

# RELATÓRIO DE ATIVIDADES

| 2023



**SGMTSSS**

SECRETARIA-GERAL  
MINISTÉRIO DO TRABALHO  
SOLIDARIEDADE E  
SEGURANÇA SOCIAL

[WWW.SG.MTSSS.GOV.PT](http://WWW.SG.MTSSS.GOV.PT)

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

## Relatório de Atividades 2023

---

Preparado por:  
DC-NIQ 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](mailto:secretaria.geral@sg.mtsss.pt)  
Página Institucional: [www.sg.mtsss.gov.pt](http://www.sg.mtsss.gov.pt)

## Índice

I. NOTA INTRODUTÓRIA .....	8
II. AUTOAVALIAÇÃO .....	9
1. A Secretaria-Geral e o seu quadro de referência .....	9
1.1. Missão, Visão, Valores, Atribuições .....	9
1.2. Estrutura orgânica .....	11
2. Síntese da Autoavaliação .....	12
3. Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) .....	19
3.1. Objetivos estratégicos .....	19
3.2. Objetivos operacionais .....	19
3.3. Grau de concretização dos objetivos .....	20
4. RESULTADOS POR UNIDADE ORGÂNICA .....	31
4.1. Objetivos, Projetos e Atividades transversais/partilhados .....	31
4.2. Direção de Serviços de Gestão Recursos Humanos (DRH) .....	32
4.2.1. Missão .....	32
4.2.2. Objetivos e atividades .....	32
4.2.3. Grau de concretização dos objetivos .....	34
4.2.4 – Indicadores de atividade .....	37
4.2.5 – Projetos .....	38
4.3. Direção de Serviços de Gestão Financeira (DF) .....	39
4.3.1. Missão .....	39
4.3.2. Objetivos e atividades .....	39
4.3.3. Grau de concretização dos objetivos .....	40
4.3.4. Indicadores de Atividade .....	41
4.4. Direção de Serviços de Apoio Jurídico e Contencioso (DJC) .....	43
4.4.1. Missão .....	43
4.4.2. Objetivos e atividades .....	43
4.4.3. Grau de concretização dos objetivos .....	44
4.4.4. Dos processos não contenciosos .....	45
4.4.5. Dos processos contenciosos .....	45
4.4.6. Indicadores de atividade .....	46
4.5. Direção de Serviços de Contratação, Aprovisionamento e Património (DCAP) .....	47
4.5.1. Missão .....	47
4.5.2. Objetivos e atividades .....	47
4.5.3. Grau de concretização dos objetivos .....	48
4.5.5. Indicadores de atividade .....	51

4.6. Direção de Serviços Comuns (DC) .....	55
4.6.1. Missão .....	55
4.6.2. Objetivos e atividades .....	55
4.6.3. Grau de concretização dos objetivos .....	57
4.6.4. Projetos .....	66
4.6.5. Indicadores de atividade .....	66
4.7. Divisão de Gestão Patrimonial (DGP) .....	68
4.7.1. Missão .....	68
4.7.2. Objetivos e Atividades.....	68
4.7.3. Grau de concretização dos objetivos .....	69
4.7.4. Projetos .....	70
4.7.5. Indicadores de atividade .....	71
4.7.6. Ações desenvolvidas na área do Ambiente.....	72
4.7.7. Unidade de Gestão Patrimonial .....	73
4.7.8. Programa ECO.AP .....	74
5. Síntese dos resultados da atividade da SG .....	75
5.1. Síntese dos objetivos e dos projetos por Unidade Orgânica .....	75
5.2. Síntese dos projetos da SG .....	77
6. Afetação de recursos.....	79
6.1. Recursos Humanos.....	79
6.2. Recursos Financeiros.....	80
6.2.1. Orçamentos da responsabilidade da SG .....	80
6.2.2. Execução Orçamental.....	82
6.3. Recursos tecnológicos.....	85
7. Audição de Dirigentes e Trabalhadores/as .....	86
8. Avaliação do Serviço Prestado .....	89
8.1. Inquérito de Satisfação a Clientes da SG.....	89
8.2. Inquérito de Satisfação a entidades fornecedoras da SG .....	91
9. Avaliação do Sistema de Controlo Interno.....	94
9.1. Ambiente de controlo .....	94
9.1.1. Contactos regulares entre a Direção e as unidades orgânicas.....	95
9.1.2. Desenvolvimento e incentivo às boas práticas .....	95
9.1.3 Auditorias externas .....	96
9.1.4 Implementação de Canais de Denúncia .....	96
9.2. Estrutura organizacional .....	96
9.3. Atividades e procedimentos de controlo administrativo implementadas no serviço .....	97

9.4. Fiabilidade dos sistemas de informação .....	99
9.5. Sustentabilidade.....	101
9.5.1. Sustentabilidade na Secretaria-Geral.....	102
9.5.2. Sustentabilidade no Ministério .....	104
10. Análises comparativas.....	108
10.1. Benchmarking entre Secretarias-Gerais.....	108
10.2. Indicadores de desempenho da SGMTSSS.....	110
III. BALANÇO SOCIAL .....	113
IV. AVALIAÇÃO FINAL .....	118
V. ANEXOS.....	121

1. Relatório Form@r 2023
2. Resultados do Inquérito de Satisfação ao Cidadão – Linha Azul
3. Resultados do Inquérito de Satisfação ao Cidadão – Arquivo
4. Relatório da atividade do Gabinete de apoio psicossocial (GAP)
5. Resultados do Inquérito de Avaliação da Satisfação dos/as Trabalhadores/as SG 2023
6. Resultados do Inquérito de Avaliação da Satisfação dos Clientes SG 2023
7. Resultados do Inquérito de Avaliação da Satisfação dos Fornecedores SG 2023
8. Sistema de Controlo Interno – Questionário 2023
9. Indicadores de Benchmarking SG 2023
10. Balanço Social 2023

## Índice de Quadros

Quadro 1 - Quadro de Avaliação e Responsabilização.....	13
Quadro 2- Objetivo 1 .....	21
Quadro 3 - Objetivo 2.....	21
Quadro 4 - Objetivo 3.....	22
Quadro 5 - Objetivo 4.....	23
Quadro 6 - Objetivo 5.....	24
Quadro 7 - Objetivo 6.....	25
Quadro 8 - Objetivo 7.....	25
Quadro 9 - Objetivo 8.....	26
Quadro 10 - Objetivo 9.....	26
Quadro 11- Objetivo 10 .....	27
Quadro 12 - Objetivo 11.....	27

Quadro 13 - Objetivo 12.....	28
Quadro 14- Resultado global ponderado dos objetivos do QUAR.....	30
Quadro 15 - Resultados da DRH.....	32
Quadro 16 - Indicadores de Atividade da DRH .....	37
Quadro 17 - Execução de projetos da DRH .....	38
Quadro 18 - Resultados da DF.....	39
Quadro 19 - Indicadores de Atividade da DF .....	41
Quadro 20 - Resultados da DJC.....	43
Quadro 21 - Indicadores de Atividade da DJC.....	46
Quadro 22- Resultados da DCAP.....	47
Quadro 23 - Indicadores de atividade da DCAP .....	51
Quadro 24 - Resultados da DC .....	55
Quadro 25 - Gestão de conteúdos/Administração da Intranet SG/MTSSS 2023.....	58
Quadro 26 - Documentação registada em Smartdocs referente à SG.....	60
Quadro 27 - Evolução de atendimento 2017/2022 na Linha Azul e na Receção .....	62
Quadro 28 – Documentação tratada pela equipa de Relações Públicas em Smartdocs .....	63
Quadro 29 - Execução de projetos da DC.....	66
Quadro 30 - Indicadores de atividade da DC .....	66
Quadro 31- Resultados da DGP.....	68
Quadro 32 - Projetos executados em 2023.....	69
Quadro 33 - Execução de projetos da DGP .....	70
Quadro 34 - Indicadores de atividade da DGP .....	71
Quadro 35 - Monitorização dos consumos de eletricidade, gás e água .....	72
Quadro 36 – Situação global de objetivos e projetos das unidades orgânicas em 2023 .....	75
Quadro 37 – Situação dos Objetivos do QUAR da SG em 2023 .....	76
Quadro 38 - Execução/Situação dos projetos da SG.....	77
Quadro 39 – Trabalhadores/as da SG em 31/12/2023, por Cargo/Categoria e Unidade Orgânica.....	79
Quadro 40 - Orçamento da Secretaria-Geral .....	80
Quadro 41 - Orçamentos da responsabilidade da SG .....	81
Quadro 42 - Execução orçamental por subagrupamento.....	82
Quadro 43 - Evolução da execução orçamental por subagrupamentos económicos.....	83
Quadro 44 - Variáveis de análise na medição do grau de satisfação dos clientes .....	90
Quadro 45 - Variáveis de análise na medição do grau de satisfação dos fornecedores.....	92
Quadro 46 - Resumo das iniciativas de Sustentabilidade desenvolvidas em 2023 na SG .....	102
Quadro 47 - Resumo das iniciativas de Sustentabilidade desenvolvidas em 2023 pela Rede PorTodos.....	104
Quadro 48 - Posicionamento da SGMSSS face aos indicadores comparados com outras SGs .....	108

## Índice de Figuras

Figura 1- Taxa de realização dos objetivos (%) .....	21
Figura 2 - Indicadores de Eficácia (% de execução).....	23
Figura 3 - Indicadores de Eficiência (% execução).....	25
Figura 4 - Indicadores de Qualidade (% execução) .....	29
Figura 5 - Processos não contenciosos apreciados em 2023 .....	45
Figura 6 - Comparativo das diferentes espécies de processos contenciosos .....	46
Figura 7- Taxa de poupança do processo aquisitivo .....	49
Figura 8 - Procedimentos desenvolvidos pela DCAP 2022-2023 (n.º) .....	50
Figura 9 - Tipo de aquisição .....	51
Figura 10 – Volume de procedimentos desenvolvidos pela UMC (%) .....	52
Figura 11 – Volume de procedimentos desenvolvidos pela NCOP (%) .....	53
Figura 12 - Indicadores de atividade do Gescont .....	53
Figura 13- Recolha seletiva de materiais recicláveis .....	54
Figura 14 - Atos publicados em Diário da República.....	60
Figura 15 - Evolução da avaliação da massa documental acumulada (ml) .....	61
Figura 16 - Taxa de execução dos objetivos das unidades orgânicas 2023.....	75
Figura 17 - Taxa de execução dos objetivos do QUAR 2023 .....	76
Figura 18 - Taxa de execução dos projetos 2023 .....	78
Figura 19 - Evolução do nível de tecnicidade .....	79
Figura 20 - Distribuição por agrupamentos .....	83
Figura 21 - Distribuição das despesas com pessoal .....	84
Figura 22 - Média de avaliação da satisfação dos/das trabalhadores/as por grupo de perguntas .....	87
Figura 23 - Evolução da satisfação dos/das trabalhadores/as da SG 2019-2023.....	88
Figura 24 - Valores médios de satisfação de clientes 2023.....	90
Figura 25 - Evolução dos valores médios de satisfação de clientes 2019-2023.....	91
Figura 26 - Valores médios de satisfação dos fornecedores 2023 .....	92
Figura 27 - Evolução dos valores médios de satisfação dos fornecedores 2020-2023 .....	93
Figura 28 - Evolução da execução dos objetivos do QUAR 2013-2023 .....	110
Figura 29 - Evolução dos resultados do QUAR 2013-2023.....	111
Figura 30 - Evolução dos resultados dos objetivos das unidades orgânicas .....	111
Figura 31 - Evolução da execução dos projetos .....	112
Figura 32 - Total de efetivos por sexo .....	113
Figura 33 - Distribuição de trabalhadores por escalão etário e sexo.....	113
Figura 34 - Distribuição dos efetivos por antiguidade e sexo .....	114

Figura 35 - Distribuição de efetivos segundo o nível de escolaridade e sexo .....	114
Figura 36 - Distribuição de trabalhadores/as por carreira .....	115
Figura 37 - Dias de ausência ao trabalho durante o ano, segundo o motivo e por sexo .....	116
Figura 38 - N.º de participações em ações de formação interna/externa, por cargo/carreira .....	117

## I. Nota Introdutória

Concluído mais um ciclo da gestão anual da Secretaria-Geral (SG), apresenta-se o Relatório de Atividades de 2023, 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) 2023, 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 3166/2023, de 2 de março, publicado no Diário da República, 2.ª série, n.º 49, de 9 de março de 2023, que procede a novos reajustamentos, visando a otimização dos recursos existentes tendo presente o limite máximo de unidades orgânicas flexíveis estabelecido, e que revogou o Despacho n.º 6970/2020, publicado no Diário da República, 2.ª série, n.º 130, de 07 de julho, 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 2023, no âmbito da sua atividade, a SG prestou serviço a 31 entidades, sendo que ao nível dos serviços partilhados o apoio foi prestado a 18 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.

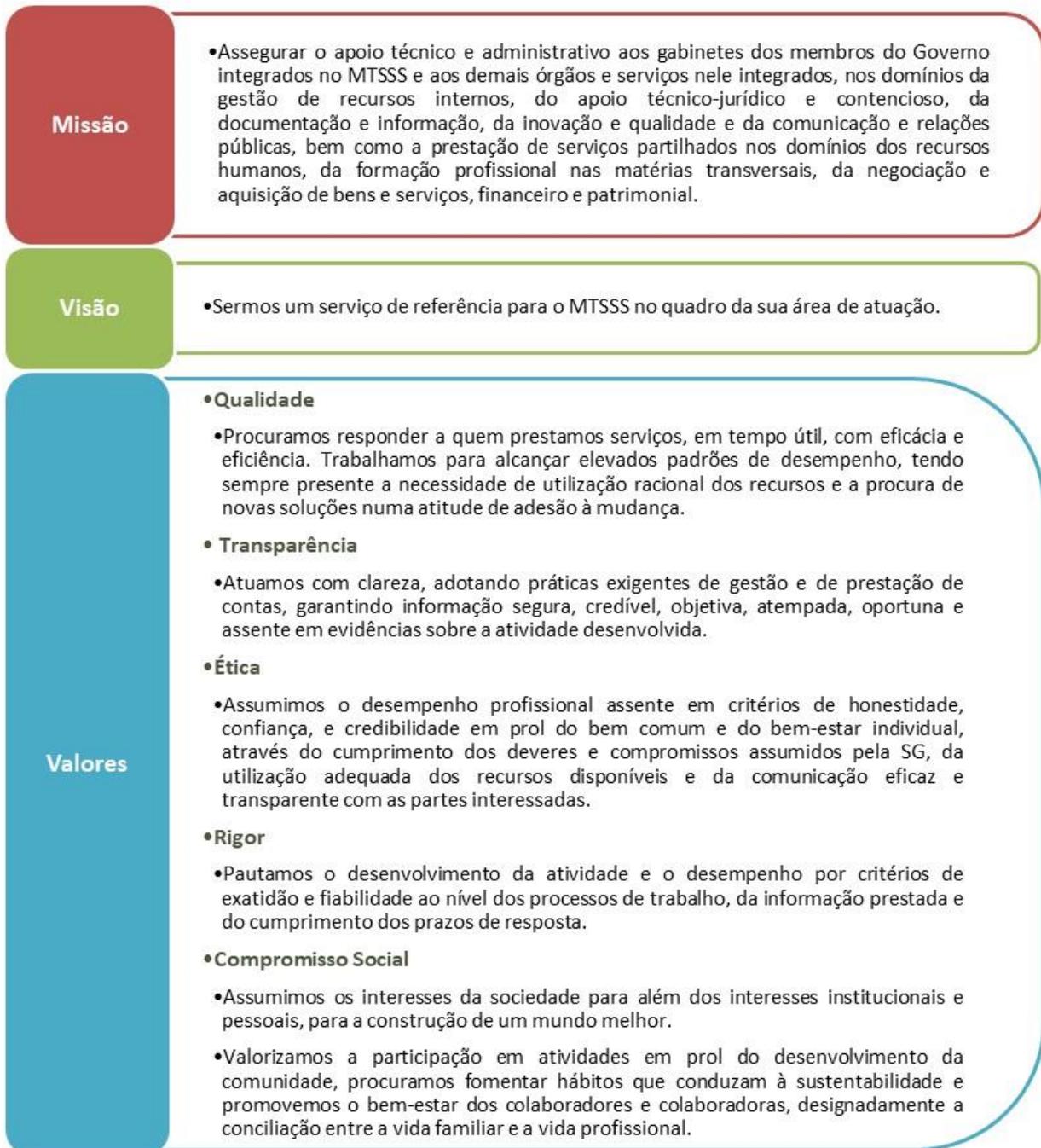
Em 2023, em conjunto com os demais 18 serviços e organismos do MTSSS, assinou a Carta de compromisso com a conciliação, manifestando a sua intenção de desenvolver as ações necessárias à implementação da NP 4552:2022 – Sistema de Gestão da Conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal.

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), denominação que se mantém até esta data, nos termos do Decreto-Lei n.º 32/2022, de 9 de maio, que aprova a organização e funcionamento do XXIII Governo Constitucional.

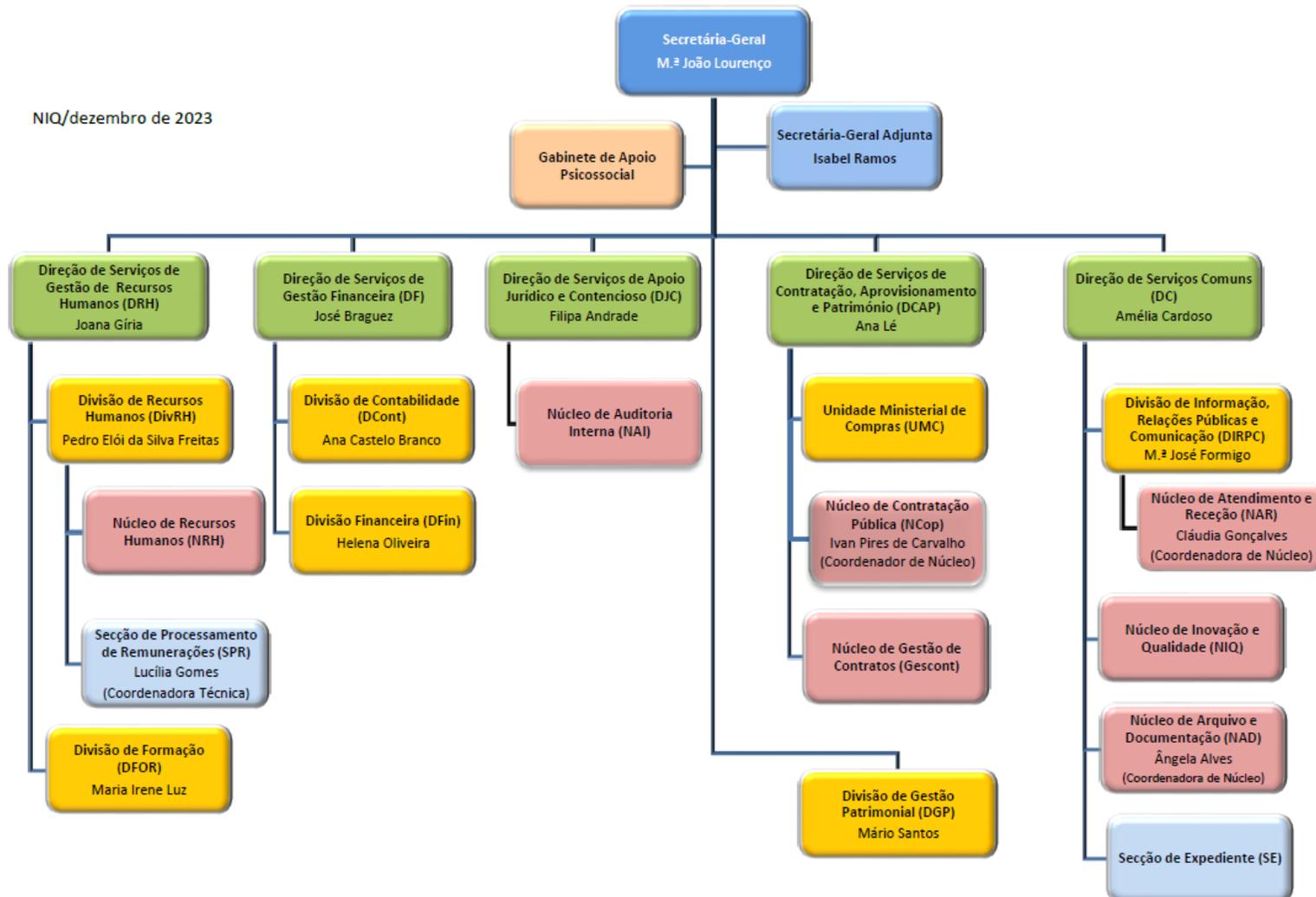
O MTSSS prossegue as suas atribuições, nomeadamente através de serviços integrados na administração direta e indireta do Estado, entre os quais se encontra a Secretaria-Geral.

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 2023, a SG definiu um conjunto de 55 objetivos operacionais, na sua maioria diretamente alinhados com os seus objetivos estratégicos da SG, dos quais 12 objetivos operacionais constituem o QUAR da SG e os restantes 43 se encontram distribuídos pelas diversas unidades orgânicas que a integram.

No decurso de 2023 os 12 objetivos operacionais do QUAR não foram objeto de monitorização por parte do Gabinete de Estratégia e Planeamento (GEP). A situação final do QUAR 2023 traduziu-se num resultado final de oito objetivos superados (66,67%) e quatro objetivos atingidos (33,33%).

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 43, verifica-se que 33 foram superados (77%), nove foram atingidos (21%) 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 2023, 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.

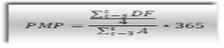
Uma vez mais, foi efetuada a auscultação aos/às trabalhadores/as, clientes e entidades fornecedoras da SG, através de inquéritos de satisfação, cujos resultados se encontram detalhados nos capítulos 7 e 8 do presente relatório.

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

Data: 04/07/2023												
Versão: 3												
<b>Ciclo de Gestão</b>												
2023												
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.												
<b>Objetivos Estratégicos (OE)</b>												
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											
<b>Objetivos Operacionais (OP)</b>												
<b>EFICÁCIA</b>										<b>PESO:</b>	<b>28%</b>	
OP1:	Garantir a celeridade na resposta aos interessados em processos não contenciosos										<b>Peso:</b>	<b>20%</b>
	<b>Indicadores</b>	<b>Realizado 2020</b>	<b>Realizado 2021</b>	<b>Realizado 2022</b>	<b>Meta 2023</b>	<b>Tolerância</b>	<b>Valor Crítico</b>	<b>Peso</b>	<b>Fórmula de Cálculo</b>	<b>Resultado</b>	<b>Taxa de Realização</b>	<b>Desvio</b>
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	15	9	9	10	2	6	100%	Média dos dias despendidos entre a data de receção do pedido do interessado e a data de saída da respetiva resposta	8	100,00%	0%
<b>Taxa de Realização do OP1</b>											<b>100%</b>	
OP2:	Assegurar a coordenação e aplicação de medidas nos domínios da inovação, modernização e qualidade no Ministério										<b>Peso:</b>	<b>40%</b>
	<b>Indicadores</b>	<b>Realizado 2020</b>	<b>Realizado 2021</b>	<b>Realizado 2022</b>	<b>Meta 2023</b>	<b>Tolerância</b>	<b>Valor Crítico</b>	<b>Peso</b>	<b>Fórmula de Cálculo</b>	<b>Resultado</b>	<b>Taxa de Realização</b>	<b>Desvio</b>
Ind.2	N.º de workshops/conferências temáticas	3	7	7	5	1	8	100%	Contagem do n.º de workshops e ou conferências temáticas realizadas	11	150,00%	50%
<b>Taxa de Realização do OP2</b>											<b>150%</b>	

OP3: Agilizar e simplificar os processos de trabalho, circuitos e procedimentos da SG, tendo em vista a prestação de serviços de excelência											Peso:	40%
Indicadores		Realizado 2020	Realizado 2021	Realizado 2022	Meta 2023	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.3	Nº de processos/procedimentos/instruções técnicas criadas/atualizadas	13	20	11	13	2	17	100%	Nº processos/procedimentos/instruções técnicas criadas/atualizadas	32	218,75%	119%
<b>Taxa de Realização do OP3</b>												<b>219%</b>
<b>EFICIÊNCIA</b>											<b>PESO:</b>	<b>20%</b>
OP4: Assegurar a implementação de medidas de eficiência energética no âmbito do ECO.AP no MTSSS											Peso:	20%
Indicadores		Realizado 2020	Realizado 2021	Realizado 2022	Meta 2023	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.4	N.º de ações de sensibilização	n.a.	n.a.	n.a.	2	1	5	50%	Contagem do número de iniciativas	3	100,00%	0%
Ind.5	N.º de medidas implementadas no edifício da Praça de Londres	n.a.	n.a.	n.a.	2	1	5	50%	Contagem do número de imedidas	3	100,00%	0%
<b>Taxa de Realização do OP4</b>												<b>100%</b>
OP5: Garantir poupanças no processo aquisitivo no âmbito das compras públicas centralizadas no MTSSS											Peso:	40%
Indicadores		Realizado 2020	Realizado 2021	Realizado 2022	Meta 2023	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.6	Taxa de poupança média no processo aquisitivo	11%	12%	18%	13%	2%	16%	100%	$[1 - (\sum \text{valor propostas adjudicadas} / \sum \text{valor médio das propostas apresentadas})] * 100$	20,73%	164,42%	64%
<b>Taxa de Realização do OP5</b>												<b>164%</b>
OP6: Assegurar o atempado pagamento aos fornecedores											Peso:	40%
Indicadores		Realizado 2020	Realizado 2021	Realizado 2022	Meta 2023	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.7	Prazo médio de pagamento (n.º de dias)	34	20	19	23	3	18	100%	$PMP = \frac{\sum_{i=1}^n DF}{\sum_{i=1}^n 1} + 365$ 	23	100,00%	0%
<b>Taxa de Realização do OP6</b>												<b>100%</b>

QUALIDADE											PESO:	52%
<b>OP7: Coordenar e apoiar medidas com vista à sustentabilidade dos sistemas de gestão dos organismos do MTSSS</b>											Peso:	6%
Indicadores	Realizado 2019	Realizado 2021	Realizado 2022	Meta 2023	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio	
Ind.8	Taxa de execução do Plano de Ação da Rede PorTodos	82%	86%	88%	80%	5%	100%	50%	$(n.^{\circ} \text{ de ações planeadas} / n.^{\circ} \text{ de ações executadas}) * 100$	84,62%	100,00%	0%
Ind.9	Grau de implementação do Plano de Sustentabilidade da SG	86%	100%	83%	80%	5%	100%	50%	$(n.^{\circ} \text{ de ações planeadas} / n.^{\circ} \text{ de ações executadas}) * 100$	90,91%	113,64%	14%
<b>Taxa de Realização do OP7</b>												<b>107%</b>
<b>OP8: Garantir a satisfação dos clientes da SG</b>											Peso:	50%
Indicadores	Realizado 2020	Realizado 2021	Realizado 2022	Meta 2023	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio	
Ind.10	Índice médio (numa escala de 1 a 5) na satisfação dos clientes da SG	4	4	4%	4,2	0,2	5	100%	média de todas as respostas obtidas no questionário	4,1	100,00%	0%
<b>Taxa de Realização do OP8</b>												<b>100%</b>
<b>OP9: Garantir a execução do Plano Anual de Formação do Ministério</b>											Peso:	6%
Indicadores	Realizado 2020	Realizado 2021	Realizado 2022	Meta 2023	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio	
Ind.11	Taxa de execução do Plano de formação, com garantia de financiamento	111%	167%	143%	96%	2%	100%	70%	$n.^{\circ} \text{ de ações de formação executadas} / n.^{\circ} \text{ de ações de formação programadas} * 100$	98,00%	100,00%	0%
Ind.12	Taxa participação em ações de formação profissional na SG	n.a.	n.a.	n.a.	77%	10%	100%	30%	$(N.^{\circ} \text{ trabalhadores/as que frequentaram ações de formação interna e externa} / \text{Efetivo médio SG}) * 100$	87,62%	111,54%	12%
<b>Taxa de Realização do OP9</b>												<b>103%</b>
<b>OP10: Garantir a disponibilização da informação relativa ao Arquivo Histórico do Ministério a todos os seus serviços e organismos</b>											Peso:	4%
Indicadores	Realizado 2020	Realizado 2021	Realizado 2022	Meta 2023	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio	
Ind.13	Nº de metros lineares de documentação avaliada disponibilizada	n.a.	155	150	110	10	150	100%	Contagem do n.º de metros lineares	126 ml	110,00%	0%
<b>Taxa de Realização do OP10</b>												<b>110%</b>

OP11: Promover/dinamizar o desenvolvimento de medidas de conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal para os/as trabalhadores/as do MTSSS											Peso:	22%
Indicadores		Realizado 2020	Realizado 2021	Realizado 2022	Meta 2023	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind. 14	Nº de iniciativas de dinamização/formação realizadas no âmbito do MTSSS	n.a.	n.a.	n.a.	3	1	6	40%	Contagem do número de iniciativas de dinamização/formação	7	133,33%	33%
Ind.15	Nº de iniciativas de conciliação desenvolvidas na SG	n.a.	n.a.	n.a.	2	1	5	40%	Contagem do número de iniciativas	6	133,33%	33%
Ind.16	Taxa de Trabalhadores com parecer favorável à solicitação de jornada contínua e de teletrabalho, sempre que exequível	100%	100%	100%	95%	2%	100%	20%	(Nº pareceres favoráveis/N.º de pedidos dos trabalhadores)*100	100,00%	125,00%	25%
<b>Taxa de Realização do OP11</b>											<b>132%</b>	
OP12: Contribuir para o aumento das qualificações escolares e / ou profissionais dos/as trabalhadores/as inscritos no Centro Qualifica AP do MTSSS											Peso:	12%
Indicadores		Realizado 2020	Realizado 2021	Realizado 2022	Meta 2023	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.17	% de respostas de educação e formação adequadas a cada percurso e de acordo com o orçamento disponível	85%	96%	91%	90%	7%	100%	50%	(Nº de trabalhadores encaminhados/n.º de trabalhadores inscritos)*100	78,00%	86,67%	13%
Ind.18	Taxa de trabalhadores/as dos prestadores de serviços de limpeza e de segurança presentes nas sessões de acolhimento e divulgação do CQ AP MTSSS	n.a.	n.a.	n.a.	35%	5%	45%	50%	N.º de presenças no CQ AP MTSSS/N.º de trabalhadores/as com necessidades de qualificação escolar e/ou profissional identificadas pela respetiva entidade patronal	71,00%	190,00%	90%
<b>Taxa de Realização do OP12</b>											<b>138%</b>	
Objectivos Estratégicos vs Operacionais   matriz de enquadramento												
	OP1	OP2	OP3	OP4	OP5	OP6	OP7	OP8	OP9	OP10	OP11	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
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
<b>Eficácia</b>		100%		
OP1 Garantir a celeridade na resposta aos interessados em processos não contenciosos	<b>28%</b>	<b>20%</b>	<b>6%</b>	
OP2 Assegurar a coordenação e aplicação de medidas nos domínios da inovação, modernização e qualidade no Ministério		<b>40%</b>	<b>11%</b>	<b>Relevante</b>
OP3 Agilizar e simplificar os processos de trabalho, circuitos e procedimentos da SG, tendo em vista a prestação de serviços de excelência		<b>40%</b>	<b>11%</b>	<b>Relevante</b>
<b>Eficiência</b>		100%		
OP4 Assegurar a implementação de medidas de eficiência energética no âmbito do ECO.AP no MTSSS	<b>20%</b>	<b>20%</b>	<b>4%</b>	
OP5 Garantir poupanças no processo aquisitivo no âmbito das compras públicas centralizadas no MTSSS		<b>40%</b>	<b>8%</b>	<b>Relevante</b>
OP6 Assegurar o atempado pagamento aos fornecedores		<b>40%</b>	<b>8%</b>	<b>Relevante</b>
<b>Qualidade</b>		100%		
OP7 Coordenar e apoiar medidas com vista à sustentabilidade dos sistemas de gestão dos organismos do MTSSS	<b>52%</b>	<b>6%</b>	<b>3%</b>	
OP8: Garantir a satisfação dos clientes da SG		<b>50%</b>	<b>26%</b>	<b>Relevante</b>
OP9: Garantir a execução do Plano Anual de Formação do Ministério		<b>6%</b>	<b>3%</b>	
OP10: Garantir a disponibilização da informação relativa ao Arquivo Histórico do Ministério a todos os seus serviços e organismos		<b>4%</b>	<b>2%</b>	
OP11: Promover a conciliação da vida profissional, familiar e pessoal dos trabalhadores		<b>22%</b>	<b>11%</b>	<b>Relevante</b>
OP12: Contribuir para o aumento das qualificações escolares e / ou profissionais dos trabalhadores inscritos no Centro Qualifica AP do MTSSS		<b>12%</b>	<b>6%</b>	<b>Relevante</b>
<b>Total</b>	<b>100%</b>	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.		<b>82%</b>

RECURSOS HUMANOS								Dias úteis 2023 (só considerados feriados)					228
DESIGNAÇÃO	Pontuação CCAS	Pontuação efetivos planeados 2023			Pontuação efetivos Executados 2023			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	11	2304	176	-1	91,67%	84,21%			
Técnico Superior	12	73	16644	876	59	63948	708	-14	80,82%	384,21%			
Coordenador Técnico	9	2	456	18	2	36	18	0	100,00%	7,89%			
Assistente Técnico	8	47	10716	376	27	17672	216	-20	57,45%	164,91%			
Assistente Operacional	5	9	2052	45	4	405	20	-5	44,44%	19,74%			
		<b>145</b>	<b>33.060</b>	<b>1.547</b>	<b>105</b>	<b>84.821</b>	<b>1.178</b>	<b>-40</b>	<b>76,15%</b>	<b>256,57%</b>			
<b>RECURSOS FINANCEIROS</b>													
DESIGNAÇÃO	Planeado	Corrigido	Execução (30.jun.23)	Execução (31.dez.23)	Taxa de Execução (face ao planeado)	Taxa de Execução (face ao corrigido)							
<b>Orçamento de Atividades (Funcionamento)</b>													
Despesas c/Pessoal	3.537.658,00	3.538.548,00	1.693.548,82	3.486.365,57	98,55%	98,53%							
Aquisições de Bens e Serviços	1.500.681,00	1.758.990,00	719.866,11	1.548.051,05	103,16%	88,01%							
Outras despesas correntes	20.000,00	21.207,00	10.597,02	21.127,52	105,64%	99,63%							
Despesas de Capital	626.541,00	161.905,30	61.702,74	120.386,67	19,21%	74,36%							
<b>Orçamento de Projetos (Investimento)</b>													
Despesas correntes	37.270,00	45.040,00	0,00	9.533,00	25,58%	21,17%							
Despesas de capital	1.389.907,00	1.276.478,00	0,00	0,00	0,00%	0,00%							
<b>Outras</b>													
<b>Total</b>	<b>7.112.057,00</b>	<b>6.802.168,30</b>	<b>2.485.714,69</b>	<b>5.185.463,81</b>	<b>72,91%</b>	<b>76,23%</b>							

## 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 12 objetivos operacionais anuais definidos no Plano de Atividades para o ano de 2023.

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/dinamizar o desenvolvimento de medidas de conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal para os /as trabalhadores/as do MTSSS.
- OO12. Contribuir para o aumento das qualificações escolares e/ou profissionais dos/as trabalhadores/as 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 e Qualidade (DC-NIQ) coordenou o processo de elaboração e monitorização do QUAR desta SG que contou com a participação dos/as dirigentes de todas as unidades orgânicas.

Em 2023 não foi realizada nenhuma ação de monitorização por parte do GEP, órgão coordenador do planeamento no MTSSS, tendo a SG realizado uma monitorização interna em julho de 2023, relativa à execução do 1.º semestre.

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 2023 foram 12, encontram-se descritos na figura seguinte, verificando-se que quatro foram atingidos e oito foram superados.

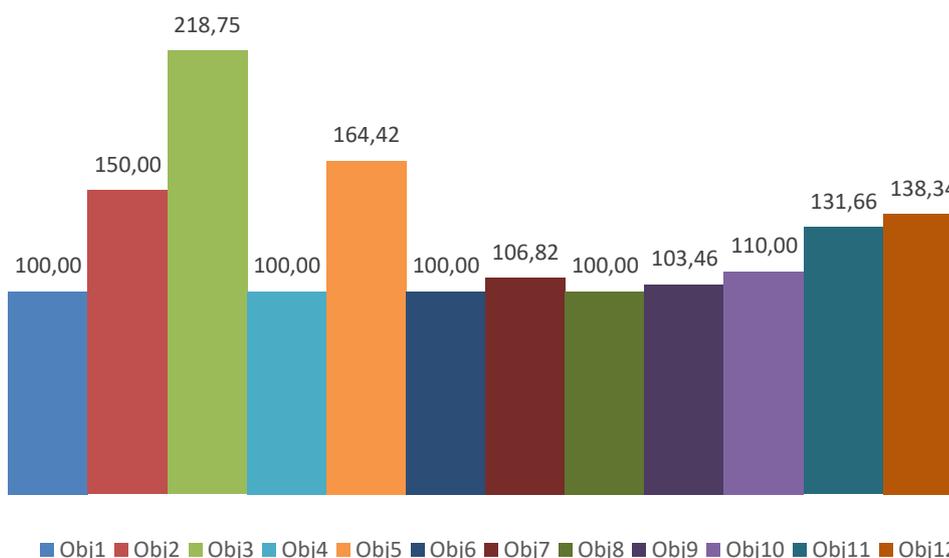


Figura 1- Taxa de realização dos objetivos (%)

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

#### Quadro 2- Objetivo 1

Garantir a celeridade na resposta aos interessados em processos não contenciosos					
Indicador 1	Meta	Tolerância	Valor crítico	Resultado	Taxa de Realização
Nº médio de dias despendidos entre a data de receção do pedido do interessado e a data de saída da respetiva resposta	10	2	6	8	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	5	1	8	10	141,67%

O objetivo 2 foi superado, sendo que o resultado apresentado se deveu à realização de 11 workshops e webinars, 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
24/fev	Workshop II - projeto Conciliar+ no MTSSS	25
08/mar	Evento Assinatura da Carta de compromisso para a conciliação no MTSSS	100
24/mar	Workshop III - Políticas e medidas de conciliação	25
29/mar	À conversa com a EPAL	35
03/mai	Workshop IV - Comprometi-me com a conciliação... e agora?	35
10/mai	Teambuilding – Comemoração do Dia da SG	35
29/jun	Workshop V - Comprometi-me com a conciliação... e agora? Parte II - As Medidas	30
09 a 12/out	Semana da Sustentabilidade - 9 a 13 de out Tema: "Saúde Mental"	90
06/dez	Workshop VI - Comprometi-me com a conciliação... e agora? Balança da Formação 2023; Formação 2024; Monitorização do Projeto Conciliar+	59
28/nov	Conhecer para Beneficiar com os SSAP	139
29/nov	À conversa sobre Biblioterapia	25
<b>Total de participantes</b>		<b>598</b>

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.

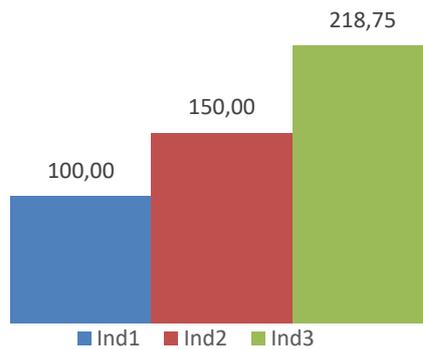
#### Quadro 4 - Objetivo 3

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	13	2	17	32	218,75

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 todas as áreas orgânico funcionais da SG, com especial incidência na Direção de Serviços de Recursos Humanos e na Direção de Serviços de Contratação, Aprovisionamento e Património.

A figura 2 ilustra os resultados dos indicadores 1 a 3 que correspondem aos objetivos do parâmetro Eficácia, sendo que uma meta foi atingida e duas superadas.



**Figura 2 - Indicadores de Eficácia (% de execução)**

**Quadro 5 - Objetivo 4**

Assegurar a implementação de medidas de eficiência energética no âmbito do ECO.AP no MTSSS					
Indicador 4	Meta	Tolerância	Valor Crítico	Resultado	Taxa de Realização
N.º de ações de sensibilização	2	1	5	<b>3</b>	<b>100,00%</b>
Indicador 5	Meta	Tolerância	Valor Crítico	Resultado	Taxa de Realização
N.º de medidas implementadas no edifício da Praça de Londres	2	1	5	<b>3</b>	<b>100,00%</b>

A candidatura ao PRR foi aprovada pelo Fundo Ambiental em março de 2023, com 5 medidas, Painéis Solares na cobertura (água quente sanitária, copas (6º e 17º pisos) e refeitório r/c), Painéis Fotovoltaicos na cobertura (energia elétrica para consumo próprio), iluminação geral Led (substituir todas as iluminações do edifício), Remodelação do Sistema AVAC por nova rede de águas, esgotos, bombas de calor, novos ventiloconvetores e outros aparelhos terminais (todo o edifício), novo sistema automático de controlo de energia de todos os sistemas de energia instalados no edifício.

O objetivo 4, constituído por dois indicadores de realização, foi atingido, tendo sido asseguradas todas as atividades previstas para a sua cabal execução.

Quanto ao indicador 4 foram desenvolvidas diversas ações de sensibilização entre as quais se salientam:

- Criação de uma página da SG no Facebook sobre a sensibilização da eficiência energética deste edifício referindo a candidatura ao PRR.
- Criação de outdoors a colocar no átrio de entrada com a sensibilização da eficiência energética deste edifício referindo a candidatura ao PRR.
- Seminário de sensibilização, realizado no dia 24 de novembro, para a eficiência energética como um pilar para a sustentabilidade das instituições. Este seminário, integrado na operação Melhoria da

Eficiência Energética da SGMTSSS, financiada pelo Aviso 01/C13-i02/2021, foi promovido no âmbito do Fundo Ambiental, no Apoio à Renovação Energética dos Edifícios da Administração Pública Central. Com esta ação pretendeu-se envolver todos os ocupantes do edifício da Praça de Londres, com a apresentação de iniciativas que possam contribuir para a melhoria do desempenho energético e ambiental do mesmo edifício. Este seminário contou com a participação de 61 pessoas (52 participantes, 8 oradores e 1 jornalista), sendo a grande maioria trabalhadores/as da SGMTSSS.

