - Distribuição dos efetivos por antiguidade e género

Em 2020, o maior número de efetivos da SG situa-se no grupo entre os 20 a 24 anos de antiguidade, com um valor percentual de 18,3%, seguindo-se os grupos entre 25 a 29 e 30 a 34 anos de antiguidade, com 12,5% e 10,6% de efetivos respetivamente. Os grupos entre 35 a 39 anos e com 40 anos ou mais, distribuem-se igualmente pelos dois níveis de antiguidade, atingindo um valor percentual global de 26,9% do total de efetivos.

Nos níveis de antiguidade mais baixos, os efetivos distribuem-se de forma equilibrada, sendo que até cinco anos temos 6,7% dos efetivos, em paridade com o grupo entre 10 a 14 anos de antiguidade (6,7%), seguindo-se o grupo de 15 a 19 anos com 9,6% e o grupo de cinco a nove anos com 8,7% dos trabalhadores/as.

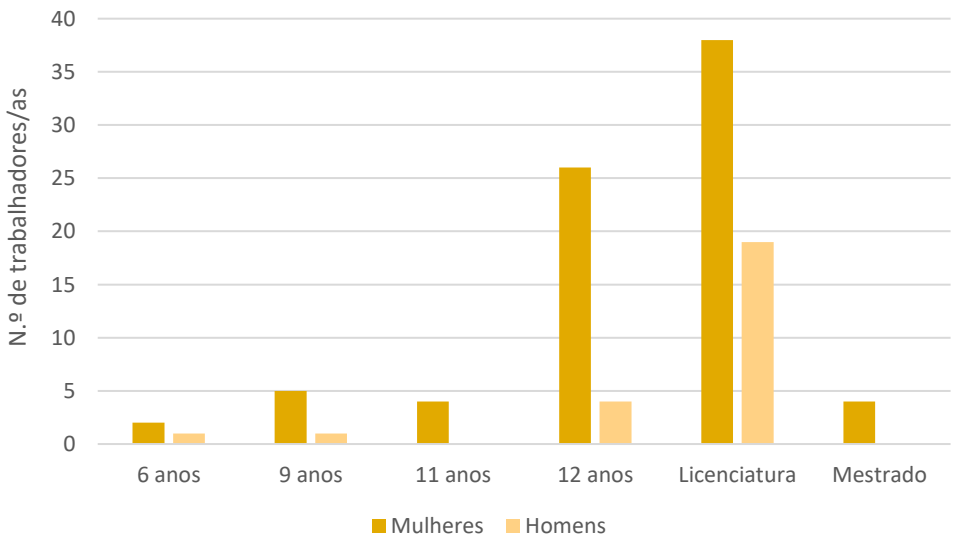


Figura 34 - Distribuição de efetivos segundo o nível de escolaridade e género

A licenciatura é o nível de escolaridade mais representativo detido por 54,8% do total de trabalhadores/as, seguido do 12.º ano ou equivalente, que corresponde a 28,8% do universo em causa. A proporção de mestrados, o grau académico mais elevado na SG, situa-se atualmente nos 3,8 % do total de trabalhadores/as abrangidos.

De salientar que em 2020 não há na SG trabalhadores com nível de escolaridade inferior a seis anos de escolaridade, contrariamente ao ano precedente em que havia um efetivo com quatro anos de escolaridade.

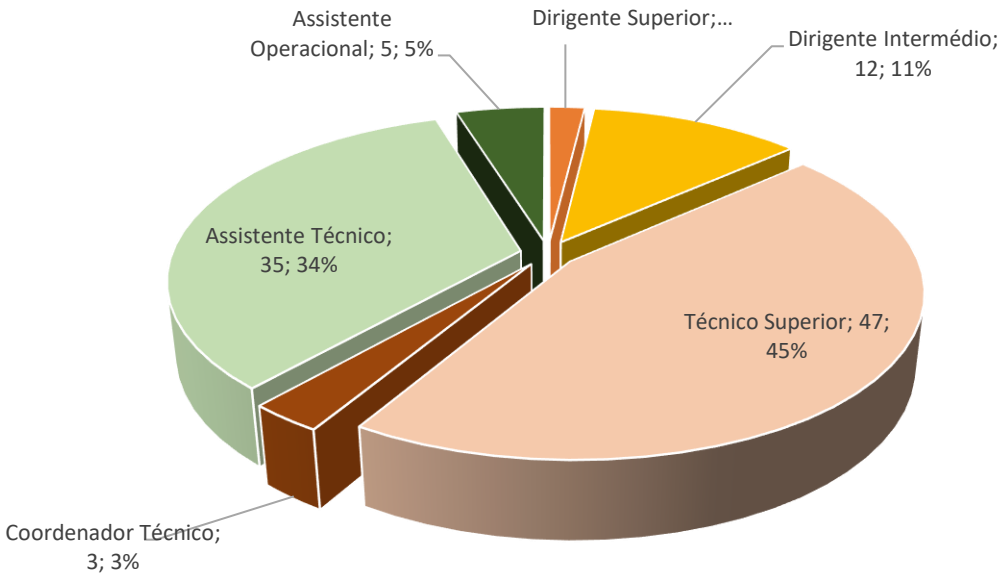


Figura 35 - Distribuição do pessoal por carreira

Em 2020, a carreira de Técnico Superior mantém-se a mais preponderante na SG, atingindo uma percentagem de 45% do total de trabalhadores/as com uma ligeira subida (1%) face a 2018, seguindo-se a carreira de Assistente Técnico com 34% dos trabalhadores/as. O grupo de dirigentes superiores e intermédios representam, no conjunto, 13% da totalidade dos trabalhadores/as da SG, enquanto que os Coordenadores Técnicos e os Assistentes Operacionais correspondem a 3% e 5%, respetivamente, do universo em causa.

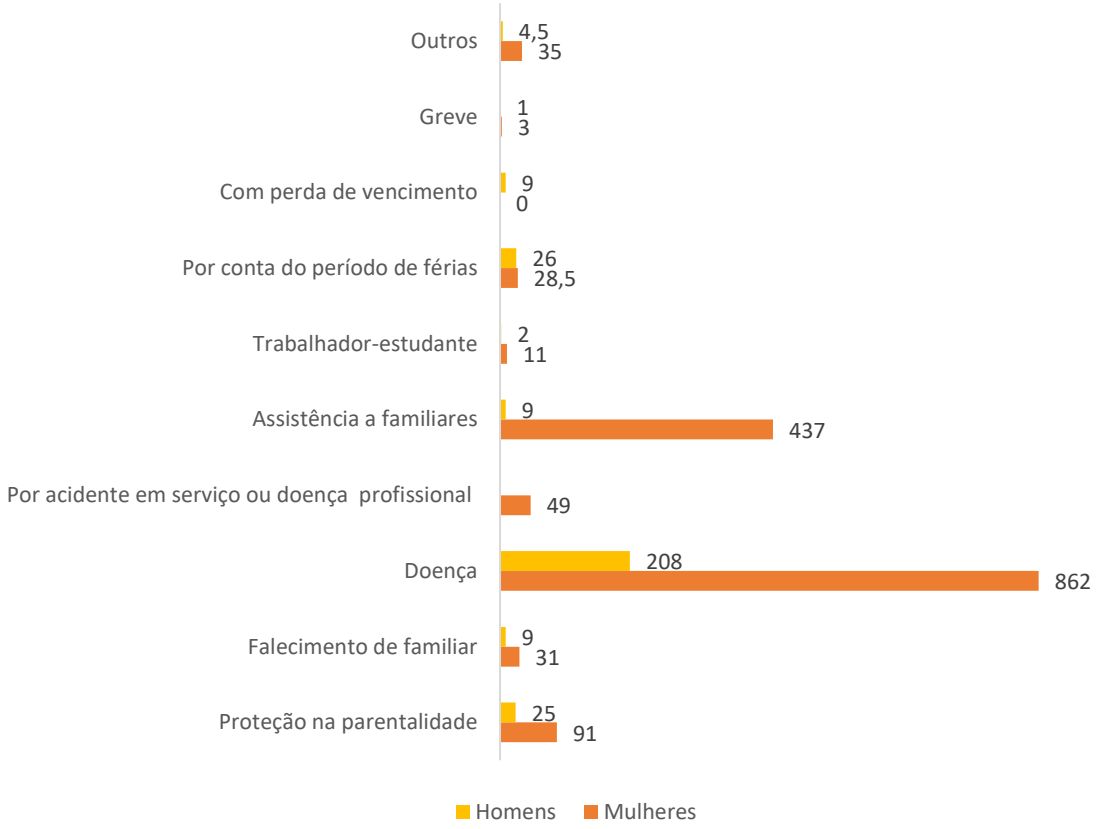


Figura 36 - Dias de ausência ao trabalho durante o ano, segundo o motivo e género

O motivo mais frequente das ausências ao trabalho é a doença, que representa 58,12% do total de dias de ausência, seguindo-se as faltas para assistências a familiares (24,23%), a proteção na parentalidade (6,3%) e as faltas por conta do período de férias (2,96%).

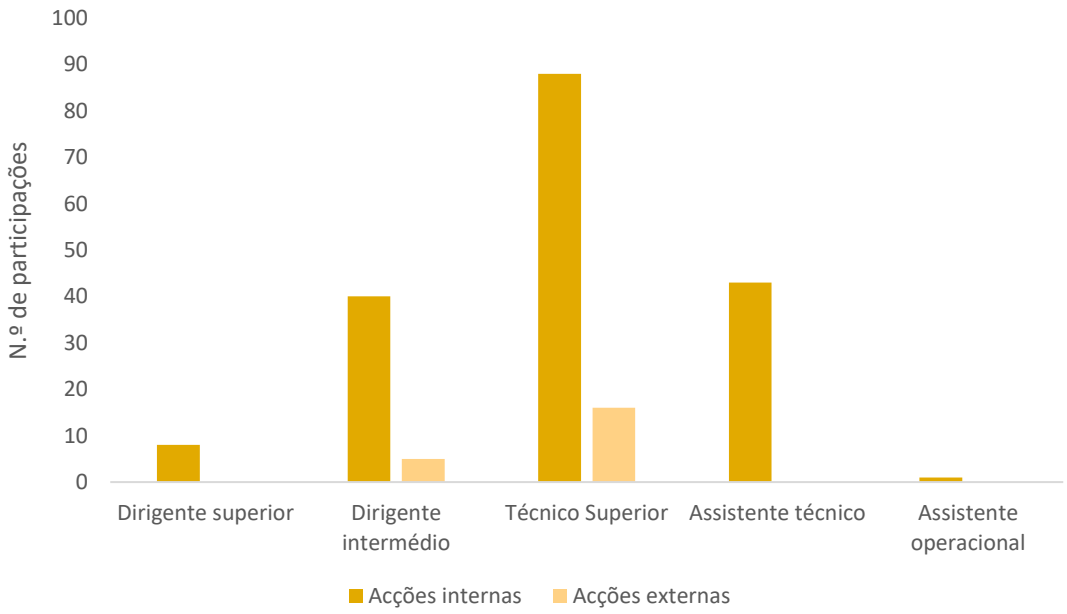


Figura 37 - N.º de participações em ações de formação interna/externa, por cargo/carreira

No que se refere às ações de formação interna, em 2020, os/as trabalhadores/as da carreira Técnico Superior foram os que mais as frequentaram, perfazendo 48,9% do total de participações, seguido dos efetivos da carreira de Assistente Técnico, com 23,9% e dos Dirigentes Intermédios com 22,2% do total de participações.

Relativamente à formação externa, são os/as dirigentes e os/as colaboradores/as integrados/as na carreira Técnico Superior que registam um total de participações de 10,4%.

A formação interna teve maior preponderância do que a externa, representando 89,6% 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 2020, 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 seis e sete foram atingidos, sendo a respetiva taxa de realização de 111,97%.
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 aumento de participação na resposta aos mesmos, apesar de uma ligeira variação decrescente do nível global de satisfação, que foi de 4,40 valores, face aos 4,41 valores registados em 2019.
3. Em 2020, foi retomada a auscultação dos fornecedores da SG, tendo-se obtido um valor médio global de satisfação de 4,62 valores (categoria "muito satisfeito") na resposta ao inquérito de satisfação, com uma participação de 62,22% do total dos inquiridos.
4. Relativamente ao grau de satisfação dos colaboradores da SG, a opinião generalizada mantém-se favorável, ao nível do satisfeito (4,06 valores), com uma ligeira subida face ao ano anterior (4,05 valores), e uma melhoria nos níveis de participação de 55,24% do universo de trabalhadores, face aos 49,52% registados no ano transato, correspondente a um aumento de 5,72%.
5. Por força da antecipação das tarefas e o profissionalismo das trabalhadoras envolvidas, foi possível pagar os vencimentos em tempo, 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.
6. A meta estabelecida de 96% de ações de formação executadas foi claramente superada, tendo sido realizadas 68 ações de formação, face às 61 ações planeadas inicialmente. Para este resultado contribuíram algumas ações de formação qualificante (UFCD - Unidades de Formação de Curta Duração, do Catálogo Nacional de Qualificações), no âmbito de desenvolvimento de competências digitais e ainda ações de formação nas temáticas do protocolo cerimonial e língua inglesa, promovidas no âmbito da preparação da presidência portuguesa da União Europeia.
7. Durante o ano de 2020, o Centro Qualifica AP desta área governativa diagnosticou e encaminhou para várias ofertas de qualificação um total de 89 candidatos.

Destes 89 candidatos, 78 foram encaminhados para RVCC (NS - nível secundário e NB - nível Básico) e 11 para ofertas formativas qualificantes, isto é, para Unidades de Formação de Curta Duração (UFCD) do Catálogo Nacional de Qualificações, tendo sido asseguradas as respostas de educação e formação para 65 candidatos que entraram em processo de RVCC NS e de 11 que foram encaminhados para DL 357/2007, num total de 76 candidatos.

Apenas 13 candidatos, encaminhados para processo de RVCC (4 NS e 9 NB), não iniciaram os seus processos formativos, devido à reduzida dimensão da equipa do CQAP e também porque alguns candidatos não entregaram a documentação necessária para uma resposta adequada ao seu percurso de qualificação.

8. Assegurada a disponibilização da informação e a prestação de contas dos diversos serviços, no âmbito dos serviços partilhados, e efetuados os vários reportes periódicos, não obstante o aumento significativo do volume de trabalho.

9. Cumprimento rigoroso dos prazos em processos graciosos e contenciosos.

10. O número de tipologias de bens e serviços com contratação centralizada pela UMC situou-se em 11, tendo a poupança obtida nos processos centralizados atingido, em 2020, os 11,00%, apresentando um ligeiro decréscimo face ao ano anterior (14,58%).

11. 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.

12. Salvaguarda da receção e expedição de todo o expediente.

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 pela Tutela.

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, com especial incidência nos aspetos de sensibilização ambiental, nas questões de saúde e bem-estar pessoal, saúde mental e da conciliação entre a vida pessoal e profissional dos trabalhadores e trabalhadoras e no clima organizacional.

16. Realização das iniciativas "Dia da SG" e "Semana da Sustentabilidade", em formato *online*, dinamizadas pelo GS, que contaram com a participação e envolvimento dos colaboradores/as da organização e dos seus familiares (filhos/as e/ou netos/as), promovendo um clima de pertença, 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.

19. Desenvolvimento e implementação do Site da Secretaria-Geral em parceria com o Instituto de Informática, I.P.

20. Concretização de diversas iniciativas/eventos/atividades, em formato de Webinário, dirigidas a todo o universo do MTSSS, promovendo e dinamizando a partilha e desenvolvimento de boas práticas, bem como a aproximação entre as pessoas dos vários serviços e organismos, tão necessárias em tempo de confinamento e isolamento como o vivido em 2020.

V. Anexos

Índice

I. Nota Introdutória 7

II. Autoavaliação 8

1. A Secretaria-Geral e o seu quadro de referência 8

1.1. Missão, Visão, Valores, Atribuições 8

1.2. Estrutura orgânica 10

2. Síntese da Autoavaliação 11

3. Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) 18

3.1. Objetivos estratégicos 18

3.2. Objetivos operacionais 18

3.3. Grau de concretização dos objetivos 19

4. RESULTADOS POR UNIDADE ORGÂNICA 29

4.1. Objetivos, Projetos e Atividades transversais/partilhados 29

4.2. Direção de Serviços de Gestão de Recursos Humanos (DRH) 30

4.2.1. Missão 30

4.2.2. Objetivos e atividades 30

4.2.3. Grau de concretização dos objetivos 31

4.2.4 – Indicadores de atividade 35

4.2.5 – Projetos 36

4.3. Direção de Serviços de Gestão Financeira (DF) 38

4.3.1. Missão 38

4.3.2. Objetivos e atividades 38

4.3.3. Grau de concretização dos objetivos 39

4.3.4. Indicadores de Atividade 40

4.4. Direção de Serviços de Apoio Jurídico e Contencioso (DJC) 42

4.4.1. Missão 42

4.4.2. Objetivos e atividades 42

4.4.3. Grau de concretização dos objetivos 43

4.4.4. Outras atividades relevantes 43

4.4.5. Dos processos contenciosos 45

4.4.6. Indicadores de atividade 45

4.5. Direção de Serviços de Contratação, Aprovisionamento e Património (DCAP) 46

4.5.1. Missão 46

4.5.2 Objetivos e atividades 46

4.5.3. Grau de concretização dos objetivos 47

4.5.4. Projetos 50

4.5.5. Indicadores de atividade 51
4.5.6. Ações desenvolvidas na área do Ambiente 54
4.5.7. Unidade de Gestão Patrimonial 56
4.5.8. Programa ECO.AP 56
4.6. Direção de Serviços Comuns (DC) 57
4.6.1. Missão 57
4.6.2. Objetivos e atividades 57
4.6.3. Grau de concretização dos objetivos 58
4.6.4. Projetos 67
4.6.5. Indicadores de atividade 67
4.7. Núcleo de Auditoria Interna (NAI) 69
4.7.1. Missão 69
4.7.2. Atividades Desenvolvidas 69
5. Síntese dos resultados da atividade da SG 70
5.1. Síntese dos objetivos e dos projetos por Unidade Orgânica 70
5.2. Síntese dos projetos da SG 72
6. Afetação de recursos 74
6.1. Recursos Humanos 74
6.2. Recursos Financeiros 75
6.2.1. Orçamentos da responsabilidade da SG 75
6.2.2. Execução Orçamental 77
6.3. Recursos tecnológicos 80
7. Audição de Dirigentes e Trabalhadores 81
8. Avaliação do Serviço Prestado 85
8.1. Inquérito de Satisfação aos Clientes da SG 85
8.2. Inquérito de Satisfação aos Fornecedores da SG 88
9. Avaliação do Sistema de Controlo Interno 90
9.1. Ambiente de controlo 90
9.1.1. Contactos regulares entre a Direção e as unidades orgânicas 90
9.1.2. Desenvolvimento e incentivo às boas práticas 91
9.1.3 Auditorias externas 91
9.2. Estrutura organizacional 92
9.3. Atividades e procedimentos de controlo administrativo implementadas no serviço 92
9.4. Fiabilidade dos sistemas de informação 94
9.5. Sustentabilidade 96
9.5.1. Sustentabilidade na Secretaria-Geral 97
9.5.2. Sustentabilidade no Ministério 99

10. Análises comparativas 101

10.1. Benchmarking entre Secretarias-Gerais 101

10.2. Indicadores de desempenho da SGMTSSS 103

III. Balanço Social 107

IV. Avaliação final 112

V. Anexos 115

1. Relatório Form@r 2019
2. Relatório Centro Qualifica
3. Relatório Fórum Consultivo da Formação
4. Resultados do Inquérito de Satisfação ao Cidadão – Linha Azul
5. Resultados do Inquérito de Satisfação DC-NAD
6. Resultados do Inquérito de Avaliação da Satisfação dos Colaboradores SG 2020
7. Resultados do Inquérito de Avaliação da Satisfação dos Clientes SG 2020
8. Resultados do Inquérito de Avaliação da Satisfação dos Fornecedores SG 2020
9. Sistema de Controlo Interno – Questionário 2020
10. Indicadores de Benchmarking SG 2020
11. Balanço Social 2020

Índice de Quadros

Quadro 1 - Quadro de Avaliação e Responsabilização 12

Quadro 2- Objetivo 1 20

Quadro 3 - Objetivo 2 20

Quadro 4- Objetivo 3 21

Quadro 5 - Objetivo 4 21

Quadro 6 - Objetivo 5 22

Quadro 7- Objetivo 6 22

Quadro 8 - Objetivo 7 23

Quadro 9 - Objetivo 8 24

Quadro 10 - Objetivo 9 24

Quadro 11- Objetivo 10 25

Quadro 12 - Objetivo 11 26

Quadro 13- Objetivo 12 26

Quadro 14 - Objetivo 13 27

Quadro 15 – Resultado global ponderado dos objetivos do QUAR 28

Quadro 16 - Resultados da DRH 30

Quadro 17- Indicadores de Atividade da DRH 35

Quadro 18 - Execução de projetos da DRH 36

Quadro 19 - Resultados da DF 38

Quadro 20 - Indicadores de Atividade da DF 40
Quadro 21 - Resultados da DJC 42
Quadro 22 - Indicadores de Atividade da DJC 45
Quadro 23- Resultados da DCAP 46
Quadro 24 - Projetos executados em 2020 48
Quadro 25 - Acréscimo da atividade desenvolvida 49
Quadro 26 - Execução de projetos da DCAP 50
Quadro 27 - Indicadores de atividade da DCAP 51
Quadro 28 - Monitorização dos consumos de eletricidade, gás e água 54
Quadro 29 - Recolha seletiva de materiais recicláveis em 2020 55
Quadro 30 - Resultados da DC 57
Quadro 31- Eventos promovidos pelo NIQC 60
Quadro 32 - Gestão de conteúdos/Administração da Intranet SG/MTSSS 2020 60
Quadro 33 - Documentação registada em Smartdocs referente à SG 61
Quadro 34 - Evolução de atendimento 2016/2020 na Linha Azul e na Receção 64
Quadro 35 - Principais eventos com apoio do NRP 2020 64
Quadro 36 - Execução de projetos da DC 67
Quadro 37 - Indicadores de atividade da DC 67
Quadro 38 – Situação global de objetivos e projetos das unidades orgânicas em 2020 70
Quadro 39 – Situação dos Objetivos do QUAR da SG em 2020 71
Quadro 40 - Execução/Situação dos projetos da SG 72
Quadro 41 - Trabalhadores da SG em 31/12/2020, por Cargo/Categoria e Unidade Orgânica 74
Quadro 42 - Orçamento da Secretaria-Geral 75
Quadro 43 - Orçamentos da responsabilidade da SG 76
Quadro 44 - Execução orçamental por subagrupamento 77
Quadro 45 - Evolução da execução orçamental por subagrupamentos económicos 78
Quadro 46 - Variáveis de análise na medição do grau de satisfação dos clientes 86
Quadro 47 - Variáveis de análise na medição do grau de satisfação dos fornecedores 89
Quadro 48 - Resumo das iniciativas de Sustentabilidade desenvolvidas em 2020 na SG 97
Quadro 49 - Resumo das iniciativas de Sustentabilidade desenvolvidas em 2020 pela Rede PorTodos 100
Quadro 50 - Posicionamento da SGMTSSS face aos indicadores comparados com outras SGs 101

Índice de Figuras

Figura 1- Taxa de realização dos objetivos(%) 20
Figura 2 - Indicadores de Eficácia(% de execução) 22
Figura 3 - Indicadores de Eficiência (%execução) 23

Figura 4 - Indicadores de Qualidade (% execução) 27
Figura 5 - Processos não contenciosos apreciados em 2020 44
Figura 6 - Tempo utilizado na elaboração de pareceres/informações 44
Figura 7 Comparativo das diferentes espécies de processos contenciosos 45
Figura 8 - Procedimentos desenvolvidos pela DCAP 2019-2020(%) 49
Figura 9 - Indicadores de atividade da DCOP 52
Figura 10 - Indicadores de atividade da UMC 52
Figura 11 - Indicadores de atividade da DGP 53
Figura 12 - Indicadores de atividade do NAV 53
Figura 13 - Indicadores de atividade do Gescont 53
Figura 14 - Tipologia de atos enviados para publicação no Diário da República 62
Figura 15 - Evolução da avaliação da massa documental acumulada (ml) 62
Figura 16 - Taxa de execução dos objetivos das unidades orgânicas 2020 70
Figura 17 - Taxa de execução dos objetivos do QUAR 2020 71
Figura 18 - Taxa de execução dos projetos 2020 73
Figura 19 - Evolução do nível de tecnicidade 74
Figura 20 - Distribuição por agrupamentos 78
Figura 21 - Distribuição das despesas com pessoal 79
Figura 22 - Média de avaliação da satisfação dos colaboradores por grupo de perguntas 82
Figura 23 - Evolução da satisfação dos colaboradores da SG 2026-2020 83
Figura 24 - Valores médios de satisfação dos clientes 2020 87
Figura 25 - Evolução dos valores médios de satisfação dos clientes 2015-2020 87
Figura 26 - Valores médios de satisfação dos fornecedores 2020 89
Figura 27 - Evolução da execução dos objetivos do QUAR 2010-2020 103
Figura 28 - Evolução dos resultados do QUAR 2010-2020 104
Figura 29 - Evolução dos resultados dos objetivos da unidades orgânicas 105
Figura 30 - Evolução da execução dos projetos 106
Figura 31 - Total de efetivos segundo o género 107
Figura 32 - Distribuição de trabalhadores por escalão etário e género 107
Figura 33 - Distribuição dos efetivos por antiguidade e género 108
Figura 34 - Distribuição de efetivos segundo o nível de escolaridade e género 108
Figura 35 - Distribuição do pessoal por carreira 109
Figura 36 - Dias de ausência ao trabalho durante o ano, segundo o motivo e género 110
Figura 37 - N.º de participações em ações de formação interna/externa, por cargo/carreira 110

I. Nota Introdutória

Concluído mais um ciclo da gestão anual da Secretaria-Geral (SG), apresenta-se o Relatório de Atividades de 2020, elaborado de acordo com o quadro legal em vigor nesta matéria e em harmonia com as diretrizes provenientes das entidades competentes, Conselho Coordenador da Avaliação de Serviços (CCAS) e Gabinete de Estratégia e Planeamento (GEP)

Neste documento, apresentam-se os elementos quantitativos e qualitativos da atividade desenvolvida na SG, quer no que respeita ao Quadro da Avaliação e Responsabilização (QUAR) 2020, quer no que concerne às atividades realizadas por cada unidade orgânica, bem como aos recursos humanos, financeiros e tecnológicos envolvidos e ainda aos resultados da avaliação da satisfação de colaboradores, clientes e fornecedores da SG.

Com uma estrutura orgânica definida pela Portaria n.º 139/2015, de 20 de maio, que determina a estrutura nuclear da SG e estabelece o número máximo de unidades flexíveis do serviço e as competências das respetivas unidades orgânicas nucleares, e pelo o Despacho n.º 6970/2020, publicado no Diário da República, 2.ª série, n.º 130, de 07 de julho, que procede a novos reajustamentos nas suas unidades flexíveis, 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 2020, no âmbito da sua atividade, a SG prestou serviço a 29 entidades, sendo que ao nível dos serviços partilhados o apoio foi prestado a 17 serviços e organismos do Ministério.

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 sumariamente 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.

Valores

- **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**
- 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.

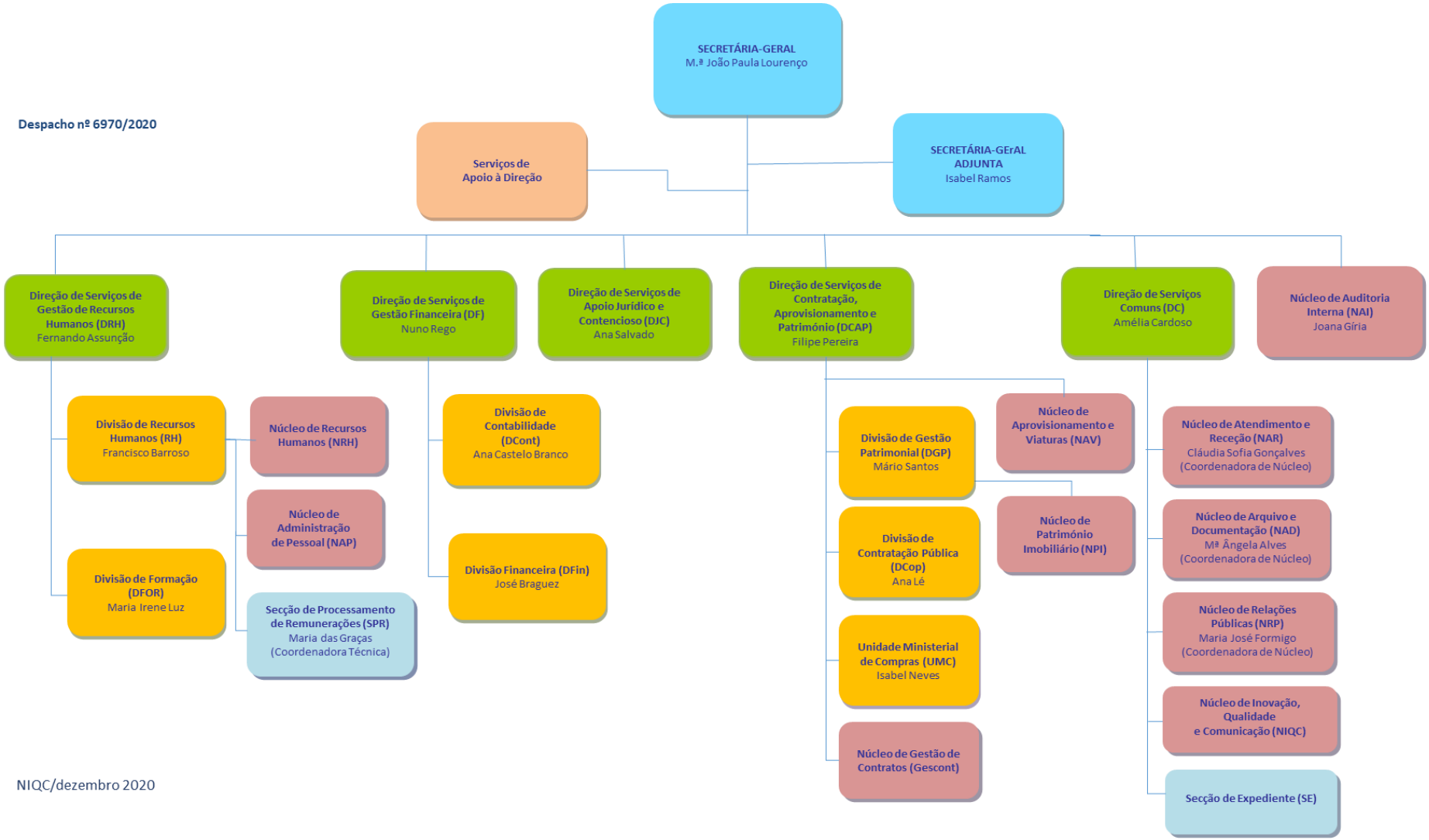
O MTSSS prossegue as suas atribuições, nomeadamente através de serviços integrados na administração direta do Estado, entre os quais se encontra a Secretaria-Geral (SG).

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 2020, a SG definiu um conjunto de 51 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 38 se encontram distribuídos pelas diversas unidades orgânicas que a integram.

No decurso de 2020 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 semestral interno, traduzida na seguinte situação final: 6 objetivos foram superados (46%) e 7 objetivos foram atingidos (54%).

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 38, verifica-se que 28 foram superados (74%), 8 foram atingidos (21%) e 2 não foram atingidos (5%).

Tal como em anos anteriores, em 2020, 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 e fornecedores 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, apenas em janeiro e fevereiro, devido à paragem do atendimento presencial, 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

Data: 14/02/2020
Versão: 2

Ciclo de Gestão

2020

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)

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**
OE:5	**Promover a melhoria do sistema de gestão da SG**

Objetivos Operacionais (OP)

EFICÁCIA — **PESO: 20%**

OP1: Garantir a celeridade na resposta aos interessados em processos não contenciosos — **Peso: 20%**

	Indicadores	Realizado 2017	Realizado 2018	Meta 2019	Meta 2020	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
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	13	11	14	13	2	10	100%	Média dos dias despendidos entre a data de receção do pedido do interessado e a data de saída da respetiva resposta	**15**	**100,00%**	0%
											Taxa de Realização do OP1	**100%**

OP2: Assegurar a coordenação e aplicação de medidas nos domínios da inovação, modernização e qualidade no Ministério — **Peso: 25%**

	Indicadores	Realizado 2017	Realizado 2018	Meta 2019	Meta 2020	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.2	N.º de workshops/conferências temáticas	5	6	3	3	1	5	100%	Contagem do n.º de workshpos e ou conferências temáticas realizadas	**3**	**100,00%**	0%
											Taxa de Realização do OP2	**100%**

OP3:	**Agilizar e simplificar os processos de trabalho, circuitos e procedimentos da SG, tendo em vista a prestação de serviços de excelência**										**Peso:**	**40%**
	Indicadores	**Realizado 2017**	**Realizado 2018**	**Meta 2019**	**Meta 2020**	**Tolerância**	**Valor Crítico**	**Peso**	**Fórmula de Cálculo**	**Resultado**	**Taxa de Realização**	**Desvio**
Ind.3	Nº de processos/procedimentos/instruções técnicas criadas/atualizadas	n.a.	n.a.	n.a.	7	2	11	100%	Nº processos/procedimentos/instruções técnicas criadas/atualizadas	**13**	**137,50%**	38%
											Taxa de Realização do OP3	**138%**
OP4:	**Assegurar a resposta aos organismos no âmbito do MTSSS na área da manutenção, da reabilitação e conservação de imóveis**										**Peso:**	**15%**
	Indicadores	**Realizado 2017**	**Realizado 2018**	**Meta 2019**	**Meta 2020**	**Tolerância**	**Valor Crítico**	**Peso**	**Fórmula de Cálculo**	**Resultado**	**Taxa de Realização**	**Desvio**
Ind.4	Taxa de resposta às solicitações	96%	98%	90%	90%	5%	100%	100%	(n.º de ações executadas/n.º de ações planeadas)*100	**96,00**	**115,00%**	15%
											Taxa de Realização do OP4	**115%**
EFICIÊNCIA											**PESO:**	**20%**
OP5:	**Garantir poupanças no processo aquisitivo no âmbito das compras públicas centralizadas no MTSSS**										**Peso:**	**50%**
	Indicadores	**Realizado 2017**	**Realizado 2018**	**Meta 2019**	**Meta 2020**	**Tolerância**	**Valor Crítico**	**Peso**	**Fórmula de Cálculo**	**Resultado**	**Taxa de Realização**	**Desvio**
Ind.5	Taxa de poupança média no processo aquisitivo	15	13%	10%	10%	1%	14%	100%	[1 – (Σ valor propostas adjudicadas / Σ valor médio das propostas apresentadas)] * 100	**11,00**	**100,00%**	0%
											Taxa de Realização do OP5	**100%**
OP6:	**Assegurar o atempado pagamento aos fornecedores**										**Peso:**	**50%**
	Indicadores	**Realizado 2017**	**Realizado 2018**	**Meta 2019**	**Meta 2020**	**Tolerância**	**Valor Crítico**	**Peso**	**Fórmula de Cálculo**	**Resultado**	**Taxa de Realização**	**Desvio**
Ind.6	Prazo médio de pagamento (n.º de dias)	25,3	20,40	24	40	3	35	100%	$PMP = \frac{\frac{\sum_{t-3}^{t} DF}{4}}{\sum_{t-3}^{t} A} * 365$ DF - Dívida a fornecedores com Aquisição de Bens e Serviços e Aquisição de Bens de Capital, ou seja, os encargos assumidos e não pagos, com análise trimestral.	**34,40**	**128,00%**	28%
											Taxa de Realização do OP6	**128%**

QUALIDADE											PESO:	60%
OP7:	**Coordenar e apoiar medidas com vista à sustentabilidade dos sistemas de gestão dos organismos do MTSSS**										**Peso:**	**4%**
	Indicadores	**Realizado 2017**	**Realizado 2018**	**Meta 2019**	**Meta 2020**	**Tolerância**	**Valor Crítico**	**Peso**	**Fórmula de Cálculo**	**Resultado**	**Taxa de Realização**	**Desvio**
Ind.7	Taxa de execução do Plano de Ação da Rede PorTodos	86,66%	80%	80%	80%	5%	100%	50%	(n.º de ações planeadas/n.º de ações executadas)*100	**81,81**	**100,00%**	0%
Ind.8	Grau de implementação do Plano de Sustentabilidade da SG	80,95%	n.a.	80%	80%	5%	100%	50%	(n.º de ações planeadas/n.º de ações executadas)*100	**86,40**	**108,00%**	8%
											Taxa de Realização do OP7	**104%**
OP8:	**Garantir a satisfação dos clientes da SG**										**Peso:**	**28%**
	Indicadores	**Realizado 2017**	**Realizado 2018**	**Meta 2019**	**Meta 2020**	**Tolerância**	**Valor Crítico**	**Peso**	**Fórmula de Cálculo**	**Resultado**	**Taxa de Realização**	**Desvio**
Ind.9	Índice médio (numa escala de 1 a 5) na satisfação dos clientes da SG	4,39	4,32	4,2	4,2	0,2	5	100%	média de todas as respostas obtidas no questionário	**4,40**	**100,00%**	0%
											Taxa de Realização do OP8	**100%**
OP9:	**Garantir a execução do Plano Anual de Formação do Ministério**										**Peso:**	**2%**
	Indicadores	**Realizado 2017**	**Realizado 2018**	**Meta 2019**	**Meta 2020**	**Tolerância**	**Valor Crítico**	**Peso**	**Fórmula de Cálculo**	**Resultado**	**Taxa de Realização**	**Desvio**
Ind.10	% de ações executadas (n.º de ações executadas/n.º de ações planeadas) e com garantia de financiamento	100%	105%	96%	96%	3%	100%	80%	n.º de ações de formação executadas/n.º de ações de formação programadas)*100	**111,00**	**193,75%**	94%
Ind.11	Nº de ações desenvolvidas em regime de e-learning	n.a.	n.a.	n.a.	4	1	7	20%	Contagem do n.º de ações e-learning desenvolvidas	**15**	**191,67%**	92%
											Taxa de Realização do OP9	**193%**
OP10:	**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:**	**4%**
	Indicadores	**Realizado 2017**	**Realizado 2018**	**Meta 2019**	**Meta 2020**	**Tolerância**	**Valor Crítico**	**Peso**	**Fórmula de Cálculo**	**Resultado**	**Taxa de Realização**	**Desvio**
Ind.12	Nº de serviços apoiados	n.a.	n.a.	3	3	1	5	100%	Contagem do n.º de serviços apoiados	**2**	**100,00%**	0%
											Taxa de Realização do OP10	**100%**

OP11:	Promover a conciliação da vida profissional, familiar e pessoal dos trabalhadores										Peso:	30%
Indicadores		Realizado 2017	Realizado 2018	Meta 2019	Meta 2020	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.13	Taxa de Trabalhadores com parecer favorável à solicitação de jornada contínua e teletrabalho, sempre que exequível	n.a.	n.a.	90%	90%	5%	100%	100%	(Nº pareceres favoráveis/N.º de pedidos dos trabalhadores)*100	100,00	125,00%	25%
											Taxa de Realização do OP11	125%

OP12:	Capacitar os efetivos da SG e serviços partilhados em SST (RCM 28/2018)										Peso:	30%
Indicadores		Realizado 2017	Realizado 2018	Meta 2019	Meta 2020	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.14	N.º de Flyers informativos divulgados	n.a.	n.a.	n.a.	12	2	15	50%	Contagem do n.º de flyers de divulgação	13	100,00%	0%
Ind.15	Nº de ações de formação ou sensibilização sobre SST	n.a.	n.a.	n.a.	3	1	5	50%	Contagem do n.º de ações de formação/sensibilização	4	100,00%	0%
											Taxa de Realização do OP12	100%

OP13:	Contribuir para o aumento das qualificações escolares e / ou profissionais dos trabalhadores inscritos no Centro Qualifica AP do MTSSS										Peso:	2%
Indicadores		Realizado 2017	Realizado 2018	Meta 2019	Meta 2020	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.16	% de respostas de educação e formação adequadas a cada percurso e de acordo com o orçamento disponível	n.a.	n.a.	n.a.	80%	10%	100%	100%	(Nº de respostas de educação e formação / nº de trabalhadores encaminhados)*100	85,00	100,00%	0%
											Taxa de Realização do OP13	100%

Objectivos Estratégicos vs Operacionais| matriz de enquadramento	OP1	OP2	OP3	OP4	OP5	OP6	OP7	OP8	OP9	OP10	OP11	OP12	OP 13
Objetivo Estratégico 1	x			x				x		x			
Objetivo Estratégico 2				x	x	x							
Objetivo Estratégico 3		x	x				x			x			
Objetivo Estratégico 4									x		x	x	x
Objetivo Estratégico 5		x	x				x				x		

OBJETIVOS RELEVANTES (nº 1 do art.18º da Lei 66-B/2007, de 28.12)		Peso dos parâmetros na avaliação final	Peso dos objetivos no respetivo parâmetro	Peso de cada objetivo na avaliação final	Objetivos Relevantes
Eficácia			100%		
OP1	Garantir a celeridade na resposta aos interessados em processos não contencioso	20%	20%	4%	
OP2	Assegurar a coordenação e aplicação de medidas nos domínios da inovação, modernização e qualidade no Ministério		25%	5%	relevante
OP3	Agilizar e simplificar os processos de trabalho, circuitos e procedimentos da SG, tendo em vista a prestação de serviços de excelência		40%	8%	relevante
OP4	Assegurar a resposta aos organismos no âmbito do MTSSS na área da manutenção, da reabilitação e conservação de imóveis		15%	3%	
Eficiência			100%		
OP5	Garantir poupanças no processo aquisitivo no âmbito das compras públicas centr	20%	50%	10%	relevante
OP6	Assegurar o atempado pagamento aos fornecedores		50%	10%	relevante
Qualidade			100%		
OP7	Coordenar e apoiar medidas com vista à sustentabilidade dos sistemas de gestão dos organismos do MTSSS	60%	4%	2%	
OP8:	Garantir a satisfação dos clientes da SG		28%	17%	relevante
OP9:	Garantir a execução do Plano Anual de Formação do Ministério		2%	1%	
OP10:	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		4%	2%	
OP11:	Promover a conciliação da vida profissional, familiar e pessoal dos trabalhadores		30%	18%	relevante
OP12:	Capacitar os efetivos da SG e serviços partilhados em SST (RCM 28/2018)		30%	18%	relevante
OP13:	Contribuir para o aumento das qualificações escolares e / ou profissionais dos trabalhadores inscritos no Centro Qualifica AP do MTSSS		2%	1%	
	Total	100%	São considerados objetivos mais relevantes aqueles que, somando os pesos por ordem decrescente de contribuição para a avaliação final, perfaçam uma percentagem superior a 50%, resultante do apuramento de, pelo menos, metade dos objectivos.		86%

RECURSOS HUMANOS											Dias úteis 2020 (só considerados feriados)	232
DESIGNAÇÃO	Pontuação CCAS	Pontuação efetivos planeados 2020			Pontuação efetivos Executados 2020			Desvio (em n.º)	Pontuação Executada / Pontuação Planeada	UERHE / UERHP		
		N.º de efetivos planeados (Mapa de Pessoal)	UERHP	Pontuação Planeada	N.º de efetivos a 31.dez (Balanço Social)	UERHE	Pontuação Executada					
Dirigentes - Direção Superior	20	2	464	40	2	464	40	0	100,00%	100,00%		
Dirigentes - Direção Intermédia e Chefes de equipa	16	12	2784	192	12	2304	192	0	100,00%	82,76%		
Técnico Superior	12	58	13456	696	47	40368	564	-11	81,03%	300,00%		
Coordenador Técnico	9	3	696	27	3	81	27	0	100,00%	11,64%		
Assistente Técnico	8	59	13688	472	35	27848	280	-24	59,32%	203,45%		
Assistente Operacional	5	14	3248	70	5	980	25	-9	35,71%	30,17%		
		148	34.336	1.497	104	72.045	1.128	0	75,35%	209,82%		

RECURSOS FINANCEIROS						
DESIGNAÇÃO	Planeado	Corrigido	Execução (30.jun.20)	Execução (31.dez.20)	Taxa de Execução (face ao planeado)	Taxa de Execução (face ao corrigido)
Orçamento de Atividades (Funcionamento)						
Despesas c/Pessoal	3.378.373,00	3.166.424,00	1.564.901,83	3.126.172,47	93%	99%
Aquisições de Bens e Serviços	1.385.396,00	3.766.343,00	250.385,55	3.501.148,03	253%	93%
Outras despesas correntes	12.000,00	12.002,00	9.787,30	11.893,60	99%	99%
Despesas de Capital	450.963,00	202.638,00	239,95	201.844,97	45%	100%
Orçamento de Projetos (Investimento)						
Despesas correntes						
Despesas de capital						
Outras						
Total	**5.226.732,00**	**7.147.407,00**	**1.825.314,63**	**6.841.059,07**	**131%**	**96%**

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 2020.

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 poupanças no processo aquisitivo no âmbito das compras públicas centralizadas no MTSSS.

OO6. Assegurar o atempado pagamento aos fornecedores.

OO7. Coordenar e apoiar medidas com vista à Sustentabilidade dos sistemas de gestão dos organismos do MTSSS.

OO8. Garantir a satisfação dos clientes da SG.

OO9. Garantir a execução do Plano Anual de Formação do Ministério.

OO10. 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.

OO11. Promover a conciliação da vida profissional, familiar e pessoal dos trabalhadores.

OO12. Capacitar os efetivos da SG e serviços partilhados em SST (RCM 28/2018).

OO13. Contribuir para o aumento das qualificações escolares e/ou profissionais dos trabalhadores inscritos no Centro Qualifica AP do MTSSS.

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 2020 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 2020 foram 13, encontram-se descritos na figura seguinte, verificando-se que 7 foram atingidos e 6 foram superados.

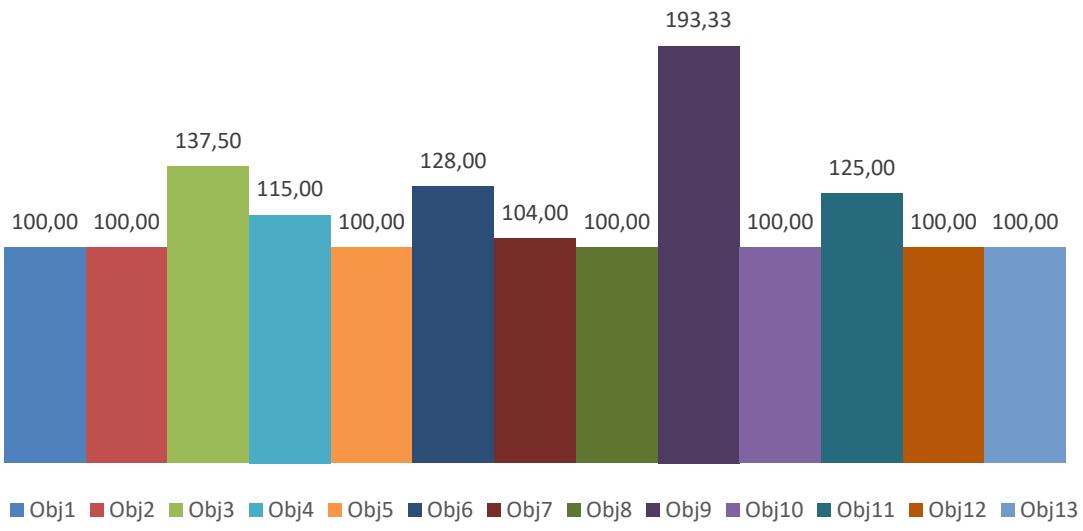


Figura 1- Taxa de realização dos objetivos(%)

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 interessados em processos não contenciosos					
Indicador 1	**Meta**	**Tolerância**	**Valor crítico**	**Resultado**	**Taxa de Realização**
Nº médio de dias despendidos entre a data de receção do pedido do interessado e a data de saída da respetiva resposta	13	2	10	**15**	**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 medidas nos domínios da inovação, modernização e qualidade no Ministério					
Indicador 2	**Meta**	**Tolerância**	**Valor Crítico**	**Resultado**	**Taxa de Realização**
N.º de workshops/conferências temáticas	3	1	5	**3**	**100,00%**

Verifica-se que o objetivo 2 foi atingido tendo sido realizados dois Encontros Temáticos em formato de Webinário "Estilos de Vida Saudável em Tempo de Pandemia" e "Covid19 – Impacto na Vida Pessoal e Profissional", tendo-se atingido uma média de 100 participantes online. Foi também realizada uma sessão online de Á conversa sobre

"Saúde Mental" dirigida aos trabalhadores/as do Ministério.

Quadro 4- Objetivo 3

Agilizar e simplificar os processos de trabalho, circuitos e procedimentos da SG, tendo em vista a prestação de serviços de excelência					
Indicador 3	**Meta**	**Tolerância**	**Valor Crítico**	**Resultado**	**Taxa de Realização**
N.º de processos/procedimentos/instruções técnicas criadas/atualizadas	7	2	11	**13**	**137,50%**

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

Trata-se de um objetivo partilhado, tendo concorrido para este resultado a atualização de processos, procedimentos e/ou instruções técnicas de três áreas funcionais da SG, nomeadamente a Direção de Serviços Comuns (3), a Direção de Serviços de Gestão Financeira (5) e a Direção de Serviços de Aprovisionamento e Património (5).

Uma das unidades orgânicas foi reestruturada, entrando em funções uma nova chefia, tendo daqui resultado alterações a alguns processos de trabalho, consubstanciado em novos circuitos e manuais de procedimentos.

A situação do teletrabalho e a entrada em funcionamento de novas funcionalidades do Gerfip, obrigou a definir novas instruções técnicas.

Quadro 5 - Objetivo 4

Assegurar a resposta aos organismos no âmbito do MTSSS na área da manutenção, da reabilitação e da conservação de imóveis					
Indicador 4	**Meta**	**Tolerância**	**Valor Crítico**	**Resultado**	**Taxa de Realização**
Taxa de resposta às solicitações	90%	5%	100%	**96,00**	**115,00%**

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 duas das metas foram atingidas e duas superadas.

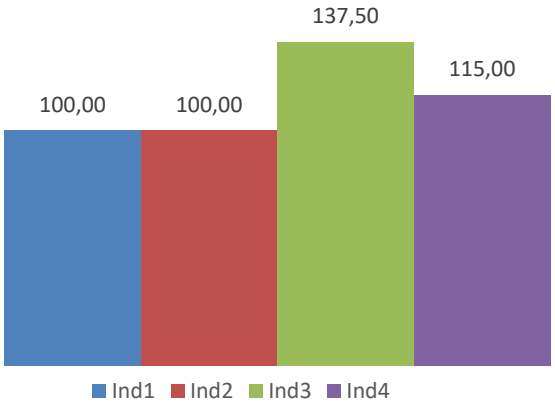


Figura 2 - Indicadores de Eficácia(% de execução)

Quadro 6 - Objetivo 5

Garantir poupanças no processo aquisitivo no âmbito das compras públicas centralizadas no MTSSS					
Indicador 5	**Meta**	**Tolerância**	**Valor Crítico**	**Resultado**	**Taxa de Realização**
Taxa de poupança média no processo aquisitivo	10%	1%	14%	**11**	**100,00%**

Os valores deste indicador no que respeita à meta, tolerância e valor crítico foram corrigidos em conformidade com a respetiva ficha de memória descritiva, constante da versão enviada ao GEP em 18/02/2020. Este erro não foi identificado por nenhuma das instâncias intervenientes no processo de elaboração e aprovação do QUAR 2020, pelo que se procede agora à sua correção.

Este objetivo foi atingido. Refira-se que 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 7- Objetivo 6

Assegurar o atempado pagamento aos fornecedores					
Indicador 6	**Meta**	**Tolerância**	**Valor Crítico**	**Resultado**	**Taxa de Realização**
Prazo médio de pagamento (n.º dias)	40	3	35	**34,40**	**128,00%**

Verifica-se que o objetivo 6 foi superado, encontrando-se o resultado acima do intervalo superior da meta.

A dinâmica das unidades orgânicas com interferência no processo de pagamento, conduziu à melhoria do prazo médio de pagamento, com substancial redução das situações pendentes.

Quanto aos indicadores de eficiência, conforme se pode observar na figura 3, o indicador 5 foi atingido e o indicador 6 foi superado.

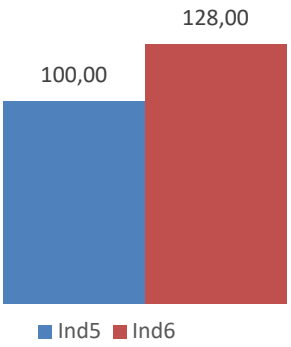


Figura 3 - Indicadores de Eficiência (%execução)

Quadro 8 - Objetivo 7

Coordenar e apoiar medidas com vista à sustentabilidade dos sistemas de gestão dos organismos do MTSSS					
Indicador 7	**Meta**	**Tolerância**	**Valor Crítico**	**Resultado**	**Taxa de Realização**
Taxa de execução do Plano de Ação da *Rede Por Todos*	80%	5%	100%	**81,81%**	**100,00%**
Indicador 8	**Meta**	**Tolerância**	**Valor Crítico**	**Resultado**	**Taxa de Realização**
Grau de implementação do Plano de Sustentabilidade da SG	80%	5%	100%	**86,40%**	**108,00%**

Este objetivo, concretizado através de dois indicadores, foi superado, tendo-se atingido uma taxa de execução média global de 104,00%.

Devido à pandemia da Covid 19, a execução do Plano de Atividades da Rede PorTodos ficou muito condicionada, não só porque detinha atividades com uma componente presencial significativa, mas também devido às prioridades dos serviços e organismos do MTSSS, na componente de recursos humanos e respetiva afetação a outras atividades.

Apesar desta circunstância e depois de passada a fase inicial de adaptação ao confinamento, com muitos colaboradores em teletrabalho, foi possível dar execução à maioria das ações previstas no referido Plano de

Ação, com o indicador a atingir uma taxa de execução de 81,81%, sendo de registar o evento em formato webinário sobre "Estilos de Vida Saudável" e as campanhas de angariação de bens a favor de instituições carenciadas.

Quanto ao "Grau de implementação do Plano de Sustentabilidade da SG" o indicador foi superado, com um resultado acima do limite superior da meta, atingindo 86,40% de execução.

De salientar as iniciativas desenvolvidas no decurso da Semana da Sustentabilidade e na Festa de Natal da SG, ambas *online*, que contaram com uma participação significativa de trabalhadores/as.

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

Quadro 9 - Objetivo 8

Garantir a satisfação dos clientes da SG					
Indicador 9	**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	**4,40**	**100,00%**

O questionário lançado pela Secretaria-Geral, para aferição do índice de satisfação dos seus clientes, registou um resultado de 4,40 (numa escala de 1 a 5), valor que se situa dentro do intervalo de tolerância definido, o que significa que este objetivo foi atingido. 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 10 - Objetivo 9

Garantir a execução do Plano Anual de Formação do Ministério					
Indicador 10	**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%	**111,00**	**193,75%**
Indicador 11	**Meta**	**Tolerância**	**Valor Crítico**	**Resultado**	**Taxa de Realização**
Nº de ações desenvolvidas em regime de e-learning	4	4	7	**15**	**191,67%**

Este objetivo constituído por dois indicadores apresenta uma taxa média de execução de 193,33%, pelo que foi amplamente superado.

O resultado do indicador 10, acima do valor crítico, deveu-se essencialmente à execução do programa Formar 2020, tendo sido realizadas 80 ações de formação, 68 internas e 12 externas.

Para a taxa de execução contribuíram algumas ações de formação qualificante (UFCD - Unidades de Formação de Curta Duração, do Catálogo Nacional de Qualificações) realizadas no âmbito da parceria estabelecida com o INOVINTER, designadamente para satisfação de necessidades de desenvolvimento de competências digitais e também da língua inglesa.

Por outro lado, no âmbito da preparação da presidência portuguesa da União Europeia, foram promovidas ações de formação extraplano, nomeadamente, nas temáticas do protocolo cerimonial e língua inglesa.

Quanto ao indicador 11, e considerando a imprevisibilidade do contexto pandémico vivido desde o 1º trimestre do ano, determinada pela necessidade de criar soluções imediatas que continuassem a assegurar a atualização dos conhecimentos e desenvolvimento das competências dos trabalhadores do universo MTSSS, não foi solicitada a alteração das metas deste objetivo.

Assim, foram realizadas 15 ações de formação em e-Learning, no âmbito das temáticas da Segurança e Saúde no Trabalho, Gestão de Recursos Humanos, Código do Procedimento Administrativo e Proteção de Dados Pessoais.

O desvio positivo de mais 11 ações face à meta definida é justificado pelo impulso da formação à distância, tirando partido das recentes atualizações da plataforma Moodle.

Face à meta inicialmente definida, conclui-se que este indicador foi superado.

Quadro 11- Objetivo 10

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 12	**Meta**	**Tolerância**	**Valor Crítico**	**Resultado**	**Taxa de realização**
Nº de serviços apoiados	3	1	5	**2**	**100,00%**

Este objetivo foi atingido, tendo sido prestado apoio técnico a dois serviços do MTSSS, nomeadamente ao : IGFCSS, I.P. e ao INR I.P., de acordo com as orientações da Macro Estrutura Funcional (MEF) e da Lista Consolidada de Processos de Negócio.

Quadro 12 - Objetivo 11

Promover a conciliação da vida profissional, familiar e pessoal dos trabalhadores					
Indicador 13	**Meta**	**Tolerância**	**Valor Crítico**	**Resultado**	**Taxa de Realização**
Taxa de Trabalhadores com parecer favorável à solicitação de jornada contínua e teletrabalho, sempre que exequível	90%	5%	100%	**100,00**	**125,00%**

Em 2020 forma autorizados todos pedidos de jornada contínua e teletrabalho formalmente solicitados pelos trabalhadores/as, pelo que este objetivo foi superado.

Quadro 13- Objetivo 12

Capacitar os efetivos da SG e serviços partilhados em SST (RCM 28/2018)					
Indicador 14	**Meta**	**Tolerância**	**Valor Crítico**	**Resultado**	**Taxa de Realização**
N.º de *Flyers* informativos divulgados	12	2	15	**13**	**100,00%**
Indicador 15	**Meta**	**Tolerância**	**Valor Crítico**	**Resultado**	**Taxa de Realização**
N.º de ações de formação ou sensibilização sobre SST	3	1	5	**4**	**100,00%**

Este objetivo foi atingido com a média dos dois indicadores a situar-se no intervalo da meta.

Relativamente ao indicador 14 foram publicados na intranet 13 flyers informativos / formativos sobre estas temáticas de Saúde e Segurança no Trabalho.

De notar que estes *flyers*, pelo seu grafismo e mensagem objetiva e clara, passam as informações necessárias de maneira apelativa, criativa e simples com grande impacto nos destinatários.

Quanto ao indicador 15 foram realizadas quatro edições do curso "Sensibilização e Enquadramento Legal da Segurança e Saúde no Trabalho", em formato *e-learning*, através da plataforma *Moodle* da Secretaria-Geral.

Quadro 14 - Objetivo 13

Contribuir para o aumento das qualificações escolares e / ou profissionais dos trabalhadores inscritos no Centro Qualifica AP do MTSSS					
Indicador 16	**Meta**	**Tolerância**	**Valor Crítico**	**Resultado**	**Taxa de Realização**
% de respostas de educação e formação adequadas a cada percurso e de acordo com o orçamento disponível	80%	10%	100%	**85,00**	**100,00%**

No âmbito da atividade do Centro Qualifica AP, durante o ano de 2020, foram diagnosticados e encaminhados para várias ofertas de qualificação um total de 89 candidatos.

Destes 89 candidatos, 78 foram encaminhados para RVCC (NS - nível secundário e NB - nível Básico) e 11 para ofertas formativas qualificantes, isto é, para Unidades de Formação de Curta Duração (UFCD) do Catálogo Nacional de Qualificações.

Foram asseguradas as respostas de educação e formação para 65 candidatos que entraram em processo de RVCC NS e 11 que foram encaminhados para DL 357/2007, ou seja, para 76 candidatos, pelo que este objetivo foi atingido.

Assim, no parâmetro Qualidade, constituído por 10 indicadores, dos quais quatro foram superados e seis foram atingidos, obtiveram-se os resultados anteriormente descritos, representados graficamente na figura seguinte:

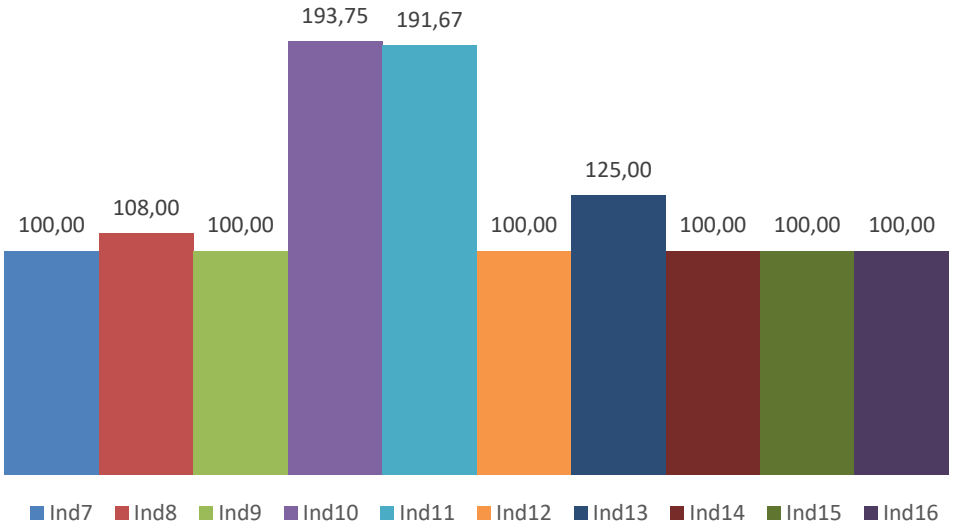


Figura 4 - Indicadores de Qualidade (% execução)

O resultado global dos objetivos do QUAR, após aplicação da ponderação definida para os parâmetros de eficácia, eficiência e qualidade, situa-se em 111,97%, conforme quadro infra.

Quadro 15 – Resultado global ponderado dos objetivos do QUAR

Eficácia	Eficiência	Qualidade
Ponderação 20%	Ponderação 20%	Ponderação 60%
23,45%	**22,80%**	**65,72%**
Resultado final da SG		
Bom	**Satisfatório**	**Insuficiente**
111,97%		

4. RESULTADOS POR UNIDADE ORGÂNICA

4.1. Objetivos, Projetos e Atividades transversais/partilhados

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

Os principais projetos 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

Objetivos Operacionais	Indicador	Meta	Superação	Resultados	
				Valor atingido	Taxa de execução %
OO1 - Assegurar o processamento de vencimentos, na SG e estruturas apoiadas, sem atrasos e sem erros	Processamentos com atrasos	1	0	0	n.a
	Processamentos c/ erros	2	=<1	2	100,00
002 - Garantir a correção dos descontos obrigatórios e a sua tramitação / reporte atempado	Descontos incorretos	1	0	1	100,00
	Reportes com atrasos	2	0	1	100,00
003 - Inscrever os novos trabalhadores da SG e serviços apoiados na CGA ou SS sem atrasos nem lapsos.	Inscrições com atrasos	=<2	0	0	n.a
	Inscrições com lapsos	=<3	=<1	0	n.a
OO4 - Garantir resposta em tempo e sem erros às solicitações em todas as matérias distribuídas à DRH	Prazo médio de resposta às solicitações	6	=<4	8	75,00
	N.º de erros detetados nas respostas	3	=<2	2	150,00
05 - Elaborar os Balanços Sociais (SG, serviços apoiados e consolidado) em tempo e sem lapsos	Balanços Sociais em tempo	5	6	6	120,00
	Balanços Sociais com lapsos	2	0	0	n.a
006 - Capacitar os efetivos da SG e serviços partilhados em SST (RCM 28/2018).	Disponibilização de conteúdos formativos em SST	3	4	4	133,33
	Flyers informativos divulgados	10	12	13	130,00
007 - Assegurar a realização de ações de formação / em e-learning	N.º de ações executadas das planeadas	4	6	15	300,00
008 - Disponibilizar formação em MOOC	MOOC's disponibilizados	1	3	0	0,00

Objetivos Operacionais	Indicador	Meta	Superação	Resultados	
				Valor atingido	Taxa de execução %
009 - Promover o regular funcionamento do FCF do MTSSS	N.º anual de reuniões do FCF	2	=>3	1	50,00
OO10 - 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%	111%	112,12
011 -Contribuir para o aumento das qualificações escolares e / ou profissionais dos trabalhadores inscritos no CQ, AP do MTSSS	% de respostas de educação e formação adequadas a cada percurso e de acordo com o orçamento	80%	100%	85%	100,00
OO12 - Assegurar/Sistematizar o Sistema de Controlo Interno, a monitorização e avaliação	Cumprimento dos prazos definidos para entrega de contributos setoriais para o QUAR, PA e RA (contagem do n.º de dias em que a entrega antecede o prazo)	0 (entrega no prazo definido)	=>2 (dias antes do prazo definido)	0	100,00

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 “FORM@R” 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* constituído por dois indicadores foi superado, verificando-se que o indicador "Processamentos com atrasos" foi superado e que o indicador "Processamentos c/ erros" foi atingido, porquanto ocorreram dois erros no processamento de vencimentos em 2020.

De notar que, embora residuais, os erros ocorridos nesta matéria têm grande visibilidade e impacto negativo no serviço. Não houve atrasos na comunicação da DRM à SS. De realçar que a ocorrência de renovação dos efetivos afetos a estas tarefas por força de aposentações levou a uma pressão acrescida que começa a diminuir com a estabilização e amadurecimento da equipa. No sentido de minimizar erros a SPR está a organizar /elaborar mapa interno de controlo e *check list* de verificação.

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.

O o*bjetivo* 2 foi cumprido dado que ocorreu uma incorreção nos descontos e no que se refere ao indicador "reportes com atraso" verificou-se que houve um atraso no reporte à SS da DRM sobre acertos de remunerações de vários anos a pessoal abrangido por concursos de promoção abertos pelo IEFP e em execução de sentença.

No sentido de mitigar os riscos está a ser elaborado Manual de controlo interno face às consequências que os erros/atrasos acarretam.

O *objetivo 3* foi superado, porquanto as inscrições na SS e na CGA de trabalhadores das estruturas apoiadas pela SG, foram inscritos em tempo e sem erros.

Relativamente ao *objetivo 4* verifica-se que o primeiro indicador "Prazo médio de resposta às solicitações" não foi atingido uma vez que o prazo médio de resposta final se cifrou em oito dias (média) quando a meta eram seis dias.

A justificação encontra-se no confinamento decorrente da pandemia por um lado, e por outro, à falta de equipamento para alguns trabalhadores que permitisse acesso remoto ao posto de trabalho, para além da existência de imensos processos de autorização de mobilidade interna e de consolidações de mobilidade intercarreiras, processos com exigentes procedimentos instrutórios.

Mau grado o que se deixou dito, a equipa respondeu bem e veio a ser reforçada, no início do ano, com dois elementos seniores anteriormente atentos ao PREVPAP.

No que tange ao segundo indicador "Número de erros detetados nas respostas" foi superado, uma vez que a taxa de execução atingiu 150%. 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, e considerando a média dos dois indicadores o objetivo foi cumprido.

O *objetivo 5* foi superado porquanto todos os balanços sociais, da SG, serviços apoiados e consolidado) foram elaborados em tempo e sem lapsos.

Quanto ao *objetivo 6***,** o indicador 1 "Disponibilização de conteúdos formativos em SST" foi superado na medida em que foram realizadas quatro edições do curso "Sensibilização e Enquadramento Legal da Segurança e Saúde no Trabalho", em formato *e-learning*, através da plataforma *Moodl*e da Secretaria-Geral.

O indicador 2 "*Flyers* informativos divulgados" foi superado tendo em conta que foram publicados na intranet 13 *flyers* informativos / formativos sobre estas temáticas (nºs 19 a 31/ 2020).

De notar que estes *flyers*, pelo seu grafismo e mensagem objetiva e clara, passam as informações necessárias de maneira apelativa, criativa e simples com grande impacto nos destinatários.

Relativamente ao objetivo 7 foram realizadas 15 ações de formação em *e-learning*, no âmbito das temáticas da Segurança e Saúde no Trabalho, Gestão de Recursos Humanos, Código do Procedimento Administrativo e Proteção de Dados Pessoais.

Dada a imprevisibilidade do contexto pandémico vivido desde o 1º trimestre do ano, determinada pela necessidade de criar soluções imediatas que continuassem a assegurar a atualização dos conhecimentos e desenvolvimento das competências dos trabalhadores do universo MTSSS, não foi solicitada a alteração das metas deste objetivo.

O desvio positivo (de mais 11 ações face à meta definida) é justificado pelo impulso da formação à distância, tirando partido das recentes atualizações da plataforma *Moodle*.

Face às metas inicialmente definidas, conclui-se que este objetivo foi superado.

No âmbito do *objetivo 8* estava prevista a realização de um Curso Online Aberto e Massivo, dirigido a todo o universo MTSSS, relacionado com a temática da Literacia Financeira.

Este curso enquadra-se no âmbito da parceria com os supervisores e as entidades reguladoras do sistema financeiro português, designadamente o BdP - Banco de Portugal, a ASF - Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões e a CMVM - Comissão do Mercado de Valores Mobiliários.

O Protocolo com estas entidades foi assinado, em cerimónia solene realizada no Salão Nobre do MTSSS, no dia 03 de março de 2020. Por constrangimentos externos à SGMTSSS, não foi possível desenvolver as iniciativas formativas ainda durante o ano de 2020.

