

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

| 2021



SECRETARIA-GERAL
MINISTÉRIO DO TRABALHO
SOLIDARIEDADE E
SEGURANÇA SOCIAL

WWW.SG.MTSSS.GOV.PT

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

Relatório de Atividades 2021

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.....	28
4.1. Objetivos, Projetos e Atividades transversais/partilhados	28
4.2. Direção de Serviços de Gestão de Recursos Humanos (DRH)	29
4.2.1. Missão	29
4.2.2. Objetivos e atividades	29
4.2.3. Grau de concretização dos objetivos	30
4.2.4 Indicadores de atividade	34
4.2.5 Projetos	34
4.3. Direção de Serviços de Gestão Financeira (DF).....	35
4.3.1. Missão	35
4.3.2. Objetivos e atividades	35
4.3.3. Grau de concretização dos objetivos	35
4.3.4. Indicadores de Atividade.....	37
4.4. Direção de Serviços de Apoio Jurídico e Contencioso (DJC)	39
4.4.1. Missão	39
4.4.2. Objetivos e atividades	39
4.4.3. Grau de concretização dos objetivos	39
4.4.4. Outras atividades relevantes	40
4.4.5. Dos processos contenciosos	41
4.4.6. Indicadores de atividade	42
4.5. Direção de Serviços de Contratação, Aprovisionamento e Património (DCAP).....	43
4.5.1. Missão	43
4.5.2 Objetivos e atividades	43
4.5.3. Grau de concretização dos objetivos	44
4.5.4. Projetos	47

4.5.5. Indicadores de atividade	47
4.5.6. Ações desenvolvidas na área do Ambiente.....	50
4.5.7. Unidade de Gestão Patrimonial	52
4.5.8. Programa ECO.AP	52
4.6. Direção de Serviços Comuns (DC)	53
4.6.1. Missão	53
4.6.2. Objetivos e atividades	53
4.6.3. Grau de concretização dos objetivos	55
4.6.4. Projetos	63
4.6.5. Indicadores de atividade	63
4.7. Núcleo de Auditoria Interna (NAI)	65
4.7.1. Missão	65
4.7.2. Objetivos e atividades	65
5. Síntese dos resultados da atividade da SG.....	66
5.1. Síntese dos objetivos e dos projetos por Unidade Orgânica	66
5.2. Síntese dos projetos da SG	68
6. Afetação de recursos	69
6.1. Recursos Humanos	69
6.2. Recursos Financeiros.....	70
6.2.1. Orçamentos da responsabilidade da SG	70
6.2.2. Execução Orçamental.....	72
6.3. Recursos tecnológicos.....	75
7. Audição de Dirigentes e Trabalhadores	76
8. Avaliação do Serviço Prestado	79
8.1. Inquérito de Satisfação aos Clientes da SG	79
8.2. Inquérito de Satisfação aos Fornecedores da SG	82
9. Avaliação do Sistema de Controlo Interno.....	84
9.1. Ambiente de controlo	84
9.1.1. Contactos regulares entre a Direção e as unidades orgânicas.....	84
9.1.2. Desenvolvimento e incentivo às boas práticas	85
9.1.3. Auditorias externas	85
9.2. Estrutura organizacional	86
9.3. Atividades e procedimentos de controlo administrativo implementadas no serviço	86
9.4. Fiabilidade dos sistemas de informação	88
9.5. Sustentabilidade.....	90
9.5.1. Sustentabilidade na Secretaria-Geral.....	90
9.5.2. Sustentabilidade no Ministério	93

10. Análises comparativas	96
10.1. Benchmarking entre Secretarias-Gerais	96
10.2. Indicadores de desempenho da SGMTSSS	98
III. Balanço Social.....	101
IV. Avaliação final.....	106
V. Anexos	109

1. Relatório Form@r 2021
2. Resultados do Inquérito de Satisfação ao Cidadão – Linha Azul
3. Resultados do Inquérito de Avaliação da Satisfação dos Colaboradores SG 2021
4. Resultados do Inquérito de Avaliação da Satisfação dos Clientes SG 2021
5. Resultados do Inquérito de Avaliação da Satisfação dos Fornecedores SG 20201
6. Sistema de Controlo Interno – Questionário 2021
7. Indicadores de Benchmarking SG 2021
8. Balanço Social 2021

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.....	22
Quadro 6 - Objetivo 5.....	22
Quadro 7- Objetivo 6.....	23
Quadro 8 - Objetivo 7.....	23
Quadro 9 - Objetivo 8.....	24
Quadro 10 - Objetivo 9.....	24
Quadro 11- Objetivo 10.....	25
Quadro 12 - Objetivo 11.....	25
Quadro 13 - Objetivo 12.....	26
Quadro 14 - Objetivo 13.....	26
Quadro 15 – Resultado global ponderado dos objetivos do QUAR.....	27
Quadro 16 - Resultados da DRH	29
Quadro 17- Indicadores de Atividade da DRH.....	34
Quadro 18 - Execução de projetos da DRH	34
Quadro 19 - Resultados da DF.....	35
Quadro 20 - Indicadores de Atividade da DF.....	37

Quadro 21 - Resultados da DJC	39
Quadro 22 - Indicadores de Atividade da DJC	42
Quadro 23- Resultados da DCAP	43
Quadro 24 - Projetos executados em 2020	44
Quadro 25 - Variação da atividade desenvolvida	46
Quadro 26 - Execução de projetos da DCAP	47
Quadro 27 - Indicadores de atividade da DCAP	47
Quadro 28 - Monitorização dos consumos de eletricidade, gás e água	50
Quadro 29 - Recolha seletiva de materiais recicláveis em 2021	52
Quadro 30 - Resultados da DC	53
Quadro 31- Eventos promovidos pelo NIQC	56
Quadro 32 - Gestão de conteúdos/Administração da Intranet SG/MTSSS 2021	57
Quadro 33 - Documentação registada em Smartdocs referente à SG	58
Quadro 34 - Evolução de atendimento 2016/2021 na Linha Azul e na Receção	60
Quadro 35 – Documentação tratada pelo NRP	61
Quadro 36 - Execução de projetos da DC	63
Quadro 37 - Indicadores de atividade da DC	63
Quadro 38 – Situação global de objetivos e projetos das unidades orgânicas em 2021	66
Quadro 39 – Situação dos Objetivos do QUAR da SG em 2021	67
Quadro 40 - Execução/Situação dos projetos da SG	68
Quadro 41 - Trabalhadores da SG em 31/12/2021, por Cargo/Categoria e Unidade Orgânica	69
Quadro 42 - Orçamento da Secretaria-Geral	70
Quadro 43 - Orçamentos da responsabilidade da SG	71
Quadro 44 - Execução orçamental por subagrupamento	72
Quadro 45 - Evolução da execução orçamental por subagrupamentos económicos	73
Quadro 46 - Variáveis de análise na medição do grau de satisfação dos clientes	80
Quadro 47 - Variáveis de análise na medição do grau de satisfação dos fornecedores	83
Quadro 48 - Resumo das iniciativas de Sustentabilidade desenvolvidas em 2021 na SG	91
Quadro 49 - Resumo das iniciativas de Sustentabilidade desenvolvidas em 2021 pela Rede PorTodos	94
Quadro 50 - Posicionamento da SGMTSSS face aos indicadores comparados com outras SGs	96

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 2021	41
Figura 6 - Comparativo das diferentes espécies de processos contenciosos	41
Figura 7 - Procedimentos desenvolvidos pela DCAP 2020-2021(%)	46
Figura 8 - Indicadores de atividade da DCOP	48

Figura 9 - Indicadores de atividade da UMC.....	48
Figura 10 - Indicadores de atividade da DGP.....	49
Figura 11 - Indicadores de atividade do NAV	49
Figura 12 - Indicadores de atividade do Gescont	49
Figura 13 - Tipologia de atos enviados para publicação no Diário da República	58
Figura 14 - Evolução da avaliação da massa documental acumulada (ml)	59
Figura 15 - Taxa de execução dos objetivos das unidades orgânicas 2021	66
Figura 16 - Taxa de execução dos objetivos do QUAR 2021.....	67
Figura 17 - Taxa de execução dos projetos 2021.....	68
Figura 18 - Evolução do nível de tecnicidade	69
Figura 19 - Distribuição por agrupamentos.....	73
Figura 20 - Distribuição das despesas com pessoal.....	74
Figura 21 - Média de avaliação da satisfação dos colaboradores por grupo de perguntas.....	77
Figura 22 - Evolução da satisfação dos colaboradores da SG 2017-2021.....	78
Figura 23 - Valores médios de satisfação dos clientes 2021	81
Figura 24 - Evolução dos valores médios de satisfação dos clientes 2017-2021.....	81
Figura 25 - Valores médios de satisfação dos fornecedores 2021	83
Figura 26 - Evolução da execução dos objetivos do QUAR 2011-2021.....	98
Figura 27 - Evolução dos resultados do QUAR 2011-2021	99
Figura 28 - Evolução dos resultados dos objetivos das unidades orgânicas.....	99
Figura 29 - Evolução da execução dos projetos.....	100
Figura 30 - Total de efetivos segundo o sexo	101
Figura 31 - Distribuição de trabalhadores por escalão etário e sexo	101
Figura 32 - Distribuição dos efetivos por antiguidade e sexo.....	102
Figura 33 - Distribuição de efetivos segundo o nível de escolaridade e sexo.....	102
Figura 34 - Distribuição do pessoal por carreira.....	103
Figura 35 - Dias de ausência ao trabalho durante o ano, segundo o motivo e sexo	104
Figura 36 - N.º de participações em ações de formação interna/externa, por cargo/carreira.....	104

I. Nota Introdutória

Concluído mais um ciclo da gestão anual da Secretaria-Geral (SG), apresenta-se o Relatório de Atividades de 2021, 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) 2021, 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/as, clientes e entidades fornecedoras da SG.

Com uma 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 2021, 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.

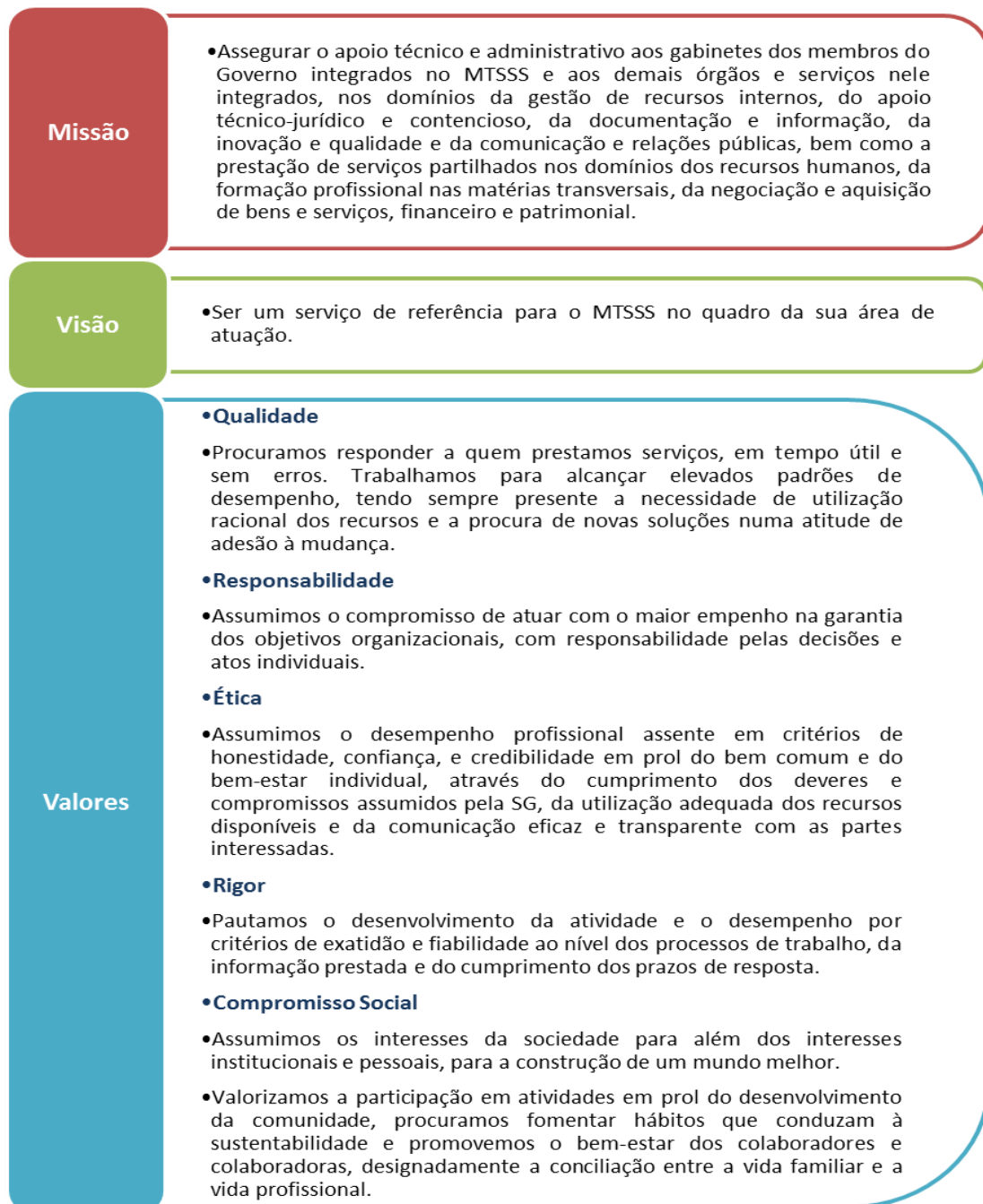
Para além dos imperativos legais a que está sujeita a sua atuação, a SG mantém indissociável da sua estratégia a procura de uma gestão sustentável, não apenas do ponto de vista financeiro, mas também social e ambiental, alicerçando a sua ação no âmbito da Sustentabilidade em dois pilares fundamentais: 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



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).

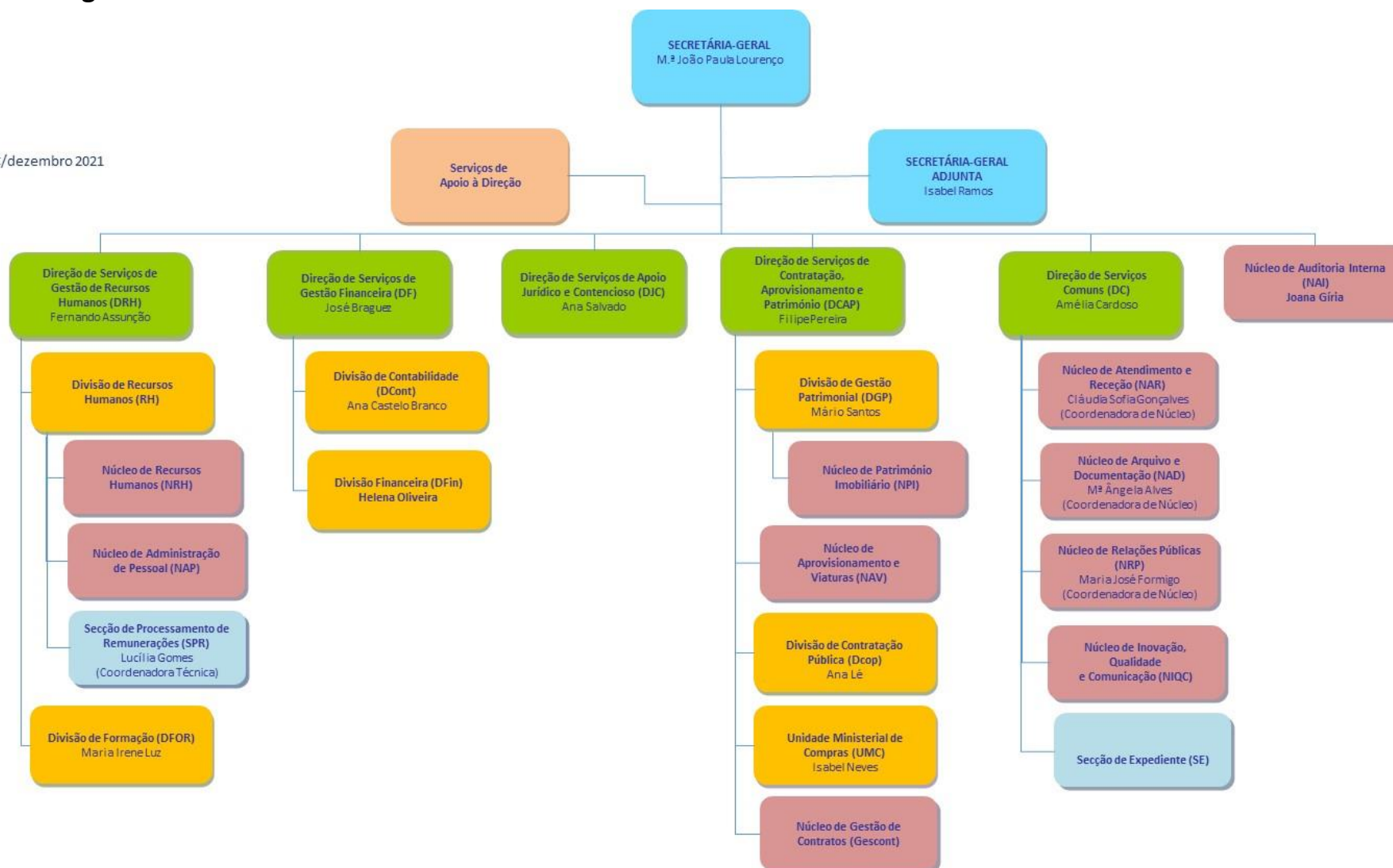
A missão, as atribuições e o tipo de organização interna da SG estão definidas no Decreto Regulamentar n.º 21/2012, de 8 de fevereiro, com a redação dada pelo Decreto Regulamentar n.º 5/2014, de 30 de outubro, consubstanciando a Lei Orgânica da SG, bem como na legislação complementar, nomeadamente a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

NIQC/dezembro 2021



2. Síntese da Autoavaliação

No que respeita ao ano de 2021, 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 2021 os 13 objetivos operacionais do QUAR foram objeto de monitorização, em julho e outubro, por parte do Gabinete de Estratégia e Planeamento (GEP), órgão do Ministério competente em matéria de planeamento, tendo sido feito um pedido de alteração ao QUAR por parte da SG na monitorização realizada em outubro. A situação final do QUAR 2021 traduziu-se num resultado final de oito objetivos superados (62%) e cinco objetivos atingidos (38%).

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 (73,68%) e 10 foram atingidos (26,32%).

Tal como em anos anteriores, em 2021, 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 aos/às trabalhadores/as, clientes e entidades fornecedoras 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 a clientes, designadamente pelo serviço de Formação e pelo serviço de Atendimento ao Cidadão - Linha Azul.

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: 29/10/2021

Versão: 3

Ciclo de Gestão

2021

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

OE5: Promover a melhoria do sistema de gestão da SG

Objetivos Operacionais (OP)

EFICÁCIA

PESO: 30%

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

	Indicadores	Realizado 2018	Realizado 2019	Realizado 2020	Meta 2021	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	11	12	15	10	2	7	100%	Média dos dias despendidos entre a data de receção do pedido do interessado e a data de saída da respetiva resposta	9	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: 35%

	Indicadores	Realizado 2018	Realizado 2019	Realizado 2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.2	N.º de workshops/conferências temáticas	6	3	3	4	1	6	100%	Contagem do n.º de workshops e ou conferências temáticas realizadas	7	137,50%	38%
Taxa de Realização do OP2											138%	

OP3: Agilizar e simplificar os processos de trabalho, circuitos e procedimentos da SG, tendo em vista a prestação de serviços de excelência											Peso:	30%
Indicadores		Realizado 2018	Realizado 2019	Realizado 2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmulade Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.3	Nº de processos/procedimentos/instruções técnicas criadas/atualizadas	n.a.	n.a.	13	7	2	11	100%	Nº processos/procedimentos/instruções técnicas criadas/atualizadas	20	181,25%	81%
Taxa de Realização do OP3											181%	
OP4: Assegurar a resposta aos organismos no âmbito do MTSSS na área da manutenção, da reabilitação e conservação de imóveis											Peso:	15%
Indicadores		Realizado 2018	Realizado 2019	Realizado 2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmulade Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.4	Taxa de resposta às solicitações	98%	96%	96%	92%	2%	100%	100%	(n.º de ações executadas/n.º de ações planeadas)*100	96,00	112,50	13%
Taxa de Realização do OP4											113%	
EFICIÊNCIA											PESO:	15%
OP5: Garantir poupanças no processo aquisitivo no âmbito das compras públicas centralizadas no MTSSS											Peso:	50%
Indicadores		Realizado 2018	Realizado 2019	Realizado 2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmulade Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.5	Taxa de poupança média no processo aquisitivo	13%	14,58%	11%	13%	2%	16%	100%	$[1 - (\sum \text{valor propostas adjudicadas} / \sum \text{valor médio das propostas apresentadas})] * 100$	12	100,00	0%
Taxa de Realização do OP5											100%	
OP6: Assegurar o atempado pagamento aos fornecedores											Peso:	50%
Indicadores		Realizado 2018	Realizado 2019	Realizado 2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmulade Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.6	Prazo médio de pagamento (n.º de dias)	20,4	21,30	34,4	20	3	12	100%	$PMP = \frac{\sum_{i=1}^n DF}{\sum_{i=1}^n A} * 365$ 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.	20	100,00	0%
Taxa de Realização do OP6											100%	

QUALIDADE											PESO:	55%
OP7: Coordenar e apoiar medidas com vista à sustentabilidade dos sistemas de gestão dos organismos do MTSSS											Peso:	7%
Indicadores		Realizado 2018	Realizado 2019	Realizado 2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Peso	$PMP = \frac{\sum_{i=1}^n OP_i}{\sum_{i=1}^n A_i} \times 365$	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.7	Taxa de execução do Plano de Ação da Rede PorTodos	80%	91,70%	81,81%	80%	5%	100%	50%	(n.º de ações planeadas/n.º de ações executadas)*100	86,00	107,50%	8%
Ind.8	Grau de implementação do Plano de Sustentabilidade da SG	n.a.	82%	86,40%	80%	5%	100%	50%	(n.º de ações planeadas/n.º de ações executadas)*100	100,00	125,00%	25%
Taxa de Realização do OP7											116%	
OP8: Garantir a satisfação dos clientes da SG											Peso:	27%
Indicadores		Realizado 2018	Realizado 2019	Realizado 2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmulade Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.9	Índice médio (numa escala de 1 a 5) na satisfação dos clientes da SG	4,32	4,41	4,40	4,2	0,2	5	100%	média de todas as respostas obtidas no questionário	4,33	100,00%	0%
Taxa de Realização do OP8											100%	
OP9: Garantir a execução do Plano Anual de Formação do Ministério											Peso:	7%
Indicadores		Realizado 2018	Realizado 2019	Realizado 2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmulade 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	105%	110%	111%	96%	3%	100%	80%	n.º de ações de formação executadas/n.º de ações de formação programadas)*100	167,00	543,75%	444%
Ind.11	Nº de ações desenvolvidas em regime de e-learning	n.a.	n.a.	15,00	22	2	26	20%	Contagem do n.º de ações e-learning desenvolvidas	25	118,75%	19%
Taxa de Realização do OP9											459%	
OP10: Garantir a disponibilização da informação relativa ao Arquivo Histórico do Ministério a todos os seus serviços e organismos											Peso:	4%
Indicadores		Realizado 2018	Realizado 2019	Realizado 2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmulade Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.12	Nº de metros lineares de documentação avaliada disponibilizada	n.a.	n.a	n.a	80	5	100	100%	Contagem do n.º de metros lineares	124	155,00%	55%
Taxa de Realização do OP10											155%	

OP11: Promover a conciliação da vida profissional, familiar e pessoal dos trabalhadores											Peso:	27%		
Indicadores		Realizado 2018	Realizado 2019	Realizado 2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmulade 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.	100%	100%	95%	2%	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:	26%		
Indicadores		Realizado 2018	Realizado 2019	Realizado 2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmulade Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio		
Ind.14	N.º de Flyers informativos divulgados	n.a.	n.a.	13	12	2	15	50%	Contagem do n.º de flyers de divulgação	12	100,00%	0%		
Ind.15	Nº de ações de formação ou sensibilização sobre SST	n.a.	n.a.	4	3	1	5	50%	Contagem do n.º de ações de formação/sensibilização	5	125,00%	25%		
Taxa de Realização do OP12											113%			
OP13: Contribuir para o aumento das qualificações escolares e / ou profissionais dos trabalhadores inscritos no Centro Qualifica AP do MTSSS											Peso:	2%		
Indicadores		Realizado 2018	Realizado 2019	Realizado 2020	Meta 2021	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.	85%	89%	10%	100%	100%	(Nº de respostas de educação e formação / nº de trabalhadores encaminhados)*100	96,00	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	
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 contenciosos	30%	20%	6%	Relevante
OP2	Assegurar a coordenação e aplicação de medidas nos domínios da inovação, modernização e qualidade no Ministério		35%	11%	
OP3	Agilizar e simplificar os processos de trabalho, circuitos e procedimentos da SG, tendo em vista a prestação de serviços de excelência		30%	9%	
OP4	Assegurar a resposta aos organismos no âmbito do MTSSS na área da manutenção, da reabilitação e conservação de imóveis		15%	5%	
Eficiência			100%		
OP5	Garantir poupanças no processo aquisitivo no âmbito das compras públicas centralizadas no MT.	15%	50%	8%	Relevante
OP6	Assegurar o atempado pagamento aos fornecedores		50%	8%	Relevante
Qualidade			100%		
OP7	Coordenar e apoiar medidas com vista à sustentabilidade dos sistemas de gestão dos organismos do MTSSS	55%	7%	4%	Relevante
OP8:	Garantir a satisfação dos clientes da SG		27%	15%	
OP9:	Garantir a execução do Plano Anual de Formação do Ministério		7%	4%	
OP10:	Garantir a disponibilização da informação relativa ao Arquivo Histórico do Ministério a todos os seus serviços e organismos		4%	2%	Relevante
OP11:	Promover a conciliação da vida profissional, familiar e pessoal dos trabalhadores		27%	15%	
OP12:	Capacitar os efetivos da SG e serviços partilhados em SST (RCM 28/2018)		26%	14%	
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, perfazam uma percentagem superior a 50%, resultante do apuramento de, pelo menos, metade dos objetivos.		79%

RECURSOS HUMANOS								Dias úteis 2021 (só considerados feriados)							231	
DESIGNAÇÃO	Pontuação CCAS	Pontuação efetivos planeados 2021			Pontuação efetivos Executados 2021								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	462	40	2	462	40						0	100,00%	100,00%	
Dirigentes - Direção Intermédia e Chefes de equipa	16	12	2772	192	11	2304	176						-1	91,67%	83,12%	
Técnico Superior	12	65	15015	780	52	50700	624						-13	80,00%	337,66%	
Coordenador Técnico	9	3	693	27	3	81	27						0	100,00%	11,69%	
Assistente Técnico	8	58	13398	464	31	26912	248						-27	53,45%	200,87%	
Assistente Operacional	5	8	1848	40	6	320	30						-2	75,00%	17,32%	
		148	34.188	1.543	105	80.779	1.145						-43	74,21%	236,28%	
RECURSOS FINANCEIROS																
DESIGNAÇÃO	Planeado			Corrigido		Execução (30.jun.21)							Execução (31.dez.21)		Taxa de Execução (face ao planeado)	Taxa de Execução (face ao corrigido)
Orçamento de Atividades (Funcionamento)																
Despesas c/Pessoal	3.385.448,00			3.387.448,00		1.612.029,53							3.349.494,17		98,94%	98,88%
Aquisições de Bens e Serviços	1.405.241,00			1.337.095,00		285.547,09							1.214.890,42		86,45%	90,86%
Transferências correntes	0,00			11.962,00		0,00							3.291,24			27,51%
Outras despesas correntes	12.000,00			12.240,00		8.282,48							12.080,84		100,67%	98,70%
Despesas de Capital	450.963,00			282.403,00		6.932,02							242.560,35		53,79%	85,89%
Orçamento de Projetos (Investimento)																
Despesas correntes																
Despesas de capital																
Outras																
Total	5.253.652,00			5.031.148,00		1.912.791,12							4.822.317,02		91,79%	95,85%

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 2021.

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 a disponibilização da informação relativa ao Arquivo Histórico do Ministério a todos os seus serviços e organismos.
- 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/as dirigentes de todas as unidades orgânicas.

Por parte do GEP foram realizadas duas monitorizações, em julho e outubro, sendo que na sequência desta última, viriam a ser pedidas, pela SG, alterações às metas, tolerância e valor crítico, dos indicadores um, cinco, seis, 11 e 16, alterações essas oportunamente aprovadas e comunicadas à Tutela, pela referida entidade coordenadora.

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 2021 foram 13, encontram-se descritos na figura seguinte, verificando-se que cinco foram atingidos e oito foram superados.

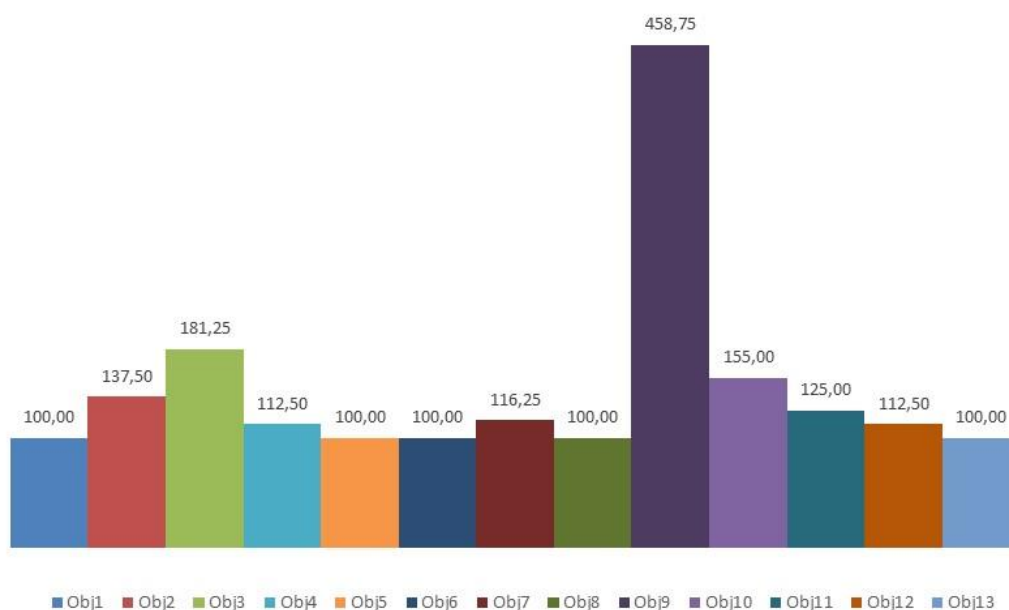


Figura 1- Taxa de realização dos objetivos (%)

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	10	2	7	9	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	4	1	6	7	137,50%

O objetivo 2 foi superado, sendo que o resultado apresentado se deveu à realização de sete webinars, concretizados totalmente online, através das plataformas zoom e teams e dirigidos ao universo de trabalhadores

e trabalhadoras do MTSSS, conforme tabela abaixo:

Data	Evento	Intervenientes	Observações
março (08/03)	Dia Internacional da Mulher - Teletrabalho no Pós-Covid e Conciliação da Vida Profissional, Pessoal e Familiar – o direito a desligar	Ministra do MTSSS, CITE, DGERT, IGFSS e II	Com 240 a 245 presenças online, ao longo da sessão
abril (12/04)	À conversa com Alice Vieira - Jornalista, poetisa e escritora	Alice Vieira	Com 28 presenças online ao longo da sessão
maio (25/05)	Conversa - Violência contra as pessoas idosas	APAV	Com 30 presenças online ao longo da sessão
maio (26/05)	Semana Sustentabilidade: Violência doméstica e direitos humanos em tempo de pandemia e isolamento social	SG, CIG, CNPDPCJ, INR	Com 70 presenças online ao longo da sessão
maio (27/05)	Conversa - Violência sexual contra homens e rapazes	Assoc. Quebrar o silêncio	Com 33 presenças online ao longo da sessão
junho (17/06)	Sustentabilidade Ambiental - Desafios e boas práticas	Docente Sara Moreno Pires - Univ. Aveiro; Docente André Magrinho - Univ. Lusófona e CIPES; Raquel Soares - SGEC	Apresentação dos resultados do Reconhecimento de boas práticas, tendo sido distinguidos a CPL, o II e a SG 80 presenças online ao longo da sessão
nov (17/11)	Estamos (quase) todos vacinados. E agora?	Miguel Castanho - Docente da Univ. de Lisboa	Com 37 presenças online ao longo da sessão

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	20	181,25%

O objetivo 3 foi largamente superado, com um resultado acima do valor crítico.

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 (um), a Direção de Serviços de Gestão Financeira (três) e a Direção de Serviços de Aproveitamento e Património (16).

De acordo com o resultado obtido no final do 3.º trimestre, este objetivo, apesar de já se apresentar superado, situava-se abaixo do valor crítico, não sendo exetável vir a sofrer alterações significativas.

Contudo, no último trimestre de 2021 decorreram diversas auditorias às entidades a quem a SG presta serviços partilhados, havendo a necessidade de uniformizar procedimentos e minimizar eventuais erros na tramitação dos procedimentos, o que conduziu a um acréscimo significativo na emissão de circulares, face ao inicialmente estimado, na área da DCAP – Divisão de Contratação Pública.

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	92%	2%	100%	96,00	112,50%

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 uma meta foi atingida e três superadas.

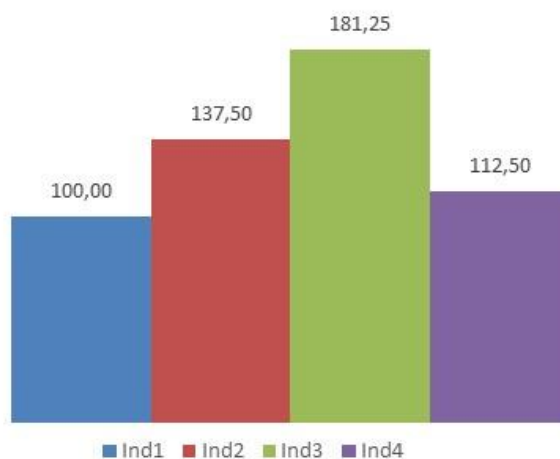


Figura 2 - Indicadores de Eficácia (% de execução)

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	13%	2%	16%	12	100,00%

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)	20	3	12	20	100,00%

Verifica-se que o objetivo 6 foi atingido, encontrando-se o resultado dentro do intervalo da meta.

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

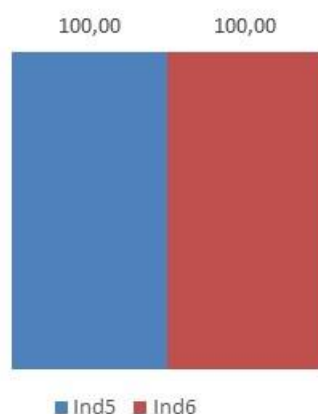


Figura 3 - Indicadores de Eficiência (%execução)

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 PorTodos	80%	5%	100%	86,00%	107,50%
Indicador 8	Meta	Tolerância	Valor Crítico	Resultado	Taxa de Realização
Grau de implementação do Plano de Sustentabilidade da SG	80%	5%	100%	100,00%	125,00%

Este objetivo, concretizado através de dois indicadores, foi superado, tendo-se atingido uma taxa de execução média global de 116,25%.

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	4,33	100,00%

O questionário lançado pela Secretaria-Geral, para aferição do índice de satisfação de clientes, registou um resultado de 4,33 (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%	167,00	543,75%
Indicador 11	Meta	Tolerância	Valor Crítico	Resultado	Taxa de Realização
Nº de ações desenvolvidas em regime de e-learning	22	2	26	25	118,75%

Este objetivo constituído por dois indicadores apresenta uma taxa média de execução de 458,75%, pelo que foi amplamente superado.

O resultado do indicador 10, acima do valor crítico, deveu-se essencialmente à execução do programa Formar 2021, tendo sido realizadas 105 ações de formação, face às 63 inicialmente previstas.

Das 105 ações realizadas internamente, 40 ações são na área dos meios e tecnologias de informação que representam 38% da formação executada.

Quanto ao indicador 11, igualmente superado, e no cumprimento de objetivos estratégicos, foram promovidas internamente 25 ações de formação em regime e-learning, nomeadamente, nas temáticas do Acolhimento Organizacional, Gestão de Recursos Humanos, Código do Procedimento Administrativo, Regulamento de

Proteção de Dados Pessoais, Segurança e Saúde no Trabalho e Formação Financeira no Local de Trabalho. Estes conteúdos programáticos foram disponibilizados na plataforma Moodle da SG e entidades parceiras, através de sessões formação assíncronas que garantiram, por um lado maior flexibilidade na gestão dos tempos e horários e, por outro lado, melhor conciliação entre os compromissos profissionais e pessoais e a frequência da formação. Foi, igualmente, garantida a democratização da aprendizagem através do acesso à formação para todos os trabalhadores dos serviços desconcentrados do MTSSS, de norte a sul do país, com significativa economia de esforço e custos de deslocação e alojamento.

Em resumo, fundamentam ainda o resultado obtido neste objetivo:

- Resposta a necessidade de desenvolvimento de competências digitais ao nível das ferramentas *Office*.
- Resposta ao desafio estratégico "*Eu sou digital*".
- Cumprimento de objetivos estratégicos das áreas técnicas da SG, nomeadamente da Gestão da Formação *e-Learning*, Sustentabilidade e Acessibilidade Digital.
- Parceria estratégica com os reguladores financeiros: BdP, ASF e CMVM.

Quadro 11- Objetivo 10

Garantir a disponibilização da informação relativa ao Arquivo Histórico do Ministério a todos os seus serviços e organismos					
Indicador 12	Meta	Tolerância	Valor Crítico	Resultado	Taxa de realização
Nº de metros lineares de documentação avaliada	80	5	100	124	155,00%

Este objetivo foi superado, dado que um dos técnicos superiores do Núcleo de Documentação e Arquivo foi afeto a esta atividade em novembro, o que lhe permitiu avaliar naquele período cerca de 30ml de documentação.

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	95%	2%	100%	100,00	125,00%

Em 2021 foram autorizados todos pedidos de jornada contínua e teletrabalho formalmente solicitados pelos/as 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 <i>Flyers</i> informativos divulgados	12	2	15	12	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	5	125,00%

Este objetivo foi superado, com a média dos indicadores 14 e 15 a atingir um resultado de 112,50%.

Quanto ao indicador 14 foram concebidos e divulgados 12 *flyers* de sensibilização tendentes a uma cultura SST. Este instrumento é particularmente útil por chegar a destinatários/as promovendo a prevenção da SST.

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

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	89%	10%	100%	96,00	100,00%

No âmbito da atividade do Centro Qualifica AP, durante o ano de 2021, foram diagnosticados e encaminhados para várias ofertas de qualificação um total de 76 candidatos/as:

Destes 76 candidatos/as, 72 foram encaminhados para RVCC (NS - nível secundário e NB - nível Básico) e quatro para percursos de RVCC Profissional, isto é, foram transferidos para outro Centro Qualifica da rede nacional com capacidade para desenvolver este tipo de resposta.

Neste contexto, o Centro Qualifica AP assegurou as respostas de educação e formação para um total de 76 candidatos/as dos 79 que foram inscritos/as e que passaram pela fase de diagnóstico e encaminhamento, pelo que o objetivo foi atingido, com uma taxa de resposta de 96%.

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

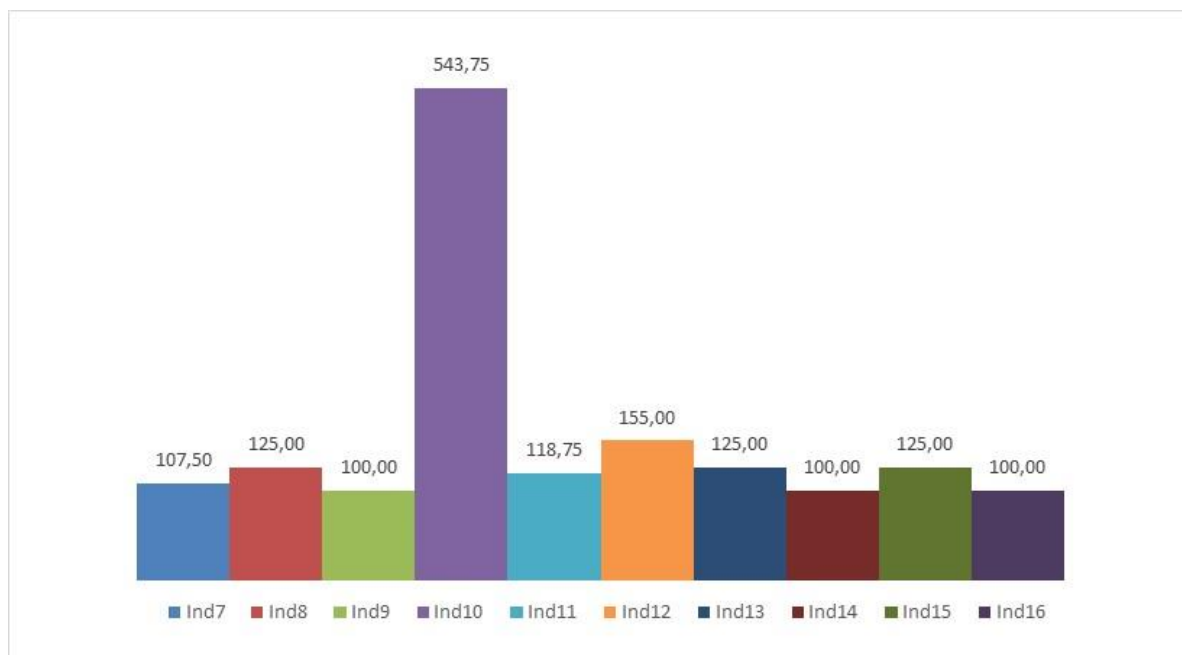


Figura 4 - Indicadores de Qualidade (% execução)

O resultado global dos objetivos do QUAR, após aplicação da ponderação definida para os parâmetros de eficácia, eficiência e qualidade, situa-se em 132,96%, conforme quadro infra.

