

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

| 2022



SGMTSSS

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 2022

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 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	33
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	40
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.....	51
4.5.7. Unidade de Gestão Patrimonial	52
4.5.8. Programa ECO.AP	53
4.6. Direção de Serviços Comuns (DC)	54
4.6.1. Missão	54
4.6.2. Objetivos e atividades	54
4.6.3. Grau de concretização dos objetivos	55
4.6.4. Projetos	63
4.6.5. Indicadores de atividade	64
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	70
6.1. Recursos Humanos.....	70
6.2. Recursos Financeiros.....	71
6.2.1. Orçamentos da responsabilidade da SG	71
6.2.2. Execução Orçamental.....	73
6.3. Recursos tecnológicos.....	76
7. Audição de Dirigentes e Trabalhadores/as	77
8. Avaliação do Serviço Prestado	80
8.1. Inquérito de Satisfação a Clientes da SG.....	80
8.2. Inquérito de Satisfação a entidades fornecedoras da SG	83
9. Avaliação do Sistema de Controlo Interno	85
9.1. Ambiente de controlo	85
9.1.1. Contactos regulares entre a Direção e as unidades orgânicas.....	86
9.1.2. Desenvolvimento e incentivo às boas práticas	86
9.1.3 Auditorias externas	87
9.2. Estrutura organizacional	87
9.3. Atividades e procedimentos de controlo administrativo implementadas no serviço	87
9.4. Fiabilidade dos sistemas de informação	90
9.5. Sustentabilidade.....	91
9.5.1. Sustentabilidade na Secretaria-Geral.....	92
9.5.2. Sustentabilidade no Ministério	95

10. Análises comparativas	98
10.1. Benchmarking entre Secretarias-Gerais.....	98
10.2. Indicadores de desempenho da SGMTSSS.....	100
III. Balanço Social	103
IV. Avaliação final	108
V. Anexos	111
1. Resultados do Inquérito de Satisfação ao Cidadão – Linha Azul	
2. Resultados do Inquérito de Satisfação ao Cidadão – Arquivo	
3. Resultados do Inquérito de Avaliação da Satisfação dos Colaboradores SG 2022	
4. Resultados do Inquérito de Avaliação da Satisfação dos Clientes SG 2022	
5. Resultados do Inquérito de Avaliação da Satisfação dos Fornecedores SG 2022	
6. Sistema de Controlo Interno – Questionário 2022	
7. Indicadores de Benchmarking SG 2022	
8. Balanço Social 2022	

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.....	25
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	33
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	51
Quadro 29 - Recolha seletiva de materiais recicláveis em 2022.....	52
Quadro 30 - Resultados da DC	54
Quadro 31 - Gestão de conteúdos/Administração da Intranet SG/MTSSS 2022	57
Quadro 32 - Documentação registada em Smartdocs referente à SG.....	58
Quadro 33 - Evolução de atendimento 2017/2022 na Linha Azul e na Receção	60
Quadro 34 – Documentação tratada pelo NRP.....	61
Quadro 35 - Execução de projetos da DC.....	63
Quadro 36 - Indicadores de atividade da DC	64
Quadro 37- Resultados do NAI.....	65
Quadro 38 – Situação global de objetivos e projetos das unidades orgânicas em 2022	66
Quadro 39 – Situação dos Objetivos do QUAR da SG em 2022	67
Quadro 40 - Execução/Situação dos projetos da SG.....	68
Quadro 41 – Trabalhadores/as da SG em 31/12/2022, por Cargo/Categoria e Unidade Orgânica	70
Quadro 42 - Orçamento da Secretaria-Geral	71
Quadro 43 - Orçamentos da responsabilidade da SG	72
Quadro 44 - Execução orçamental por subagrupamento	73
Quadro 45 - Evolução da execução orçamental por subagrupamentos económicos.....	74
Quadro 46 - Variáveis de análise na medição do grau de satisfação dos clientes	81
Quadro 47 - Variáveis de análise na medição do grau de satisfação dos fornecedores	83
Quadro 48 - Resumo das iniciativas de Sustentabilidade desenvolvidas em 2022 na SG	92
Quadro 49 - Resumo das iniciativas de Sustentabilidade desenvolvidas em 2022 pela Rede PorTodos.....	95
Quadro 50 - Posicionamento da SGMTSSS face aos indicadores comparados com outras SGs	98

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 2022	41
Figura 6 - Comparativo das diferentes espécies de processos contenciosos	41
Figura 7 - Procedimentos desenvolvidos pela DCAP 2021-2022(%)	46
Figura 8 - Indicadores de atividade da DCOP	48
Figura 9 - Indicadores de atividade da UMC	49
Figura 10 - Indicadores de atividade da DGP	49
Figura 11 - Indicadores de atividade do NAV	49
Figura 12 - Indicadores de atividade do Gescont	50
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 2022.....	66
Figura 16 - Taxa de execução dos objetivos do QUAR 2022	67
Figura 17 - Taxa de execução dos projetos 2022	69
Figura 18 - Evolução do nível de tecnicidade	70
Figura 19 - Distribuição por agrupamentos	74
Figura 20 - Distribuição das despesas com pessoal	75
Figura 21 - Média de avaliação da satisfação dos/das trabalhadores/as por grupo de perguntas	78
Figura 22 - Evolução da satisfação dos/das trabalhadores/as da SG 2017-2021.....	79
Figura 23 - Valores médios de satisfação de clientes 2022.....	82
Figura 24 - Evolução dos valores médios de satisfação de clientes 2018-2022.....	82
Figura 25 - Valores médios de satisfação dos fornecedores 2022	84
Figura 26 - Evolução da execução dos objetivos do QUAR 2012-20222	100
Figura 27 - Evolução dos resultados do QUAR 2012-2022.....	101
Figura 28 - Evolução dos resultados dos objetivos das unidades orgânicas	102
Figura 29 - Evolução da execução dos projetos	102
Figura 30 - Total de efetivos por sexo	103
Figura 31 - Distribuição de trabalhadores por escalão etário e sexo	103
Figura 32 - Distribuição dos efetivos por antiguidade e sexo	104
Figura 33 - Distribuição de efetivos segundo o nível de escolaridade e sexo	105
Figura 34 - Distribuição de trabalhadores/as por carreira	105
Figura 35 - Dias de ausência ao trabalho durante o ano, segundo o motivo e por sexo	106
Figura 36 - N.º de participações em ações de formação interna/externa, por cargo/carreira.....	107

I. Nota Introdutória

Concluído mais um ciclo da gestão anual da Secretaria-Geral (SG), apresenta-se o Relatório de Atividades de 2022, 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) 2022, 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 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 2022, no âmbito da sua atividade, a SG prestou serviço a 30 entidades, sendo que ao nível dos serviços partilhados o apoio foi prestado a 17 serviços e organismos do Ministério.

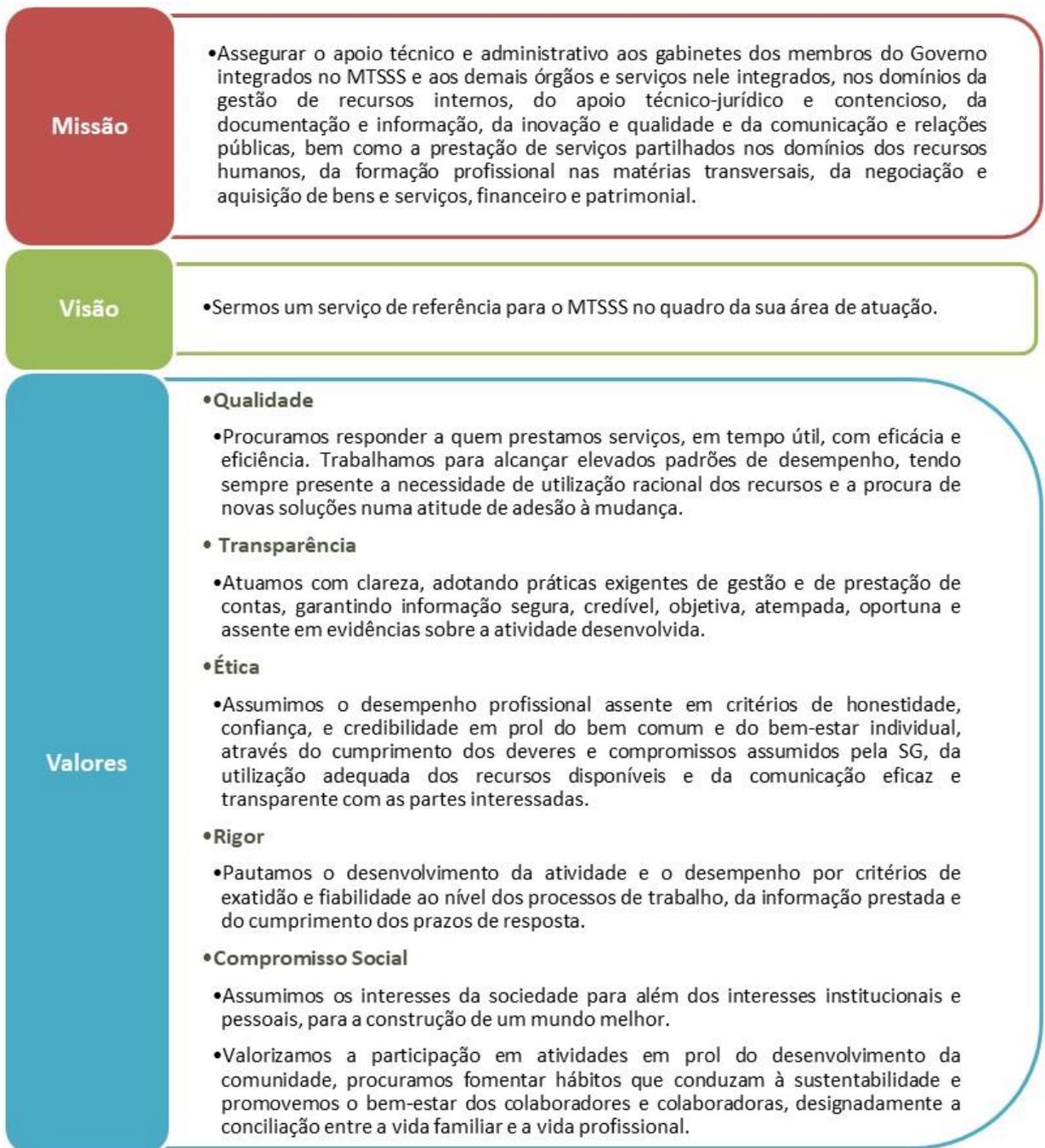
Para além dos imperativos legais a que está sujeita a sua atuação, a SG mantém indissociável da sua estratégia a procura de uma gestão sustentável, não apenas do ponto de vista financeiro, mas também social e ambiental, alicerçando a sua ação no âmbito da Sustentabilidade em dois pilares fundamentais: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

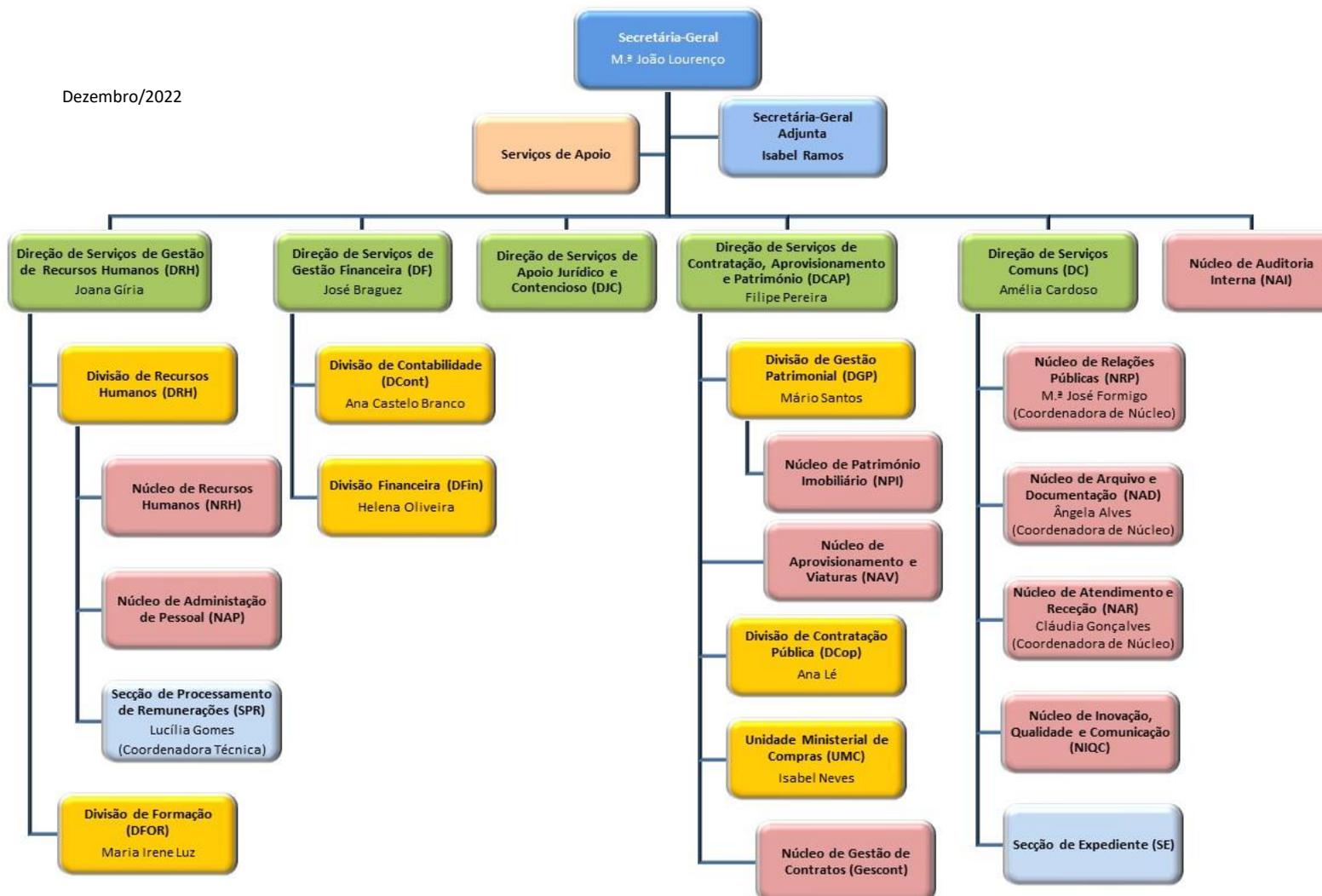
O MTSSS prossegue as suas atribuições, nomeadamente através de serviços integrados na administração direta do Estado, entre os quais se encontra a Secretaria-Geral (SG).

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



2. Síntese da Autoavaliação

No que respeita ao ano de 2022, a SG definiu um conjunto de 50 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 37 se encontram distribuídos pelas diversas unidades orgânicas que a integram.

No decurso de 2022 os 13 objetivos operacionais do QUAR foram objeto de monitorização semestral, em setembro, 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 no final do 3.º trimestre, em outubro. A situação final do QUAR 2022 traduziu-se num resultado final de sete objetivos superados (53,85%) e seis objetivos atingidos (46,15%).

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 37, verifica-se que 30 foram superados (81%), seis foram atingidos (16%) e um não foi atingido (2%) por razões que se encontram devidamente justificadas no ponto 4.4.3 deste relatório.

Tal como em anos anteriores, em 2022, 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, pelo serviço de Atendimento ao Cidadão - Linha Azul e pelo Núcleo de Documentação e Arquivo.

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

Quadro 1 - Quadro de Avaliação e Responsabilização

											Pedido de alteração	Data: 02/11/2022
												Versão: 4
Ciclo de Gestão												
2022												
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											
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:	Promover a prática da inovação, da modernização/qualidade e da comunicação no Ministério, apostando nos sistemas de comunicação e nas tecnologias de informação, enquanto ferramentas essenciais para uma resposta ágil e garantia de suporte em eventuais situações de risco											
OE4:	Contribuir para o desenvolvimento do potencial humano do Ministério											
OE5:	Promover a integração da sustentabilidade no sistema de gestão da SG e dos organismos do Ministério, assegurando a participação ativa nas redes e grupos criados para o desenvolvimento de novos modelos de atuação											
Objetivos Operacionais (OP)												
EFICÁCIA											PESO:	30%
OP1:	Garantir a celeridade na resposta aos interessados em processos não contenciosos										Peso:	20%
	Indicadores	Realizado 2019	Realizado 2020	Realizado 2021 (3º trimestre)	Meta 2022	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	12	15	7	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	100,00%
OP2:	Assegurar a coordenação e aplicação de medidas nos domínios da inovação, modernização e qualidade no Ministério										Peso:	35%
	Indicadores	Realizado 2019	Realizado 2020	Realizado 2021 (3º trimestre)	Meta 2022	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.2	N.º de workshops/conferências temáticas	3	3	4	4	1	6	100%	Contagem do n.º de workshops e ou conferências temáticas realizadas	7	137,50%	37,50%
											Taxa de Realização do OP2	137,50%

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 2019	Realizado 2020	Realizado 2021 (3º trimestre)	Meta 2022	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio	
Ind.3	Nº de processos/procedimentos/instruções técnicas criadas/atualizadas	n.a.	13	10	7	2	11	100%	Nº processos/procedimentos/instruções técnicas criadas/atualizadas	11	125,00%	25,00%
Taxa de Realização do OP3											125,00%	
OP4: Assegurar a resposta aos organismos no âmbito do MTSSS na área da manutenção, da reabilitação e conservação de imóveis											Peso:	15%
Indicadores	Realizado 2019	Realizado 2020	Realizado 2021 (3º trimestre)	Meta 2022	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio	
Ind.4	Taxa de resposta às solicitações	96%	96%	96%	95%	2%	100%	100%	(n.º de ações executadas/n.º de ações planeadas)*100	96,00%	100,00%	0,00%
Taxa de Realização do OP4											100,00%	
EFICIÊNCIA											PESO:	18%
OP5: Garantir poupanças no processo aquisitivo no âmbito das compras públicas centralizadas no MTSSS											Peso:	50%
Indicadores	Realizado 2019	Realizado 2020	Realizado 2021 (3º trimestre)	Meta 2022	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio	
Ind.5	Taxa de poupança média no processo aquisitivo	15%	11%	13%	20%	2%	23%	100%	$[1 - (\sum \text{valor propostas adjudicadas} / \sum \text{valor médio das propostas apresentadas})] * 100$	18,00%	100,00%	0,00%
Taxa de Realização do OP5											100,00%	
OP6: Assegurar o atempado pagamento aos fornecedores											Peso:	50%
Indicadores	Realizado 2019	Realizado 2020	Realizado 2021 (3º trimestre)	Meta 2022	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio	
Ind.6	Prazo médio de pagamento (n.º de dias)	21	34	13	21	4	16	100%	$PMP = \frac{\sum_{i=1}^n DF}{\sum_{i=1}^n A} * 365$	19	100,00%	0,00%
Taxa de Realização do OP6											100,00%	

QUALIDADE											PESO:	52%
OP7: Coordenar e apoiar medidas com vista à sustentabilidade dos sistemas de gestão dos organismos do MTSSS											Peso:	6%
Indicadores	Realizado 2019	Realizado 2020	Realizado 2021 (3º trimestre)	Meta 2022	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio	
Ind.7	Taxa de execução do Plano de Ação da Rede PorTodos	92%	82%	31%	80%	5%	100%	50%	(n.º de ações planeadas/n.º de ações executadas)*100	87,50%	109,38%	9,38%
Ind.8	Grau de implementação do Plano de Sustentabilidade da SG	82%	86%	50%	80%	5%	100%	50%	(n.º de ações planeadas/n.º de ações executadas)*100	83,30%	100,00%	0,00%
Taxa de Realização do OP7												104,69%
OP8: Garantir a satisfação dos clientes da SG											Peso:	48%
Indicadores	Realizado 2019	Realizado 2020	Realizado 2021 (3º trimestre)	Meta 2022	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio	
Ind.9	Índice médio (numa escala de 1 a 5) na satisfação dos clientes da SG	4	4		4,2	0,2	5	100%	média de todas as respostas obtidas no questionário	4,3	100,00%	0,00%
Taxa de Realização do OP8												100,00%
OP9: Garantir a execução do Plano Anual de Formação do Ministério											Peso:	6%
Indicadores	Realizado 2019	Realizado 2020	Realizado 2021 (3º trimestre)	Meta 2022	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula 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	110%	111%	119%	96%	3%	100%	100%	n.º de ações de formação executadas/n.º de ações de formação programadas)*100	143,00%	393,75%	293,75%
Taxa de Realização do OP9												393,75%
OP10: Garantir a disponibilização da informação relativa ao Arquivo Histórico do Ministério a todos os seus serviços e organismos											Peso:	4%
Indicadores	Realizado 2019	Realizado 2020	Realizado 2021 (1º semestre)	Meta 2022	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio	
Ind.11	Nº de metros lineares de documentação avaliada disponibilizada	n.a.	n.a.	93	90	5	100	100%	Contagem do n.º de metros lineares	150ml	250,00%	150,00%
Taxa de Realização do OP10												250,00%

OP11: Promover a conciliação da vida profissional, familiar e pessoal dos trabalhadores											Peso:	12%	
Indicadores	Realizado 2019	Realizado 2020	Realizado 2021 (1º semestre)	Meta 2022	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio		
Ind.12	Taxa de Trabalhadores com parecer favorável à solicitação de jornada contínua e teletrabalho, sempre que exequível	100%	100%	100%	95%	2%	100%	100%	(Nº pareceres favoráveis/N.º de pedidos dos trabalhadores)*100	100,00%	125,00%	25,00%	
Taxa de Realização do OP11											125,00%		
OP12: Capacitar os efetivos da SG e serviços partilhados em SST (RCM 28/2018)											Peso:	12%	
Indicadores	Realizado 2019	Realizado 2020	Realizado 2021 (1º semestre)	Meta 2022	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio		
Ind.13	N.º de Flyers informativos divulgados	n.a.	13	9	12	2	15	100%	Contagem do n.º de flyers de divulgação	12	100,00%	0,00%	
Taxa de Realização do OP12											100,00%		
OP13: Contribuir para o aumento das qualificações escolares e / ou profissionais dos trabalhadores inscritos no Centro Qualifica AP do MTSSS											Peso:	12%	
Indicadores	Realizado 2019	Realizado 2020	Realizado 2021 (1º semestre)	Meta 2022	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio		
Ind.14	% de respostas de educação e formação adequadas a cada percurso e de acordo com o orçamento disponível	n.a.	85%	88%	90%	7%	100%	50%	(Nº de respostas de educação e formação / nº de trabalhadores encaminhados)*100	90,60%	100,00%	0,00%	
Ind.15	Tempo médio de resposta para encaminhamento	n.a.	n.a.	n.a.	60 dias	10 dias	30 dias	50%	Média do n.º de dias decorridos entre a data da inscrição e a data do encaminhamento do candidato, registados em SIGO	48	110,00%	10,00%	
Taxa de Realização do OP13											105,00%		
Objectivos Estratégicos vs Operacionais matriz de enquadramento	OP1	OP2	OP3	OP4	OP5	OP6	OP7	OP8	OP9	OP10	OP11	OP12	OP13
Objetivo Estratégico 1	x			x				x		x			x
Objetivo Estratégico 2				x	x	x							
Objetivo Estratégico 3		x	x				x			x			
Objetivo Estratégico 4									x		x	x	x
Objetivo Estratégico 5		x	x				x				x		

OBJETIVOS RELEVANTES (nº 1 do art.18º da Lei 66-B/2007, de 28.12)	Peso dos parâmetros na avaliação final	Peso dos objetivos no respetivo parâmetro	Peso de cada objetivo na avaliação final	Objetivos Relevantes
Eficácia		100%		
OP1 Garantir a celeridade na resposta aos interessados em processos não contenciosos	30%	20%	6%	
OP2 Assegurar a coordenação e aplicação de medidas nos domínios da inovação, modernização e qualidade no Ministério		35%	11%	Relevante
OP3 Agilizar e simplificar os processos de trabalho, circuitos e procedimentos da SG, tendo em vista a prestação de serviços de excelência		30%	9%	Relevante
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	18%	50%	9%	Relevante
OP6 Assegurar o atempado pagamento aos fornecedores		50%	9%	Relevante
Qualidade		100%		
OP7 Coordenar e apoiar medidas com vista à sustentabilidade dos sistemas de gestão dos organismos do MTSSS	52%	6%	3%	
OP8: Garantir a satisfação dos clientes da SG		48%	25%	Relevante
OP9: Garantir a execução do Plano Anual de Formação do Ministério		6%	3%	
OP10: Garantir a disponibilização da informação relativa ao Arquivo Histórico do Ministério a todos os seus serviços e organismos		4%	2%	
OP11: Promover a conciliação da vida profissional, familiar e pessoal dos trabalhadores		12%	6%	Relevante
OP12: Capacitar os efetivos da SG e serviços partilhados em SST (RCM 28/2018)		12%	6%	Relevante
OP13: Contribuir para o aumento das qualificações escolares e / ou profissionais dos trabalhadores inscritos no Centro Qualifica AP do MTSSS		12%	6%	Relevante
Total	100%		<small>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.</small>	81%

RECURSOS HUMANOS										Dias úteis 2022 (só considerados feriados)					228
DESIGNAÇÃO	Pontuação CCAS	Pontuação efetivos planeados 2022			Pontuação efetivos Executados 2022			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	456	40	2	456	40	0	100,00%	100,00%					
Dirigentes - Direção Intermédia e Chefes de equipa	16	12	2736	192	10	2304	160	-2	83,33%	84,21%					
Técnico Superior	12	68	15504	816	58	55488	696	-10	85,29%	357,89%					
Coordenador Técnico	9	3	684	27	2	81	18	-1	66,67%	11,84%					
Assistente Técnico	8	54	12312	432	27	23328	216	-27	50,00%	189,47%					
Assistente Operacional	5	9	2052	45	5	405	25	-4	55,56%	19,74%					
		148	33.744	1.552	104	82.062	1.155	-44	74,42%	243,19%					
RECURSOS FINANCEIROS															
DESIGNAÇÃO	Planeado	Corrigido	Execução (30.jun.22)	Execução (31.dez.22)	Taxa de Execução (face ao planeado)	Taxa de Execução (face ao corrigido)									
Orçamento de Atividades (Funcionamento)															
Despesas c/Pessoal	3.463.831,00	3.479.272,00	1.597.390,51	3.207.333,67	93%	92%									
Aquisições de Bens e Serviços	1.399.660,00	1.900.029,00	554.633,95	1.735.822,05	124%	91%									
Transferências correntes	0,00	105.107,00	27.467,58	105.084,96		100%									
Outras despesas correntes	14.000,00	27.547,00	13.661,57	27.513,88	197%	100%									
Despesas de Capital	1.357.961,00	736.430,00	21.745,87	78.205,66	6%	11%									
Orçamento de Projetos (Investimento)															
Despesas correntes															
Despesas de capital															
Outras															
Total	6.235.452,00	6.248.385,00	2.214.899,48	5.153.960,22											

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 2022.

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.
- 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. Promover a prática da inovação, da modernização/qualidade e da comunicação no Ministério, apostando nos sistemas de comunicação e nas tecnologias de informação, enquanto ferramentas essenciais para uma resposta ágil e garantia de suporte em eventuais situações de risco.
- OE4. Contribuir para o desenvolvimento do potencial humano do Ministério.
- OE5. Promover a integração da sustentabilidade no sistema de gestão da SG e dos organismos do Ministério, assegurando a participação ativa nas redes e grupos criados para o desenvolvimento de novos modelos de atuação.

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 foi realizada uma monitorização em setembro de 2022, relativa à execução do 1.º semestre, tendo nessa altura a SG comunicado àquela entidade a possibilidade de virem a ser pedidas alterações ao QUAR. Assim, na sequência da monitorização realizada pela SG no final do 3.º trimestre, viriam a ser solicitadas alterações às metas, tolerância e valor crítico, dos indicadores cinco (5) – Taxa de poupança média no processo aquisitivo e seis (6) - Prazo médio de pagamento a fornecedores, 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 2022 foram 13, encontram-se descritos na figura seguinte, verificando-se que seis foram atingidos e sete foram superados.

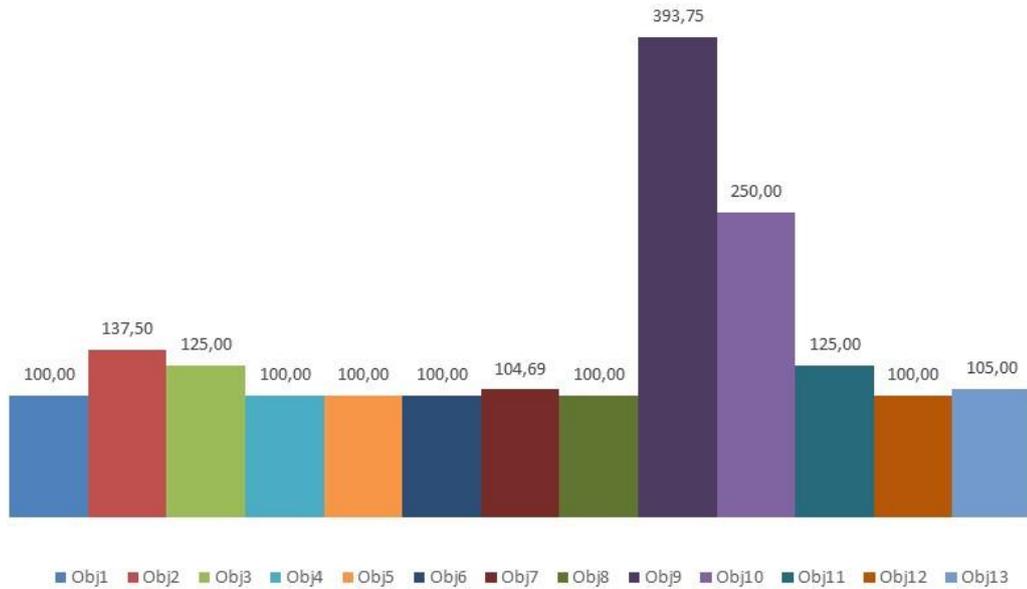


Figura 1- Taxa de realização dos objetivos (%)

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
N.º 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 webinários, concretizados na sua maioria em formato híbrido (presencial e online via *streaming*), através das plataformas zoom e teams e dirigidos ao universo de trabalhadores e trabalhadoras do MTSSS, conforme tabela abaixo:

Mês/Data	Workshps, Conferências, À Conversa...	Nº de Participantes
09/mar	Webinar sobre igualdade salarial	115
21/abr	Comemoração do Dia da SG: Webinar Conciliação Trabalho/Família/Vida Pessoal - igualdade oportunidades	173
06/jun	Webinar sobre Consumerismo e Zero Desperdício	72
23/jun	Visita pedagógica do Conselho de Prevenção da Corrupção	125
25/out	À Conversa Com ...Vasco Malta	74
26/out	Webinar Prevenção da Discriminação Racial e Étnica	59
28/out	Webinar sobre "A Gestão das Finanças Pessoais num Contexto de Inflação"	190
Total de participantes		808

Com estes eventos, pretendeu-se dar a conhecer e debater temáticas relevantes no âmbito da inovação, modernização e qualidade, em particular na área da sustentabilidade, no âmbito dos pilares social, ambiental e económico, possibilitando e fomentando a partilha de experiências e de boas práticas em domínios transversais do Ministério.

Quadro 4- Objetivo 3

Agilizar e simplificar os processos de trabalho, circuitos e procedimentos da SG, tendo em vista a prestação de serviços de excelência					
Indicador 3	Meta	Tolerância	Valor Crítico	Resultado	Taxa de Realização
N.º de processos/procedimentos/instruções técnicas criadas/atualizadas	7	2	11	11	125,00

O objetivo 3 foi superado, com um resultado ao nível do valor crítico.

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

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	95%	2%	100%	96,00	100,00

A SG deu resposta à maioria das solicitações que lhe chegaram, resultando no cumprimento 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	20%	2%	23%	18,00%	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. Pelas razões expostas a meta, tolerância e valor crítico inicialmente propostas para este indicador foram objeto de pedido de alteração no 3.º trimestre de 2022, o qual veio a ser superiormente aprovado.

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)	21	4	16	19	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 <i>Rede PorTodos</i>	80%	5%	100%	87,50%	109,38%
Indicador 8	Meta	Tolerância	Valor Crítico	Resultado	Taxa de Realização
Grau de implementação do Plano de Sustentabilidade da SG	80%	5%	100%	83,30%	100,00%

Este objetivo, concretizado através de dois indicadores, foi superado, tendo-se atingido uma taxa de execução média global de 104,69%.

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	4,25	100,00%

O questionário lançado pela Secretaria-Geral, para aferição do índice de satisfação de clientes, registou um resultado de 4,25 (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%	143,00	393,75%

Este objetivo foi amplamente superado, tendo atingido uma execução muito acima do valor crítico.

Com efeito, no âmbito do programa Formar 2022 foram planeadas 67 ações de formação internas e foram realizadas 96 ações, pelo que a taxa de ações executadas e com garantia de financiamento é de 143%.

Para esta taxa de execução contribuíram as 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 de trabalhadores/as do MTSSS.

Das 96 ações realizadas internamente, 42 ações foram na área dos meios e tecnologias de informação que representam 44% 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 das pessoas adultas, novos digitais com elevados índices de iliteracia nestas ferramentas de trabalho e de comunicação à distância.

Por outro lado, no cumprimento de objetivos estratégicos, foram promovidas internamente 8 ações de formação extraplano, nomeadamente sobre as temáticas do Sistema Normalização Contabilística na AP, atualização legislativa sobre os procedimentos concursais e o projeto das oficinas temáticas no âmbito da atualização

pedagógica de formadores e demais agentes com intervenção ao nível na dinamização de grupos, bem como 15 ações de formação no exterior.

Quadro 11- Objetivo 10

Garantir a disponibilização da informação relativa ao Arquivo Histórico do Ministério a todos os seus serviços e organismos					
Indicador 11	Meta	Tolerância	Valor Crítico	Resultado	Taxa de realização
N.º de metros lineares de documentação avaliada	90	5	100	150	250,00%

Este objetivo foi superado, dado que os processos avaliados continham menos documentação, o que permitiu efetuar a análise de um maior de metros lineares. Acresce ainda que a contagem de tempo de serviço solicitada foi mais rápida, o que permitiu que os técnicos envolvidos ficassem disponíveis para analisar mais documentação.

Quadro 12 - Objetivo 11

Promover a conciliação da vida profissional, familiar e pessoal dos trabalhadores					
Indicador 12	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 2022 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 13	Meta	Tolerância	Valor Crítico	Resultado	Taxa de Realização
N.º de <i>Flyers</i> informativos divulgados	12	2	15	12	100,00%

Quanto ao indicador 13 foram concebidos e divulgados 12 *flyers* de sensibilização tendentes a uma cultura SST, pelo que o objetivo foi atingido. Este instrumento é particularmente útil por chegar a destinatários/as promovendo a prevenção da SST.

Quadro 14 - Objetivo 13

Contribuir para o aumento das qualificações escolares e / ou profissionais dos trabalhadores inscritos no Centro Qualifica AP do MTSSS					
Indicador 14	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	90%	7%	100%	90,60	100,00%
Indicador 15	Meta	Tolerância	Valor Crítico	Resultado	Taxa de Realização
Tempo médio de resposta para encaminhamento (n.º de dias)	60	10	30	48	110,00

O objetivo 13 constituído por dois indicadores foi superado tendo a média ponderada de ambos atingido o valor de 105,00%.

O indicador 14 foi atingido tendo-se obtido uma taxa de execução de 90,60%. Com efeito, dos/as 117 trabalhadores/as do MTSSS encaminhados/as, 106 tiveram uma resposta de educação e formação. Acresce referir que foram ainda inscritas e entrevistadas 29 trabalhadoras da empresa prestadora de serviços de limpeza que aguardam o resultado do diagnóstico de qualificações por dificuldades inerentes à obtenção de documento comprovativo do respetivo nível de habilitação.

Já relativamente ao indicador 15, a taxa de execução situou-se nos 110,00%. Apesar das dificuldades inerentes à obtenção de documento comprovativo do nível de habilitação dos/as trabalhadores/as que prestam serviços no MTSSS, o tempo médio de resposta foi inferior à meta estabelecida, tendo-se, assim, superado o indicador.