Por outro lado, neste ano, foi ainda estabelecida uma parceria com o Grupo de Teatro "Atos da Casa de Pessoal do IEFP, I.P.," no sentido de promover a gravação de *sketches* humorísticos para incluir numa outra iniciativa MOOC, no âmbito da temática Relação Administração Pública-Cidadão.

A não concretização atempada da conceção dos textos e da gravação das "cenas" humorísticas também inviabilizou a disponibilização desta formação MOOC.

Neste contexto, este objetivo não foi atingido.

No que respeita ao *objetivo 9* e devido à situação pandémica vivida desde o 1º trimestre do ano, as reuniões alargadas a todos os interlocutores dos serviços e organismos do MTSSS foram limitadas ao estritamente necessário.

No 1º semestre, estava prevista a 1ª reunião anual para análise e discussão conjunta dos princípios e metodologias de avaliação, reativa e do impacto, da formação. Esta reunião seria realizada num formato de workshop, dinamizado por um consultor externo, em que o tema seria discutido em pequenos grupos e cujos resultados das análises seriam consubstanciados num conjunto de boas práticas a implementar como modelo avaliação da formação.

No contexto pandémico, esta metodologia de trabalho ficou inviabilizada pela impossibilidade de reunir e trabalhar presencialmente com todos os interlocutores.

No 2.º semestre, com o alívio das medidas restritivas do estado de emergência e de calamidade e no cumprimento das orientações da Direção-Geral da Saúde, o grupo de interlocutores reuniu presencialmente, no auditório da Inspeção-Geral do MTSSS, respeitando todas as medidas de higienização e proteção individual e coletiva, para balanço da atividade formativa desenvolvida no âmbito do Form@r 2020 e análise das necessidades de formação a consubstanciar no Form@r 2021.

Tendo sido realizada apenas uma reunião do FCF, este objetivo não foi atingido.

O *objetivo 10* é monitorizado pela % de ações executadas (n.º de ações executadas/n.º de ações planeadas) e com garantia de financiamento, foi superado.

No Form@r 2020 foram realizadas 80 ações de formação: 68 internas e 12 externas.

Considerando que foram planeadas 61 ações e realizadas internamente 68 ações, a taxa de execução é de 111%, pelo que o objetivo foi superado.

Para esta taxa de execução contribuíram algumas ações de formação qualificante (UFCD - Unidades de Formação de Curta Duração, do Catálogo Nacional de Qualificações) realizadas no âmbito da parceria estabelecida com o INOVINTER, designadamente para satisfação de necessidades de desenvolvimento de competências digitais e também da língua inglesa.

Por outro lado, no âmbito da preparação da presidência portuguesa da União Europeia, foram promovidas ações de formação extraplano, nomeadamente, nas temáticas do protocolo cerimonial e língua inglesa.

O *objetivo 11* é monitorizado pela % de respostas de educação e formação adequadas a cada percurso e de acordo com o orçamento.

No âmbito da atividade do Centro Qualifica AP, durante o ano de 2020, foram diagnosticados e encaminhados para várias ofertas de qualificação um total de 89 candidatos:

Ofertas de Qualificação	RVCC NS	RVCC NB	UFCD - (Decreto-Lei nº 357/2007, de 29/10)
Nº de Candidatos	69	9	11

Destes 89 candidatos, 78 candidatos foram encaminhados para RVCC (NS - nível secundário e NB - nível Básico) e 11 para ofertas formativas qualificantes, isto é, para Unidades de Formação de Curta Duração (UFCD) do Catálogo Nacional de Qualificações.

Foram asseguradas as respostas de educação e formação para 65 que entraram em processo de RVCC NS e 11 que foram encaminhados para DL 357/2007, ou seja, para 76 candidatos, pelo que o objetivo foi cumprido em 85%.

Apenas 13 candidatos encaminhados para processo de RVCC (4 NS e 9 NB) não iniciaram os processos devido à reduzida dimensão da equipa do CQAP e também porque alguns candidatos não entregaram a documentação necessária para uma resposta adequada ao seu percurso de qualificação.

4.2.4 – Indicadores de atividade

Quadro 17- Indicadores de Atividade da DRH

Produtos/Serviços	N.º Ocorrências 2019	N.º Ocorrências 2020
Balanço social consolidado	1	1
Balanço social da SG, DGERT, GEP, IGMTSSS, INR	5	5
Cartões de identificação / livre trânsito	42	65
Pedidos de pareceres à DGAEP via RITC	149	9
Controlo e gestão de Interponto	Diário	Diário
Declaração de contagem de tempo p/ concursos	34	56
Declaração de natureza diversa	38	59
Informações / Pareceres	436	342
Ofícios	1300	579
Participação e apoio aos júris dos procedimentos concursais	3	3
Procedimentos concursais	4	3

Produtos/Serviços	N.º Ocorrências 2019	N.º Ocorrências 2020
Processos de aposentação organizados (para envio à CGA)	15	6
Relatório de execução SIADAP do MTSSS (para a DGAEP)	1	1
Vencimentos e outros abonos processados	8756	7630
SIOE	36	39

4.2.5 – Projetos

Quadro 18 - Execução de 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	30.407,14	5	112,12	Concluído
P2 - Avaliação do impacto da formação	Melhorar / conceber instrumentos de medida do impacto da formação *(ex ante e ex-post)*	0€	4	100	Concluído
P3 - Formação à distância	Reforço do e-learning que permita acesso à formação dos trabalhadores em serviços geograficamente dispersos	0€	3	100	Concluído
P4 - MOOC	Disponibilização de ação piloto nessa modalidade	-	-	-	Não executado

Sobre o projeto P1, associado ao objetivo 10, refira-se que envolveu a totalidade dos trabalhadores colocados na Divisão de Formação e foi garantida a sua execução a 112,12%, justificada pelas ações desenvolvidas extraplano, designadamente para a satisfação de necessidades de desenvolvimento de competências digitais e em língua inglesa e ainda relativas à preparação da presidência portuguesa da União Europeia.

Quanto ao P2 - Avaliação do impacto da formação o projeto foi concluído, tendo sido concebidos os seguintes instrumentos:

- Foi elaborado um projeto de modelo a implementar para a avaliação do impacto da formação (ex ante e ex-post) que aguarda discussão interna para ser alargada, numa 1ª fase, a um grupo restrito de organismos MTSSS e, posteriormente, apresentado para validação do FCF.
- Na memória descritiva deste modelo, são definidos os pressupostos da formação profissional transversal, enquadrada nas atribuições da DRH-DFOR da SGMTSSS, e proposto uma metodologia de

intervenção constituída por duas fases: (i) diagnóstico de necessidades formativas e (ii) operacionalização do plano e avaliação (ex ante e ex-post).

- Para além dos instrumentos de avaliação reativa, já aplicados no final da formação a participantes e formador, foram concebidos três instrumentos de avaliação: Questionário A (ex-ante) - Expectativas sobre a ação formativa a frequentar; Questionário C (ex-post) – Avaliação da eficácia da Formação (a preencher pelo trabalhador) e Questionário D (ex-post) – Avaliação da Eficiência da Formação (a preencher pela chefia).

Relativamente ao P3 – Formação à distância – foi possível desenvolver mais 11 ações de e-learning do que as inicialmente previstas, tirando partido das recentes atualizações da plataforma Moodle.

Quanto ao P4 – MOOC o projeto não foi executado, devido a constrangimentos externos à SGMTSSS.

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	Resultados	
				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	40 dias	37	34,4 dias	107,56
	Cumprimento do Prazo	95%	98%	100%	105,26
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	2 dias antes do prazo	150,00
OO7 - Agilizar e simplificar os processos de trabalho, circuitos e procedimentos da SG, tendo em vista a prestação de serviços de excelência	N.º de processos/ procedimentos/instruções técnicas atualizados/ criados	3	5	5	166,67

4.3.3. Grau de concretização dos objetivos

Para esta Direção de Serviços, no exercício de 2020, foram definidos sete objetivos.

Verificamos, pelos dados apurados, que os sete 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 2020 foram elaborados 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:

- Prestação de Contas;
- Pagamentos em atraso;
- Necessidades relativa a despesa com pessoal;
- 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 2020 o *objetivo 3* foi superado. A deslocalização do PO ISE e do PO APMC, a dimensão e amplitude, trouxeram alguns constrangimentos ao normal funcionamento da SGMTSSS, com impacto no prazo médio de pagamentos.

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

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

Para o *objetivo 6* 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.

Quanto ao *objetivo 7,* 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 2019	N.º Ocorrências 2020
Alterações orçamentais	445	600
Balancetes mensais de execução orçamental	1008	1134
Cabimentos	1540	1517
Compromissos	4435	4237
Informações/pareceres	56	36
Notificação de pagamento aos fornecedores	4314	3929
Ofícios	79	80
Pagamentos	13.775	8755
Pedidos de autorização de pagamento (PAP)	1562	1683
Pedidos de libertação de créditos (PLC)	166	166
Prestação de contas	18	19
Previsões orçamentais	348	402
Propostas de autorização de despesa (NPD)	84	82
Propostas de orçamento	22	23
Relatórios trimestrais de execução orçamental	60	66

Em 2020 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 a prestação de contas 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 exclusivamente 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 trimestrais de execução e efetuar o respetivo reporte aos serviços.
- 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

Objetivos Operacionais	Indicador	Meta	Superação	Resultados	
				Valor atingido	Taxa de execução %
OO1 - Garantir que as repostas aos interessados em processos não contencioso, seja dada no prazo médio de 12 dias úteis, admitindo-se um intervalo de um dia menos ou para mais	Nº de dias úteis calculados entre as datas de entrega e de saída o processo na DCJ.	Média de 12 dias úteis.	Média de 11 dias úteis	8	150,00
OO2 - Garantir a tramitação do 90% dos processos judiciais em SITAF, considerando-se cumprido o objetivo sempre que num processo exista, pelo menos, uma peça enviada por essa via	Percentagem de processos judiciais com peças enviadas pelo SITAF	90%	98% de processos judiciais com peças remetidas pelo SITAF	100%	111,11
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 redação 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	97%	100,00
OO4 - Assegurar/Sistematizar o Sistema de Controlo Interno, a monitorização e avaliação	Percentagem de medidas do PPRGCIC implementadas e reportadas	30%	60%	60%	200,00
	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 ou mais dias antes do prazo	150,00

4.4.3. Grau de concretização dos objetivos

Quanto aos resultados obtidos e considerando o *objetivo 1* o valor atingido deve-se, por um lado, à existência de processos respeitantes a compromissos plurianuais (muito urgentes) e por outro a processos objeto de rejeição liminar ou de envio oficioso ao órgão competente para decidir, consoante o previsto no n.º 1 do art.º 41.º do CPA, bem como a outros processos que exigem uma resposta célere por estar em causa matéria qualificada superiormente de urgente.

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

O objetivo foi superado.

O *objetivo 2* foi superado, uma vez que as situações de não remessa pelo SITAF devem-se exclusivamente a motivos alheios ao serviço. Extensão dos processos, dificuldades ligadas ao próprio funcionamento do sistema ou os juristas estarem a aguardar a emissão do cartão de acesso.

No que concerne ao *objetivo 3* foi atingido. Trata-se, aliás, de um objetivo particularmente exigente

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

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 2020 o seguinte:

- No que concerne aos processos não contenciosos e porque dos objetivos descritos não transparece o dado, foram elaborados 207 pareceres/informações. Em termos de temática, predominaram os processos relativos á ACT, a que se segue a matéria respeitante aos recursos humanos, plurianuais e ISS, I.P.

  Verifica-se a existência de uma percentagem de 36% de processos de temáticas muito variadas.

- No âmbito da representação do MTSSS junto dos tribunais administrativos, foram executadas 282 diligências. Nesta área é igualmente de referir o apoio dado ao Ministério Público, sempre que solicitados para o efeito.

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

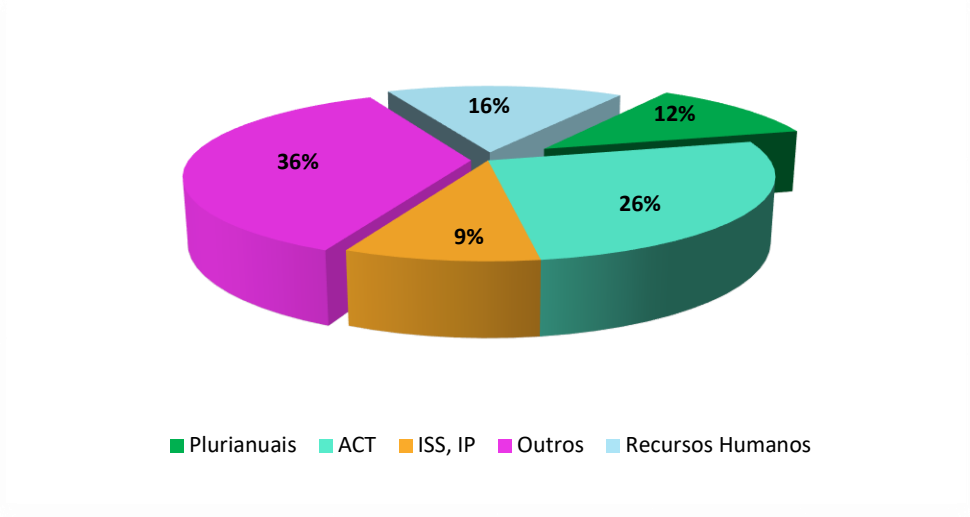


Figura 5 - Processos não contenciosos apreciados em 2020

No gráfico anterior procuramos demonstrar os números (em percentagem) de processos não contenciosos, tendo em conta as matérias tratadas e é visível que a maior percentagem incide sobre os de temáticas variadas(Outros), seguidos da ACT, recursos humanos, plurianuais e finalmente ISS, I.P.

No item "Recursos Humanos" incluem-se temáticas como avaliação de desempenho, processos disciplinares e concursos (neste particular destaca-se o concurso da ACT para Inspetores do Trabalho).

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

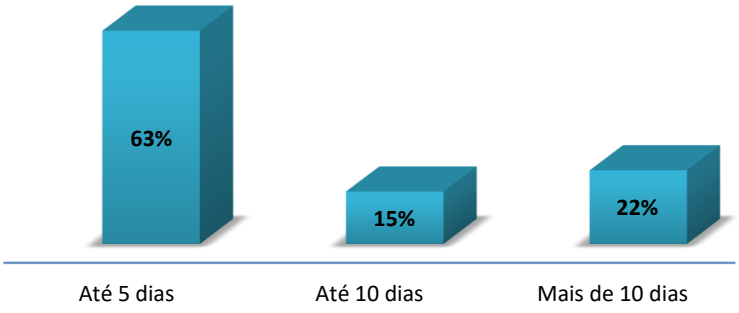


Figura 6 - Tempo utilizado na elaboração de pareceres/informações

A figura 6 sintetiza os tempos utilizados na elaboração dos pareceres e informações nos processos não contenciosos. Resulta claro que o período até cinco dias se destaca dos restantes (63%). A causa reside, como já se viu, na existência de um grande número de processos qualificados/tratados como muito urgentes ou urgentes.

4.4.5. Dos processos contenciosos

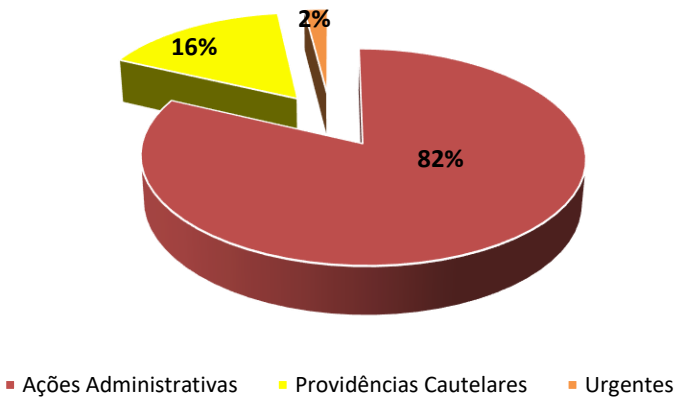


Figura 7 Comparativo das diferentes espécies de processos contenciosos

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

O gráfico é demonstrativo de que as intervenções incidiram maioritariamente nas ações administrativas (82%).

4.4.6. Indicadores de atividade

Quadro 22 - Indicadores de Atividade da DJC

Produtos/Serviços	N.º Ocorrências 2019	N.º Ocorrências 2020
Pareceres e informações* de natureza jurídica, recursos hierárquicos e tutelares, suscitados no âmbito do Ministério	314	225
Contestações e alegações de contencioso administrativo	168	282
Notificações e requerimentos no âmbito de processos nos Tribunais Administrativos		
Pareceres e informações que habilitam os membros do Governo a proferir decisão em processos disciplinares	5	4
Processos de apoio ao Ministério Público	2	5
Ofícios, faxes, notas de comunicação interna e email**	350	350

* Nestas informações incluem-se as que acompanham as peças em contencioso administrativo.
**Refere-se a pedidos de instrução e insistências, uma vez que estes pedidos são feitos por via email.

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

Objetivos Operacionais	Indicador	Meta	Superação	Resultados	
				Valor atingido	Taxa de execução %
OO1 - Assegurar o desenvolvimento do plano de intervenção no edifício 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%	98%	108,89
OO3 - Garantir poupanças no processo aquisitivo no âmbito das compras públicas centralizadas no MTSSS	Taxa de poupança média no processo aquisitivo	10%	>11%	11%	100,00
OO4 - Melhorar a prestação dos serviços partilhados, executando toda a tramitação de processos logísticos de forma a assegurar todos os fornecimentos sem atrasos	Percentagem de produtos fornecidos sem atrasos (ponderação de 70%)	95%	=> 98%	98%	103,16
	Grau de implementação do projeto de auscultação dos clientes da DCAP-DALOG (ponderação de 30%)	95%	=>98%	100%	105,26
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%	98%	108,89
OO6 - Assegurar/Sistematizar o Sistema de Controlo Interno, a monitorização e avaliação	Percentagem de medidas do Plano de Riscos implementadas e reportadas	10%	=> 20%	93%	930,00

Objetivos Operacionais	Indicador	Meta	Superação	Resultados	
				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)	0 (entrega no prazo definido)	=>2 (dias antes do prazo definido)	Entrega no prazo definido	100,00
OO7 - Agilizar e simplificar os processos de trabalho, circuitos e procedimentos da SG, tendo em vista a prestação de serviços de excelência	Nº de processos/procedimentos/instruções técnicas criadas/atualizadas	2	3	5	250,00

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 sete, verifica-se que seis foram superados, um 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 2020

P2 - Substituição grupo de bombagem de abastecimento de água e redes existentes e criar acessos coretes Av. Roma.	Facilitar o acesso às instalações técnicas de águas e esgotos do edifício e anular depósito cobertura	31.12.2020	OO1
P3 - Substituição da iluminação convencional por "led" - pisos 10, 12 e 13	Melhorar a eficiência energética do edifício	31.12.2020	OO1
P4 - Reparação dos elevadores	Garantir a segurança de pessoas e bens no edifício	31.12.2020	OO1

Acresce que, pese embora não estando prevista a sua execução no plano de atividades para 2020, foi projetada e executada no período em análise, a rampa de acessos ao edifício para pessoas com deficiência, "projeto" que acabou por substituir-se a um dos projetos não executados.

Relativamente ao *objetivo 2*, 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, devido ao confinamento.

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.

Em 2020, foram 11 o número de tipologias de bens e serviços com contratação centralizada pela UMC, tendo a poupança obtida nos processos centralizados atingido, em 2020, os 11%, pelo que o objetivo foi atingido.

Ou seja, um ligeiro decréscimo 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 2020 continuou a não ser possível, com os recursos disponíveis, realizar-se o Inquérito de Satisfação anual, face à necessidade de realizar vários procedimentos intercalares, não previstos, por demora na decisão do tribunal sobre ação de contencioso pré-contratual e ainda na obtenção de autorização de encargos plurianuais.

De realçar, à semelhança do que sucedeu no ano transato, 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, conforme se demonstra na figura seguinte.

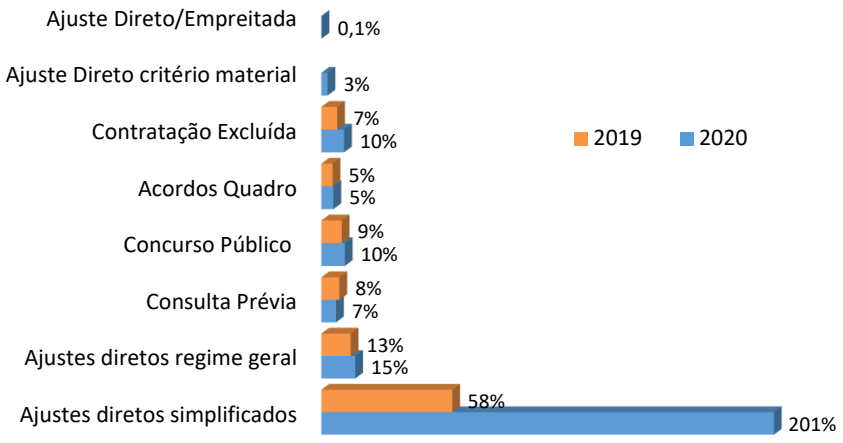


Figura 8 - Procedimentos desenvolvidos pela DCAP 2019-2020(%)

Relativamente *ao objetivo 4*, considera-se que o mesmo foi também superado, isto apesar de se manterem as dificuldades referidas 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.

Por outro lado, também contribuiu para a superação, a implementação, com assinalável participação, de dois projetos de auscultação dos clientes da DCAP.

Quadro 25 - Acréscimo da atividade desenvolvida

Atividades	2019	2020	Acréscimo %
Procedimentos aquisitivos	693	926	33,6
NPD`s	756	822	8,7
Parecer Prévio AMA	9	16	77,7
Registos SCEP / SIGO	183	196	7,1
Tratamento Faturas	3376	4888	44,7

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

No que tange ao *objetivo 6*, considera-se igualmente 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.

Por último, também o *objetivo 7* foi superado, tendo sido implementados novos circuitos e emanadas instruções/orientações procedimentais com o objetivo de agilizar e simplificar os processos de trabalho, circuitos e procedimentos da SG, tendo em vista a prestação de serviços de excelência.

4.5.4. Projetos

Quadro 26 - Execução de projetos da DCAP

Designação	Objetivo operacional do projeto	Custos (euros)	RH envolvidos	% Execução	Situação
P5 - Substituição de "vinil" deteriorado nas partes comuns nos pisos 10 a 13	Beneficiar o pavimento interior do edifício			0%	Não executado
P6 - Substituição grupo de bombagem de abastecimento de água e redes existentes e criar acessos coretes Av. Roma.	Facilitar o acesso às instalações técnicas de águas e esgotos do edifício e anular deposito cobertura	127.040,24	10	100%	Concluído
P7 - Substituição da iluminação convencional por "led" - pisos 10, 12 e 13	Melhorar a eficiência energética do edifício	863.04	10	100%	Concluído
P8 - Reparação dos elevadores	Garantir a segurança de pessoas e bens no edifício	8.127.44	10	100%	Concluído
P9 - Aquisição e implementação de camaras vigilância linha azul e caves.	Garantir a segurança de pessoas e bens no edifício.			0%	Não executado
P10 - Limpeza por aspiração com robot de condutas do ar condicionado centralizado.	Melhorar o património do MTSSS			0%	Não executado
P11 - Elaboração e implementação de um Questionário de avaliação DCAP-DALOG (2020)	Avaliar o serviço prestado pela DCAP-DALOG tendo em vista a melhoria dos processos de trabalho			100%	Concluído

4.5.5. Indicadores de atividade

Quadro 27 - Indicadores de atividade da DCAP

Produtos/Serviços	N.º Ocorrências 2019	N.º Ocorrências 2020
Total procedimentos de Aquisição de Bens e Serviços	693	953
Ajustes diretos simplificados	403	475
Ajustes diretos regime geral	92	143
Consulta Prévia	55	62
Concurso Público	64	99
Acordos Quadro	41	51
Contratação Excluída	46	96
Ajustes Diretos por critérios materiais	N/D	26
Ajustes Diretos/Empreitadas	N/D	1
Contratos Geridos	934	834
Catálogos plataforma transacional	14	17
Desenvolvimento de procedimentos aquisitivos centralizados	14	28
Divulgação de comunicações da eSPap	11	8
Cadernos de Encargos/Programas/Convites/Anexos/Outros	143	911
Empreitadas	3	1
Estudos Técnicos	4	6
Instrução de Pedidos de exceção	24	11
Informações internas	563	621
Levantamento necessidades/consolidação e agregação de dados	N/A	233
Minutas de Contrato	27	39
N.º de Intervenções no Arquivo do Bairro Cruz Vermelha	7	3
N.º de Intervenções no Arquivo do Largo da Luz	4	6
Pedidos ao INA	12	26
Número de processos da despesa (NPD) realizados no GeRFIP	756	822
Pedidos autorização encargos plurianuais - Portarias/RCM/Despacho conjunto	12	19
Pedidos de AOVs (alugueres operacionais de viaturas)	10	4
Pedidos de rent-a-car	15	25
Pedidos de parecer prévio AMA	39	16
Processos de averiguação de acidentes de automóvel	1	1
Pronuncias sobre impugnações judiciais interpostas	2	1
Recolha de informação a nível ministerial a pedido da eSPap	7	1
Registo e controle de viaturas da SG, Área Governativa e Serviços Partilhados	N/A	48
Registo SCEP – Compromissos plurianuais	183	196
Procedimentos ao abrigo de AQ,s	41	13
Reuniões com eSPap/Outras entidades/Fornecedores	23	7
Sistema Parque Viaturas Estado (Plataforma) – nº de viaturas da frota	32	48
Tratamento de faturas rececionadas para efeitos de liquidação	3376	4888
Workshops com os organismos do MTSSS	4	1
Execução de obras pequenas ou grandes	46	52

Produtos/Serviços	N.º Ocorrências 2019	N.º Ocorrências 2020
Pedidos de manutenção interna no Edifício da Praça de Londres	521	300
Requisições Fundo Maneio	34	36
Requisições gerais - GERFIP	55	62
Requisições internas (armazém) -GERFIP	-	2

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

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

Divisão de Contratação Pública

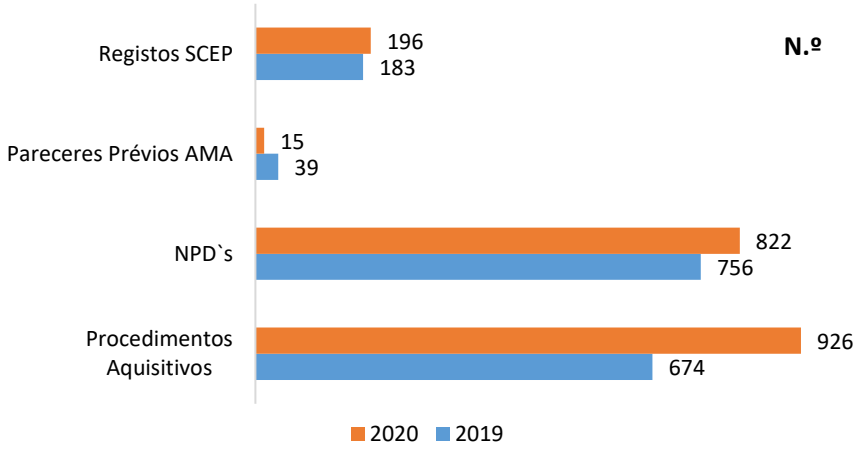


Figura 9 - Indicadores de atividade da DCOP

Unidade Ministerial de Compras

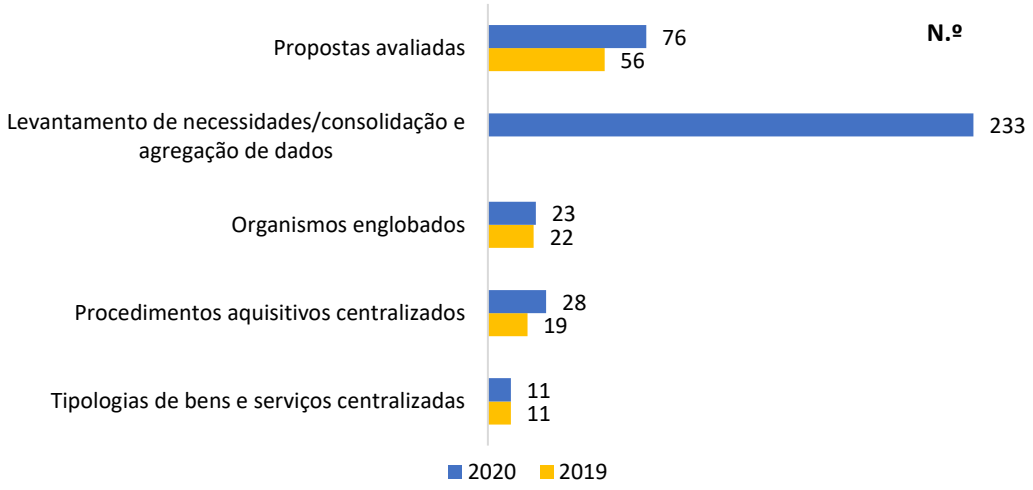


Figura 10 - Indicadores de atividade da UMC

Divisão de Gestão Patrimonial

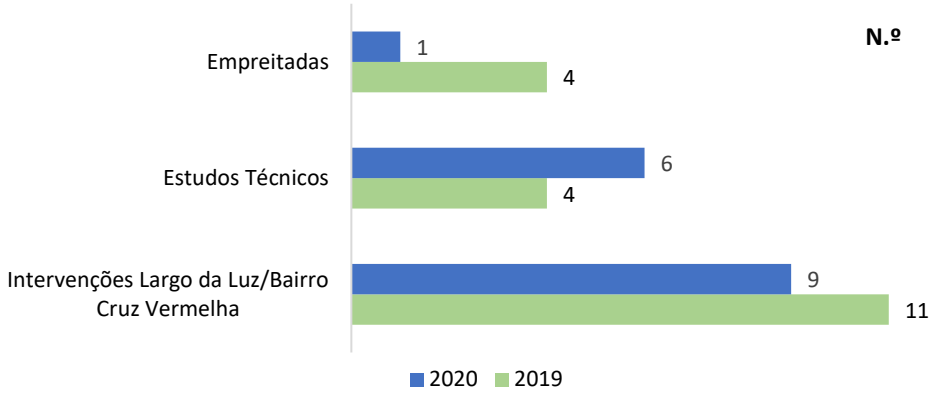


Figura 11 - Indicadores de atividade da DGP

Núcleo de Aprovisionamento e Viaturas

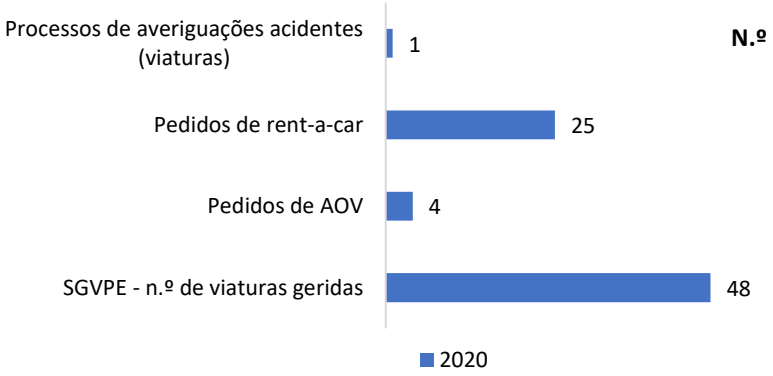


Figura 12 - Indicadores de atividade do NAV

Núcleo de Gestão de Contratos

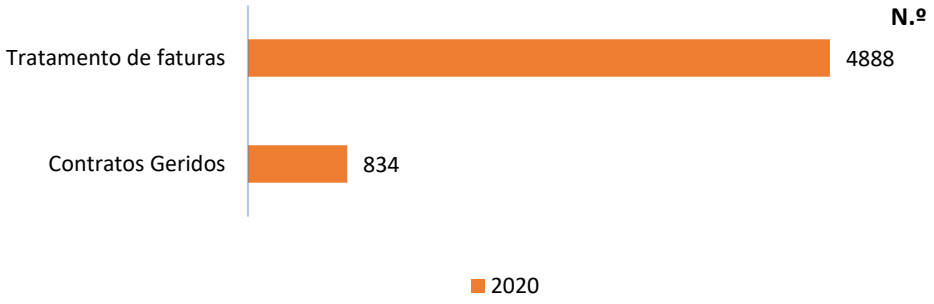


Figura 13 - Indicadores de atividade do Gescont

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 e do NAV, 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		2019	2020
Consumo anual de energia do edifício da Praça de Londres	Eletricidade (kwh)	672 296	580 039
	Gás (Kwh)	201 872	160 821
	Gás (m3) Bar/refeitório	1 012	
Consumo anual de água(m3)		4 183	3 476

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, a EMPA, o CRL e a CNPDPCJ, os cinco 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:

- O consumo de eletricidade em relação ao último ano reduziu, devido ao confinamento, mesmo tendo havido obras da substituição das redes de água, a mudança gradual para tecnologia led na iluminação e outras boas práticas continuam a contribuir para o efeito.
- O consumo de gás (aquecimento das caldeiras), em relação aos valores dos consumos do ano 2019, reduziu, devido ao confinamento.
- O consumo de gás (refeitório), em relação aos valores dos consumos do ano 2019, não é comparável por inexistência de dados em 2020.

O programa que monitoriza os consumos individuais do sistema de AVAC já está operacional, no entanto não houve possibilidade de os monitorizar adequadamente em 2020, por falta de recursos humanos.

O consumo de água diminuiu, inferindo-se como principal razão o confinamento.

II. A manutenção regular dos equipamentos

As vantagens em proceder a manutenções preventivas nos equipamentos que fazem parte do edifício refletem-se 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 2020

Papel	Extintores	Toneres	REEE	Ferro e Metal	Lâmpadas	Plásticos	Gorduras e Óleos de Fritura
7.500 Kg	2 unidades	300 Kg	4.450 Kg	1700 Kg	60 Kg	850 Kg	650 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

Objetivos Operacionais	Indicador	Meta	Superação	Resultados	
				Valor atingido	Taxa de execução %
OO1 - Garantir a qualidade do serviço prestado, tendo em conta as necessidades e expetativas dos clientes da DC	Índice médio de qualidade na satisfação dos clientes da área do Atendimento e Receção	85% a 90%	> 90%	100%	111,11
	Taxa de resposta aos pedidos dos clientes do NIQC	85% a 90%	> 90%	100%	111,11
OO2 - Dinamizar a área das Relações Públicas	N.º de novos protocolos estabelecidos, com benefícios para os/as trabalhadores/as da Secretaria-Geral	4 a 6	> 6	9	150,00
	N.º de iniciativas de âmbito cultural em que participa, como serviço promotor ou no apoio à respetiva organização	1 a 2	> 2	0	Anulado
	N.º de conteúdos inseridos na intranet, com os requisitos definidos para o efeito	160 a 200	> 200	244	122,00
O03 - Agilizar e simplificar os processos de trabalho, circuitos e procedimentos da SG, tendo em vista a prestação de serviços de excelência	Nº de processos/procedimentos/instruções técnicas criadas/atualizadas	3 a 4	> 4	**3**	100,00
OO4 - 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	N.º de newsletters lançadas (Ex.: POCIQ, Rede PorTodos, Últimas)	26-27	28	26	100,00
	N.º de workshops/conferências temáticas	2 a 3	4	3	100,00
	Grau de implementação da área departamental da DC na Intranet SG	70%-80%	> 80%	0%	Suspenso

Objetivos Operacionais	Indicador	Meta	Superação	Resultados	
				Valor atingido	Taxa de execução %
	Taxa de execução das ações planeadas da Intranet do Ministério	70%-80%	> 80%	85,70%	101,07
	Grau de implementação do projeto do novo site da SG	85%-95%	>95%	100%	105,26
	Taxa de execução do Plano de Ação da Rede Por Todos	75%-85%	> 85%	81,81%	100,00
	Grau de implementação do Plano de Sustentabilidade da SG	75% a 85%	>85%	86,40%	101,65
OO5 - Coordenar a gestão do Sistema de Controlo Interno (planeamento, monitorização e avaliação)	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	100,00
	Taxa de execução das ações de gestão do Plano de Riscos	80%-90%	> 90%	100%	111,11
	Percentagem de medidas setoriais do Plano de Riscos implementadas e reportadas	60% - 70%	>70%	71%	101,43
OO6 - Assegurar a receção e expedição de todo o expediente da SG e dos organismos instalados no edifício do MTSSS	Percentagem de expediente entrado até às 17h e tratado no próprio dia	96%	>96%	100%	104,17
	Percentagem de submissão de atos na INCM entrados no próprio dia até às 16h	98%	>98%	100%	102,04
OO7 - Garantir a disponibilização da informação relativa ao Arquivo Histórico do Ministério a todos os seus serviços e organismos	Nº de metros lineares de documentação avaliada disponibilizada	75 a 80ml	> 80ml	118ml	147,50
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	Nº de serviços do MTSSS apoiados	2 a 4	5	2	100,00
	Taxa de Processos criados na Estrutura de Pastas do Organizador, de acordo com o Plano de Classificação da SG	70% - 75%	>75%	95%	126,67

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 100%, numa escala de 0 a 100%, pelo que foi superado. Este indicador apenas foi medido até 16 de março uma vez deixou de haver atendimento presencial desde esta data até junho, e que a partir de junho apesar de se ter reiniciado o atendimento presencial, dadas as questões de proteção individual, deixou de se aplicar os inquéritos.

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 das 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 indicador "N.º de iniciativas de âmbito cultural em que participa, como serviço promotor ou no apoio à respetiva organização", foi, entretanto, anulado, uma vez que não foi possível desenvolver qualquer ação presencial, conforme inicialmente planeado, dada a situação de pandemia que, entretanto, ocorreu.

Assim o objetivo foi desdobrado em dois indicadores, tendo os dois sido superados.

Ao longo de 2020, foram celebrados nove novos protocolos, nas áreas da saúde, bem-estar, parqueamento automóvel, restauração, serviços de manutenção de veículos (pneus e outros) e produtos hortícolas, com as seguintes empresas: Farmácia Marques, Ortopedia Marques, Alberto Oculista (novo protocolo Consulta em Casa), Clínica Médis, FitnessHut, Empark (novo protocolo com novas condições), Restaurante FIVE, Pneus Nunes e Agrumet. As condições especiais de acesso a produtos ou serviços destas empresas oferecidas ao universo de trabalhadores/as do MTSSS são, na sua maioria, extensíveis às respetivas famílias.

Foram disponibilizados conteúdos nas áreas "Destaques", "Tempos Livres", "Protocolos e Apoios Sociais" e "Refeições", num total de 244, com notícias de interesse do ponto de vista profissional e pessoal dos utilizadores/as.

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 pelo indicador "Nº de processos/procedimentos/instruções técnicas criadas/atualizadas", foram atualizados três manuais de procedimentos, pelo que o objetivo foi atingido.

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 sete indicadores, tendo três deles sido superados, três atingidos e um suspenso. O indicador suspenso decorreu de os recursos humanos afetos a esta iniciativa terem sido realocados a outros projetos, considerados mais relevantes.

No âmbito da dinamização de newsletters pretendeu-se potenciar esta ferramenta, tendo-se elaborado e publicado cerca de 26 edições, de diferentes áreas, nomeadamente da Rede PorTodos, Últimas SG, da área da Formação e do próprio POCIQ.

Foram ainda desenvolvidos três workshops/conferências temáticas, nos quais se pretendeu dar a conhecer e debater temáticas relevantes no âmbito da inovação, modernização e qualidade, em particular na área da sustentabilidade, que possibilitaram a partilha de experiências e de boas práticas nestas áreas transversais do Ministério, bem como do impacte da pandemia na nossa vida pessoal e nas nossas organizações. É de realçar o esforço da equipa, que devido à pandemia, se viu forçada a adquirir novas competências, uma vez que estes encontros passaram a ser efetuados em formato digital, através de plataformas como Zoom ou o Teams.

Em causa está a realização dos seguintes eventos:

Quadro 31- Eventos promovidos pelo NIQC

Encontros Temáticos/Sessões Sensibilização/Cursos	N.º médio de participantes
21º Encontro Temático no MTSSS (Webinar) – Estilos de Vida Saudável em Tempo de Pandemia	90
22º Encontro Temático no MTSSS (Webinar) – COVID-19: O Impacte na Vida Pessoal e Profissional	103
"À Conversa…" sobre Efeitos da Pandemia na Saúde Mental (Webinar)	35
Total de participantes	**228**

No que respeita 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*.

Relativamente ao indicador "Taxa de execução das ações planeadas da Intranet do Ministério", o quadro infra resume, em números, a diversidade de áreas de atuação e as atividades desenvolvidas pela equipa de comunicação da SG.

Quadro 32 - Gestão de conteúdos/Administração da Intranet SG/MTSSS 2020

Neste domínio, é importante realçar, também, a criação da nova página institucional de SG, desenvolvida durante o tempo de confinamento, com recurso a diversas plataformas digitais, tendo entrado em produção ainda no 1º semestre de 2020.

Por último, no âmbito da sustentabilidade, conseguiu-se atingir 81,81% das ações do Plano de Ação da Rede PorTodos e 86,4% 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, verifica-se que dois foram superados e um atingido.

No âmbito da elaboração do Plano de Atividades e do QUAR da SG, a DC, enquanto responsável por esta atividade, assegurou o cumprimento dos prazos definidos, pelo que o indicador foi atingido. Trata-se de um indicador muito depende dos contributos dos demais serviços da SG o que, por vezes, dificulta o cumprimento dos prazos nos tempos definidos em sede de planeamento.

Ainda assim, e considerando a média global de todos os indicadores conclui-se que o objetivo foi superado.

No que concerne *ao objetivo 6* "Assegurar a receção e expedição de todo o expediente da SG e dos organismos instalados no edifício do MTSSS", apesar das dificuldades resultantes do confinamento, foi possível superar os dois indicadores.

Tendo-se definido como meta tratar 96% do expediente entrado até às 17h, foi possível tratar a totalidade 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.

É de realçar que decorrente da pandemia houve um esforço adicional de publicação urgente da maioria dos diplomas. Com o recurso ao teletrabalho, o número de entradas e saídas diminui significativamente. A aplicação Smartdocs permite a cada utilizador poder dar entradas e saídas de mail, sem recurso à Secção de Expediente, daí resultando uma diminuição muito significativa no número de documentos tratados em 2020.

Quadro 33 - Documentação registada em Smartdocs referente à SG

Ano	Entrada	Saída	Doc_ Entrados Edifício	DR_ Diplomas	Divulgação de docs	Total	N.º de doc não registados até às 17h	Total de documentos	% do trabalho realizado
2020	6819	994	10542	353	36	18744	0	18744	100,00%
2019	13096	7019	15475	480	34	36104	21	36083	99,94%

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

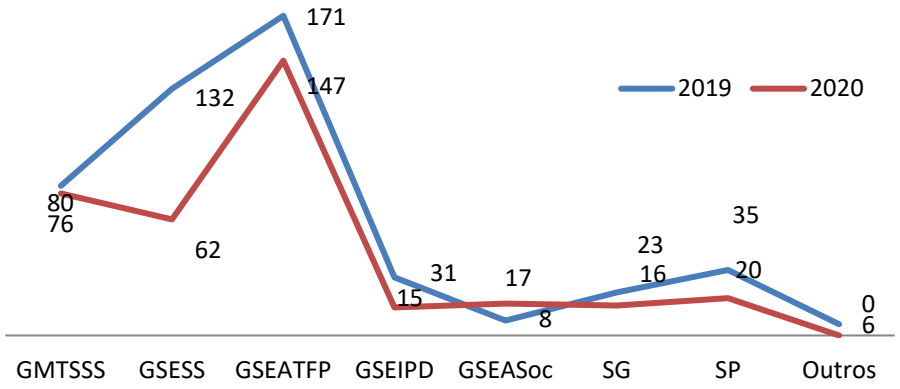


Figura 14 - Tipologia de atos enviados para publicação no Diário da República

No que se refere ao *objetivo 7* foram avaliados 118 ml respeitantes aos Fundos Documentais que estão à guarda desta SG (Gabinetes Ministeriais, INTP e SG), de acordo com as normas arquivísticas em vigor, tendo envolvido uma coordenadora de Núcleo, dois técnicos superiores e duas Assistentes Técnicas nesta atividade.

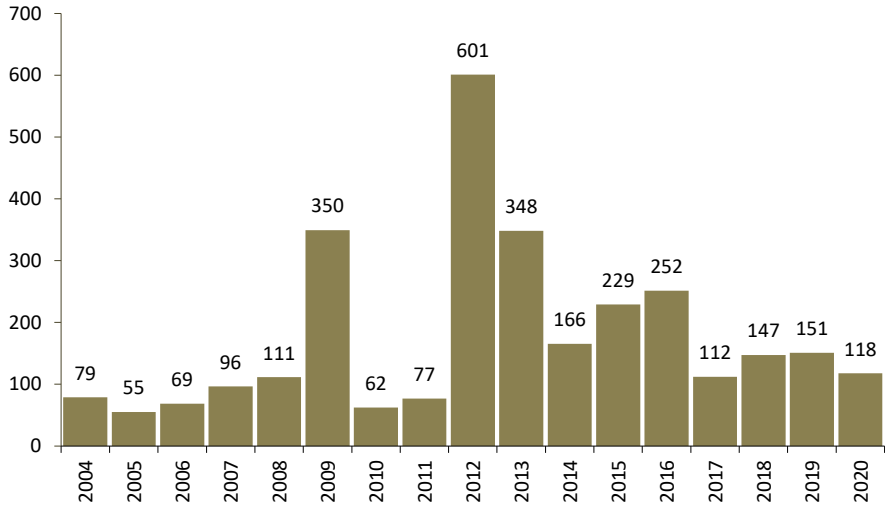


Figura 15 - Evolução da avaliação da massa documental acumulada (ml)

Os Fundos Documentais avaliados dizem respeito aos Fundos Documentais que estão à guarda da SG e estão avaliados de acordo com as regras arquivísticas em vigor.

Estiveram afetos à seleção e avaliação dos referidos Fundos Documentais uma técnica superior e dois assistentes técnicos. No que diz respeito aos instrumentos de trabalho utilizados, as unidades de instalação (U.I) foram

descritas num modelo de Folha de Recolha de Dados (FRD) em Excel disponibilizado pela Direção-Geral do Livro, dos Arquivos e das Bibliotecas (DGLAB). Posteriormente, após uma revisão, os dados foram transferidos para Bases de Dados em Access.

Assim, podemos dizer que a informação com valor secundário ou histórico disponível nas referidas Bases de Dados aumentou e já se encontra disponível, para consulta, pelos investigadores e outros potenciais interessados.

A mais valia desta atividade é que, por um lado, com a informação avaliada e registada em suportes informáticos é possível responder rapidamente às solicitações dos cidadãos ou de investigadores, o que diminui largamente o tempo de resposta. Por outro, permite a salvaguarda, a valorização, a divulgação, o acesso e fruição do património arquivístico do Ministério, bem como a sua utilização como recurso da atividade administrativa e fundamento da memória coletiva e individual.

Em 2020, com a criação, no novo site da SG, de uma área de pesquisa relativamente ao Arquivo Histórico, o número de pedidos de investigadores/historiadores cresceu significativamente.

No que diz respeito ao *objetivo 8*, o mesmo foi atingido porquanto foram apoiados tecnicamente dois serviços do MTSSS. O apoio dado baseou-se na aplicação dos instrumentos criados e na indicação das orientações para a aplicação da Tabela de Seleção de Documentos (Portaria de Gestão de Documentos do MTSSS), tendo em vista as boas práticas organizacionais numa perspetiva de melhoria da gestão da informação.

Para além dos resultados acima apresentados, relativos aos objetivos definidos para esta unidade orgânica, há ainda a salientar algumas atividades desenvolvidas pelo Núcleo de Atendimento e Receção (NAR) e pelo Núcleo de Relações Públicas (NRP).

Assim, no âmbito do Núcleo de Atendimento e Receção, no que se refere à Linha Azul, o número de atendimentos, num total de 10588, corresponde a uma média mensal de 882 atendimentos, tendo-se registado mais 1057 atendimentos face a 2019, conforme quadro 34.

Quanto à área da receção, houve uma diminuição dos telefonemas e uma diminuição do número de visitantes na linha do que tinha acontecido em 2019, uma vez que com o confinamento o número de trabalhadores em regime presencial foi menor e que durante um largo período deixou de haver reuniões.

Este número total de atendimentos (10588) corresponde a uma média mensal de 882 atendimentos. Comparativamente com o ano de 2019, o número total de atendimentos aumentou.

O atendimento telefónico representou 95% da atividade, dado que em 2020 durante o período de confinamento, não foi efetuado atendimento presencial.

Quadro 34 - Evolução de atendimento 2016/2020 na Linha Azul e na Receção

Ano	Linha Azul			Receção	
	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
2020	10030	558	10588	8016	19853

No âmbito das atividades da área do apoio logístico, técnico e protocolar, o NRP apoiou a organização e realização de 96 eventos e 63 acompanhamentos, destacando-se em especial dos primeiros os seguintes (eventos):

Quadro 35 - Principais eventos com apoio do NRP 2020

Assinaturas de protocolos e de memorandos com outros países
Reuniões da Comissão de Políticas de Inclusão das Pessoas com Deficiência
Webinar Futuro do Trabalho
Videoconferências no CCB no âmbito do Pilar Europeu dos Direitos Sociais
Reunião Compromisso de Parceria para Reforço Excecional dos Serviços Sociais e de Saúde
Reunião do Conselho Consultivo da EMPA
Entrega do Prémio António Dornelas
Seminário Webinar | Locais de trabalho seguros em tempos de COVID-19
Comité de Pilotagem Acordo ACT / DGT de França
Conferências de Imprensa
Protocolo/ GSEASoc com DGS Abertura Creches

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 página institucional 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.

Em 2020, foi tratado em Smartdocs um total de 5513 documentos, número que incluiu 2861 entradas (ofícios, cartas e mails) e 2652 saídas (respostas ou reencaminhamentos por ofício ou mail). Aquele total não incluiu os mails enviados pelo cidadão diretamente para o endereço das Relações Públicas da SG e as respetivas respostas, tratados exclusivamente no Outlook.

Em 2020, 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 técnico-administrativo, 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 cinco 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 30650 notícias/artigos.

- Resposta a solicitações dirigidas à Direção da SG por parte dos gabinetes ministeriais e de organismos da Administração Pública (Comissão para a Cidadania e Igualdade de Género (CIG) e outros), através de levantamentos de informação e subsequente tratamento, para posterior envio dos respetivos pontos de situação às entidades interessadas.
- Apoio técnico à Conselheira para a Igualdade do MTSSS, apoio à realização das reuniões com os interlocutores dos serviços e levantamentos de informação juntos dos serviços e organismos do MTSSS e respetiva consolidação.
- Gestão das inscrições de consultas médicas, realizadas uma vez por semana, tendo-se realizado 143 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.
- 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 de projetos da DC

Designação	Objetivo operacional do projeto	Custos (euros)	RH envolvidos	% Execução	Situação
P12 - Criação do novo site da SG	Criar o novo site da SG em parceria com o II	0€	12	100	Concluído
P13 - 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€	3	100	Concluído

Quanto aos projetos desenvolvidos no âmbito da DC, é de realçar o esforço desenvolvido no âmbito da criação do novo site da SG, solução construída e implementada em situação de confinamento, com o apoio do II. O recurso às novas plataformas de reuniões e de trabalho colaborativo, permitiu que em 4 meses se tenha implementado o site.

Relativamente ao projeto Implementação da Portaria de Gestão de Documentos do MTSSS, no âmbito do projeto ASIA - Avaliação Suprainstitucional da Informação Arquivística, tendo sido publicada a Portaria foi dado início ao apoio aos organismos na implementação do Plano de Classificação, já de acordo com a proposta incluída no projeto de portaria. Este projeto, passou em 2021 para a atividade permanente

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 2019	N.º Ocorrências 2020
Apoio nas áreas da comunicação e imagem à SG e aos organismos do MTSSS	154	167
Atualização da página institucional da SG e POCIQ	478	454
Consultas médicas na SG	268	143
Declarações de contagem de tempo	28	25
Documentação transferida	7ml	37ml

Produtos/Serviços	N.º Ocorrências 2019	N.º Ocorrências 2020
Elaboração de artigos temáticos para publicação e divulgação	10	13
Elaboração de documentos formais de planeamento e reporte das atividades	11	9
Elaboração de documentos técnicos e monitorização e análise de informação	22	13
Elaboração de inquéritos e respetiva análise e elaboração de relatórios de apuramento de dados	10	13
Reclamações (através do Livro de Reclamações)	6	6
Gestão de conteúdos e administração das Intranets (SG e MTSSS)*	733	1121
Apoio a conferências de imprensa	4	11

4.7. Núcleo de Auditoria Interna (NAI)

4.7.1. Missão

O Núcleo de Auditoria Interna da SGMTSSS (NAI), foi criado pelo Despacho n.º 6970/2020, de 22 de junho da SGMTSSS, com efeitos a 1 de fevereiro de 2020, competindo-lhe a verificação da integridade, adequação, eficácia e eficiência dos processos de gestão do risco e dos mecanismos de controlo estabelecidos para assegurar a observância das normas legais e dos procedimentos internos da SG.

4.7.2. Atividades Desenvolvidas

Durante o ano de 2020, a atividade do NAI centrou-se fundamentalmente na frequência de formação especializada na área de Auditoria Interna, ministrada por profissionais do IAPI (Instituto Português de Auditoria Interna); na colaboração com a Direção e outros serviços da SGMTSSS, nomeadamente no que concerne à atualização de alguns instrumentos de comunicação e de gestão, designadamente:

- A construção do novo website da SG; a reorganização dos serviços da SGMTSSS.
- A revisão do Plano de Prevenção de Riscos de Gestão, Corrupção e Infrações Conexas (PPRGCIC).
- A elaboração e atualização do Plano de Contingência Covid19 e do Plano de Contingência pós Estado de Emergência SARS-CoV-2/COVID19.
- A análise dos trabalhos preliminares no âmbito do Manual de procedimentos para serviços partilhados, e a análise de diversos manuais de auditoria interna para inspiração na elaboração de futuro manual de auditoria interna da SGMTSSS.

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 – Situação global de objetivos e projetos das unidades orgânicas em 2020

	OBJETIVOS				PROJETOS		
	N.º de Objetivos	Superados	Atingidos	Não atingidos	N.º de Projetos	Concluídos	Não executados
DRH	12	6	4	2	4	3	1
DF	7	7			0		
DJC	4	3	1		0		
DCAP	7	5	2		7	4	3
DC	8	7	1		2	2	
TOTAL	38	28	8	2	13	9	4

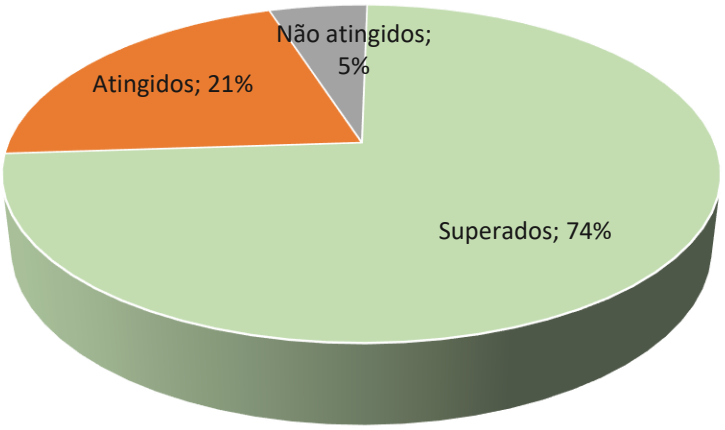


Figura 16 - Taxa de execução dos objetivos das unidades orgânicas 2020

Quadro 39 – Situação dos Objetivos do QUAR da SG em 2020

	Objetivos do QUAR			
	N.º de Objetivos	Superados	Atingidos	Não atingidos
Total	13	6	7	0

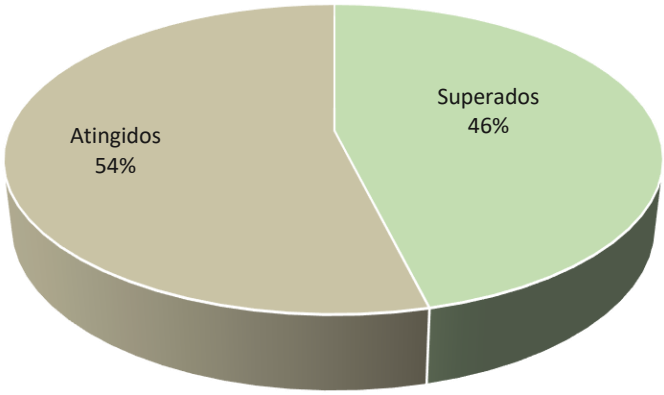


Figura 17 - Taxa de execução dos objetivos do QUAR 2020

5.2. Síntese dos projetos da SG

Quadro 40 - Execução/Situação dos projetos da SG

Serviço	Designação	Objetivo operacional do projeto	Custos (euros)	RH envolvidos	% Execução	Situação
DRH	P1 - Programa "FORMAR"	Conceber e desenvolver o Plano Anual de Formação do Ministério	30.407,14	5	112%*	Concluído
DRH	P2 - Avaliação do impacto da formação	Melhorar / conceber instrumentos de medida do impacto da formação *(ex ante e ex-post)*	0€	4	100%	Concluído
DRH	P3 - Formação à distância	Reforço do e-learning que permita acesso à formação dos trabalhadores em serviços geograficamente dispersos	0€	3	100%	Concluído
DRH	P4 - MOOC	Disponibilização de ação piloto nessa modalidade	-	-	-	Não executado
DCAP	P5 - Substituição de "vinil" deteriorado nas partes comuns nos pisos 10 a 13	Beneficiar o pavimento interior do edifício	-	-	0%	Não executado
DCAP	P6 - Substituição grupo de bombagem de abastecimento de água e redes existentes e criar acessos coretes Av. Roma.	Facilitar o acesso às instalações técnicas de águas e esgotos do edifício e anular deposito cobertura	127.040,24	10	100%	Concluído
DCAP	P7 - Substituição da iluminação convencional por "led" - pisos 10, 12 e 13	Melhorar a eficiência energética do edifício	863.04	10	100%	Concluído
DCAP	P8 - Reparação dos elevadores	Garantir a segurança de pessoas e bens no edifício	8.127.44	10	100%	Concluído
DCAP	P9 - Aquisição e implementação de camaras vigilância linha azul e caves.	Garantir a segurança de pessoas e bens no edifício.	-	-	0%	Não executado
DCAP	P10 - Limpeza por aspiração com robot de condutas do ar condicionado centralizado.	Melhorar o património do MTSSS	-	-	0%	Não executado
DCAP	P11 - Elaboração e implementação de um Questionário de avaliação DCAP-DALOG (2020)	Avaliar o serviço prestado pela DCAP-DALOG tendo em vista a melhoria dos processos de trabalho	-	2	100%	Concluído
DC	P12 - Criação do novo site da SG	Criar o novo site da SG em parceria com o II	-	8	100%	Concluído
DC	P13 - 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	-	2	100%	Concluído

*Foram desenvolvidas ações extraplano, designadamente para a satisfação de necessidades de desenvolvimento de competências digitais e em língua inglesa e ainda relativas à preparação da presidência portuguesa da União Europeia.

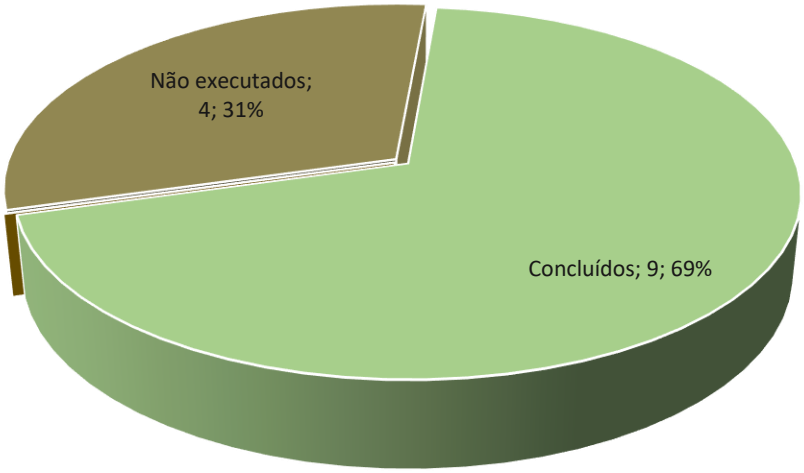


Figura 18 - Taxa de execução dos projetos 2020

6. Afetação de recursos

6.1. Recursos Humanos

Quadro 41 - Trabalhadores da SG em 31/12/2020, por Cargo/Categoria e Unidade Orgânica

Cargo/Categoria	Unidades Orgânicas						Efetivos
	DRH	DCAP	DC	DF	DJC	Direção	
Direção Superior						2	2
Dirigentes Intermédios	3	4	1	3	1		12
Técnico Superior	11	13	10	7	5	1	47
Coordenador Técnico	1	1		1			3
Assistente Técnico	8	5	14	6	1	1	35
Assistente Operacional	1	2	2				5
TOTAL	**24**	**25**	**27**	**17**	**7**	**4**	**104**

Fonte: SRH-BS

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 2020 os técnicos superiores continuam a ser grupo profissional com maior n.º de colaboradores, correspondente a 45,19% do número total.

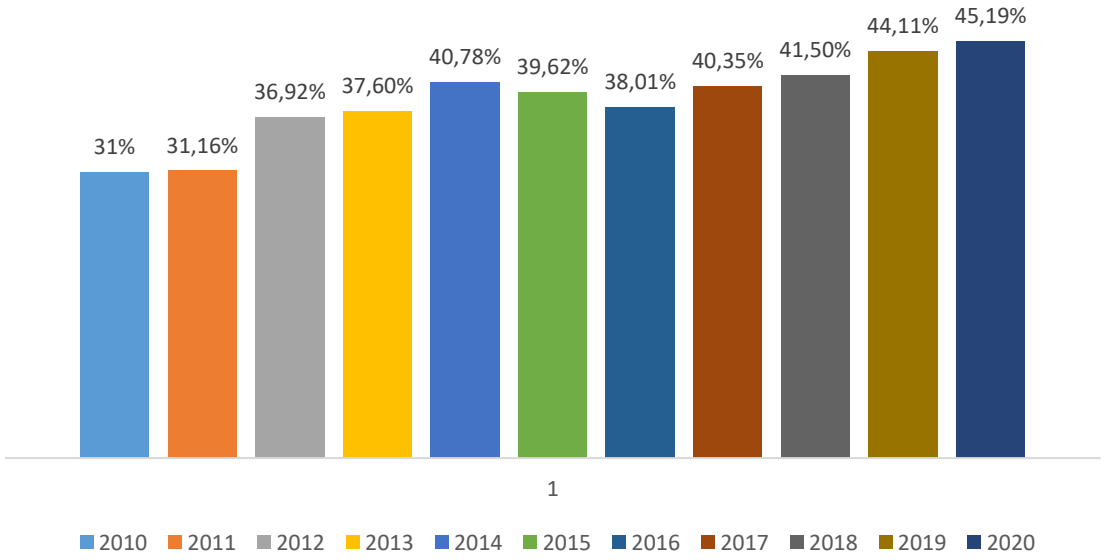


Figura 19 - Evolução do nível de tecnicidade

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 2/2020, de 31 de março.

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	5.191.708
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	**5.273.064**

Assim, constata-se que o orçamento da Secretaria-Geral do MTSSS para 2020, foi contemplado com uma dotação aprovada de 5.273.064 €, em que 5.191.708 € *(98,46%)* se encontravam afetos ao orçamento de funcionamento e 81.356€ *(1,54%)* 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 2020, 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 da Ministra do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social	976.337	942.775	918.372	24.403	97,41%
Gabinete do Secretário de Estado da Segurança Social	809.428	687.570	658.668	28.902	95,80%
Gabinete do Secretário de Estado Adjunto do Trabalho e Formação Profissional	718.141	719.253	709.257	9.996	98,61%
Gabinete da Secretária de Estado da Inclusão das Pessoas com Deficiência	672.662	696.506	690.099	6.407	99,08%
Gabinete da Secretária de Estado da Ação Social	712.581	698.087	680.859	17.228	97,53%
TOTAIS AÇÃO GOVERNATIVA DO MTSSS	3.889.149	3.744.191	3.657.255	86.936	97,68%
Escritório da Organização Internacional do Trabalho	300.638	322.297	284.201	38.096	88,18%
Programa Form@r	80.000	66.300	51.206	15.094	77,23%
Segurança Social - Lei de Bases	7.042.870.162	9.715.677.286	9.715.677.286	0	100,00%
Segurança Social - IVA Social	883.417.428	883.417.428	883.417.428	0	100,00%
Segurança Social - Pensões dos Bancários	436.695.012	436.695.012	435.120.579	1.574.433	99,64%
Segurança Social - Adicional do IMI	282.663.482	303.808.281	303.808.281	0	100,00%
Segurança Social - Consignação do IRC ao FEFSS	377.131.755	355.986.956	182.221.915	173.765.041	51,19%
Segurança Social - Adicional de Solidariedade ao Sector Bancário	33.000.000	33.000.000	33.000.000	0	100,00%
Inspeção-Geral do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social	2.292.833	2.191.419	1.710.134	481.285	78,04%
Comissão para a Igualdade no Trabalho e no Emprego	1.781.592	1.509.508	414.456	1.095.052	27,46%
Direção-Geral do Emprego e das Relações de Trabalho	3.563.665	3.674.246	3.225.890	448.356	87,80%
Instituto Nacional para a Reabilitação, I.P.	10.454.827	9.571.107	6.929.198	2.641.909	72,40%
Estrutura de Missão para a Promoção das Acessibilidades	0	10.227.708	3.802.827	6.424.881	37,18%
Centro de Relações Laborais	100.000	62.733	52.244	10.489	83,28%
Gabinete de Estratégia e Planeamento	6.663.791	6.168.627	4.546.954	1.621.673	73,71%
Comissão Nacional de Promoção dos Direitos e Proteção das Crianças e Jovens	11.742.417	11.238.325	9.169.818	2.068.508	81,59%
Programa Operacional Inclusão Social e Emprego	6.016.385	5.983.385	4.223.798	1.759.587	70,59%
Programa Operacional de Apoio às Pessoas Mais Carenciadas	1.270.868	1.303.868	1.065.707	238.161	81,73%
TOTAIS OUTROS ORÇAMENTOS	9.100.044.855	11.780.904.486	11.588.721.921	192.182.565	98,37%
TOTAIS GERAIS	**9.103.934.004**	**11.784.648.677**	**11.592.379.176**	**192.269.501**	**98,37%**

6.2.2. Execução Orçamental

a) Orçamento de Funcionamento

Através da Lei n.º 2/2020 – Orçamento do Estado para 2020, de 31 de março, foi aprovado o Orçamento de Funcionamento, no âmbito do Programa 015 – Trabalho, Solidariedade e Segurança Social, Medida 024 – Segurança e Ação social – Administração e Regulamentação, Atividade 258 – Gestão Administrativa e Fonte Financiamento 111 – Esforço Financeiro Nacional (OE) – Receitas Gerais não afetas a projetos cofinanciados, contemplando uma dotação inicial de 5.191.708 €.

De acordo com o disposto no artigo 3.º da referida Lei, foi cativo o valor de 216.596 €, representando uma taxa de cativos de 4,17% para o agrupamento 02 – Aquisição de Bens e Serviços.

Face às necessidades orçamentais, foi elaborada Informação pela Entidade Coordenadora, que visou reforçar a R.C.E.D.02.02.04.A0.00 – Princípio da Onerosidade no orçamento da Secretaria-Geral. Para este reforço recorreu-se à libertação de outros agrupamentos, incluindo Despesas com o Pessoal, à descativação de diversas dotações e da Reserva Orçamental do P015, totalizando o montante de 927.049 €.

Foi ainda reforçado o Orçamento de Atividades desta SGMTSSS, na Medida 095 – "Contingência COVID 2019 – Prevenção, contenção, mitigação e tratamento", para as despesas diretamente decorrentes, no domínio da prevenção, contenção, mitigação e tratamento da infeção epidemiológica, no montante de 1.500.000 €.

Assim, da dotação disponível no final do ano de 7.112.383 €, foi executado o valor de 6.841.059 €, a que corresponde a taxa global de execução de 96,19%, com um peso relativo distribuído do seguinte modo pelos agrupamentos de despesa:

Quadro 44 - Execução orçamental por subagrupamento

Agrupamentos	Execução Orçamental 2020 (€)	% Por Agrupamento
Despesas com o Pessoal	3.126.172	45,70%
Aquisição de Bens e Serviços	3.501.148	51,18%
Outras Despesas Correntes	11.894	0,17%
Aquisição de Bens de Capital	201.845	2,95%
TOTAL	**6.841.059**	**100,00%**

Assim, do total da dotação disponível e após dedução do total de pagamentos, resultou um saldo disponível de 271.324€.

Verifica-se que as despesas com pessoal representam 45,70% 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 anormal de 51,18%,

comparativamente com os anos anteriores, muito influenciadas pelas despesas pagas com o princípio da onerosidade e com a contingência do COVID 19, tendo as restantes um caráter residual.