Quanto às medidas implementadas no edifício da Praça de Londres, referidas no Indicador 5, são de salientar as seguintes:

- Colocação de cartazes nos pisos.
- Divulgação na intranet da SG sobre a sensibilização da eficiência energética deste edifício referindo a candidatura ao PRR.
- Criação de um vídeo na intranet da SG a descrever as áreas de eficiência do edifício referindo a candidatura ao PRR.

#### Quadro 6 - Objetivo 5

##### Garantir poupanças no processo aquisitivo no âmbito das compras públicas centralizadas no MTSSS

Indicador6	Meta	Tolerância	Valor Crítico	Resultado	Taxa de Realização
Taxa de poupança média no processo aquisitivo	13%	2%	16%	<b>20,73%</b>	<b>164,42%</b>

Para efeitos de análise do cálculo das poupanças, em 2023, apenas sete categorias foram consideradas viáveis, uma vez que as restantes não puderam ser avaliadas devido à impossibilidade de apuramento, ora por não existir Acordo Quadro em vigor e resultar do procedimento apenas uma proposta admitida, como por exemplo Águas e Economato, ora por se tratar de procedimento avaliado por taxas de desconto, como por exemplo Viagens e Alojamento.

Obteve-se uma taxa de poupança de 20,37%, resultado que representa um aumento considerável em relação aos anos anteriores.

Esta taxa de poupança alcançada em 2023, superando consideravelmente o valor crítico estabelecido no QUAR, que foi de 16%, é atribuída principalmente a duas categorias específicas: serviço móvel terrestre e comunicações fixas. Nessas categorias, as taxas de poupança foram consideravelmente altas, devido aos valores contratados que estão muito abaixo dos estabelecidos nos acordos quadro da eSPap.

É importante ressaltar que muitas das contratações foram realizadas por meio de concursos públicos, com publicação no Jornal Oficial da União Europeia (JOUE), de tramitação mais complexa e morosa, devido à ausência

de acordos quadro da eSPap para várias categorias, tendo as restantes sido realizadas ao abrigo de acordos em vigor.

Assim, o objetivo foi amplamente superado atingindo uma taxa de execução de 164%.

#### Quadro 7 - Objetivo 6

Assegurar o atempado pagamento aos fornecedores					
Indicador 7	Meta	Tolerância	Valor Crítico	Resultado	Taxa de Realização
Prazo médio de pagamento (n.º dias)	23	3	18	<b>23</b>	<b>100,00%</b>

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

Quanto aos indicadores de eficiência, no total de quatro, e conforme se pode observar na figura abaixo, três foram atingidos e um superado.

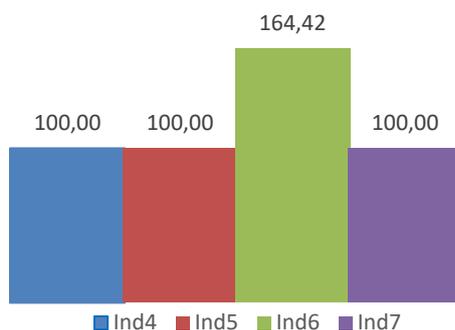


Figura 3 - Indicadores de Eficiência (%execução)

#### Quadro 8 - Objetivo 7

Coordenar e apoiar medidas com vista à sustentabilidade dos sistemas de gestão dos organismos do MTSSS					
Indicador 8	Meta	Tolerância	Valor Crítico	Resultado	Taxa de Realização
Taxa de execução do Plano de Ação da Rede <i>PorTodos</i>	80%	5%	100%	<b>84,62%</b>	<b>100,00%</b>
Indicador 9	Meta	Tolerância	Valor Crítico	Resultado	Taxa de Realização
Grau de implementação do Plano de Sustentabilidade da SG	80%	5%	100%	<b>90,91%</b>	<b>113,64%</b>

Este objetivo, concretizado através de dois indicadores, foi superado, tendo-se atingido uma taxa de execução média global de 106,82%.

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 10	Meta	Tolerância	Valor Crítico	Resultado	Taxa de realização
Índice médio de qualidade (numa escala de 1 a 5) na satisfação dos clientes da SG	4,2	0,2	5	<b>4,1</b>	<b>100,00%</b>

O questionário lançado pela Secretaria-Geral, para aferição do índice de satisfação de clientes, registou um resultado de 4,1 (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 11	Meta	Tolerância	Valor Crítico	Resultado	Taxa de Realização
% de ações executadas (n.º de ações executadas/n.º de ações planeadas) e com garantia de financiamento	96%	2%	100%	<b>98,00%</b>	<b>100,00%</b>
Indicador 12	Meta	Tolerância	Valor Crítico	Resultado	Taxa de Realização
Taxa de participação em ações de formação profissional na SG	77%	10%	100%	<b>87,62%</b>	<b>111,54%</b>

Este objetivo, constituído por dois indicadores, foi superado, tendo atingido uma taxa média de execução de 103,46%.

Com efeito, e quanto ao indicador 11, no âmbito do programa Formar 2023 foram planeadas 88 ações de formação internas e foram executadas 86 ações, pelo que a taxa de ações executadas e com garantia de financiamento foi de 98%.

Relativamente ao indicador 12, verifica-se que as participações em formação das diferentes unidades orgânicas da SG abrangeram 92 trabalhadores/as do total de 105 efetivos em 31.12.2023, o que resulta numa taxa de participação de 87,62%.

#### Quadro 11- Objetivo 10

Garantir a disponibilização da informação relativa ao Arquivo Histórico do Ministério a todos os seus serviços e organismos					
Indicador 13	Meta	Tolerância	Valor Crítico	Resultado	Taxa de realização
Nº de metros lineares de documentação avaliada	110	10	150	<b>126ml</b>	<b>110,00%</b>

Relativamente ao objetivo supra, verifica-se que o mesmo foi superado, tendo sido avaliados cerca de 126 metros lineares (ml) de documentação, obtendo-se uma taxa de execução de 110%.

Os Fundos Documentais avaliados estão à guarda da Secretaria-Geral e são acondicionados de acordo com as regras arquivísticas em vigor.

Relativamente aos instrumentos de trabalho utilizados, as unidades de instalação 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) e posteriormente transferidos para Bases de Dados em Access.

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

A informação avaliada e registada em suportes informáticos permite, por um lado, responder rapidamente às solicitações dos cidadãos ou de investigadores, o que diminui largamente o tempo de resposta, e por outro, assegura 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.

#### Quadro 12 - Objetivo 11

Promover/dinamizar o desenvolvimento de medidas de conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal para os/as trabalhadores/as do MTSSS					
Indicador 14	Meta	Tolerância	Valor Crítico	Resultado	Taxa de Realização
Nº de iniciativas de dinamização/formação realizadas no âmbito do MTSSS	3	1	6	<b>7</b>	<b>133,33%</b>
Indicador 15	Meta	Tolerância	Valor Crítico	Resultado	Taxa de Realização
Nº de iniciativas de conciliação desenvolvidas na SG	2	1	5	<b>6</b>	<b>133,33%</b>

Indicador 16	Meta	Tolerância	Valor Crítico	Resultado	Taxa de Realização
Taxa de Trabalhadores com parecer favorável à solicitação de jornada contínua e de teletrabalho, sempre que exequível	95%	2%	100%	<b>100,00%</b>	<b>125,00%</b>

Quanto ao objetivo 11, constituído por 3 indicadores, é de salientar que em 2023 se consolidou o projeto “Conciliar+ no MTSSS”, que tem como principais objetivos estabelecer, implementar, manter e melhorar um sistema de gestão da conciliação; assegurar a conformidade com as políticas e práticas já adotadas; dar resposta às necessidades de trabalhadores e trabalhadoras dos organismos do MTSSS. Ao longo de 2023, realizaram-se sete ações de formação e/ou sensibilização.

No âmbito da SG foi possível iniciar, ainda em 2023, um programa de sessões “Conhecer para Beneficiar”, tendo-se realizado uma sessão com os Serviços Sociais da Administração Pública, iniciaram-se aulas de yoga uma vez por semana, disponibilizaram-se consultas médicas, também uma vez por semana, continuaram a estabelecer-se protocolos diversos, nomeadamente com farmácias e ginásios locais, efetuou-se um questionário sobre o Burnout dirigido às pessoas trabalhadoras e implementou-se o Gabinete de Apoio Psicossocial (GAP).

No âmbito da sua missão o GAP presta, a todos os trabalhadores pertencentes a serviços ou organismos dependentes do MTSSS e colaboradores, apoio nas áreas social, psicologia e saúde.

#### Quadro 13 - Objetivo 12

Contribuir para o aumento das qualificações escolares e / ou profissionais dos trabalhadores inscritos no Centro Qualifica AP do MTSSS					
Indicador 17	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%	<b>78,00%</b>	<b>86,67%</b>
Indicador 18	Meta	Tolerância	Valor Crítico	Resultado	Taxa de Realização
Taxa de trabalhadores/as dos prestadores de serviços de limpeza e de segurança presentes nas sessões de acolhimento e divulgação do CQ AP MTSSS	35%	5%	45%	<b>71,00%</b>	<b>190,00%</b>

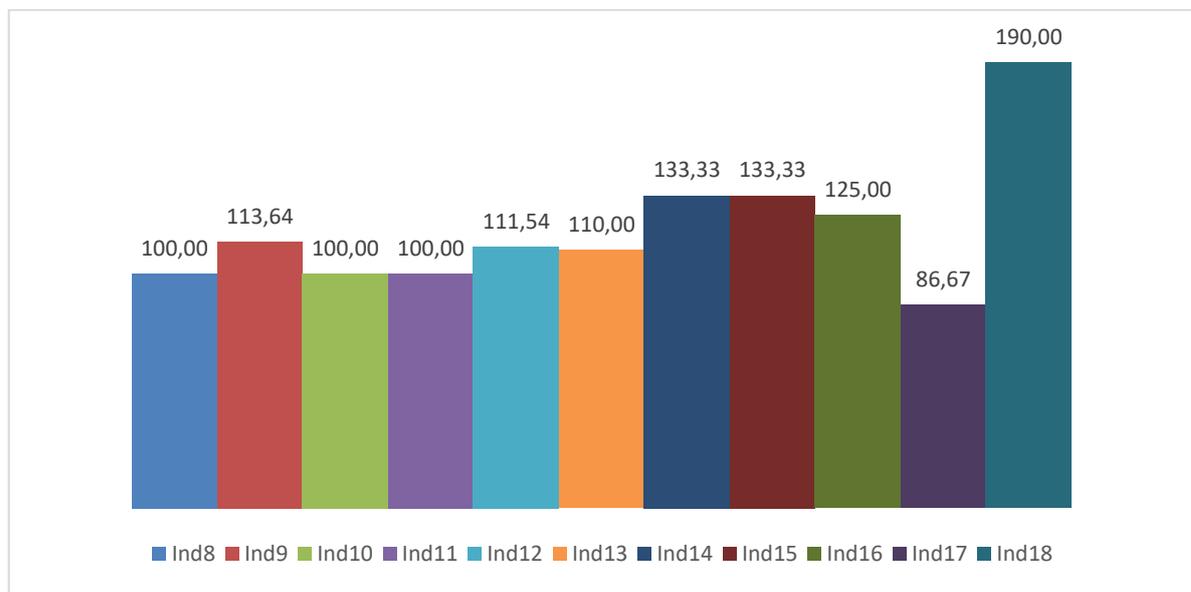
O objetivo 12 constituído por dois indicadores foi superado tendo a média ponderada de ambos atingido o valor de 138,34%, apesar de não ter sido possível cumprir a meta definida para indicador 17.

Com efeito, das 288 inscrições efetuadas apenas foi possível realizar 225 entrevistas de diagnóstico e encaminhamentos adequados, pelo que o indicador 17 se situou numa taxa de execução de apenas 78%.

A ausência durante aproximadamente dois meses de uma Técnica de orientação, reconhecimento e validação de competências (TORVC) da equipa técnica atrasou a realização de entrevistas ao universo de trabalhadores/as que se inscreveram no CQAP MTSSS. A equipa apenas foi reforçada com mais uma TORVC em 15.11.2023, pelo que não foi possível concluir todas as entrevistas e encaminhamentos que aguardavam resposta.

Já quanto ao indicador 18, amplamente superado, com uma taxa de execução de 190%, verificou-se que do universo de 52 trabalhadores/as com necessidades de qualificação escolar e/ou profissional identificadas pelo CCD e pela ACT, 37 estiveram presentes em sessões de acolhimento, o que levou a uma taxa de presença nas sessões de acolhimento e divulgação do CQ AP MTSSS de 71%, muito acima do valor crítico previsto para este indicador.

Assim, no parâmetro Qualidade, constituído por 11 indicadores, dos quais sete 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 131,43%, conforme quadro infra.

**Quadro 14- Resultado global ponderado dos objetivos do QUAR**

Eficácia	Eficiência	Qualidade
Ponderação 30%	Ponderação 18%	Ponderação 52%
<b>50,25%</b>	<b>22,54%</b>	<b>58,54%</b>
<b>Resultado final da SG</b>		
<b>Bom</b>	<b>Satisfatório</b>	<b>Insuficiente</b>
<b>131,43%</b>		

## 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, 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-NIQ.

Ainda neste domínio, e na sequência da iniciativa anual de Reconhecimento de Boas Práticas e Ideias Inovadoras, promovida pela Rede PorTodos, em 2022, foi apresentada pela SG uma candidatura na Categoria Iniciativa a Implementar, no âmbito da temática “Saúde e Bem-estar Profissional e Pessoal”, tendo em vista a criação do Gabinete de Apoio Psicossocial (GAP) e que viria a ser distinguida como a melhor prática apresentada nesse ano.

Assim, reconhecido na Categoria de Iniciativa a implementar, a criação do GAP teve na sua origem o objetivo de atuar ao nível da intervenção psicológica e/ou social dos trabalhadores e das trabalhadoras do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social, internos ou externos, e apoiar o seu saudável “crescimento”.

Este projeto pretende oferecer respostas psicossociais integradas e articuladas, nomeadamente ao nível do acompanhamento psicológico, bem como, na diversificação de respostas sociais, educativas e formativas. A intervenção técnica tem como prioridade promover a proximidade e relação empática entre a equipa técnica e os/as beneficiários/as do GAP, de modo a proporcionar uma resposta eficaz que minimize ou solucione o motivo que justificou o atendimento.

Estes objetivos, sustentam aquilo que é a Missão do GAP, ou seja, a melhoria da situação laboral, económica e social dos trabalhadores e a promoção da saúde; a prevenção de situações de carência económica, risco e exclusão social, através da definição de estratégias; e a promoção da autonomia e a capacitação dos trabalhadores para uma vida socialmente ativa, potenciando o equilíbrio entre a vida pessoal e profissional, com vista ao desenvolvimento saudável da carreira.

O GAP iniciou a sua atividade no dia 02.11.2023, depois de ter sido apresentado no Instituto Superior Técnico, a 13.10.2023, numa cerimónia que contou com a presença da Sra. Ministra e Dirigentes máximos dos serviços de organismos do MTSSS.

A atividade desenvolvida pelo GAP no ano transato encontra-se relatada em documento próprio e que constitui o Anexo 4 deste Relatório de Atividades de 2023.

## 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 15 - 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	200,00
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 novos trabalhadores/as 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	6	=> 8	6	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	120,00
	Prazo médio de resposta a recursos	15	=<12	139	10,79

Objetivos Operacionais	Indicador	Meta	Superação	Resultados	
				Valor atingido	Taxa de execução %
	N.º de erros detetados nas respostas	3	=<2	2	150,00
OO7 - Elaborar os Balanços Sociais (SG, serviços apoiados e consolidado) em tempo e sem lapsos	Balanços Sociais em tempo	5	6	6	120,00
	Balanços Sociais com lapsos	2	0	0	n.a.
OO8 - Promover a conciliação da atividade profissional com a vida familiar e pessoal de trabalhadores/as	Taxa de trabalhadores/as com parecer favorável a pedidos de jornada contínua e de teletrabalho, sempre que exequível.	95%	100%	100%	105,26
OO9 - Garantir a execução do Plano Anual de Formação do Ministério	Taxa de execução da formação (n.º de ações executadas/n.º de ações planeadas) e com garantia de financiamento (PESO: 70%)	96%	99%	98%	100,00
	Taxa de participação em ações de formação profissional na SG (n.º de trabalhadores/as que frequentaram ações de formação interna e externa /efetivo médio SG (PESO:30%)	77%	87%	88%	113,79
OO10 - Contribuir para o aumento das qualificações escolares e / ou profissionais de trabalhadores/as inscritos/as no CQ, AP do MTSSS	% de respostas de educação e formação adequadas a cada percurso e de acordo com o orçamento	90%	98%	78%	86,67
	Taxa de trabalhadores/as dos prestadores de serviços de limpeza e de segurança presentes nas sessões de acolhimento e divulgação do CQ AP MTSSS	35%	41%	71%	202,86
OO11 - Assegurar/Sistematizar o Sistema de Controlo Interno, a monitorização e avaliação	Percentagem de medidas do Plano de Riscos implementadas e reportadas	89%	100%	94%	105,62
	Grau de cumprimento dos prazos definidos para entrega da monitorização do QUAR e SIADAP1	Prazo	2 dias antes do prazo	0	100,00

Objetivos Operacionais	Indicador	Meta	Superação	Resultados	
				Valor atingido	Taxa de execução %
OO12 - 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	6	7	140,00

#### 4.2.3. Grau de concretização dos objetivos

De acordo com o estabelecido na Portaria n.º 139/2015, de 20 de maio, a DRH corresponde a uma unidade orgânica nuclear de suporte em que a maioria das atividades se encontra calendarizada à qual compete o seguinte, conforme disposto no artigo 3.º do referido diploma legal:

- a) Promover a aplicação das medidas de política de recursos humanos definidas para a Administração Pública, coordenando e apoiando os serviços e organismos do Ministério na respetiva implementação;
- b) Promover a aplicação das medidas de segurança e higiene no trabalho definidas para a Administração Pública;
- c) Organizar e manter atualizada a informação relativa aos recursos humanos do Ministério;
- d) Organizar e manter atualizados os processos individuais dos trabalhadores afetos ao mapa da SG;
- e) Assegurar o acompanhamento dos procedimentos de recrutamento, seleção e acolhimento, bem como executar os procedimentos administrativos relativos à constituição, modificação e extinção das relações jurídicas de trabalho, no âmbito da SG e dos demais serviços e organismos do Ministério a que presta apoio;
- f) Assegurar o processamento das remunerações e outros abonos dos trabalhadores do mapa da SG, dos gabinetes dos membros do Governo, bem como dos órgãos, serviços, organismos, comissões e grupos de trabalho a que presta apoio;
- g) Promover e organizar o processo de aplicação do Sistema Integrado de Avaliação de Desempenho na Administração Pública, SIADAP 2 e 3, no âmbito da SG, bem como apoiar os demais serviços e organismos a quem presta apoio, assegurando a elaboração do relatório síntese da sua aplicação ao nível do Ministério;
- h) Elaborar o balanço social da SG e dos serviços a que presta apoio, bem como o balanço social consolidado do Ministério;
- i) Emitir pareceres em matéria de recursos humanos e criação ou alteração de mapas de trabalhadores, nos termos legalmente fixados;
- j) Identificar as necessidades de formação e aperfeiçoamento profissionais nas matérias transversais, com vista ao enquadramento e desenvolvimento dos recursos humanos do Ministério e elaborar o programa anual de formação;
- k) Assegurar a gestão e organizar e coordenar a formação dos recursos humanos;
- l) Promover a articulação com as entidades que tenham a seu cargo a política de formação da Administração Pública.

No âmbito da formação, a Resolução do Conselho de Ministros n.º 32/2019, de 14 de fevereiro, criou um Centro Qualifica AP na área governativa do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social, sediado na SGMTSSS, com o objetivo de qualificar os efetivos do Ministério através do programa “Qualifica AP”.

O lema da unidade orgânica: *Fazer bem e em tempo*, espelha a ambição de a equipa cumprir, individualmente e no seu conjunto, todas as tarefas nos prazos legalmente estabelecidos.

No que respeita a objetivos e atividades:

O *objetivo 1*, constituído por dois indicadores centrados na eventual existência de desconformidades, foi superado.

A Secção de Processamentos e Remunerações (SPR) operacionalizou mensalmente o conjunto de tarefas inerentes ao processamento dos abonos, cumprindo os prazos estabelecidos.

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

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

O *objetivo 4* foi superado, considerando que o tratamento e a exportação dos dados relativos a assiduidade para o sistema informático SRH foi realizado sem erros nem atrasos.

O *objetivo 5* foi atingido uma vez que foram concebidos 6 *flyers* e disponibilizados 5 sobre aspetos práticos relativos a recursos humanos (Foram concebidas as fichas informativas n.ºs 1 a 5/2023, tendo a última sido divulgada no início de 2024 por motivo de constrangimento na rede informática).

O *objetivo 6* não foi atingido, dado o número de dias de atraso verificado exclusivamente na resposta a recursos hierárquicos e tutelares.

O *objetivo 7* foi superado, uma vez que foram elaborados os Balanços Sociais dos organismos do MTSSS a que a SG presta serviços partilhados e foi produzido o Balanço Social Consolidado do Ministério, todos em tempo e sem lapsos.

O *objetivo 8* foi superado uma vez que todos os requerimentos para prestação de trabalho em regime de teletrabalho e em regime de jornada contínua foram autorizados, num total de 29.

O *objetivo 9*, constituído por 2 indicadores centrados na promoção de formação, foi atingido.

No Form@r 2023 foram planeadas 88 ações de formação internas e destas foram realizadas 86 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 98%.

Das 86 ações realizadas internamente, 36 intervenções enquadram-se na área das ferramentas de produtividade, diretamente relacionadas com a capacitação digital, o que representa 42% da formação executada.

Este facto é justificado pelas necessidades impostas com o trabalho remoto e com o atual paradigma digital da revolução tecnológica.

As transformações tecnológicas vieram colocar em evidência o défice de competências digitais existente, com elevados índices de iliteracia nas ferramentas de trabalho e de comunicação à distância.

De destacar, em particular, o elevado volume de formação na área das TIC que apenas 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 6 ações de formação extraplano, nomeadamente, sobre as temáticas dos Mecanismos de Controlo da Despesa na Contratação Pública, Comunicação e Interação com os Media, Promoção da Acessibilidade e *Microsoft Teams* para Formadores Internos, bem como 19 ações de formação no exterior.

O *objetivo 10* é monitorizado através de 2 indicadores de medida: um, de eficácia, relacionado com o resultado das intervenções técnicas e, outro, referente à mobilização das pessoas que prestam serviços de limpeza e de segurança para participarem nas sessões de divulgação do Programa Qualifica e de esclarecimento sobre as possíveis respostas de qualificação.

O indicador 1 não foi atingido, uma vez que a taxa de respostas de educação e formação adequadas a cada percurso e de acordo com o orçamento foi de 78,13% face a metas definidas de 90% para atingir e 98% para superar.

No âmbito da atividade do Centro Qualifica AP, durante o ano de 2023, foram registadas 288 inscrições e realizadas 225 entrevistas de diagnóstico, resultando em encaminhamentos para as seguintes respostas de educação e formação:

<b>Ofertas de Qualificação</b>	RVCC NS	RVCC NB	RVCC PRO (transferidos)	OUTROS (DL/EFA/FM)	Suspensos
<b>Nº de Candidatos/as</b>	<b>79</b>	<b>30</b>	<b>8</b>	<b>30</b>	<b>147</b>

Deste universo de 225 entrevistas de diagnóstico, 109 pessoas foram encaminhadas para processos de Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências (RVCC de NS - nível secundário e de NB - nível básico) e 8 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 30 pessoas foram encaminhadas para ofertas várias, entre as quais as previstas no Decreto-Lei n.º 357/2007, de 29 de outubro, diploma que regulamenta o processo de conclusão e certificação de adultos com percursos formativos incompletos, para cursos de Educação e Formação de Adultos (EFA) e Formação Modular (FM).

De referir que 147 pessoas ficaram com o processo suspenso por não apresentaram elementos suficientes para o diagnóstico das competências e/ou demonstraram indisponibilidade, por motivos pessoais e/ou profissionais, para dar sequência ao processo.

Por outro lado, a ausência prolongada de uma Técnica de Orientação, Reconhecimento e Validação de Competências (TORVC), protelou a realização de entrevistas ao universo de trabalhadores/as que se inscreveram no Centro Qualifica AP.

A equipa apenas foi reforçada com mais uma TORVC em 15.11.2023, pelo que não foi possível concluir todas as entrevistas/ encaminhamentos que aguardavam resposta.

O indicador 2 foi superado (71%). O resultado demonstra o esforço para a mobilização de 37 das 52 pessoas prestadoras de serviços de limpeza e de segurança, que estiveram presentes nas sessões de acolhimento e divulgação do Centro Qualifica AP com o objetivo de aumentarem as suas qualificações escolares e/ ou profissionais.

#### 4.2.4 – Indicadores de atividade

**Quadro 16 - Indicadores de Atividade da DRH**

Produtos/Serviços	N.º Ocorrências 2022	N.º Ocorrências 2023
Balanço social consolidado	1	1
Balanço social da SG, DGERT, GEP, IGMTSSS, INR	5	5
Cartões de identificação / livre trânsito	43	15
Pedidos de pareceres à DGAEP via RITC	12	20
Respostas a consultas de Organismos do MTSSS	12	28
Controlo e gestão de Interponto	Diário	Diário
Declaração de contagem de tempo p/ concursos	14	23
Declaração de natureza diversa	26	10
Informações / Pareceres	428	416
Ofícios	720	977
Participação e apoio aos júris dos procedimentos concursais	10	8
Procedimentos concursais	10	7
Processos de aposentação organizados (para envio à CGA)	7	6
Relatório de execução SIADAP do MTSSS (para a DGAEP)	0	1
Vencimentos e outros abonos processados	7583	7561
SIOE	40	50

## 4.2.5 – Projetos

**Quadro 17 - Execução de projetos da DRH**

Designação	Objetivo operacional do projeto	Custos (euros) <sup>1</sup>	RH envolvidos	% Execução	Situação
P1 - Programa "Formar"	Conceber, desenvolver e operacionalizar o Plano Anual de Formação do Ministério		6	100%	Concluído
P2 - Curso de Acolhimento	Dar continuidade ao redesenho dos conteúdos do curso de Acolhimento com recurso ao Articulate 360		1	80%	Em curso
P3 - Regulamento de Horários de Trabalho e Documentos Conexos	Rever o regulamento de horários de trabalho na SG		7	80%	Em curso
P4 - Conteúdos DRH na intranet da SG e MTSSS	Atualizar os conteúdos relativos às áreas operacionais da DRH (DFOR, NRH, NAP e SPR) disponibilizados nas intranets da SG e MTSSS		2	60%	Em curso

### 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 18 - Resultados da DF**

Objetivos Operacionais	Indicador	Meta	Superação	Resultados	
				Valor atingido	Taxa de execução
OO1- Disponibilizar informação atualizada a todos os serviços, para apoio à gestão, no âmbito dos serviços partilhados do MTSSS	Cumprimento do Prazo	95%	98%	98%	103,16
OO2 - Garantir a prestação de contas dos diversos serviços e efetuar os diversos reportes periódicos, no âmbito dos serviços partilhados do MTSSS	Cumprimento do Prazo legalmente definido	95%	98%	100%	105,26
OO3 - Assegurar o atempado pagamento aos fornecedores, no âmbito dos serviços partilhados do MTSSS	Prazo médio de pagamentos	20-26 dias	19	23	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%	105,26
OO6 - Assegurar/Sistematizar o Sistema de Controlo Interno, a monitorização e avaliação	Percentagem de medidas do Plano de Riscos implementadas e reportadas	90%	100%	100%	111,11
	Grau de cumprimento dos prazos definidos para entrega da monitorização do QUAR e SIADAP1	Prazo	2 dias antes do prazo	1 dia antes do prazo	150,00
OO7 - Agilizar e simplificar os processos de trabalho, circuitos e procedimentos da SG, tendo em vista a prestação de serviços de excelência	Nº de processos/procedimentos/instruções técnicas criadas/atualizadas	2	3	3	150,00

### 4.3.3. Grau de concretização dos objetivos

Para esta Direção de Serviços, no exercício de 2023, foram definidos sete objetivos.

Verificamos, pelos dados apurados, que foram todos 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 2023 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 2023 o *objetivo 3* foi superado, com a média dos dois indicadores que o compõem a atingir uma taxa de execução de 102,63%.

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

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

Para o *objetivo 6* encontram-se implementadas 100% das medidas. Recorreu-se à elaboração e divulgação de orientações técnicas para os novos procedimentos na área de atuação. Importa referir que, com regularidade, é assegurada a monitorização e avaliação do sistema de controlo interno.

Para o *objetivo 7* foram elaborados 3 processos/procedimentos para agilizar e simplificar os circuitos de trabalho na SG, nomeadamente na circulação da faturação, registo de cabimentos e controlo do artigo 64.º da Lei n.º 2/2020, de 31 de março, aplicável nos termos do artigo 39.º da Lei do Orçamento de Estado de 2023.

#### 4.3.4. Indicadores de Atividade

**Quadro 19 - Indicadores de Atividade da DF**

Produtos/Serviços	N.º Ocorrências 2022	N.º Ocorrências 2023
Alterações orçamentais	490	517
Balancetes mensais de execução orçamental	1231	980
Cabimentos	1453	1360
Compromissos	4023	4110
Informações/pareceres	50	50
Notificação de pagamento aos fornecedores	3948	4044
Ofícios	20	30
Pagamentos	8201	8217
Pedidos de autorização de pagamento (PAP)	1691	1840
Pedidos de libertação de créditos (PLC)	183	188
Prestação de contas	15	15
Previsões orçamentais	285	140
Propostas de autorização de despesa (NPD)	106	100
Propostas de orçamento	16	16
Relatórios trimestrais de execução orçamental	60	60

Em 2023 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 20 - 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 DJC.	9	8	4	225,00
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%	110,00
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	99%	102,06
OO4 - Assegurar/Sistematizar o Sistema de Controlo Interno, a monitorização e avaliação	Percentagem de medidas do PPRGCIC implementadas e reportadas	30%	60%	80%	266,67
	Grau de cumprimento dos prazos definidos para entrega da monitorização do QUAR e SIADAP 1	Entrega no prazo definido	1 dia antes do prazo definido	1 dia antes do prazo definido	150,00
OO5 - Agilizar e simplificar os processos de trabalho, circuitos e procedimentos da SG, tendo em vista a prestação de serviços de excelência	Nº de processos/procedimentos/instruções técnicas criadas/atualizadas	2	3	2	100,00

#### 4.4.3. Grau de concretização dos objetivos

Quanto aos resultados obtidos pode-se considerar que os mesmos, na sua globalidade, são muito positivos, uma vez que quatro objetivos foram superados e um atingido.

Considera-se ser de realçar a clara superação do *objetivo 1*, que visa garantir que a resposta aos interessados, em processos não contenciosos, seja dada no prazo médio de 9 dias úteis. O facto de os juristas desta DJC terem atingido o prazo médio de resposta de quatro dias úteis revela-se de grande importância, uma vez que está em causa, a par dos processos contenciosos, uma parte muito significativa do trabalho desta Direção de Serviços, que tem como objeto a elaboração de informações sobre as mais variadas matérias, de onde se destacam os compromissos plurianuais, os recursos hierárquicos ou tutelares relativos às avaliações do desempenho ou sobre outras matérias, a contratação pública, os processos disciplinares, etc.

De facto, a celeridade na resposta às várias questões jurídicas colocadas, tem um impacto direto nos outros serviços da administração pública, acelerando todos os procedimentos e dando satisfação aos pedidos, queixas ou recursos dos funcionários públicos.

O *objetivo 2*, que pretende garantir a tramitação de 90% dos processos judiciais em SITAF, também foi superado, uma vez que as situações de não remessa pelo SITAF se devem, exclusivamente, a motivos alheios ao serviço, a dificuldades ligadas ao próprio funcionamento do sistema ou ao facto de os juristas estarem a aguardar a emissão do cartão de acesso.

É igualmente de salientar a superação do *objetivo 3*, que tem em vista garantir que 97% dos pareceres, informações e quaisquer outros documentos, elaborados no âmbito dos 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. Com efeito, trata-se de um objetivo particularmente exigente e de difícil cumprimento, dada, por um lado, a complexidade das matérias analisadas e/ou acompanhadas na DJC e, por outro, o elevado número de processos distribuídos a cada jurista.

É, ainda, importante referir, neste contexto, que cada processo gratuito é instruído juntamente com o respetivo processo administrativo que contém, normalmente, um elevado número de documentos que os técnicos têm de analisar pormenorizadamente por forma a elaborarem as informações solicitadas, a que acresce a diversidade de matérias submetidas a análise, que exigem um estudo aprofundado da parte dos juristas.

O *objetivo 4* foi superado, como é verificável através dos elementos fornecidos para a elaboração dos respetivos relatórios e verificação da percentagem de medidas do PPRGCIC implementadas e reportadas.

Finalmente, o *objetivo 5* foi cumprido, tendo-se implementado no serviço um novo sistema de notificação aos interessados e uma nova abordagem na gestão do acompanhamento dos processos contenciosos.

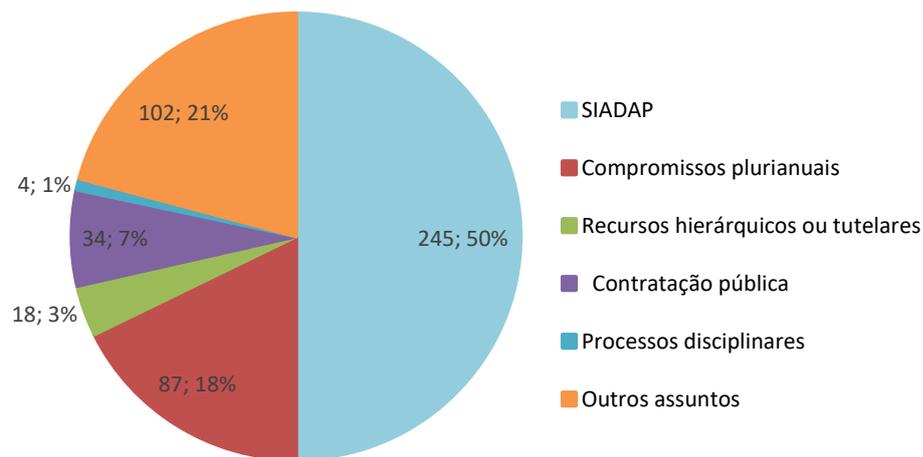
Em suma, poder-se-á afirmar que esta DJC tem vindo a melhorar o grau de concretização dos seus objetivos, sempre com a intenção de garantir uma resposta, célere e devidamente fundamentada, aos Gabinetes dos membros do Governo e a todos os serviços do MTSSS que a solicitam.

#### 4.4.4. Dos processos não contenciosos

No que concerne aos processos não contenciosos importa salientar que foram elaborados 490 pareceres/informações, versando, principalmente, as seguintes temáticas:

- Recursos no âmbito da avaliação do desempenho – 245
- Análise da assunção de compromissos plurianuais – 87
- Recursos hierárquicos ou tutelares, excluindo SIADAP – 18
- Contratação pública – 34
- Pareceres e informações que habilitam os membros do Governo a proferir decisão em processos disciplinares - 4
- Outros assuntos - 102

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



**Figura 5 - Processos não contenciosos apreciados em 2023**

Da análise do quadro supra sobressai, por um lado, o elevado número de informações cujo objeto incide na apreciação de recursos relativos às avaliações do desempenho e, por outro, os pareceres sobre pedidos de assunção de compromissos plurianuais e de contratação pública, representado o conjunto destes processos, no ano de 2023, uma parte substancial do trabalho desenvolvido na DJC.

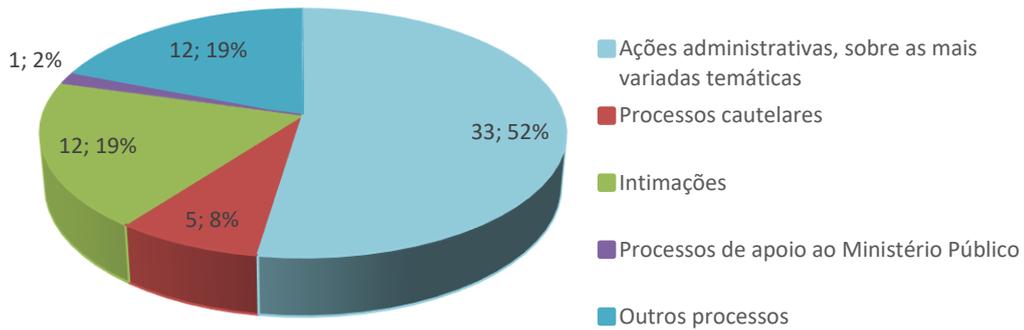
#### 4.4.5. Dos processos contenciosos

No âmbito da representação do MTSSS junto dos tribunais administrativos, foram abertos, no ano de 2023, 63 processos contenciosos, que se podem dividir nas seguintes tipologias principais:

- Ações administrativas, sobre as mais variadas temáticas – 33

- Processos cautelares – 5
- Intimações – 12
- Processos de apoio ao Ministério Público - 1
- Outros processos - 12

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



**Figura 6 - Comparativo das diferentes espécies de processos contenciosos**

Da análise do quadro supra ressalta o elevado número de ações administrativas, iniciadas no ano de 2023, a par dos processos cautelares e das intimações judiciais.

#### 4.4.6. Indicadores de atividade

**Quadro 21 - Indicadores de Atividade da DJC**

Produtos/Serviços	N.º Ocorrências 2022	N.º Ocorrências 2023
Pareceres e informações de natureza jurídica, recursos hierárquicos e tutelares, suscitados no âmbito do Ministério	256	490

## 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 22- Resultados da DCAP**

Objetivos Operacionais	Indicador	Meta	Superação	Resultados	
				Valor atingido	Taxa de execução %
OO1 - Garantir poupanças no processo aquisitivo no âmbito das compras públicas centralizadas no MTSSS	Taxa de poupança média no processo aquisitivo	11%-15%	>16%	20,73%	138,20
OO2 - 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	95%	=> 98%	100%	105,26
OO3 - Assegurar, no âmbito da SG e dos gabinetes dos membros do Governo a receção dos bens adquiridos, procedendo ao seu registo e afetação ao serviço requisitante e proceder à gestão adequada dos bens existentes em armazém	Percentagem de gestão de armazém realizada	90%	=>95%	100%	111,11
OO4 - Assegurar/Sistematizar o Sistema de Controlo Interno, a monitorização e avaliação	Percentagem de medidas do Plano de Riscos implementadas e reportadas	10%	=> 20%	98 %	980,00
	Cumprimento dos prazos definidos para entrega de contributos setoriais para o QUAR, PA e RA (contagem do n.º de dias em que a entrega antecede o prazo)	0 (entrega no prazo definido)	=>2 (dias antes do prazo definido)	0	100,00
OO5 - 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	16	320,00

#### 4.5.3. Grau de concretização dos objetivos

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

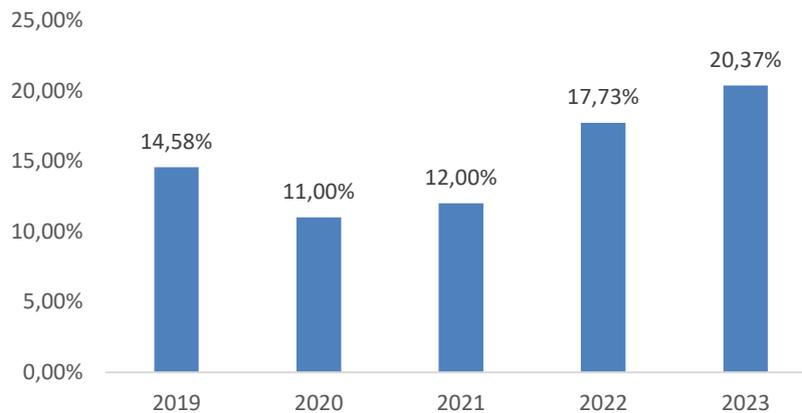
Em traços genéricos e transversalmente à atividade da DCAP realça-se a promoção da centralização ao nível ministerial da negociação e celebração de acordos quadro ou outros contratos públicos em matérias não centralizadas na entidade gestora do Sistema Nacional de Compras Públicas (SNCP); garantir a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

Analisando o quadro de objetivos acima apresentado, no total de cinco objetivos, verifica-se que foram todos superados.

No que concerne ao *objetivo 1*, 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.

No decorrer do ano de 2023, as contratações em vigor abrangeram um total de 11 categorias. No entanto, para efeitos de análise do cálculo das poupanças, apenas 7 foram consideradas viáveis, uma vez que as restantes não puderam ser avaliadas devido à impossibilidade de apuramento, ora por não existir Acordo Quadro em vigor e resultar do procedimento apenas uma proposta admitida, como por exemplo Águas e Economato, ora por se tratar de procedimento avaliado por taxas de desconto, como por exemplo Viagens e Alojamento.

Resultando em uma taxa de poupança de 20,37%, este resultado representa um aumento considerável em relação aos anos anteriores, conforme se mostra na figura abaixo.