Quadro 15 – Resultado global ponderado dos objetivos do QUAR

Eficácia	Eficiência	Qualidade
Ponderação 20%	Ponderação 20%	Ponderação 60%
41,81%	15,00%	76,15%
Resultado final da SG		
Bom	Satisfatório	Insuficiente
132,96%		

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 Segurança e Saúde 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.

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 imputáveis à SPR	1	0	1	100,00
	Processamentos c/ erros imputáveis à SPR	2	=<1	2	100,00
OO2 - 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
OO3 - Inscrever os novos trabalhadores da SG e serviços apoiados na CGA ou SS sem atrasos nem lapsos.	Inscrições com atrasos imputáveis ao NAP	=<2	0	0	n.a
	Inscrições com lapsos imputáveis ao NAP	=<3	=<1	0	n.a
OO4 - Assegurar a receção, conferência, correção e exportação para o SRH da assiduidade da SG e estruturas apoiadas	Erros imputáveis ao NAP	=<3	=<1	0	n.a
	Atrasos imputáveis ao NAP	=<3	=<1	0	n.a
OO5 - Divulgar informação relevante dos RH na Intranet do MTSSS	Flyers informativos divulgados	12	=>14	12	100,00
OO6 - Garantir resposta em tempo e sem erros às solicitações em todas as matérias distribuídas à DRH	Prazo médio de resposta às solicitações	6	=<4	5	100,00
	Prazo médio de resposta a recursos	15	=<12	14	100,00
	N.º de erros detetados nas respostas	3	=<2	3	100,00
OO7 - 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

Objetivos Operacionais	Indicador	Meta	Superação	Resultados	
				Valor atingido	Taxa de execução %
008 - Capacitar os efetivos da SG e serviços partilhados em SST	Flyers informativos divulgados	10	12	12	120,00
009 - Assegurar a realização de ações de formação / em e-learning	N.º de ações executadas das planeadas	20-24	25	25	104,17
0010 - 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%	167%	173,96
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	79%-99%	100%	96%	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 (Gabinetes e serviços partilhados).
- Assegurar as ações de recrutamento de pessoal.
- Gestão do SIADAP, Balanço Social e todos os atos referentes à constituição, modificação, manutenção e extinção da relação jurídica do emprego público.
- Assegurar o carregamento do SIOE e outros reportes.
- Levantamento das necessidades de formação.
- Conceção, implementação e gestão do programa “FORMAR” do Ministério.
- Qualificar os efetivos do Ministério através do programa “Qualifica AP”.

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 um, constituído por dois indicadores, centrados nas possíveis desconformidades foi atingido.

De notar que a Secção de Processamento e Remunerações, na prossecução das suas tarefas de processamento de abonos operacionaliza largas centenas de tarefas mensais, sendo que qualquer desconformidade tem enormes repercussões.

Durante o exercício em análise ocorreu a aposentação da coordenadora técnica, pelo que foi necessário recrutar nova colaboradora que neste momento está a finalizar o período experimental.

Ainda durante o mesmo exercício coexistiram dois fatores internos que dificultaram muito o normal funcionamento da equipa:

- A pandemia e a laboração parcial em teletrabalho.
- A integração de dois elementos sem experiência e consequente necessidade de formação “*in job*”.

Ainda durante o ano de 2021 foi concebido, elaborado e implementado um manual de controlo que visa a sistematização de todas as matérias tratadas nesta secção e contribuir para a uniformidade interpretativa. Trata-se de um documento de referência, inacabado por natureza e que vai ser melhorado e completado com novas experiências.

Quanto ao *objetivo dois* foi igualmente cumprido dada a existência pontual de atraso em respostas.

O referido manual interno de controlo vem reforçar a legalidade e celeridade nas várias respostas.

O *objetivo três* foi superado porquanto as inscrições na Segurança Social (SS) e Caixa Geral de Aposentações (CGA) foram feitas em tempo útil, sem atrasos nem erros.

E, diga-se que superar tal objetivo não foi fácil atento o número elevado de entradas e saídas nos Organismos apoiados pela SG.

Releva ainda acrescentar a escassez de recursos humanos afetos a este setor (apenas duas pessoas), situação que é necessário corrigir a curto prazo.

Também o *objetivo quatro* foi superado dado que não houve erros ou atrasos no tratamento e exportação da assiduidade para o SRH.

As tarefas descritas melhoraram porque tem havido permanentemente sensibilização dos Organismos apoiados para que cumpram escrupulosamente os prazos de resposta.

Igualmente foi melhorado com vários aditamentos e clarificações o manual que fixa os critérios para os serviços partilhados.

O *objetivo cinco* foi atingido porquanto ao longo de 2021 foram concebidos e disponibilizados 12 *flyers* sobre aspetos práticos de recursos humanos.

Este é um objetivo para manter por mais anos pois representa um desafio permanente de atualização e melhoria contínua, além de diminuir exponencialmente as consultas, pessoais, via email, ou telefone, e à secção.

No *objetivo seis*, quanto ao prazo médio de resposta às solicitações, em que se traduz foi atingido.

Trata-se de objetivo que foi de difícil alcance atento o elevado número de informações produzidas, sobretudo no âmbito de recursos, hierárquicos e tutelares sobre SIADAP e constituição e consolidação de mobilidades.

Paralelamente à atempada tramitação dos processos foi feito permanente esforço no sentido de melhorar a tecnicidade da equipa.

Assim, passou a haver uma reunião de equipa, com carácter tendencialmente bimestral, com o objetivo de discutir as matérias que vão sendo colocadas e de forma a garantir uniformidade interpretativa, objetivo de importância reforçada porque esta SG está integrada na RITC (Rede Internacional de Trabalho Colaborativo) cuja missão essencial é de uniformidade transversal, aplicável a toda a Administração.

Já no que concerne ao *objetivo sete* foi superado. Tal superação deve-se à excelência da equipa alocada, com larga experiência e à antecipação das tarefas, de forma a garantir maior análise qualitativa.

Os documentos produzidos para cada Organismo e o Balanço Social Consolidado do Ministério têm sido considerados unanimemente como instrumento de gestão de grande valia prática.

O *objetivo oito* foi superado pois que foram concebidos e divulgados 12 *flyers* de sensibilização a uma cultura SST.

Este instrumento é particularmente útil pois que chega aos destinatários promovendo a prevenção da SST.

O *objetivo nove* foi superado pois foram realizadas 25 ações de formação em *e-Learning*, no âmbito das temáticas da Segurança e Saúde no Trabalho, Gestão de Recursos Humanos, Código do Procedimento Administrativo, Proteção de Dados Pessoais e Formação Financeira no Local de Trabalho.

O contexto pandémico vivido ao longo deste ano determinou o impulso na formação à distância, designadamente aquela promovida em regime de *e-Learning* através da plataforma Moodle, permitindo continuar a assegurar a atualização dos conhecimentos e desenvolvimento das competências dos trabalhadores e das trabalhadoras do universo MTSSS, de norte a sul do país.

O *objetivo 10* foi amplamente superado, considerando que no Form@r 2021 foram planeadas 63 ações de formação internas e destas foram realizadas 105 ações, pelo que a taxa de ações executadas (n.º de ações executadas/n.º de ações planeadas) e com garantia de financiamento é de 167%.

Para esta taxa de execução contribuíram as necessárias ações de formação qualificante (UFCD - Unidades de Formação de Curta Duração, do Catálogo Nacional de Qualificações) realizadas na área das TIC, como respostas às necessidades de desenvolvimento de competências digitais dos trabalhadores/as do MTSSS.

Das 105 ações realizadas internamente, 40 ações são na área dos meios e tecnologias de informação que representam 38% da formação executada.

Este facto é justificado pelas necessidades impostas com o trabalho remoto que vieram colocar em evidência o défice de competências informáticas existente e está em linha com as preocupações do Programa Eu Sou Digital, designadamente a aposta na capacitação digital dos adultos, novos digitais com elevados índices de iliteracia nestas ferramentas de trabalho e de comunicação à distância.

De destacar que, em particular este elevado volume de formação na área das TIC, só foi possível desenvolver graças à parceria estabelecida com o INOVINTER, permitindo a satisfação das necessidades diagnosticadas a um custo muito reduzido e numa total dedicação e disponibilidade das equipas de coordenação e formativas.

Por outro lado, no cumprimento de objetivos estratégicos, foram promovidas internamente 5 ações de formação extraplano, nomeadamente, nas temáticas das Técnicas de *e-Learning* com recurso ao *Captivate*, Gestão da Sustentabilidade e Literacia Digital, e ainda 11 ações de formação no exterior.

O *objetivo 11* foi atingido pois a taxa de respostas de educação e formação adequadas a cada percurso e de acordo com o orçamento foi de 96%.

No âmbito da atividade do Centro Qualifica AP, durante o ano de 2021, foram diagnosticados e encaminhados para várias ofertas de qualificação um total de 76 candidatos/as:

Ofertas de Qualificação	RVCC NS	RVCC NB	RVCC PRO
Nº de Candidatos	56	16	4

Destes 76 candidatos/as, 72 foram encaminhados/as para RVCC (NS - nível secundário e NB - nível Básico) e 4 para percursos de RVCC Profissional, isto é, foram transferidos/as para outro Centro Qualifica da rede nacional com capacidade para desenvolver este tipo de resposta.

Neste contexto, o Centro Qualifica AP assegurou as respostas de educação e formação para um total de 76 candidatos/as de 79 que foram inscritos/as e que passaram pela fase de diagnóstico e encaminhamento.

Apenas 3 candidatos/as inscritos/as não foram encaminhados/as para uma resposta adequada porque não apresentaram elementos suficientes para o diagnóstico das competências e/ ou demonstraram indisponibilidade para iniciarem o processo.

4.2.4 – Indicadores de atividade

Quadro 17- Indicadores de Atividade da DRH

Produtos/Serviços	N.º Ocorrências 2020	N.º Ocorrências 2021
Balanço social consolidado	1	1
Balanço social da SG, DGERT, GEP, IGMTSSS, INR	5	5
Cartões de identificação / livre trânsito	65	40
Pedidos de pareceres à DGAEP via RITC	9	11
Respostas a consultas de Organismos do MTSSS	3	11
Controlo e gestão de Interponto	Diário	Diário
Declaração de contagem de tempo p/ concursos	56	9
Declaração de natureza diversa	59	30
Informações / Pareceres	342	568
Ofícios	579	847
Participação e apoio aos júris dos procedimentos concursais	3	3
Procedimentos concursais	3	3
Processos de aposentação organizados (para envio à CGA)	6	9
Relatório de execução SIADAP do MTSSS (para a DGAEP)	1	1
Vencimentos e outros abonos processados	7630	7714
SIOE	39	40

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	55.953,20	5	167%	Concluído

O projeto P1, associado ao objetivo 10, envolveu a totalidade dos/as trabalhadores/as afetos à área da gestão da formação na Divisão de Formação e foi garantida a sua execução a 167%, justificada pelo elevado número de ações desenvolvidas no domínio das TIC, como resposta à necessidade de desenvolvimento de competências digitais dos trabalhadores e das trabalhadoras do MTSSS, e também às ações extraplano, designadamente para a satisfação de objetivos estratégicos da Secretaria-Geral.

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%	100%	105,26
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%	100%	105,26
OO3 - Assegurar o atempado pagamento aos fornecedores, no âmbito dos serviços partilhados do MTSSS	Prazo médio de pagamentos	17-23 dias	16	20	100,00
	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%	1%	500,00
OO5 - Garantir a tramitação dos fundos de maneo, 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	3 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	3	100,00

4.3.3. Grau de concretização dos objetivos

Para esta Direção de Serviços, no exercício de 2021, foram definidos sete objetivos.

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

O *objetivo 1* respeitante à disponibilização de informação atualizada a todos os serviços, para apoio à gestão, visando o acompanhamento da execução orçamental, foi superado. No ano de 2021 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 relativas 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 2021 o *objetivo 3* foi superado, com a média dos dois indicadores que o compõem a atingir uma execução de 102,6%.

De referir que com a introdução da faturação eletrónica foi necessário desenhar novos circuitos para o procedimento de controlo e registo das faturas, o que provocou no início alguns constrangimentos ao normal funcionamento da SGMTSSS, com impacto *no prazo médio de pagamentos*, tendo este indicador sido atingido.

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 maneiio.

Para o *objetivo 6* encontram-se implementadas 100% das medidas. Recorreu-se à elaboração e divulgação de 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 três orientações técnicas para os novos procedimentos na área de atuação, permitindo, desta forma, a simplificação de processos e procedimentos de trabalho. Este objetivo foi atingido.

4.3.4. Indicadores de Atividade

Quadro 20 - Indicadores de Atividade da DF

Produtos/Serviços	N.º Ocorrências 2020	N.º Ocorrências 2021
Alterações orçamentais	600	499
Balancetes mensais de execução orçamental	1134	1225
Cabimentos	1517	1323
Compromissos	4237	4077
Informações/pareceres	36	33
Notificação de pagamento aos fornecedores	3929	3716
Ofícios	80	80
Pagamentos	8755	8163
Pedidos de autorização de pagamento (PAP)	1683	1444
Pedidos de libertação de créditos (PLC)	166	165
Prestação de contas	19	19
Previsões orçamentais	402	283
Propostas de autorização de despesa (NPD)	82	82
Propostas de orçamento	23	23
Relatórios trimestrais de execução orçamental	66	60

Em 2021 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 às entidades fornecedoras exclusivamente por correio eletrónico.
- Proceder ao pagamento atempado das retenções, bem como a emissão de DUC (AT) 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	9	133,33
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	98%	108,89
OO3 - Garantir que 90% dos pareceres, informações e quaisquer outros documentos elaborados nos processos administrativos gratuitos 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 6% para mais ou para menos	Percentagem de pareceres, informações e outros documentos não devolvidos	90%	96% de não devoluções	98,00%	108,89
OO4 - Assegurar/Sistematizar o Sistema de Controlo Interno, a monitorização e avaliação	Percentagem de medidas do PPRGCIC implementadas e reportadas	30%	60%	100%	333,33
	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	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 superado, embora se trate de um objetivo particularmente exigente e de difícil cumprimento, dada a complexidade das matérias analisadas e/ou acompanhadas na DJC.

O *objetivo 4* foi 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 2021 o seguinte:

- No que concerne aos processos não contenciosos e porque dos objetivos descritos não transparece o dado, foram elaborados 202 pareceres/informações, versando, principalmente as seguintes temáticas:
 - Recursos no âmbito da avaliação do desempenho – 64
 - Análise da assunção de compromissos plurianuais – 57
 - Recursos hierárquicos ou tutelares, excluindo SIADAP – 22
 - Contratação pública – 17

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

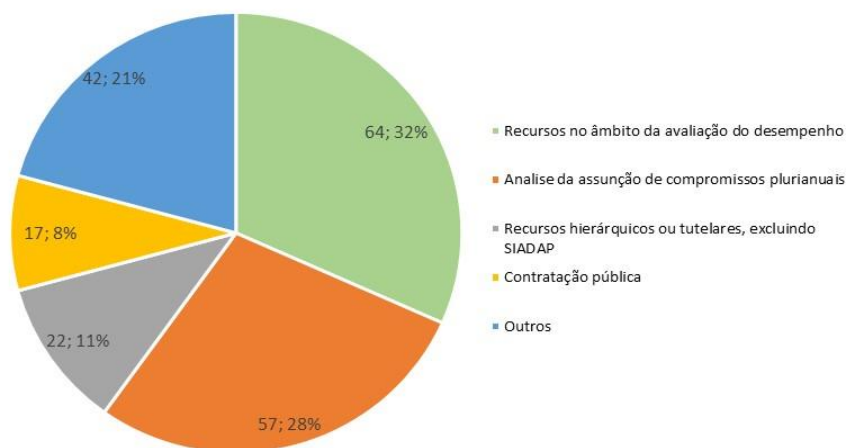


Figura 5 - Processos não contenciosos apreciados em 2021

4.4.5. Dos processos contenciosos

No âmbito da representação do MTSSS junto dos tribunais administrativos, foram trabalhados 390 processos contenciosos, o que representou um aumento significativo desta atividade da unidade orgânica.

Estes processos contenciosos podem dividir-se nas seguintes tipologias judiciais:

- Ações administrativas, sobre as mais variadas temáticas – 323
- Ações de contencioso pré-contratual – 23
- Outros processos cautelares – 44

Seguindo a tradição dos últimos anos, as ações administrativas representaram 82,8% dos processos contenciosos trabalhados.

Nesta área é igualmente de referir o apoio dado ao Ministério Público, sempre que solicitados para o efeito.

O gráfico seguinte é demonstrativo das intervenções da DJC nos processos contenciosos.

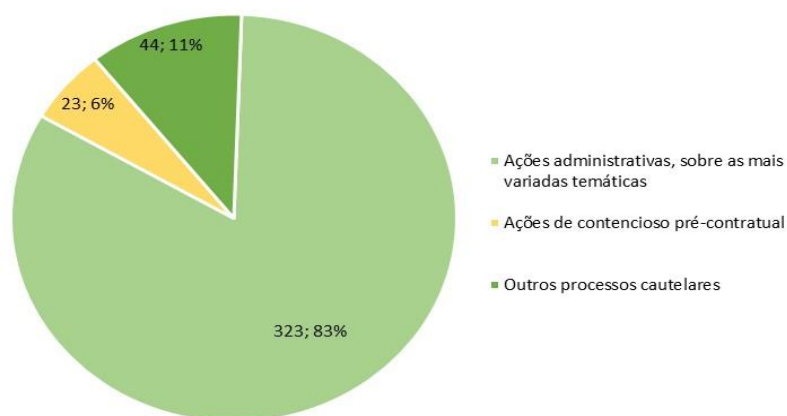


Figura 6 - Comparativo das diferentes espécies de processos contenciosos

4.4.6. Indicadores de atividade

Quadro 22 - Indicadores de Atividade da DJC

Produtos/Serviços	N.º Ocorrências 2020	N.º Ocorrências 2021
Pareceres e informações* de natureza jurídica, recursos hierárquicos e tutelares, suscitados no âmbito do Ministério	225	198
Contestações e alegações de contencioso administrativo	282	390
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	4	4
Processos de apoio ao Ministério Público	5	2
Ofícios, faxes, notas de comunicação interna e email**	350	512

* 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%	96%	106,67
OO3 - Garantir poupanças no processo aquisitivo no âmbito das compras públicas centralizadas no MTSSS	Taxa de poupança média no processo aquisitivo	11%-15%	>15%	12%	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
	Cumprimento dos prazos definidos para entrega de contributos setoriais para o QUAR, PA e RA (contagem do n.º de dias em que a entrega antecede o prazo)	0 (entrega no prazo definido)	=>2 (dias antes do prazo definido)	0 (entrega no prazo definido)	100,00

Objetivos Operacionais	Indicador	Meta	Superação	Resultados	
				Valor atingido	Taxa de execução %
007 - 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 cinco foram superados, e dois foram atingidos.

Assim, no que diz respeito ao *objetivo 1*, foi aquele apenas atingido, isto no que concerne aos projetos previstos, pese embora ao longo do ano tenham sido executados vários outros projetos, como sejam:

Quadro 24 - Projetos executados em 2020

Projetos	Objetivo operacional
Empreitada para reparações e beneficiações de várias salas do Piso 14º - GSEIPD	Garantir a segurança de pessoas e bens no edifício
Reparação do elevador nº 5 - Subs. Kit encoder eletrónico de contagem de impulsos e posicionamento da cabina na caixa do elevador	Garantir a segurança de pessoas e bens no edifício
Aquisição de blocos autónomos	Cumprir regulamento de incêndios Garantir a segurança de pessoas
Substituição tubagem deteriorada AVAC Pisos 10º, 11º e 16º	Garantir a segurança de pessoas e bens no edifício
Aquisição de lâmpadas	Garantir a segurança de pessoas e bens no edifício

Projetos	Objetivo operacional
Aquisição duas portas automáticas para o Edifício PL	Garantir a segurança de pessoas e bens no edifício
Reparação e Manutenção ao Bailéu (Manutenção 2022 a 2024)	Garantir a segurança de pessoas e bens no edifício
Insonorização da porta interior da sala 113.17/113.18	Garantir a segurança de pessoas e bens no edifício
Aquisição de quatro câmaras para o sistema de videovigilância	Garantir a segurança de pessoas e bens no edifício
Aquisição do sistema de comunicação bidirecional para os elevadores nº s 4 e 5	Garantir a segurança de pessoas e bens no edifício
Aquisição de serviços de assistência técnica ao módulo de "Apoio à receção de visitantes"	Garantir a segurança de pessoas e bens no edifício

Destaca-se que, pese embora não estando prevista a sua execução no plano de atividades para 2021, foi projetada e executada no período em análise, a empreitada de modernização parcial do 14.º piso, bem como a reparação do bailéu, “projetos” que acabaram por substituir projetos não executados.

Relativamente ao *objetivo 2*, superado, foi possível atingir uma taxa de resposta às diversas solicitações na ordem dos 96%, sendo que se manteve a tendência já verificada no ano anterior, ou seja, um ligeiro decréscimo nos pedidos de apoio por parte dos diversos organismos do MTSSS, talvez 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 2021, foram 11 o número de tipologias de bens e serviços com contratação centralizada pela UMC, tendo a poupança obtida nos processos centralizados atingido, em 2021, os 12%, pelo que o objetivo foi atingido.

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

Para além do processo de contratação, a UMC manteve a sua intervenção junto dos fornecedores e da eSPap, sempre que necessário, e respondeu às diversas solicitações da eSPap no que diz respeito a divulgação de informação relativa aos acordos quadro, recolha e agregação de informação relativa ao Plano Nacional de Compras Públicas e Plano Anual de Necessidades de Veículos.

Em 2021 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, em virtude da decorrência de ações de contencioso pré-contratual e, também, pela demora na obtenção de autorização de encargos plurianuais.

Dos procedimentos desenvolvidos, foram realizados vários concursos públicos com publicitação no JOUE, de tramitação mais trabalhosa e morosa, porquanto inexistiam acordos quadro da eSPap.

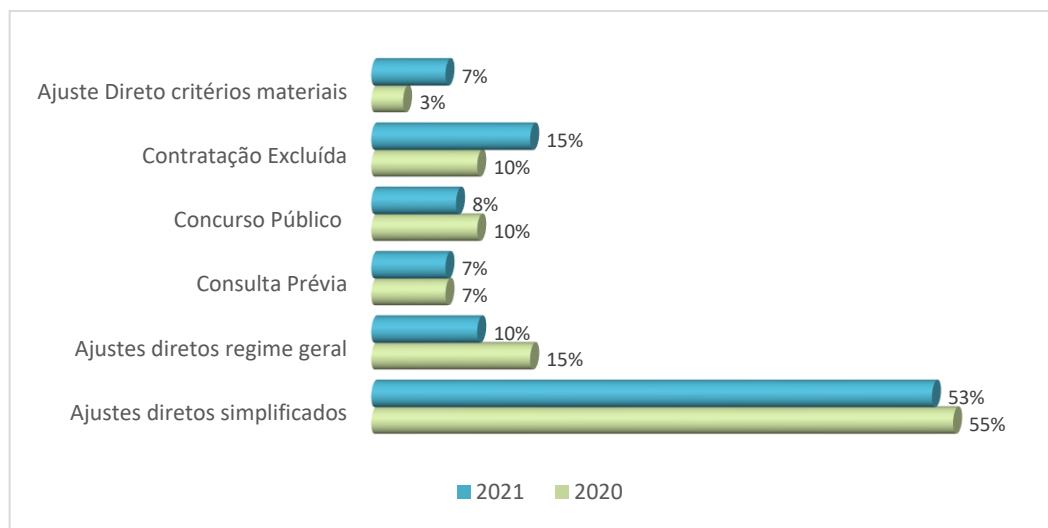


Figura 7 - Procedimentos desenvolvidos pela DCAP 2020-2021(%)

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.

Quadro 25 - Variação da atividade desenvolvida

Atividades	2020	2021	Variação %
Procedimentos aquisitivos	926	695	- 25%
Parecer Prévio AMA	16	7	- 56%
Registos SCEP / SIGO	196	242	23,5%
Tratamento Faturas	4888	3202	-34,5%

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
P2 - Substituição de "vinil" deteriorado nas partes comuns nos pisos 10 a 13	Beneficiar o pavimento interior do edifício	0	2		Não executado
P3 - Substituição da iluminação convencional por "led" - pisos 10, 12 e 13	Melhorar a eficiência energética do edifício	0	3	0	Não executado
P4 - Reparação dos elevadores (substituição/modernização dos elevadores 1, 2 e 3)	Garantir a segurança de pessoas e bens no edifício	164.303,40	5	100,00	Concluído
P5- Aquisição e implementação de camaras vigilância linha azul e caves.	Garantir a segurança de pessoas e bens no edifício.	0	3	0	Não executado
P6 - Limpeza por aspiração com robot de condutas do ar condicionado centralizado.	Melhorar a QAI MTSSS de pessoas no edifício	0	3	0	Não executado
P7 - Elaboração e implementação de um Questionário de avaliação DCAP-DALOG	Avaliar o serviço prestado pela DCAP-DALOG tendo em vista a melhoria dos processos de trabalho	0		100,00	Concluído

4.5.5. Indicadores de atividade

Quadro 27 - Indicadores de atividade da DCAP

Produtos/Serviços	N.º Ocorrências 2020	N.º Ocorrências 2021
Total procedimentos de Aquisição de Bens e Serviços	953	695
Contratos Geridos	834	612
Catálogos plataforma transacional	17	17
Desenvolvimento de procedimentos aquisitivos centralizados	28	20
Propostas avaliadas	76	114
N.º de tipologias de bens e serviços centralizados	11	8
Divulgação de comunicações da eSPap	8	6
Cadernos de Encargos/Programas/Convites/Anexos/Outros	911	417
Instrução de Pedidos de exceção	11	10
Informações internas	621	538
Minutas de Contrato	39	35
N.º de Intervenções no Arquivo do Bairro Cruz Vermelha	3	4
N.º de Intervenções no Arquivo do Largo da Luz	6	1
Pedidos autorização encargos plurianuais - Portarias/RCM/Despacho conjunto	19	2
Pedidos de AOV'S (alugueres operacionais de viaturas) – Atualizados/Submetidos	N/A-	13
Pedidos de AOVs (alugueres operacionais de viaturas) - Novos	4	3

Produtos/Serviços	N.º Ocorrências 2020	N.º Ocorrências 2021
Pedidos de rent-a-car	25	23
Pedidos de parecer prévio AMA	16	7
Processos de averiguação de acidentes de automóvel	1	1
Pronúncias sobre impugnações judiciais interpostas	1	3
Recolha de informação a nível ministerial a pedido da eSPap	1	2
Registo e controle de viaturas da SG, Área Governativa e Serviços Partilhados	48	49
Registo SCEPT – Compromissos plurianuais	196	242
Reuniões com eSPap/Outras entidades/Fornecedores	7	32
Sistema Parque Viaturas Estado (Plataforma) – nº de viaturas da frota	48	49
Tratamento de faturas rececionadas para efeitos de liquidação	4888	3202
Execução de obras pequenas ou grandes	52	49
Pedidos de manutenção interna no Edifício da Praça de Londres	300	236
Requisições Fundo Maneio	36	20

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

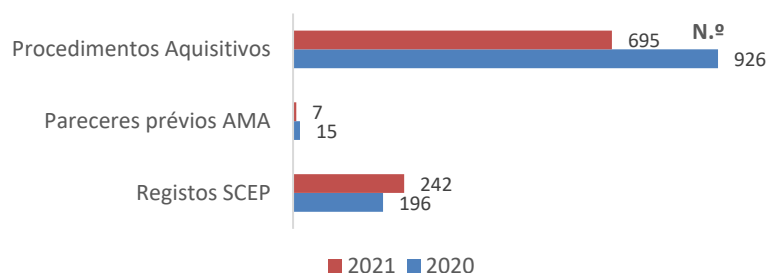


Figura 8 - Indicadores de atividade da DCOP

Unidade Ministerial de Compras

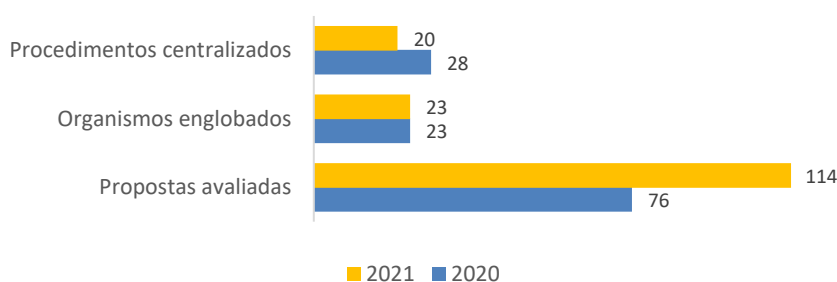


Figura 9 - Indicadores de atividade da UMC

Divisão de Gestão Patrimonial

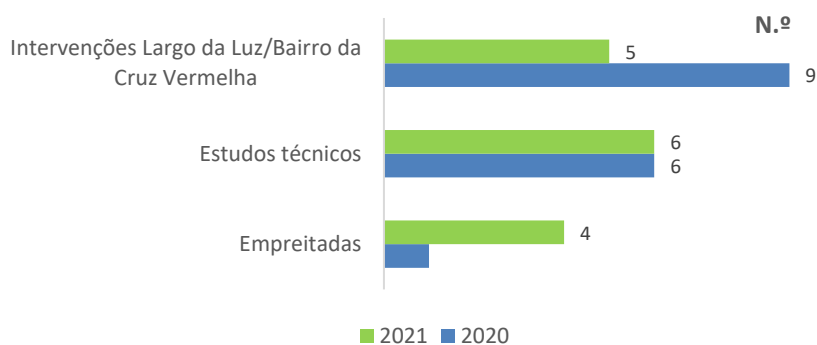


Figura 10 - Indicadores de atividade da DGP

Núcleo de Aprovisionamento e Viaturas

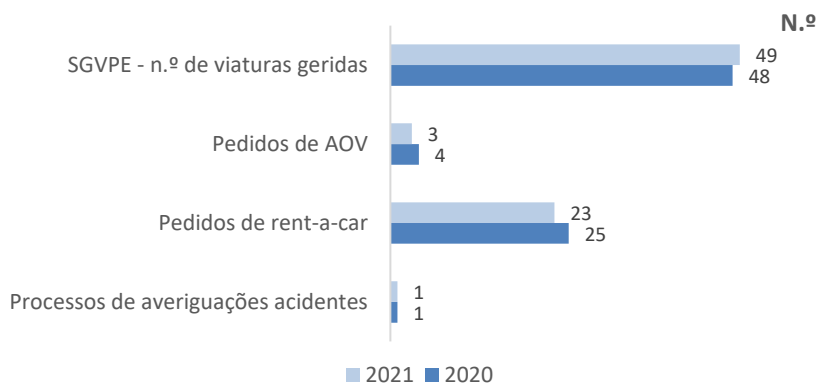


Figura 11 - Indicadores de atividade do NAV

Núcleo de Gestão de Contratos

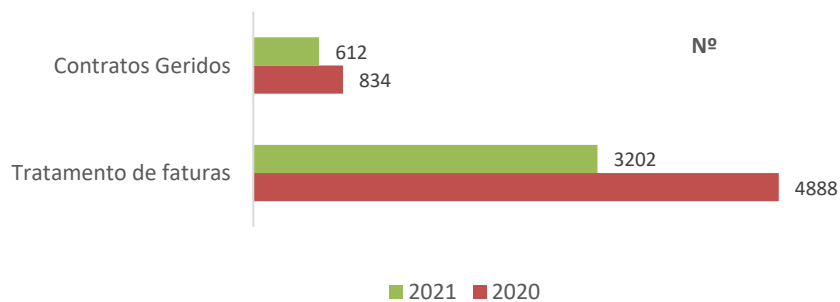


Figura 12 - Indicadores de atividade do Gescont

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/as trabalhadores/as da SG.

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		2020	2021
Consumo anual de energia do edifício da Praça de Londres	Eletricidade (kwh)	580 039	489.769
	Gás (Kwh)	160 821	190.512
	Gás (m3) Bar/refeitório		
Consumo anual de água(m3)		3 476	2.863

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 para melhorar as condições do edifício, a mudança gradual para tecnologia led na iluminação, outras boas práticas continuam a contribuir para o efeito e o não funcionamento normal do sistema AVAC.
- O consumo de gás (aquecimento das caldeiras), em relação aos valores dos consumos do ano 2020, aumentou, devido à redução nas regras de confinamento.

- O consumo de gás (refeitório), em relação aos valores dos consumos do ano 2019, não é comparável por inexistência de dados em 2020 e 2021.

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 e 2021, por falta de recursos humanos.

- O consumo de água diminuiu, inferindo-se como principal razão o confinamento e a substituição feita das redes de água.

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 características 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 2021

Papel	Extintores	Toners	REEE	Ferro e Metal	Lâmpadas	Plásticos	Gorduras e Óleos de Fritura
8.0500 Kg	0 unidades	150 Kg	3.250 Kg	755 Kg	100 Kg	750 Kg	700 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 expectativas dos/as 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 expectativas dos clientes da DC	Índice médio de qualidade na satisfação de clientes da área do Atendimento e Receção	85% - 90%	> 90%	100%	111,11
	Taxa de resposta aos pedidos de clientes do NIQC	85% - 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	6	100,00
	N.º de iniciativas de âmbito cultural em que participa, como serviço promotor ou no apoio à respetiva organização	1 a 2	> 2	1	100,00
	N.º de conteúdos inseridos na intranet, com os requisitos definidos para o efeito	160 a 200	> 200	206	103,00
OO3 - 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 criadas/atualizadas	3 a 4	> 4	4	100,00
OO4 - Assegurar a coordenação e aplicação de medidas nos domínios da comunicação, inovação, modernização e qualidade, bem como da gestão da	N.º de newsletters lançadas (Ex.: Intranet, site, Rede PorTodos, Últimas)	26-27	28	30	111,11

Objetivos Operacionais	Indicador	Meta	Superação	Resultados	
				Valor atingido	Taxa de execução %
sustentabilidade na SG e nos organismos do MTSSS	N.º de workshops/conferências temáticas	4 a 6	7	7	116,67
	Taxa de execução das ações planeadas no âmbito da Intranet da SG e MTSSS	70%-80%	> 80%	85%	101,06
	Grau de implementação de subsites na Intranet da SG (ex: Rede PorTodos, Espaço ECO)	85%-95%	>95%	85%	89,47
	Taxa de execução do Plano de Ação da Rede Por Todos	75%-85%	> 85%	86%	101,18
	Grau de implementação do Plano de Sustentabilidade da SG	75% - 85%	>85%	100%	117,65
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%	76,47%	109,24
OO6 - Assegurar a receção e expedição de todo o expediente da SG e dos organismos instalados no edifício do MTSSS	Percentagem de expediente entrado até às 17h e tratado no próprio dia	96%	>96%	99%	103,13
	Percentagem de submissão de atos na INCM 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 - 85ml	> 85ml	124ml	145,88
OO8 - Garantir o apoio na implementação da Macro Estrutura	N.º de serviços do MTSSS apoiados	2 a 4	5	3	100,00

Objetivos Operacionais	Indicador	Meta	Superação	Resultados	
				Valor atingido	Taxa de execução %
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	Taxa de Processos criados na Estrutura de Pastas do Organizador, de acordo com o Plano de Classificação da SG	70% - 75%	>75%	98,37%	131,16

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 de 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 expectativas 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 a partir de setembro, altura em que foi reiniciado o atendimento presencial, sendo a partir daquele mês também efetuado o inquérito ao atendimento telefónico.

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 as 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 executado tendo-se realizado uma sessão divulgação de património histórico, com uma exposição no átrio do edifício do MTSSS - Máquinas de escrever com história, que são acervo do Museu da Segurança Social.

Ao longo de 2021, foram celebrados seis novos protocolos, nas áreas da saúde, bem-estar e diversos, com as seguintes empresas: Bocas Roma, Clínica Veterinária João XXI, Dedalmania, Nova Banca Galeria e a Quinta do Lau e um protocolo específico para satisfação de uma necessidade pontual com a Alberto Oculista.

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 206, com notícias de interesse do ponto de vista profissional e pessoal dos utilizadores/as.

Assim, o objetivo foi superado com uma taxa de execução de 101%.

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 “N.º de processos/procedimentos/instruções técnicas criadas/atualizadas”, foi atualizado um manual de procedimentos e criado três formulários online, que permitiram a introdução de melhorias significativas no funcionamento da SG, 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 seis indicadores, tendo cinco deles sido superados e um atingido.

No âmbito da dinamização de newsletters foi possível aumentar o número de edições face ao ano anterior, tendo-se lançado 30 edições.

Quanto aos 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 impacto da pandemia na nossa vida pessoal e nas nossas organizações, foi possível levar a cabo 7 webinários. É de realçar o esforço da equipa, na consolidação de novas competências, uma vez que estes encontros passaram a ser efetuados em formato digital, através de plataformas como a Zoom ou a 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
Dia Internacional da Mulher - Teletrabalho no Pós-Covid e Conciliação da Vida Profissional, Pessoal e Familiar – o direito a desligar	245
À conversa sobre IRS	34
À conversa com Alice Vieira - Jornalista, poetisa e escritora	28
Celebração do Dia da SG	40
Conversa - Violência contra as pessoas idosas	30
Semana Sustentabilidade: Violência doméstica e direitos humanos em tempo de pandemia e isolamento social	70
Conversa - Violência sexual contra homens e rapazes	33
Sustentabilidade Ambiental - Desafios e boas práticas	80
Estamos (quase) todos vacinados. E agora?	37
Total de participantes	597

É de salientar que com este formato online a adesão foi maior que no formato presencial.

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, tendo o valor atingido sido superior ao de 2020.

Quadro 32 - Gestão de conteúdos/Administração da Intranet SG/MTSSS 2021

 22 Páginas construídas	 598 Imagens trabalhadas	 27 Módulos desenvolvidos	 185 Documentos inseridos	 456 Destaques	 280 Eventos Efemérides	 228 Atualizações de páginas	 44 Multimédia	 2 Subsites/pág. especiais
--	---	--	--	--	---	---	--	---

Em 2021 desenvolveram-se, no âmbito da Intranet, 2 subsites, a saber: Subsite da Sustentabilidade da SG e Subsite da Rede PorTodos.

Houve ainda um grande aumento das imagens trabalhadas, que corresponderam ao aumento dos destaques publicados.

Por último, no âmbito da sustentabilidade, conseguiu-se atingir 86% das ações do Plano de Ação da Rede PorTodos e 100% 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.

Assim, o objetivo 4 foi superado com 106,19%.

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 com uma taxa de execução global de 106,78%.

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 cerca de 99% 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 de diplomas, tendo sido verificado um aumento de publicações face a 2020. O número de entradas e saídas voltou a aumentar significativamente, conforme se observa no quadro abaixo. 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 2021 face a 2019, apesar de ter aumentado face a 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
2021	12110	1366	9329	443	33	23281	19	23281
2020	6819	994	10542	353	36	18744	0	18744
2019	13096	7019	15475	480	34	36104	21	36083

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.

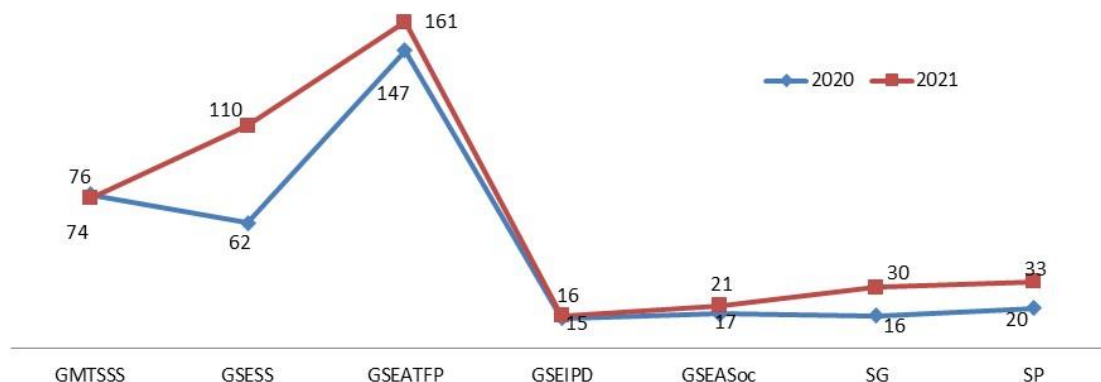


Figura 13 - Tipologia de atos enviados para publicação no Diário da República

No que se refere ao *objetivo 7* foram avaliados 124ml 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, tendo o objetivo sido superado com uma taxa de execução de 145,88%.