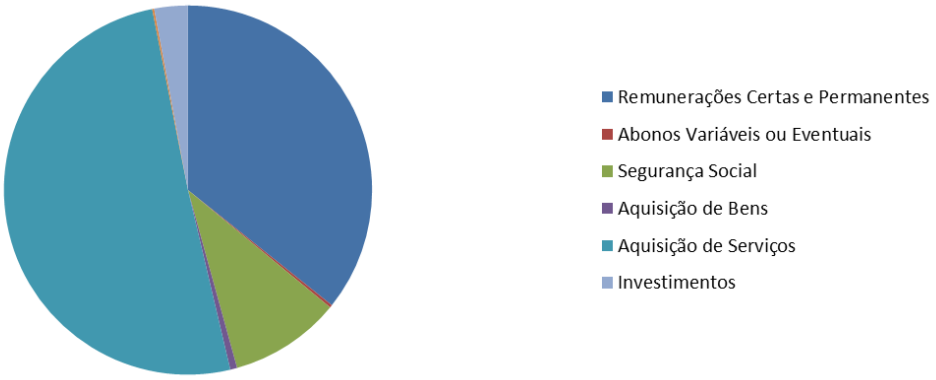


Figura 20 - Distribuição por agrupamentos

A evolução da execução orçamental por subagrupamentos, nos anos de 2018 a 2020 está representada no seguinte quadro:

Quadro 45 - Evolução da execução orçamental por subagrupamentos económicos

Subgrupamentos Económicos	Execução de 2018	Execução de 2019	Execução de 2020	Variação	
				2020/2018	2020/2019
Remunerações Certas e Permanentes	2.502.016	2.492.757	2.443.967	-2,32%	-1,96%
Abonos Variáveis ou Eventuais	11.980	20.594	16.454	37,34%	-20,10%
Segurança Social	677.025	684.620	665.752	-1,67%	-2,76%
Aquisição de Bens	40.013	28.662	41.811	4,49%	45,88%
Aquisição de Serviços	1.471.458	1.180.579	3.459.337	135,10%	193,02%
Outras Despesas Correntes	10.727	3.783	11.894	10,88%	214,37%
Investimentos	80.384	45.040	201.845	151,10%	348,14%
TOTAL	**4.793.603**	**4.456.035**	**6.841.059**	**42,71%**	**53,52%**

Pela análise do quadro acima, pode-se verificar que existe uma diminuição de execução do agrupamento de Despesas com o Pessoal.

No subagrupamento Aquisição de Serviços, verifica-se um aumento em virtude dos encargos suportados com o princípio da onerosidade e com a contingência da COVID 19.

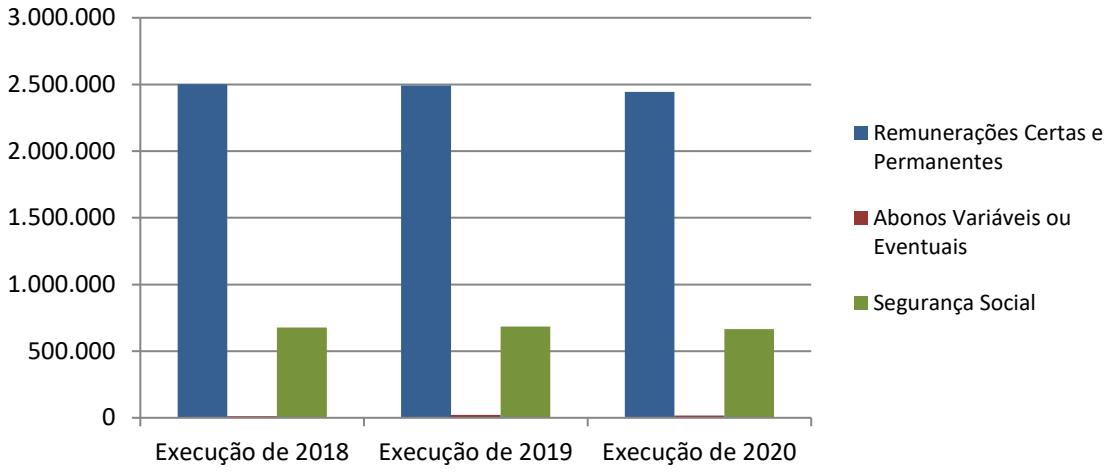


Figura 21 - Distribuição das despesas com pessoal

b) Orçamento Investimento/Projetos

Através da Lei n.º 2/2020 – Orçamento do Estado para 2020, de 31 de março, foi aprovado o Orçamento de Projetos da Secretaria-Geral do MTSSS para o ano de 2020, que contemplou uma dotação inicial de 81.356 €.

O projeto apresentado é referente a uma candidatura SAMA estando orçamentado nas fontes de financiamento 153 com 35.024€ e 246 com 46.332€. No decurso do ano, não foi possível dar início ao projeto, pelo que, a sua execução em 2020 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, tendo a equipa sido reforçada em 2020 por mais um elemento, que dão apoio a todas os organismos do edifício que estão na sua rede.

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 2020 não houve substituições.

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 2020 foram implementadas algumas melhorias, de acordo com o calendário previsto inicialmente.

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.

Em 2020 foi implementada a nova página institucional da SG, que foi desenvolvida pelo II em conjunto com uma equipa da SG. É de realçar que este projeto foi desenvolvido no 1º semestre durante o tempo de confinamento.

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/as colaboradores/as na melhoria dos processos e do clima organizacional, através dos seus contributos e sugestões.

O inquérito de satisfação, referente ao ano de 2020, aplicado aos trabalhadores/as da SG teve como finalidade analisar a sua satisfação relativamente às diferentes dimensões[1] que enformam a atividade da SG e que têm impacto na relação que cada um cria com a organização. O questionário é composto por 97 questões, repartidas por sete dimensões:

a) Satisfação global dos trabalhadores/as 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.

Considerando que 2020 foi um ano atípico que exigiu ajustes aos processos e procedimentos internos da SG, foram introduzidas e/ou adaptadas algumas questões à situação de pandemia. Apesar da adaptação realizada, a estrutura do inquérito foi idêntica à dos anos anteriores, permitindo aceder à progressão dos resultados na maioria das dimensões abordadas.

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*[2].

[1] Dimensões que segundo o *Common Assessment Framework* determinam a satisfação dos/as colaboradores/as.
[2] 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 inquérito por via eletrónica e *online*, garantindo o anonimato dos/as colaboradores/as, 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*[3], permitindo reter os dados e exportá-los para MS Excel.

O inquérito foi lançado a 27 de janeiro de 2021, 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 4 de fevereiro de 2021, tendo-se encerrado o inquérito a 8 de fevereiro de 2021.

Registaram-se 58 respostas ao inquérito, o que corresponde a uma taxa de resposta de 55,24%. A margem de erro associada é de 8,65% e o nível de confiança é de 74%[4]. A participação no questionário foi superior à registada no ano transato (49,52%), 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:

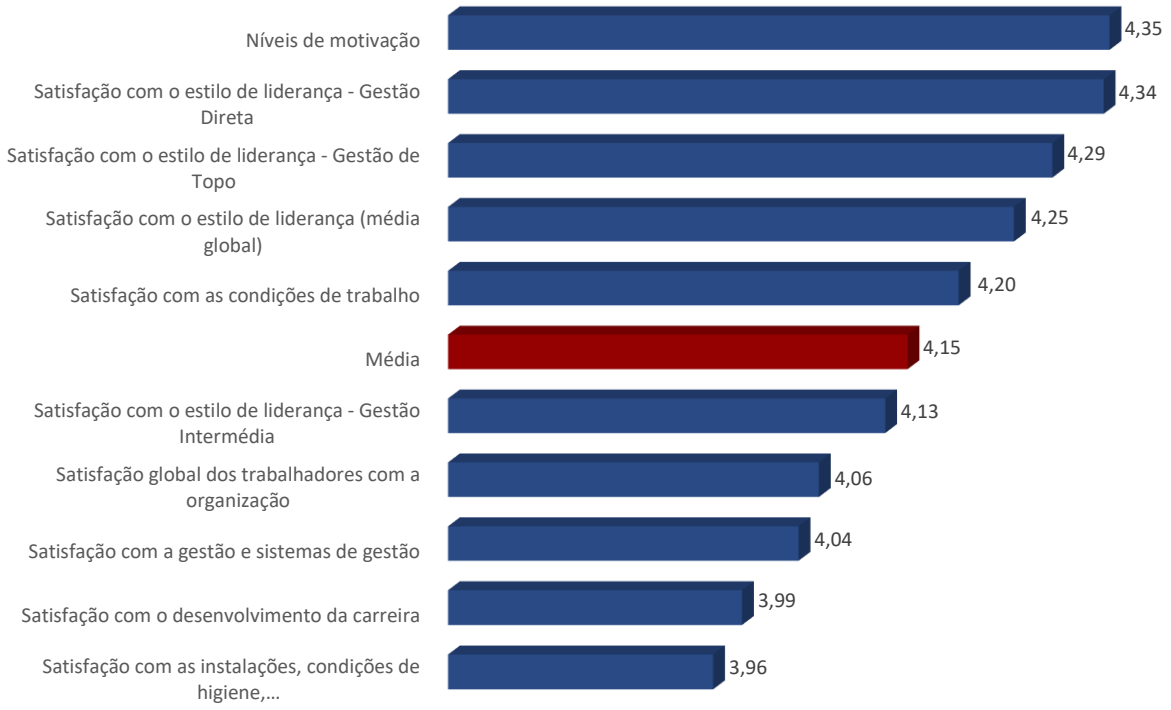


Figura 22 - Média de avaliação da satisfação dos colaboradores por grupo de perguntas

[3] In www.limesurvey.org/

[4] 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/as trabalhadores/as da SG é de 4,06 valores (média de 4,05 valores no ano anterior), valoração abaixo à média das dimensões em análise com 4,15 valores.

Em relação às restantes dimensões mais específicas do inquérito, verifica-se que apenas duas foram avaliadas abaixo do nível de valoração 4: "Satisfação com o desenvolvimento da carreira" e "Satisfação com as instalações, condições de higiene, segurança, equipamentos e serviços disponíveis" com 3,99 e 3,96 valores, respetivamente.

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 (4,34 valores).

Em seguida apresenta-se o gráfico comparativo dos dados globais dos inquéritos de satisfação de 2016 a 2020:

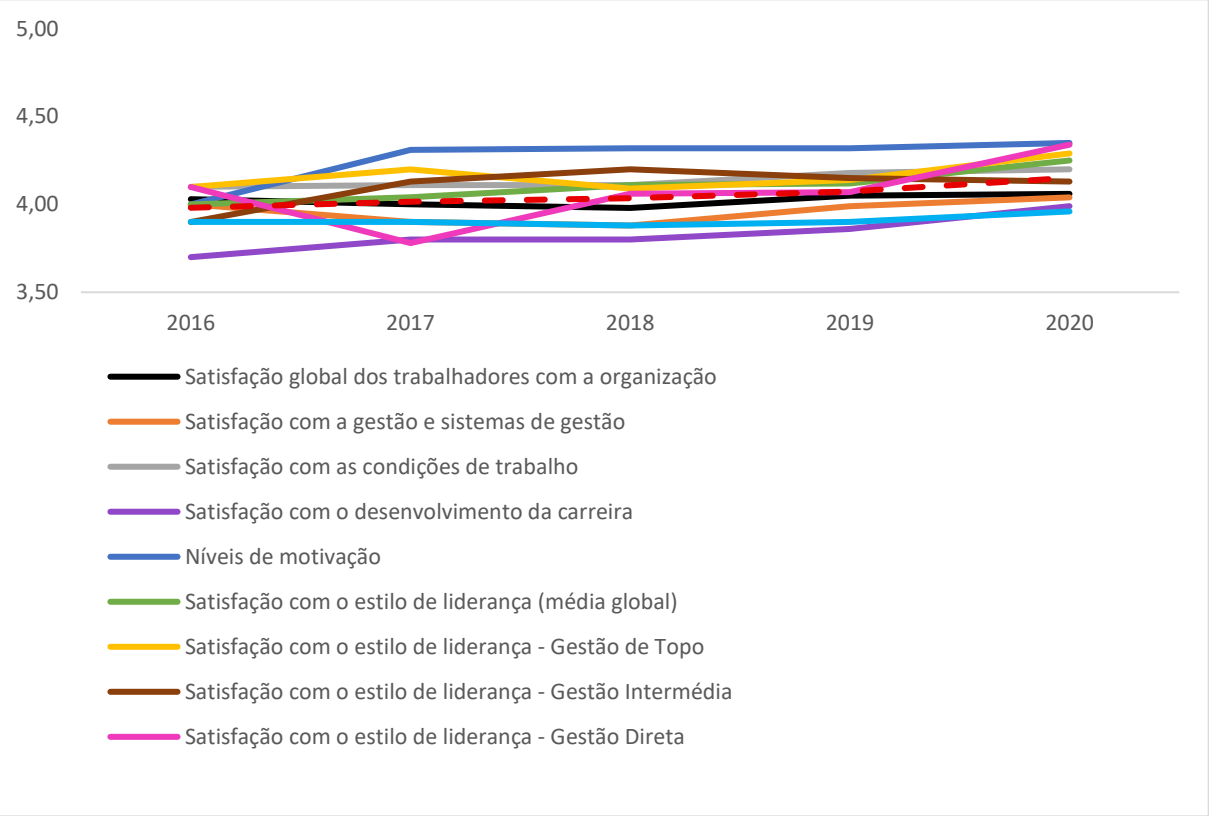


Figura 23 - Evolução da satisfação dos colaboradores da SG 2026-2020

Verifica-se que em 2020 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 as instalações, condições de higiene, segurança, equipamentos e serviços disponíveis", que detém a média avaliativa mais baixa.

Tal como é possível constatar através da visualização gráfica das pontuações médias referentes a cada ano[5], registam-se, face ao ano transato, subidas em todas as dimensões do inquérito. No entanto existiu uma descida de pontuação na subdimensão "Satisfação com o estilo de liderança – Gestão Intermédia" (-0,02).

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

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

8. Avaliação do Serviço Prestado

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

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

Contrariamente ao ano transato, em 2020, a SG optou por auscultar também os seus fornecedores, agentes importantes na garantia de resultados do seu desempenho e da sua estratégia.

Analisam-se em seguida os inquéritos de satisfação enviados aos principais clientes da SG (gabinetes ministeriais e serviços e organismos do Ministério), e aos principais fornecedores de produtos e serviços, relativos ao desempenho da SG durante o ano de 2020.

8.1. Inquérito de Satisfação aos Clientes da SG

Os principais clientes da SG constituem um universo de 31 potenciais respondentes. Optou-se pela metodologia do sufrágio universal[6] tendo como base a limitada dimensão da população a inquirir, assim como a propensão que vem sendo constatada para a reduzida taxa de resposta aos inquéritos lançados nos anos anteriores.

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

O questionário foi enviado aos clientes da SG a 27 de janeiro de 2021, 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 4 de fevereiro de 2021, tendo-se encerrado o inquérito a 8 de fevereiro de 2021.

O número de respostas obtidas foi de 17, o que corresponde a uma taxa de resposta de 54,8%. A margem de erro associada é de 16,24% e o nível de confiança de 45%[8]. Tendo em consideração os dados apresentados, verifica-se que existiu um aumento da taxa de resposta dos clientes face à registada em 2019, de 35,48%,

[6] Terminologia usada in GHIGLIONE, R. e MATALON, B – *O inquérito, teoria e prática*; Lisboa, Celta ed. 1995 (3ª edição) pág. 28.
[7] In https://www.limesurvey.org/
[8] Cálculo efetuado com recurso a um calculador online: http://www.raosoft.com/samplesize.html.

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

O questionário aplicado era constituído por 34 questões, na sua maioria retiradas do modelo recomendado pela *Common Assessment Framework* (CAF) e adequadas à realidade da SG[9]. O modelo do questionário utilizado no exercício de avaliação de 2020 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
Variável A: Imagem global da organização	Desempenho global da Secretaria-Geral
	Cortesia dos colaboradores
	Agilidade da resposta
	Integração de melhorias adequadas às necessidades dos clientes
	Desempenho Ético
Variável B: Envolvimento e participação	Auscultação da satisfação dos clientes
	Possibilidade de sugerir melhorias
	Tratamento de reclamações
Variável C: Acessibilidade	Facilidade de acesso à informação
	Adequação dos canais utilizados (telefone, e-mail, presencial)
	Serviço de atendimento e receção
Variável D: Produtos e serviços	Qualidade do serviço prestado
	Cumprimento de prazos
	Tempo de espera no atendimento da SG
	Clareza da linguagem no atendimento da SG
	Utilidade da informação disponibilizada pela SG
	Clareza da informação disponibilizada pela SG
	Objetividade face ao pedido
	Condições de higiene no edifício adaptadas às necessidades da pandemia
	Condições de higiene e segurança na sal de refeições do 6º piso
	Condições de higiene e segurança no serviço de refeitório e bar

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

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

fatores em análise, bem como a média global da avaliação da satisfação são as que se encontram no gráfico seguinte.

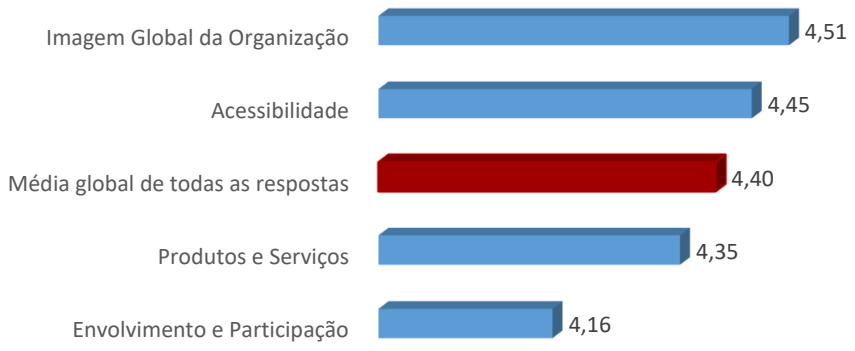


Figura 24 - Valores médios de satisfação dos clientes 2020

Verifica-se que a média global da avaliação foi de 4,40, o que traduz um decréscimo face ao resultado do ano transato (em que se registou um resultado de 4,41).

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

O gráfico seguinte apresenta os resultados globais obtidos entre 2016 e 2020, verificando-se que em 2020 se manteve a tendência crescente registada em 2019

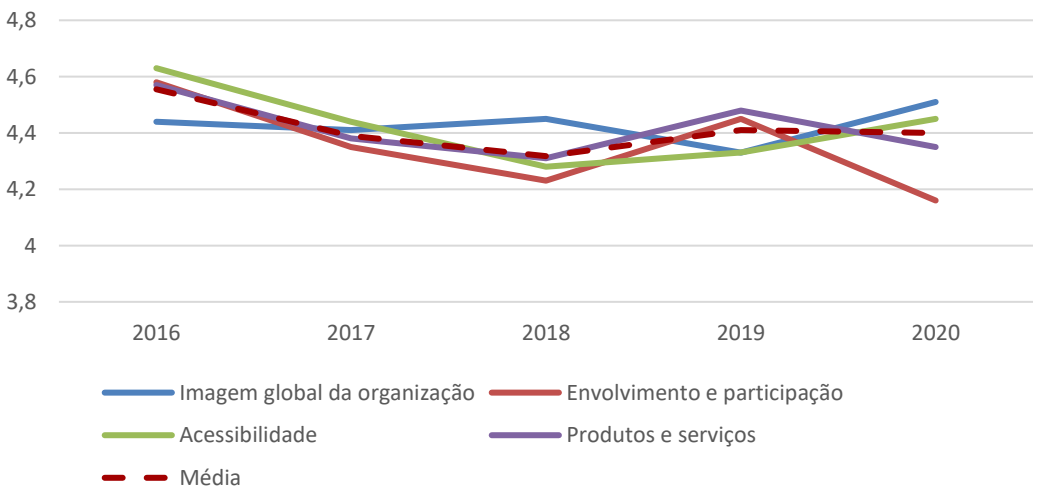


Figura 25 - Evolução dos valores médios de satisfação dos clientes 2015-2020

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

8.2. Inquérito de Satisfação aos Fornecedores da SG

Em 2020, os principais fornecedores da SG constituem um universo de 45 potenciais respondentes. Optou-se pela metodologia do sufrágio universal[10] tendo como base a limitada dimensão da população a inquirir, assim como a propensão que foi sendo constatada para a muito reduzida taxa de resposta, nos últimos inquéritos lançados.

O inquérito foi enviado aos fornecedores por *e-mail*, visando o preenchimento por via eletrónica, vulgo *online*, através do programa LimeSurvey, *open access*[11], 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 fornecedores da SG a 3 de fevereiro de 2021, 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 fornecedores a 11 de fevereiro de 2021, tendo-se encerrado o inquérito a 15 de fevereiro de 2021.

O número de respostas obtidas foi de 28, o que corresponde a uma taxa de resposta de 62,22%. A margem de erro associada é de 11,51% e o nível de confiança de 60%[12]. Tendo em consideração que, por taxas de resposta muito baixas, o presente inquérito não era lançado há três anos, não foi possível comparar os dados com os anos anteriores.

O questionário aplicado era constituído por 14 questões, na sua maioria retiradas do modelo recomendado pela *Common Assessment Framework* (CAF) e adequadas à realidade da SG[13]. A estrutura do inquérito utilizado no exercício de avaliação de 2020 seguiu o modelo já utilizado em anos anteriores, no entanto, foram retiradas e/ou editadas algumas questões que não se encontravam atualizadas e em conformidade com a atualidade.

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

[10] Terminologia usada in GHIGLIONE, R. e MATALON, B – *O inquérito, teoria e prática*; Lisboa, Celta ed. 1995 (3ª edição) pág. 28.
[11] In https://www.limesurvey.org/
[12] Cálculo efetuado com recurso a um calculador online: http://www.raosoft.com/samplesize.html.
[13] 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.

Quadro 47 - Variáveis de análise na medição do grau de satisfação dos fornecedores

Variáveis em análise/Fatores	Questões/ Indicadores
Variável A: Imagem global da organização	Desempenho global da Secretaria-Geral
	Cortesia dos colaboradores
	Agilidade da resposta
Variável B: Acessibilidade	Facilidade de acesso à informação/interlocutor
	Adequação dos canais utilizados (telefone, e-mail, presencial)
Variável C: Produtos e serviços	Tempo de espera no atendimento da SG
	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.

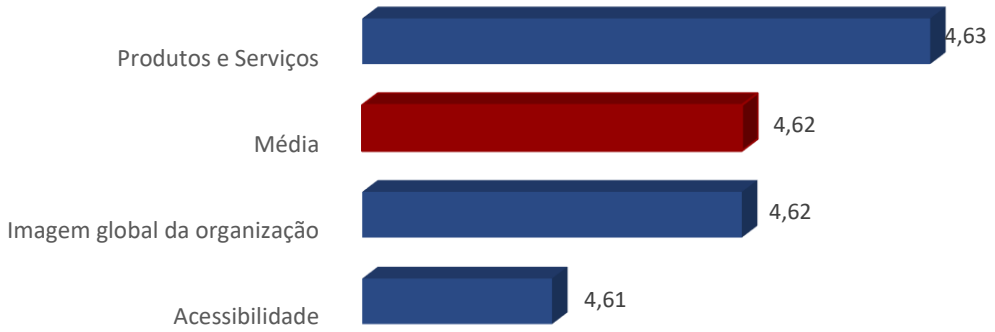


Figura 26 - Valores médios de satisfação dos fornecedores 2020

Verifica-se que a média global da avaliação foi de 4,62. Observando as três dimensões em análise verifica-se que qualquer um deles se posiciona, em média, no intervalo entre o "satisfeito" e o "muito satisfeito". A variável "Produtos e Serviços" é a que apresenta valor médio mais elevado (4,63), sendo a "Acessibilidade" a que apresenta o valor médio mais baixo (4,61).

O questionário e o respetivo tratamento de resultados podem ser consultados no capítulo V – Anexo 8 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 2020, que se encontram sintetizadas no Anexo 9 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 detém 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 2020, continuaram a promover-se iniciativas tendo em vista o desenvolvimento profissional e pessoal dos trabalhadores/as da SG e do Ministério, com uma grande recetividade por parte dos mesmos, que consideram muito importante a manutenção deste tipo de eventos.

Assim, em 2020 foram realizados três eventos transversais *online*, que abrangeram o universo dos/as trabalhadores/as do MTSSS, nos quais participaram 228 pessoas. Estes Encontros contaram com a colaboração de especialistas convidados/as e com a apresentação de práticas por parte de colaboradores/as dos diversos serviços e organismos do Ministério e da AP, traduzindo-se em excelentes oportunidades de divulgação e partilha de conhecimentos.

No âmbito da SG, também foram realizadas várias sessões online, sobre temas diversos, com apelo à participação, ao envolvimento e à partilha de saberes e interesses.

Aquelas iniciativas encontram-se sumariamente descritas no ponto 9.5. deste relatório.

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 2020, a SG teve auditorias às candidaturas do POAPMC, desenvolvidas pela Agência para o Desenvolvimento e Coesão (AD&C), realizadas entre 8 de setembro e 7 de outubro de 2020, à operação n.º POAPMC-03-03G1-FEAC-000002, n.º POAPMC-03-76G1-FEAC-000004, n.º POAPMC-03-76G1-FEAC-000006 e POAPMC-03-76G1-FEAC-000008.

9.2. Estrutura organizacional

Ao abrigo dos artigos 4.º e 5.º do Decreto -Lei n.º 167 -C/2013, de 31 de dezembro, que estabeleceu a orgânica do Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social, foi publicado o Decreto Regulamentar n.º 21/2012, de 8 de fevereiro, alterado e republicado pelo Decreto Regulamentar n.º 5/2014, de 30 de outubro, que operou a reestruturação da Secretaria -Geral, adiante designada por SG, definindo a missão, atribuições e tipo de organização interna com adoção do modelo de estrutura hierarquizada. Sequencialmente, a Portaria n.º 139/2015, de 20 de maio, veio fixar a estrutura nuclear da SG e as respetivas competências, bem como o limite máximo de unidades orgânicas flexíveis.

Mostrando -se necessário proceder a novos reajustamentos, visando a otimização dos recursos existentes, ao abrigo dos n.ºs 5 e 8 do artigo 21.º da Lei n.º 4/2004, de 15 de janeiro, na sua atual redação e tendo presente o limite máximo de unidades orgânicas flexíveis estabelecido, foi publicado o despacho n.º 6970/2020, de sete de julho, que procedeu a alterações à estrutura orgânica flexível da SG, revogando, assim, o despacho n.º 5745/2015 e o despacho n.º 10413/2015, publicados no Diário da República, 2.ª série, n.ºs 104 e 183, de 29 de maio e 18 de setembro, respetivamente.

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 2020 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.

Em 2020 foi também desenvolvido pelo II, em conjunto com uma equipa da SG, a nova página institucional da SG. A SG assegura a sua gestão, atualização e manutenção.

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, a SG passou a adotar, na sua estratégia, o conceito de "*Sustentabilidade"* entendido como 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.

Assim, a atividade da SG em matéria de sustentabilidade desenvolve-se assente 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.

Em conformidade com a estratégia definida, em 2020, 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.

Em 2020, salienta-se a realização de uma iniciativa não prevista no Plano de Sustentabilidade da SG, que resultou de um pedido da EPAL à SG, de envio de receitas feitas com água da torneira, a incluir num livro da série "Torne a sua água da torneira irresistível".

Face aos objetivos de sustentabilidade daquele projeto da EPAL, reforço da confiança numa água que cumpre todos os requisitos legais e incentivo à hidratação diária e ao hábito sustentável do consumo de água da torneira, a SG não só respondeu positivamente, como também envolveu no projeto os serviços e organismos da Rede PorTodos, tendo sido alcançados os seguintes resultados:

- Envio à EPAL de várias receitas do MTSSS a incluir num livro a lançar em 2021.
- Distribuição de jarros de vidro "amigos" do ambiente pelos serviços e organismos representados na RedePorTodos, doados pela EPAL.
- Início de uma parceria da EPAL com o INR, para produção do livro de receitas em formato acessível, bem como de outros suportes de informação a elaborar, dando continuidade a iniciativas já realizadas pela EPAL em prol da inclusão, e abrindo portas a novos projetos a desenvolver com o apoio técnico do INR.

Neste âmbito, é de referir, também, o trabalho levado a cabo pela Direção de Serviços da Aprovisionamento e Património, 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 2020 obteve uma taxa de execução de 86,40%, sendo que a maior parte das ações nele previstas foram realizadas em formato online, através da plataforma colaborativa *Teams* disponível para generalidade dos trabalhadores/as da SG.

Em 2020 são de salientar as ações descritas no mapa infra, no domínio da sustentabilidade:

Quadro 48 - Resumo das iniciativas de Sustentabilidade desenvolvidas em 2020 na SG

Pilares de Sustentabilidade	Iniciativas	Partes Interessadas	Indicadores/Resultados
Social	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	Divulgação *de banner* na Intranet da SG, com apresentação sobre a SG Sessão online dirigida a todos/as os/as colaboradores/as, com 50 presenças online. Além da comemoração, a reunião fica lembrada por ter sido a primeira sessão online da SG com os/as trabalhadores/as em contexto de pandemia
	Semana da Sustentabilidade Tema da Semana: *Covid19 e a Sustentabilidade*	Filhos/as e Netos/as dos Trabalhadores/as da SG Trabalhadores/as do Ministério	Encontro Temático: *Covid19 - O Impacte na vida pessoal e profissional*, com a participação regular de 108 a 98 presenças online, ao longo da sessão. Criação do subsite de Sustentabilidade Concurso de desenho: *O Impacte da COVID-19 no Ambiente.* - 5 desenhos a concurso; - atribuídos prémios aos vencedores/as (t-shirts com estampagem do desenho colocada a concurso); - atribuídos certificados a todos/as os/as participantes Conversa à hora de Almoço: *Efeitos da pandemia na Saúde Mental*

Pilares de Sustentabilidade	Iniciativas	Partes Interessadas	Indicadores/Resultados
			Nível de participação situada entre 20 a 40 trabalhadores/as nas diversas sessões realizadas via Teams
	"À Conversa" na hora de almoço	Trabalhadores/as SG e do MTSSS	Duas sessões À conversa.... sobre *YOGA*, com o professor Romeu Amorim Silva, realizada no dia 15 de janeiro., com 12 participantes; *Efeitos da Pandemia na Saúde Mental*, com Tiago Casaleiro, enfermeiro especialista em Saúde Mental, realizada no dia 29 de outubro
	Saúde e bem-estar	Trabalhadores/as do edifício da Praça de Londres	Acordo com médico - 143 trabalhadores/as consultados/as. As consultas foram suspensas nos meses de abril e maio, e de setembro a dezembro, devido à pandemia. Aulas de Pilates- 2 vezes por semana Protocolos – 9 protocolos celebrados, com condições especiais para trabalhadores do MTSSS, alguns extensíveis às respetivas famílias, nas áreas da saúde, bem-estar, parqueamento automóvel, restauração, serviços de manutenção de veículos (pneus e outros) e produtos hortícolas
	Celebração *online* do Advento de Natal na SG (em substituição do habitual Almoço de Natal, devido à pandemia)	Trabalhadores/as SG	Workshop sobre decorações de Natal Quiz de Natal (21 participantes) Árvore de Natal, com mensagens dos trabalhadores/as Livro de receitas de Natal Sessão online para todos/as
	Campanhas de Solidariedade	Trabalhadores/as do edifício da Praça de Londres/ Entidades promotoras das campanhas/Comunidade	Campanha Dress a Girl Around the World, promovida pela Rede PorTodos, para confeção de vestidos e calções para meninos e meninas necessitados/as. Ação desenvolvida no Centro de Formação Profissional da Amadora Participaram 8 pessoas do MTSSS na 1.ª e 2.ª sessão de trabalho realizada em 25/01/2020 e 29/02/2020 respetivamente
Social			Campanha de recolha de bens alimentares, realizada no período 16 a 30 de junho, promovida pelo Centro Social e Paroquial S. João de Deus e a SG, a favor de famílias carenciadas Foram recolhidos 48,35 kg de bens alimentares diversos

Pilares de Sustentabilidade	Iniciativas	Partes Interessadas	Indicadores/Resultados
			Campanha de Natal "Brinquedo novo, Sorriso a dobrar", promovida pela Rede PorTodos Recolha de brinquedos realizada de 23 de novembro a 11 de dezembro, a favor de crianças residentes em Centros de Acolhimento Temporário (CAT) Desenvolvida a nível nacional, cada distrito selecionou as instituições beneficiárias Foram angariados 271 brinquedos no distrito de Lisboa, distribuídos por 8 CAT
Ambiental	Sinalética atualizada em conformidade com as necessidades da SG face à situação pandémica de 2020 Gestão e recolha seletiva de materiais e resíduos Monitorização dos consumos (água, eletricidade, gás)	Trabalhadores/as do edifício da Praça de Londres	Colocação de cartazes com as normas de: utilização dos elevadores; Circulação nos espaços comuns; Uso obrigatório de máscara; Higiene e etiqueta respiratória; Colocação de caixotes para depósito de máscaras usadas 15.510 Kg de resíduos para reciclagem ou doação (papel, pilhas, tonners, metal, ferro, REEE, plástico, gorduras/óleos de fritura etc.) 2 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. a Ministra 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.

Devido à situação pandémica vivida ao longo de 2020, a Rede PorTodos viu-se forçada a suspender as iniciativas que requeriam uma componente mais presencial e de partilha de experiências previstas no seu Plano de Atividades, correspondente a 31,25% da atividade inicialmente planeada.

Contudo, e depois de ultrapassada a fase inicial de adaptação ao confinamento provocado pela Covid19, que exigiu a todos os serviços e organismos do Ministério um grande esforço na priorização das suas atividades e dos recursos disponíveis, foi ainda possível desenvolver algumas ações recorrendo às plataformas digitais entretanto disponibilizadas.

Assim, o Plano de Atividades 2020 da Rede PorTodos continha 16 ações previstas, sendo que até 31 de dezembro de 2020 foram concluídas nove ações, cinco ações foram suspensas, uma ação não foi concluída e uma ação não foi realizada. Considerando que as ações suspensas não foram contabilizadas no cálculo da taxa de cumprimento do plano, a execução anual foi de 81,81%.

O mapa seguinte resume as atividades desenvolvidas pela Rede PorTodos ao longo de 2020, que se encontram relatadas no seu relatório de atividades do mesmo ano.

Quadro 49 - Resumo das iniciativas de Sustentabilidade desenvolvidas em 2020 pela Rede PorTodos

Pilar da Sustentabilidade	Atividades desenvolvidas	Partes interessadas	Resultados/Indicadores
Social	Promoção de práticas para um estilo de vida saudável	Trabalhadores/as do MTSS	Realizado o 21.º Encontro Temático sobre o tema Estilo de Vida Saudável em tempo de pandemia, em formato webinário, em 30 de setembro Dinamizado pelo IGFSS e pela SG, contou com especialistas da área da saúde e nutrição (DGS e Fundação Portuguesa de Cardiologia), do desporto laboral (INATEL), *o personal trainer* José Guimarães e o desportista profissional Jorge Pina. Entre 90 a 100 participantes ao longo da sessão. Caminhada comemorativa do aniversário do IGFSS, com vertente solidária
	Desenvolver a participação conjunta em campanhas de solidariedade ou iniciativas e eventos no âmbito da Sustentabilidade, dirigidas à comunidade	Trabalhadores/as do MTSS Entidades promotoras das campanhas	**Campanha Dress a Girl Around the World** Confeção de vestidos e calções para meninos e meninas necessitados/as Ação desenvolvida no Centro de Formação Profissional da Amadora Participaram 8 pessoas do MTSSS na 1.ª e 2.ª sessão de trabalho realizada em 25/01/2020 e 29/02/2020 respetivamente **Campanha de recolha de bens alimentares,** realizada no período 16 a 30 de junho, promovida pelo Centro Social e paroquial S. João de Deus e a SG, a favor de famílias carenciadas Participaram os serviços e organismos sediados no edifício da Praça de Londres Foram recolhidos 48,35 kg de bens alimentares diversos **Campanha de Natal "*Brinquedo novo, Sorriso a dobrar*"** Recolha de brinquedos realizada de 23 de novembro a 11 de dezembro, a favor de crianças residentes em Centros de Acolhimento Temporário (CAT) Desenvolvida a nível nacional, cada distrito selecionou as instituições beneficiárias Foram angariados 271 brinquedos no distrito de Lisboa, distribuídos por 8 CAT
Ambiental	Ação de voluntariado de plantação de árvores	Trabalhadores/as do MTSS	Realizada a iniciativa "Plante a sua Árvore" no dia 12 janeiro
Atividade da Rede	Elaboração dos instrumentos de gestão inerentes à atividade da Rede	Rede PorTodos	Elaborada proposta de Relatório de Atividades de 2019 e o Plano de atividades de 2020, aprovadas pela equipa dinamizadora
			Editadas e publicadas 4 webletters em março, junho, 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 2020, 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 2020 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 10).

Os dados recolhidos referem-se a quatro Secretarias-Gerais, tecendo-se em seguida algumas considerações relativas à prestação da SGMTSSS no decorrer de 2020.

Quadro 50 - Posicionamento da SGMTSSS face aos indicadores comparados com outras SGs

Área	Indicador	Ano 2015	Ano 2016	Ano 2017	Ano 2018	Ano 2019	Ano 2020	Posicionamento SGMTSSS	Obs.
Finanças	Taxa de Execução Orçamental de Funcionamento (%)	86,49	98,88	92,59	95,39	98,22	**96,19**	**1º**	***Benchmark***
	Prazo médio de pagamento a fornecedores (em dias)	18,4	21	25,3	20,04	21,3	**34,40**	**4º**	
Qualidade	Índice de satisfação global clientes externos	4,34	4,54	4,39	4,32	4,41	**4,40**	**2º**	*ex-aequo com 1 SG*
	Índice de satisfação global clientes internos	4,01	4,00	4,02	4,07	4,07	**4,06**	**2º**	
Gestão	Percentagem de objetivos operacionais concretizados	96,6	96,97	100	97,14	100	**96,08**	**2º**	

Área	Indicador	Ano 2015	Ano 2016	Ano 2017	Ano 2018	Ano 2019	Ano 2020	Posicionamento SGMTSSS	Obs.
Jurídica	Prazo médio de resposta a pedidos de informação/ pareceres em processos graciosos (em dias)	4	11	13	11	8	**15**	**4º**	
Arquivo e Documentação	Número de metros lineares do arquivo histórico tratados	219,8	252	169	246	151	**118**	**2º**	
UMC	Percentagem de categorias centralizadas	69	69	69	109	67	**100**	**1º**	***Benchmark*** *ex-aequo com 1 SG*
Património	Percentagem de imóveis registados no SIIE	70	100	100	100	100	**100**	**1º**	***Benchmark*** *ex-aequo com 1 SG*
Recursos Humanos	Percentagem de trabalhadores que frequentaram formação	92,45	40,95	54,5	59,4	100	**79,8**	**1º**	***Benchmark***

Da análise ao quadro supra pode verificar-se que em 2020, a SG ocupa uma das duas primeiras posições relativamente à globalidade dos indicadores, à exceção de dois, sendo *benchmark* nos indicadores seguintes:

- Finanças "Taxa de Execução Orçamental de Funcionamento".
- UMC "Percentagem de categorias centralizadas" (em ex-aequo com 1 SG).
- Património "Percentagem de imóveis registados no SIIE" (em ex-aequo com 1 SG).
- Recursos Humanos "Percentagem de trabalhadores que frequentaram formação"

Relativamente à evolução no último ano, verifica-se que a SG manteve o seu posicionamento relativamente a três indicadores e ascendeu de posição no que respeita a dois dos indicadores avaliados, sendo a mais significativa a do indicador "Percentagem de categorias centralizadas, passando da terceira para a primeira posição.

Contudo, desceu de posição relativamente a cinco indicadores, sendo os mais significativos o "Prazo médio de pagamento a fornecedores (em dias)", tendo passado da 2.ª para a 4.ª posição e o "Prazo médio de resposta a

pedidos de informação/ pareceres em processos graciosos (em dias)", tendo passado da 1.ª posição para a 4.ª 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 2010.

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

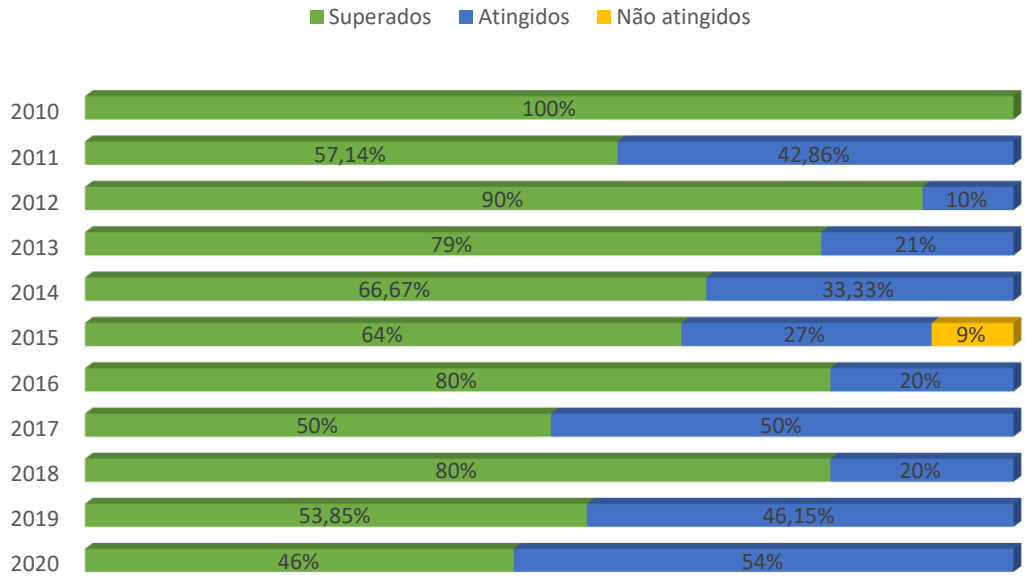


Figura 27 - Evolução da execução dos objetivos do QUAR 2010-2020

A execução do QUAR em 2020 evidencia resultados positivos, considerando que não se verificou qualquer incumprimento. Com efeito, dos 13 objetivos operacionais definidos verifica-se que 6 foram superados e 7 atingidos. Contudo, a análise comparativa com os últimos 10 anos mostra que o ano 2020 apresenta a percentagem mais baixa de objetivos superados (46%). Esta situação pode dever-se, em parte, à pandemia da Covid19 que levou os serviços e organismos a uma alteração significativa nas formas de prestação do trabalho.

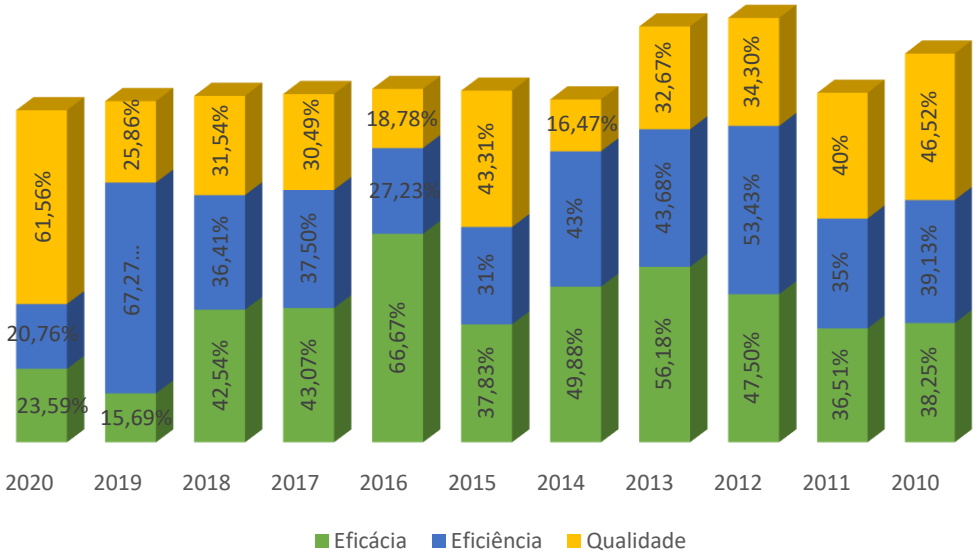


Figura 28 - Evolução dos resultados do QUAR 2010-2020

Em 2020 o parâmetro Eficiência obteve a percentagem mais baixa dos últimos 10 anos (20,76%), verificando-se o mesmo comportamento relativamente ao parâmetro da Eficácia (23,59%).

Contrariamente ao que tem que tem ocorrido nos últimos anos, em 2020, o parâmetro da Qualidade atingiu a maior percentagem dos últimos 10 anos (61,56%), o que pode justificar-se devido à aplicação do art.º 25.º da Lei do Orçamento de Estado 2020 que definia que "*o conjunto dos objetivos a constar no QUAR, dedicados ao art.º 25.º, tem um peso relativo igual ou superior a 50 %, mesmo nos casos em que não se apliquem alguma(s) da(s) alínea(s), diluindo-se o peso pelos demais",* objetivos esses que se enquadram no âmbito do parâmetro Qualidade.

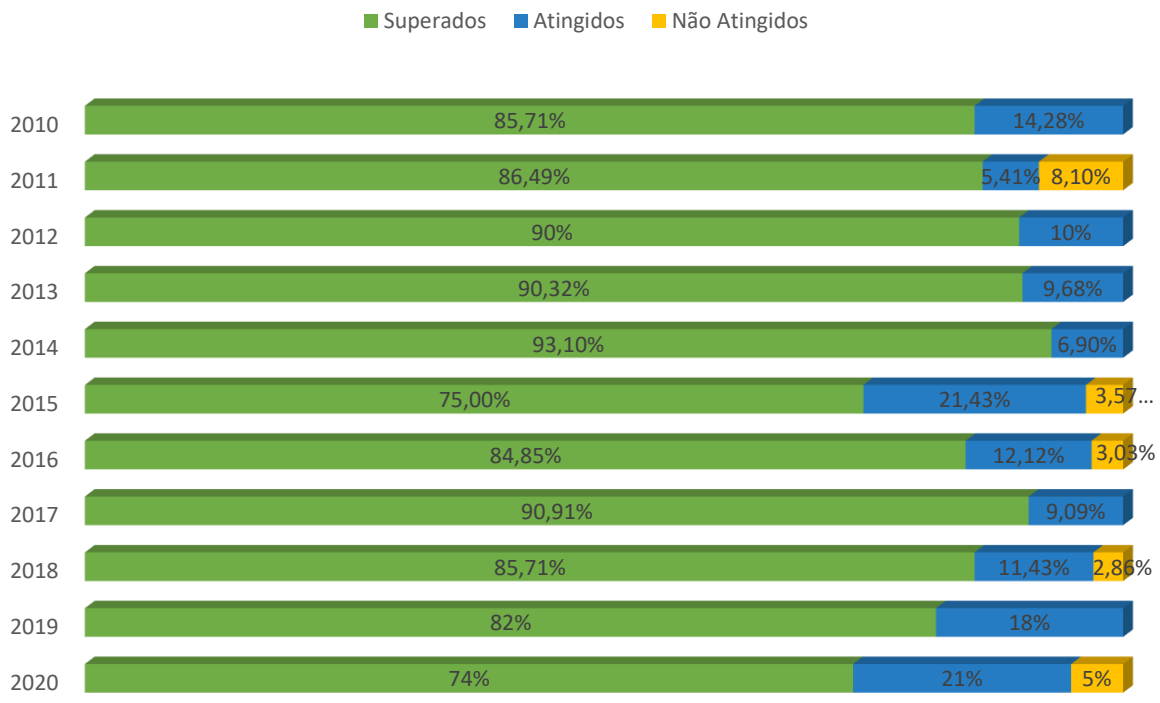


Figura 29 - Evolução dos resultados dos objetivos das unidades orgânicas

A análise dos dados mostra que em 2020 o desempenho das unidades orgânicas da SG se alterou de forma significativa face ano transato, com repercussões menos positivas na percentagem dos objetivos superados e na percentagem dos objetivos atingidos.

Em 2020 não foi possível dar cumprimento a dois objetivos operacionais, traduzido em 5% de objetivos não atingidos. Estes objetivos estavam ligados à realização de atividades de caráter presencial e que ficaram prejudicadas pelo confinamento imposto pela pandemia.

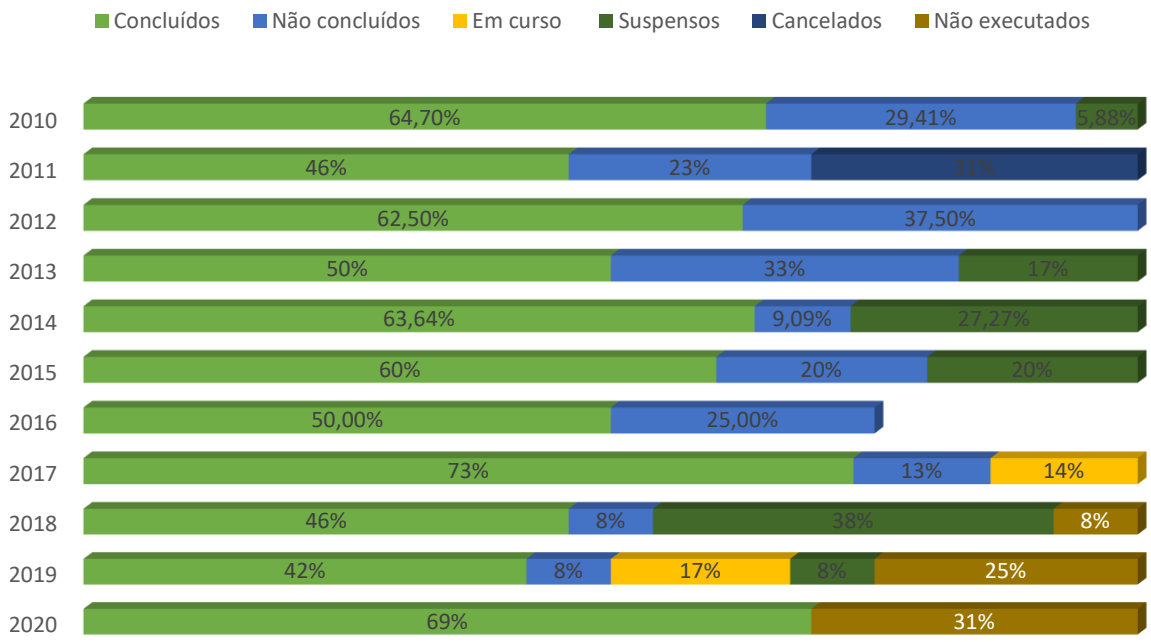


Figura 30 - Evolução da execução dos projetos

Comparativamente com os anos precedentes 2020 apresenta a taxa mais elevada de execução de projetos (69%), mas também a maior taxa de projetos não executados (31%).

III. Balanço Social

Segundo os dados extraídos do Balanço Social, a 31/12/2019 (*vide* Anexo 11), os 104 trabalhadores/as que exercem funções na SG do MTSSS distribuem-se de acordo com o apresentado nos gráficos seguintes:

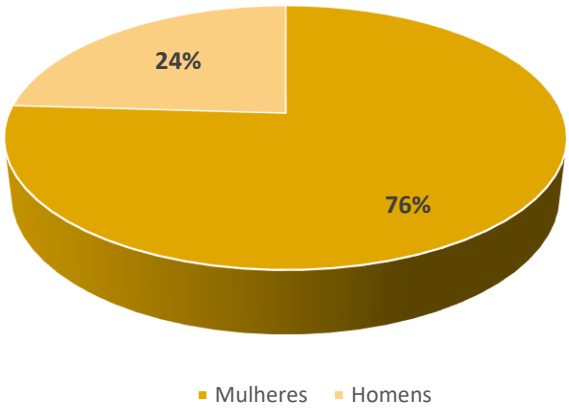


Figura 31 - Total de efetivos segundo o género

Na SG, do total dos trabalhadores/as, 79 são do género feminino, correspondente a 76% dos efetivos existentes, registando-se um ligeiro acréscimo relativamente ao ano transato, traduzida em mais dois colaboradores/as.

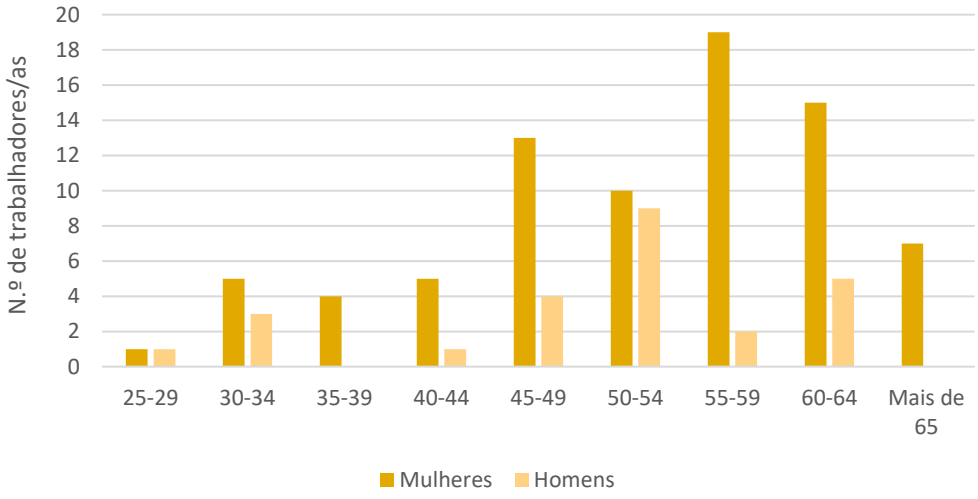


Figura 32 - Distribuição de trabalhadores por escalão etário e género

Os/As trabalhadores/as distribuem-se sobretudo pelos escalões etários mais avançados, sendo que 80,8% dos efetivos se concentram nos escalões a partir dos 45 anos, com um acréscimo de 5,3% face ao ano de 2019 (75,5%). O grupo etário igual ou superior a 55 anos detém 46,2% dos efetivos, sendo que destes 26% têm mais de 60 anos.

Os escalões mais jovens, entre os 25 e os 44 anos, constituem 19,2% do total dos efetivos da SG, sendo que o grupo etário entre os 30-34 anos é o tem o maior número de trabalhadores/as (7,7%) e o grupo entre os 25-29 anos detém o menor número (1,9%) correspondente a dois efetivos.

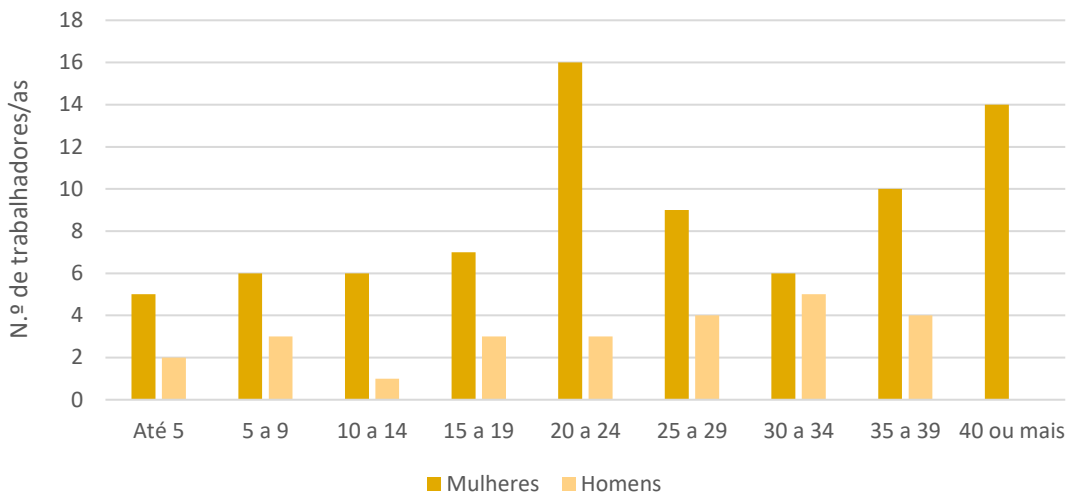


Figura 33 - Distribuição dos efetivos por antiguidade e género

Em 2020, o maior número de efetivos da SG situa-se no grupo entre os 20 a 24 anos de antiguidade, com um valor percentual de 18,3%, seguindo-se os grupos entre 25 a 29 e 30 a 34 anos de antiguidade, com 12,5% e 10,6% de efetivos respetivamente. Os grupos entre 35 a 39 anos e com 40 anos ou mais, distribuem-se igualmente pelos dois níveis de antiguidade, atingindo um valor percentual global de 26,9% do total de efetivos.

Nos níveis de antiguidade mais baixos, os efetivos distribuem-se de forma equilibrada, sendo que até cinco anos temos 6,7% dos efetivos, em paridade com o grupo entre 10 a 14 anos de antiguidade (6,7%), seguindo-se o grupo de 15 a 19 anos com 9,6% e o grupo de cinco a nove anos com 8,7% dos trabalhadores/as.

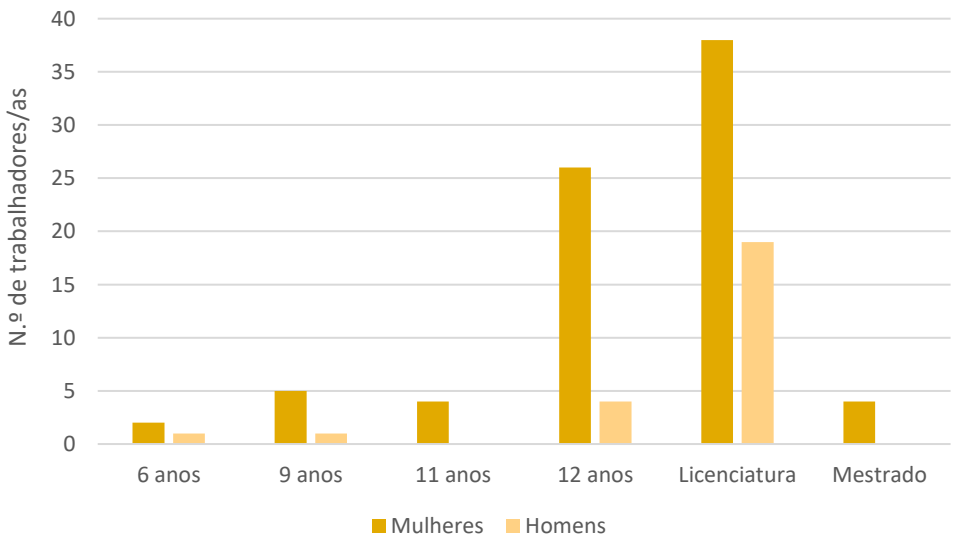


Figura 34 - Distribuição de efetivos segundo o nível de escolaridade e género

A licenciatura é o nível de escolaridade mais representativo detido por 54,8% do total de trabalhadores/as, seguido do 12.º ano ou equivalente, que corresponde a 28,8% do universo em causa. A proporção de mestrados, o grau académico mais elevado na SG, situa-se atualmente nos 3,8 % do total de trabalhadores/as abrangidos.

De salientar que em 2020 não há na SG trabalhadores com nível de escolaridade inferior a seis anos de escolaridade, contrariamente ao ano precedente em que havia um efetivo com quatro anos de escolaridade.

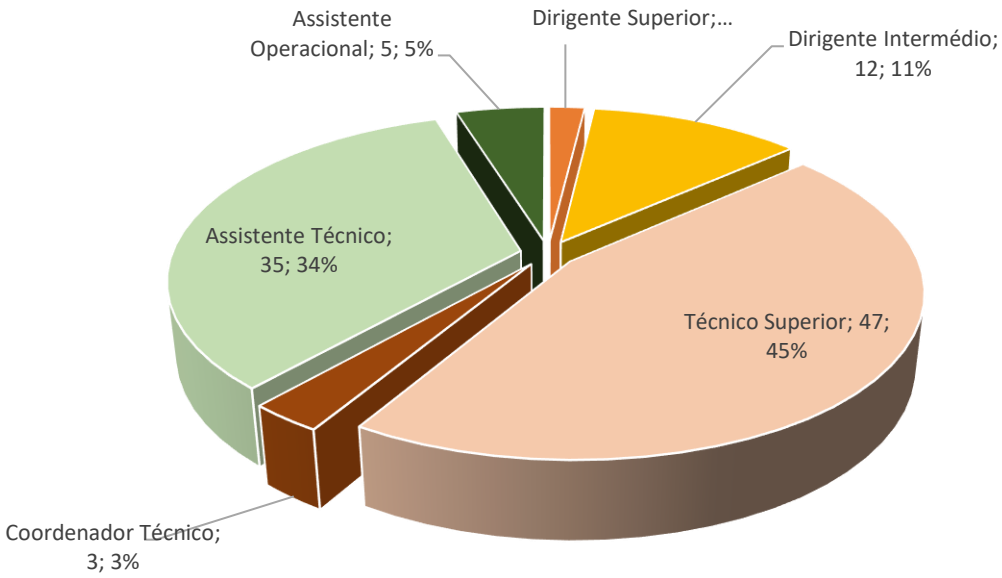


Figura 35 - Distribuição do pessoal por carreira

Em 2020, a carreira de Técnico Superior mantém-se a mais preponderante na SG, atingindo uma percentagem de 45% do total de trabalhadores/as com uma ligeira subida (1%) face a 2018, seguindo-se a carreira de Assistente Técnico com 34% dos trabalhadores/as. O grupo de dirigentes superiores e intermédios representam, no conjunto, 13% da totalidade dos trabalhadores/as da SG, enquanto que os Coordenadores Técnicos e os Assistentes Operacionais correspondem a 3% e 5%, respetivamente, do universo em causa.

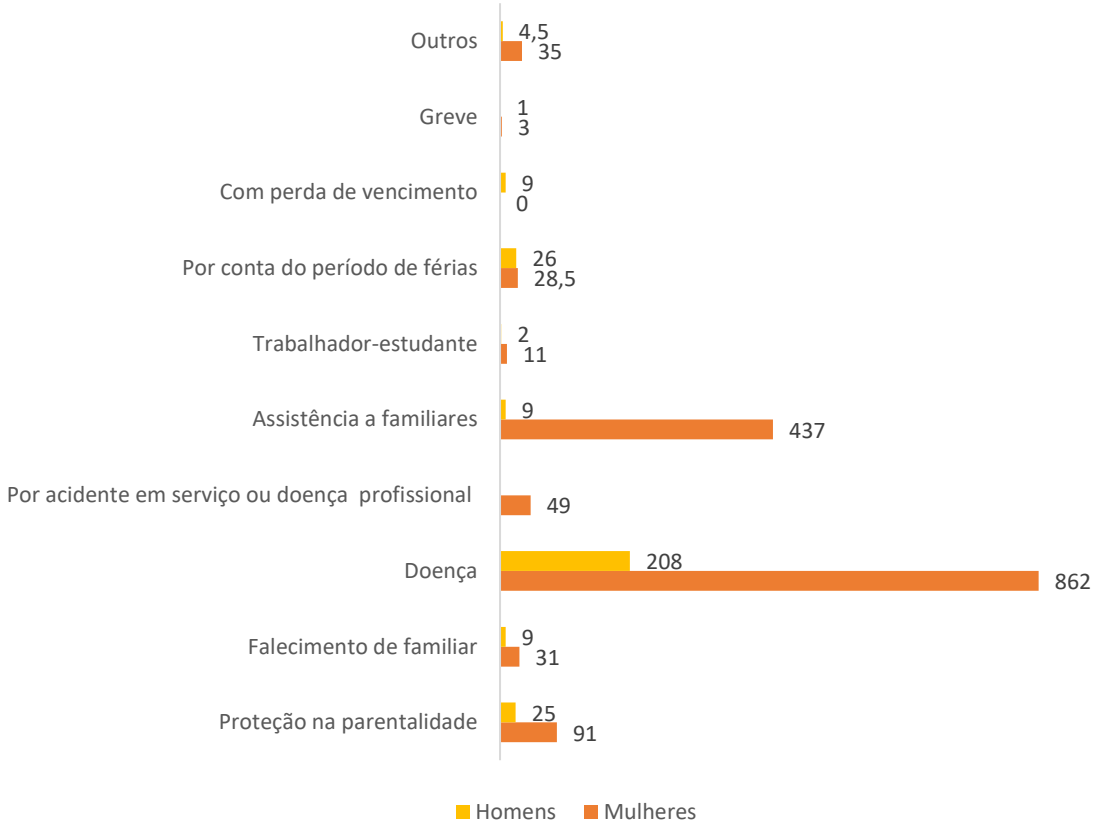


Figura 36 - Dias de ausência ao trabalho durante o ano, segundo o motivo e género

O motivo mais frequente das ausências ao trabalho é a doença, que representa 58,12% do total de dias de ausência, seguindo-se as faltas para assistências a familiares (24,23%), a proteção na parentalidade (6,3%) e as faltas por conta do período de férias (2,96%).

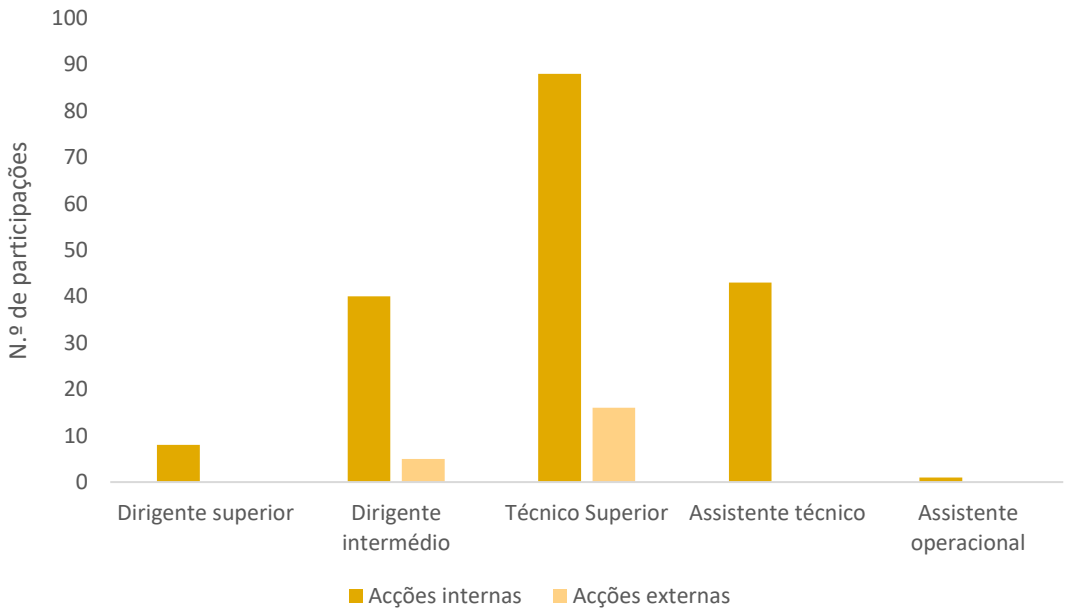


Figura 37 - N.º de participações em ações de formação interna/externa, por cargo/carreira

No que se refere às ações de formação interna, em 2020, os/as trabalhadores/as da carreira Técnico Superior foram os que mais as frequentaram, perfazendo 48,9% do total de participações, seguido dos efetivos da carreira de Assistente Técnico, com 23,9% e dos Dirigentes Intermédios com 22,2% do total de participações.

Relativamente à formação externa, são os/as dirigentes e os/as colaboradores/as integrados/as na carreira Técnico Superior que registam um total de participações de 10,4%.

A formação interna teve maior preponderância do que a externa, representando 89,6% 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 2020, 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 seis e sete foram atingidos, sendo a respetiva taxa de realização de 111,97%.
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 aumento de participação na resposta aos mesmos, apesar de uma ligeira variação decrescente do nível global de satisfação, que foi de 4,40 valores, face aos 4,41 valores registados em 2019.
3. Em 2020, foi retomada a auscultação dos fornecedores da SG, tendo-se obtido um valor médio global de satisfação de 4,62 valores (categoria "muito satisfeito") na resposta ao inquérito de satisfação, com uma participação de 62,22% do total dos inquiridos.
4. Relativamente ao grau de satisfação dos colaboradores da SG, a opinião generalizada mantém-se favorável, ao nível do satisfeito (4,06 valores), com uma ligeira subida face ao ano anterior (4,05 valores), e uma melhoria nos níveis de participação de 55,24% do universo de trabalhadores, face aos 49,52% registados no ano transato, correspondente a um aumento de 5,72%.
5. Por força da antecipação das tarefas e o profissionalismo das trabalhadoras envolvidas, foi possível pagar os vencimentos em tempo, 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.
6. A meta estabelecida de 96% de ações de formação executadas foi claramente superada, tendo sido realizadas 68 ações de formação, face às 61 ações planeadas inicialmente. Para este resultado contribuíram algumas ações de formação qualificante (UFCD - Unidades de Formação de Curta Duração, do Catálogo Nacional de Qualificações), no âmbito de desenvolvimento de competências digitais e ainda ações de formação nas temáticas do protocolo cerimonial e língua inglesa, promovidas no âmbito da preparação da presidência portuguesa da União Europeia.
7. Durante o ano de 2020, o Centro Qualifica AP desta área governativa diagnosticou e encaminhou para várias ofertas de qualificação um total de 89 candidatos.

Destes 89 candidatos, 78 foram encaminhados para RVCC (NS - nível secundário e NB - nível Básico) e 11 para ofertas formativas qualificantes, isto é, para Unidades de Formação de Curta Duração (UFCD) do Catálogo Nacional de Qualificações, tendo sido asseguradas as respostas de educação e formação para 65 candidatos que entraram em processo de RVCC NS e de 11 que foram encaminhados para DL 357/2007, num total de 76 candidatos.

Apenas 13 candidatos, encaminhados para processo de RVCC (4 NS e 9 NB), não iniciaram os seus processos formativos, devido à reduzida dimensão da equipa do CQAP e também porque alguns candidatos não entregaram a documentação necessária para uma resposta adequada ao seu percurso de qualificação.

8. Assegurada a disponibilização da informação e a prestação de contas dos diversos serviços, no âmbito dos serviços partilhados, e efetuados os vários reportes periódicos, não obstante o aumento significativo do volume de trabalho.