**Figura 7- Taxa de poupança do processo aquisitivo**

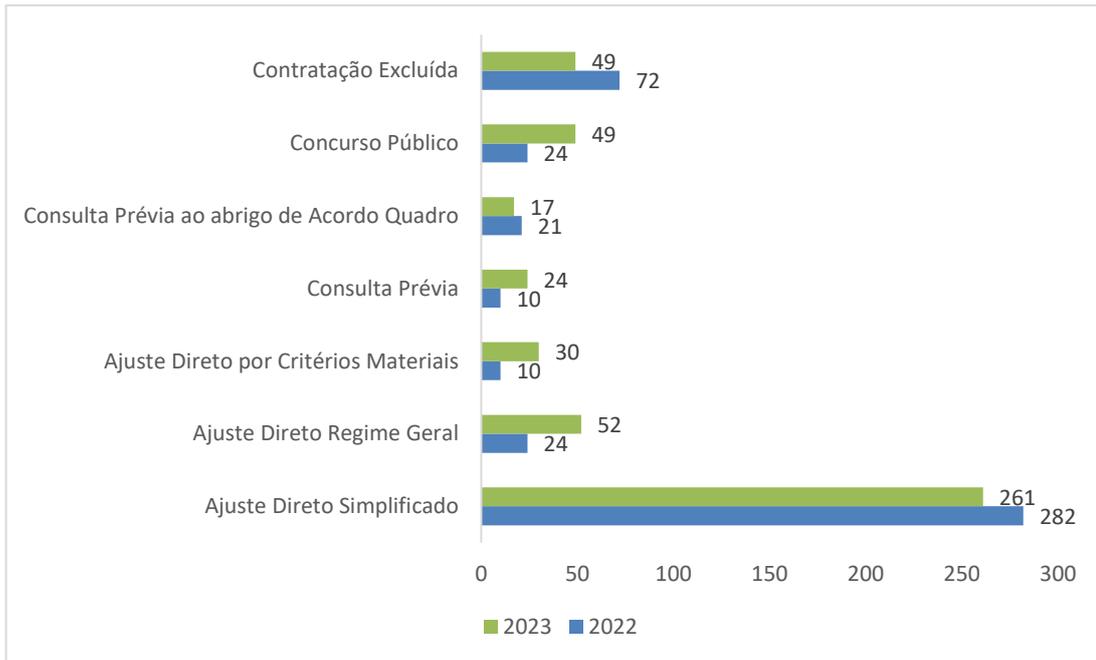
Essa taxa de poupança alcançada em 2023, superando consideravelmente o valor crítico estabelecido no QUAR, que foi de 16%, é atribuída principalmente a duas categorias específicas: serviço móvel terrestre e comunicações fixas. Nessas categorias, as taxas de poupança foram consideravelmente altas, devido aos valores contratados que estão muito abaixo dos estabelecidos nos acordos quadro da eSPap.

É importante ressaltar que muitas das contratações foram realizadas por meio de concursos públicos, com publicação no Jornal Oficial da União Europeia (JOUE), de tramitação mais complexa e morosa, devido à ausência de acordos quadro da eSPap para várias categorias, tendo as restantes sido realizadas ao abrigo de acordos em vigor.

Devido à ocorrência de litígios pré-contratuais e da demora na obtenção de autorização de encargos plurianuais, foi necessário tomar medidas para garantir a continuidade da prestação de serviços essenciais para o funcionamento regular dos organismos. Para isso, foram desenvolvidos ajustes diretos intercalares, especialmente no que diz respeito ao concurso de vigilância e segurança, suspenso devido a ações de contencioso pré-contratual. Além disso, a prestação de serviços de limpeza também exigiu ajustes diretos devido à falta de autorizações de encargos plurianuais.

Durante o ano, também foram realizadas diversas análises de pedidos de atualização de preços e de solicitações de serviços complementares para procedimentos contratuais em vigor.

Além disso, foi garantida a tramitação de pedidos de exceção e desenvolvidas outras ações, destacando-se a recolha e agregação de informação relativa ao Plano Nacional de Compras Públicas, solicitado pela eSPap.



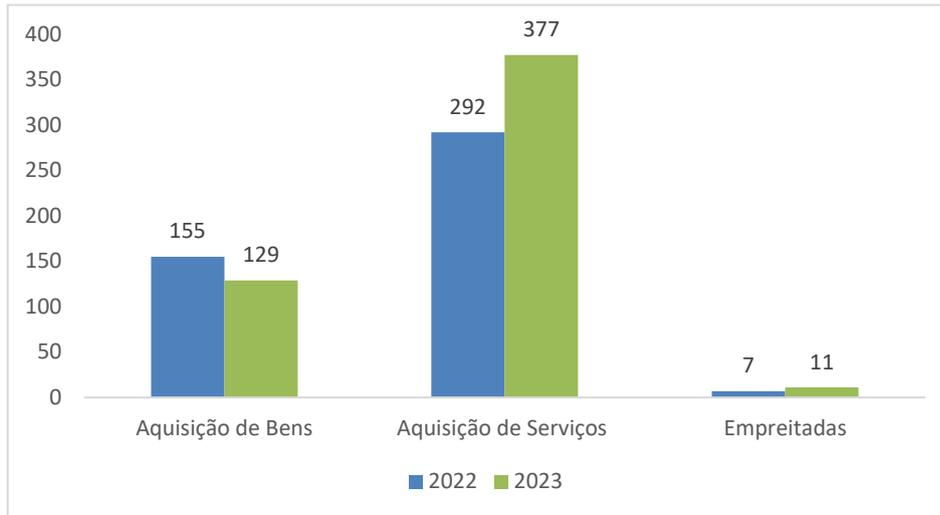
**Figura 8 - Procedimentos desenvolvidos pela DCAP 2022-2023 (n.º)**

Relativamente ao *objetivo 2*, 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, 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 do número de consultas prévias e dos concursos públicos decorre da aplicação do artigo 22.º do CCP, que obriga a um maior e mais apertado planeamento por parte das entidades adjudicantes e do NCOP, com o recurso a procedimentos mais concorrenciais.

Relativamente ao *objetivo 3*, foi superado, fruto da reorganização das equipas e na definição das tarefas de cada um, por forma a que nas ausências de algum elemento, nenhuma resposta ou solicitação ficasse por satisfazer.

Verifica-se um acréscimo de 7,49% de procedimentos aquisitivos, que originou um acréscimo substancial na tramitação pré-contratual, nomeadamente na obtenção de pareceres, registos e peças de procedimentos, antes do lançamento dos respetivos procedimentos aquisitivos. Relativamente ao tipo de contratos públicos desenvolvidos, as aquisições de serviços correspondem a 72,92%, seguindo-se as aquisições bens com 24,95% e por último as empreitadas com 2,13%, sendo as aquisições de serviços as que exigem mais pareceres e autorizações, por força da Lei de Orçamento de Estado.



**Figura 9 - Tipo de aquisição**

No que tange ao *objetivo 4*, 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 5* foi superado, tendo sido implementados novos circuitos e emanadas instruções/oriações 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.

#### 4.5.5. Indicadores de atividade

**Quadro 23 - Indicadores de atividade da DCAP**

Produtos/Serviços	N.º Ocorrências 2022	N.º Ocorrências 2023	Variação %
Procedimentos aquisitivos	454	488	7,49%
Contratos Geridos	829	889	7,24%
N.º de Informações/Ofícios	228	357	56,58%
Cadernos de Encargos, Programas de Concurso, Convite/anexos	329	507	54,10%
Propostas Analisadas	212	282	33,02%
Minutas de Contrato	66	107	62,12%
Pareceres da Tutela	35	67	91,43%
Pareceres da DGO	12	14	16,67%
Pareceres do INA/DGAEP	20	39	95,00%
Pareceres do SIAS/DGAEP	4	2	-50,00%
Pareceres Prévio AMA	9	15	66,67%
Pedido de Exceção à eSpap	10	15	50,00%

Produtos/Serviços	N.º Ocorrências 2022	N.º Ocorrências 2023	Variação %
Processos Auditados	226	51	-77,43%
Registos SCEP / SIGO	119	192	61,34%
Tratamento Faturas	3653	3689	0,99%
Catálogo plataforma transacional	9	14	55,56%
Desenvolvimento de procedimentos aquisitivos centralizados	20	27	35,00%
N.º de tipologias de bens e serviços centralizados	8	8	0,00%
Pronúncias sobre impugnações judiciais interpostas	6	2	-66,67%
Pedidos de AOVs (alugueres operacionais de viaturas) - Novos	0	1	
Pedidos de rent-a-car	10	18	80,00%
Registo e controle de viaturas da SG, Área Governativa e Serviços Partilhados	49	39	-20,41%

Neste quadro encontram-se refletidos os indicadores globais da atividade da DCAP, que, no entanto, não conseguem ilustrar o volume de trabalho, tarefas e responsabilidade que a contratação pública obriga, por força do Código dos Contratos Públicos e demais legislação aplicável.

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

#### Unidade Ministerial de Compras

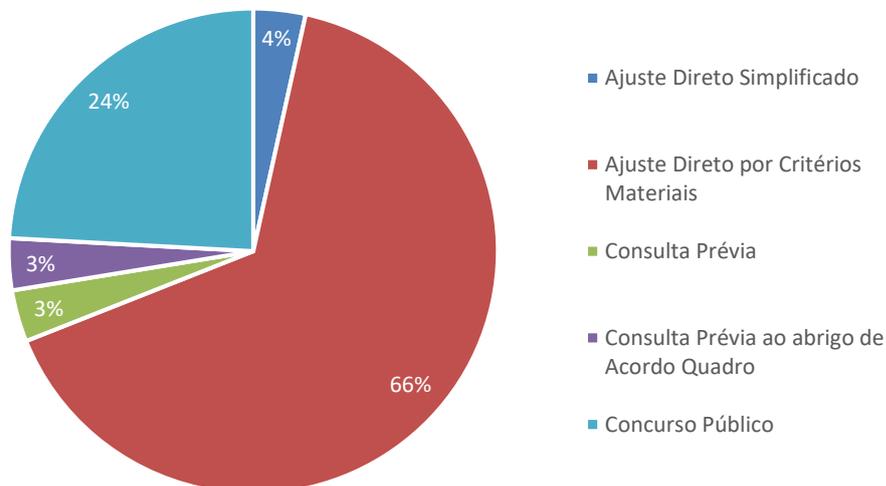
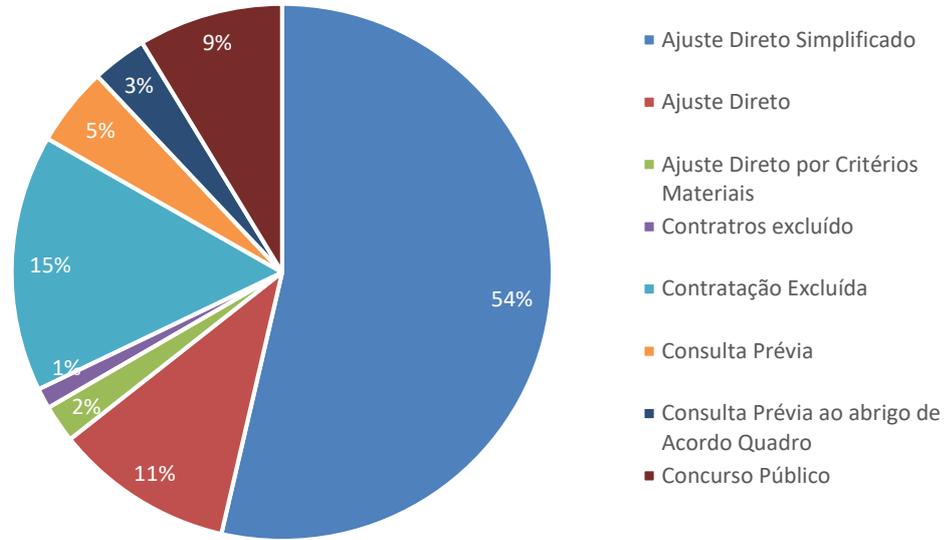


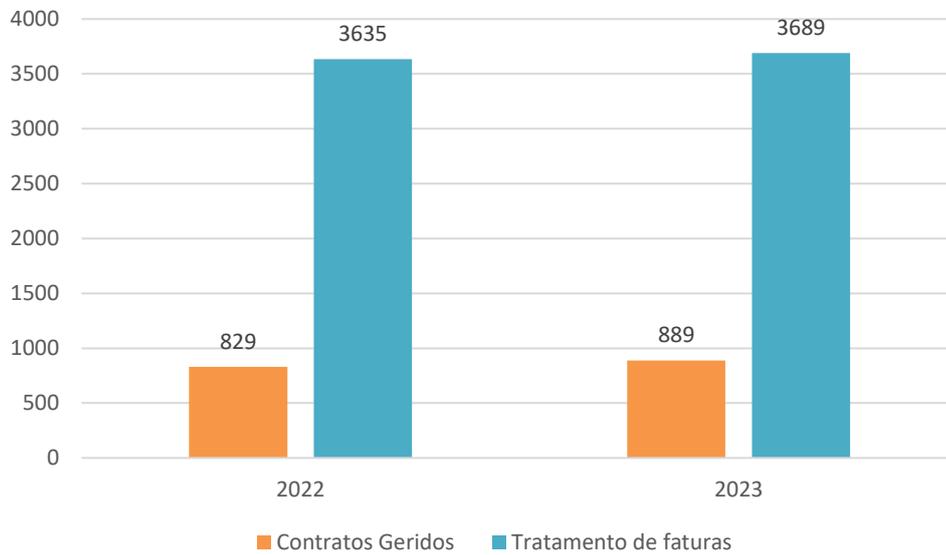
Figura 10 – Volume de procedimentos desenvolvidos pela UMC (%)

**Núcleo de Contratação Pública**

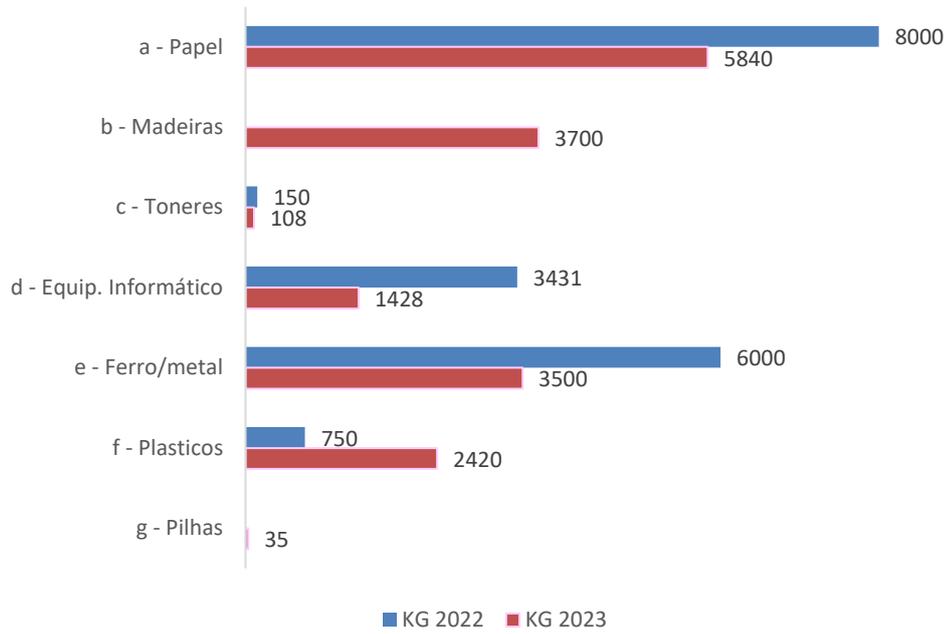


**Figura 11 – Volume de procedimentos desenvolvidos pelo NCOP (%)**

**Núcleo de Gestão de Contratos**



**Figura 12 - Indicadores de atividade do Gescont**



**Figura 13- Recolha seletiva de materiais recicláveis**

## 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 sustentabilidade os seus valores, e focalizada na satisfação das necessidades e expetativas dos/as clientes.

### 4.6.2. Objetivos e atividades

**Quadro 24 - Resultados da DC**

Objetivos Operacionais	Indicador	Meta	Superação	Resultados	
				Valor atingido	Taxa de Execução %
OO1 - Garantir a qualidade do serviço prestado, tendo em conta as necessidades e expetativas dos clientes da DC	Índice médio de qualidade na satisfação dos clientes da área do Atendimento e Receção	85% a 90%	> 90%	100%	111,11
	Taxa de resposta aos pedidos dos clientes do NIQC	85% a 90%	> 90%	100%	111,11
OO2 - Dinamizar a área das Relações Públicas	N.º de protocolos estabelecidos, com benefícios para os/as trabalhadores/as da SG	4 a 6	> 6	11	183,33
	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	200 a 250	> 250	280	112,00
OO3 - Agilizar e simplificar os processos de trabalho, circuitos e procedimentos da SG, tendo em vista a prestação de serviços de excelência	N.º de processos/procedimentos/instruções técnicas criadas/atualizadas	2 a 3	> 4	3	100,00

Objetivos Operacionais	Indicador	Meta	Superação	Resultados	
				Valor atingido	Taxa de Execução %
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)	18-22	>23	6	33,33
	Nº de conteúdos produzidos através de áudios/vídeos	30 a 35	>35	46	131,43
	Nº de apoios multimédia a eventos	12 a 15	>15	60	400,00
	N.º de workshops/conferências temáticas	4 a 6	7	11	183,33
	Taxa de execução das ações planeadas no âmbito da Intranet da SG e MTSSS	70%-80%	> 80%	100%	125,00
	Grau de implementação de subsites na Intranet da SG (Espaço ECO)	85%-95%	>95%	0	0,00
	Taxa de execução do Plano de Ação da Rede Por Todos	75%-85%	> 85%	84,62%	100,00
	Grau de implementação do Plano de Sustentabilidade da SG	75% a 85%	>85%	90,91%	106,95
OO5 - Coordenar a gestão do Sistema de Controlo Interno (planeamento, monitorização e avaliação)	Cumprimento dos prazos definidos para entrega de contributos setoriais para o QUAR, PA e RA (contagem do nº de dias em que a entrega antecede o prazo)	0 (entrega no prazo definido)	=>2 (dias antes do prazo definido)	0	100,00
	Taxa de execução das ações de gestão do Plano de Riscos	80%-90%	> 90%	100%	111,11
	Percentagem de medidas setoriais do Plano de Riscos implementadas e reportadas	60% - 70%	>70%	77%	110,00
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%	99%	101,02
	Percentagem de submissão de atos na INCM entrados no próprio dia até às 17h	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	100 a 120ml	>120ml	126 ml	105,00

Objetivos Operacionais	Indicador	Meta	Superação	Resultados	
				Valor atingido	Taxa de Execução %
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	5	4	100,00

### 4.6.3. Grau de concretização dos objetivos

A Direção de Serviços Comuns (DC), engloba 4 subunidades orgânicas, o Núcleo de Arquivo e Documentação (NAD), a Divisão de Informação, Relações Públicas e Comunicação (DIRPC), o Núcleo de Inovação e Qualidade (NIQ), e a Secção de Expediente (SE). A análise dos resultados apresentados no quadro supra, evidenciam que 6 objetivos foram superados e 2 atingidos.

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

O indicador 1, para o qual contribuíram os inquéritos à satisfação do cidadão que recorre à Linha Azul foi de 100%, numa escala de 0 a 100%, pelo que foi superado.

O valor do indicador 2, decorrente das respostas aos clientes do NIQC, foi claramente superado, uma vez que foi atingido o valor de 100%. Assim, face aos resultados dos dois indicadores, o objetivo foi plenamente superado.

Para a prossecução do *objetivo 2* “Dinamizar a área das Relações Públicas”, concorreram as atividades das áreas das Relações Públicas, que em março de 2023 foram integradas na nova divisão, a Divisão de Informação, Relações Públicas e Comunicação (DIRPC), 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 colaborado na realização da exposição de trabalhos alusiva ao Dia da Criança, promovida pela CNPDPCJ, e a Organização da visita de estudo da Universidade de Lisboa ao MTSSS, no edifício da Pr. de Londres.

Quanto ao indicador nº de protocolos estabelecidos, foram realizados onze protocolos, dos quais 7 correspondem a novos protocolos, 3 a renegociações e 1 a um acordo pontual e escrito para beneficiar uma pessoa carenciada. É de realçar 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 280, 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 131.78%.

Quanto ao *objetivo 3*, “Agilizar e simplificar os processos de trabalho, circuitos e procedimentos da SG, tendo em vista a prestação de serviços de excelência”, constituído pelo indicador “Nº de processos/procedimentos/instruções técnicas criadas/atualizadas”, foram criadas duas instruções técnicas, na área do Núcleo de Atendimento e Receção, e uma na área das RP, 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 oito indicadores, tendo 6 deles sido superados e dois não atingidos.

No âmbito da dinamização de newsletters não foi possível realizar o número de newsletters previstos dado que o Instituto de Informática não disponibilizou a nova ferramenta que iria ser utilizada para criação das novas newsletters, que tinham sido planeadas.

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 11 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 3 deste relatório.

No âmbito das atividades da área da Comunicação, na sequência dos pedidos que já vinham sendo solicitados ao longo de 2022, foram definidos 2 novos indicadores, o “Nº de conteúdos produzidos através de áudios/vídeos” e o “Nº de apoios multimédia a eventos”, tendo os dois sido superados, com os valores de 40 e 60, respetivamente.

**Quadro 25 - Gestão de conteúdos/Administração da Intranet SG/MTSSS 2023**



Em 2023, manteve-se a impossibilidade de concluir o desenvolvimento do Subsite da área da Formação, pelo que o indicador não foi atingido, dada a dificuldade de utilização de uma plataforma simultaneamente autorizada pelo II e funcionalmente adequada à estrutura que se pretende para este subsite, solução que só o Sharepoint online, ainda não disponibilizado pelo II, poderá responder.

Acresce ainda o número crescente de solicitações dirigidas à equipa da Comunicação, para apoio a eventos, produção e edição de vídeo, e inserção de conteúdos no site e nas intranets, bem como de apoio contínuo ao programa de comemorações dos 50 Anos do 25 de Abril no MTSSS, solicitações que, entre outras, alteraram inevitavelmente qualquer planeamento e cronogramas definidos.

Para além do atrás exposto, é de referir a pequena dimensão da equipa, para o volume e complexidade dos pedidos que foram ocorrendo ao longo do ano.

Por último, no âmbito da sustentabilidade, conseguiu-se atingir 84,62% das ações do Plano de Ação da Rede PorTodos e 90,91% 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-NIQ, na coordenação da Rede, pioneira na AP, e no acompanhamento do seu Plano de Atividades.

Assim, o objetivo 4 foi superado com 132,92%.

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 dos diversos instrumentos de gestão para inscrição, reporte e avaliação das atividades da SG, a DC, através do Núcleo de Inovação e Qualidade, é responsável pelo acompanhamento e monitorização do Plano de Atividades e do QUAR da SG, assegurando a devida articulação com o Gabinete de Estratégia e Planeamento (GEP), órgão coordenador do planeamento no MTSSS.

Em 2023, a DC assegurou o cumprimento dos prazos definidos no que respeita à elaboração do Plano de Atividades e do QUAR da SG, bem como do Relatório de Atividades, pelo que o indicador foi atingido. Trata-se de um indicador que 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.

No quadro das suas atribuições cabe-lhe ainda o acompanhamento e monitorização do Plano de Prevenção de Riscos da SG, instrumento que integra o Programa de Cumprimento Normativo da SG, criado em 2022 na sequência da publicação do Decreto-Lei n.º 109-E/2021, 9 de dezembro, tendo elaborado o respetivo relatório de avaliação dentro do prazo legal previsto e efetuado a sua comunicação ao MENAC, nos termos da já citada legislação.

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 107,04%.

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”, foi possível superar os dois indicadores.

Tendo-se definido como meta tratar 96% a 98% do expediente entrado, até às 17h, foi possível tratar cerca de 99% dos pedidos. Quanto ao outro indicador “Percentagem de submissão de atos na INCM e respetiva tramitação”, foi possível submeter todos os atos entregues até ao fecho do serviço da INCM, pelo que o indicador foi superado. Assim, o objetivo foi superado com 101,02%.

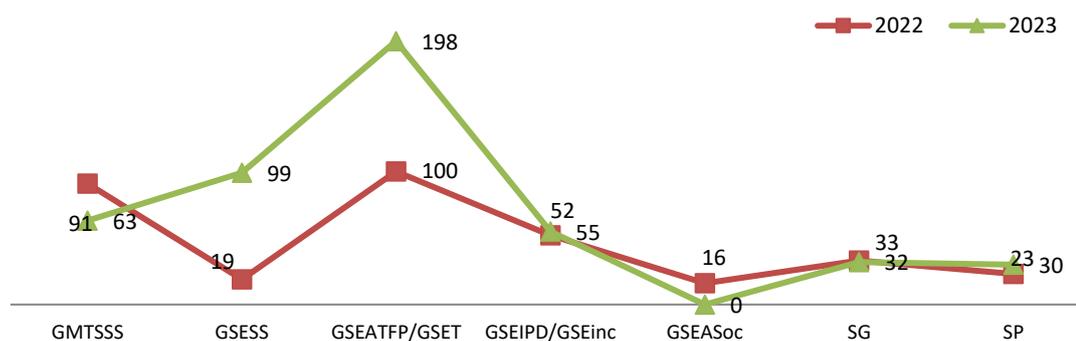
Quanto ao trabalho desenvolvido pela Secção de Expediente é de salientar que durante o ano, duas das trabalhadoras foram estudantes universitárias, e ainda assim os valores atingidos são superiores aos do ano anterior. Continua a ser uma tendência a redução do registo de saídas efetuadas pelo Expediente, uma vez que a aplicação Smartdocs permite a cada utilizador poder dar entradas e saídas de mail, sem recurso à Secção de Expediente.

**Quadro 26 - Documentação registada em Smartdocs referente à SG**

Ano	Entrada	Saída	Documentos Entrados	DR_	Divulgação de documentos	Total	N.º de doc não registados até às 17h	Total de documentos	% do trabalho realizado
				Diplomas					
2021	12110	1366	9329	443	33	23281	0	23281	100,00%
2022	11842	1129	8370	507	64	21912	0	21912	100,00%
2023	12575	1235	7308	489	17	<b>21624</b>	179	21803	99%

É de realçar o aumento do número entradas e saídas de documentação na aplicação de gestão documental, dado que todos os documentos entrados e saídos na SG são registados na aplicação.

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



**Figura 14 - Atos publicados em Diário da República**

Relativamente ao objetivo 7 verifica-se que o mesmo foi superado, tendo sido avaliados cerca de 126 metros lineares (ml) de documentação.

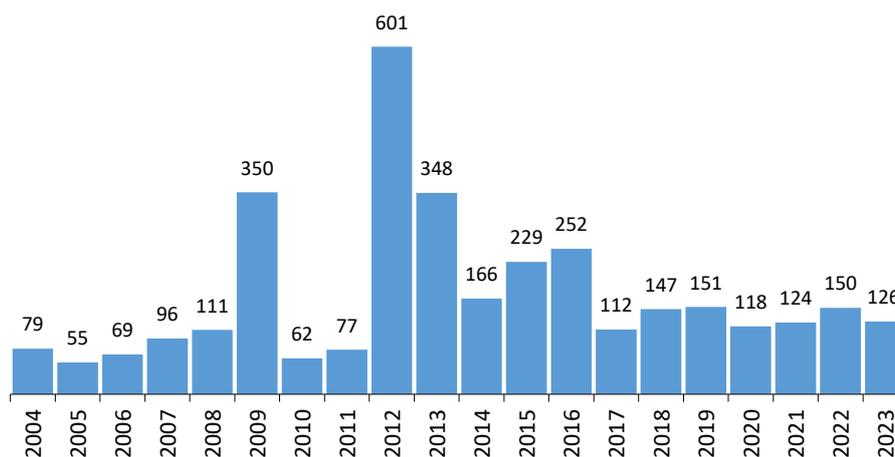
Os Fundos Documentais avaliados estão à guarda da Secretaria-Geral e estão de acordo com as regras arquivísticas em vigor.

Estiveram afetos à seleção e avaliação dos referidos Fundos Documentais 1 técnica superior e 2 assistentes técnicos. No que diz respeito aos instrumentos de trabalho utilizados, as unidades de instalação 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 já se encontra disponível para consulta para os investigadores e outros potenciais interessados.

É que, por um lado, com a informação avaliada e registada em suportes informáticos é possível responder rapidamente às solicitações dos cidadãos ou de investigadores, o que diminui largamente o tempo de resposta.

Por outro, permite a salvaguarda, a valorização, a divulgação, o acesso e fruição do património arquivístico do Ministério, bem como a sua utilização como recurso da atividade administrativa e fundamento da memória coletiva e individual.



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

Os Fundos Documentais avaliados dizem respeito aos Fundos Documentais que estão à guarda da SG e estão avaliados de acordo com as regras arquivísticas em vigor, tendo já sido avaliados cerca de 3422 metros lineares de documentação.

No que diz respeito ao objetivo 8, o mesmo foi cumprido porquanto foram apoiados tecnicamente 4 serviços: SG, DGERT, CRL e ACT, nos termos da Macro Estrutura Funcional (MEF) e da Lista Consolidada de Processos de Negócio dos Serviços/Organismos/Estruturas do Ministério.

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) agora integrado na DIRPC.

Assim, no âmbito do Núcleo de Atendimento e Receção, no que se refere à Linha Azul, o número de atendimentos, num total de 10670, corresponde a uma média mensal de 889 atendimentos, tendo-se registado um aumento do número de atendimentos, face aos últimos 3 anos, conforme quadro infra.

O atendimento telefónico representou 93% da atividade, tal como no ano anterior.

Quanto à área da receção, houve também um aumento, quer dos telefonemas, quer do número de visitantes face a 2022, que se deve a um maior número de reuniões presenciais e aos participantes em ações de formação.

**Quadro 27 - 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
2023	9934	736	10670	8172	12977

No âmbito das atividades da área do apoio logístico, técnico e protocolar, a equipa de Relações Públicas (RP) apoiou a organização e realização de 81 eventos e 58 acompanhamentos, destacando-se dos primeiros, entre outros, a Comemoração do Dia da Segurança Social nas Caldas da Rainha, o Seminário Eficiência Energética, o almoço da MTSSS com um grupo de jovens empresárias, a entrega dos Diplomas Qualifica, as Sessões de Colheita de Sangue para o IPST, o Empreende XXI, a apresentação da primeira fase do projeto-piloto da semana de 4 dias, a apresentação da Estratégia Nacional de Combate à Pobreza 2022-2025, o encontro da SEInc com estudantes sul-coreanos da Escola Superior de Administração Pública da Universidade Nacional de Seul, os encontros com delegações estrangeiras (Moçambique, Timor Leste, Bulgária, Azerbaijão), as reuniões do Plano de Recuperação e Resiliência, a assinatura de protocolos e de memorandos, e conferências de imprensa.

Do apoio 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 documentação a distribuir, e a redação de atas das reuniões e de outros documentos.

Ainda no âmbito da atividade da equipa de RP, 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. Aqueles

pedidos/exposições, foram na sua maioria reencaminhados para os serviços competentes, com conhecimento da pessoa ou entidade interessada, e sempre com a celeridade possível.

Em 2023, registou-se um número total de 4725 documentos tratados em Smartdocs, número que aumentou face ao de 2022, que tinha sido de 3940.

Os 4725 documentos de 2023 incluíram 3112 entradas (ofícios, cartas e mails) e 1613 saídas (respostas ou reencaminhamentos por ofício ou mail). Aquele total não incluiu alguma da documentação recebida e reencaminhada diretamente no Smartdocs para outras unidades orgânicas da SG, bem como parte da rececionada na caixa de correio das RP, com resposta ao remetente ou reencaminhamento feito diretamente daquela caixa institucional.

**Quadro 28 – Documentação tratada pela equipa de Relações Públicas em Smartdocs**

Processos/Tipologia de assuntos	Entradas	Saídas	Total
Estágios da CPL/Formação em contexto de trabalho	16	22	38
50 Anos   25 de Abril	25		25
CPIPcD - Com. de Políticas de Inclusão de Pessoas c/ Deficiência	54	22	76
Formulários Internacionais	15	15	30
Comunicações dos Tribunais	19	14	33
Pedidos de Informação dos Tribunais	18	16	34
Pedidos de Informação e Esclarecimento	852	626	1478
Queixas Reclamações	844	679	1523
Comunicações/divulgações de Outros Ministérios e Entidades	295	200	495
Denúncias Externas de Corrupção e/ou Infrações Conexas (de janeiro a março)*	15	13	28
Denúncias Externas de Assédio (de janeiro a março)*	3	3	6
Fraudes / Mensagens de proveniência suspeita / Fraudes	17	3	20
Arquivo	828		828
Duplicados	111		111
<b>Totais</b>	<b>3112</b>	<b>1613</b>	<b>4725</b>

\* Denúncias recebidas através do canal de denúncias criado em cumprimento da Lei nº 93/2021, de 20 de dezembro, e tratadas até à entrada em funcionamento, no final de março, de plataforma específica para a gestão de denúncias.

A partir de março de 2023, com a entrada em funcionamento da plataforma *maistransparente*, específica para a gestão de denúncias recebidas através do canal de denúncias disponível no *site* e na intranet da SG, e até ao final do ano, foi feita por dois elementos da equipa de RP a gestão de 92 denúncias, não tendo qualquer uma delas a Secretaria-Geral como entidade denunciada.

Em 2023, são de destacar ainda as seguintes atividades da área funcional das RP:

- Elaboração dos cadernos de imprensa diários, destinados aos gabinetes governamentais e a outros serviços que o solicitaram, e referentes não só a dias úteis, como aos dias de fins de semana e feriados. A seleção de notícias e artigos foi feita na plataforma Cision e consubstanciou-se em 64930 páginas.
- Apoio técnico à Conselheira para a Igualdade do MTSSS, na realização das reuniões com interlocutores/as dos serviços e no levantamento e consolidação de informação recebida dos serviços

e organismos do MTSSS, relativa à monitorização e planeamento no âmbito de várias Estratégias e planos Nacionais.

- Inserção de 280 conteúdos nas intranets da SG e do MTSSS, em Destaques e Lazer.
- Gestão das inscrições de consultas médicas, realizadas uma vez por semana.

Em 2023, merecem ainda especial destaque as seguintes atividades, da DC:

**No âmbito do Núcleo de Inovação, Qualidade:**

- 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.
- Participação em grupos de trabalho transversais externos (Benchmarking SGs).
- Apoio à administração do GEADAP e administração da aplicação SINGAP (área do atendimento e receção e apoio à Portaria).

**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 da Secção de Expediente:**

- Distribuição da documentação entregue pelos CTT e em mão, para todos os Serviços instalados no edifício da Pr. de 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).

**No âmbito Divisão de Informação, Relações Públicas e Comunicação:**

- 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.
- Gestão de denúncias recebidas através do Canal de Denúncias na Intranet e no site da SG, bem como a elaboração do respetivo relatório em cumprimento do disposto no art.º 17 da Lei n.º 93/2021, de 20 de dezembro.
- Divulgação de matérias de interesse transversal ao Ministério.
- Gestão das Montras do edifício da Praça de Londres.
- 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.
- 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.

**No âmbito do Núcleo de Atendimento e Receção, integrado na DIRPC:**

- 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 nos atendimentos.
- Tratamento dos dados do inquérito de avaliação de satisfação de cidadãos e cidadãs, aplicado na Linha Azul.

#### 4.6.4. Projetos

**Quadro 29 - Execução de projetos da DC**

Designação	Objetivo operacional do projeto	Custos (euros)	RH envolvidos	% Execução	Situação
P5 - Comunica 360.º	Dinamizar a área da Comunicação no MTSSS	0€	5	70%	Em curso*
P6 – 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**
P7 - SG Qualidade	Reforçar as práticas de gestão de qualidade na SG				Não executado

\*Parcialmente concluídas as tarefas previstas para 2023

\*\* Concluídas as atividades planeadas para 2023

Quanto aos projetos desenvolvidos no âmbito da DC, continuou-se o projeto Comunica 360º, 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, foram desenvolvidas as ações previstas para 2023, designadamente:

- Assinatura da Carta de Compromisso.
- Apoio à criação das equipas de projeto (task-force) nos diferentes organismos.
- Realização de 5 Workshops com as equipas dos organismos do MTSSS.
- Apoio à realização de 2 ações de formação sobre a Conciliação entre a Vida Profissional, Familiar e Pessoal.

#### 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 30 - Indicadores de atividade da DC**

Produtos/Serviços	N.º	N.º
	Ocorrências 2022	Ocorrências 2023
Apoio nas áreas da comunicação e imagem à SG e aos organismos do MTSSS	244	929
Atualização da página institucional da SG	349	321
Consultas médicas na SG	157	97
Declarações de contagem de tempo	17	11

<b>Produtos/Serviços</b>	<b>N.º Ocorrências 2022</b>	<b>N.º Ocorrências 2023</b>
Elaboração de artigos temáticos para publicação e divulgação	9	34
Elaboração de documentos formais de planeamento e reporte das atividades	9	32
Elaboração de documentos técnicos e monitorização e análise de informação	16	30
Elaboração de inquéritos e respetiva análise e elaboração de relatórios de apuramento de dados	10	11
Reclamações (através do Livro de Reclamações)	11	12
Gestão de conteúdos e administração das Intranets (SG e MTSSS)	1549	1349
Apoio a conferências de imprensa	6	2

## 4.7. Divisão de Gestão Patrimonial (DGP)

### 4.7.1. Missão

Assegurar a gestão, manutenção e eficiência energética das instalações e dos seus equipamentos integrantes afetadas por lei ou determinação superior à SG, designadamente no que se refere às necessidades de restauro, conservação e beneficiação.

### 4.7.2. Objetivos e Atividades

**Quadro 31- Resultados da DGP**

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 resposta aos problemas com as viaturas da SG/Gabinetes	N.º de dias de resposta	1	no próprio dia	no próprio dia	n.a
OO4 – Assegurar a implementação de medidas de eficiência energética no âmbito do ECOAP no MTSSS	Nº de ações de sensibilização	2	=>4	3	100,00
	Nº de medidas implementadas no edifício da Praça de Londres	2	=>4	3	100,00
OO5 - Assegurar/Sistematizar o Sistema de Controlo Interno, a monitorização e avaliação	Percentagem de medidas do Plano de Riscos implementadas e reportadas	20%	30%	20%	100,00
	Cumprimento dos prazos definidos para entrega de contributos setoriais para o QUAR, PA e RA (contagem do n.º de dias em que a entrega antecede o prazo)	0 (entrega no prazo definido)	=>2 (dias antes do prazo definido)	0	100,00
OO6 - 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	1	2	1	100,00

### 4.7.3. Grau de concretização dos objetivos

A DGP 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.

De acordo com o n.º 3, alínea b) do Despacho n.º 3166/2023, de 2 de março, publicado no Diário da República, 2.ª série, n.º 49, de 9 de março de 2023, que procede a novos reajustamentos, visando a otimização dos recursos existentes tendo presente o limite máximo de unidades orgânicas flexíveis estabelecido, a DGP passou a reportar diretamente à Direção da SG.

Em traços genéricos e transversalmente à atividade da DGP realça-se a promoção da centralização ao nível ministerial da Unidade de Gestão Patrimonial; garantir que todos os Organismos do MTSSS atualizem a base de dados de todos os edifícios existentes na plataforma eletrónica SIIE da DGTF.

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 seis, verifica-se que cinco foram atingidos, e um foi superado.

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 32 - Projetos executados em 2023**

Projetos	Objetivo operacional
Substituição dos cabos de suspensão elevador nº 5;	Garantir a segurança de pessoas e bens no edifício
Reparação do portão do carro elétrico;	
Aquisição de estores de rolo para várias salas da Secretaria-Geral;	
Reparação do variador de frequência do comando do Elevador nº 5;	
Preparação da campanha sensibilização e informação PRR;	
Projeto execução do Sistema AVAC PRR;	
Consultoria para a preparação do projeto AVAC para o PRR;	
Certificado energético do Edifício da Praça de Londres;	
Reparação do motor da UTA Principal;	
Manutenção ao Grupo Gerador de Emergência;	

Relativamente ao *objetivo 2*, também cumprido, foi possível atingir uma taxa de resposta às diversas solicitações na ordem dos 96%.

No que concerne ao *objetivo 3*, superado, a Unidade de Gestão Patrimonial realizou todas as ações necessárias para assegurar a manutenção de fornecimento/prestação de serviços.

Relativamente ao *objetivo 4*, considera-se que o mesmo foi também cumprido, a divulgação junto do MTSSS de medidas de eficiência energética foi conseguida.

O *objetivo 5* foi cumprido, sendo que foram efetuadas as mediadas para o controlo interno e a monitorização e avaliação do PR.

No que tange ao objetivo 6, considera-se igualmente cumprido porquanto procurou-se agilizar e simplificar os processos de trabalho, os circuitos e procedimentos da SG, tendo em vista a prestação de serviços de excelência.

#### 4.7.4. Projetos

**Quadro 33 - Execução de projetos da DGP**

Designação	Objetivo operacional do projeto	Custos (euros)	RH envolvidos	% Execução	Situação
P8 - Inspeção e beneficiação das pedras do edifício e substituição das pastilhas viradas para a Praça de Londres e fornecimento e aplicação de redes de segurança para a queda de pastilha	Beneficiar a fachada do edifício da PL 2 garantindo a segurança dos transeuntes.	129.440,00	3	20	Projeto e peças concluídas para concurso
P9 - Conclusão da iluminação dos pisos da SG por tecnologia de lâmpadas LED	Melhorar a eficiência energética do edifício reduzindo as emissões de carbono	20.000,00	4	100	Todos os pisos da SG estão concluídos
P10 - Fornecimento e instalação de corrimãos em aço inox para as duas escadas principal e secundária	Cumprir a legislação das acessibilidades. DL 163/2006 de 8 ago.na redação dada DL 10/2024 8/nov	21.279,00	3	10	Proposta apresentada a EMPA PRR
P11 - Planeamento e execução de simulacro anual (obrigatório para edifícios da IV categoria de risco)	Cumprir a legislação sobre as Medidas de Autoproteção para edifícios de Serviços classe de risco IV	100,00	6	100	Concluído.
P12 - Análises da qualidade do ar interior do edifício (pós- limpezas das condutas)	Cumprir a legislação em vigor e melhorar a qualidade Decreto-Lei n.º 101-D/2020, de 7 de dezembro	13.538,61	4	10	Pedido de propostas ao mercado e

#### 4.7.5. Indicadores de atividade

**Quadro 34 - Indicadores de atividade da DGP**

Produtos/Serviços	N.º Ocorrências 2022	N.º Ocorrências 2023
N.º de Intervenções no Arquivo do Bairro Cruz Vermelha	5	10
N.º de Intervenções no Arquivo do Largo da Luz	2	3
Execução de obras pequenas ou grandes	65	57
Pedidos de manutenção interna no Edifício da Praça de Londres	272	271
Requisições Fundo Maneio	25	26

#### 4.7.6. 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 DGP, tem desenvolvido algumas ações sendo as mais importantes:

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

**Quadro 35 - Monitorização dos consumos de eletricidade, gás e água**

Consumos		2022	2023
Consumo anual de energia do edifício da Praça de Londres	Eletricidade (kwh)	461,526	477,600
	Gás (Kwh)	0	0
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. Temos ainda uma aplicação da EPAL que permite envio de mensagens/avisos para o telemóvel da DGP para vigilância sobre os consumos excessivos no período das 0h até as 6h da manhã.