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

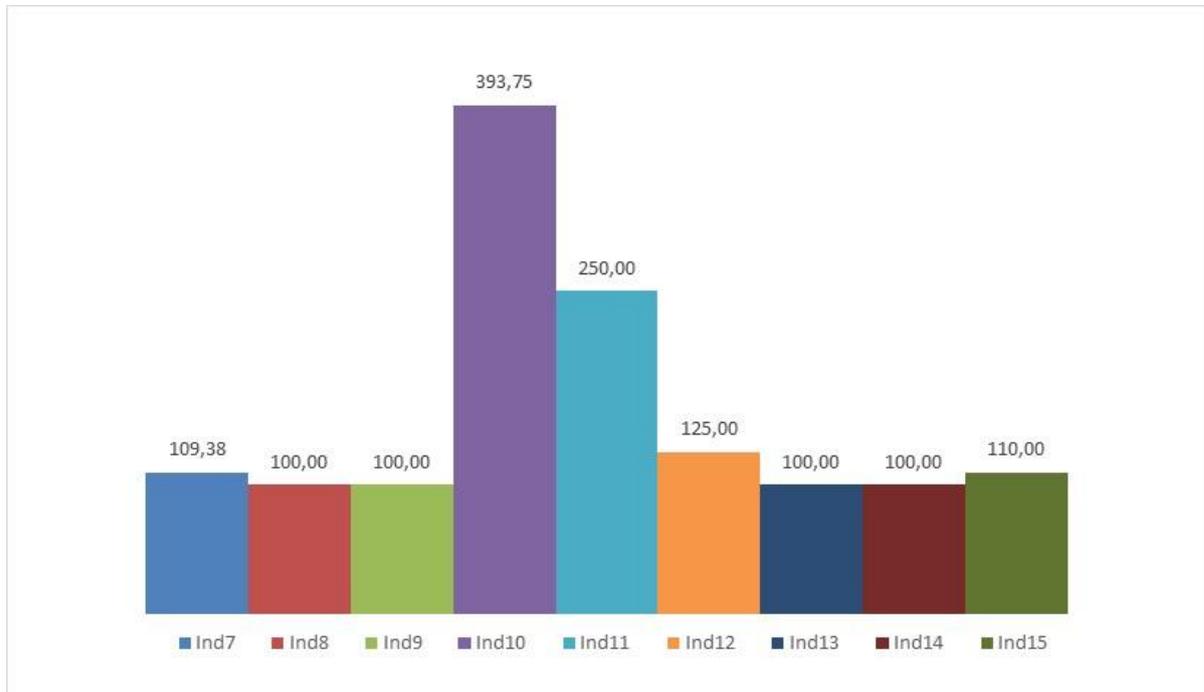


Figura 4 - Indicadores de Qualidade (% execução)

O resultado global dos objetivos do QUAR, após aplicação da ponderação definida para os parâmetros de eficácia, eficiência e qualidade, situa-se em 120,49%, conforme quadro infra.

Quadro 15 – Resultado global ponderado dos objetivos do QUAR

Eficácia	Eficiência	Qualidade
Ponderação 30%	Ponderação 18%	Ponderação 52%
36,19%	18%	66,30%
Resultado final da SG		
Bom	Satisfatório	Insuficiente
120,49%		

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 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	0	n.a
	Processamentos c/ erros imputáveis à SPR	2	=<1	1	n.a
OO2 - Garantir a correção dos descontos obrigatórios e a sua tramitação / reporte atempado	Descontos incorretos	1	0	0	n.a
	Reportes com atrasos	2	0	0	n.a
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
	Situação regularizada na SG- e Organismos apoiados	Situação regular sem débitos ou créditos	Saída do item "Em análise"	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	13	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	107,1
	N.º de erros detetados nas respostas	3	=<2	3	100,00

Objetivos Operacionais	Indicador	Meta	Superação	Resultados	
				Valor atingido	Taxa de execução %
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
OO8 - Promover a conciliação da vida profissional, familiar e pessoal dos trabalhadores	Taxa de trabalhadores com parecer favorável a pedidos de jornada contínua e teletrabalho, sempre que exequível.	95%	100%	100%	105,26
OO9 - Capacitar os efetivos da SG e serviços partilhados em SST	Flyers informativos divulgados	10	12	12	120,00
OO10 - Garantir a execução do Plano Anual de Formação do Ministério	% de ações executadas (n.º de ações executadas/n.º de ações planeadas) e com garantia de financiamento	96%	99%	143%	145,92
OO11 - 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	90%	98%	90,60%	100,00
	Tempo médio de respostas para encaminhamento (em n.º de dias)	50-70	<50	48	104,17

4.2.3. Grau de concretização dos objetivos

De acordo com a missão e as atribuições da DRH, estabelecidas no artigo 3.º da Portaria n.º 139/2015, de 20 de maio, esta Direção de Serviços corresponde a uma unidade orgânica de suporte, em que a maioria das atividades se encontra calendarizada, à qual compete o seguinte:

- 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, do Balanço Social e de 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”.

O lema da unidade orgânica “fazer bem e em tempo”, significa cumprir as tarefas nos prazos legalmente fixados respeitando os princípios gerais do direito administrativo consagrados no CPA.

No que respeita aos objetivos e atividades:

O *objetivo 1*, constituído por dois indicadores centrados nas possíveis desconformidades, foi superado.

A Secção de Processamentos e Remunerações (SPR), na prossecução das suas tarefas de processamento de abonos, operacionaliza muitas centenas de tarefas mensalmente todas têm de ser meticulosamente tratadas, sob pena de graves repercussões.

Durante o exercício em análise as informações relevantes para o processamento dos vencimentos foram enviadas à DF em tempo útil, os ficheiros relativos aos sistemas de Segurança Social, Proteção Social e Ação Social complementar foram inseridos atempadamente nas respetivas plataformas, e os DUC/extratos foram enviados à DF nas datas previstas.

Todos os reportes legais foram também remetidos em tempo e sem erros, nomeadamente o SIOE.

O *objetivo 2* foi igualmente superado, tendo sido garantidos os descontos para a Segurança Social (SS), a Caixa Geral de Aposentações (CGA), o Instituto de Proteção e Assistência na Doença, I.P. (ADSE) e o Imposto sobre o Rendimento das pessoas Singulares (IRS) sem incorreções e cumprindo os prazos previstos.

O *objetivo 3* também foi superado porquanto as inscrições na SS e na CGA foram realizadas em tempo útil, sem atrasos nem erros.

O *objetivo 4* foi igualmente superado, considerando que não ocorreram erros ou atrasos no tratamento e exportação da assiduidade para o sistema informático SRH.

O *objetivo 5* foi atingido uma vez que foram concebidos e disponibilizados 13 *flyers* sobre aspetos práticos de recursos humanos (Fichas informativas dos RH n.ºs 37 a 49).

O *objetivo 6* foi cumprido, apesar do elevado número de informações produzidas, sobretudo no âmbito de recursos hierárquicos e tutelares relativos a SIADAP e, fundamentalmente, no âmbito de constituição e consolidação de mobilidades.

O *objetivo 7* foi superado, constatando-se que os documentos produzidos para cada Organismo e o Balanço Social Consolidado do Ministério têm sido considerados unanimemente como bons instrumentos de gestão

O *objetivo 8* foi superado uma vez que todos os requerimentos para prestação de trabalho em regime de teletrabalho e em jornada contínua foram autorizados (31).

O *objetivo 9* foi superado, porquanto foram concebidos e divulgados 12 *flyers* de sensibilização no que respeita a SST (Boletim Informativo SST n.ºs 44 a 55).

O *objetivo 10* foi amplamente superado, considerando que no Form@r 2022 foram planeadas 67 ações de formação internas e destas foram realizadas 96 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 143%.

Para a referida 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 de trabalhadores/as do MTSSS.

Das 96 ações realizadas internamente, 42 ações foram na área dos meios e tecnologias de informação que representam 44% 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 das pessoas adultas, 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 8 ações de formação extraplano, nomeadamente, sobre as temáticas do Sistema Normalização Contabilística na AP, atualização legislativa sobre os procedimentos concursais e o projeto das oficinas temáticas no âmbito da atualização pedagógica de formadores e demais agentes com intervenção ao nível na dinamização de grupos, bem como 15 ações de formação no exterior.

O *objetivo 11* é monitorizado através de 2 indicadores de medida: um de eficácia relacionado com o resultado das intervenções e outro de eficiência referente ao tempo da resposta de qualificação.

O indicador 1, foi atingido pois a taxa de respostas de educação e formação adequadas a cada percurso e de acordo com o orçamento foi de 90,60%.

No âmbito da atividade do Centro Qualifica AP, durante o ano de 2022, foram diagnosticados e encaminhados para várias ofertas de qualificação um total de 117 candidatos/as:

Ofertas de Qualificação	RVCC NS	RVCC NB	RVCC PRO (transferidos)	OUTROS (DL/EFA/FM)	Suspensos
Nº de Candidatos/as	39	3	2	57	5

Deste universo de 117, 42 pessoas candidatas foram encaminhadas para RVCC (NS - nível secundário e NB - nível Básico) e 2 para percursos de RVCC Profissional, isto é, foram transferidas para outro Centro Qualifica da rede nacional com capacidade para desenvolver este tipo de resposta. Outras 57 pessoas candidatas foram encaminhadas para ofertas várias, entre elas, DL 357/2007, Educação e Formação de Adultos (EFA) e Formação Modular (FM). De referir que 5 pessoas suspenderam os seus percursos por motivos pessoais e/ou profissionais.

Neste contexto, o Centro Qualifica AP assegurou as respostas de educação e formação para um total de 106 candidatos/as das 117 pessoas inscritas e que passaram pela fase de diagnóstico e encaminhamento.

Apenas 20 candidatos/as com inscrição não foram objeto de encaminhamento para uma resposta adequada porque não apresentaram elementos suficientes para o diagnóstico das competências e/ou demonstraram indisponibilidade para iniciarem o processo.

O indicador 2 foi superado, conseguindo-se um tempo médio de resposta de 48 dias, inferior à meta estabelecida (entre 50 e 70).

4.2.4 – Indicadores de atividade

Quadro 17- Indicadores de Atividade da DRH

Produtos/Serviços	N.º Ocorrências 2021	N.º Ocorrências 2022
Balanço social consolidado	1	1
Balanço social da SG, DGERT, GEP, IGMTSSS, INR	5	5
Cartões de identificação / livre trânsito	40	43
Pedidos de pareceres à DGAEP via RITC	11	12
Respostas a consultas de Organismos do MTSSS	11	12
Controlo e gestão de Interponto	Diário	Diário
Declaração de contagem de tempo p/ concursos	9	14
Declaração de natureza diversa	30	26
Informações / Pareceres	568	428
Ofícios	847	720
Participação e apoio aos júris dos procedimentos concursais	3	10
Procedimentos concursais	3	10
Processos de aposentação organizados (para envio à CGA)	9	7
Relatório de execução SIADAP do MTSSS (para a DGAEP)	1	0
Vencimentos e outros abonos processados	7714	7583
SIOE	40	40

4.2.5 – Projetos

Quadro 18 - Execução de projetos da DRH

Designação	Objetivo operacional do projeto	Custos (euros) ¹	RH envolvidos	% Execução	Situação
P1 - Programa "Formar"	Conceber, desenvolver e operacionalizar o Plano Anual de Formação do Ministério	43.812,95 €	5	143%	Concluído
P2 - Curso de Acolhimento	Redesenhar os conteúdos do curso de Acolhimento com recurso ao Adobe Captivate	400,00 €	2	100%	Concluído ²

1 – Referência apenas a custos diretos

2 – Todos os módulos do curso foram trabalhados com recurso ao Adobe Captivate, contudo há necessidade de revisão e atualização de alguns conteúdos pelo que se justifica a continuidade deste projeto

4.3. Direção de Serviços de Gestão Financeira (DF)

4.3.1. Missão

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

4.3.2. Objetivos e atividades

Quadro 19 - Resultados da DF

Objetivos Operacionais	Indicador	Meta	Superação	Resultados	
				Valor atingido	Taxa de execução %
OO1- Disponibilizar informação atualizada a todos os serviços, para apoio à gestão, no âmbito dos serviços partilhados do MTSSS	Cumprimento do Prazo	95%	98%	98%	101,03
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%	103,09
OO3 - Assegurar o atempado pagamento aos fornecedores, no âmbito dos serviços partilhados do MTSSS	Prazo médio de pagamentos	17-25 dias	16	19	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 maneio, no âmbito dos serviços partilhados do MTSSS	Cumprimento do Prazo	95%	98%	100%	103,09
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	1 dia antes do Prazo	100,00

4.3.3. Grau de concretização dos objetivos

Para esta Direção de Serviços, no exercício de 2022, foram definidos seis objetivos.

Verificamos, pelos dados apurados, que todos foram superados.

O *objetivo 1* respeitante à disponibilização de informação atualizada a todos os serviços, para apoio à gestão, visando o acompanhamento da execução orçamental, foi superado. No ano de 2022 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 2022 o *objetivo 3* foi superado, com a média dos dois indicadores que o compõem a atingir uma execução de 101,55%.

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 manei.

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. O objetivo foi superado.

4.3.4. Indicadores de Atividade

Quadro 20 - Indicadores de Atividade da DF

Produtos/Serviços	N.º Ocorrências 2021	N.º Ocorrências 2022
Alterações orçamentais	499	490
Balancetes mensais de execução orçamental	1225	1231
Cabimentos	1323	1453
Compromissos	4077	4023
Informações/pareceres	33	50
Notificação de pagamento aos fornecedores	3716	2948
Ofícios	80	20
Pagamentos	8163	8201
Pedidos de autorização de pagamento (PAP)	1444	1691
Pedidos de libertação de créditos (PLC)	165	183
Prestação de contas	19	15
Previsões orçamentais	283	285
Propostas de autorização de despesa (NPD)	82	106
Propostas de orçamento	23	16
Relatórios trimestrais de execução orçamental	60	60

Em 2022 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 9 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.	9	8	9	100,00
OO2 - Garantir a tramitação do 90% dos processos judiciais em SITAF, considerando-se cumprido o objetivo sempre que num processo exista, pelo menos, uma peça enviada por essa via	Percentagem de processos judiciais com peças enviadas pelo SITAF	90%	98% de processos judiciais com peças remetidas pelo SITAF	99%	102,06
OO3 - Garantir que 97% 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 2% para mais ou para menos	Percentagem de pareceres, informações e outros documentos não devolvidos	97%	99% de não devoluções	89%	93,68
OO4 - Assegurar/Sistematizar o Sistema de Controlo Interno, a monitorização e avaliação	Percentagem de medidas do PPRGCIC implementadas e reportadas	30%	60%	100%	169,49
	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	no prazo	100,00

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*, aquele não foi atingido. Com efeito, trata-se de um objetivo particularmente exigente e de difícil cumprimento, dada a complexidade das matérias analisadas e/ou acompanhadas na DJC, sendo que no ano em análise, com a saída da dirigente, houve natural ajustamento dos métodos de trabalho, o que influenciou os resultados alcançados.

O *objetivo 4* foi superado, com a média dois indicadores a atingir uma taxa de execução de 134,75%, 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 2022 o seguinte:

- No que concerne aos processos não contenciosos e porque dos objetivos descritos não transparece o dado, foram elaborados 281 pareceres/informações, versando, principalmente as seguintes temáticas:
 - Recursos no âmbito da avaliação do desempenho – 26
 - Análise da assunção de compromissos plurianuais 21
 - Recursos hierárquicos ou tutelares, excluindo SIADAP – 46
 - Contratação pública – 79

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

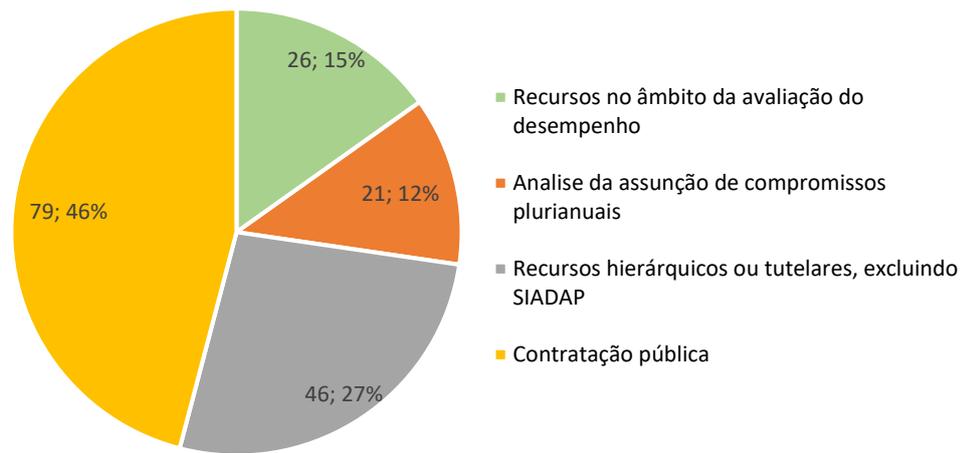


Figura 5 - Processos não contenciosos apreciados em 2022

4.4.5. Dos processos contenciosos

No âmbito da representação do MTSSS junto dos tribunais administrativos, foram trabalhados 692 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 – 550
- Ações de contencioso pré-contratual – 63
- Outros processos cautelares – 79

Seguindo a tradição dos últimos anos, as ações administrativas representaram 79,50% 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.

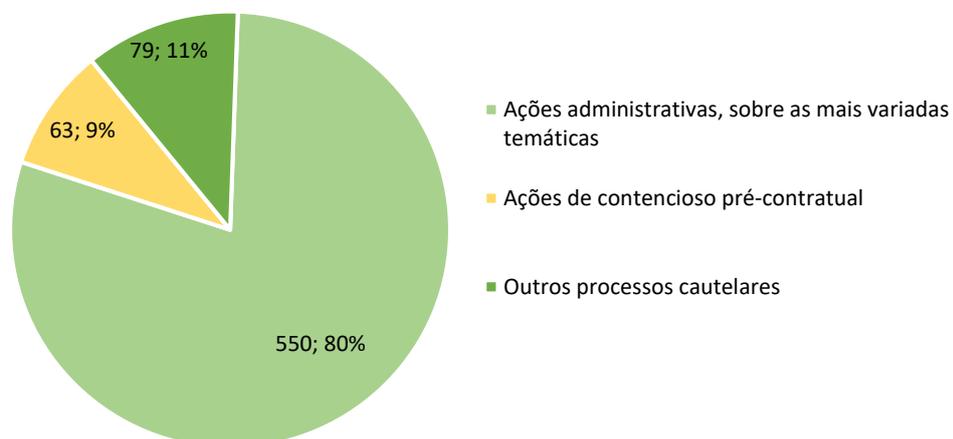


Figura 6 - Comparativo das diferentes espécies de processos contenciosos

4.4.6. Indicadores de atividade

Quadro 22 - Indicadores de Atividade da DJC

Produtos/Serviços	N.º Ocorrências 2021	N.º Ocorrências 2022
Pareceres e informações* de natureza jurídica, recursos hierárquicos e tutelares, suscitados no âmbito do Ministério	198	256
Contestações e alegações de contencioso administrativo	390	692
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	8
Processos de apoio ao Ministério Público	2	4

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

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	95%	=>98%	96%	100,00
OO3 - Garantir poupanças no processo aquisitivo no âmbito das compras públicas centralizadas no MTSSS	Taxa de poupança média no processo aquisitivo	18%-22%	>22%	18%	100,0
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%	100%	103,09
	Grau de implementação do projeto de auscultação dos clientes da DCAP-DALOG (ponderação de 30%)	1	=>2	0	n.a.
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%	104,26
OO6 - Assegurar/Sistematizar o Sistema de Controlo Interno, a monitorização e avaliação	Percentagem de medidas do Plano de Riscos implementadas e reportadas	10%	=> 20%	87%	457,89
	Cumprimento dos prazos definidos para entrega de contributos setoriais para o QUAR, PA e RA (contagem do n.º de dias em que a entrega antecede o prazo)	0 (entrega no prazo definido)	=>2 (dias antes do prazo definido)	0	100,00

Objetivos Operacionais	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	5	8	9	128,57

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 realiza-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 quatro foram superados, e três 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, entre os quais se salientam:

Quadro 24 - Projetos executados em 2020

Projetos	Objetivo operacional
Substituição de lâmpadas normais por Leds Pisos 10º, 12º, 13º, salas 11 09, 111 11, 114 19 e 116 15	Garantir a segurança de pessoas e bens no edifício
Reparação ao Bailéu (pagamento 50% em 2021 e 50% em 2022)	Garantir a segurança de pessoas e bens no edifício
Bolsa de peças -Manutenção anual aos meios de combate a incêndios	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 lâmpadas	Garantir a segurança de pessoas e bens no edifício

Projetos	Objetivo operacional
Aquisição de Serviços de Auditoria Energética no âmbito do sistema de certificação Energética dos Edifícios	Garantir a segurança de pessoas e bens no edifício
Pagamento de taxas da ADENE para o Certificado Energético	Garantir a segurança de pessoas e bens no edifício
Serviços prestados “apoio á candidatura referente à renovação energética dos Edifícios Públicos	Garantir a segurança de pessoas e bens no edifício
Aquisição de 34 aparelhos de ar condicionado portáteis	Garantir a segurança de pessoas e bens no edifício
Aquisição de 34 perfis para colocar nas janelas onde foram instalados os aparelhos de ar condicionado portáteis	Garantir a segurança de pessoas e bens no edifício
Limpeza e desinfestação da rede de condutas de insuflação e extração de AVAC	Garantir a segurança de pessoas e bens no edifício

Relativamente ao *objetivo 2*, também cumprido, foi possível atingir uma taxa de resposta às diversas solicitações na ordem dos 96%, tendo havido um ligeiro aumento em relação ao ano anterior, que se deve ao regresso ao serviço presencial.

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 2022 as contratações realizadas e em vigor abrangeram 11 categorias, tendo a poupança atingido os 17,73%, superando a de 2021, que fora de 12%

Várias das contratações foram efetuadas por concursos públicos com publicitação no JOUE, de tramitação mais trabalhosa e morosa, dado não se encontrarem em vigor acordos quadro da eSPap para várias categorias, tendo as restantes sido realizadas ao abrigo de acordos em vigor.

Em virtude da decorrência de ações de contencioso pré-contratual e, também, pela demora na obtenção de autorização de encargos plurianuais, foi ainda necessário assegurar a não interrupção da prestação de serviços essenciais ao regular funcionamento dos organismos, tendo para o efeito sido necessário desenvolver ajustes diretos intercalares. Concretamente, no que se refere ao concurso de vigilância e segurança, dos cinco lotes suspensos por interposição de ações de contencioso pré-contratual, três foram já retomados na sequência de decisões favoráveis ao MTSSS.

Foi ainda assegurada a tramitação inerente a pedidos de exceção e desenvolvidas outras ações, destacando-se a recolha e agregação de informação relativa ao Plano Nacional de Compras Públicas, a solicitação da eSPap.

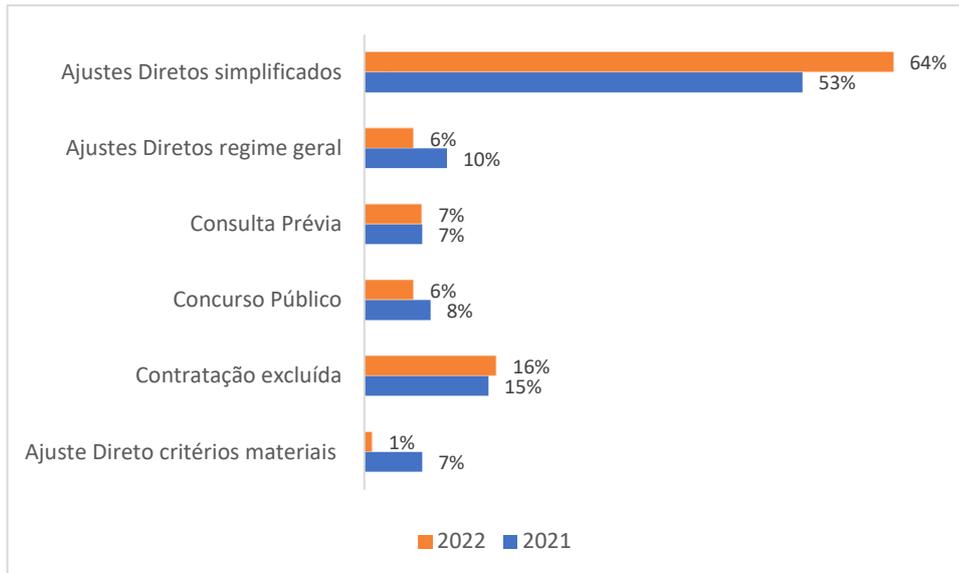


Figura 7 - Procedimentos desenvolvidos pela DCAP 2021-2022(%)

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.

O aumento dos ajustes diretos simplificados decorre da alteração do CCP, através da Lei n.º 30/2021, de 21 de maio, no seu artigo 129.º, que veio possibilitar contratos até três anos.

Quadro 25 - Variação da atividade desenvolvida

Atividades	2021	2022	Variação %
Procedimentos aquisitivos	695	454	-35%
Parecer Prévio AMA	7	9	+29%
Registos SCEP / SIGO	242	119	-51%
Tratamento Faturas	3202	3653	+14%

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. Não foi ainda possível implementar as atividades previstas de controlo interno através de auditoria e sujeição das minutas dos contratos à análise e emissão de parecer jurídico, no entanto 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
P3 - Substituição sistema AVAC (candidatura)	Operacionalizar o sistema de ar condicionado do edifício	30073,5	8	0	Não executado
P4 - Reparação/substituição dos elevadores n.º 4 e 5	Modernizar os equipamentos/elevadores n.ºs 4 e 5, dotando-os de maior e melhor operacionalidade e segurança	12000	5	100	Concluído
P5 - Empreitada da nova receção ao público	Melhorar condições de acesso ao edifício	0	3	0	Não executado
P6 - Reparação do Bailéu	Garantir a inspeção das fachadas do edifício - segurança de pessoas e bens	2523,33	5	100	Concluído
P7 - Aquisição e implementação de camaras vigilância linha azul e caves.	Garantir a segurança de pessoas e bens no edifício.	0	3	0	Não executado
P8 -Limpeza por aspiração com robot de condutas do ar condicionado centralizado.	Melhorar a QAI MTSSS de pessoas no edifício	21954,27	5	100	Concluído

4.5.5. Indicadores de atividade

Quadro 27 - Indicadores de atividade da DCAP

Produtos/Serviços	N.º Ocorrências 2021	N.º Ocorrências 2022
Total de procedimentos de Aquisição de Bens e Serviços	695	454
Contratos Geridos	612	829
N.º de procedimentos auditados	n.a.	226
Catálogos plataforma transacional	17	9
Desenvolvimento de procedimentos aquisitivos centralizados	20	18
Propostas avaliadas	114	212
N.º de tipologias de bens e serviços centralizados	8	7
Divulgação de comunicações da eSPap	6	
Cadernos de Encargos/Programas/Convites/Anexos/Outros	417	327
Instrução de Pedidos de exceção	10	10
Informações internas	538	255
Minutas de Contrato	35	38

Produtos/Serviços	N.º	N.º
	Ocorrências 2021	Ocorrências 2022
N.º de Intervenções no Arquivo do Bairro Cruz Vermelha	4	5
N.º de Intervenções no Arquivo do Largo da Luz	1	2
Pedidos autorização encargos plurianuais - Portarias/RCM/Despacho conjunto	2	18
Pedidos de AOV'S (alugueres operacionais de viaturas) – Atualizados/Submetidos	13	18
Pedidos de AOVs (alugueres operacionais de viaturas) - Novos	3	0
Pedidos de rent-a-car	23	10
Pedidos de parecer prévio AMA	7	9
Processos de averiguação de acidentes de automóvel	1	6
Pronúncias sobre impugnações judiciais interpostas	3	6
Recolha de informação a nível ministerial a pedido da eSPap	2	1
Registo e controle de viaturas da SG, Área Governativa e Serviços Partilhados	49	49
Registo SCEP – Compromissos plurianuais	242	119
Reuniões com eSPap/Outras entidades/Fornecedores	32	
Sistema Parque Viaturas Estado (Plataforma) – nº de viaturas da frota	49	49
Tratamento de faturas rececionadas para efeitos de liquidação	3202	36355
Execução de obras pequenas ou grandes	49	65
Pedidos de manutenção interna no Edifício da Praça de Londres	236	272
Requisições Fundo Maneio	20	25

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

Vejamos, em seguida, alguns indicadores de atividade por UO flexível. Relativamente à DCOP embora haja um decréscimo no número de procedimentos tramitados (- 35%) existe um aumento no número de contratos geridos (+35%), que resulta do aumento de número de contratos com prazo de vigência a três anos.

Divisão de Contratação Pública

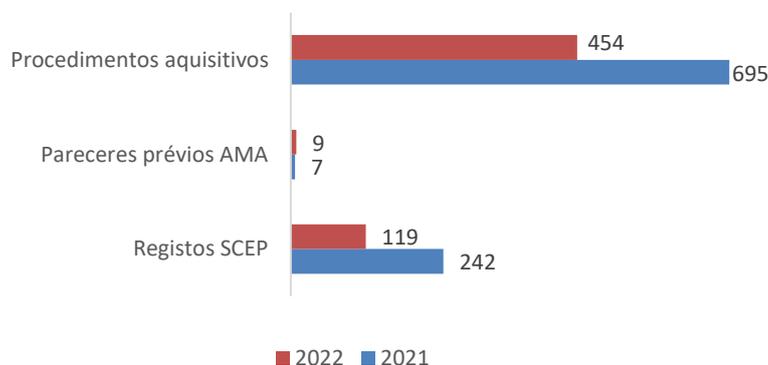


Figura 8 - Indicadores de atividade da DCOP

Unidade Ministerial de Compras

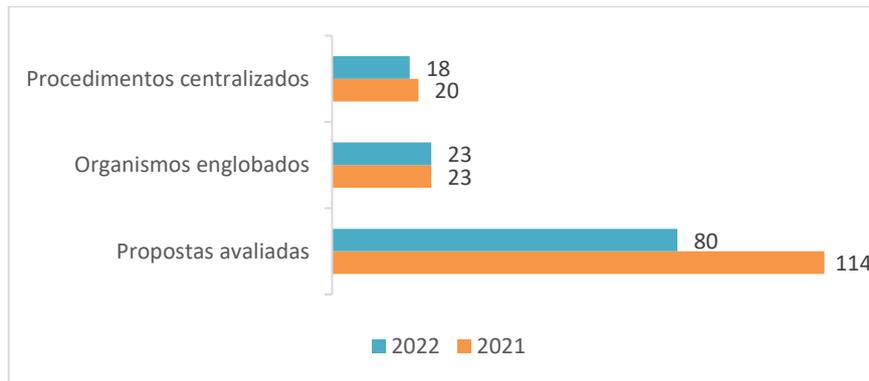


Figura 9 - Indicadores de atividade da UMC

Divisão de Gestão Patrimonial

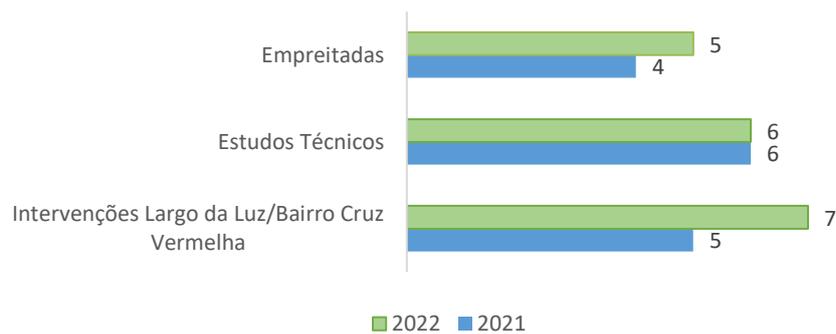


Figura 10 - Indicadores de atividade da DGP

Núcleo de Aprovisionamento e Viaturas

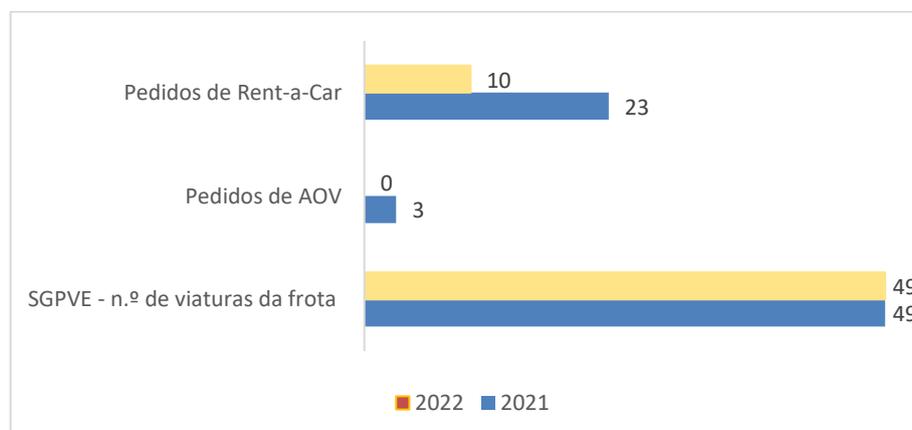


Figura 11 - Indicadores de atividade do NAV

Núcleo de Gestão de Contratos

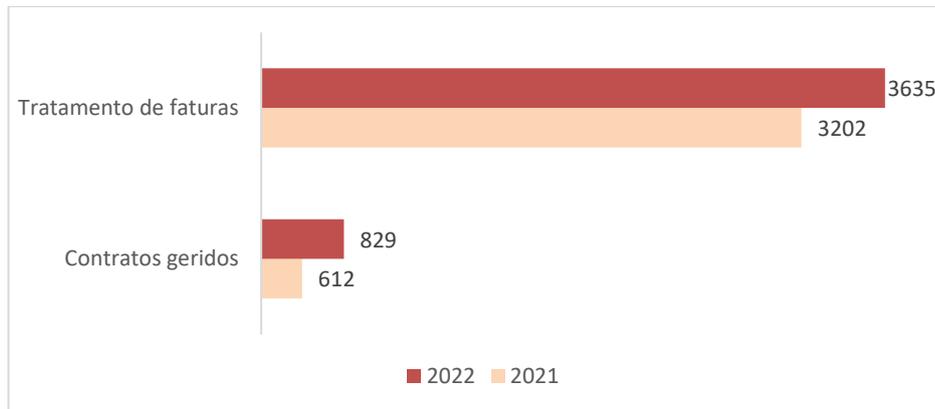


Figura 12 - Indicadores de atividade do Gescont

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		2021	2022
Consumo anual de energia do edifício da Praça de Londres	Eletricidade (kwh)	489.769	461.526
	Gás (Kwh)	190.512	**
Consumo anual de água(m3)		2.863	2.876

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

Relativamente a estes consumos tem vindo a ser desenvolvido um esforço de contenção nas quantidades, o que está a surtir efeitos conforme se infere do quadro de monitorização supra em relação à eletricidade.

No que se refere ao consumo de água, no ano 2022, com o regresso dos funcionários ao serviço presencial os consumos aumentaram ligeiramente.

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 100 refeições, o que condiciona e torna mais difícil controlar os consumos e evitar eventuais comportamentos menos apropriados.

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 sempre que há 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 2022

Papel	Extintores	Toners	Balastros	REEE	Ferro e Metal	Lâmpadas	Plásticos	Gorduras e Óleos de Fritura
8.000 Kg	2.040 kg	150 Kg	219 Kg	3.431 Kg	6.000 Kg	275 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.

Foi solicitada aos organismos no âmbito do Ministério a atualização no SIIE dos dados sobre Acessibilidades SST.

4.5.8. Programa ECO.AP

A DCAP-DGP solicitou a atualização de Gestores de Energia e Recursos (GER's) em todo o universo de organismos do MTSSS e a sua inscrição no BARÓMETRO-ECO AP.

Elaborou o Plano de Eficiência Energética do MTSSS para o triénio 2022-2024, do edifício da Praça de Londres n.º 2 e introduziu-o no BARÓMETRO-ECO AP.

Colaborou na execução dos PE da IGMTSSS e DGSS, e solicitou a sua introdução no BARÓMETRO-ECO AP.

Solicitou aos vários (GER's) de todo o universo de organismos do MTSSS o preenchimento atualizado dos dados dos contadores de energias CPE e CUI, e outros dados no BARÓMETRO-ECO AP.

Apresentou uma candidatura de eficiência energética do Edifício da Praça de Londres n.º 2, com várias medidas - energia renovável, ar condicionado, gestão automática de energia - ao Fundo Ambiental.

Acompanhou as reuniões na DGEG para os novos projetos de apoio social renda energética “Comunidades de Energia” que partilham a energia fotovoltaica sobranete dos edifícios públicos.