9. Cumprimento rigoroso dos prazos em processos graciosos e contenciosos.

10. O número de tipologias de bens e serviços com contratação centralizada pela UMC situou-se em 11, tendo a poupança obtida nos processos centralizados atingido, em 2020, os 11,00%, apresentando um ligeiro decréscimo face ao ano anterior (14,58%).

11. 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.

12. Salvaguarda da receção e expedição de todo o expediente.

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 pela Tutela.

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, com especial incidência nos aspetos de sensibilização ambiental, nas questões de saúde e bem-estar pessoal, saúde mental e da conciliação entre a vida pessoal e profissional dos trabalhadores e trabalhadoras e no clima organizacional.

16. Realização das iniciativas "Dia da SG" e "Semana da Sustentabilidade", em formato *online*, dinamizadas pelo GS, que contaram com a participação e envolvimento dos colaboradores/as da organização e dos seus familiares (filhos/as e/ou netos/as), promovendo um clima de pertença, 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.

19. Desenvolvimento e implementação do Site da Secretaria-Geral em parceria com o Instituto de Informática, I.P.

20. Concretização de diversas iniciativas/eventos/atividades, em formato de Webinário, dirigidas a todo o universo do MTSSS, promovendo e dinamizando a partilha e desenvolvimento de boas práticas, bem como a aproximação entre as pessoas dos vários serviços e organismos, tão necessárias em tempo de confinamento e isolamento como o vivido em 2020.

V. Anexos

Anexo 1

Relatório de Execução

Programa "FORM@R" 2020

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

INDICE

Pág.

1. **Nota Introdutória** 3
2. **Índice de Concretização do Plano de Formação** 3
3. **Caracterização das Intervenções Formativas** 3
4. **Áreas de Formação** 4
5. **Participações por Cargo/ Grupo Profissional** 6
6. **Encargos Diretos com Formação** 7
7. **Avaliação do Processo Formativo** 8
8. **Fórum Consultivo da Formação** 11
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 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 2020, 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 2020 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 80 ações de formação, das quais 68 foram desenvolvidas internamente com base em recursos próprios e 12 foram promovidas por entidades formadoras externas.

No ano em análise ocorreram 10 ações extraplano decorrentes da necessidade de responder às novas exigências da organização do trabalho e liderança de equipas à distância e ainda formação nas temáticas do protocolo cerimonial e língua inglesa, no âmbito da preparação da presidência portuguesa da União Europeia.

3. Caracterização das Intervenções Formativas

A formação desenvolvida no ano em apreço foi na sua maioria de natureza técnica (87,5%) 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 12,5% da formação desenvolvida, envolveram 10 ações de formação de Acolhimento Organizacional e nas diversas temáticas do Desenvolvimento Pessoal.

Quanto à tipologia, regime de formação e horário, as intervenções formativas foram, na sua maioria, organizadas em cursos de curta duração, em horário laboral e com uma duração média de 21h por ação, no regime presencial até março e depois, em contexto pandémico, a partir de abril maioritariamente desenvolvidas no regime de formação à distância, na dupla vertente de *online live training*, através do Zoom ou Teams, e e.-learning, através da 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 e-Formadores - Formação Contínua de Especialização do Formador a Distância, outro de Formação Pedagógica Inicial de Formadores, para a aquisição de competências pedagógicas dos dirigentes e técnicos superiores, e ainda de 18 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 2020, 22,5% 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 2020 distribuíram-se 10 áreas de formação: Gestão e Administração, Gestão de Recursos Humanos, Contabilidade e Finanças, 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 para debate e análise de diversas matérias transversais no âmbito da segurança em contexto organizacional, e em particular sobre as temáticas da ética e da segurança dos sistemas de informação.

Quanto à distribuição das intervenções formativas por estas 10 áreas, 26 (33%) das ações de formação enquadram-se na área das Gestão e Administração, 13 (16%) na área da Tecnologias da Informação e da Comunicação e 11 (14%) na área dos Assuntos Jurídicos. Estas três áreas, em conjunto, representam 63% da formação realizada neste ano.

A concentração da formação nestas três áreas resulta da necessidade de capacitar os trabalhadores para o desenvolvimento de competências técnicas, designadamente nas matérias de comunicação escrita, indicadores de gestão, auditoria, promoção de acessibilidades e na utilização das ferramentas tecnológicas na ótica do utilizador, como se constata pelas ações de formação executadas em 2020 identificadas na Tabela seguinte (Tabela 1).

Programa "FORM@R" 2020
Ações de formação executadas

Área de Formação	Curso de Formação	Edições
Gestão e Administração	Auditoria Contínua e Processos de Auditoria Interna	1
	Auditoria Interna Baseada no Risco	1
	Auditoria Interna em Ambiente de Pandemia	1
	Comunicação Escrita Clara - D. Intermédios	1
	Comunicação Escrita Clara - Técnicos	1
	Controlo Interno	1
	Desempenho e Controlo dos Processos Administrativos e Financeiros	1
	Equipas Técnicas de Promoção da Acessibilidade	5
	Estratégia, Inovação e Valor no Serviço público	1
	Gestão de Conteúdos para Sites Informativos	1
	Gestão de Eventos e Protocolo	1
	Gestão Documental e Arquivo (Projeto ASIA)	2
	Narrativa Audiovisual	1
	NP 4552 – Sistema de Gestão da Conciliação entre a Vida Profissional, Familiar e Pessoal	1
	Palestra / Comunicação Escrita Clara	1
	Power BI - Elaboração de Dashboards	2
	Prevenção de Riscos de Corrupção	1
	Protocolo e Cerimonial Presidência Portuguesa da União Europeia	1
	Relatórios de Auditoria	1
	Técnicas de Comunicação Oral	1
Gestão de Recursos Humanos	Acolhimento Organizacional (e-learning)	2
	Ajudas de Custo (e-learning)	3
	Férias, Faltas e Licenças (e-learning)	1

Área de Formação	Curso de Formação	Edições
Assuntos Jurídicos	CPA SCem Complicações (e-learning)	3
	Código dos Contratos Públicos - Abordagem Geral	1
	Código dos Contratos Públicos na AP	1
	Contratação Pública	1
	Legística, Preparação Técnica e Redação de Leis	1
	Proteção de Dados na Administração Pública (e-learning)	2
	Workshop - Contratação Pública, Responsabilidade Financeira e Fundos Europeus	2
Liderança e Desenvolvimento de Pessoas	Coaching na Gestão de Equipas	1
	Como Gerir o Stress	1
	Formação em Soft Skills	1
	Liderar Equipas à Distância	2
	Literacia Emocional	1
	Relacionamento Interpessoal e Assertividade	1
	Reuniões Curtas e Eficazes - Briefings e Debriefings	1
Línguas Estrangeiras	Língua Inglesa - Iniciação	2
	Língua Inglesa - Apresentação e Informação	1
	Língua Inglesa - Continuação - Inglês - CLC LEC 1	2
	Inglês Top Class B1 - Conversação	2
	Inglês Top Class A2 - Business	2
Segurança e Saúde no Trabalho	Sensibilização e Enquadramento legal da Saúde e Segurança no Trabalho	4
Tecnologias da Informação e Comunicação	Folha de Cálculo - Iniciação	4
	Folha de Cálculo-Funcionalidades Avançadas (UFCD 0757)	8
	Processador de Texto - Funcionalidades avançadas (UFCD 0755)	1
Formação Para Formadores	e-Formador - Formação Contínua de Especialização do Formador a Distância	1
	Formação Pedagógica Inicial de Formadores	1
Formação para a Inovação	Design Thinking para a Inovação	1

Tabela 1-Fonte: Dossiers Técnico-Pedagógicos

5. Participações por Cargo/ Grupo Profissional

Observando a distribuição das participações por grupo profissional representada no gráfico 1 abaixo, destacam-se 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 1486 participações num total de 1527 participações em ações de formação do FORM@R 2020.

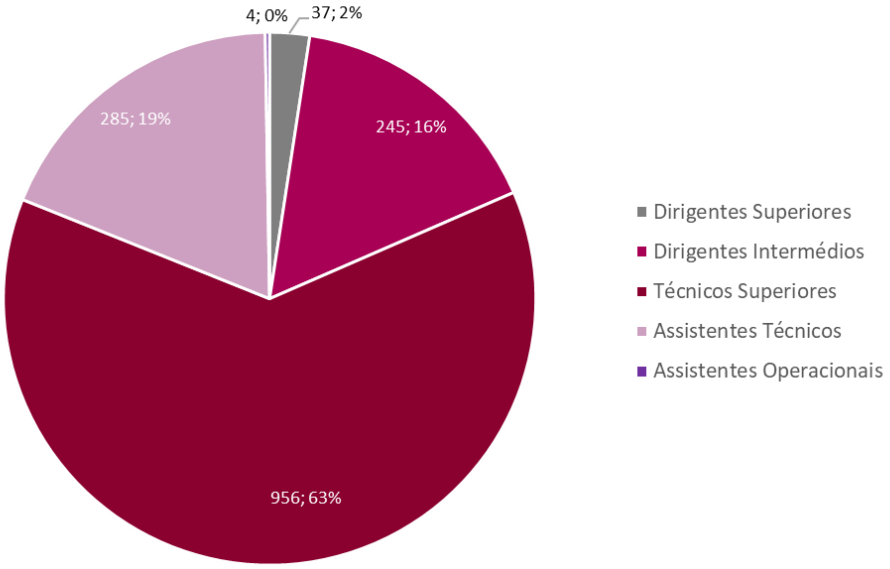


Gráfico 1-Fonte: Registo de presenças nas ações de formação

Com menor representação e com uma representação pouco expressiva estão os grupos dos Dirigentes Superiores (2%) e dos Assistentes Operacionais (0,3%), sendo estes últimos os principais destinatários da oferta formativa das UFCD do Catálogo Nacional de Qualificações disponibilizada pelos Centros de Formação Profissional.

Por outro lado, neste contexto pandémico que se viveu desde o início do ano e que determinou a reinvenção da formação à distância, o grupo dos Assistentes Operacionais que desempenham maioritariamente tarefas de apoio sem o recurso às tecnologias de informação e comunicação ficou em desvantagem no acesso à formação, quer por questões de literacia digital quer de disponibilidade de equipamento informático, de vídeo e som que lhes permitisse assistir e participar nas atividades formativas.

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 2020, o total do cabimento ajustado para o plano de formação do Ministério foi de 65.000,00 €.

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 73% das ações de formação *e-learning* foram desenvolvidas 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 2020, estas parcerias permitiram executar 46% do plano de formação (37 ações de formação) sem custos de monitoria e outros encargos diretos com a sua realização.

A despesa com a execução do programa FORM@R 2020 no montante de 30.407,14 € corresponde integralmente a custos diretos com inscrições em formação externa e monitoria de 43 das 80 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 mobiliário afetos a 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 2020, recolheram-se dados relativos à satisfação dos participantes em 60% das ações desenvolvidas internamente (para 41 das 68 ações internas). No contexto pandémico, vivido desde março de 2020, a formação desenvolvida a partir do 2º trimestre do ano foi maioritariamente no regime de formação à distância, nas vertentes de *online live training* (através das plataformas de comunicação e colaboração à distância, como o MS Teams e Zoom) e ainda de *e-Learning* (através da plataforma Moodle).

O instrumento utilizado para avaliação reativa da formação presencial foi adaptado, através do Google *Forms*, para facilitar o preenchimento imediato após a conclusão da ação, evitando-se uma eventual dilação temporal no preenchimento do questionário. Neste caso, poderia acontecer o participante registar a avaliação da satisfação num momento posterior, já influenciado por outros fatores distratores.

Ora aconteceu, que um nº significativo de dados de satisfação registados na base de dados do Google *Forms*, por motivos inexplicáveis, mas seguramente relacionados com a novidade do processo e associado a algum desconhecimento do funcionamento da aplicação, perderam-se. Não obstante a perda significativa de informação, a opção foi não enviar novamente o questionário para os participantes repetirem a avaliação, assumindo-se o lapso e a consequente perda de informação.

Neste contexto, em complemento à análise dos resultados quantitativos obtidos para o regime presencial e para o regime à distância, quer na vertente de *online live training* (em que a formação decorreu maioritariamente

na modalidade síncrona, em tempo real, numa sala virtual) e de *e-Learning* (totalmente assíncrono), é indiscutível salientar os seguintes resultados de satisfação qualitativa:

- A democratização da formação à distância permitiu o acesso à formação dos trabalhadores dos serviços desconcentrados do MTSSS, de norte a sul do país, com significativa economia de esforço e custos de deslocação e alojamento;
- A diversidade da oferta formativa à distância incluiu as modalidades de formação síncrona e também assíncrona, permitindo a participação em formação mesmo daqueles trabalhadores cujo acesso a equipamentos informáticos, de vídeo e som era restrito e temporário;
- As dificuldades e constrangimentos sentidos por alguns participantes na utilização das ferramentas de comunicação à distancia foram sendo colmatadas com o acompanhamento e apoio permanente, através do telefone ou email, por parte da coordenação da formação e também do respetivo formador.

Relativamente aos resultados quantitativos obtidos na formação presencial, conclui-se que:

Formação Presencial | Satisfação dos participantes com o processo formativo

	Muito satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito e pouco satisfeito
Organização	39%	39%	22%
Acompanhamento	73%	24%	3%
Monitoria	79%	18%	3%
Utilidade da Formação	66%	31%	3%
Aplicabilidade dos Conteúdos	61%	34%	5%
Satisfação Global com a Formação	72%	25%	3%

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

- Do universo de respondentes, 97% dos participantes referiram estar satisfeitos (25%) ou muito satisfeitos (72%) com a formação frequentada;
- Para o índice de satisfação dos participantes contribuiu a qualidade da monitoria e o acompanhamento por parte da equipa da formação, com índices de satisfação média de 79% e 73%, respetivamente;
- Quanto à efetividade, 97 % dos participantes considerou a formação frequentada útil para a melhoria do desempenho profissional e 95% dos participantes considerou que os conteúdos abordados na formação são aplicáveis no contexto de trabalho.

No que respeita aos resultados quantitativos obtidos na formação à distância, conclui-se que:

Formação à Distância | Satisfação dos participantes com o processo formativo

	Satisfação Média
Funcionamento e Organização Pedagógica	**4,5**
A facilidade de compreensão dos conteúdos apresentados	4,6
A sequência lógica com que os conteúdos foram apresentados	4,6
O detalhe da informação disponibilizada	4,5
A clareza da orientação gráfica do estudo (separação em capítulos, tópicos de página, indicações das atividades)	4,6
O contributo das atividades propostas para a aprendizagem	4,5
A adequação dos exemplos ilustrativos utilizados à realidade concreta do posto de trabalho	4,4
A utilidade dos sumários, resumos e sinteses	4,5
A duração da formação face à quantidade de matéria tratada e os objetivos estabelecidos	4,3
A adeqação dos instrumentos utilizados para controlo das aprendizagens adquiridas	4,4
O feedback e apoio prestado pelo formador/tutor	4,6
O apoio prestado pela organização na resolução de problemas e esclarecimento de dúvidas	4,5
A Plataforma de Ensino à Distância	**4,4**
A clareza das instruções para aprender a utilizar a plataforma	4,5
A rapidez de acesso à plataforma	4,5
A facilidade de utilização da plataforma	4,5
Os meios utilizados para comunicar com o formador/tutor	4,5
O regime de formação em e-learning é o mais adequado para esta formação	4,1
O regime de formação em e-learning exigiu-me um maior esforço na aquisição de conhecimentos	4,1
O facto de ser em e-learning permitiu-me conciliar os compromissos pessoais e profissionais com a frequência da formação	4,2
Utilidade da Formação e Aplicabilidade ao Contexto Profissional	**4,4**
Os conteúdos abordados correspondem às às exigências da minha função	4,4
Sinto-me apta/o a aplicar no meu local de trabalho os conhecimentos adquiridos na formação	4,4
Se aplicar os conhecimentos adquiridos na formação o meu desempenho vai melhorar	4,4
Vou ter oportunidade de aplicar no meu local de trabalho os conhecimentos adquiridos na formação	4,4
Vou ter as condições necessárias no meu local de trabalho para aplicar os conhecimentos adquiridos na formação	4,3
Satisfação Global com o Curso	**4,5**

Figura 2 - Fonte: Questionários de satisfação aplicados aos formandos no final da ação

- Considerando que a escala de avaliação utilizada foi de 1 ponto para «Insatisfeito» até 5 pontos para «Muito Satisfeito», o universo de respondentes apresenta uma satisfação global muito satisfatória, com valores médios de 4,5 pontos;
- Para o índice de satisfação dos participantes contribuíram muitos fatores relacionados com o funcionamento e organização pedagógica da formação, tais como os conteúdos programáticos abordados e respetiva estruturação, assim como o feedback e apoio prestado pelo formador/ tutor;

- Na dimensão relativa à plataforma de formação à distância, a satisfação média também é bastante elevada (com 4,4 pontos), contudo os fatores que geram menos satisfação são os relacionados com o esforço e disciplina associada a este regime de formação e a consequente conciliação com os compromissos profissionais;
- Quanto à utilidade e aplicabilidade da formação ao contexto profissional, o índice médio de satisfação também é elevado (4,4 pontos), sendo o fator relativo às condições existentes no posto de trabalho, facilitadoras da transferência dos conhecimentos da formação para a prática quotidiana, aquele que foi apontado com menor grau de satisfação média (4,3 pontos).

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.

8. Fórum Consultivo da Formação

No ano de 2020, devido à situação pandémica vivida desde o 1º trimestre do ano, as reuniões alargadas a todos os interlocutores dos serviços e organismos do MTSSS foram limitadas ao estritamente necessário, tendo sido realizada apenas uma reunião ordinária do Fórum Consultivo da Formação (FCF), em 21.11.2020.

No 2º semestre, com o alívio das medidas restritivas do estado de emergência e de calamidade e no cumprimento das orientações da Direção-Geral da Saúde, o grupo de interlocutores reuniu presencialmente, no auditório da Inspeção-Geral do MTSSS, respeitando todas as medidas de higienização e proteção individual e coletiva, para balanço da atividade formativa desenvolvida no âmbito do FORM@R 2020 e análise das necessidades de formação a consubstanciar no FORM@R 2021, tendo sido, ainda, realizado um balanço dos projetos em curso, relativos ao Referencial de Competências no MTSSS e à Avaliação do Impacto da Formação.

Por outro lado, existiu um momento de partilha de experiências e boas práticas relacionadas com a formação à distância em curso no IEFP que permitiu uma análise dos constrangimentos, desafios e oportunidades desta modalidade de formação.

9. Centro Qualifica AP

O Centro Qualifica AP da área governativa do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social, sediado na Secretaria-Geral do MTSSS, foi criado através da Resolução de Conselho de Ministros nº 32/2019, de 14 de fevereiro, e tem como objetivo aumentar as qualificações dos trabalhadores que desempenham funções nos serviços e organismos dependentes deste Ministério.

No ano de 2020, o Centro Qualifica AP prosseguiu a sua missão com a concretização e desenvolvimento das seguintes atividades:

- Atualização das necessidades de qualificação dos trabalhadores do MTSS inferior ou igual ao 12º ano de escolaridade: total de 2865 trabalhadores
  - Habilitações Académicas
  - Género e Idade
  - Carreira Profissional
  - Local de Trabalho
- Reuniões com Interlocutores dos serviços e organismos MTSSS:
  - 14 de outubro: ACT, CPL, DGERT IGFSS e INR
  - 16 de outubro: ISS
  - 20 de outubro: IEFP
- Entrevistas individuais com candidatos do distrito de Lisboa
  - 9 entrevistas
- Encaminhamentos, Candidatos em processo RVCC e Certificados
  - 9 candidatos para RVCC NB
  - 34 candidatos em processo RVCC NS
  - 31 candidatos certificados RVCC NS

Esta atividade foi circunscrita aos candidatos da região de Lisboa, não tendo sido realizadas sessões coletivas de informação e esclarecimento noutras regiões por se entender, por experiências anteriores, que o 1º contacto com estes potenciais candidatos perde muito da sua essência quando afastada a relação de proximidade física.

No contexto pandémico, o acompanhamento dos candidatos em processo foi, maioritariamente, realizado com a substituição das sessões presenciais pelo trabalho à distância, com recurso à comunicação através da rede social Whatsapp e email.

Concluíram o respetivo processo de reconhecimento e foram certificados 31 candidatos com diploma equivalente ao ensino secundário (12º ano de escolaridade).

Em síntese:

Indicadores de atividade

Serviço/ Organismo	Inscritos	Encaminhamentos			Em Processo RVCC NS	Em Processo RVCC NB	Certificados
		RVCC NB	RVCC NS	DL 357/2007			
ACT	1	1		--	3	--	--
CPL	1	1		--	6	--	2
DGERT	--	--		--	1	--	1
IGFSS	1	1		--	3	--	2
INR	--	--		--	2	--	1
IEFP	--	--		--	6	--	2
ISS	5	5	22	--	44	--	23
SG	1	1		--	--	--	--
MTSSS	9	9	22	0	65		31

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.

10. Notas finais

O 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.

Este ano tão particular, marcado pela pandemia, também determinou novas exigências ao nível da gestão e desenvolvimento da atividade formativa e dos processos de qualificação dos trabalhadores do universo MTSSS.

Neste contexto, conforme a informação disponibilizada neste relatório, a atividade formativa em 2020 também se reinventou, não só no ajuste dos conteúdos programáticos para melhor responderem aos desafios impostos pelos novos modelos de organização do trabalho, mas essencialmente ao nível das metodologias pedagógicas adotadas, com recurso às plataformas de colaboração e comunicação à distância.

Por outro lado, também a atividade do Centro Qualifica AP sofreu reajustes permanentes, permitindo continuar a assegurar o acompanhamento e o desenvolvimento dos processos de RVCC em curso, culminando com a certificação de 31 candidatos que obtiveram o diploma do ensino secundário, aumentando desta forma as suas qualificações escolares.

Com estas novas qualificações escolares, alguns destes candidatos já usufruíram de alterações qualitativas ao nível do conteúdo funcional e até alteração e progressão na sua carreira profissional.

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.

Outra parceria determinante para o cumprimento dos objetivos estratégicos do Centro Qualifica AP foi a colaboração estabelecida com o IEFP – Instituto do Emprego e Formação Profissional, através do Serviço de Formação Profissional de Alverca, para a disponibilização a tempo parcial de 2 das 3 formadoras que, a partir de maio de 2020 integraram o mapa de Pessoal do IEFP. Desta forma, foi possível continuar com a mesma equipa formativa que acompanhava os candidatos desde o início do processo de reconhecimento e cuja estabilidade foi importante para que a conclusão dos processos e a respetiva certificação acontecessem no prazo previsto.

O ano de 2020 foi muito desafiante e cheio de oportunidades, também nesta área da gestão da formação e das qualificações escolares e profissionais, exigindo novos modelos, metodologias e ferramentas de trabalho.

Os desafios mudaram, mas o nosso compromisso mantém-se: contribuir para a aquisição e desenvolvimento das competências, pessoais e profissionais, dos trabalhadores do universo MTSSS.

Anexo 2

CENTRO QUALIFICA

ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

TRABALHO, SOLIDARIEDADE E SEGURANÇA SOCIAL

ATIVIDADES 2020

- Atualização das **necessidades de qualificação dos trabalhadores** do MTSSS com habilitação inferior ou igual ao 12º ano de escolaridade
  - Quantos são?
  - Quem são?
  - Onde estão?

- **Reuniões com interlocutores** dos serviços e organismos do MTSSS
  - 14 de outubro de 2020 - ACT, CPL, DGERT, IGFSS e INR
  - 16 de outubro de 2020 - ISS
  - 20 de outubro de 2020 - IEFP

- **Entrevistas individuais** com candidatos do distrito de Lisboa
  - 9 entrevistas

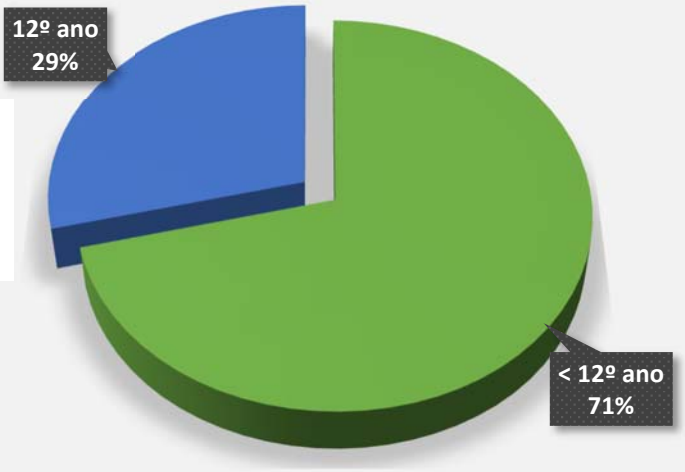
- **Encaminhamentos, candidatos** em processo RVCC e **Certificados**
  - 9 candidatos para RVCC NB
  - 34 candidatos em processo RVCC NS
  - 31 candidatos certificados RVCC NS

2020

CARACTERIZAÇÃO DOS DESTINATÁRIOS

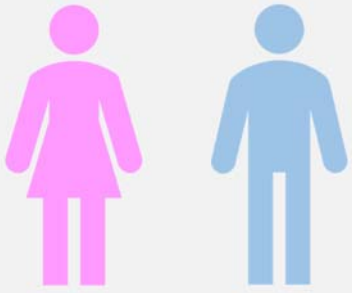
(MTSSS = 2 865 trabalhadores)

Habilitações Académicas



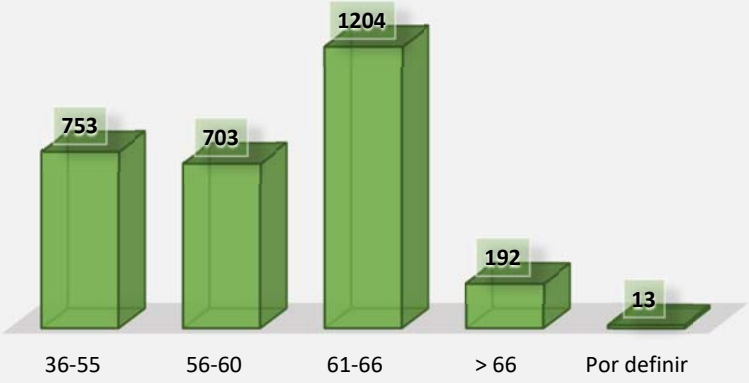
4 ou menos anos	227
Entre 6 e 8 anos	264
9 anos	951
11 anos	596

Género



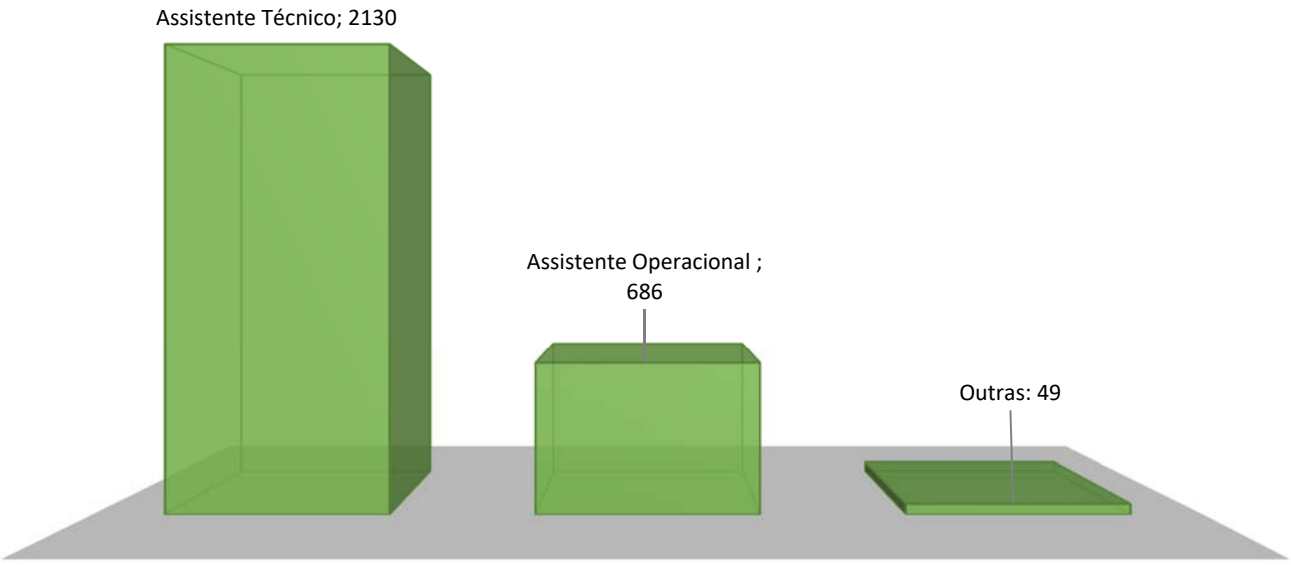
2250 (79%) 615 (21%)

Idade



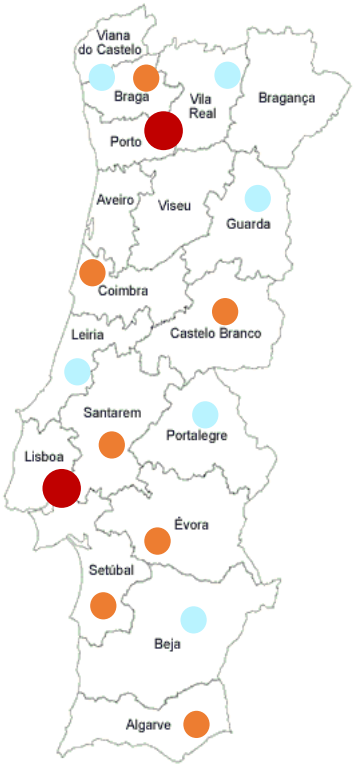
2020

Carreira Profissional



Local de trabalho

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



2020

Indicadores de atividade

Serviço/ Organismo	Inscritos	Encaminhamentos			Em Processo RVCC NS	Em Processo RVCC NB	Certificados
		RVCC NB	RVCC NS	DL 357/2007			
ACT	1	1		--	3	--	--
CPL	1	1		--	6	--	2
DGERT	--	--		--	1	--	1
IGFSS	1	1		--	3	--	2
INR	--	--		--	2	--	1
IEFP	--	--		--	6	--	2
ISS	5	5	22	--	44	--	23
SG	1	1		--	--	--	--
MTSSS	9	9	22	0	65		31

Anexo 3

MTSSS
Fórum Consultivo da Formação

3ª Reunião Ordinária

Ata nº 3/ 2020

Localização: Auditório da Inspeção-Geral do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social
Data: 20 de novembro de 2020
Hora: 10H00 – 12H00

Participantes:	Organismo:	Rubrica:
Maria João Lourenço	SG - Direção	
Isabel Ramos	SG - Direção	
Fernando Assunção	SG - DRH	
Irene Luz	SG - DRH-DFOR	
Catarina Amaral	SG - DRH-DFOR	
Celeste Costa	SG - DRH-DFOR	
Filomena Campos	SG - DRH-DFOR	
Maria João Jorge	SG - DRH-DFOR	
Amélia Cardoso	SG - DC	
Nuno Rego	SG - DF	
Eduarda Pereira	SG - DJC	
Paula Alexandra Serafim	ACT	
Joana Pires	ANQEP	
Daniel Pereira	ANQEP	
Bruno Mendes	CNPDPCJ	
Susana Castro	CPL	
Teresa Amaro	CRL	
Carla Carreiro	DGSS	
Rodrigo Ramos	EMPA	
Paula Loureiro	GEP	
Margarida Ferreira	GEP	
Maria João Neves	IEFP	
Maria João Vicente	II	
Cristina Cotovio	INATEL	
Manuela Monteiro	INR	
Luís Soares Franco	SCML	

Ordem de Trabalhos

Abertura

1. **Programa Form@r 2020**
   - Indicadores Execução Física – janeiro a outubro
2. **Programa Qualifica AP**
   - Atividade do CQ AP do MTSSS
3. **Diagnóstico de Necessidades de Formação para 2021**
   - Resultados Obtidos
4. **Programa Form@r 2021**
   - Principais Prioridades
5. **Projetos em Curso**
   - Referencial de Competências no MTSSS
   - Avaliação do Impacto da Formação
6. **Formação à Distância**
   - Partilha de Experiências e Boas Práticas no IEFP
7. **Outros Assuntos**

Encerramento

A Sra. Secretária-Geral, Dra. Maria João Lourenço, deu início à reunião com as boas vindas a todos os presentes, agradecendo a presença dos representantes do INA, enquanto entidade convidada, e salientando a presença, pela 1ª vez neste Fórum, dos interlocutores da Agência Nacional para a Qualificação e o Ensino Profissional (ANQEP) e da recém Estrutura de Missão para Promoção das Acessibilidades (EMPA).

A escolha do local de realização da reunião, diferente do habitual Salão Nobre do MTSSS, prende-se com a dimensão do grupo e com as necessárias preocupações de prevenção e segurança, individual e coletiva, impostas pela DGS.

Este auditório tem capacidade para 120 pessoas, mas no respeito pelas regras do distanciamento físico tem atualmente capacidade para 40 pessoas, número superior à dimensão deste grupo.

Por outro lado, estão asseguradas as exigências relativas às boas práticas de higienização das mãos, com a disponibilização de gel desinfetante, e sinalização do espaço, com circuitos de circulação bem definidos e marcados.

De seguida, realçou a adaptação das metodologias da Formação Profissional ao contexto pandémico que vivemos desde o passado mês março. A formação inicialmente prevista para o regime presencial foi, sempre que possível, adaptada para o regime de formação à distância.

Esta adaptação exigiu, da parte da equipa responsável pela gestão e organização da formação (DRH-DFOR), um grande esforço de reorganização e replaneamento da formação e, da parte dos formadores, a adoção de diferentes técnicas de dinamização pedagógica.

Foi este esforço coletivo que permitiu continuarmos a satisfazer as necessidades de desenvolvimento de competências dos trabalhadores do MTSSS.

Ponto 1 - Programa Form@r 2020

A Chefe de Divisão da Formação, Dra. Irene Luz, apresentou os indicadores de execução física da formação realizada entre janeiro e outubro de 2020, designadamente o número de ações de formação, as horas ministradas, o número de participantes e o volume de formação.

Para cada um destes indicadores, realçou a execução em cada um dos regimes de formação – Presencial, Online e e-Learning e apresentou o número de participantes das regiões Norte, Centro e Sul e da Área Metropolitana de Lisboa.

Neste ano pandémico, o impulso dado à formação à distância, com a implementação do regime online e com a reforçada aposta no e-Learning, permitiu chegar a um maior e significativo número de colegas fora da região de Lisboa, com representatividade de Norte a Sul do país.

Na operacionalização do Form@r 2020, referiu ainda a importância das Entidades Parceiras, designadamente:

- IEFP, no âmbito da formação pedagógica inicial de formadores e formadores à distância (e-Formador);
- INOVINTER, nas vertentes TIC e Línguas Estrangeiras;
- CENJOR, nas áreas da Inovação (Design Thinking) e Comunicação Digital;
- Formadores Internos, com contributos ao nível do desenvolvimento de conteúdos e-Learning, designadamente o Diretor de Serviços de Gestão de Recursos Humanos, Dr. Fernando Assunção, e das Técnicas Superiores da Equipa de Segurança e Saúde no Trabalho, Dra. Eduarda Pereira e Dra. Fátima Motty.

Finalmente, foi identificada a formação profissional prevista realizar nos meses de novembro e dezembro, concluindo sobre a superação de alguns indicadores de execução devido, em parte, à formação extra-plano, nomeadamente a formação dirigida às equipas que preparam a Presidência Portuguesa da UE, que irá acontecer em 2021.

Ponto 2 - Programa Qualifica AP - Atividade do Centro Qualifica AP da Área Governativa do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social

A Técnica de Orientação, Reconhecimento e Validação de Competências, Dra. Maria João Jorge, apresentou uma breve abordagem da atividade desenvolvida no âmbito do Programa Qualifica AP, os principais indicadores de execução do Centro Qualifica AP (CQ AP) do MTSSS, desde a fase de diagnóstico até à fase de reconhecimento e certificação de competências dos candidatos.

Para as diferentes fases do processo de RVCC, salientou que a metodologia de abordagem, inicialmente prevista decorrer totalmente em regime presencial, também, sofreu adaptações neste contexto da pandemia com reorganização das sessões para decorrerem à distância, no período compreendido entre março e junho, e a partir daí num regime misto: presencial e à distância.

Apresentou o ponto de situação do percurso de qualificação dos candidatos inscritos no CQ AP do MTSSS, salientando que, dos 54 candidatos que desenvolvem o processo de RVCC de nível secundário no CQ AP do MTSSS, 31 vão fazer prova de júri até à 1ª quinzena de dezembro deste ano, obtendo o diploma do ensino secundário (12º ano de escolaridade). São eles:

- 23 do ISS;
- 2 da CPL;
- 2 do IEFP;
- 2 do IGFSS;
- 1 da DGERT;
- 1 do INR.

Os restantes candidatos apresentarão o trabalho final durante o 1º trimestre de 2021, sendo que outros terão de reiniciar o percurso de qualificação, através da reintegração noutros grupos que iniciarão durante 2021.

Ponto 3 - Diagnóstico de Necessidades de Formação para 2021 – Resultados Obtidos

A Técnica Superior da Divisão de Formação, Dra. Catarina Amaral, agradeceu a todos os organismos a celeridade no envio da informação referente às necessidades de formação para o ano de 2021.

Tendo em conta a elevada adesão na resposta por parte dos organismos, foi possível identificar 13871 necessidades de formação para o ano de 2021, distribuídas por um total de 114 cursos.

Explicou que o instrumento de diagnóstico de necessidades enviado aos organismos apresentava um total de 62 cursos propostos pela DFOR, o que corresponde a 54% das necessidades identificadas, e das sugestões propostas pelos organismos, resultaram 52 cursos, o corresponde a 46% do total das necessidades.

Os resultados foram apresentados por região, com a seguinte distribuição:

- Lisboa com 8163 necessidades (59%);
- Norte com 2410 necessidades (17%);
- Cento com 2297 necessidades (17%);
- Sul com 1001 necessidades (7%).

Por outro lado, a Técnica Superior da Divisão de Formação, Dra. Filomena Campos, explicou de forma detalhada a representatividade das áreas de formação com enfoque para os cursos da área de Liderança e Desenvolvimento de Pessoas, TIC e área Jurídica. Não obstante a sua transversalidade, foram também referidas áreas menos representativas, como a Formação de Formadores e Contabilidade e Finanças.

No diagnóstico surgiram, ainda, necessidades formativas muito específicas que, dada a missão da DFOR para dar resposta a áreas transversais, serão difíceis de satisfazer. Outras, porém, surgiram com designações diferentes daquelas que já constavam no questionário de diagnóstico, mas analisados os objetivos servem o mesmo propósito.

Ponto 4 - Programa Form@r 2021 - Principais Prioridades

O Diretor de Serviços de Gestão de Recursos Humanos, Dr. Fernando Assunção, começou por realçar que da análise das necessidades identificadas, resultou um conjunto de intervenções formativas que, a breve prazo serão remetidas a todos os organismos do MTSSS para análise e aprovação e que consubstanciarão o Form@r 2021 (em anexo).

Salientou que o Programa Form@r 2021, tem como prioridade garantir a oferta formativa ao universo MTSSS, tendo presente 3 preocupações: consolidar, melhorar e implementar.

Consolidar o que já fazemos com impacto positivo, reforçando a cooperação com os parceiros:

- IEFP - Formação Pedagógica Inicial de Formadores, Especialização em e-Formador, e Desenvolvimento de Conteúdos e-Learning;
- INOVINTER - Formação TIC`s e Formação em Línguas Estrangeiras;
- CENJOR – Formação nas áreas da Inovação e Comunicação Digital;
- BdP, CMVM e ASF – Portal Todos Contam – Formação em Literacia Financeira;
- Profissionais da Formação - Formação em Áreas Transversais mas Especializadas;
- Democratização da Formação - Acesso à Formação Independentemente do Local de Trabalho;
- Atualização de Conteúdos - Formação de Acolhimento Organizacional e Matérias Transversais à AP.

Melhorar o que podemos fazer melhor:

- Formação Transversal;
- e-Learning – Conteúdos interativos, nomeadamente o desenvolvimento de conteúdos p/ Moodle e as funcionalidades da plataforma (correção automática das tarefas, emissão de certificado e questionário de avaliação reativa);
- Diagnóstico de Necessidades, tornando-o mais célere, amigável e intuitivo;
- Fórum Consultivo da Formação, alargar a discussão das temáticas da formação que interessam a todo o universo do MTSSS.

Implementar o que ainda não fazemos (a desenvolver no ponto seguinte):

- Referencial de Competências;
- Avaliação do Impacto da Formação, ir mais além da avaliação reativa.

Concluiu, referindo que são projetos estruturantes para a gestão da formação e, consequentemente para o desenvolvimento das competências individuais e organizacionais.

Ponto 5 – Projetos em Curso – Referencial de Competências no MTSSS e Avaliação do Impacto da Formação

O Dr. Fernando Assunção continuou fazendo o ponto de situação do desenvolvimento de cada um dos projetos anteriores:

- Referencial de Competências – Draft do referencial concluído ao nível do conteúdo, mas a aguardar consultoria técnica para avaliação dos requisitos ao nível do alojamento no servidor e arquitetura do sistema;
- Avaliação do Impacto da Formação – Projeto a aguardar discussão interna para ser alargada, numa 1ª fase, a um grupo restrito de organismos MTSSS e, posteriormente, apresentado para validação do FCF.

Ponto 6 – Formação à Distância – Partilha de experiências e Boas Práticas no IEFP, IP

A Diretora de Serviços de Desenvolvimento de Competências do IEFP, Dra. Maria João Neves, apresentou a experiência que tem vindo a ser desenvolvida no IEFP no âmbito da aprendizagem à distância, caracterizando a mudança de paradigma determinada pela necessidade de passar conteúdos de forma eficiente e eficaz a todos os trabalhadores dispersos geograficamente.

A sua apresentação centrou-se em 3 pontos: (i) Quais os desafios; (ii) Quais as práticas; (iii) Que futuro.

O principal desafio foi implementar um modelo de aprendizagem centrado no formando, através do recurso à disponibilização de conteúdos para autoestudo. É um processo de aprendizagem, de melhoria contínua, de criatividade e inovação, exigente em termos de design, planeamento e sinergias entre todos os atores colaborantes.

Referiu exemplos práticos, de conteúdos desenvolvidos desde 2015, com recurso à plataforma Moodle e à crescente preocupação com especificações baseadas no modelo SCORM - *Sharable Content Object Reference Model*, tornando os conteúdos mais dinâmicos e universais, capazes de serem lidos em diferentes plataformas.

Desde 2019 o IEFP é membro fundador da plataforma NAU - Sempre a Aprender. Trata-se de uma infraestrutura técnica de suporte à publicação e dinamização de cursos para grandes audiências, nomeadamente, em formato MOOC - *Massive Open Online Course*, ou seja, cursos abertos e acessíveis a todos e que comportam a participação de milhares de pessoas.

Nesta plataforma, o IEFP tem disponível conteúdos sobre Segurança e Saúde no Trabalho.

O caminho percorrido, desde 2015, tem sido feito com avanços e recuos, mas essencialmente procurando avaliar os resultados, por referência à metodologia de melhoria contínua através do ciclo PDCA – *Plan, Do, Check e Act*.

Concluiu, referindo que o futuro passará pelas comunidades de aprendizagem, colaborativas e cooperantes, sendo já exemplo disso, no presente, a parecia entre o IEFP e a CITE - Comissão para a Igualdade no Trabalho e no Emprego, para a promoção do curso «Igualdade de Género no Trabalho e no Emprego».

Ponto 7 – Outros Assuntos

O Dr. Fernando Assunção terminou a reunião, reforçando que a partilha de informação, as sugestões de melhoria e os contributos que todos podemos dar, no âmbito deste Fórum Consultivo para Formação, são de extrema importância para a qualidade da formação necessária ao desenvolvimento das competências de todos os trabalhadores do Ministério.

Encerramento

Nada mais havendo a assinalar, a Secretária-Geral Adjunta, Dra. Isabel Ramos, encerrou a reunião agradecendo a presença de todos pela participação e colaboração nos trabalhos desenvolvidos.

Anexo 4

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

1. Avalie a qualidade do atendimento que lhe foi prestado, quanto à clareza (ponto 1.1) e à adequação da linguagem (ponto 1.2).

1.1
- Linguagem clara ☐
- Linguagem pouco clara ☐

1.2
- Linguagem adequada ☐
- Linguagem inadequada ☐

2. A resposta que obteve neste atendimento foi imediata e ajustada à situação?

Sim ☐ Não ☐

3. Recomendaria este serviço a um familiar ou amigo?

Sim ☐ Não ☐

Se assinalou Não, indique o motivo ou apresente uma sugestão de melhoria do serviço prestado:

4. Avalie as instalações e condições ambientais do nosso serviço:

Muito boas ☐ Boas ☐ Suficientes ☐ Insuficientes ☐

5. Dispomos também de um serviço de atendimento telefónico – Linha Azul – 210495286. Já ligou para a Linha Azul?

Sim ☐ Não ☐

Se assinalou Sim, avalie a qualidade do atendimento telefónico:

Excelente ☐ Muito Bom ☐ Bom ☐ Suficiente ☐ Insuficiente ☐

Muito obrigada pela sua colaboração.

Identificação (facultativa)

Nome _____

Sexo

M ☐ **F** ☐

Data _____/_____/_____

Resultados do Inquérito à satisfação do cidadão - De 1 janeiro a 15 de março de 2020

	Atendimento presencial		Atendimento telefónico	
	N.º de respostas	Percentagem	N.º de respostas	Percentagem
Avaliação positiva	292	100,00%	5	100,00%
Avaliação negativa	0	0,00%	0	0,00%
Totais	292	100,00%	5	100,00%

Género	N.º de inquiridos/as
Masculino	**23**
Feminino	**39**
Total	**62**

Objetivo operacional **Meta - 85% / 90%** **Superação - > 90%**

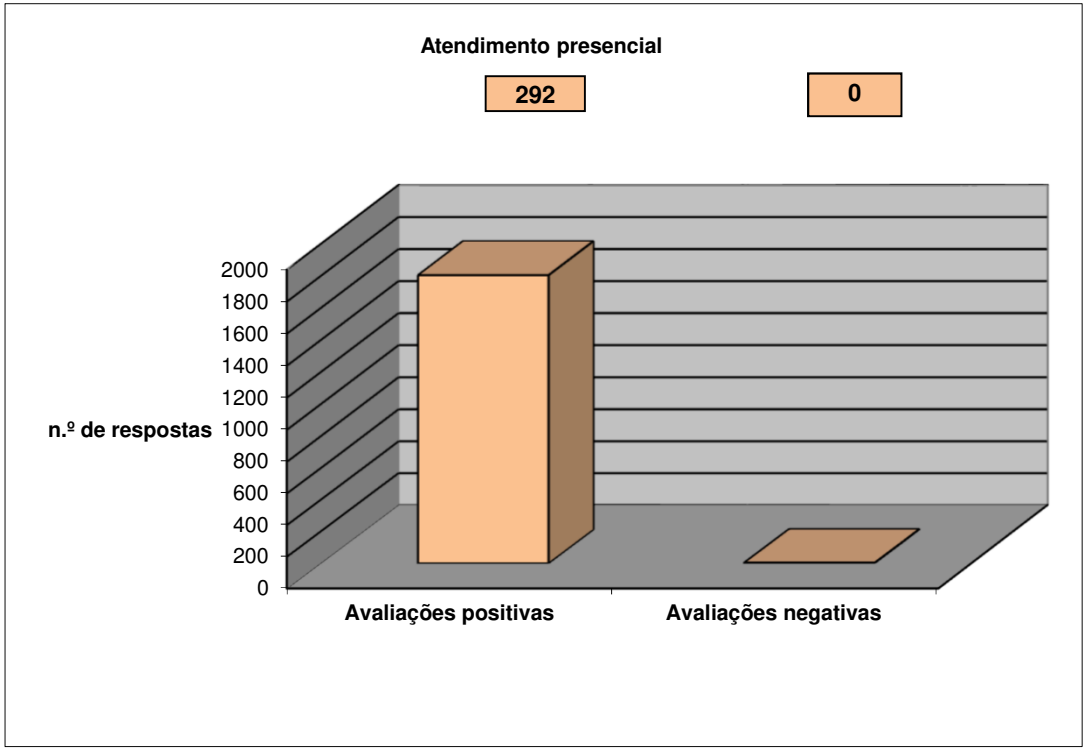
Nota: Inquéritos entregues no período de **1 de janeiro a 15 de março de 2020**; a partir de **16 de março de 2020** deixamos de entregar inquéritos, devido à pandemia. É de salientar que tendo em conta a **qualidade do serviço pretendida**, no que respeita ao atendimento presencial, para além das confirmações de:

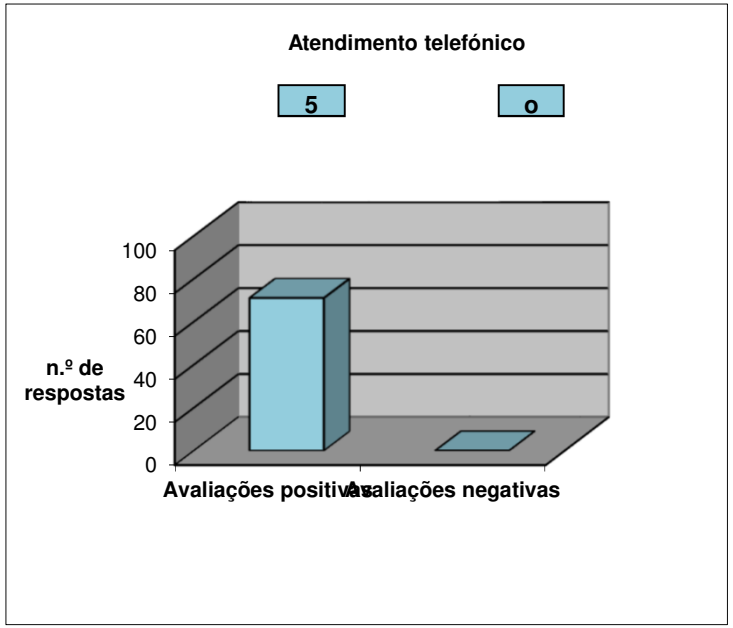
clareza e adequação da linguagem (n.º 1 do inquérito);
rapidez e ajustamento da resposta à situação (n.º 2 do inquérito);
que o cidadão recomendaria este serviço a um familiar ou amigo, (n.º 3 do inquérito)

considerámos também como positivas, no que concerne

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

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





Anexo 5

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

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 serviço prestado?	*Muito Insatisfeito*	*1*	*2*	*3*	*4*	*5*	*Muito Satisfeito*

Não respondeu a três itens do inquérito.

DC/NAD

Inquérito de Satisfação 2020

Média dos resultados dos inquéritos de satisfação (escala de 1 a 5): 4,38

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

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 serviço prestado?	*Muito Insatisfeito*	*1*	*2*	*3*	*4*	*5*	*Muito Satisfeito*

Não respondeu a três itens do inquérito.

Anexo 6

Colaboradores 2020 - Inquérito de Avaliação da Satisfação

INQUÉRITO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS/AS COLABORADORES/AS SGMTSSS 2020

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.

Considerando que 2020 foi um ano atípico que exigiu de todos/as nós ajustes aos processos e procedimentos internos da SG, foram introduzidas, neste inquérito, algumas questões adaptadas à situação de pandemia da COVID-19.

Poderá responder até dia **8 de fevereiro**.

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

SGMTSSS
SECRETARIA-GERAL MINISTÉRIO DO TRABALHO SOLIDARIEDADE E SEGURANÇA SOCIAL

Existem 24 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 apropriada para cada item:

	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito
Imagem da SG	○	○	○	○	○
Desempenho global da SG	○	○	○	○	○
Relacionamento da SG com os cidadãos e a sociedade	○	○	○	○	○
Forma como a SG gere os conflitos de interesses	○	○	○	○	○
Nível de envolvimento dos colaboradores na SG e na respetiva missão	○	○	○	○	○
Envolvimento dos colaboradores nos processos de tomada de decisão	○	○	○	○	○
Envolvimento dos colaboradores em atividades de melhoria	○	○	○	○	○
Mecanismos de consulta e diálogo entre colaboradores e gestores	○	○	○	○	○
Iniciativas da SG para a Sustentabilidade	○	○	○	○	○
Desempenho ético da SG	○	○	○	○	○

Sugestões de melhoria

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

Aptidão da liderança para conduzir a organização (estabelecer objetivos, afetar recursos, monitorizar o desempenho global, gerir os processos, etc.)

Por favor, selecione uma resposta apropriada para cada item:

	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito
Gestão de topo (Direção)	○	○	○	○	○
Gestão de nível intermédio (Diretor/a de Serviços)	○	○	○	○	○
Gestão Direta (Chefe de Divisão ou Coordenador/a)	○	○	○	○	○

Aptidão da gestão para comunicar

Por favor, selecione uma resposta apropriada para cada item:

	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito
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 satisfação com a gestão e sistemas de gestão da SG:

Por favor, selecione uma resposta apropriada para cada item:

	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito
Forma como o sistema de avaliação de desempenho em vigor foi implementado	○	○	○	○	○
Fixação de objetivos individuais e partilhados	○	○	○	○	○
Forma como a SG reconhece os esforços individuais	○	○	○	○	○
Forma como a SG reconhece os esforços das equipas	○	○	○	○	○
Postura face à mudança e à inovação	○	○	○	○	○

Sugestões de melhoria

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

Indique o regime de prestação de trabalho:

Por favor, selecione uma resposta apropriada para cada item:

	Presencial	Teletrabalho	Presencial e Teletrabalho
1 de janeiro a 13 de março	○	○	○
14 de março a 31 de maio	○	○	○
1 de junho a 31 de dezembro	○	○	○

Indique o seu grau de satisfação com o(s) regime(s) de trabalho que exerceu funções ao longo do ano:

Por favor, selecione uma resposta apropriada para cada item:

	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito
Presencial	○	○	○	○	○
Teletrabalho	○	○	○	○	○
Presencial e Teletrabalho	○	○	○	○	○

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

Por favor, selecione uma resposta apropriada para cada item:

	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito
Ambiente de trabalho	○	○	○	○	○
Resolução de conflitos, queixas ou problemas pessoais	○	○	○	○	○
Flexibilidade do horário de trabalho	○	○	○	○	○
Conciliação do trabalho com a vida familiar e assuntos pessoais	○	○	○	○	○
Igualdade de oportunidades	○	○	○	○	○
Igualdade de tratamento na organização	○	○	○	○	○

Sugestões de melhoria

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

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

Por favor, selecione uma resposta apropriada para cada item:

	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito
Política de gestão de recursos humanos existente na SG	○	○	○	○	○
Oportunidades criadas para o desenvolvimento de novas competências	○	○	○	○	○
Acesso a formação relevante para desenvolver os objetivos individuais	○	○	○	○	○

Sugestões de melhoria

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

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

Por favor, selecione uma resposta apropriada para cada item:

	Muito Desmotivado	Desmotivado	Pouco Motivado	Motivado	Muito Motivado
Aprender novos métodos de trabalho	○	○	○	○	○
Desenvolver trabalho em equipa	○	○	○	○	○
Participar em ações de formação	○	○	○	○	○
Participar em projetos de mudança	○	○	○	○	○
Sugerir melhorias	○	○	○	○	○

Sugestões de melhoria

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

Assinale o seu grau de satisfação relativamente às seguintes práticas de liderança da Gestão de topo da SG (Direção):

Por favor, selecione uma resposta apropriada para cada item:

	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito
Lidera através do exemplo	○	○	○	○	○
Informa e consulta os colaboradores com regularidade sobre os assuntos importantes da SG	○	○	○	○	○
Demonstra empenho no processo de mudança	○	○	○	○	○
Aceita críticas construtivas	○	○	○	○	○
Aceita sugestões de melhoria	○	○	○	○	○
Encoraja a confiança mútua e o respeito	○	○	○	○	○
Promove uma cultura de aprendizagem e melhoria contínua	○	○	○	○	○
Promove ações de formação	○	○	○	○	○
Cria condições para a delegação de poderes, responsabilidades e competências	○	○	○	○	○
Reconhece e premeia os esforços individuais e das equipas	○	○	○	○	○
Adequa o tratamento dado às pessoas, às necessidades e às situações em causa	○	○	○	○	○

Sugestões de melhoria

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

Assinale o seu grau de satisfação relativamente às seguintes práticas de liderança da Gestão intermédia (Diretor/a de Serviços):

Por favor, selecione uma resposta apropriada para cada item:

	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito
Lidera através do exemplo	○	○	○	○	○
Informa e consulta os colaboradores com regularidade sobre os objetivos e as atividades da unidade orgânica	○	○	○	○	○
Aceita críticas construtivas	○	○	○	○	○
Aceita sugestões de melhoria	○	○	○	○	○
Estimula a iniciativa das pessoas	○	○	○	○	○
Encoraja a confiança mútua e o respeito	○	○	○	○	○
Promove uma cultura de aprendizagem e melhoria contínua	○	○	○	○	○
Promove/propõe ações de formação	○	○	○	○	○
Ajuda os colaboradores a realizarem as suas tarefas, planos e objetivos	○	○	○	○	○
Reconhece e premeia os esforços individuais e das equipas	○	○	○	○	○
Adequa o tratamento dado às pessoas, às necessidades e às situações em causa	○	○	○	○	○

Sugestões de melhoria

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

Assinale o seu grau de satisfação relativamente às seguintes práticas de liderança da Gestão direta (Chefe de Divisão ou Coordenador/a)

Por favor, selecione uma resposta apropriada para cada item:

	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito
Lidera através do exemplo	○	○	○	○	○
Informa e consulta os colaboradores com regularidade sobre os objetivos e as atividades da unidade orgânica	○	○	○	○	○
Aceita críticas construtivas	○	○	○	○	○
Aceita sugestões de melhoria	○	○	○	○	○
Estimula a iniciativa das pessoas	○	○	○	○	○
Encoraja a confiança mútua e o respeito	○	○	○	○	○
Promove uma cultura de aprendizagem e melhoria contínua	○	○	○	○	○
Promove/propõe ações de formação	○	○	○	○	○
Ajuda os colaboradores a realizarem as suas tarefas, planos e objetivos	○	○	○	○	○
Reconhece e premeia os esforços individuais e das equipas	○	○	○	○	○
Adequa o tratamento dado às pessoas, às necessidades e às situações em causa	○	○	○	○	○

Sugestões de melhoria

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

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

Por favor, selecione uma resposta apropriada para cada item:

	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito
Equipamentos informáticos	○	○	○	○	○
Equipamentos informáticos disponibilizados para exercer funções em teletrabalho	○	○	○	○	○
Aplicações informáticas	○	○	○	○	○
Aplicações informáticas no âmbito do teletrabalho (ex.: Teams, Zoom, etc.)	○	○	○	○	○
Sistemas de comunicação	○	○	○	○	○
Condições de higiene e segurança do local de trabalho adaptadas às necessidades da pandemia	○	○	○	○	○
Disponibilização de EPI	○	○	○	○	○
Cumprimento das regras sanitárias de distanciamento, proteção individual e higienização	○	○	○	○	○
Instalações	○	○	○	○	○
Serviços de refeitório e bar	○	○	○	○	○
Sala de Refeições (6º andar)	○	○	○	○	○

Sugestões de melhoria

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

Qual é a sua situação profissional na Secretaria-Geral (opcional)?

Por favor, selecione **apenas uma** das seguintes opções:

- ○ Dirigente
- ○ Técnico Superior
- ○ Assistente Técnico
- ○ Assistente Operacional

Em que área exerce normalmente funções (opcional)?

Por favor, selecione **apenas uma** das seguintes opções:

- ○ Formação
- ○ Jurídica
- ○ Gestão de Recursos Humanos
- ○ Compras
- ○ Financeira
- ○ Informação e documentação técnica
- ○ Qualidade e comunicação
- ○ Logística e aprovisionamento
- ○ Manutenção e conservação física das instalações
- ○ Arquivo
- ○ Administração dos Recursos Humanos
- ○ Relações Públicas
- ○ Informação ao cidadão
- ○ Secretariado
- ○ Apoio Geral
- ○ Outra, não mencionada acima

Assinale apenas a principal área de actividade onde exerce funções na SGMTSSS

Agradecemos a sua participação.

Oportunamente divulgaremos os resultados obtidos.

Submeter o seu inquérito
Obrigado por ter concluído este inquérito.

REPÚBLICA PORTUGUESA
TRABALHO, SOLIDARIEDADE E SEGURANÇA SOCIAL

SGMTSSS
SECRETARIA-GERAL MINISTÉRIO DO TRABALHO SOLIDARIEDADE E SEGURANÇA SOCIAL

Relatório do Inquérito de Avaliação da Satisfação dos Colaboradores da Secretaria-Geral

2020

Direção de Serviços Comuns – Núcleo de Inovação, Qualidade e Comunicação (2021)

Índice

Apresentação de Resultados 6

1. Análise na generalidade 7

2. Análise das respostas 9

Grupo A – Satisfação global dos trabalhadores com a organização 11

Grupo B – Satisfação com a gestão e sistemas de gestão 17

Grupo C – Satisfação com as condições de trabalho 22

Grupo D – Satisfação com o desenvolvimento da carreira 29

Grupo E – Níveis de motivação, no contexto da SG 31

Grupo F – Satisfação com as práticas de liderança 34

Grupo G – Satisfação com instalações, condições de higiene, segurança, equipamentos e serviços disponíveis 40

Anexo I – Inquérito de Avaliação da Satisfação dos Colaboradores da SG (2020) 47

Índice de Quadros

Quadro 1 - Grupo A: Variação percentual 2019-2020 16

Quadro 2 - Grupo B: Variação percentual 2019-2020 21

Quadro 3 - Variação percentual da percentagem de trabalhadores/as em cada regime de trabalho, durante a pandemia (2020) 24

Quadro 4 - Grupo C: Variação percentual 2019-2020 28

Quadro 5 - Grupo D: Variação percentual 2019-2020 30

Quadro 6 - Grupo E: Variação percentual 2019-2020 33

Quadro 7 - Grupo F - Gestão de Topo: Variação percentual 2019-2020 35

Quadro 8 - Grupo F - Gestão Intermédia: Variação percentual 2019-2020 37

Quadro 9 - Grupo F - Gestão Direta: Variação percentual 2019-2020 39

Quadro 10 - Grupo G: Variação percentual 2019-2020 46

Índice de Figuras

Figura 1 - Média de avaliação da satisfação dos/as colaboradores/as por grupo de perguntas 7

Figura 2 - Evolução da satisfação dos/as colaboradores/as da SG - 2016-2020 8

Figura 3 - Situação profissional dos/as colaboradores/as que responderam ao inquérito 9

Figura 4 - Área funcional dos/as colaboradores/as que responderam ao inquérito 10

Figura 5 - Imagem da SG 11

Figura 6 - Desempenho global da SG 11

Figura 7 - Relacionamento da SG com os cidadãos e a sociedade 12
Figura 8 - Forma como a SG gere os conflitos de interesse 12
Figura 9 - Nível de envolvimento dos/as colaboradores/as na SG e na respetiva missão 13
Figura 10 - Envolvimento dos/as colaboradores/as nos processos de tomada de decisão 13
Figura 11 - Envolvimentos dos/as colaboradores/as em atividades de melhoria 14
Figura 12 - Mecanismos de consulta e diálogo entre colaboradores e gestores 14
Figura 13 - Iniciativas da SG para a Sustentabilidade 15
Figura 14 - Desempenho ético da SG 15
Figura 15 - Aptidão da liderança para conduzir a organização (estabelecer objetivos, afetar recursos, monitorizar o desempenho global, gerir os processos, etc.) 17
Figura 16 - Aptidão da gestão para comunicar 17
Figura 17 - Forma como o sistema de avaliação de desempenho em vigor foi implementado 18
Figura 18 - Fixação de objetivos individuais e partilhados 18
Figura 19 - Forma como a SG reconhece os esforços individuais 19
Figura 20 - Forma como a SG reconhece os esforços das equipas 19
Figura 21 - Postura face à mudança e à inovação 20
Figura 22 - Regime de trabalho: Presencial 22
Figura 23 - Regime de trabalho: Teletrabalho 22
Figura 24 - Regime de trabalho: Misto (Presencial e Teletrabalho) 23
Figura 25 - Ambiente de Trabalho 24
Figura 26 - Resolução de conflitos, queixas ou problemas pessoais 25
Figura 27 - Flexibilidade do horário de trabalho 25
Figura 28 - Conciliação do trabalho com a vida familiar e assuntos pessoais 26
Figura 29 - Igualdade de oportunidades 26
Figura 30 - Igualdade de tratamento na organização 27
Figura 31 - Política de gestão de recursos humanos existente na SG 29
Figura 32 - Oportunidades criadas para o desenvolvimento de novas competências 29
Figura 33 - Acesso a formação relevante para desenvolver os objetivos individuais 30
Figura 34 - Aprender novos métodos de trabalho 31
Figura 35 - Desenvolver trabalho em equipa 31
Figura 36 - Participar em ações de formação 32
Figura 37 - Participar em projetos de mudança 32
Figura 38 - Sugerir melhorias 33
Figura 39 - Equipamentos Informáticos 40
Figura 40 - Equipamentos informáticos disponibilizados para exercer funções em teletrabalho 40
Figura 41 - Aplicações informáticas 41
Figura 42 - Aplicações informáticas no âmbito do teletrabalho 41
Figura 43 - Sistemas de comunicação 42

Figura 44 - Condições de higiene e segurança do local de trabalho adaptadas às necessidades da pandemia 42
Figura 45 - Disponibilização de EPI 43
Figura 46 - Cumprimento das regras sanitárias de distanciamento, proteção individual e higienização 43
Figura 47 - Instalações 44
Figura 48 - Serviços de Refeitório e Bar 44
Figura 49 - Sala de Refeições (6º andar) 45

Apresentação de Resultados

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/as colaboradores/as na melhoria dos processos e do clima organizacional, através dos seus contributos e sugestões.

O inquérito de satisfação, referente ao ano de 2020, aplicado aos colaboradores e colaboradoras da SG teve como finalidade analisar a sua satisfação relativamente às diferentes dimensões[1] que enformam a atividade da SG e que têm impacto na relação que cada um cria com a organização. O questionário é composto por 97 questões, repartidas por sete 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.

Considerando que 2020 foi um ano atípico que exigiu ajustes aos processos e procedimentos internos da SG, foram introduzidas e/ou adaptadas algumas questões à situação de pandemia. Apesar da adaptação realizada, a estrutura do inquérito foi idêntica à dos anos anteriores, permitindo aceder à progressão dos resultados na maioria das dimensões abordadas.

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[2].

A SG optou pelo envio do questionário por via eletrónica e online, garantindo o anonimato dos/as colaboradores/as, 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.

[1] Dimensões que, segundo o *Common Assessment Framework*, determinam a satisfação dos/as colaboradores/as.
[2] Terminologia usada in GHIGLIONE, R. e MATALON, B – O inquérito, teoria e prática; Lisboa, Celta ed. 1995 (3ª edição) pág. 28.

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

O inquérito foi lançado a 27 de janeiro de 2021, 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 4 de fevereiro de 2021, tendo-se encerrado o inquérito a 8 de fevereiro de 2021.

Registaram-se 58 respostas ao inquérito, o que corresponde a uma taxa de resposta de 55,24%. A margem de erro associada é de 8,65% e o nível de confiança é de 74%[4]. A participação no questionário foi superior à registada no ano transato (49,52%), 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.

1. Análise na generalidade

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:

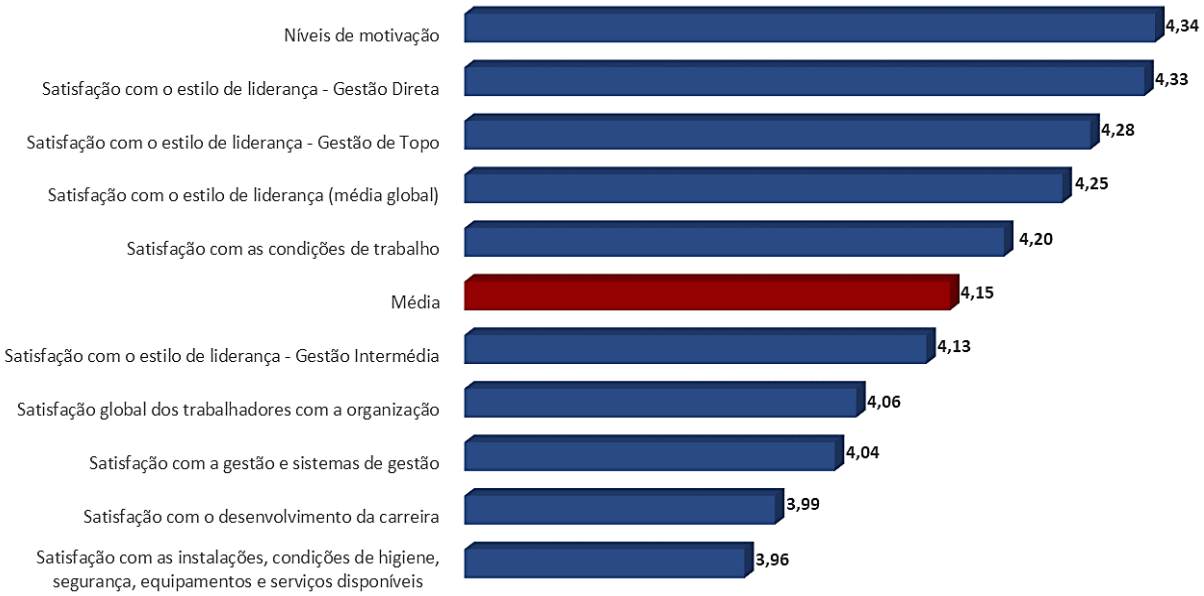


Figura 1 - Média de avaliação da satisfação dos/as colaboradores/as por grupo de perguntas

[3] In www.limesurvey.org/

[4] 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 4,06 valores (média de 4,05 valores no ano anterior), valoração abaixo à média das dimensões em análise com 4,15 valores.