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 2023, com o regresso dos funcionários ao serviço presencial os consumos aumentaram ligeiramente.

No que se refere ao consumo de gás, no ano 2023, não houve consumos porque as caldeiras do sistema de climatização geral estão desligadas devido as roturas nas condutas de água. Reduzimos assim as emissões de Ozono para a atmosfera.

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.

#### **4.7.7. 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.

#### **4.7.8. 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 ao Fundo Ambiental. uma candidatura de eficiência energética do Edifício da Praça de Londres n.º 2, com várias medidas - energia renovável (eletricidade e água quente) painéis fotovoltaicos e térmicos, ar condicionado (bomba de calor em substituição das caldeiras e novos ventilo convetores, gestão automática de energia (Sistema Automático Controlo da Energia SACE e monitorização da energia, nova iluminação geral em led controlada por sistemas de sensores de luz e movimento.

Acompanhou as reuniões na DGEG/ADENE para criação de novos projetos de apoio social renda energética "Comunidades de Energia" que partilham a energia fotovoltaica sobrança dos edifícios públicos.

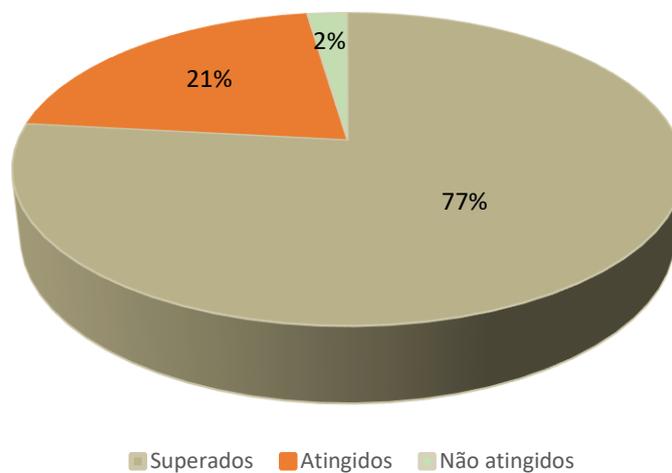
## 5. Síntese dos resultados da atividade da SG

### 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 36 – Situação global de objetivos e projetos das unidades orgânicas em 2023**

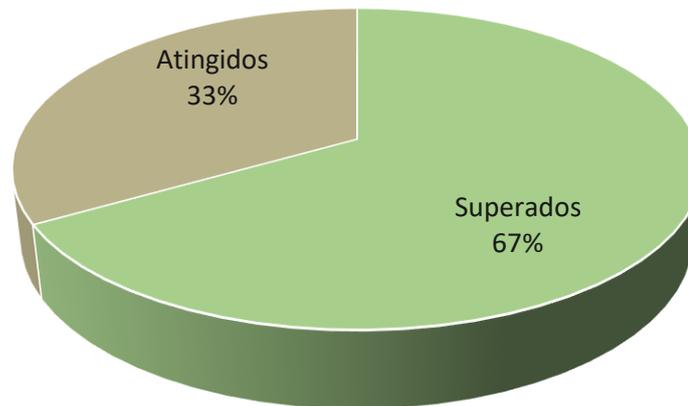
	OBJETIVOS				PROJETOS			
	N.º de Objetivos	Superados	Atingidos	Não atingidos	N.º de Projetos	Concluídos	Em curso	Não executados
DRH	12	10	1	1	4	1	3	
DF	7	7			0			
DJC	5	4	1		0			
DCAP	5	5			0			
DC	8	6	2		3		2	1
DGP	6	1	5		5	2	3	
<b>TOTAL</b>	<b>43</b>	<b>33</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>12</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>



**Figura 16 - Taxa de execução dos objetivos das unidades orgânicas 2023**

**Quadro 37 – Situação dos Objetivos do QUAR da SG em 2023**

Objetivos do QUAR				
	N.º de Objetivos	Superados	Atingidos	Não atingidos
Total	12	8	4	0



**Figura 17 - Taxa de execução dos objetivos do QUAR 2023**

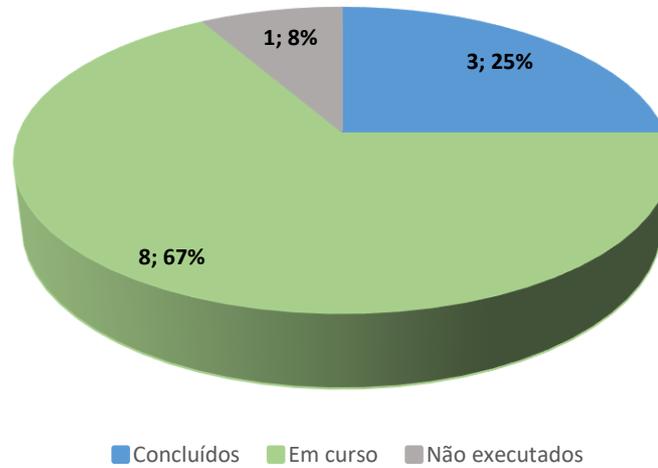
## 5.2. Síntese dos projetos da SG

**Quadro 38 - Execução/Situação dos projetos da SG**

Designação	Objetivo operacional do projeto	Custos (euros) <sup>1</sup>	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
P3 - Substituição sistema AVAC (candidatura)	Operacionalizar o sistema de ar condicionado do edifício	30073,5	8	0	Não executado
P5 - Comunica 360.º	Dinamizar a área da Comunicação no MTSSS	0€	5	70%	Em curso*
P6 – 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**
P7 - SG Qualidade	Reforçar as práticas de gestão de qualidade na SG				Não executado
P8 - Inspeção e beneficiação das pedras do edifício e substituição das pastilhas viradas para a Praça de Londres e fornecimento e aplicação de redes de segurança para a queda de pastilha	Beneficiar a fachada do edifício da PL 2 garantindo a segurança dos transeuntes.	129.440,00	3	20	Projeto e peças concluídas para concurso
P9 - Conclusão da iluminação dos pisos da SG por tecnologia de lâmpadas LED	Melhorar a eficiência energética do edifício reduzindo as emissões de carbono	20.000,00	4	100	Todos os pisos da SG estão concluídos
P10 - Fornecimento e instalação de corrimãos em aço inox para as duas escadas principal e secundária	Cumprir a legislação das acessibilidades. DL 163/2006 de 8 ago.na redação dada DL 10/2024 8/nov	21.279,00	3	10	Proposta apresentada a EMPA PRR
P11 - Planeamento e execução de simulacro anual (obrigatório para edifícios da IV categoria de risco)	Cumprir a legislação sobre as Medidas de Autoproteção para edifícios de Serviços classe de risco IV	100,00	6	100	Concluído.
P12 - Análises da qualidade do ar interior do edifício (pós- limpeza das condutas)	Cumprir a legislação em vigor e melhorar a qualidade Decreto-Lei n.º 101-D/2020, de 7 de dezembro	13.538,61	4	10	Pedido de propostas ao mercado e

\*Parcialmente concluídas as tarefas previstas para 2022

\*\* Concluídas as atividades planeadas para 2022



**Figura 18 - Taxa de execução dos projetos 2023**

## 6. Afetação de recursos

### 6.1. Recursos Humanos

Quadro 39 – Trabalhadores/as da SG em 31/12/2023, por Cargo/Categoria e Unidade Orgânica

Cargo/Categoria	Unidades Orgânicas						Efetivos
	DRH	DCAP	DC	DF	DJC	Direção	
Direção Superior						2	2
Dirigentes Intermédios	3	2	2	3	1		11
Técnico Superior	14	18	13	9	5		59
Coordenador Técnico	1	1					2
Assistente Técnico	6	4	12	4	1		27
Assistente Operacional	1	2	1				4
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>27</b>	<b>28</b>	<b>16</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>105</b>

Fonte: SRH-BS

Em 2011 os/as técnicos/as superiores eram 31,16% do total de efetivos da SG, registando-se um aumento gradual ao longo dos últimos anos e que em 2023 se situa nos 56%. Em 2023 os técnicos/as superiores continuam a ser grupo profissional com maior n.º de trabalhadores/as, correspondente a 56% do número total.

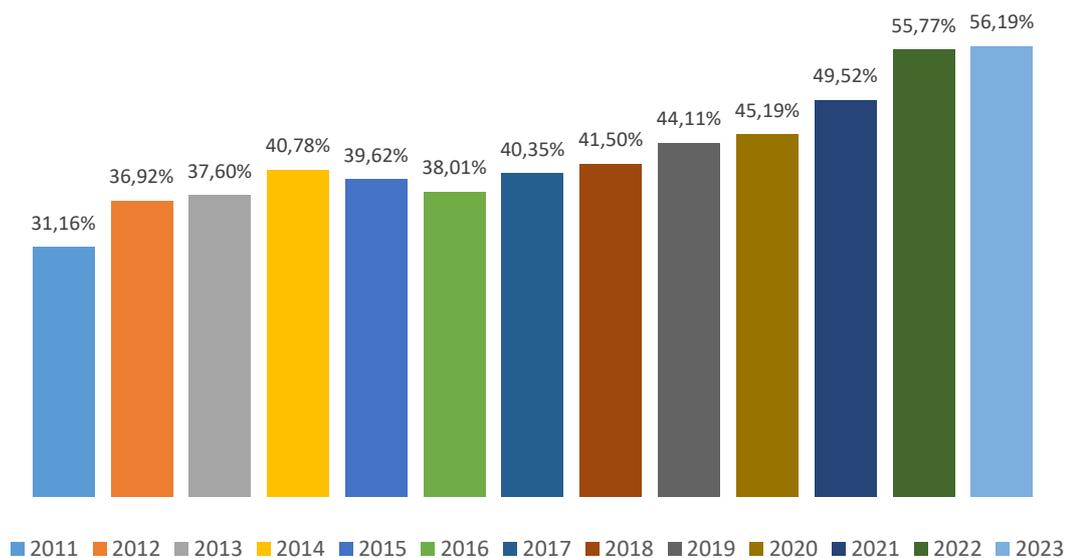


Figura 19 - Evolução do nível de tecnicidade

## 6.2. Recursos Financeiros

A gestão dos recursos financeiros desta Secretaria-Geral, suportou grandes constrangimentos provocados pela cativação de verbas no orçamento imposta pela Lei n.º 24-D/2022, de 30 de dezembro.

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

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

**Quadro 40 - Orçamento da Secretaria-Geral**

Orçamento/Atividade/Projeto	Montante (€)
<b>Receitas Gerais não afetas a projetos cofinanciados</b>	
Atividade 258 - Gestão Administrativa	5.604.880
<b>Transferências de RP entre Organismos</b>	
Atividade 258 - Gestão Administrativa	1.427.177
<b>Total Orçamento de Funcionamento</b>	<b>7.032.057</b>

Assim, constata-se que o orçamento da Secretaria-Geral do MTSSS para 2023, foi contemplado com uma dotação aprovada de 7.032.057 €, em que 5.604.880 € (79,70%) se encontravam afetos ao orçamento de funcionamento e 1.427.177 € (20,30%) são provenientes de candidatura submetida ao Fundo de Reabilitação e Conservação Patrimonial da Direção-Geral do Tesouro e Finanças, a qual obteve no ano de 2023 a sua aprovação.

### 6.2.1. Orçamentos da responsabilidade da SG

No âmbito das suas atribuições foi a Secretaria-Geral, no ano de 2023, responsável pela elaboração, execução e prestação de contas dos seguintes orçamentos:

### Quadro 41 - Orçamentos da responsabilidade da SG

Orçamentos	Dotação Inicial	Dotação Disponível	Pagamentos	Saldo	Taxa de Execução
Gabinete da Ministra do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social	1.062.524	1.062.524	955.137	107.387	89,89%
Gabinete do Secretário de Estado da Segurança Social	789.195	825.295	799.895	25.400	96,92%
Gabinete do Secretário de Estado do Trabalho	823.626	787.526	776.502	11.024	98,60%
Gabinete da Secretária de Estado da Inclusão	812.092	812.092	773.577	38.515	95,26%
<b>TOTAIS AÇÃO GOVERNATIVA DO MTSSS</b>	<b>3.487.437</b>	<b>3.487.437</b>	<b>3.305.111</b>	<b>182.326</b>	<b>94,77%</b>
Escritório da Organização Internacional do Trabalho	358.879	319.350	280.112	39.238	87,71%
Programa Form@r	80.000	54.363	28.061	26.302	51,62%
Segurança Social - Lei de Bases	7.495.192.304	8.599.008.384	8.599.008.384	0	100,00%
Segurança Social - IVA Social	1.028.484.629	1.028.484.629	1.028.484.629	0	100,00%
Segurança Social - Pensões dos Bancários	401.017.308	401.017.308	395.282.755	5.734.553	98,57%
Segurança Social - Adicional do IMI	145.000.000	145.000.000	145.000.000	0	100,00%
Segurança Social - Consignação do IRC ao FEFSS	440.156.578	440.156.578	440.156.578	0	100,00%
Segurança Social - Adicional de Solidariedade ao Sector Bancário	38.000.000	38.000.000	38.000.000	0	100,00%
Inspeção-Geral do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social	2.295.404	2.235.090	1.673.939	561.151	74,89%
Comissão para a Igualdade no Trabalho e no Emprego	1.686.773	1.603.423	209.383	1.394.040	13,06%
Direção-Geral do Emprego e das Relações de Trabalho	4.252.556	4.256.860	3.743.434	513.426	87,94%
Instituto Nacional para a Reabilitação	21.549.010	20.815.634	10.166.378	10.649.256	48,84%
Estrutura de Missão para a Promoção das Acessibilidades	781.603	755.717	577.860	177.857	76,47%
Centro de Relações Laborais	100.000	75.551	52.599	22.952	69,62%
Gabinete de Estratégia e Planeamento	6.539.770	5.449.560	4.304.534	1.145.026	78,99%
Comissão Nacional de Promoção dos Direitos e Proteção das Crianças e Jovens	11.607.566	11.896.962	8.909.303	2.987.660	74,89%
Programa Operacional Inclusão Social e Emprego	5.438.529	10.223.429	6.244.234	3.979.195	61,08%
Programa Operacional de Apoio às Pessoas Mais Carenciadas	1.176.471	1.256.359	749.142	507.217	59,63%
<b>TOTAIS OUTROS ORÇAMENTOS</b>	<b>9.603.717.380</b>	<b>10.710.609.197</b>	<b>10.682.871.324</b>	<b>27.737.873</b>	<b>99,74%</b>
<b>TOTAIS GERAIS</b>	<b>9.607.204.817</b>	<b>10.714.096.634</b>	<b>10.686.176.434</b>	<b>27.920.200</b>	<b>99,74%</b>

## 6.2.2. Execução Orçamental

### a) Orçamento de Funcionamento

Através da Lei n.º 24-D/2022 – Orçamento do Estado para 2023, de 30 de dezembro, foi aprovado o Orçamento de Funcionamento, no âmbito do Programa 015 – Trabalho, Solidariedade e Segurança Social, Medida 024 – Segurança e ação social – Administração e regulamentação, Atividade 258 – Gestão Administrativa e Fonte Financiamento 311 – Esforço Financeiro Nacional (OE) – Receitas Gerais não afetadas a projetos cofinanciados, contemplando uma dotação inicial de 5.604.880 €.

De acordo com o disposto no artigo 3.º da referida Lei, foi cativo o valor de 207.308 €, representando uma taxa de cativos de 6,86% para o agrupamento 02 – Aquisição de Bens e Serviços.

Face às necessidades orçamentais, no decurso do ano de 2023 foram elaboradas diversas informações, que visaram reforçar o orçamento da Secretaria-Geral por libertação de outros agrupamentos.

No final do ano foi elaborada uma informação pela Entidade Coordenadora, que visou reforçar a R.C.E.D.02.02.04.A0.00 – Princípio da Onerosidade no orçamento da Secretaria-Geral no montante de 233.716 €. Para este reforço recorreu-se à libertação de dotação da Reserva Orçamental do P015, tendo esta sido objeto de autorização em 14.12.2023 pelo Secretário do Estado da Segurança Social.

Assim, da dotação disponível no final do ano de 5.426.288€, foi executado o valor de 5.147.869 €, a que corresponde a taxa global de execução de 94,87%, com um peso relativo distribuído do seguinte modo pelos agrupamentos de despesa:

**Quadro 42 - Execução orçamental por subagrupamento**

Agrupamentos	Execução Orçamental 2023 (€)	% Por Agrupamento
Despesas com o Pessoal	3.486.366	67,72%
Aquisição de Bens e Serviços	1.521.458	29,56%
Transferências Correntes	0	0,00%
Outras Despesas Correntes	21.128	0,41%
Aquisição de Bens de Capital	118.918	2,31%
<b>TOTAL</b>	<b>5.147.869</b>	<b>100,00%</b>

Assim, do total da dotação disponível e após dedução do total de pagamentos, resultou um saldo disponível de 278.419€.

Verifica-se que as despesas com pessoal representam 67,72% 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 29,56% e as despesas com aquisição de bens de capital uma taxa de 2,31%.



**Figura 20 - Distribuição por agrupamentos**

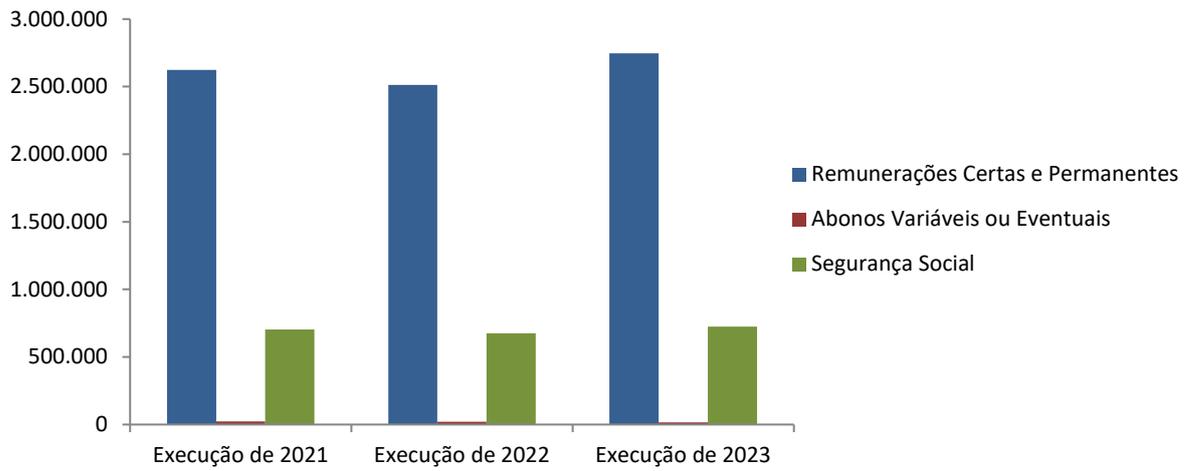
A evolução da execução orçamental por subagrupamentos, nos anos de 2020 a 2023 está representada no seguinte quadro:

**Quadro 43 - Evolução da execução orçamental por subagrupamentos económicos**

Subgrupos Económicos	Execução de 2021	Execução de 2022	Execução de 2023	Variação	
				2023/2021	2023/2022
Remunerações Certas e Permanentes	2.623.379	2.512.729	2.746.339	4,69%	9,30%
Abonos Variáveis ou Eventuais	21.887	20.232	15.406	-29,61%	-23,85%
Segurança Social	704.228	674.373	724.621	2,90%	7,45%
Aquisição de Bens	29.268	35.122	36.250	23,86%	3,21%
Aquisição de Serviços	1.185.622	1.628.966	1.485.208	25,27%	-8,83%
Transferências Correntes	3.291	105.085	0	-100,00%	-100,00%
Outras Despesas Correntes	12.081	27.514	21.128	74,88%	-23,21%
Investimentos	242.560	75.624	118.918	-50,97%	57,25%
<b>TOTAL</b>	<b>4.822.316</b>	<b>5.079.645</b>	<b>5.147.869</b>	<b>6,75%</b>	<b>1,34%</b>

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

No subagrupamento Aquisição de Serviços, verifica-se uma diminuição em virtude da contenção das despesas eventuais. Por outro lado, o agrupamento Investimentos apresenta um ligeiro aumento, resultado de diversas intervenções pontuais de reparação no Edifício da Praça de Londres e para assegurar o normal funcionamento desta Secretaria-Geral.



**Figura 21 - 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.

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

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, tendo em 2023 sido adaptado, pelo II, às pessoas com necessidades especiais.

Em 2023 a SG apresentou uma candidatura ao PRR, com o projeto “Teletrabalho – Aquisição de meios de trabalho”, do qual resultou a aquisição 2 sistemas de videoconferências, para apoio às reuniões com as pessoas que se encontram em teletrabalho e as que estão em presencial, bem como a aquisição 13 ecrãs externos para complementar o equipamento de alguns postos de trabalho em regime de teletrabalho, considerando as questões de Segurança e Saúde no Trabalho no que respeita a prevenir e/ou diminuir o risco de doenças oculares, principalmente dos que já têm mais idade e/ou que trabalham com programas ou documentos que requerem precisão visual, como por exemplo, livros Excel com inúmeras linhas e células ou programas de produção de conteúdos na área da comunicação.

## 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 2023, aplicado a trabalhadores/as da SG teve como finalidade analisar a sua satisfação relativamente às diferentes dimensões<sup>1</sup> que enformam a atividade da SG e que têm impacto na relação que cada um cria com a organização. O questionário é composto por 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 trabalhadores/as da SG, um universo de 105 pessoas à data de lançamento do inquérito, têm evidenciado em anos anteriores alguma resistência em participar nos questionários lançados, pelo que não seria aconselhável deixar de fora qualquer potencial respondente, não restando dúvidas quanto à utilização do método do *sufrágio universal*<sup>2</sup>.

A SG optou pelo envio do inquérito por via eletrónica e *online*, garantindo o anonimato dos/as Trabalhadores/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.

Este ano, ao contrário dos anos anteriores, o questionário online foi aplicado com recurso à ferramenta *Microsoft Forms*, (e não ao LimeSurvey) como forma de tornar o questionário mais amigável, na perspetiva do respondente, tendo-se procedido a uma reorganização/atualização das questões.

---

<sup>1</sup> Dimensões que segundo o *Common Assessment Framework* determinam a satisfação dos/as trabalhadores/as.

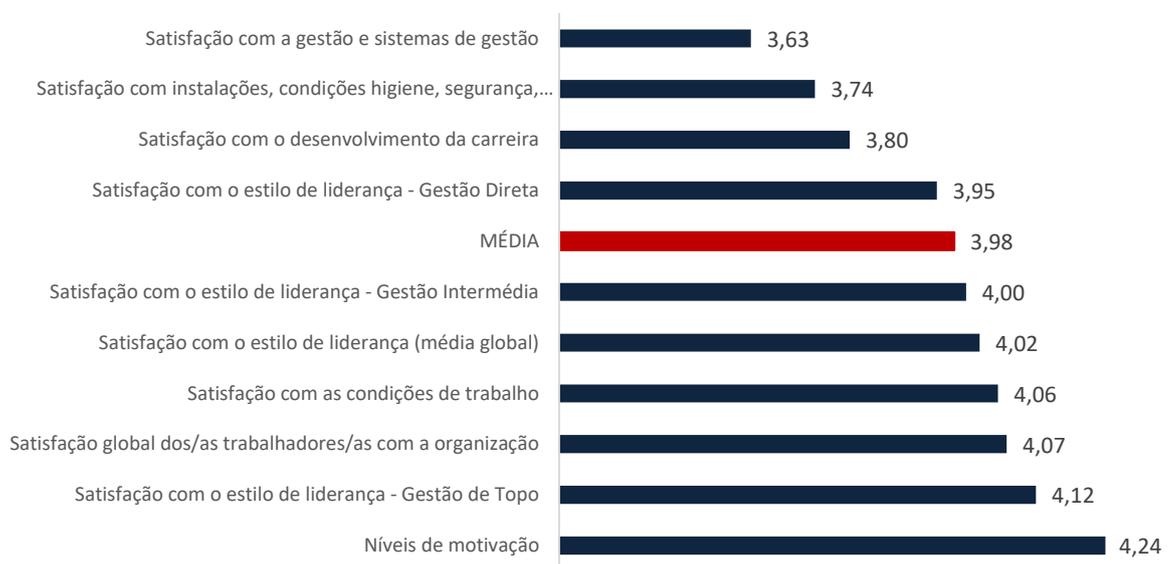
<sup>2</sup> Terminologia usada in GHIGLIONE, R. e MATALON, B – *O inquérito, teoria e prática*; Lisboa, Celta ed. 1995 (3ª edição) pág. 28.

O inquérito foi lançado a 26 de fevereiro de 2024, 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 5 de março de 2024, tendo-se encerrado o inquérito a 12 de março de 2024.

Registaram-se 58 respostas ao inquérito, o que corresponde a uma taxa de resposta de 55,24%. A margem de erro associada é de 7,22% e o nível de confiança é de 90%<sup>3</sup>. A participação no questionário foi significativamente inferior à registada no ano transato (73,08%), o que aumentou um pouco a margem de erro.

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

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



**Figura 22 - Média de avaliação da satisfação dos/das trabalhadores/as por grupo de perguntas**

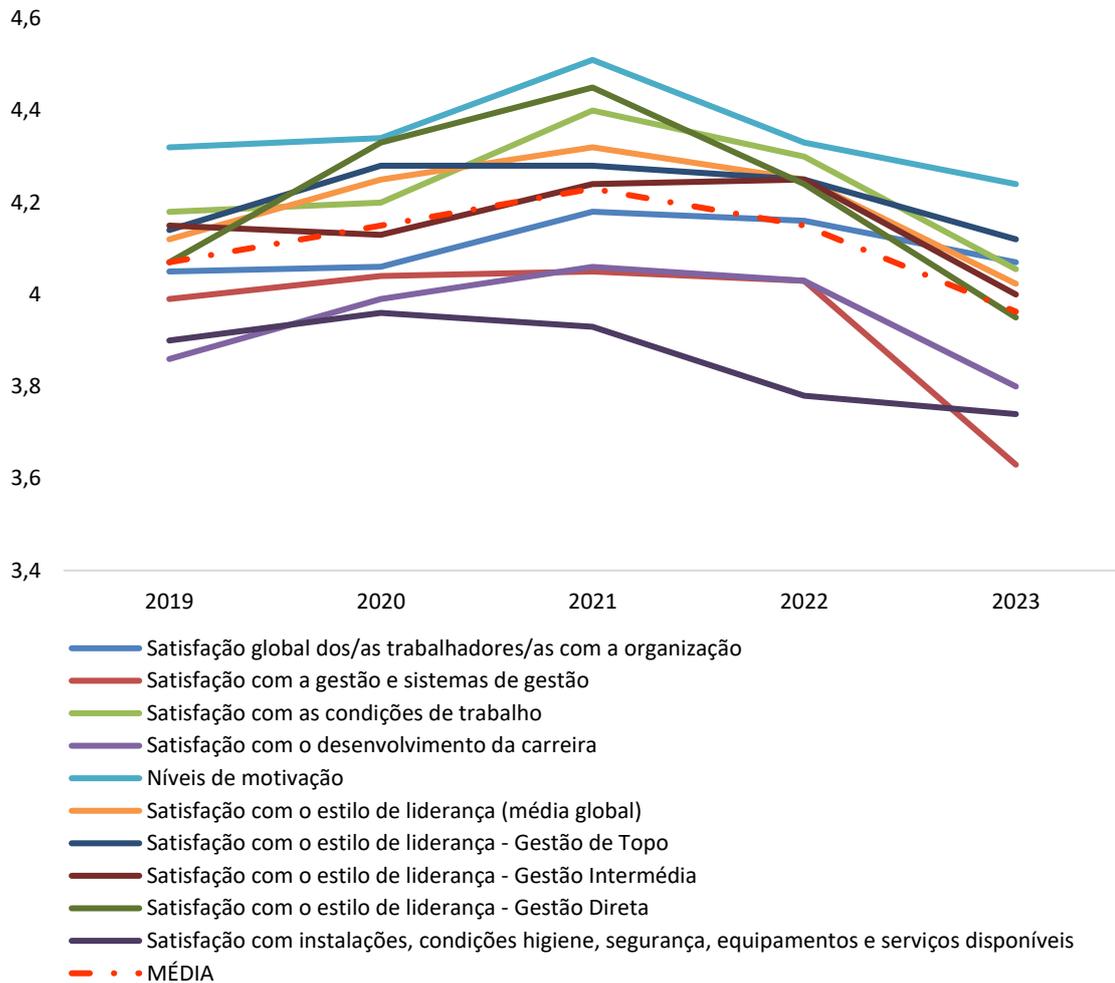
A média do grupo de perguntas que remete para a satisfação global dos/as trabalhadores/as da SG é de 3,98 valores, o que traduz uma descida face ao ano anterior cujo valor foi de 4,15. Este facto poderá, em parte, ser explicado pela diminuição do número de respondentes e pela reorganização/atualização das perguntas.

Em relação às restantes dimensões mais específicas do inquérito, verifica-se que 4 foram avaliadas abaixo do nível de valoração 4 “*Satisfação com a gestão e sistemas de gestão*” (3,63), “*Satisfação com as instalações, condições de higiene, segurança, equipamentos e serviços disponíveis*” (3,74), “*Satisfação com o desenvolvimento da carreira*” (3,80) e “*Satisfação com o desenvolvimento da carreira*” (3,80).

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 (4,24 valores), à semelhança do que sucedeu no ano transato.

<sup>3</sup> Cálculo efetuado com recurso a um *calculador online*: <http://www.raosoft.com/samplesize.html>.

Em seguida apresenta-se o gráfico comparativo dos dados globais dos inquéritos de satisfação de 2019 a 2023:



**Figura 23 - Evolução da satisfação dos/das trabalhadores/as da SG 2019-2023**

Verifica-se que em 2023 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 a gestão e sistemas de gestão”, que detém a média avaliativa mais baixa.

Tal como é possível constatar através da visualização gráfica das pontuações médias referentes a cada ano<sup>4</sup>, registam-se, face ao ano transato, ligeiras descidas em todas as dimensões do inquérito” (variações compreendidas entre -0,09 e -0,40).

O questionário e o respetivo tratamento de resultados podem ser consultados no capítulo V – Anexo 5 do presente Relatório de Atividades

<sup>4</sup> Embora os dados sejam discretos, traçou-se um gráfico de linhas para facilitar a visualização das alterações registadas em cada ano.

## 8. Avaliação do Serviço Prestado

---

Um dos principais eixos da estratégia da SG é a excelência na prestação do serviço, o que implica a melhoria contínua das práticas adotadas, sendo por isso indispensável auscultar sistematicamente 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 universal<sup>5</sup> na aplicação do inquérito de satisfação. Este ano, ao contrário dos anos anteriores, o questionário *online*, cujo *link* foi enviado por e-mail, foi disponibilizado através da ferramenta *Microsoft Forms*, (e não ao *LimeSurvey*), como forma de tornar o questionário mais amigável, na perspetiva do respondente, tendo-se procedido a uma reorganização/atualização das questões. A garantia de anonimato dos respondentes foi salvaguardada e comunicada através de mensagem integrante do questionário.

O e-mail, enviado a 26 de fevereiro de 2023, explicitava ainda os objetivos da aplicação do questionário, salientando a importância para a SG da resposta ao mesmo. A 5 de março foi enviada uma recordatória, tendo-se encerrado a plataforma para resposta ao inquérito a 12 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 2023.

### 8.1. Inquérito de Satisfação a Clientes da SG

Este ano foram apresentadas 22 perguntas, na sua maioria retiradas do modelo recomendado pela *Common Assessment Framework* (CAF) e adequadas à realidade da SG<sup>6</sup>. O modelo do questionário utilizado no exercício de avaliação de 2023 seguiu o modelo utilizado no ano anterior, de modo a permitir a preservação e comparação dos dados entre si, embora tenha sido reformulado.

Foram validadas um total de 22 respostas de clientes, o que corresponde a uma taxa de 68,75% de resposta.

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.

---

<sup>5</sup> Terminologia usada in GHIGLIONE, R. e MATALON, B – *O inquérito, teoria e prática*; Lisboa, Celta ed.

<sup>6</sup> Dando cumprimento ao n.º 2 do artigo 15.º da Lei n.º 66-B/2007 de 28 de dezembro e às recomendações do Gabinete de Estratégia e Planeamento do MTSSS.

**Quadro 44 - Variáveis de análise na medição do grau de satisfação dos clientes**

Variáveis em análise/Fatores	Questões/ Indicadores
<b>Variável A: Imagem global da organização</b>	Desempenho global da Secretaria-Geral
	Cortesia dos colaboradores
	Agilidade da resposta
	Integração de melhorias adequadas às necessidades dos clientes
	Desempenho Ético
<b>Variável B: Envolvimento e participação</b>	Auscultação da satisfação dos clientes
	Possibilidade de sugerir melhorias
	Tratamento de reclamações
<b>Variável C: Acessibilidade</b>	Facilidade de acesso à informação
	Adequação dos canais utilizados (telefone, e-mail, presencial)
	Serviço de atendimento e receção
<b>Variável D: Produtos e serviços</b>	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
	Condições de higiene e segurança na sala de refeições do 6º piso

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:

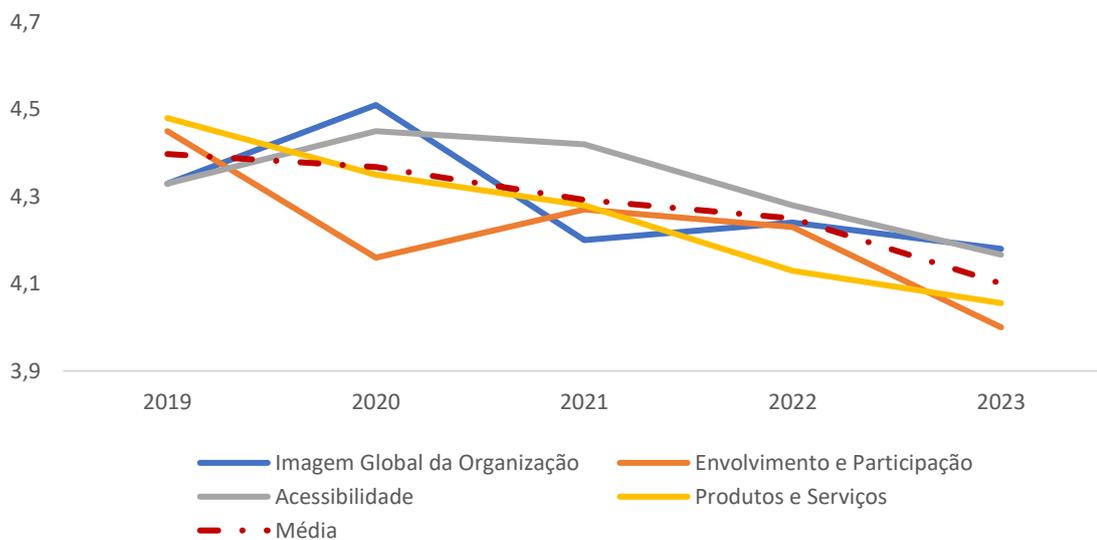


**Figura 24 - Valores médios de satisfação de clientes 2023**

Verifica-se, assim, que a média global da avaliação de todas as respostas foi de 4,10, o que traduz um ligeiro decréscimo face ao resultado do ano anterior de 4,25.

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 “Imagem Global da Organização” é a que apresenta o valor médio mais elevado, seguida das variáveis “Acessibilidade”, “Produtos e serviços” e “Envolvimento e Participação”, estas duas últimas, no entanto, apresentam um valor inferior ao da média global obtida.

O gráfico seguinte apresenta a evolução dos resultados globais obtidos entre 2019 e 2023. Apesar da relativa estabilidade média, em 2023 continua a verificar-se uma ligeira tendência decrescente iniciada em 2020.



**Figura 25 - Evolução dos valores médios de satisfação de clientes 2019-2023**

O questionário e o respetivo tratamento de resultados podem ser consultados no capítulo V – Anexo 6 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 70 potenciais respondentes, tendo sido obtidas 27 respostas, o que corresponde a uma taxa de resposta de 40%. A margem de erro associada é de 8,35% e o nível de confiança de 75%<sup>7</sup> verificando-se uma diminuição da taxa de resposta em comparação com 2022 (66,67%).

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 SG<sup>8</sup>. A estrutura do inquérito utilizado no exercício de avaliação de 2023 seguiu o modelo já utilizado em anos anteriores.

<sup>7</sup> Cálculo efetuado com recurso a um calculador online: <http://www.raosoft.com/samplesize.html>.

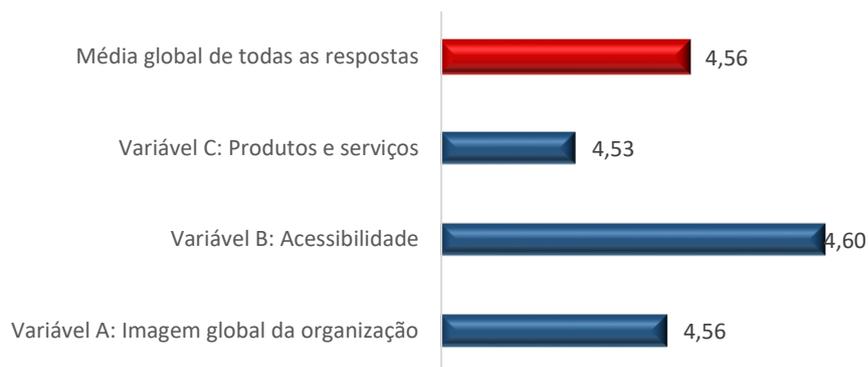
<sup>8</sup> Dando cumprimento ao n.º 2 do artigo 15.º da Lei n.º 66-B/2007 de 28 de dezembro e às recomendações do Gabinete de Estratégia e Planeamento do MTSSS.

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 45 - Variáveis de análise na medição do grau de satisfação dos fornecedores**

Variáveis em análise/Fatores	Questões/ Indicadores
<b>Variável A: Imagem global da organização</b>	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
<b>Variável B: Acessibilidade</b>	Facilidade de acesso à informação/interlocutor
	Adequação dos canais utilizados (telefone, e-mail, presencial)
<b>Variável C: Produtos e serviços</b>	Utilidade da informação disponibilizada pela SG
	Clareza da informação disponibilizada pela SG
	Objetividade face ao pedido

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

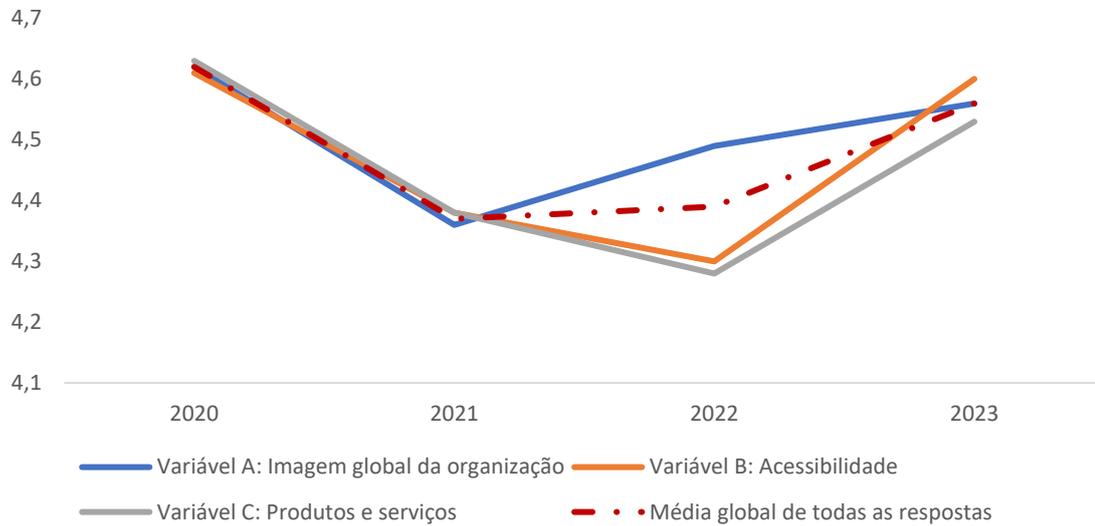


**Figura 26 - Valores médios de satisfação dos fornecedores 2023**

A média da avaliação global dos fornecedores em 2023 foi de 4,56, tendo-se registado um ligeiro aumento do nível de satisfação face a 2022 (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”, com valores acima de 4,50. As variáveis “Produtos e Serviços” e “Imagem global da organização” são as que apresentam valor médio mais baixo (4,53 e 4,56 respetivamente), sendo a “Acessibilidade” a que apresenta o valor médio mais alto (4,60).