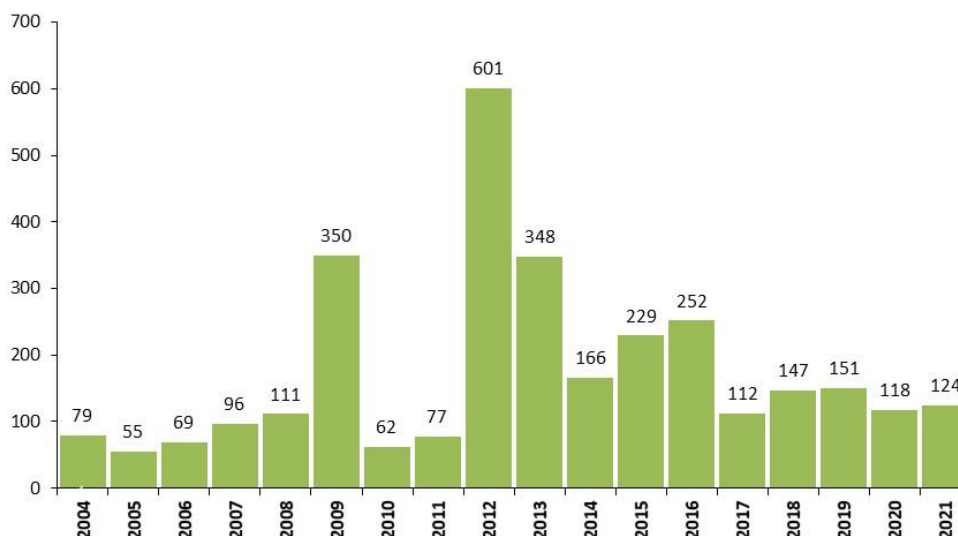


Figura 14 - Evolução da avaliação da massa documental acumulada (ml)

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.

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 de cidadãos e cidadãs ou de investigadores/as, 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.

No que diz respeito ao *objetivo 8*, o mesmo foi superado, com uma taxa de execução de 115,58%, porquanto foram apoiados tecnicamente três serviços do MTSSS e cumprido 98,37% da taxa de processos criados na Estrutura de Pastas do Organizador, de acordo com o Plano de Classificação da SG. 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 9662, corresponde a uma média mensal de 805 atendimentos, tendo-se registado menos 926 atendimentos face a 2020, conforme quadro infra.

O atendimento telefónico representou 98% da atividade, dado que em 2021 durante o período de confinamento, fevereiro a agosto, não foi efetuado atendimento presencial.

Quanto à área da receção, houve também uma diminuição dos telefonemas e uma diminuição do número de visitantes face a 2020, uma vez que com o confinamento o número de trabalhadores/as em regime presencial foi menor e durante um largo período não houve reuniões presenciais.

Quadro 34 - Evolução de atendimento 2016/2021 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
2021	9477	185	9662	3694	9200

No âmbito das atividades da área do apoio logístico, técnico e protocolar, o NRP apoiou a organização e realização de 173 eventos e 20 acompanhamentos, destacando-se em especial dos primeiros, as reuniões da Presidência Portuguesa do Conselho da União Europeia, as do Plano de Recuperação e Resiliência, a Comemoração do Dia da Segurança Social, os encontros com delegações estrangeiras, as reuniões da Comissão de Políticas de Inclusão das Pessoas com Deficiência, videoconferências, assinatura de protocolos e de memorandos e conferências de imprensa.

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

É de salientar o grande volume dos pedidos de informação e exposições, enviados pelos/as cidadãos e cidadãs e por 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 2021, foi tratado em Smartdocs um total de 3853 documentos, número que incluiu 2235 entradas (ofícios, cartas e mails) e 1618 saídas (respostas ou reencaminhamentos por ofício ou mail). Aquele total não incluiu os

mails enviados por cidadãos e cidadãs diretamente para o endereço das Relações Públicas da SG e as respetivas respostas, tratados exclusivamente no Outlook.

Quadro 35 – Documentação tratada pelo NRP

Tipologia	Entradas	Saídas	Total
Formulários internacionais de Segurança Social	171	168	339
Pedidos de informação dos tribunais	29	29	58
Comunicações dos tribunais	23	24	47
Pedidos de informação e esclarecimento	417	389	806
Queixas/Reclamações/Denúncias	931	907	1838
Comunicações de outros Ministérios/Entidades	118	73	191
Reclamações (livro amarelo da ACT e outras) enviadas à tutela	24	28	52
Arquivo	522		522
Totais	2235	1618	3853

Em 2021, 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.
- Apoio técnico à Conselheira para a Igualdade do MTSSS, apoio à realização das reuniões com interlocutores/as dos serviços e levantamentos de informação juntos dos serviços e organismos do MTSSS e respetiva consolidação, em colaboração com o NRP.
- 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 Gestão 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 um total de 30597 páginas.
- 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 interlocutores/as 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 86 consultas, valor abaixo do registado em anos anteriores, dado que de janeiro a março não houve consulta e durante o resto do ano a maioria das pessoas esteve em teletrabalho.
- 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:

- Apoio ao serviços e organismos do Ministério na implementação do Plano de Classificação nos termos da Portaria de Gestão de Documentos do MTSSS.
- Emissão de declarações de contagem de tempo para efeitos de aposentação ou reforma.
- Apoio a investigadores/as e outras pessoas interessadas 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 por cidadão e cidadãs nos atendimentos.
- Tratamento dos dados do inquérito de avaliação de satisfação de cidadãos e cidadãs, 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
Comunica 360.º	Dinamizar a área da Comunicação no MTSSS	0€	5	100,00	Concluídas as tarefas previstas para 2021

Quanto aos projetos desenvolvidos no âmbito da DC, foi criado o projeto Comunica 360.º, com o objetivo de dinamizar a área da comunicação na SG e no MTSSS, tendo-se proposto desenvolver iniciativas com vista à otimização e dinamização, das Intranets, CTV e o site da SG, quer ao nível de novas funcionalidades quer ao nível de novos conteúdos.

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 2020	N.º Ocorrências 2021
Apoio nas áreas da comunicação e imagem à SG e aos organismos do MTSSS	167	172
Atualização da página institucional da SG e POCIQ	454	382

Produtos/Serviços	N.º Ocorrências 2020	N.º Ocorrências 2021
Consultas médicas na SG	143	86
Declarações de contagem de tempo	25	16
Elaboração de artigos temáticos para publicação e divulgação	13	6
Elaboração de documentos formais de planeamento e reporte das atividades	9	6
Elaboração de documentos técnicos e monitorização e análise de informação	13	22
Elaboração de inquéritos e respetiva análise e elaboração de relatórios de apuramento de dados	13	15
Reclamações (através do Livro de Reclamações)	6	12
Gestão de conteúdos e administração das Intranets (SG e MTSSS)	1121	1842
Apoio a conferências de imprensa	11	4

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. Objetivos e Atividades

Objetivos Operacionais	Indicador	Meta	Superação	Resultados	
				Valor atingido	Taxa de execução
Verificar a 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. (Confirmar a observância da legalidade dos procedimentos internos da SG)	Cumprimento dos prazos definidos para entrega de contributos (contagem do nº de dias em que a entrega antecede o prazo)	0	=>2	1	100%

Entrega, dentro dos prazos definidos, de informação sobre a verificação da legalidade dos procedimentos internos da SG e outras informações por solicitação da Direção:

- A análise da adequação dos processos e mecanismos de controlo foi sendo realizada através da verificação dos manuais de procedimentos em vigor que necessitam de atualização, tendo sido anotadas sugestões para proposta de revisão.
- Submissão em plataforma digital a resposta a questionário da IGFinanças relativo ao sistema de controlo interno da administração financeira da SG MTSSS, após recolha interna e análise dos dados rececionados.
- Foram elaboradas sugestões de respostas a remeter pela Direção a questões suscitadas interna e externamente.

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 2021

	Objetivos			Projetos		
	N.º de Objetivos	Superados	Atingidos	N.º de Projetos	Concluídos	Não executados
DRH	11	6	5	1	1	
DF	7	6	1	0		
DJC	4	4		0		
DCAP	7	5	2	6	2	4
DC	8	7	1	1	1	
NAI	1		1			
TOTAL	38	28	10	8	4	4

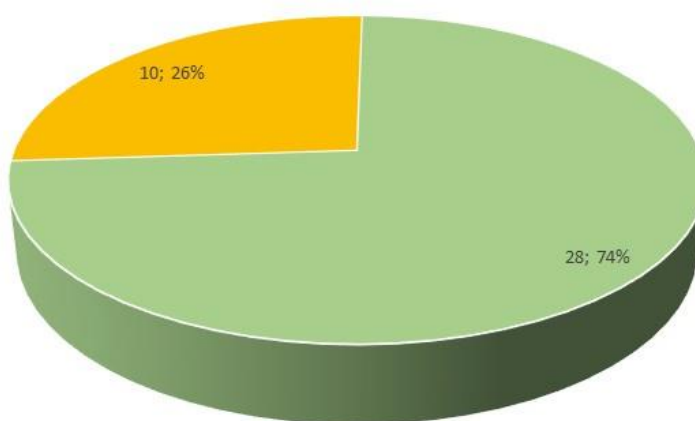


Figura 15 - Taxa de execução dos objetivos das unidades orgânicas 2021

Quadro 39 – Situação dos Objetivos do QUAR da SG em 2021

Objetivos do QUAR				
	N.º de Objetivos	Superados	Atingidos	Não atingidos
Total	13	8	5	0

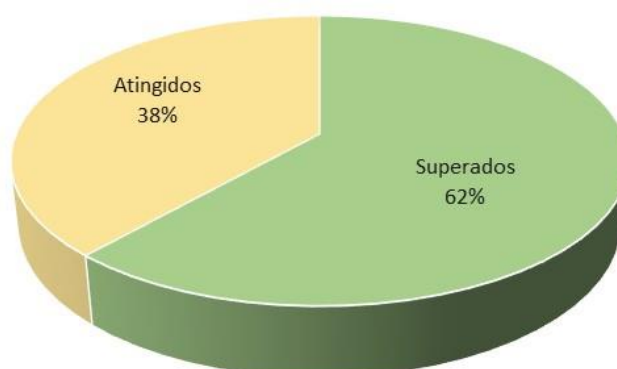


Figura 16 - Taxa de execução dos objetivos do QUAR 2021

5.2. Síntese dos projetos da SG

Quadro 40 - Execução/Situação dos projetos da SG

Designação	Objetivo operacional do projeto	Custos (euros)	RH envolvidos	% Execução	Situação
P1 - Programa "FORMAR"	Conceber e desenvolver o Plano Anual de Formação do Ministério	55.953,20	5	167,00	Concluído
P2 - Substituição de "vinil" deteriorado nas partes comuns nos pisos 10 a 13	Beneficiar o pavimento interior do edifício	0	-	0	Não executado
P3 - Substituição da iluminação convencional por "led" - pisos 10, 12 e 13	Melhorar a eficiência energética do edifício	0	-	0	Não executado
P4 - Reparação dos elevadores	Garantir a segurança de pessoas e bens no edifício	164.303,40	5	100,00	Concluído
P5- Aquisição e implementação de camaras vigilância linha azul e caves.	Garantir a segurança de pessoas e bens no edifício.	0	-	0	Não executado
P6 -Limpeza por aspiração com robot de condutas do ar condicionado centralizado.	Melhorar a QAI MTSSS de pessoas no edifício	0	-	0	Não executado
P7 - Elaboração e implementação de um Questionário de avaliação DCAP-DALOG (2018)	Avaliar o serviço prestado pela DCAP-DALOG tendo em vista a melhoria dos processos de trabalho	0	1	100,00	Concluído
P8 - Comunica 360.º	Dinamizar a área da Comunicação no MTSSS	0	5	100,00	Concluído

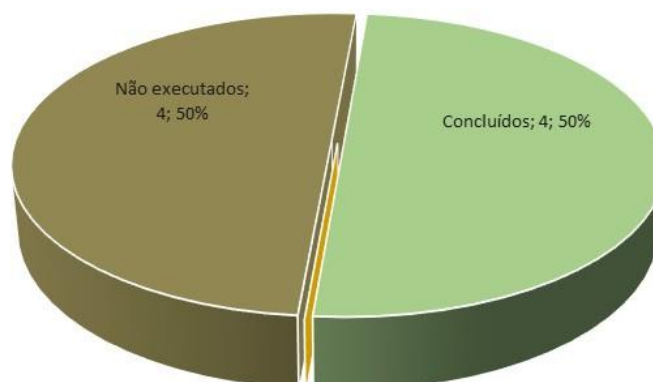


Figura 17 - Taxa de execução dos projetos 2021

6. Afetação de recursos

6.1. Recursos Humanos

Quadro 41 – Trabalhadores/as da SG em 31/12/2021, por Cargo/Categoria e Unidade Orgânica

Cargo/Categoria	Unidades Orgânicas						Efetivos
	DRH	DCAP	DC	DF	DJC	Direção	
Direção Superior						2	2
Dirigentes Intermédios	2	4	1	3	1		11
Técnico Superior	11	17	12	6	5	1	52
Coordenador Técnico	1	1		1			3
Assistente Técnico	8	4	12	5	1	1	31
Assistente Operacional	1	3	2				6
TOTAL	23	29	27	15	7	4	105

Fonte: SRH-BS

Em 2011 os/as técnicos/as superiores eram 31,16% do total de efetivos da SG, registando-se um aumento gradual ao longo dos últimos 10 anos e que em 2021 se situa nos 49,52%. Em 2021 técnicos/as superiores continuam a ser grupo profissional com maior n.º de trabalhadores/as, correspondente a 49,52% do número total.

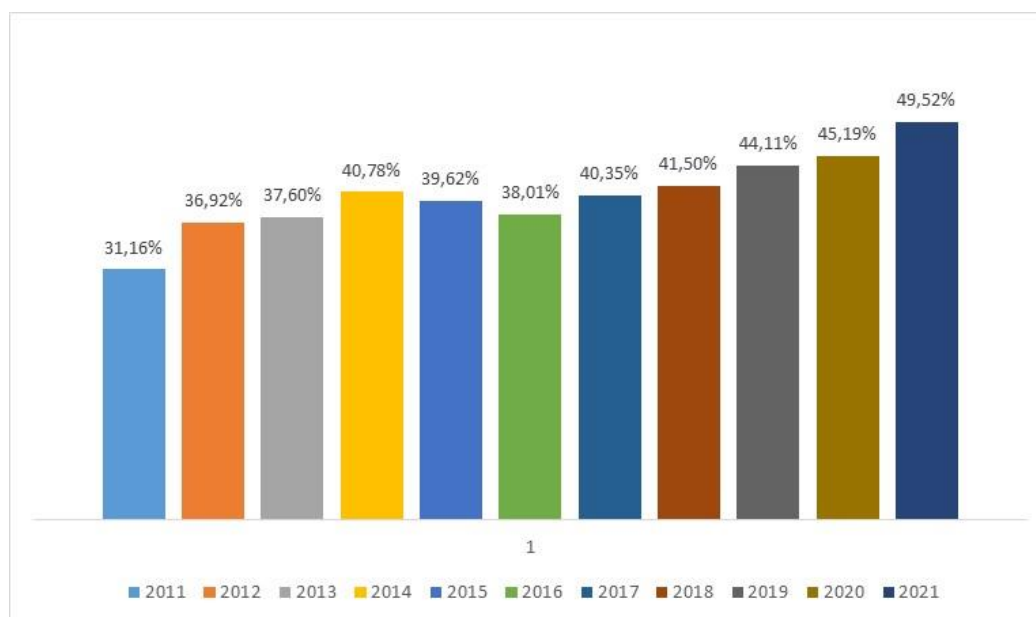


Figura 18 - Evolução do nível de tecnicidade

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 75-B/2020, de 31 de dezembro.

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 (€)
Receitas Gerais não afetas a projetos cofinanciados	
Atividade 258 - Gestão Administrativa	5.253.652
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	5.335.008

Assim, constata-se que o orçamento da Secretaria-Geral do MTSSS para 2021, foi contemplado com uma dotação aprovada de 5.335.008 €, em que 5.253.652 € (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 a Secretaria-Geral foi, no ano de 2021, 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	1.009.408	988.022	969.746	18.276	98,15%
Gabinete do Secretário de Estado da Segurança Social	819.021	730.119	649.728	80.391	88,99%
Gabinete do Secretário de Estado Adjunto do Trabalho e Formação Profissional	766.752	764.446	742.211	22.235	97,09%
Gabinete da Secretária de Estado da Inclusão das Pessoas com Deficiência	764.334	730.689	717.354	13.335	98,18%
Gabinete da Secretária de Estado da Ação Social	721.026	724.347	580.687	143.660	80,17%
TOTAIS AÇÃO GOVERNATIVA DO MTSSS	4.080.541	3.937.623	3.659.726	277.897	92,94%
Escritório da Organização Internacional do Trabalho	300.638	327.344	258.869	68.475	79,08%
Programa Form@r	80.000	66.299	54.208	12.091	81,76%
Segurança Social - Lei de Bases	7.784.913.948	8.683.375.597	8.683.375.597	0	100,00%
Segurança Social - IVA Social	915.220.455	915.220.455	915.220.455	0	100,00%
Segurança Social - Pensões dos Bancários	424.837.939	424.837.939	421.675.238	3.162.701	99,26%
Segurança Social - Adicional do IMI	140.000.000	140.000.000	128.194.097	11.805.903	91,57%
Segurança Social - Consignação do IRC ao FEFSS	377.000.000	376.060.183	337.307.870	38.752.313	89,70%
Segurança Social - Adicional de Solidariedade ao Sector Bancário	33.000.000	33.939.817	33.939.817	0	100,00%
Inspeção-Geral do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social	2.295.404	2.199.678	1.966.144	233.534	89,38%
Comissão para a Igualdade no Trabalho e no Emprego	1.779.592	1.621.375	174.868	1.446.507	10,79%
Direção-Geral do Emprego e das Relações de Trabalho	4.419.794	3.986.962	3.021.814	965.148	75,79%
Instituto Nacional para a Reabilitação	8.591.831	8.039.905	6.715.556	1.324.349	83,53%
Estrutura de Missão para a Promoção das Acessibilidades	880.911	5.798.366	1.568.087	4.230.279	27,04%
Centro de Relações Laborais	100.000	82.466	69.701	12.765	84,52%
Gabinete de Estratégia e Planeamento	6.537.916	5.686.708	3.994.578	1.692.130	70,24%
Comissão Nacional de Promoção dos Direitos e Proteção das Crianças e Jovens	12.242.333	11.745.303	9.267.481	2.477.822	78,90%
Programa Operacional Inclusão Social e Emprego	5.682.441	5.680.241	4.440.004	1.240.237	78,17%
Programa Operacional de Apoio às Pessoas Mais Carenciadas	1.002.559	1.004.759	791.107	213.652	78,74%
TOTAIS OUTROS ORÇAMENTOS	9.718.885.761	10.619.673.397	10.552.035.492	67.637.905	99,36%
TOTAIS GERAIS	9.722.966.302	10.623.611.020	10.555.695.218	67.915.802	99,36%

6.2.2. Execução Orçamental

a) Orçamento de Funcionamento

Através da Lei n.º 75-B/2020 – Orçamento do Estado para 2021, de 31 de dezembro, 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 5.253.652 €.

De acordo com o disposto no artigo 3.º da referida Lei, foi cativo o valor de 222.504 €, representando uma taxa de cativos de 15,83% para o agrupamento 02 – Aquisição de Bens e Serviços.

Face às necessidades orçamentais, foi elaborada Informação pela Entidade Coordenadora, que visava reforçar a R.C.E.D.02.02.04.A0.00 – Princípio da Onerosidade no orçamento da Secretaria-Geral. Para este reforço recorria-se à libertação de outros agrupamentos, incluindo Despesas com o Pessoal, à descativação de diversas dotações e da Reserva Orçamental do P015, não tendo esta sido objeto de autorização pelo Ministério da Finanças.

Assim, da dotação disponível no final do ano de 5.031.148 €, foi executado o valor de 4.822.317 €, a que corresponde a taxa global de execução de 95,85%, com um peso relativo distribuído do seguinte modo pelos agrupamentos de despesa:

Quadro 44 - Execução orçamental por subagrupamento

Agrupamentos	Execução Orçamental 2021 (€)	% Por Agrupamento
Despesas com o Pessoal	3.349.494	69,46%
Aquisição de Bens e Serviços	1.214.890	25,19%
Transferências Correntes	3.291	0,07%
Outras Despesas Correntes	12.081	0,25%
Aquisição de Bens de Capital	242.560	5,03%
TOTAL	4.822.317	100,00%

Assim, do total da dotação disponível e após dedução do total de pagamentos, resultou um saldo disponível de 208.830 €.

Verifica-se que as despesas com pessoal representam 69,46% 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 25,19%, tendo as restantes carácter residual.



Figura 19 - Distribuição por agrupamentos

A evolução da execução orçamental por subagrupamentos, nos anos de 2019 a 2021 está representada no seguinte quadro:

Quadro 45 - Evolução da execução orçamental por subagrupamentos económicos

Subagrupamentos Económicos	Execução de 2019	Execução de 2020	Execução de 2021	Variação	
				2021/2019	2021/2020
Remunerações Certas e Permanentes	2.492.757	2.443.967	2.623.379	5,24%	7,34%
Abonos Variáveis ou Eventuais	20.594	16.454	21.887	6,28%	33,02%
Segurança Social	684.620	665.752	704.228	2,86%	5,78%
Aquisição de Bens	28.662	41.811	29.268	2,11%	-30,00%
Aquisição de Serviços	1.180.579	3.459.337	1.185.622	0,43%	-65,73%
Transferências Correntes	0	0	3.291	-	-
Outras Despesas Correntes	3.783	11.894	12.081	219,35%	1,57%
Investimentos	45.040	201.845	242.560	438,54%	20,17%
TOTAL	4.456.035	6.841.060	4.822.317	8,22%	-29,51%

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

No subagrupamento Aquisição de Serviços, verifica-se uma grande diminuição em virtude dos encargos suportados com o princípio da onerosidade e com a contingência da COVID 19 terem sido menores em 2021.

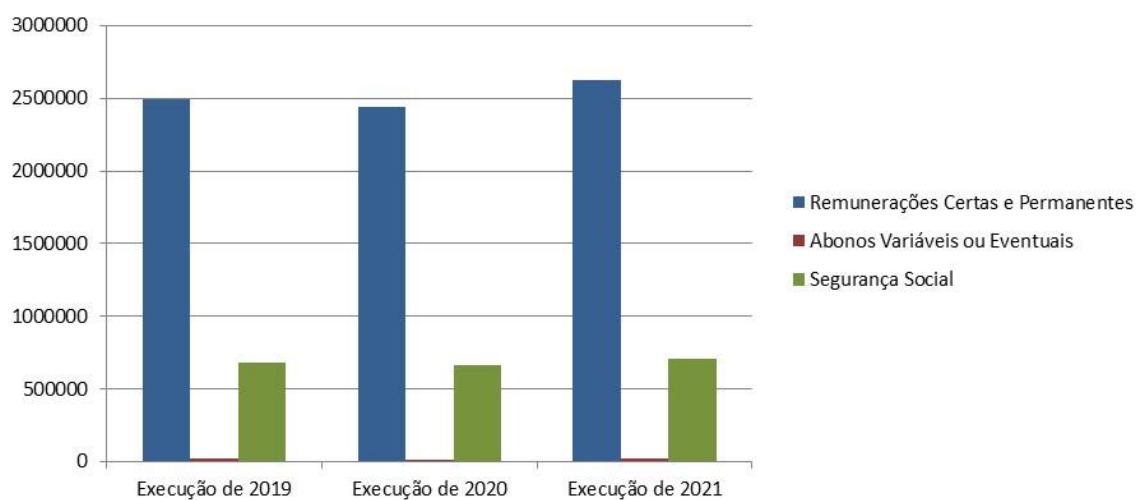


Figura 20 - Distribuição das despesas com pessoal

b) Orçamento Investimento/Projetos

Através da Lei n.º 75-B/2020 – Orçamento do Estado para 2021, de 31 de dezembro, foi aprovado o Orçamento de Projetos da Secretaria-Geral do MTSSS para o ano de 2021, 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 a realização do projeto, pelo que, a sua execução em 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. Em 2021 por motivos de doença e em a situação de confinamento, apenas foi possível ter 2 trabalhadores em presencial, 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 2021 sido atribuídos à maioria dos trabalhadores portáteis de serviço. Em 31 de dezembro foram substituídos cerca de 45 Pc's e 29 novos portáteis.

Desde 2016 existe uma contratação de serviços de multifunções, existindo atualmente um ou 2 equipamentos nos 5 andares afetos à SG.

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 2021 foram implementadas mais 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, faltando ainda adaptar o site às necessidades especiais, implementado o selo da acessibilidade, solução que o II não pode concretizar.

7. Audição de Dirigentes e Trabalhadores/as

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 2021, aplicado a trabalhadores/as da SG teve como finalidade analisar a sua satisfação relativamente às diferentes dimensões¹ que enformam a atividade da SG e que têm impacto na relação que cada um cria com a organização. O questionário é composto por 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.

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 inquérito por via eletrónica e *online*, garantindo o anonimato dos/as colaboradores/as, como tem feito em anos anteriores. É de ressaltar 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.

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.

³ In www.limesurvey.org/

O inquérito foi lançado a 21 de janeiro de 2022, 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 toda a SG a 31 de janeiro de 2022, tendo-se encerrado o inquérito a 7 de fevereiro de 2022.

Registaram-se 55 respostas ao inquérito, o que corresponde a uma taxa de resposta de 52,38%. A margem de erro associada é de 9,17% e o nível de confiança é de 71%⁴. A participação no questionário foi inferior à registada no ano transato (55,24%), no entanto a taxa de resposta não atingiu os valores esperados, salvaguardando-se o risco de extrapolação dos resultados obtidos para o universo de trabalhadores/as 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 21 - Média de avaliação da satisfação dos/das trabalhadores/as por grupo de perguntas

A média do grupo de perguntas que remete para a satisfação global dos/as trabalhadores/as da SG é de 4,23 valores (média de 4,06 valores no ano anterior), valoração acima da média das dimensões em análise com 4,18 valores.

Em relação às restantes dimensões mais específicas do inquérito, verifica-se que apenas uma foi avaliada abaixo do nível de valoração 4 “Satisfação com as instalações, condições de higiene, segurança, equipamentos e serviços disponíveis” com 3,93 valores.

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

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 (4,51 valores) à semelhança do que sucedeu no ano transato.

Em seguida apresenta-se o gráfico comparativo dos dados globais dos inquéritos de satisfação de 2017 a 2021:

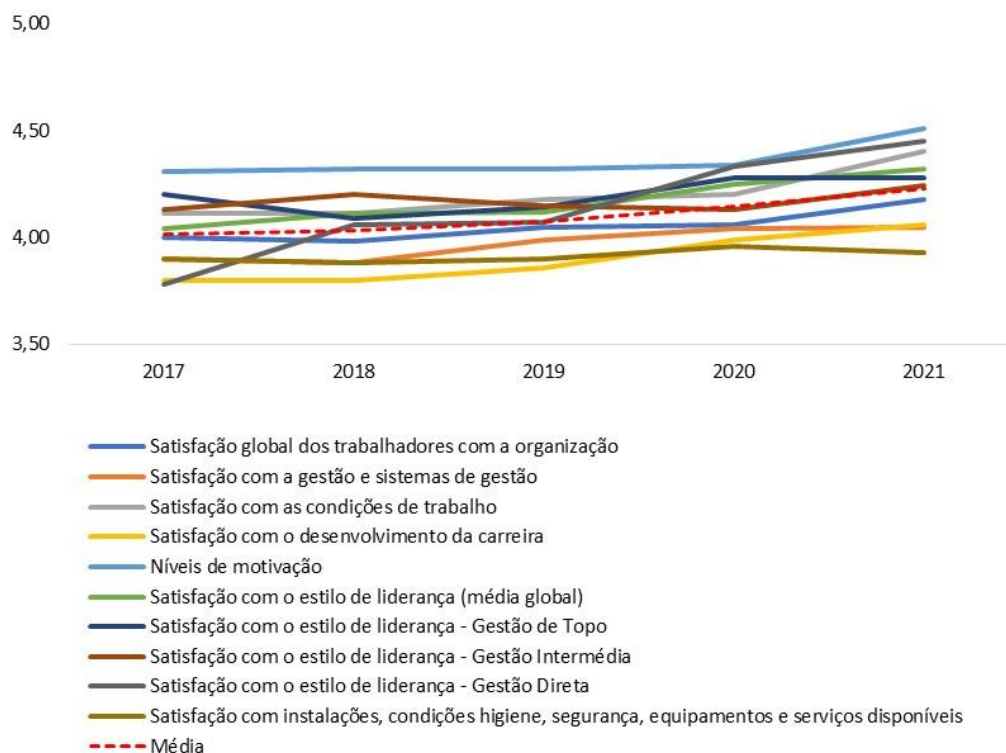


Figura 22 - Evolução da satisfação dos/das trabalhadores/as da SG 2017-2021

Verifica-se que em 2021 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 ano⁵, registam-se, face ao ano transato, subidas em todas as dimensões do inquérito. No entanto existiu uma descida de pontuação na dimensão “satisfação com as instalações, condições de higiene, segurança, equipamentos e serviços disponíveis (-0,03).

O questionário e o respetivo tratamento de resultados podem ser consultados no capítulo V – Anexo 3 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 clientes e entidades fornecedoras 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 de clientes e entidades fornecedoras com quem interage regularmente, agentes importantes na garantia de resultados do seu desempenho e da sua estratégia.

Analisa-se em seguida os inquéritos de satisfação enviados aos principais clientes da SG (gabinetes ministeriais e serviços e organismos do Ministério), e às principais entidades fornecedoras de produtos e serviços, relativos ao desempenho da SG durante o ano de 2021.

8.1. Inquérito de Satisfação a Clientes da SG

O universo de principais clientes da SG é constituído por um universo de 33 potenciais respondentes. Optou-se pela metodologia do sufrágio universal⁶ tendo como base a limitada dimensão da população a inquirir, assim como a propensão que vem sendo constatada para a reduzida taxa de resposta aos inquéritos lançados nos anos anteriores.

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

O questionário foi enviado aos clientes da SG a 19 de janeiro de 2022, com um texto de suporte a esclarecer os objetivos do inquérito e a sensibilizar para a importância da participação no mesmo. A 25 de janeiro foi enviada uma recordatória a toda a totalidade de clientes, tendo-se encerrado o inquérito 7 de fevereiro de 2022.

Foram validadas um total de 20 respostas, o que corresponde a uma taxa de 60,61%. A margem de erro associada é de 13,97% e o nível de confiança de 51%⁸. Tendo em consideração os dados apresentados, verifica-se que existiu um aumento da taxa de resposta, face à registada em 2020, de 54,8%. Apesar de se ter assistido a um acréscimo de respostas a rondar os 10%, a amostra constituída continua a ser reduzida para que possa

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>.

considerar-se representativa, alertando-se para os riscos inerentes à construção de generalizações com base nos resultados obtidos.

O questionário aplicado era constituído por 22 perguntas, na sua maioria retiradas do modelo recomendado pela *Common Assessment Framework* (CAF) e adequadas à realidade da SG⁹. O modelo do questionário utilizado no exercício de avaliação de 2021 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 sala 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:

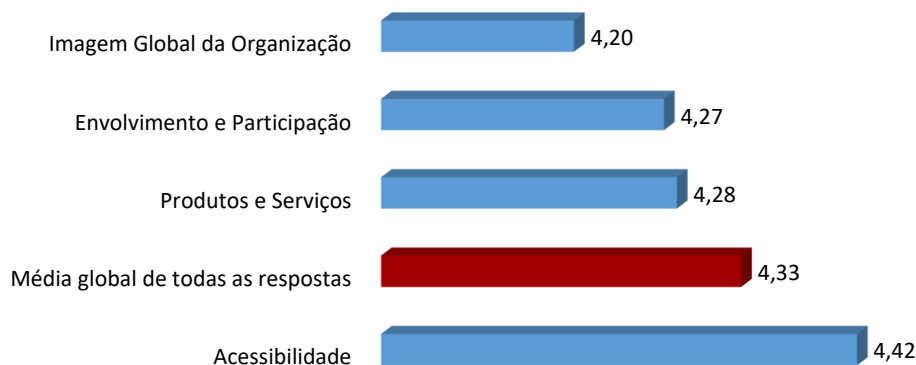


Figura 23 - Valores médios de satisfação de clientes 2021

Verifica-se que a média global da avaliação foi de 4,33, o que traduz um ligeiro decréscimo face ao resultado do ano anterior (em que se registou um resultado de 4,40).

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”. A variável “Acessibilidade” é a que apresenta o valor médio mais elevado, seguida das variáveis “Produtos e Serviços”, “Envolvimento e Participação” e Imagem Global da Organização”, os quais apresentam o valor abaixo da média global obtida.

O gráfico seguinte apresenta os resultados globais obtidos entre 2017 e 2021. Apesar da relativa estabilidade média, em 2021 assistiu-se a uma ligeira tendência decrescente.

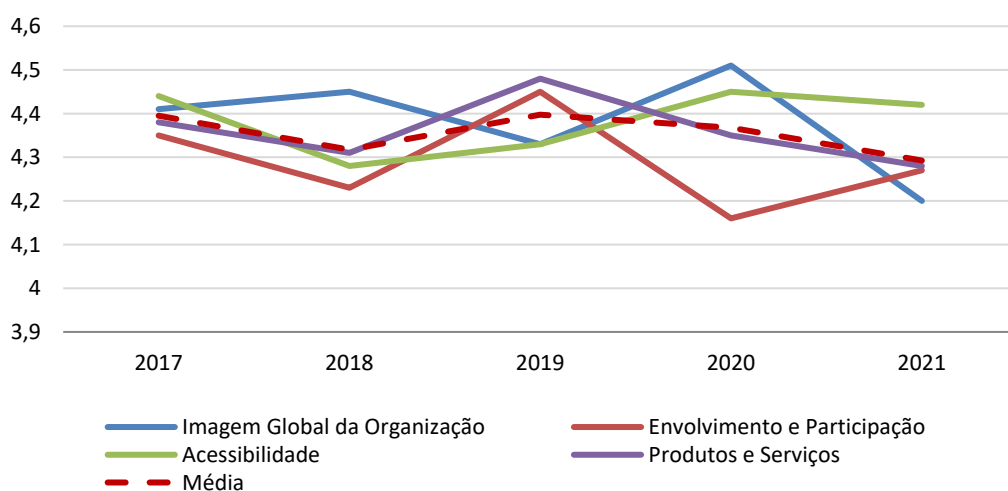


Figura 24 - Evolução dos valores médios de satisfação de clientes 2017-2021

O questionário e o respetivo tratamento de resultados podem ser consultados no capítulo V – Anexo 4 do presente Relatório de Atividades.

8.2. Inquérito de Satisfação a entidades fornecedoras da SG

Em 2021, as principais entidades fornecedoras da SG constituem um universo de 49 potenciais respondentes. Optou-se pela metodologia do sufrágio universal¹⁰ 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 às entidades fornecedoras 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 de respondentes, salvo se optaram por identificar-se, foi salvaguardada e comunicada, através de mensagem integrante do questionário.

O questionário foi enviado às entidades fornecedoras da SG a 21 de janeiro de 2022, 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 03 de fevereiro de 2022, tendo-se encerrado o inquérito a 07 de fevereiro de 2022.

O número de respostas obtidas foi de 34, o que corresponde a uma taxa de resposta de 69,39%. A margem de erro associada é de 9,40% e o nível de confiança de 70%¹². Tendo em consideração que, por taxas de resposta muito baixas, o presente inquérito foi interrompido durante três anos, tendo sido retomado em 2020, dando-nos assim uma pequena base de comparação, apurando que houve um ligeiro aumento na taxa de resposta, sendo que, em 2020 a respetiva taxa foi de 62,22%, com uma margem de erro associado de 11,51% e nível de confiança de 60%.

O questionário aplicado era constituído por 7 questões, na sua maioria retiradas do modelo recomendado pela *Common Assessment Framework* (CAF) e adequadas à realidade da SG¹³. A estrutura do inquérito utilizado no exercício de avaliação de 2021 seguiu o modelo já utilizado em 2020.

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 de 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
	Tempo de espera no atendimento da SG
	Clareza da linguagem no atendimento da SG
Variável B: Acessibilidade	Facilidade de acesso à informação/interlocutor
	Adequação dos canais utilizados (telefone, e-mail, presencial)
Variável C: Produtos e serviços	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.

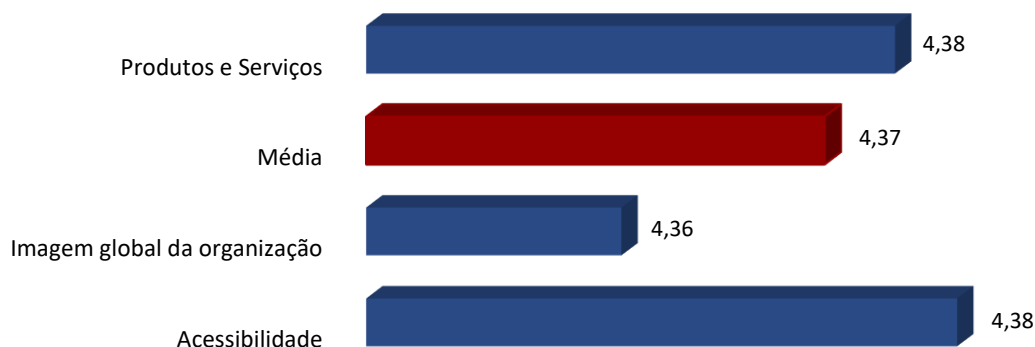


Figura 25 - Valores médios de satisfação dos fornecedores 2021

Verifica-se que a média global da avaliação foi de 4,37. 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”. As variáveis “Produtos e Serviços” e “Acessibilidade” são as que apresentam valor médio mais elevado (4,38), sendo a “Imagem global da organização” a que apresenta o valor médio mais baixo (4,36).

O questionário e o respetivo tratamento de resultados podem ser consultados no capítulo V – Anexo 5 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 2021, que se encontram sintetizadas no Anexo 6 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 dirigentes intermédios/as, 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, dirigentes intermédios/as e as coordenadoras de Núcleo. Por sua vez, em cada uma das unidades orgânicas são realizadas reuniões em que os/as dirigentes transmitem as necessárias orientações às suas equipas.

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 todas as pessoas, 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 trabalhadores/as da SG e entre estes e o grupo da SG para a sustentabilidade.

9.1.2. Desenvolvimento e incentivo às boas práticas

Em 2021, continuaram a promover-se iniciativas tendo em vista o desenvolvimento profissional e pessoal de trabalhadores/as da SG e do Ministério, com uma grande receptividade por parte dos mesmos, que consideram muito importante a manutenção deste tipo de eventos, conforme explicitado mais detalhadamente no capítulo 9.5 do presente Relatório.

Assim, em 2021 foram realizados sete eventos transversais *online*, que abrangeram o universo dos/as trabalhadores/as do MTSSS, nos quais participaram 460 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, tendo participado cerca de 137 pessoas.

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

- Foram efetuadas as seguintes auditorias durante o ano de 2021:
- Auditorias à operação POAPMC-03-76G!-FEAC-000008 e POAPMC-03-76G!-FEAC-000012 efetuadas pela AD&C;

Auditoria à candidatura POISE-046177-FSE-000019 efetuada pela empresa A. Zozimo & M. Lourenço S.R.O.C., Lda. tendo sido efetuadas algumas melhorias em 2021.

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 ao universo de todos/as os/as trabalhadores/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 trabalhadores/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 e nas trabalhadoras.

Por forma a garantir a vitalidade da Intranet, cada unidade orgânica tem designado um/a, ou mais, interlocutores/as 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 carácter 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.

Em 2021 foi criado o subsite da Rede PorTodos, espaço destinado a divulgar a atividade da Rede e dos serviços e organismos do Ministério, bem como iniciativas e notícias no âmbito da Sustentabilidade no Ministério.

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*, a pessoas interessadas, 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, tendo sido efetuadas algumas melhorias em 2021.

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 e-mail.

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 2021 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, sendo esta a forma quase exclusiva de contratação.

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/as trabalhadores/as da SG é efetuada através da aplicação informática InterpontoPlus que, para além do registo, recolha e tratamento da assiduidade dos/as trabalhadores/as, 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/a, 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 referir-nos a consulta ou escrita, regista a data, a ação/atividade realizada, a hora, o nome do/a utilizador/a, 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 e-mail ou através de aplicações via web de clientes/entidades fornecedoras.

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 anteriores técnicos/as da SG, passou também a controlar a rede local e a administrar as aplicações e backups locais.

A área técnica de informática atua de acordo com a sua competência 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 a 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 em clientes, trabalhadores/as, entidades fornecedoras e parceiras.

Em conformidade com a estratégia definida, em 2021, foram desenvolvidas diversas iniciativas, levadas a efeito pelos grupos de trabalho existentes, nomeadamente o Grupo da Secretaria-Geral para a Sustentabilidade (GS) e a Rede do MTSSS para a Sustentabilidade (Rede PorTodos), coordenada pela SG.

Neste 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 2021 obteve uma taxa de execução de 100,00%, sendo que a maior parte das ações nele previstas foram realizadas em formato *online*, através da plataforma colaborativa *Teams* e/ou *Zoom* disponíveis para a generalidade dos/as trabalhadores/as da SG.