Em relação às restantes dimensões mais específicas do inquérito, verifica-se que apenas duas foram avaliadas abaixo do nível de valoração 4: "Satisfação com o desenvolvimento da carreira" e "Satisfação com as instalações, condições de higiene, segurança, equipamentos e serviços disponíveis" com 3,99 e 3,96 valores, respetivamente.

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 (4,34 valores).

Em seguida apresenta-se o gráfico comparativo dos dados globais dos inquéritos de satisfação de 2016 a 2020:

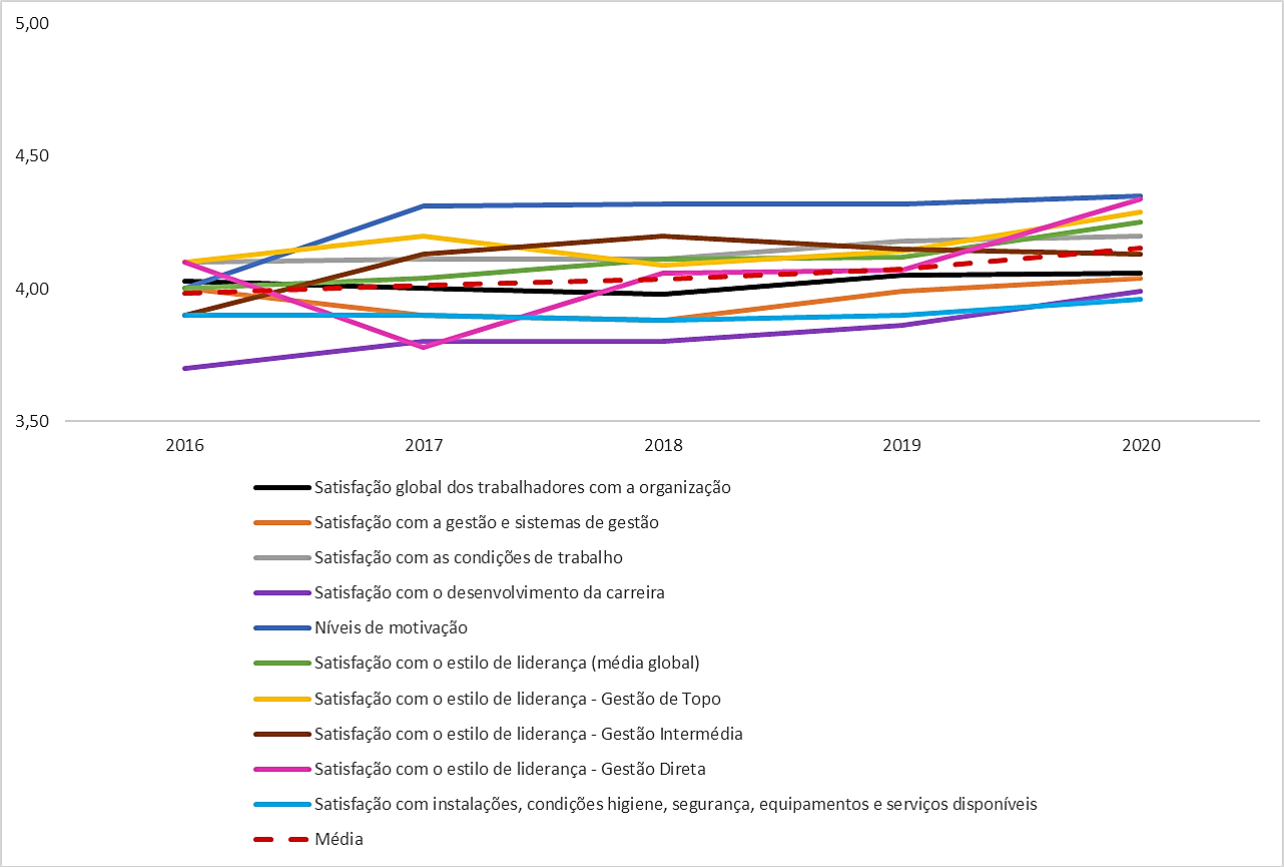


Figura 2 - Evolução da satisfação dos/as colaboradores/as da SG - 2016-2020

Verifica-se que em 2020 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 as instalações, condições de higiene, segurança, equipamentos e serviços disponíveis", que detém a média avaliativa mais baixa.

Tal como é possível constatar através da visualização gráfica das pontuações médias referentes a cada ano[5], registam-se, face ao ano transato, subidas em todas as dimensões do inquérito. No entanto existiu uma descida de pontuação na subdimensão "Satisfação com o estilo de liderança – Gestão Intermédia" (-0,02).

2. Análise das respostas

A escala de referência é de 1 a 5 (mínimo - máximo). Consideram-se na faixa positiva as respostas que se situam nos pontos 3, 4 e 5 da escala. Os resultados percentuais que não apresentam totais exatos devem-se a arredondamentos.

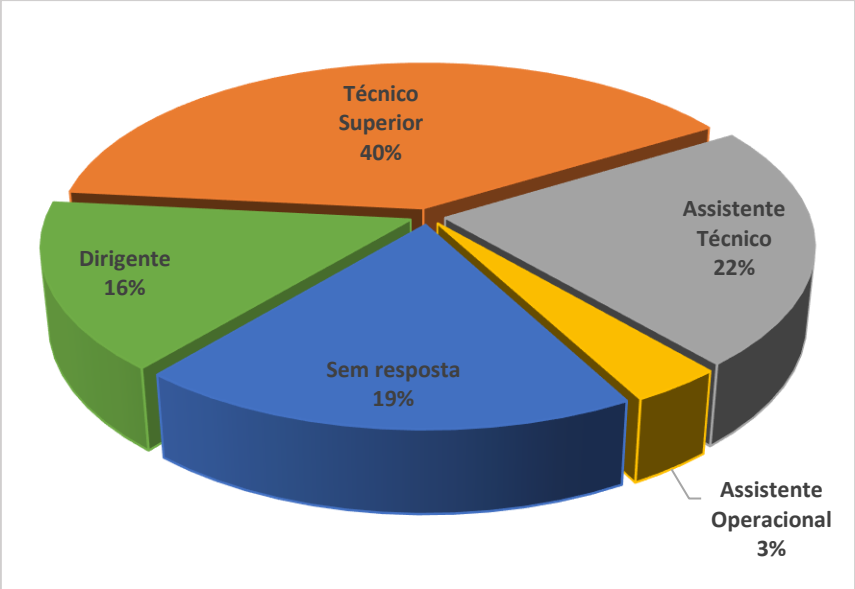


Figura 3 - Situação profissional dos/as colaboradores/as que responderam ao inquérito

Comparativamente ao ano transato, verifica-se que a percentagem de não respostas (19%) diminuiu face a 2019 (21%). Os grupos profissionais "Dirigente" e "Técnico Superior" viram aumentada a percentagem de respostas, face a 2019, em 3 pontos percentuais (pp) e 5pp, respetivamente. Relativamente ao grupo profissional "Assistente Técnico" sofreu uma descida de 9pp face ao ano transato. Contrariamente ao ocorrido em 2019, 3% das respostas foram de colaboradores/as na carreira de "Assistente Técnico".

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

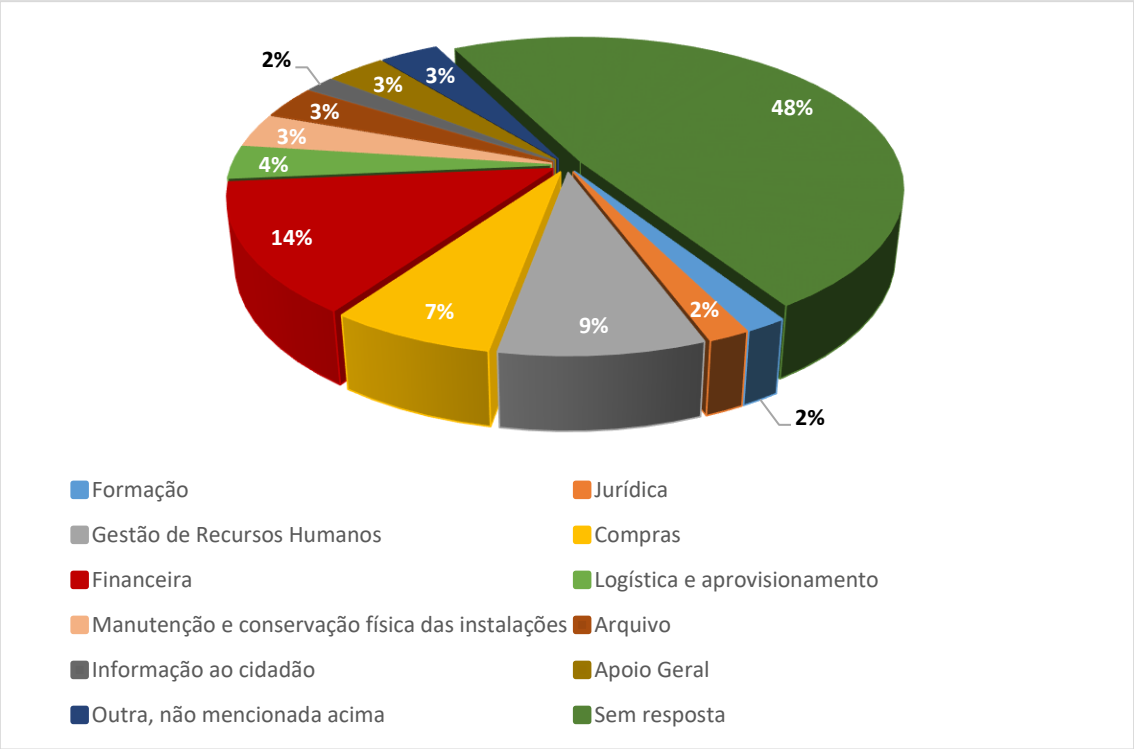


Figura 4 - Área funcional dos/as colaboradores/as que responderam ao inquérito

Na identificação da área funcional mantém-se elevada a percentagem da categoria "Sem resposta", com igual percentagem à do ano transato. Em destaque encontra-se a área Financeira (14%), Gestão de Recursos Humanos (9%) e Compras (7%).

Grupo A – Satisfação global dos trabalhadores com a organização

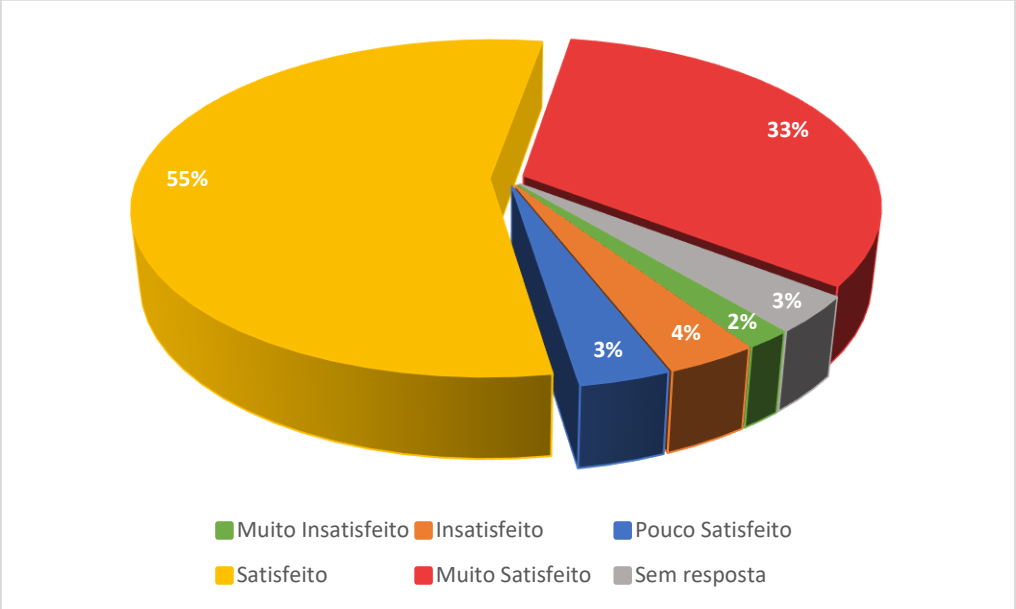


Figura 5 - Imagem da SG

Média: 4,18

Moda: 4

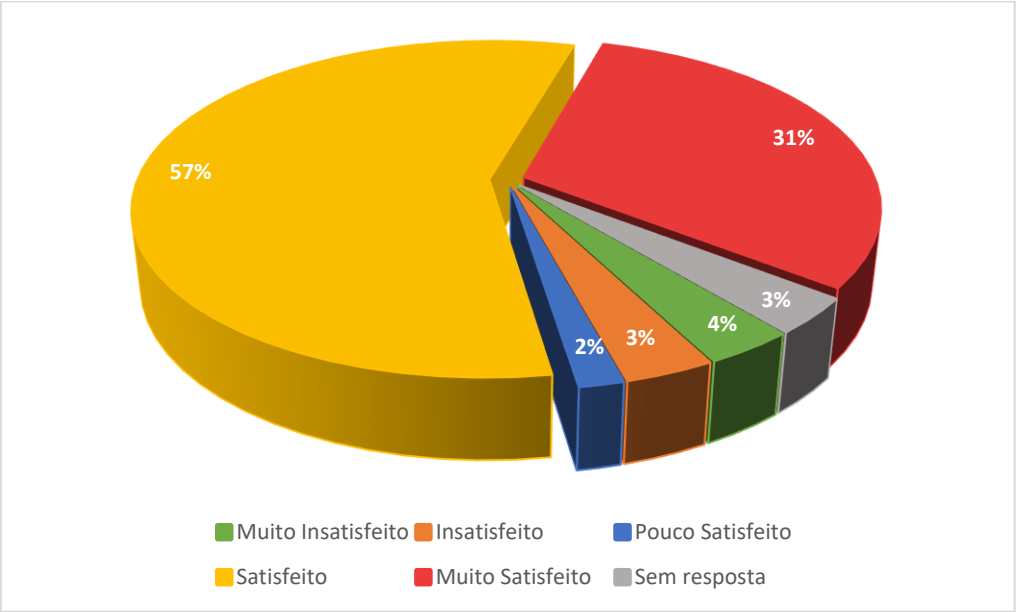


Figura 6 - Desempenho global da SG

Média: 4,13

Moda: 4

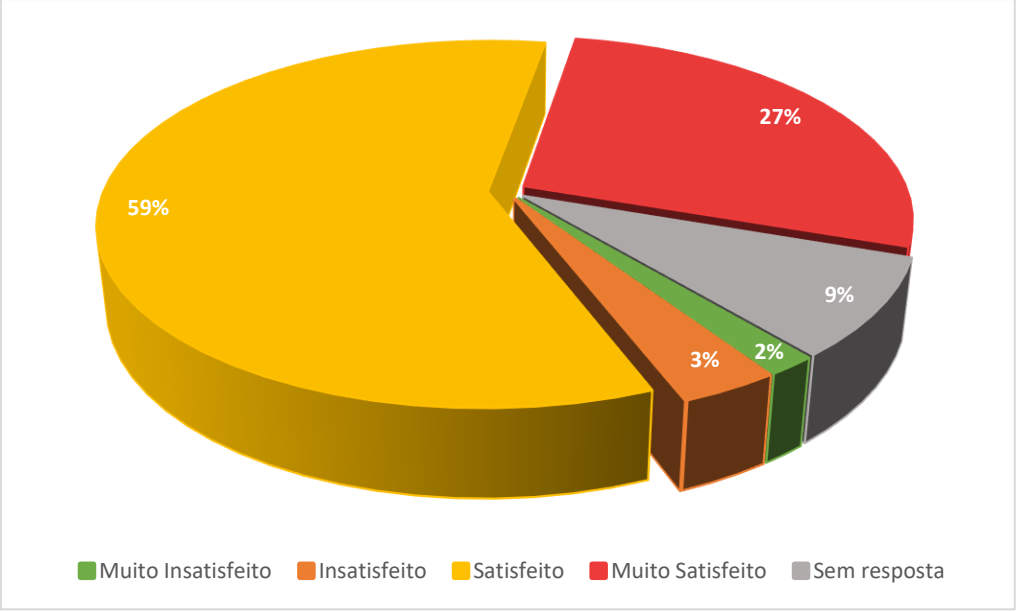


Figura 7 - Relacionamento da SG com os cidadãos e a sociedade

Média: 4,17

Moda: 4

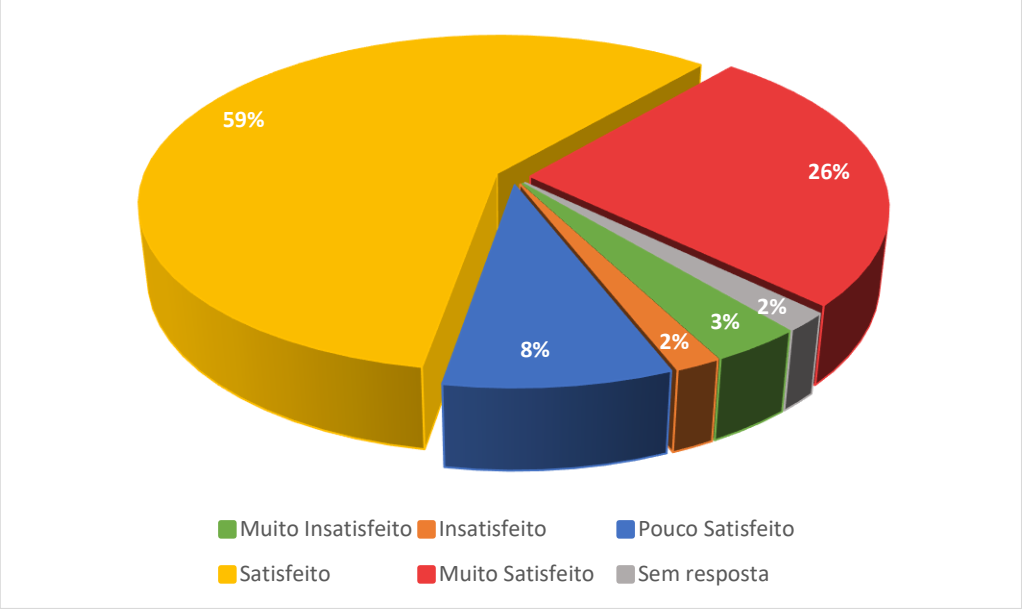


Figura 8 - Forma como a SG gere os conflitos de interesse

Média: 4,04

Moda: 4

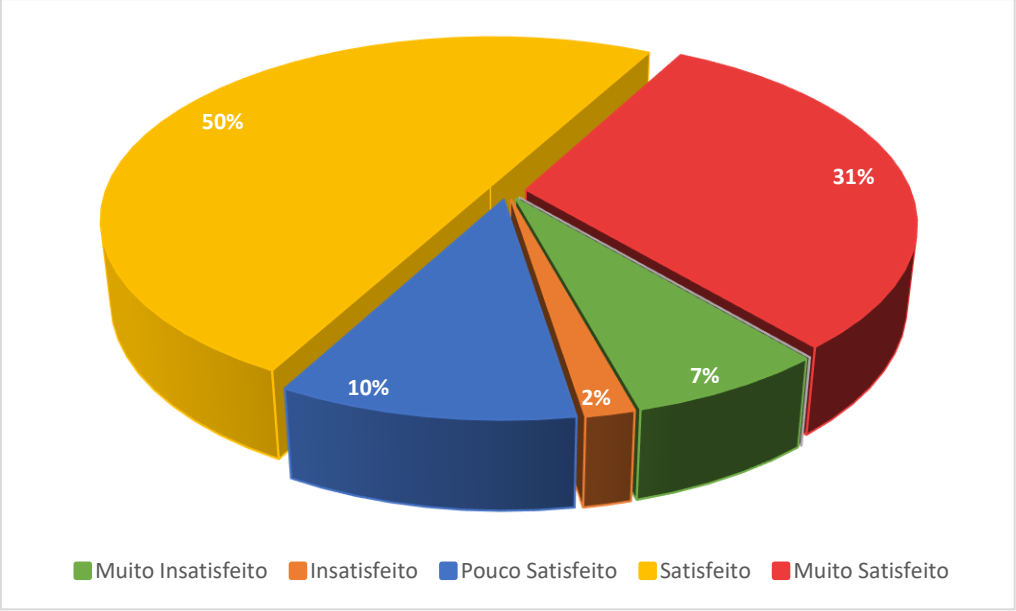


Figura 9 - Nível de envolvimento dos/as colaboradores/as na SG e na respetiva missão

Média: 3,97

Moda: 4

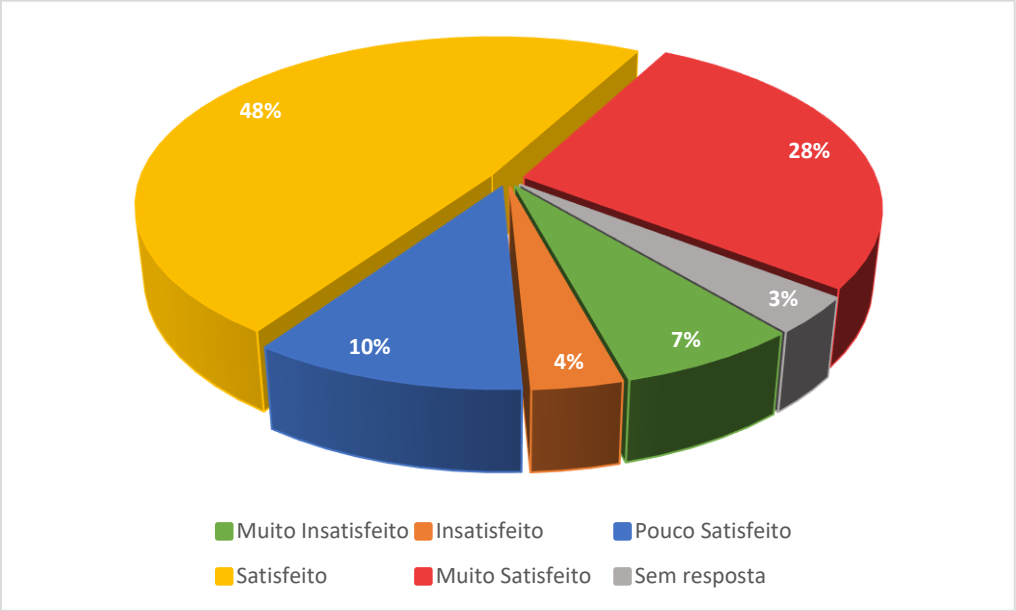


Figura 10 - Envolvimento dos/as colaboradores/as nos processos de tomada de decisão

Média: 3,89

Moda: 4

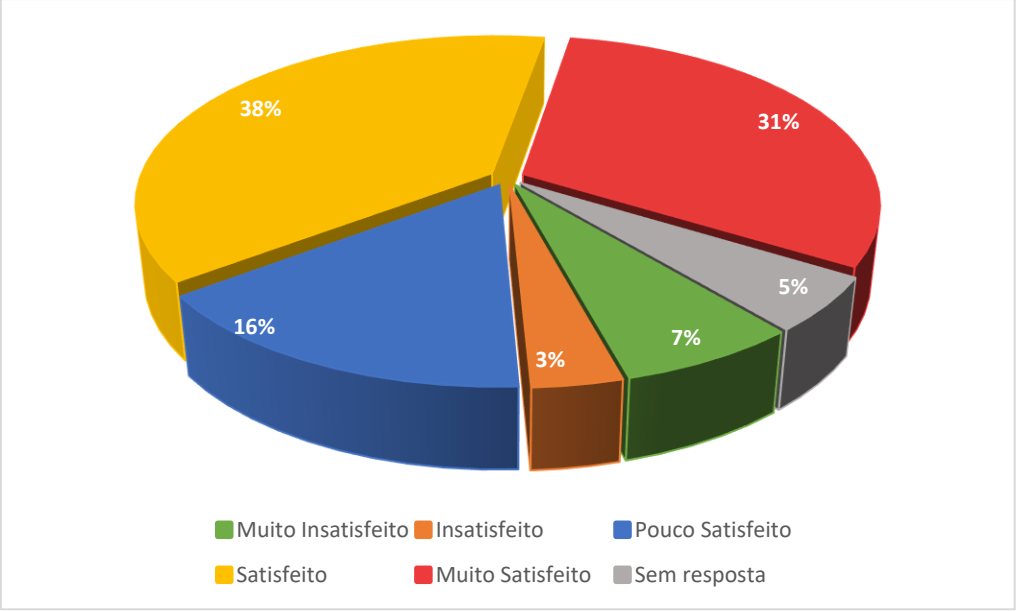


Figura 11 - Envolvimentos dos/as colaboradores/as em atividades de melhoria

Média: 3,87

Moda: 4

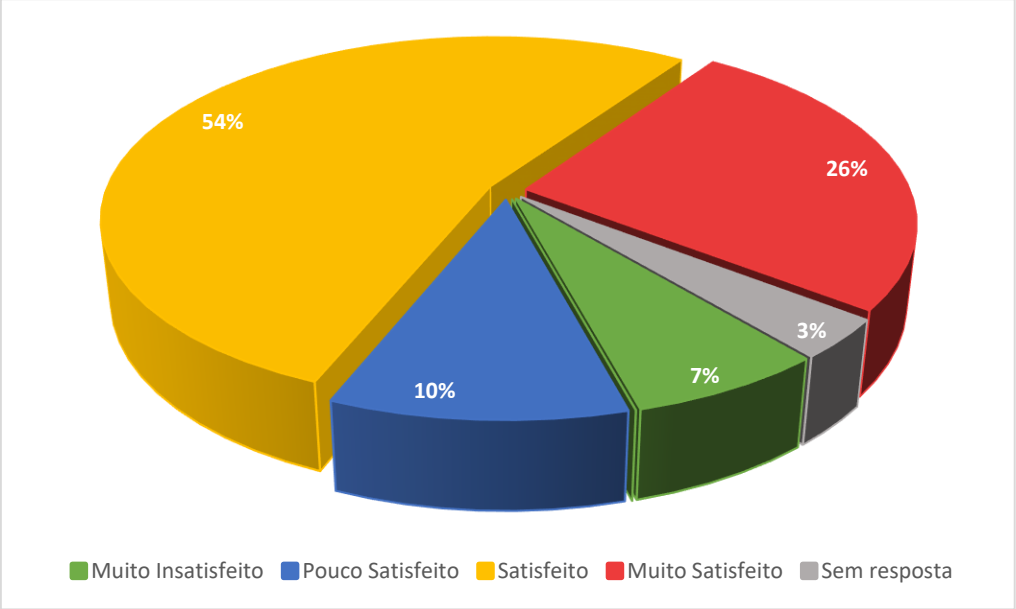


Figura 12 - Mecanismos de consulta e diálogo entre colaboradores e gestores

Média: 3,95

Moda: 4

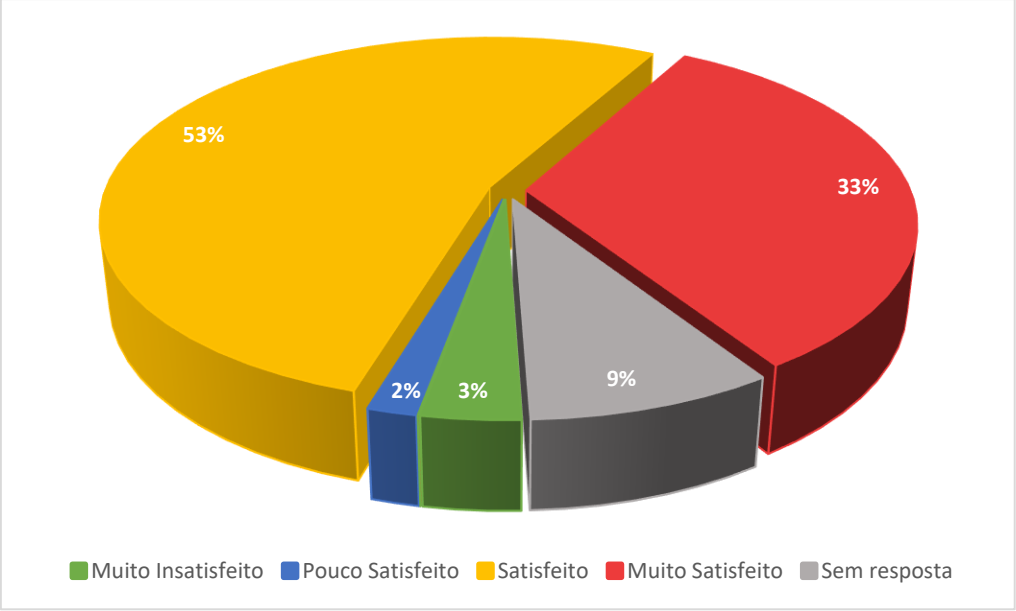


Figura 13 - Iniciativas da SG para a Sustentabilidade

Média: 4,23

Moda: 4

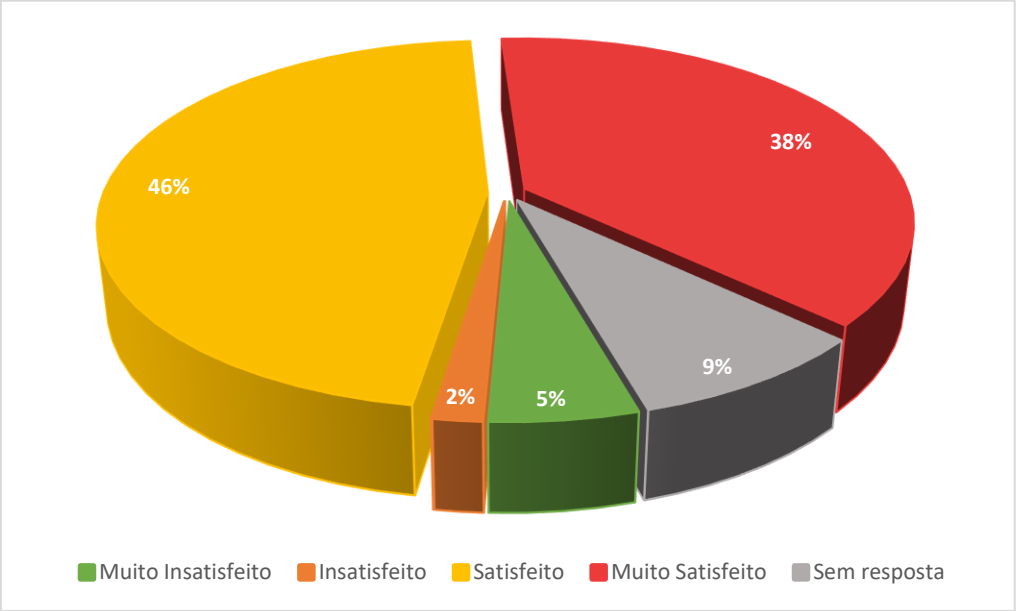


Figura 14 - Desempenho ético da SG

Média: 4,21

Moda: 4

Sugestões de melhoria

- Há colaboradores que precisam de se focar no empenho e melhoria.

Conclusões do Grupo A

Quadro 1 - Grupo A: Variação percentual 2019-2020

	2019	2020	Variação percentual
Imagem SG	4,18	4,18	0%
Desempenho global da SG	4,02	4,13	+2,74%
Relacionamento da SG com os cidadãos e a sociedade	4,19	4,17	-0,48%
Forma como a SG gere os conflitos de interesses	3,94	4,04	+2,54%
Nível de envolvimento dos/as colaboradores/as na SG e na respetiva missão	3,96	3,97	+0,25%
Envolvimento dos/as colaboradores/as nos processos de tomada de decisão	3,91	3,89	-0,51%
Envolvimento dos/as colaboradores/as em atividades de melhoria	3,87	3,87	0%
Mecanismos de consulta e diálogo entre colaboradores e gestores	3,96	3,95	-0,25%
Iniciativas da SG para a Sustentabilidade	4,19	4,23	+0,95%
Desempenho ético da SG	4,28	4,21	-1,64%
Satisfação global dos/as trabalhadores/as com a organização	**4,05**	**4,06**	+0,25%

O presente grupo – Satisfação global dos/as trabalhadores/as com a organização – detém uma média avaliativa de 4,06, valor ligeiramente acima da média obtida em 2019 (4,05).

Comparando, individualmente, as 10 variáveis em análise nesta dimensão, quatro sofreram um decréscimo do valor da média, sendo a variável "Desempenho ético da SG" a que deteve uma descida mais acentuada (-1,64%) relativamente ao ano transato. As variáveis "Envolvimentos dos/as colaboradores/as nos processos de tomada de decisão", "Relacionamento da SG com os cidadãos e a sociedade" e "Mecanismos de consulta e diálogo entre colaboradores e gestores" também sofreram uma ligeira descida de 0,51%, 0,48% e 0,25%, respetivamente, face ao ano de 2019.

As variáveis "Imagem SG" e o "Envolvimento dos/as colaboradores/as em atividades de melhoria" mantiveram o valor da média. As restantes quatro variáveis detêm um acréscimo entre 0,25% e 2,74%, sendo a variável "Desempenho global da SG" a que apresenta uma variação percentual positiva mais elevada (2,74%).

No que se refere às questões sem resposta, encontramos ausência de resposta em todas as variáveis do grupo em análise, à exceção da variável "Nível de envolvimento dos/as colaboradores/as na SG e respetiva missão". Os resultados variam entre os 2% e 9% de não respostas, valores inferiores ao ano passado (entre os 4% e os 19% de não respostas).

Grupo B – Satisfação com a gestão e sistemas de gestão

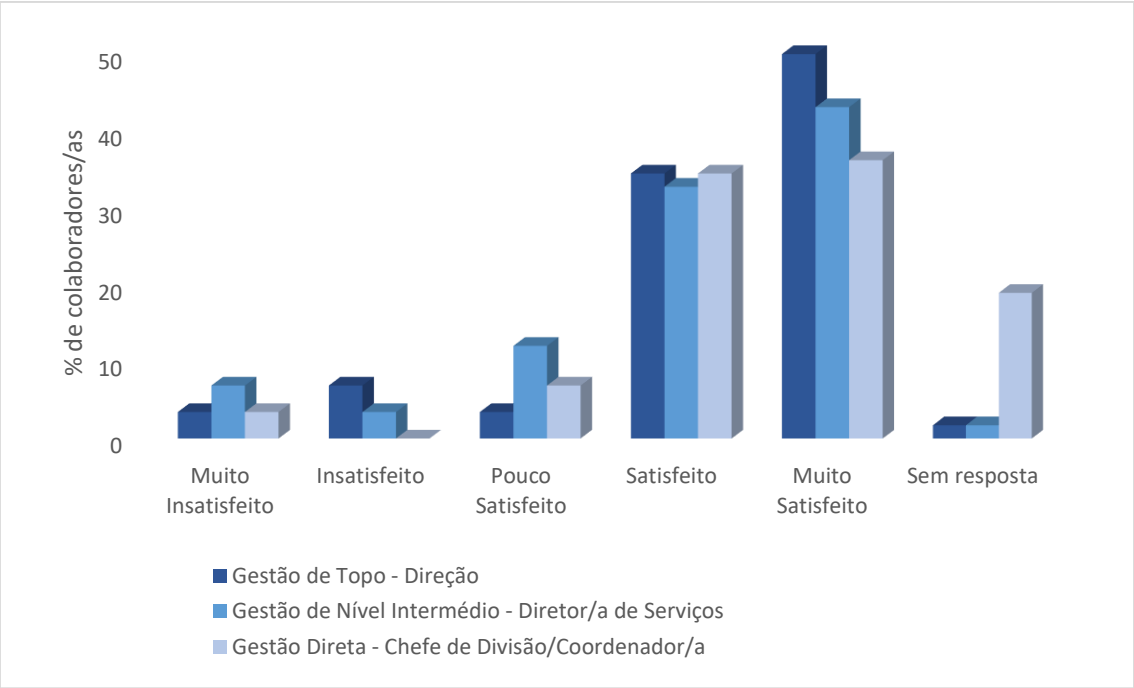


Figura 15 - Aptidão da liderança para conduzir a organização (estabelecer objetivos, afetar recursos, monitorizar o desempenho global, gerir os processos, etc.)

	Gestão de Topo	Gestão Intermédia	Gestão Direta
Média	4,23	4,04	4,23
Moda	5	5	5

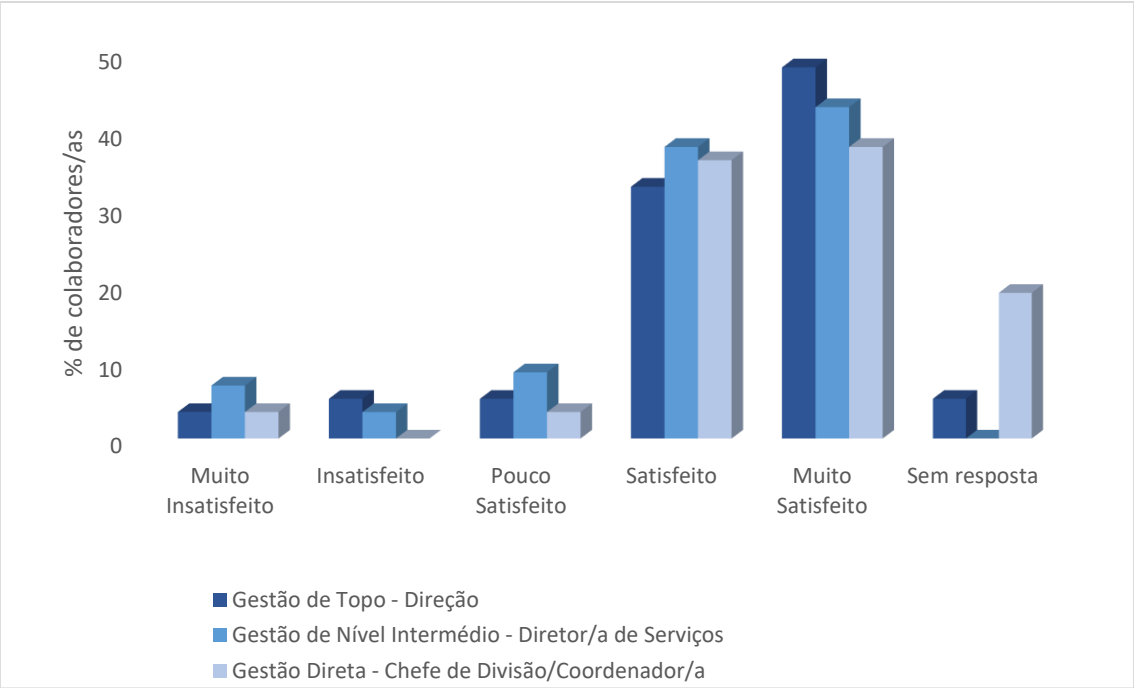


Figura 16 - Aptidão da gestão para comunicar

	Gestão de Topo	Gestão Intermédia	Gestão Direta
Média	4,24	4,07	4,30
Moda	5	5	5

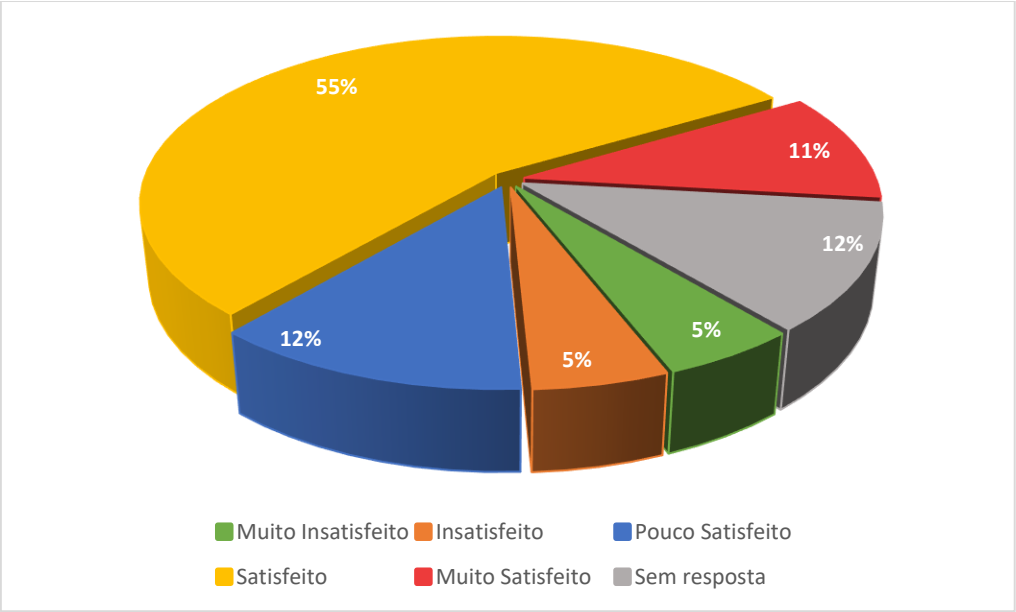


Figura 17 - Forma como o sistema de avaliação de desempenho em vigor foi implementado

Média: 3,69

Moda: 4

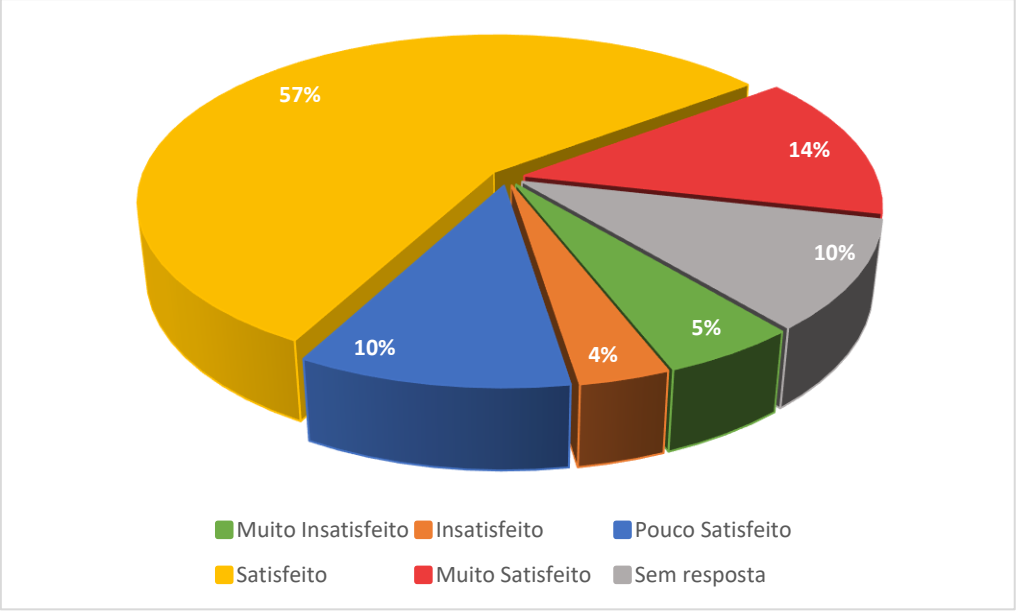


Figura 18 - Fixação de objetivos individuais e partilhados

Média: 3,79

Moda: 4

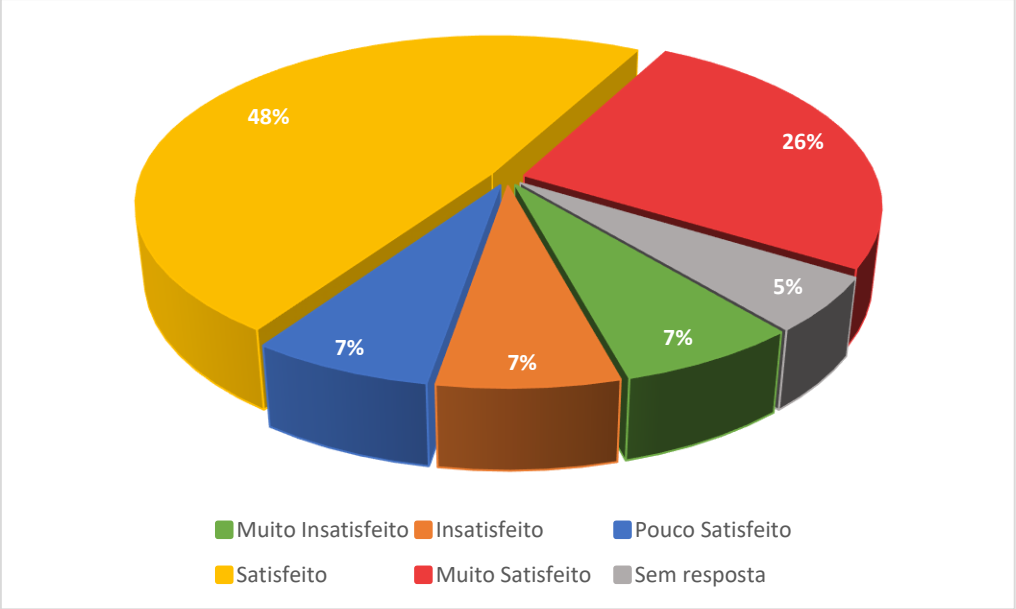


Figura 19 - Forma como a SG reconhece os esforços individuais

Média: 3,84

Moda: 4

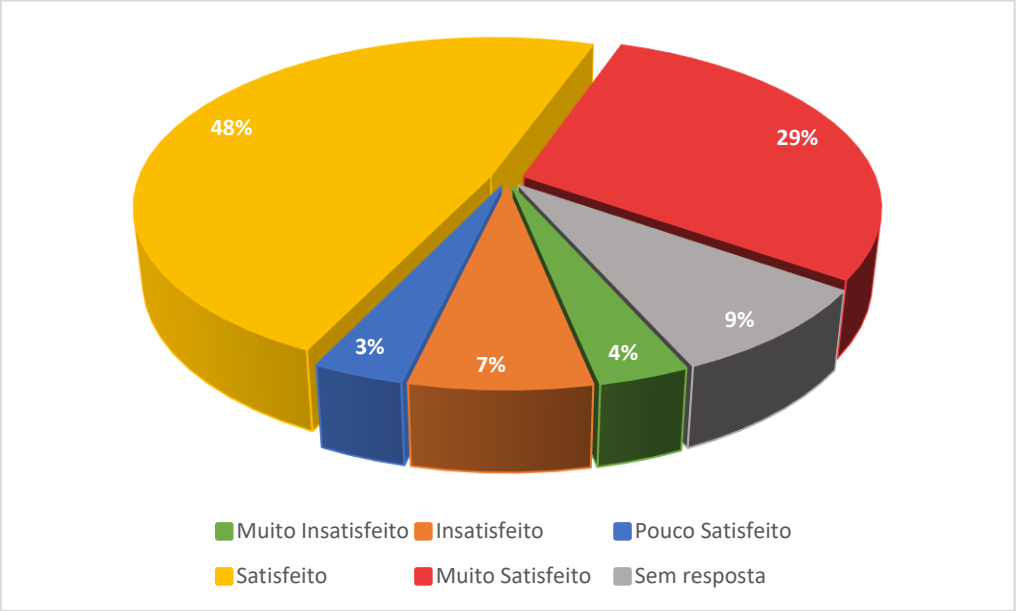


Figura 20 - Forma como a SG reconhece os esforços das equipas

Média: 4,02

Moda: 4

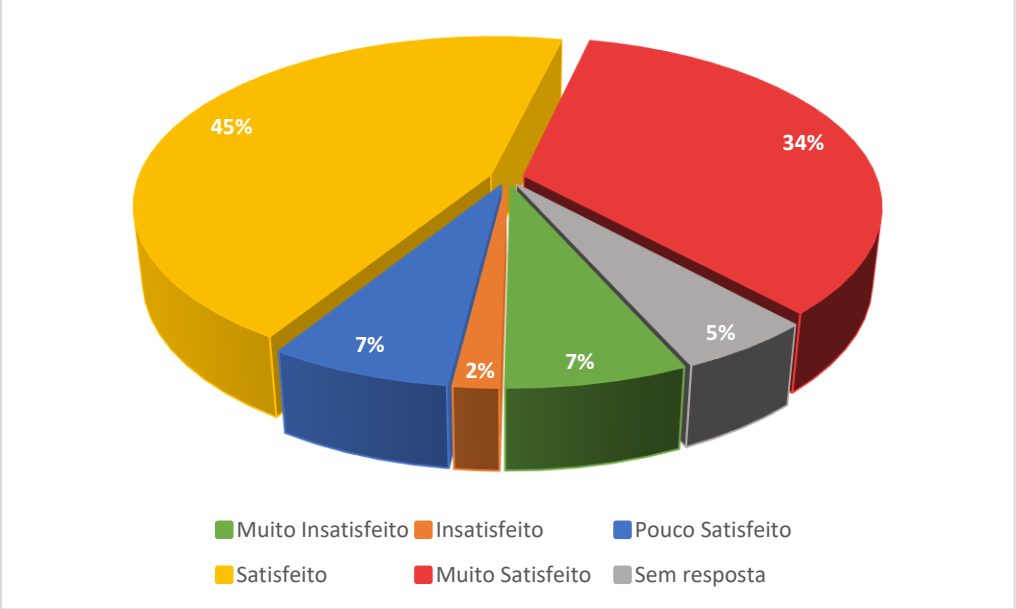


Figura 21 - Postura face à mudança e à inovação

Média: 4,04

Moda: 4

Sugestões de melhoria

- O SIADAP pode estar mais alinhado e a cascata reforçada
- O biénio chegou ao fim e mais uma vez nunca tive objetivos… mas há-de haver avaliação sem o trabalhador saber as "regras do jogo"

Conclusões do Grupo B

O presente grupo – Satisfação com a gestão e sistemas de gestão – detém uma média avaliativa de 4,04, valor acima da média obtida em 2019 (3,99).

Comparando, individualmente, as duas variáveis – aptidão da liderança para conduzir a organização e aptidão da gestão para comunicar – que discriminam a satisfação por níveis de gestão (Gestão de Topo, Gestão Intermédia e Gestão Direta), houve um aumento do valor da média na Gestão de Topo e Gestão Direta, sendo que a Gestão Intermédia detém um decréscimo de 1,46% na variável de aptidão da liderança para conduzir a organização e de 3,10% na variável de aptidão da gestão para comunicar.

Nas restantes cinco variáveis em análise neste grupo, quatro tiveram um aumento do valor da média, sendo a variável relativa à postura face à mudança e à inovação que deteve um maior acréscimo (4,39%). A variável "Forma como a SG reconhece os esforços individuais" manteve o valor da média.

No que se refere às questões sem resposta, encontramos ausência de resposta em todas as variáveis do grupo em análise, à exceção da subdimensão Gestão Intermédia da variável "Aptidão da gestão para

comunicar". Os resultados variam entre os 1,72% e 18,97% de não respostas, valores inferiores ao ano passado (entre os 6% e os 26% de não respostas).

Quadro 2 - Grupo B: Variação percentual 2019-2020

		2019	2020	Variação percentual
Aptidão da liderança para conduzir a organização	Gestão de Topo	4,19	4,23	+0,95%
	Gestão Intermédia	4,10	4,04	-1,46%
	Gestão Direta	4,17	4,23	+1,44%
Aptidão da gestão para comunicar	Gestão de Topo	4,22	4,24	+0,47%
	Gestão Intermédia	4,20	4,07	-3,10%
	Gestão Direta	4,16	4,30	+3,37%
Forma como o sistema de avaliação de desempenho em vigor foi implementado		3,57	3,69	+3,36%
Fixação de objetivos individuais e partilhados		3,68	3,79	+2,99%
Forma como a SG reconhece os esforços individuais		3,84	3,84	0%
Forma como a SG reconhece os esforços das equipas		3,87	4,02	+3,88%
Postura face à mudança e à inovação		3,87	4,04	+4,39%
Satisfação com a gestão e sistemas de gestão		**3,99**	**4,04**	+1,25%

Grupo C – Satisfação com as condições de trabalho

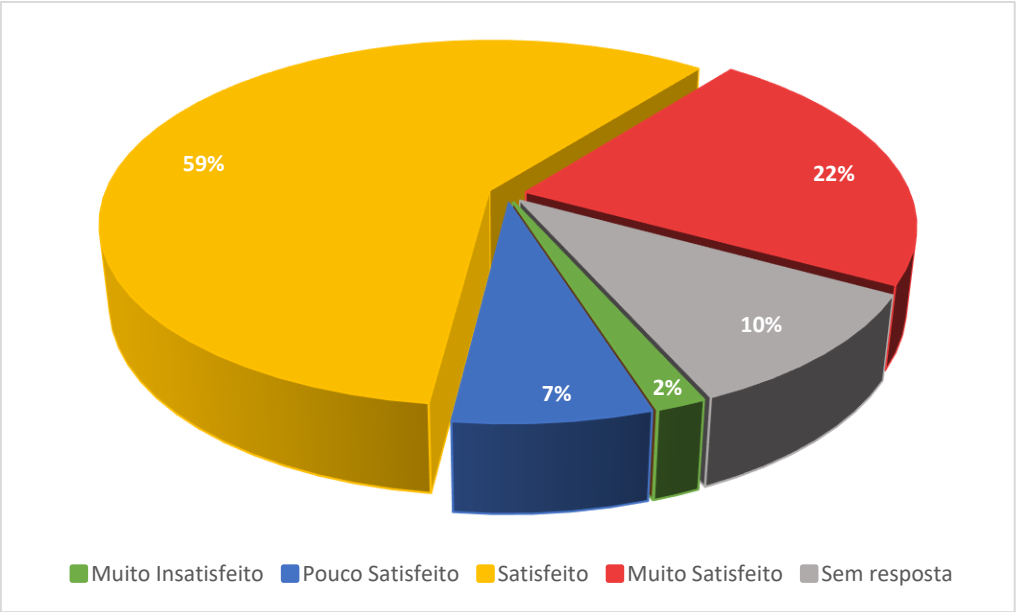


Figura 22 - Regime de trabalho: Presencial

Média: 4,12

Moda: 4

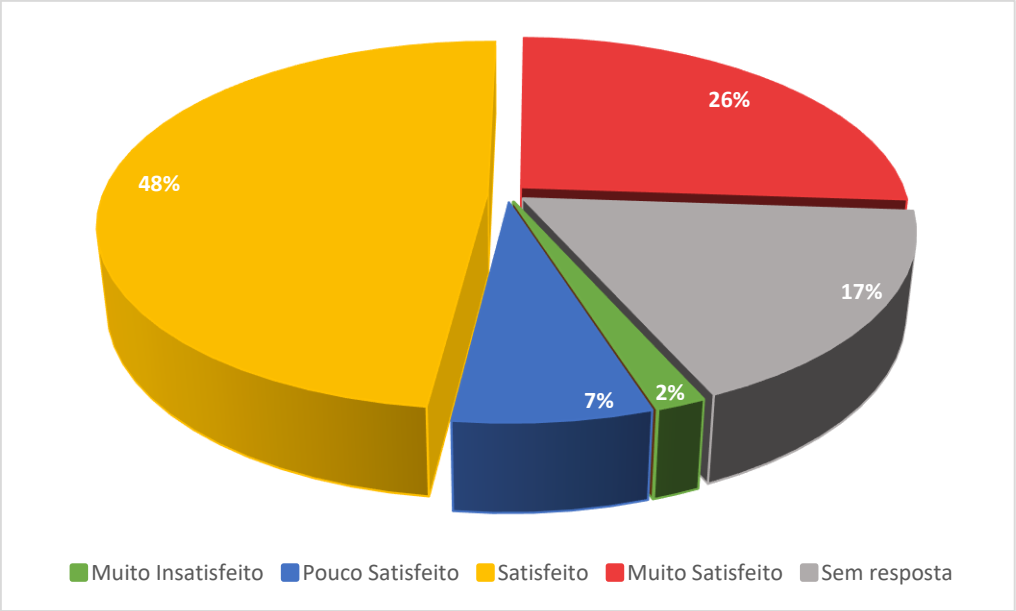


Figura 23 - Regime de trabalho: Teletrabalho

Média: 4,17

Moda: 4

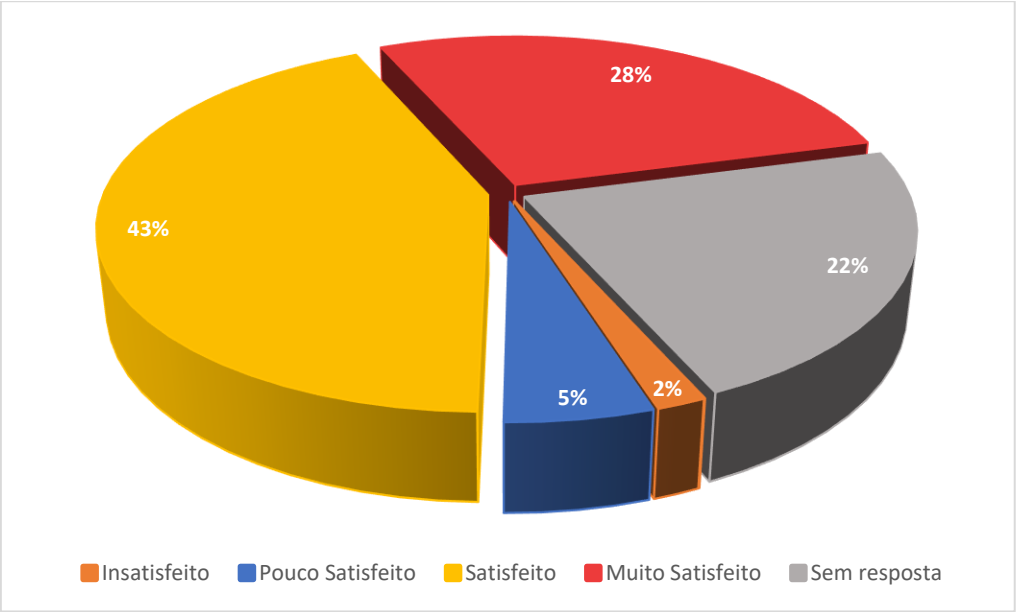


Figura 24 - Regime de trabalho: Misto (Presencial e Teletrabalho)

Média: 4,24

Moda: 4

Em 2020 os/as colaboradores/as foram sujeitos a novos regimes de trabalho. Ao longo do ano existiram três regimes de trabalho em vigor – Presencial, Teletrabalho e Misto (Presencial e Teletrabalho) – que foram sendo determinados de acordo com as medidas impostas pelo Governo, bem como de acordo com as especificidades de cada serviço.

Do universo de respostas, é percetível a satisfação com todos os regimes de trabalho mencionados. No entanto, apesar das médias de satisfação serem superiores a 4, os/as colaboradores/as demonstraram maior satisfação com o regime de trabalho misto (4,24), seguindo-se o teletrabalho (4,17) e, por fim, o regime presencial (4,12).

De acordo com os dados recolhidos é possível realçar que comparativamente ao período de confinamento, decorrido entre 14 de março e 31 de maio, entre junho e dezembro houve um acréscimo de 22,42% de trabalhadores em regime presencial e de 24,14% em regime misto.

Relativamente ao regime de teletrabalho, dos 58 respondentes, 51,72% esteve durante o período do confinamento a trabalhar a partir de casa, sendo que apenas 8,62% se manteve nesse regime após esse período (-43,1%).

Quadro 3 - Variação percentual da percentagem de trabalhadores/as em cada regime de trabalho, durante a pandemia (2020)

	14 de março 2020 a 31 de maio 2020	1 de junho de 2020 a 31 de dezembro de 2020	Variação percentual
Presencial	13,79%	36,21%	**+22,42%**
Teletrabalho	51,72%	8,62%	**-43,1%**
Misto (Presencial e Teletrabalho)	25,86%	50%	**+24,14%**

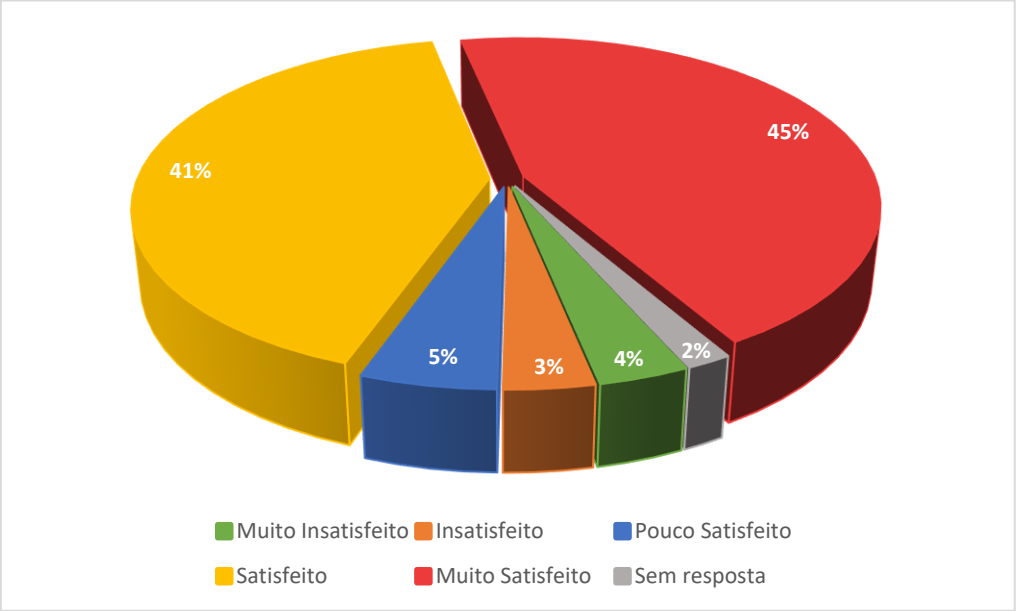


Figura 25 - Ambiente de Trabalho

Média: 4,23

Moda: 5

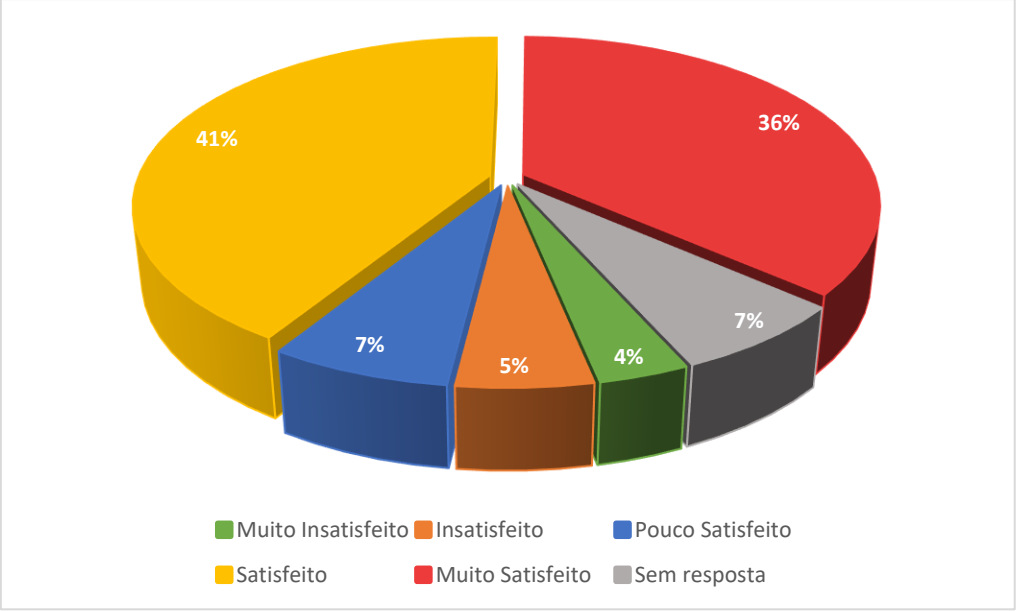


Figura 26 - Resolução de conflitos, queixas ou problemas pessoais

Média: 4,09

Moda: 4

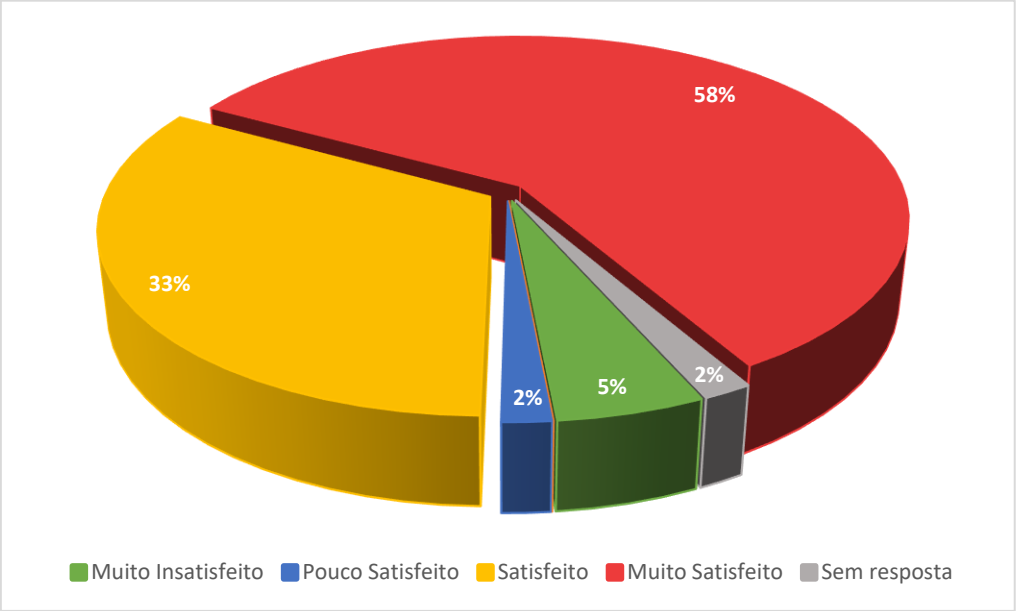


Figura 27 - Flexibilidade do horário de trabalho

Média: 4,42

Moda: 5

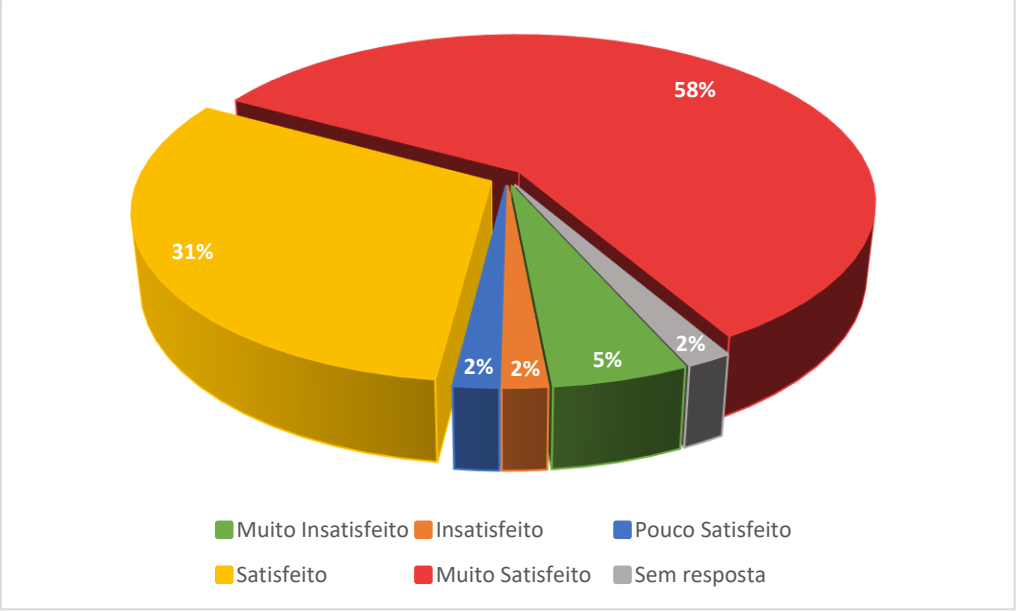


Figura 28 - Conciliação do trabalho com a vida familiar e assuntos pessoais

Média: 4,39

Moda: 5

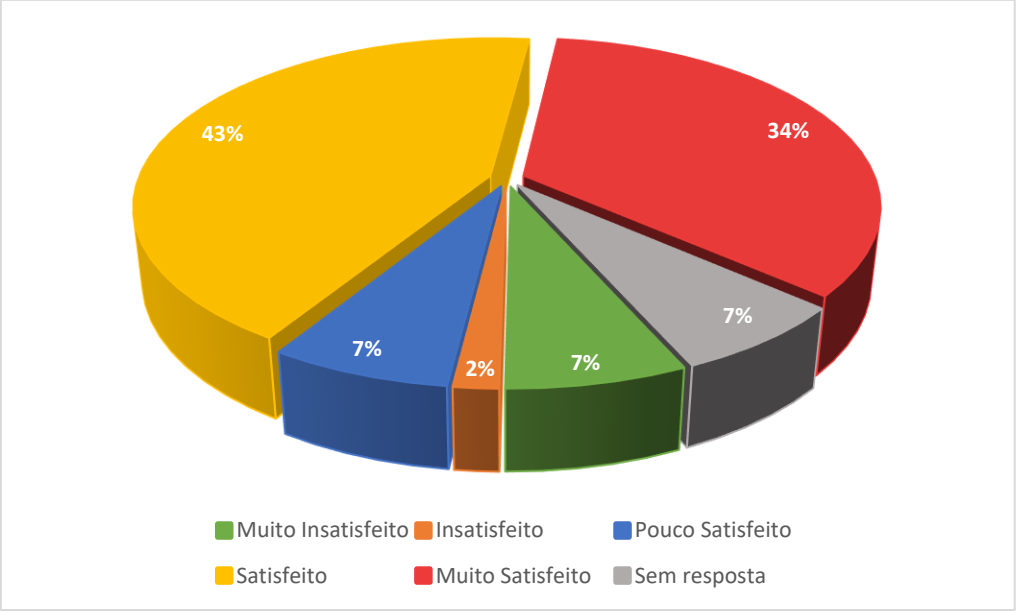


Figura 29 - Igualdade de oportunidades

Média: 4,04

Moda: 4

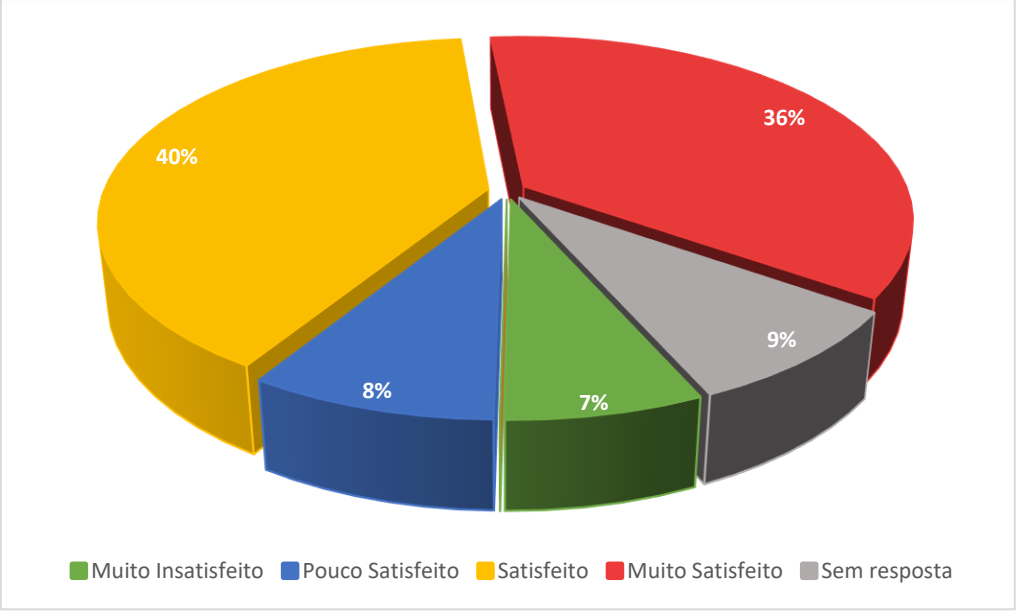


Figura 30 - Igualdade de tratamento na organização

Média: 4,08

Moda: 4

Sugestões de melhoria

- Reforçar a motivação dos trabalhadores

Conclusões do Grupo C

O grupo C que avalia a satisfação com as condições de trabalho detém uma média avaliativa de 4,20, valor acima ao da média obtida em 2019 (4,18).