O gráfico seguinte apresenta a evolução dos resultados globais obtidos entre 2020 e 2023, verificando-se que a “Imagem global da organização” tem registado uma tendência ascendente nestes dois últimos anos.

De modo geral, nas outras variáveis, verificou-se uma diminuição da satisfação dos fornecedores entre 2020 e 2022, observando-se uma tendência ascendente de 2022 para 2023.



**Figura 27 - Evolução dos valores médios de satisfação dos fornecedores 2020-2023**

O questionário e o respetivo tratamento de resultados podem ser consultados no capítulo V – Anexo 7 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 contribuirão para a melhoria do sistema de controlo interno da SG em 2023, que se encontram sintetizadas no Anexo 8 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 2023, 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 2023 foram realizados 11 eventos transversais em formato presencial e *online*, que abrangeram o universo dos/as trabalhadores/as do MTSSS, nos quais participaram 701 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 presenciais e 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.

Em 2023 a SG passou ainda a integrar 4 redes colaborativas, no âmbito das Secretarias-Gerais da AP, a saber: a Rede de Responsabilidade Social da Administração Pública (RRSAP), a Rede para Gestão de Informação e Conhecimento das Secretarias Gerais (GIC), a Rede das Equipas de Relações Públicas das Secretarias-Gerais e o Programa ECO.AP.

### 9.1.3 Auditorias externas

Em 2023, foram efetuadas duas auditorias ao POAPMC, pelas seguintes entidades:

- Auditores do consórcio externo A. Zózimo & M. Lourenço SROC, Lda. e Bizarro do Vale & Associado SROC, Lda.
- Agência para o Desenvolvimento e Coesão.

### 9.1.4 Implementação de Canais de Denúncia

No âmbito dos mecanismos de controlo interno, para prevenção e deteção de atos de corrupção e infrações conexas, bem como de outras irregularidades como práticas de assédio em contexto laboral, a SG, em cumprimento do disposto na Lei n.º 93/2021, de 20 de dezembro, que estabelece o regime geral de proteção de denunciante, criou os seus canais de denúncias, disponíveis no seu *site* e na intranet.

Através da plataforma *+transparente*, é feita a gestão das denúncias, com um controlo dos assuntos reportados e dos prazos a cumprir pela SG para resposta imediata ao/à denunciante ou para uma primeira fase de investigação.

A plataforma permite também o acompanhamento do estado da denúncia por parte do/a denunciante, bem como a extração de dados a analisar internamente e a constar de relatório anual a enviar no primeiro trimestre de cada ano à Assembleia da República.

Das 105 denúncias recebidas em 2023, nenhuma teve a SG como entidade denunciada.

## 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, em 2023 viria a ser publicado o Despacho n.º 3166/2023, de 2 de março, publicado no Diário da República, 2.ª série, n.º 49, de 9 de março de 2023, que procede a novos reajustamentos na orgânica da SG e que revogou o Despacho n.º 6970/2020, publicado no Diário da República, 2.ª série, n.º 130, de 07 de julho.

### **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 2023 continuou a reforçar-se o uso das plataformas transacionais para aquisição de bens e serviços o que permitiu aumentar a transparência e fomentar a concorrência no mercado, sendo esta a forma quase exclusiva de contratação.

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

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

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

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

#### 9.4. Fiabilidade dos sistemas de informação

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

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

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

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

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

As monitorizações de sistema são efetuadas centralmente pelo II.

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

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

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

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

A área técnica de informática atua de acordo com a sua competência e especialização, existindo uma especialização e segregação de funções, de acordo com as regras definidas pela política de SI/TI do II.

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

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

## 9.5. Sustentabilidade

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

Em 2018, a SG passou a adotar, na sua estratégia, o conceito de “*Sustentabilidade*” entendido como a capacidade que a organização tem de interagir com o mundo, preservando o meio ambiente com justiça social e eficiência económica, de modo a não comprometer os recursos naturais das gerações futuras.

Assim, a atividade da SG em matéria de sustentabilidade desenvolve-se assente em quatro pilares – social, ambiental, económico e cultural, em consonância com os Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável (ODS), associando-se ao compromisso firmado pelo país em Assembleia das Nações Unidas.

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

Em 2023 assumiram particular importância as questões ligadas à igualdade de 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.

Nesta matéria, é de salientar a assinatura da Carta de Compromisso para a Conciliação, por parte de Sua Exa. a Ministra do MTSSS e pelos representantes de 18 serviços e organismos do Ministério, que reunidos num evento realizado no dia 8 de março assumiram em conjunto este compromisso com a Conciliação, tão importante para a vida dos trabalhadores e trabalhadoras.

Assume ainda particular relevância a criação do Gabinete de Apoio Psicossocial (GAP), com o objetivo de prestar apoio nas áreas social, de psicologia e da saúde a todos os/as trabalhadores/as pertencentes a serviços ou organismos dependentes do MTSSS, podendo ser estendido a outras áreas que se revelem pertinentes, de acordo com as necessidades verificadas.

Em conformidade com a estratégia definida, em 2023, foram ainda 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 da Divisão de Informação, Relações Públicas e Comunicação (DIRPC) e do Núcleo de Inovação, Qualidade (NIQ), 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 2023 obteve uma taxa de execução de 90, 91%, e continha 22 ações previstas, sendo que 20 foram concretizadas e duas não realizadas. Algumas 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 2023 são de salientar as ações descritas no mapa infra, no domínio da sustentabilidade:

**Quadro 46 - Resumo das iniciativas de Sustentabilidade desenvolvidas em 2023 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	Nova conceção gráfica da newsletter; publicadas duas newsletters (#33_junho 2023 e #34_outubro 2023)
	Comemoração do Dia da SG	Trabalhadores/as da SG	Realização a 10 de maio do Teambuilding "Coolaboração: A partilha do Saber & Fazer", enquadrado pelo Ano Europeu das Competências e dinamizado pelo Centro Francisco Margiochi da CPL
	Crianças todo o ano	Filhos/as e netos/as dos/as trabalhadores/as da SG	Envio de questionário para perceber a eventual adesão a novas iniciativas para as crianças, e tratamento de dados  Convite aos filhos/as e netos/as dos/as trabalhadores/as da SG para participarem no almoço convívio de Natal da SG e tarde de cinema a decorrer no mesmo dia – 19.12.2023
	Colegas de sempre: Envolvimento de colegas de sempre em atividades da SG	Ex-colegas da SG	Aprovação pela direção do modelo de questionário a colocar aos/às trabalhadores/as que se vão aposentar  Criação de lista de contatos dos possíveis colegas interessados/as em participar nas atividades da SG  Convite aos colegas de sempre para participarem no almoço convívio de Natal da SG – 19.12.2023
	Semana da Sustentabilidade: Tema: "Saúde Mental"	Trabalhadores/as da SG	Dedicada ao tema da Saúde Mental, nesta semana, contámos com cerca de 100 pessoas da Secretaria-Geral.  Ao longo da semana participámos num workshop onde nos foi apresentado o Kit Básico da Saúde Mental, da Associação Manifestamente, tivemos uma Aula de Biodanza, com uma apresentação explicativa do que é e dos benefícios da prática da Biodanza, participámos numa À Conversa sobre "A ansiedade é uma doença. Sim ou não?" e colaborámos na construção do Mural "FelizMENTE"  Ao terminar a semana participámos na sessão de apresentação do Gabinete de Apoio Psicossocial da SGMSTSS.

Pilar da Sustentabilidade	Iniciativas	Partes Interessadas/ Público Alvo	Indicadores/Resultados
	Conversas temáticas à hora de almoço	Trabalhadores/as da SG	Realizadas duas iniciativas: “À Conversa... com a EPAL - Valor e Sustentabilidade da Água da Torneira” e “À Conversa ...sobre Biblioterapia com Sandra Barão Nobre”.  Nota: houve também a À conversa sobre... “A ansiedade é uma doença. Sim ou não?”, integrada na Semana da Sustentabilidade
Social	Pela nossa saúde e bem-estar: Protocolos com instituições privadas, procurando dar resposta às necessidades dos colaboradores e colaboradoras/outras ações diversas - (dança, pilates. Médico, mindfulness, caminhadas, etc).	Trabalhadores/as da SG	Aula aberta de Biodanza, realizada a 10/10/2023  Aulas de Yoga a decorrer na sala multiusos às quintas-feiras pelas 13h  Atendimento Gabinete de Apoio Psicossocial, a decorrer no Gabinete médico na sobreloja  Realizadas 97 consultas médicas no gabinete médico do edifício, no âmbito de um protocolo estabelecido com uma médica  Estabelecidos 11 protocolos com diversas entidades, com oferta de condições especiais para trabalhadores/as do MTSSS e alguns extensíveis a familiares  Nota: em 2023, não se realizaram caminhadas organizadas pelo GS.
	Recolha e organização de elementos relativos aos acidentes trabalho e doenças profissionais	Trabalhadores/as da SG	Durante o ano de 2023, sobre acidentes trabalho e doenças profissionais, devem ser considerados os seguintes dados:  <ul style="list-style-type: none"> <li>• n.º de acidentes de trabalho – 3</li> <li>• n.º de incidentes de trabalho – 0</li> <li>• doenças profissionais – 0</li> </ul>
	Realização e/ou associação a campanhas para doação de bens perecíveis e não perecíveis		Em colaboração com a Rede PorTodos (Rede do MTSSS para a Sustentabilidade), a SG e os organismos da Praça de Londres, participaram numa campanha de bens alimentares e higiene pessoal para a Associação Unidade Residencial da GIRA – Grupo de Intervenção e Reabilitação Ativa, bem como na campanha Quartel Eletrão, tendo recolhido cerca de 238Kg de equipamentos elétricos estragados e que foram entregues aos Bombeiros Voluntários de Loures
	Realização de campanha de recolha de sangue	Ocupantes do edifício e outros serviços	Realizaram-se duas campanhas, uma em janeiro e outra em setembro, com 67 inscrições que se substanciaram em 40 colheitas de sangue
Ambiental	Ações de sensibilização no âmbito da eficiência energética		Publicação de notícia na intranet e no site, sobre a aprovação de candidatura a Aviso promovido pelo Fundo Ambiental, respeitante ao Apoio à Renovação Energética dos Edifícios da Administração Pública Central  Colocação de roll up no átrio do r/c  Realização do “Seminário de sensibilização para a eficiência energética como pilar para a sustentabilidade das instituições”

Pilar da Sustentabilidade	Iniciativas	Partes Interessadas/ Público Alvo	Indicadores/Resultados
Ambiental	Atualização da sinalética	Trabalhadores/as da SG	<p>Foram verificados todos os pisos (da cave até ao 18º piso), designadamente a zona de elevadores, a zona de corredores e todas as instalações sanitárias</p> <p>Retirada toda a sinalética alusiva ao Covid19, bem como informação obsoleta ou danificada</p> <p>Concebida nova imagem no âmbito da Sustentabilidade (poupança de água, luz e papel e bom uso das instalações sanitárias); a aguardar colocação.</p>

### 9.5.2. Sustentabilidade no Ministério

A Rede do MTSSS para a Sustentabilidade - Rede PorTodos – sob coordenação da DC-NIQ 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 2023 continha 13 ações previstas, distribuídas pelos pilares da sustentabilidade, sendo que até 31 de dezembro de 2023 foram concluídas 11 ações, e duas não foram realizadas, perfazendo uma taxa de execução anual do plano de 84,62%.

O mapa seguinte resume as atividades desenvolvidas pela Rede PorTodos ao longo de 2023, que se encontram detalhadas no seu relatório de atividades do mesmo ano.

**Quadro 47 - Resumo das iniciativas de Sustentabilidade desenvolvidas em 2023 pela Rede PorTodos**

Pilar da Sustentabilidade	Atividades desenvolvidas	Partes interessadas	Resultados/Indicadores (2023)
Social	MTSSS em movimento	Trabalhadores/as do MTSSS	<p><i>Três Caminhadas:</i></p> <p>1 de abril (comemoração do aniversário do IGFSS)</p> <p>24 de junho (comemoração do Dia do Ambiente)</p> <p>30 de setembro (comemoração Dia do Coração)</p>
	Conciliação da vida profissional, familiar e pessoal no MTSSS	Trabalhadores/as do MTSSS e suas famílias	<p>Referência: Norma de conciliação (NP 4552:2016) profissional, familiar e pessoal:</p> <p>Desenvolvimento do projeto Conciliar+; Constituição das equipas nos serviços</p> <p>O apoio técnico às equipas dos organismos foi assegurado pelos seguintes organismos: II, IGFSS, DGERT, SG e CITE</p> <p><i>Dois ações de formação concretizadas:</i></p> <p>Dia 23/10/2023 – NP 4552:2022 – APQ.-. com 17 participantes</p>

Pilar da Sustentabilidade	Atividades desenvolvidas	Partes interessadas	Resultados/Indicadores (2023)
			<p>Dia 14 e 15 de setembro (manhãs) – sete horas; com a 27 participações</p> <p><i>Dia 8 de março – Evento de Assinatura da Carta de Compromisso com a Conciliação no MTSSS</i>, por parte de representantes de 18 serviços e organismos do Ministério e pela Ministra do MTSSS</p> <p><i>Foram realizados os seguintes workshops (num total de cinco):</i></p> <p><i>Dia 24 de fevereiro – Workshop II - projeto Conciliar+ (apresentação sumária do projeto - fases, resultados do pré-teste questionário, medidas já implementadas no MTSSS); 25 presenças</i></p> <p><i>Dia 24 de março – Workshop III - Políticas e medidas de conciliação; 25 presenças</i></p> <p><i>Dia 3 de maio - Workshop IV – Comprometi-me com a conciliação, e agora?</i></p> <p>Objetivo: desmistificar o processo de certificação da Norma</p> <p>35 presenças</p> <p>Dinamizado pela DGERT, entidade já certificada no Sistema de Gestão da Conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal de acordo com a NP 4552:2022, numa lógica de partilha de saberes e experiências</p> <p>Foram transmitidos conteúdos de estruturação de um sistema de gestão da conciliação, abordando-se, passo a passo, todo o processo</p> <p>Reflexão sobre os desafios que podem surgir na implementação de um sistema de gestão e possíveis soluções, tendo sido identificadas medidas promotoras de conciliação a título de exemplo</p> <p>Este encontro teve uma elevada taxa de participação dos organismos, reveladora do envolvimento e motivação na concretização deste projeto</p> <p><i>Dia 29 de junho - Workshop V – Medidas de Conciliação</i></p> <p>30 presenças</p> <p>Efetuada ponto de situação dos projetos em curso o por cada representante</p> <p>A CITE iniciou ou trabalhos com uma abordagem à definição de medidas de conciliação à luz da respetiva norma, a que se seguiu a identificação das várias etapas a considerar na sua implementação, apresentando exemplos de várias medidas de acordo com os três domínios referidos na norma, práticas laborais, apoio profissional e desenvolvimento pessoal e serviços e benefícios</p> <p>De seguida, o Instituto de Informática e a DGERT, partilharam com os outros organismos, as suas experiências relativamente às medidas de conciliação implementadas nas respetivas organizações</p>

Pilar da Sustentabilidade	Atividades desenvolvidas	Partes interessadas	Resultados/Indicadores (2023)
			<p><i>Dia 6 de dezembro - Workshop VI -, na Academia INATEL</i></p> <p>29 presenças</p> <p>Balço da formação já concluída, uma promovida pelo INA sobre a “Conciliação da Vida Profissional, Pessoal e Familiar, tendo o IGFSS sido convidado para dar o seu testemunho e assim dar o mote à partilha pelos outros organismos; e outro promovido pela APQ sobre a “Implementação da norma NP4552:2022 – Sistema de Gestão da Conciliação”, desta vez pelo IGFSS</p> <p>Na sequência deste ponto, discutiu-se sobre a identificação de eventuais necessidades de formação sentidas pelos demais serviços e organismos, sendo a questão da Comunicação a mais evidenciada</p> <p>Houve ainda espaço para se fazer um ponto de situação do desenvolvimento do projeto em cada organismo, bem como a identificação de outras necessidades para a continuação do desenvolvimento do projeto</p> <p><i>Ciclo de Sessões Conhecer para Beneficiar</i></p> <p>Sessões para dar a conhecer os serviços e benefícios disponíveis para os/as trabalhadores/as da AP</p> <p>28 de novembro – webinar com os serviços sociais da AP, dirigido aos trabalhadores/as do Ministério e no qual estiveram presentes 139 pessoa.</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><i>Desenvolvimento de duas Campanhas solidárias:</i></p> <p>De junho a setembro, a Rede associou-se à Campanha Quartel Eletrão, com o objetivo de envolver as Associações Humanitárias de Bombeiros Voluntários (AHBV), e de proceder à recolha de pequenos equipamentos domésticos e eletrónicos</p> <p>A Campanha teve adesão a nível nacional e nela participaram os distritos da Guarda, Leiria, Vila Real, Lisboa (edifício sede do ISS e edifício sede do MTSSS), tendo sido angariados 4186 KG de pequenos equipamentos</p> <p>De 7/12/2023 a 05/01/2024 decorreu a campanha de natal para recolha de bens alimentares e higiene pessoal , a favor da Unidade Residencial da GIRA – Grupo de Intervenção e Reabilitação Ativa, uma associação que tem como missão apoiar a inclusão social de pessoas com doença mental transitória ou permanente, promovendo a sua autonomia e reabilitação psicossocial , bem como a sua integração familiar e social e uma vida independente na comunidade</p> <p>Participaram na campanha a CASES, O IGFSS, a SGMTSSS e a DGSS tendo sido recolhidos um total de</p>

Pilar da Sustentabilidade	Atividades desenvolvidas	Partes interessadas	Resultados/Indicadores (2023)
			170 produtos, distribuídos pelos produtos de higiene (74) e pelos produtos alimentares (96)
	Celebração do Dia Mundial do Ambiente	Trabalhadores/as do MTSSS	<p>A Rede PorTodos associou-se à <i>Campanha Quartel Eletrão</i>, com o objetivo de envolver as Associações Humanitárias de Bombeiros Voluntários (AHBV) na sensibilização da população para a reciclagem. Além de contribuírem para a proteção do ambiente, as AHBV que mais materiais recolherem podem receber prémios</p> <p>Durante o mês de junho, recolheram-se pilhas e pequenos eletrodomésticos, com vista a ajudar os Bombeiros Voluntários de Loures a habilitarem-se a receber um Veículo Ligeiro de Combate a Incêndios.</p>
Cultural	Promoção do acervo histórico dos organismos	Trabalhadores/as do MTSSS	<p>Artigos sobre o património do Ministério, com divulgação do seguinte património histórico: CPL instituição; Centro Cultural Casapiano</p> <p>Artigo sobre obra de arte urbana dedicada à CPL concebida por um dos nossos maiores artistas urbanos</p> <p>Artigo sobre exposição organizada pela CPL dando a conhecer a obra do pintor Domingos António Sequeira (1768 – 1837), pintor português, hoje considerado uma referência na transição do Neoclassicismo para o Romantismo</p>
Atividade da Rede	Reconhecimento de Boas Práticas de Sustentabilidade	Trabalhadores/as do MTSSS	<p>III Sessão de Reconhecimento de Boas práticas realizado no dia 02 de fevereiro 2024, no teatro Thalia Tema: “<i>Valorização das Competências em Contexto de Trabalho</i>”</p> <p>Elaboração de Regulamento específico; Constituição de Júri externo ao MTSSS</p> <p>4 candidaturas submetidas, do ISS, do II e do IEFP, três na categoria de boa prática implementada (uma de cada organismo) e uma na categoria boa iniciativa a implementar (IEFP)</p> <p>4 candidaturas admitidas</p> <p><b>Candidaturas Distinguidas:</b></p> <p>Candidatura do IEFP na Categoria boas práticas implementadas</p> <p>O evento incluiu um painel de reflexão, constituído pelos membros do júri, sobre o tema “A relevância da valorização das competências no desenvolvimento organizacional, empresarial e de I&amp;D, moderado por representante da SG da Educação e Ciência</p>
	Elaboração dos instrumentos de gestão inerentes à atividade da Rede	Rede PorTodos	Elaborada proposta de Relatório de Atividades de 2023 e o Plano de atividades de 2024, aprovadas pela equipa dinamizadora
		Trabalhadores/as do MTSSS	Editadas 4 webletters (março, junho, setembro e dezembro)

## 10. Análises comparativas

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

### 10.1. Benchmarking entre Secretarias-Gerais

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

Assim, os dados recolhidos em 2023 referem-se a sete Secretarias-Gerais, conforme Anexo 9 deste relatório.

O exercício de benchmarking de 2023 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 48 - Posicionamento da SGMTSSS face aos indicadores comparados com outras SGs**

Área	Indicador	Ano 2018	Ano 2019	Ano 2020	Ano 2021	Ano 2022	Ano 2023	Posicionamento SGMTSSS	Obs.
Finanças	Taxa de Execução Orçamental de Funcionamento (%)	95,39	98,22	96,19	95,85	92,21	94,87	3º	Exaequo com SGMAAC
	Prazo médio de pagamento a fornecedores (em dias)	20,04	21,3	34,40	20	19	23	4º	
Qualidade	Índice de satisfação global clientes externos	4,32	4,41	4,40	4,33	4,25	4,1	5º	
	Índice de satisfação global clientes internos	4,07	4,07	4,06	4,23	4,15	4	4º	
Gestão	Percentagem de objetivos operacionais concretizados	97,14	100	96,08	100	98,00	100	1º	ex-aequo com duas SGs

Área	Indicador	Ano 2018	Ano 2019	Ano 2020	Ano 2021	Ano 2022	Ano 2023	Posicionamento SGMTSSS	Obs.
<b>Jurídica</b>	Prazo médio de resposta a pedidos de informação/ pareceres em processos gratuitos (em dias)	11	8	15	9	9	8	<b>3º</b>	
<b>Arquivo e Documentação</b>	Número de metros lineares do arquivo histórico tratados	246	151	118	124	150	126	<b>5º</b>	
<b>UMC</b>	Percentagem de categorias centralizadas	109	67	100	100	63,64	66,67	<b>4º</b>	
<b>Património</b>	Percentagem de imóveis registados no SIIE	100	100	100	100	100	100	<b>1º</b>	<i>Benchmarking ex-aequo com quatro SGs</i>
<b>Recursos Humanos</b>	Percentagem de trabalhadores que frequentaram formação	59,4	100	79,8	76	61,54	87,62	<b>3º</b>	

Da análise ao quadro supra pode verificar-se que em 2023, a SG ocupa duas primeiras posições relativamente a dois indicadores, e sempre em ex-aequo com outras SGs, constituindo benchmarking:

- Percentagem de objetivos operacionais concretizados
- Percentagem de imóveis registados no SIIE, posição que vem mantendo nos últimos cinco exercícios.

Relativamente à evolução no último ano, verifica-se que a SG subiu de posição relativamente a quatro indicadores, manteve o seu posicionamento relativamente a outros dois indicadores, tendo descido de posição no respeitante aos restantes cinco indicadores avaliados.

No exercício anterior obtivemos o 2º lugar em 3 indicadores enquanto este ano não conseguimos nenhum posicionamento neste nível.

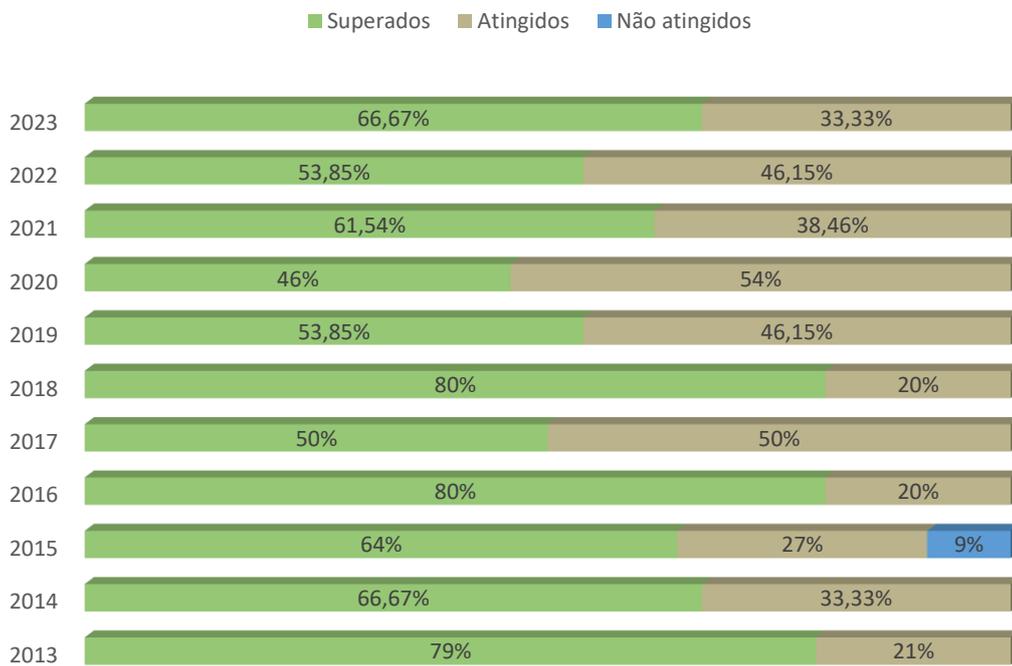
Salvaguardando-se a necessidade de analisar os resultados pormenorizadamente, de forma a garantir que estes refletem efetivamente melhores práticas transponíveis e não apenas realidades diferentes, em algumas das áreas abordadas, os dados obtidos neste exercício poderão promover melhorias e o desenvolvimento 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 facilitador da análise e enriquecedor apresentar apenas os dados dos últimos 10 anos.



**Figura 28 - Evolução da execução dos objetivos do QUAR 2013-2023**

A execução do QUAR em 2023 evidencia resultados positivos, considerando que não se verificou qualquer incumprimento. Com efeito, dos 12 objetivos operacionais definidos verifica-se que oito foram superados e quatro foram atingidos. A análise comparativa com o ano transato evidencia um aumento na taxa de objetivos superados, que em 2020 apresentou o valor mais baixo dos últimos 10 anos.



Figura 29 - Evolução dos resultados do QUAR 2013-2023

Em 2023, os diversos parâmetros apresentam um maior equilíbrio, com os parâmetros da Eficiência e da Eficácia a subirem face ao resultado do ano anterior e o da qualidade a obter uma percentagem mais baixa.

Porém, tal como já ocorrido em 2020, e contrariando os valores dos últimos anos, o parâmetro da Qualidade continuou a atingir valores percentuais elevados.

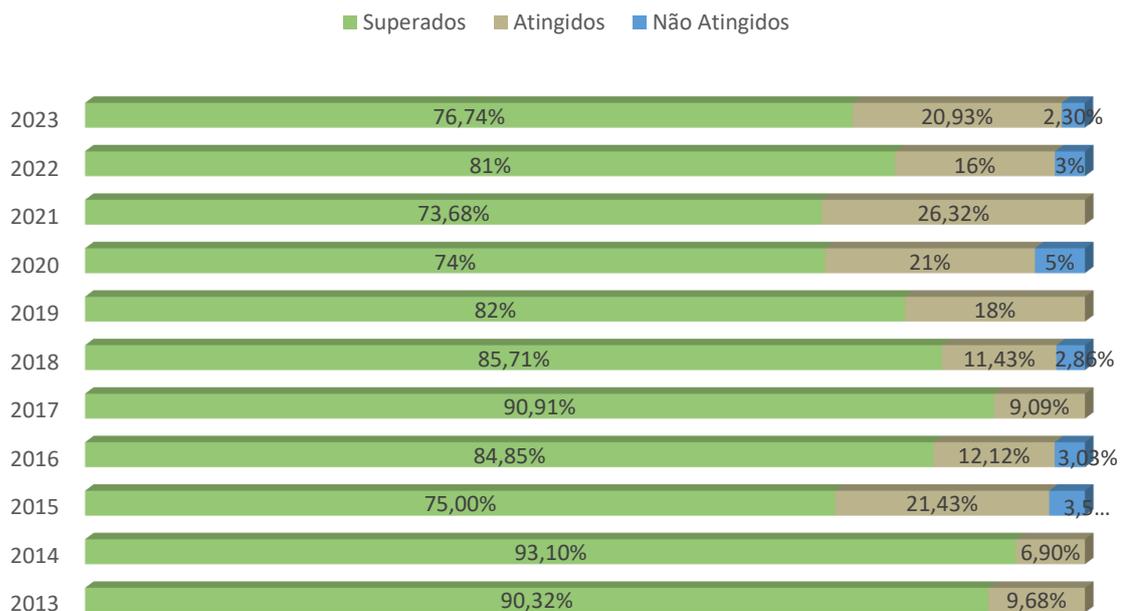
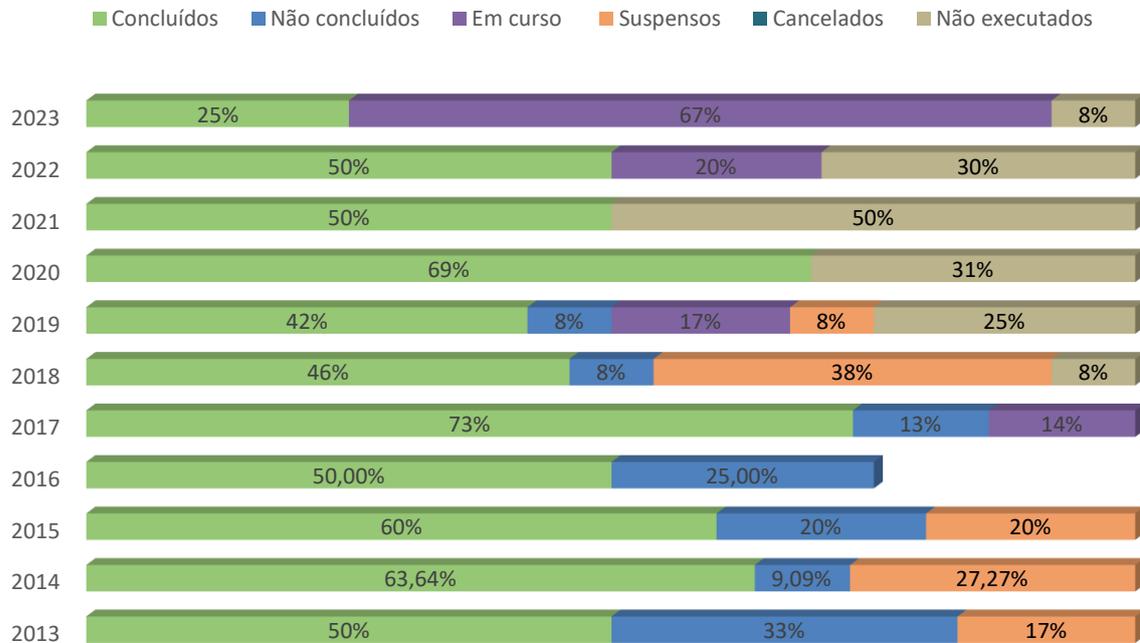


Figura 30 - Evolução dos resultados dos objetivos das unidades orgânicas

A análise dos dados mostra que em 2023 o desempenho das unidades orgânicas da SG se apresenta positivo, com 33 objetivos superados, 9 atingidos e um não atingido, num total de 43 objetivos operacionais

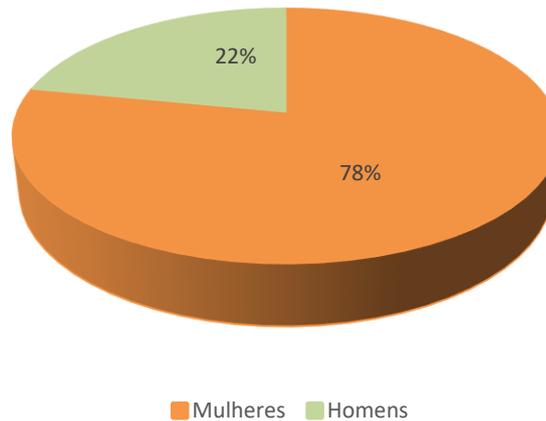


**Figura 31 - Evolução da execução dos projetos**

Em 2023 a taxa de execução de projetos concluídos situou-se apenas nos 25%. Dos 12 projetos inicialmente planeados um não foi executado e oito continuam em curso, tendo transitado para 2024.

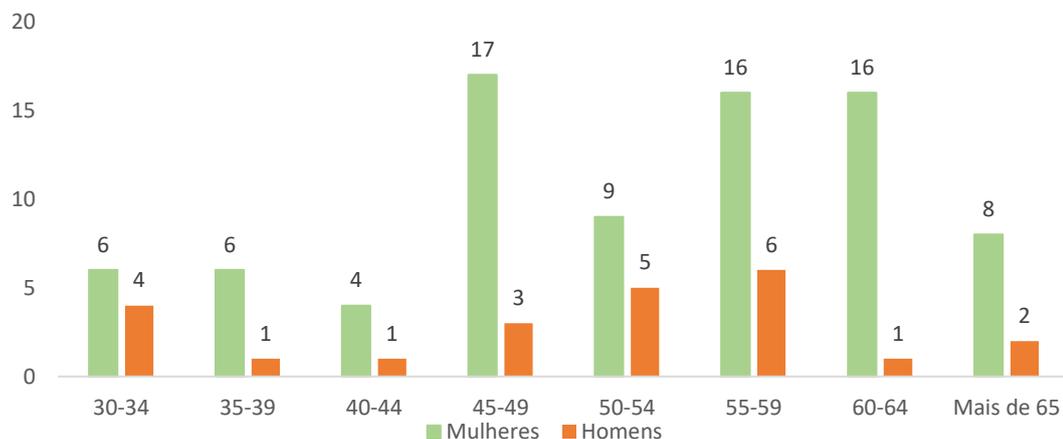
### III. Balanço Social

Segundo os dados extraídos do Balanço Social, a 31/12/2023 (*vide* Anexo 10), os/as 105 trabalhadores/as que exercem funções na SG do MTSSS distribuem-se de acordo com o apresentado nos gráficos seguintes:



**Figura 32 - Total de efetivos por sexo**

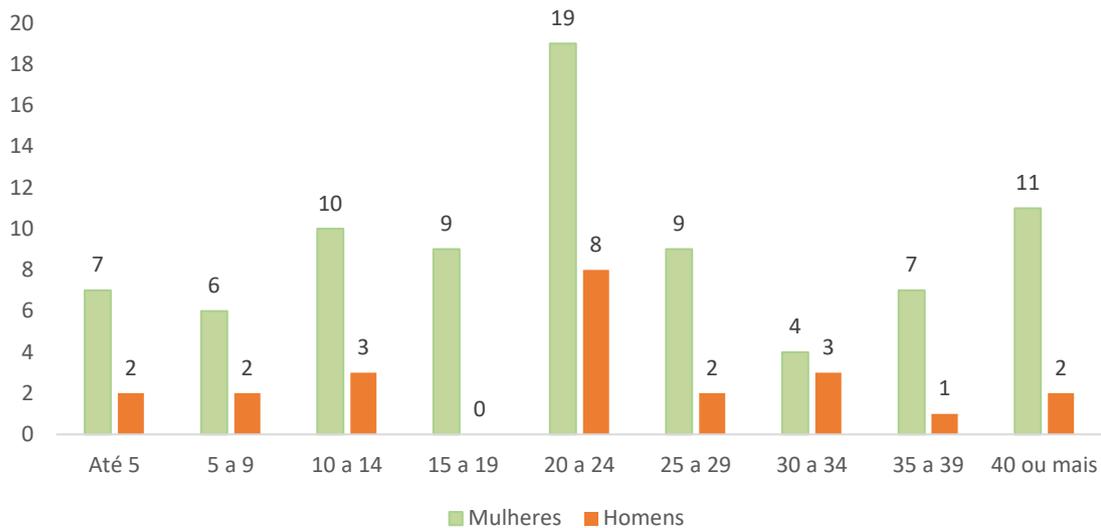
Na SG, do total dos/as trabalhadores/as, 82 são do sexo feminino, correspondente a 78,1% dos efetivos existentes, verificando-se assim um aumento do número de mulheres relativamente ao ano transato.



**Figura 33 - Distribuição de trabalhadores por escalão etário e sexo**

Os/As trabalhadores/as distribuem-se sobretudo pelos escalões etários mais avançados, sendo que 79% dos efetivos se concentram nos escalões a partir dos 45 anos. O grupo etário igual ou superior a 55 anos detém 46,7% dos efetivos, sendo que destes 25,7% têm 60 anos ou mais anos.

Nos escalões mais jovens, não existem pessoas com menos de 30 anos e entre os 30 e os 44 anos, constituem apenas 21% 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 (9,5%).

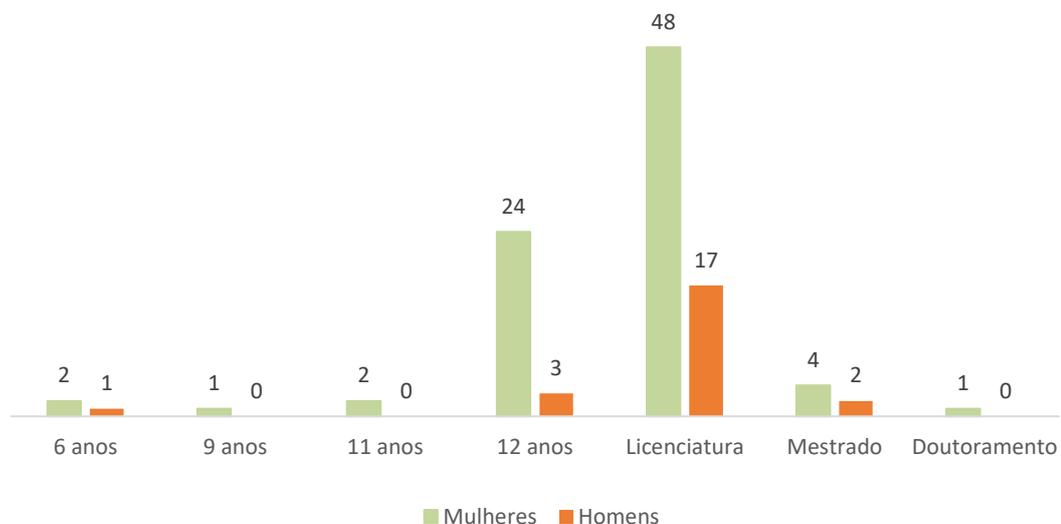


**Figura 34 - Distribuição dos efetivos por antiguidade e sexo**

Quanto à antiguidade, em 2023, e à semelhança do ano anterior, o maior número de efetivos situa-se no grupo entre os 20 a 24 anos de antiguidade, com um valor percentual de 25,7%, seguindo-se os grupos com 10 a 14 anos e 40 anos ou mais de antiguidade, com 12,4% do total de efetivos, cada um. O grupo entre os 25 a 29 anos de antiguidade atinge os 10,5% dos efetivos, sendo que os efetivos dos grupos entre os 30 a 34 anos e entre os 35 a 39 anos, detêm a percentagem de 6,7% e 7,6%, respetivamente.

Nos níveis de antiguidade mais baixos, os efetivos distribuem-se de forma equilibrada, sendo que até cinco anos temos 8,6% dos efetivos, em paridade com o grupo entre 15 a 19 anos de antiguidade (8,6%).

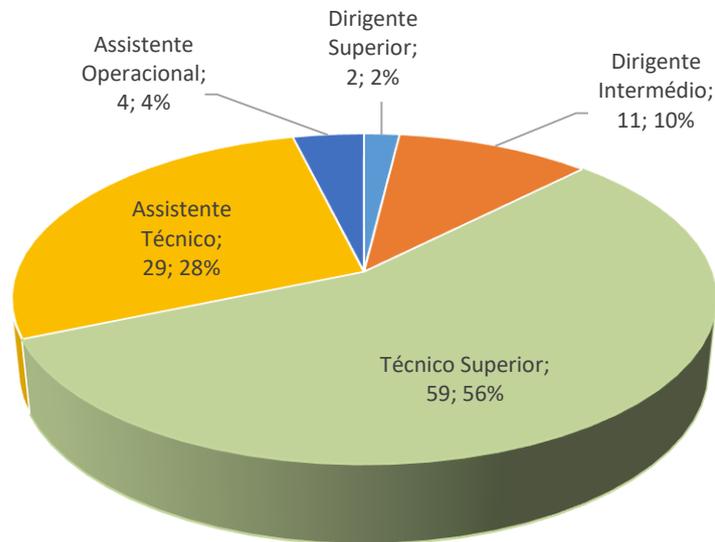
É de salientar que o grupo etário com menos pessoas é o 30-34 de antiguidade, com 6,7% dos trabalhadores/as.