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 dos clientes da área do Atendimento e Receção	85% a 90%	> 90%	100%	111,07
	Taxa de resposta aos pedidos dos clientes do NIQC	85% a 90%	> 90%	99%	110,00
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	7	116,67
	N.º de iniciativas de âmbito cultural em que participa, como serviço promotor ou no apoio à respetiva organização	1 a 2	> 2	2	100,00
	N.º de conteúdos inseridos na intranet, com os requisitos definidos para o efeito	170 a 210	> 210	269	128,10
OO3 - 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 a 3	> 3	2	100,00
OO4 - Assegurar a coordenação e aplicação de medidas nos domínios da comunicação, inovação, modernização e qualidade, bem como da gestão da sustentabilidade na SG e nos organismos do MTSSS	N.º de newsletters lançadas (Ex.: Intranet, site, Rede PorTodos, Últimas)	26-27	28	24	92,31
	Nº de conteúdos disponibilizados através de podcasts/vídeos	10 a 15	16	61	406,67
	N.º de workshops/conferências temáticas	4 a 6	7	7	116,67

Objetivos Operacionais	Indicador	Meta	Superação	Resultados	
				Valor atingido	Taxa de execução
	Taxa de execução das ações planeadas no âmbito da Intranet da SG e MTSSS	70%-80%	> 80%	70,0%	100,00
	Grau de implementação de subsites na Intranet da SG (Espaço ECO)	85%-95%	>95%	50%	52,63
	Taxa de execução do Plano de Ação da Rede Por Todos	75%-85%	> 85%	87,50%	102,94
	Grau de implementação do Plano de Sustentabilidade da SG	75% a 85%	>85%	83,30%	100,00
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
	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%	82,4%	117,71
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% a 98%	>98%	98,13%	102,03
	Percentagem de submissão de atos na INCM entrados no próprio dia até às 16h	97% a 99%	>99%	100%	101,01
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	85 a 95ml	>100ml	150ml	157,89
OO8 - Promover o arquivo eletrónico e a desmaterialização de processos aos Serviços/Organismos/Estruturas do Ministério, de acordo com a Portaria de Gestão de Documentos do MTSSS, fomentando a interoperabilidade suprainstitucional	Nº de serviços do MTSSS apoiados	2 a 4	4	5	125,00

4.6.3. Grau de concretização dos objetivos

A Direção de Serviços Comuns (DC), engloba 5 subunidades orgânicas, o Núcleo de Arquivo e Documentação (NAD), o Núcleo de Relações Públicas (NRP), o Núcleo de Atendimento e Receção (NAR), o Núcleo de Inovação,

Qualidade e Comunicação (NIQC), e a Secção de Expediente (SE). A análise dos resultados apresentados no quadro supra evidenciam que sete objetivos foram superados e um atingido.

O resultado do *objetivo 1* “Garantir a qualidade do serviço prestado, tendo em conta as necessidades e 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 99.96%, numa escala de 0 a 100%, pelo que foi superado.

O valor do indicador 2, decorrente das respostas aos clientes do NIQC, foi claramente superado, uma vez que foi atingido o valor de 99%. 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 de comemoração do Dia Mundial do Livro, com exposição de livros e outros documentos numa das montras do edifício, bem como a colocação de expositores no átrio do edifício com cartazes, livros e folhetos do GEP, CNPDPCJ e CRL.

Quanto ao indicador nº de protocolos estabelecidos, foram realizados sete novos protocolos, em que 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 269, 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 114,9%.

Quanto ao *objetivo 3*, “Agilizar e simplificar os processos de trabalho, circuitos e procedimentos da SG, tendo em vista a prestação de serviços de excelência”, constituído pelo indicador “Nº de processos/procedimentos/instruções técnicas criadas/atualizadas”, foi atualizado um manual de procedimentos e criado uma instrução técnica, pelo que o objetivo foi atingido.

Para o *objetivo 4* “Assegurar a coordenação e aplicação de medidas nos domínios da comunicação, inovação, modernização e qualidade, bem como da gestão da sustentabilidade na SG e nos organismos do MTSSS” contribuem sete indicadores, tendo três deles sido superados, dois atingidos e um não atingido.

No âmbito da dinamização de newsletters não foi possível realizar o número de newsletters previstos dado que a equipa técnica teve que ser afeta a outras atividades, como a elaboração de vídeos, não tendo tipo disponibilidade para a concretização da totalidade das newsletters. Acresce ainda que estava prevista a

implementação de ferramentas mais amigáveis para a elaboração de newsletters, por parte do Instituto de Informática, o que não veio a acontecer.

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, foi possível levar a cabo 7 workshops/conferências temáticas. É de realçar o esforço da equipa, na consolidação de novas competências, uma vez que estes encontros passaram a ser efetuados em formato misto (digital e presencial), o que trouxe novas exigências. A descrição dos eventos consta da tabela inscrita no ponto 2 deste relatório.

Quadro 31 - Gestão de conteúdos/Administração da Intranet SG/MTSSS 2022



Em 2022 não foi possível concluir o desenvolvimento do Subsite da área da Formação, pelo que o indicador não foi atingido. Estava planeada a implementação de uma nova versão do Sharepoint o que não veio a acontecer, tendo-se optado por introduzir na Intranet da SG e do Ministério um espaço só com os documentos principais da área da Formação.

Por último, no âmbito da sustentabilidade, conseguiu-se atingir 87,50% das ações do Plano de Ação da Rede PorTodos e 83,30% 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 138,74%.

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.

De salientar que em 2022 na sequência da publicação do Decreto-Lei n.º 109-E/2021, 9 de dezembro, o NIQC, em conjunto com o NAI, participou na elaboração do Programa de Cumprimento Normativo, que implicou a criação do Código de Ética de Conduta da SG, que integra Código de Boa Conduta de Prevenção e Combate ao de Assédio no Trabalho, a reformulação do Plano de Prevenção dos Riscos de Gestão e ainda a criação do Canal de Denúncias na Intranet e no site da SG, bem como a elaboração de vários documentos técnicos neste âmbito.

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 109,6%.

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 de uma das trabalhadoras da Secção ter saído da unidade, foi possível superar os dois indicadores.

Tendo-se definido como meta tratar 96% do expediente entrado até às 17h, foi possível tratar cerca de 98,13% 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.

Quanto ao trabalho desenvolvido pela Secção de Expediente é de salientar que durante seis meses a equipa ficou com menos um elemento, o que trouxe um esforço acrescido ao resto da equipa. Continua a ser uma tendência a redução do registo de saídas efetuadas pelo Expediente, uma vez que a aplicação Smartdocs permite a cada utilizador poder dar entradas e saídas de mail, sem recurso à Secção de Expediente.

Quadro 32 - Documentação registada em Smartdocs referente à SG

Ano	Entrada	Saída	Doc_ Entrados Edifício	DR_ Diplomas	Divulgação de docs	Total
2022	11842	1129	8370	507	64	21912
2021	12110	1366	9329	443	33	23281
2020	6819	994	10542	353	36	18744

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.

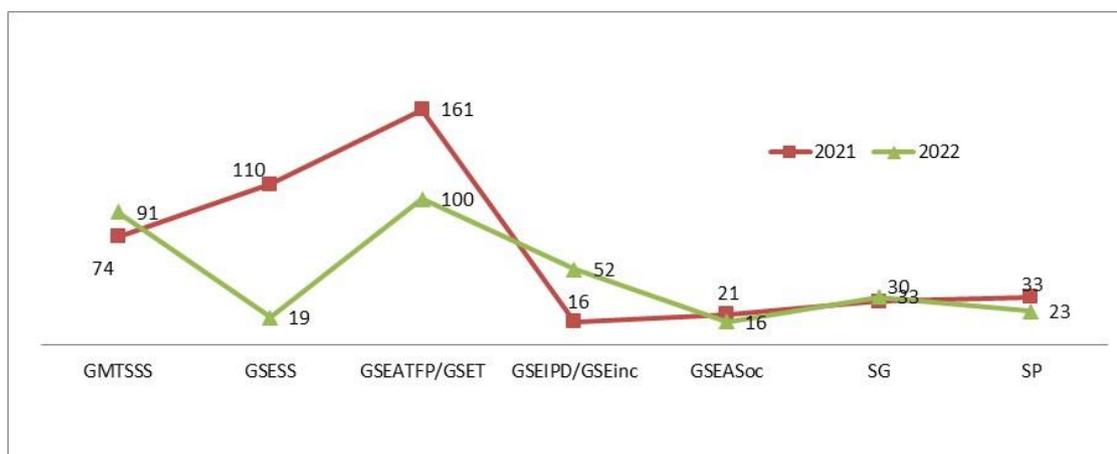


Figura 13 - Tipologia de atos enviados para publicação no Diário da República

No que se refere ao objetivo 7 foram avaliados 150ml 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, três técnicos superiores e três Assistentes Técnicas nesta atividade, tendo o objetivo sido superado com uma taxa de execução de 157,89%.

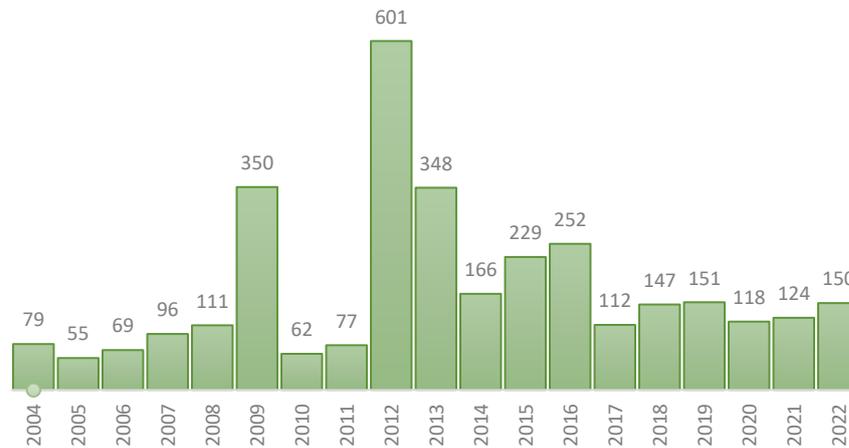


Figura 14 - Evolução da avaliação da massa documental acumulada (ml)

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 125%, porquanto foram apoiados tecnicamente cinco serviços do MTSSS. O apoio dado baseou-se na aplicação dos instrumentos criados e na indicação das orientações para a aplicação da Tabela de Seleção de Documentos (Portaria de Gestão de Documentos do MTSSS), tendo em vista as boas práticas organizacionais numa perspetiva de melhoria da gestão da informação.

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

Assim, no âmbito do Núcleo de Atendimento e Receção, no que se refere à Linha Azul, o número de atendimentos, num total de 9294, corresponde a uma média mensal de 775 atendimentos, tendo-se registado menos 368 atendimentos face a 2021, conforme quadro infra.

O atendimento telefónico representou 93% da atividade, tendo o atendimento presencial recuperado significativamente face ao ano anterior.

Quanto à área da receção, houve também um aumento quer dos telefonemas e quer do número de visitantes face a 2021, incluindo-se ações de formação presenciais e um maior número de reuniões presenciais.

Quadro 33 - Evolução de atendimento 2017/2022 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
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
2022	8664	630	9294	7723	12575

No âmbito das atividades da área do apoio logístico, técnico e protocolar, o NRP apoiou a organização e realização de 81 eventos e 58 acompanhamentos, destacando-se dos primeiros, reuniões bilaterais com diversos países, reuniões no âmbito do Plano de Recuperação e Resiliência, a Comemoração do Dia Nacional 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, duas conferências de imprensa, as Apresentações Públicas do Relatório de Negociação Coletiva para 2021 e do Relatório do Emprego 2021.

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 2022, foi tratado em Smartdocs um total de 3940 documentos, número que incluiu 2377 entradas (ofícios, cartas e mails) e 1563 saídas (respostas ou reencaminhamentos por ofício ou mail). Aquele total não incluiu alguma da documentação recebida e reencaminhada diretamente no Smartdocs pra outras unidades orgânicas ou Núcleos da SG (DRH, DC-NAD, DCAP, DJC), bem como parte da recebida caixa de correio das RP, com resposta ao reencaminhamento feito diretamente naquela caixa.

Quadro 34 – Documentação tratada pelo NRP

Tipologia	Entradas	Saídas	Total
Formulários internacionais de Segurança Social	74	77	151
Pedidos de informação dos tribunais	33	25	58
Comunicações dos tribunais	15	14	29
Pedidos de informação e esclarecimento	580	444	1024
Queixas/Reclamações/Denúncias	952	834	1786
Comunicações de outros Ministérios/Entidades	166	126	292
Denúncias externas (canal de denúncias)	57	42	99
Arquivo	423		423
Outras	77	1	78
Totais	2377	1563	3940

Em 2022, 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 (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*.
- Administração do GEADAP e da aplicação SINGAP (área do atendimento e receção e apoio à Portaria).

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 46.454 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 157 consultas, valor acima do registado em 2021, dado que as consultas foram retomadas e as pessoas começaram a regressar ao trabalho presencial.
- 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 aos 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 35 - Execução de projetos da DC

Designação	Objetivo operacional do projeto	Custos (euros)	RH envolvidos	% Execução	Situação
P9 - Comunica 360.º	Dinamizar a área da Comunicação no MTSSS	0€	5	80%	Em curso*
P10 – Sistema de Gestão da Conciliação no MTSSS	Promover a implementação da NP 4552 – Conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal – nos organismos do Ministério	0	8	100%	Em curso**

*Parcialmente concluídas as tarefas previstas para 2022

** Concluídas as atividades planeadas para 2022

Quanto aos projetos desenvolvidos no âmbito da DC, continuou-se 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, não tendo contudo conseguido concretizar-se a totalidade das tarefas previstas, dado que a equipa foi afeta a outras atividades, como a elaboração de vídeos, solicitados pelos gabinetes ministeriais.

Relativamente ao projeto Sistema de Gestão da Conciliação no MTSSS, da responsabilidade da Equipa Dinamizadora da Rede PorTodos, entre setembro e novembro, foram desenvolvidas as ações previstas para 2022, designadamente:

- Início da conceção do projeto de acordo com o Plano de Atividades da Rede PorTodos.
- Conceção e aprovação do logótipo do projeto Conciliar+.
- Criação da equipa de projeto (task-force).
- Reunião de apresentação do projeto Conciliar+ à Rede PorTodos.
- Realização do Workshop I - Apresentação da norma NP:4552-2022 e do questionário de autoavaliação.

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 36 - Indicadores de atividade da DC

Produtos/Serviços	N.º Ocorrências 2021	N.º Ocorrências 2022
Apoio nas áreas da comunicação e imagem à SG e aos organismos do MTSSS	172	244
Atualização da página institucional da SG e POCIQ	382	349
Consultas médicas na SG	86	157
Declarações de contagem de tempo	16	17
Elaboração de artigos temáticos para publicação e divulgação	6	9
Elaboração de documentos formais de planeamento e reporte das atividades	6	9
Elaboração de documentos técnicos e monitorização e análise de informação	22	16
Elaboração de inquéritos e respetiva análise e elaboração de relatórios de apuramento de dados	15	10
Reclamações (através do Livro de Reclamações)	12	11
Gestão de conteúdos e administração das Intranets (SG e MTSSS)	1842	1549
Apoio a conferências de imprensa	4	6

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

Quadro 37- Resultados do NAI

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	>2	n.a.

Entrega de informação sobre a verificação da legalidade dos procedimentos internos da SG e outras informações por solicitação da Direção antes do prazo definido, pelo que objetivo foi superado.

Em 2022 (até 31 de julho) foram atualizados diversos instrumentos de gestão previstos na lei e complementares da melhoria da atividade gestonária do organismo, nomeadamente:

- Proposta de Carta de Auditoria Interna da SGMTSSS.
- Código de Ética e de Conduta da SGMTSSS.
- Código de Boa Conduta para a prevenção e Combate ao Assédio no Trabalho.
- Programa de Cumprimento Normativo que integra os referidos instrumentos de gestão.

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 2022

	OBJETIVOS				PROJETOS			
	N.º de Objetivos	Superados	Atingidos	Não atingidos	N.º de Projetos	Concluídos	Em curso	Não executados
DRH	11	10	1		2	2		
DF	6	6			0			
DJC	4	2	1	1	0			
DCAP	7	4	3		6	3		3
DC	8	7	1		2		2	
NAI	1	1						
TOTAL	37	30	6	1	10	5	2	3



Figura 15 - Taxa de execução dos objetivos das unidades orgânicas 2022

Quadro 39 – Situação dos Objetivos do QUAR da SG em 2022

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

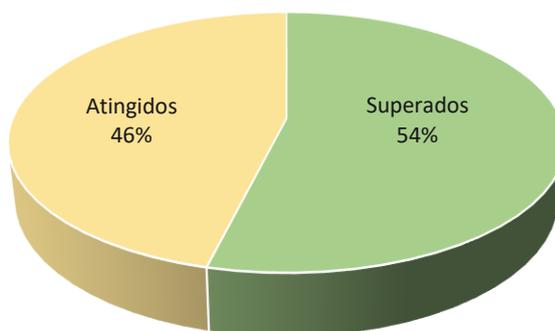


Figura 16 - Taxa de execução dos objetivos do QUAR 2022

5.2. Síntese dos projetos da SG

Quadro 40 - Execução/Situação dos projetos da SG

Designação	Objetivo operacional do projeto	Custos (euros) ¹	RH envolvidos	% Execução	Situação
P1 - Programa "Formar"	Conceber, desenvolver e operacionalizar o Plano Anual de Formação do Ministério	43.812,95	5	143%	Concluído
P2 - Curso de Acolhimento	Redesenhar os conteúdos do curso de Acolhimento com recurso ao Adobe Captivate	400,00	2	100%	Concluído ²
P3 - Substituição sistema AVAC (candidatura)	Operacionalizar o sistema de ar condicionado do edifício	30073,5	8	0	Não executado
P4 - Reparação/substituição dos elevadores n.º 4 e 5	Modernizar os equipamentos/elevadores n.ºs 4 e 5, dotando-os de maior e melhor operacionalidade e segurança	12000	5	100	Concluído
P5 - Empreitada da nova receção ao público	Melhorar condições de acesso ao edifício	0	3	0	Não executado
P6 - Reparação do Bailéu	Garantir a inspeção das fachadas do edifício - segurança de pessoas e bens	2523,33	5	100	Concluído
P7 - Aquisição e implementação de camaras vigilância linha azul e caves.	Garantir a segurança de pessoas e bens no edifício.	0	3	0	Não executado
P8 - Limpeza por aspiração com robot de condutas do ar condicionado centralizado.	Melhorar a QAI MTSSS de pessoas no edifício	21954,27	5	100	Concluído
P9 - Comunica 360.º	Dinamizar a área da Comunicação no MTSSS	0€	5	80%	Em curso*
P10 – Sistema de Gestão da Conciliação no MTSSS	Promover a implementação da NP 4552 – Conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal – nos organismos do Ministério	0	8	100%	Em curso**

1 – Referência apenas a custos diretos

2 – Todos os módulos do curso foram trabalhados com recurso ao Adobe Captivate, contudo há necessidade de revisão e atualização de alguns conteúdos pelo que se justifica a continuidade deste projeto

*Parcialmente concluídas as tarefas previstas para 2022

** Concluídas as atividades planeadas para 2022

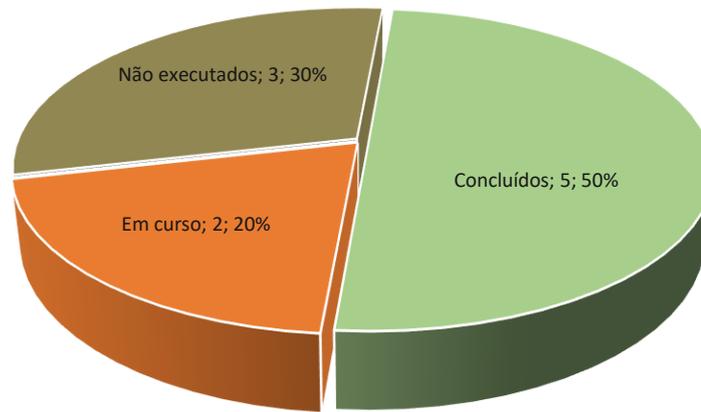


Figura 17 - Taxa de execução dos projetos 2022

6. Afetação de recursos

6.1. Recursos Humanos

Quadro 41 – Trabalhadores/as da SG em 31/12/2022, 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			10
Técnico Superior	14	18	14	8	4		58
Coordenador Técnico	1	1					2
Assistente Técnico	6	4	11	4	1	1	27
Assistente Operacional	1	2	2				5
TOTAL	24	29	28	15	5	3	104

Fonte: SRH-BS

Em 2012 os/as técnicos/as superiores eram 36,92% do total de efetivos da SG, registando-se um aumento gradual ao longo dos últimos 10 anos e que em 2022 se situa nos 55,77%. Em 2022 os técnicos/as superiores continuam a ser grupo profissional com maior n.º de trabalhadores/as, correspondente a 55,77% do número total.

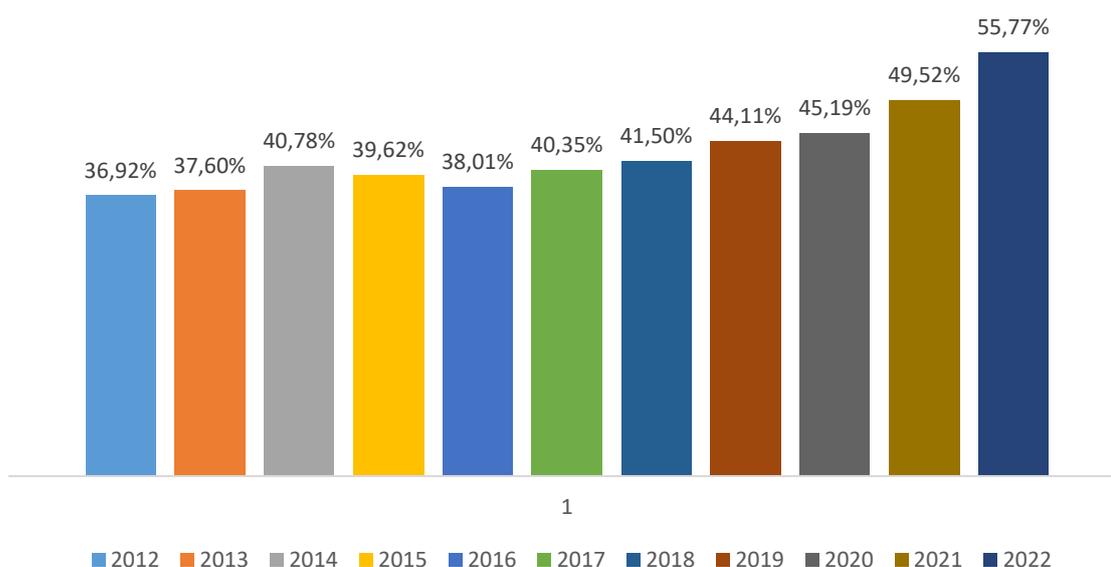


Figura 18 - Evolução do nível de tecnicidade

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 12/2022, de 27 de junho.

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

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

Quadro 42 - Orçamento da Secretaria-Geral

Orçamento/Atividade/Projeto	Montante (€)
Receitas Gerais não afetas a projetos cofinanciados	
Atividade 258 - Gestão Administrativa	5.508.884
Transferências de RP entre Organismos	
Atividade 258 - Gestão Administrativa	646.568
Total Orçamento de Funcionamento	6.155.452

Assim, constata-se que o orçamento da Secretaria-Geral do MTSSS para 2022, foi contemplado com uma dotação aprovada de 6.155.452 €, em que 5.508.884 € (89,50%) se encontravam afetos ao orçamento de funcionamento e 646.568 € (10,50%) são provenientes de candidatura submetida ao Fundo de Reabilitação e Conservação Patrimonial da Direção-Geral do Tesouro e Finanças, a qual não obteve no ano de 2022 a sua aprovação.

6.2.1. Orçamentos da responsabilidade da SG

No âmbito das suas atribuições a Secretaria-Geral foi, no ano de 2022, 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	1.009.508	985.892	932.764	53.128	94,61%
Gabinete do Secretário de Estado da Segurança Social	819.021	673.106	649.525	23.582	96,50%
Gabinete do Secretário de Estado Adjunto do Trabalho	766.752	867.763	764.462	103.301	88,10%
Gabinete da Secretária de Estado da Inclusão das Pessoas com Deficiência	764.334	875.810	828.520	47.290	94,60%
Gabinete da Secretária de Estado da Ação Social	721.026	259.842	259.832	10	100,00%
TOTAIS AÇÃO GOVERNATIVA DO MTSSS	4.080.641	3.662.413	3.435.103	227.310	93,79%
Escritório da Organização Internacional do Trabalho	300.638	326.030	246.961	79.069	75,75%
Programa Form@r	80.000	66.300	47.256	19.044	71,28%
Segurança Social - Lei de Bases	7.347.700.369	8.683.691.392	8.680.713.801	2.977.591	99,97%
Segurança Social - IVA Social	970.133.682	970.133.682	970.133.682	0	100,00%
Segurança Social - Pensões dos Bancários	411.263.741	411.263.741	408.612.053	2.651.688	99,36%
Segurança Social - Adicional do IMI	148.060.000	148.060.000	148.060.000	0	100,00%
Segurança Social - Consignação do IRC ao FEFSS	297.270.000	297.270.000	297.270.000	0	100,00%
Segurança Social - Adicional de Solidariedade ao Sector Bancário	34.000.000	34.000.000	34.000.000	0	100,00%
Inspeção-Geral do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social	2.295.404	2.199.560	1.736.091	463.469	78,93%
Comissão para a Igualdade no Trabalho e no Emprego	1.729.036	1.643.656	313.587	1.330.069	19,08%
Direção-Geral do Emprego e das Relações de Trabalho	4.390.935	4.240.359	3.363.999	876.360	79,33%
Instituto Nacional para a Reabilitação	8.746.960	8.258.728	7.190.523	1.068.205	87,07%
Estrutura de Missão para a Promoção das Acessibilidades	652.004	594.469	318.307	276.162	53,54%
Centro de Relações Laborais	100.000	65.305	60.812	4.493	93,12%
Gabinete de Estratégia e Planeamento	6.599.482	5.573.750	4.458.844	1.114.906	80,00%
Comissão Nacional de Promoção dos Direitos e Proteção das Crianças e Jovens	11.848.620	11.452.356	9.053.143	2.399.213	79,05%
Programa Operacional Inclusão Social e Emprego	5.672.411	6.445.277	4.511.341	1.933.936	69,99%
Programa Operacional de Apoio às Pessoas Mais Carenciadas	1.002.089	1.135.544	669.478	466.066	58,96%
TOTAIS OUTROS ORÇAMENTOS	9.251.845.371	10.586.420.149	10.570.759.879	15.660.270	99,85%
TOTAIS GERAIS	9.255.926.012	10.590.082.562	10.574.194.981	15.887.581	99,85%

6.2.2. Execução Orçamental

a) Orçamento de Funcionamento

Através da Lei n.º 12/2022 – Orçamento do Estado para 2022, de 27 de junho, 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 311 – Esforço Financeiro Nacional (OE) – Receitas Gerais não afetadas a projetos cofinanciados, contemplando uma dotação inicial de 5.508.884 €.

De acordo com o disposto no artigo 3.º da referida Lei, foi cativo o valor de 226.235 €, representando uma taxa de cativos de 4,10% 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 5.508.457€, foi executado o valor de 5.079.645 €, a que corresponde a taxa global de execução de 92,49%, com um peso relativo distribuído do seguinte modo pelos agrupamentos de despesa:

Quadro 44 - Execução orçamental por subagrupamento

Agrupamentos	Execução Orçamental 2022 (€)	% Por Agrupamento
Despesas com o Pessoal	3.207.334	63,14%
Aquisição de Bens e Serviços	1.664.088	32,76%
Transferências Correntes	105.085	2,07%
Outras Despesas Correntes	27.514	0,54%
Aquisição de Bens de Capital	75.624	1,49%
TOTAL	5.079.645	100,00%

Assim, do total da dotação disponível e após dedução do total de pagamentos, resultou um saldo disponível de 428.312€.

Verifica-se que as despesas com pessoal representam 63,14% do total de pagamentos, o que significa que qualquer variação de redução da dotação orçamental atribuída à Secretaria-Geral, ou na sua execução, irá refletir-se necessariamente na componente “Despesas com Pessoal” e concomitantemente com forte impacto no orçamento. As despesas com aquisição de bens e serviços apresentam uma taxa de 32,76%, tendo as restantes caráter residual.



Figura 19 - Distribuição por agrupamentos

A evolução da execução orçamental por subagrupamentos, nos anos de 2020 a 2022 está representada no seguinte quadro:

Quadro 45 - Evolução da execução orçamental por subagrupamentos económicos

Subagrupamentos Económicos	Execução de 2020	Execução de 2021	Execução de 2022	Variação	
				2022/2020	2022/2021
Remunerações Certas e Permanentes	2.443.967	2.623.379	2.512.729	2,81%	-4,22%
Abonos Variáveis ou Eventuais	16.454	21.887	20.232	22,96%	-7,56%
Segurança Social	665.752	704.228	674.373	1,29%	-4,24%
Aquisição de Bens	41.811	29.268	35.122	-16,00%	20,00%
Aquisição de Serviços	3.459.337	1.185.622	1.628.966	-52,91%	37,39%
Transferências Correntes	0	3.291	105.085	-	-
Outras Despesas Correntes	11.894	12.081	27.514	131,33%	127,75%
Investimentos	201.845	242.560	75.624	-62,53%	-68,82%
TOTAL	6.841.060	4.822.316	5.079.645	-25,75%	5,34%

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

No subagrupamento Aquisição de Serviços, verifica-se um aumento em virtude dos encargos suportados com o princípio da onerosidade. Por outro lado, o agrupamento Investimentos apresenta uma significativa diminuição, resultado do reforço do apuramento de Aquisição de Serviços para assegurar o normal funcionamento desta Secretaria-Geral.

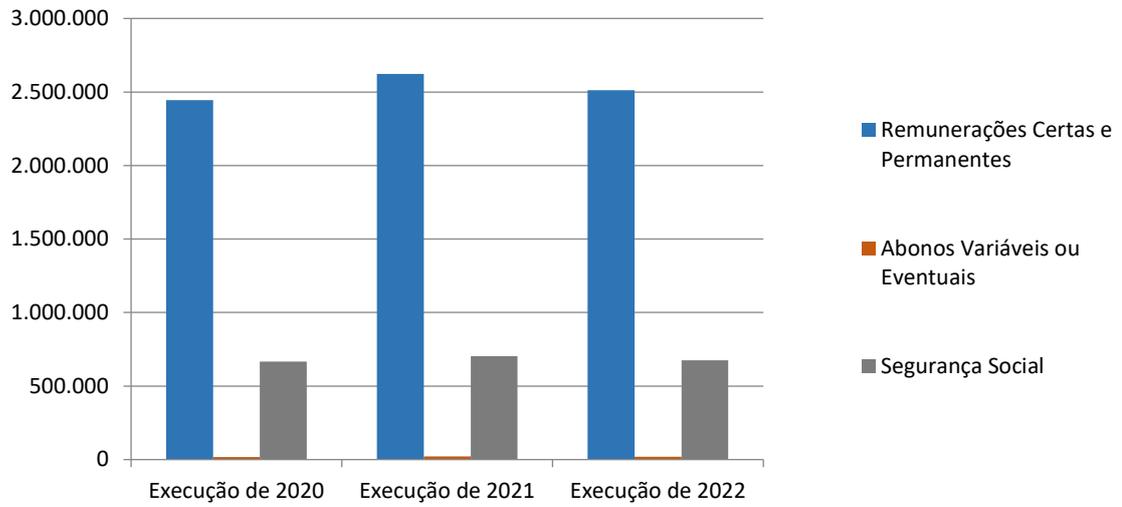


Figura 20 - Distribuição das despesas com pessoal

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.

O parque informático da SG, já com muitos anos, tem estado a ser substituído por equipamentos adquiridos pelo II, tendo em 2021 e 2022 sido atribuídos à maioria dos trabalhadores portáteis de serviço. Em 31 de dezembro foram reinstalados no novo domínio cerca de 70 postos de trabalho fixos e portáteis, instalados 48 portáteis novos, 25 monitores, 50 teclados e ratos.

Desde 2016 existe uma contratação de serviços de multifunções, existindo atualmente um ou dois equipamentos nos cinco 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 2022 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 a gestora 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, implementando o selo da acessibilidade, solução que o II não pode ainda 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 2022, 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 24 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 22 de fevereiro de 2023, 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 3 de março de 2023, tendo-se encerrado o inquérito a 6 de março de 2023.

Registaram-se 76 respostas ao inquérito, o que corresponde a uma taxa de resposta de 73,08%. A margem de erro associada é de 5,86% e o nível de confiança é de 90%⁴. A participação no questionário foi significativamente superior à registada no ano transato (52,38%), o que traduz num grau de confiança elevado.

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 4,15 valores, o que traduz uma descida face ao ano anterior cujo valor foi de 4,23. Este facto poderá, em parte, ser explicado pela diminuição da margem de erro que desceu 3,31 pontos percentuais.

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 3,78 valores.

Os restantes parâmetros encontram-se avaliados no intervalo entre “satisfeito” e “muito satisfeito”. Tal como é possível observar, a dimensão do nível de motivação, apresenta a valoração mais alta (4,33 valores), à semelhança do que sucedeu no ano transato, enquanto as dimensões “Satisfação com a gestão e sistemas de

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

gestão” e “Satisfação com o desenvolvimento da carreira” apresentam um valor abaixo do da média global de todas as respostas.

Em seguida apresenta-se o gráfico comparativo dos dados globais dos inquéritos de satisfação de 2018 a 2022:

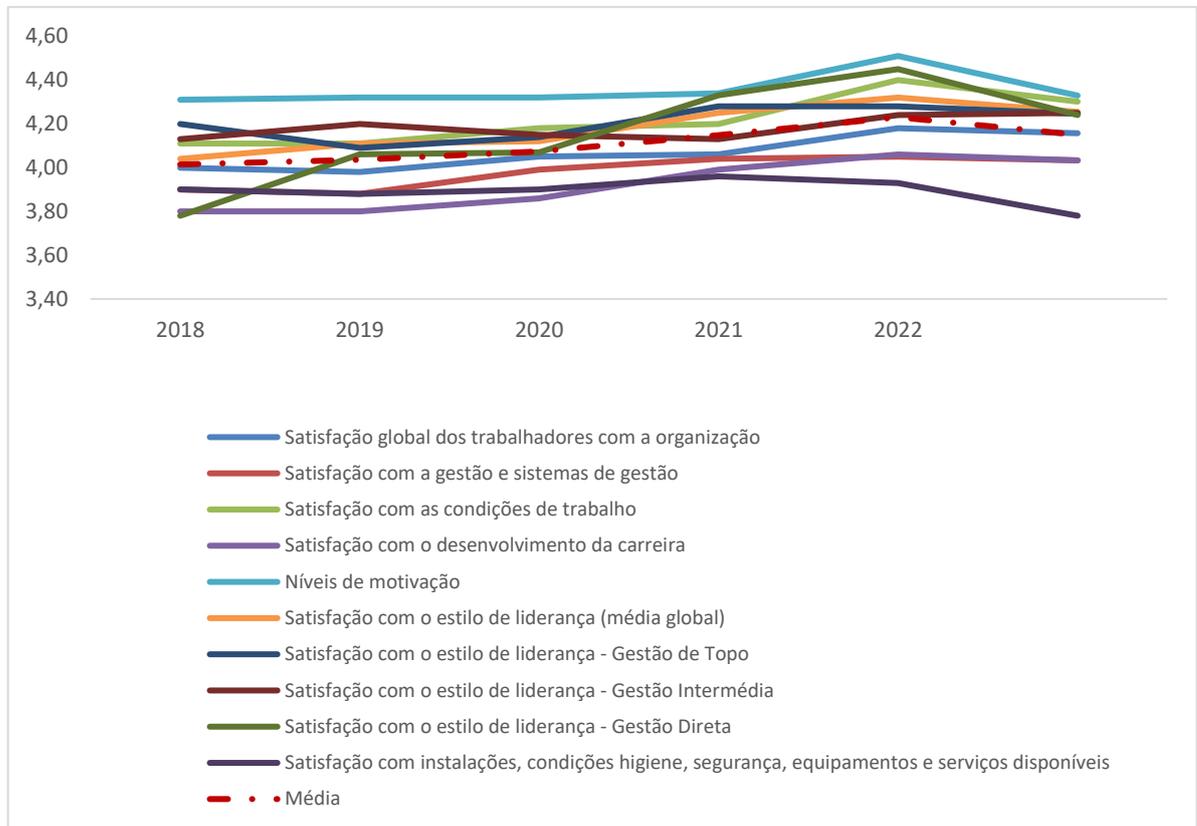


Figura 22 - Evolução da satisfação dos/das trabalhadores/as da SG 2017-2021

Verifica-se que em 2022 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, ligeiras descidas em todas as dimensões do inquérito, exceto na dimensão “Satisfação com o estilo de liderança - Gestão Intermédia”, o que se pode explicar pela variação do grau de confiança e da margem de erro que ocorreu nos dois anos em análise.

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 com estas 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, conseqüentemente, para um aumento da satisfação dos clientes e entidades fornecedoras, bem como para os resultados do seu desempenho e da sua estratégia.

À semelhança dos anos anteriores, e considerando a pequena dimensão do universo de clientes e fornecedores da SG, recorreu-se à metodologia do sufrágio universal⁶ na aplicação do inquérito de satisfação. O *link* para resposta ao questionário no programa *LimeSurvey, open access*⁷ foi enviado por e-mail, tendo a garantia de anonimato dos respondentes sido salvaguardada e comunicada através de mensagem integrante do questionário.