Em 2021 são de salientar as ações descritas no mapa infra, no domínio da sustentabilidade:

Quadro 48 - Resumo das iniciativas de Sustentabilidade desenvolvidas em 2021 na SG

Pilar da Sustentabilidade	Iniciativas	Partes Interessadas	Indicadores/Resultados
Social	Comunicação das atividades de sustentabilidade, através da newsletter "Últimas	Trabalhadores/as da SG	publicadas/divulgadas 4 newsletters
	Dia Internacional da Mulher	Trabalhadores/as da SG e do MTSSS	Webinar via Teams subordinado ao tema <i>"Teletrabalho no Pós-Covid e Conciliação da Vida Profissional, Pessoal e Familiar - o direito a desligar"</i> . O webinar contou com palavras de boas vindas proferidas pela Secretária-Geral do MTSSS, com nota de abertura da Ministra do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social, e a participação da Presidente da CITE, igualmente moderadora do debate entre representantes de organismos que aderiram ao Programa 3 em Linha (Conciliação da Vida Profissional, Pessoal e Familiar): DGERT, II, I.P e IGSSS, I.P.
	Conversas temáticas à hora de almoço	Trabalhadores/as da SG e do MTSSS	5 conversas temáticas realizadas: À conversa sobre o IRS, em 30 de março À conversa com Alice Vieira, em 12 abril À conversa com Miguel Castanho, "Estamos todos/as vacinados/as, e agora?", em 17 novembro Conversas Semana sustentabilidade: À conversa sobre Violência contra Pessoas idosas, com perita da APAV À conversa sobre Violência contra Rapazes, com especialista da Associação Quebrar o Silêncio. média de 32,4 participantes nas sessões
	Comemoração do Dia da SG Celebração online, plataforma TEAMS Tema: "Práticas de sustentabilidade no dia a dia dos trabalhadores e trabalhadoras da SG";	Trabalhadores/as da SG	Sessão de abertura e encerramento conduzida pela Direção Recolha de boas práticas ambientais realizadas no quotidiano dos/as trabalhadores/as (11 práticas) Jogo acerca do conceito que cada um tem de sustentabilidade Apresentação dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), e inclusão das práticas recolhidas junto dos trabalhadores e trabalhadoras Criação e apresentação do subsite da Sustentabilidade, disponível na Intranet da SG.
	Sessão de Natal online "Magia de Natal"	Filhos/as e netos/as dos/as trabalhadores/as da SG	Gravado e divulgado um tutorial em vídeo destinado ao público alvo referido

Pilar da Sustentabilidade	Iniciativas	Partes Interessadas	Indicadores/Resultados
	Atividades dirigidas às crianças e jovens, familiares das pessoas que trabalham na SG	Filhos/as e netos/as dos/as trabalhadores/as da SG	Criado o espaço “Criança” na Intranet da SG Jogos educativos sobre igualdade e sustentabilidade • Estudos e relatórios com dados relevantes • Links de acesso aos sites de organismos com competência na área de apoio à criança • Direitos da Criança, a nível internacional e nacional • Algumas das datas comemorativas relacionadas com a criança Celebração do Dia Internacional do Livro Infantil Foram disponibilizados: Um conjunto selecionado de livros de histórias e outros sobre a proteção do ambiente, acessíveis através de hiperligação nas imagens das respetivas capas Marcadores de livros alusivos ao dia, descarregáveis e disponibilizados pela Direção-Geral do Livro, dos Arquivos e das Bibliotecas.
	Semana da Sustentabilidade (24 a 28 de maio) Tema: A violência doméstica: em tempos de pandemia e de isolamento Social	Trabalhadores/as da SG e do MTSSS	Realizado um webinar com convidados/as do Ministério (SG, CIG, CNPDPCJ, INR) no qual participaram 60 a 70 pessoas online. 2 sessões de À conversa sobre...com especialistas da APAV e da Associação Quebrar o silêncio, com 30-33 participantes online por sessão
	Atividades de promoção de bem-estar	Trabalhadores/as da SG e do MTSSS	86 consultas médicas (nos meses de janeiro, fevereiro e março, devido à pandemia, as consultas estiveram suspensas); seis (6) novos protocolos celebrados, mantendo-se os dos anos anteriores Criação da página Alimentação Sustentável no subsite de Sustentabilidade (inclui receitas, ementas semanais, estilo de vida mediterrânico)
	Realização e/ou associação a campanhas para doação de bens duradouros e não duradouros.	Entidades beneficiárias	Recolha bens alimentares, de higiene e roupa, para a Associação MIMO; recolhidos 192 bens Campanha Make a wish; angariados 1868,31 euros (MTSSS) Realizada campanha de Natal 2021, “Porque quem precisa, precisa de nós”, a favor da Liga Portuguesa Contra o cancro; valor angariado: 863 euros (MTSSS). Campanha Solidária Presentes de Natal da Casa das Cores MSV, sem dados.
	Ação de Formação em Sustentabilidade para alinhamento de toda a ação do GT (história, conceito, ODS, GRI)	GS	Realizada sessão formativa que decorreu nos 19, 21, 26 e 27 de outubro, com a duração total de 16 horas, na qual participaram todos os membros do GS
	Festa de Natal <i>online</i>		Workshop de Natal conduzido por Maria Moldão do NIQC Execução de alguns enfeites de Natal – luminária e árvore de Natal Encontro de Natal <i>online</i> via Zoom conduzido pela Direção, com a participação de cerca de 60 colegas

Pilar da Sustentabilidade	Iniciativas	Partes Interessadas	Indicadores/Resultados
			Oferta de um conjunto de três sacos destinados à separação de materiais para reciclagem, às pessoas da SG.
Ambiental	Comemoração do Dia Mundial do Ambiente	Trabalhadores/as da SG e do MTSSS	Realização de um webinar sobre “Sustentabilidade Ambiental – Boas Práticas e Desafios” Para comemoração do Dia Mundial do Ambiente a Secretaria-Geral, em parceria com a Rede PorTodos, organizou o webinar “Sustentabilidade Ambiental – Boas Práticas e Desafios”. Na sessão refletiu-se sobre algumas problemáticas ambientais, os requisitos da certificação neste âmbito e, no final, foram apresentados os resultados do Reconhecimento de Boas Práticas de Sustentabilidade, ao qual a SG participou e foi reconhecida. 76 participantes na sessão
	Seleção e recolha de materiais para reciclagem		Papel – 8.500KG; Toneres – 150KG; REEE – 3.250Kg; Ferro e Metal – 755Kg; Lâmpadas – 100Kg; Plástico – 750; Gorduras e óleos de frituras – 700 l.
Cultural	Exposição “Teclas com História”	Trabalhadores/as da SG e do MTSSS sediados/as na Praça de Londres	De 22 de outubro a 10 de dezembro de 2021, esteve patente no átrio do edifício do MTSSS, na Praça de Londres, a Exposição “Teclas com História”, da responsabilidade do Instituto da Segurança Social, que apresenta máquinas de escrever que marcaram o quotidiano de trabalho nos serviços da Segurança Social, no século XX, da década de 30 a meados da década de 90. Esta ação foi realizada no âmbito de uma iniciativa de divulgação do acervo histórico dos serviços e organismos do MTSSS, promovida pela Rede PorTodos - Rede do MTSSS para a Sustentabilidade, esta exposição, foi iniciada no Museu do ISS.
	Dinamização do subsite Sustentabilidade	Trabalhadores/as da SG; Filhos/as e netos/as das pessoas da SG	Em 2021 foram criadas várias páginas na Intranet da SG, no subsite da Sustentabilidade, entre as quais: Dia da SG Semana da sustentabilidade Espaço Criança Dia Internacional da Mulher Espaço Cultura Festa de Natal etc. Naqueles espaços publicaram-se reportagens, vídeos, artigos de interesse, documentários, etc.

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.

No decurso de 2021, a ação da Rede desenvolveu-se tendo como base as plataformas digitais disponíveis, *Teams* e *Zoom*, através das quais realizou a necessária articulação entre os seus diversos membros e executou as diversas iniciativas previstas no seu plano de atividades.

Assim, o Plano de Atividades 2021 da Rede PorTodos continha 15 ações previstas, distribuídas pelos pilares da sustentabilidade, sendo que até 31 de dezembro de 2021 foram concluídas 12 ações, uma foi anulada e duas não foram realizadas. Considerando que a ação anulada não foi contabilizada no cálculo da taxa de cumprimento do plano, a execução anual do plano foi de 86%.

O mapa seguinte resume as atividades desenvolvidas pela Rede PorTodos ao longo de 2021, que se encontram detalhadas no seu relatório de atividades do mesmo ano, disponível na Intranet do MTSSS, no espaço Rede PorTodos.

Quadro 49 - Resumo das iniciativas de Sustentabilidade desenvolvidas em 2021 pela Rede PorTodos

Pilar da Sustentabilidade	Atividades desenvolvidas	Partes interessadas	Resultados/Indicadores (2020)
Social	Promoção de práticas para um estilo de vida saudável	Trabalhadores/as do MTSS	Organizada no dia 16 de outubro uma caminhada solidária com o ambiente, pelos trilhos das dunas na Cresmina, no Guincho, em parceria com a Guincho Locals Associação, que desenvolve atividades com vista à preservação da zona Cerca de 50 participações
	Promoção das acessibilidades nas suas diversas formas		Proposto webinar à área da formação o qual veio a realizar-se em 23 de setembro, com oradores especialistas do INR - coorganizado entre a SG e o INR
	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	Realizada a campanha Make-a-wish ...de 27/04 e 02/06; angariados 1868,31 euros Realizada campanha de natal 2021, "Porque quem precisa, precisa de nós", a favor da Liga Portuguesa Contra o cancro; valor angariado: 100 euros.
Ambiental	Celebração do Dia Mundial do Ambiente	Trabalhadores/as do MTSS	Divulgação do dia na Intranet do MTSSS, com dicas e sugestões sobre a temática "Como poupar o Ambiente?"
Cultural	Promoção do acervo histórico dos organismos	Trabalhadores/as do MTSS	Corporate TV; divulgação do museu ISS; Divulgação de património histórico na Webletter PorTodos; Exposição no átrio do edifício do MTSSS - <i>Máquinas de escrever com história</i>
Atividade da Rede	Reconhecimento de Boas Práticas de Sustentabilidade	Trabalhadores/as do MTSS	Tema: Sustentabilidade Ambiental Reconhecimento: práticas ambientais implementadas e ideias inovadoras. Elaborado regulamento e formulário de recolha das práticas pela equipa dinamizadora da Rede Júri/comissão de avaliação externa: Ana Saramago (CM Loures), André Magrinho (Fundação AIP) e Raquel Soares (SG EC) Realizado Webinar no dia 17/06

Pilar da Sustentabilidade	Atividades desenvolvidas	Partes interessadas	Resultados/Indicadores (2020)
			Candidaturas vencedoras CPL, II e SG; atribuídos diplomas de reconhecimento aos vencedores e certificados de participação às demais candidaturas Criação de bolsa de boas práticas e publicação no subsite Rede PorTodos
	Subsite	Trabalhadores/as do MTSS	Criação do subsite Rede PorTodos para substituir o espaço existente no POCIQ alargando-se, assim, o acesso às pessoas de todos os organismos do MTSSS
Atividade da Rede	Elaboração dos instrumentos de gestão inerentes à atividade da Rede	Rede PorTodos	Elaborada proposta de Relatório de Atividades de 2021 e o Plano de atividades de 2022, aprovadas pela equipa dinamizadora Elaborado relatório de indicadores de sustentabilidade MTSSS 2020
			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 2010, continua a prosseguir o exercício de comparação de indicadores de atuação, tendo várias SGs recolhido e partilhado os seus resultados.

Assim, os dados recolhidos em 2021 referem-se a oito serviços da AP, sendo que destes sete são Secretarias-Gerais, conforme Anexo 7 deste relatório.

O exercício de benchmarking de 2021 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, tecendo-se em seguida algumas considerações relativas à prestação da SGMTSSS no decorrer do período em causa.

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

Área	Indicador	Ano 2017	Ano 2018	Ano 2019	Ano 2020	Ano 2021	Posicionamento SGMTSSS	Obs.
Finanças	Taxa de Execução Orçamental de Funcionamento (%)	92,59	95,39	98,22	96,19	95,85	1.º	Benchmark
	Prazo médio de pagamento a fornecedores (em dias)	25,3	20,04	21,3	34,40	20	5.º	
Qualidade	Índice de satisfação global clientes externos	4,39	4,32	4,41	4,40	4,33	3.º	
	Índice de satisfação global clientes internos	4,02	4,07	4,07	4,06	4,23	2.º	
Gestão	Percentagem de objetivos operacionais concretizados	100	97,14	100	96,08	100	2.º	<i>ex-aequo com uma SG</i>
Jurídica	Prazo médio de resposta a pedidos de informação/ pareceres	13	11	8	15	9	4.º	

Área	Indicador	Ano 2017	Ano 2018	Ano 2019	Ano 2020	Ano 2021	Posicionamento SGMTSSS	Obs.
	em processos gratuitos (em dias)							
Arquivo e Documentação	Número de metros lineares do arquivo histórico tratados	169	246	151	118	124	5.º	
UMC	Percentagem de categorias centralizadas	69	109	67	100	100	1.º	<i>ex-aequo com três SGs</i>
Património	Percentagem de imóveis registados no SIIE	100	100	100	100	100	1.º	<i>ex-aequo com quatro SGs</i>
Recursos Humanos	Percentagem de trabalhadores que frequentaram formação	54,5	59,4	100	79,8	76	3.º	

Da análise ao quadro supra pode verificar-se que em 2021, a SG ocupa uma das duas primeiras posições relativamente a cinco indicadores, sendo *benchmark* nos indicadores seguintes:

- Finanças “Taxa de Execução Orçamental de Funcionamento”.
- UMC “Percentagem de categorias centralizadas” (em ex-aequo com três SGs).
- Património “Percentagem de imóveis registados no SIIE” (em ex-aequo com quatro SGs).

Relativamente à evolução no último ano, verifica-se que a SG manteve o seu posicionamento relativamente a seis indicadores (60%), tendo descido de posição no respeitante aos restantes cinco indicadores avaliados. As descidas mais significativas incidiram no indicador “Percentagem de trabalhadores que frequentaram formação”, passando da primeira para a terceira posição, e no indicador “Número de metros lineares do arquivo histórico tratados” em que transitou da segunda para a quinta 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 2011.

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

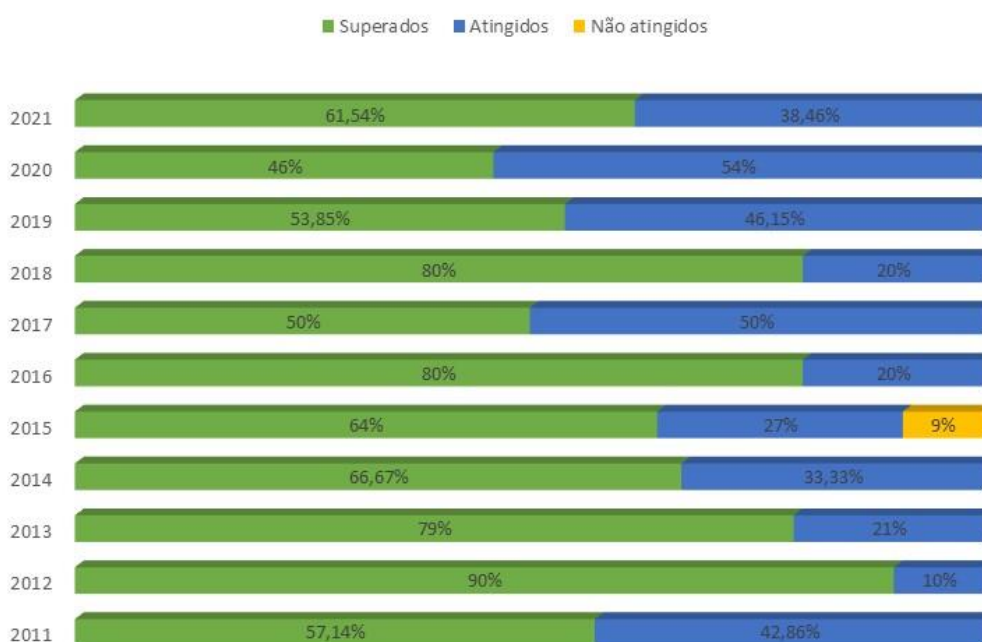


Figura 26 - Evolução da execução dos objetivos do QUAR 2011-2021

A execução do QUAR em 2021 evidencia resultados positivos, considerando que não se verificou qualquer incumprimento. Com efeito, dos 13 objetivos operacionais definidos verifica-se que oito foram superados e sete foram atingidos. A análise comparativa com o ano transato evidencia um acréscimo de 15,54% na percentagem dos objetivos superados, que em 2020 apresentou o valor mais baixo dos últimos 10 anos.



Figura 27 - Evolução dos resultados do QUAR 2011-2021

Em 2021 o parâmetro Eficiência obteve a percentagem mais baixa dos últimos 10 anos (15%), verificando-se uma subida relativamente ao parâmetro da Eficácia (39,09%), quando comparado com os dois últimos anos.

Tal como já ocorrido em 2020, e contrariando os valores dos últimos anos, o parâmetro da Qualidade atingiu a maior percentagem de sempre (72,72%), o que pode justificar-se devido à aplicação do art.º 25.º da Lei do Orçamento de Estado 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.

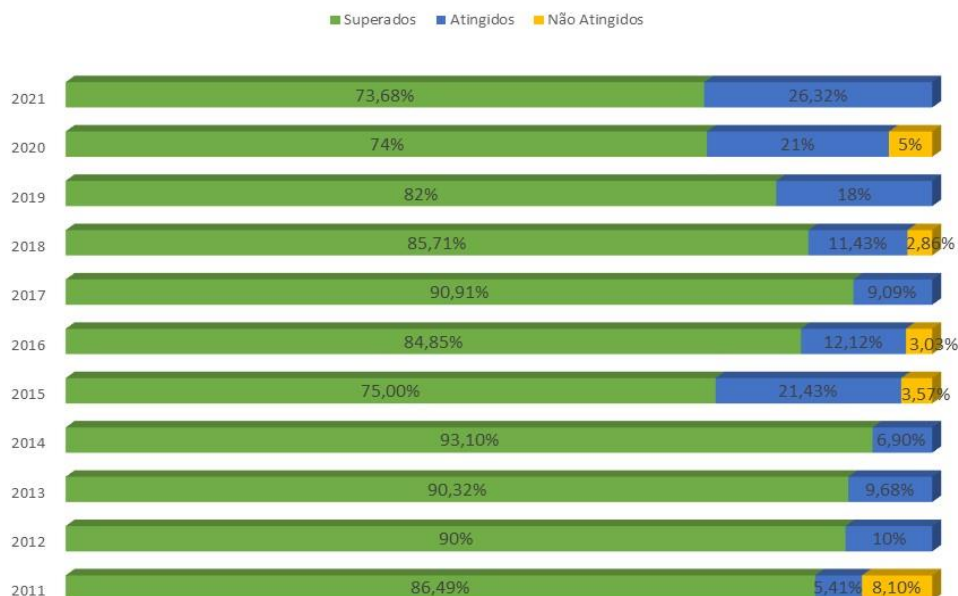


Figura 28 - Evolução dos resultados dos objetivos das unidades orgânicas

A análise dos dados mostra que em 2021 o desempenho das unidades orgânicas da SG se apresenta bastante positivo, com 28 objetivos superados e 10 atingidos, num total de 38 objetivos operacionais

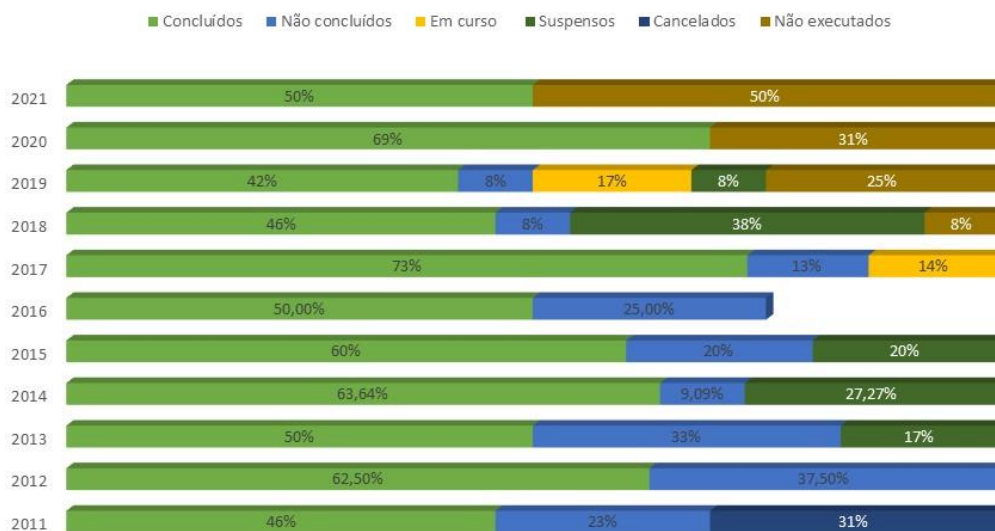


Figura 29 - Evolução da execução dos projetos

Em 2021 a taxa de execução de projetos concluídos e de projetos não executados situou-se de forma igualitária nos 50%, o que mostra que em 2021 a SG teve a maior taxa de projetos não executados de sempre (50%).

III. Balanço Social

Segundo os dados extraídos do Balanço Social, a 31/12/2021 (*vide* Anexo 8), os/as 105 trabalhadores/as que exercem funções na SG do MTSSS distribuem-se de acordo com o apresentado nos gráficos seguintes:

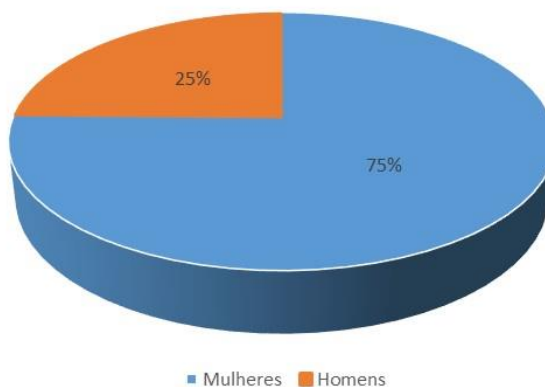


Figura 30 - Total de efetivos por sexo

Na SG, do total dos/as trabalhadores/as, 79 são do sexo feminino, correspondente a 75% dos efetivos existentes, registando-se um ligeiro decréscimo relativamente ao ano transato.

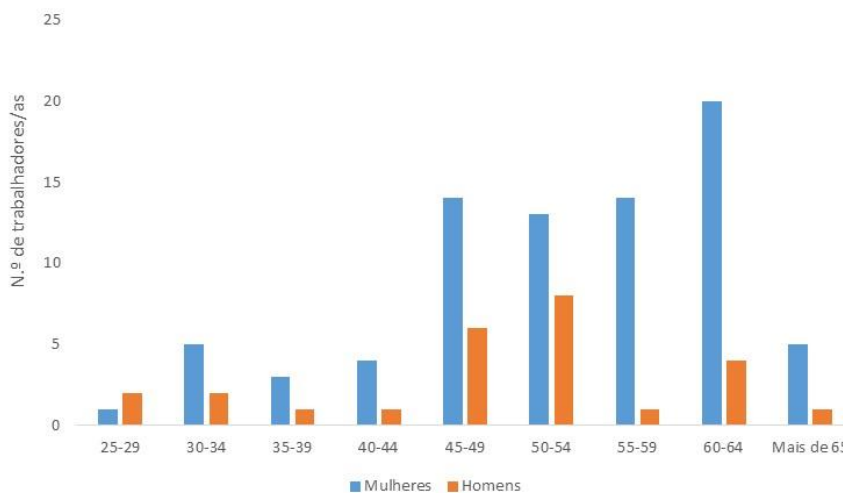


Figura 31 - Distribuição de trabalhadores por escalão etário e sexo

Os/As trabalhadores/as distribuem-se sobretudo pelos escalões etários mais avançados, sendo que 81,9% dos efetivos se concentram nos escalões a partir dos 45 anos. O grupo etário igual ou superior a 55 anos detém 42,9% dos efetivos, sendo que destes 28,6% têm mais de 60 anos.

Os escalões mais jovens, entre os 25 e os 44 anos, constituem 18,1% do total dos efetivos da SG, sendo que o grupo etário entre os 30-34 anos é o que tem o maior número de trabalhadores/as (6,7%) e o grupo entre os 25-29 anos detém o menor número (2,9%) correspondente a três efetivos.

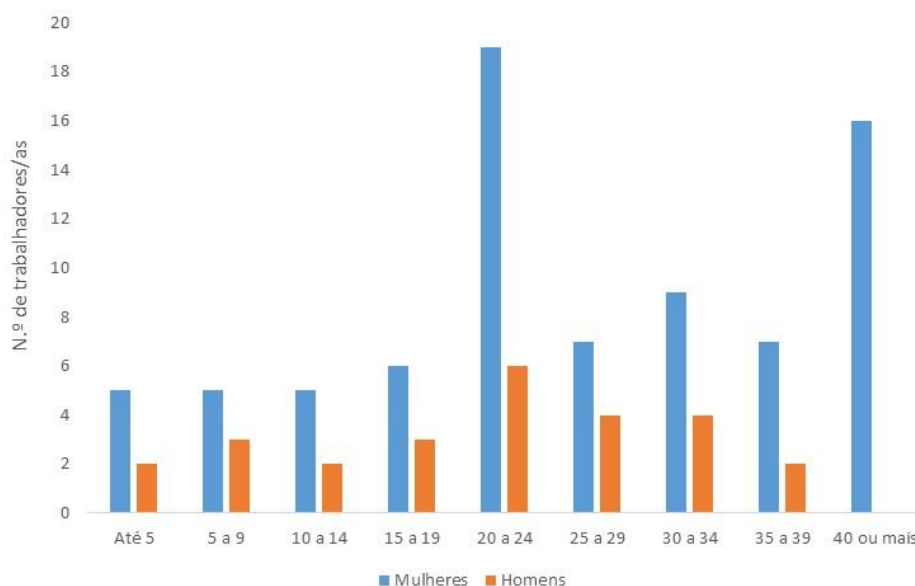


Figura 32 - Distribuição dos efetivos por antiguidade e sexo

Em 2021, o maior número de efetivos situa-se no grupo entre os 20 a 24 anos de antiguidade, com um valor percentual de 23,8%, seguindo-se o grupo com 40 anos ou mais com 15,2% do total de efetivos. Os grupos entre 25 a 29 e 30 a 34 anos de antiguidade, detêm 10,5% e 12,4% dos efetivos respetivamente, sendo que o grupo entre 35 a 39 anos de antiguidade abrange 8,6% das pessoas.

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 10,5% e o grupo de cinco a nove anos com 7,6% dos trabalhadores/as.

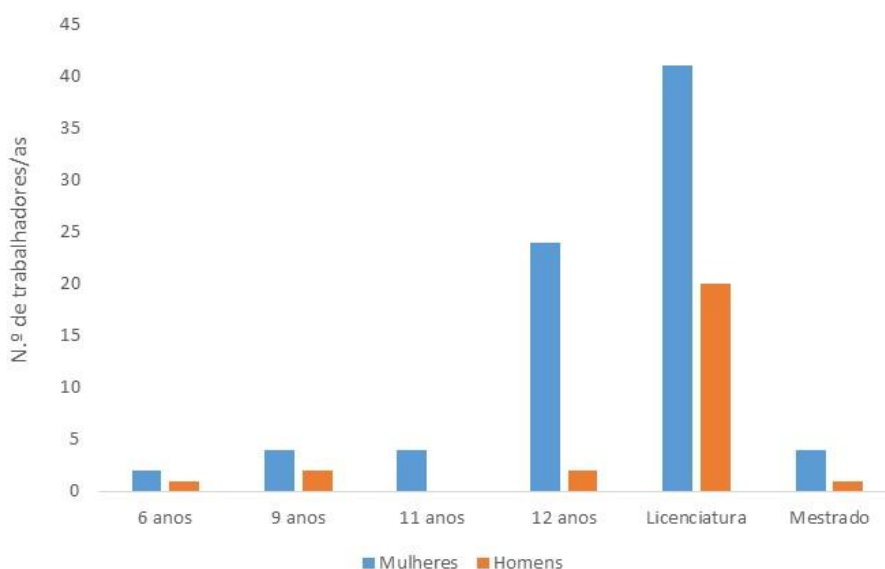


Figura 33 - Distribuição de efetivos segundo o nível de escolaridade e sexo

A licenciatura é o nível de escolaridade mais representativo detido por 58,1% do total de trabalhadores/as, uma subida de 3,3% face a 2020, seguido do 12.º ano ou equivalente, que corresponde a 24,8% do universo em causa. A proporção de mestrados, o grau académico mais elevado na SG, situa-se atualmente nos 4,8 % do total de trabalhadores/as abrangidos.

Em 2021 é de salientar que 87,6% dos efetivos da SG apresentam um nível de escolaridade igual ou superior a 12 anos, face aos 12,4% das pessoas que se situam no nível de escolaridade até aos 11 anos.

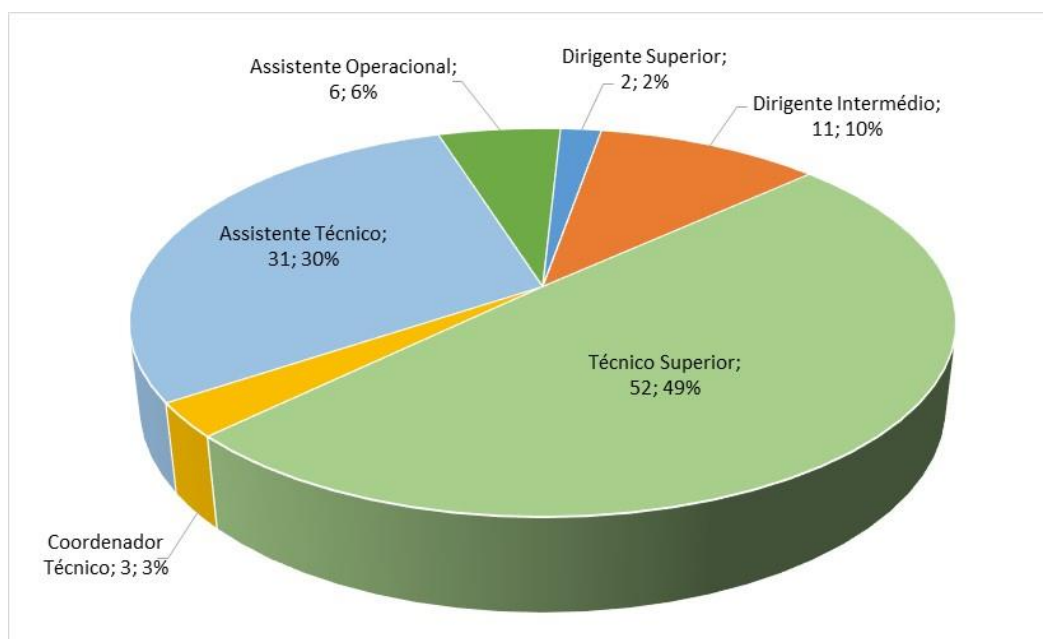


Figura 34 - Distribuição de trabalhadores/as por carreira

Em 2021, a carreira de Técnico Superior mantém-se a mais preponderante na SG, atingindo uma percentagem de 49% do total de trabalhadores/as, com uma subida 4% face a 2020. Segue-se carreira de Assistente Técnico com 30% dos trabalhadores/as. O grupo de dirigentes superiores e intermédios representam, no conjunto, 12% da totalidade dos/as trabalhadores/as da SG, enquanto que Coordenadoras Técnicas e os/as Assistentes Operacionais correspondem a 3% e 6%, respetivamente, do universo em causa.

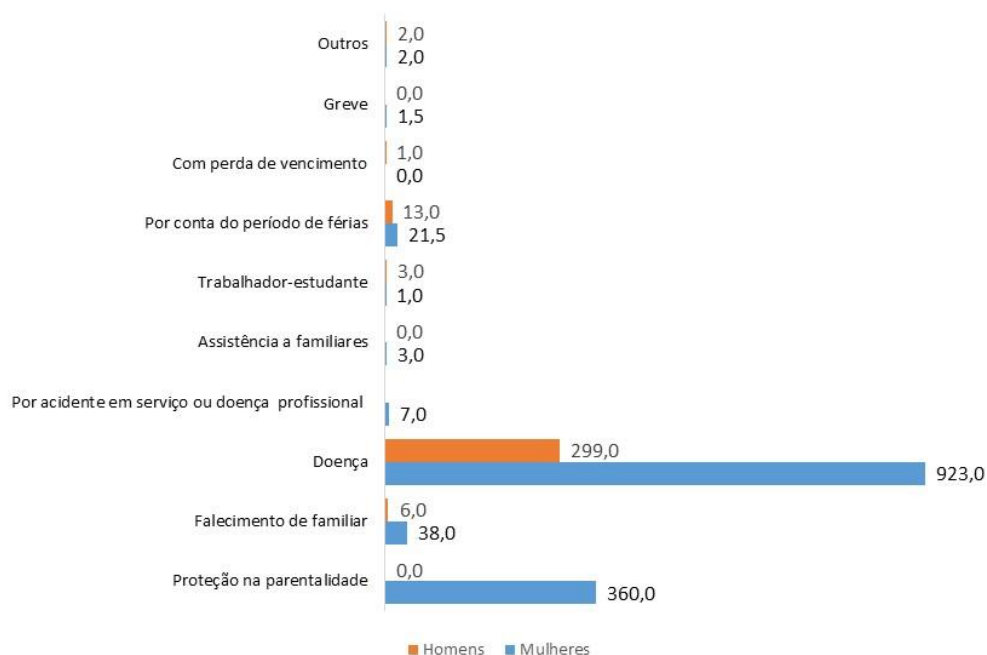


Figura 35 - Dias de ausência ao trabalho durante o ano, segundo o motivo e por sexo

O motivo mais frequente da ausência ao trabalho é a doença, que representa 72,69% do total de dias de ausência, seguindo-se as ausências por motivo de parentalidade com 21,42%, ambas com aumentos significativos face a 2020 e cujos valores se situaram em 58,12% e 6,3%, respetivamente. Contrariamente a estas, as ausências para assistências a familiares registaram uma descida acentuada em 2021 (0,18%) face aos 24,23% apresentados em 2020.

As faltas por falecimento de familiar e por conta do período de férias, representaram 2,62% e 2,05% do total de ausências, respetivamente.

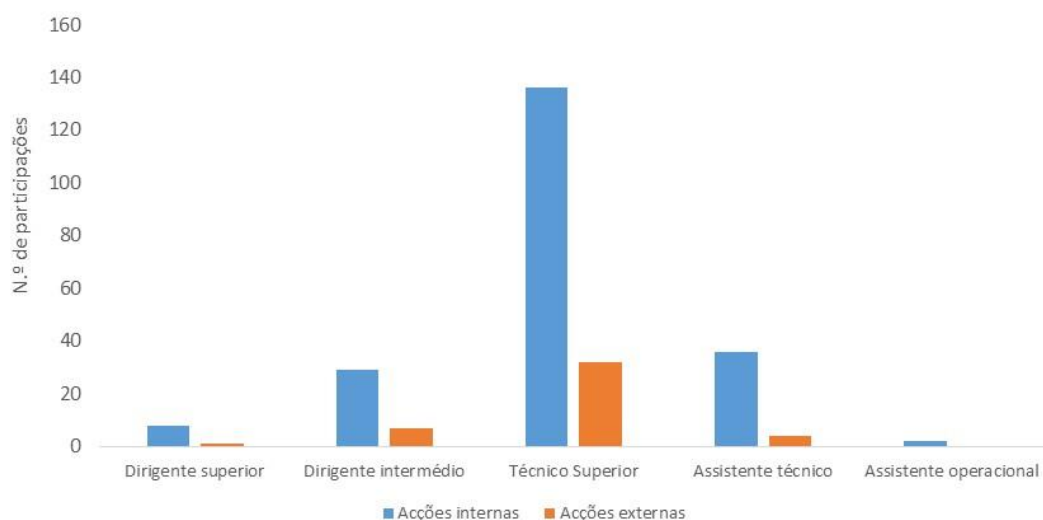


Figura 36 - N.º de participações em ações de formação interna/externa, por cargo/carreira

No que se refere às ações de formação interna, em 2021, os/as trabalhadores/as da carreira Técnico Superior foram os que mais as frequentaram, perfazendo 64,5% do total de participações, seguido dos efetivos da carreira de Assistente Técnico, com 17,1% e dos Dirigentes Intermédios com 13,7% do total de participações.

Relativamente à formação externa, são os/as trabalhadores/as integrados/as na carreira Técnico Superior e Dirigentes que registam um total de participações de 88,64%.

A formação interna teve maior preponderância do que a externa, representando 82,7% 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 2021, propõe-se 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 oito e cinco foram atingidos, sendo a respetiva taxa de realização de 132,96%.
2. Manutenção do valor médio global do nível de satisfação de 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 4,33 valores, face aos 4,40 valores registados em 2020.
3. Na auscultação às entidades fornecedoras da SG, retomada em 2020, verificou-se uma variação positiva de 7,17% na taxa de resposta, tendo-se obtido um valor médio global de satisfação de 4,37 valores na resposta ao inquérito de satisfação (escala de 1 a 5), mas ligeiramente abaixo do ano transato (4,62).
4. Relativamente ao grau de satisfação dos/as trabalhadores/as da SG, a opinião generalizada mantém-se favorável, ao nível do satisfeito (4,23 valores), com uma ligeira subida face ao ano anterior (4,06 valores), porém com uma ligeira descida nos níveis de participação de 52,38% do universo de trabalhadores/as, face aos 55,24% registados no ano transato.
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/as 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 105 ações de formação, face às 63 ações planeadas inicialmente, atingindo-se uma taxa de execução de 167%.

Para esta taxa de execução contribuíram as necessárias ações de formação qualificante (UFCD - Unidades de Formação de Curta Duração, do Catálogo Nacional de Qualificações) realizadas na área das TIC, como resposta às necessidades de desenvolvimento de competências digitais dos/as trabalhadores/as do MTSSS, e que representaram 38% da formação executada.

Por outro lado, no cumprimento de objetivos estratégicos, foram promovidas internamente ações de formação extraplano, nomeadamente, nas temáticas das Técnicas de e-Learning com recurso ao Captivate, Gestão da Sustentabilidade e Literacia Digital, e ainda ações de formação no exterior.

7. No âmbito da atividade do Centro Qualifica AP, durante o ano de 2021, foram diagnosticados e encaminhados para várias ofertas de qualificação um total de 76 candidatos, num universo de 79 candidaturas que foram inscritas e que passaram pela fase de diagnóstico e encaminhamento.
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 gratuitos 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 2021, os 12,00%, um pouco acima do valor atingido em 2020 (11,00%).
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”, “Semana da Sustentabilidade” e “À conversa...”, em formato *online*, dinamizadas pelo GS, que contaram com a participação e envolvimento dos/as colaboradores/as da organização e de 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/as trabalhadores/as do MTSSS.
19. Em 2021 desenvolveram-se, no âmbito da Intranet, 2 subsites, a saber: Subsite da Sustentabilidade da SG e Subsite da Rede PorTodos, destinados à divulgação e partilha de iniciativas e conteúdos quer ao nível interno da SG, quer ao nível do Ministério, no domínio da sustentabilidade, e abrangendo potencialmente o total do universo de trabalhadores e trabalhadoras.
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 vivido nos últimos dois anos.

V. Anexos

Anexo 1

FORM@R 2021

Plano de Formação do Ministério do Trabalho,
Solidariedade e Segurança Social

Relatório de Execução

Form@ção

Divisão de Formação

Direção de Serviços de Gestão de Recursos Humanos

Secretaria-Geral do Ministério do Trabalho,

Solidariedade e Segurança Social



SGMTSSS

SECRETARIA-GERAL 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	4
4. Áreas de Formação	5
5. Participações por Cargo/ Grupo Profissional	7
6. Encargos Diretos com Formação	8
7. Avaliação do Processo Formativo	8
8. Fórum Consultivo da Formação	14
9. Centro Qualifica AP	19
10. Notas Finais	22

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, mas transversais, nomeadamente as que contribuem para a inovação e qualidade na gestão dos serviços e proficiência digital. Para garantir a sua efetividade, este programa é elaborado em estreita colaboração com os serviços, procurando identificar necessidades formativas comuns, na auscultação oportunamente realizada.

O presente Relatório, elaborado de acordo com as regras e princípios deste regime da formação para a Administração Pública, visa sintetizar o processo formativo no ano de 2021, em particular no que concerne a tipologia e modalidade das intervenções formativas e resultados obtidos, apresentar uma síntese das reflexões discutidas no Fórum Consultivo da Formação e ainda uma breve caracterização das atividades desenvolvidas no âmbito do Centro Qualifica AP integrado na Divisão de Formação.

2. Índice de Concretização do Plano de Formação

A responsabilidade da Secretaria-Geral (SGMTSSS), no âmbito 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 2021 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 105 ações internas das 63 planeadas. Foram ainda executadas 16 ações não planeadas (extra-plano), designadamente ações promovidas por entidades formadoras externas.

De referir que do total das 121 ações de formação realizadas, 7 foram ações de acolhimento e integração organizacional, associadas à imprevisibilidade da admissão de novos trabalhadores na SGMTSSS, e 16 foram extra-plano, decorrentes da necessidade de responder às exigências da digitalização e da acessibilidade a documentos e conteúdos digitais, da atualização do código da contratação pública e às preocupações da sustentabilidade e economia circular, entre outras.