**Figura 35 - Distribuição de efetivos segundo o nível de escolaridade e sexo**

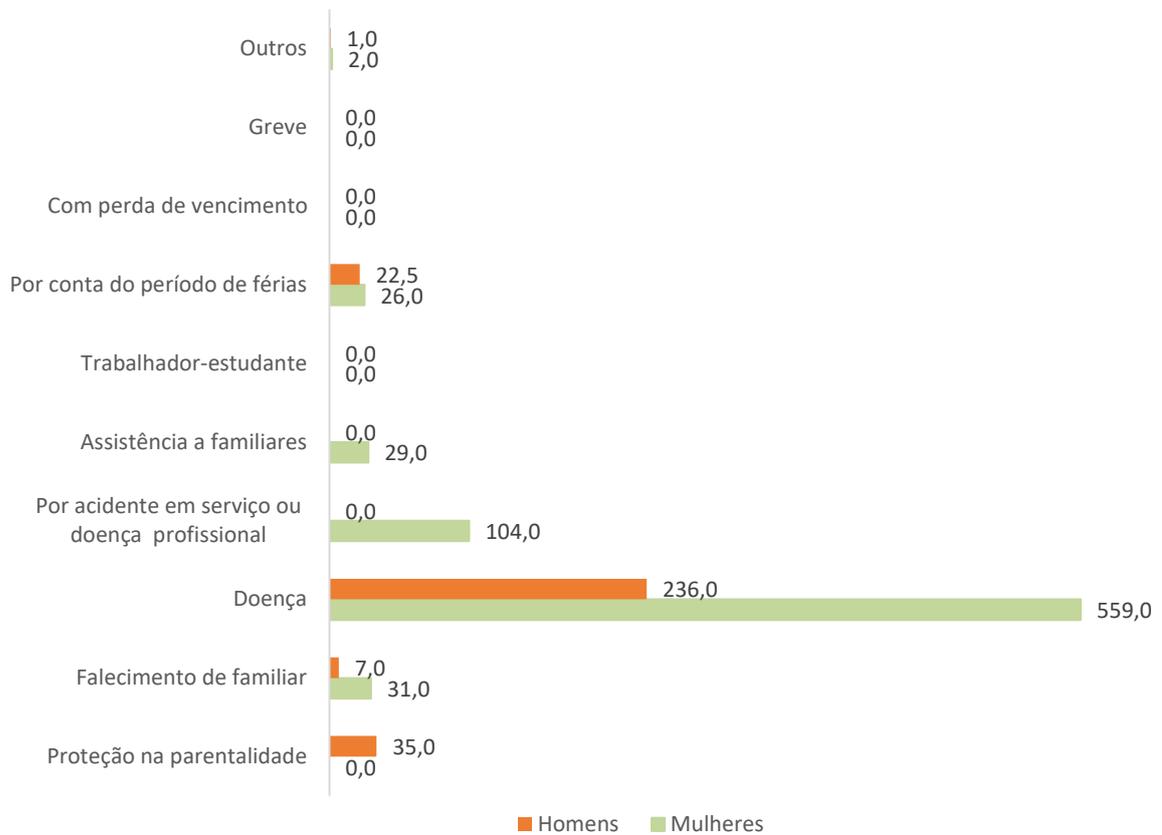
A licenciatura é o nível de escolaridade mais representativo detido por 61,9% do total de trabalhadores/as, seguido do 12.º ano ou equivalente, que corresponde a 25,7% do universo em causa. A proporção de mestrados, situa-se atualmente nos 5,7 % do total de trabalhadores/as abrangidos e o doutoramento com 1%, que surge pela 1ª vez na SG.

Em 2023 é de salientar que 94.3% dos efetivos da SG apresentam um nível de escolaridade igual ou superior a 12 anos, aumentando assim face a 2022, em que o valor era de 89,4%.



**Figura 36 - Distribuição de trabalhadores/as por carreira**

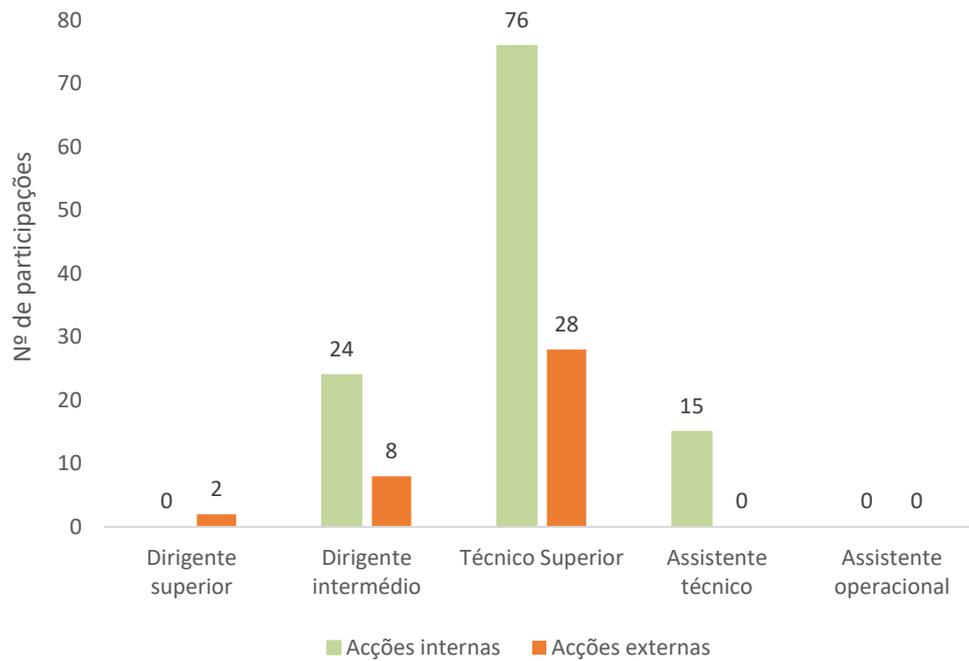
Em 2023, a carreira de Técnico Superior mantém-se a mais preponderante na SG, atingindo uma percentagem de 56%, igual à do ano anterior. Segue-se carreira de Assistente Técnico com 28% dos trabalhadores/as. O grupo de dirigentes superiores e intermédios representam, no conjunto, 12% da totalidade dos/as trabalhadores/as da SG, enquanto que os/as Assistentes Operacionais correspondem a 4%, respetivamente, do universo em causa.



**Figura 37 - 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 38 - N.º de participações em ações de formação interna/externa, por cargo/carreira**

No que se refere às ações de formação interna, em 2023, os/as trabalhadores/as da carreira Técnico Superior foram os que mais as frequentaram, perfazendo 66,1% do total de participações, seguido dos Dirigentes Intermédios com 20,9% dos efetivos e da carreira de Assistente Técnico, com 13% 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 75,16% 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 2023, 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 (12), oito foram superados e quatro foram atingidos, sendo a respetiva taxa de realização de 131,43%.
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, apesar de uma ligeira variação decrescente do nível global de satisfação, que foi de 4,1 valores, face aos 4,25 valores registados em 2022.
3. Na auscultação às entidades fornecedoras da SG, obteve-se um valor médio global de satisfação de 4,56, um pouco acima do valor médio global de satisfação de 2023 que foi de 4,39 valores.
4. Relativamente ao grau de satisfação dos/as trabalhadores/as da SG, a média do grupo de perguntas que remete para a satisfação global dos mesmos é de 3,98 valores (numa escala de 1 a 5), o que traduz uma descida face ao ano anterior cujo valor foi de 4,15. Este facto poderá, em parte, ser explicado pela diminuição do número de respondentes, que em 2023 correspondeu a uma taxa de participação de 55,24%, face aos 73,08% obtidos no ano transato e pela reorganização/atualização das perguntas do questionário.
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 atingida, tendo vindo a traduzir-se numa taxa de execução global de 98%. Com efeito foram realizadas 86 ações internas das 88 planeadas e foram ainda promovidas internamente 6 ações de formação extraplano, nomeadamente, sobre as temáticas dos Mecanismos de Controlo da Despesa na Contratação Pública, Comunicação e Interação com os Media, Promoção da Acessibilidade e *Microsoft Teams* para Formadores Internos, bem como 19 ações de formação no exterior.

As participações em formação das diferentes unidades orgânicas da SG abrangeram 92 trabalhadores/as do total de 105 efetivos em 31.12.2023, o que resulta numa taxa de participação de 87,62%.

7. No âmbito da atividade do Centro Qualifica AP, e não obstante as dificuldades sentidas ao nível dos recursos humanos durante o ano de 2023, nomeadamente a ausência prolongada de uma Técnica de Orientação, Reconhecimento e Validação de Competências (TORVC), que protelou a realização de entrevistas ao universo de trabalhadores/as que se inscreveram no Centro Qualifica, foi possível dar resposta a 37 das 52 pessoas prestadoras de serviços de limpeza e de segurança, que estiveram presentes nas sessões de acolhimento e divulgação do Centro Qualifica AP com o objetivo de aumentarem as suas qualificações escolares e/ ou profissionais.
8. Assegurada a disponibilização da informação e a prestação de contas dos diversos serviços, no âmbito dos serviços partilhados, e efetuados os vários reportes periódicos, não obstante o aumento significativo do volume de trabalho.
9. Cumprimento rigoroso dos prazos em processos gratuitos e contenciosos.
10. 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 2023 as contratações realizadas e em vigor abrangeram 11 categorias, tendo atingido uma taxa de poupança de 20,37%, resultado que representa um aumento considerável em relação aos anos anteriores (17,73% em 2022 e de 12% em 2021).
12. Várias das contratações foram efetuadas por concursos públicos com publicitação no Jornal Oficial da União Europeia (JOUE), de tramitação mais complexa e morosa, devido à ausência de acordos quadro da eSPap para várias categorias, tendo as restantes sido realizadas ao abrigo de acordos em vigor.
13. Devido à ocorrência de litígios pré-contratuais e da demora na obtenção de autorização de encargos plurianuais, foi necessário tomar medidas para garantir a continuidade da prestação de serviços essenciais para o funcionamento regular dos organismos. Para isso, foram desenvolvidos ajustes diretos intercalares, especialmente no que diz respeito ao concurso de vigilância e segurança, suspenso devido a ações de contencioso pré-contratual. Além disso, a prestação de serviços de limpeza também exigiu ajustes diretos devido à falta de autorizações de encargos plurianuais.
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. Ainda no âmbito da Sustentabilidade, merece especial relevo, em 2023, a continuação do desenvolvimento projeto Conciliar+ no MTSSS, coordenado pela SG, e patrocinado por Sua Exa. a Ministra do MTSSS e pelos representantes de 18 serviços e organismos do Ministério que, em conjunto, num evento realizado no dia 8 março, assinaram a Carta de Compromisso com a Conciliação, à luz da NP 4552:2022 – Sistema de Gestão da Conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal.
20. 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.
21. 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.
22. 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.
23. 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, sempre tão importantes no reforço da coesão e do clima organizacional.

## V. Anexos

## Anexo 1



**SGMTSSS**

SECRETARIA-GERAL MINISTÉRIO DO TRABALHO  
SOLIDARIEDADE E SEGURANÇA SOCIAL

---

# RELATÓRIO FORM@R

# 2023

# ÍNDICE

---

	<b>Pág.</b>
<b>1. Nota Introdutória</b> .....	<b><u>3</u></b>
<b>2. Índice de Concretização do Plano de Formação</b> .....	<b><u>3</u></b>
<b>3. Caracterização das Intervenções Formativas</b> .....	<b><u>4</u></b>
<b>4. Áreas de Formação</b> .....	<b><u>5</u></b>
<b>5. Participações por Cargo/ Grupo Profissional</b> .....	<b><u>8</u></b>
<b>6. Encargos Diretos com Formação</b> .....	<b><u>9</u></b>
<b>7. Avaliação do Processo Formativo</b> .....	<b><u>9</u></b>
<b>8. Fórum Consultivo da Formação</b> .....	<b><u>19</u></b>
<b>9. Centro Qualifica AP</b> .....	<b><u>23</u></b>
<b>10. Notas Finais</b> .....	<b><u>25</u></b>
Tabela 1 - Ações de formação executadas .....	<b><u>6</u></b>
Tabela 2 - Satisfação dos/as participantes com a formação a distância .....	<b><u>10</u></b>
Tabela 3 - Satisfação dos/as participantes com a formação presencial .....	<b><u>13</u></b>
Tabela 4 - Satisfação dos/as participantes com a formação através da Moodle .....	<b><u>16</u></b>
Gráfico 1 - Registo de Presenças nas Ações de Formação .....	<b><u>8</u></b>
Gráfico 2 - Ordenação dos itens quantitativos para a formação a distância .....	<b><u>11</u></b>
Gráfico 3 - Ordenação dos itens qualitativos para a formação a distância .....	<b><u>12</u></b>
Gráfico 4 - Ordenação dos itens quantitativos para a formação presencial .....	<b><u>14</u></b>
Gráfico 5 - Ordenação dos itens qualitativos para a formação presencial .....	<b><u>15</u></b>
Gráfico 6 - Ordenação dos itens quantitativos para a formação através da Moodle .....	<b><u>17</u></b>
Gráfico 7 - Ordenação dos itens qualitativos para a formação através da Moodle .....	<b><u>18</u></b>

## **1. Nota Introdutória**

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

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

O presente Relatório, elaborado de acordo com as regras e princípios deste regime da formação para a Administração Pública, visa sintetizar o processo formativo no ano de 2023, em particular no que concerne a tipologia e modalidade das intervenções formativas e resultados obtidos, apresentar uma síntese das reflexões discutidas no Fórum Consultivo da Formação e ainda uma breve caracterização das atividades desenvolvidas no âmbito do Centro Qualifica AP integrado na Divisão de Formação da Direção de Serviços de Gestão de Recursos Humanos (DRH-DFOR) da Secretaria-Geral do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social (SGMTSSS).

## **2. Índice de Concretização do Plano de Formação**

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

Em 2023 a meta estabelecida de 96% de ações de formação executadas foi atingida com um número de ações realizadas até ao limite do financiamento disponível.

Foram planeadas 88 ações de formação internas e destas foram realizadas 86 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 98%.

Foram ainda executadas 19 ações não planeadas (extra-plano), para resposta a objetivos estratégicos, designadamente ações promovidas por entidades formadoras externas com destaque para as temáticas da Gestão e Utilização do Portal BASE, Faturação Eletrónica, Responsabilidades Financeiras na Contratação Pública, Preparação Técnica e Redação de Leis e Regulamentos, atualização legislativa sobre o Contencioso Administrativo e Reforma da Legislação Laboral no âmbito da Agenda do Trabalho Digno.

### 3. Caracterização das Intervenções Formativas

A formação desenvolvida no ano 2023 foi na sua maioria de natureza técnica (86%) para atualização ou desenvolvimento de conhecimentos necessários ao desempenho das atividades profissionais.

A formação inicial, para integração de trabalhadores e trabalhadoras na SGMTSSS e nas novas funções, assim como a formação comportamental, ambas representando 14% da formação desenvolvida, envolveram 7 ações de formação de Acolhimento Organizacional e 16 ações nas diversas temáticas do Desenvolvimento Pessoal.

Quanto à tipologia, 86 ações foram desenvolvidas internamente (82%) e 19 ações foram promovidas por entidades formadoras externas (18%).

As 105 intervenções formativas foram maioritariamente organizadas em cursos de curta duração até 29 horas, num total de 96 ações (91%), 4 ações de média duração, entre 30 e 59 horas (4%), e 5 ações de longa duração com carga horária superior a 60 horas (5%).

Estas intervenções formativas tiveram uma duração média de 19 horas por ação, maioritariamente desenvolvidas no regime de formação à distância (87%), na dupla vertente de *online live training*, através do Zoom ou Teams, e *e-Learning*, pela plataforma Moodle da SGMTSSS, tendo sido desenvolvidas 14 ações em regime presencial (13%).

É ainda de salientar a formação desenvolvida no âmbito das parcerias estratégicas da SGMTSSS, maioritariamente sem custos de monitoria, em que se destacam:

- INOVINTER - Centro de Formação e Inovação Tecnológica, em que foram desenvolvidas 33 Unidades de Formação de Curta Duração (UFCD) do Catálogo Nacional de Qualificações (CNQ) enquadradas na área das ferramentas de produtividade, diretamente relacionadas com a capacitação digital, o que representa 38% da formação interna executada.
- Instituto do Emprego e Formação Profissional (IEFP, I.P.), em particular com o Centro Nacional de Qualificação de Formadores, com o desenvolvimento das seguintes ações para a aquisição e desenvolvimento de competências pedagógicas de dirigentes e técnicos/as superiores:
  - Duas edições do curso de Formação Pedagógica Inicial de Formadores, uma em Lisboa e outra em Coimbra;
  - Uma edição do curso de e-Formadores - Formação Contínua de Especialização do Formador a Distância;
  - Uma edição do curso de Desenvolvimento de Conteúdos *e-Learning*;
  - Uma edição do referencial do Gestor/ Coordenador de Formação.

No âmbito desta parceria foi ainda proporcionada a participação de dirigentes e técnicos/as dos serviços e organismos do Ministério num Ciclo de 7 Oficinas Temáticas sobre ferramentas digitais e outros recursos para a dinamização de grupos:

- Canva
  - Infografias
  - Microsoft Sway
  - Dinamização Visual de Reuniões
  - Memória de Elefante
  - Otimismo
  - Humor para Conectar
  - Neuroapresentações
- Outras entidades formadoras públicas, nomeadamente o Instituto Nacional de Administração (INA, I.P.) e o Centro Protocolar de Formação Profissional para Jornalistas (CENJOR), através da promoção de iniciativas formativas com financiamento comunitário do PRR - Plano de Recuperação e Resiliência ou outros Programas, nas temáticas da capacitação digital, ferramentas de gestão e técnicas de comunicação e interação com os media, por exemplo.
- Equipas internas, de dirigentes e outro pessoal com funções técnicas, que asseguram ações de formação pro bono sobre as temáticas do Controlo da Despesa na Contratação Pública, Promoção de Acessibilidades e Acolhimento Organizacional.

Importa referir que, durante este ano, o projeto formativo protocolado com os reguladores e supervisores do sistema financeiro português: BdP - Banco de Portugal, a CMVM - Comissão do Mercado de Valores Mobiliários e a ASF - Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões, esteve interrompido devido a intervenção técnica na plataforma de *e-Learning* Todos Contam e à reestruturação e atualização dos conteúdos programáticos deste curso. Prevê-se a sua continuidade, no decurso do ano de 2024, designadamente com a realização de novas edições do curso «Formação Financeira no Local de Trabalho» e de outras iniciativas para a promoção da literacia financeira.

Estas parcerias permitiram assegurar 65 ações de formação sem custos de monitoria e outros encargos diretos com a sua realização, o que representa 62% do total da formação executada.

#### **4. Áreas de Formação**

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

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

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

Considerando os objetivos e as temáticas abordadas, as ações de formação executadas no ano de 2023 distribuíram-se por 11 áreas de formação: Comunicação Organizacional, Contabilidade e Auditoria, Contratação Pública, Desenvolvimento Pessoal, Ferramentas de Gestão, Ferramentas de Produtividade, Gestão e Liderança, Gestão de Recursos Humanos, Línguas Estrangeiras, Formação de Formadores e Oficinas Temáticas.

Quanto à distribuição das intervenções formativas por estas 11 áreas, 37 (35%) das ações de formação enquadraram-se na área das Ferramentas de Produtividade para a capacitação digital, 18 (17%) na área da Gestão e Liderança e 12 (11%) na área da Gestão de Recursos Humanos. Estas três áreas, em conjunto, representam mais de 63% da formação realizada neste ano.

A concentração da formação nestas três áreas resulta da necessidade de capacitar o universo de trabalhadores e trabalhadoras para o desenvolvimento de competências de digitalização e técnico-comportamentais, designadamente nas matérias de liderança e gestão de equipas, gestão do desempenho e ainda na utilização das ferramentas informáticas na ótica do utilizador, como se constata pelas ações de formação executadas em 2023 identificadas na Tabela seguinte (Tabela 1).

### Programa "FORM@R" 2023

Tabela 1 - Ações de formação executadas

Área de Formação	Curso de Formação	Edições
Comunicação Organizacional	I. Introdução à Comunicação Digital	1
	I. Comunicação e Interação com os Media	1
	E. Investigação e Escrita de Não-Ficção: Metodologias Fundamentais e Técnicas Essenciais	1
	I. Pitch - Apresentações de Sucesso	1
Contabilidade e Auditoria	E. 6ª Conferência da Nova IMS e IGF – Sustentabilidade e Bom Governo: Novas Perspetivas para a Auditoria	1
	I. Regime Geral de Prevenção da Corrupção	1
	I. Regime Geral de Proteção de Denunciantes de Infrações	1
	I. Canais de Denúncia - Da Legislação ao Compliance Comportamental	1
	E. Faturação Eletrónica	1
Contratação Pública	I. Regime de Contratação Pública para Execução dos Fundos Europeus e do PRR	1
	E. A Responsabilidade Financeira na Contratação Pública	1
	I. Análise, Avaliação, Exclusão e Adjudicação de Propostas em Contratação Pública	1
	I. Mecanismos de Controlo da Despesa na Contratação Pública	1
Desenvolvimento Pessoal	I. Primeiros Socorros e Suporte Básico de Vida	1
	I. Gestão de Stress e Autocuidado	1
	E. Motion Graphics Adobe After Effects	1
	E. Igualdade Entre as Mulheres e Homens e as Nações Unidas	1

Área de Formação	Curso de Formação	Edições
Ferramentas de Gestão	I. Desenho e Implementação de Indicadores de Apoio à Decisão - Fundamentos	1
	I. Planeamento Estratégico em Ambiente de Incerteza	1
	E. Gestão e Utilização do Portal BASE - Novas Alterações Legais	1
	E. Power BI - Elaboração de Dashboards (Nível 1 - Inicial)	1
	I. Power BI - Elaboração de Dashboards - Fundamentos	1
	I. Power BI - Elaboração de Dashboards - Nível II	1
	I. SmartDOCS V4 – Inovação em Gestão Documental	1
Ferramentas de Produtividade	I. Construção de Questionários Eletrónicos	1
	E. Edição de Folhas de Cálculo - Nível Intermediário	1
	I. Ficheiro e Base de Dados Access	1
	I. Folha de Cálculo - Funcionalidades Avançadas	5
	I. Folha de Cálculo - Iniciação	8
	I. Gestão de Correio Eletrónico e Pesquisa de Informação na Web	8
	I. Literacia Digital - Iniciação	2
	I. Microsoft Teams	4
	I. Microsoft Teams para Formadores Internos	1
	I. Processador de Texto - Funcionalidades Avançadas	1
	I. Processador de Texto - Iniciação	3
	E. Processador de Texto - Nível Avançado	1
	I. Utilitário de Apresentação Gráfica	1
	Gestão e Liderança	E. Legística Formal Aplicada
E. Implementação da Norma NP 4554_2022		1
I. Equipas Técnicas de Promoção da Acessibilidade		3
E. Informação Geoespacial e Imagens de Satélite: Possíveis usos pela AP		1
E. Empreitadas – Preparação e elaboração de peças do procedimento		1
E. Colóquio "Agenda do Trabalho Digno - A Reforma da Legislação Laboral"		1
E. Relações Públicas e Protocolo		1
E. Contencioso Administrativo		1
E. Introdução à Inteligência Artificial		1
E. Conciliação entre a vida profissional, pessoal e familiar		1
I. Financiamento, Conceção e Gestão de Projetos (Portugal 2030)		1
I. Gestão de Projetos - Ferramentas Práticas		1
I. Liderar Equipas à distância		2
I. Coaching na Gestão de Equipas		1
I. Código de Procedimento Administrativo	1	
Gestão de Recursos Humanos	I. Acolhimento Organizacional	7
	I. Entrevista de Avaliação de Competências nos Procedimentos Concursais	1
	I. Gestão do Desempenho no SIADAP - Entrevista de Avaliação e Contratualização	4
Línguas Estrangeiras	I. Espanhol Intermediário	1
Formação Para Formadores/as	I. Gestor/ Coordenador de Formação	1
	I. Formação Pedagógica Contínua de Formadores à Distância   e-Formador	1
	I. Formação Pedagógica Contínua em Conteúdos Digitais para Autoaprendizagem (e-Conteúdos)	1
	I. Formação Pedagógica Inicial de Formadores	2

Área de Formação	Curso de Formação	Edições
Oficinas Temáticas	I. Oficina Temática 1 - Otimismo	1
	I. Oficina Temática 2 - Infografias	1
	I. Oficina Temática 3 - Memória de Elefante	1
	I. Oficina Temática 4 - Microsoft Sway	1
	I. Oficina Temática 5 - Neuroapresentações	1
	I. Oficina Temática 6 - Dinamização Visual de Reuniões	1
	I. Oficina Temática 7 - Humor para conectar	1
	I. Oficina Temática 8- CANVA	1

Total 105

Notas: (I) Formação Interna e (E) Formação Externa

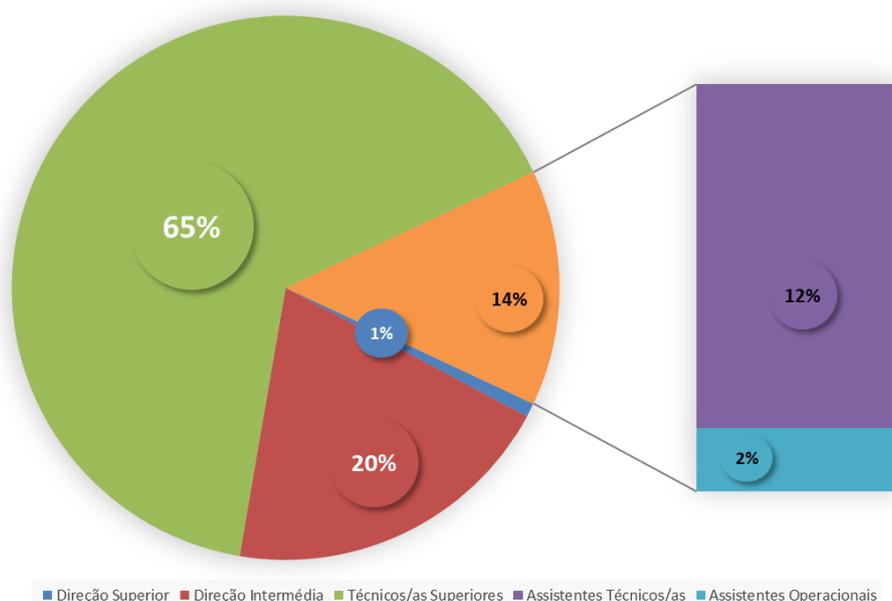
Fonte: Dossiers Técnico-Pedagógicos

## 5. Participações por Cargo/ Grupo Profissional

Observando a distribuição das participações por grupo profissional representada no Gráfico 1 abaixo, destacam-se os grupos profissionais de Técnicos/as Superiores e Dirigentes de Nível Intermédio como destinatários da maior parte das ações de formação do plano de formação. Estes dois grupos profissionais, no conjunto, representam 85% das participações, com 1124 participantes num total de 1320 participações em ações de formação do FORM@R 2023.

O grupo de Dirigentes Superiores, com 11 participações, e os grupos profissionais das carreiras de nível complexidade inferior a 3, Assistentes Técnicos/as e Operacionais, no conjunto com 185 participações, são os menos representativos, apresentando taxas de participação de 1% e 14%, respetivamente.

Gráfico 1 - Registo de Presenças nas Ações de Formação



Fonte: Registo de Presenças nas Ações de Formação

De referir que, continuando a persistir o regime de formação à distância, o grupo de Assistentes Operacionais que desempenham maioritariamente tarefas de apoio sem o recurso às tecnologias de informação e comunicação ficou em desvantagem no acesso à formação, quer por questões de literacia digital quer de disponibilidade de equipamento informático, de vídeo e som que lhes permitisse assistir e participar nas atividades formativas.

## **6. Encargos Diretos com Formação**

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

No ano de 2023, o total do cabimento ajustado para o plano de formação do Ministério foi de 54.363,00 Euros.

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

Como referido, em 2023, estas parcerias permitiram executar 62% do plano de formação (65 ações de formação) sem custos de monitoria e outros encargos diretos com a sua realização.

A despesa com a execução do programa FORM@R 2023 no montante de 24.215, 50 Euros corresponde integralmente a custos diretos com 12 inscrições em formação externa e monitoria de 28 ações de formação realizadas internamente.

## **7. Avaliação do Processo Formativo**

Em 2023, prosseguiram os esforços desenvolvidos pelos organismos e serviços do Ministério, nos quais se inclui a SGMTSSS, para aprimorar as metodologias de diagnóstico e avaliação da formação.

Apesar destes esforços, a avaliação continuou a ser predominantemente realizada segundo o Nível I do modelo de Kirkpatrick, aplicando questionários no término de cada ação formativa.

Estes questionários utilizam uma escala quantitativa de 1 a 5, onde 1 representa "muito insatisfeito/inadequado" e 5 "muito satisfeito/adequado".

No decorrer do ano, obtiveram-se dados de satisfação de participantes em 93% das ações internas, o que corresponde a 80 das 86 ações desenvolvidas.

Destas 80 ações avaliadas internamente 76 foram realizadas à distância, representando 95% do total. Este formato incluiu sessões de *online live training*, utilizando plataformas como MS Teams e Zoom, e cursos de *e-Learning*, conduzidos principalmente através da plataforma Moodle. Apenas 5% da formação ocorreu presencialmente.

Embora os critérios de avaliação variem inevitavelmente entre os diferentes regimes de formação — presencial, *online live training* e *e-Learning* —, houve um esforço consciente para uniformizar os instrumentos de avaliação reativa.

Este alinhamento visa garantir que os fatores de avaliação sejam comparáveis entre as diferentes modalidades, promovendo assim uma análise mais equitativa e consistente.

Na Tabela 2, que apresenta de uma forma genérica os resultados obtidos na componente quantitativa do questionário, observa-se que a satisfação média para a dimensão Organização Pedagógica é elevada (4,6), mas que a satisfação com a Preparação e Funcionamento (4,3) pode necessitar de alguma atenção futura.

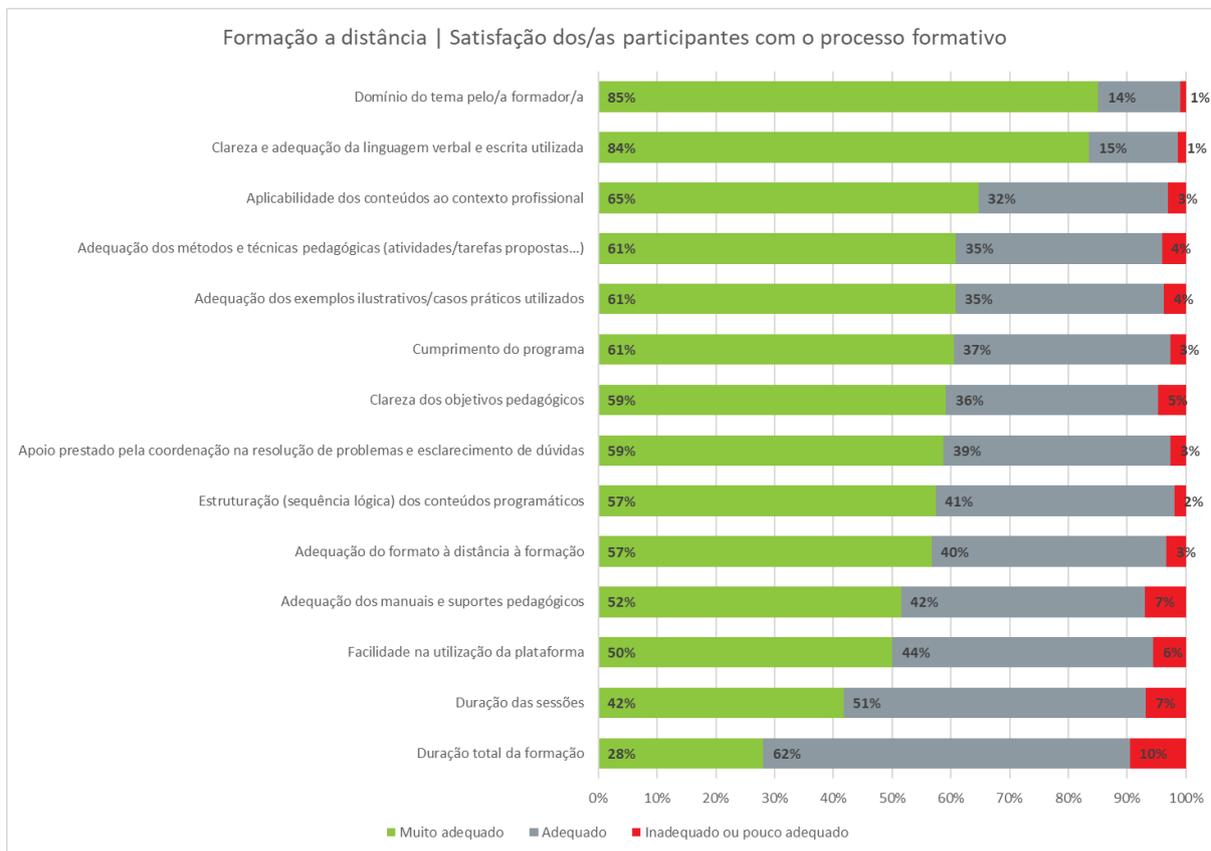
Tabela 2 - Satisfação dos/as participantes com a formação a distância

	Satisfação média	Muito adequado	Adequado	Inadequado ou pouco adequado
<b>Preparação e Funcionamento</b>	<b>4,3</b>	<b>42%</b>	<b>51%</b>	<b>7%</b>
Duração total da formação	4,1	24%	63%	13%
Duração das sessões	4,2	28%	62%	10%
Facilidade na utilização da plataforma	4,4	48%	49%	3%
Apoio prestado pela coordenação na resolução de problemas e esclarecimento de dúvidas	4,5	57%	41%	2%
Adequação do formato à distância à formação	4,4	52%	42%	7%
<b>Organização Pedagógica</b>	<b>4,6</b>	<b>65%</b>	<b>32%</b>	<b>3%</b>
Clareza dos objetivos pedagógicos	4,5	59%	39%	3%
Estruturação (sequência lógica) dos conteúdos programáticos	4,5	57%	40%	3%
Cumprimento do programa	4,5	59%	36%	5%
Adequação dos manuais e suportes pedagógicos	4,4	50%	44%	6%
Adequação dos exemplos ilustrativos/casos práticos utilizados	4,6	61%	37%	3%
Adequação dos métodos e técnicas pedagógicas (atividades/tarefas propostas...)	4,6	61%	35%	4%
Clareza e adequação da linguagem verbal e escrita utilizada	4,7	72%	27%	2%
Domínio do tema pelo/a formador/a	4,8	84%	15%	1%
Disponibilidade por parte do/a formador/a	4,8	85%	14%	1%
Aplicabilidade dos conteúdos ao contexto profissional	4,6	61%	35%	4%

Através da ordenação dos diferentes itens em análise (Gráfico 2), é possível verificar que a maior parte dos/as participantes (85%) sentem que as entidades coletivas ou individuais selecionadas para a prestação de serviços de formação dominam muito bem os temas, e estão muito satisfeitos/as com sua clareza e adequação da linguagem, o que dá boas indicações da qualidade da formação e de uma boa comunicação durante os cursos.

Existe uma queda significativa na satisfação com a aplicabilidade dos conteúdos ao contexto profissional, com 65% considerando muito adequada, sugerindo que o conteúdo pode necessitar de ser mais alinhado com as necessidades práticas do universo de participantes.

Gráfico 2 - Ordenação dos itens quantitativos para a formação a distância



A duração das sessões e a duração total da formação são os itens que possuem as avaliações mais baixas em satisfação, com 42% e 28% respectivamente, a considerá-los muito adequados.

Isso sugere uma desconexão significativa entre as expectativas dos/as participantes e a realidade do curso, e esses aspectos podem requerer revisão.

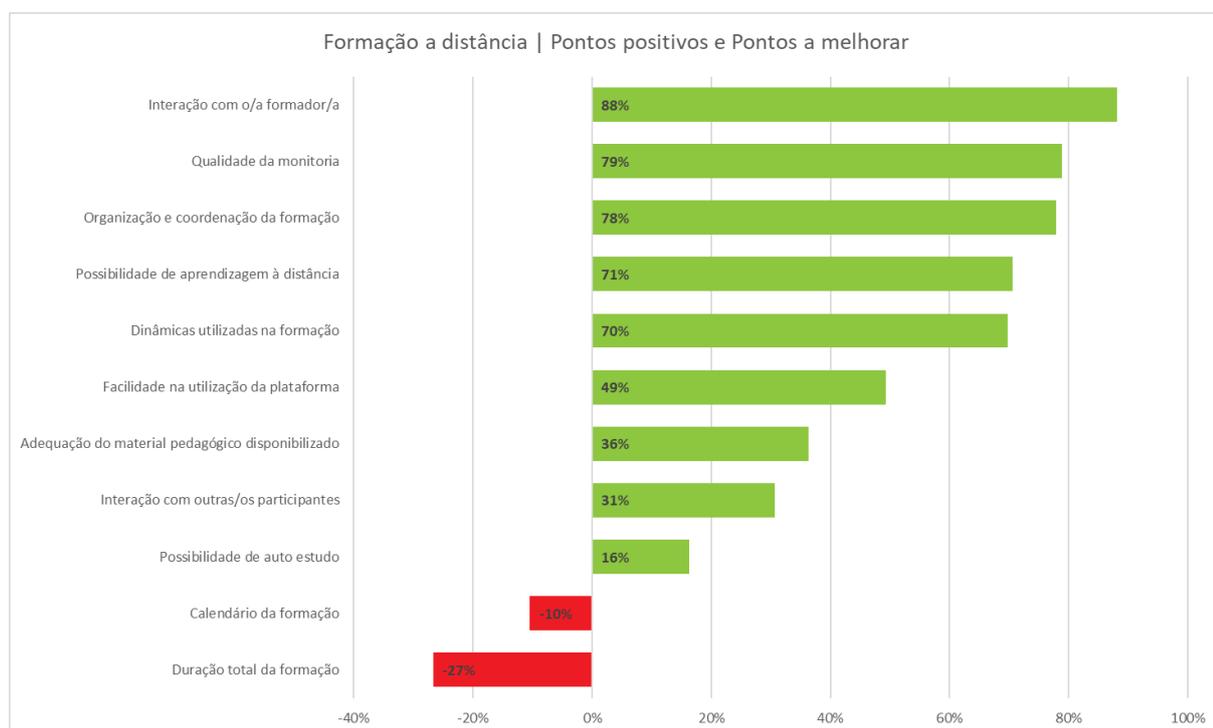
De notar que apenas metade dos/as participantes acham a plataforma muito adequada, o que pode apontar para a necessidade de melhorias na sua utilização ou de formação específica para facilitar a sua utilização.

Também a adequação dos manuais e suportes pedagógicos, com uma satisfação de 52%, pode necessitar de revisão futura, para que o material de apoio possa melhor atender às expectativas.

Atenta a ordenação dos itens qualitativos da avaliação da satisfação com a formação (Gráfico 3)<sup>1</sup>, verifica-se mais uma vez que os pontos percebidos como mais positivos são os relacionados com as pessoas designadas para prestar e coordenar a formação.

Na formação a distância, tanto a interação com o/a formador/a, como a qualidade da monitoria e a organização e coordenação da formação, são percebidas como muito boas, alcançando uma taxa de concordância muito alta (88%, 79% e 78% respetivamente).

Gráfico 3 - Ordenação dos itens qualitativos para a formação a distância



Existem, no entanto, áreas críticas que necessitam de atenção, com especial destaque para a duração do curso (-27%), o calendário da formação (-10%) e a possibilidade de autoestudo (16%).

Para aperfeiçoar a experiência do/a participante, deverão ser tomadas medidas corretivas concretas. Poderá ser equacionada a alteração das ferramentas de diagnóstico de necessidades, para conseguir um melhor ajuste entre a carga horária e calendarização das ações e a disponibilidade dos/as participantes.

<sup>1</sup> O indicador apresentado neste gráfico resulta da diferença entre o número de respostas que identificaram um item como 'Ponto forte' e o número de respostas que o classificaram como 'Ponto a melhorar', dividido pelo total de respostas recebidas para esse item. Este cálculo é representado em percentagem e permite entender, de forma clara, se um item é percebido maioritariamente como positivo ou negativo pelos/as participantes do curso.

Também poderá ser necessária a articulação com as entidades formadoras, no sentido de proporcionar mais oportunidades de autoestudo às pessoas que recorrem à formação da SGM TSSS.

Relativamente à formação em regime presencial, observa-se que a satisfação média para a dimensão Organização Pedagógica é elevada (4,7), destacando-se a satisfação com a disponibilidade e domínio dos temas abordados por parte das entidades formadoras.

No entanto, a satisfação com a Preparação e Funcionamento (4,3) necessita de atenção diferenciada, com especial destaque para a duração dos cursos (3,8) e para as condições das salas de formação (3,9).

Tabela 3 - Satisfação dos/as participantes com a formação presencial

	Satisfação média	Muito adequado	Adequado	Inadequado ou pouco adequado
<b>Preparação e Funcionamento</b>	<b>4,3</b>	<b>52%</b>	<b>34%</b>	<b>14%</b>
Acessibilidade ao edifício e aos espaços formativos	4,7	72%	26%	2%
Condições da sala de formação	3,9	34%	34%	32%
Qualidade dos equipamentos e materiais pedagógicos	4,5	57%	40%	2%
Duração	3,8	21%	43%	36%
Apoio prestado pela coordenação na resolução de problemas e esclarecimento de dúvidas	4,7	74%	26%	0%
<b>Organização Pedagógica</b>	<b>4,7</b>	<b>76%</b>	<b>20%</b>	<b>4%</b>
Clareza dos objetivos pedagógicos	4,7	78%	20%	2%
Estruturação (sequência lógica) dos conteúdos programáticos	4,7	78%	17%	5%
Cumprimento do programa	4,6	66%	27%	7%
Adequação dos manuais e suportes pedagógicos	4,7	66%	34%	0%
Adequação dos exemplos ilustrativos/casos práticos utilizados	4,7	71%	24%	5%
Adequação dos métodos e técnicas pedagógicas (atividades/tarefas propostas...)	4,5	64%	26%	10%
Clareza e adequação da linguagem verbal e escrita utilizada	4,7	79%	17%	5%
Domínio do tema pelo/a formador/a	5,0	97%	3%	0%
Disponibilidade por parte do/a formador/a	4,9	90%	7%	2%
Aplicabilidade dos conteúdos ao contexto profissional	4,6	73%	22%	5%

Mais uma vez, recorrendo à ordenação dos itens em análise (Gráfico 4), observa-se que os resultados destacam o domínio do tema pela entidade formadora como um ponto extremamente positivo, com uma aprovação de 97%.

Isto indica que as pessoas formadoras são altamente competentes e confiáveis no seu domínio de conhecimento. Também a disponibilidade da pessoa formadora recebe uma alta taxa de satisfação, com 90% de avaliações positivas, refletindo a boa disposição e acessibilidade da mesma.