O e-mail, enviado a 22 de fevereiro de 2023, explicitava ainda os objetivos da aplicação do questionário, salientando a importância para a SG da resposta ao mesmo. A 6 de março foi enviada uma recordatória, tendo-se encerrado a plataforma para resposta aos inquéritos a 9 de março de 2023.

Apresentam-se, em seguida, os resultados mais relevantes dos 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 2022.

8.1. Inquérito de Satisfação a Clientes da SG

Os principais clientes da SG constituem um universo de 42 potenciais respondentes tendo sido validadas um total de 42 respostas de clientes, o que corresponde a uma taxa de 100% de resposta.

O questionário aplicado integrava 21 perguntas, na sua maioria retiradas do modelo recomendado pela *Common Assessment Framework* (CAF) e adequadas à realidade da SG⁸. O modelo do questionário utilizado no exercício de avaliação de 2022 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.

⁶ Terminologia usada in GHIGLIONE, R. e MATALON, B – *O inquérito, teoria e prática*; Lisboa, Celta ed.

⁷ In <https://www.limesurvey.org/>

⁸ 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 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 fatores em análise, bem como a média global da avaliação da satisfação, são as que se encontram no gráfico seguinte:

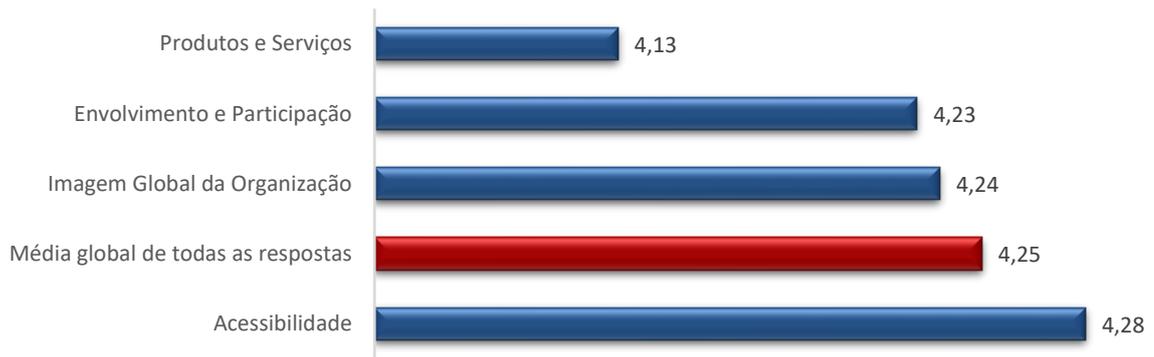


Figura 23 - Valores médios de satisfação de clientes 2022

Verifica-se, assim, que a média global da avaliação de todas as respostas foi de 4,25, o que traduz um ligeiro decréscimo face ao resultado do ano anterior de 4,33.

Relativamente às quatro variáveis em análise, observa-se que qualquer uma delas 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 “Imagem Global da Organização”, “Envolvimento e Participação” e “Produtos e serviços”, os quais, no entanto, apresentam um valor inferior ao da média global obtida.

O gráfico seguinte apresenta a evolução dos resultados globais obtidos entre 2018 e 2022. Apesar da relativa estabilidade média, em 2022 continua a verificar-se uma ligeira tendência decrescente iniciada em 2020.

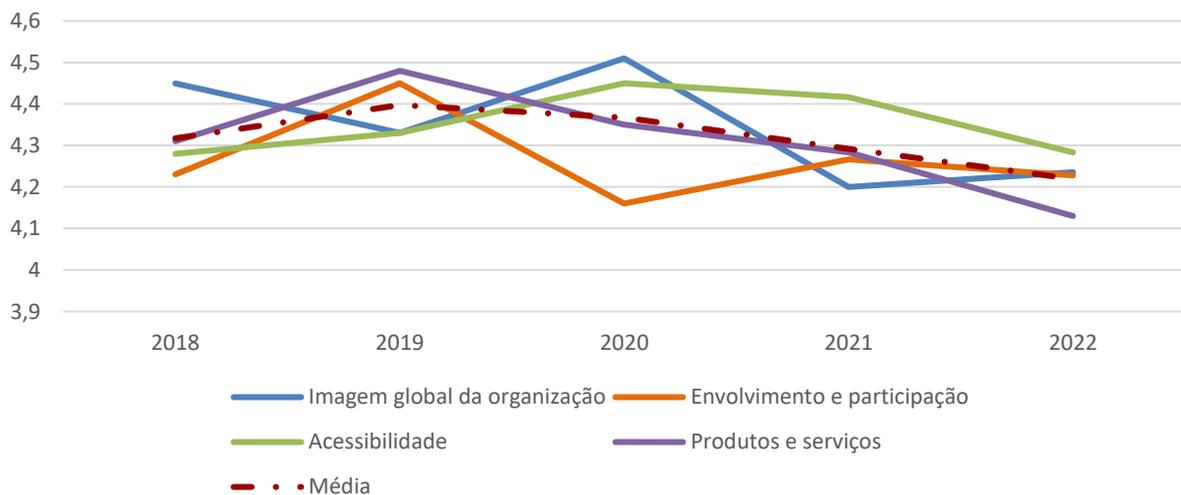


Figura 24 - Evolução dos valores médios de satisfação de clientes 2018-2022

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

As principais entidades fornecedoras da SG constituem um universo de 60 potenciais respondentes, tendo sido obtidas 40 respostas, o que corresponde a uma taxa de resposta de 66,67%. A margem de erro associada é de 8,35% e o nível de confiança de 75%⁹ verificando-se uma ligeira diminuição da taxa de resposta em comparação com 2021 (69,39%).

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 SG¹⁰. A estrutura do inquérito utilizado no exercício de avaliação de 2022 seguiu o modelo já utilizado em 2021.

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

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:

⁹ Cálculo efetuado com recurso a um calculador online: <http://www.raosoft.com/samplesize.html>.

¹⁰ Dando cumprimento ao n.º 2 do artigo 15.º da Lei n.º 66-B/2007 de 28 de dezembro e às recomendações do Gabinete de Estratégia e Planeamento do MTSSS.

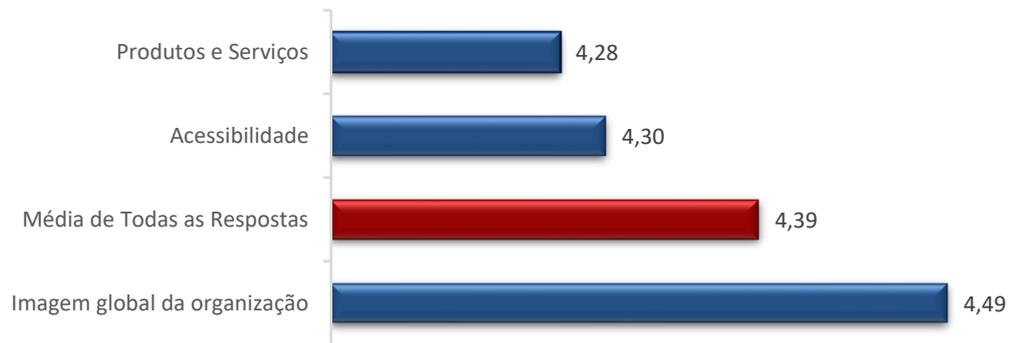


Figura 25 - Valores médios de satisfação dos fornecedores 2022

A média da avaliação global dos fornecedores em 2022 foi de 4,39. Observando as três dimensões objeto de avaliação, verifica-se que qualquer uma delas 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 baixo (4,28 e 4,30 respetivamente), sendo a “Imagem global da organização” a que apresenta o valor médio mais alto (4,46).

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 contribuiram para a melhoria do sistema de controlo interno da SG em 2022, 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.

Em 2022, na sequência da publicação Decreto Lei n.º 109-E/2021, de 9 de dezembro, que criou o Mecanismo Nacional Anticorrupção (MENAC) e aprovou o Regime Geral de Prevenção da Corrupção (RGPC), a SG criou o seu Código de Ética e de Conduta, a partir da reformulação do código de ética já existente, tendo também procedido à revisão do Plano de prevenção de riscos de gestão, corrupção e infrações conexas à luz daquele diploma, bem como a criação de um Canal de Denúncias Interno e Externo.

Com estes instrumentos de gestão, e nos termos do artigo 5.º do RGPC, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 109-E/2021, de 9 de dezembro, a SG pretende dar sequência ao disposto no referido diploma, adotando o Programa de Cumprimento Normativo e designando responsável pelo seu cumprimento na Secretaria-Geral.

A SG pretende vir a realizar o acompanhamento e monitorização do seu Código de Ética de Conduta, por forma a assegurar a sua plena implementação na organização, à semelhança do que já é feito com o Plano de Prevenção e Riscos de Gestão.

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 2022, 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 2022 foram realizados sete eventos transversais em formato presencial e *online*, que abrangeram o universo dos/as trabalhadores/as do MTSSS, nos quais participaram 808 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, e que envolveram um número significativo de trabalhadores/as.

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

Em 2022, foram efetuadas auditorias do Tribunal de Contas, da Inspeção-Geral do MTSSS, da Inspeção-Geral de Finanças e Agência para o Desenvolvimento e Coesão, todas a organismos no âmbito dos Serviços Partilhados.

Estas auditorias recaíram sobre 226 procedimentos objeto de cofinanciamento comunitário e sobre as entidades a quem prestamos serviços partilhados. Tais ações representam uma pressão geral sobre os serviços da SG, em especial nas área financeira, compras e recursos humanos, já de si sujeitos quotidianamente a exigências de informação, reporte e controlo.

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, 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 2022 e implementado novas funcionalidades.

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 2022 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, novas *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 2022 assumiram particular importância as questões ligadas à igualdade género e à conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal, através da criação e desenvolvimento do projeto Conciliar+ no MTSSS, com o objetivo de promover a implementação do Sistema de gestão de conciliação na generalidade dos organismos e serviços do Ministério.

Em conformidade com a estratégia definida, em 2022, 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 2022 obteve uma taxa de execução de 83,30%, e continha 24 ações previstas, sendo que 20 foram concretizadas e 4 não realizadas. A maior parte das ações planeadas foram realizadas em formato *online*, ou presencial com disponibilização via streaming, através das plataformas colaborativas *Teams* e/ou *Zoom* disponíveis para a generalidade dos/as trabalhadores/as da SG, muitas vezes alargadas ao universo das pessoas do Ministério.

Em 2022 são de salientar as ações descritas no mapa infra, no domínio da sustentabilidade:

Quadro 48 - Resumo das iniciativas de Sustentabilidade desenvolvidas em 2022 na SG

Pilar da Sustentabilidade	Iniciativas	Partes Interessadas/ Público Alvo	Indicadores/Resultados
Social	Comunicação das atividades de sustentabilidade, através da newsletter "Últimas	Trabalhadores/as da SG	publicadas/divulgadas 3 newsletters
	Comemoração do Dia da SG Celebração online, plataforma <i>TEAMS</i> Tema: "Conciliar trabalho, família e vida pessoal - olhar o passado e construir no presente a pensar o futuro com igualdade";	Trabalhadores/as da SG	Realização de webinar/conferência sobre o Tema "Conciliar trabalho, família e vida pessoal - olhar o passado e construir no presente a pensar o futuro com igualdade" Sessão de abertura e encerramento conduzida pela Direção Conferências com a participação de oradores/as convidados/as dos seguintes organismos: SET, CITE, Ordem dos psicólogos; Apresentação de boas práticas de RH no domínio da conciliação com representantes da DGERT e da SGPCM Espaço de debate entre os/as intervenientes, dinamizado pela CIG Criação de página específica na intranet Criação de destaque "Sabia que..." com perguntas frequentes e respetivas resposta Disponibilização de vídeos sobre o tema

Pilar da Sustentabilidade	Iniciativas	Partes Interessadas/ Público Alvo	Indicadores/Resultados
	Evocação do Dia Internacional da Mulher	Trabalhadores/as da SG e do MTSSS	<p>Por ocasião do Dia Internacional da Mulher, celebrado no dia 8 de março, a convite do GS, a Professora Doutora Sara Falcão Casaca proferiu, no dia 9/3, uma conferência em formato webinar sobre o tema "Igualdade entre mulheres e homens no mercado de trabalho: progressos e impasses". O Webinar, com nota de boas vindas pela Secretária-Geral do MTSSS, contou ainda com nota de abertura do então Secretário de Estado Adjunto, do Trabalho e da Formação Profissional, Miguel Cabrita. No final, houve ainda tempo para serem colocadas algumas questões que foram respondidas pela oradora convidada que, fundamentalmente, abordou a temática relativa à (des)igualdade remuneratória entre homens e mulheres, bem como sobre outras temáticas interligadas.</p>
	Tempo com as crianças da SG	Filhos/as e netos/as dos/as trabalhadores/as da SG	<p>No dia 22 de dezembro, realizou-se o Workshop "Pai Natal Verde", destinado às crianças dos/as colegas da SG que incluiu uma história contada, um workshop com a construção das respetivas personagens e a recriação da história para pais/mães e trabalhadores/as da SG, pelas 8 crianças participantes.</p> <p>Desta primeira iniciativa presencial realizada na SG para as crianças, resultou um mural com os seus trabalhos alusivos à história.</p> <p>Em 2022 foi também preparado um questionário a lançar na SG para aferir a eventual adesão a novas iniciativas destinadas às crianças.</p>
	Festa de Natal da SG	Trabalhadores/as da SG	<p>Almoço Convívio: a abertura foi efetuada por um grupo de colegas que surpreendeu todos/as com a música "A todos um bom Natal", tradicionalmente interpretada pelo Coro Infantil de Santo Amaro de Oeiras, mas com a letra adaptada, de forma caricatural e humorística, das situações que se vivem na SG. No final do almoço a Direção presenteou todos/as com uma lembrança de Natal, uma útil garrafa térmica, reutilizável e "amiga" do ambiente.</p> <p>Workshop "Brilho de Natal", com a construção de luminária e de arranjo de Natal, de forma presencial e muito participado.</p>
	Semana da Sustentabilidade (24 a 28 de outubro)	Trabalhadores/as da SG e do MTSSS	<p>Tema da Semana: "Prevenção da Discriminação Racial e Étnica"</p> <p>Sessão de Abertura no átrio do edifício do Ministério: Construção do Mural da DES IGUALDADE, com apelo à participação e criatividade dos trabalhadores/as, através de frases e imagens alusivas ao tema;</p> <p>Realizada uma À conversa com... Vasco Malta;</p> <p>Realizado Webinar sobre "Prevenção da Discriminação Racial e Étnica" para as pessoas do Ministério, com a participação de entidades com competências específicas e de especialidade na área,</p>

Pilar da Sustentabilidade	Iniciativas	Partes Interessadas/ Público Alvo	Indicadores/Resultados
			<p>nomeadamente a CNPDPCJ, ACT (programa para a infância), e o CICDR.</p> <p>Quiz sobre a igualdade (intranet)</p> <p>Disponibilização de documentários sobre a Igualdade nas Intranetes</p>
	Atividades de promoção de bem-estar	Trabalhadores/as da SG e do MTSSS	<p>Realizadas 143 consultas ao longo do ano</p> <p>Foram estabelecidos 7 novos, mantendo-se os dos anos anteriores</p>
	Realização e/ou associação a campanhas para doação de bens duradouros e não duradouros.	Entidades beneficiárias	<p>“Campanha Solidária com o MSV - Movimento ao Serviço da Vida”, através da divulgação dos seus cabazes de Natal e de outros produtos, pelos serviços e gabinetes do edifício da Praça de Londres, revertendo o pagamento dos produtos para o projeto social Casa das Cores, um centro de acolhimento temporário para crianças em perigo, vítimas de maus-tratos e/ou negligência.</p> <p>A SG associou-se à campanha “Solidariedade para quem tem idade”, dinamizada pela Rede e que visou apoiar idosos não institucionalizados, a residir nas suas casas e que procuravam manter a sua autonomia, liberdade e privacidade.</p> <p>Da campanha resultou a recolha de 77 produtos.</p> <p>Através do Núcleo de Relações Públicas, a SG realizou em setembro, com o Instituto Português do Sangue e da Transplantação, I.P., uma sessão de dádiva de sangue que se consubstanciou em 34 colheitas e na qual participaram os serviços e gabinetes do edifício da Praça de Londres e outros serviços do MTSSS membros da Rede PorTodos e com instalações próximas.</p>
Ambiental	Comemoração do Dia Mundial do Ambiente	Trabalhadores/as da SG e do MTSSS	<p>Realizado Webinar sobre Consumerismo e Zero Desperdício - 6 de junho de 2022; animado por especialistas de diversas organizações privadas e públicas: Zero Associação Sistema Terrestre Sustentável, Movimento Lixo Zero, Associação DariAcordar, CENSE da FCT-UNL e da SGPCM;</p> <p>Foi criada na intranet, no Subsite da Sustentabilidade, uma área especial para este tema onde estão disponibilizados diversos documentos, um quiz e vídeos</p>
	Seleção e recolha de materiais para reciclagem		<p>Papel – 8.000Kg, Madeiras – 2.040Kg; Toneres – 150Kg; REEE – 3.431Kg; Balastros – 219Kg, Ferro e Metal – 6000Kg; Lâmpadas – 275 Kg; Plástico – 750 Kg; Gorduras e óleos de frituras – 700 L.</p>

Pilar da Sustentabilidade	Iniciativas	Partes Interessadas/ Público Alvo	Indicadores/Resultados
	Dinamização do subsite Sustentabilidade	Trabalhadores/as da SG; Filhos/as e netos/as das pessoas da SG	Em 2022 foram criadas várias páginas na Intranet da SG, no subsite da Sustentabilidade, nas quais se publicaram reportagens, vídeos, artigos de interesse, documentários, etc. sobre os temas abordados nos diversos webinars, conferências e iniciativas realizadas ao longo do ano.

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.

Assim, o Plano de Atividades 2022 da Rede PorTodos PorTodos continha 16 ações previstas, distribuídas pelos pilares da sustentabilidade, sendo que até 31 de dezembro de 2022 foram concluídas 14 ações, e duas não foram realizadas, perfazendo uma taxa de execução anual do plano de 87,5%.

O mapa seguinte resume as atividades desenvolvidas pela Rede PorTodos ao longo de 2022, 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 2022 pela Rede PorTodos

Pilar da Sustentabilidade	Atividades desenvolvidas	Partes interessadas	Resultados/Indicadores (2022)
Social	Promoção da igualdade e não-discriminação no MTSSS	Trabalhadores/as do MTSSS	Realizado webinar sobre igualdade de género " <i>Conciliar trabalho, família, vida pessoal - olhar o passado e construir no presente a pensar o futuro com igualdade</i> " organizado pela SG em parceria com equipa dinamizadora da Rede e alargado aos serviços e organismos do Ministério
	Promoção de práticas para um estilo de vida saudável	Trabalhadores/as do MTSSS	Realizada uma Caminhada pelos miradouros de Lisboa em 22 de março Realizada a Caminhada Solidária para os animais, na Serra da Carregueira, foi pensada para junho 2022, mas foi remarcada para 29/10/2022
	Promoção da certificação em conciliação da vida profissional/pessoal no MTSSS	Trabalhadores/as do MTSSS e suas famílias	Referência: Norma de conciliação (NP 4552:2016) profissional, familiar e pessoal: Definição do projeto Conciliar+; Constituição da equipa de projeto; Criação do logótipo O apoio técnico às equipas dos organismos é

Pilar da Sustentabilidade	Atividades desenvolvidas	Partes interessadas	Resultados/Indicadores (2022)
			<p>assegurado pelos seguintes organismos: II, IGFSS, DGERT, SG e CITE</p> <p>Realizada reunião Rede PorTodos em 20-10-2022, no auditório do ISS, para apresentação geral do projeto. Estiveram presentes 34 pessoas dos diversos serviços e organismos do Ministério</p> <p>Realizado o WorkShop I, no dia 21-11-2022. Sessão de trabalho com os elementos designados para o projeto; Metodologia de abordagem ao desenvolvimento do projeto Conciliar+ no Ministério; apresentação, por parte da CITE, de Questionário de avaliação (tipo) em matéria de conciliação; aplicação do questionário pelos participantes no workshop; Esclarecimento de dúvidas e partilha de boas práticas entre os organismos</p>
	Desenvolver a participação conjunta em campanhas de solidariedade ou iniciativas e eventos no âmbito da Sustentabilidade, dirigidas à comunidade	Trabalhadores/as do MTSSS Entidades promotoras das campanhas	<p>Campanha "Solidariedade para quem tem idade" realizada no período entre 16 de nov e 16 de dez. Foi feita a recolha de produtos de higiene e limpeza, a favor dos idosos/as da junta de freguesia do Areeiro, com autonomia, e que ainda permanecem nas suas casas.</p> <p>Total de produtos angariados: 1349</p>
Ambiental	Celebração do Dia Mundial do Ambiente	Trabalhadores/as do MTSSS	<p>Realizado Webinar sobre Consumerismo e Zero Desperdício - 6 de junho de 2022; animado por especialistas de diversas organizações privadas e públicas: Zero Associação Sistema Terrestre Sustentável, Movimento Lixo Zero, Associação DariAcordar, CENSE da FCT-UNL e da SGPCM;</p> <p>Foi criada na intranet, no Subsite da Sustentabilidade, uma área especial para este tema onde estão disponibilizados diversos documentos, um quiz e vídeos</p>
Cultural	Promoção do acervo histórico dos organismos	Trabalhadores/as do MTSSS	<p>Visita ao museu ISS no dia 20-10, na reunião da Rede PorTodos</p> <p>Artigos sobre o património do Ministério, com divulgação do seguinte património histórico: CASES: Casa António Sérgio; INATEL: Foz do Arelho; CPL: Centro Cultural Casapiano; Centro de Educação e Desenvolvimento Jacob Rodrigues Pereira</p>
Atividade da Rede	Reconhecimento de Boas Práticas de Sustentabilidade	Trabalhadores/as do MTSSS	<p>Sessão de Reconhecimento de boa práticas realizado no Salão Nobre do MTSSS</p> <p>Tema: Saúde e Bem-estar Profissional e Pessoal</p> <p>Regulamento específico; Júri externo ao MTSSS</p> <p>14 candidaturas submetidas 3 candidaturas excluídas por não se enquadrarem no</p>

Pilar da Sustentabilidade	Atividades desenvolvidas	Partes interessadas	Resultados/Indicadores (2022)
			<p>âmbito do Pilar Social da Sustentabilidade, nem no âmbito do tema do concurso de 2022 - Saúde e Bem-estar Profissional e Pessoal</p> <p>11 candidaturas admitidas</p> <p>Candidaturas Distinguidas:</p> <p>Categoria boas práticas implementadas - SG, DGERT e ISS</p> <p>Categoria boas iniciativas a implementar - SG e ISS</p>
	Elaboração dos instrumentos de gestão inerentes à atividade da Rede	Rede PorTodos	<p>Elaborada proposta de Relatório de Atividades de 2022 e o Plano de atividades de 2023, aprovadas pela equipa dinamizadora</p> <p>Elaborado relatório de indicadores de sustentabilidade MTSSS 2021</p> <p>Editadas 5 webletters (março, junho, setembro, dezembro e uma edição especial em abril)</p>

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 2022 referem-se a sete Secretarias-Gerais, conforme Anexo 7 deste relatório.

O exercício de benchmarking de 2022 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	Ano 2022	Posicionamento SGMTSSS	Obs.
Finanças	Taxa de Execução Orçamental de Funcionamento (%)	92,59	95,39	98,22	96,19	95,85	92,21	2.º	Exaequo com SGMAAC
	Prazo médio de pagamento a fornecedores (em dias)	25,3	20,04	21,3	34,40	20	19	3.º	
Qualidade	Índice de satisfação global clientes externos	4,39	4,32	4,41	4,40	4,33	4,25	4.º	
	Índice de satisfação global clientes internos	4,02	4,07	4,07	4,06	4,23	4,15	2.º	
Gestão	Percentagem de objetivos	100	97,14	100	96,08	100	98,00	2.º	ex-aequo com uma SG

Área	Indicador	Ano 2017	Ano 2018	Ano 2019	Ano 2020	Ano 2021	Ano 2022	Posicionamento SGMTSSS	Obs.
	operacionais concretizados								
Jurídica	Prazo médio de resposta a pedidos de informação/ pareceres em processos gratuitos (em dias)	13	11	8	15	9	9	3.º	
Arquivo e Documentação	Número de metros lineares do arquivo histórico tratados	169	246	151	118	124	150	3.º	
UMC	Percentagem de categorias centralizadas	69	109	67	100	100	63,64	5.º	
Património	Percentagem de imóveis registados no SIIIE	100	100	100	100	100	100	1.º	<i>Benchmarking ex-aequo com quatro SGs</i>
Recursos Humanos	Percentagem de trabalhadores que frequentaram formação	54,5	59,4	100	79,8	76	61,54	4.º	

Da análise ao quadro supra pode verificar-se que em 2022, a SG ocupa uma das duas primeiras posições relativamente a quatro indicadores, sendo *benchmark* apenas no indicador seguinte:

- Património “Percentagem de imóveis registados no SIIIE” (em ex-aequo com quatro SGs).

Relativamente à evolução no último ano, verifica-se que a SG subiu de posição relativamente a três indicadores, manteve o seu posicionamento relativamente a outros três indicadores, tendo descido de posição no respeitante aos restantes quatro indicadores avaliados. As subidas mais significativas verificaram-se nos indicadores “Prazo médio de pagamento a fornecedores (em dias)” e “Número de metros lineares do arquivo histórico tratados” tendo passado da 5.ª para a 3.ª posição. A descida mais acentuada incidiu no indicador “Percentagem de categorias centralizadas”, que passou da primeira para a quinta posição, tendo descido uma posição nos outros três indicadores em análise.

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 2012.

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

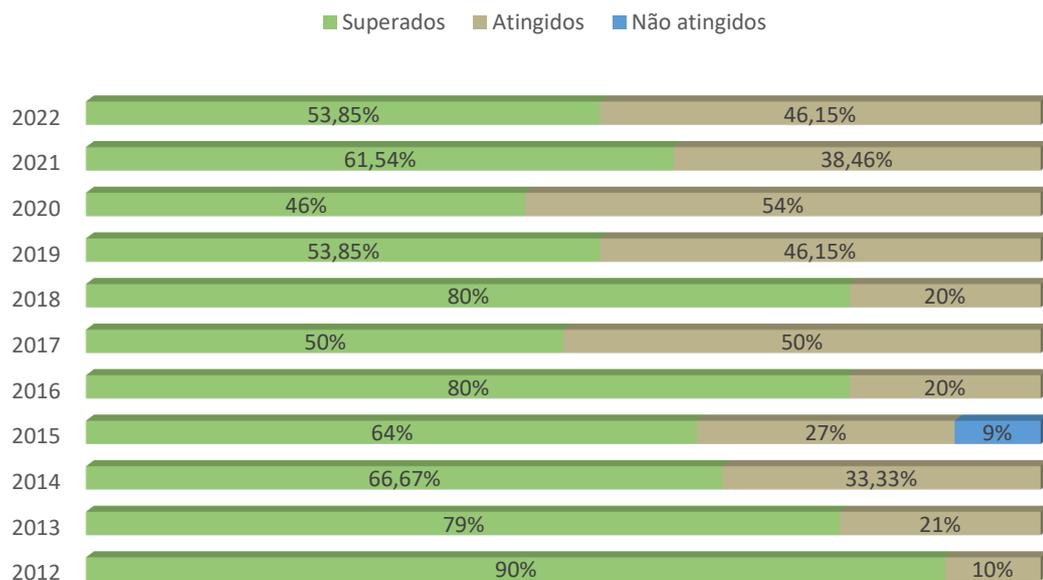


Figura 26 - Evolução da execução dos objetivos do QUAR 2012-2022

A execução do QUAR em 2022 evidencia resultados positivos, considerando que não se verificou qualquer incumprimento. Com efeito, dos 13 objetivos operacionais definidos verifica-se que sete foram superados e seis foram atingidos. A análise comparativa com o ano transato evidencia um decréscimo na taxa de objetivos superados, que em 2020 apresentou o valor mais baixo dos últimos 10 anos.



Figura 27 - Evolução dos resultados do QUAR 2012-2022

Em 2022, o parâmetro Eficiência teve uma ligeira subida face a 2021, ao contrário dos parâmetros Eficácia e Qualidade que obtiveram percentagens mais baixas do que no ano anterior.

Tal como já ocorrido em 2020, e contrariando os valores dos últimos anos, o parâmetro da Qualidade continuou a atingir valores percentuais elevados, o que pode justificar-se devido à aplicação do n.º 2 do art.º 28.º da Lei do Orçamento de Estado que definia que o conjunto dos objetivos a constar no QUAR, dedicados ao art.º 28.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.

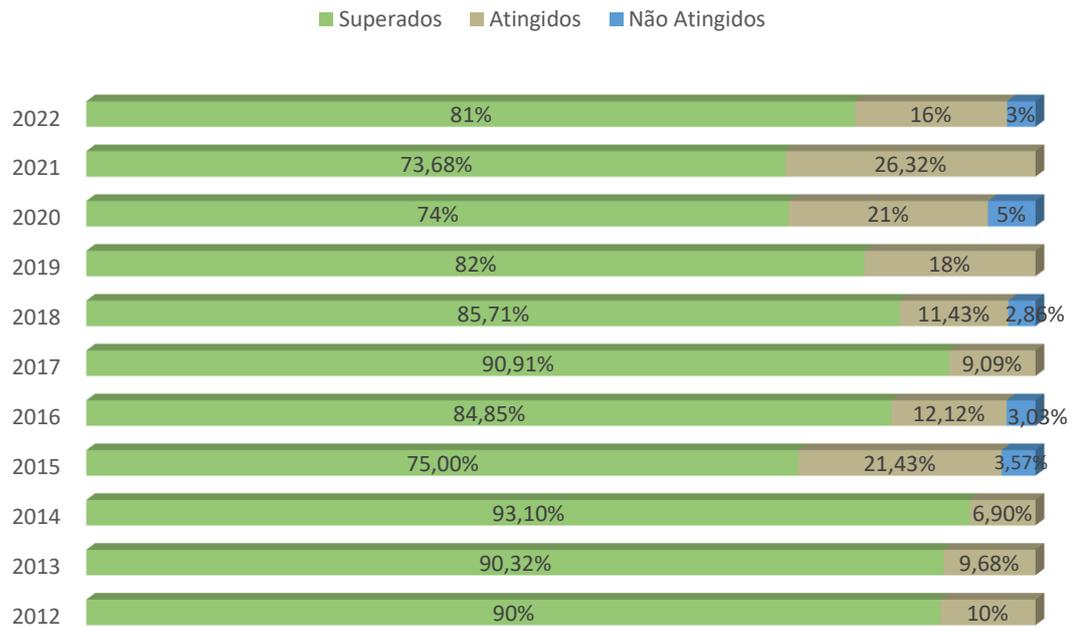


Figura 28 - Evolução dos resultados dos objetivos das unidades orgânicas

A análise dos dados mostra que em 2022 o desempenho das unidades orgânicas da SG se apresenta bastante positivo, com 30 objetivos superados, 6 atingidos e um não atingido, num total de 37 objetivos operacionais

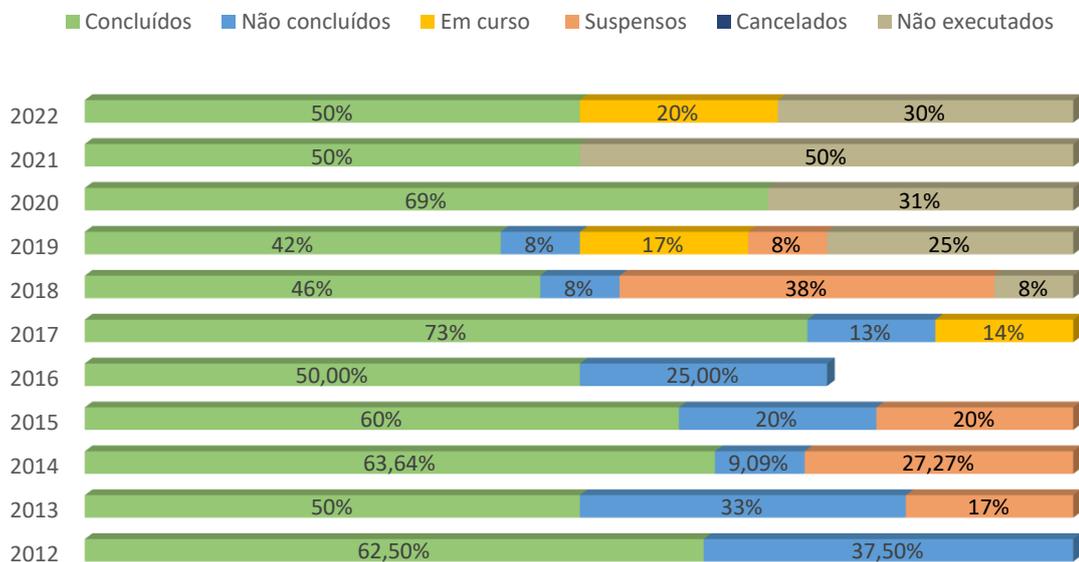


Figura 29 - Evolução da execução dos projetos

Em 2022 a taxa de execução de projetos concluídos situou-se nos 50%. Dos 10 projetos inicialmente planeados três não foram executados e dois continuam em curso, tendo transitado para 2023.

III. Balanço Social

Segundo os dados extraídos do Balanço Social, a 31/12/2022 (*vide* Anexo 8), os/as 104 trabalhadores/as que exercem funções na SG do MTSSS distribuem-se de acordo com o apresentado nos gráficos seguintes:

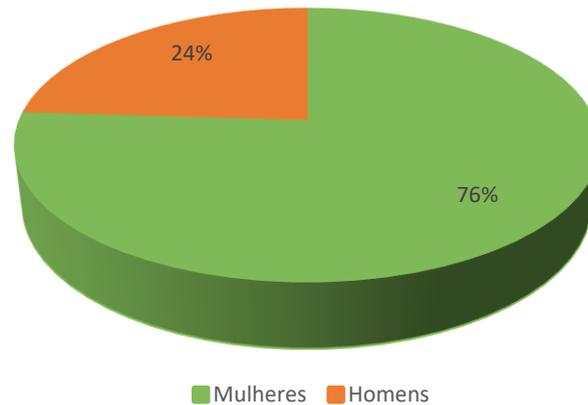


Figura 30 - Total de efetivos por sexo

Na SG, do total dos/as trabalhadores/as, 79 são do sexo feminino, correspondente a 76% dos efetivos existentes, mantendo-se o mesmo número de mulheres do ao ano transato.

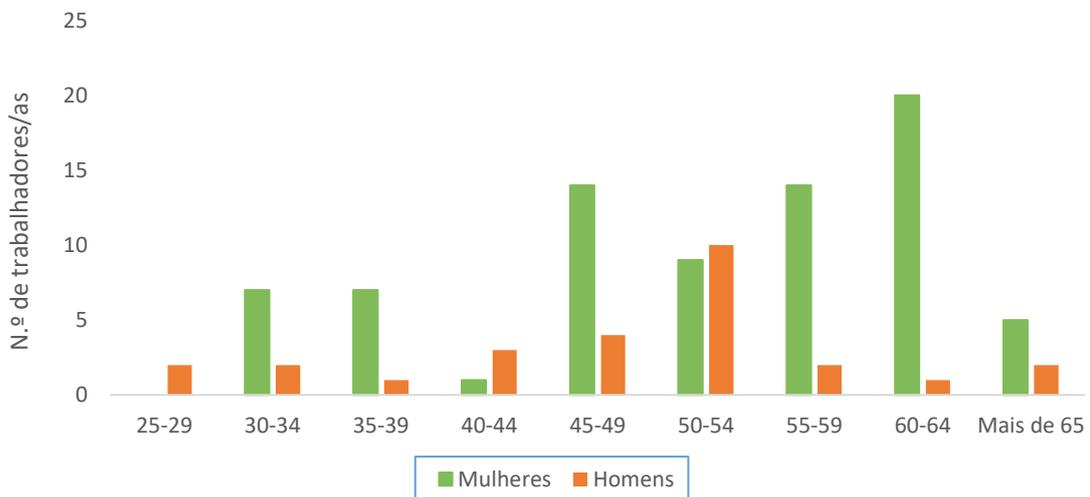


Figura 31 - Distribuição de trabalhadores por escalão etário e sexo

Os/As trabalhadores/as distribuem-se sobretudo pelos escalões etários mais avançados, sendo que 77,9% dos efetivos se concentram nos escalões a partir dos 45 anos. O grupo etário igual ou superior a 55 anos detém 42,3% dos efetivos, sendo que destes 26,9% têm mais de 60 anos.