Em 2020 a satisfação com as condições de trabalho foi avaliada em nove variáveis, porém não é possível comparar a evolução de satisfação das três variáveis de regime de trabalho, por estas não terem sido avaliadas no ano transato.

Comparando, individualmente as variáveis, a "Resolução de conflitos, queixas ou problemas pessoais" e a "Flexibilidade do horário de trabalho" sofreram um decréscimo da média de satisfação de 1,45% e 0,45%, respetivamente. A variável "Conciliação do trabalho com a vida familiar e assuntos pessoais" não sofreu qualquer alteração. As restantes variáveis tiveram um acréscimo entre 0,71% e 4,35%, em relação a 2019, destacando-se a variável "Igualdade de tratamento na organização" com um aumento de 4,35%.

No que se refere às questões sem resposta, encontramos ausência de resposta em todas as variáveis do grupo em análise, sendo que os resultados variam entre os 1,72% e 22,41% de não respostas.

Quadro 4 - Grupo C: Variação percentual 2019-2020

	2019	2020	Variação percentual
Regime de trabalho: Presencial	-	4,12	-
Regime de trabalho: Teletrabalho	-	4,17	-
Regime de trabalho: Misto	-	4,24	-
Ambiente de trabalho	4,20	4,23	+0,71%
Resolução de conflitos, queixas ou problemas pessoais	4,15	4,09	-1,45%
Flexibilidade do horário de trabalho	4,44	4,42	-0,45%
Conciliação do trabalho com a vida familiar e assuntos pessoais	4,39	4,39	0%
Igualdade de oportunidades	3,98	4,04	+1,51%
Igualdade de tratamento na organização	3,91	4,08	+4,35%
Satisfação com as condições de trabalho	**4,18**	**4,20**	+0,48%

Grupo D – Satisfação com o desenvolvimento da carreira

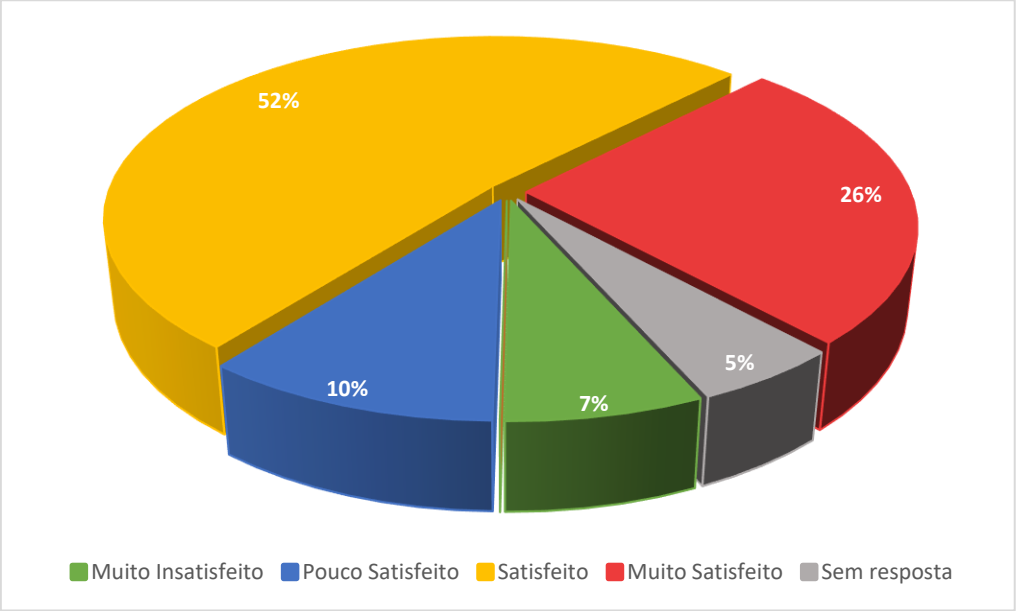


Figura 31 - Política de gestão de recursos humanos existente na SG

Média: 3,95

Moda: 4

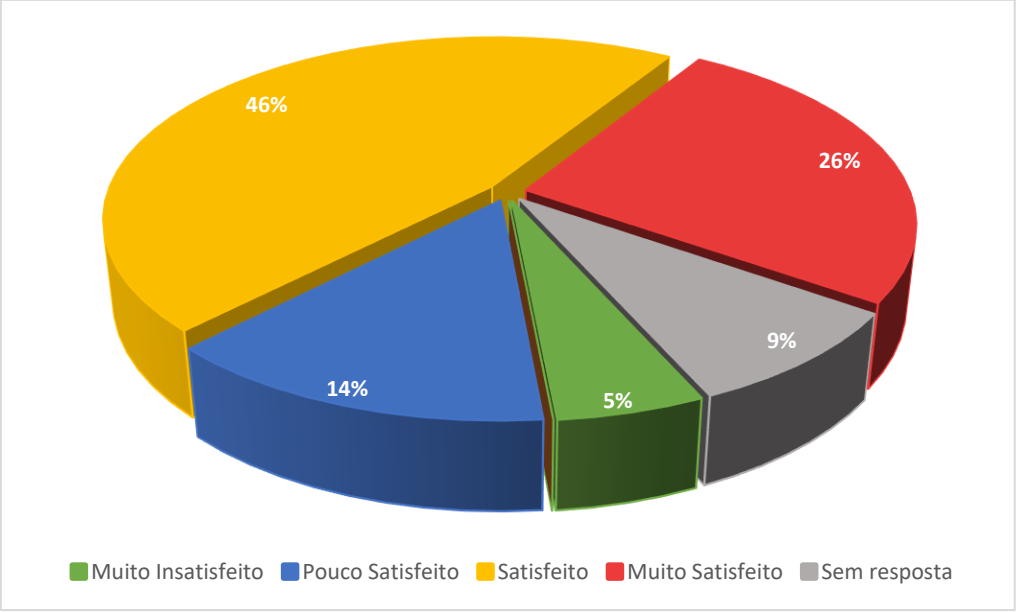


Figura 32 - Oportunidades criadas para o desenvolvimento de novas competências

Média: 3,96

Moda: 4

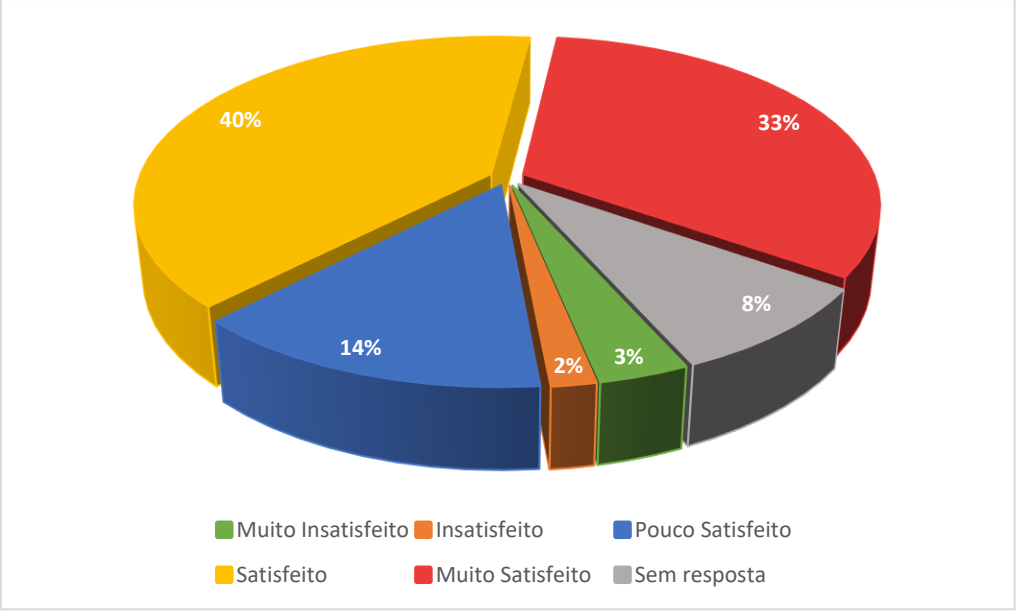


Figura 33 - Acesso a formação relevante para desenvolver os objetivos individuais

Média: 4,06

Moda: 4

Sugestões de melhoria

- Formação na área específica

Conclusões do Grupo D

O presente grupo – Satisfação com o desenvolvimento da carreira – detém uma média avaliativa de 3,99, valor superior ao da média obtida em 2019 (3,86). As três variáveis utilizadas neste grupo tiveram uma variação percentual positiva, sendo a variável "Política de gestão de recursos humanos existente na SG" a que deteve maior variação percentual positiva (3,95%).

No que se refere às questões sem resposta, encontramos ausência de resposta em todas as variáveis do grupo em análise, sendo que os resultados variam entre os 5,17% e 8,62% de não respostas.

Quadro 5 - Grupo D: Variação percentual 2019-2020

	2019	2020	Variação percentual
Política de gestão de recursos humanos existente na SG	3,80	3,95	+3,95%
Oportunidades criadas para o desenvolvimento de novas competências	3,85	3,96	+2,86%
Acesso a formação relevante para desenvolver os objetivos individuais	3,94	4,06	+3,05%
Satisfação com o desenvolvimento da carreira	**3,86**	**3,99**	+3,37%

Grupo E – Níveis de motivação, no contexto da SG

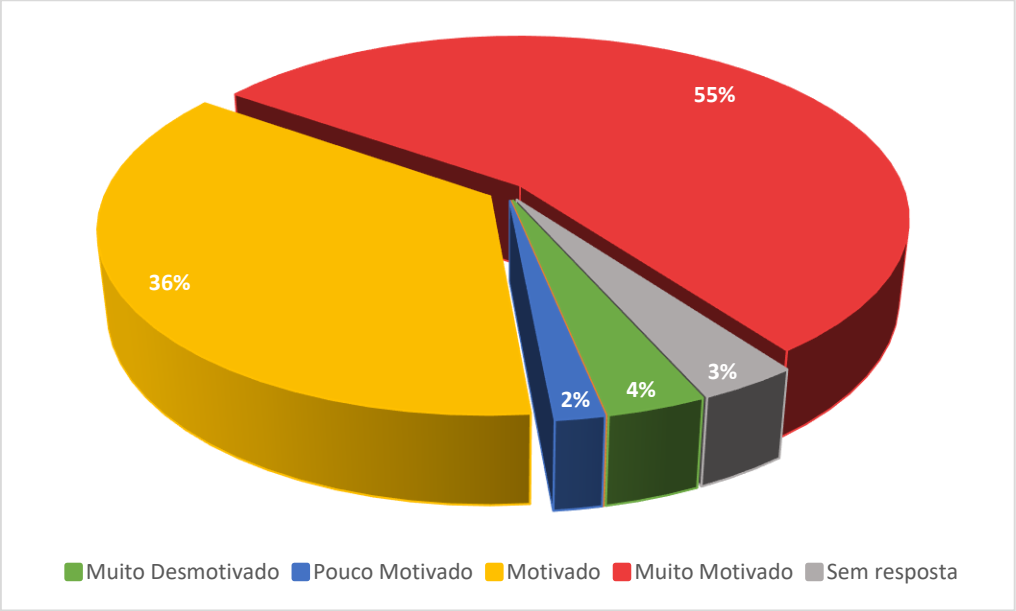


Figura 34 - Aprender novos métodos de trabalho

Média: 4,45

Moda: 5

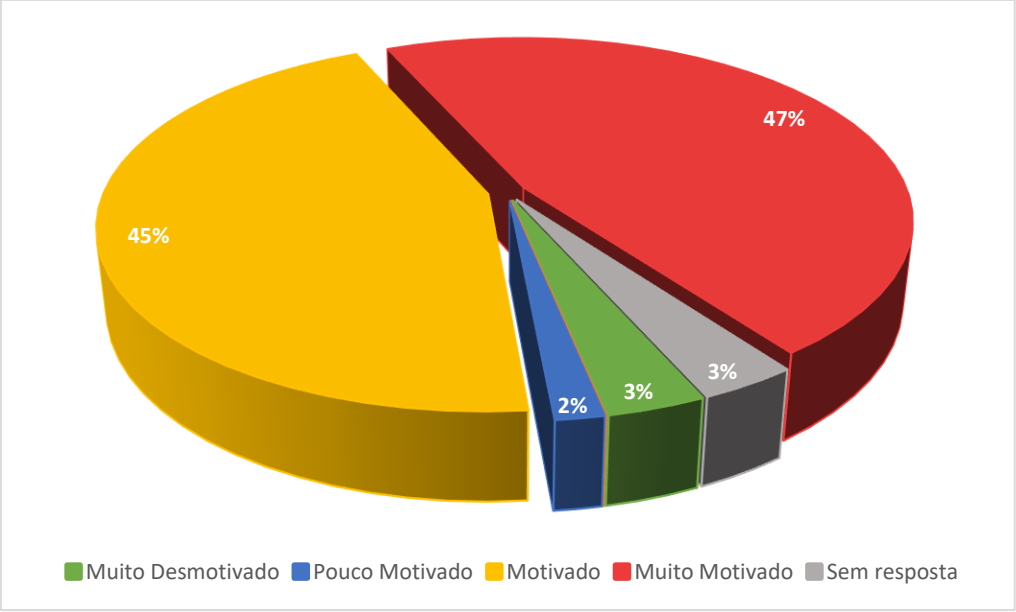


Figura 35 - Desenvolver trabalho em equipa

Média: 4,36

Moda: 5

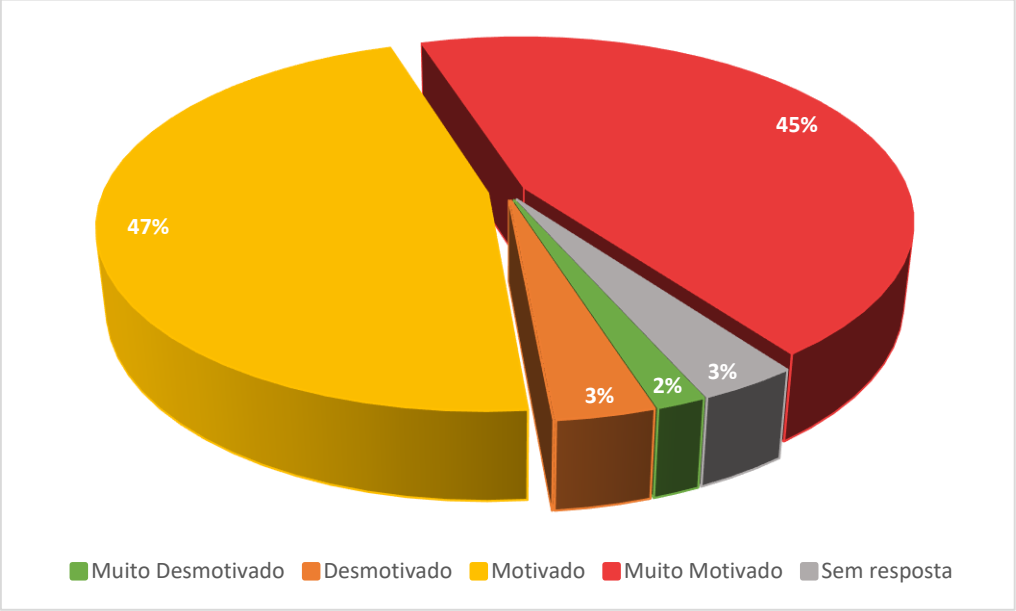


Figura 36 - Participar em ações de formação

Média: 4,34

Moda: 4

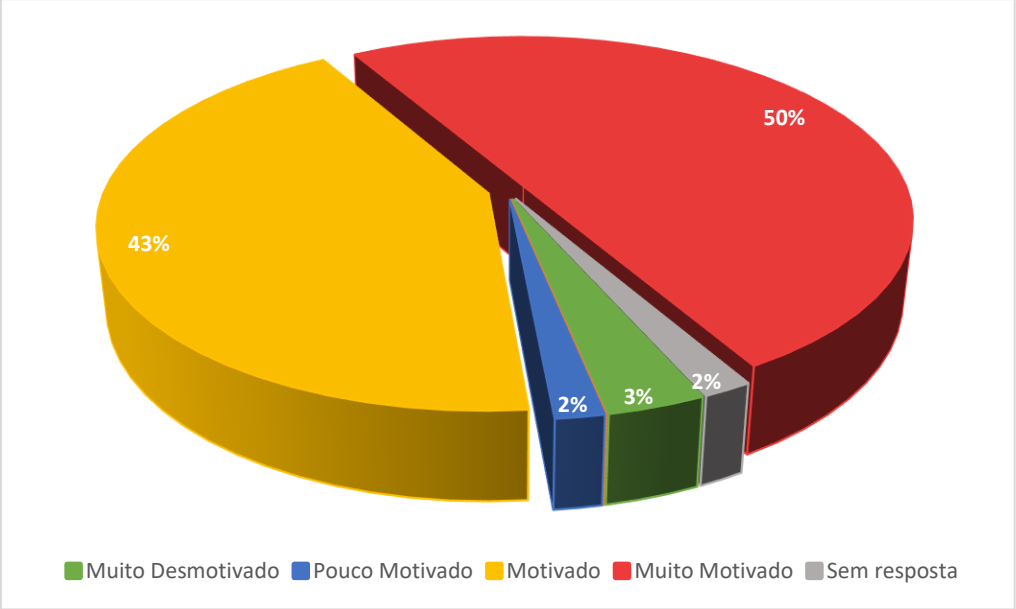


Figura 37 - Participar em projetos de mudança

Média: 4,39

Moda: 5

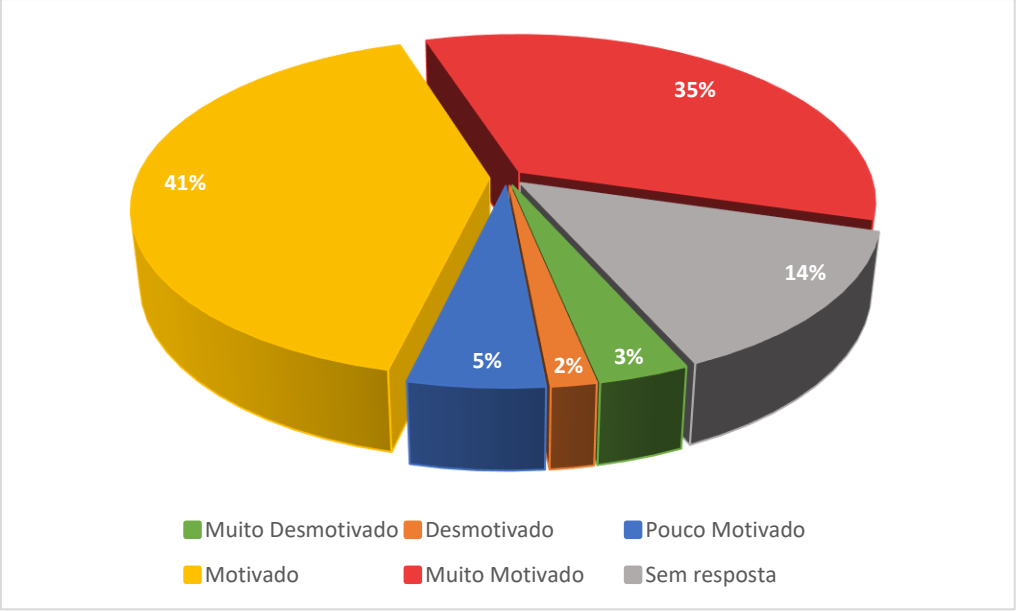


Figura 38 - Sugerir melhorias

Média: 4,18

Moda: 4

Conclusões do Grupo E

O presente grupo – Níveis de motivação, no contexto da SG – detém uma média avaliativa de 4,34, valor superior à média obtida em 2019 (4,32). Comparando, individualmente, as cinco variáveis utilizadas neste grupo, três detêm um acréscimo entre 0,93% e 2,09% sendo a variável "Participar em projetos de mudança" a que teve um maior aumento da média (2,09%). As restantes duas variáveis detêm variação percentual negativa, com decréscimo da média entre 0,46% e 0,71% relativamente ao ano de 2019.

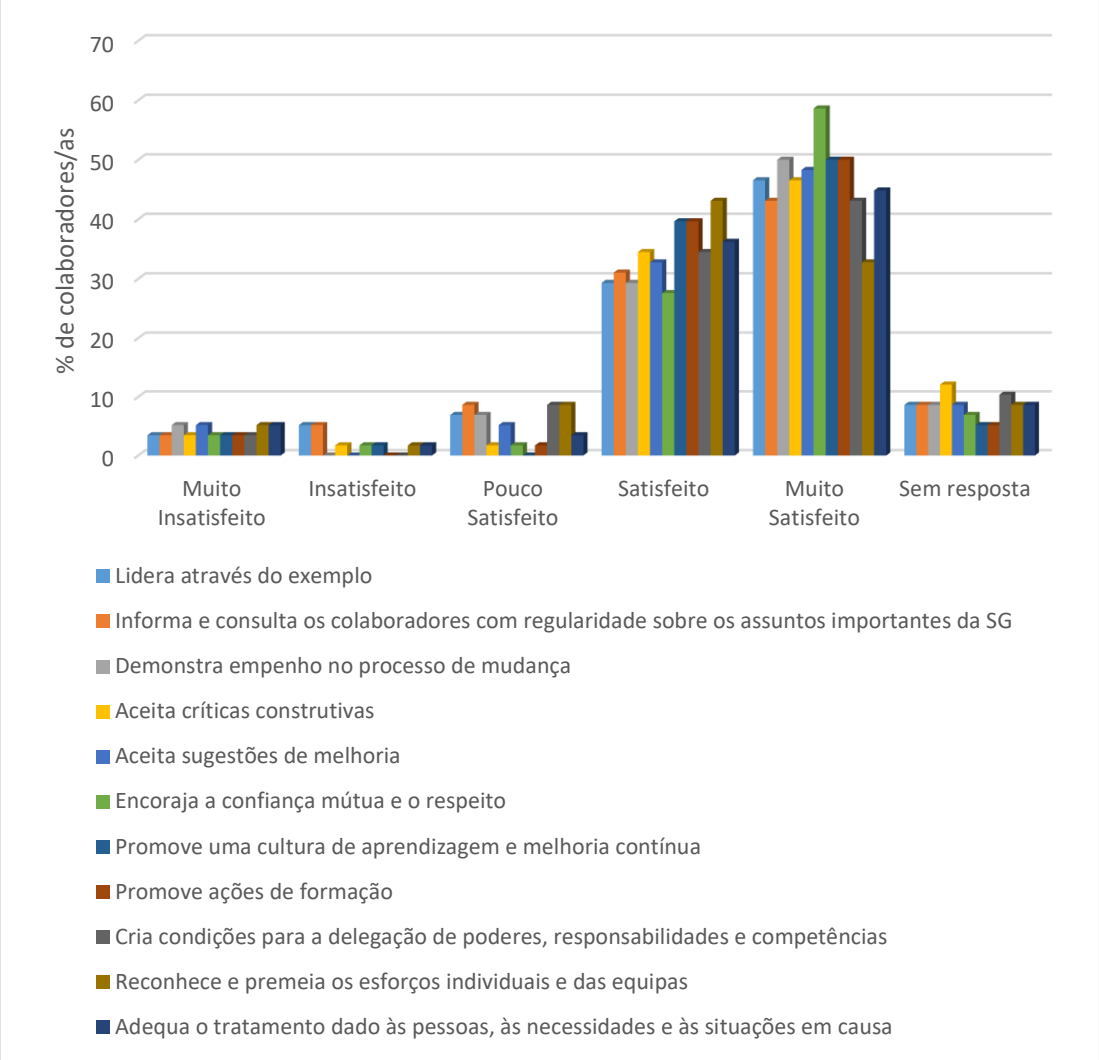
No que se refere às questões sem resposta, encontramos ausência de resposta em todas as variáveis do grupo em análise, sendo que os resultados variam entre os 1,72% e 13,79% de não respostas.

Quadro 6 - Grupo E: Variação percentual 2019-2020

	2019	2020	Variação percentual
Aprender novos métodos de trabalho	4,40	4,45	+1,14%
Desenvolver trabalho em equipa	4,38	4,36	-0,46%
Participar em ações de formação	4,30	4,34	+0,93%
Participar em projetos de mudança	4,30	4,39	+2,09%
Sugerir melhorias	4,21	4,18	-0,71%
Níveis de motivação, no contexto da SG	**4,32**	**4,34**	+0,46%

Grupo F – Satisfação com as práticas de liderança

Gestão de Topo – Direção



	Lidera através do exemplo	Informa e consulta os colaboradores com regularidade sobre os assuntos importantes da SG	Demonstra empenho no processo de mudança	Aceita críticas construtivas	Aceita sugestões de melhoria	Encoraja a confiança mútua e o respeito	Promove uma cultura de aprendizagem e melhoria contínua	Promove ações de formação	Cria condições para a delegação de poderes, responsabilidades e competências	Reconhece e premeia os esforços individuais e das equipas	Adequa o tratamento dado às pessoas, às necessidades e às situações em causa
Média	4,21	4,15	4,30	4,35	4,30	4,46	4,38	4,4	4,27	4,06	4,25
Moda	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5

Sugestões de melhoria

- Podia haver delegação de competências
- Utilização da mudança de posicionamento remuneratório por opção gestionária

Conclusões relativas à Gestão de Topo

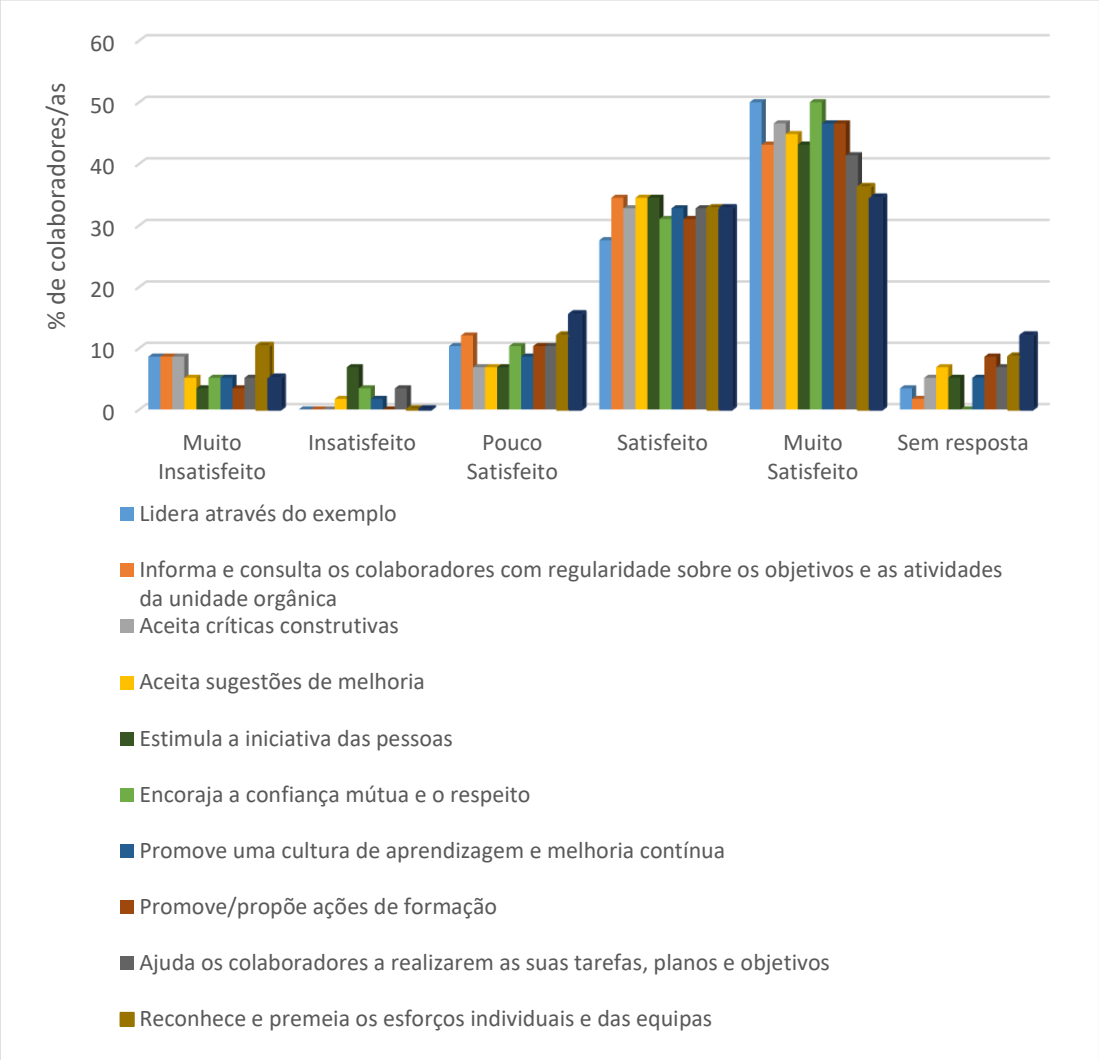
No que respeita à Gestão de Topo, todas as variáveis reúnem mais de 80% de resposta, em cada variável, na faixa positiva. As 11 variáveis deste grupo, detêm respostas na faixa negativa, sendo que entre 3,45% e 5,17% dos/as colaboradores/as respondentes se demonstram "Muito Insatisfeito" em todas as variáveis. Todas as variáveis registam "sem resposta", com percentagens que variam entre os 5,17% e os 12,07%, sendo a variável "Aceita críticas construtivas" a que detém maior percentagem de "não resposta".

Quadro 7 - Grupo F - Gestão de Topo: Variação percentual 2019-2020

	2019	2020	Variação percentual
Lidera através do exemplo	4,15	4,21	+1,45%
Informa e consulta os colaboradores com regularidade sobre os assuntos importantes da SG	4	4,15	+3,75%
Demonstra empenho no processo de mudança	4,06	4,30	+5,91%
Aceita críticas construtivas	4,14	4,35	+5,07%
Aceita sugestões de melhoria	4,18	4,30	+2,87%
Encoraja a confiança mútua e o respeito	4,27	4,46	-0,23%
Promove uma cultura de aprendizagem e melhoria contínua	4,17	4,38	+5,04%
Promove ações de formação	4,27	4,4	+3,04%
Cria condições para a delegação de poderes, responsabilidade e competências	4,12	4,27	+3,64%
Reconhece e premeia os esforços individuais e das equipas	4,04	4,06	+0,50%
Adequa o tratamento dado às pessoas, às necessidades e às situações em causa	4,16	4,25	+2,16%
Gestão de Topo – Satisfação com as práticas de liderança	**4,14**	**4,28**	+3,38%

O subgrupo "Gestão de Topo" do grupo F que avalia a satisfação dos/as colaboradores/as com as práticas de liderança detém uma média avaliativa de 4,28, valor acima da média de 2019 (4,14). As 11 variáveis que compõem este grupo tiveram uma variação percentual positiva em relação ao ano de 2019. A variável "Demonstra empenho no processo de mudança" detém a maior variação positiva, com um aumento de 5,91% em relação ao ano 2019.

Gestão de nível intermédio – Diretor/a de Serviços



	Lidera através do exemplo	Informa e consulta os colaboradores com regularidade sobre os objetivos e as atividades da unidade orgânica	Aceita críticas construtivas	Aceita sugestões de melhoria	Estimula a iniciativa das pessoas	Encoraja a confiança mútua e o respeito	Promove uma cultura de aprendizagem e melhoria contínua	Promove/Propõe ações de formação	Ajuda os colaboradores a realizarem as suas tarefas, planos e objetivos	Reconhece e premeia os esforços individuais e das equipas	Adequa o tratamento dado às pessoas, às necessidades e às situações em causa
Média	4,14	4,05	4,15	4,20	4,13	4,17	4,20	4,28	4,09	3,92	4,04
Moda	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

Conclusões relativas à Gestão Intermédia

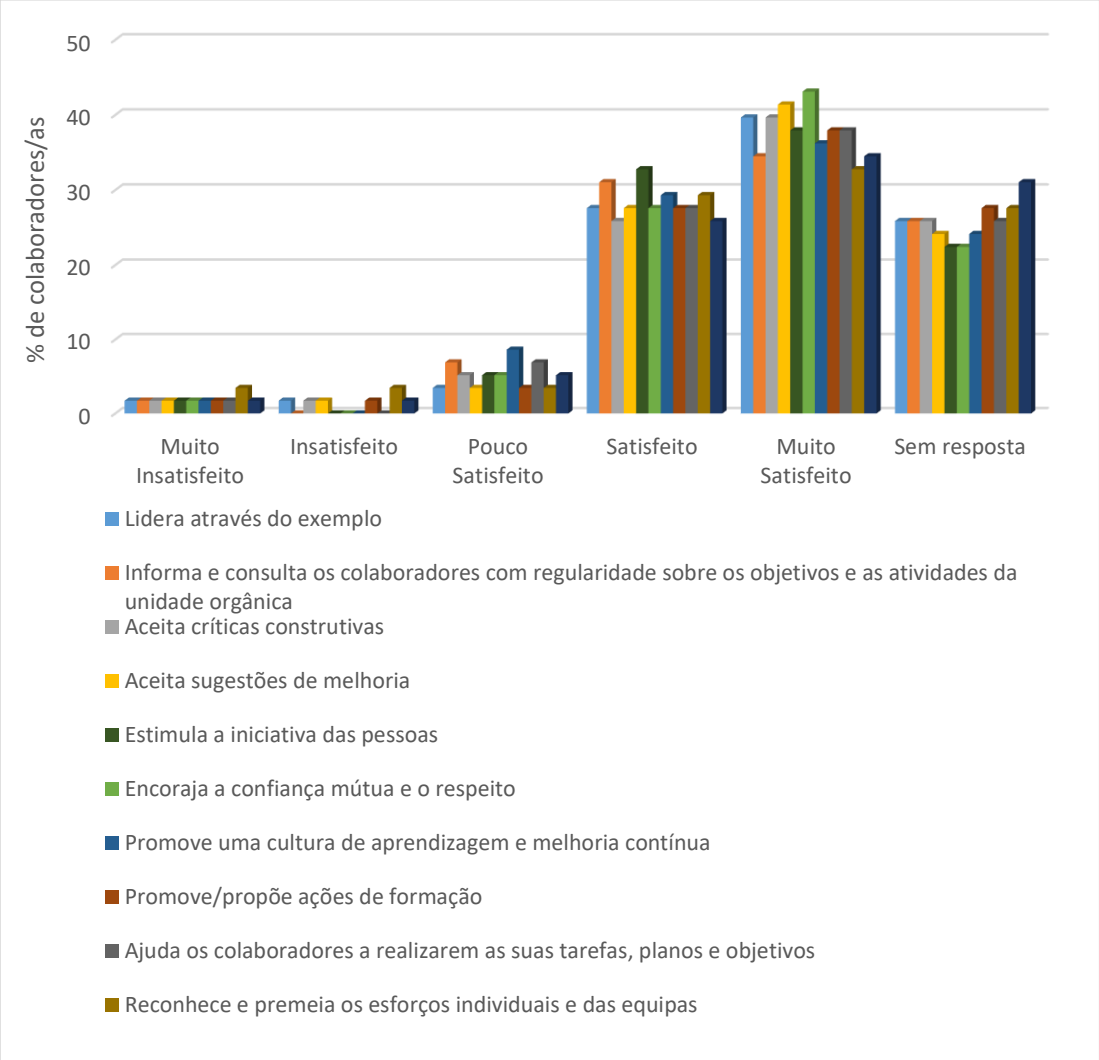
No que respeita à Gestão Intermédia, todas as variáveis reúnem mais de 80% de resposta, em cada variável, na faixa positiva. As 11 variáveis deste grupo, detêm respostas na faixa negativa, sendo que entre 3,45% e 10,34% dos/as colaboradores/as respondentes se demonstram "Muito Insatisfeito" em todas as variáveis. Todas as variáveis registam "sem resposta", à exceção "Encoraja a confiança mútua e o respeito". A variável "Adequa o tratamento dado às pessoas, às necessidades e às situações em causa" detém maior percentagem de "não resposta" (12,07%).

Quadro 8 - Grupo F - Gestão Intermédia: Variação percentual 2019-2020

	2019	2020	Variação percentual
Lidera através do exemplo	4,10	4,14	+0,98%
Informa e consulta os colaboradores com regularidade sobre os objetivos e as atividades da unidade orgânica	4	4,05	+1,25%
Aceita críticas construtivas	4,20	4,15	-1,19%
Aceita sugestões de melhoria	4,19	4,20	+0,24%
Estimula a iniciativa das pessoas	4,17	4,13	-0,96%
Encoraja a confiança mútua e o respeito	4,23	4,17	-1,42%
Promove uma cultura de aprendizagem e melhoria contínua	4,20	4,20	0%
Promove/Propõe ações de formação	4,19	4,28	+2,15%
Ajuda os colaboradores a realizarem as suas tarefas, planos e objetivos	4,19	4,09	-2,39%
Reconhece e premeia os esforços individuais e das equipas	4,02	3,92	-2,49%
Adequa o tratamento dado às pessoas, às necessidades e às situações em causa	4,13	4,04	-2,18%
Gestão Intermédia – Satisfação com as práticas de liderança	**4,15**	**4,13**	-0,48%

O subgrupo "Gestão Intermédia" do grupo F que avalia a satisfação dos/as colaboradores/as com as práticas de liderança detém uma média avaliativa de 4,13, valor abaixo da média de 2019 (4,15). Das 11 variáveis que compõem este grupo, seis sofreram um decréscimo, relativamente ao ano transato, com variação percentual negativa entre 0,96% e 2,49%. A variável "Reconhece e premeia os esforços individuais e das equipas" foi a que sofreu uma descida mais acentuada (2,49%). As restantes variáveis tiveram uma variação percentual positiva entre 0,24% e 2,15%, sendo a variável "Promove/Propõe ações de formação" a que deteve uma maior variação percentual (2,15%).

Gestão Direta – Chefe de Divisão/Coordenador/a



	Lidera através do exemplo	Informa e consulta os colaboradores com regularidade sobre os objetivos e as atividades da unidade orgânica	Aceita críticas construtivas	Aceita sugestões de melhoria	Estimula a iniciativa das pessoas	Encoraja a confiança mútua e o respeito	Promove uma cultura de aprendizagem e melhoria contínua	Promove/Propõe ações de formação	Ajuda os colaboradores a realizarem as suas tarefas, planos e objetivos	Reconhece e premeia os esforços individuais e das equipas	Adequa o tratamento dado às pessoas, às necessidades e às situações em causa
Média	4,37	4,30	4,35	4,39	4,36	4,42	4,30	4,36	4,35	4,17	4,30
Moda	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

Conclusões relativas à Gestão Direta

No que respeita à Gestão Direta, todas as variáveis reúnem mais de 65% de resposta, em cada variável, na faixa positiva. As 11 variáveis deste subgrupo detêm respostas na faixa negativa, sendo a variável "Reconhece e premeia os esforços individuais e das equipas" onde 6,90% dos respondentes demonstraram estar "Muito Insatisfeito" ou "Insatisfeito.

Todas as variáveis registam "não respostas", com percentagens que variam entre os 22,41% e os 31,03%, sendo a variável "Adequa o tratamento dado às pessoas, às necessidades e às situações em causa" a que detém maior percentagem de "não resposta".

Quadro 9 - Grupo F - Gestão Direta: Variação percentual 2019-2020

	2019	2020	Variação percentual
Lidera através do exemplo	4,03	4,37	+8,44%
Informa e consulta os colaboradores com regularidade sobre os objetivos e as atividades da unidade orgânica	4,03	4,30	+6,70%
Aceita críticas construtivas	4,07	4,35	+6,88%
Aceita sugestões de melhoria	4,05	4,39	+8,40%
Estimula a iniciativa das pessoas	4,17	4,36	+4,56%
Encoraja a confiança mútua e o respeito	4,10	4,42	+7,80%
Promove uma cultura de aprendizagem e melhoria contínua	4,17	4,30	+3,12%
Promove/Propõe ações de formação	4,07	4,36	+7,13%
Ajuda os colaboradores a realizarem as suas tarefas, planos e objetivos	4,12	4,35	+5,58%
Reconhece e premeia os esforços individuais e das equipas	3,98	4,17	+4,77%
Adequa o tratamento dado às pessoas, às necessidades e às situações em causa	4,03	4,30	+6,70%
Gestão Direta – Satisfação com as práticas de liderança	**4,07**	**4,33**	+6,39%

O subgrupo "Gestão Direta" do grupo F que avalia a satisfação dos/as colaboradores/as com as práticas de liderança detém uma média avaliativa de 4,33, valor acima da média de 2019 (4,07). As 11 variáveis que compõem este grupo tiveram uma variação percentual positiva entre 3,12% e 8,44%, sendo a variável "Lidera através do exemplo" a que deteve maior acréscimo na média (8,44%).

Grupo G – Satisfação com instalações, condições de higiene, segurança, equipamentos e serviços disponíveis

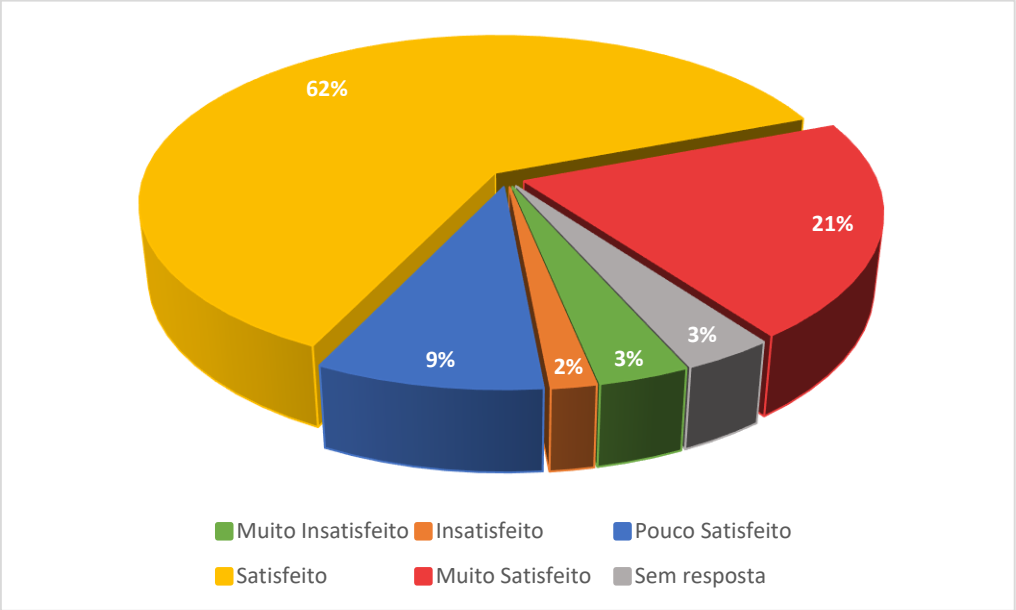


Figura 39 - Equipamentos Informáticos

Média: 3,98

Moda: 4

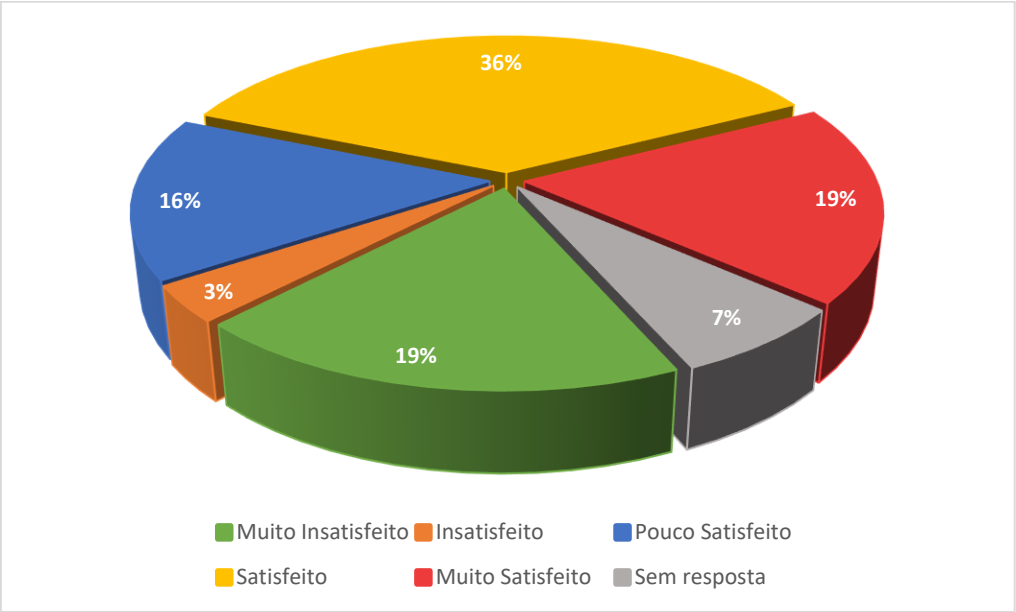


Figura 40 - Equipamentos informáticos disponibilizados para exercer funções em teletrabalho

Média: 3,35

Moda: 4

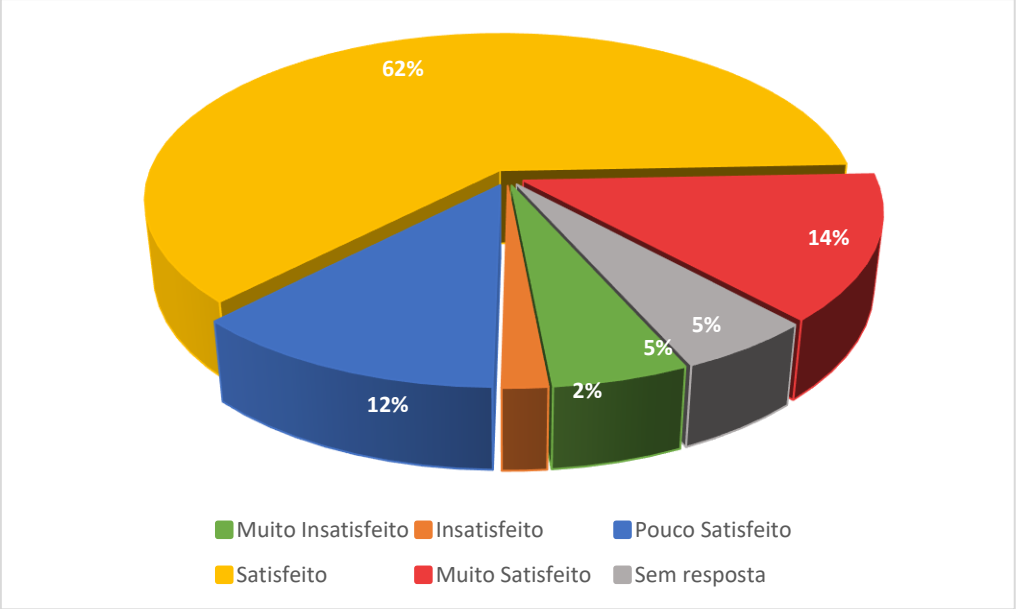


Figura 41 - Aplicações informáticas

Média: 3,82

Moda: 4

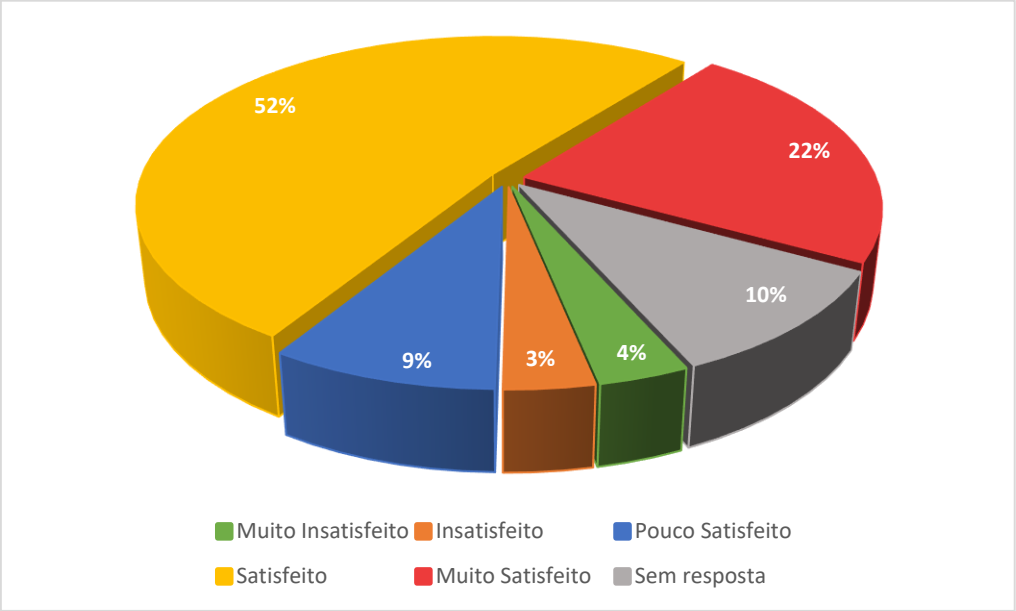


Figura 42 - Aplicações informáticas no âmbito do teletrabalho

Média: 3,96

Moda: 4

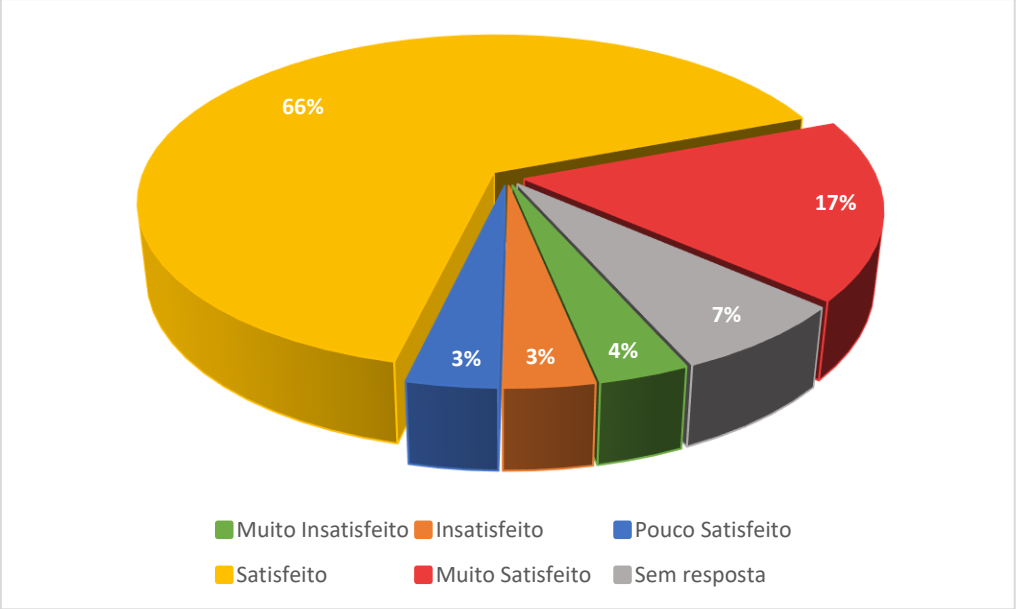


Figura 43 - Sistemas de comunicação

Média: 3,96

Moda: 4

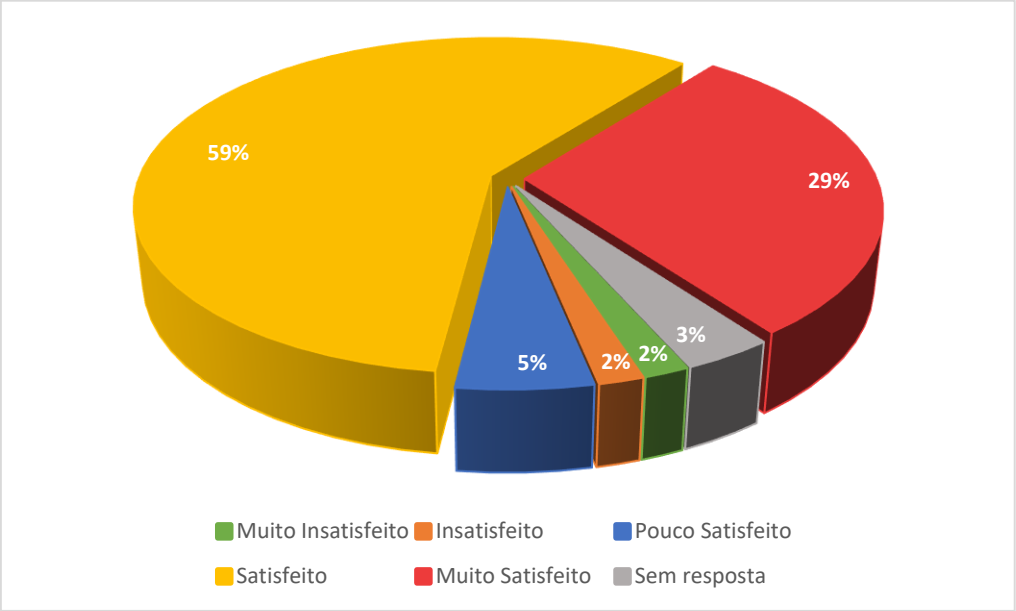


Figura 44 - Condições de higiene e segurança do local de trabalho adaptadas às necessidades da pandemia

Média: 4,16

Moda: 4

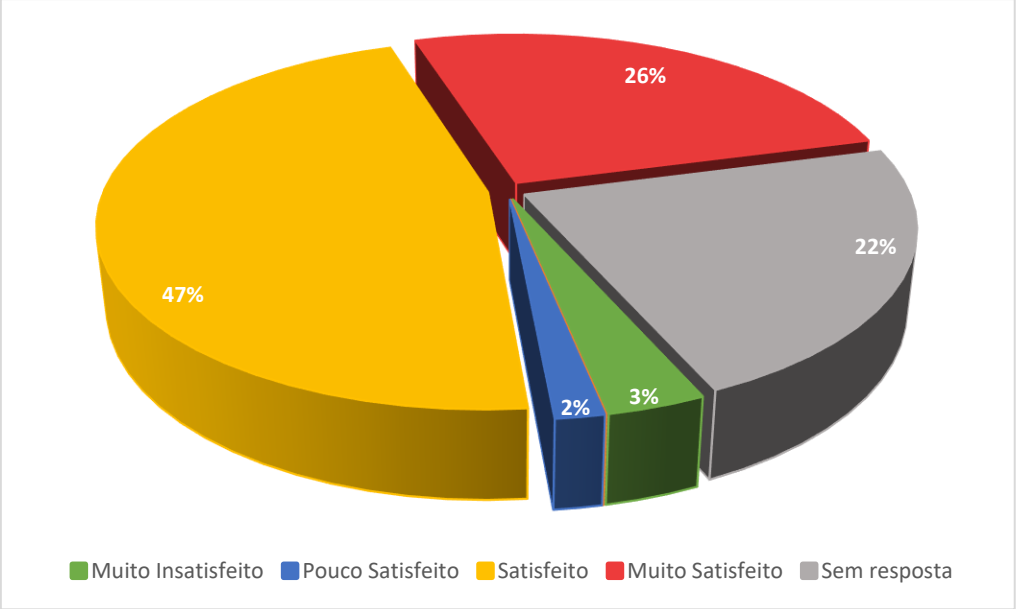


Figura 45 - Disponibilização de EPI

Média: 4,18

Moda: 4

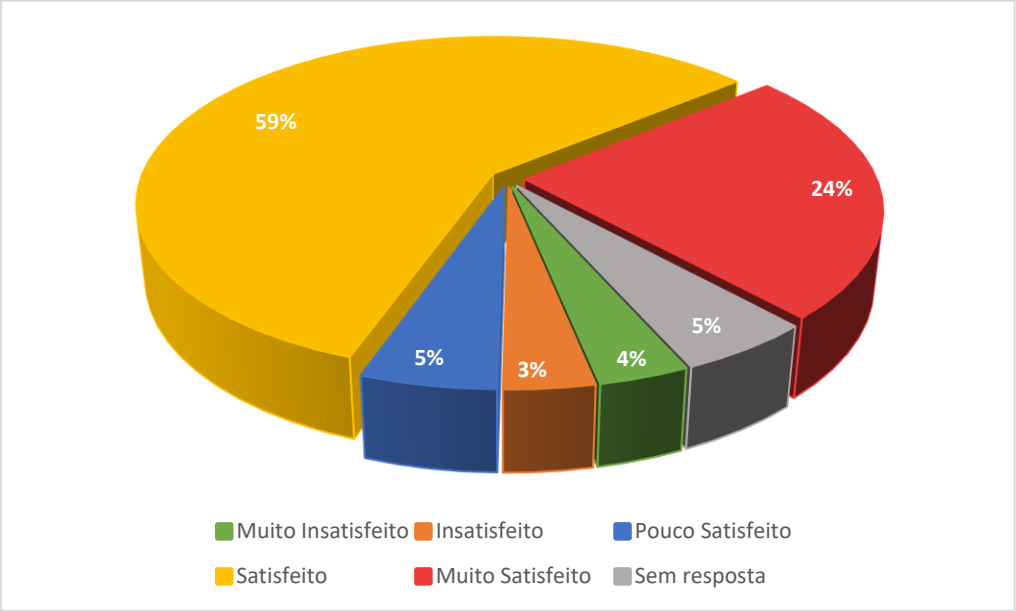


Figura 46 - Cumprimento das regras sanitárias de distanciamento, proteção individual e higienização

Média: 4,02

Moda: 4

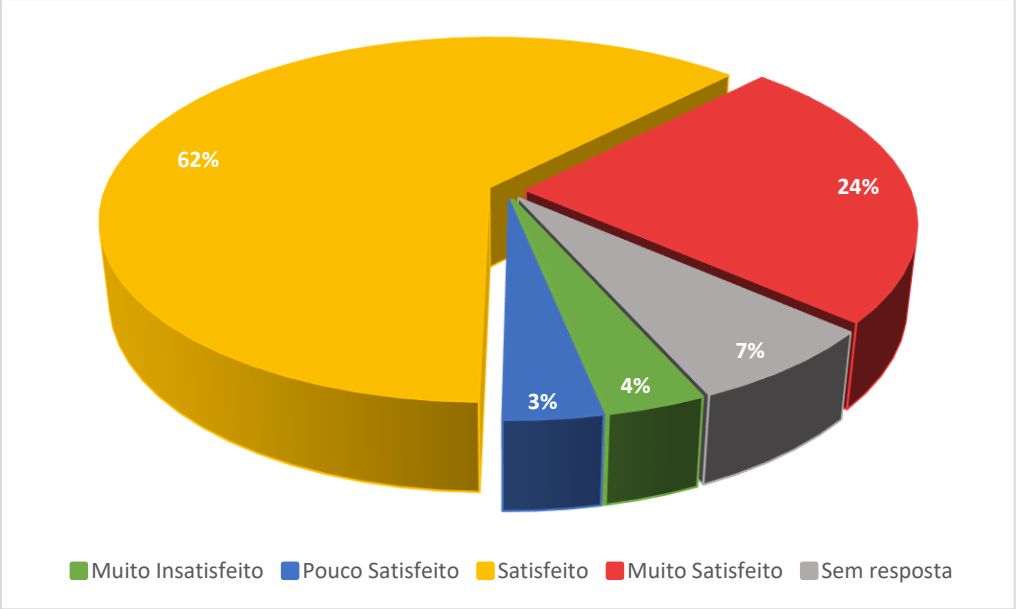


Figura 47 - Instalações

Média: 4,11

Moda: 4

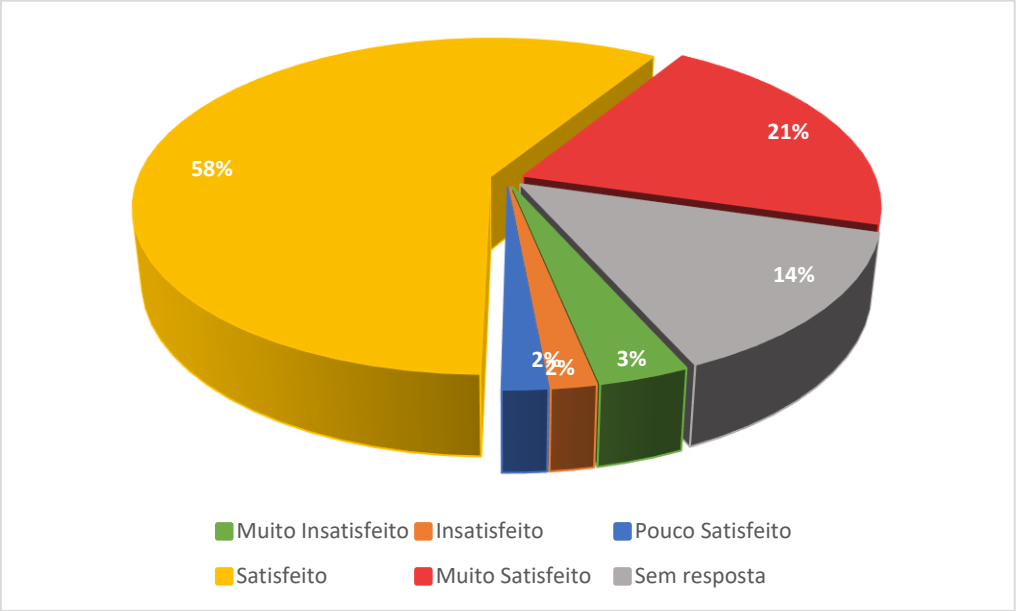


Figura 48 - Serviços de Refeitório e Bar

Média: 4,06

Moda: 4

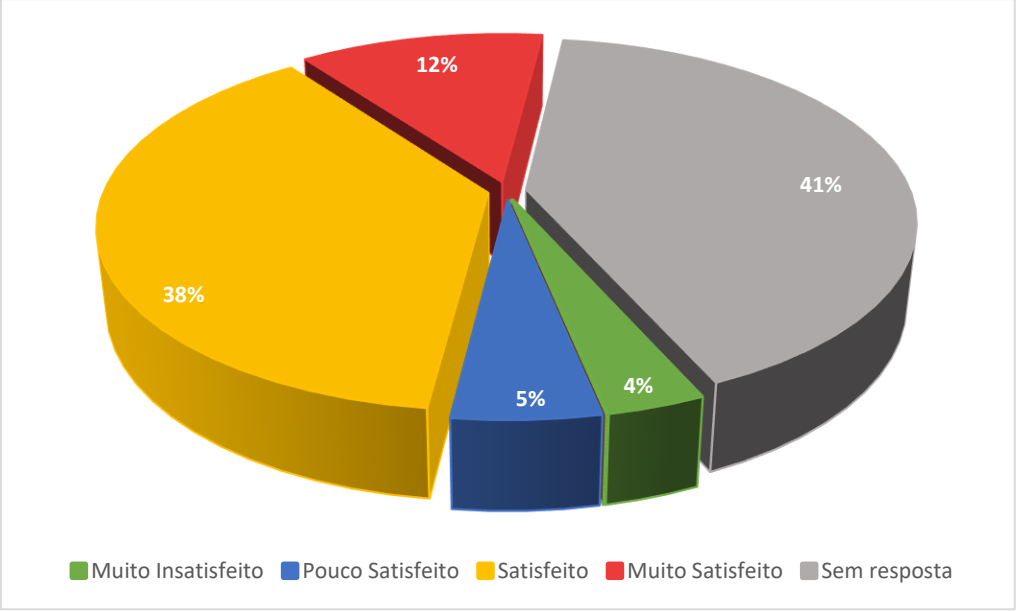


Figura 49 - Sala de Refeições (6º andar)

Média: 3,94

Moda: 4

Sugestões de melhoria

- Relativamente à informação disponibilizada no âmbito da pandemia, seria desejável que alguém atendesse as chamadas feitas para os números de telefone que estão nos cartazes afixados nos elevadores ("Outros contactos úteis": SOS-SST: 215953766 e VOIP: 26066)
- Muito insatisfeito com os equipamentos informáticos disponibilizados para exercer funções em teletrabalho, porque nada foi disponibilizado
- Há colegas que continuam a não utilizar máscara nos corredores, deviam de ser chamados à atenção
- Elevadores merecem maior atenção
- Sistema de picagem do Ponto, do InterPonto para sistema ótico ou digital

Conclusões do Grupo G

Quadro 10 - Grupo G: Variação percentual 2019-2020

	2019	2020	Variação percentual
Equipamentos informáticos	3,96	3,98	+0,51%
Equipamentos informáticos disponibilizados para exercer funções em teletrabalho	-	3,35	-
Aplicações informáticas	3,78	3,82	+1,06%
Aplicações informáticas no âmbito do teletrabalho	-	3,96	-
Sistemas de comunicação	3,94	3,96	+0,51%
Condições de higiene e segurança do local de trabalho adaptadas às necessidades da pandemia*	3,90	4,16	+6,67%
Disponibilização de EPI	-	4,18	-
Cumprimentos das regras sanitárias de distanciamento, proteção individual e higienização	-	4,02	-
Instalações	4,14	4,11	-0,72%
Serviços de refeitório e bar	3,86	4,06	+5,18%
Sala de refeições (6ºandar)	3,74	3,94	+5,35%
Satisfação com instalações, condições de higiene, segurança, equipamentos e serviços disponíveis	**3,90**	**3,96**	+1,54%

*Apesar da adaptação da variável à situação de pandemia, é possível de comparar com o ano transato (variável "Condições de higiene e segurança")

O presente grupo – Satisfação com instalações, condições de higiene, segurança, equipamentos e serviços disponíveis – detém uma média avaliativa de 3,96, valor acima da média obtida em 2019 (3,90). Das 11 variáveis contidas neste grupo, apenas a "Instalações" sofreu decréscimo na média de satisfação, relativamente ao ano transato, com variação percentual negativa de 0,72%. As restantes variáveis tiveram uma variação percentual positiva entre 0,51% e 6,67%, sendo a variável "Condições de higiene e segurança do local de trabalho adaptadas às necessidades da pandemia" a que deteve uma maior variação percentual (6,67%).

Realça-se que o presente grupo apresenta quatro novas variáveis, porém não é possível comparar a evolução de satisfação dessas variáveis, por estas não terem sido avaliadas no ano transato.

Todas as variáveis registam "não resposta", sendo que os resultados variam entre 3,45% e 41,38% sem resposta.

Anexo 7

Clientes 2020 - Inquérito de Avaliação da Satisfação

INQUÉRITO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS CLIENTES SGMTSSS 2020

Tendo em consideração o ano de 2020, pronuncie-se acerca do seu grau de satisfação quanto às diferentes dimensões dos serviços prestados pela SGMTSSS.

Considerando que 2020 foi um ano atípico que exigiu de todos/as nós ajustes aos processos e procedimentos internos da SG, foram introduzidas, neste inquérito, algumas questões adaptadas à situação de pandemia da COVID-19.

Poderá responder até dia **8 de fevereiro**.

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

SGMTSSS
SECRETARIA-GERAL MINISTÉRIO DO TRABALHO SOLIDARIEDADE E SEGURANÇA SOCIAL

Existem 22 perguntas neste inquérito

Questionário de Avaliação da Satisfação dos Clientes

A que serviço(s) da Secretaria-Geral (SG) se vai referir a sua avaliação? *

Por favor, selecione **todas** as que se aplicam:

- ☐ Administração dos RH
- ☐ Arquivo
- ☐ Unidade Ministerial de Compras
- ☐ Financeiro
- ☐ Formação
- ☐ Gestão dos RH
- ☐ Informação e documentação técnica
- ☐ Jurídico
- ☐ Manutenção e conservação física das instalações
- ☐ Qualidade e Inovação
- ☐ Comunicação
- ☐ Relações Públicas
- ☐ Atendimento e Receção
- ☐ Logística e aprovisionamento
- ☐ Outro: _____

Escolha o(s) serviço(s) que mais solicitou, ou a que pretende dar maior relevência.