3. Caracterização das Intervenções Formativas

A formação desenvolvida no ano 2021 foi na sua maioria de natureza técnica (79%) 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 21% da formação desenvolvida, envolveram 7 ações de formação de Acolhimento Organizacional e 19 ações 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 23h por ação, 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 a formação desenvolvida no âmbito das parcerias estratégicas da SGMTSSS, em que se destacam:

- INOVINTER - Centro de Formação e Inovação Tecnológica, em que foram desenvolvidas 40 Unidades de Formação de Curta Duração (UFCD) do Catálogo Nacional de Qualificações (CNQ), com o objetivo de proporcionar aos trabalhadores do Ministério formação qualificante, nas ferramentas do Office e Línguas Estrangeiras;
- Instituto do Emprego e Formação Profissional (IEFP, I.P.), em particular com o Centro Nacional de Qualificação de Formadores, com o desenvolvimento de uma edição do curso de Formação Pedagógica Inicial de Formadores e duas edições do curso de e-Formadores - Formação Contínua de Especialização do Formador a Distância, para a aquisição de competências pedagógicas dos dirigentes e técnicos superiores. No âmbito desta parceria foi ainda proporcionada a participação de uma técnica superior e de um dirigente intermédio, ambos da SGMTSSS, numa ação de formação de validação do referencial «Desenvolvimento de Conteúdos *e-Learning*»;
- Supervisores do sistema financeiro português: 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, através de Portal Todos Contam, para a promoção de 4 ações de formação no âmbito da literacia financeira;
- Instituto Nacional para a Reabilitação (INR, I.P.) para o desenvolvimento de 3 ações de formação sobre as temáticas da Acessibilidade Digital de Documentos e Acessibilidade e Evacuação de Pessoas com deficiência;
- Santa Casa da Misericórdia de Lisboa (SCML) com a promoção de um curso sobre Primeiros Socorros para pessoas com necessidades especiais;
- Diretor de Serviços da DRH, enquanto responsável pelo desenvolvimento de conteúdos *e-Learning*, acompanhamento e tutoria de 11 ações de formação pro bono sobre as temáticas do Acolhimento Organizacional, Código do Procedimento Administrativo e Gestão de Recursos Humanos.

Em particular, a parceria com o INOVINTER que se mantém desde 2012, representa 36% da formação interna realizada no ano 2021, maioritariamente sem custos de monitoria.

No total, estas parcerias permitiram executar 52% do plano de formação (63 ações de formação), sem custos diretos de monitoria e outros encargos diretos com a sua realização.

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 os objetivos e as temáticas abordadas, as ações de formação executadas no ano de 2021 distribuíram-se por 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.

Quanto à distribuição das intervenções formativas por estas 10 áreas, 38 (31%) das ações de formação enquadraram-se na área das Tecnologias da Informação e da Comunicação, 21 (17%) na área da Liderança e Desenvolvimento Pessoal. Estas duas áreas, em conjunto, representam quase 50% da formação realizada neste ano.

A concentração da formação nestas duas áreas resulta da necessidade de capacitar os trabalhadores para o desenvolvimento de competências de digitalização e técnico-comportamentais, designadamente nas matérias de comunicação escrita e oral, literacia financeira, liderança e gestão de equipas e ainda na utilização das ferramentas informáticas na ótica do utilizador, como se constata pelas ações de formação executadas em 2021 identificadas na Tabela seguinte (Tabela 1).

Programa "FORM@R" 2021
Ações de formação executadas

Área de Formação	Curso de Formação	Edições
Gestão e Administração	Acessibilidade a Documentos e Conteúdos Digitais	1
	Auditoria Interna com Base no Risco	1
	Curso Introdução à Gestão da Sustentabilidade - Perspetivando o caso da SGMTSSS	1
	Desenho e Implementação de Indicadores de Apoio à Decisão	1
	Desenvolvimento de sites para jornalistas	1
	Economia Circular	1
	Especialização em Compras e Contratação Pública	1
	Gestão de Projetos - Acesso à Certificação IPMA	2
	Power BI - Avançado	1
	Power BI - Elaboração de Dashboards	2
	Webinar A Importância Estratégica da Acessibilidade Digital	1
Gestão de Recursos Humanos	Acolhimento Organizacional	7
	Ajudas de Custo - 1ª Edição	1
	Férias, Faltas e Licenças - 1ª Edição	1
	Sistema integrado de gestão e avaliação do desempenho - 1ª Edição	4
Contabilidade e Finanças	LEO - Principais Novidades 20/21	2
Assuntos Jurídicos	Avaliação de Impacto sobre Proteção de Dados - Metodologia de Avaliação de Risco e Modelos Disponíveis	1
	Código dos Contratos Públicos	1
	Conferência "A Revisão do Código dos Contratos Públicos de 2021"	1
	Contratação Pública para Projetos Cofinanciados - Alteração Recente ao CCP	1
	Contratação Pública, Elaboração de Cadernos de Encargos nas TIC	1
	CPA para Juristas	2
	CPA SCem Complicações	2
	Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD)	1
	Workshop "Contratação Pública e Fundos Europeus - Alterações Recentes"	2
Liderança e Desenvolvimento de Pessoas	Apresentação de Resultados da 1ª Edição do Ciclo Formativo	1
	Ciclo Comunicação escrita Clara - ACT	1
	Coaching na Gestão de Equipas	1
	Comunicação Assertiva com PNL	1
	Comunicação Escrita Clara	2
	Curso de Formação em Gestão Pública (FORGEP)	1
	Falar em Público e Técnicas de Apresentação	1
	Formação em Soft Skills	1
	Formação Financeira no Local de Trabalho	4
	Gestão de Tempo e Eficácia Pessoal	3
	Literacia Emocional	1
	Narrativa Audiovisual	1
	PITCH - Apresentação de Sucesso	1
	Reuniões Curtas e Eficazes - Briefings e Debriefings	1
	Workshop - Comunicação Escrita Clara	1

Área de Formação	Curso de Formação	Edições
Línguas Estrangeiras	Espanhol Intermédio - A1-II	1
	Francês Top Class - A1-I	1
	Francês Top Class - A1-II	1
	Inglês Top Class - Inglês A2.II Business	1
	Inglês Top Class - Inglês B1.II Business	1
	Língua Estrangeira - Inglês - Iniciação	2
	Língua Inglesa - Apresentação e Informação	1
Segurança e Saúde no Trabalho	Acessibilidade e Evacuação de Pessoas com Deficiência	1
	Primeiros Socorros para Pessoas com Necessidades Especiais	1
	Sensibilização e Enquadramento Legal da Saúde e Segurança no Trabalho	5
Tecnologias da Informação e da Comunicação	Construção de Questionários Eletrónicos	1
	Folha de Cálculo - Iniciação	13
	Folha de Cálculo Funcionalidades Avançadas	16
	Gestão de Correio Eletrónico e Pesquisa de Informação na Web	1
	Literacia Digital – Iniciação	2
	Processador de Texto Funcionalidades Avançadas	5
Formação Para Formadores	Ciclo Formativo em Técnicas de <i>e-Learning</i>	1
	e-Formador - Formação Contínua de Especialização do Formador a Distância	2
	Formação Pedagógica Inicial de Formadores	1
	Produção de conteúdos <i>e-Learning</i>	1
Formação para a Inovação	Design Thinking para a Inovação	1
	Planeamento Estratégico em Ambiente de Incerteza	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 96% das participações, com 2420 participações num total de 2508 participações em ações de formação do FORM@R 2021.

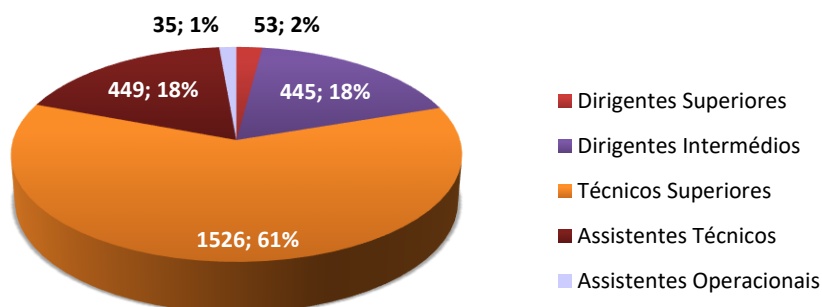


Gráfico 1 - Fonte: Registo de Presenças nas Ações de Formação

Com menor representação e com uma representação pouco expressiva estão os grupos dos Dirigentes Superiores (2%) e dos Assistentes Operacionais (1%), 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, continuando a persistir o regime de 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 2021, o total do cabimento ajustado para o plano de formação do Ministério foi de 66.300,00 €.

Como forma de suprir os constrangimentos orçamentais tem-se procurado satisfazer as necessidades formativas com o mínimo de despesa possível recorrendo às parcerias referidas no ponto 3 e que possibilitam o acesso a formação sem custos

Como referido, em 2021, estas parcerias permitiram executar 52% do plano de formação (63 ações de formação) sem custos de monitoria e outros encargos diretos com a sua realização.

A despesa com a execução do programa FORM@R 2021 no montante de 55.953,20 € corresponde integralmente a custos diretos com 11 inscrições em formação externa e monitoria de 52 das 110 ações de formação realizadas internamente.

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 n.ºs 1 a 3 do art.º 60º da Lei do Orçamento permitiu a substituição de alguns recursos pedagógicos afetos 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/ inadequado e 5 muito satisfeito/ adequado.

No ano de 2021, recolheram-se dados relativos à satisfação dos participantes em 87% das ações desenvolvidas internamente (para 96 das 110 ações internas).

No contexto pandémico que caracterizou todo o ano de 2021, a formação desenvolvida 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) e residualmente no regime presencial.

Não obstante os itens de avaliação serem necessariamente diferentes para cada um dos três regimes de formação (presencial, *e-Learning* e *online live training*), houve um esforço de uniformização dos instrumentos utilizados para a avaliação reativa, no sentido de manter os fatores de avaliação comparáveis entre si.

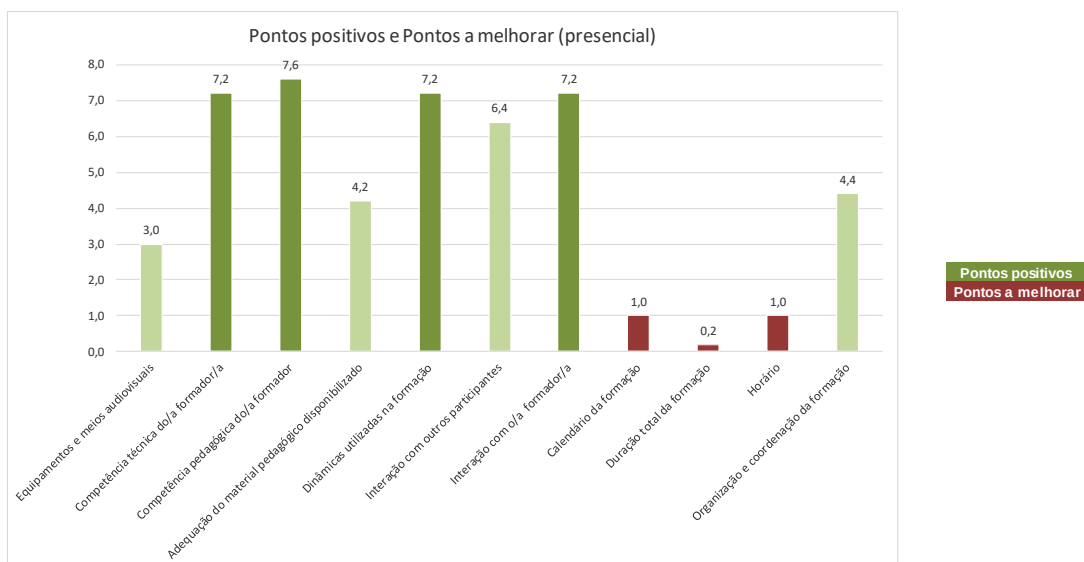
Relativamente aos resultados quantitativos obtidos na formação presencial, conclui-se que:

Formação presencial | Satisfação dos participantes com o processo formativo

	Satisfação Média	Muito Satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito ou Pouco Satisfeito
1. Preparação e Funcionamento	4,5	58%	39%	3%
Acessibilidade ao edifício e aos espaços formativos	4,5	59,6%	36,6%	3,8%
Condições da sala de formação	4,4	49%	43%	8%
Qualidade dos equipamentos e materiais pedagógicos	4,6	59%	41%	0%
Duração	4,5	53%	45%	2%
Apoio prestado pela organização/coordenação na resolução de problemas e esclarecimento de dúvidas	4,7	70%	30%	0%
2. Organização Pedagógica	4,6	82%	17%	1%
Clareza dos objetivos pedagógicos	4,6	80%	20%	0%
Estruturação (sequência lógica) dos conteúdos programáticos	4,7	73%	27%	0%
Cumprimento do programa	4,6	84%	16%	0%
Adequação dos manuais e suportes pedagógicos	4,5	78%	20%	2%
Adequação dos exemplos ilustrativos/casos práticos utilizados	4,5	70%	28%	2%
Adequação dos métodos e técnicas pedagógicas (atividades/tarefas propostas...)	4,8	86%	12%	2%
Clareza e adequação da linguagem verbal e escrita utilizada	4,6	86%	12%	2%
Domínio do tema pelo/a formador/a	4,6	92%	8%	0%
Disponibilidade por parte do/a formador/a	4,6	90%	8%	2%
Aplicabilidade dos conteúdos ao contexto profissional	4,5	78%	20%	2%
3. Assinale os 3 aspetos mais positivos e as 3 oportunidades de melhoria				
A Equipamentos e meios audiovisuais	3,0			
B Competência técnica do/a formador/a	7,2			
C Competência pedagógica do/a formador	7,6			
D Adequação do material pedagógico disponibilizado	4,2			
E Dinâmicas utilizadas na formação	7,2			
F Interação com outros participantes	6,4			
G Interação com o/a formador/a	7,2			
H Calendário da formação	1,0			
I Duração total da formação	0,2			
J Horário	1,0			
K Organização e coordenação da formação	4,4			

Os resultados da satisfação relativa aos aspetos positivos e negativos identificados no regime presencial são apresentados no gráfico seguinte:





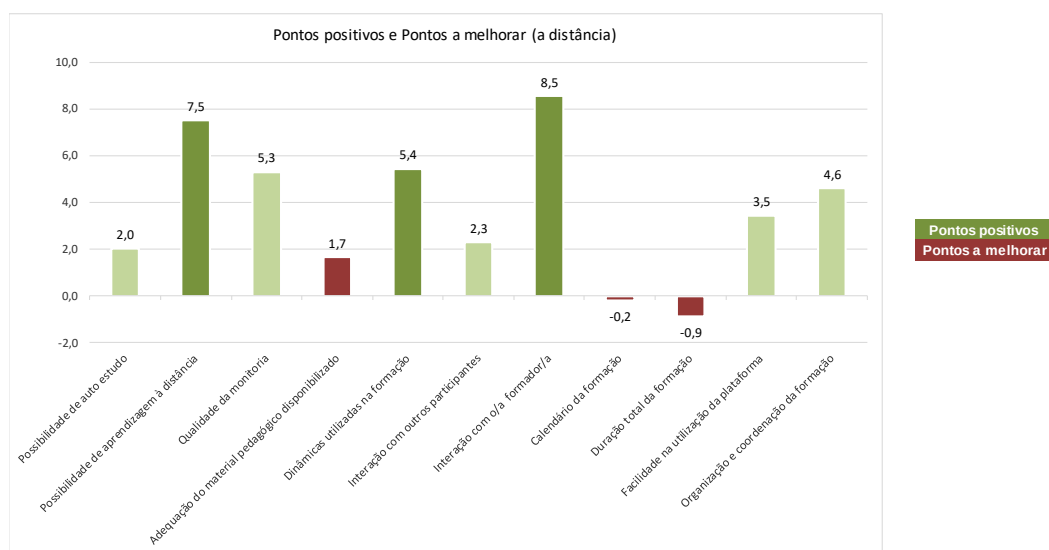
- Do universo de respondentes, 97% dos participantes referiram estar satisfeitos ou muito satisfeitos com a formação frequentada;
- Para o índice de satisfação dos participantes contribuiu a adequação dos métodos e técnicas pedagógicas e a estruturação dos conteúdos programáticos, com índices de satisfação média superiores a 4,8 e 4,7, respetivamente;
- Quanto aos aspetos a melhorar, a duração, o calendário e o horário foram os aspetos que evidenciaram maior descontentamento.

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	Muito Satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito ou Pouco Satisfeito
1. Preparação e Funcionamento	4,4	46%	49%	5%
Duração total da formação	4,1	28%	61%	11%
Duração das sessões	4,2	33%	60%	7%
Facilidade na utilização da plataforma	4,5	54%	44%	2%
Apoio prestado pela organização/coordenação na resolução de problemas e dúvidas	4,5	59%	39%	2%
Adequação do formato à distância à formação	4,5	56%	40%	4%
2. Organização Pedagógica	4,6	68%	29%	3%
Clareza dos objetivos pedagógicos	4,5	60%	37%	3%
Estruturação (sequência lógica) dos conteúdos programáticos	4,6	61%	36%	3%
Cumprimento do programa	4,6	65%	33%	2%
Adequação dos manuais e suportes pedagógicos	4,5	56%	40%	4%
Adequação dos exemplos ilustrativos/casos práticos utilizados	4,6	65%	31%	4%
Adequação dos métodos e técnicas pedagógicas (atividades/tarefas propostas...)	4,6	64%	34%	2%
Clareza e adequação da linguagem verbal e escrita utilizada	4,7	72%	26%	2%
Domínio do tema pelo/a formador/a	4,8	86%	13%	1%
Disponibilidade por parte do/a formador/a	4,8	86%	13%	1%
Aplicabilidade dos conteúdos ao contexto profissional	4,5	63%	33%	4%
3. Assinale os 3 aspetos mais positivos e as 3 oportunidades de melhoria				
A Possibilidade de auto estudo	2,0			
B Possibilidade de aprendizagem à distância	7,5			
C Qualidade da monitoria	5,3			
D Adequação do material pedagógico disponibilizado	1,7			
E Dinâmicas utilizadas na formação	5,4			
F Interação com outros participantes	2,3			
G Interação com o/a formador/a	8,5			
H Calendário da formação	-0,2			
I Duração total da formação	-0,9			
J Facilidade na utilização da plataforma	3,5			
K Organização e coordenação da formação	4,6			

Os resultados da satisfação relativa aos aspetos positivos e negativos identificados no regime do online live training são apresentados no gráfico seguinte:



- Do universo de respondentes, 95% dos participantes referiram estar satisfeitos ou muito satisfeitos com a formação frequentada;
- Para o índice de satisfação dos participantes contribuiu a qualidade da monitoria e a adequação das técnicas e recursos pedagógicos, com índices de satisfação média superiores igual ou superiores a 4,7;
- Quanto aos aspetos a melhorar, a duração, o calendário e a adequação do material pedagógico a disponibilizar foram os aspetos que evidenciaram maior descontentamento.

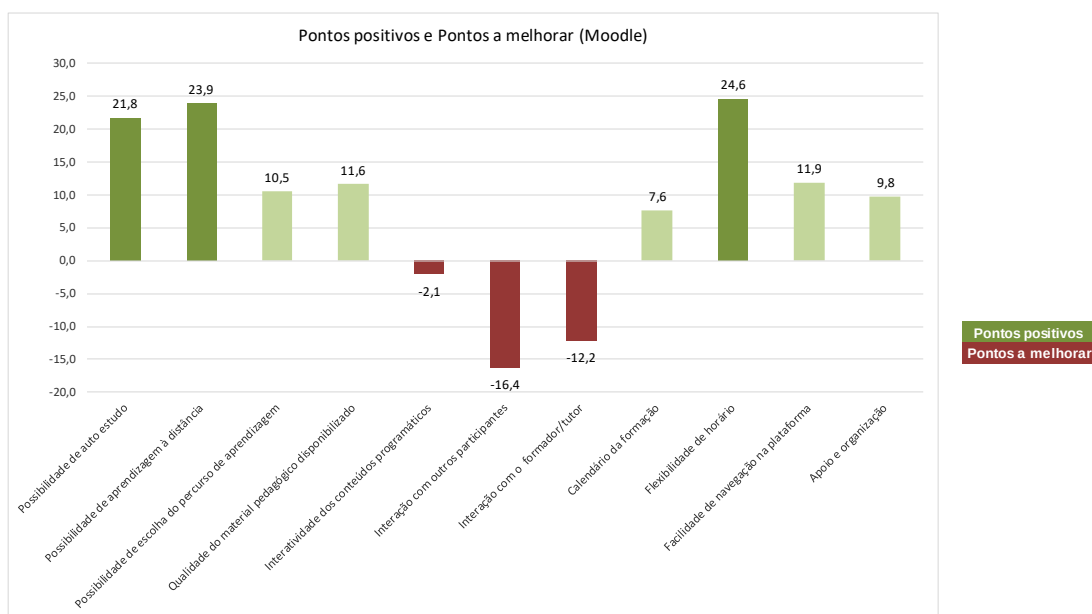
Ainda no que se refere aos resultados quantitativos obtidos na formação *e-Learning*, conclui-se que:

Formação Moodle | Satisfação dos participantes com o processo formativo

	Satisfação Média	Muito Satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito ou Pouco Satisfeito
1. Preparação e Funcionamento	4,4	38%	55%	7%
Duração total da formação	4,3	28%	66%	6%
Clareza das instruções para aceder e utilizar a plataforma	4,4	43%	52%	5%
Facilidade de utilização da plataforma	4,5	48%	47%	5%
Apoio prestado pela organização/coordenação na resolução de problemas e dúvidas	4,4	37%	59%	4%
Adequação do regime e-learning a esta formação	4,3	34%	53%	13%
2. Organização Pedagógica	4,3	35%	60%	5%
Clareza dos objetivos pedagógicos	4,3	36%	60%	4%
Estruturação (sequência lógica) dos conteúdos programáticos	4,4	36%	60%	4%
Adequação dos conteúdos programáticos às necessidades profissionais	4,4	38%	56%	6%
Clareza da linguagem escrita utilizada nos suportes pedagógicos	4,3	39%	56%	5%
Adequação dos exemplos ilustrativos utilizados	4,3	34%	60%	6%
Detalhe da informação disponibilizada	4,2	32%	61%	7%
Utilidade dos sumários, resumos e sínteses	4,4	41%	55%	4%
Utilidade das atividades/ tarefas propostas para a aprendizagem	4,4	33%	62%	5%
Feedback e apoio prestado pelo formador/tutor	4,2	22%	68%	10%
Aplicabilidade dos conhecimentos adquiridos	4,4	41%	55%	4%
3. Assinale os 3 aspetos mais positivos e as 3 oportunidades de melhoria				
A Possibilidade de auto estudo	21,8			
B Possibilidade de aprendizagem à distância	23,9			
C Possibilidade de escolha do percurso de aprendizagem	10,5			
D Qualidade do material pedagógico disponibilizado	11,6			
E Interatividade dos conteúdos programáticos	-2,1			
F Interação com outros participantes	-16,4			
G Interação com o formador/tutor	-12,2			
H Calendário da formação	7,6			
I Flexibilidade de horário	24,6			
J Facilidade de navegação na plataforma	11,9			
K Apoio e organização	9,8			

Os resultados da satisfação relativa aos aspetos positivos e negativos identificados no regime do online live training são apresentados no gráfico seguinte:





- Do universo de respondentes, 93% dos participantes referiram estar satisfeitos ou muito satisfeitos com a formação frequentada;
- Para o índice de satisfação dos participantes contribuiu a facilidade de utilização da plataforma, a pertinência dos conteúdos, a utilidade dos sumários e resumos e a utilidade das atividades e tarefas propostas para a aprendizagem, com índices de satisfação média iguais ou superiores a 4,4;
- Quanto aos aspetos a melhorar, os fatores relacionados com a interação entre o formador e o grupo e a interatividade com os conteúdos foram os aspetos que evidenciaram maior descontentamento.

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.

Em síntese, é de referir que para a conceção dos conteúdos programáticos para a formação *e-Learning*, não obstante os avanços já conseguidos com a utilização do software Adobe Captivate e as ferramentas H5P disponíveis da Moodle, com ganhos de interatividade e maior eficácia da aprendizagem, há ainda um longo caminho a percorrer, sendo este é um dos desafios a melhorar num futuro próximo.

Outra prioridade que se impõe a breve prazo, como um projeto a desenvolver em articulação com os serviços e organismos do MTSSS, é a conceção, teste e implementação de metodologias de avaliação do impacto da formação no posto de trabalho.

8. Fórum Consultivo da Formação

No ano de 2021, ainda justificado pelo contexto pandémico, 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 23.11.2021.

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.

O tema centralizador da reunião foi «Formação e Qualificação Profissional Pós-Pandemia: Substituir o P pelo D?», em que para além do propósito principal deste Fórum, com a apresentação dos resultados do programa de formação de 2021 e do planeamento para 2022, procurou-se fazer uma reflexão sobre os desafios e as oportunidades da formação presencial (P) *versus* formação à distância (D).

De facto, a pandemia veio impulsionar a formação à distância e trouxe consigo uma mudança de paradigma, tanto nos procedimentos de trabalho como nas metodologias da formação e qualificação profissionais que substanciaram muitas oportunidades.

Mas, como qualquer mudança, acarretou também alguns desafios, designadamente ao nível da disponibilização de meios físicos e tecnológicos, tais como computadores, webcams, microfones e VPN's e outros recursos de comunicação, interação digital e de trabalho colaborativo remoto.

A adaptação das metodologias da Formação e Qualificação Profissional a este novo paradigma, só pode ser considerada como um sucesso graças ao esforço coletivo e dedicação das diferentes equipas, da SGMTSSS e dos serviços e organismos do MTSSS, que intervêm nestes processos e cuja a ação foi determinante nesta transição. Mas será que vamos substituir o P (formação presencial) pelo D (formação à distância)?

Para além da reflexão interna, este tema foi ainda discutido com a participação de entidades convidadas – o Ministério da Defesa, através Escola Naval da Marinha, a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa e Instituto do Emprego e Formação Profissional, IP.

No 1º painel dedicado ao tema «Formação Presencial e à Distância: As duas faces da estratégia que faz aprender» contámos com a intervenção do Diretor de Formação da Marinha, Sr. Comandante Pereira Simões, com a partilha da experiência que tem vindo a ser desenvolvida na Santa Casa da Misericórdia de Lisboa SCML, através da intervenção do Diretor de Serviços da Unidade de Gestão do Conhecimento, Dr. Luís Soares Franco, e ainda com a intervenção do Diretor de Serviços de Gestão de Recursos Humanos da SGMTSSS, Dr. Fernando Assunção.

O Diretor de Formação da Marinha destacou que a transição para o regime de Formação Não Presencial foi marcado com avanços e retrocessos, salientando como momentos-chave a criação de cursos piloto em 2005, a adoção da plataforma Moodle em 2009, a extinção do Centro Naval de Ensino a Distância em 2012 e a necessidade do Ensino Remoto de Emergência em 2020. No presente já possuem 21 cursos em regime de blended learning, pretendendo alargar mais esta oferta formativa. Apesar de inúmeras vantagens, foi também possível identificar algumas condicionantes, das quais se destacaria a ausência de formadores com competências na área do ensino a distância.

Referiu ainda o delineamento do Plano de Consciencialização para a Transição Digital com o propósito de “acelerar a transição digital, aperfeiçoando a eficiência nos processos e na gestão de recursos da Marinha”, que pretende alcançar as cerca de 9000 pessoas que neste momento trabalham com a Marinha.

Pretendem no futuro adquirir software e hardware para produção de conteúdos, utilizar de forma extensiva a plataforma Moodle, recorrer ao *e-Learning* e *b-Learning*, alargar a capacidade formativa às unidades navais e incluir a componente tecnológica na Formação de Base e Promoção.

Dos desafios apresentados, o Sr. Comandante alertou especialmente para aquilo que apelidou de Síndrome e-COVID, que definiu como se tratando do risco que com o regresso à normalidade, se esqueça a aprendizagem realizada durante este período pandémico.

Por outro lado, o Dr. Luís Soares Franco apresentou a experiência que tem vindo a ser desenvolvida na SCML, no âmbito das atribuições do Núcleo de Formação, caracterizando os desafios inerentes à prestação de Formação a quase 6.500 pessoas, dispersas por toda a região de Lisboa, adstritas na sua maioria à Ação Social e à Saúde.

Em abril de 2020, com o primeiro confinamento, tanto as ações formativas como a equipa ficaram paradas, pelo que foi necessário repensar toda a estratégia para esse ano. Para percorrer este novo caminho, inspirado por um documento produzido pelo INA, seria necessária não só a mudança de mentalidade na equipa, mas também a sua capacitação em e-tutoria.

Foram inventariados os conteúdos formativos que podiam ser disponibilizados online (internos ou externos), e sinalizados os cursos presenciais que podiam ser transformados para online. Ainda que sem plataforma LMS

operacionalizada, foi decidido disponibilizar um catálogo de formação trimestral, com a sua primeira divulgação concretizada no final de junho de 2020.

Estas opções permitiram que durante o ano de 2021 (até à data), a SCML conseguisse disponibilizar 55.000 horas de formação, sendo que 74% destas foram em regime a distância. Desta experiência se conclui que, apesar do regime presencial não poder ser totalmente substituído, reconhecendo a necessidade de transmitir conhecimento de forma massiva, o *e-Learning* permite uma maior rentabilização dos recursos humanos e materiais da organização.

Para 2022, em termos estratégicos, pretende-se retomar as formações estruturais, implementar um modelo de levantamento de necessidades de formação em conjunto com a sinalização de vontades de desenvolvimento, e arrancar com a primeira fase de implementação da plataforma LMS. Em termos operacionais, existirá uma clara aposta no desenvolvimento de literacia digital e na criação de cursos transversais em *e-Learning* para novos trabalhadores. Sobre esta última vertente, o objetivo é que, nos primeiros 30 dias após a contratação, todos os colaboradores realizem formação em Literacia Digital, SST e Diversidade e Inclusão.

E para terminar a reflexão sobre a temática da Formação Profissional, seguiu-se a intervenção do Diretor de Serviços de Gestão de Recursos Humanos da SGMTSSS, Dr. Fernando Assunção.

Começou por relembrar o percurso da SGMTSSS na formação a distância, aquando da consciencialização de que a atividade formativa estava quase totalmente concentrada na Região de Lisboa e Vale do Tejo. Foi tomada a decisão de iniciar um projeto que permitisse a mais de 20.000 pessoas, geograficamente dispersas e com carreiras muito distintas, aceder a conteúdos formativos de qualidade.

O caminho traçado iniciou-se com a parametrização da plataforma Moodle, em estreita articulação com o Instituto de Informática e com a graciosa colaboração de um colega da Direção de Serviços Comuns, o Eng. Fernando Correia. Apesar dos conteúdos serem maioritariamente em formato Word e PowerPoint, avançou-se com um teste piloto, que permitiu avaliar não só a adesão das pessoas a este novo formato, mas também evoluir tecnicamente para outras ferramentas.

Neste momento, a Divisão de Formação está a desenvolver conteúdos com recurso às ferramentas H5P e Adobe Captivate.

Esta aposta inicial permitiu que a equipa da Divisão de Formação pudesse responder de forma mais eficiente aos diferentes desafios que esta situação pandémica colocou, não só transferindo a maioria dos seus conteúdos presenciais para um regime a distância, mas também que duplicasse o número de participantes em 2021 comparativamente com o ano de 2019.

Tornou ainda possível o objetivo de chegar a todos os 18 distritos do país, ainda que assumindo que a maioria da formação prestada continua a ser para participantes da Região de Lisboa e Vale do Tejo.

No 2º painel dedicado ao tema «Qualificação Profissional: Não há que pedir licença para aprender» contámos com a intervenção da Técnicas Superiores do IEPF, I.P., Dra. Teresa Bento (Departamento de Formação Pro-

fissional dos Serviços Centrais) e Dra. Manuela Mariani (Serviço de Formação Profissional do Seixal) que apresentaram o Projeto Qualifica Digital do IEFP, I.P. e ainda com a apresentação das atividades desenvolvidas pelo Centro Qualifica AP da MTSSS pela Técnica Superior Divisão de Formação, Dra. Maria João Jorge.

Antes da pandemia, o IEFP, I.P. realizava alguns processos de RVCC à distância, designadamente para pessoas que se encontravam ausentes do país, ainda que maioritariamente eram trabalhados em formato de papel.

Com a pandemia, o desenvolvimento dos processos à distância trouxe a necessidade de recurso ao digital que exigia uma equipa com espírito de inovação e resiliência, capaz de se adaptar a novas formas de trabalho colaborativo.

Foi neste contexto que foi constituída uma equipa de projeto com técnicos do Centro Qualifica do Seixal e do Centro Qualifica de Coimbra, para que em regime de exclusividade funcional, se dedicassem à construção de conteúdos de qualidade, flexíveis e que cobrissem todas as áreas do Programa Qualifica.

Esta equipa construiu diferentes instrumentos, nomeadamente pacotes para sessões (presenciais e a distância), tutores digitais e testou a integração do Microsoft Teams com a plataforma Moodle, que apresentaram de forma sintética com recurso a um vídeo.

A equipa destacou ainda como grande desafio, as diferenças encontradas entre “nativos digitais” e pessoas com baixas competências digitais, que obrigavam a velocidades diferentes de integração de inovações tecnológicas nos instrumentos criados.

Este tema foi concluído com a apresentação dos resultados, quantitativos e qualitativos, alcançados durante este ano no Centro Qualifica AP da SGM-TSSS.

Foi apresentada uma breve abordagem das atividades desenvolvidas e os principais indicadores de execução das diferentes etapas de intervenção, 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, em regime misto (presencial e à distância) permitiram o acesso a trabalhadores de 7 distritos diferentes.

Apresentou o ponto de situação do percurso de qualificação dos candidatos inscritos no Centro Qualifica AP do MTSSS, salientando que, dos 77 candidatos que desenvolvem o processo de RVCC (62 de nível secundário e 16 de nível básico), 20 vão fazer prova de júri até ao final de dezembro deste ano.

Relembrou ainda que este ano já haviam sido entregues 7 Diplomas e Certificados de Ensino Secundário correspondentes ao 12º ano de escolaridade.

A transição dos processos de qualificação para o regime à distância trouxe alguns desafios ao nível do desenvolvimento das competências digitais dos candidatos, suprimidas com ações de formação sobre literacia digital, ao nível da disponibilização de equipamento informático apropriado para permitir a participação nas sessões

síncronas, ultrapassadas com a colaboração dos interlocutores e dirigentes dos serviços de origem dos candidatos, e ainda ao nível da preparação pedagógica dos recursos e instrumentos de trabalho, superadas pela boa colaboração entre as equipas de acompanhamento e de formadores.

E tudo isto foi possível de concretizar, com a flexibilidade necessária e com resultados bastante satisfatórios porque «Não há que pedir licença para aprender»!

O 3º e último painel foi dedicado ao tema «Olhos Postos no que se segue: Necessidades de Formação e Form@r 2022».

As principais linhas estratégicas da atividade prevista desenvolver em 2022 foram apresentadas pela Técnica Superior e pela Chefe de Divisão da Formação, Dra. Filomena Campos e Dra. Irene Luz, respetivamente.

A Técnica Superior da Divisão de Formação, Dra. Filomena Campos, referiu a colaboração dos serviços e organismos do MTSSS no processo de identificação das necessidades de formação para o ano de 2022, salientando que daqui resultaram 7.401 necessidades diagnosticadas.

Os resultados foram apresentados por região, com a seguinte distribuição:

- Lisboa com 4.782 necessidades (65%);
- Norte com 1.146 necessidades (15%);
- Centro com 910 necessidades (12%);
- Sul com 563 necessidades (8%).

Em seguida, explicou de forma detalhada a representatividade das áreas de formação com enfoque para os cursos da área de Liderança e Desenvolvimento Pessoal, Tecnologias e Meios Digitais e Gestão e Administração. Não obstante a sua transversalidade, foram também referidas áreas menos representativas, como a Formação de Formadores e Inovação.

No diagnóstico surgiram, ainda, necessidades formativas muito específicas que, dada a missão da Divisão de Formação 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.

A Chefe de Divisão da Formação, Dra. Irene Luz, explicou a aposta estratégica do MTSSS em 3 áreas específicas: Capacitação Digital, Contratação Pública e Liderança.

Estas orientações, em conjunto com o diagnóstico de necessidades realizado, impulsionaram a reformulação das áreas formativas do Plano Form@r 2022, com a seguinte organização:

- Gestão e Administração;
- Gestão de Recursos Humanos;
- Assuntos Jurídicos;
- Liderança e Desenvolvimento Pessoal;

- Línguas Estrangeiras;
- Tecnologias e Meios Digitais;
- Formação de Formadores;
- Inovação e Comunicação.

Foram propostos um conjunto de 56 cursos, sempre com ênfase na transversalidade da formação, salientando o planeamento e organização de um programa de formação para dirigentes, focado no desenvolvimento de competências comunicacionais, de gestão e liderança situacional.

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 seguimento da atuação do ano anterior, também em 2021, o Centro Qualifica AP ajustou toda a sua atividade aos constrangimentos trazidos pela pandemia, não só o trabalho entre os elementos da equipa formativa como na relação com os candidatos.

As ferramentas colaborativas passaram a fazer parte do dia-a-dia, sempre na procura de melhores soluções, que facilitem a relação com os candidatos e que minimizem os impactos, contribuindo para a menor taxa de desistência do processo.

Em 2021, a estratégia de atuação foi em duas frentes:

- i. Por um lado, resgatar os candidatos que por diversos motivos tinham deixados os percursos inacabados e tentar que todos eles conseguissem ser reintegrados e que terminassem os percursos a que se tinham proposto;
- ii. Por outro lado, resgatar os candidatos cujas inscrições foram resultantes de sessões de acolhimento decorridas em 2019 e 2020, em vários distritos do país, e que por diversos fatores não deram continuidade aos processos. Com a possibilidade dos processos à distância, estes candidatos foram todos contactados e “reinscritos” percorrendo todas as fases do diagnóstico, encaminhamento e reconhecimento, à distância com o acompanhamento das duas Técnicas de ORVC.

Na consequência desta estratégia, é de referir que iniciaram três grupos à distância com um total de 46 trabalhadores de diversos organismos do MTSSS, espalhados por diferentes distritos do país: Coimbra, Castelo Branco, Santarém, Portalegre, Setúbal, Beja e Lisboa:

Organismo	Candidatos	Organismo	Candidatos
ACT	8	II	3
CPL	3	ISS	21
IEFP	8	GMTSSS	1
IGFSS	1	SG	1

A população alvo do Centro Qualifica AP continua a ser os trabalhadores dos serviços e organismos do MTSSS, mas houve a preocupação de dar resposta a um grupo de adultos, que prestam serviço em empresas contratadas pelo Ministério (serviço de segurança e serviço de limpeza), e que procuraram este Centro Qualifica no sentido de conseguirem aumentar as suas qualificações escolares.

Depois de um pedido formal, a ANQEP vem confirmar a possibilidade da frequência destes adultos em todas as fases decorrentes do Programa Qualifica no Centro Qualifica AP. Estes candidatos, antes de iniciarem o processo de Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências de nível básico (RVCC NB) participaram em formação de Literacia Digital, por forma a desenvolverem as competências digitais necessárias e os conhecimentos essenciais, não só para o aumento das qualificações, mas também para enfrentarem novos desafios apresentados pela sociedade em geral.

Em síntese, na prossecução da sua missão foram concretizadas e desenvolvidas das seguintes atividades:

- ▶ Atualização das necessidades de qualificação dos trabalhadores do MTSSS inferior ou igual ao 12º ano de escolaridade: total de 3057 trabalhadores
 - Habilitações Académicas
 - Género e Idade
 - Carreira Profissional
 - Local de Trabalho
- ▶ Sessões de Informação e Acolhimento com candidatos de vários distritos
 - 69 trabalhadores participaram em sessões presenciais e à distância
- ▶ Entrevistas individuais com candidatos do distrito de Lisboa
 - 77 entrevistas de diagnóstico presenciais e à distância
- ▶ Encaminhamentos
 - 16 candidatos encaminhados para RVCC NB (escolar, nível básico)
 - 56 candidatos encaminhados para RVCC NS (escolar, nível secundário)
 - 4 candidatos encaminhados para RVCC PRO (profissional)

- Candidatos em processo RVCC
 - 16 candidatos em processo RVCC NB (escolar, nível básico)
 - 63 candidatos certificados RVCC NS (escolar, nível secundário)
 - 20 candidatos certificados RVCC NS (escolar, nível secundário)
- Candidatos certificados
 - 20 candidatos certificados RVCC NS (escolar, nível secundário)

Concluíram o respetivo processo de reconhecimento e foram certificados 20 candidatos com diploma equivalente ao ensino secundário (12º ano de escolaridade).

Alguns destes adultos conseguiram uma alteração na sua categoria profissional, passando de Assistentes Operacionais para Assistentes Técnicos, sendo assim reconhecido de uma forma clara este aumento de qualificações.

Síntese dos Indicadores de Atividade

Serviço/ Organismo	Inscritos	Encaminhamentos				Em Processo		Certificados
		RVCC NB	RVCC NS	DL 357/2007	RVCC PRO	RVCC NB	RVCC NS	
ACT	5	1	4	--		1	8	1
CPL	3		3	--		--	3	2
IGFSS	1		1	--		--	1	--
II	3		3				3	
INR	--	--		--		--	1	1
IEFP	10	--	6	--		--	8	2
ISS	42	2	38	--	4	2	38	13
SG	2	1	1	--		1	1	1
Outros*	12	12				12	--	--
MTSSS	78	16	56	0	4	16	63	20

* Trabalhadores de empresa prestadora de serviço no MTSSS, que desenvolvem processo no nosso CQAP, com a devida autorização da ANEQ

De salientar que estas métricas de execução só foram possíveis graças à parceria estabelecida com o IEFP, I.P. - Serviço de Formação Profissional de Lisboa, através da qual ficou assegurada a cedência de 7 formadores/ professores para dinamizarem os domínios das diferentes áreas de competências-chave dos processos de RVCC escolar, relativos aos trabalhadores do MTSSS inscritos e a desenvolver os processos no Centro Qualifica AP.