Os escalões mais jovens, entre os 25 e os 44 anos, constituem 22,1% 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 (8,7%) e o grupo entre os 25-29 anos detém o menor número (1,9%) correspondente a dois efetivos.

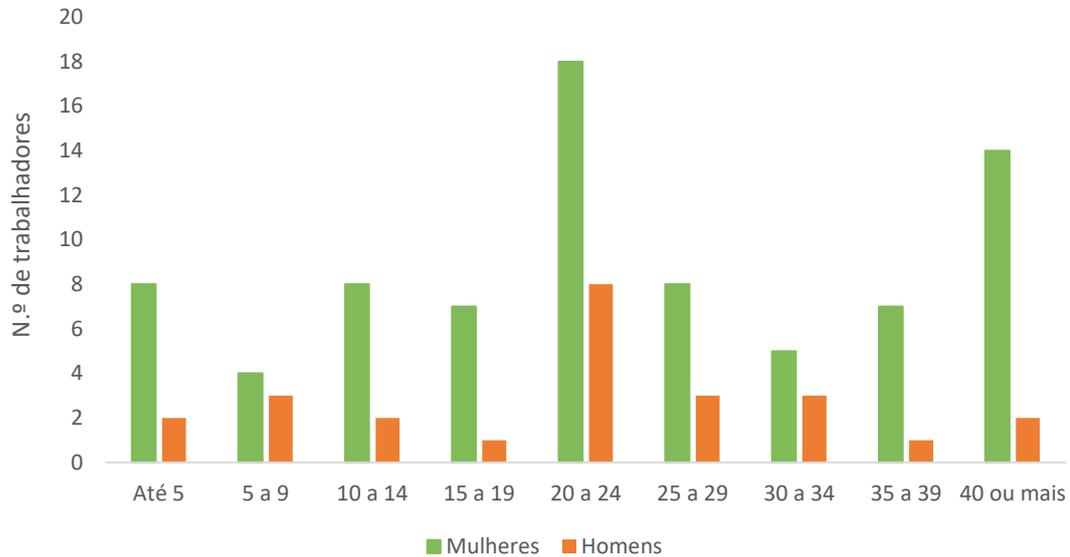


Figura 32 - Distribuição dos efetivos por antiguidade e sexo

Em 2022, o maior número de efetivos situa-se no grupo entre os 20 a 24 anos de antiguidade, com um valor percentual de 25,0%, seguindo-se o grupo com 40 anos ou mais com 15,4% do total de efetivos. O grupo entre os 25 a 29 anos de antiguidade atinge os 10,6% dos efetivos, sendo que os efetivos dos grupos entre os 30 a 34 anos e entre os 35 a 39 anos, detêm a mesma percentagem de trabalhadores/as (7,7%) em cada grupo de antiguidade.

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

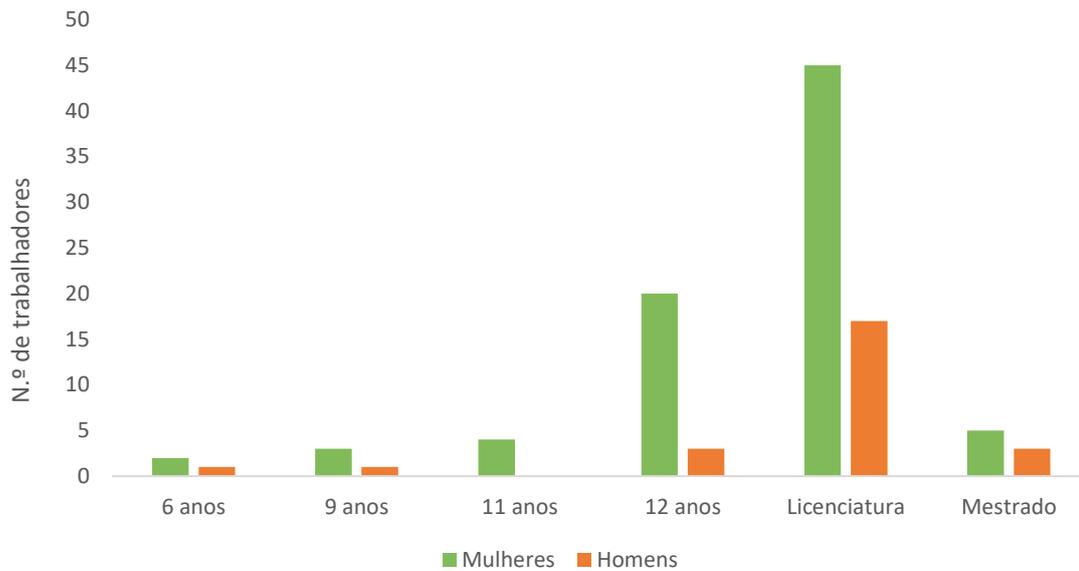


Figura 33 - Distribuição de efetivos segundo o nível de escolaridade e sexo

A licenciatura é o nível de escolaridade mais representativo detido por 59,6% do total de trabalhadores/as, 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 2022 é de salientar que 89,4% 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.

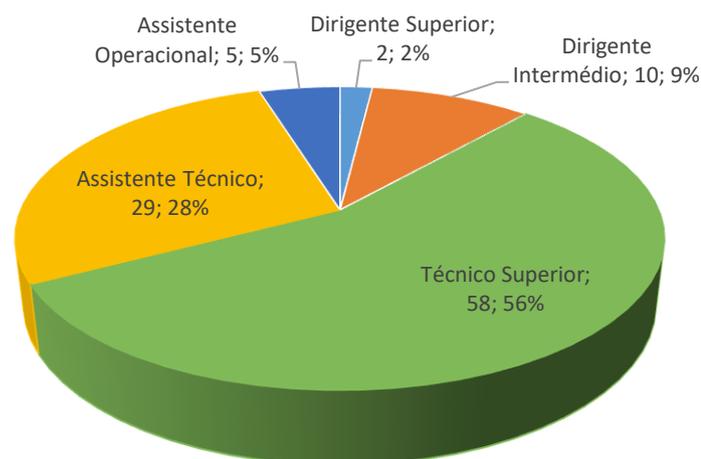


Figura 34 - Distribuição de trabalhadores/as por carreira

Em 2022, a carreira de Técnico Superior mantém-se a mais preponderante na SG, atingindo uma percentagem de 56%, com uma subida 7% face a 2021. Segue-se carreira de Assistente Técnico com 28% dos trabalhadores/as. O grupo de dirigentes superiores e intermédios representam, no conjunto, 12,9% da totalidade dos/as

trabalhadores/as da SG, enquanto que os/as Assistentes Operacionais correspondem a 5%, respetivamente, do universo em causa.

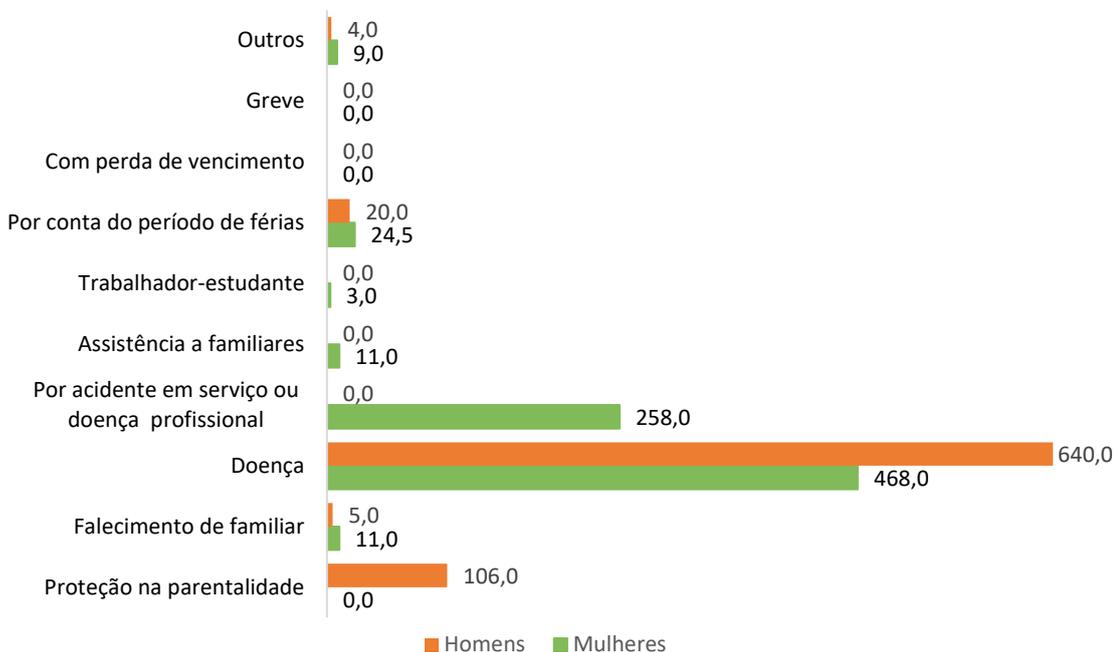


Figura 35 - Dias de ausência ao trabalho durante o ano, segundo o motivo e por sexo

O motivo mais frequente da ausência ao trabalho é a doença, que representa 71,05% do total de dias de ausência, seguindo-se as ausências por acidente em serviço ou doença profissional com 16,54%, com um aumento significativo face a 2021 (0,42%). As ausências inerentes à proteção na parentalidade representam 6,8% do total, com valores muito abaixo dos registados em 2021 (21,42%).

As faltas por falecimento de familiar e por conta do período de férias, representaram 1,03% e 2,85% do total de ausências, respetivamente.

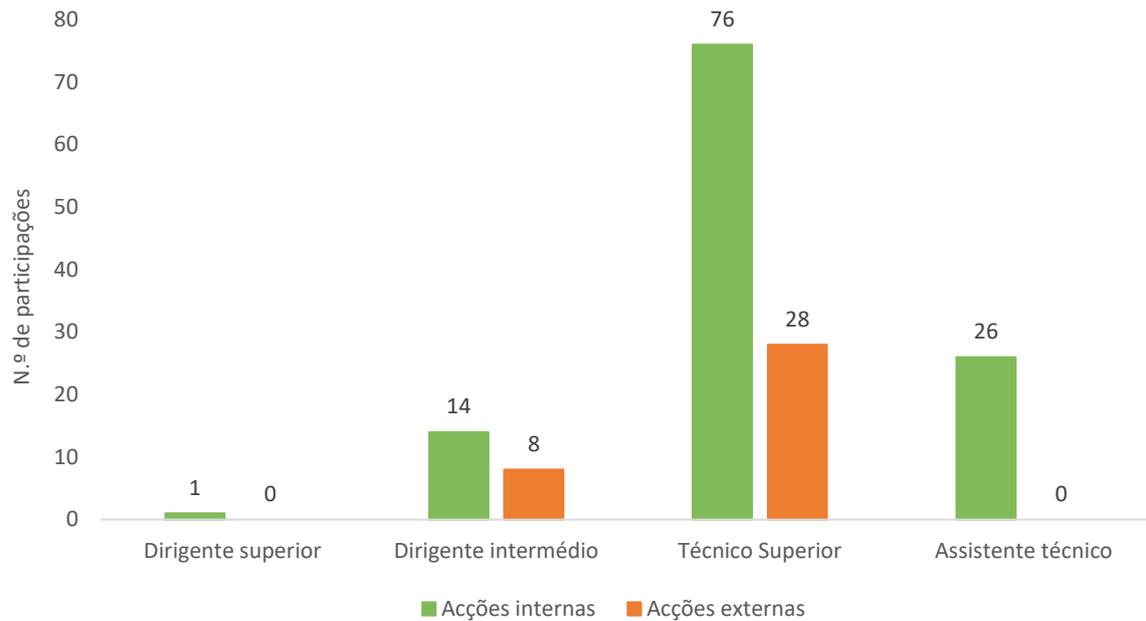


Figura 36 - N.º de participações em ações de formação interna/externa, por cargo/carreira

No que se refere às ações de formação interna, em 2022, os/as trabalhadores/as da carreira Técnico Superior foram os que mais as frequentaram, perfazendo 65% do total de participações, seguido dos efetivos da carreira de Assistente Técnico, com 22,2% e dos Dirigentes Intermédios com 7,8% 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 100,00%.

A formação interna teve maior preponderância do que a externa, representando 89,6% do total de ações frequentadas por trabalhadores/as da SG.

IV. Avaliação final

Nos termos do disposto no n.º 3 do artigo 18.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, e face aos resultados da atividade desenvolvida em 2022, 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), sete foram superados e seis foram atingidos, sendo a respetiva taxa de realização de 120,49%.
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 4,25 valores, face aos 4,33 valores registados em 2021.
3. Na auscultação às entidades fornecedoras da SG, obteve-se um valor médio global de satisfação de 4,39 valores, um pouco acima do valor médio global de satisfação de 2021 que foi de 4,37 valores.
4. Relativamente ao grau de satisfação dos/as trabalhadores/as da SG, a opinião generalizada mantém-se favorável, ao nível do “satisfeito” (4,15 valores), com uma ligeira descida face ao ano anterior (4,23 valores), porém com uma subida significativa nos níveis de participação de 73,08% do universo de trabalhadores/as, face aos 52,38% 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 vindo a traduzir-se numa taxa de execução global de 143,00%. Com efeito foram realizadas 96 ações internas das 67 planeadas e foram ainda executadas 23 ações formativas não planeadas (extra-plano), designadamente ações no exterior.
7. No âmbito da atividade do Centro Qualifica AP, durante o ano de 2022, dos/as 117 trabalhadores/as do MTSSS encaminhados/as, 106 tiveram uma resposta de educação e formação. Importa referir que foram ainda inscritas e entrevistadas 29 trabalhadoras da empresa prestadora de serviços de limpeza que aguardam o resultado do diagnóstico de qualificações por dificuldades inerentes à obtenção de documento comprovativo do respetivo nível de habilitação.

Apesar das dificuldades inerentes à obtenção de documento comprovativo do nível de habilitação dos/as trabalhadores/as que prestam serviços no MTSSS, foi possível superar o tempo médio de resposta às solicitações.

8. Assegurada a disponibilização da informação e a prestação de contas dos diversos serviços, no âmbito dos serviços partilhados, e efetuados os vários reportes periódicos, não obstante o aumento significativo do volume de trabalho.
9. Cumprimento rigoroso dos prazos em processos graciosos e contenciosos.
10. Foram realizadas 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.
11. Em 2022 as contratações realizadas e em vigor abrangeram 11 categorias, tendo a poupança atingido os 17,73%, superando a de 2021, que fora de 12%.
12. Várias das contratações foram efetuadas por concursos públicos com publicitação no JOUE, de tramitação mais trabalhosa e morosa, dado não se encontrarem em vigor acordos quadro da eSPap para várias categorias, tendo as restantes sido realizadas ao abrigo de acordos em vigor.
13. Em virtude da decorrência de ações de contencioso pré-contratual e, também, pela demora na obtenção de autorização de encargos plurianuais, foi ainda necessário assegurar a não interrupção da prestação de serviços essenciais ao regular funcionamento dos organismos, tendo para o efeito sido necessário desenvolver ajustes diretos intercalares. Concretamente, no que se refere ao concurso de vigilância e segurança, dos cinco lotes suspensos por interposição de ações de contencioso pré-contratual, três foram já retomados na sequência de decisões favoráveis ao MTSSS.
14. Foi ainda assegurada a tramitação inerente a pedidos de exceção e desenvolvidas outras ações, destacando-se a recolha e agregação de informação relativa ao Plano Nacional de Compras Públicas, a solicitação da eSPap.
15. Salvaguarda da receção e expedição de todo o expediente.
16. 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.
17. Desenvolvimento, coordenação e acompanhamento da Rede PorTodos (Rede do MTSSS para a Sustentabilidade), única estrutura neste âmbito na AP, na qual participam a quase totalidade dos serviços e organismos do Ministério, com base num plano de ação anual comunicado à Tutela.
18. As atividades desenvolvidas pelo Grupo de Trabalho para a Sustentabilidade (GS) da Secretaria-Geral, reformulado e reforçado em 2018, constituindo um polo dinamizador de diversas iniciativas neste

domínio, 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.

19. Realização das iniciativas “Dia da SG”, “Semana da Sustentabilidade” e “À conversa...”, em formato *online* e presencial, 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.
20. 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.
21. 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.
22. Concretização de diversas iniciativas/eventos/atividades, em formato de Webinar, 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

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

1. Avalie a qualidade do atendimento que lhe foi prestado, quanto à clareza (ponto 1.1) e à adequação da linguagem (ponto 1.2).

1.1 | Linguagem clara
| Linguagem pouco clara

1.2 | Linguagem adequada
| Linguagem inadequada

2. A resposta que obteve neste atendimento foi imediata e ajustada à situação?

Sim

Não

3. Recomendaria este serviço a um familiar ou amigo?

Sim

Não

Se assinalou Não, indique o motivo ou apresente uma sugestão de melhoria do serviço prestado:

4. Avalie as instalações e condições ambientais do nosso serviço:

Muito boas

Boas

Suficientes

Insuficientes

**5. Dispomos também de um serviço de atendimento telefónico – Linha Azul – 210495286.
Já ligou para a Linha Azul?**

Sim

Não

Se assinalou Sim, avalie a qualidade do atendimento telefónico:

Excelente

Muito Bom

Bom

Suficiente

Insuficiente

Muito obrigada pela sua colaboração.

Identificação (facultativa)

Nome _____

Sexo

M

F

Data ____/____/____

Resultados do Inquérito à satisfação do cidadão - De 3 janeiro a 29 de dezembro de 2022

	Atendimento presencial		Atendimento telefónico	
	N.º de respostas	Percentagem	N.º de respostas	Percentagem
Avaliação positiva	2482	99,96%	163	100,00%
Avaliação negativa	1	0,04%	0	0,00%
Totais	2483	100,00%	163	100,00%

Género	N.º de inquiridos/as
Masculino	209
Feminino	331
Total	540

Objetivo operacional 1

Meta - 85% / 90%

Superação - > 90%

Nota: Inquéritos entregues no período de 3 de janeiro a 29 dezembro de 2022. 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);

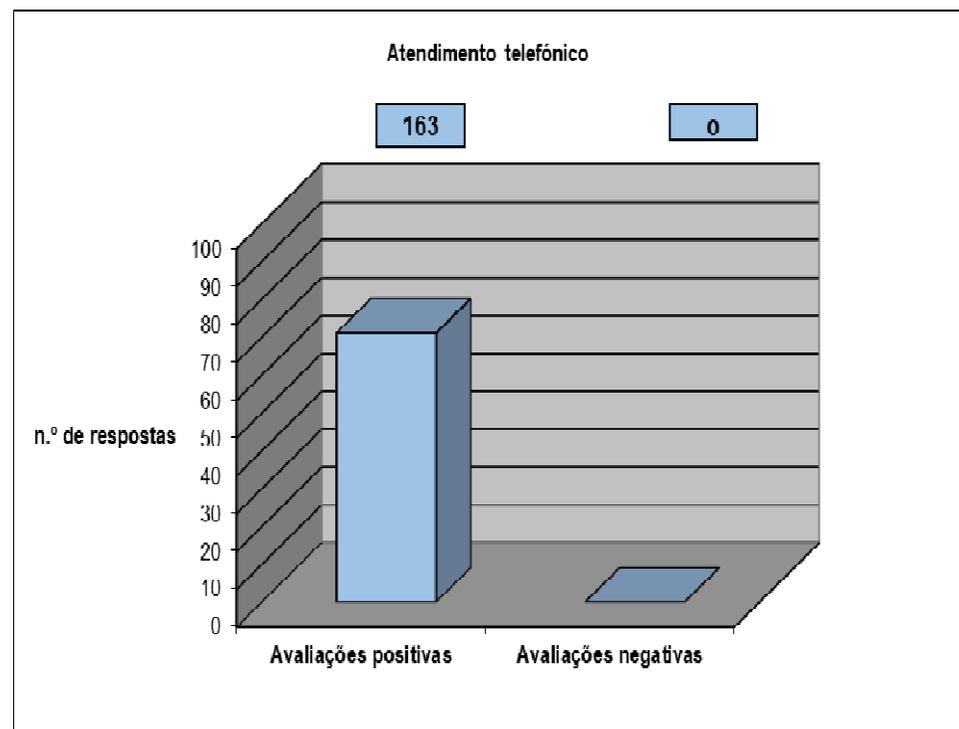
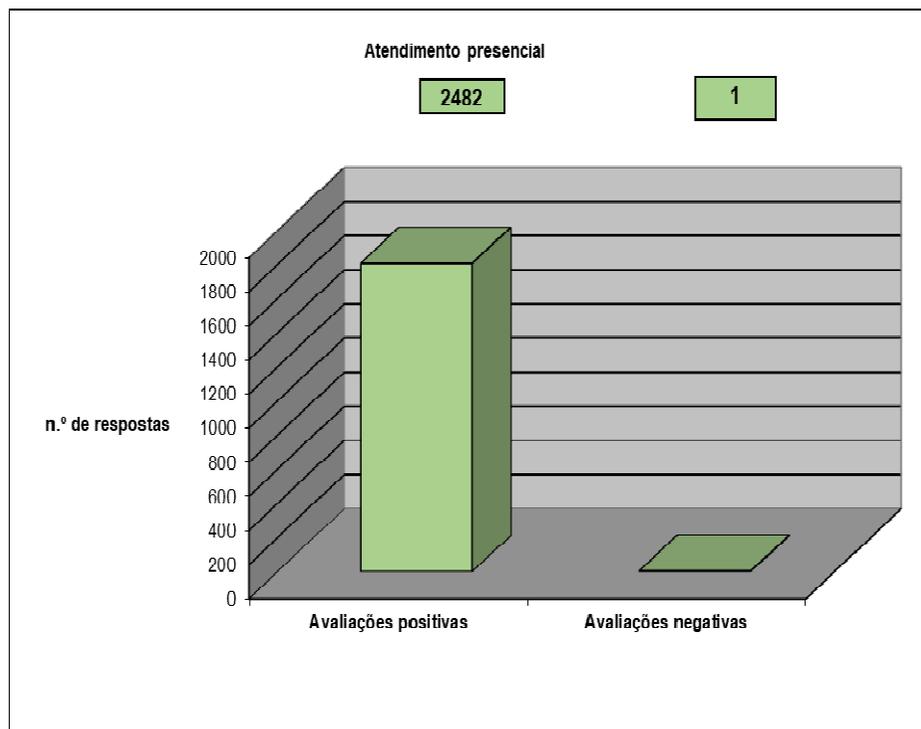
que o cidadão recomendaria este serviço a um familiar ou amigo, (n.º 3 do inquérito)

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 Receção - 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 2

Direção de Serviços Comuns – Núcleo de Arquivo e Documentação

Inquérito de Satisfação (Modelo)

A. ESPAÇO FÍSICO

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

B. ATENDIMENTO

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

C. CONSULTA

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

D. AVALIAÇÃO GLOBAL

1. Qual o grau de satisfação perante o serviço prestado?	<i>Muito Insatisfeito</i>	1	2	3	4	5	<i>Muito Satisfeito</i>
--	---------------------------	---	---	---	---	---	-------------------------

Inquérito de Satisfação 2021 - 2022

Média dos resultados de 8 inquéritos de satisfação (escala de 1 a 5): 4,72

A. ESPAÇO FÍSICO

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

B. ATENDIMENTO

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

C. CONSULTA

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

D. AVALIAÇÃO GLOBAL

1. Qual o grau de satisfação perante o serviço prestado?	<i>Muito Insatisfeito</i>	1	2	3	4	5	<i>Muito Satisfeito</i>
--	---------------------------	---	---	---	---	---	-------------------------

Anexo 3

Colaboradores 2022 - Inquérito de Avaliação de Satisfação

INQUÉRITO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS/AS COLABORADORES/AS SGMTSSS 2022

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 **28 de fevereiro**.

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



Existem 24 perguntas neste questionário.

Questionário de Avaliação da Satisfação dos Colaboradores SGMTSSS

Expresse o seu grau de satisfação global com a SG:

Por favor, seleccione a posição apropriada para cada elemento:

	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito
Desempenho global da SG _____	<input type="radio"/>				
Forma como a SG gere os conflitos de interesses _____	<input type="radio"/>				
Nível de envolvimento dos colaboradores na SG e na respetiva missão _____	<input type="radio"/>				
Envolvimento dos colaboradores nos processos de tomada de decisão _____	<input type="radio"/>				
Envolvimento dos colaboradores em atividades de melhoria _____	<input type="radio"/>				
Mecanismos de consulta e diálogo entre colaboradores e gestores _____	<input type="radio"/>				
Iniciativas da SG para a Sustentabilidade _____	<input type="radio"/>				

	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito
Desempenho ético da SG	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

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, seleccione a posição apropriada para cada elemento:

	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito
Gestão de topo (Direção) _____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gestão de nível intermédio (Diretor/a de Serviços) _____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gestão Direta (Chefe de Divisão ou Coordenador/a)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Aptidão da gestão para comunicar

Por favor, selecione a posição apropriada para cada elemento:

	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito
Gestão de topo (Direção) _____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gestão de nível intermédio (Diretor/a de Serviços) _____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gestão Direta (Chefe de Divisão ou Coordenador/a)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Indique o seu grau de satisfação com a gestão e sistemas de gestão da SG:

Por favor, seleccione a posição apropriada para cada elemento:

	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito
Forma como o sistema de avaliação de desempenho em vigor foi implementado _____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fixação de objetivos individuais e partilhados _____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Forma como a SG reconhece os esforços individuais _____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Forma como a SG reconhece os esforços das equipas _____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Postura face à mudança e à inovação	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Sugestões de melhoria

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

Indique o regime de prestação de trabalho:

Por favor, seleccione **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, seleccione a posição apropriada para cada elemento:

	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 a posição apropriada para cada elemento:

	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito
Ambiente de trabalho _____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Resolução de conflitos, queixas ou problemas pessoais _____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Flexibilidade do horário de trabalho _____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Conciliação do trabalho com a vida familiar e assuntos pessoais _____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Igualdade de oportunidades _____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Igualdade de tratamento na organização	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Sugestões de melhoria

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

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

Por favor, seleccione a posição apropriada para cada elemento:

	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito
Política de gestão de recursos humanos existente na SG _____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Oportunidades criadas para o desenvolvimento de novas competências _____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Acesso a formação relevante para desenvolver os objetivos individuais	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Sugestões de melhoria

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

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

Por favor, seleccione a posição apropriada para cada elemento:

	Muito Desmotivado	Desmotivado	Pouco Motivado	Motivado	Muito Motivado
Aprender novos métodos de trabalho _____	<input type="radio"/>				
Desenvolver trabalho em equipa _____	<input type="radio"/>				
Participar em ações de formação _____	<input type="radio"/>				
Participar em projetos de mudança _____	<input type="radio"/>				
Sugerir melhorias	<input type="radio"/>				

Sugestões de melhoria

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

Resultados do Inquérito de satisfação dos Colaboradores da SG 2022

Universo: 104

Respondentes:76

Summary for q1(2)[Desempenho global da SG]

Expresse o seu grau de satisfação global com a SG:

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	0	0,00%
Insatisfeito (2)	0	0,00%
Pouco Satisfeito (3)	4	7,55%
Satisfeito (4)	31	58,49%
Muito Satisfeito (5)	18	33,96%
Sem resposta	0	0,00%
Média:4,26		

Summary for q1(4)[Forma como a SG gere os conflitos de interesses]

Expresse o seu grau de satisfação global com a SG:

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	0	0,00%
Insatisfeito (2)	2	3,77%
Pouco Satisfeito (3)	1	1,89%
Satisfeito (4)	37	69,81%
Muito Satisfeito (5)	10	18,87%
Sem resposta	3	5,66%
Média:4,10		

Summary for q1(5)[Nível de envolvimento dos colaboradores na SG e na respetiva missão]

Expresse o seu grau de satisfação global com a SG:

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	0	0,00%
Insatisfeito (2)	1	1,89%
Pouco Satisfeito (3)	5	9,43%
Satisfeito (4)	29	54,72%
Muito Satisfeito (5)	18	33,96%
Sem resposta	0	0,00%
Média:4,21		

Summary for q1(6)[Envolvimento dos colaboradores nos processos de tomada de decisão]

Expresse o seu grau de satisfação global com a SG:

Resposta	Contagem	Percentagem
----------	----------	-------------

Muito Insatisfeito (1)	1	1,89%
Insatisfeito (2)	3	5,66%
Pouco Satisfeito (3)	5	9,43%
Satisfeito (4)	34	64,15%
Muito Satisfeito (5)	8	15,09%
Sem resposta	2	3,77%
Média:3,88		

Summary for q1(7)[Envolvimento dos colaboradores em atividades de melhoria]

Expresse o seu grau de satisfação global com a SG:

Resposta	Contagem	Porcentagem
Muito Insatisfeito (1)	0	0,00%
Insatisfeito (2)	2	3,77%
Pouco Satisfeito (3)	8	15,09%
Satisfeito (4)	31	58,49%
Muito Satisfeito (5)	11	20,75%
Sem resposta	1	1,89%
Média3,98		

Summary for q1(8)[Mecanismos de consulta e diálogo entre colaboradores e gestores]

Expresse o seu grau de satisfação global com a SG:

Resposta	Contagem	Porcentagem
Muito Insatisfeito (1)	1	1,89%
Insatisfeito (2)	2	3,77%
Pouco Satisfeito (3)	2	3,77%
Satisfeito (4)	30	56,60%
Muito Satisfeito (5)	17	32,08%
Sem resposta	1	1,89%
Média: 4,15		

Summary for q1(9)[Iniciativas da SG para a Sustentabilidade]

Expresse o seu grau de satisfação global com a SG:

Resposta	Contagem	Porcentagem
Muito Insatisfeito (1)	0	0,00%
Insatisfeito (2)	1	1,89%
Pouco Satisfeito (3)	4	7,55%
Satisfeito (4)	25	47,17%
Muito Satisfeito (5)	21	39,62%
Sem resposta	2	3,77%
Média:4,29		

Summary for q1(10)[Desempenho ético da SG]

Expresse o seu grau de satisfação global com a SG:

Resposta	Contagem	Porcentagem
Muito Insatisfeito (1)	0	0,00%
Insatisfeito (2)	0	0,00%
Pouco Satisfeito (3)	2	3,77%
Satisfeito (4)	29	54,72%
Muito Satisfeito (5)	22	41,51%
Sem resposta	0	0,00%

Média:4,38

Summary for q11

Sugestões de melhoria

Resposta	Contagem	Porcentagem
Resposta	1	1,89%
Sem resposta	52	98,11%

ID

Resposta

129 Há que colmatar lacunas na comunicação interna que impedem um nível de envolvimento mais elevado dos colaboradores na SG e na sua missão, bem como um maior envolvimento nos processos de tomada de decisão. Apesar da vontade e alguma aptidão para comunicar, há que fazê-lo adequada e oportunamente sobre atividades e resultados alcançados pela SG.

Summary for q21(1)[Gestão de topo (Direção)]

Aptidão da liderança para conduzir a organização (estabelecer objetivos, afetar recursos, monitorizar o desempenho global, gerir os processos, etc.)

Resposta	Contagem	Porcentagem
Muito Insatisfeito (1)	1	1,89%
Insatisfeito (2)	0	0,00%
Pouco Satisfeito (3)	4	7,55%
Satisfeito (4)	18	33,96%
Muito Satisfeito (5)	29	54,72%
Sem resposta	1	1,89%

Média4,42

Summary for q21(2)[Gestão de nível intermédio (Diretor/a de Serviços)]

Aptidão da liderança para conduzir a organização (estabelecer objetivos, afetar recursos, monitorizar o desempenho global, gerir os processos, etc.)

Resposta	Contagem	Porcentagem
Muito Insatisfeito (1)	3	5,66%
Insatisfeito (2)	1	1,89%
Pouco Satisfeito (3)	2	3,77%
Satisfeito (4)	21	39,62%
Muito Satisfeito (5)	26	49,06%
Sem resposta	0	0,00%

Média4,25

Summary for q21(3)[Gestão Direta (Chefe de Divisão ou Coordenador/a)]

Aptidão da liderança para conduzir a organização (estabelecer objetivos, afetar recursos, monitorizar o desempenho global, gerir os processos, etc.)

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	2	3,77%
Insatisfeito (2)	2	3,77%
Pouco Satisfeito (3)	1	1,89%
Satisfeito (4)	20	37,74%
Muito Satisfeito (5)	19	35,85%
Sem resposta	9	16,98%
Média: 4,18		

Summary for q212(1)[Gestão de topo (Direção)]

Aptidão da gestão para comunicar

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	0	0,00%
Insatisfeito (2)	0	0,00%
Pouco Satisfeito (3)	7	13,21%
Satisfeito (4)	17	32,08%
Muito Satisfeito (5)	28	52,83%
Sem resposta	1	1,89%
Média: 4,40		

Summary for q212(2)[Gestão de nível intermédio (Diretor/a de Serviços)]

Aptidão da gestão para comunicar

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	2	3,77%
Insatisfeito (2)	1	1,89%
Pouco Satisfeito (3)	3	5,66%
Satisfeito (4)	19	35,85%
Muito Satisfeito (5)	26	49,06%
Sem resposta	2	3,77%
Média: 4,29		

Summary for q212(3)[Gestão Direta (Chefe de Divisão ou Coordenador/a)]

Aptidão da gestão para comunicar

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	1	1,89%
Insatisfeito (2)	2	3,77%
Pouco Satisfeito (3)	2	3,77%
Satisfeito (4)	13	24,53%
Muito Satisfeito (5)	26	49,06%

Sem resposta	9	16,98%
Média: 4,39		

Summary for q22(1)[Forma como o sistema de avaliação de desempenho em vigor foi implementado]

Indique o seu grau de satisfação com a gestão e sistemas de gestão da SG:

Resposta	Contagem	Porcentagem
Muito Insatisfeito (1)	4	7,55%
Insatisfeito (2)	3	5,66%
Pouco Satisfeito (3)	6	11,32%
Satisfeito (4)	27	50,94%
Muito Satisfeito (5)	5	9,43%
Sem resposta	8	15,09%
Média: 3,58		

Summary for q22(2)[Fixação de objetivos individuais e partilhados]

Indique o seu grau de satisfação com a gestão e sistemas de gestão da SG:

Resposta	Contagem	Porcentagem
Muito Insatisfeito (1)	2	3,77%
Insatisfeito (2)	3	5,66%
Pouco Satisfeito (3)	8	15,09%
Satisfeito (4)	27	50,94%
Muito Satisfeito (5)	6	11,32%
Sem resposta	7	13,21%
Média: 3,70		

Summary for q22(3)[Forma como a SG reconhece os esforços individuais]

Indique o seu grau de satisfação com a gestão e sistemas de gestão da SG:

Resposta	Contagem	Porcentagem
Muito Insatisfeito (1)	3	5,66%
Insatisfeito (2)	5	9,43%
Pouco Satisfeito (3)	7	13,21%
Satisfeito (4)	23	43,40%
Muito Satisfeito (5)	8	15,09%
Sem resposta	7	13,21%
Média: 3,61		

Summary for q22(4)[Forma como a SG reconhece os esforços das equipas]

Indique o seu grau de satisfação com a gestão e sistemas de gestão da SG:

Resposta	Contagem	Porcentagem
Muito Insatisfeito (1)	4	7,55%
Insatisfeito (2)	5	9,43%
Pouco Satisfeito (3)	3	5,66%
Satisfeito (4)	28	52,83%

Muito Satisfeito (5)	6	11,32%
Sem resposta	7	13,21%
Média: 3,59		

Summary for q22(5)[Postura face à mudança e à inovação]

Indique o seu grau de satisfação com a gestão e sistemas de gestão da SG:

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	1	1,89%
Insatisfeito (2)	2	3,77%
Pouco Satisfeito (3)	7	13,21%
Satisfeito (4)	26	49,06%
Muito Satisfeito (5)	12	22,64%
Sem resposta	5	9,43%
Média:3,96		

Summary for q23

Sugestões de melhoria

Resposta	3	5,66%
Sem resposta	50	94,34%

ID

Resposta

93	Não contratualizei ainda objetivos SIADAP.
116	Reuniões com os funcionários de todos os serviços da SG de cada departamento, para sugestões de ideias, e serem ouvidas melhorias, e até situações menos boas.
139	A inovação tem de ser útil e efetivamente funcional, se vem dificultar o trabalho diário talvez seja de não a introduzir.