Indique a frequência de utilização dos serviços da SG: *

Por favor, selecione **apenas uma** das seguintes opções:

- ○ Muito frequente
- ○ Frequente
- ○ Pouco frequente
- ○ Quase nunca
- ○ Nunca

Considera-se satisfeito com o desempenho global da SG? *

Por favor, selecione **apenas uma** das seguintes opções:

- ○ Muito Insatisfeito
- ○ Insatisfeito
- ○ Pouco Satisfeito
- ○ Satisfeito
- ○ Muito Satisfeito

Sugestões de melhoria:

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

Atendimento da SG *

Por favor, selecione uma resposta apropriada para cada item:

	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito
Cortesia dos colaboradores	○	○	○	○	○
Tempo de espera	○	○	○	○	○
Clareza da linguagem	○	○	○	○	○
Agilidade da resposta	○	○	○	○	○
Serviço de atendimento e receção	○	○	○	○	○

Assinale o seu grau de satisfação

Sugestões de melhoria:

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

Serviços da SG *

Por favor, selecione uma resposta apropriada para cada item:

	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito
Qualidade do serviço prestado	○	○	○	○	○
Objetividade face ao pedido	○	○	○	○	○
Cumprimento de prazos	○	○	○	○	○

Assinale o seu grau de satisfação

Sugestões de melhoria:

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

Informação disponibilizada pela SG *

Por favor, selecione uma resposta apropriada para cada item:

	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito
Facilidade de acesso à informação	○	○	○	○	○
Utilidade da informação	○	○	○	○	○
Clareza da informação	○	○	○	○	○
Adequação dos canais utilizados (telefone, e-mail, presencial)	○	○	○	○	○

Assinale o seu grau de satisfação

Sugestões de melhoria:

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

Participação dos clientes na melhoria dos processos da SG *

Por favor, selecione uma resposta apropriada para cada item:

	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito
Auscultação da satisfação dos clientes	○	○	○	○	○
Possibilidade de sugerir melhorias	○	○	○	○	○
Tratamento de reclamações	○	○	○	○	○
Integração de melhorias adequadas às necessidades dos clientes	○	○	○	○	○

Assinale o seu grau de satisfação

Sugestões de melhoria:

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

Conhece as iniciativas desenvolvidas pela SG para a Sustentabilidade? *

Por favor, selecione **apenas uma** das seguintes opções:

- ◯ Sim
- ◯ Não

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 **apenas uma** das seguintes opções:

- ◯ Muito insatisfeito
- ◯ Insatisfeito
- ◯ Pouco satisfeito
- ◯ Satisfeito
- ◯ Muito satisfeito

Sugestões de melhoria:

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

O serviço/organismo está sediado no Edifício da Praça de Londres? *

Por favor, selecione **apenas uma** das seguintes opções:

- ○ Sim
- ○ Não

Expresse o seu grau de satisfação com as condições de higiene, segurança e instalações disponibilizadas pela SG:

Responda a esta pergunta apenas se as seguintes condições são verdadeiras:
A resposta for 'Sim' na pergunta '17 [q92]' (O serviço/organismo está sediado no Edifício da Praça de Londres?)

Por favor, selecione uma resposta apropriada para cada item:

	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito
Condições de higiene e segurança no edifício adaptadas às necessidades da pandemia (ex.: gel desinfetante, termómetro, etc.)	○	○	○	○	○
Serviços de refeitório e bar	○	○	○	○	○
Sala de Refeições (6º andar)	○	○	○	○	○

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 expectativas (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 pertence (opcional):

Por favor, selecione **apenas uma** das seguintes opções:

- ○ Gabinetes
- ○ Serviço Administração Direta
- ○ Serviço Administração Indireta
- ○ Outro

Identificação (opcional)

Por favor, escreva aqui a(s) sua(s) resposta(s):

Entidade que representa

Muito obrigado pela sua participação!

Oportunamente divulgaremos os resultados obtidos.

Submeter o seu inquérito
Obrigado por ter concluído este inquérito.

REPÚBLICA PORTUGUESA
TRABALHO, SOLIDARIEDADE E SEGURANÇA SOCIAL

SGMTSSS
SECRETARIA-GERAL MINISTÉRIO DO TRABALHO SOLIDARIEDADE E SEGURANÇA SOCIAL

Relatório do Inquérito de Avaliação da Satisfação dos Clientes da Secretaria-Geral

2020

Direção de Serviços Comuns – Núcleo de Inovação, Qualidade e Comunicação (2021)

Índice

1. Introdução dos Resultados 4
2. Análise de Respostas 7
A - Imagem Global da Organização 9
B- Envolvimento e Participação 12
C – Acessibilidade 14
D - Produtos e Serviços 17
Sustentabilidade 23
Contributo dos Clientes 23
3. Conclusão 25
Anexo 1 – Inquérito de Avaliação da Satisfação dos Clientes da SG (2020) 26

Índice de Quadros

Quadro 1 - Variáveis de análise na medição do grau de satisfação dos clientes 5
Quadro 2- Imagem Global da Organização: Variação percentual 2019-2020 11
Quadro 3-Envolvimento e Participação: Variação percentual 2019-2020 14
Quadro 4 - Acessibilidade: Variação percentual 2019-2020 16
Quadro 5- Produtos e Serviços: Variação percentual 2019-2020 22
Quadro 6 - Iniciativas desenvolvidas pela SG, no âmbito da Sustentabilidade, do conhecimento dos clientes 23
Quadro 7 - Principal dificuldade identificada na resposta dos serviços da SG à solicitação dos clientes 23
Quadro 8 - Necessidades e Expectativas relativamente ao serviço prestado pela SG 24

Índice de Figuras

Figura 1- Valores Médios de satisfação(2020) 6
Figura 2 - Evolução dos valores médios de satisfação dos clientes -2016-2020 6
Figura 3- Serviços da Secretaria - Geral (SG) a que se refere a avaliação 7
Figura 4 - Tipo de serviço a que pertence 7
Figura 5 - Frequência de utilização dos serviços 8
Figura 6 - Satisfação com o Desempenho Global 9
Figura 7 - Cortesia dos Colaboradores 9
Figura 8 - Agilidade da Resposta 10
Figura 9 - Integração de melhorias adequadas às necessidades dos clientes 10
Figura 10 - Satisfação com o Desempenho Ético 11
Figura 11- Auscultação da satisfação dos clientes 12
Figura 12- Possibilidade de sugestão de melhorias 13

Figura 13 - Tratamento de Reclamações 13
Figura 14 - Facilidade de acesso à informação 14
Figura 15 - Adequação dos canais utilizados (telefone, e-mail, presencial) 15
Figura 16 - Serviço de Atendimento e Receção 15
Figura 17 - Qualidade do Serviço Prestado 17
Figura 18 - Cumprimento de Prazos 17
Figura 19 - Tempo de Espera 18
Figura 20 - Clareza da Linguagem 18
Figura 21 - Utilidade da Informação 19
Figura 22 - Clareza da Informação 19
Figura 23 - Objetividade face ao Pedido 20
Figura 24 - Condições de higiene no edifício adaptadas às necessidades da pandemia 20
Figura 25 - Condições de higiene e segurança no serviço de refeitório e bar 21
Figura 26 - Condições de higiene e segurança na sala de refeições do 6º andar 21
Figura 27 - Conhecimento das Iniciativas de Sustentabilidade desenvolvidas pela SG 23

1. Introdução dos Resultados

Os principais clientes da SG constituem um universo de 31 potenciais respondentes. Optou-se pela metodologia do sufrágio universal[1] 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*[2], 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 27 de janeiro de 2021, 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 4 de fevereiro de 2021, tendo-se encerrado o inquérito a 8 de fevereiro de 2021.

O número de respostas obtidas foi de 17, o que corresponde a uma taxa de resposta de 54.8%. A margem de erro associada é de 16,24% e o nível de confiança de 45%[3]. Tendo em consideração os dados apresentados, verifica-se que existiu um aumento da taxa de resposta dos clientes face à registada em 2019, de 35,48%, contudo, a amostra constituída continua a ser reduzida para que possa considerar-se representativa, alertando-se para a impossibilidade de generalização dos resultados obtidos.

O questionário aplicado era constituído por 34 questões, na sua maioria retiradas do modelo recomendado pela *Common Assessment Framework* (CAF) e adequadas à realidade da SG[4]. O modelo do questionário utilizado no exercício de avaliação de 2020 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 1).

[1] Terminologia usada in GHIGLIONE, R. e MATALON, B – *O inquérito, teoria e prática*; Lisboa, Celta ed. 1995 (3ª edição) pág. 28.
[2] In https://www.limesurvey.org/
[3] Cálculo efetuado com recurso a um calculador online: http://www.raosoft.com/samplesize.html.
[4] 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.

Quadro 1 - Variáveis de análise na medição do grau de satisfação dos clientes

Variáveis em análise/Fatores	Questões/ Indicadores
Variável A: Imagem global da organização	Desempenho global da Secretaria-Geral
	Cortesia dos colaboradores
	Agilidade da resposta
	Integração de melhorias adequadas às necessidades dos clientes
	Desempenho Ético
Variável B: Envolvimento e participação	Auscultação da satisfação dos clientes
	Possibilidade de sugerir melhorias
	Tratamento de reclamações
Variável C: Acessibilidade	Facilidade de acesso à informação
	Adequação dos canais utilizados (telefone, e-mail, presencial)
	Serviço de atendimento e receção
Variável D: Produtos e serviços	Qualidade do serviço prestado
	Cumprimento de prazos
	Tempo de espera no atendimento da SG
	Clareza da linguagem no atendimento da SG
	Utilidade da informação disponibilizada pela SG
	Clareza da informação disponibilizada pela SG
	Objetividade face ao pedido
	Condições de higiene no edifício adaptadas às necessidades da pandemia
	Condições de higiene e segurança na sal de refeições do 6º piso
	Condições de higiene e segurança no serviço de refeitório e bar

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.

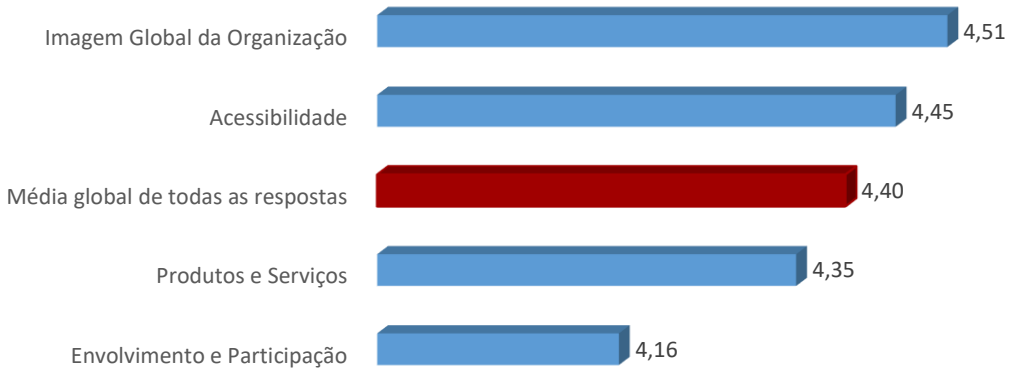


Figura 1- Valores Médios de satisfação(2020)

Verifica-se que a média global da avaliação foi de 4,40, o que traduz um decréscimo face ao resultado do ano transato (em que se registou um resultado de 4,41).

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

O gráfico seguinte apresenta os resultados globais obtidos entre 2016 e 2020, verificando-se que em 2020 se manteve a tendência crescente registada em 2019.

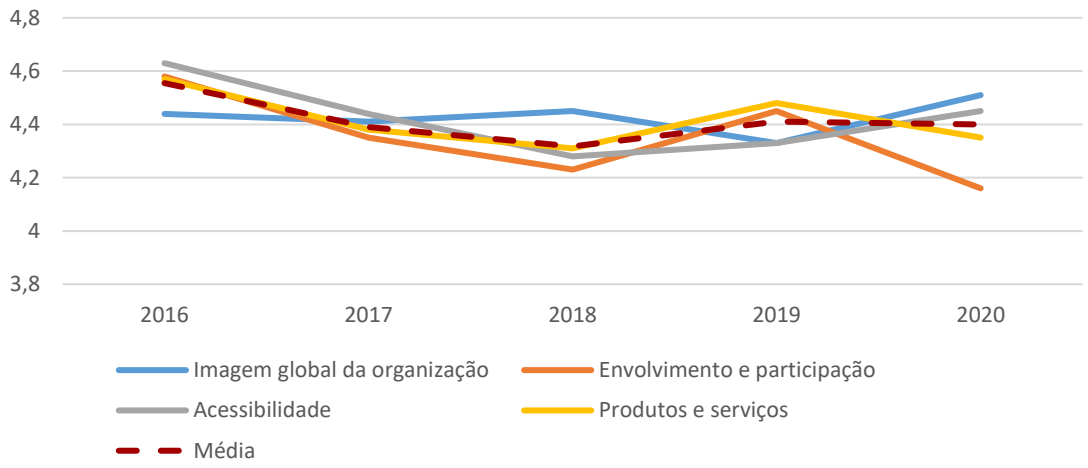


Figura 2 - Evolução dos valores médios de satisfação dos clientes -2016-2020

2. Análise de Respostas

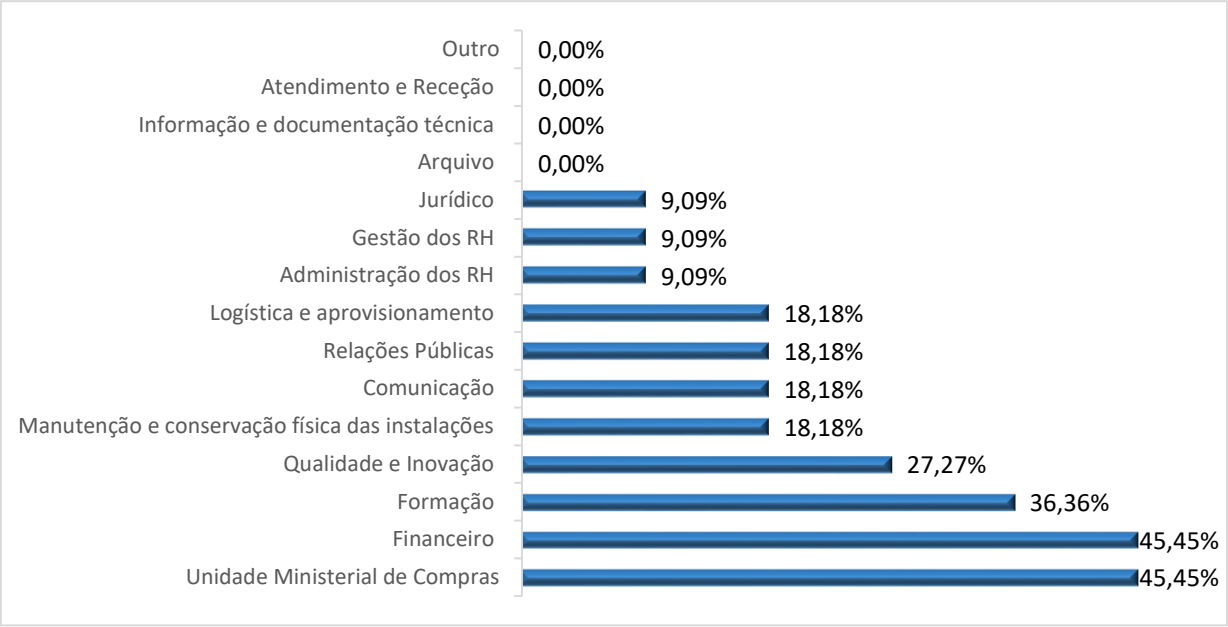


Figura 3- Serviços da Secretaria - Geral (SG) a que se refere a avaliação

Os serviços que obtiveram maior percentagem de avaliação por parte dos clientes foram:

- Unidade Ministerial de Compras;
- Financeiro;
- Formação.

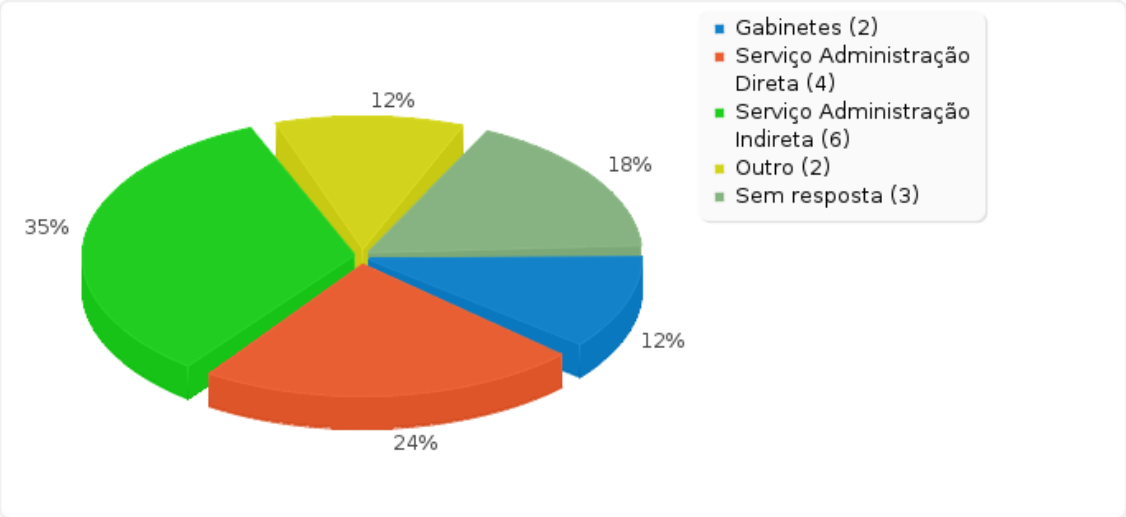


Figura 4 - Tipo de serviço a que pertence

Do universo dos 17 clientes, que responderam ao inquérito, dois não identificaram a que tipo de serviço pertencem, sendo que 35 % desse universo pertence ao Serviço de Administração Indireta.

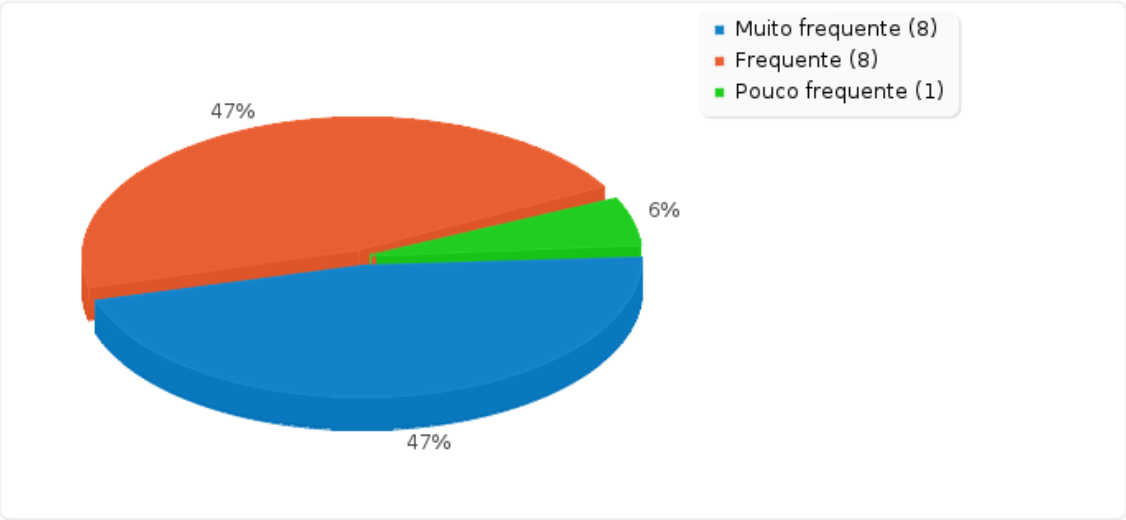


Figura 5 - Frequência de utilização dos serviços

Relativamente à frequência de utilização dos serviços da SG, dos 17 clientes respondentes, a maioria distribui-se em “Muito frequente” e “Frequente”, com igual percentagem de 47%, coexistindo com 6% dos clientes que utilizam os serviços com “Pouca frequência”.

A - Imagem Global da Organização

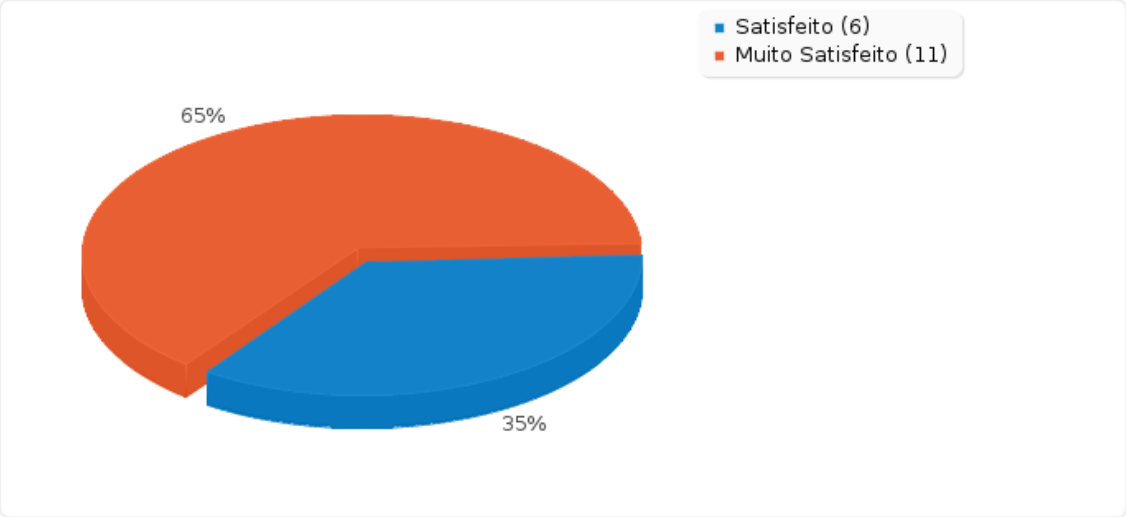


Figura 6 - Satisfação com o Desempenho Global

Quanto ao desempenho global da SG, 65% dos clientes demonstraram-se "Muito Satisfeito" e 35% "Satisfeito".

Média: 4,64

Moda: 5

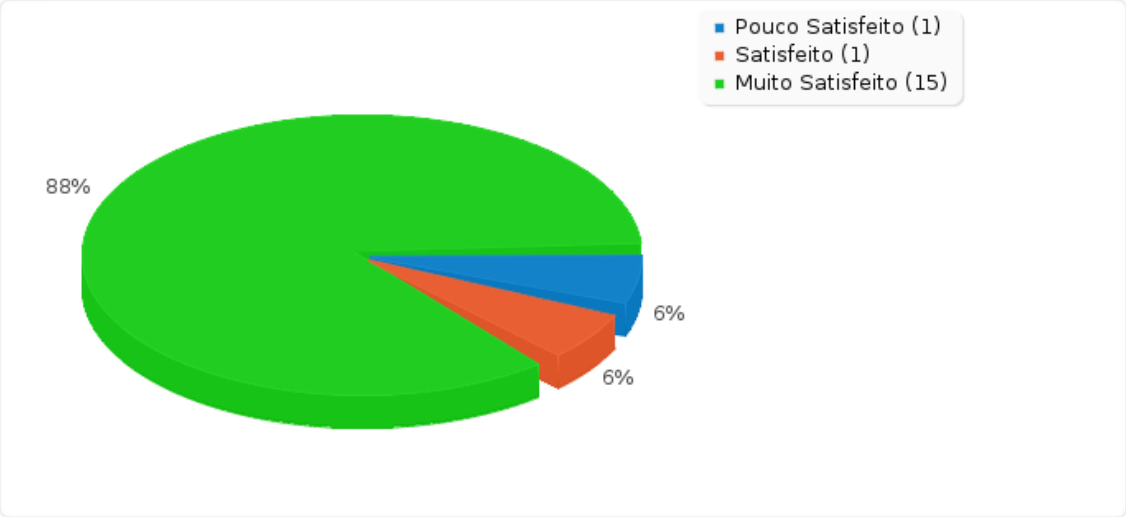


Figura 7 - Cortesia dos Colaboradores

Dos 17 clientes respondentes, 88% mostraram-se "Muito Satisfeito "com a Cortesia dos colaboradores/as, sendo que 6% encontram-se "Satisfeito" e 6% "Pouco Satisfeito".

Média: 4,82

Moda: 5

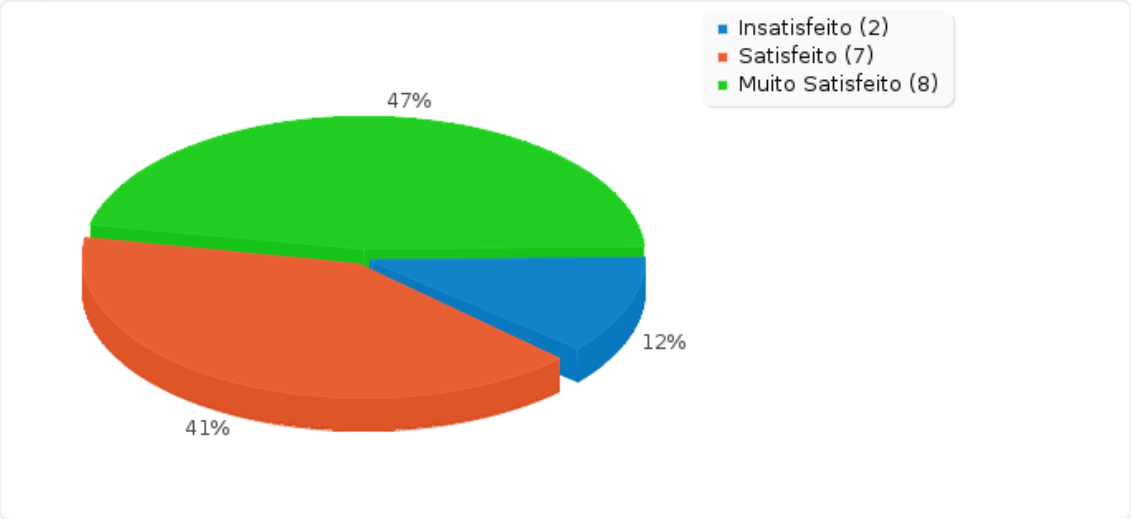


Figura 8 - Agilidade da Resposta

No universo de 17 clientes que responderam ao inquérito, a maioria manifestou-se positivamente no que respeita à agilidade na resposta, com resultados de 47% "Muito satisfeito" e 41% "Satisfeito", sendo que 12% encontra-se "Insatisfeito".

Média: 4,23

Moda: 5

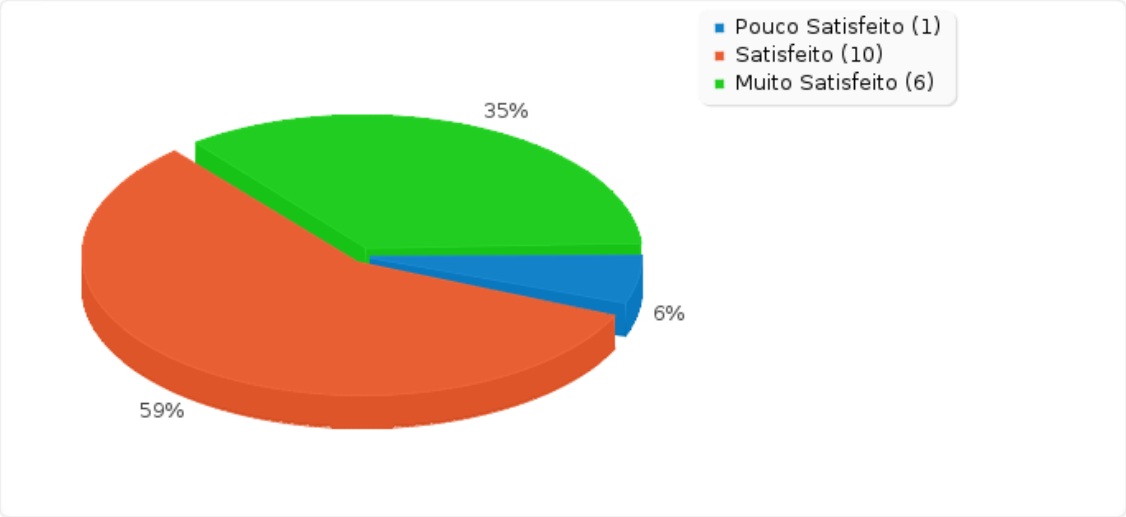


Figura 9 - Integração de melhorias adequadas às necessidades dos clientes

A maioria dos clientes respondentes demonstraram-se "Muito Satisfeito" e "Satisfeito" relativamente à integração de melhorias adequadas às necessidades dos clientes, sendo que um cliente referiu estar "Pouco Satisfeito".

Média: 4,29

Moda: 4

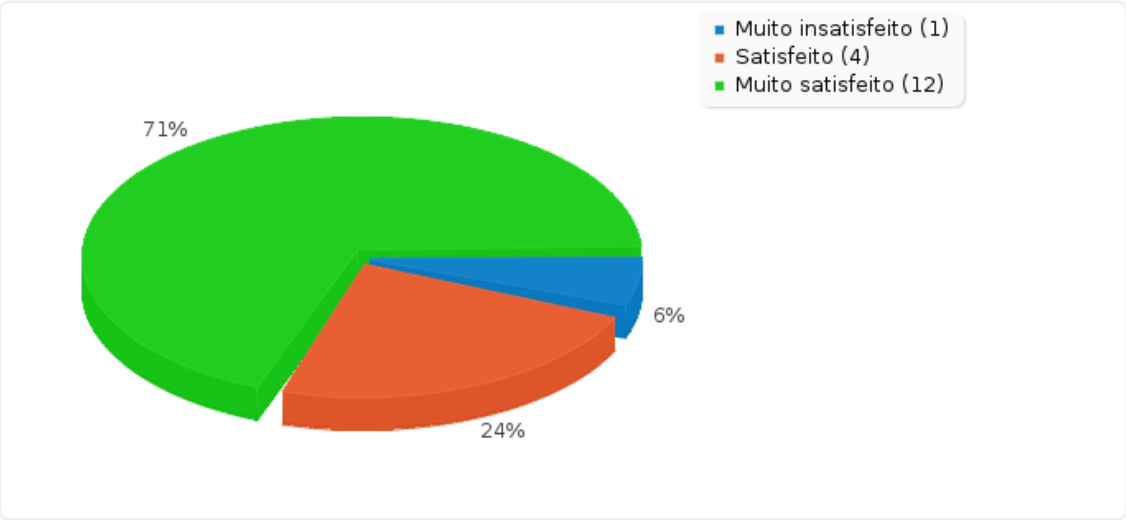


Figura 10 - Satisfação com o Desempenho Ético

No universo de 17 clientes que responderam ao inquérito, 71 % demonstraram-se "Muito Satisfeito" e 24% "Satisfeito", sendo que um cliente referiu estar "Muito Insatisfeito" com o desempenho ético da SG.

Média: 4,52

Moda: 5

Quadro 2- Imagem Global da Organização: Variação percentual 2019-2020

	2019	2020	Variação percentual
Satisfação com o Desempenho Global	4	4,64	+16%
Cortesia dos Colaboradores	4,82	4,82	0%
Agilidade da Resposta	4,36	4,23	-2,98%
Integração de melhorias adequadas às necessidades dos clientes	4,27	4,29	+0,47%
Satisfação com Desempenho Ético	4,18	4,52	+8,13%
Imagem Global da Organização	**4,03**	**4,51**	+11,91%

A presente dimensão – Imagem Global da Organização - detém uma média avaliativa de 4,51, valor acima da média obtida em 2019 (4,03). Comparando, individualmente, as variáveis utilizadas nesta dimensão, das cinco variáveis três obtiveram uma variação percentual positiva ("Satisfação com o Desempenho Global", "Integração de melhorias adequadas às necessidades dos clientes", "Satisfação com o Desempenho Ético"), a variável "Cortesia dos Colaboradores" manteve a média do ano transato e apenas uma variável ("Agilidade da Resposta") obteve uma variação percentual negativa.

Sugestões de melhoria

- Mais eficácia
- Melhoria ás necessidades dos clientes, levam imenso tempo a responder às questões e a resolver os problemas
- Mais eficácia na resolução das solicitações das informações

B- Envolvimento e Participação

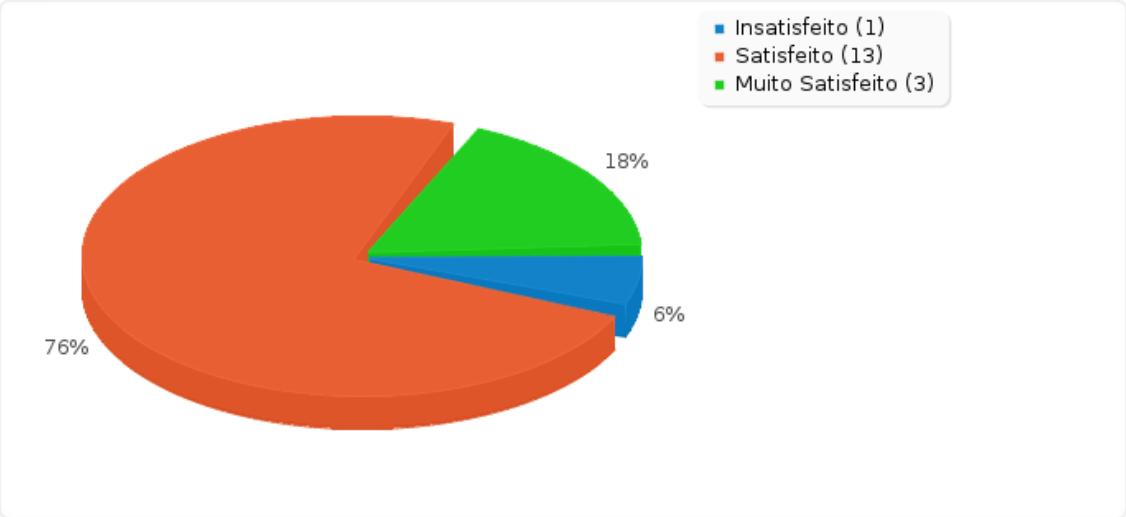


Figura 11- Auscultação da satisfação dos clientes

Relativamente à auscultação da satisfação dos clientes, do universo de 17 clientes respondentes, 76% manifesta-se “Muito Satisfeito”, 45% “Satisfeito” e um cliente refere-se “Insatisfeito”.

Média: 4,05

Moda: 4

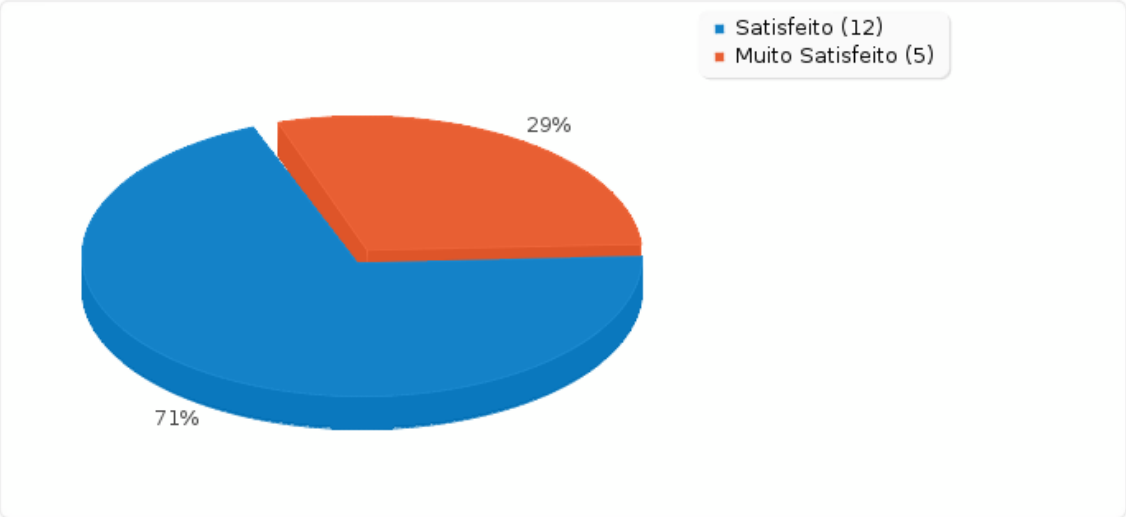


Figura 12- Possibilidade de sugestão de melhorias

Quanto à possibilidade de sugestão de melhorias, todos os clientes respondentes demonstraram estar "Satisfeito" ou "Muito Satisfeito".

Média: 4,29

Moda: 4

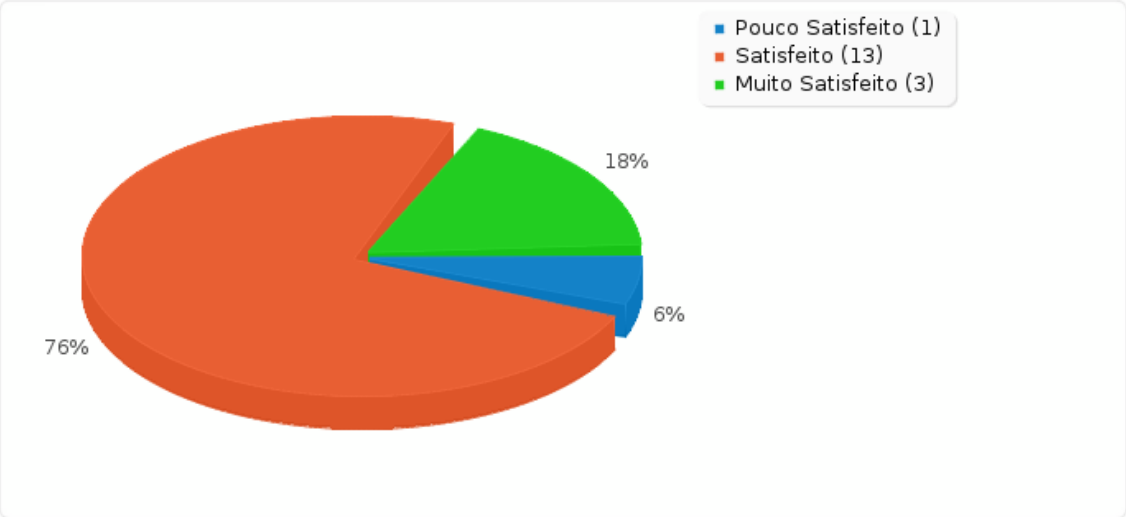


Figura 13 - Tratamento de Reclamações

As respostas dadas revelam que os clientes se encontram satisfeitos, sendo que 76% manifestaram estar "Satisfeito", 18% "Muito Satisfeito" e 6% "Pouco Satisfeito" com o tratamento de reclamações.

Média: 4,11

Moda: 4

Quadro 3-Envolvimento e Participação: Variação percentual 2019-2020

	2019	2020	Variação Percentual
Auscultação da Satisfação dos Clientes	4,55	4,05	**- 10,99%**
Possibilidade de sugestão de melhorias	4,55	4,29	**-5,71%**
Tratamento de reclamações	4,27	4,11	**- 3,75%**
Envolvimento e Participação	**4,45**	**4,16**	**- 6,52%**

A presente dimensão – Envolvimento e Participação - detém uma média avaliativa (4,16), valor abaixo da média obtida em 2019 (4,45). Comparando as variáveis utilizadas nesta dimensão, todos os valores de média tiveram uma descida entre os 3,75 % e 10,99%.

C – Acessibilidade

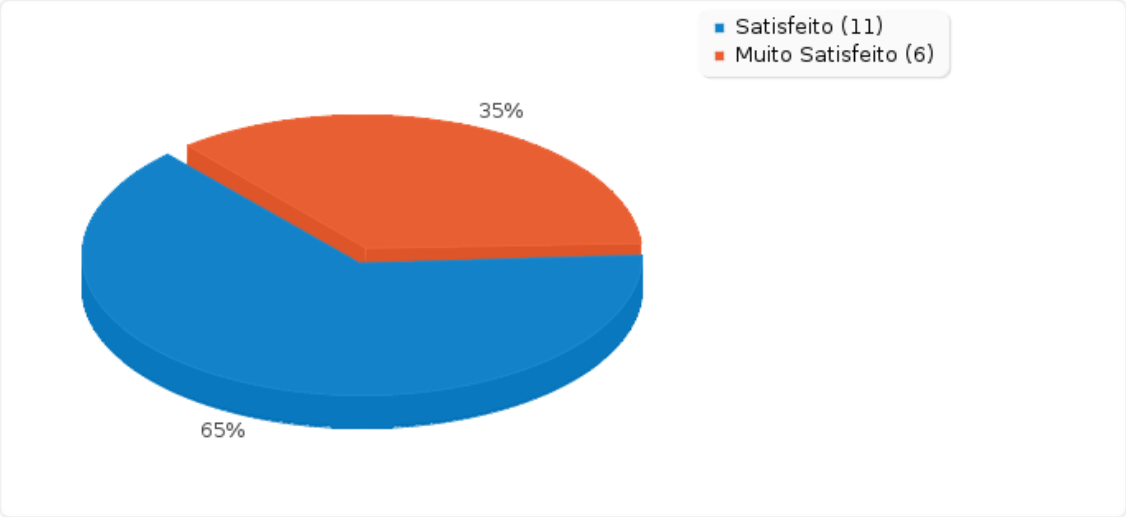


Figura 14 - Facilidade de acesso à informação

No universo de 17 clientes que responderam ao inquérito, 65% demonstra estar “Satisfeito” e os restantes 35% “Muito Satisfeito”.

Média: 4,35

Moda: 4

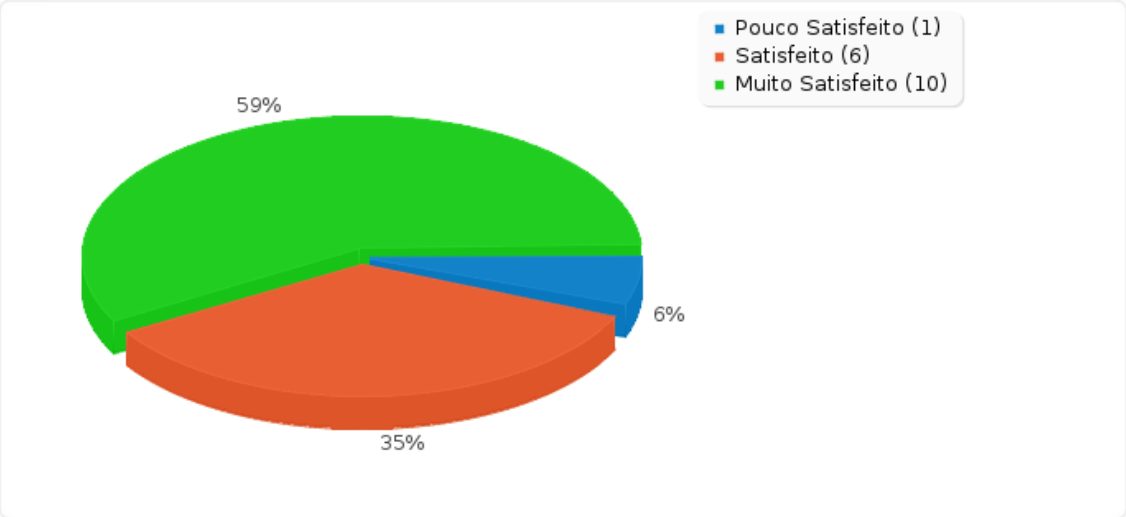


Figura 15 - Adequação dos canais utilizados (telefone, e-mail, presencial)

Dos clientes respondentes 59% estão "Muito Satisfeito", 35% "Satisfeito "e um cliente referiu estar "Pouco Satisfeito "com a adequação de todos os canais utilizados.

Média: 4,52

Moda: 5

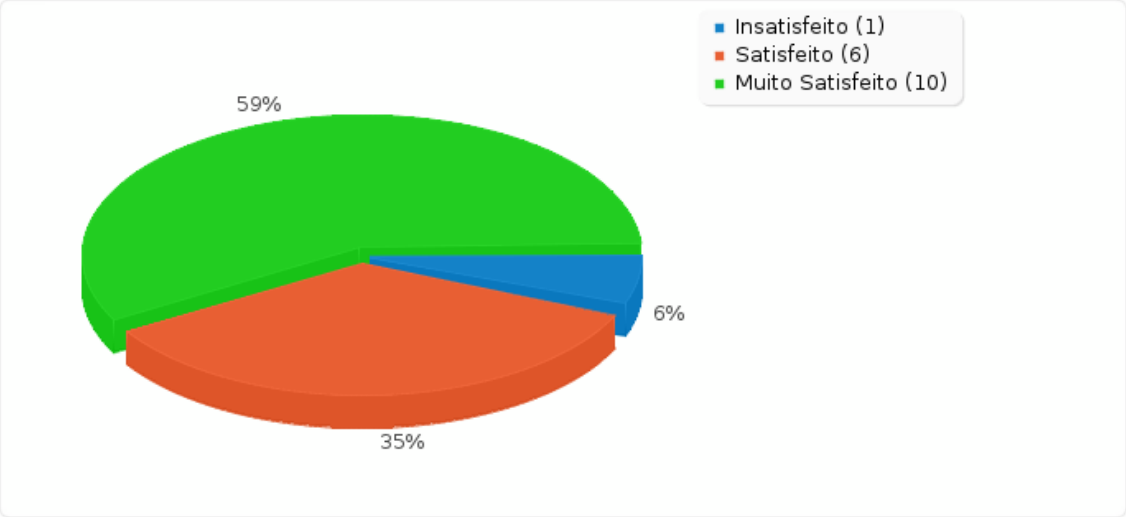


Figura 16 - Serviço de Atendimento e Receção

A maioria dos clientes respondentes avaliam de forma positiva o serviço de atendimento e receção, sendo que 59% encontra-se "Muito Satisfeito", 35% "Muito Satisfeito" e um cliente diz-se "Insatisfeito".

Média: 4,47

Moda: 5

Quadro 4 - Acessibilidade: Variação percentual 2019-2020

	2019	2020	Variação percentual
Facilidade de Acesso à Informação	4,18	4,35	+ 4,07%
Adequação dos canais utilizados	4,36	4,52	+ 3,67%
Serviço de Atendimento e Receção	4,45	4,47	+0,45%
Acessibilidade	**4,33**	**4,45**	+2,77%

A presente dimensão – Acessibilidade - detém uma média avaliativa de 4,45, valor acima da média obtida em 2019 (4,33). Comparando as variáveis utilizadas nesta dimensão, face ao ano transato os valores da média aumentaram entre 0,45% e 4,07%.

Sugestões de melhoria

- A utilização dos canais, muita demora na resposta
- Um atendimento mais claro e mais rápido, levam horas para atender os telefones, para deslocarmos estamos horas na fila, enfim pouco otimização de recursos

D - Produtos e Serviços

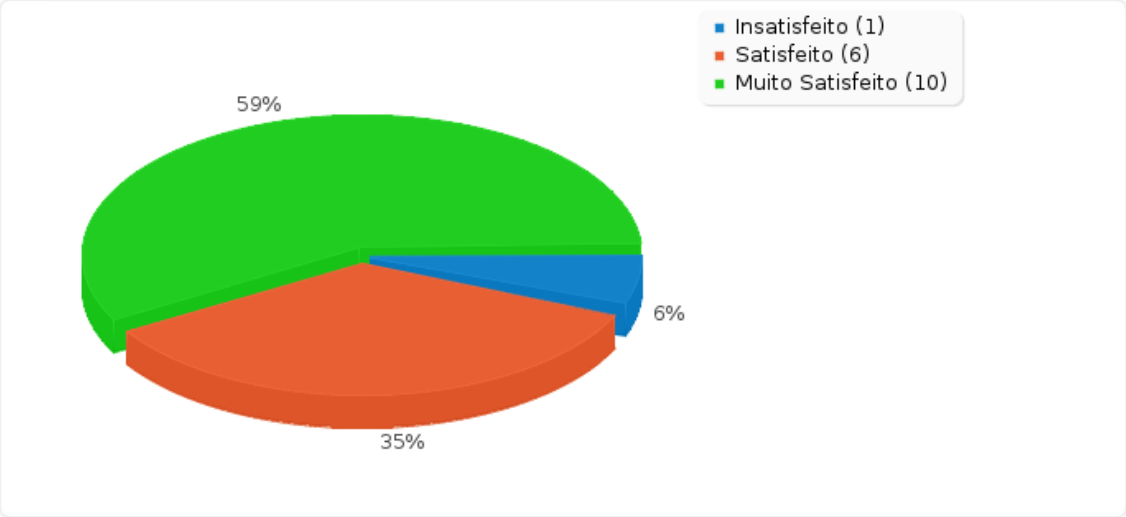


Figura 17 - Qualidade do Serviço Prestado

Os clientes respondentes de forma geral avaliam positivamente a qualidade do serviço prestado, sendo que 59% encontram-se "Muito Satisfeito", 35% "Satisfeito" e um cliente demonstra-se "Insatisfeito".

Média: 4,47

Moda: 5

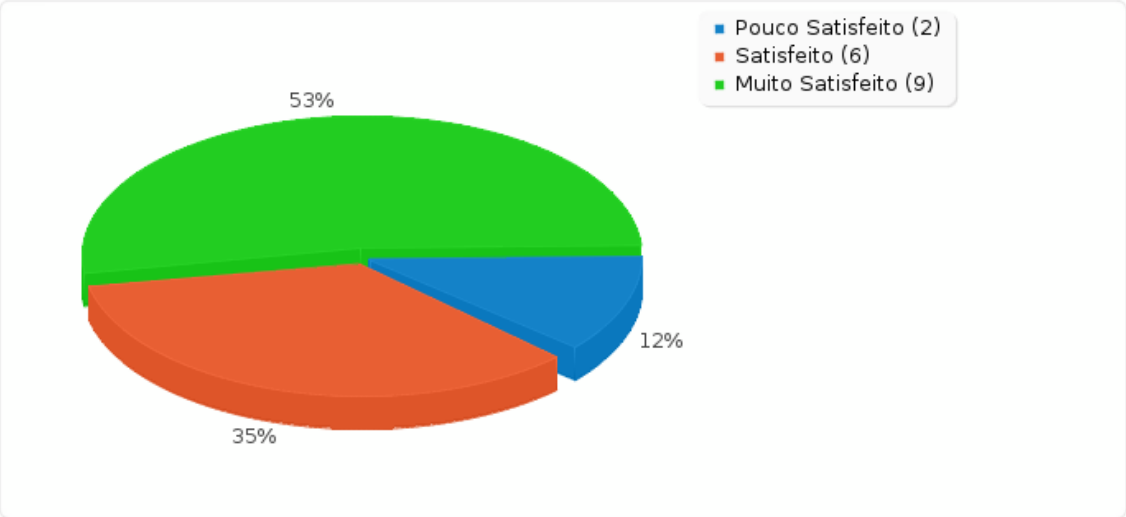


Figura 18 - Cumprimento de Prazos

Dos os clientes respondentes quanto ao cumprimento de prazos, 53% encontram-se "Muito Satisfeito", 35% estão "Satisfeito" e dois clientes referem estar "Pouco Satisfeito".

Média: 4,41

Moda: 5

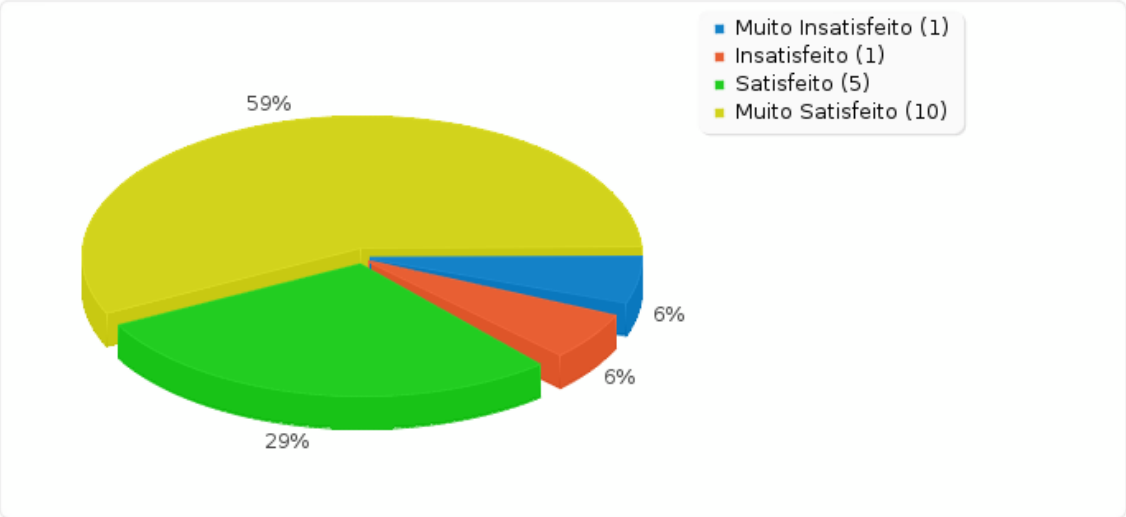


Figura 19 - Tempo de Espera

No universo de 17 clientes que responderam ao inquérito, 59% demonstra estar "Muito Satisfeito" e 29% "Satisfeito "com o tempo de espera no atendimento, sendo que os restantes clientes se encontram "Insatisfeito "e Muito Insatisfeito" com uma percentagem de 6% cada.

Média: 4,29

Moda: 5

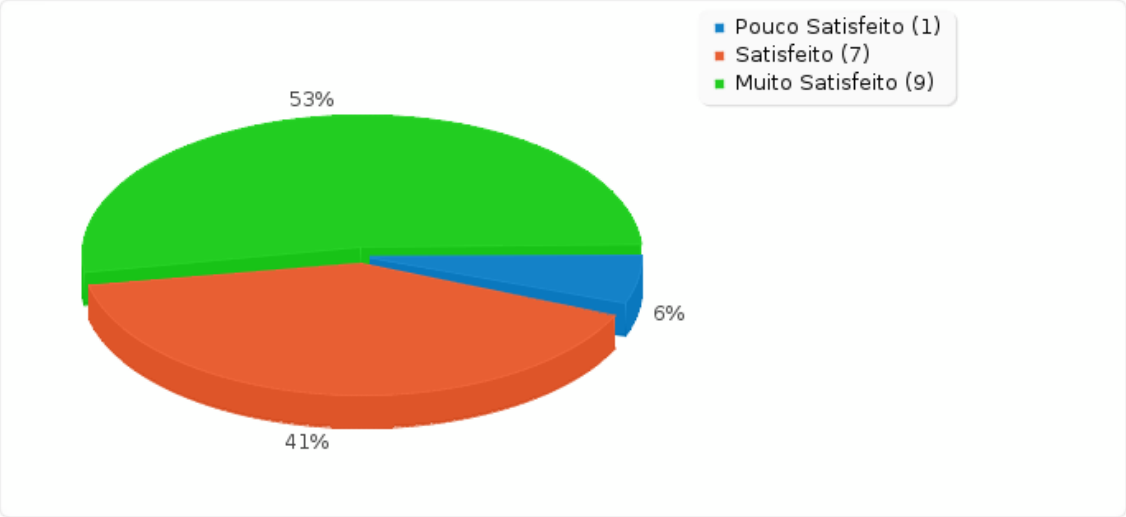


Figura 20 - Clareza da Linguagem

Relativamente à clareza da linguagem no atendimento, à exceção de um cliente, as avaliações são positivas, sendo que 53% se manifesta "Muito Satisfeito".

Média: 4,47

Moda: 5

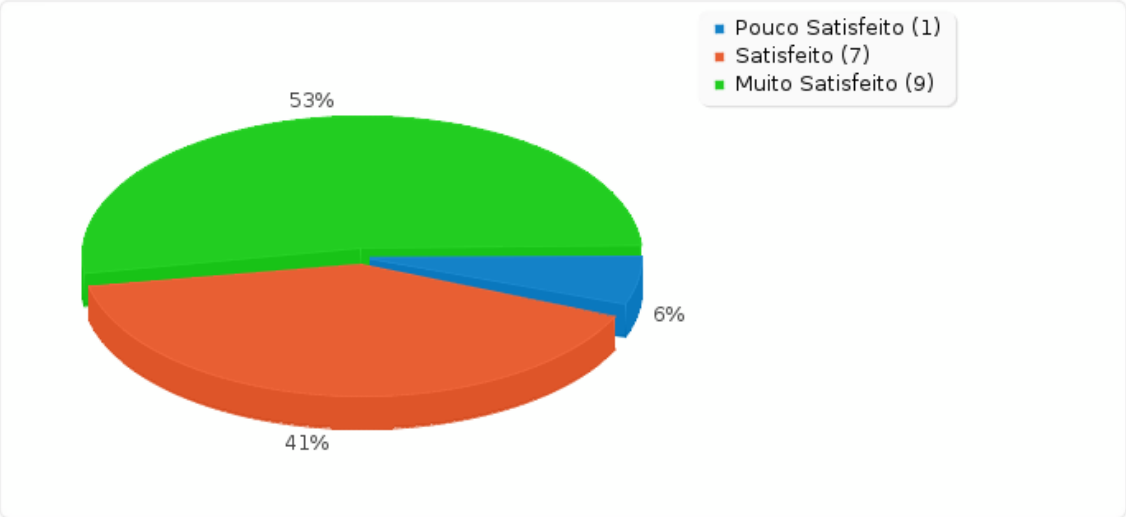


Figura 21 - Utilidade da Informação

Maioritariamente os clientes respondentes encontram-se satisfeitos com a utilidade da informação disponibilizada pela SG, sendo que 6 % refere estar "Pouco Satisfeito".

Média: 4,47

Moda: 5

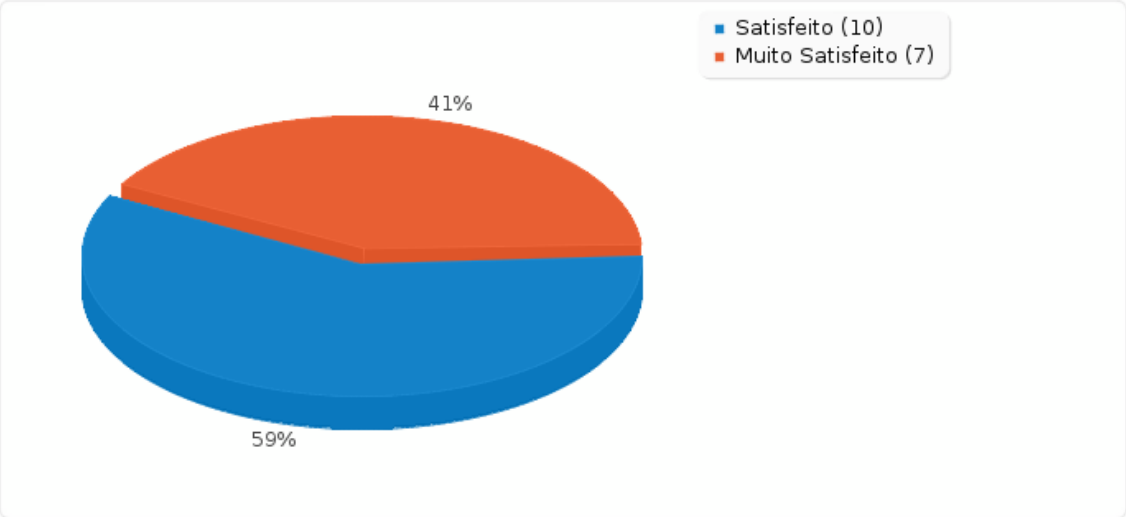


Figura 22 - Clareza da Informação

Relativamente à clareza da informação disponibilizada pela SG, todos clientes demonstram satisfação, sendo que 41% encontra-se "Muito Satisfeito".

Média: 4,41

Moda: 4

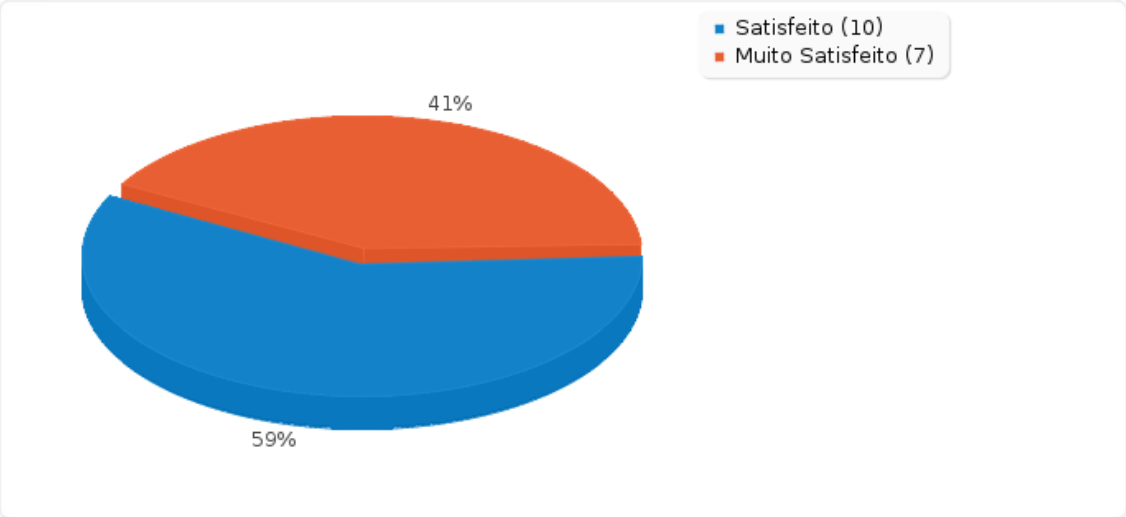


Figura 23 - Objetividade face ao Pedido

No universo de 17 clientes que responderam ao inquérito, 59% demonstra estar "Satisfeito" com a objetividade das respostas dadas pela SG face ao pedido, sendo que os restantes clientes se encontram "Muito Satisfeito".

Média: 4,47

Moda: 4

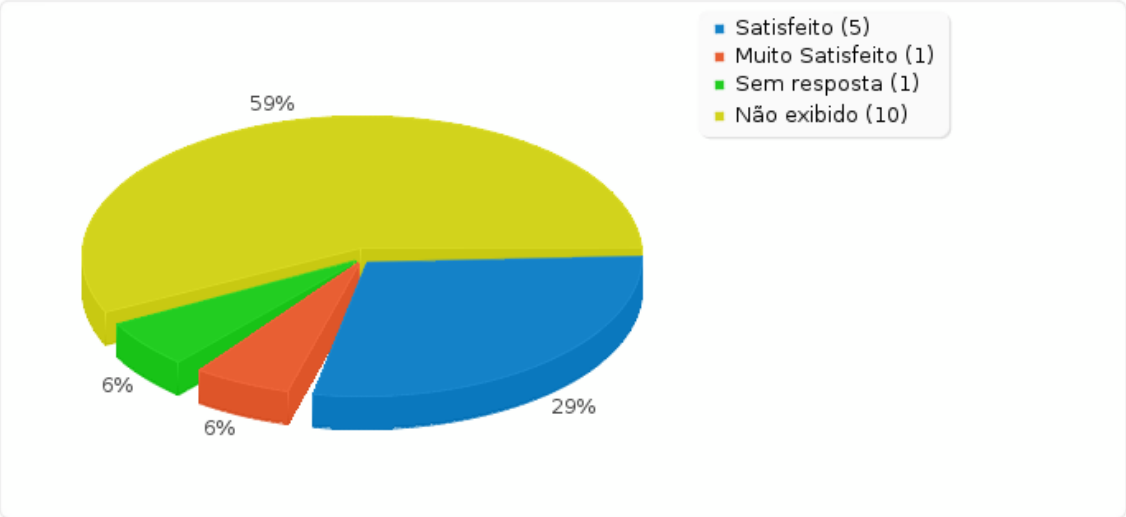


Figura 24 - Condições de higiene no edifício adaptadas às necessidades da pandemia

No universo de 17 clientes que responderam ao inquérito, 29% demonstra estar "Satisfeito" e 6% "Muito Satisfeito com a condições de higiene adaptadas às necessidades da pandemia dadas pela SG.

Média: 4,16

Moda: 4

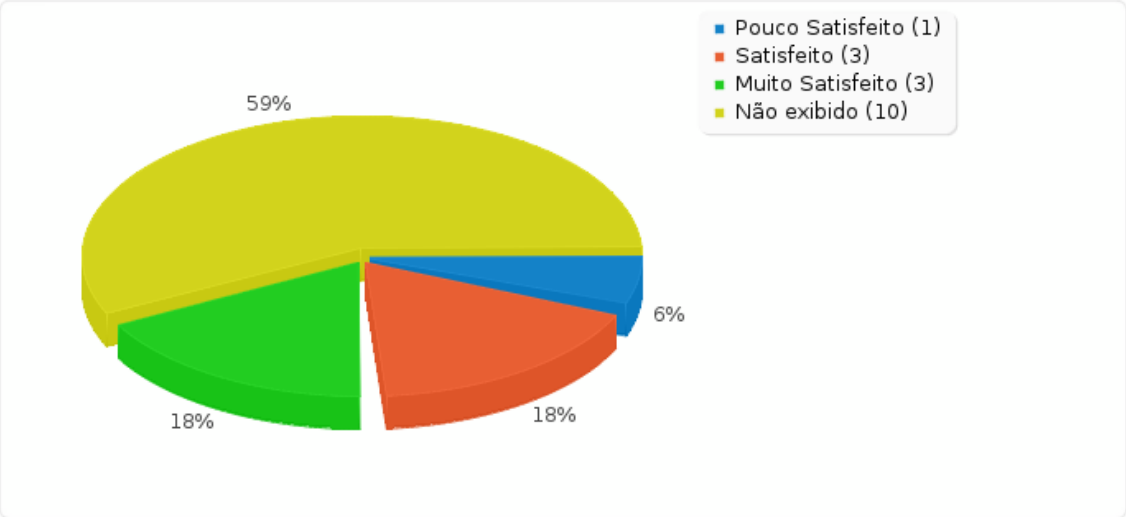


Figura 25 - Condições de higiene e segurança no serviço de refeitório e bar

Dos os clientes respondentes quanto às condições de higiene e segurança no serviço de refeitório e bar, 18% encontram-se "Muito Satisfeito "ou "Satisfeito" e um cliente refere "Pouco Satisfeito".

Média: 4,28

Moda: 4

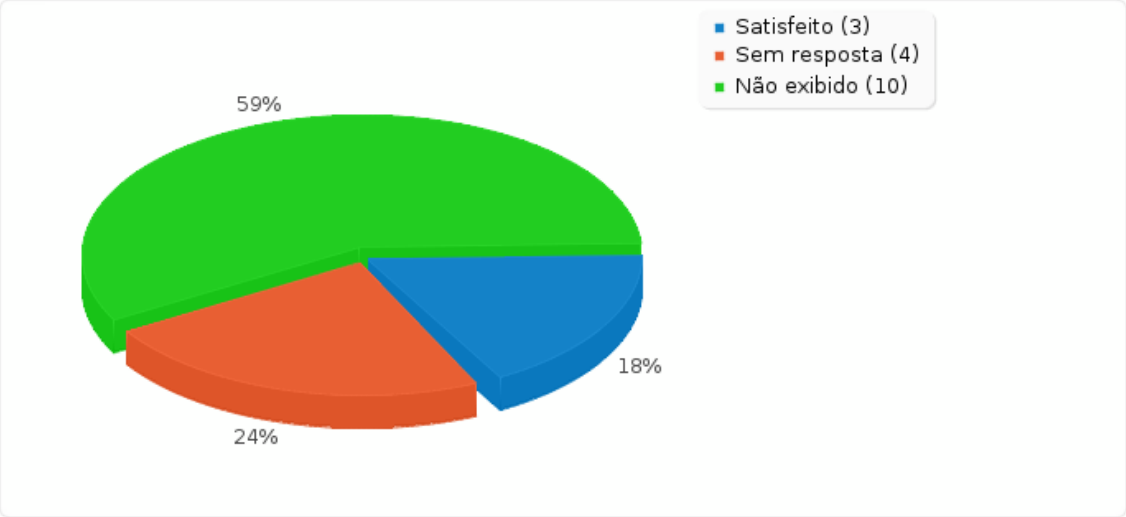


Figura 26 - Condições de higiene e segurança na sala de refeições do 6º andar

No universo de 17 clientes que responderam ao inquérito, 18 % demonstra estar "Satisfeito" com as condições de higiene e segurança na sala de refeições do 6º andar.

Média: 4

Moda: 4

Quadro 5- Produtos e Serviços: Variação percentual 2019-2020

	2019	2020	Variação percentual
Qualidade do Serviço Prestado	4,64	4,47	-3,66%
Cumprimento de Prazos	4,36	4,41	+1,15%
Tempo de Espera	4,36	4,29	-1,61%
Clareza da Linguagem	4,73	4,47	-5,50%
Utilidade da Informação	4,36	4,47	+2,52%
Clareza da Informação	4,36	4,41	+1,15%
Objetividade face ao pedido	4,55	4,47	-1,76%
Condições de higiene no edifício adaptadas às necessidades da pandemia	-	4,16	-
Condições de higiene e segurança no serviço de refeitório e bar	-	4,28	-
Condições de higiene e segurança na sala de refeições do 6º andar	-	4	-
Produtos e Serviços	**4,48**	**4,35**	**-0,68%**

A presente dimensão – Produtos e Serviços - detém uma média avaliativa de 4,35, valor abaixo da média obtida em 2019 (4,48). É de referir que foram introduzidas três novas variáveis relacionadas com as condições de higiene e Segurança devido à situação pandémica da COVID19. Comparando, individualmente, as sete variáveis utilizadas no ano de 2019 e 2020 nesta dimensão, verificamos que quatro obtiveram uma variação percentual negativa ("Qualidade do Serviço Prestado", "Tempo de Espera", "Clareza da Linguagem", "Objetividade face ao pedido") As restantes variáveis tiveram uma variação percentual positiva entre 1,15% e 2,52%.