Por outro lado, no âmbito do protocolo com a entidade formadora INOVINTER foi desenvolvida formação de Literacia Digital, para os candidatos que demonstraram défice de competências em TIC, e formação em línguas estrangeiras, para os candidatos encaminhados para o DL 357/2007.

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 foi outro ano marcado pela pandemia que 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 2021 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.

A conceção de conteúdos formativos a disponibilizar na plataforma Moodle da SGMTSSS também teve um impulso significativo com a aquisição do recurso Adobe Captivate e com a utilização das ferramentas H5P, disponíveis na própria plataforma, que conferiram maior dinamismo e interatividade do participante com o conteúdo do curso, contribuindo para uma aprendizagem mais ativa e centrada no formando.

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 20 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 Centro Qualifica AP, é de realçar a importância do reforço de cooperação com os parceiros estratégicos:

- O IEFP, I.P., através do Serviço de Formação Profissional de Lisboa, que assegurou a cedência de 7 formadores/ professores responsáveis pelo trabalho de reconhecimento e validação das competências escolares dos trabalhadores envolvidos nestes processos;
- O INOVINTER que assegurou o desenvolvimento da formação em Literacia Digital, ferramentas informáticas na ótica do utilizador e Línguas Estrangeiras.

O ano de 2021 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

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 ____/____/____

Direção de Serviços Comuns
Núcleo de Atendimento e Receção - Linha Azul

Resultados do Inquérito à satisfação do cidadão - De 1 setembro a 27 de dezembro de 2021

	Atendimento presencial		Atendimento telefónico	
	N.º de respostas	Percentagem	N.º de respostas	Percentagem
Avaliação positiva	438	100,00%	44	100,00%
Avaliação negativa	0	0,00%	0	0,00%
Totais	438	100,00%	44	100,00%

Objetivo operacional 1

Meta - 85% / 90%

Superação - > 90%

Género	N.º de inquiridos/as
Masculino	37
Feminino	58
Total	95

Nota: Inquéritos entregues no período de **1 de setembro a 27 dezembro de 2021**; de janeiro a julho de 2021 estivemos em teletrabalho. 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);

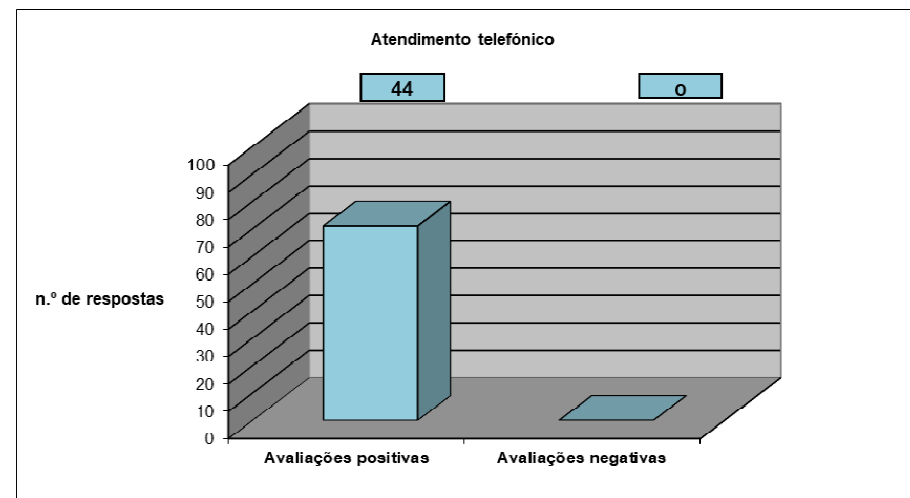
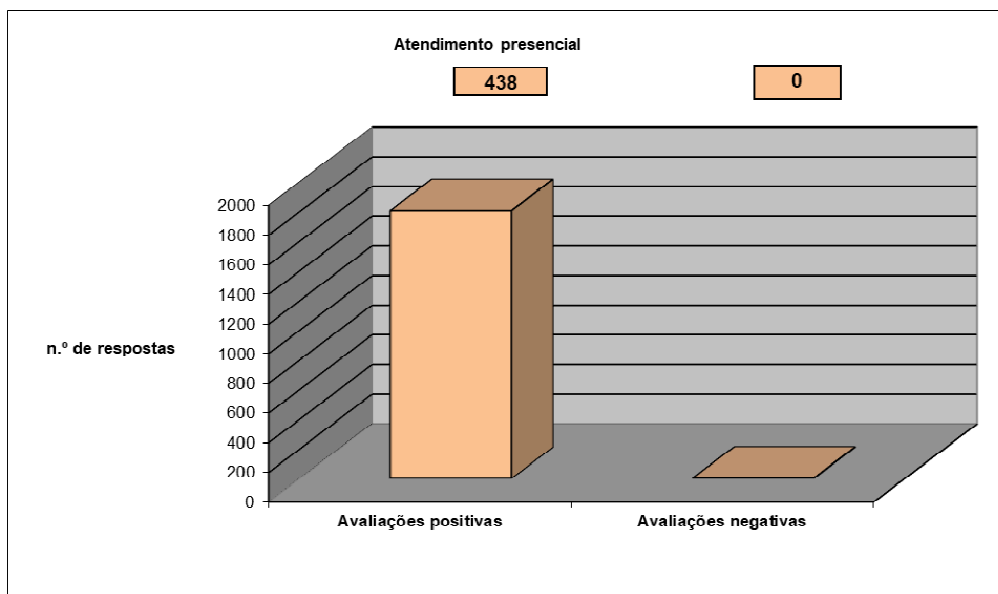
que o cidadão recomendaria este serviço a um familiar ou amigo, (n.º 3 do inquérito)

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"**.

Direção de Serviços Comuns
Núcleo de Atendimento e Recepção - Linha Azul

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 3

Colaboradores 2021 - Inquérito de Avaliação da Satisfação

INQUÉRITO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS/AS COLABORADORES/AS SGMTSSS 2021

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

Poderá responder até dia **03 de fevereiro**.

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



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 **todas** as que se aplicam:

- ☐ Presencial
- ☐ Teletrabalho
- ☐ Presencial e Teletrabalho

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, seleccione 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.

01.04.2022 – 10:14

Submeter o seu inquérito

Obrigado por ter concluído este inquérito.

Resultados do Inquérito de satisfação dos trabalhadores/as da SG

Universo:	105 colaboradores/as
Respondentes:	55
Média Global de Avaliação	4,23

**Expresse o seu grau de satisfação global com a SG:
[Imagem da SG]**

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	1	1.82%
Insatisfeito (2)	0	0.00%
Pouco Satisfeito (3)	0	0.00%
Satisfeito (4)	35	63.64%
Muito Satisfeito (5)	18	32.73%
Sem resposta	1	1.82%

Média:4,28; Moda:4

**Expresse o seu grau de satisfação global com a SG:
[Desempenho global da SG]**

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	1	1.82%
Insatisfeito (2)	0	0.00%
Pouco Satisfeito (3)	2	3.64%
Satisfeito (4)	38	69.09%
Muito Satisfeito (5)	13	23.64%
Sem resposta	1	1.82%

Média:4,15; Moda:4

**Expresse o seu grau de satisfação global com a SG:
[Relacionamento da SG com os cidadãos e a sociedade]**

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	1	1.82%
Insatisfeito (2)	0	0.00%
Pouco Satisfeito (3)	1	1.82%
Satisfeito (4)	28	50.91%
Muito Satisfeito (5)	20	36.36%
Sem resposta	5	9.09%

Média: 4,32; Moda:4

Expresse o seu grau de satisfação global com a SG: [Forma como a SG gere os conflitos de interesses]		
Resposta	Contagem	Porcentagem
Muito Insatisfeito (1)	1	1.82%
Insatisfeito (2)	0	0.00%
Pouco Satisfeito (3)	4	7.27%
Satisfeito (4)	32	58.18%
Muito Satisfeito (5)	18	32.73%
Sem resposta	0	0.00%

Média:4,20; Moda:4

Expresse o seu grau de satisfação global com a SG: [Nível de envolvimento dos colaboradores na SG e na respetiva missão]		
Resposta	Contagem	Porcentagem
Muito Insatisfeito (1)	1	1.82%
Insatisfeito (2)	1	1.82%
Pouco Satisfeito (3)	3	5.45%
Satisfeito (4)	37	67.27%
Muito Satisfeito (5)	13	23.64%
Sem resposta	0	0.00%

Média:4,09; Moda:4

Expresse o seu grau de satisfação global com a SG: [Envolvimento dos colaboradores nos processos de tomada de decisão]		
Resposta	Contagem	Porcentagem
Muito Insatisfeito (1)	1	1.82%
Insatisfeito (2)	3	5.45%
Pouco Satisfeito (3)	5	9.09%
Satisfeito (4)	31	56.36%
Muito Satisfeito (5)	13	23.64%
Sem resposta	2	3.64%

Média:3,98; Moda:4

Expresse o seu grau de satisfação global com a SG: [Envolvimento dos colaboradores em atividades de melhoria]		
Resposta	Contagem	Porcentagem
Muito Insatisfeito (1)	1	1.82%
Insatisfeito (2)	3	5.45%
Pouco Satisfeito (3)	4	7.27%
Satisfeito (4)	31	56.36%
Muito Satisfeito (5)	14	25.45%
Sem resposta	2	3.64%

Média:4,02; Moda:4

Exprese o seu grau de satisfação global com a SG: [Mecanismos de consulta e diálogo entre colaboradores e gestores]		
Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	1	1.82%
Insatisfeito (2)	3	5.45%
Pouco Satisfeito (3)	4	7.27%
Satisfeito (4)	27	49.09%
Muito Satisfeito (5)	20	36.36%
Sem resposta	0	0.00%

Média:4,13; Moda:4

Exprese o seu grau de satisfação global com a SG: [Iniciativas da SG para a Sustentabilidade]		
Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	0	0.00%
Insatisfeito (2)	2	3.64%
Pouco Satisfeito (3)	3	5.45%
Satisfeito (4)	27	49.09%
Muito Satisfeito (5)	22	40.00%
Sem resposta	1	1.82%

Média:4,28; Moda:4

Exprese o seu grau de satisfação global com a SG: [Desempenho ético da SG]		
Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	1	1.82%
Insatisfeito (2)	1	1.82%
Pouco Satisfeito (3)	2	3.64%
Satisfeito (4)	22	40.00%
Muito Satisfeito (5)	27	49.09%
Sem resposta	2	3.64%

Média:4,38;Moda:5

Sugestões de melhoria		
	Contagem	Percentagem
Resposta	2	3.64%
Sem resposta	53	96.36%

Aptidão da liderança para conduzir a organização (estabelecer objetivos, afetar recursos, monitorizar o desempenho global, gerir os processos, etc.)
[Gestão de topo (Direção)]

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	1	1.82%
Insatisfeito (2)	0	0.00%
Pouco Satisfeito (3)	3	5.45%
Satisfeito (4)	25	45.45%
Muito Satisfeito (5)	25	45.45%
Sem resposta	1	1.82%

Média:4,35; Moda:5

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

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	1	1.82%
Insatisfeito (2)	2	3.64%
Pouco Satisfeito (3)	5	9.09%
Satisfeito (4)	23	41.82%
Muito Satisfeito (5)	22	40.00%
Sem resposta	2	3.64%

Média:4,19; Moda:4

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

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	1	1.82%
Insatisfeito (2)	1	1.82%
Pouco Satisfeito (3)	4	7.27%
Satisfeito (4)	21	38.18%
Muito Satisfeito (5)	20	36.36%
Sem resposta	8	14.55%

Média:4,23; Moda:4

Aptidão da gestão para comunicar
[Gestão de topo (Direção)]

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	1	1.82%
Insatisfeito (2)	0	0.00%
Pouco Satisfeito (3)	5	9.09%
Satisfeito (4)	22	40.00%
Muito Satisfeito (5)	25	45.45%
Sem resposta	2	3.64%

Média:4,32; Moda:5

Aptidão da gestão para comunicar [Gestão de nível intermédio (Diretor/a de Serviços)]		
Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	1	1.82%
Insatisfeito (2)	1	1.82%
Pouco Satisfeito (3)	6	10.91%
Satisfeito (4)	26	47.27%
Muito Satisfeito (5)	19	34.55%
Sem resposta	2	3.64%

Média:4,15; Moda:4

Aptidão da gestão para comunicar [Gestão Direta (Chefe de Divisão ou Coordenador/a)]		
Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	1	1.82%
Insatisfeito (2)	1	1.82%
Pouco Satisfeito (3)	4	7.27%
Satisfeito (4)	18	32.73%
Muito Satisfeito (5)	23	41.82%
Sem resposta	8	14.55%

Média:4,30; Moda:5

Indique o seu grau de satisfação com a gestão e sistemas de gestão da SG: [Forma como o sistema de avaliação de desempenho em vigor foi implementado]		
Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	3	5.45%
Insatisfeito (2)	4	7.27%
Pouco Satisfeito (3)	12	21.82%
Satisfeito (4)	28	50.91%
Muito Satisfeito (5)	4	7.27%
Sem resposta	4	7.27%

Média:3,5; Moda:4

Indique o seu grau de satisfação com a gestão e sistemas de gestão da SG: [Fixação de objetivos individuais e partilhados]		
Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	2	3.64%
Insatisfeito (2)	3	5.45%
Pouco Satisfeito (3)	5	9.09%
Satisfeito (4)	37	67.27%
Muito Satisfeito (5)	4	7.27%
Sem resposta	4	7.27%

Média:3,75; Moda:4

Indique o seu grau de satisfação com a gestão e sistemas de gestão da SG: [Forma como a SG reconhece os esforços individuais]		
Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	3	5.45%
Insatisfeito (2)	2	3.64%
Pouco Satisfeito (3)	7	12.73%
Satisfeito (4)	26	47.27%
Muito Satisfeito (5)	16	29.09%
Sem resposta	1	1.82%

Média:3,93; Moda:4

Indique o seu grau de satisfação com a gestão e sistemas de gestão da SG: [Forma como a SG reconhece os esforços das equipas]		
Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	2	3.64%
Insatisfeito (2)	3	5.45%
Pouco Satisfeito (3)	6	10.91%
Satisfeito (4)	27	49.09%
Muito Satisfeito (5)	15	27.27%
Sem resposta	2	3.64%

Média:3,94; Moda:4

Indique o seu grau de satisfação com a gestão e sistemas de gestão da SG: [Postura face à mudança e à inovação]		
Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	3	5.45%
Insatisfeito (2)	3	5.45%
Pouco Satisfeito (3)	5	9.09%
Satisfeito (4)	28	50.91%
Muito Satisfeito (5)	15	27.27%
Sem resposta	1	1.82%

Média:3,91; Moda:4

Sugestões de melhoria		
	Contagem	Percentagem
Resposta	1	1.82%
Sem resposta	54	98.18%

Indique o regime de prestação de trabalho:		
Resposta	Contagem	Porcentagem
Presencial (SQ001)	16	29.09%
Teletrabalho (SQ003)	3	5.45%
Presencial e Teletrabalho (SQ002)	37	67.27%

Indique o seu grau de satisfação com o(s) regime(s) de trabalho que exerceu funções ao longo do ano: [Presencial]		
Resposta	Contagem	Porcentagem
Muito Insatisfeito (A1)	0	0.00%
Insatisfeito (A2)	0	0.00%
Pouco Satisfeito (A3)	4	7.27%
Satisfeito (A4)	21	38.18%
Muito Satisfeito (A5)	16	29.09%
Sem resposta	14	25.45%

Média:4,29; Moda:4

Indique o seu grau de satisfação com o(s) regime(s) de trabalho que exerceu funções ao longo do ano: [Teletrabalho]		
Resposta	Contagem	Porcentagem
Muito Insatisfeito (A1)	0	0.00%
Insatisfeito (A2)	0	0.00%
Pouco Satisfeito (A3)	4	7.27%
Satisfeito (A4)	16	29.09%
Muito Satisfeito (A5)	16	29.09%
Sem resposta	19	34.55%

Média:4,33; Moda:4/5

Indique o seu grau de satisfação com o(s) regime(s) de trabalho que exerceu funções ao longo do ano: [Presencial e Teletrabalho]		
Resposta	Contagem	Porcentagem
Muito Insatisfeito (A1)	0	0.00%
Insatisfeito (A2)	0	0.00%
Pouco Satisfeito (A3)	2	3.64%
Satisfeito (A4)	20	36.36%
Muito Satisfeito (A5)	25	45.45%
Sem resposta	8	14.55%

Média:4,49; Moda:5

Assinale o seu grau de satisfação com as condições de trabalho na SG: [Ambiente de trabalho]		
Resposta	Contagem	Porcentagem
Muito Insatisfeito (1)	1	1.82%

Assinale o seu grau de satisfação com as condições de trabalho na SG: [Ambiente de trabalho]		
Resposta	Contagem	Porcentagem
Insatisfeito (2)	0	0.00%
Pouco Satisfeito (3)	2	3.64%
Satisfeito (4)	18	32.73%
Muito Satisfeito (5)	34	61.82%
Sem resposta	0	0.00%

Média: 4,53; Moda:5

Assinale o seu grau de satisfação com as condições de trabalho na SG: [Resolução de conflitos, queixas ou problemas pessoais]		
Resposta	Contagem	Porcentagem
Muito Insatisfeito (1)	1	1.82%
Insatisfeito (2)	0	0.00%
Pouco Satisfeito (3)	4	7.27%
Satisfeito (4)	23	41.82%
Muito Satisfeito (5)	25	45.45%
Sem resposta	2	3.64%

Média:4,34; Moda:5

Assinale o seu grau de satisfação com as condições de trabalho na SG: [Flexibilidade do horário de trabalho]		
Resposta	Contagem	Porcentagem
Muito Insatisfeito (1)	1	1.82%
Insatisfeito (2)	0	0.00%
Pouco Satisfeito (3)	1	1.82%
Satisfeito (4)	16	29.09%
Muito Satisfeito (5)	35	63.64%
Sem resposta	2	3.64%

Média:4,58; Moda:5

Assinale o seu grau de satisfação com as condições de trabalho na SG: [Conciliação do trabalho com a vida familiar e assuntos pessoais]		
Resposta	Contagem	Porcentagem
Muito Insatisfeito (1)	1	1.82%
Insatisfeito (2)	0	0.00%
Pouco Satisfeito (3)	4	7.27%
Satisfeito (4)	19	34.55%
Muito Satisfeito (5)	29	52.73%
Sem resposta	2	3.64%

Média:4,42; Moda:5

Assinale o seu grau de satisfação com as condições de trabalho na SG: [Igualdade de oportunidades]		
Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	1	1.82%
Insatisfeito (2)	0	0.00%
Pouco Satisfeito (3)	3	5.45%
Satisfeito (4)	27	49.09%
Muito Satisfeito (5)	21	38.18%
Sem resposta	3	5.45%

Média:4,29; Moda:4

Assinale o seu grau de satisfação com as condições de trabalho na SG: [Igualdade de tratamento na organização]		
Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	1	1.82%
Insatisfeito (2)	1	1.82%
Pouco Satisfeito (3)	4	7.27%
Satisfeito (4)	25	45.45%
Muito Satisfeito (5)	21	38.18%
Sem resposta	3	5.45%

Média:4,23; Moda:4

Sugestões de melhoria		
	Contagem	Percentagem
Resposta	2	3.64%
Sem resposta	53	96.36%

Registe o seu grau de satisfação com o desenvolvimento da sua carreira: [Política de gestão de recursos humanos existente na SG]		
Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	1	1.82%
Insatisfeito (2)	2	3.64%
Pouco Satisfeito (3)	7	12.73%
Satisfeito (4)	32	58.18%
Muito Satisfeito (5)	10	18.18%
Sem resposta	3	5.45%

Média:3,92; Moda:4

Registe o seu grau de satisfação com o desenvolvimento da sua carreira: [Oportunidades criadas para o desenvolvimento de novas competências]		
Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	1	1.82%
Insatisfeito (2)	2	3.64%
Pouco Satisfeito (3)	5	9.09%
Satisfeito (4)	30	54.55%
Muito Satisfeito (5)	14	25.45%
Sem resposta	3	5.45%

Média:4,04; Moda:4

Registe o seu grau de satisfação com o desenvolvimento da sua carreira: [Acesso a formação relevante para desenvolver os objetivos individuais]		
Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	1	1.82%
Insatisfeito (2)	2	3.64%
Pouco Satisfeito (3)	3	5.45%
Satisfeito (4)	25	45.45%
Muito Satisfeito (5)	21	38.18%
Sem resposta	3	5.45%

Média:4,21; Moda:4

Sugestões de melhoria		
	Contagem	Percentagem
Resposta	1	1.82%
Sem resposta	54	98.18%

Indique a sua motivação, no contexto da SG, para: [Aprender novos métodos de trabalho]		
Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Desmotivado (1)	1	1.82%
Desmotivado (2)	0	0.00%
Pouco Motivado (3)	0	0.00%
Motivado (4)	20	36.36%
Muito Motivado (5)	33	60.00%
Sem resposta	1	1.82%

Média:4,56; Moda:5

Indique a sua motivação, no contexto da SG, para: [Desenvolver trabalho em equipa]		
Resposta	Contagem	Porcentagem
Muito Desmotivado (1)	1	1.82%
Desmotivado (2)	0	0.00%
Pouco Motivado (3)	0	0.00%
Motivado (4)	19	34.55%
Muito Motivado (5)	34	61.82%
Sem resposta	1	1.82%

Média:4,57; Moda:5

Indique a sua motivação, no contexto da SG, para: [Participar em ações de formação]		
Resposta	Contagem	Porcentagem
Muito Desmotivado (1)	1	1.82%
Desmotivado (2)	0	0.00%
Pouco Motivado (3)	4	7.27%
Motivado (4)	14	25.45%
Muito Motivado (5)	34	61.82%
Sem resposta	2	3.64%

Média:4,51; Moda:5

Indique a sua motivação, no contexto da SG, para: [Participar em projetos de mudança]		
Resposta	Contagem	Porcentagem
Muito Desmotivado (1)	1	1.82%
Desmotivado (2)	0	0.00%
Pouco Motivado (3)	1	1.82%
Motivado (4)	20	36.36%
Muito Motivado (5)	31	56.36%
Sem resposta	2	3.64%

Média:4,51; Moda:5

Indique a sua motivação, no contexto da SG, para: [Sugerir melhorias]		
Resposta	Contagem	Porcentagem
Muito Desmotivado (1)	0	0.00%
Desmotivado (2)	0	0.00%
Pouco Motivado (3)	2	3.64%
Motivado (4)	25	45.45%
Muito Motivado (5)	23	41.82%
Sem resposta	5	9.09%

Média:4,42; Moda:4

Sugestões de melhoria		
	Contagem	Porcentagem
Resposta	1	1.82%
Sem resposta	54	98.18%

Assinale o seu grau de satisfação relativamente às seguintes práticas de liderança da Gestão de topo da SG (Direção): [Lidera através do exemplo]		
Resposta	Contagem	Porcentagem
Muito Insatisfeito (1)	1	1.82%
Insatisfeito (2)	1	1.82%
Pouco Satisfeito (3)	1	1.82%
Satisfeito (4)	29	52.73%
Muito Satisfeito (5)	20	36.36%
Sem resposta	3	5.45%

Média:4,27; Moda:4

Assinale o seu grau de satisfação relativamente às seguintes práticas de liderança da Gestão de topo da SG (Direção): [Informa e consulta os colaboradores com regularidade sobre os assuntos importantes da SG]		
Resposta	Contagem	Porcentagem
Muito Insatisfeito (1)	1	1.82%
Insatisfeito (2)	2	3.64%
Pouco Satisfeito (3)	4	7.27%
Satisfeito (4)	29	52.73%
Muito Satisfeito (5)	17	30.91%
Sem resposta	2	3.64%

Média:4,11; Moda:4

Assinale o seu grau de satisfação relativamente às seguintes práticas de liderança da Gestão de topo da SG (Direção): [Demonstra empenho no processo de mudança]		
Resposta	Contagem	Porcentagem
Muito Insatisfeito (1)	1	1.82%
Insatisfeito (2)	1	1.82%
Pouco Satisfeito (3)	3	5.45%
Satisfeito (4)	28	50.91%
Muito Satisfeito (5)	20	36.36%
Sem resposta	2	3.64%

Média:4,23; Moda:4

Assinale o seu grau de satisfação relativamente às seguintes práticas de liderança da Gestão de topo da SG (Direção): [Aceita críticas construtivas]		
Resposta	Contagem	Porcentagem
Muito Insatisfeito (1)	1	1.82%
Insatisfeito (2)	1	1.82%
Pouco Satisfeito (3)	1	1.82%
Satisfeito (4)	29	52.73%
Muito Satisfeito (5)	20	36.36%
Sem resposta	3	5.45%

Média:4,27; Moda:4

Assinale o seu grau de satisfação relativamente às seguintes práticas de liderança da Gestão de topo da SG (Direção): [Aceita sugestões de melhoria]		
Resposta	Contagem	Porcentagem
Muito Insatisfeito (1)	1	1.82%
Insatisfeito (2)	1	1.82%
Pouco Satisfeito (3)	1	1.82%
Satisfeito (4)	26	47.27%
Muito Satisfeito (5)	22	40.00%
Sem resposta	4	7.27%

Média:4,31; Moda:4

Assinale o seu grau de satisfação relativamente às seguintes práticas de liderança da Gestão de topo da SG (Direção): [Encoraja a confiança mútua e o respeito]		
Resposta	Contagem	Porcentagem
Muito Insatisfeito (1)	1	1.82%
Insatisfeito (2)	1	1.82%
Pouco Satisfeito (3)	1	1.82%
Satisfeito (4)	22	40.00%
Muito Satisfeito (5)	27	49.09%
Sem resposta	3	5.45%

Média:4,40; Moda:5

Assinale o seu grau de satisfação relativamente às seguintes práticas de liderança da Gestão de topo da SG (Direção): [Promove uma cultura de aprendizagem e melhoria contínua]		
Resposta	Contagem	Porcentagem
Muito Insatisfeito (1)	1	1.82%
Insatisfeito (2)	1	1.82%
Pouco Satisfeito (3)	2	3.64%
Satisfeito (4)	21	38.18%
Muito Satisfeito (5)	27	49.09%
Sem resposta	3	5.45%

Média:4,38; Moda:5

Assinale o seu grau de satisfação relativamente às seguintes práticas de liderança da Gestão de topo da SG
(Direção):
[Promove ações de formação]

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	2	3.64%
Insatisfeito (2)	1	1.82%
Pouco Satisfeito (3)	2	3.64%
Satisfeito (4)	22	40.00%
Muito Satisfeito (5)	26	47.27%
Sem resposta	2	3.64%

Média:4,38; Moda:5

Assinale o seu grau de satisfação relativamente às seguintes práticas de liderança da Gestão de topo da SG
(Direção):
[Cria condições para a delegação de poderes, responsabilidades e competências]

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	1	1.82%
Insatisfeito (2)	1	1.82%
Pouco Satisfeito (3)	3	5.45%
Satisfeito (4)	28	50.91%
Muito Satisfeito (5)	19	34.55%
Sem resposta	3	5.45%

Média:4,38; Moda:4

Assinale o seu grau de satisfação relativamente às seguintes práticas de liderança da Gestão de topo da SG
(Direção):
[Reconhece e premeia os esforços individuais e das equipas]

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	2	3.64%
Insatisfeito (2)	1	1.82%
Pouco Satisfeito (3)	5	9.09%
Satisfeito (4)	27	49.09%
Muito Satisfeito (5)	15	27.27%
Sem resposta	5	9.09%

Média:4,04; Moda:4

Assinale o seu grau de satisfação relativamente às seguintes práticas de liderança da Gestão de topo da SG
(Direção):
[Adequa o tratamento dado às pessoas, às necessidades e às situações em causa]

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	1	1.82%
Insatisfeito (2)	1	1.82%
Pouco Satisfeito (3)	1	1.82%
Satisfeito (4)	27	49.09%
Muito Satisfeito (5)	22	40.00%
Sem resposta	3	5.45%

Média:4,31; Moda:4

Sugestões de melhoria		
	Contagem	Percentagem
Resposta	0	0.00%
Sem resposta	55	100.00%

Assinale o seu grau de satisfação relativamente às seguintes práticas de liderança da Gestão intermédia (Diretor/a de Serviços): [Lidera através do exemplo]		
Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	1	1.82%
Insatisfeito (2)	2	3.64%
Pouco Satisfeito (3)	3	5.45%
Satisfeito (4)	23	41.82%
Muito Satisfeito (5)	20	36.36%
Sem resposta	6	10.91%

Média:4,20; Moda:4

Assinale o seu grau de satisfação relativamente às seguintes práticas de liderança da Gestão intermédia (Diretor/a de Serviços): [Informa e consulta os colaboradores com regularidade sobre os objetivos e as atividades da unidade orgânica]		
Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	1	1.82%
Insatisfeito (2)	2	3.64%
Pouco Satisfeito (3)	1	1.82%
Satisfeito (4)	27	49.09%
Muito Satisfeito (5)	18	32.73%
Sem resposta	6	10.91%

Média:4,20; Moda:4

Assinale o seu grau de satisfação relativamente às seguintes práticas de liderança da Gestão intermédia (Diretor/a de Serviços): [Aceita críticas construtivas]		
Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	1	1.82%
Insatisfeito (2)	2	3.64%
Pouco Satisfeito (3)	1	1.82%
Satisfeito (4)	21	38.18%
Muito Satisfeito (5)	24	43.64%
Sem resposta	6	10.91%

Média:4,33; Moda:5

**Assinale o seu grau de satisfação relativamente às seguintes práticas de liderança da Gestão intermédia
(Diretor/a de Serviços):
[Aceita sugestões de melhoria]**

Resposta	Contagem	Porcentagem
Muito Insatisfeito (1)	1	1.82%
Insatisfeito (2)	2	3.64%
Pouco Satisfeito (3)	1	1.82%
Satisfeito (4)	20	36.36%
Muito Satisfeito (5)	24	43.64%
Sem resposta	7	12.73%

Média:4,33; Moda:5

**Assinale o seu grau de satisfação relativamente às seguintes práticas de liderança da Gestão intermédia
(Diretor/a de Serviços):
[Estimula a iniciativa das pessoas]**

Resposta	Contagem	Porcentagem
Muito Insatisfeito (1)	1	1.82%
Insatisfeito (2)	2	3.64%
Pouco Satisfeito (3)	1	1.82%
Satisfeito (4)	23	41.82%
Muito Satisfeito (5)	23	41.82%
Sem resposta	5	9.09%

Média:4,30; Moda:4/5

**Assinale o seu grau de satisfação relativamente às seguintes práticas de liderança da Gestão intermédia
(Diretor/a de Serviços):
[Encoraja a confiança mútua e o respeito]**

Resposta	Contagem	Porcentagem
Muito Insatisfeito (1)	1	1.82%
Insatisfeito (2)	2	3.64%
Pouco Satisfeito (3)	1	1.82%
Satisfeito (4)	22	40.00%
Muito Satisfeito (5)	23	41.82%
Sem resposta	6	10.91%

Média:4,31; Moda:5

**Assinale o seu grau de satisfação relativamente às seguintes práticas de liderança da Gestão intermédia
(Diretor/a de Serviços):
[Promove uma cultura de aprendizagem e melhoria contínua]**

Resposta	Contagem	Porcentagem
Muito Insatisfeito (1)	1	1.82%
Insatisfeito (2)	1	1.82%
Pouco Satisfeito (3)	2	3.64%
Satisfeito (4)	24	43.64%
Muito Satisfeito (5)	21	38.18%
Sem resposta	6	10.91%

Média:4,29; Moda:4

**Assinale o seu grau de satisfação relativamente às seguintes práticas de liderança da Gestão intermédia
(Diretor/a de Serviços):
[Promove/propõe ações de formação]**

Resposta	Contagem	Porcentagem
Muito Insatisfeito (1)	1	1.82%
Insatisfeito (2)	1	1.82%
Pouco Satisfeito (3)	4	7.27%
Satisfeito (4)	23	41.82%
Muito Satisfeito (5)	20	36.36%
Sem resposta	6	10.91%

Média:4,22; Moda:5

**Assinale o seu grau de satisfação relativamente às seguintes práticas de liderança da Gestão intermédia
(Diretor/a de Serviços):
[Ajuda os colaboradores a realizarem as suas tarefas, planos e objetivos]**

Resposta	Contagem	Porcentagem
Muito Insatisfeito (1)	1	1.82%
Insatisfeito (2)	1	1.82%
Pouco Satisfeito (3)	4	7.27%
Satisfeito (4)	21	38.18%
Muito Satisfeito (5)	22	40.00%
Sem resposta	6	10.91%

Média:4,10; Moda:5

**Assinale o seu grau de satisfação relativamente às seguintes práticas de liderança da Gestão intermédia
(Diretor/a de Serviços):
[Reconhece e premeia os esforços individuais e das equipas]**

Resposta	Contagem	Porcentagem
Muito Insatisfeito (1)	2	3.64%
Insatisfeito (2)	1	1.82%
Pouco Satisfeito (3)	5	9.09%
Satisfeito (4)	23	41.82%
Muito Satisfeito (5)	18	32.73%
Sem resposta	6	10.91%

Média:4,10; Moda:4

**Assinale o seu grau de satisfação relativamente às seguintes práticas de liderança da Gestão intermédia
(Diretor/a de Serviços):
[Adequa o tratamento dado às pessoas, às necessidades e às situações em causa]**

Resposta	Contagem	Porcentagem
Muito Insatisfeito (1)	2	3.64%
Insatisfeito (2)	2	3.64%
Pouco Satisfeito (3)	1	1.82%
Satisfeito (4)	23	41.82%
Muito Satisfeito (5)	22	40.00%
Sem resposta	5	9.09%

Média:4,22; Moda:4

Sugestões de melhoria		
	Contagem	Porcentagem
Resposta	3	5.45%
Sem resposta	52	94.55%
Não exibido	0	0.00%

Assinale o seu grau de satisfação relativamente às seguintes práticas de liderança da Gestão direta (Chefe de Divisão ou Coordenador/a) [Lidera através do exemplo]		
Resposta	Contagem	Porcentagem
Muito Insatisfeito (1)	0	0.00%
Insatisfeito (2)	1	1.82%
Pouco Satisfeito (3)	1	1.82%
Satisfeito (4)	21	38.18%
Muito Satisfeito (5)	22	40.00%
Sem resposta	10	18.18%

Média:4,42; Moda:5

Assinale o seu grau de satisfação relativamente às seguintes práticas de liderança da Gestão direta (Chefe de Divisão ou Coordenador/a) [Informa e consulta os colaboradores com regularidade sobre os objetivos e as atividades da unidade orgânica]		
Resposta	Contagem	Porcentagem
Muito Insatisfeito (1)	0	0.00%
Insatisfeito (2)	1	1.82%
Pouco Satisfeito (3)	1	1.82%
Satisfeito (4)	22	40.00%
Muito Satisfeito (5)	21	38.18%
Sem resposta	10	18.18%

Média:4,40; Moda:4

Assinale o seu grau de satisfação relativamente às seguintes práticas de liderança da Gestão direta (Chefe de Divisão ou Coordenador/a) [Aceita críticas construtivas]		
Resposta	Contagem	Porcentagem
Muito Insatisfeito (1)	0	0.00%
Insatisfeito (2)	0	0.00%
Pouco Satisfeito (3)	2	3.64%
Satisfeito (4)	19	34.55%
Muito Satisfeito (5)	23	41.82%
Sem resposta	11	20.00%

Média: 4,48; Moda:5

Assinale o seu grau de satisfação relativamente às seguintes práticas de liderança da Gestão direta (Chefe de Divisão ou Coordenador/a)
[Aceita sugestões de melhoria]

Resposta	Contagem	Porcentagem
Muito Insatisfeito (1)	0	0.00%
Insatisfeito (2)	0	0.00%
Pouco Satisfeito (3)	2	3.64%
Satisfeito (4)	19	34.55%
Muito Satisfeito (5)	23	41.82%
Sem resposta	11	20.00%

Média:4,48; Moda:5

Assinale o seu grau de satisfação relativamente às seguintes práticas de liderança da Gestão direta (Chefe de Divisão ou Coordenador/a)
[Estimula a iniciativa das pessoas]

Resposta	Contagem	Porcentagem
Muito Insatisfeito (1)	0	0.00%
Insatisfeito (2)	0	0.00%
Pouco Satisfeito (3)	1	1.82%
Satisfeito (4)	21	38.18%
Muito Satisfeito (5)	23	41.82%
Sem resposta	10	18.18%

Média:4,49; Moda:5

Assinale o seu grau de satisfação relativamente às seguintes práticas de liderança da Gestão direta (Chefe de Divisão ou Coordenador/a)
[Encoraja a confiança mútua e o respeito]

Resposta	Contagem	Porcentagem
Muito Insatisfeito (1)	0	0.00%
Insatisfeito (2)	0	0.00%
Pouco Satisfeito (3)	1	1.82%
Satisfeito (4)	21	38.18%
Muito Satisfeito (5)	23	41.82%
Sem resposta	10	18.18%

Média:4,49; Moda:5

Assinale o seu grau de satisfação relativamente às seguintes práticas de liderança da Gestão direta (Chefe de Divisão ou Coordenador/a)
[Promove uma cultura de aprendizagem e melhoria contínua]

Resposta	Contagem	Porcentagem
Muito Insatisfeito (1)	0	0.00%
Insatisfeito (2)	0	0.00%
Pouco Satisfeito (3)	1	1.82%
Satisfeito (4)	20	36.36%
Muito Satisfeito (5)	23	41.82%
Sem resposta	11	20.00%

Média:4,5; Moda:5

Assinale o seu grau de satisfação relativamente às seguintes práticas de liderança da Gestão direta (Chefe de Divisão ou Coordenador/a)
[Promove/propõe ações de formação]

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	1	1.82%
Insatisfeito (2)	0	0.00%
Pouco Satisfeito (3)	1	1.82%
Satisfeito (4)	22	40.00%
Muito Satisfeito (5)	20	36.36%
Sem resposta	11	20.00%

Média:4,36; Moda:4

Assinale o seu grau de satisfação relativamente às seguintes práticas de liderança da Gestão direta (Chefe de Divisão ou Coordenador/a)
[Ajuda os colaboradores a realizarem as suas tarefas, planos e objetivos]

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	0	0.00%
Insatisfeito (2)	0	0.00%
Pouco Satisfeito (3)	2	3.64%
Satisfeito (4)	18	32.73%
Muito Satisfeito (5)	24	43.64%
Sem resposta	11	20.00%

Média:4,5; Moda:5

Assinale o seu grau de satisfação relativamente às seguintes práticas de liderança da Gestão direta (Chefe de Divisão ou Coordenador/a)
[Reconhece e premeia os esforços individuais e das equipas]

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	0	0.00%
Insatisfeito (2)	0	0.00%
Pouco Satisfeito (3)	4	7.27%
Satisfeito (4)	22	40.00%
Muito Satisfeito (5)	19	34.55%
Sem resposta	10	18.18%

Média:4,38; Moda:4

Assinale o seu grau de satisfação relativamente às seguintes práticas de liderança da Gestão direta (Chefe de Divisão ou Coordenador/a)
[Adequa o tratamento dado às pessoas, às necessidades e às situações em causa]

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	0	0.00%
Insatisfeito (2)	0	0.00%
Pouco Satisfeito (3)	1	1.82%
Satisfeito (4)	22	40.00%
Muito Satisfeito (5)	22	40.00%
Sem resposta	10	18.18%

Média:4,47; Moda:4/5

Sugestões de melhoria		
	Contagem	Percentagem
Resposta	1	1.82%
Sem resposta	54	98.18%

Expresse o seu grau de satisfação com as instalações, condições de higiene, segurança, equipamentos e serviços disponíveis na SG: [Equipamentos informáticos]		
Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	2	3.64%
Insatisfeito (2)	2	3.64%
Pouco Satisfeito (3)	9	16.36%
Satisfeito (4)	31	56.36%
Muito Satisfeito (5)	11	20.00%
Sem resposta	0	0.00%

Média:3,85; Moda:4

Expresse o seu grau de satisfação com as instalações, condições de higiene, segurança, equipamentos e serviços disponíveis na SG: [Equipamentos informáticos disponibilizados para exercer funções em teletrabalho]		
Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	3	5.45%
Insatisfeito (2)	6	10.91%
Pouco Satisfeito (3)	7	12.73%
Satisfeito (4)	23	41.82%
Muito Satisfeito (5)	14	25.45%
Sem resposta	2	3.64%

Média:3,74; Moda:4

Expresse o seu grau de satisfação com as instalações, condições de higiene, segurança, equipamentos e serviços disponíveis na SG: [Aplicações informáticas]		
Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	2	3.64%
Insatisfeito (2)	2	3.64%
Pouco Satisfeito (3)	3	5.45%
Satisfeito (4)	35	63.64%
Muito Satisfeito (5)	9	16.36%
Sem resposta	4	7.27%

Média:3,92; Moda:4

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

[Aplicações informáticas no âmbito do teletrabalho (ex.: Teams, Zoom, etc.)]