Summary for q25

Indique o regime de prestação de trabalho:

Resposta	Contagem	Percentagem
Presencial (SQ001)	30	56,60%
Teletrabalho (SQ003)	2	3,77%
Presencial e Teletrabalho (SQ002)	23	43,40%

Summary for q26(SQ001)[Presencial]

Indique o seu grau de satisfação com o(s) regime(s) de trabalho que exerceu funções ao longo do ano:

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (A1)	1	1,89%
Insatisfeito (A2)	0	0,00%
Pouco Satisfeito (A3)	2	3,77%
Satisfeito (A4)	26	49,06%
Muito Satisfeito (A5)	17	32,08%
Sem resposta	7	13,21%
Média: 4,26		

Summary for q26(SQ002)[Teletrabalho]		
Indique o seu grau de satisfação com o(s) regime(s) de trabalho que exerceu funções ao longo do ano:		
Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (A1)	1	1,89%
Insatisfeito (A2)	0	0,00%
Pouco Satisfeito (A3)	3	5,66%
Satisfeito (A4)	15	28,30%
Muito Satisfeito (A5)	10	18,87%
Sem resposta	24	45,28%
Média: 4,14		
Summary for q26(SQ003)[Presencial e Teletrabalho]		
Indique o seu grau de satisfação com o(s) regime(s) de trabalho que exerceu funções ao longo do ano:		
Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (A1)	1	1,89%
Insatisfeito (A2)	0	0,00%
Pouco Satisfeito (A3)	1	1,89%
Satisfeito (A4)	14	26,42%
Muito Satisfeito (A5)	16	30,19%
Sem resposta	21	39,62%
Média:4,38		
Summary for q3(1)[Ambiente de trabalho]		
Assinale o seu grau de satisfação com as condições de trabalho na SG:		
Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	0	0,00%
Insatisfeito (2)	1	1,89%
Pouco Satisfeito (3)	2	3,77%
Satisfeito (4)	25	47,17%
Muito Satisfeito (5)	25	47,17%
Sem resposta	0	0,00%
Média: 4,40		
Summary for q3(2)[Resolução de conflitos, queixas ou problemas pessoais]		
Assinale o seu grau de satisfação com as condições de trabalho na SG:		
Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	0	0,00%
Insatisfeito (2)	2	3,77%
Pouco Satisfeito (3)	2	3,77%
Satisfeito (4)	31	58,49%
Muito Satisfeito (5)	18	33,96%
Sem resposta	0	0,00%

Média 4,23		
Summary for q3(3)[Flexibilidade do horário de trabalho]		
Assinale o seu grau de satisfação com as condições de trabalho na SG:		
Resposta	Contagem	Porcentagem
Muito Insatisfeito (1)	0	0,00%
Insatisfeito (2)	0	0,00%
Pouco Satisfeito (3)	2	3,77%
Satisfeito (4)	21	39,62%
Muito Satisfeito (5)	30	56,60%
Sem resposta	0	0,00%
Média4,53		
Summary for q3(4)[Conciliação do trabalho com a vida familiar e assuntos pessoais]		
Assinale o seu grau de satisfação com as condições de trabalho na SG:		
Resposta	Contagem	Porcentagem
Muito Insatisfeito (1)	0	0,00%
Insatisfeito (2)	2	3,77%
Pouco Satisfeito (3)	1	1,89%
Satisfeito (4)	22	41,51%
Muito Satisfeito (5)	28	52,83%
Sem resposta	0	0,00%
Média: 4,43		
Summary for q3(5)[Igualdade de oportunidades]		
Assinale o seu grau de satisfação com as condições de trabalho na SG:		
Resposta	Contagem	Porcentagem
Muito Insatisfeito (1)	2	3,77%
Insatisfeito (2)	1	1,89%
Pouco Satisfeito (3)	4	7,55%
Satisfeito (4)	21	39,62%
Muito Satisfeito (5)	22	41,51%
Sem resposta	3	5,66%
Média: 4,20		
Summary for q3(6)[Igualdade de tratamento na organização]		
Assinale o seu grau de satisfação com as condições de trabalho na SG:		
Resposta	Contagem	Porcentagem
Muito Insatisfeito (1)	2	3,77%
Insatisfeito (2)	2	3,77%
Pouco Satisfeito (3)	5	9,43%
Satisfeito (4)	19	35,85%
Muito Satisfeito (5)	23	43,40%

Sem resposta	2	3,77%
Média: 4,16		

Summary for q31
Sugestões de melhoria

Resposta	2	3,77%
Sem resposta	51	96,23%

ID	Resposta
129	A conciliação do trabalho com a vida familiar e a vida pessoal pode melhorar com mais elementos nas equipas. Também alguma inflexibilidade por parte da SG quanto a solicitações recebidas fora de horas ou em cima da hora, pode impedir que aquilo que deve ser uma exceção ou caso pontual se transforme em norma.
130	Sugeria que fosse permitido jornada continua aos funcionários, quando o conjugue do funcionário se encontre a trabalhar fora do seu distrito, ou fora do país. Sendo equiparado a uma família monoparental, mesmo que os descendentes possuam mais de 12 anos. Desta forma seria mais fácil poder conciliar a vida profissional com a vida familiar.

Summary for q4(1)[Política de gestão de recursos humanos existente na SG]
Registe o seu grau de satisfação com o desenvolvimento da sua carreira:

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	2	3,77%
Insatisfeito (2)	2	3,77%
Pouco Satisfeito (3)	7	13,21%
Satisfeito (4)	26	49,06%
Muito Satisfeito (5)	12	22,64%
Sem resposta	4	7,55%
Média: 3,90		

Summary for q4(2)[Oportunidades criadas para o desenvolvimento de novas competências]
Registe o seu grau de satisfação com o desenvolvimento da sua carreira:

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	1	1,89%
Insatisfeito (2)	2	3,77%
Pouco Satisfeito (3)	7	13,21%
Satisfeito (4)	25	47,17%
Muito Satisfeito (5)	16	30,19%
Sem resposta	2	3,77%
Média: 4,04		

Summary for q4(3)[Acesso a formação relevante para desenvolver os objetivos individuais]
Registe o seu grau de satisfação com o desenvolvimento da sua carreira:

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	2	3,77%
Insatisfeito (2)	5	9,43%
Pouco Satisfeito (3)	7	13,21%
Satisfeito (4)	22	41,51%

Muito Satisfeito (5)	15	28,30%
Sem resposta	2	3,77%
Média: 3,84		
Summary for q41		
Sugestões de melhoria		
Resposta	1	1,89%
Sem resposta	52	98,11%
ID	Resposta	
116	Formação na área que desempenho funções.	
Summary for q5(1)[Aprender novos métodos de trabalho]		
Indique a sua motivação, no contexto da SG, para:		
Resposta	Contagem	Porcentagem
Muito Desmotivado (1)	0	0,00%
Desmotivado (2)	1	1,89%
Pouco Motivado (3)	3	5,66%
Motivado (4)	24	45,28%
Muito Motivado (5)	23	43,40%
Sem resposta	2	3,77%
Média: 4,35		
Summary for q5(2)[Desenvolver trabalho em equipa]		
Indique a sua motivação, no contexto da SG, para:		
Resposta	Contagem	Porcentagem
Muito Desmotivado (1)	0	0,00%
Desmotivado (2)	1	1,89%
Pouco Motivado (3)	4	7,55%
Motivado (4)	22	41,51%
Muito Motivado (5)	25	47,17%
Sem resposta	1	1,89%
Média: 4,37		
Summary for q5(3)[Participar em ações de formação]		
Indique a sua motivação, no contexto da SG, para:		
Resposta	Contagem	Porcentagem
Muito Desmotivado (1)	0	0,00%
Desmotivado (2)	1	1,89%
Pouco Motivado (3)	7	13,21%
Motivado (4)	16	30,19%
Muito Motivado (5)	27	50,94%
Sem resposta	2	3,77%
Média: 4,35		

Summary for q5(4)[Participar em projetos de mudança]

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

Resposta	Contagem	Porcentagem
Muito Desmotivado (1)	0	0,00%
Desmotivado (2)	1	1,89%
Pouco Motivado (3)	4	7,55%
Motivado (4)	19	35,85%
Muito Motivado (5)	28	52,83%
Sem resposta	1	1,89%
Média: 4,42		

Summary for q5(5)[Sugerir melhorias]

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

Resposta	Contagem	Porcentagem
Muito Desmotivado (1)	0	0,00%
Desmotivado (2)	2	3,77%
Pouco Motivado (3)	6	11,32%
Motivado (4)	21	39,62%
Muito Motivado (5)	17	32,08%
Sem resposta	7	13,21%
Média: 4,15		

Summary for q51

Sugestões de melhoria

Resposta	0	0,00%
Sem resposta	53	100,00%
ID	Resposta	

Summary for q6(1)[Lidera através do exemplo]

Assinale o seu grau de satisfação relativamente às seguintes práticas de liderança da Gestão de topo da SG (Direção):

Resposta	Contagem	Porcentagem
Muito Insatisfeito (1)	0	0,00%
Insatisfeito (2)	0	0,00%
Pouco Satisfeito (3)	5	9,43%
Satisfeito (4)	23	43,40%
Muito Satisfeito (5)	21	39,62%
Sem resposta	4	7,55%
Média: 4,33		

Summary for q6(2)[Informa e consulta os colaboradores com regularidade sobre os assuntos importantes da SG]

Assinale o seu grau de satisfação relativamente às seguintes práticas de liderança da Gestão de topo da SG (Direção):

Resposta	Contagem	Porcentagem
Muito Insatisfeito (1)	0	0,00%

Insatisfeito (2)	0	0,00%
Pouco Satisfeito (3)	6	11,32%
Satisfeito (4)	23	43,40%
Muito Satisfeito (5)	21	39,62%
Sem resposta	3	5,66%
Média: 4,30		

Summary for q6(3)[Demonstra empenho no processo de mudança]

Assinale o seu grau de satisfação relativamente às seguintes práticas de liderança da Gestão de topo da SG (Direção):

Resposta	Contagem	Porcentagem
Muito Insatisfeito (1)	0	0,00%
Insatisfeito (2)	1	1,89%
Pouco Satisfeito (3)	5	9,43%
Satisfeito (4)	26	49,06%
Muito Satisfeito (5)	19	35,85%
Sem resposta	2	3,77%
Média: 4,24		

Summary for q6(4)[Aceita críticas construtivas]

Assinale o seu grau de satisfação relativamente às seguintes práticas de liderança da Gestão de topo da SG (Direção):

Resposta	Contagem	Porcentagem
Muito Insatisfeito (1)	0	0,00%
Insatisfeito (2)	0	0,00%
Pouco Satisfeito (3)	5	9,43%
Satisfeito (4)	28	52,83%
Muito Satisfeito (5)	17	32,08%
Sem resposta	3	5,66%
Média: 4,24		

Summary for q6(5)[Aceita sugestões de melhoria]

Assinale o seu grau de satisfação relativamente às seguintes práticas de liderança da Gestão de topo da SG (Direção):

Resposta	Contagem	Porcentagem
Muito Insatisfeito (1)	0	0,00%
Insatisfeito (2)	0	0,00%
Pouco Satisfeito (3)	4	7,55%
Satisfeito (4)	29	54,72%
Muito Satisfeito (5)	18	33,96%
Sem resposta	2	3,77%
Média: 4,27		

Summary for q6(6)[Encoraja a confiança mútua e o respeito]

Assinale o seu grau de satisfação relativamente às seguintes práticas de liderança da Gestão de topo da SG (Direção):

Resposta	Contagem	Porcentagem
----------	----------	-------------

Muito Insatisfeito (1)	0	0,00%
Insatisfeito (2)	1	1,89%
Pouco Satisfeito (3)	2	3,77%
Satisfeito (4)	24	45,28%
Muito Satisfeito (5)	23	43,40%
Sem resposta	3	5,66%
Média: 4,38		

Summary for q6(7)[Promove uma cultura de aprendizagem e melhoria contínua]

Assinale o seu grau de satisfação relativamente às seguintes práticas de liderança da Gestão de topo da SG (Direção):

Resposta	Contagem	Porcentagem
Muito Insatisfeito (1)	0	0,00%
Insatisfeito (2)	1	1,89%
Pouco Satisfeito (3)	1	1,89%
Satisfeito (4)	26	49,06%
Muito Satisfeito (5)	23	43,40%
Sem resposta	2	3,77%
Média: 4,39		

Summary for q6(8)[Promove ações de formação]

Assinale o seu grau de satisfação relativamente às seguintes práticas de liderança da Gestão de topo da SG (Direção):

Resposta	Contagem	Porcentagem
Muito Insatisfeito (1)	0	0,00%
Insatisfeito (2)	1	1,89%
Pouco Satisfeito (3)	3	5,66%
Satisfeito (4)	26	49,06%
Muito Satisfeito (5)	20	37,74%
Sem resposta	3	5,66%
Média: 43,0		

Summary for q6(9)[Cria condições para a delegação de poderes, responsabilidades e competências]

Assinale o seu grau de satisfação relativamente às seguintes práticas de liderança da Gestão de topo da SG (Direção):

Resposta	Contagem	Porcentagem
Muito Insatisfeito (1)	1	1,89%
Insatisfeito (2)	0	0,00%
Pouco Satisfeito (3)	6	11,32%
Satisfeito (4)	24	45,28%
Muito Satisfeito (5)	17	32,08%
Sem resposta	5	9,43%
Média: 4,17		

Summary for q6(10)[Reconhece e premeia os esforços individuais e das equipas]

Assinale o seu grau de satisfação relativamente às seguintes práticas de liderança da Gestão de topo da SG (Direção):

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	2	3,77%
Insatisfeito (2)	1	1,89%
Pouco Satisfeito (3)	4	7,55%
Satisfeito (4)	28	52,83%
Muito Satisfeito (5)	14	26,42%
Sem resposta	4	7,55%
Média: 4,04		

Summary for q6(11)[Adequa o tratamento dado às pessoas, às necessidades e às situações em causa]

Assinale o seu grau de satisfação relativamente às seguintes práticas de liderança da Gestão de topo da SG (Direção):

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	1	1,89%
Insatisfeito (2)	2	3,77%
Pouco Satisfeito (3)	3	5,66%
Satisfeito (4)	26	49,06%
Muito Satisfeito (5)	17	32,08%
Sem resposta	4	7,55%
Média: 4,14		

Summary for q611

Sugestões de melhoria

Resposta	0	0,00%
Sem resposta	53	100,00%
ID	Resposta	

Summary for q62(1)[Lidera através do exemplo]

Assinale o seu grau de satisfação relativamente às seguintes práticas de liderança da Gestão intermédia (Diretor/a de Serviços):

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	1	1,89%
Insatisfeito (2)	1	1,89%
Pouco Satisfeito (3)	3	5,66%
Satisfeito (4)	26	49,06%
Muito Satisfeito (5)	19	35,85%
Sem resposta	3	5,66%
Média: 4,22		

Summary for q62(2)[Informa e consulta os colaboradores com regularidade sobre os objetivos e as atividades da unidade orgânica]

Assinale o seu grau de satisfação relativamente às seguintes práticas de liderança da Gestão intermédia (Diretor/a de Serviços):

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	1	1,89%
Insatisfeito (2)	2	3,77%

Pouco Satisfeito (3)	4	7,55%
Satisfeito (4)	22	41,51%
Muito Satisfeito (5)	20	37,74%
Sem resposta	4	7,55%
Média: 4,18		

Summary for q62(3)[Aceita críticas construtivas]

Assinale o seu grau de satisfação relativamente às seguintes práticas de liderança da Gestão intermédia (Diretor/a de Serviços):

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	1	1,89%
Insatisfeito (2)	1	1,89%
Pouco Satisfeito (3)	1	1,89%
Satisfeito (4)	28	52,83%
Muito Satisfeito (5)	19	35,85%
Sem resposta	3	5,66%
Média: 4,25		

Summary for q62(4)[Aceita sugestões de melhoria]

Assinale o seu grau de satisfação relativamente às seguintes práticas de liderança da Gestão intermédia (Diretor/a de Serviços):

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	1	1,89%
Insatisfeito (2)	1	1,89%
Pouco Satisfeito (3)	0	0,00%
Satisfeito (4)	29	54,72%
Muito Satisfeito (5)	19	35,85%
Sem resposta	3	5,66%
Média: 4,28		

Summary for q62(5)[Estimula a iniciativa das pessoas]

Assinale o seu grau de satisfação relativamente às seguintes práticas de liderança da Gestão intermédia (Diretor/a de Serviços):

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	1	1,89%
Insatisfeito (2)	1	1,89%
Pouco Satisfeito (3)	2	3,77%
Satisfeito (4)	23	43,40%
Muito Satisfeito (5)	23	43,40%
Sem resposta	3	5,66%
Média: 4,32		

Summary for q62(6)[Encoraja a confiança mútua e o respeito]

Assinale o seu grau de satisfação relativamente às seguintes práticas de liderança da Gestão intermédia (Diretor/a de Serviços):

Resposta	Contagem	Percentagem
----------	----------	-------------

Muito Insatisfeito (1)	1	1,89%
Insatisfeito (2)	1	1,89%
Pouco Satisfeito (3)	0	0,00%
Satisfeito (4)	25	47,17%
Muito Satisfeito (5)	23	43,40%
Sem resposta	3	5,66%
Média: 4,36		

Summary for q62(7)[Promove uma cultura de aprendizagem e melhoria contínua]

Assinale o seu grau de satisfação relativamente às seguintes práticas de liderança da Gestão intermédia (Diretor/a de Serviços):

Resposta	Contagem	Porcentagem
Muito Insatisfeito (1)	1	1,89%
Insatisfeito (2)	1	1,89%
Pouco Satisfeito (3)	1	1,89%
Satisfeito (4)	23	43,40%
Muito Satisfeito (5)	24	45,28%
Sem resposta	3	5,66%
Média: 4,36		

Summary for q62(8)[Promove/propõe ações de formação]

Assinale o seu grau de satisfação relativamente às seguintes práticas de liderança da Gestão intermédia (Diretor/a de Serviços):

Resposta	Contagem	Porcentagem
Muito Insatisfeito (1)	1	1,89%
Insatisfeito (2)	2	3,77%
Pouco Satisfeito (3)	4	7,55%
Satisfeito (4)	24	45,28%
Muito Satisfeito (5)	17	32,08%
Sem resposta	5	9,43%
Média: 4.13		

Summary for q62(9)[Ajuda os colaboradores a realizarem as suas tarefas, planos e objetivos]

Assinale o seu grau de satisfação relativamente às seguintes práticas de liderança da Gestão intermédia (Diretor/a de Serviços):

Resposta	Contagem	Porcentagem
Muito Insatisfeito (1)	1	1,89%
Insatisfeito (2)	1	1,89%
Pouco Satisfeito (3)	3	5,66%
Satisfeito (4)	24	45,28%
Muito Satisfeito (5)	21	39,62%
Sem resposta	3	5,66%
Média: 4,26		

Summary for q62(10)[Reconhece e premeia os esforços individuais e das equipas]

Assinale o seu grau de satisfação relativamente às seguintes práticas de liderança da Gestão intermédia (Diretor/a de Serviços):

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	1	1,89%
Insatisfeito (2)	4	7,55%
Pouco Satisfeito (3)	2	3,77%
Satisfeito (4)	23	43,40%
Muito Satisfeito (5)	19	35,85%
Sem resposta	4	7,55%
Média: 4,12		

Summary for q62(11)[Adequa o tratamento dado às pessoas, às necessidades e às situações em causa]

Assinale o seu grau de satisfação relativamente às seguintes práticas de liderança da Gestão intermédia (Diretor/a de Serviços):

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	1	1,89%
Insatisfeito (2)	3	5,66%
Pouco Satisfeito (3)	1	1,89%
Satisfeito (4)	24	45,28%
Muito Satisfeito (5)	21	39,62%
Sem resposta	3	5,66%
Média: 4,22		

Summary for q621

Sugestões de melhoria

Resposta	0	0,00%
Sem resposta	53	100,00%
ID	Resposta	

Summary for q63(1)[Lidera através do exemplo]

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

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	1	1,89%
Insatisfeito (2)	2	3,77%
Pouco Satisfeito (3)	3	5,66%
Satisfeito (4)	14	26,42%
Muito Satisfeito (5)	19	35,85%
Sem resposta	14	26,42%
Média: 4,32		

Summary for q63(2)[Informa e consulta os colaboradores com regularidade sobre os objetivos e as atividades da unidade orgânica]

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

Resposta	Contagem	Porcentagem
Muito Insatisfeito (1)	2	3,77%
Insatisfeito (2)	2	3,77%
Pouco Satisfeito (3)	3	5,66%
Satisfeito (4)	14	26,42%
Muito Satisfeito (5)	20	37,74%
Sem resposta	12	22,64%
Média: 4,17		

Summary for q63(3)[Aceita críticas construtivas]

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

Resposta	Contagem	Porcentagem
Muito Insatisfeito (1)	2	3,77%
Insatisfeito (2)	2	3,77%
Pouco Satisfeito (3)	2	3,77%
Satisfeito (4)	15	28,30%
Muito Satisfeito (5)	20	37,74%
Sem resposta	12	22,64%
Média: 4,20		

Summary for q63(4)[Aceita sugestões de melhoria]

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

Resposta	Contagem	Porcentagem
Muito Insatisfeito (1)	2	3,77%
Insatisfeito (2)	2	3,77%
Pouco Satisfeito (3)	0	0,00%
Satisfeito (4)	15	28,30%
Muito Satisfeito (5)	22	41,51%
Sem resposta	12	22,64%
Média: 4,29		

Summary for q63(5)[Estimula a iniciativa das pessoas]

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

Resposta	Contagem	Porcentagem
Muito Insatisfeito (1)	2	3,77%
Insatisfeito (2)	1	1,89%
Pouco Satisfeito (3)	1	1,89%
Satisfeito (4)	12	22,64%
Muito Satisfeito (5)	23	43,40%

Sem resposta	14	26,42%
Média: 4,36		

Summary for q63(6)[Encoraja a confiança mútua e o respeito]

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

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	2	3,77%
Insatisfeito (2)	1	1,89%
Pouco Satisfeito (3)	2	3,77%
Satisfeito (4)	14	26,42%
Muito Satisfeito (5)	22	41,51%
Sem resposta	12	22,64%
Média: 4,29		

Summary for q63(7)[Promove uma cultura de aprendizagem e melhoria contínua]

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

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	3	5,66%
Insatisfeito (2)	1	1,89%
Pouco Satisfeito (3)	2	3,77%
Satisfeito (4)	11	20,75%
Muito Satisfeito (5)	23	43,40%
Sem resposta	13	24,53%
Média: 4,25		

Summary for q63(8)[Promove/propõe ações de formação]

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

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	2	3,77%
Insatisfeito (2)	1	1,89%
Pouco Satisfeito (3)	2	3,77%
Satisfeito (4)	13	24,53%
Muito Satisfeito (5)	22	41,51%
Sem resposta	13	24,53%
Média: 4,30		

Summary for q63(9)[Ajuda os colaboradores a realizarem as suas tarefas, planos e objetivos]

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

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	2	3,77%
Insatisfeito (2)	1	1,89%

Pouco Satisfeito (3)	2	3,77%
Satisfeito (4)	12	22,64%
Muito Satisfeito (5)	24	45,28%
Sem resposta	12	22,64%
Média: 4,34		

Summary for q63(10)[Reconhece e premeia os esforços individuais e das equipas]

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

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	2	3,77%
Insatisfeito (2)	4	7,55%
Pouco Satisfeito (3)	3	5,66%
Satisfeito (4)	13	24,53%
Muito Satisfeito (5)	18	33,96%
Sem resposta	13	24,53%
Média: 4,03		

Summary for q63(11)[Adequa o tratamento dado às pessoas, às necessidades e às situações em causa]

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

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	2	3,77%
Insatisfeito (2)	4	7,55%
Pouco Satisfeito (3)	2	3,77%
Satisfeito (4)	11	20,75%
Muito Satisfeito (5)	22	41,51%
Sem resposta	12	22,64%
Média: 4,15		

Summary for q631

Sugestões de melhoria

Resposta	0	0,00%
Sem resposta	53	100,00%
ID	Resposta	

Summary for q7(1)[Equipamentos informáticos]

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

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	5	9,43%
Insatisfeito (2)	3	5,66%
Pouco Satisfeito (3)	6	11,32%
Satisfeito (4)	30	56,60%
Muito Satisfeito (5)	9	16,98%

Sem resposta	0	0,00%
Média: 3,66		

Summary for q7(10)[Equipamentos informáticos disponibilizados para exercer funções em teletrabalho]

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

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	5	9,43%
Insatisfeito (2)	1	1,89%
Pouco Satisfeito (3)	2	3,77%
Satisfeito (4)	30	56,60%
Muito Satisfeito (5)	14	26,42%
Sem resposta	1	1,89%
Média: 3,90		

Summary for q7(2)[Aplicações informáticas]

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

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	1	1,89%
Insatisfeito (2)	4	7,55%
Pouco Satisfeito (3)	9	16,98%
Satisfeito (4)	31	58,49%
Muito Satisfeito (5)	8	15,09%
Sem resposta	0	0,00%
Média: 3,77		

Summary for q7(11)[Aplicações informáticas no âmbito do teletrabalho (ex.: Teams, Zoom, etc.)]

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

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	3	5,66%
Insatisfeito (2)	1	1,89%
Pouco Satisfeito (3)	5	9,43%
Satisfeito (4)	30	56,60%
Muito Satisfeito (5)	12	22,64%
Sem resposta	2	3,77%
Média: 3,92		

Summary for q7(3)[Sistemas de comunicação]

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

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	2	3,77%
Insatisfeito (2)	0	0,00%

Pouco Satisfeito (3)	11	20,75%
Satisfeito (4)	28	52,83%
Muito Satisfeito (5)	11	20,75%
Sem resposta	1	1,89%
Média: 3,88		

Summary for q7(12)[Condições de higiene e segurança do local de trabalho]

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

Resposta	Contagem	Porcentagem
Muito Insatisfeito (1)	1	1,89%
Insatisfeito (2)	1	1,89%
Pouco Satisfeito (3)	11	20,75%
Satisfeito (4)	32	60,38%
Muito Satisfeito (5)	8	15,09%
Sem resposta	0	0,00%
Média: 3,85		

Summary for q7(5)[Instalações]

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

Resposta	Contagem	Porcentagem
Muito Insatisfeito (1)	1	1,89%
Insatisfeito (2)	2	3,77%
Pouco Satisfeito (3)	6	11,32%
Satisfeito (4)	34	64,15%
Muito Satisfeito (5)	10	18,87%
Sem resposta	0	0,00%
Média: 3,94		

Summary for q7(6)[Serviços de refeitório e bar]

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

Resposta	Contagem	Porcentagem
Muito Insatisfeito (1)	1	1,89%
Insatisfeito (2)	5	9,43%
Pouco Satisfeito (3)	7	13,21%
Satisfeito (4)	26	49,06%
Muito Satisfeito (5)	5	9,43%
Sem resposta	9	16,98%
Média: 3,66		

Summary for q7(7)[Sala de Refeições (6º andar)]

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

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	3	5,66%
Insatisfeito (2)	7	13,21%
Pouco Satisfeito (3)	5	9,43%
Satisfeito (4)	21	39,62%
Muito Satisfeito (5)	5	9,43%
Sem resposta	12	22,64%
Média: 3,44		

Summary for q71
Sugestões de melhoria

Resposta	Contagem	Percentagem
Resposta	2	3,77%
Sem resposta	51	96,23%
ID	Resposta	
129	Maior apoio da equipa de informática que, prestando apoio técnico a todo o edifício, se revela por vezes insuficiente por falta de técnicos.	
152	A minha sugestão é melhorias a nível de limpeza das salas, pois o pó das secretárias e o lixo no chão são constantes. Outra sugestão é na melhoria de apresentação dos cabos de ligação dos computadores, pois encontram-se um pouco misturados e confusos e aparenta mau aspeto.	

Summary for q8

Qual é a sua situação profissional na Secretaria-Geral (opcional)?

Resposta	Contagem	Percentagem
Dirigente (1)	4	7,55%
Técnico Superior (2)	30	56,60%
Assistente Técnico (3)	8	15,09%
Assistente Operacional (4)	0	0,00%
Sem resposta	11	20,75%

Summary for q9

Em que área exerce normalmente funções (opcional)?

Resposta	Contagem	Percentagem
Formação (1)	3	5,66%
Arquivo (10)	1	1,89%
Administração dos Recursos Humanos (11)	0	0,00%
Relações Públicas (12)	2	3,77%
Informação ao cidadão (13)	0	0,00%
Secretariado (14)	0	0,00%
Apoio Geral (15)	0	0,00%
Outra, não mencionada acima (16)	7	13,21%
Jurídica (2)	0	0,00%
Gestão de Recursos Humanos (3)	4	7,55%

Anexo 4

Clientes 2022 - Inquérito de Avaliação de Satisfação

INQUÉRITO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS CLIENTES SGMTSSS 2022

Tendo em consideração o ano de 2022, pronuncie-se acerca do seu grau de satisfação quanto às diferentes dimensões dos serviços prestados pela SGMTSSS.

Poderá responder até dia **28 de fevereiro**.

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



Existem 22 perguntas neste questionário.

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
- Qualidade e Inovação
- Comunicação
- Logística e aprovisionamento
- Arquivo
- Unidade Ministerial de Compras
- Financeiro
- Formação
- Gestão dos RH
- Informação e documentação técnica
- Jurídico
- Manutenção e conservação física das instalações
- Relações Públicas
- Atendimento e Recepção

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, seleccione **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, seleccione a posição apropriada para cada elemento:

	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito
Cortesia dos colaboradores	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tempo de espera	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Clareza da linguagem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Agilidade da resposta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Serviço de atendimento e recepção	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Assinale o seu grau de satisfação

Sugestões de melhoria:

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

Serviços da SG *

Por favor, seleccione a posição apropriada para cada elemento:

	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito
Qualidade do serviço prestado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Objetividade face ao pedido	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cumprimento de prazos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Assinale o seu grau de satisfação

Sugestões de melhoria:

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

Informação disponibilizada pela SG *

Por favor, selecione a posição apropriada para cada elemento:

	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito
Facilidade de acesso à informação	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Utilidade da informação	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Clareza da informação	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Adequação dos canais utilizados (telefone, e- mail, presencial)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

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 a posição apropriada para cada elemento:

	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito
Auscultação da satisfação dos clientes	<input type="radio"/>				
Possibilidade de sugerir melhorias	<input type="radio"/>				
Tratamento de reclamações	<input type="radio"/>				
Integração de melhorias adequadas às necessidades dos clientes	<input type="radio"/>				

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

- Sim
- Não

Indique algumas das iniciativas desenvolvidas pela SG que conhece.

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

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

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

- Sim
- Não

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

Por favor, seleccione a posição apropriada para cada elemento:

	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.)	<input type="radio"/>				
Serviços de refeitório e bar	<input type="radio"/>				
Sala de Refeições (6º andar)	<input type="radio"/>				

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

- Gabinetes
- Serviço Administração Direta
- Serviço Administração Indireta

Outro

Identificação (opcional)

Muito obrigado pela sua participação!

Oportunamente divulgaremos os resultados obtidos.

06.02.2022 – 11:32

Submeter o seu inquérito

Obrigado por ter concluído este inquérito.

Resultados do Inquérito de satisfação dos Clientes da SG 2022

Universo: 42

Respondentes:42

Média Global de todas as respostas: 4,25

Summary for q1

A que serviço(s) da Secretaria-Geral (SG) se vai referir a sua avaliação?

Resposta	Contagem	Percentagem
Administração dos RH (1)	3	15,00%
Arquivo (2)	0	0,00%
Unidade Ministerial de Compras (3)	6	30,00%
Financeiro (4)	2	10,00%
Formação (5)	10	50,00%
Gestão dos RH (6)	3	15,00%
Informação e documentação técnica (7)	0	0,00%
Jurídico (8)	2	10,00%
Manutenção e conservação física das instalações (9)	1	5,00%
Qualidade e Inovação (10)	2	10,00%
Comunicação (11)	2	10,00%
Relações Públicas (12)	4	20,00%
Atendimento e Receção (13)	0	0,00%
Logística e aprovisionamento (14)	1	5,00%
Outro	1	5,00%
ID	Resposta	
52	Nenhum	

Summary for q2

Indique a frequência de utilização dos serviços da SG:

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito frequente (1)	1 6	30,00%
Frequente (2)	2 5	25,00%
Pouco frequente (3)	3 7	35,00%
Quase nunca (4)	3 2	10,00%
Nunca (5)	5 0	0,00%
Sem resposta	0	0,00%

Summary for q3

Considera-se satisfeito com o desempenho global da SG?

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	1 0	0,00%
Insatisfeito (2)	2 1	5,00%

Pouco Satisfeito (3)	3	2	10,00%
Satisfeito (4)	3	8	40,00%
Muito Satisfeito (5)	5	9	45,00%
Sem resposta		0	0,00%
Média:4,25			
		20	
Summary for q31			
Sugestões de melhoria:			
Resposta		2	10,00%
Sem resposta		18	90,00%
ID		Resposta	
43		Em matéria de Orientação sobre RH e de diligências em processos relacionados com a area(abertura de concursos para carreiras específicas, descongelamento de admissões, processos de mobilidade inter carreiras, nomeadamente, considero que a atuação da SG é pouco ativa e que não dá ao cidadão trabalhador dos serviços do MTSS , a devida relevância.	
44		Em algumas áreas a articulação pode ainda melhorar	
Summary for q4(1)[Cortesia dos colaboradores]			
Atendimento da SG			
Resposta		Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	1	0	0,00%
Insatisfeito (2)	2	0	0,00%
Pouco Satisfeito (3)	3	1	5,00%
Satisfeito (4)	3	8	40,00%
Muito Satisfeito (5)	5	11	55,00%
Sem resposta		0	0,00%
Média:4,5			
		20	
Summary for q4(2)[Tempo de espera]			
Atendimento da SG			
Resposta		Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	1	1	5,00%
Insatisfeito (2)	2	0	0,00%
Pouco Satisfeito (3)	3	3	15,00%
Satisfeito (4)	3	8	40,00%
Muito Satisfeito (5)	5	8	40,00%
Sem resposta		0	0,00%
Média: 4,1			
		20	
Summary for q4(3)[Clareza da linguagem]			
Atendimento da SG			
Resposta		Contagem	Percentagem

Muito Insatisfeito (1)	1	0	0,00%
Insatisfeito (2)	2	0	0,00%
Pouco Satisfeito (3)	3	2	10,00%
Satisfeito (4)	3	8	40,00%
Muito Satisfeito (5)	5	10	50,00%
Sem resposta		0	0,00%
Média:4,4			
		20	

Summary for q4(4)[Agilidade da resposta]

Atendimento da SG

Resposta		Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	1	1	5,00%
Insatisfeito (2)	2	0	0,00%
Pouco Satisfeito (3)	3	3	15,00%
Satisfeito (4)	3	7	35,00%
Muito Satisfeito (5)	5	9	45,00%
Sem resposta		0	0,00%
Média: 4,15			
		20	

Summary for q4(5)[Serviço de atendimento e receção]

Atendimento da SG

Resposta		Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	1	0	0,00%
Insatisfeito (2)	2	1	5,00%
Pouco Satisfeito (3)	3	2	10,00%
Satisfeito (4)	3	8	40,00%
Muito Satisfeito (5)	5	9	45,00%
Sem resposta		0	0,00%
Média: 4,25			
		20	

Summary for q41

Sugestões de melhoria:

Resposta		2	10,00%
Sem resposta		18	90,00%
ID		Resposta	
43		Disponibilizar portal de contacto direto entre trabalhadores e a SG	
44		Nem sempre os tempos de espera são os melhores mas acreditamos que possa ter a ver com a falta de RH	

Summary for q5(1)[Qualidade do serviço prestado]

Serviços da SG

Resposta		Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	1	0	0,00%
Insatisfeito (2)	2	1	5,00%
Pouco Satisfeito (3)	3	2	10,00%
Satisfeito (4)	3	7	35,00%
Muito Satisfeito (5)	5	10	50,00%
Sem resposta		0	0,00%
Média: 4,3			
		20	

Summary for q5(2)[Objetividade face ao pedido]

Serviços da SG

Resposta		Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	1	0	0,00%
Insatisfeito (2)	2	1	5,00%
Pouco Satisfeito (3)	3	1	5,00%
Satisfeito (4)	3	9	45,00%
Muito Satisfeito (5)	5	9	45,00%
Sem resposta		0	0,00%
Média: 4,3			
		20	

Summary for q5(3)[Cumprimento de prazos]

Serviços da SG

Resposta		Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	1	1	5,00%
Insatisfeito (2)	2	0	0,00%
Pouco Satisfeito (3)	3	2	10,00%
Satisfeito (4)	3	8	40,00%
Muito Satisfeito (5)	5	9	45,00%
Sem resposta		0	0,00%
Média:4,2			
		20	

Summary for q51

Sugestões de melhoria:

Resposta		1	5,00%
Sem resposta		19	95,00%
ID		Resposta	
43		Falta de atuação e de informação aos trabalhadores. A articulação não é transparente, sobretudo quando os serviços de que dependem os trabalhadores tb não informamos dizem que a SG não fez....	