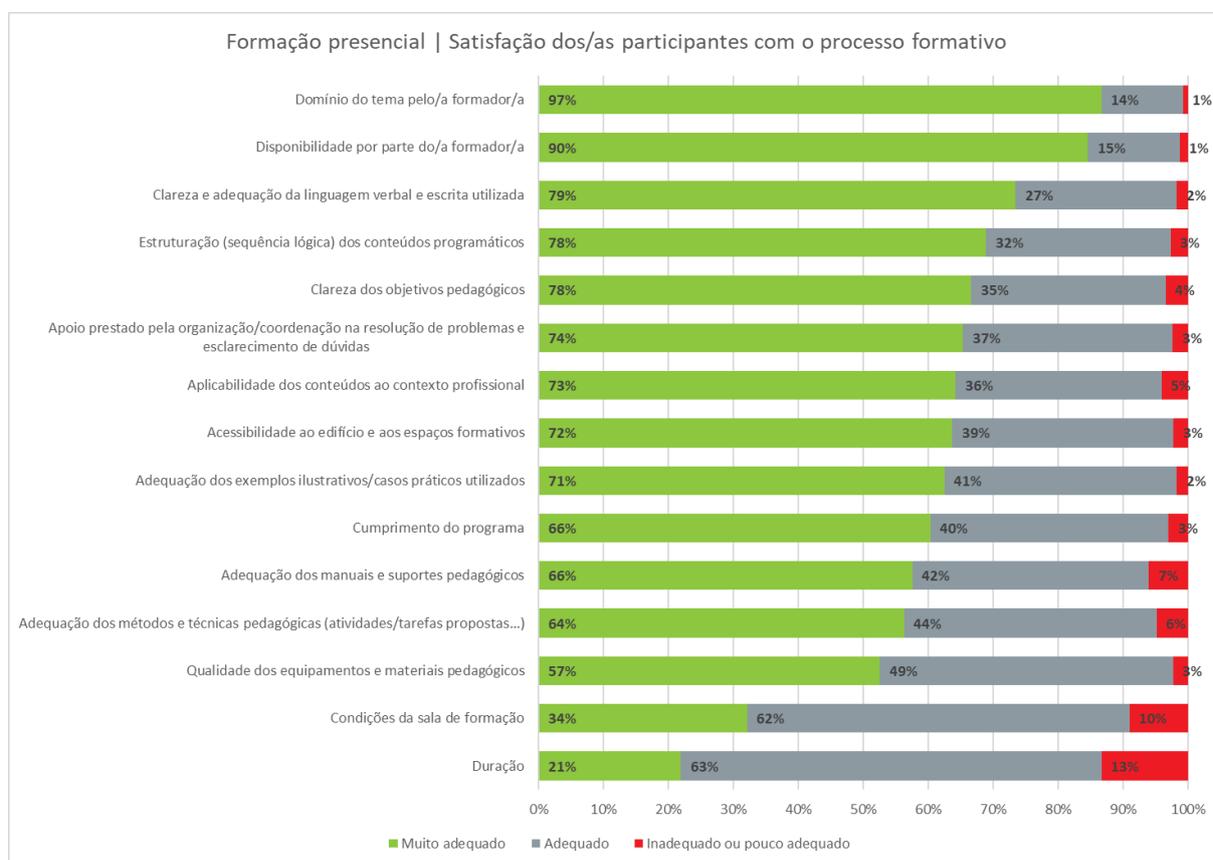
Em contraste, a duração total da formação e as condições da sala de formação são identificadas como áreas de maior insatisfação.

A duração total do curso é o ponto mais crítico, com apenas 21% dos/as participantes considerando-a muito adequada, sugerindo que a carga horária do curso é percebida como excessiva ou mal estruturada.

As condições físicas da sala de formação também se revelaram como um ponto significativo a melhorar, com somente 34% de satisfação, apontando para a necessidade urgente de melhorar o ambiente de aprendizagem.

Uma das principais queixas relativamente às salas de formação, relativa a algum equipamento de segurança danificado, já foi, entretanto, objeto de intervenção, pelo que se continuará uma monitorização atenta, com o objetivo de avaliar o impacto desta medida corretiva na satisfação com este item.

Gráfico 4 - Ordenação dos itens quantitativos para a formação presencial

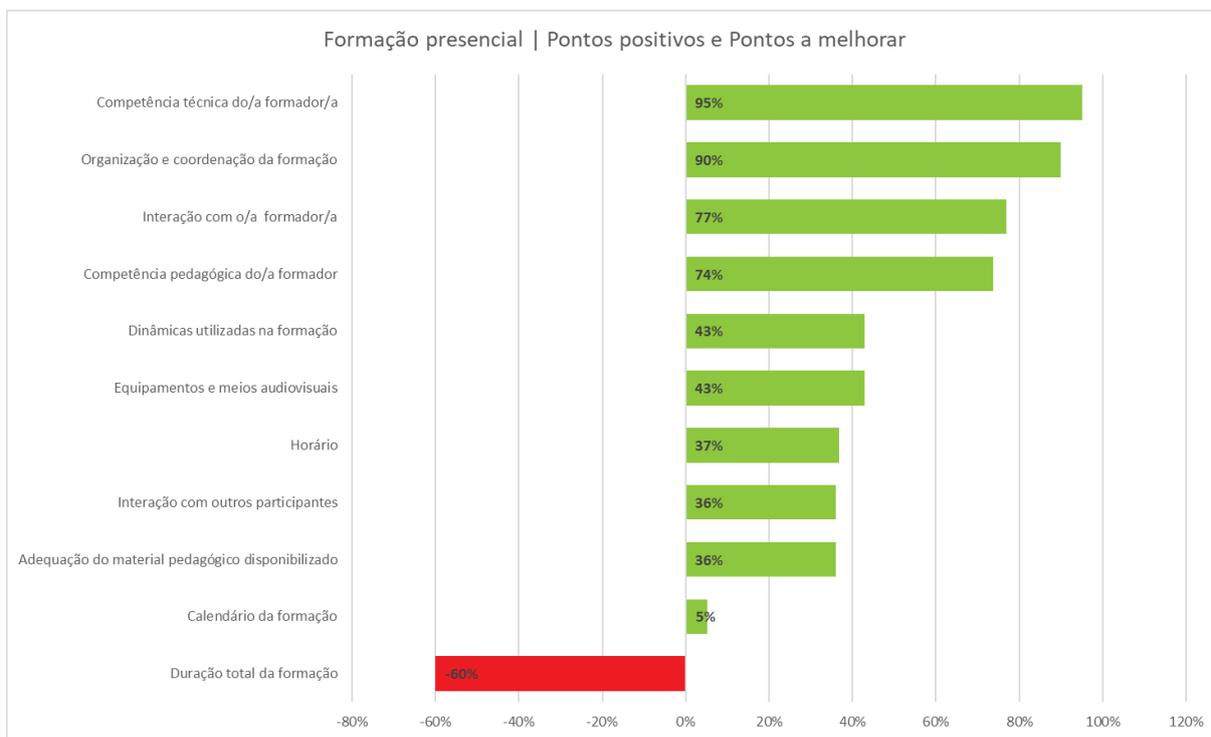


Relativamente à ordenação dos itens qualitativos da avaliação da satisfação com a formação presencial (Gráfico 5), as competências técnicas das entidades formadoras destacam-se como um ponto excepcionalmente positivo, com 95% dos feedbacks reconhecendo-a como uma grande força dos cursos.

Por outro lado, a duração total da formação é identificada como o maior ponto de insatisfação, com uma avaliação negativa de -60%, sinalizando uma forte discordância com o tempo alocado aos programas.

Existem ainda outros itens associados, tais como o calendário da formação (5%), interação com outros participantes (36%) e horário (37%), que indicam uma necessidade crítica de reavaliação e possivelmente de reestruturação das agendas dos cursos para atender às expectativas dos/as participantes.

Gráfico 5 - Ordenação dos itens qualitativos para a formação presencial



Relativamente à formação através da plataforma Moodle, podemos verificar que a satisfação média (Tabela 4) é alta nas dimensões Preparação e Funcionamento (4,5) e Organização Pedagógica (4,7), com destaque pela positiva para a clareza dos objetivos (4,8), a utilidade dos sumários (4,8) e a aplicabilidade dos conhecimentos adquiridos (4,8).

Tabela 4 - Satisfação dos/as participantes com a formação através da Moodle

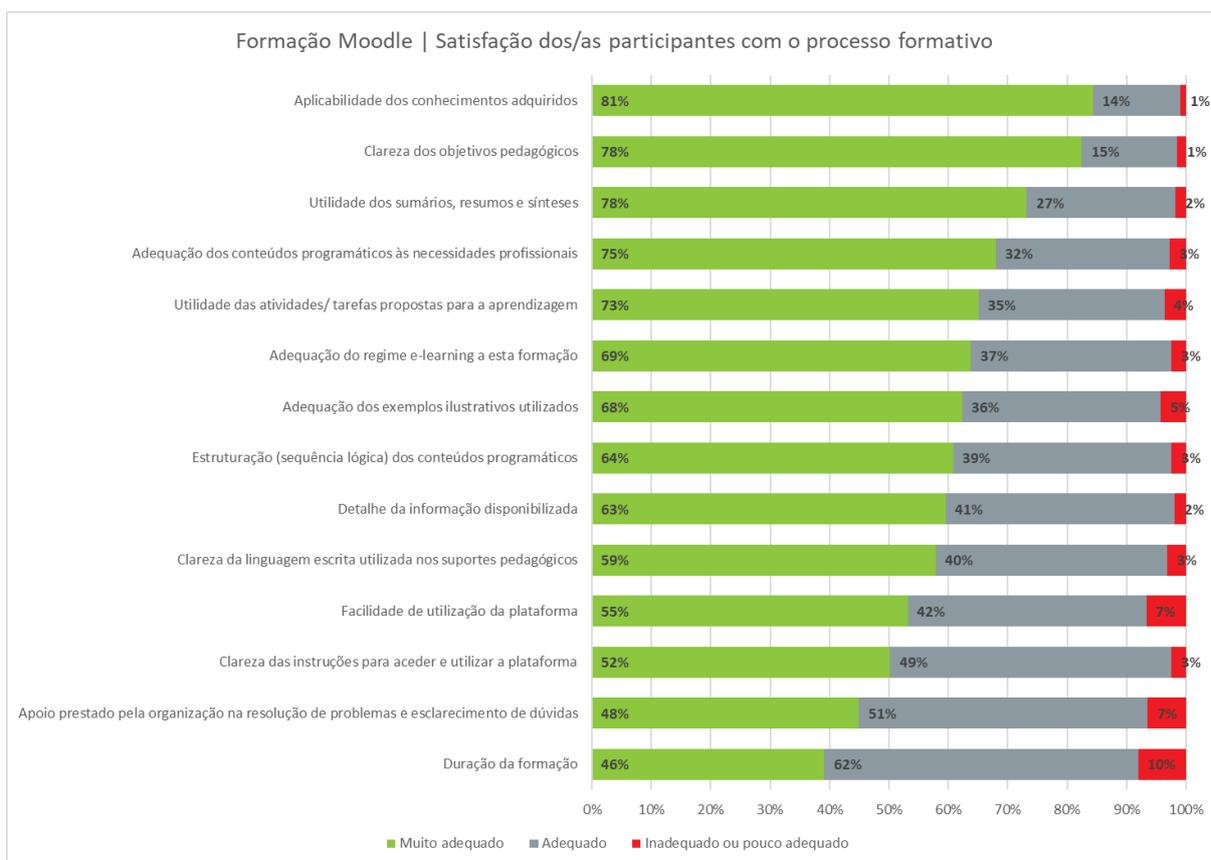
	Satisfação média	Muito adequado	Adequado	Inadequado ou pouco adequado
<b>Preparação e Funcionamento</b>	<b>4,5</b>	<b>52%</b>	<b>47%</b>	<b>1%</b>
Duração da formação	4,5	45%	55%	0%
Clareza das instruções para aceder e utilizar a plataforma	4,5	48%	53%	0%
Facilidade de utilização da plataforma	4,6	55%	45%	0%
Apoio prestado pela organização na resolução de problemas e esclarecimento de dúvidas	4,4	46%	51%	3%
Adequação do regime <i>e-learning</i> a esta formação	4,7	68%	30%	3%
<b>Organização Pedagógica</b>	<b>4,7</b>	<b>69%</b>	<b>30%</b>	<b>1%</b>
Clareza dos objetivos pedagógicos	4,8	78%	23%	0%
Estruturação (sequência lógica) dos conteúdos programáticos	4,6	63%	38%	0%
Adequação dos conteúdos programáticos às necessidades profissionais	4,7	73%	27%	0%
Clareza da linguagem escrita utilizada nos suportes pedagógicos	4,6	55%	45%	0%
Adequação dos exemplos ilustrativos utilizados	4,6	64%	36%	0%
Detalhe da informação disponibilizada	4,6	59%	41%	0%
Utilidade dos sumários, resumos e sínteses	4,8	75%	25%	0%
Utilidade das atividades/ tarefas propostas para a aprendizagem	4,6	70%	23%	8%
Feedback e apoio prestado pelo formador/tutor	4,8	81%	19%	0%
Aplicabilidade dos conhecimentos adquiridos	4,8	78%	23%	0%

Poderá ser, no entanto, necessária alguma atenção futura ao apoio prestado na resolução de problemas (4,4), por ser o item que recolhe menor satisfação por parte dos/as participantes.

Da ordenação dos itens em análise (Gráfico 6), verifica-se que nos cursos realizados através da plataforma Moodle, os/as participantes mostram uma maior satisfação com a aplicabilidade dos conhecimentos adquiridos, indicando que o que aprenderam é altamente relevante para as suas práticas profissionais.

A clareza dos objetivos pedagógicos e a utilidade dos sumários e resumos também se destacam, refletindo uma boa estruturação e apresentação dos conteúdos dos cursos.

Gráfico 6 - Ordenação dos itens quantitativos para a formação através da Moodle



Por outro lado, os pontos de maior insatisfação estão na duração da formação, com mais da metade dos/as participantes a considera-la adequada (62%) ou inadequada (10%), sugerindo que os cursos podem ser objeto de alguns ajustes.

A facilidade de utilização da plataforma e a clareza das instruções para acedê-la e utilizá-la também são áreas em que será necessária alguma, pois uma percentagem significativa dos/as participantes parece encontrar dificuldades com a interface e a navegação, o que pode afetar negativamente a experiência de aprendizagem.

Através da ordenação dos itens qualitativos relativos à formação através da plataforma Moodle, observa-se que os/as participantes destacam positivamente a possibilidade de aprendizagem à distância, evidenciada por uma alta taxa de satisfação de 88%, o que pode sublinhar a valorização da flexibilidade e conveniência que a formação online oferece.

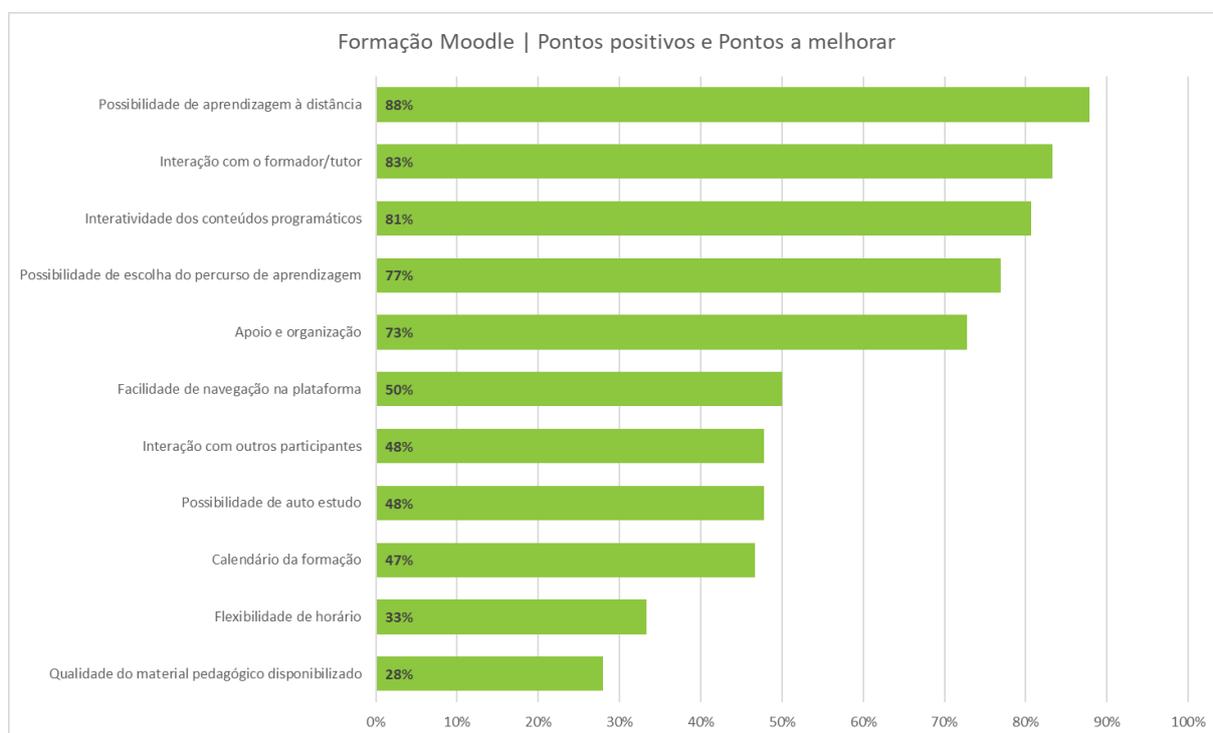
Além disso, a interação com o/a formador/a e a interatividade dos conteúdos programáticos são altamente apreciadas, com 83% e 81% de feedback positivo, respetivamente, indicando que estes componentes contribuem significativamente para uma experiência de aprendizagem positiva.

Em contrapartida, a qualidade do material pedagógico disponibilizado é o item com a menor satisfação, tendo apenas 28% de concordância dos/as participantes com a sua identificação como um ponto forte, apontando para uma necessidade premente de melhoria neste aspeto.

A flexibilidade de horário e a facilidade de navegação na plataforma também se destacam como pontos que requerem atenção, com apenas 33% e 50% de concordância nas avaliações positivas, respetivamente.

Estes aspetos sugerem que ajustes na estrutura do curso e na usabilidade da plataforma poderiam melhorar significativamente a experiência dos/as utilizadores/as.

Gráfico 7 - Ordenação dos itens qualitativos para a formação através da Moodle



Da análise dos resultados quantitativos e qualitativos para os regimes presencial e à distância, quer na vertente de online live training (a decorrer maioritariamente na modalidade síncrona, em sala virtual) e de *e-Learning* (totalmente assíncrono), é indiscutível salientarem-se os seguintes resultados de satisfação qualitativa:

- A flexibilidade da formação à distância é amplamente valorizada, facilitando o acesso de pessoas trabalhadoras de diversas localizações, democratizando o acesso à formação para os serviços desconcentrados do MTSSS, otimizando tempo e reduzindo custos;
- A competência e a disponibilidade das entidades formadoras são pontos fortes notáveis, demonstrando a qualidade da interação e a relevância da contribuição das mesmas para o sucesso do processo formativo;

- A qualidade dos materiais pedagógicos e a usabilidade das plataformas *e-Learning* necessitam de melhorias significativas, apesar dos avanços proporcionados por ferramentas como o Articulate 360;
- O suporte técnico e pedagógico contínuo é crucial, evidenciando-se a necessidade de reforçar a assistência fornecida para superar dificuldades na utilização das plataformas de aprendizagem;
- Em contexto presencial, a adequação das condições físicas das salas e a duração dos cursos são áreas de insatisfação, o que indica que ajustes logísticos e estruturais são necessários.

Em conclusão, apesar dos avanços já realizados e da valorização da modalidade à distância, persistem desafios importantes, como a necessidade de aperfeiçoamento dos recursos didáticos e das condições de implementação dos cursos, que devem ser objeto de intervenção para melhorar continuamente a oferta formativa.

## 8. Fórum Consultivo da Formação

No ano de 2023 foi realizada apenas uma reunião ordinária do Fórum Consultivo da Formação (FCF), em 29 de novembro.

Esta reunião contou com a representação e participação alargada dos pontos focais dos serviços e organismos do Ministério e com a presença de convidados/as que abordaram temáticas afins à atividade de gestão da formação e qualificação das pessoas trabalhadoras desta área governativa, com a apresentação do Gabinete de Apoio Psicossocial e dos resultados de um estudo sobre Bem-Estar e Felicidade Organizacional, enquanto desígnios transversais e inerentes às pessoas, nas diferentes vertentes da vida, onde a vertente profissional não é exceção.

Como propósito central da reunião foram enquadradas as atribuições da DRH-DFOR, nas vertentes da Formação e Qualificação Profissional, justificando-se a integração do objetivo de qualificação de trabalhadores e trabalhadoras das empresas prestadoras de serviços que desempenham a sua atividade no MTSSS nos instrumentos estratégicos de cada serviço/ organismo.

Foram referidas as principais iniciativas desenvolvidas na vertente da Gestão da Formação, designadamente aquelas relacionadas com:

- i. A operacionalização do Form@r, nos 3 eixos de competências-chave: comunicação, capacitação digital e competências técnicas transversais;
- ii. A atualização técnica da plataforma Moodle, com o objetivo de melhorar a acessibilidade e navegação nos cursos, a revisão dos conteúdos formativos transversais e o Curso de Acolhimento para os trabalhadores e trabalhadoras na Secretaria-Geral, lançando o desafio e mostrando abertura para cooperar com os serviços partilhados na disponibilização da plataforma para alojar conteúdos próprios e adaptar os conteúdos já existentes ou a construir;

- iii. O trabalho colaborativo desenvolvido em parceria com o INA no que respeita à revisão do diploma legal que regula a Formação Profissional na AP, aos contributos para o Modelo de Avaliação da Formação na AP e à participação, com equipas técnicas, no Programa Europeu de Intercâmbio e Cooperação na Administração Pública (PACE - Public Administration Cooperation Exchange), com visitas de acompanhamento previstas para fevereiro e março de 2024.

Na vertente da Qualificação Profissional foi referida a continuidade da atividade do Centro Qualifica AP com o desenvolvimento de processos de RVCC Escolar e acompanhamento dos encaminhamentos para RVCC Profissional, com destaque para as parcerias estabelecidas com o Instituto Superior Técnico, através do início de processos de RVCC Escolar – Básico e Secundário, e com a Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação da Universidade de Coimbra, na continuidade do estudo de avaliação do impacto do RVCC, nos termos apresentados no Fórum do ano passado.

Foi apresentada a execução dos principais indicadores da formação desenvolvida até 31 de outubro de 2023, destacando-se que 87% das ações de formação foram desenvolvidas à distância, maioritariamente através de sessões síncronas online, realçando as vantagens deste regime face ao presencial pois permite abranger maior número de participantes dos serviços desconcentrados do MTSSS e reduzir custos, diretos e indiretos, com as deslocações e alojamento em Lisboa.

Com cativos no orçamento do Form@r na ordem dos 2/3 e que com apenas 38% do orçamento inicial disponível, foram atingidos os seguintes resultados:

- 77 ações internas, das quais 10 ações em regime presencial, com 9 em Lisboa e 1 de Formação Pedagógica Inicial de Formadores em Coimbra;
- 1183 participantes de todos os serviços e organismos do MTSSS, com exceção da OIT, o que corresponde a uma taxa de transversalidade igual a 96%;
- 1486 horas de formação ministradas, das quais 1106 horas (74%) foram ministradas sem custos diretos com a monitoria devido às parcerias estabelecidas com os Centros Protocolares – INOVINTER, CENJOR e o IEFPP - Centro Nacional de Qualificação de Formadores – que promovem formação financiada através dos Programas Comunitários;
- 58% das horas ministradas estão enquadradas nas áreas da capacitação digital, nas vertentes das ferramentas de gestão (como o Power BI ou SmartDocs) e ferramentas de produtividade (Literacia Digital e Office).

Com o foco no planeamento da atividade prevista desenvolver em 2024, foram apresentados os resultados obtidos com a aplicação do questionário de diagnóstico de necessidades de formação identificadas pelos serviços e organismos dessa área governativa.

Foram apresentados os critérios que nortearam a análise destes resultados: Relação com as orientações estratégicas, índice de importância, prioridade, quantidade e transversalidade.

As respostas formativas a consubstanciar no Plano Form@r 2024 estarão organizadas em quatro áreas-chave: Capacitação Digital (32,2%); Interesse e Serviço Público (31,9%); Liderança e Comunicação (28,8%); e Cidadania e Participação (6,9%).

A análise dos dados adicionais revelou que a dispersão geográfica poderá ser um fator determinante para o potencial de realização de cursos à distância.

Foi também enfatizada a importância de uma compreensão aprofundada das diferenças de género para o desenvolvimento de políticas eficazes de igualdade e não discriminação. Neste sentido, a segregação de dados por sexo no questionário emerge como uma ferramenta essencial para identificar necessidades formativas específicas e para a formulação de políticas mais inclusivas.

Além disso, foi ressaltado que a recolha de dados segregados por sexo, poderá permitir um melhor preenchimento do Anexo IX-A (Elemento complementar à memória justificativa do PO — orçamento com perspectiva de género), essencial para a avaliação do impacto na igualdade de género nas medidas orçamentais, e alinhado com a tendência de orçamentação sensível ao género.

Este processo integra uma perspectiva de género em todos os níveis do processo orçamental, avaliando os orçamentos em função do sexo e contribuindo para a realização da igualdade entre mulheres e homens.

Foi feito um breve resumo dos resultados de execução alcançados entre 2019 e 2023, a nível quantitativo e qualitativo, no âmbito das atividades desenvolvidas no Centro Qualifica AP sediado na DRH-DFOR.

Em particular, foram apresentadas as atividades desenvolvidas até 31 de outubro de 2023 e os principais indicadores de execução das diferentes etapas de intervenção, desde a fase de diagnóstico até à fase de reconhecimento e certificação de competências da população adulta trabalhada no Centro Qualifica AP.

Para as diferentes fases da metodologia de intervenção, foi salientado que a abordagem em regime misto (presencial e à distância) permitiu o acesso ao universo de trabalhadores e trabalhadoras dos serviços desconcentrados do Ministério.

Foi apresentado o ponto de situação relativo ao percurso de qualificação das pessoas inscritas no Centro Qualifica AP, salientando-se o nº de pessoas que foram concluíram o percurso de qualificação em 2023, até à presente data: 13 Diplomas e Certificados de Ensino Secundário, correspondentes ao 12.º ano de escolaridade, e 40 noutras modalidades.

Foi destacada a importância do “Acelerador Qualifica”, na medida que consubstancia um incentivo monetário para quem conclui os processos de qualificação, legislado em 2022, mas que teve efeitos retroativos às certificações de 2021, tendo abrangido desde então até final do mês de outubro de 2023, um universo de 56 finalistas.

Os desafios previstos para este ano foram todos concretizados, com a realização de sessões de informação e esclarecimento fora da região de Lisboa, nos distritos de Setúbal, Évora, Portalegre e Porto; com a integração das Amas em Processo de RVCC em horário pós-laboral; com grupos de formação complementar de Literacia Digital e com o estudo da avaliação do impacto do RVCC na vida pessoal, familiar e profissional das pessoas que concluíram os percursos de qualificação.

Para o ano de 2024, os desafios mantêm-se com o propósito de visitar outros distritos e chegar mais longe, na continuidade desta nobre missão: a qualificação escolar e profissional de adultos que, por constrangimentos vários, interromperam os respetivos percursos de qualificação.

A citação de Fernando Pessoa “A maior empresa do mundo é a minha vida!” foi o mote para a apresentação do Projeto do Gabinete de Apoio Psicossocial pra atendimento do universo de trabalhadores e trabalhadoras de todos os serviços e organismos desta área governativa.

Foram identificadas as principais áreas de preocupação das pessoas já atendidas, com necessidades apoio ao nível da habitação, alimentação e do domínio da saúde mental.

As respostas a estes pedidos são articuladas através do estabelecimento de parcerias e protocolos com entidades prestadoras de serviços e outras unidades congéneres que existem noutros serviços públicos, entre eles, a DECO, o Instituto Superior Técnico, a Ordem dos Psicólogos e a Ordem dos Nutricionistas.

Por fim, foi assegurado que a atividade deste Gabinete cumpre o Regulamento de Proteção de Dados Pessoais, protegendo a confidencialidade e o anonimato das pessoas que procuram ajuda, no cumprimento do propósito e missão de SOLIDARIEDADE.

A citação de Aristóteles “A felicidade é o sentido e o propósito da vida, o único objetivo e a finalidade da existência humana.” foi o mote para a abordagem do tema da Felicidade Organizacional: do Salário Emocional ao Plano Estratégico.

O orador convidado é docente e investigador em várias Universidades nacionais e estrangeiras, consultor das Nações Unidas, e tem uma carreira profissional com mais de 26 anos dedicada ao estudo desta temática do Bem-Estar e Felicidade Organizacional.

Trata-se de uma temática muito trabalhada em contextos académicos, mas cada vez mais valorizada e discutida noutros contextos, como o organizacional.

Foi dada a conhecer a recente Norma Portuguesa, a NP 4590:2023 – Bem-Estar e Felicidade Organizacional.

Afirmou que cuidar das pessoas é o princípio básico para o sucesso de qualquer negócio ou atividade profissional, daí ser fundamental a liderança transformacional com o foco no bem-estar das pessoas e no salário emocional que a organização lhe proporciona.

## 9. Centro Qualifica AP

O Centro Qualifica AP da área governativa do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social, sediado na Secretaria-Geral do MTSSS, foi criado através da Resolução de Conselho de Ministros nº 32/2019, de 14 de fevereiro, e tem como objetivo aumentar as qualificações dos trabalhadores e das trabalhadoras que desempenham funções nos serviços e organismos dependentes deste Ministério.

Em 2023, a estratégia de atuação desenvolveu-se em duas frentes:

- i. Por um lado, continuar os processos de reconhecimento, quer na modalidade presencial quer à distância, através do recurso à plataforma MS Teams Corporativo, abrangendo grupos de candidatas/os de quase todos os distritos do país, com sessões a decorrerem em horário laboral e pós-laboral;
- ii. Por outro lado, assegurar as sessões de divulgação e esclarecimentos sobre o Programa Qualifica, quer na modalidade presencial, em Lisboa e nos serviços desconcentrados, quer à distância, com a realização de um webinar dirigido exclusivamente a um grupo de aproximadamente 90 trabalhadores/as do Instituto da Segurança Social (ISS, I.P.).

A população alvo do Centro Qualifica AP continua a ser os trabalhadores e as trabalhadoras dos serviços e organismos do MTSSS, mas este ano continuou-se a assegurar a resposta de qualificação a adultos/as que prestam serviço em empresas contratadas pelo Ministério (serviços de segurança, limpeza e refeitório e bar) e ainda a um universo de trabalhadores e trabalhadoras do Instituto Superior Técnico (IST), nos termos do protocolo estabelecido com esta instituição de ensino superior em março de 2023.

Considerando as especificidades dos horários de trabalho de alguns grupos profissionais continuou a haver necessidade de alargar os horários de desenvolvimento dos processos de Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências (RVCC) para além do horário laboral, designadamente, das 17h30 às 19h30 e das 19h30 às 21h30, nas modalidades de presencial e à distância.

Em síntese, foram concretizadas e desenvolvidas as seguintes atividades:

- ▶ Atualização das necessidades de qualificação do universo de trabalhadores/as do MTSSS inferior ou igual ao 12º ano de escolaridade: total de 2428 trabalhadores/as
  - Habilitações Académicas
  - Sexo e Idade
  - Carreira Profissional
  - Local de Trabalho
- ▶ Sessões de Informação e Acolhimento com candidatos/as de vários distritos
  - 238 trabalhadores/as participaram em sessões presenciais e à distância

- ▶ Entrevistas individuais com candidatos/as de vários distritos:
  - 225 entrevistas de diagnóstico presenciais e à distância
  
- ▶ Encaminhamentos
  - 34 candidatos/as encaminhados/as para RVCC NB (escolar, nível básico)
  - 74 candidatos/as encaminhados/as para RVCC NS (escolar, nível secundário)
  - 1 candidata encaminhada para DL 357/2007 (escolar, nível secundário)
  - 8 candidatos/as encaminhados/as para RVCC PRO (profissional)
  
- ▶ Candidatos/as em processo RVCC
  - 35 candidatos/as em processo RVCC NB (escolar, nível básico)
  - 53 candidatos/as em processo RVCC NS (escolar, nível secundário)
  
- ▶ Candidatos/as certificados/as
  - 23 candidatos/as certificados/as RVCC NS (escolar, nível secundário)
  - 44 candidatos/as certificadas outras modalidades (escolar e formação modular)

Do total de 225 entrevistas de diagnóstico realizadas resultaram 108 encaminhamentos para processos de RVCC escolar, de nível básico e secundário, a desenvolver no âmbito do Centro Qualifica AP.

De salientar que 1 pessoa foi encaminhada para conclusão do respetivo processo de qualificação nos termos do disposto no Decreto-Lei n.º 357/2007, de 29 de outubro, que regulamenta o processo de conclusão e certificação de adultos/as com percursos formativos incompletos, do nível secundário de educação relativo a planos de estudo já extintos.

E, por outro lado, 8 pessoas foram encaminhadas para processos de RVCC profissional, designadamente para as saídas profissionais de Técnico de Informática e Instalação e Gestão de Redes, a desenvolver no Centro Qualifica do INOVINTER atenta a especificidade destas respostas de qualificação e o número reduzido de candidatos/as.

Concluíram o respetivo processo de reconhecimento e obtiveram certificação um total de 67 candidatos/as (23 com diploma equivalente ao ensino secundário e 44 com outros diplomas de Formação Modular).

Importa referir que apenas os/as finalistas que obtiveram a certificação por via da modalidade de educação e formação RVCC são elegíveis para receberem o incentivo no âmbito da medida Acelerador Qualifica.

Este incentivo traduz-se num apoio financeiro, com um valor fixo equivalente a 1,25 vezes o Indexante dos Apoios Sociais (IAS), sendo este atualizado anualmente e calculado por referência à data da conclusão da qualificação. Para o ano de 2023, o valor de IAS foi de 480,43 euros, traduzindo-se o valor do apoio financeiro do Acelerador Qualifica em 600,54 euros.

Após a verificação e validação dos critérios de elegibilidade, da responsabilidade do Centro Qualifica em que foi concluído o percurso de qualificação, a atribuição deste apoio financeiro é da responsabilidade da Agência Nacional para a Qualificação e o Ensino Profissional (ANQEP, I.P.), enquanto beneficiário intermediário responsável pela gestão da dotação orçamental desta medida que é apoiada através de fonte de financiamento do Plano de Recuperação e Resiliência (PRR).

Atento o grupo de 23 finalistas certificados no ano de 2023 por via do RVCC NS, com diploma do 12º ano de escolaridade, o valor pago através desta medida foi de 13.812,42 euros.

### Síntese das Horas Ministradas

Atividades	Horas
Reconhecimento	1.200
Júri de Certificação	187
Acompanhamento pela Equipa Interna de TORVC*	279
<b>Total</b>	<b>1.666</b>

\* TORVC - Técnica de Orientação, Reconhecimento e Certificação de Competências

De salientar que estas métricas de execução só foram possíveis graças à parceria estabelecida com o IEFP, I.P. - Serviço de Formação Profissional de Lisboa, através da qual ficou assegurada a cedência de 16 formadores/ professores/as para dinamizarem os domínios das diferentes áreas de competências-chave dos processos de RVCC escolar desenvolvidos no Centro Qualifica AP.

Por outro lado, no âmbito do protocolo com a entidade formadora INOVINTER foi desenvolvida formação de Literacia Digital, para o grupo de candidatos/as que demonstraram défice de competências em TIC, capacitando estas pessoas com a autonomia indispensável para participarem nas sessões de reconhecimento desenvolvidas à distância e para desenvolverem os trabalhos demonstrativos das competências adquiridas ao longo da vida.

## 10. Notas Finais

Este foi outro ano marcado pelo reforço da formação, qualificação e capacitação de dirigentes e demais trabalhadores e trabalhadoras do universo MTSSS através da modalidade de formação à distância que veio permitir maior abrangência territorial, democratizando o acesso ao conhecimento e experiências formativas, com significativa economia de esforço e custos de deslocação e alojamento.

A atividade formativa desenvolvida procurou satisfazer as necessidades identificadas, consubstanciando respostas efetivas ao desenvolvimento das competências adequadas para lidar com um mundo cada vez mais digital e globalizado e tecnicamente mais exigente.

Por outro lado, também a atividade do Centro Qualifica AP ganhou outro impulso com a possibilidade de desenvolver os processos à distância, mas sofreu com constrangimentos relacionados com a gestão da plataforma MS Teams, em particular no que respeita aos acessos e gestão dos processos individuais e das sessões online.

Estes constrangimentos estão particularmente relacionados com as dificuldades e impedimentos de acesso à plataforma MS Teams Corporativo por parte do grupo de formadores/as externos, contratados como prestadores de serviços, e também por parte de trabalhadores/as que desempenham funções nos serviços que estão fora da rede informática gerida pelo Instituto de Informática (II, I.P.).

Este é o desafio que se impõe com maior premência para a gestão eficiente dos processos de qualificação em curso e futuros.

Para a prossecução da missão do Centro Qualifica AP, é de realçar a importância do reforço de cooperação com os seguintes parceiros estratégicos:

- O IEFP, I.P., através do Serviço de Formação Profissional de Lisboa, que assegurou a cedência de 16 formadores/ professores responsáveis pelo trabalho de reconhecimento e validação das competências escolares do universo de trabalhadores e trabalhadoras que participam nestes processos;
- O INOVINTER que assegurou o desenvolvimento da formação em Literacia Digital e em ferramentas informáticas na ótica do utilizador.

O ano de 2023 foi muito desafiante e cheio de oportunidades, também nesta área da gestão da formação e das qualificações escolares e profissionais, exigindo o aperfeiçoamento contínuo dos modelos, metodologias e ferramentas de trabalho.

De salientar, ainda, que este ano se iniciou um processo de reflexão conjunta, num grupo de trabalho com o envolvimento de outras entidades setoriais de formação e a coordenação do INA, referente à revisão do diploma legal que define o regime da formação profissional na Administração Pública.

Desde a publicação deste regime, a Administração Pública viu-se confrontada com o imperativo de responder, com criatividade e celeridade, a novas exigências, em especial as resultantes dos investimentos decorrentes dos processos de transição digital que desafiaram, de forma significativa, a organização e a governação pública.

Esta tendência tem vindo a exigir a implementação de mudanças estruturais nas organizações públicas, com implicações notórias não apenas no respetivo *modus operandi*, como também na forma como capacitam as respetivas pessoas.

O propósito desta revisão é de simplificar e ajustar o quadro legal que regula a formação e a qualificação profissional na Administração Pública às exigências e desafios futuros, nomeadamente aqueles que se prendem com a operacionalização das modalidades emergentes e dominantes neste novo paradigma, através de ações *e-Learning* ou *b-Learning*, e com a avaliação do impacto das iniciativas formativas e de capacitação.

Os desafios são constantes e o nosso compromisso mantém-se: contribuir para a aquisição e desenvolvimento das competências pessoais e profissionais dos trabalhadores e das trabalhadoras do universo MTSSS.

**RELATÓRIO 2023**  
**FORM@R**

Secretaria-Geral do MTSSS  
Direção de Serviços de Gestão de Recursos Humanos  
Divisão de Formação

abril 2024



## Anexo 2

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

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

**1.1** | Linguagem clara   
| Linguagem pouco clara

**1.2** | Linguagem adequada   
| Linguagem inadequada

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

Sim

Não

**3. Recomendaria este serviço a um familiar ou amigo?**

Sim

Não

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

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

Muito boas

Boas

Suficientes

Insuficientes

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

Sim

Não

**Se assinalou Sim, avalie a qualidade do atendimento telefónico:**

Excelente

Muito Bom

Bom

Suficiente

Insuficiente

Muito obrigada pela sua colaboração.