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	1	1.82%
Insatisfeito (2)	1	1.82%
Pouco Satisfeito (3)	2	3.64%
Satisfeito (4)	32	58.18%
Muito Satisfeito (5)	16	29.09%
Sem resposta	3	5.45%

Média:4,17; Moda:4

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

[Sistemas de comunicação]

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	2	3.64%
Insatisfeito (2)	0	0.00%
Pouco Satisfeito (3)	2	3.64%
Satisfeito (4)	34	61.82%
Muito Satisfeito (5)	14	25.45%
Sem resposta	3	5.45%

Média:4,12; Moda:4

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

[Condições de higiene e segurança do local de trabalho adaptadas às necessidades da pandemia]

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	0	0.00%
Insatisfeito (2)	0	0.00%
Pouco Satisfeito (3)	5	9.09%
Satisfeito (4)	32	58.18%
Muito Satisfeito (5)	17	30.91%
Sem resposta	1	1.82%

Média:4,22; Moda:4

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

[Disponibilização de EPI]

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	0	0.00%
Insatisfeito (2)	1	1.82%
Pouco Satisfeito (3)	2	3.64%
Satisfeito (4)	21	38.18%
Muito Satisfeito (5)	23	41.82%
Sem resposta	8	14.55%

Média:4,40; Moda:5

Expresse o seu grau de satisfação com as instalações, condições de higiene, segurança, equipamentos e serviços disponíveis na SG:
[Cumprimento das regras sanitárias de distanciamento, proteção individual e higienização]

Resposta	Contagem	Porcentagem
Muito Insatisfeito (1)	1	1.82%
Insatisfeito (2)	2	3.64%
Pouco Satisfeito (3)	5	9.09%
Satisfeito (4)	28	50.91%
Muito Satisfeito (5)	19	34.55%
Sem resposta	0	0.00%

Média:4,13; Moda:4

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

Resposta	Contagem	Porcentagem
Muito Insatisfeito (1)	2	3.64%
Insatisfeito (2)	4	7.27%
Pouco Satisfeito (3)	2	3.64%
Satisfeito (4)	34	61.82%
Muito Satisfeito (5)	11	20.00%
Sem resposta	2	3.64%

Média:3,91; Moda:4

Expresse o seu grau de satisfação com as instalações, condições de higiene, segurança, equipamentos e serviços disponíveis na SG:
[Serviços de refeitório e bar]

Resposta	Contagem	Porcentagem
Muito Insatisfeito (1)	2	3.64%
Insatisfeito (2)	1	1.82%
Pouco Satisfeito (3)	8	14.55%
Satisfeito (4)	27	49.09%
Muito Satisfeito (5)	7	12.73%
Sem resposta	10	18.18%

Média:3,80; Moda:4

Expresse o seu grau de satisfação com as instalações, condições de higiene, segurança, equipamentos e serviços disponíveis na SG:
[Sala de Refeições (6º andar)]

Resposta	Contagem	Porcentagem
Muito Insatisfeito (1)	6	10.91%
Insatisfeito (2)	4	7.27%
Pouco Satisfeito (3)	6	10.91%
Satisfeito (4)	16	29.09%
Muito Satisfeito (5)	8	14.55%
Sem resposta	15	27.27%

Média:3,02; Moda:4

Sugestões de melhoria		
	Contagem	Porcentagem
Resposta	7	12.73%
Sem resposta	48	87.27%

Qual é a sua situação profissional na Secretaria-Geral (opcional)?		
Resposta	Contagem	Porcentagem
Dirigente (1)	5	9.09%
Técnico Superior (2)	27	49.09%
Assistente Técnico (3)	8	14.55%
Assistente Operacional (4)	0	0.00%
Sem resposta	15	27.27%

Em que área exerce normalmente funções (opcional)?		
Resposta	Contagem	Porcentagem
Formação (1)	2	3.64%
Jurídica (2)	0	0.00%
Gestão de Recursos Humanos (3)	4	7.27%
Compras (4)	2	3.64%
Financeira (5)	6	10.91%
Informação e documentação técnica (6)	1	1.82%
Qualidade e comunicação (7)	0	0.00%
Logística e aprovisionamento (8)	3	5.45%
Manutenção e conservação física das instalações (9)	2	3.64%
Arquivo (10)	1	1.82%
Administração dos Recursos Humanos (11)	0	0.00%
Relações Públicas (12)	0	0.00%
Informação ao cidadão (13)	0	0.00%
Secretariado (14)	1	1.82%
Apoio Geral (15)	2	3.64%
Outra, não mencionada acima (16)	3	5.45%
Sem resposta	28	50.91%

Anexo 4

Clientes 2021 - Inquérito de Avaliação da Satisfação

INQUÉRITO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS CLIENTES SGMTSSS 2021

Tendo em consideração o ano de 2021, pronuncie-se acerca do seu grau de satisfação quanto às diferentes dimensões dos serviços prestados pela SGMTSSS.

Poderá responder até dia **26 de janeiro**.

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



Existem 22 perguntas neste inquérito

Questionário de Avaliação da Satisfação dos 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 relevância.

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.
01.04.2022 – 10:15

Submeter o seu inquérito
Obrigado por ter concluído este inquérito.

Resultados do Inquérito de satisfação dos Clientes da SG	
Universo:	33 clientes
Respondentes:	20
Média Global de Avaliação	4,33

A que serviço(s) da Secretaria-Geral (SG) se vai referir a sua avaliação?		
Resposta	Contagem	Percentagem
Administração dos RH (1)	4	20.00%
Arquivo (2)	0	0.00%
Unidade Ministerial de Compras (3)	8	40.00%
Financeiro (4)	5	25.00%
Formação (5)	6	30.00%
Gestão dos RH (6)	2	10.00%
Informação e documentação técnica (7)	0	0.00%
Jurídico (8)	3	15.00%
Manutenção e conservação física das instalações (9)	3	15.00%
Qualidade e Inovação (10)	2	10.00%
Comunicação (11)	5	25.00%
Relações Públicas (12)	1	5.00%
Atendimento e Receção (13)	3	15.00%
Logística e aprovisionamento (14)	1	5.00%
Outro	1	5.00%

Indique a frequência de utilização dos serviços da SG:		
Resposta	Contagem	Percentagem
Muito frequente (1)	7	35.00%
Frequente (2)	9	45.00%
Pouco frequente (3)	4	20.00%
Quase nunca (4)	0	0.00%
Nunca (5)	0	0.00%
Sem resposta	0	0.00%

Campo de sumário para q3		
Considera-se satisfeito com o desempenho global da SG?		
Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	1	5.00%
Insatisfeito (2)	0	0.00%
Pouco Satisfeito (3)	1	5.00%
Satisfeito (4)	11	55.00%
Muito Satisfeito (5)	7	35.00%
Sem resposta	0	0.00%

Média:4,15; Moda:4

Sugestões de melhoria:		
	Contagem	Porcentagem
Resposta	1	5.00%
Sem resposta	19	95.00%

Atendimento da SG [Cortesia dos colaboradores]		
Resposta	Contagem	Porcentagem
Muito Insatisfeito (1)	0	0.00%
Insatisfeito (2)	0	0.00%
Pouco Satisfeito (3)	0	0.00%
Satisfeito (4)	7	35.00%
Muito Satisfeito (5)	13	65.00%
Sem resposta	0	0.00%

Média:4,65; Moda:5

Atendimento da SG [Tempo de espera]		
Resposta	Contagem	Porcentagem
Muito Insatisfeito (1)	0	0.00%
Insatisfeito (2)	0	0.00%
Pouco Satisfeito (3)	2	10.00%
Satisfeito (4)	9	45.00%
Muito Satisfeito (5)	9	45.00%
Sem resposta	0	0.00%

Média:4,35; Moda:4/5

Atendimento da SG [Clareza da linguagem]		
Resposta	Contagem	Porcentagem
Muito Insatisfeito (1)	0	0.00%
Insatisfeito (2)	0	0.00%
Pouco Satisfeito (3)	1	5.00%
Satisfeito (4)	11	55.00%
Muito Satisfeito (5)	8	40.00%
Sem resposta	0	0.00%

Média:4,75; Moda:4

Atendimento da SG [Agilidade da resposta]			
Resposta	Contagem	Percentagem	
Muito Insatisfeito (1)	0	0.00%	
Insatisfeito (2)	0	0.00%	
Pouco Satisfeito (3)	2	10.00%	
Satisfeito (4)	8	40.00%	
Muito Satisfeito (5)	10	50.00%	
Sem resposta	0	0.00%	

Média:4,40; Moda:5

Atendimento da SG [Serviço de atendimento e recepção]			
Resposta	Contagem	Percentagem	
Muito Insatisfeito (1)	0	0.00%	
Insatisfeito (2)	0	0.00%	
Pouco Satisfeito (3)	1	5.00%	
Satisfeito (4)	8	40.00%	
Muito Satisfeito (5)	11	55.00%	
Sem resposta	0	0.00%	

Média:4,50; Moda:5

Sugestões de melhoria:			
	Contagem	Percentagem	
Resposta	1	5.00%	
Sem resposta	19	95.00%	

Serviços da SG [Qualidade do serviço prestado]			
Resposta	Contagem	Percentagem	
Muito Insatisfeito (1)	0	0.00%	
Insatisfeito (2)	0	0.00%	
Pouco Satisfeito (3)	1	5.00%	
Satisfeito (4)	10	50.00%	
Muito Satisfeito (5)	9	45.00%	
Sem resposta	0	0.00%	

Média:4,40; Moda:4

Serviços da SG [Objetividade face ao pedido]			
Resposta	Contagem	Percentagem	
Muito Insatisfeito (1)	0	0.00%	
Insatisfeito (2)	0	0.00%	
Pouco Satisfeito (3)	2	10.00%	
Satisfeito (4)	9	45.00%	
Muito Satisfeito (5)	9	45.00%	
Sem resposta	0	0.00%	

Média:4,35; Moda:4/5

Serviços da SG [Cumprimento de prazos]			
Resposta	Contagem	Percentagem	
Muito Insatisfeito (1)	0	0.00%	
Insatisfeito (2)	1	5.00%	
Pouco Satisfeito (3)	0	0.00%	
Satisfeito (4)	10	50.00%	
Muito Satisfeito (5)	9	45.00%	
Sem resposta	0	0.00%	

Média:4,35; Moda:4

Campo de sumário para q51 Sugestões de melhoria:			
	Contagem	Percentagem	
Resposta	1	5.00%	
Sem resposta	19	95.00%	
Não exibido	0	0.00%	

Informação disponibilizada pela SG [Facilidade de acesso à informação]			
Resposta	Contagem	Percentagem	
Muito Insatisfeito (1)	0	0.00%	
Insatisfeito (2)	0	0.00%	
Pouco Satisfeito (3)	0	0.00%	
Satisfeito (4)	12	60.00%	
Muito Satisfeito (5)	8	40.00%	
Sem resposta	0	0.00%	

Média:4,4; Moda:4

Informação disponibilizada pela SG [Utilidade da informação]		
Resposta	Contagem	Porcentagem
Muito Insatisfeito (1)	0	0.00%
Insatisfeito (2)	0	0.00%
Pouco Satisfeito (3)	0	0.00%
Satisfeito (4)	13	65.00%
Muito Satisfeito (5)	7	35.00%
Sem resposta	0	0.00%

Média:4,35; Moda:4

Informação disponibilizada pela SG [Clareza da informação]		
Resposta	Contagem	Porcentagem
Muito Insatisfeito (1)	0	0.00%
Insatisfeito (2)	0	0.00%
Pouco Satisfeito (3)	1	5.00%
Satisfeito (4)	12	60.00%
Muito Satisfeito (5)	7	35.00%
Sem resposta	0	0.00%

Média:4,30; Moda:4

Informação disponibilizada pela SG [Adequação dos canais utilizados (telefone, e-mail, presencial)]		
Resposta	Contagem	Porcentagem
Muito Insatisfeito (1)	0	0.00%
Insatisfeito (2)	0	0.00%
Pouco Satisfeito (3)	1	5.00%
Satisfeito (4)	11	55.00%
Muito Satisfeito (5)	8	40.00%
Sem resposta	0	0.00%

Média:4,35; Moda:4

Sugestões de melhoria:		
	Contagem	Porcentagem
Resposta	1	5.00%
Sem resposta	19	95.00%

Participação dos clientes na melhoria dos processos da SG [Auscultação da satisfação dos clientes]		
Resposta	Contagem	Porcentagem
Muito Insatisfeito (1)	0	0.00%
Insatisfeito (2)	0	0.00%
Pouco Satisfeito (3)	1	5.00%
Satisfeito (4)	12	60.00%
Muito Satisfeito (5)	7	35.00%
Sem resposta	0	0.00%

Média:4,15; Moda:4

Participação dos clientes na melhoria dos processos da SG [Possibilidade de sugerir melhorias]		
Resposta	Contagem	Porcentagem
Muito Insatisfeito (1)	0	0.00%
Insatisfeito (2)	0	0.00%
Pouco Satisfeito (3)	1	5.00%
Satisfeito (4)	11	55.00%
Muito Satisfeito (5)	8	40.00%
Sem resposta	0	0.00%

Média:4,35; Moda:4

Participação dos clientes na melhoria dos processos da SG [Tratamento de reclamações]		
Resposta	Contagem	Porcentagem
Muito Insatisfeito (1)	0	0.00%
Insatisfeito (2)	0	0.00%
Pouco Satisfeito (3)	0	0.00%
Satisfeito (4)	14	70.00%
Muito Satisfeito (5)	6	30.00%
Sem resposta	0	0.00%

Média:4,30; Moda:4

Participação dos clientes na melhoria dos processos da SG [Integração de melhorias adequadas às necessidades dos clientes]		
Resposta	Contagem	Porcentagem
Muito Insatisfeito (1)	0	0.00%
Insatisfeito (2)	0	0.00%
Pouco Satisfeito (3)	1	5.00%
Satisfeito (4)	12	60.00%
Muito Satisfeito (5)	7	35.00%
Sem resposta	0	0.00%

Média:4,30; Moda:4

Sugestões de melhoria:		
	Contagem	Porcentagem
Resposta	1	5.00%
Sem resposta	19	95.00%

Conhece as iniciativas desenvolvidas pela SG para a Sustentabilidade?		
Resposta	Contagem	Porcentagem
Sim (Y)	9	45.00%
Não (N)	11	55.00%
Sem resposta	0	0.00%

Indique algumas das iniciativas desenvolvidas pela SG que conhece.		
	Contagem	Porcentagem
Resposta	7	35.00%
Sem resposta	2	10.00%

Qual o seu grau de satisfação com o desempenho ético da SG?		
Resposta	Contagem	Porcentagem
Muito insatisfeito (1)	2	10.00%
Insatisfeito (2)	0	0.00%
Pouco satisfeito (3)	0	0.00%
Satisfeito (4)	9	45.00%
Muito satisfeito (5)	9	45.00%
Sem resposta	0	0.00%

Média:4,15; Moda:4

Sugestões de melhoria:		
	Contagem	Porcentagem
Resposta	1	5.00%
Sem resposta	19	95.00%

O serviço/organismo está sediado no Edifício da Praça de Londres?		
Resposta	Contagem	Porcentagem
Sim (Y)	8	40.00%
Não (N)	12	60.00%
Sem resposta	0	0.00%

Expresse o seu grau de satisfação com as condições de higiene, segurança e instalações disponibilizadas pela SG:

[Condições de higiene e segurança no edifício adaptadas às necessidades da pandemia (ex.: gel desinfetante, termómetro, etc.)]

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (A1)	0	0.00%
Insatisfeito (A2)	0	0.00%
Pouco Satisfeito (A3)	1	5.00%
Satisfeito (A4)	5	25.00%
Muito Satisfeito (A5)	2	10.00%
Sem resposta	0	0.00%

Média:4,13; Moda:4

Expresse o seu grau de satisfação com as condições de higiene, segurança e instalações disponibilizadas pela SG:

[Serviços de refeitório e bar]

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (A1)	0	0.00%
Insatisfeito (A2)	0	0.00%
Pouco Satisfeito (A3)	1	5.00%
Satisfeito (A4)	6	30.00%
Muito Satisfeito (A5)	0	0.00%
Sem resposta	1	5.00%

Média:3,86; Moda:4

Expresse o seu grau de satisfação com as condições de higiene, segurança e instalações disponibilizadas pela SG:

[Sala de Refeições (6º andar)]

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (A1)	0	0.00%
Insatisfeito (A2)	0	0.00%
Pouco Satisfeito (A3)	0	0.00%
Satisfeito (A4)	2	10.00%
Muito Satisfeito (A5)	0	0.00%
Sem resposta	6	30.00%

Média:4,0; Moda:4

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

	Contagem	Percentagem
Resposta	3	15.00%
Sem resposta	17	85.00%

Identifique as suas necessidades e expectativas (atuais ou futuras) relativamente ao serviço prestado pela SG:		
	Contagem	Percentagem
Resposta	2	10.00%
Sem resposta	18	90.00%

Indique, por favor, o tipo de serviço a que pertence (opcional):		
Resposta	Contagem	Percentagem
Gabinets (1)	3	15.00%
Serviço Administração Direta (2)	7	35.00%
Serviço Administração Indireta (3)	8	40.00%
Outro	2	10.00%
Sem resposta	0	0.00%

Identificação (opcional)		
	Contagem	Percentagem
Resposta	11	55.00%
Sem resposta	9	45.00%

Anexo 5

Fornecedores 2021 - Inquérito de Avaliação da Satisfação

INQUÉRITO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS FORNECEDORES SGMTSSS 2021

A Secretaria-Geral pede um minuto do seu tempo para responder ao seguinte inquérito.

A sua participação é importante para aferir o nosso trabalho face à avaliação feita pelos nossos fornecedores, relativamente ao ano de 2021, de modo a melhorar as relações de prestação de serviços estabelecidas.

Antecipadamente gratos pela sua colaboração.

Poderá responder até dia **03 de fevereiro**.

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



Existem 7 perguntas neste inquérito

Questionário de Avaliação da Satisfação dos Fornecedores**1. Considera-se satisfeito com o desempenho global da SG, nas relações de prestação de serviços estabelecidas?**

Por favor, seleccione **apenas uma** das seguintes opções:

- ☐ Muito Insatisfeito
- ☐ Insatisfeito
- ☐ Pouco Satisfeito
- ☐ Satisfeito
- ☐ Muito Satisfeito

2. Atendimento na SG

Por favor, seleccione uma resposta apropriada para cada item:

	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não Aplicável
Cortesia dos colaboradores	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Tempo de Espera	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Clareza da Linguagem	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Agilidade da Resposta	☐	☐	☐	☐	☐	☐

3. 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/interlocutor	☐	☐	☐	☐	☐
Utilidade da informação	☐	☐	☐	☐	☐
Clareza da informação	☐	☐	☐	☐	☐
Objetividade do pedido	☐	☐	☐	☐	☐
Adequação dos canais utilizados (telefone, e-mail, presencial)	☐	☐	☐	☐	☐

4. Qual a principal dificuldade identificada na relação estabelecida com os serviços da SG?

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

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

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

6. Identifique, por favor, qual o tipo de serviço que disponibiliza à Secretaria-GeralPor favor, selecione **apenas uma** das seguintes opções:

- ☐ SI e TI
- ☐ Consultoria
- ☐ Manutenção de Instalações
- ☐ Economato
- ☐ Manutenção de viaturas
- ☐ Manutenção de equipamentos
- ☐ Empreitadas
- ☐ Outro

7. Identificação (opcional)

Por favor, escreva aqui a(s) sua(s) resposta(s):

Entidade que representa

Muito obrigado pela sua participação!

01.04.2022 – 11:16

Submeter o seu inquérito

Obrigado por ter concluído este inquérito.

Resultados do Inquérito de satisfação dos Fornecedores da SG	
Universo:	49 fornecedores
Respondentes:	34
Média Global de Avaliação	4,37

1. Considera-se satisfeito com o desempenho global da SG, nas relações de prestação de serviços estabelecidas?			
Resposta	Contagem	Percentagem	
Muito Insatisfeito (A1)	2	5.88%	
Insatisfeito (A2)	0	0.00%	
Pouco Satisfeito (A3)	2	5.88%	
Satisfeito (A4)	10	29.41%	
Muito Satisfeito (A5)	17	50.00%	
Sem resposta	3	8.82%	

Média:4,29; Moda:5

2. Atendimento na SG [Cortesia dos colaboradores]			
Resposta	Contagem	Percentagem	
Muito Insatisfeito (A1)	2	5.88%	
Insatisfeito (A2)	0	0.00%	
Pouco Satisfeito (A3)	1	2.94%	
Satisfeito (A4)	5	14.71%	
Muito Satisfeito (A5)	25	73.53%	
Não Aplicável (A6)	0	0.00%	
Sem resposta	1	2.94%	

Média:5,55; Moda:5

Campo de sumário para b(SQ002) 2. Atendimento na SG [Tempo de Espera]			
Resposta	Contagem	Percentagem	
Muito Insatisfeito (A1)	2	5.88%	
Insatisfeito (A2)	0	0.00%	
Pouco Satisfeito (A3)	1	2.94%	
Satisfeito (A4)	10	29.41%	
Muito Satisfeito (A5)	20	58.82%	
Não Aplicável (A6)	0	0.00%	
Sem resposta	1	2.94%	

Média:4,39; Moda:5

2. Atendimento na SG [Clareza da Linguagem]		
Resposta	Contagem	Porcentagem
Muito Insatisfeito (A1)	2	5.88%
Insatisfeito (A2)	0	0.00%
Pouco Satisfeito (A3)	1	2.94%
Satisfeito (A4)	11	32.35%
Muito Satisfeito (A5)	19	55.88%
Não Aplicável (A6)	0	0.00%
Sem resposta	1	2.94%

Média:4,36; Moda:5

2. Atendimento na SG [Agilidade da Resposta]		
Resposta	Contagem	Porcentagem
Muito Insatisfeito (A1)	3	8.82%
Insatisfeito (A2)	0	0.00%
Pouco Satisfeito (A3)	2	5.88%
Satisfeito (A4)	9	26.47%
Muito Satisfeito (A5)	18	52.94%
Não Aplicável (A6)	0	0.00%
Sem resposta	2	5.88%

Média: 4,22; Moda:5

3. Informação disponibilizada pela SG [Facilidade de acesso à informação/interlocutor]		
Resposta	Contagem	Porcentagem
Muito Insatisfeito (A1)	2	5.88%
Insatisfeito (A2)	0	0.00%
Pouco Satisfeito (A3)	1	2.94%
Satisfeito (A4)	10	29.41%
Muito Satisfeito (A5)	20	58.82%
Sem resposta	1	2.94%

Média:4,39; Moda:5

3. Informação disponibilizada pela SG [Utilidade da informação]		
Resposta	Contagem	Porcentagem
Muito Insatisfeito (A1)	2	5.88%
Insatisfeito (A2)	0	0.00%
Pouco Satisfeito (A3)	1	2.94%
Satisfeito (A4)	12	35.29%
Muito Satisfeito (A5)	18	52.94%
Sem resposta	1	2.94%

Média:4,33; Moda:5

3. Informação disponibilizada pela SG [Clareza da informação]		
Resposta	Contagem	Porcentagem
Muito Insatisfeito (A1)	2	5.88%
Insatisfeito (A2)	0	0.00%
Pouco Satisfeito (A3)	1	2.94%
Satisfeito (A4)	9	26.47%
Muito Satisfeito (A5)	21	61.76%
Sem resposta	1	2.94%

Média:4,42; Moda:5

3. Informação disponibilizada pela SG [Objetividade do pedido]		
Resposta	Contagem	Porcentagem
Muito Insatisfeito (A1)	2	5.88%
Insatisfeito (A2)	0	0.00%
Pouco Satisfeito (A3)	1	2.94%
Satisfeito (A4)	11	32.35%
Muito Satisfeito (A5)	19	55.88%
Sem resposta	1	2.94%

Média:4,36; Moda:5

3. Informação disponibilizada pela SG [Adequação dos canais utilizados (telefone, e-mail, presencial)]		
Resposta	Contagem	Porcentagem
Muito Insatisfeito (A1)	2	5.88%
Insatisfeito (A2)	0	0.00%
Pouco Satisfeito (A3)	1	2.94%
Satisfeito (A4)	11	32.35%
Muito Satisfeito (A5)	19	55.88%
Sem resposta	1	2.94%

Média:4,36; Moda:5

4. Qual a principal dificuldade identificada na relação estabelecida com os serviços da SG?		
	Contagem	Porcentagem
Resposta	12	35.29%
Sem resposta	22	64.71%

5. Apresente as suas sugestões e identifique as suas necessidades e expectativas (atuais ou futuras)		
	Contagem	Porcentagem
Resposta	8	23.53%
Sem resposta	26	76.47%

6. Identifique, por favor, qual o tipo de serviço que disponibiliza à Secretaria-Geral

Resposta	Contagem	Porcentagem
SI e TI (A1)	8	23.53%
Consultoria (A2)	6	17.65%
Manutenção de Instalações (A3)	1	2.94%
Economato (A4)	1	2.94%
Manutenção de viaturas (A5)	0	0.00%
Manutenção de equipamentos (A6)	1	2.94%
Empreitadas (A7)	1	2.94%
Outro	14	41.18%
Sem resposta	2	5.88%

7. Identificação (opcional)

	Contagem	Porcentagem
Resposta	26	76.47%
Sem resposta	8	23.53%

Anexo 6

Sistema Controlo Interno – Questionário 2021

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 é 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. Durante o ano de 2021 foram desenvolvidas ações de formação específica.
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			Auditorias à operação POAPMC-03-76G!-FEAC-000008 e POAPMC-03-76G!-FEAC-000012 efetuadas pela AD&C. Auditoria à candidatura POISE-046177-FSE-000019 efetuada pela empresa A. Zozimo & M. Lourenço S.R.O.C., Lda

Questões	Aplicado			Fundamentação
	S	N	NA	
2 – Estrutura organizacional				
2.1 A estrutura organizacional estabelecida obedece às regras definidas legalmente?	X			A lei orgânica da SG encontra-se integralmente implementada e cumprindo o disposto no art.º 21.º da Lei n.º 4/2004, de 15 de janeiro
2.2 Qual a percentagem de colaboradores do serviço avaliados de acordo com o SIADAP 2 e 3?	X			Aplicado a todos os trabalhadores (100%)
2.3 Qual a percentagem de colaboradores do serviço que frequentaram pelo menos uma ação de formação?	X			76% dos colaboradores frequentaram pelo menos 1 ação de formação, ou seja, 82 do total de 108 colaboradores da SG participaram, no mínimo, numa iniciativa formativa.
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 2021 foi atualizado o Manual de Utilização da Base de Dados “Trabalhadores em Situação de Mobilidade Geral e de Aposentação”
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

Questões	Aplicado			Fundamentação
	S	N	NA	
				o cabimento não executa pagamentos), existindo ainda diversas conferências ao longo do circuito realizadas pelos dirigentes da área, na ótica da segregação de funções.
3.5 As responsabilidades funcionais pelas diferentes tarefas, conferências e controlos estão claramente definidas e formalizadas?	X			Existe segregação de funções pelo que a assunção de despesas e o controlo de pagamentos é feito por pessoas diferentes. A lei estabeleceu a existência do gestor do contrato e está implementado.
3.6 Há descrição dos fluxos dos processos, centros de responsabilidade por cada etapa e dos padrões de qualidade mínimos?	X			Para alguns processos, nomeadamente no processamento de vencimentos e aquisição de bens e serviços.
3.7 Os circuitos dos documentos estão claramente definidos de forma a evitar redundâncias?	X			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 2021 foi realizada a respetiva monitorização do Plano e elaborado o correspondente relatório, reportada ao exercício de 2020, verificando-se uma taxa de implementação 94,97%. 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 RAFF, cRHonus (Interponto), GeRFIP, SMARTDOCS, SINGAP, FINESSE (<i>Contact Center</i>) /GEADAP, e Sistema de <i>Homebanking</i> do IGCP.
4.2 As diferentes aplicações estão integradas permitindo o cruzamento de informação?	X			Apenas no que se refere à aplicação RAFF. 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.

Questões	Aplicado			Fundamentação
	S	N	NA	
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 devidamente salvaguardada (existência de <i>backups</i>)?	X			Existem <i>backups</i> - Os dados em <i>Rouming Profile</i> estão salvaguardados. Existe um sistema <i>de disaster recover local</i>, da responsabilidade do II, e do sistema RAPE central e GeRFIP (residente no Datacenter da eSPap). Estão implementados sistemas de segurança específicos centrais designadamente <i>firewall</i>, <i>anti-vírus</i>, <i>anti-spam</i>, etc. O <i>Data Center Local</i> está equipado com sistema de acesso através de cartão magnético. As aplicações têm <i>login</i> e <i>password</i> de acesso específicas. Existem <i>cópias</i> de todos os <i>logins</i> e <i>passwords</i> de servidores no cofre residente na área de informática. Estas funções são asseguradas desde 1 de julho de 2014 pelo II do Ministério.
4.7 A segurança na troca de informações e <i>software</i> está garantida?	X			A rede local liga à área central através de circuito dedicado (entre a Pr. Londres e Tagus Park) - há um nível de segurança mínima que qualquer circuito dedicado pode dar. No entanto, não há encriptação de informação. Quanto à saída/entrada de informação para o exterior (efetuado pela rede central) há sistema de segurança.

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

Anexo 7

Benchmarking – exercício de 2021

Enquadramento

Âmbito	Indicador	SG MF	SG MAI	SG MJ	SG EC	SG MTSSS	SG MS	SG Ambiente	GPP
Recursos humanos (31/12/2021)	Número total de trabalhadores em exercício de funções	127	204	72	176	105	41	120	177
	Número de dirigentes intermédios	10	28	10	12	11	5	19	26
	Número de coordenadores técnicos	30	0	2	1	3	0	4	1
	Índice tecnicidade (sentido restrito)	42,5%	41,7%	48,6%	69,9%	49,52%	46%	56,66%	50,28%
	Índice tecnicidade (sentido lato, inclui técnico superior e pessoal informática)	45,6%	61,2%	51,4%	70,5%	N/A	46%	74,16%	58,19%
Recursos financeiros	Número de vencimentos processados e pagos pelo orçamento da SG	1.754	2.500	1.166	21.095	7.714	699	1.385	202
	Valor do orçamento de funcionamento (em milhões de €)	23,60	50,577	4,231	213,11	5,34	15,03	7,5	11,8
	Valor do orçamento de investimento (em milhões de €)	2,19	96,043	0,148	0,39	0	0,16	12,6	0,0
	Número de contratos geridos	229	ND	ND	94	612	286	513	49

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

Serviços Prestados

Indicador		SG MF	SG MAI	SG MJ	SG EC	SG MTSSS	SG MS	SG Ambiente	GPP
Número de entidades clientes por tipologia de serviços	Recursos Humanos	15	6	16	17	13	4	13	30
	Recursos Financeiros	13	14	5	94	17	4	10	7
	Aprovisionamento/logística	14	5	5	8	17	4	10	ND
	Formação	5	14	16	19	28	18	10	22
	Comunicação e relações públicas	110	14	16	1.014	29	10	ND	ND
	Arquivo e documentação	55	14	16	34	29	26	ND	20
	Inovação e qualidade	17	14	1	19	29	ND	NA	ND
	Informática	2.616	14	5	10	N/A	4	3	8
	Jurídicos	144	14	5	30	29	13	10	ND
	UMC	17	14	25	140	23	NA	19	18
	UGP	18	14	NA	7	23	66	10	28
Número de clientes - Cidadão		138	224.669	38.908 ¹	41.265	9.662	9.912.105 ²	ND	NA
Número global de vencimentos processados		9.262	6.000	1.882	22.786	7.714	1.390	10.628	376
Número global de orçamentos geridos		21	14	5	9	25	4	30	8

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

¹ Número de atendimentos telefónicos efetuados na linha Justiça

² Número de utilizadores do Portal do SNS + número de cidadãos atendidos por telefone, presencialmente, e por email/correio

Resultados

Área	Indicador	SG MF	SG MAI	SG MJ	SG EC	SG MTSSS	SG MS	SG Ambiente	GPP
Finanças	Taxa de Execução Orçamental de Funcionamento	85,15%	76%	95,82%	90,6%	95,85%	51%	82%	92,12%
	Prazo médio de pagamento a fornecedores (em dias)	2	ND	0	27,6	20	0,46	60	12
Qualidade	Índice de satisfação global clientes externos	0,85 ³	4,9	4,7	4,29	4,33	4,70	4,2	ND
	Índice de satisfação global clientes internos	0,33 ⁴	ND	ND	4,29	4,23	4,07	3,96	ND
Gestão	Percentagem de objetivos operacionais concretizados	113,42%	89%	ND	100%	100%	92%	ND	ND
Informática	Prazo médio de resposta a pedidos (em horas)	4	0,0383	ND	2,35	N/A	3	48	14
Jurídica	Prazo médio de resposta a pedidos de informação/ pareceres em processos gratuitos (em dias)	13	30	5,3	10	9	5	7	90
Arquivo e Documentação	Número de metros lineares do arquivo histórico tratados	164,7	1.973	96	837,5	124	NA	ND	3520
UMC	Percentagem de categorias centralizadas	87,5%	ND	100%	100%	100% ⁵	NA	100%	75%
Património	Percentagem de imóveis registados no SIIE	100%	100	NA	100%	100%	99%	ND	100%
Recursos Humanos	Percentagem de trabalhadores que frequentaram formação	53,54%	29,3	61%	92,2%	76%	46%	94%	53,1%

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

³ Escala de 1 a 6, utilizada pelo INE (Instituto Nacional de Estatística). O nível de satisfação dos clientes é apurado através da diferença de respostas de valoração positiva e das de valoração negativa, obtendo-se dessa forma o Saldo de Respostas Extremas (**SRE**). Resultado não comparável.

⁴ Escala de 1 a 6, utilizada pelo INE (Instituto Nacional de Estatística). O nível de satisfação dos clientes é apurado através da diferença de respostas de valoração positiva e das de valoração negativa, obtendo-se dessa forma o Saldo de Respostas Extremas (**SRE**). Resultado não comparável. Resultado não comparável.

⁵ Centralizamos 100% das categorias definidas no despacho centralizador, com exceção das que, entretanto, foram centralizadas pela eSPap, e ainda centralizamos mais duas categorias não previstas naquele despacho: voz fixa e limpeza.

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 de maior transparência na fixação de preços
Qualidade	Índice de satisfação global clientes externos	Média simples das respostas ao Inquérito ⁶	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 ⁷	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 ⁸	(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) ⁹	Somatório de tempos de resposta/número total de respostas	SG	Relatórios da Aplicação	Aplicação de gestão de pedidos	Rácio entre o somatório dos tempos gastos na prestação de serviços sobre o número total de pedidos de serviço num determinado período.	Tempo de resposta
Jurídica	Prazo médio de resposta a pedidos de informação/ pareceres em processos gratuitos (em dias)	Somatório de tempos de resposta/número total de respostas	Clientes tipo 1,2,3	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 1,2,3	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

⁶ Escala de *Lickert* (1, 2,3,4,5). Sempre que seja utilizada outra escala devem os resultados ser convertidos.

⁷ Idem

⁸ Objetivos planeados e não revistos

Anexo 8

Balanço Social 2021



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)	12
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. Número e encargos das atividades de medicina no trabalho ocorridas durante o ano.....	19
3. Ações de formação e sensibilização em matéria de segurança e saúde no trabalho	20
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	23
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.

Março de 2022, Direção de Serviços de Gestão de Recursos Humanos da SG do MTSSS

I. Recursos Humanos

1. Efetivos

Em 31 de dezembro de 2021, a SG¹ contava com um total de 105 efetivos, dos quais 13 com funções dirigentes em regime de comissão de serviço e os restantes 92 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			1	5	1	5	6
Técnico Superior	16	36			16	36	52
Assistente técnico	3	31			3	31	34
Assistente operacional	3	3			3	3	6
Total	22	70	4	9	26	79	105

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

As carreiras de técnico superior (52) e de assistente técnico (34) tinham o maior número de trabalhadores, representando, respetivamente, 49,52% e 32,38%, do total dos efetivos.

Quanto ao género, constatou-se a predominância do feminino (75,24%).

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

¹ Na SG encontrava-se em exercício de funções um estagiário do “Programa Estágio XXI” (anexo à Resolução do Conselho de Ministros nº 11/2021, 3 de março). Consultada a DGAEP, não deve ser considerado no Balanço Social, porquanto nos termos do Regulamento daquele Programa, a relação jurídica decorrente da celebração de um contrato de estágio ao abrigo do referido regulamento não corresponde a qualquer vínculo de emprego público (n.º 10.1 da Resolução).

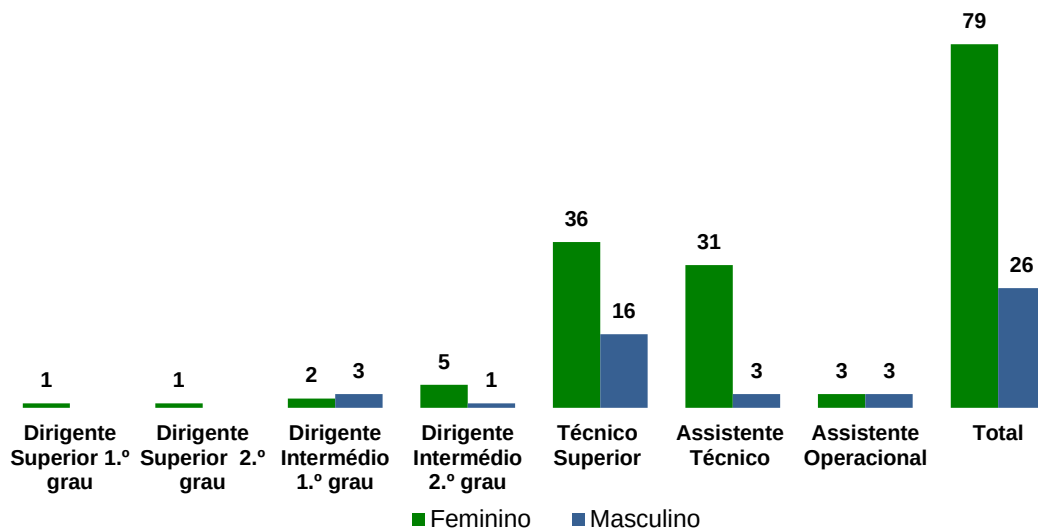


Gráfico 1 – Distribuição dos trabalhadores por cargo/carreira, segundo o género

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

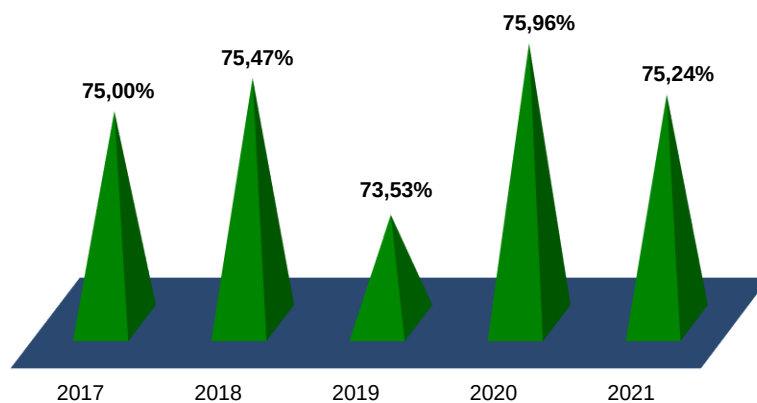


Gráfico 2 – Evolução da taxa de feminização nos últimos 5 anos

Em 2021 houve um acréscimo de 1 efetivo face ao ano anterior.

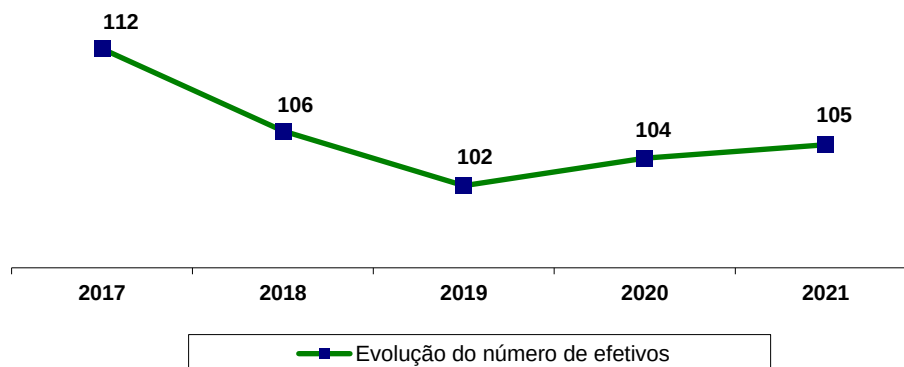


Gráfico 3 – Evolução do número de efetivos nos últimos 5 anos

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				0	1	1
Dirigente superior de 2º grau															1				0	1	1
Dirigente intermédio de 1º grau									1		1				1	1		1	3	2	5
Dirigente intermédio de 2º grau								1		1	1	2					1		1	5	6
Técnico superior	1	1		3	1	3	1	3	4	7	4	7	1	5	3	6	1	1	16	36	52
Assistente técnico	1		2	2						6		3		8		10		2	3	31	34
Assistente operacional									1		2	1		1		1			3	3	6
Total	2	1	2	5	1	3	1	4	6	14	8	13	1	14	4	20	1	5	26	79	105

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

O escalão etário com maior representatividade (24 trabalhadores) situou-se entre os 60-64 anos de idade, seguido dos escalões 50-54 e 45-49, com 21 e 20 trabalhadores, respetivamente.

Em 2021, globalmente, 42,86% dos trabalhadores tinham 55 ou mais anos de idade, percentagem maior que no ano anterior em que a taxa de envelhecimento era de 42,15%.