Summary for q6(1)[Facilidade de acesso à informação]

Informação disponibilizada pela SG

Resposta		Contagem	Porcentagem
Muito Insatisfeito (1)	1	1	5,00%
Insatisfeito (2)	2	0	0,00%
Pouco Satisfeito (3)	3	2	10,00%
Satisfeito (4)	3	7	35,00%
Muito Satisfeito (5)	5	10	50,00%
Sem resposta		0	0,00%
Média: 4,25			
		20	

Summary for q6(2)[Utilidade da informação]

Informação disponibilizada pela SG

Resposta		Contagem	Porcentagem
Muito Insatisfeito (1)	1	1	5,00%
Insatisfeito (2)	2	0	0,00%
Pouco Satisfeito (3)	3	2	10,00%
Satisfeito (4)	3	7	35,00%
Muito Satisfeito (5)	5	10	50,00%
Sem resposta		0	0,00%
Média:4,25			
		20	

Summary for q6(3)[Clareza da informação]

Informação disponibilizada pela SG

Resposta		Contagem	Porcentagem
Muito Insatisfeito (1)	1	1	5,00%
Insatisfeito (2)	2	0	0,00%
Pouco Satisfeito (3)	3	2	10,00%
Satisfeito (4)	3	7	35,00%
Muito Satisfeito (5)	5	10	50,00%
Sem resposta		0	0,00%
Média: 4,25			
		20	

Summary for q6(4)[Adequação dos canais utilizados (telefone, e-mail, presencial)]

Informação disponibilizada pela SG

Resposta		Contagem	Porcentagem
Muito Insatisfeito (1)	1	1	5,00%
Insatisfeito (2)	2	0	0,00%
Pouco Satisfeito (3)	3	1	5,00%
Satisfeito (4)	3	7	35,00%
Muito Satisfeito (5)	5	11	55,00%
Sem resposta		0	0,00%
Média: 4,35			
		20	

Summary for q61			
Sugestões de melhoria:			
Resposta		1	5,00%
Sem resposta		19	95,00%
ID		Resposta	
43		Deveria haver portal em que os cidadãos tb pudessem aceder a processos em que são diretamente interessados	
Summary for q7(1)[Auscultação da satisfação dos clientes]			
Participação dos clientes na melhoria dos processos da SG			
Resposta		Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	1	0	0,00%
Insatisfeito (2)	2	0	0,00%
Pouco Satisfeito (3)	3	1	5,00%
Satisfeito (4)	3	12	60,00%
Muito Satisfeito (5)	5	6	30,00%
Sem resposta		1	5,00%
Média:4,26			
		19	
Summary for q7(2)[Possibilidade de sugerir melhorias]			
Participação dos clientes na melhoria dos processos da SG			
Resposta		Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	1	0	0,00%
Insatisfeito (2)	2	0	0,00%
Pouco Satisfeito (3)	3	1	5,00%
Satisfeito (4)	3	9	45,00%
Muito Satisfeito (5)	5	9	45,00%
Sem resposta		1	5,00%
Média: 4,42			
		19	
Summary for q7(3)[Tratamento de reclamações]			
Participação dos clientes na melhoria dos processos da SG			
Resposta		Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (1)	1	0	0,00%
Insatisfeito (2)	2	0	0,00%
Pouco Satisfeito (3)	3	3	15,00%
Satisfeito (4)	3	10	50,00%
Muito Satisfeito (5)	5	6	30,00%
Sem resposta		1	5,00%
Média: 4,16			
		19	

Summary for q7(4)[Integração de melhorias adequadas às necessidades dos clientes]

Participação dos clientes na melhoria dos processos da SG

Resposta		Contagem	Porcentagem
Muito Insatisfeito (1)	1	0	0,00%
Insatisfeito (2)	2	1	5,00%
Pouco Satisfeito (3)	3	3	15,00%
Satisfeito (4)	3	10	50,00%
Muito Satisfeito (5)	5	5	25,00%
Sem resposta		1	5,00%
Média: 4,00			
		19	

Summary for q71

Sugestões de melhoria:

Resposta		1	5,00%
Sem resposta		19	95,00%
ID		Resposta	
43		O que referi anteriormente	

Summary for q8

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%

Summary for q81

Indique algumas das iniciativas desenvolvidas pela SG que conhece.

Resposta		5	55,56%
Sem resposta		4	44,44%
ID		Resposta	
40		Todas as iniciativas divulgadas no âmbito da Rede PorTodos	
55		Rede Por Todos.	
64		Rede por Todos RSOPT	
66		Diminuição de consumos energéticos.	
74		Semana da Sustentabilidade; Workshops/webinares; Reconhecimento de Boas Práticas de Sustentabilidade; Promoção de práticas para um estilo de vida saudável.	

Summary for q9

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

Resposta		Contagem	Percentagem
Muito insatisfeito (1)	1	1	5,00%
Insatisfeito (2)	2	0	0,00%
Pouco satisfeito (3)	3	0	0,00%
Satisfeito (4)	3	9	45,00%
Muito satisfeito (5)	5	8	40,00%
Sem resposta		2	10,00%
Média:4,28			
		18	

Summary for q91

Sugestões de melhoria:

Resposta		Contagem	Percentagem
Muito insatisfeito (1)	1	1	5,00%
Sem resposta		19	95,00%
ID		Resposta	
43		Não conheço	

Summary for q92

O serviço/organismo está sediado no Edifício da Praça de Londres?

Resposta		Contagem	Percentagem
Sim (Y)		6	30,00%
Não (N)		14	70,00%
Sem resposta		0	0,00%

Summary for q93(SQ001)[Condições de higiene e segurança no edifício adaptadas às necessidades da pandemia (ex.: gel desinfetante, termómetro, etc.)]

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

Resposta		Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (A1)	1	0	0,00%
Insatisfeito (A2)	2	0	0,00%
Pouco Satisfeito (A3)	3	1	16,67%
Satisfeito (A4)	3	3	50,00%
Muito Satisfeito (A5)	5	1	16,67%
Sem resposta		1	16,67%
Média:4,00			
		5	

Summary for q93(SQ003)[Serviços de refeitório e bar]

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

Resposta		Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (A1)	1	0	0,00%
Insatisfeito (A2)	2	0	0,00%
Pouco Satisfeito (A3)	3	1	16,67%

Satisfeito (A4)	3	2	33,33%
Muito Satisfeito (A5)	5	1	16,67%
Sem resposta		2	33,33%
Média:4,00			
		4	

Summary for q93(SQ002)[Sala de Refeições (6º andar)]

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

Resposta		Contagem	Porcentagem
Muito Insatisfeito (A1)	1	0	0,00%
Insatisfeito (A2)	2	0	0,00%
Pouco Satisfeito (A3)	3	1	16,67%
Satisfeito (A4)	3	1	16,67%
Muito Satisfeito (A5)	5	0	0,00%
Sem resposta		4	66,67%
Média:3,5			
		2	

Summary for q10

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

Resposta		5	25,00%
Sem resposta		15	75,00%
ID		Resposta	
40		Sem dificuldades identificadas.	
43		Acesso/comunicação	
44		Em alguns setores não há articulação, isto é, nem sempre o nosso organismo recebe atempadamente a informação que nos interessa.	
64		Nada a referir	
68		Os procedimentos são muito burocráticos e morosos devido a panóplia de legislação existente para a área em referência.	

Summary for q11

Identifique as suas necessidades e expectativas (atuais ou futuras) relativamente ao serviço prestado pela SG:

Resposta		4	20,00%
Sem resposta		16	80,00%
ID		Resposta	
40		A SG do MTSSS, designadamente na área da formação, tem correspondido inteiramente às necessidades. A principal expectativa é a de que continue a proporcionar um serviço de qualidade, mantendo uma oferta formativa estruturada e muito adequada às necessidades, revelando sempre capacidade de resposta eficaz às solicitações, facilidade de comunicação e disponibilidade para acolher contributos.	
43		Criação de um canal de comunicação para os trabalhadores dos serviços do Ministério, de forma a que estes possam colocar questões sobre várias matérias e os processos em que são interessados	
44		Uma melhor articulação nomeadamente na área de serviços gerais (onde se inclui a manutenção das instalações e	

		limpeza). Simpatia e disponibilidade para um trabalho de equipa entre a SG e os organismos que em algumas áreas é mais difícil de se conseguir.
75		disponibilização de orientações no âmbito dos RH
Summary for q12		
Indique, por favor, o tipo de serviço a que pertence (opcional):		
Resposta	Contagem	Percentagem
Gabinetes (1)	2	11,11%
Serviço Administração Direta (2)	5	27,78%
Serviço Administração Indireta (3)	7	38,89%
Outro	0	0,00%
Sem resposta	4	22,22%
ID	Resposta	
53	Fundação INATEL	
Summary for q13 [Entidade que representa]		
Identificação (opcional)		
Resposta	6	30,00%
Sem resposta	14	70,00%
ID	Resposta	
49	Instituto de Segurança Social	
55	ISS	
74	IGFSS	
75	IGFSS, I.P.	
76	Instituto de Informática	
77	igfss	

Anexo 5

Fornecedores 2022 - Inquérito de Avaliação de Satisfação

INQUÉRITO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS FORNECEDORES SGMTSSS 2022

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 2022, de modo a melhorar as relações de prestação de serviços estabelecidas.

Antecipadamente gratos pela sua colaboração.

Poderá responder até dia **28 de fevereiro**.

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



Existem 7 perguntas neste questionário.

Questionário de Avaliação da Satisfação dos Fornecedores

1. Considera-se satisfeito com o desempenho global da SG, nas relações de prestação de serviços estabelecidas?

🗳 Escolha uma das seguintes respostas

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

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

2. Atendimento na SG

Por favor, seleccione a posição apropriada para cada elemento:

	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não Aplicável
Cortesia dos colaboradores	<input type="radio"/>					
Tempo de Espera	<input type="radio"/>					
Clareza da Linguagem	<input type="radio"/>					
Agilidade da Resposta	<input type="radio"/>					

3. Informação disponibilizada pela SG

Por favor, selecione a posição apropriada para cada elemento:

	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito
Facilidade de acesso à informação/interlocutor	<input type="radio"/>				
Utilidade da informação	<input type="radio"/>				
Clareza da informação	<input type="radio"/>				
Objetividade do pedido	<input type="radio"/>				
Adequação dos canais utilizados (telefone, e-mail, presencial)	<input type="radio"/>				

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-Geral

🗨 Escolha uma das seguintes respostas

Por 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)

Muito obrigado pela sua participação!

06.02.2022 – 11:55

Submeter o seu inquérito

Obrigado por ter concluído este inquérito.

Resultados do Inquérito de satisfação dos Fornecedores da SG 2022

Universo: 60

Respondentes:40

Summary for a

1. Considera-se satisfeito com o desempenho global da SG, nas relações de prestação de serviços estabelecidas?

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (A1)	0	0,00%
Insatisfeito (A2)	1	3,45%
Pouco Satisfeito (A3)	0	0,00%
Satisfeito (A4)	14	48,28%
Muito Satisfeito (A5)	12	41,38%
Sem resposta	2	6,90%
Média: 4,37		

Summary for b(SQ001)[Cortesia dos colaboradores]

2. Atendimento na SG

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (A1)	1	3,45%
Insatisfeito (A2)	0	0,00%
Pouco Satisfeito (A3)	0	0,00%
Satisfeito (A4)	5	17,24%
Muito Satisfeito (A5)	19	65,52%
Não Aplicável (A6)	3	10,34%
Sem resposta	1	3,45%
Média: 4,64		

Summary for b(SQ002)[Tempo de Espera]

2. Atendimento na SG

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (A1)	0	0,00%
Insatisfeito (A2)	0	0,00%
Pouco Satisfeito (A3)	0	0,00%
Satisfeito (A4)	15	51,72%
Muito Satisfeito (A5)	9	31,03%
Não Aplicável (A6)	5	17,24%
Sem resposta	0	0,00%
Média: 4,38		

Summary for b(SQ003)[Clareza da Linguagem]

2. Atendimento na SG

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito Insatisfeito (A1)	0	0,00%
Insatisfeito (A2)	0	0,00%
Pouco Satisfeito (A3)	0	0,00%
Satisfeito (A4)	9	31,03%
Muito Satisfeito (A5)	17	58,62%
Não Aplicável (A6)	3	10,34%
Sem resposta	0	0,00%

Média:4,65		
Summary for b(SQ004)[Agilidade da Resposta] 2. Atendimento na SG		
Resposta	Contagem	Porcentagem
Muito Insatisfeito (A1)	1	3,45%
Insatisfeito (A2)	0	0,00%
Pouco Satisfeito (A3)	0	0,00%
Satisfeito (A4)	12	41,38%
Muito Satisfeito (A5)	14	48,28%
Não Aplicável (A6)	2	6,90%
Sem resposta	0	0,00%
Média: 4,41		
Summary for c(SQ001)[Facilidade de acesso à informação/interlocutor] 3. Informação disponibilizada pela SG		
Resposta	Contagem	Porcentagem
Muito Insatisfeito (A1)	1	3,45%
Insatisfeito (A2)	0	0,00%
Pouco Satisfeito (A3)	0	0,00%
Satisfeito (A4)	14	48,28%
Muito Satisfeito (A5)	12	41,38%
Sem resposta	2	6,90%
Média: 4,33		
Summary for c(SQ002)[Utilidade da informação] 3. Informação disponibilizada pela SG		
Resposta	Contagem	Porcentagem
Muito Insatisfeito (A1)	1	3,45%
Insatisfeito (A2)	0	0,00%
Pouco Satisfeito (A3)	0	0,00%
Satisfeito (A4)	17	58,62%
Muito Satisfeito (A5)	9	31,03%
Sem resposta	2	6,90%
Média: 4,22		
Summary for c(SQ003)[Clareza da informação] 3. Informação disponibilizada pela SG		
Resposta	Contagem	Porcentagem
Muito Insatisfeito (A1)	1	3,45%
Insatisfeito (A2)	0	0,00%
Pouco Satisfeito (A3)	0	0,00%
Satisfeito (A4)	16	55,17%
Muito Satisfeito (A5)	10	34,48%
Sem resposta	2	6,90%
Média: 4,26		
Summary for c(SQ004)[Objetividade do pedido] 3. Informação disponibilizada pela SG		
Resposta	Contagem	Porcentagem
Muito Insatisfeito (A1)	1	3,45%
Insatisfeito (A2)	0	0,00%

Manutenção de viaturas (A5)	1	4,76%
Manutenção de equipamentos (A6)	3	14,29%
Empreitadas (A7)	1	4,76%
Outro	0	0,00%
Sem resposta	1	4,76%

ID	Resposta	
40	Estacionamento	
41	Serviço noticioso e de informação	
47	Serviços postais	
49	Segurança Privada	
61	Seguros	
65	Serviços Postais	
73	Comunicações	

Summary for g [Entidade que representa]
7. Identificação (opcional)

Resposta	17	58,62%
Sem resposta	12	41,38%

ID	Resposta	
41	Agência Lusa	
42	Accenture	
44	Schmitt-elevadores.	
47	CTT Correios de Portugal	
48	Contactus S.A.	
49	PSG Segurança Privada SA	
53	KPMG	
56	Quatenaire Portugal S.A.	
58	Extinporto - Segurança Contra Incêndios em Edifícios, Unip., Lda	
61	Lusitania Companhia Seguros Sa	
62	PSE - Produtos e Serviços de Estatística, Lda	
64	Nextproject,Lda	
65	CTT- Correios de Portugal SA	
68	Metris SA	
71	ErgosTek	
72	Fraterna - Engenharia, Consultoria e Construção, Lda.	
73	MEO	

Anexo 6

Sistema Controlo Interno – Questionário 2022

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.
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 Programa de Cumprimento Normativo, implementado em 2022 e divulgados na Intranet da SG. O Plano de Cumprimento Normativo inclui o Plano de Prevenção de Riscos de Gestão, Corrupção e Infrações Conexas, o Código de Ética e de Conduta da SG, atualizado em 2022.
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			Sim. Houve auditorias no Tribunal de Contas, da Inspeção-Geral do MTSSS, da Inspeção-Geral de Finanças e Agência para o Desenvolvimento e Coesão, todas a organismos no âmbito dos Serviços Partilhados.
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	X			Aplicado a todos os trabalhadores (100%)

Questões	Aplicado			Fundamentação
	S	N	NA	
avaliados de acordo com o SIADAP 2 e 3?				
2.3 Qual a percentagem de colaboradores do serviço que frequentaram pelo menos uma ação de formação?	X			62% dos trabalhadores frequentaram pelo menos uma ação de formação.
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 2022 foi atualizado o Manual de procedimentos de Arquivo.
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			<p>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).</p> <p>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 <i>Homebanking</i> do IGCP, sendo que a respetiva autorização está reservada aos dirigentes da área.</p> <p>Assim, apesar de não existir propriamente um sistema de rotatividade de funções, considera-se que o risco está minimizado uma vez que o ciclo da despesa não é todo ele assegurado por um único colaborador (quem regista o cabimento não executa pagamentos), existindo ainda diversas conferências ao longo do circuito realizadas pelos dirigentes da área, na ótica da segregação de funções.</p>
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	X			Para alguns processos, nomeadamente no

Questões	Aplicado			Fundamentação
	S	N	NA	
responsabilidade por cada etapa e dos padrões de qualidade mínimos?				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			<p>O NIQC efetuou a monitorização do Plano e elaborou relatório para o Tribunal de Contas (CPC). Em 2022 foi realizada a respetiva monitorização do Plano e elaborado o correspondente relatório, reportada ao exercício de 2021, verificando-se uma taxa de implementação 97,30%.</p> <p>Em 2018 foi também definido um Plano para a área do RGPD, tendo sido implementado ao longo do ano.</p>
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.
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			<p>Existem <i>backups</i> - Os dados em <i>Rouming Profile</i> estão salvaguardados.</p> <p>Existe um sistema <i>de disaster recover local</i>, da responsabilidade do II, e do sistema RAFF central e GeRFiP (residente no Datacenter da eSPap).</p> <p>Estão implementados sistemas de segurança específicos centrais designadamente <i>firewall</i>, <i>anti-vírus</i>, <i>anti-spam</i>,</p>

Questões	Aplicado			Fundamentação
	S	N	NA	
				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 2022

Enquadramento

Âmbito	Indicador	SG PCM	SG EC	SG MF	SG MTSSS	SG MJ	SG MS	SG MAAC	
Recursos humanos (31/12/2021)	Número total de trabalhadores em exercício de funções	235	161	124	104	78	41	165	
	Número de dirigentes intermédios	12	12	10	10	12	5	21	
	Número de coordenadores técnicos	1	1	3	2	2	0	4	
	Índice tecnicidade (sentido restrito)	62%	72,7%	39,55%	55,77%	47	39,02%	64,85%	
	Índice tecnicidade (sentido lato, inclui técnico superior e pessoal informática)	70%	73,3%	42,54%	N/A	51	39,02%	67,88%	
Recursos financeiros	Número de vencimentos processados e pagos pelo orçamento da SG	3 258	20.155	1710	7583	1183	660	2.580	
	Valor do orçamento de funcionamento (em milhões de €)	€13.235.906	74,353	23.51	€5.508.884	6,07 ⁽¹⁾	4,4	7.9M€	
	Valor do orçamento de investimento (em milhões de €)	€2.707.562	0,379	-	€646.568	0,7 ⁽¹⁾	0,287	14.7M€	
	Número de contratos geridos	846	103	229	829	ND	291	71	

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

Serviços Prestados

Indicador		SG PCM	SG MEC	SG MF	SG MTSSS	SG MJ	SG MS	SG MAAC	
Número de entidades clientes por tipologia de serviços	Recursos Humanos	49	16	15	13	17	4	12	
	Recursos Financeiros	1	94	8	18	7	4	11	
	Aprovisionamento/logística	36	8	14	15	7	4	2	
	Formação	0	51	5	28	16	26	3	
	Comunicação e relações públicas	19	16	110	31	16	8	8	
	Arquivo e documentação	52	32	412	31	16	23	5	
	Inovação e qualidade	0	14	17	31	1	ND	NA	
	Informática	0	14	2616	N/A	7	4	7	
	Jurídicos	60	35	252	31	16	14	ND	
	UMC	34	140	16	23	25	NA	15	
UGP	72	12	16	23	NA	68	17		
Número de clientes - Cidadão		ND	45.540	138	9294	33.170 ⁽²⁾	7.380.379*	ND	
Número global de vencimentos processados		28 207	21.703	9010	7583	1953	1311	9.826	
Número global de orçamentos geridos		47	9	21	25	5	4	ND	

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

Resultados

Área	Indicador	SG PCM	SG EC	SG MF	SG MTSSS	SG MJ	SG MS	SG MAAC	
Finanças	Taxa de Execução Orçamental de Funcionamento	91	83,26	74%	92,21%	95,2% ⁽¹⁾	87%	92%	
	Prazo médio de pagamento a fornecedores (em dias)	61	3,71	58	19	ND	0,43	60	
Qualidade	Índice de satisfação global clientes externos	ND	4,31	0,72 ¹	4,25	4,7	4,50%	4,2	
	Índice de satisfação global clientes internos	ND	4,32	0,49 ²	4,15	ND	3,80%	4,15	
Gestão	Percentagem de objetivos operacionais concretizados	ND	100%	100%	98,00%	ND	92%	ND	
Informática	Prazo médio de resposta a pedidos (em horas)	ND	1h15	21	N/A	ND	3	30 minutos	
Jurídica	Prazo médio de resposta a pedidos de informação/ pareceres em processos gratuitos (em dias)	ND	8,64	10	9	ND	8	ND	
Arquivo e Documentação	Número de metros lineares do arquivo histórico tratados	541,68	732	96,7	150ml	25	NA	ND	
UMC	Percentagem de categorias centralizadas	7	100%	87,5%	63,64%	100%	NA	87,5%	
Património	Percentagem de imóveis registados no SIIE	100	100%	100%	100%	NA	99%	100%	
Recursos Humanos	Percentagem de trabalhadores que frequentaram formação	84	68,20%	58,87%	61,54%	49%	57%	88%	

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

¹ 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.

² 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.

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) x100	Todas as Rubricas do Orçamento da SG	SIG; SIC; GERFIP; SIG	Mapas do SIC; Mapas do SIG; Relatório; Sistema de gestão documental	Orçamento de funcionamento é entendido como as receitas a cobrar durante o ano económico e as despesas a realizar, independentemente do momento em que as mesmas ocorrem. A taxa de execução traduz o rácio entre o orçamento corrigido no início do ano económico e o orçamento executado no final do ano económico	Controlo da despesa e a melhoria da evolução das receitas
	Prazo médio de pagamento a fornecedores (em dias)	Legal	SG	SIG	Mapas do SIG	Prazo de pagamento a fornecedores de bens e serviços, calculado de acordo com fórmula legalmente estabelecida	Redução dos custos de financiamento e de transação e maior transparência na fixação de preços
Qualidade	Índice de satisfação global clientes externos	Média simples das respostas ao Inquérito ³	Clientes nível 1,2, 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 ⁴	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 ⁵	(Objetivos cumpridos e superados/objetivos planeados) x100	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) ⁶	Somatório de tempos de resposta/número total de respostas	SG	Relatórios da Aplicação	Aplicação de gestão de pedidos	Rácio entre o somatório dos tempos gastos na prestação de serviços sobre o número total de pedidos de serviço num determinado período.	Tempo de resposta
Jurídica	Prazo médio de resposta a pedidos de informação/ pareceres em processos 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

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

⁴ Idem

⁵ Objetivos planeados e não revistos

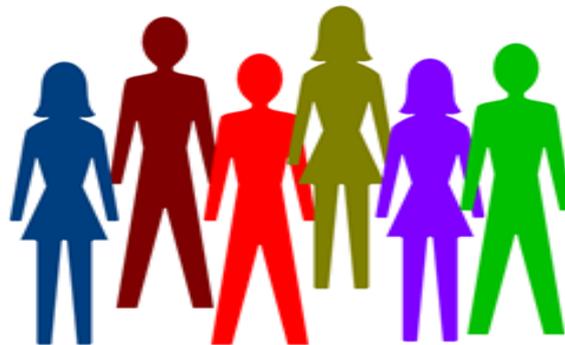
Anexo 8



SGMTSSS

SECRETARIA-GERAL MINISTÉRIO DO TRABALHO
SOLIDARIEDADE E SEGURANÇA SOCIAL

Balanço Social 2022



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	13
9. Modalidades de horários de trabalho e Período Normal de Trabalho (PNT)	13
10. Ausências ao trabalho	13
II – Encargos com Pessoal	15
1. Remunerações mensais ilíquidas	15
2. Encargos com pessoal	17
3. Suplementos remuneratórios.....	18
4. Encargos com prestações sociais.....	18
5. Encargos com benefícios sociais.....	19
III – Segurança e Saúde	19
1. Acidentes de trabalho	19
2. Número e encargos das atividades de medicina no trabalho ocorridas durante o ano.....	20
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.....	22
4. Despesas anuais	23
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 2023, Direção de Serviços de Gestão de Recursos Humanos da SG do MTSSS

I. Recursos Humanos

1. Efetivos

A SG contava, em 31 de dezembro de 2022, com um total de 104 efetivos, 12 com funções dirigentes em regime de comissão de serviço e os restantes 92 trabalhadores 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			2	2	2	2	4
Dirigente intermédio de 2º grau			1	5	1	5	6
Técnico Superior	17	41			17	41	58
Assistente técnico	3	26			3	26	29
Assistente operacional	2	3			2	3	5
Total	22	70	3	9	25	79	104

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

O maior número de trabalhadores concentrava-se nas carreiras de técnico superior (58) e de assistente técnico (29), representando, respetivamente, 55,77% e 27,88%, do total dos efetivos.

Quanto ao género, constatou-se a predominância do feminino (75,96%).

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

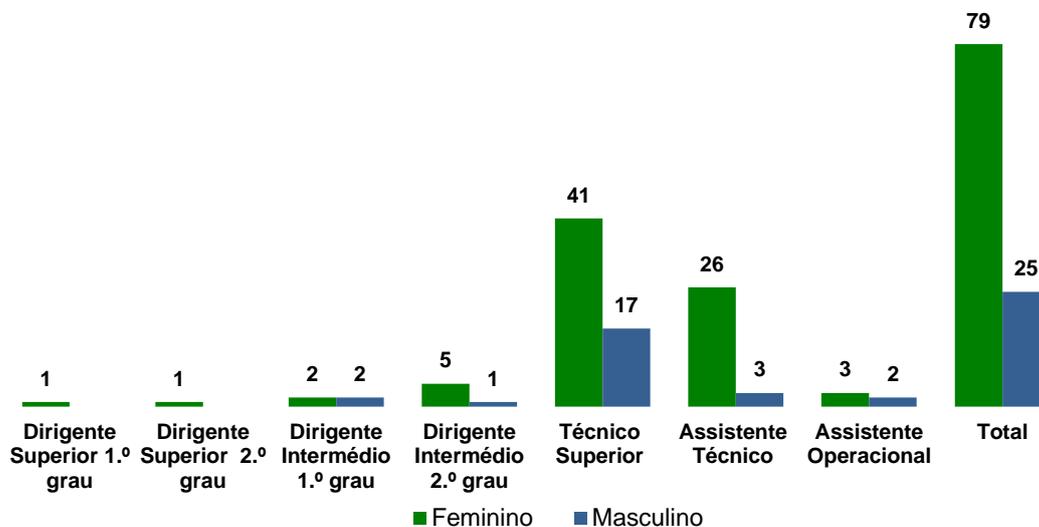


Gráfico 1 – Distribuição dos trabalhadores por cargo/carreira, segundo o género

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

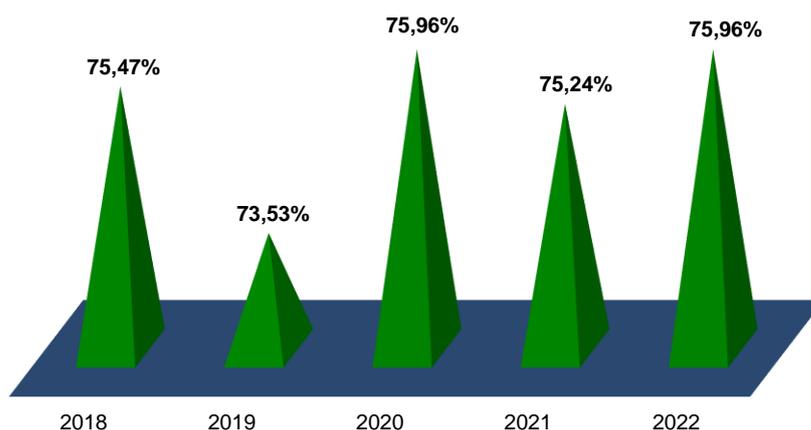


Gráfico 2 – Evolução da taxa de feminização nos últimos 5 anos

Tendo havido, em 2022, o decréscimo de 1 efetivo face ao ano anterior, verifica-se que nos últimos 5 anos a variação do total de efetivos não é relevante, conforme demonstra o gráfico infra.

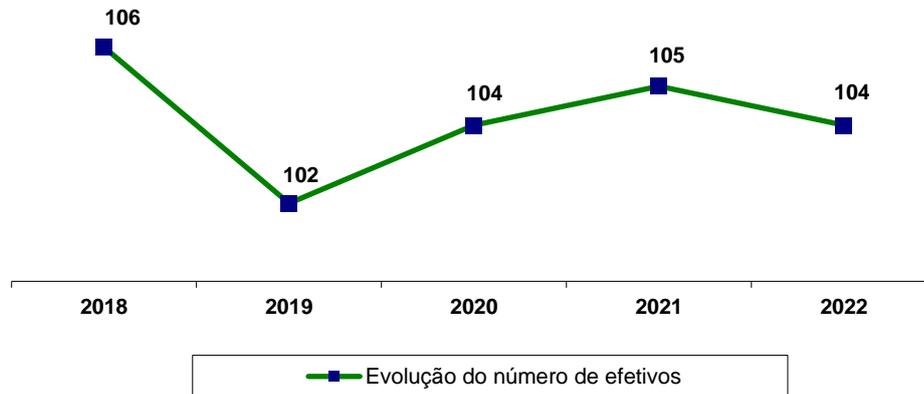


Gráfico 3 – Evolução do número de efetivos nos últimos 5 anos

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											2	1				1			2	2	4
Dirigente intermédio de 2º grau							1		1	1	2						1		1	5	6
Técnico superior	1		1	5	1	4	1	2	4	10	4	6	2	7	1	6	2	1	17	41	58
Assistente técnico	1		1	2		3				3	1			5		11		2	3	26	29
Assistente operacional											2			2		1			2	3	5
Total	2	0	2	7	1	7	1	3	4	14	10	9	2	14	1	20	2	5	25	79	104

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

O escalão entre os 60-64 anos de idade integrava 22 trabalhadores, sendo o escalão etário com maior representatividade, seguido dos escalões 50-54 e 45-49, com 19 e 18 trabalhadores, respetivamente.

Em 2022, do total dos efetivos, 42,31% tinham 55 ou mais anos de idade, percentagem menor que no ano anterior, em que a taxa de envelhecimento era de 42,86%.

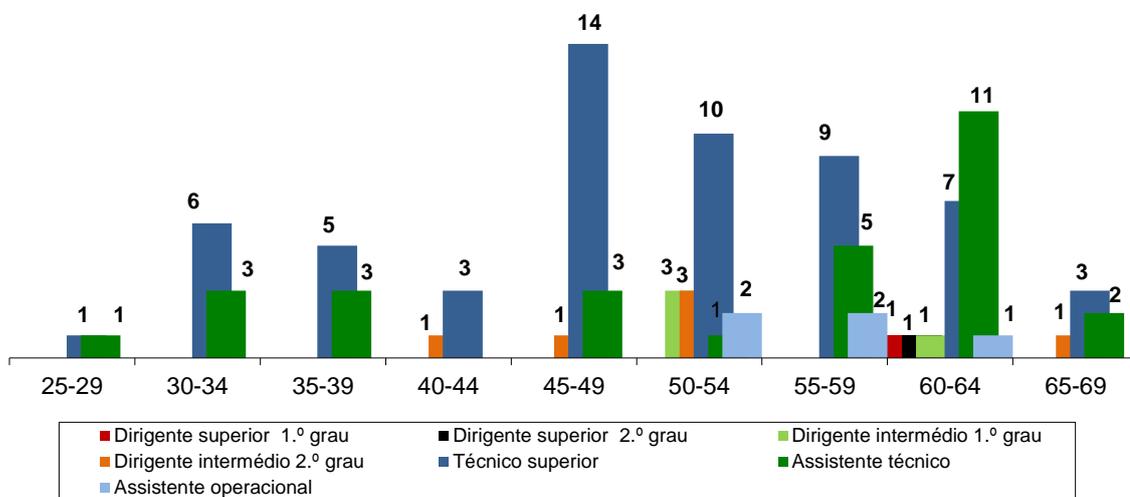


Gráfico 4 – Distribuição dos trabalhadores por cargo/carreira, segundo o escalão etário

O género feminino predominou em todos os escalões etários, com exceção dos escalões 25-29 anos e 50-54 anos, tal como ilustra no gráfico seguinte.

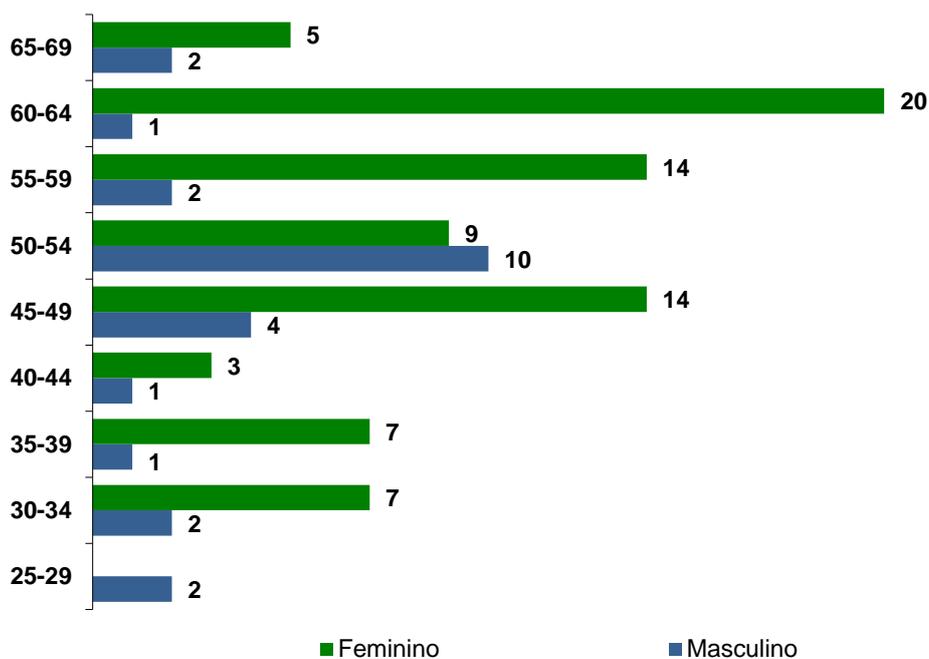


Gráfico 5 – Distribuição dos efetivos segundo o escalão etário e género

3. Efetivos por antiguidade

Cargo/carreira	Tempo de serviço																		Total	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										1	1	1				1			2	2	4	
Dirigente intermédio 2.º grau				1				1	1	2							1		1	5	6	
Tecnico superior	2	6	2	2	1	5		6	6	8	2	3	1	4	1	4	2	3	17	41	58	
Assistente técnico		2	1	1	1	3	1			6		4		1		2		7	3	26	29	
Assistente operacional									1	2			1					1	2	3	5	
Total	2	8	3	4	2	8	1	7	8	18	3	8	3	5	1	7	2	14	25	79	104	

Quadro 3 – Efetivos por escalão de antiguidade e género

O escalão de antiguidade mais representativo, com 26 trabalhadores (25%), era o 20-24 anos, seguido dos escalões 40 ou mais anos de antiguidade com 16 trabalhadores (15,38%) e 25-29 anos com 11 trabalhadores (10,58%).

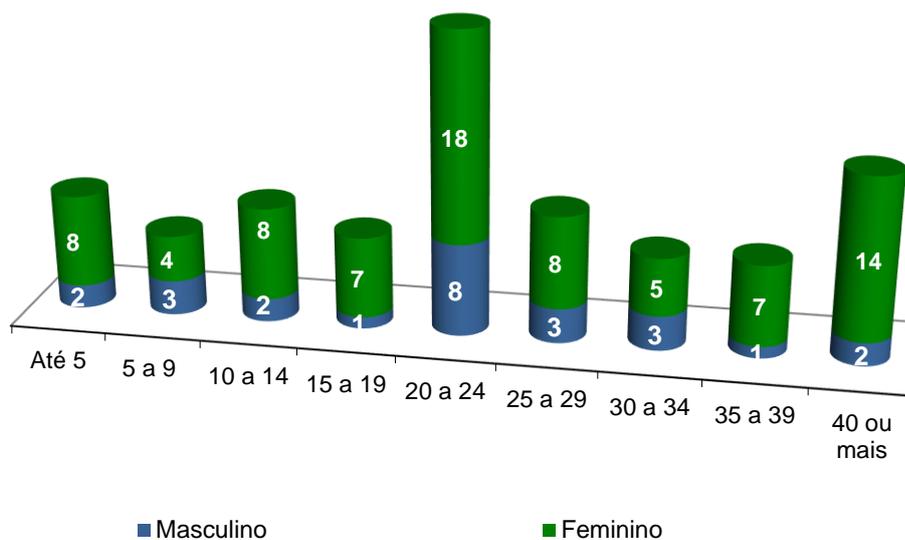


Gráfico 6 – Distribuição dos efetivos segundo a antiguidade e género

O gráfico infra apresenta, por cargo/carreira, a distribuição dos 24 trabalhadores que detinham 35 ou mais anos de antiguidade, o que representava 23,08 % do total dos efetivos.