Sugestões de melhoria

- Mais rapidez nas respostas solicitadas

Sustentabilidade

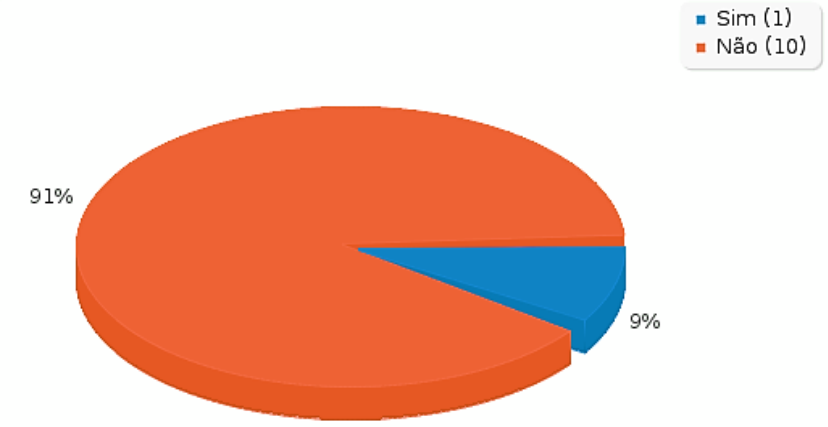


Figura 27 - Conhecimento das Iniciativas de Sustentabilidade desenvolvidas pela SG

Do universo dos clientes respondentes 91% referem não ter conhecimento de iniciativas de Sustentabilidade desenvolvidas pela SG e 9% dizem ter conhecimento.

No quadro abaixo estão representadas as iniciativas da SG, no âmbito da Sustentabilidade, do conhecimento dos clientes que responderam ao inquérito.

Quadro 6 - Iniciativas desenvolvidas pela SG, no âmbito da Sustentabilidade, do conhecimento dos clientes

Iniciativas desenvolvidas pela SG, no âmbito da Sustentabilidade, do conhecimento dos clientes
As iniciativas desenvolvidas no âmbito da Rede PorTodos
Modernização nos sistemas de Informação
Dia do escritório limpo
Plantação de árvores
Campanhas de solidariedade
Inquérito/relatório de Sustentabilidade MTSSS

Contributo dos Clientes

Na questão destinada a identificar a principal dificuldade na resposta dos serviços da SG à solicitação dos clientes foram registadas duas respostas (Quadro 7).

Quadro 7 - Principal dificuldade identificada na resposta dos serviços da SG à solicitação dos clientes

Principal dificuldade identificada na resposta dos serviços da SG à solicitação dos clientes
- Demora na resposta **- A demora**

Na questão destinada a identificar as suas necessidades e expectativas (atuais ou futuras) relativamente ao serviço prestado pela SG, foram registadas três respostas (Quadro 8).

Quadro 8 - Necessidades e Expectativas relativamente ao serviço prestado pela SG

Necessidades e Expectativas relativamente ao serviço prestado pela SG
- Prontidão na emissão de orientações aos serviços **- Como já referi a SG, tem imensas lacunas que devem ser corrigidas** **- Necessidade de adotar procedimentos de recolha seletiva de resíduos – sobretudo plásticos**

3. Conclusão

A análise dos dados obtidos através do inquérito de satisfação dirigido aos clientes da SG, regista que a média global da avaliação foi de 4,65, o que traduz um acréscimo face ao resultado do ano transato (em que se registou um resultado de 4,41).

Individualmente, onze variáveis, "Satisfação com o Desempenho Global", "Cortesia dos colaboradores, "Satisfação com Desempenho Ético", "Integração de melhorias adequadas às necessidades dos clientes", "Satisfação com o desempenho ético", Facilidade de acesso à informação", Adequação dos canais Utilizados (telef., e-mail, presencial)", "Serviço de atendimento e receção", "Acessibilidade", "Cumprimento de prazos", "Utilidade da Informação" e "Clareza da Informação" obtiveram um valor superior ao registado em 2019, sendo a variável "Satisfação com o Desempenho Ético" a que teve uma maior variação percentual (8,13%) relativamente ao ano transato. A variável "Cortesia dos colaboradores, manteve o valor do ano de 2019. Destaca-se ainda a variável "Auscultação da satisfação dos clientes" com a maior descida, comparativamente ao ano anterior, de (-11,99%), sendo que a variável "Tempo de espera" foi a que demonstrou uma descida menos acentuada com (-1,61%), comparativamente ao ano de 2019.

A média avaliativa mais elevada foi atribuída à dimensão "Imagem Global da Organização" (4,51), seguindo-se da dimensão "Acessibilidade" com uma média avaliativa de (4,45). Das quatro dimensões, duas obtiveram uma média avaliativa abaixo do valor do ano transato, sendo que a dimensão "Imagem Global da Organização" foi a que deteve um acréscimo no valor da média avaliativa comparativamente ao ano de 2019.

Nas diversas dimensões em análise, as respostas, dos clientes respondentes, distribuíram-se pela faixa positiva.

As questões destinadas à exposição de dificuldades e sugestões de melhoria registaram cinco respostas, ao contrário do ocorrido no ano transato, onde não foi registada nenhuma resposta.

Na questão sobre se os clientes conhecem as iniciativas desenvolvidas pela SG no âmbito da Sustentabilidade, a análise dos dados demonstra que 91% dos clientes respondentes não conhece as iniciativas referidas.

As iniciativas de Sustentabilidade mais conhecidas dos clientes respondentes são, as iniciativas desenvolvidas no âmbito da Rede PorTodos, modernização nos sistemas de Informação, Dia do escritório limpo, plantação de árvores, campanhas de solidariedade, Inquérito/relatório de Sustentabilidade MTSSS.

Embora em 2020 tenha havido um acréscimo no número de respostas ao inquérito, continua a verificar-se a necessidade de encontrar novas formas de sensibilizar e obter contributos dos clientes em futuros inquéritos, dada a relevância que os mesmos podem ter na melhoria dos serviços prestados.

Anexo 9

Sistema Controlo Interno – Questionário 2020

Questões	Aplicado			Fundamentação
	S	N	NA	
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?	X			A verificação será desenvolvida internamente pelo Núcleo de Auditoria Interna (NAI) criado em 01/02/2020.
1.3 Os elementos da equipa de controlo e auditoria possuem a habilitação necessária para o exercício da função?		X		Dependente da Direção, foi criado, com efeitos a 1 de fevereiro de 2020, o Núcleo de Auditoria Interna (NAI), competindo -lhe a verificação da integridade, adequação, eficácia e eficiência dos processos de gestão do risco e dos mecanismos de controlo estabelecidos para assegurar a observância das normas legais e dos procedimentos internos da SG.
1.4 Estão claramente definidos valores éticos e de integridade que regem o serviço (ex. códigos de ética e de conduta, carta do utente, princípios de bom governo)?	X			Estes valores encontram-se descritos na Carta de Missão, nos Planos e Relatórios de Atividades, no Plano de Prevenção de Riscos de Gestão, Corrupção e Infrações Conexas, no Código de Ética da SG, no Manual de Acolhimento e divulgados na Intranet da SG. Foram definidos em 2012 os Valores da SG e os princípios da Responsabilidade Social. Em 2015 foi implementado o Código de Ética.
1.5 Existe uma política de formação do pessoal que garanta a adequação do mesmo às funções e complexidade das tarefas?	X			É efetuado anualmente, integrado com o SIADAP, o levantamento das necessidades de formação, com base no qual se elabora o Plano de Formação.
1.6 Estão claramente definidos e estabelecidos contactos regulares entre a direção e os dirigentes das unidades orgânicas?	X			Existem reuniões periódicas mensais (ordinárias e outras setoriais) entre a Direção e os dirigentes de 1.º e 2.º nível.
1.7 O serviço foi objeto de ações de auditoria e controlo externo?	X			No ano de 2020, a SG teve auditorias às candidaturas do POAPMC, desenvolvidas pela Agência para o Desenvolvimento e Coesão (AD&C), realizadas entre 8 de setembro e 7 de outubro de 2020, à operação n.º POAPMC-03-03G1-FEAC-000002, n.º POAPMC-03-76G1-FEAC-000004, 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

Questões	Aplicado			Fundamentação
	S	N	NA	
				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%)
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 administrativo implementados 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 a maior parte encontra-se desatualizada. Em 2020 foi atualizado o Manual de Procedimentos Normalizados, o Manual de Utilização da Base de Dados – Lombada Digital, o Plano de Classificação de Arquivos da SG/MTSSS, ….
3.2 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 DCAP/DCOP um levantamento das necessidades por serviços da SG e na DCAP/UMC para todo o Ministério.
3.4 Está implementado um sistema de rotação de funções entre trabalhadores?	X			Considerando a diversidade de tarefas realizadas pela Divisão de Contabilidade (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 criação de duas equipas na DCont (Contabilidade e Tesouraria). Uma equipa está afeta 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. A outra equipa 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.

Questões	Aplicado			Fundamentação
	S	N	NA	
3.5 As responsabilidades funcionais pelas diferentes tarefas, conferências e controlos estão claramente definidas e formalizadas?	X			Existe segregação de funções pelo que a assunção de despesas e o controlo de pagamentos é feito por pessoas diferentes. A lei estabeleceu a existência do gestor do contrato e está implementado.
3.6 Há descrição dos fluxos dos processos, centros de responsabilidade por cada etapa e dos padrões de qualidade mínimos?	X			Para alguns processos, nomeadamente no processamento de vencimentos e aquisição de bens e serviços.
3.7 Os circuitos dos documentos estão claramente definidos de forma a evitar redundâncias?	X			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?	X			Sim
3.9 O plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas é executado e monitorizado?	X			O NIQC efetuou a monitorização do Plano e elaborou relatório para o Tribunal de Contas (CPC). Em 2020 foi realizada a respetiva monitorização do Plano e elaborado o correspondente relatório, reportada ao exercício de 2019, verificando-se uma taxa de implementação 94,96%. Em 2018 foi também definido um Plano para a área do RGPD, tendo sido implementado ao longo do ano.
4 – Fiabilidade dos sistemas de informação				
4.1 Existem aplicações informáticas de suporte ao processamento de dados, nomeadamente, nas áreas de contabilidade, gestão documental e tesouraria?	X			Aplicações RAFE, cRHonus (Interponto), GeRFiP, SMARTDOCS, SINGAP, FINESSE (*Contact Center*) /GEADAP, e Sistema de *Homebanking* do IGCP.
4.2 As diferentes aplicações estão integradas permitindo o cruzamento de informação?	X			Apenas no que se refere à aplicação RAFE. O SRH interage com o sistema de gestão de assiduidade cRHonus (Interponto) e com o Smartdocs. O GeRFiP permite a integração automática dos ficheiros de vencimentos do SRH.
4.3 Encontra-se instituído um mecanismo que garanta a fiabilidade, oportunidade e utilidade dos outputs dos sistemas?	X			Através do acompanhamento efetuado aos diversos sistemas/aplicações.
4.4 A informação extraída dos sistemas de informação é utilizada nos processos de decisão?	X			Existe uma monitorização, no mínimo mensal, da execução orçamental por consulta ao GeRFiP. São elaborados relatórios trimestrais de execução orçamental e remetidos aos respetivos dirigentes dos serviços apoiados pela SG.
4.5 Estão instituídos requisitos de segurança para o acesso de terceiros a informação ou ativos do serviço?	X			Os sistemas/aplicações têm níveis de acesso diferentes, em função dos perfis dos utilizadores.
4.6 A informação dos computadores de rede está	X			Existem *backups* - Os dados em *Rouming Profile* estão

Questões	Aplicado			Fundamentação
	S	N	NA	
devidamente salvaguardada (existência de *backups*)?				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. As aplicações têm *login* e *password* de acesso específicas. Existem *cópias* de todos *os logins e passwords* 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.

Anexo 10

Benchmarking – exercício de 2020

Enquadramento

Âmbito	Indicador	SGEC	SGMTSSS	SGMS	SGMJ
Recursos humanos (a 31/12/2019)	Número total de trabalhadores em exercício de funções	169	104	48	74
	Número de dirigentes intermédios	12	12	5	9
	Número de coordenadores técnicos	1	3	0	3
	Índice tecnicidade (sentido restrito)	68,6%	45,19%	47,92%	46%
	Índice tecnicidade (sentido lato, inclui técnico superior e pessoal informática)	69,2%	NA	47,92%	50%
Recursos financeiros	Número de vencimentos processados e pagos pelo orçamento da SG	21.973	7.630	722	1.074
	Valor do orçamento de funcionamento (em milhões de €]	302	6.841	3.241	3,6
	Valor do orçamento de investimento (em milhões de €)	1	0	0,052	0,1
	Número de contratos geridos	93	834	40	20

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

Serviços Prestados

Indicador		SGEC	SGMTSSS	SGMS	SGMJ
Número de entidades clientes por tipologia de serviços	Recursos Humanos	17	13	4	16
	Recursos Financeiros	93	17	4	5
	Aprovisionamento/logística	8	16	4	5
	Formação	19	26	15	16
	Comunicação e relações públicas	1.144	29	10	16
	Arquivo e documentação	35	29	23	16
	Inovação e qualidade	21	29	ND	1
	Informática	10	NA	4	5
	Jurídicos	30	30	13	5
	UMC	141	23	NA	25
	UGP	7	23	64	NA
Número de clientes - Cidadão		35 793	10.588	7.110.794*	34.767**
Número global de vencimentos processados		23.797	7.630	1.374	1.831
Número global de orçamentos geridos		8	25	4	5

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

**Número de utilizadores do Portal do SNS + número de cidadãos atendidos por telefone, presencialmente e, por email/correio*
*** Nº de atendimentos telefónicos efetuados na linha Justiça*

Resultados

Área	Indicador	SGEC	SGMTSSS	SGMS	SGMJ
Finanças	Taxa de Execução Orçamental de Funcionamento	94,51%	96,19%	86%	93%
	Prazo médio de pagamento a fornecedores (em dias)	25,42	34,40	0,59	0
Qualidade	Índice de satisfação global clientes externos	4,15	4,40	4,40	4,5***
	Índice de satisfação global clientes internos	4,29	4,06	3,11	3,23
Gestão	Percentagem de objetivos operacionais concretizados	100%	96,08%	91%	81%
Informática	Prazo médio de resposta a pedidos (em horas)	1h31	N/A	3	ND
Jurídica	Prazo médio de resposta a pedidos de informação/ pareceres em processos graciosos (em dias)	8	15	6	4,8
Arquivo e Documentação	Número de metros lineares do arquivo histórico tratados	586.82	118 ml	NA	ND
UMC	Percentagem de categorias centralizadas	100%	100%	NA	81%
Património	Percentagem de imóveis registados no SIIE	100%	100%	99%	NA
Recursos Humanos	Percentagem de trabalhadores que frequentaram formação	77,27%	79,8%	25%	35%

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

**** Serviços e organismos do MJ*

Grelha de indicadores - Descritivo

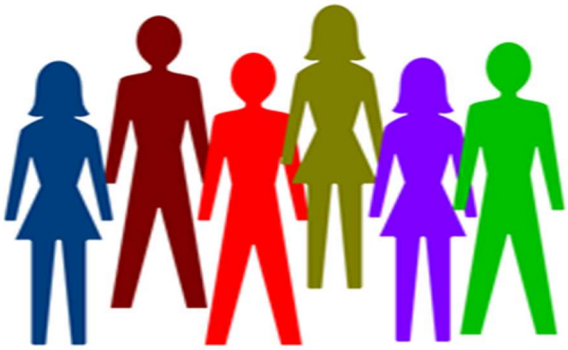
Área	Indicador	Fórmula de cálculo	Abrangência	Fontes de verificação	Instrumentos de recolha de dados	Definição	Parâmetro em avaliação
Financeira	Taxa de Execução Orçamental de Funcionamento	(Despesas de funcionamento/orçamento corrigido) ×100	Todas as Rubricas do Orçamento da SG	SIG; SIC; GERFIP; SIG	Mapas do SIC; Mapas do SIG; Relatório;' Sistema de gestão documental	Orçamento de funcionamento é entendido como as receitas a cobrar durante o ano económico e as despesas a realizar, independentemente do momento em que as mesmas ocorrem. A taxa de execução traduz o rácio entre o orçamento corrigido no início do ano económico e o orçamento executado no final do ano económico	Controlo da despesa e a melhoria da evolução das receitas
	Prazo médio de pagamento a fornecedores (em dias)	Legal	SG	SIG	Mapas do SIG	Prazo de pagamento a fornecedores de bens e serviços, calculado de acordo com fórmula legalmente estabelecida	Redução dos custos de financiamento e de transação e maior transparência na fixação de preços
Qualidade	Índice de satisfação global clientes externos	Média simples das respostas ao Inquérito [1]	Clientes nível 1,2 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
	Índice de satisfação global clientes internos	Média simples das respostas ao Inquérito [2]	Todos os trabalhadores da SG	Relatórios de 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 [3]	(Objetivos cumpridos e superados/objetivos planeados) ×100	Todos os objetivos da SG	Plano e Relatório de Atividades	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) [4]	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.	Tratamento do Património Arquivístico
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

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

Anexo 11

SGMTSSS
SECRETARIA-GERAL MINISTÉRIO DO TRABALHO
SOLIDARIEDADE E SEGURANÇA SOCIAL

Balanço Social
2020



ÍNDICE

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 18
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 trabalho 19

IV – Formação Profissional 20

1. Participações em ações de formação por tipo, segundo a duração 20
2. Participações em ações de formação por cargo/carreira, segundo o tipo 21
3. Horas despendidas em formação 21
4. Despesas anuais 22

V – Relações Profissionais 22

VI – Disciplina 23

VII – Indicadores de gestão 24

Perfil do(a) trabalhador(a) da SG 25

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, de acordo com as adaptações do modelo, introduzidas pela Direção-Geral da Administração e do Emprego Público (DGAEP) e disponibilizado 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 2021, Direção de Serviços de Gestão de Recursos Humanos da SG do MTSSS

I. Recursos Humanos

1. Efetivos

A SG, em 31 de dezembro de 2020, contava com um total de 104 efetivos, dos quais 14 com funções dirigentes em regime de comissão de serviço e os restantes 90 em regime de contrato de trabalho em funções públicas por tempo indeterminado.

Grupo/cargo/carreira Modalidades de vinculação	CT em Funções Públicas por tempo indeterminado		Comissão de Serviço no âmbito da LTFP		TOTAL		TOTAL
	M	F	M	F	M	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	13	34			**13**	**34**	**47**
Assistente técnico	4	34			**4**	**34**	**38**
Assistente operacional	2	3			**2**	**3**	**5**
Total	**19**	**71**	**6**	**8**	**25**	**79**	**104**

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

As carreiras de técnico superior (47) e de assistente técnico (38) tinham o maior número de trabalhadores, representando, respetivamente, 45,19% e 36,54%, do total dos efetivos.

Quanto ao género, constatou-se a predominância do feminino (75,96%).

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

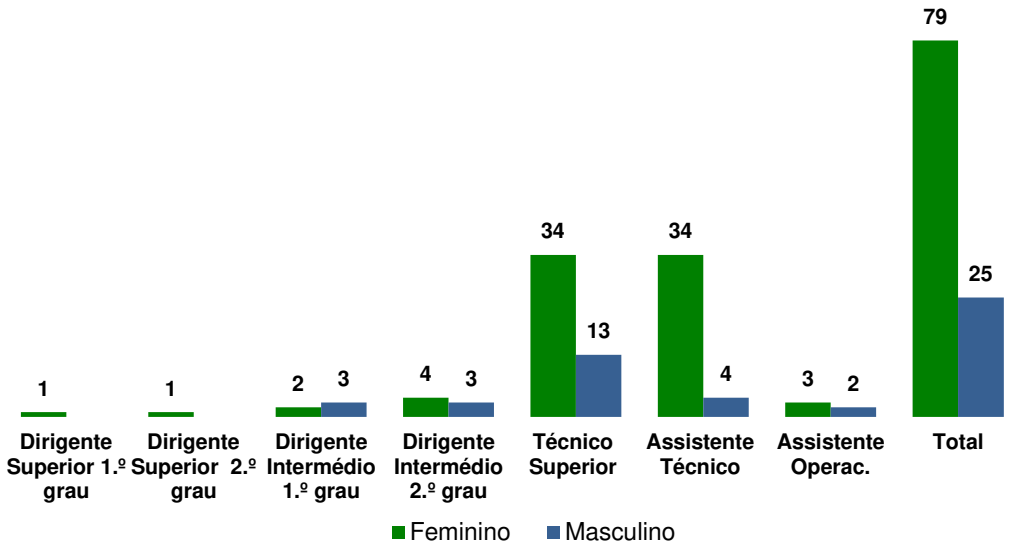


***Gráfico 1** – Distribuição dos trabalhadores por cargo/carreira, segundo o género*

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

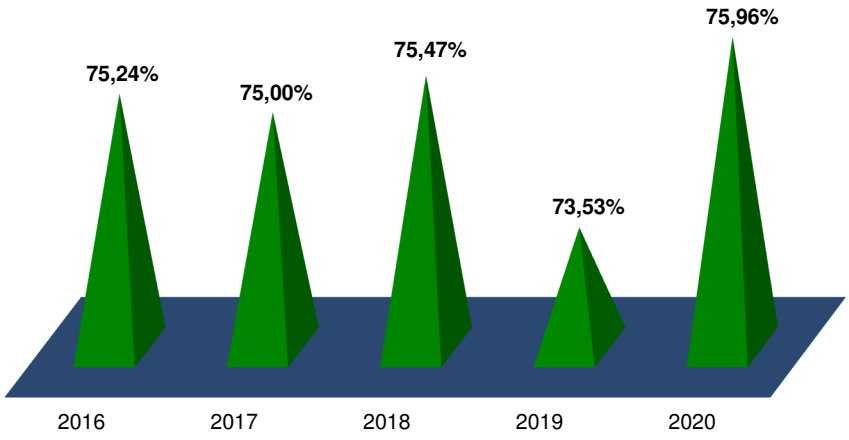


***Gráfico 2 –** Evolução da taxa de feminização nos últimos 5 anos*

Em 2020 houve um acréscimo de 2 efetivos face ao ano anterior.

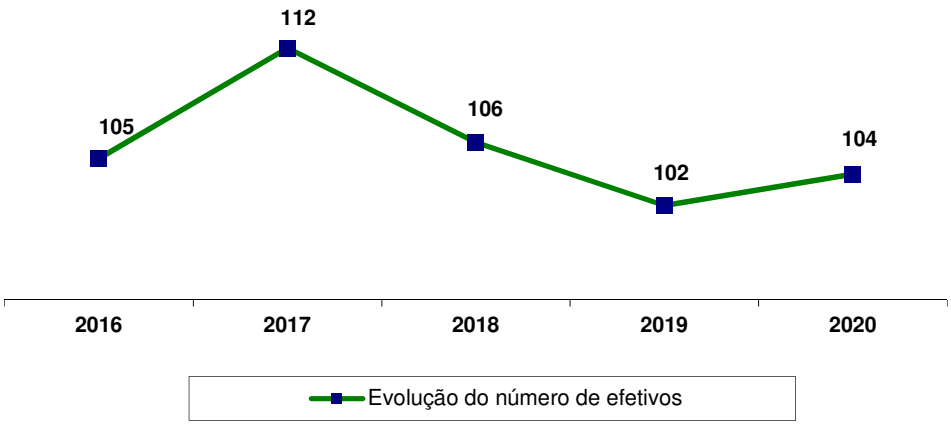


***Gráfico 3** – Evolução do número de efetivos nos últimos 5 anos*

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		TOTAL		TOTAL
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	
Dirigente superior de 1º grau																1				1	**1**
Dirigente superior de 2º grau														1						1	**1**
Dirigente intermédio de 1º grau									1		1			1	1			1	3	2	**5**
Dirigente intermédio de 2º grau								1		1	2	1			1	1			3	4	**7**
Técnico superior		1	1	1		4	1	4	3	7	4	7	1	5	3	3		2	13	34	**47**
Assistente técnico	1		2	4						5		1	1	11		9		4	4	34	**38**
Assistente operacional											2	1		1		1			2	3	**5**
Total	**1**	**1**	**3**	**5**	**0**	**4**	**1**	**5**	**4**	**13**	**9**	**10**	**2**	**19**	**5**	**15**	**0**	**7**	**25**	**79**	**104**

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

O escalão etário com maior representatividade (21 trabalhadores) situou-se entre os 55-59 anos de idade, seguido dos escalões 60-64 e 50-54, com 20 e 19 trabalhadores, respetivamente.

Em 2020, globalmente, 46,15% dos trabalhadores tinham 55 ou mais anos de idade, percentagem menor que no ano anterior, em que a taxa de envelhecimento era de 53,92%.

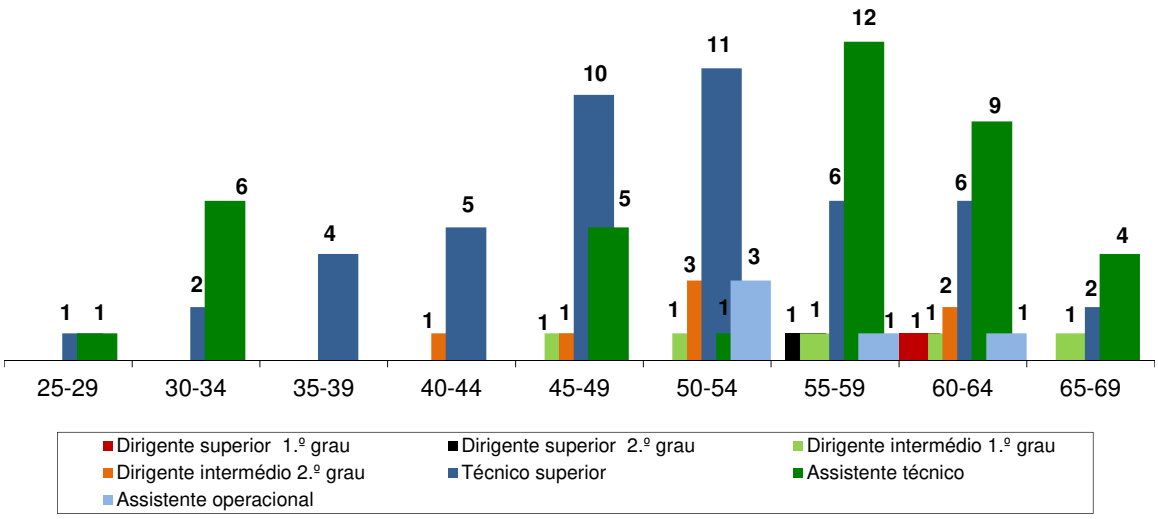


***Gráfico 4** – Distribuição dos trabalhadores por cargo/carreira, segundo o escalão etário*

Exceto no escalão etário 25-29 anos de idade, em que houve paridade, o género feminino predominou em todos os escalões etários, conforme se constata no gráfico seguinte.

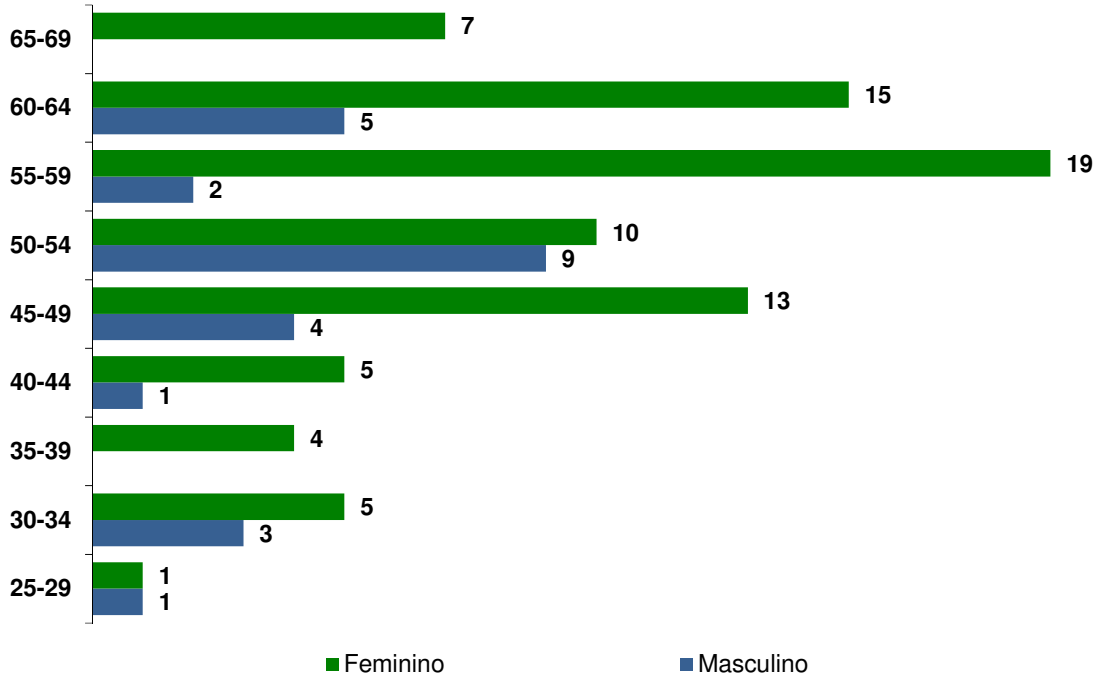


***Gráfico 5** – Distribuição dos efetivos segundo o escalão etário e género*

3. Efetivos por antiguidade

Cargo/carreira	Tempo de serviço																				Total
	Até 5 anos		5 - 9		10 - 14		15 - 19		20 - 24		25 - 29		30 - 34		35 - 39		40 ou mais		Total		
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	
Dirigente superior 1.º grau																		1	**0**	**1**	**1**
Dirigente superior 2.º grau																1			**0**	**1**	**1**
Dirigente intermédio 1.º grau											2		1			1		1	**3**	**2**	**5**
Dirigente intermédio 2.º grau		1					1	1		1			1		1	1			**3**	**4**	**7**
Tecnico superior	2	4	1	4		3	2	5	2	6	2	3	2	3	2	3		3	**13**	**34**	**47**
Assistente técnico			2	2	1	3		1		7		6		3	1	4		8	**4**	**34**	**38**
Assistente operacional									1	2			1					1	**2**	**3**	**5**
Total	**2**	**5**	**3**	**6**	**1**	**6**	**3**	**7**	**3**	**16**	**4**	**9**	**5**	**6**	**4**	**10**	**0**	**14**	**25**	**79**	**104**

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

O escalão 20-24 anos com 19 trabalhadores é o mais representativo, seguido dos escalões 35-39 e 40 ou mais anos de antiguidade, que integravam 14 trabalhadores cada, correspondendo os três escalões, em conjunto, a 45,19% do total dos efetivos.

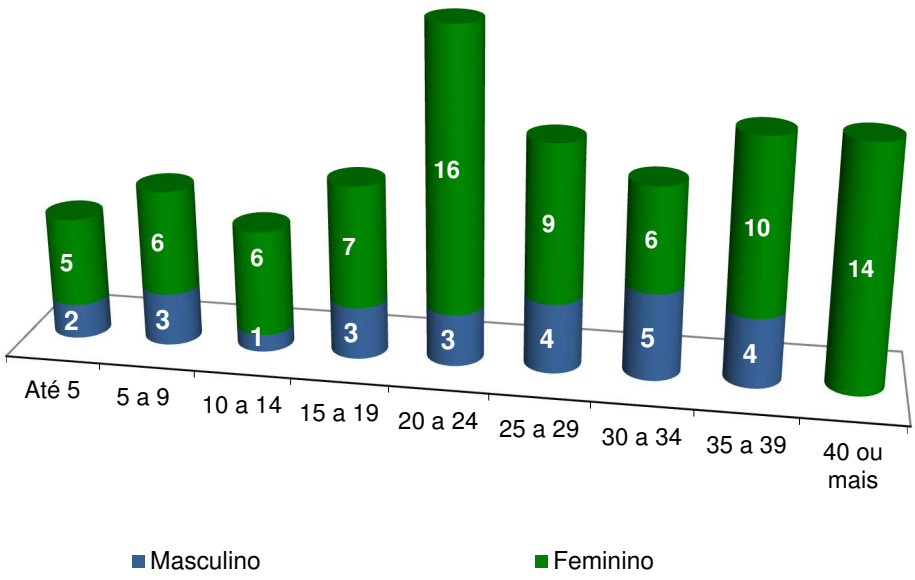


Gráfico 6 *– Distribuição dos efetivos segundo a antiguidade e género*

O gráfico infra espelha a distribuição dos trabalhadores com 35 ou mais anos de antiguidade por cargo/carreira, que representava 26,92 % do total dos efetivos.

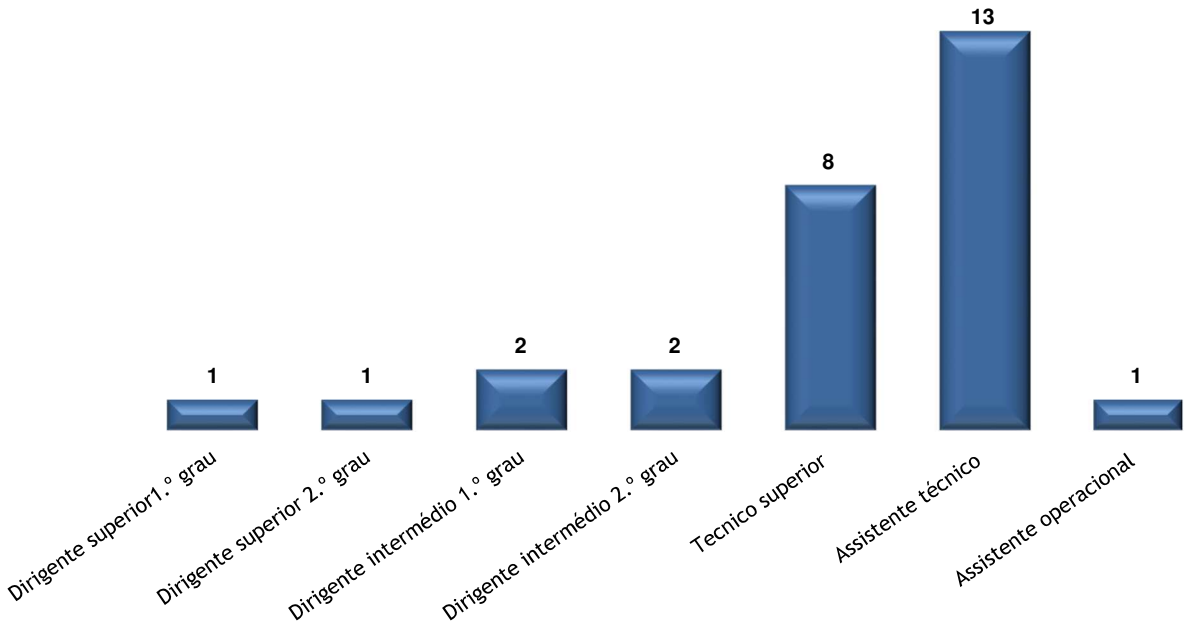


Gráfico 7 – *Distribuição dos efetivos com 35 ou mais anos de antiguidade, por cargo/carreira*

4. Efetivos por nível de escolaridade

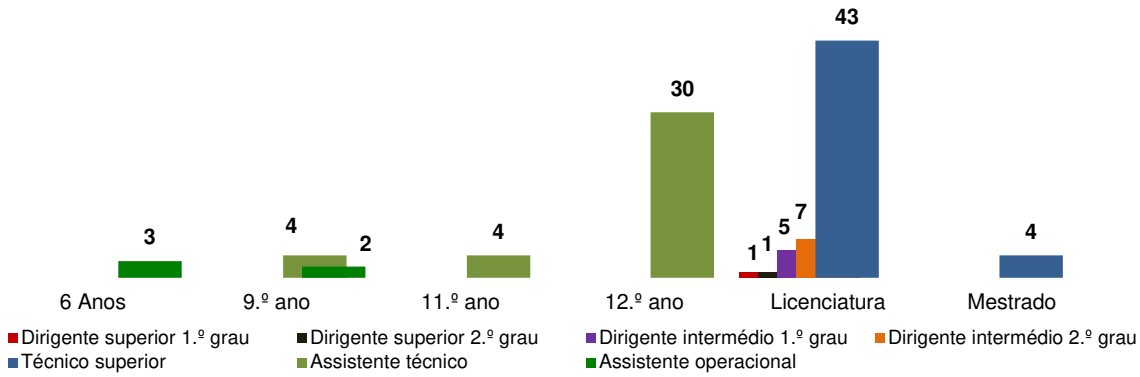


Gráfico 8 – *Trabalhadores por cargo/carreira, segundo o nível de escolaridade*

A licenciatura era a habilitação literária com maior representatividade (57 efetivos), seguida do 12º ano de escolaridade (30 efetivos), equivalendo a 54,81% e 28,85%, respetivamente, tal como mostra o gráfico anterior.

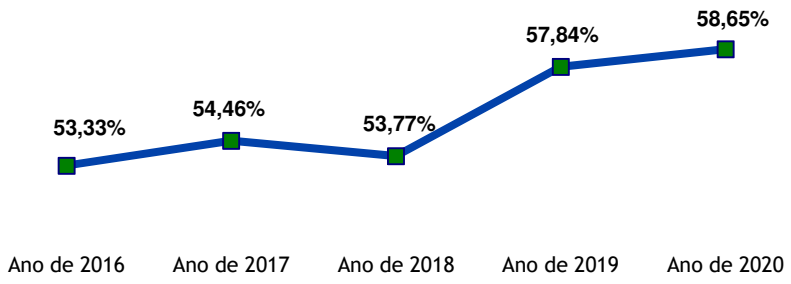


Gráfico 9 *– Evolução da taxa de habilitação superior nos últimos 5 anos*

A taxa de habilitação superior[1] mantém uma tendência de subida por comparação aos valores apurados nos anos anteriores, à exceção do ano de 2018.

5. Trabalhadores com deficiência

No ano em análise, 9 efetivos tinham deficiência, sendo 8 do género feminino e 1 do masculino.

6. Admissões e regressos

Em 2020 ocorreram 19 admissões/regressos, conforme se encontra representado no gráfico infra.

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

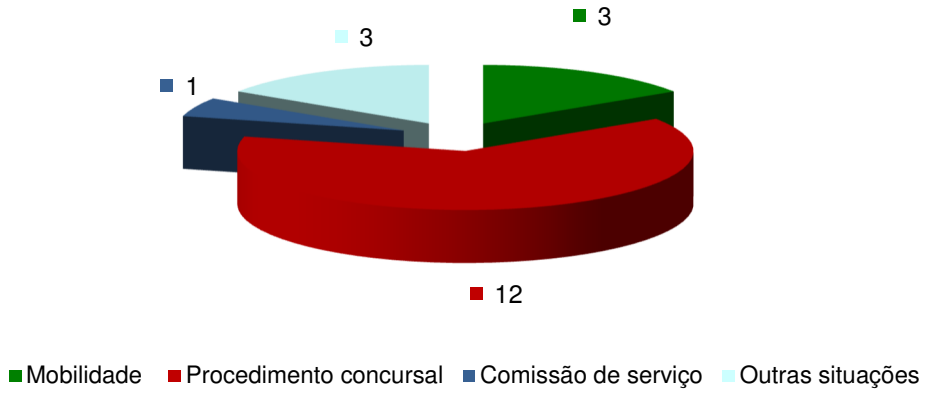


***Gráfico 10** – Trabalhadores admitidos e regressados durante o ano, segundo o modo de ocupação do posto de trabalho ou modalidade de vinculação*

7. Saídas

No ano de 2020 ocorreram 17 saídas, cujos motivos se encontram refletidos no gráfico que se segue.

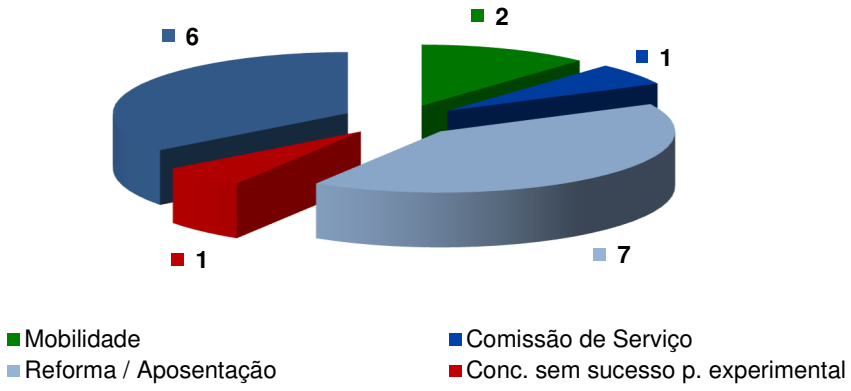


***Gráfico 11** – Saídas de trabalhadores durante o ano segundo o motivo*

8. Mudanças de situação segundo o cargo/carreira e motivo

No ano em análise, apenas se verificou 1 mudança de situação por consolidação de mobilidade, na carreira de assistente operacional.

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

Do gráfico infra constata-se que a jornada contínua era a modalidade praticada pela maioria dos trabalhadores (72), o que corresponde a 69,23% do total dos efetivos da SG.

Esta modalidade de horário de trabalho, passou de 17 para 72 trabalhadores, por força do atual quadro sanitário de pandemia (COVID-19).

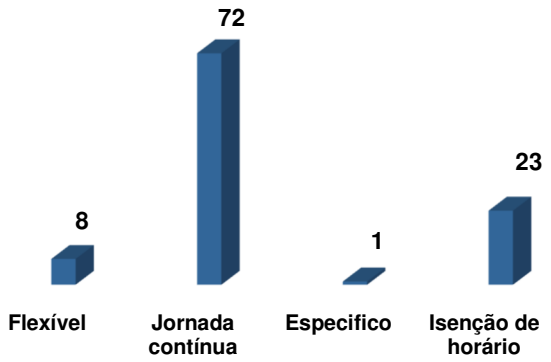


Gráfico 12 – Distribuição *dos trabalhadores, segundo a modalidade de horário*

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

10. Ausências ao trabalho

A carreira de assistente técnico foi a que registou o maior número de ausências, 722 dias (71,49%), seguida da carreira de técnico superior 142,5 (14,11%) e da carreira de assistente operacional 128,5 (12,72%), conforme demonstra o gráfico13.

Atendendo ao número de efetivos em cada cargo/carreira, os assistentes operacionais apresentaram a média mais elevada de ausências, com 25,7 dias de ausência por trabalhador (128,5/5), seguido dos assistentes técnicos com 19 dias de ausência por trabalhador (722/38).

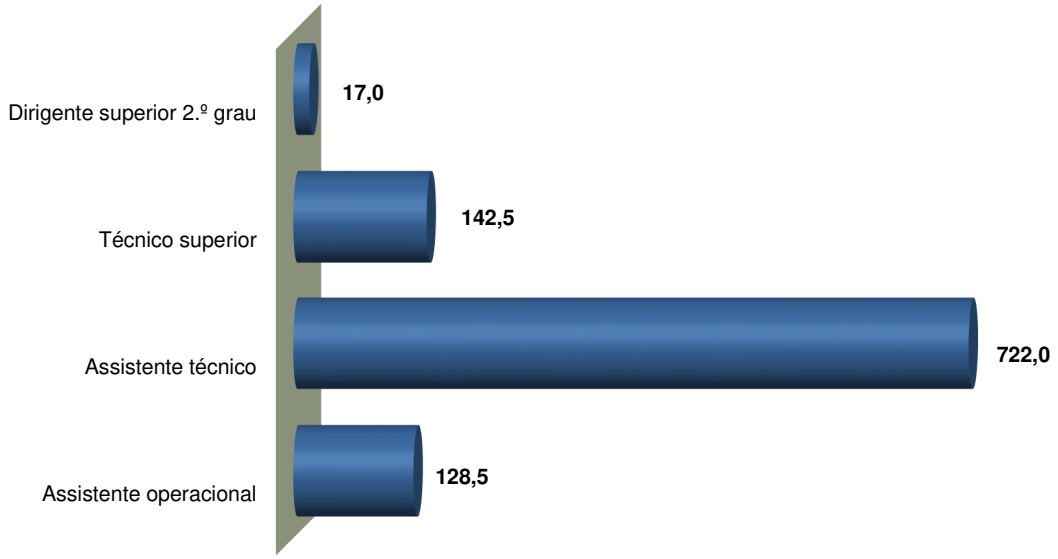


Gráfico 13 *– Contagem de dias de ausência ao trabalho por cargo/carreira*

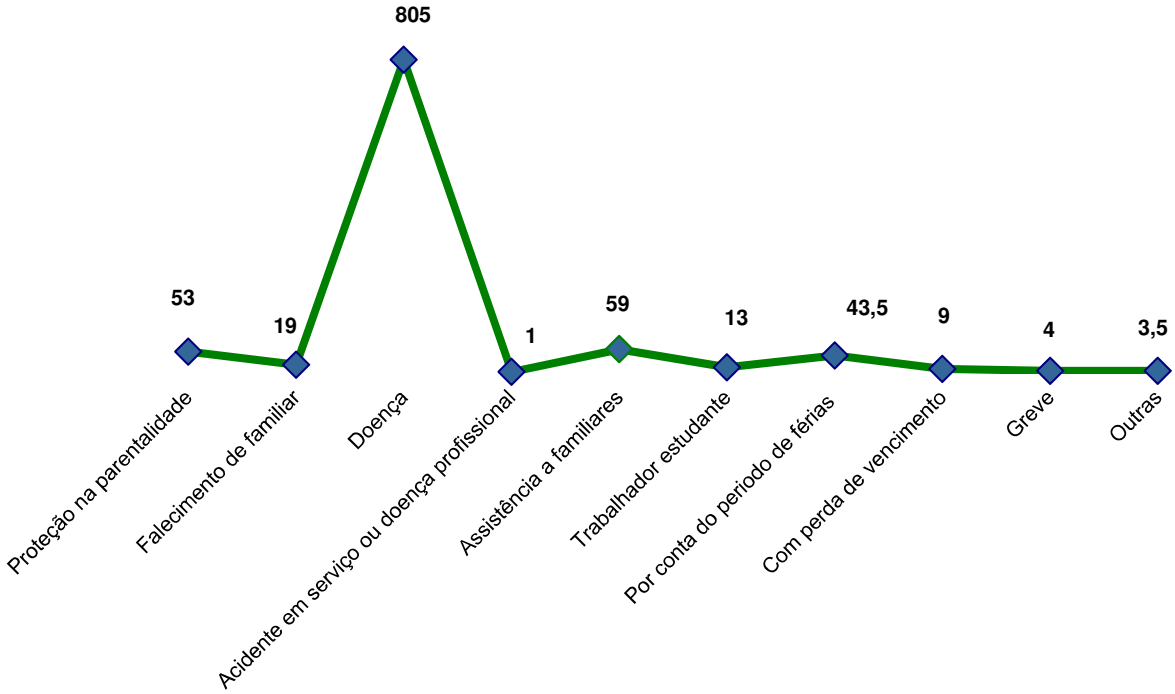


Gráfico 14 – *Distribuição dos dias de ausência ao trabalho segundo o motivo*

Verifica-se que, globalmente, a doença foi o motivo de ausência que determinou o maior número de faltas (805 dias), seguida da ausência por assistência a familiares (59 dias).

II – Encargos com Pessoal

1. Remunerações mensais ilíquidas

A distribuição dos trabalhadores por escalões remuneratórios apresenta-se no quadro seguinte.

	Número de trabalhadores/Género		Total
Escalão de remunerações €	M	F	
501 - 1000	6	27	**33**
1001 - 1250	5	21	**26**
1251 - 1500	1	5	**6**
1501 -1750		5	**5**
1751 - 2000	1	3	**4**
2001 - 2250	4	6	**10**
2251 - 2500	1	1	**2**
2501 - 2750	1	1	**2**
2751 - 3000	3	4	**7**
3001 - 3250		1	**1**
3251 - 3500	3	2	**5**
3501- 3750		1	**1**
3751 - 4000		1	**1**
4501 - 4750		1	**1**
Total	25	79	104

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

O escalão remuneratório com maior representatividade foi o de 501-1000 €, com 33 trabalhadores, conforme se verifica na distribuição gráfica seguinte.

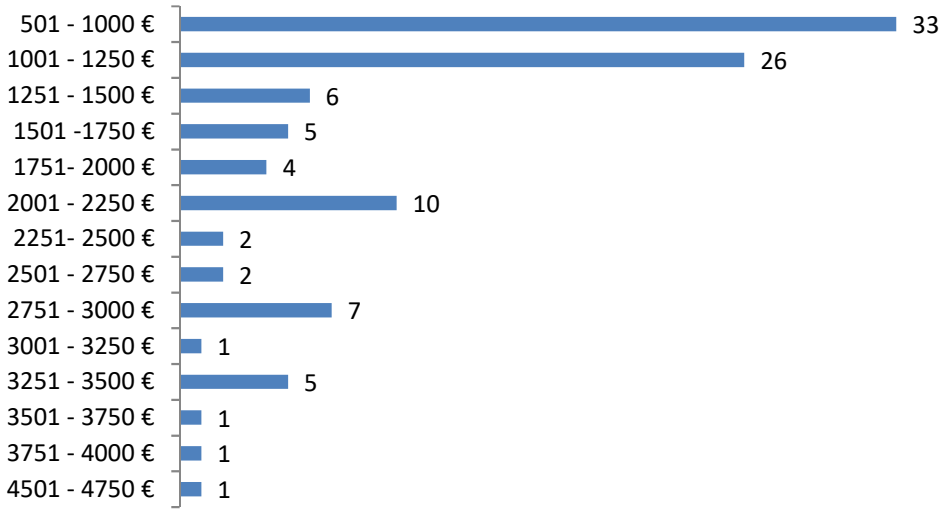


Gráfico 15 – *Distribuição dos trabalhadores por escalões remuneratórios*

Os 2 primeiros escalões remuneratórios (501-1250 €) concentravam 59 trabalhadores, perfazendo 56,73% do total dos efetivos (104).

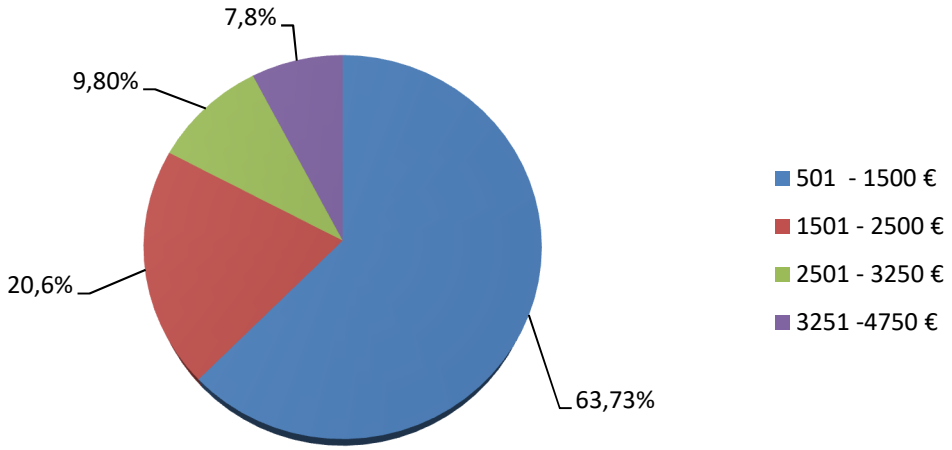


Gráfico 16 *– Distribuição percentual dos trabalhadores por escalões remuneratórios agrupados*

Em 2020, as remunerações mínimas e máximas por género são as que constam do quadro seguinte, sendo o leque salarial[2] masculino de 4,36 e o feminino de 7,61.

Remuneração (€)	M	F
Mínima (€)	778,99	606,37
Máxima (€)	3.398,98	4.616,25

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

[2] Maior remuneração base ilíquida / Menor remuneração base ilíquida

2. Encargos com pessoal

Encargos com pessoal	Valor (€)
Remuneração base	2.284.649,82 €
Suplementos remuneratórios	68.570,07 €
Prestações sociais	119.142,82 €
Benefícios sociais	252,19 €
Outros encargos com pessoal	668.133,46 €
TOTAL	**3.140.748,36 €**

Quadro 6 *– Encargos com pessoal durante o ano*

O valor total de encargos foi de 3.140.748,36 € (menos 12.792,38€ face ao ano de 2019), representando 72,74% desse total a remuneração base com 2.284.649,82 €.

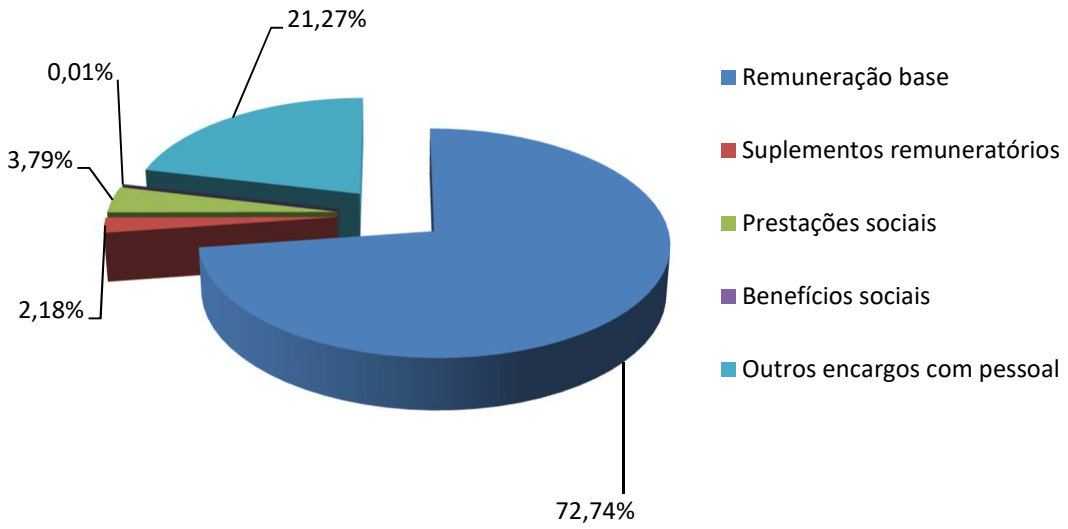


Gráfico 17 *– Distribuição percentual dos montantes relativos a encargos com pessoal*

Salienta-se que na rubrica "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 68.570,07 €.

Nesta rubrica, o encargo mais elevado foi o relativo às despesas de representação (73,75%).

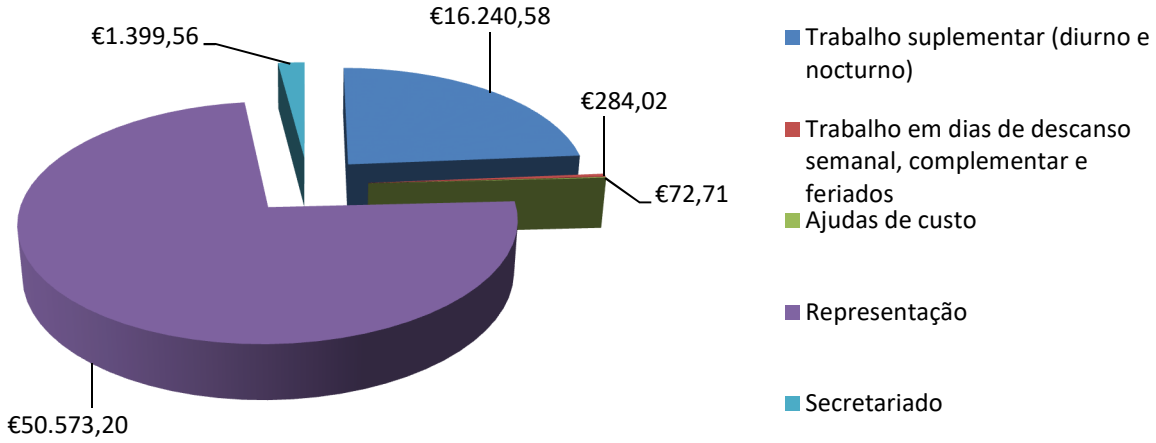


***Gráfico 18** – Distribuição dos encargos com suplementos remuneratórios*

4. Encargos com prestações sociais

Prestações sociais	Valor (€)
Subsídio no âmbito da proteção da parentalidade	552,89 €
Abono de família	1.214,88 €
Subsídio de educação especial	3.337,20 €
Subsídio de refeição	111.932,82 €
Outras prestações sociais	2.105,03 €
TOTAL	**119.142,82 €**

***Quadro 7 –** Encargos com prestações sociais*

Os encargos com prestações sociais ascenderam a 119.142,82 €, equivalendo a 93,95% do total destes encargos o montante relativo ao subsídio de refeição (111.932,82 €).

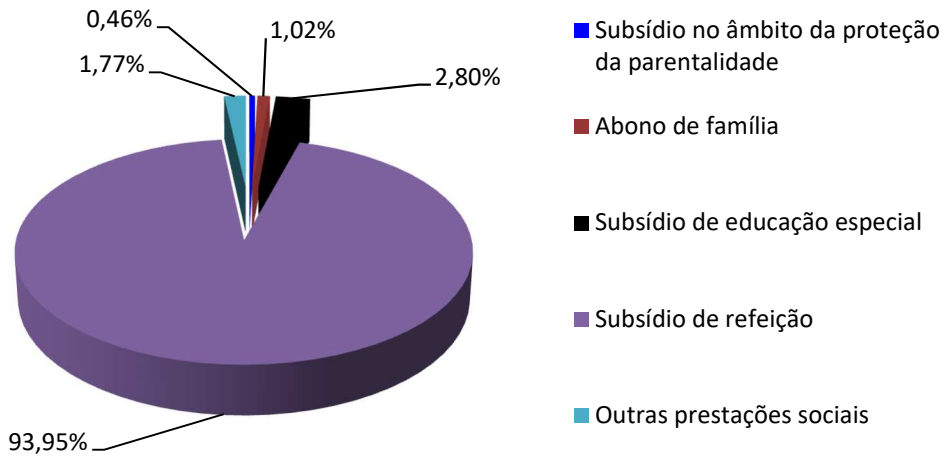


Gráfico 19 *– Distribuição percentual dos encargos com prestações sociais*

5. Encargos com benefícios sociais

Verificou-se um encargo de 252,19€ com benefícios sociais na rubrica "Outros benefícios sociais".

III – Segurança e Saúde

1. Acidentes de trabalho

Durante o ano de 2020 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

Em matéria de segurança e saúde no trabalho, realizaram-se 4 ações de formação e sensibilização que abrangeram 44 trabalhadores.

IV – Formação Profissional

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

Tipo de ação	Duração das ações de formação profissional			
	Menos de 30 horas	De 30 a 59 horas	De 60 a 119 horas	**Total**
Interna	176		4	**180**
Externa	19	2		**21**
Total	**195**	**2**	**4**	**201**

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

No ano de 2020 existiram 180 participações em ações de formação profissional de natureza interna e 21 de natureza externa.

A variação do número de participações em ações de formação internas e externas nos últimos cinco anos, encontra-se espelhada no gráfico que se segue.

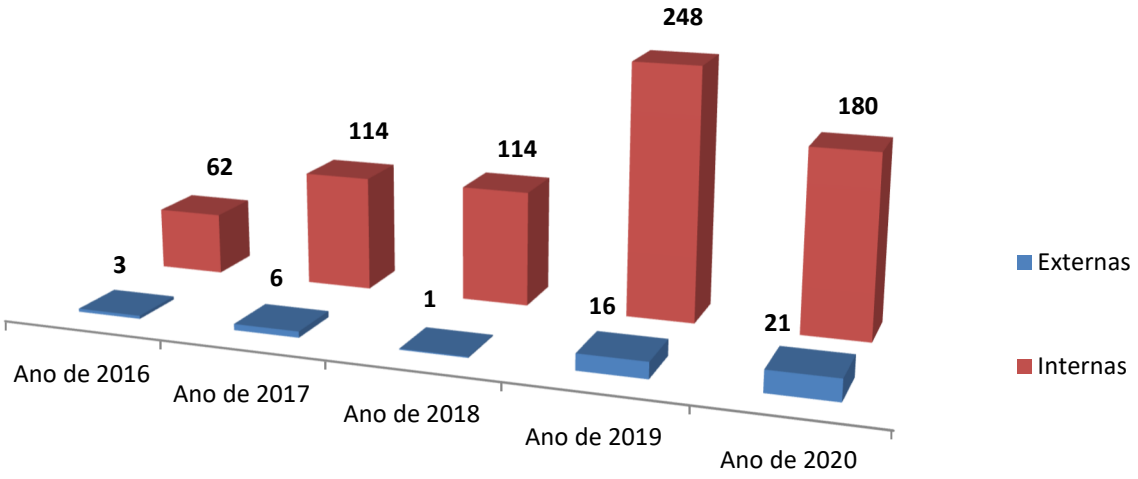


Gráfico 20 *– Comparativo das participações em ações de formação realizadas entre 2016 e 2020*

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

Grupo/cargo/carreira	Nº de participações		Total	
	Internas	Externas	N.º participações	N.º participantes
Dirigente superior 1.º grau	3		3	1
Dirigente superior 2.º grau	5		5	1
Dirigente intermédio 1º grau	19	2	21	5
Dirigente intermédio 2º grau	21	3	24	7
Técnico superior	88	16	104	43
Assistente técnico	43		43	24
Assistente operacional	1		1	1
Total	180	21	201	82

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

O maior número de participações em ações de formação profissional (104), foi dos trabalhadores integrados na carreira de técnico superior (47), seguido dos que estão inseridos na carreira de assistente técnico (38).

Em 2020 frequentaram ações de formação 82 dos 104 trabalhadores da SG, correspondendo a 78,85 % 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	12:00		12:00
Dirigente superior 2.º grau	40:00		40:00
Dirigente intermédio 1º grau	170:00	15:00	185:00
Dirigente intermédio 2º grau	149:00	21:00	170:00
Tecnico superior	1023:00	240:00	1263:00
Assistente técnico	299:00		299:00
Assistente operacional	14:00		14:00
Total	**1707:00**	**276:00**	**1983:00**

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

Foram realizadas 1.707 horas em formação interna e 276 horas em formação externa.

O maior número de horas de formação foi dos técnicos superiores com 1263 horas, seguido dos assistentes técnicos com 299 horas, em consonância com o número de participações registadas.

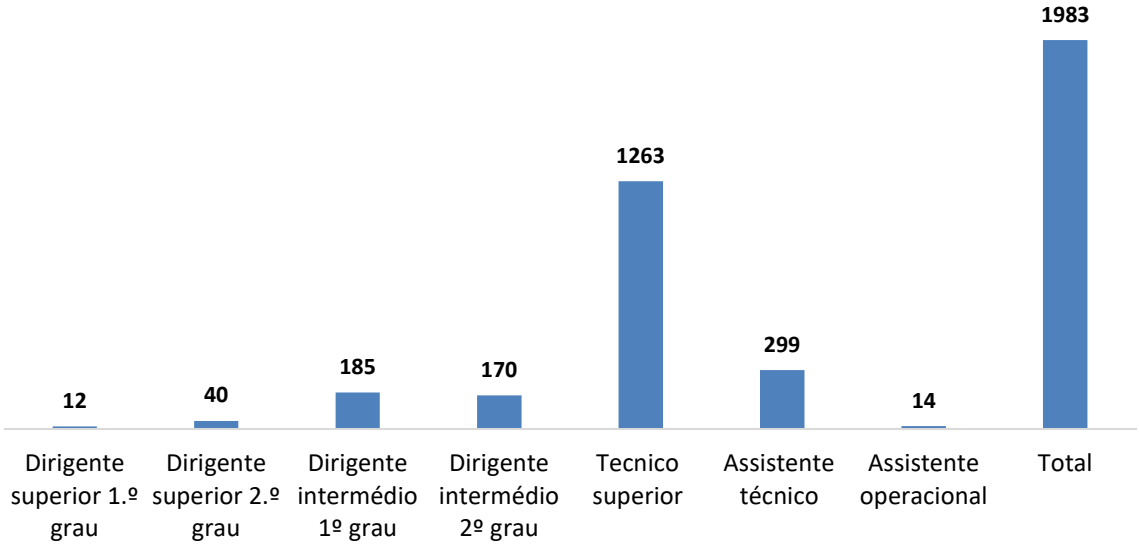


***Gráfico 21** – Número de horas despendidas em formação, por cargo/carreira*

4. Despesas anuais

Tipo de ação/valor	Valor €
Despesas com ações internas	25.935,30 €
Despesas com ações externas	4.471,84 €
TOTAL	**30.407,14 €**

***Quadro 11** – Despesas anuais com formação*

V – Relações Profissionais

O número de trabalhadores sindicalizados, com desconto no vencimento no ano em análise, era de 10.

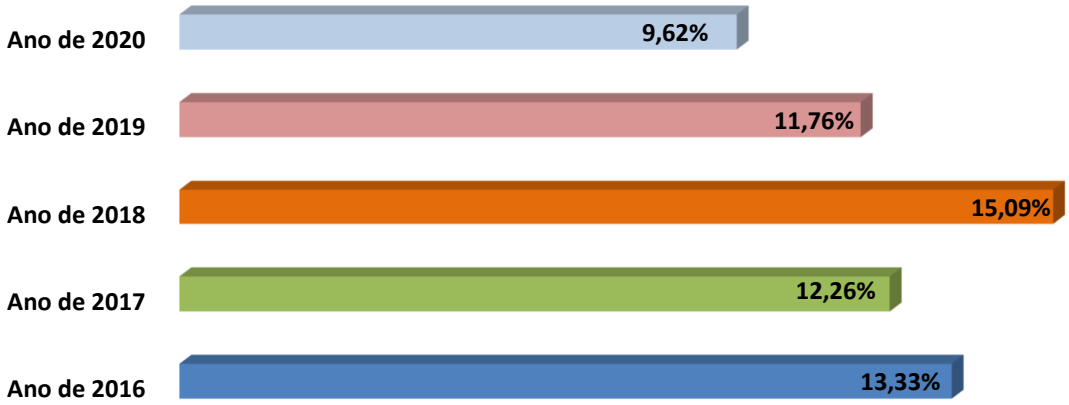


***Gráfico 22** – Taxa de sindicalização nos últimos 5 anos*

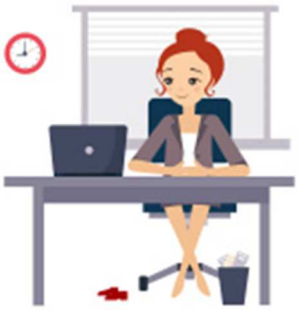
VI – Disciplina

Não foi instaurado qualquer processo de natureza disciplinar.

VII – Indicadores de Gestão

Indicadores de Gestão						
Indicadores	Fórmula de cálculo	2016	2017	2018	2019	2020
Taxa de Admissões	Total de Admissões / Total de efetivos x 100	8,57%	8,57%	8,49%	9,80%	18,27%
Taxa de Saídas	Total de Saídas / Total de efetivos x 100	7,62%	7,62%	14,15%	13,73%	16,35%
Taxa de Cobertura	Total de Admissões / Total de Saídas x 100	112,50%	112,50%	60%	71,43%	111,76%
Índice de Tecnicidade (sentido restrito)	N.º de técnicos superiores / Total de efetivos x 100	38,10%	41,07%	41,51%	44,12%	45,19%
Média de Idade	Somatório das idades / Total de efetivos	52	52	51,95	51,95	51,95
Nível Médio de Antiguidade	Somatório das antiguidades / Total de efetivos	26,52	26.07	25,69	26,48	24,63
Taxa de Feminização	Somatório dos efetivos do género feminino / Total de efetivos x 100	75,24%	75,00%	75,47%	73,53%	75,96%
Taxa de Envelhecimento	Efetivos com idade > = 55 anos / Total de efetivos x 100	46,67%	46,67%	50%	53,92%	46,15%
Índice de Enquadramento	N.º de Dirigentes / Total de efetivos x 100	13,33%	13,33%	12,26%	13,73%	13,46%
Taxa de Habilitação Superior	Bacharelato + Licenciatura + Mestrado + Doutoramento / Total de efetivos x 100	53,33%	53,33%	53,77%	57,84%	58,65%
Taxa de Habilitação Secundária	11º ano + 12º ano + CMS / Total de efetivos x 100	35,24%	35,24%	35,85%	33,33%	32,69%
Taxa de Habilitação Básica	Total de habilitações < = 9º ano / Total de efetivos x 100	11,43%	11,43%	10,38%	8,82%	8,65%

Perfil do(a) trabalhador(a) da SG



- **Mulher**
- **Tem 51,95 anos de idade** (média)
  (escalão etário moda – 55-59 anos)
- **Possui licenciatura**
- **É da carreira de técnico superior**
- **Possui 24,63 anos de antiguidade na Administração Pública** (média)
  (escalões de antiguidade moda – **20-24 anos**)
- **Possui relação jurídica de emprego público por tempo indeterminado**
- **Aufere a remuneração base mensal ilíquida de 1.551,68 €** (média)
  (escalão remuneratório moda – 501-1000€)

REPÚBLICA PORTUGUESA

TRABALHO, SOLIDARIEDADE E SEGURANÇA SOCIAL

Praça de Londres, 2 – 11º andar - 1049-056 Lisboa | T 218 441 100 | secretaria.geral@sg.mtsss.pt | www.sg.mtsss.gov.pt | Linha Azul 210 495 286