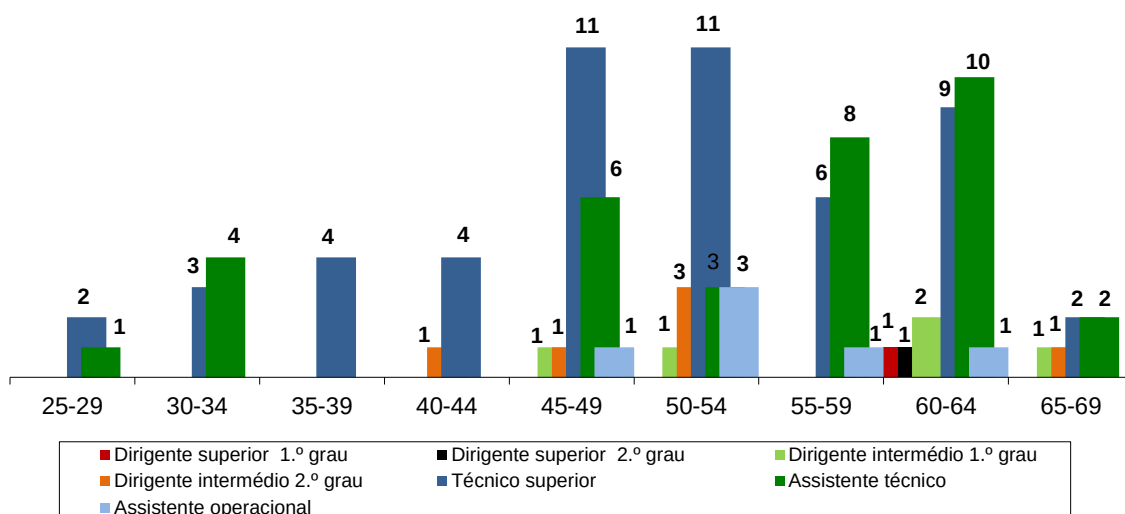


Gráfico 4 – Distribuição dos trabalhadores por cargo/carreira, segundo o escalão etário

O género feminino predominou em todos os escalões etários, com exceção do escalão 25-29 anos, conforme se constata no gráfico seguinte.

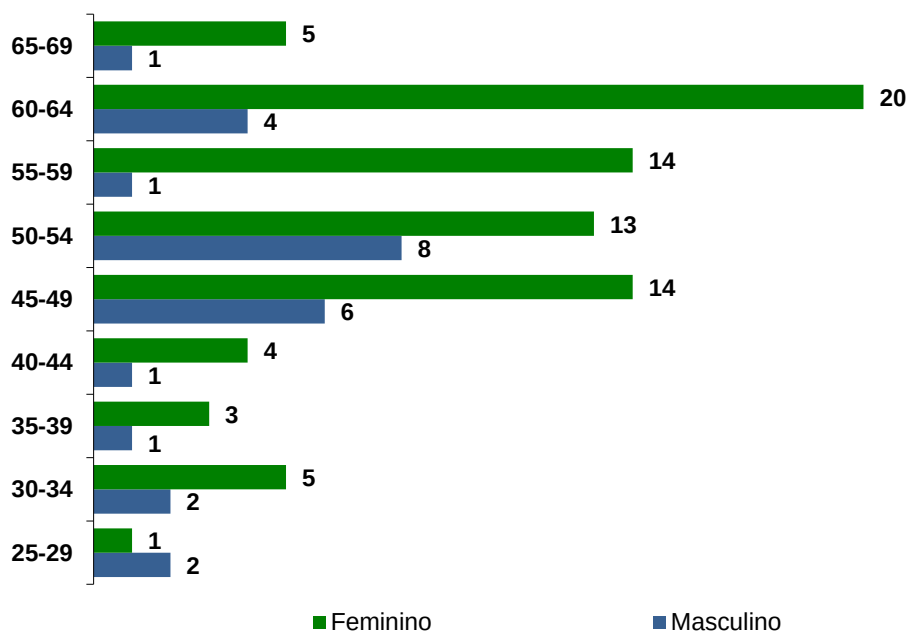


Gráfico 5 – Distribuição dos efetivos segundo o escalão etário e género

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		3	2	5	
Dirigente intermédio 2.º grau				1			1	1		2							1	1	5	6	
Tecnico superior	2	4	2	2		4	2	4	4	8	2	1	2	6	2	4		3	16	36	52
Assistente técnico		1	1	2	2	1		1		7		6		3		2		8	3	31	34
Assistente operacional									2	2			1				1	3	3	6	
Total	2	5	3	5	2	5	3	6	6	19	4	7	4	9	2	7	0	16	26	79	105

Quadro 3 – Efetivos por escalão de antiguidade e género

O escalão 20-24 anos, com 25 trabalhadores (23,81%), era o mais representativo, seguido dos escalões 40 ou mais anos de antiguidade com 16 trabalhadores (15,24%) e 30-34 anos com 13 trabalhadores (12,38%).

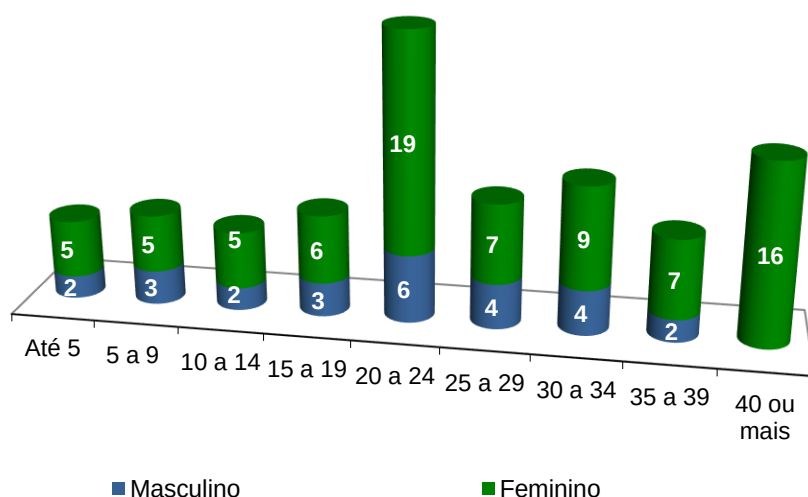


Gráfico 6 – Distribuição dos efetivos segundo a antiguidade e género

O gráfico infra espelha a distribuição dos trabalhadores com 35 ou mais anos de antiguidade por cargo/carreira, que representava 23,81 % do total dos efetivos.

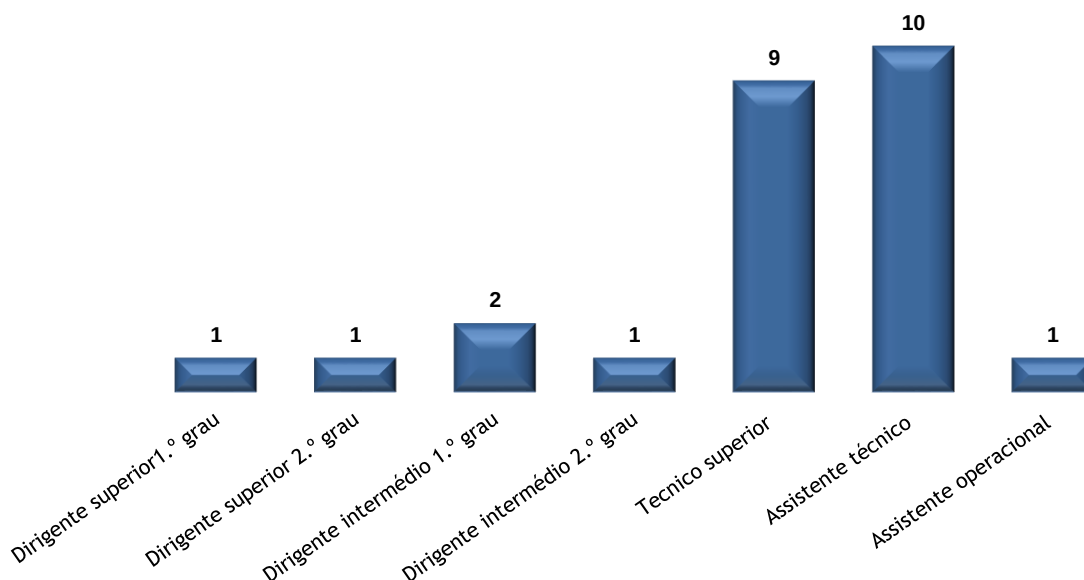


Gráfico 7 – Distribuição dos efetivos com 35 ou mais anos de antiguidade, por cargo/carreira

4. Efetivos por nível de escolaridade

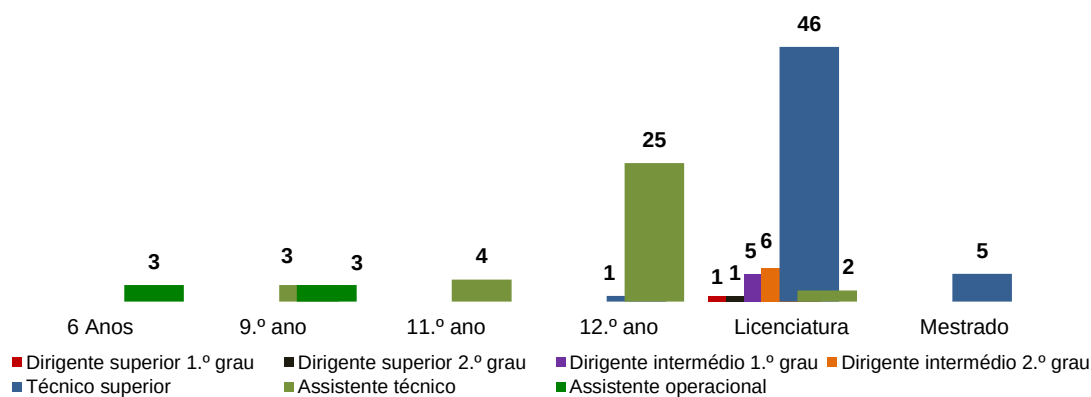


Gráfico 8 – Trabalhadores por cargo/carreira, segundo o nível de escolaridade

Tal como mostra o gráfico anterior, a licenciatura era a habilitação literária com maior representatividade (61 efetivos), seguida do 12º ano de escolaridade (26 efetivos), equivalendo a 58,10% e 24,76%, respetivamente.

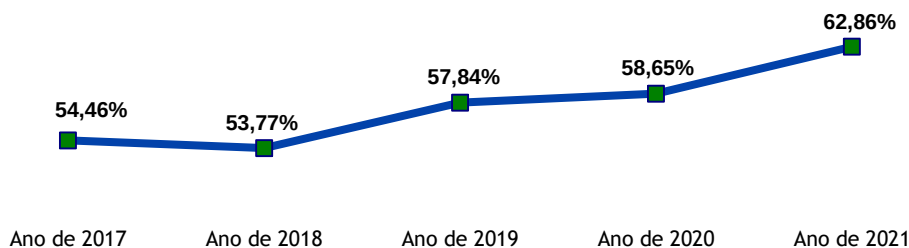


Gráfico 9 – Evolução da taxa de habilitação superior nos últimos 5 anos

A taxa de habilitação superior ² mantém uma tendência de subida por comparação aos valores apurados nos anos anteriores.

5. Trabalhadores com deficiência

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

6. Admissões e regressos

Conforme se encontra representado no gráfico infra, em 2021, ocorreram 17 admissões/regressos, das quais 11 na carreira/categoria de técnico superior.

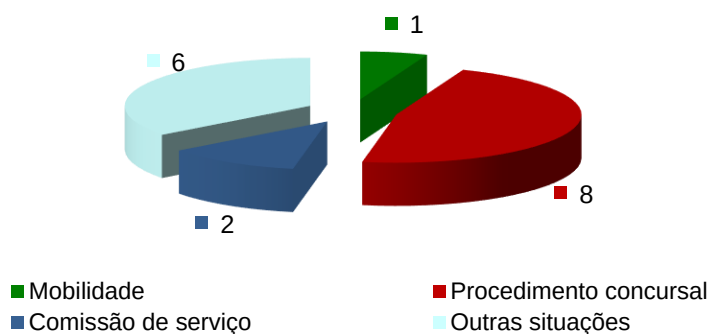


Gráfico 10 – Trabalhadores admitidos e regressados durante o ano, segundo o modo de ocupação do posto de trabalho ou modalidade de vinculação

² Bacharelato + licenciatura + mestrado + doutoramento / total de efetivos

7. Saídas

No ano de 2021 ocorreram 16 saídas, das quais se destacam 7 na carreira/categoria de assistente técnico e 6 na de técnico superior, cujos motivos se encontram refletidos no gráfico que se segue.

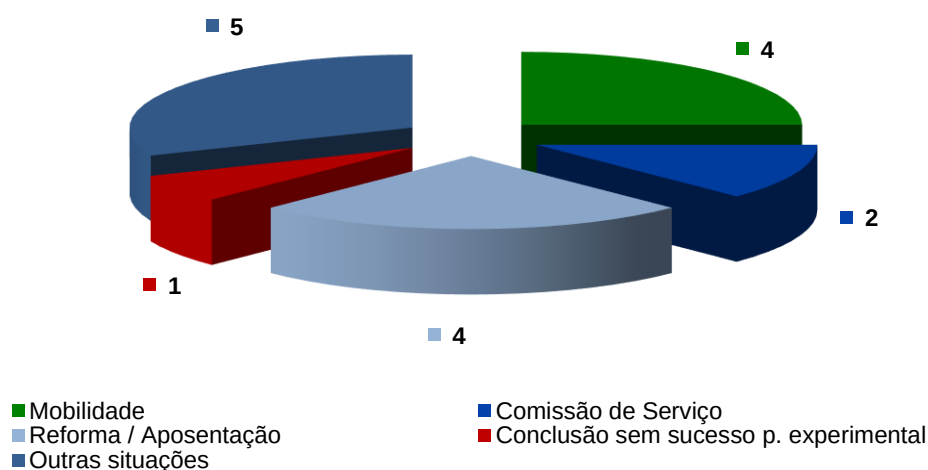


Gráfico 11 – Saídas de trabalhadores durante o ano segundo o motivo

8. Mudanças de situação segundo o cargo/carreira e motivo

No ano em análise, verificaram-se 28 mudanças de situação todas por alteração obrigatória de posicionamento remuneratório, com destaque para a carreira/categoria de técnico superior (14) e a de assistente técnico (12).

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

Do gráfico infra, constata-se que a modalidade de horário de trabalho praticada pela maioria dos trabalhadores (69) era o flexível, o que correspondeu a 65,71% do total dos efetivos da SG.

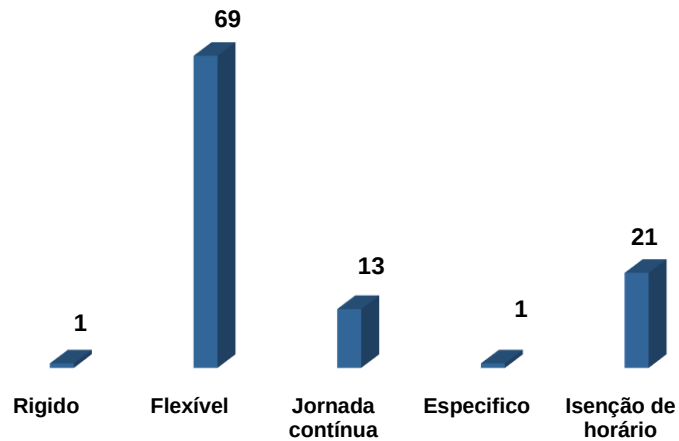


Gráfico 12 – Distribuição dos trabalhadores, segundo a modalidade de horário

Todos os trabalhadores praticaram 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, 626 dias (37,24%), seguida da carreira de técnico superior com 557,5 (33,16%) e da carreira de assistente operacional com 399 (23,74%), conforme demonstra o gráfico13.

Atendendo ao número de efetivos em cada cargo/carreira, os assistentes operacionais apresentaram a média mais elevada de ausências, com 66,5 dias de ausência por trabalhador (399/6), seguido dos assistentes técnicos com 18,41 dias de ausência por trabalhador (626/34).

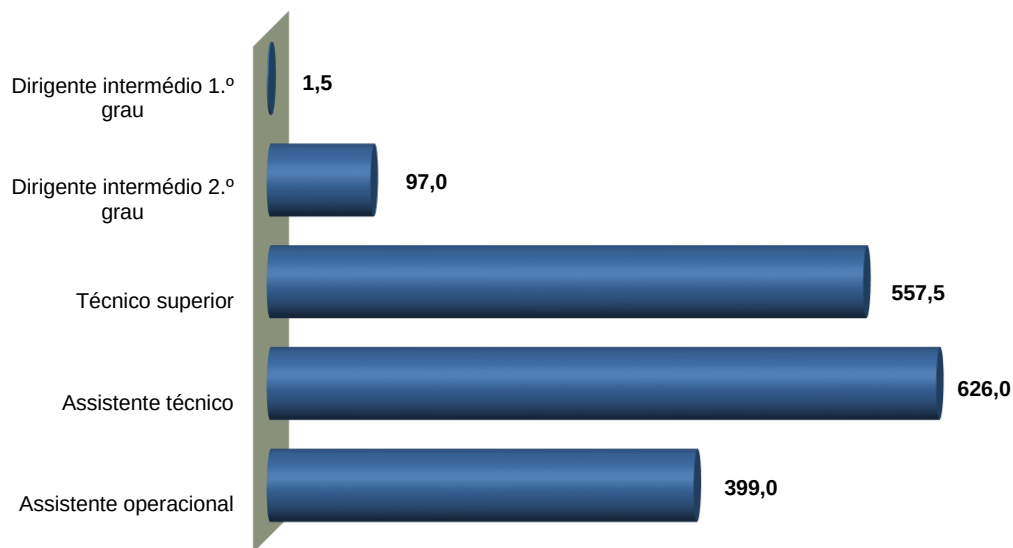


Gráfico 13 – Contagem de dias de ausência ao trabalho por cargo/carreira

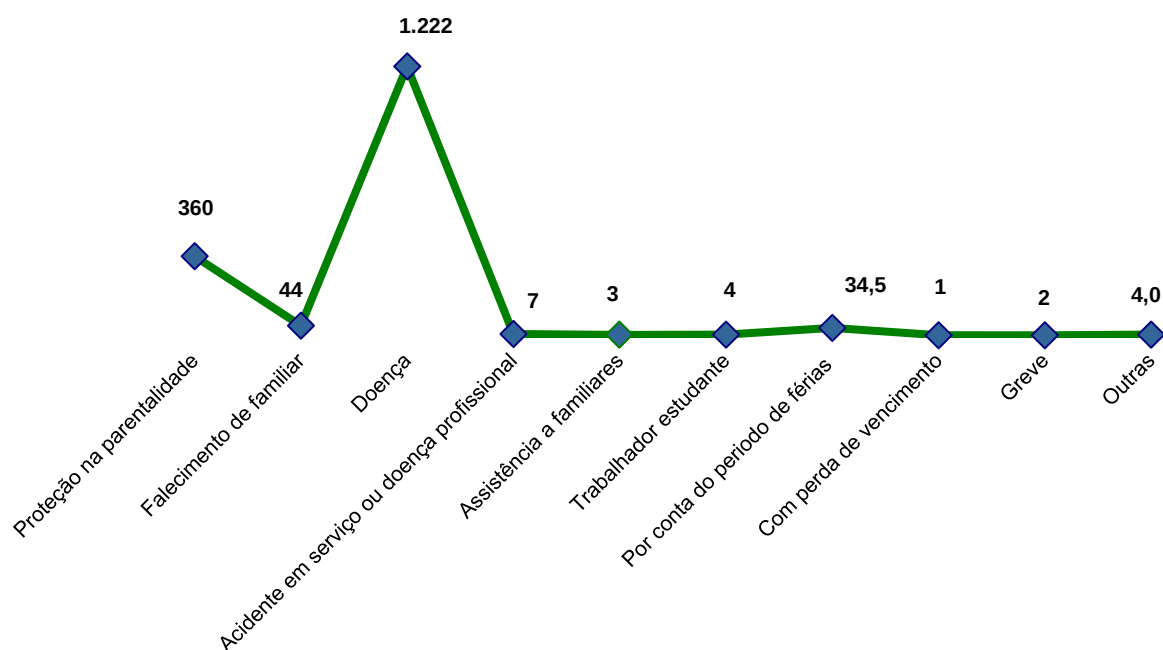


Gráfico 14 – Distribuição dos dias de ausência ao trabalho segundo o motivo

Globalmente, verifica-se que a doença foi o motivo de ausência que determinou o maior número de faltas (1.222 dias), seguida das ausências por proteção na parentalidade (360 dias).

II – Encargos com Pessoal

1. Remunerações mensais ilíquidas

A distribuição dos trabalhadores por escalões remuneratórios apresenta-se no quadro seguinte.

Escalão de remunerações €	Número de trabalhadores/Género		Total
	M	F	
501 - 1000	6	22	28
1001 - 1250	7	22	29
1251 - 1500	1	4	5
1501 -1750		7	7
1751 - 2000	2	2	4
2001 - 2250	3	8	11
2501 - 2750	3	3	6
2751 - 3000	1	5	6
3001 - 3250		1	1
3251 - 3500	3	2	5
3501- 3750		1	1
3751 - 4000		1	1
4501 - 4750		1	1
Total	26	79	105

Quadro 4 – Remunerações mensais ilíquidas, por escalões remuneratórios

O escalão remuneratório com maior representatividade foi o de 1001€ - 1250€, com 29 trabalhadores, conforme a distribuição gráfica seguinte.

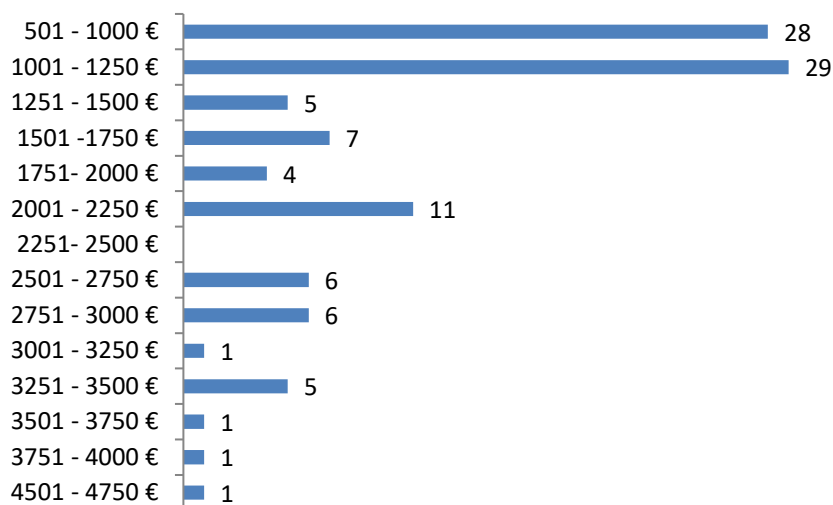


Gráfico 15 – Distribuição dos trabalhadores por escalões remuneratórios

Os 3 primeiros escalões remuneratórios (501€-1500€) concentravam 62 trabalhadores, perfazendo 59,05% do total dos efetivos (105).

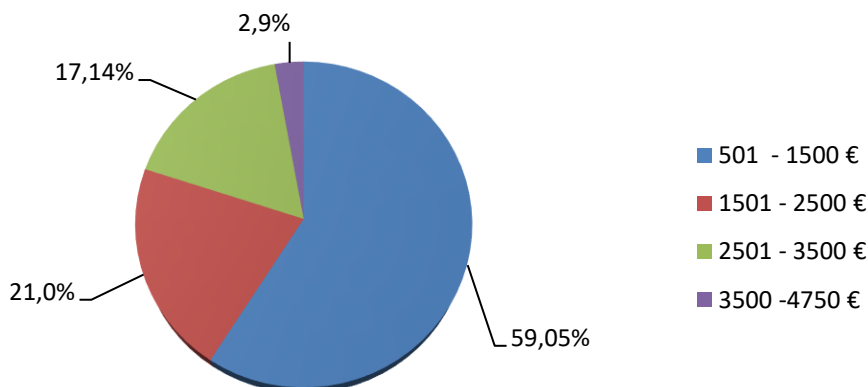


Gráfico 16 – Distribuição percentual dos trabalhadores por escalões remuneratórios agrupados

Em 2021, as remunerações mínimas e máximas por género são as que constam do quadro seguinte, sendo o leque salarial ³ masculino de 4,70 e o feminino de 6,43.

Remuneração (€)	M	F
Mínima (€)	703,13	703,13
Máxima (€)	3.308,35	4.525,62

Quadro 5 – Remuneração mínima e máxima, por género

³ Maior remuneração base ilíquida / Menor remuneração base ilíquida

2. Encargos com pessoal

Encargos com pessoal	Valor (€)
Remuneração base	2.487.642,77 €
Suplementos remuneratórios	64.254,42 €
Prémios de desempenho	9.669,67 €
Prestações sociais	122.816,97 €
Outros encargos com pessoal	646.540,90 €
TOTAL	3.330.924,73 €

Quadro 6 – Encargos com pessoal durante o ano

O valor total de encargos foi de 3.330.924,73 € (mais 190.176,37 € face ao ano de 2020), sendo que a remuneração base representou 74,68% da totalidade.

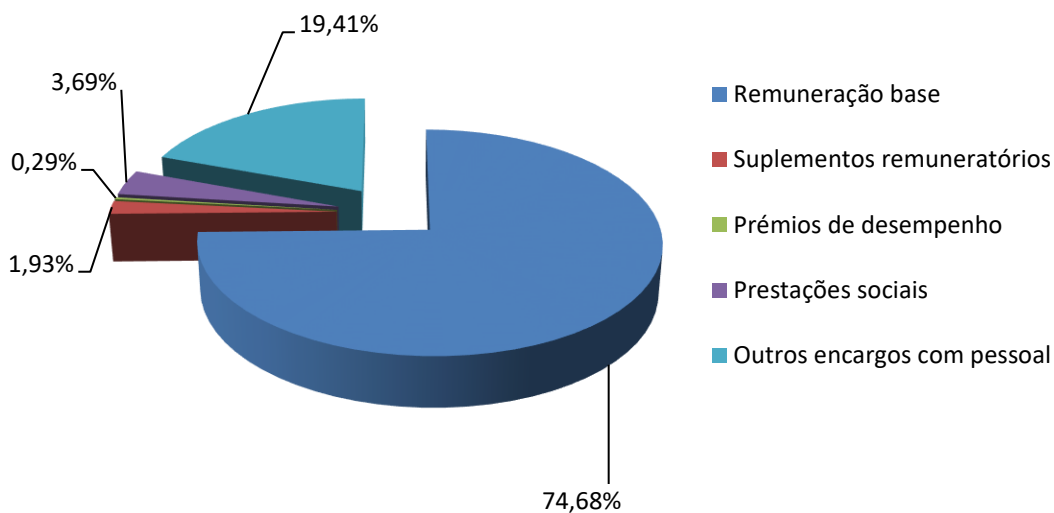


Gráfico 17 – Distribuição percentual dos montantes relativos a encargos com pessoal

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 64.254,42 €.

Nesta rubrica, o encargo mais elevado foi o relativo às despesas de representação (78,64%).

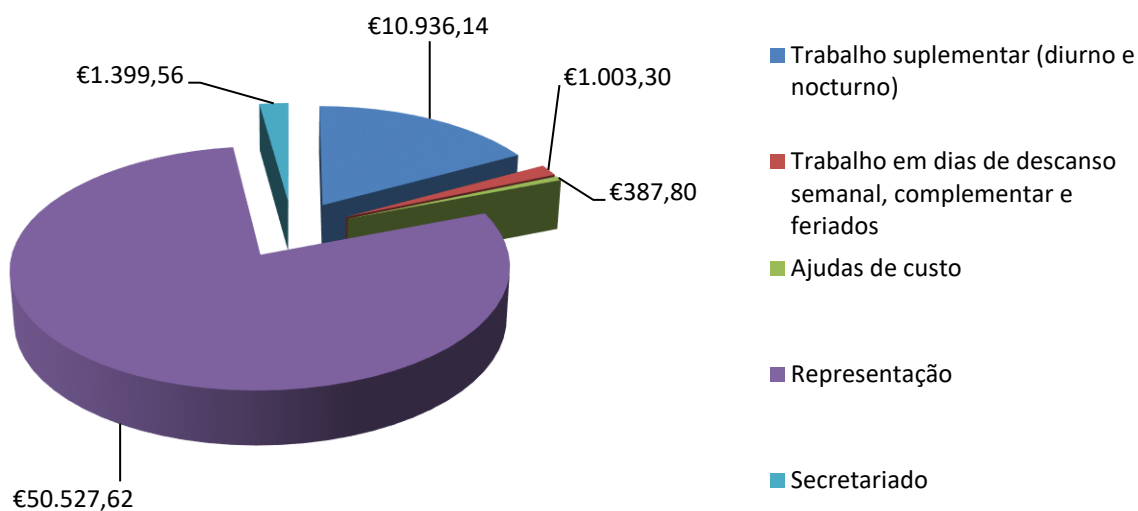


Gráfico 18 – Distribuição dos encargos com suplementos remuneratórios

4. Encargos com prestações sociais

Prestações sociais	Valor (€)
Abono de família	1.173,12 €
Subsídio de educação especial	3.337,20 €
Subsídio de refeição	116.316,45 €
Outras prestações sociais	1.990,20 €
TOTAL	122.816,97 €

Quadro 7 – Encargos com prestações sociais

Os encargos com prestações sociais ascenderam a 122.816,97 €, equivalendo o montante relativo ao subsídio de refeição (111.932,82 €) a 94,71% do total destes encargos.

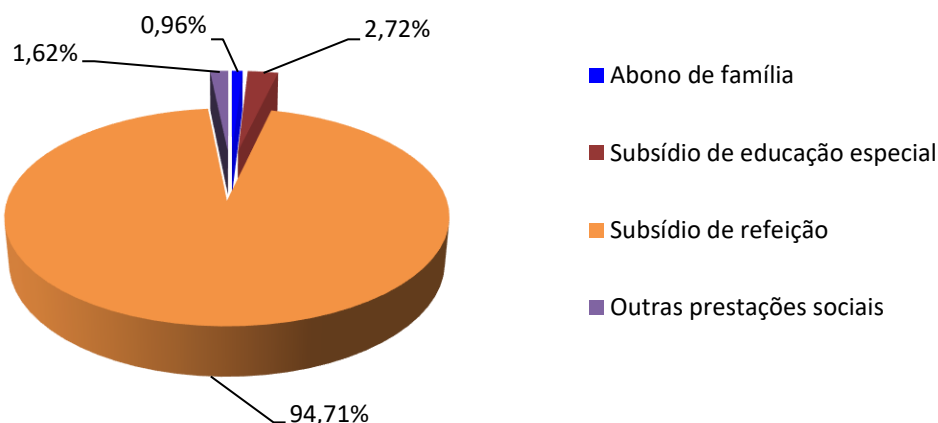


Gráfico 19 – Distribuição percentual dos encargos com prestações sociais

5. Encargos com benefícios sociais

No ano de 2021 não houve quaisquer encargos com benefícios sociais.

III – Segurança e Saúde

1. Acidentes de trabalho

Durante o ano de 2021 ocorreu 1 acidente de trabalho *in itinere*, que implicou 4 a 30 dias de dias de ausência que causou incapacidade temporária e parcial.

2. Número e encargos das atividades de medicina no trabalho ocorridas durante o ano

Atividades de medicina no trabalho	Número	Valor (Euros)
Total dos exames médicos efetuados:	72	2.970,00 €
Exames de admissão	10	412,50 €
Exames periódicos	61	2.516,25 €
Exames ocasionais e complementares	1	41,25 €

Quadro 8 - Número e encargos das atividades de medicina no trabalho ocorridas durante o ano

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

Em matéria de segurança e saúde no trabalho, realizaram-se 6 ações de formação e sensibilização que abrangeram 24 trabalhadores.

IV – Formação Profissional

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

Tipo de ação	Duração das ações de formação profissional				Total
	Menos de 30 horas	De 30 a 59 horas	De 60 a 119 horas	120 Horas ou mais	
Interna	201	8	2		211
Externa	34	4	5	1	44
Total	235	12	7	1	255

Quadro 9 – Participações em ações de formação profissional durante o ano, por tipo de ação, segundo a duração

No ano em análise, 82,75% das participações em ações de formação profissional foram de natureza interna e 17,25% de natureza externa. Refira-se que 92,16% das participações em ações de formação tiveram duração inferior a 30 horas.

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.

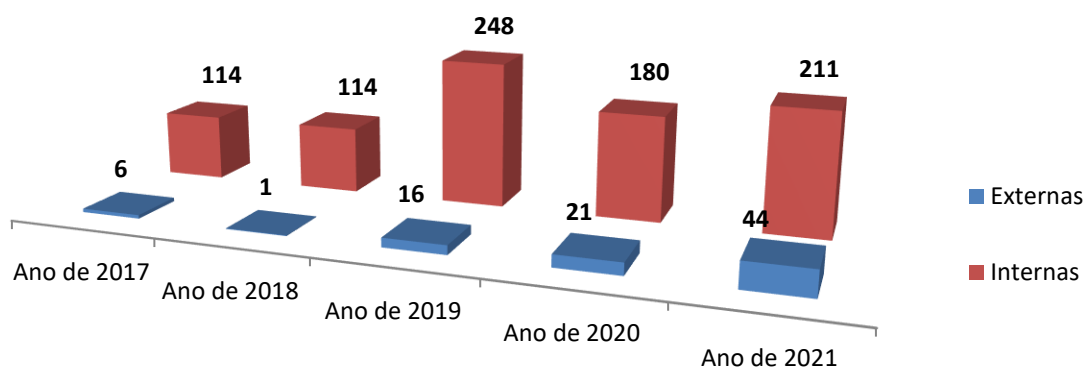


Gráfico 20 – Comparativo das participações em ações de formação realizadas entre 2017 e 2021

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	1	6	1
Dirigente intermédio 1º grau	13	3	16	5
Dirigente intermédio 2º grau	16	4	20	6
Técnico superior	136	32	168	49
Assistente técnico	36	4	40	18
Assistente operacional	2		2	2
Total	211	44	255	82

Quadro 10 – 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 (168), foi dos trabalhadores integrados na carreira de técnico superior, seguido dos inseridos na carreira de assistente técnico (40).

Em 2021 frequentaram ações de formação 82 dos 105 trabalhadores da SG, o que correspondeu a 78,10 % 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	11:15		11:15
Dirigente superior 2.º grau	35:15	8:00	43:15
Dirigente intermédio 1º grau	194:30	89:00	283:30
Dirigente intermédio 2º grau	182:45	229:00	411:45
Técnico superior	2353:00	576:00	2929:00
Assistente técnico	543:45	26:00	569:45
Assistente operacional	27:00		27:00
Total	3347:30	928:00	4275:30

Quadro 11 – Horas despendidas em formação, por cargo/carreira, segundo o tipo de ação

Foram realizadas 3.347:30 horas em formação interna e 928:00 horas em formação externa.

O maior número de horas de formação foi dos técnicos superiores com 2.929:00 horas, seguido dos assistentes técnicos com 569:45, horas, em consonância com o número de participações registadas.

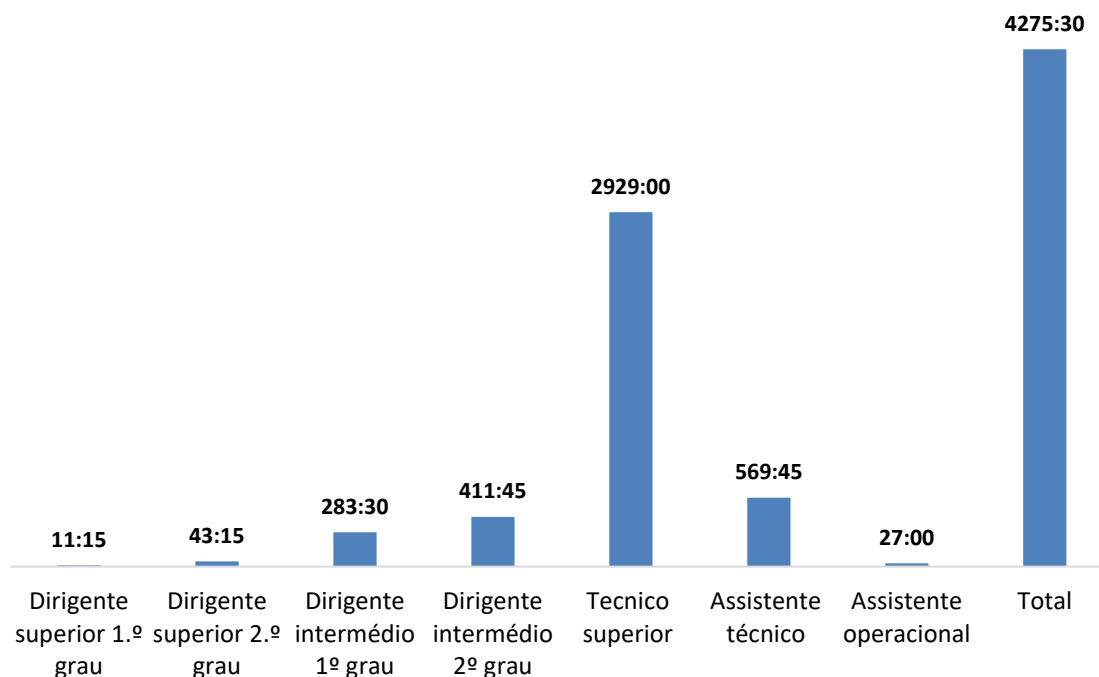


Gráfico 21 – Número de horas despendidas em formação, por cargo/carreira

4. Despesas anuais

Tipo de ação/valor	Valor €
Despesas com ações internas	7.222,82 €
Despesas com ações externas	5.545,95 €
TOTAL	12.768,77 €

Quadro 12 – Despesas anuais com formação

V – Relações Profissionais

O número de trabalhadores sindicalizados, com desconto no vencimento era de 10.

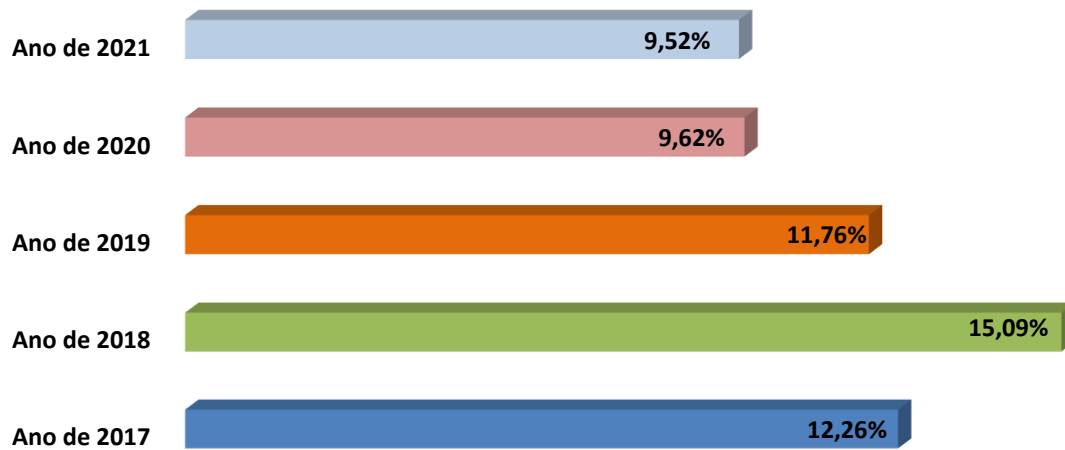


Gráfico 22 – Taxa de sindicalização nos últimos 5 anos

VI – Disciplina

Não foi instaurado qualquer processo de natureza disciplinar.

VII – Indicadores de Gestão

Indicadores de Gestão						
Indicadores	Fórmula de cálculo	2017	2018	2019	2020	2021
Taxa de Admissões	Total de Admissões / Total de efetivos x 100	8,57%	8,49%	9,80%	18,27%	16,19%
Taxa de Saídas	Total de Saídas / Total de efetivos x 100	7,62%	14,15%	13,73%	16,35%	15,24%
Taxa de Cobertura	Total de Admissões / Total de Saídas x 100	112,50%	60%	71,43%	111,76%	106,25%
Índice de Tecnicidade (sentido restrito)	N.º de técnicos superiores / Total de efetivos x 100	41,07%	41,51%	44,12%	45,19%	49,52%
Média de Idade	Somatório das idades / Total de efetivos	52	51,81	51,81	51,95	51,81
Nível Médio de Antiguidade	Somatório das antiguidades / Total de efetivos	26,07	25,69	26,48	24,63	24,56
Taxa de Feminização	Somatório dos efetivos do género feminino / Total de efetivos x 100	75,00%	75,47%	73,53%	75,96%	75,24%
Taxa de Envelhecimento	Efetivos com idade > = 55 anos / Total de efetivos x 100	46,67%	50%	53,92%	46,15%	42,86%
Índice de Enquadramento	N.º de Dirigentes / Total de efetivos x 100	13,33%	12,26%	13,73%	13,46%	12,38%
Taxa de Habilitação Superior	Bacharelato + Licenciatura + Mestrado + Doutoramento / Total de efetivos x 100	53,33%	53,77%	57,84%	58,65%	62,86%
Taxa de Habilitação Secundária	11º ano + 12º ano + CMS / Total de efetivos x 100	35,24%	35,85%	33,33%	32,69%	28,57%
Taxa de Habilitação Básica	Total de habilitações < = 9º ano / Total de efetivos x 100	11,43%	10,38%	8,82%	8,65%	8,57%

Perfil do(a) trabalhador(a) da SG



- **Mulher**
- **Tem 51,81 anos de idade** (média)
(escalão etário moda – 60-64 anos)
- **Possui licenciatura**
- **É da carreira de técnico superior**
- **Possui 24,56 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 1.598,81 €** (média)
(escalão remuneratório moda – 1001€-1250€)