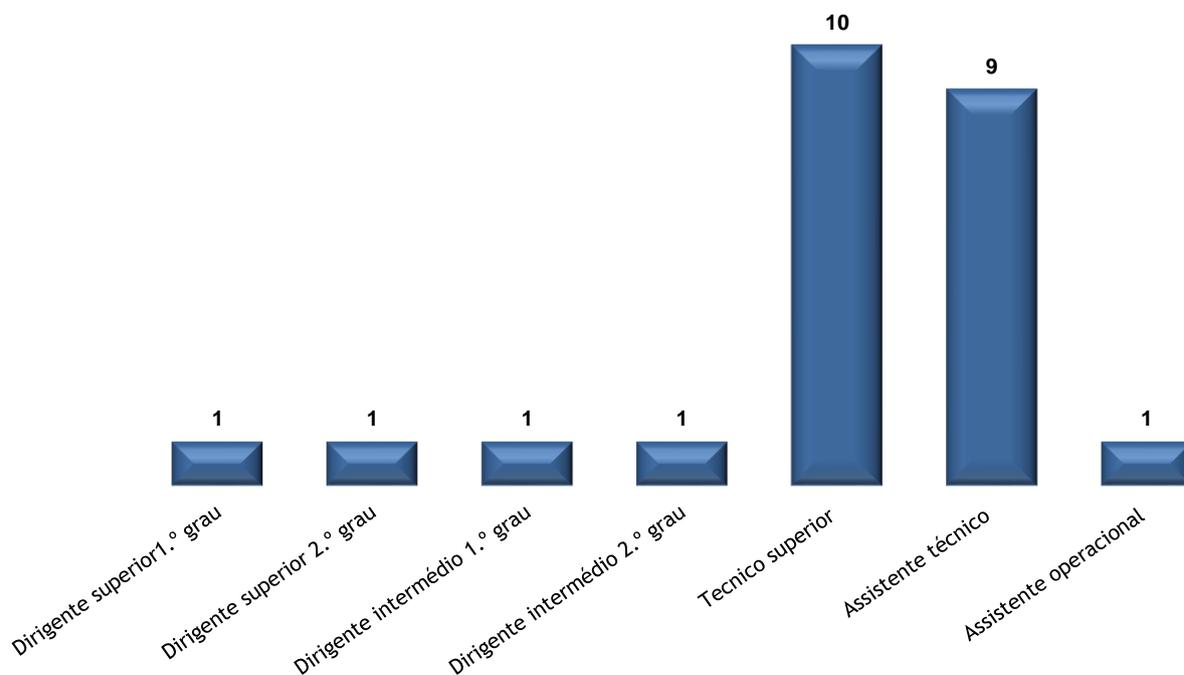


Gráfico 7 – Distribuição dos efetivos com 35 ou mais anos de antiguidade, por cargo/carreira

4. Efetivos por nível de escolaridade

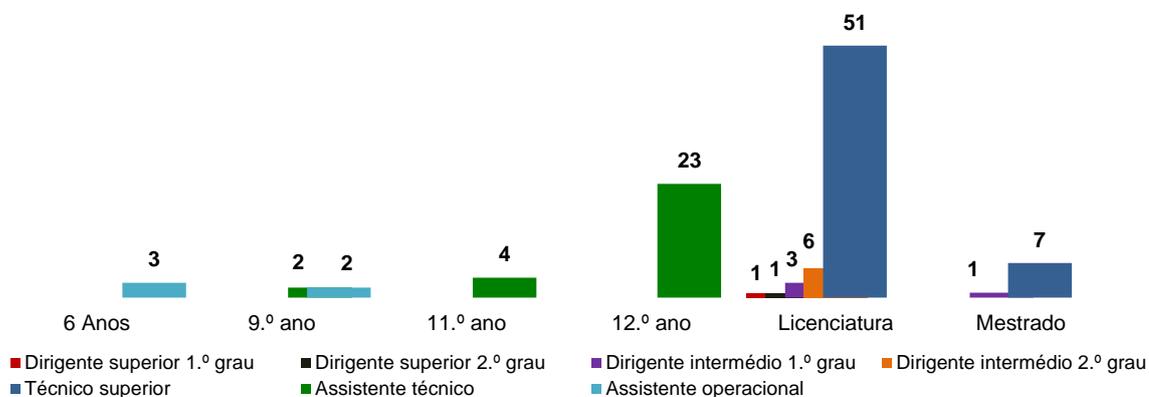


Gráfico 8 – Trabalhadores por cargo/carreira, segundo o nível de escolaridade

O gráfico anterior espelha que a licenciatura era a habilitação literária com maior prevalência integrando 62 efetivos, seguida do 12º ano de escolaridade com 23 efetivos, o que correspondia a 59,62% e 22,12%, respetivamente.



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

A taxa de habilitação superior ¹ mantém uma tendência de subida por comparação aos valores apurados nos anos anteriores.

5. Trabalhadores com deficiência

No ano em análise, 9 efetivos tinham deficiência, sendo 7 do género feminino e 2 do masculino.

6. Admissões e regressos

Conforme se encontra representado no gráfico infra, em 2022, ocorreram 15 admissões/regressos. Refira-se que do total das admissões/regressos, 10 ocorreram na carreira/categoria de técnico superior, das quais 7 por procedimento concursal.

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

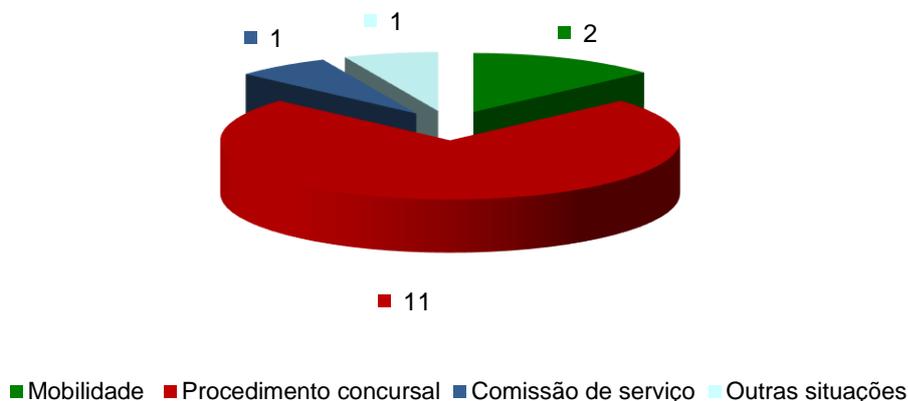


Gráfico 10 – Trabalhadores admitidos e regressados durante o ano, segundo o modo de ocupação do posto de trabalho ou modalidade de vinculação

7. Saídas

No ano de 2022 saíram da SG 16 trabalhadores, destacando-se que 9 ocorrerem na carreira/categoria de assistente técnico e 4 na de técnico superior, pelos motivos se encontram refletidos no gráfico que se segue.

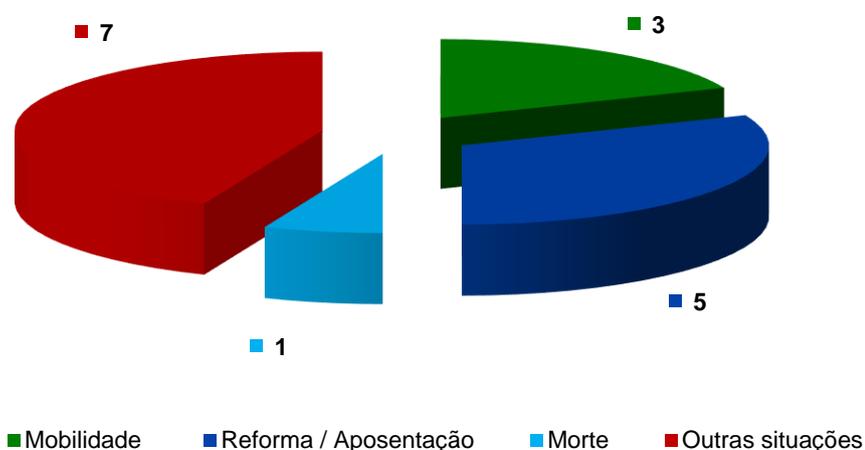


Gráfico 11 – Saídas de trabalhadores durante o ano segundo o motivo

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

No ano em análise, verificou-se 1 mudança de situação por consolidação de mobilidade, na carreira/categoria de técnico superior.

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

A modalidade de horário de trabalho praticada pela maioria dos trabalhadores (68) era o flexível, conforme se constata do gráfico infra, o que correspondeu a 65,38% do total dos efetivos da SG.

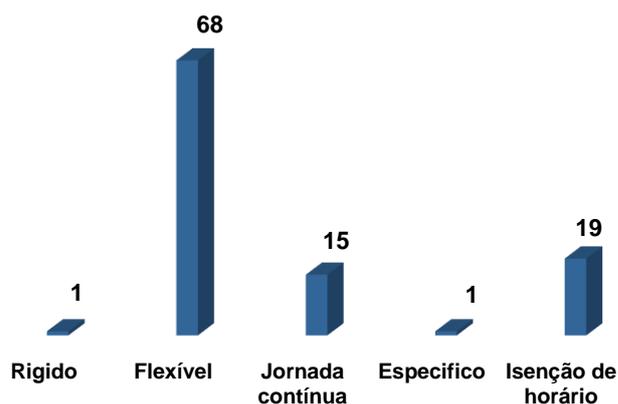


Gráfico 12 – Distribuição dos trabalhadores, segundo a modalidade de horário

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

10. Ausências ao trabalho

A carreira que registou o maior número de ausências foi a de técnico superior com 578 dias (37,06%), seguida da carreira de assistente operacional com 545 (34,95%) e da carreira de assistente técnico com 296 (18,98%), conforme demonstra o gráfico13.

Considerando o número de efetivos em cada cargo/carreira, os 5 efetivos da carreira/categoria de assistente operacional apresentaram a média mais elevada de ausências, com 109 dias de ausência por trabalhador, seguido dos 29 efetivos da carreira de assistente técnico com 10,21 dias de ausência por trabalhador.

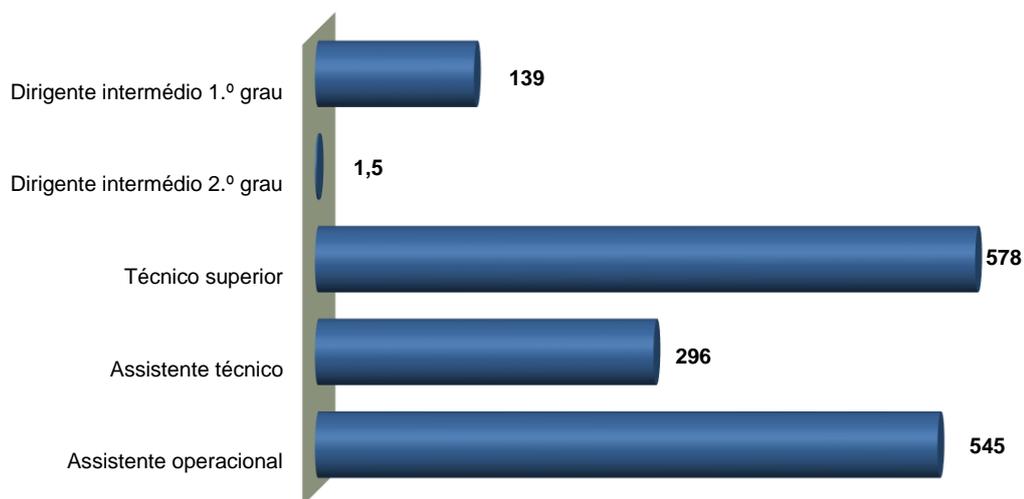


Gráfico 13 – Contagem de dias de ausência ao trabalho por cargo/carreira

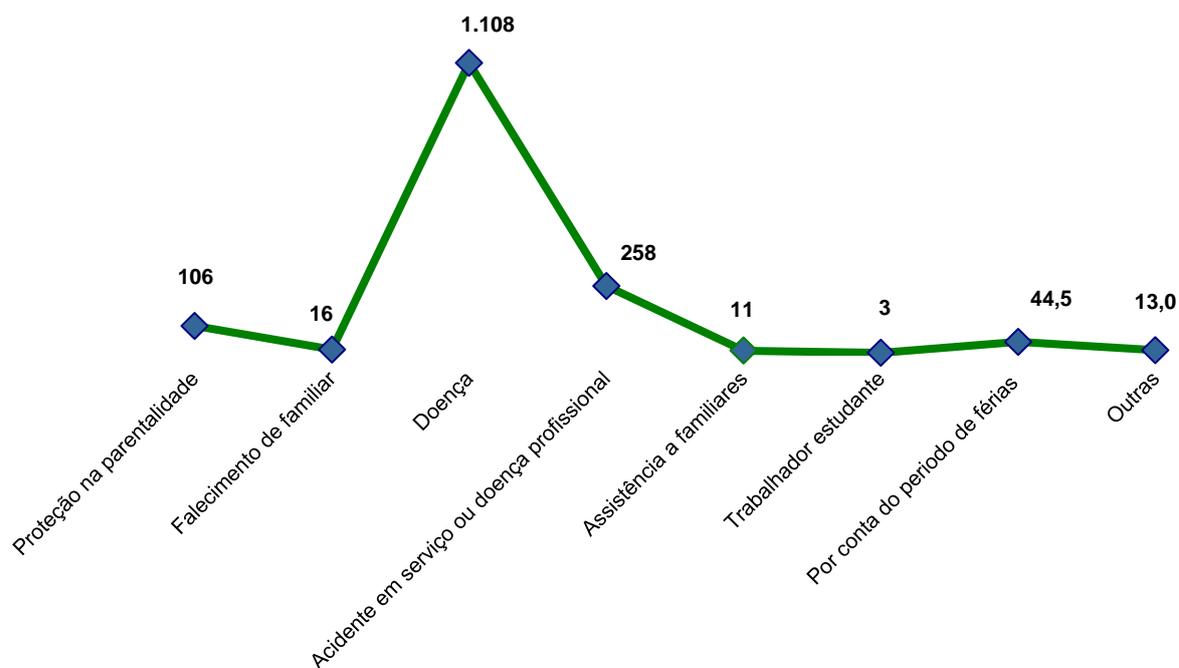


Gráfico 14 – Distribuição dos dias de ausência ao trabalho segundo o motivo

Globalmente, a doença foi o motivo de ausência que determinou o maior número de faltas (1.108 dias), seguida das ausências por acidente em serviço ou doença profissional (258 dias), equivalendo respetivamente a 71,05% e a 16,54%.

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	5	19	24
1001 - 1250	0	6	6
1251 - 1500	9	25	34
1501 - 1750	1	5	6
1751 - 2000	2	3	5
2001 - 2250	1	6	7
2251 - 2500	3	4	7
2501 - 2750	1	1	2
2751 - 3000	1	4	5
3001 - 3250	0	1	1
3251 - 3500	2	3	5
3751 - 4000	0	1	1
4501 - 4750	0	1	1
Total	25	79	104

Quadro 4 – Remunerações mensais ilíquidas, por escalões remuneratórios

A distribuição gráfica infra evidencia que o escalão remuneratório com maior representatividade foi o de 1251€ - 1500€, com 34 trabalhadores.

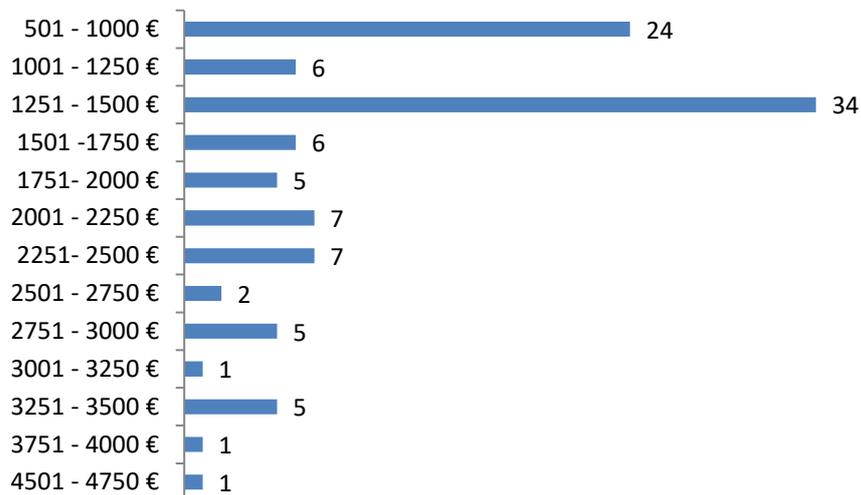


Gráfico 15 – Distribuição dos trabalhadores por escalões remuneratórios

Os 3 primeiros escalões remuneratórios (501€ - 1500€) concentravam 64 trabalhadores, perfazendo 61,54% do total dos efetivos (104).

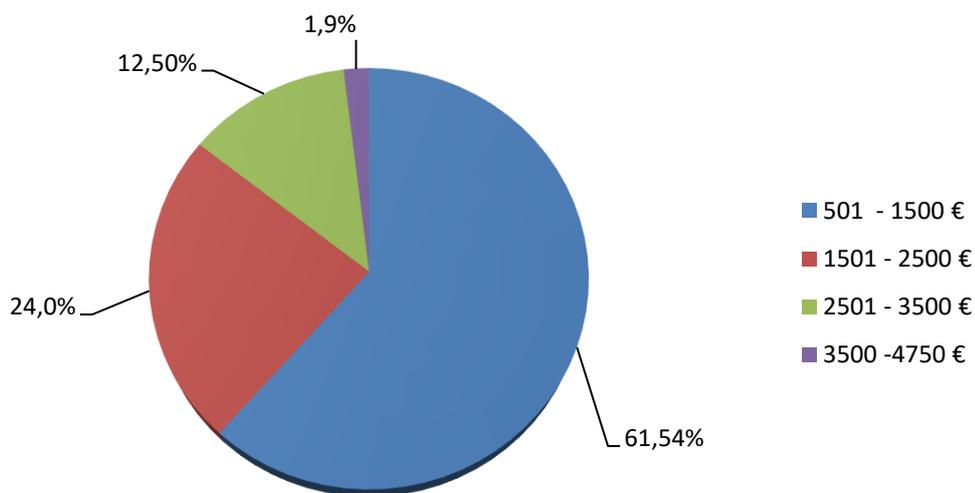


Gráfico 16 – Distribuição percentual dos trabalhadores por escalões remuneratórios agrupados

Em 2022, as remunerações mínimas e máximas, por género, são as que constam do quadro seguinte, sendo que o leque salarial² masculino era de 4,41 e o feminino de 6,44.

Remuneração (€)	M	F
Mínima (€)	757,01	709,46
Máxima (€)	3.338,13	4.566,35

Quadro 5 – Remuneração mínima e máxima, por género

2. Encargos com pessoal

Encargos com pessoal	Valor (€)
Remuneração base	2.359.449,52 €
Suplementos remuneratórios	51.626,11 €
Prestações sociais	118.680,15 €
Benefícios sociais	2.269,83 €
Outros encargos com pessoal	619.791,63 €
TOTAL	3.151.817,24 €

Quadro 6 – Encargos com pessoal durante o ano

O valor total de encargos foi de 3.151.817,24 € (menos 179.107,49 € face ao ano de 2021), representando a remuneração base 74,86% da totalidade dos encargos.

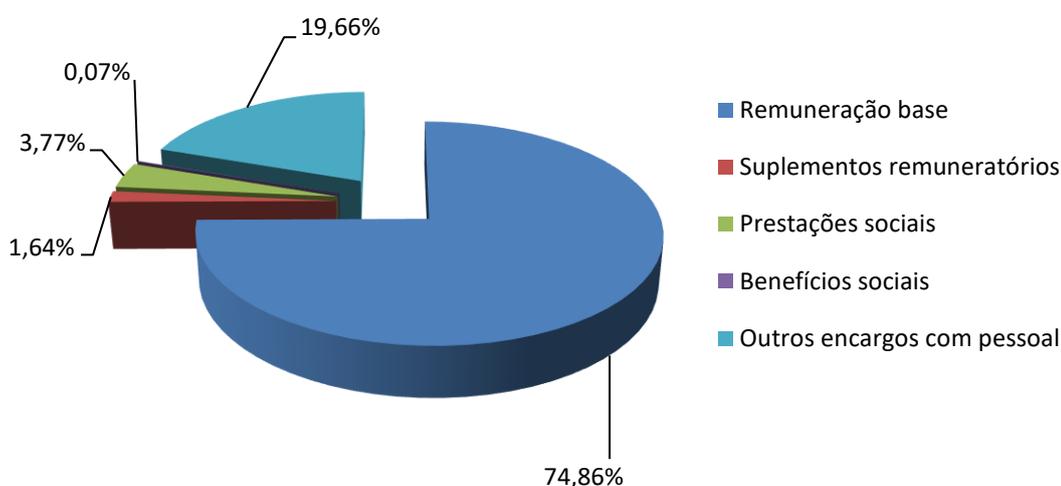


Gráfico 17 – Distribuição percentual dos montantes relativos a encargos com pessoal

² Maior remuneração base ilíquida / Menor remuneração base ilíquida

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 51.626,11 €.

Nesta rubrica, o encargo mais elevado foi o relativo às despesas de representação (89,20%).

O encargo com trabalho suplementar deveu-se a 405:45 horas realizadas nesta rubrica e a 77:53 horas de trabalho em dias de descanso semanal, complementar e feriados.

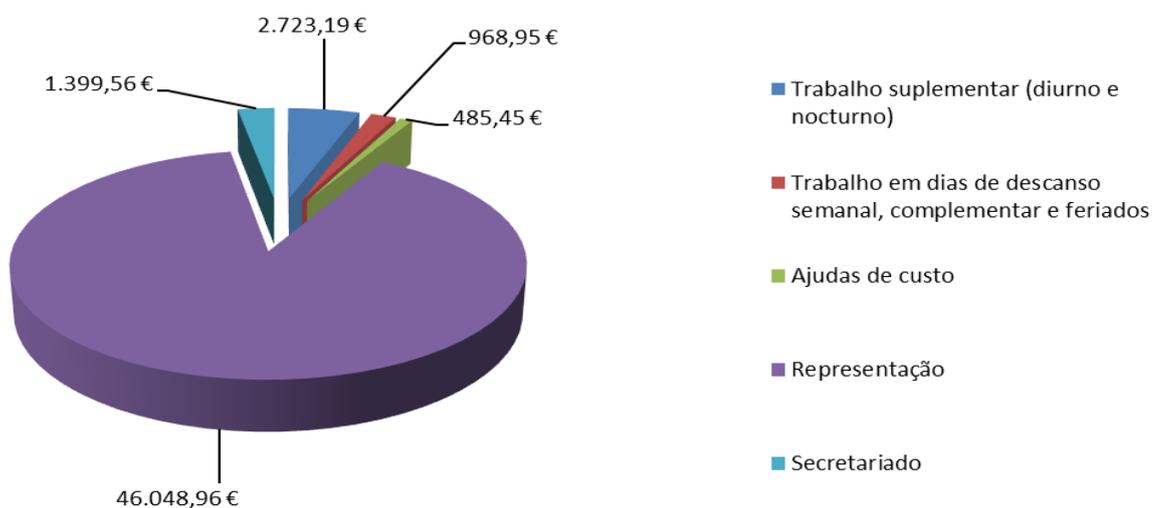


Gráfico 18 – Distribuição dos encargos com suplementos remuneratórios

4. Encargos com prestações sociais

Prestações sociais	Valor (€)
Abono de família	1.254,66 €
Subsídio de educação especial	3.337,20 €
Subsídio por morte	1.329,60 €
Subsídio de refeição	110.768,49 €
Outras prestações sociais	1.990,20 €
TOTAL	118.680,15 €

Quadro 7 – Encargos com prestações sociais

Os encargos com prestações sociais ascenderam a 118.680,15 €, equivalendo o montante mais expressivo ao subsídio de refeição (110.768,49 €), o qual correspondeu a 93,33% do total destes encargos.

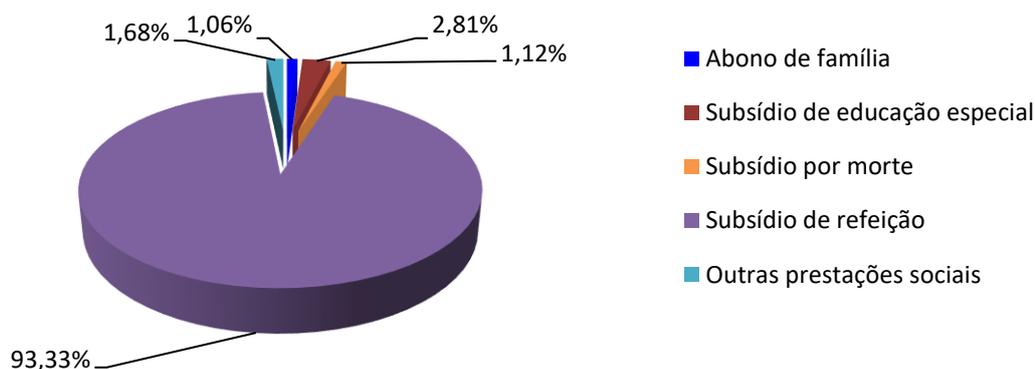


Gráfico 19 – Distribuição percentual dos encargos com prestações sociais

5. Encargos com benefícios sociais

No ano de 2022 não houve quaisquer encargos com benefícios sociais.

III – Segurança e Saúde

1. Acidentes de trabalho

Durante o ano de 2022 ocorreram 2 acidentes no local de trabalho, que implicaram, num caso ausência inferior a 1 dia e, noutro ausência superior a 30 dias (239 dias).

Ocorreu ainda 1 acidente de trabalho *in itinere*, que implicou 19 dias de ausência.

Releva-se que, à exceção do que resultou em ausência inferior a 1 dia, nos restantes 2 casos foram declaradas incapacidade absoluta e temporária, as quais evoluíram para incapacidade temporária e parcial.

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

Actividades de medicina no trabalho	Número	Valor (Euros)
Total dos exames médicos efetuados:	63	2.598,75 €
Exames de admissão	4	165,00 €
Exames periódicos	59	2.433,75 €

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 2022 realizaram-se 3 ações de formação e sensibilização que abrangeram 3 trabalhadores, matéria de segurança e saúde no trabalho.

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	
Interna	111	4	2	117
Externa	36			36
Total	147	4	2	153

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

No ano em análise, as ações de formação profissional de natureza interna tiveram 76,47% de participações e as de natureza externa 23,53%. Refira-se que 96,08% 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.

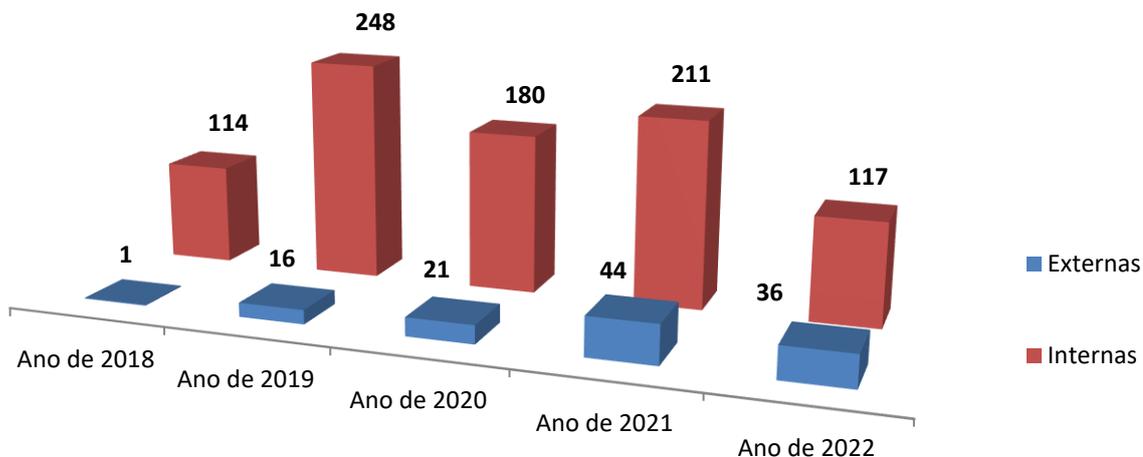


Gráfico 20 – Comparativo das participações em ações de formação realizadas entre 2018 e 2022

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

Grupo/cargo/carreira	N.º de participações		Total	
	Internas	Externas	N.º participações	N.º participantes
Dirigente superior 2.º grau	1		1	1
Dirigente intermédio 1º grau	5	2	7	3
Dirigente intermédio 2º grau	9	6	15	6
Técnico superior	76	28	104	38
Assistente técnico	26		26	16
Total	117	36	153	64

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 (153), foi dos trabalhadores integrados na carreira de técnico superior (104), seguido dos inseridos na carreira de assistente técnico (26).

Em 2022 frequentaram ações de formação 64 dos 104 trabalhadores da SG, o que correspondeu a 61,54 % 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 2.º grau	4:00		4:00
Dirigente intermédio 1º grau	46:00	26:00	72:00
Dirigente intermédio 2º grau	85:00	107:30	192:30
Tecnico superior	1260:15	548:00	1808:15
Assistente técnico	436:15		436:15
Total	1831:30	681:30	2513:00

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

Foram realizadas 1.831:30 horas em formação interna e 681:30 horas em formação externa.

Em consonância com o número de participações registadas, os técnicos superiores, com 1.808:15 horas, tiveram o maior número de horas de formação, seguido dos assistentes técnicos com 436:15, horas.

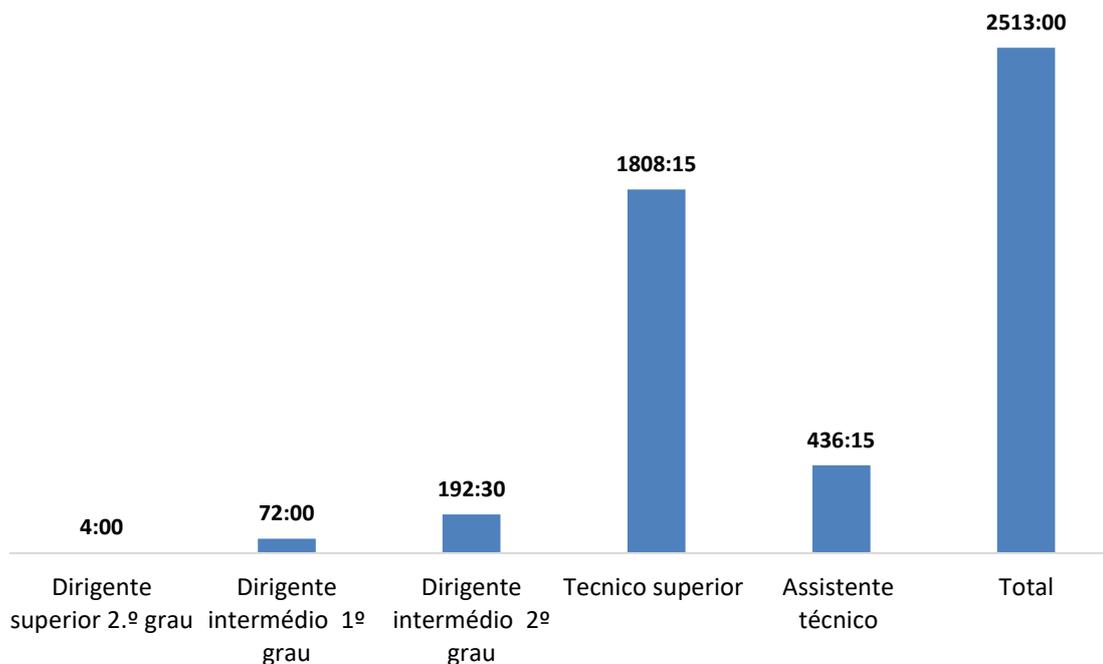


Gráfico 21 – Número de horas despendidas em formação, por cargo/carreira

4. Despesas anuais

Tipo de ação/valor	Valor €
Despesas com ações internas	2.094,62 €
Despesas com ações externas	6.144,80 €
TOTAL	8.239,42 €

Quadro 12 – Despesas anuais com formação

V – Relações Profissionais

O número de trabalhadores sindicalizados, com desconto no vencimento, era de 11.

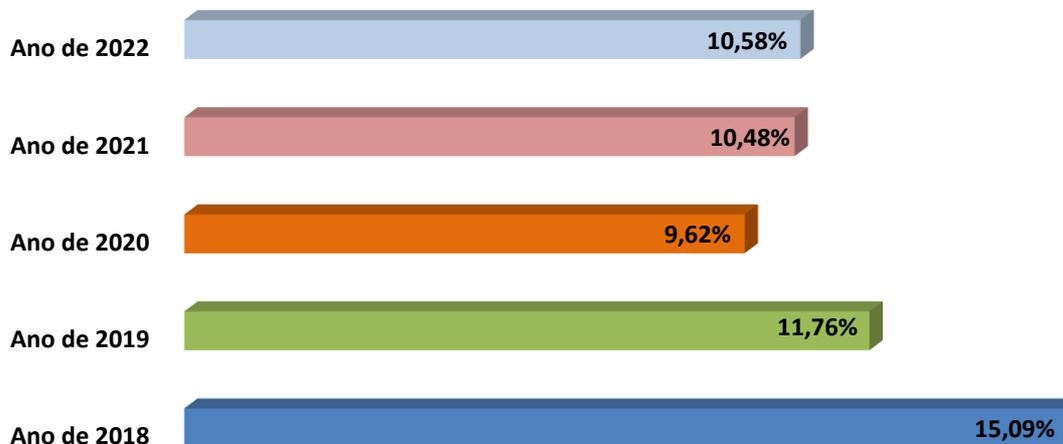


Gráfico 22 – Taxa de sindicalização nos últimos 5 anos

VI – Disciplina

Não foi instaurado qualquer processo de natureza disciplinar.

VII – Indicadores de Gestão

Indicadores de Gestão						
Indicadores	Fórmula de cálculo	2018	2019	2020	2021	2022
Taxa de Admissões	Total de Admissões / Total de efetivos x 100	8,49%	9,80%	18,27%	16,19%	14,42%
Taxa de Saídas	Total de Saídas / Total de efetivos x 100	14,15%	13,73%	16,35%	15,24%	15,38%
Taxa de Cobertura	Total de Admissões / Total de Saídas x 100	60%	71,43%	111,76%	106,25%	93,75%
Índice de Tecnicidade (sentido restrito)	N.º de técnicos superiores / Total de efetivos x 100	41,51%	44,12%	45,19%	49,52%	55,77%
Média de Idade	Somatório das idades / Total de efetivos	51,18	51,18	51,95	51,81	51,18
Nível Médio de Antiguidade	Somatório das antiguidades / Total de efetivos	25,69	26,48	24,63	24,56	23,30
Taxa de Feminização	Somatório dos efetivos do género feminino / Total de efetivos x 100	75,47%	73,53%	75,96%	75,24%	75,96%
Taxa de Envelhecimento	Efetivos com idade > = 55 anos / Total de efetivos x 100	50%	53,92%	46,15%	42,86%	42,31%
Índice de Enquadramento	N.º de Dirigentes / Total de efetivos x 100	12,26%	13,73%	13,46%	12,38%	11,54%
Taxa de Habilitação Superior	Bacharelato + Licenciatura + Mestrado + Doutoramento / Total de efetivos x 100	53,77%	57,84%	58,65%	62,86%	67,31%
Taxa de Habilitação Secundária	11º ano + 12º ano + CMS / Total de efetivos x 100	35,85%	33,33%	32,69%	28,57%	25,96%
Taxa de Habilitação Básica	Total de habilitações < = 9º ano / Total de efetivos x 100	10,38%	8,82%	8,65%	8,57%	6,73%

Perfil do(a) trabalhador(a) da SG



- **Mulher**
- **Tem 51,18 anos de idade** (média)
(escalão etário moda – 60-64 anos)
- **Possui licenciatura**
- **É da carreira de técnico superior**
- **Possui 23,3 anos de antiguidade na Administração Pública** (média)
(escalão de antiguidade moda – 20-24 anos)
- **Possui relação jurídica de emprego público por tempo indeterminado**
- **Aufere a remuneração base mensal ilíquida de 1.637,02 €** (média)
(escalão remuneratório moda – 1.251€-1500€)



**REPÚBLICA
PORTUGUESA**
TRABALHO, SOLIDARIEDADE
E SEGURANÇA SOCIAL