**Identificação (facultativa)**

Nome \_\_\_\_\_

**Sexo**

M

F

Data \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

**Resultados do Inquérito à satisfação do cidadão - De 2 janeiro a 29 de dezembro de 2023**

	Atendimento presencial		Atendimento telefónico		Género	N.º de inquiridos/as
	N.º de respostas	Percentagem	N.º de respostas	Percentagem		
Avaliação positiva	3277	100,00%	300	100,00%	Masculino	246
Avaliação negativa	0	0,00%	0	0,00%	Feminino	458
Totais	3277	100,00%	300	100,00%	Total	704

Objetivo operacional 1

Meta - 85% / 90%

Superação - > 90%

Nota: Inquéritos entregues no período de 2 de janeiro a 29 de dezembro de 2023. 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);

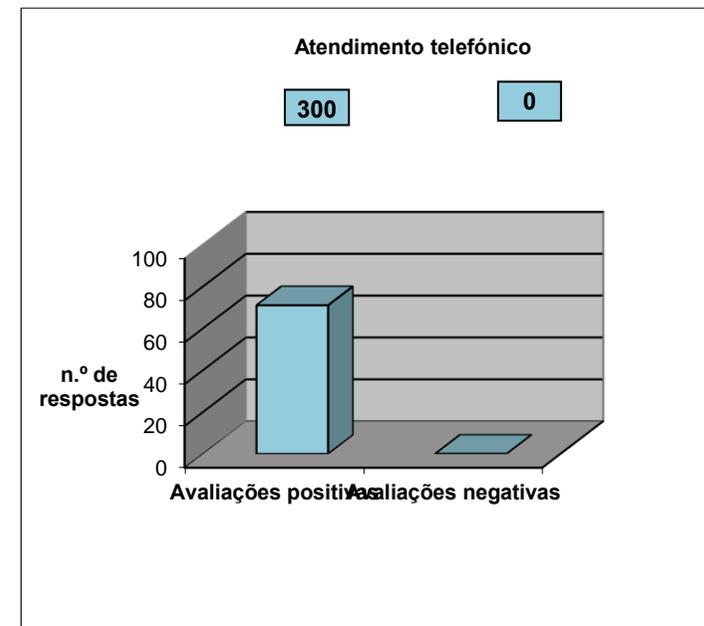
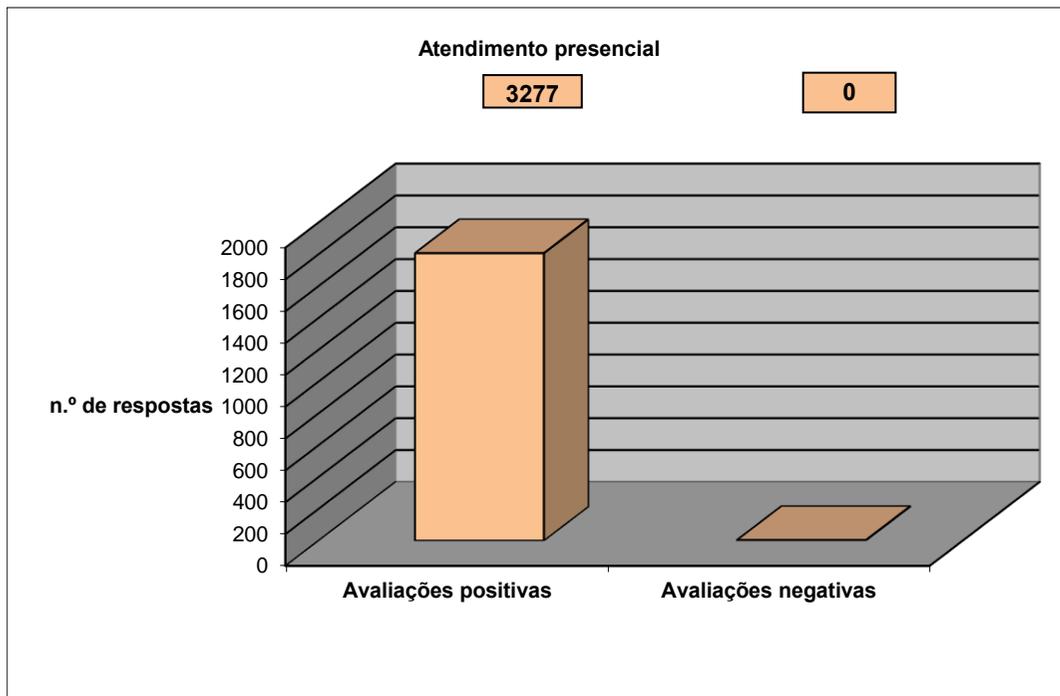
**que o cidadão recomendaria este serviço a um familiar ou amigo**, (n.º 3 do inquérito)

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 Informação - Linha Azul

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



## Anexo 3

## DC/NAD

### Inquérito de Satisfação (Modelo)

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

#### **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 2023**

*Média dos resultados dos inquéritos de satisfação (escala de 1 a 5): 4,65*

**A. ESPAÇO FÍSICO**

1. Localização do edifício	<i>Muito Insatisfeito</i>	1	2	3	4,50	5	<i>Muito Satisfeito</i>
2. Acessibilidades existentes no edifício	<i>Muito Insatisfeito</i>	1	2	3	4,17	5	<i>Muito Satisfeito</i>
3. Comodidade das instalações	<i>Muito Insatisfeito</i>	1	2	3	4,17	5	<i>Muito Satisfeito</i>
4. Luminosidade da sala de leitura	<i>Muito Insatisfeito</i>	1	2	3	4,00	5	<i>Muito Satisfeito</i>
5. Temperatura na sala de leitura	<i>Muito Insatisfeito</i>	1	2	3	4,83	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	4,40	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	4,17	5	<i>Muito Satisfeito</i>
2. Acondicionamento da documentação	<i>Muito Insatisfeito</i>	1	2	3	4,83	5	<i>Muito Satisfeito</i>
3. Limpeza da documentação	<i>Muito Insatisfeito</i>	1	2	3	4,33	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 4

## Gabinete de Apoio Psicossocial da Secretaria Geral do Ministério do Trabalho Solidariedade e Segurança Social

### Relatório de atividades de 2023

**Missão:** O Gabinete de Apoio Psicossocial tem por missão:

- a. A melhoria da situação laboral, económica e social dos trabalhadores e a promoção da saúde;
- b. A prevenção de situações de carência económica, risco e exclusão social, através da definição de estratégias;
- c. A promoção da autonomia e a capacitação dos trabalhadores para uma vida socialmente ativa, potenciando o equilíbrio entre a vida pessoal e profissional, com vista ao desenvolvimento saudável da carreira.

**Objetivos:** No cumprimento da missão o GAP presta, a todos os trabalhadores pertencentes a serviços ou organismos dependentes do MTSSS e colaboradores, apoio nas seguintes áreas:

- a. Social e de psicologia;
- b. Saúde.

O apoio prestado pelo Gabinete de Apoio Psicossocial, poderá ser estendido a outras áreas que se revelem pertinentes, de acordo com as necessidades verificadas, podendo ser replicado noutros serviços ou organismos dependentes do MTSSS.

Para este efeito, foram estabelecidos protocolos de parceria e cooperação com todas as entidades que se consideraram relevantes e de acordo com as áreas de intervenção.

### Atividades desenvolvidas em 2023:

Atividades	Estado
Redação do Despacho criação do GAP e designação do Grupo de Trabalho	Assinado e publicado na intranet
Criação de esboço regulamento interno para aprovação	Realizado
Criação minuta geral para criação de protocolo com entidades para aprovação do grupo de trabalho	Criada e utilizada nos protocolos estabelecidos.
Elaboração de Atas das reuniões do grupo de trabalho	Realizadas e arquivadas
Criação do logótipo	Criado em outubro 2023
Criação do instrumento de avaliação do impacto do GAP (para fins estatísticos)	Em elaboração
Criação de cartazes e divulgação através de banners na intranet	Criado e adquirido um roll up em dezembro de 2023
Realização de protocolos com entidades parceiras da atividade do GAP	Realizados 7 protocolos de colaboração
Realização do evento de apresentação do GAP aos Gabinetes e Organismos do MTSSS.	Realizado a 13/10/2023
Realização de reuniões de grupo de trabalho semanalmente para desenvolvimento dos trabalho e acompanhamento de processos	Realizadas 14 reuniões em modalidade presencial e à distância.
Organização do espaço físico para os atendimentos do GAP (Gabinete médico no piso Sobre loja)	Inaugurado a 2/11/2023
Implementação do Estudo BEA2TS – Burnout, Expectativas e Ambientes de Aprendizagem e Trabalho Saudáveis, na Secretaria Geral. Aplicação do questionário aos trabalhadores/as	Implementado e aplicado em novembro de 2023
Apresentação do GAP no evento Workshop – “A gestão das finanças pessoais em contextos adversos” a convite do ASF : Plano Nacional de Formação Financeira	Realizado a 30/10/2023

Apresentação de dados sobre os atendimentos nos meses de novembro e dezembro de 2023:

Nº atendimentos	Nº Processos abertos	Nº Processos em acompanhamento pelo GAP	Nº Processos em acompanhamento por entidade protocolada	Nº Proc. arquivados
7	5	3	4	0

De salientar, que o objetivo dos primeiros meses de funcionamento do GAP, foram principalmente, a criação e ajuste dos instrumentos necessários à implementação sua atividade.

## Anexo 5

# Trabalhadores/as 2023 - Inquérito de Avaliação de Satisfação

A Secretaria-Geral do MTSSS pede que, até dia **3 de março**, disponibilize 5 minutos do seu tempo para responder a este inquérito de avaliação da satisfação dos/as trabalhadores/as .

A sua participação é muito importante para, numa perspetiva de melhoria contínua, aferirmos a sua satisfação e motivação no desenvolvimento das atividades profissionais, de modo a tornar o nosso ambiente de trabalho mais saudável.

Não há respostas certas ou erradas relativamente a qualquer dos itens, pretendendo-se apenas a sua opinião pessoal e sincera.

Este questionário é de natureza confidencial e o seu tratamento é efetuado de uma forma global, não sendo sujeito a uma análise individualizada, o que significa que o seu anonimato é respeitado.

Antecipadamente gratos pela sua colaboração.

\* Obrigatória

Ao preencher o questionário tenha em conta que o **grau de satisfação:**

**1 = Muito Insatisfeito**   **2 = Insatisfeito**   **3 = Pouco satisfeito**   **4 = Satisfeito**   **5 = Muito Satisfeito**

1. Qual o seu grau de **satisfação global** com a SG? \*

	1	2	3	4	5
Desempenho global da SG	<input type="radio"/>				
Forma como a SG gere os conflitos de interesses	<input type="radio"/>				
Nível de envolvimento dos/as trabalhadores/as na SG e na respetiva missão	<input type="radio"/>				
Envolvimento dos/as trabalhadores/as nos processos de tomada de decisão	<input type="radio"/>				
Envolvimento dos/as trabalhadores/as em atividades de melhoria	<input type="radio"/>				
Mecanismos de consulta e diálogo entre trabalhadores/as e gestores	<input type="radio"/>				
Iniciativas da SG para a Sustentabilidade	<input type="radio"/>				
Desempenho ético da SG	<input type="radio"/>				

2. O que falta para que o seu grau de satisfação seja 5 em todos os itens?

3. Qual o seu grau de satisfação com a **aptidão da liderança para conduzir a organização** (estabelecer objetivos, afetar recursos, monitorizar o desempenho global, gerir os processos, etc.)? \*

	1	2	3	4	5
Gestão de topo (Direção)	<input type="radio"/>				
Gestão de nível intermédio (Diretor/a de Serviços)	<input type="radio"/>				
Gestão Direta (Chefe de Divisão ou Coordenador/a)	<input type="radio"/>				

4. Qual o seu grau de satisfação com a **aptidão da liderança para comunicar**? \*

	1	2	3	4	5
Gestão de topo (Direção)	<input type="radio"/>				
Gestão de nível intermédio (Diretor/a de Serviços)	<input type="radio"/>				
Gestão Direta (Chefe de Divisão ou Coordenador/a)	<input type="radio"/>				

5. Indique o seu grau de satisfação com a **gestão** e com os **sistemas de gestão** da SG: \*

	1	2	3	4	5
Forma como o sistema de avaliação de desempenho em vigor foi implementado	<input type="radio"/>				
Fixação de objetivos individuais e partilhados	<input type="radio"/>				
Forma como a SG reconhece os esforços individuais	<input type="radio"/>				
Forma como a SG reconhece os esforços das equipas	<input type="radio"/>				
Postura face à mudança e à inovação	<input type="radio"/>				

6. Apresente-nos algumas **ideias/sugestões** que possam contribuir para a melhoria da **gestão** e dos **sistemas de gestão** da SG.

7. Indique o **regime de prestação de trabalho** em que se encontra. \*

- Presencial
- Teletrabalho
- Presencial e Teletrabalho

8. Qual o seu grau de satisfação com o(s) **regime(s) de trabalho** em que exerceu funções ao longo do último ano. \*

	1	2	3	4	5
Presencial	<input type="radio"/>				
Teletrabalho	<input type="radio"/>				
Presencial e Teletrabalho	<input type="radio"/>				

9. Assinale o seu grau de satisfação com as **condições de trabalho** na SG: \*

	1	2	3	4	5
Ambiente de trabalho	<input type="radio"/>				
Resolução de conflitos, queixas ou problemas pessoais	<input type="radio"/>				
Flexibilidade do horário de trabalho	<input type="radio"/>				
Conciliação do trabalho com a vida familiar e pessoal	<input type="radio"/>				
Igualdade de oportunidades	<input type="radio"/>				
Igualdade de tratamento na organização	<input type="radio"/>				

10. O que falta para que o seu grau de satisfação seja 5 em todos os itens?

11. Qual o seu grau de satisfação com o **desenvolvimento da sua carreira** relativamente a: \*

	1	2	3	4	5
Política de gestão de recursos humanos existente na SG	<input type="radio"/>				
Oportunidades criadas para o desenvolvimento de novas competências	<input type="radio"/>				
Acesso a formação relevante para desenvolver os objetivos individuais	<input type="radio"/>				

12. O que falta para que o seu grau de satisfação seja 5 em todos os itens?

13. Qual o seu grau de satisfação com as **instalações, condições de higiene, segurança, equipamentos e serviços** disponíveis na SG, designadamente: \*

	1	2	3	4	5
Equipamentos informáticos	<input type="radio"/>				
Equipamentos informáticos disponibilizados para exercer funções em teletrabalho	<input type="radio"/>				
Aplicações informáticas	<input type="radio"/>				
Aplicações informáticas no âmbito do teletrabalho(ex.: Teams, Zoom, etc.)	<input type="radio"/>				
Sistemas de comunicação	<input type="radio"/>				
Condições de higiene e segurança do local de trabalho	<input type="radio"/>				
Instalações	<input type="radio"/>				
Serviços de refeitório e bar	<input type="radio"/>				
Sala de Refeições (6ºandar)	<input type="radio"/>				

14. O que falta para que o seu grau de satisfação seja 5 em todos os itens?

Ao responder a esta questão tenha em conta que o **nível de motivação**:

1 = Muito desmotivado 2 = Desmotivado 3 = Não motivado nem desmotivada 4 = Motivado  
5 = Muito motivado

15. Qual o seu **nível de motivação**, no contexto da SG, relativamente a: \*

	1	2	3	4	5
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"/>				

16. O que falta para que o seu nível de motivação seja 5 em todos os itens?

17. Até que ponto **concorda ou discorda** com as seguintes declarações em torno das **práticas de liderança da gestão de topo** da SG (Direção)? \*

	1	2	3	4	5
Lidera através do exemplo	<input type="radio"/>				
Reconhece e premeia os esforços individuais e das equipas	<input type="radio"/>				
Adequa o tratamento dado às pessoas, às necessidades e às situações em causa	<input type="radio"/>				
Informa e consulta os colaboradores com regularidade sobre os assuntos importantes da SG	<input type="radio"/>				
Demonstra empenho no processo de mudança	<input type="radio"/>				
Aceita críticas construtivas	<input type="radio"/>				
Aceita sugestões de melhoria	<input type="radio"/>				
Encoraja a confiança mútua e o respeito	<input type="radio"/>				
Promove uma cultura de aprendizagem e melhoria contínua	<input type="radio"/>				
Promove ações de formação	<input type="radio"/>				
Cria condições para a delegação de poderes, responsabilidades e competências	<input type="radio"/>				

18. Apresente-nos algumas **ideias/sugestões** que possam contribuir para a melhoria das **práticas de liderança da gestão de topo** (Direção)?

19. Até que ponto **concorda ou discorda** com as seguintes declarações em torno das **práticas de liderança da gestão** intermédia (Diretor/a de Serviços)? \*

	1	2	3	4	5
Lidera através do exemplo	<input type="radio"/>				
Reconhece e premeia os esforços individuais e das equipas	<input type="radio"/>				
Adequa o tratamento dado às pessoas, às necessidades e às situações em causa	<input type="radio"/>				
Informa e consulta os/as trabalhadores/as com regularidade sobre os objetivos e as atividades da unidade orgânica	<input type="radio"/>				
Aceita críticas construtivas	<input type="radio"/>				
Aceita sugestões de melhoria	<input type="radio"/>				
Estimula a iniciativa das pessoas	<input type="radio"/>				
Encoraja a confiança mútua e o respeito	<input type="radio"/>				
Promove uma cultura de aprendizagem e melhoria contínua	<input type="radio"/>				
Promove/propõe ações de formação	<input type="radio"/>				
Ajuda os/as trabalhadores/as a realizarem as suas tarefas, planos e objetivos	<input type="radio"/>				

20. Apresente-nos algumas **ideias/sugestões** que possam contribuir para a melhoria das **práticas de liderança da gestão intermédia** (Diretor/a de Serviços)?

21. Até que ponto **concorda ou discorda** com as seguintes declarações em torno das **práticas de liderança da gestão direta** (Chefe de Divisão ou Coordenador/a)? \*

	1	2	3	4	5
Lidera através do exemplo	<input type="radio"/>				
Reconhece e premeia os esforços individuais e das equipas	<input type="radio"/>				
Adequa o tratamento dado às pessoas, às necessidades e às situações em causa	<input type="radio"/>				
Informa e consulta os/as trabalhadores/as com regularidade sobre os objetivos e as atividades da unidade orgânica	<input type="radio"/>				
Aceita críticas construtivas	<input type="radio"/>				
Aceita sugestões de melhoria	<input type="radio"/>				
Estimula a iniciativa das pessoas	<input type="radio"/>				
Encoraja a confiança mútua e o respeito	<input type="radio"/>				
Promove uma cultura de aprendizagem e melhoria contínua	<input type="radio"/>				
Promove/propõe ações de formação	<input type="radio"/>				
Ajuda os/as trabalhadores/as a realizarem as suas tarefas, planos e objetivos	<input type="radio"/>				

22. Apresente-nos algumas **ideias/sugestões** que possam contribuir para a melhoria das **práticas de liderança da gestão direta** (Chefe de Divisão ou Coordenador/a)?

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

- Dirigente
- Técnico Superior
- Assistente Técnico
- Assistente Operacional

24. Em que **área exerce normalmente funções** (opcional)?

Assinale apenas a principal área de atividade onde exerce funções na SGM TSSS

- Administração dos Recursos Humanos
- Apoio Geral
- Arquivo
- Compras
- Financeira
- Formação
- Gestão de Recursos Humanos
- Informação ao cidadão
- Informação e documentação técnica
- Jurídica
- Logística e aprovisionamento
- Manutenção e conservação física das instalações
- Qualidade e inovação
- Relações públicas e comunicação
- Secretariado
- Outra, não mencionada acima

---

Este conteúdo não foi criado nem é aprovado pela Microsoft. Os dados que submeter serão enviados para o proprietário do formulário.

# Trabalhadores/as 2023 - Inquérito de Avaliação de Satisfação

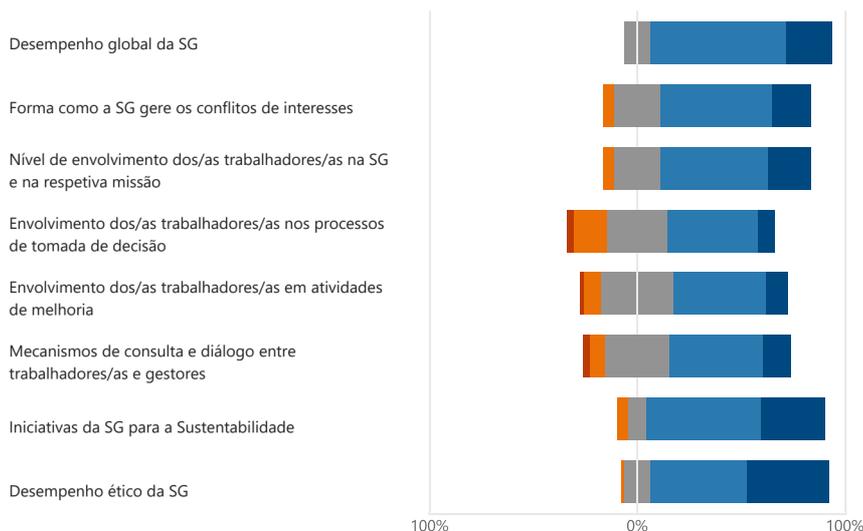
58 Respostas

101:26 Tempo médio de conclusão

Fechado Estado

1. Qual o seu grau de **satisfação global** com a SG?

1 2 3 4 5



2. O que falta para que o seu grau de satisfação seja **5** em todos os itens?

27 Respostas

Respostas Mais Recentes

"Melhorar a comunicação/envolvimento entre unidades orgânicas e com a D..."

[Atualizar](#)

5 inquiridos (18%) responderam **falta** a esta pergunta.



3. Qual o seu grau de satisfação com a **aptidão da liderança para conduzir a organização** (estabelecer objetivos, afetar recursos, monitorizar o desempenho global, gerir os processos, etc.)?

■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5



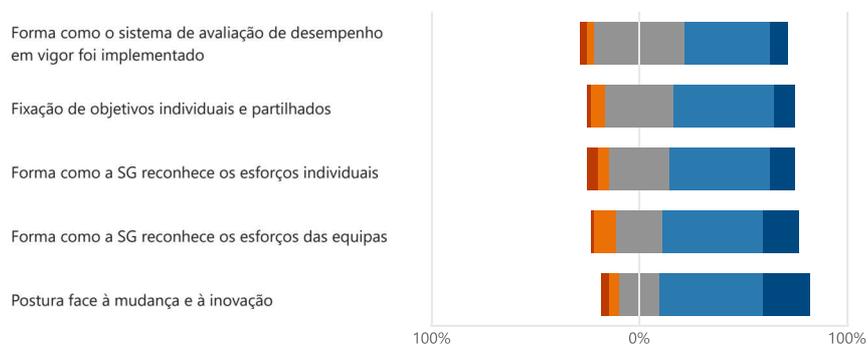
4. Qual o seu grau de satisfação com a **aptidão da liderança para comunicar**?

■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5



5. Indique o seu grau de satisfação com a **gestão** e com os **sistemas de gestão** da SG:

■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5



6. Apresente-nos algumas **ideias/sugestões** que possam contribuir para a melhoria da **gestão** e dos **sistemas de gestão** da SG.

15  
Respostas

Respostas Mais Recentes

[Atualizar](#)

2 inquiridos (13%) responderam **Formação** a esta pergunta.



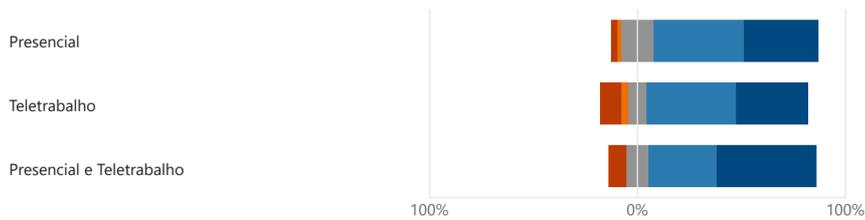
7. Indique o **regime de prestação de trabalho** em que se encontra.

● Presencial	32
● Teletrabalho	1
● Presencial e Teletrabalho	26



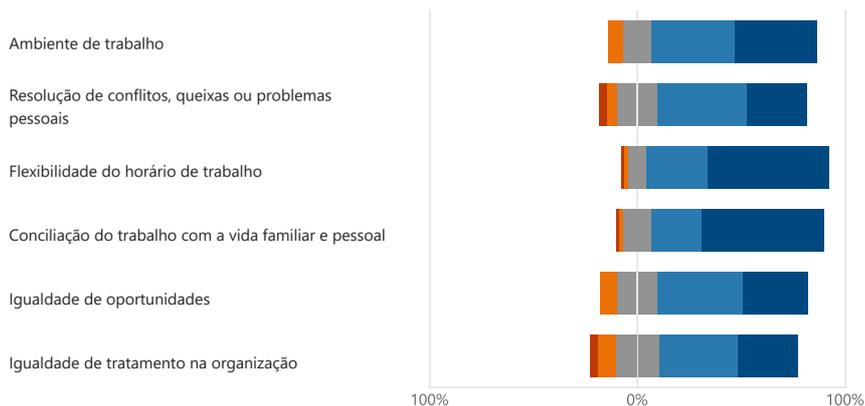
8. Qual o seu grau de satisfação com o(s) **regime(s) de trabalho** em que exerceu funções ao longo do último ano.

■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5



9. Assinale o seu grau de satisfação com as **condições de trabalho** na SG:

■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5



10. O que falta para que o seu grau de satisfação seja 5 em todos os itens?

19  
Respostas

Respostas Mais Recentes

Atualizar

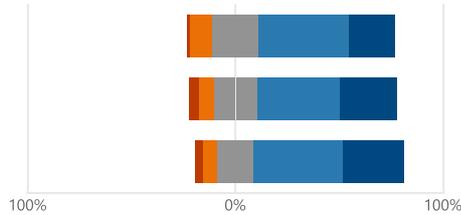
4 inquiridos (20%) responderam **nc** a esta pergunta.



11. Qual o seu grau de satisfação com o **desenvolvimento da sua carreira** relativamente a:

1 2 3 4 5

Política de gestão de recursos humanos existente na SG  
Oportunidades criadas para o desenvolvimento de novas competências  
Acesso a formação relevante para desenvolver os objetivos individuais



12. O que falta para que o seu grau de satisfação seja 5 em todos os itens?

17  
Respostas

Respostas Mais Recentes

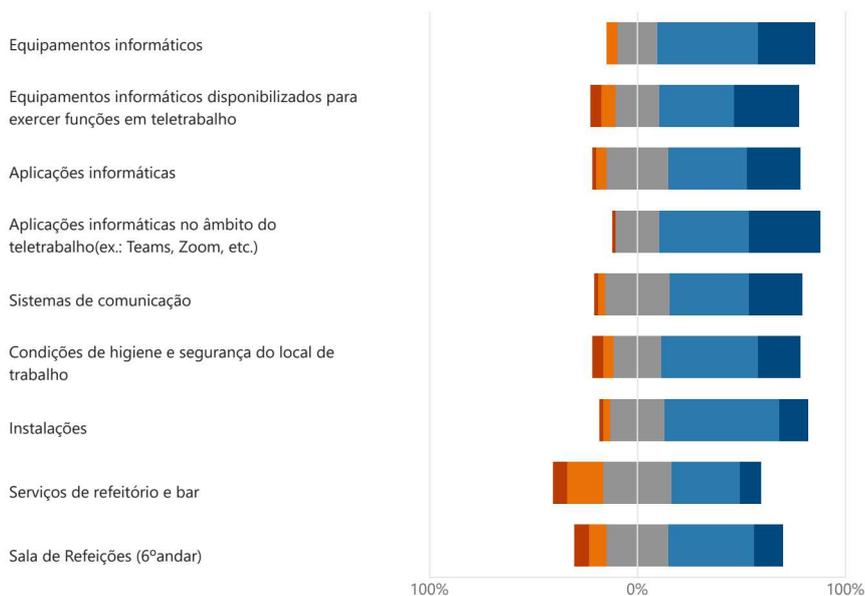
Atualizar

3 inquiridos (17%) responderam **formação** a esta pergunta.



13. Qual o seu grau de satisfação com as **instalações, condições de higiene, segurança, equipamentos e serviços** disponíveis na SG, designadamente:

1 2 3 4 5



14. O que falta para que o seu grau de satisfação seja **5** em todos os itens?

24  
Respostas

Respostas Mais Recentes  
"---"

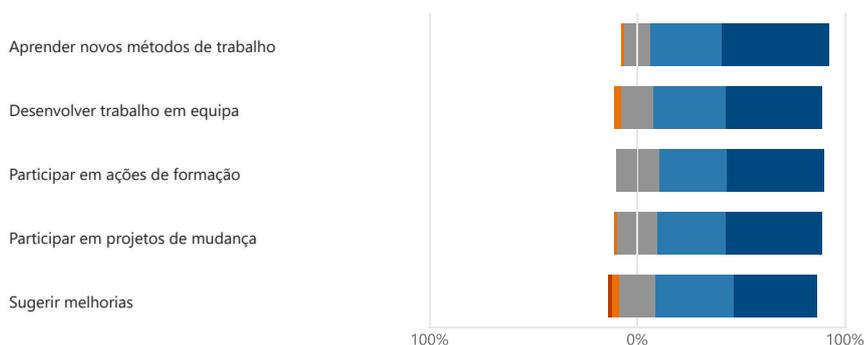
[Atualizar](#)

5 inquiridos (20%) responderam **nc** a esta pergunta.



15. Qual o seu **nível de motivação**, no contexto da SG, relativamente a:

1 2 3 4 5



16. O que falta para que o seu nível de motivação seja 5 em todos os itens?

14  
Respostas

Respostas Mais Recentes

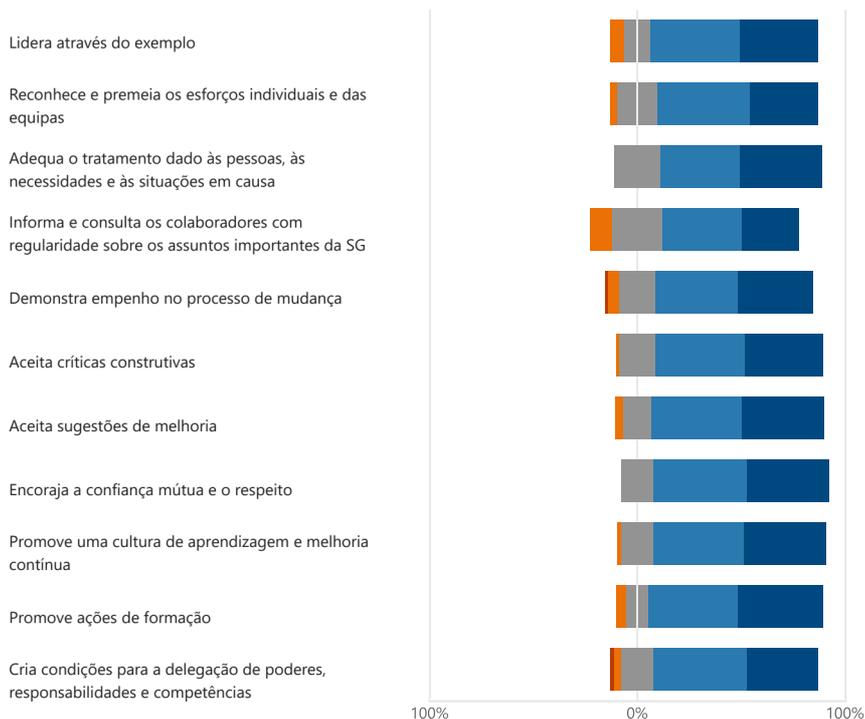
Atualizar

2 inquiridos (13%) responderam **Envolvimento** a esta pergunta.



17. Até que ponto **concorda ou discorda** com as seguintes declarações em torno das **práticas de liderança da gestão de topo** da SG (Direção)?

1 2 3 4 5



18. Apresente-nos algumas **ideias/sugestões** que possam contribuir para a melhoria das **práticas de liderança da gestão de topo** (Direção)?

10  
Respostas

Respostas Mais Recentes

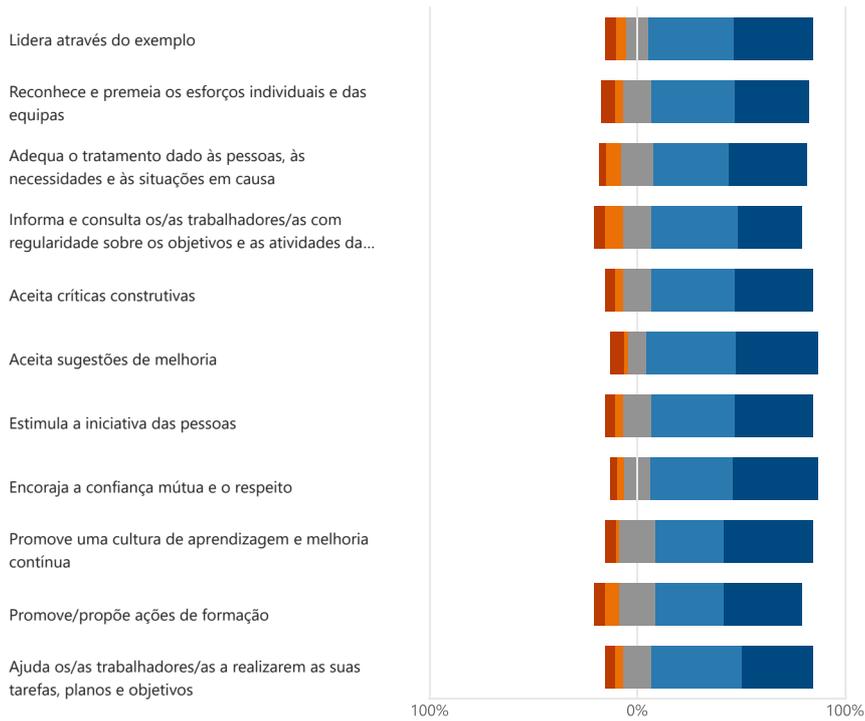
[Atualizar](#)

3 inquiridos (27%) responderam **trabalhadores** a esta pergunta.



19. Até que ponto **concorda ou discorda** com as seguintes declarações em torno das **práticas de liderança da gestão** intermédia (Diretor/a de Serviços)?

1 2 3 4 5



20. Apresente-nos algumas **ideias/sugestões** que possam contribuir para a melhoria das **práticas de liderança da gestão intermédia** (Diretor/a de Serviços)?

9  
Respostas

Respostas Mais Recentes

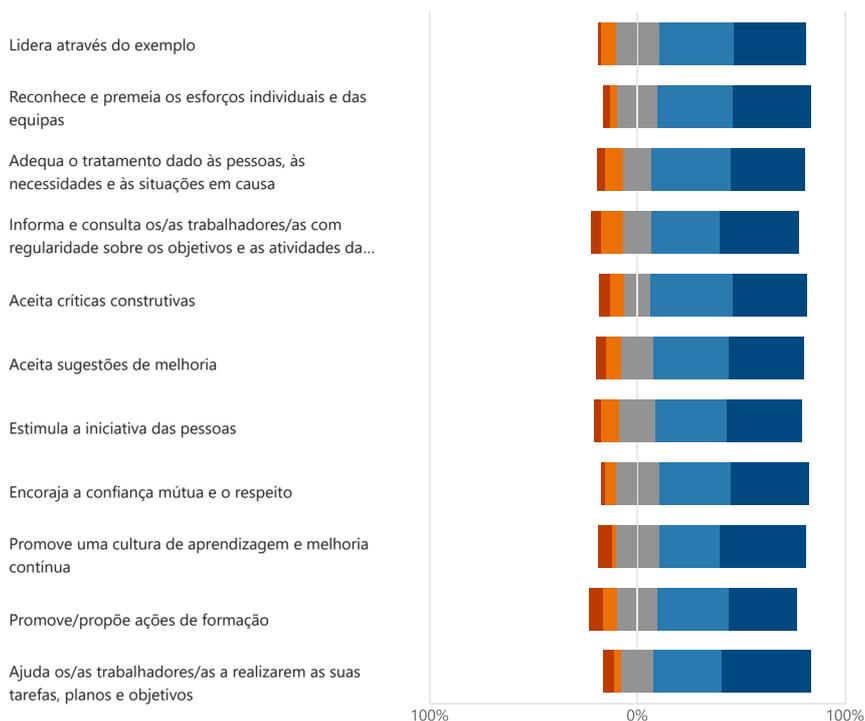
Atualizar

2 inquiridos (20%) responderam **Melhoria** a esta pergunta.



21. Até que ponto **concorda ou discorda** com as seguintes declarações em torno das **práticas de liderança da gestão direta** (Chefe de Divisão ou Coordenador/a)?

1 2 3 4 5



22. Apresente-nos algumas **ideias/sugestões** que possam contribuir para a melhoria das **práticas de liderança da gestão direta** (Chefe de Divisão ou Coordenador/a)?

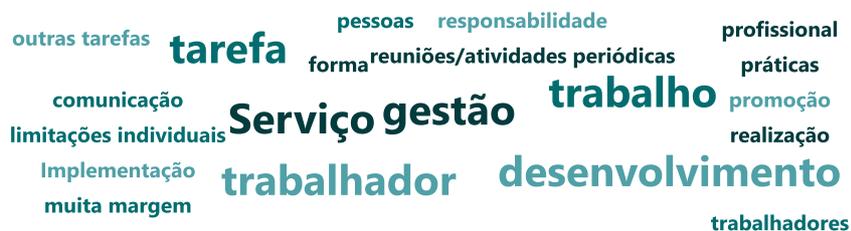
11

Respostas

Respostas Mais Recentes

[Atualizar](#)

2 inquiridos (17%) responderam **gestão** a esta pergunta.



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

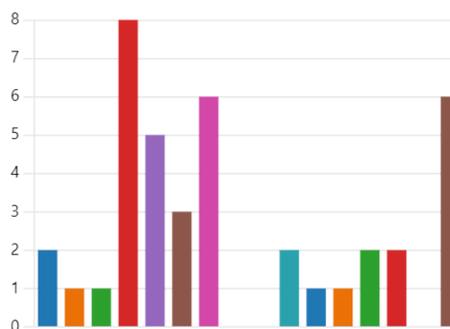
Dirigente	5
Técnico Superior	29
Assistente Técnico	10
Assistente Operacional	0



24. Em que **área exerce normalmente funções** (opcional)?

Assinale apenas a principal área de atividade onde exerce funções na SGMTSSS

Administração dos Recursos Hu...	2
Apoio Geral	1
Arquivo	1
Compras	8
Financeira	5
Formação	3
Gestão de Recursos Humanos	6
Informação ao cidadão	0
Informação e documentação téc...	0
Jurídica	2
Logística e aprovisionamento	1
Manutenção e conservação físic...	1
Qualidade e inovação	2
Relações públicas e comunicação	2
Secretariado	0
Outra, não mencionada acima	6



## Anexo 6

# Clientes 2023 - Inquérito de Avaliação de Satisfação

A Secretaria-Geral do MTSSS pede que, até dia **3 de março**, dê 5 minutos do seu tempo para responder a este breve inquérito de avaliação da satisfação dos clientes.

A sua participação é importante para nós, para, numa perspetiva de melhoria contínua, aferirmos a satisfação dos nossos clientes quanto às diferentes dimensões dos serviços prestados em 2023.

Não há respostas certas ou erradas relativamente a qualquer dos itens, pretendendo-se apenas a sua opinião pessoal e sincera.

Este questionário é de natureza confidencial e o seu tratamento é efetuado de uma forma global, não sendo sujeito a uma análise individualizada, o que significa que o seu anonimato é respeitado.

Antecipadamente gratos pela sua colaboração.

\* Obrigatória

Ao preencher o questionário tenha em conta que o **grau de satisfação**:

1 = Muito Insatisfeito   2 = Insatisfeito   3 = Pouco satisfeito   4 = Satisfeito   5 = Muito Satisfeito

1. Considera-se satisfeito/a com o **desempenho global** da Secretaria-Geral (SG)? \*

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<input type="radio"/>				

2. Apresente-nos algumas **ideias/sugestões** que possam contribuir para a **melhoria do desempenho global** da SG.

3. Assinale o seu grau de satisfação relativamente ao **atendimento** da SG. \*

	1	2	3	4	5
Cortesia dos trabalhadores/as	<input type="radio"/>				
Tempo de espera	<input type="radio"/>				
Clareza da linguagem	<input type="radio"/>				
Agilidade da resposta	<input type="radio"/>				
Serviço de atendimento e recepção					

4. Indique algumas **ideias/sugestões** que possam contribuir para a **melhoria do atendimento** da SG.

5. Assinale o seu grau de satisfação relativamente aos **serviços** da SG. \*

	1	2	3	4	5
Qualidade do serviço prestado	<input type="radio"/>				
Objetividade face ao pedido	<input type="radio"/>				
Cumprimento de prazos	<input type="radio"/>				

6. Apresente-nos algumas **ideias/sugestões** que possam contribuir para a **melhoria dos serviços da SG**.

7. Assinale o seu grau de satisfação relativamente à **informação disponibilizada** pela SG. \*

	1	2	3	4	5
Facilidade de acesso à informação	<input type="radio"/>				
Utilidade da informação	<input type="radio"/>				
Clareza da informação	<input type="radio"/>				
Adequação dos canais utilizados (telefone, e-mail, presencial)	-	-	-	-	-

8. algumas **ideias/sugestões** que possam contribuir para a **melhoria da informação disponibilizada** pela SG.

9. Assinale o seu grau de satisfação relativamente à **participação dos clientes** na melhoria dos processos da SG. \*

	1	2	3	4	5
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"/>				

10. algumas **ideias/sugestões** que possam contribuir para a **participação dos clientes** na melhoria dos processos da SG.

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

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				

12. Apresente-nos algumas **ideias/sugestões** que possam contribuir para a **melhoria do desempenho ético** da SG.

13. Assinale o seu grau de satisfação com as **condições de higiene, segurança e instalações** disponibilizadas pela SG. \*

	1	2	3	4	5
Condições de higiene e segurança no edifício	<input type="radio"/>				
Sala de Refeições (6º andar)	<input type="radio"/>				

14. Apresente-nos algumas **ideias/sugestões** que possam contribuir para a **melhoria das condições de higiene, segurança e instalações** disponibilizadas pela SG.

15. Conhece as iniciativas desenvolvidas pela SG no âmbito da **sustentabilidade**? \*

Sim

Não

16. Indique algumas das iniciativas desenvolvidas pela SG no âmbito da **sustentabilidade** que conhece.

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

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

19. A que **serviço(s) da SG** se refere a sua avaliação?

Por favor, selecione **todas** as que se aplicam, escolhendo o(s) serviço(s) que mais solicitou, ou a que pretende dar maior relevância.

\*

Administração dos RH

20. Indique a frequência de utilização dos serviços da SG. \*

Muito frequente

Frequente

Pouco frequente

Quase nunca

Nunca

Jurídico

Logística e aprovisionamento

Manutenção e conservação física das instalações

Qualidade e Inovação

21. O serviço/organismo a que pertence está sediado no Edifício da Praça de Londres? \*

Sim

Não

22. Indique, por favor, o tipo de serviço a que pertence. \*

Gabinetes Ministeriais

Serviço Administração Direta

Serviço Administração Indireta

Outro

23. Qual o serviço/organismo a que pertence? (opcional)

---

Este conteúdo não foi criado nem é aprovado pela Microsoft. Os dados que submeter serão enviados para o proprietário do formulário.

 Microsoft Forms

# Cientes 2023 - Inquérito de Avaliação de Satisfação

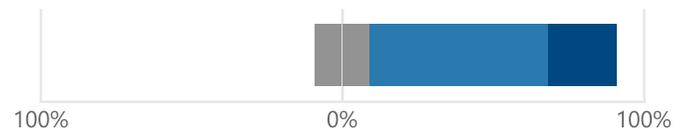
22 Respostas

199:31 Tempo médio de conclusão

Fechado Estado

1. Considera-se satisfeito/a com o **desempenho global** da Secretaria-Geral (SG)? (0 ponto)

■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5



2. Apresente-nos algumas **ideias/sugestões** que possam contribuir para a **melhoria do desempenho global** da SG.

(0 ponto)

5

Respostas

Respostas Mais Recentes

"Maior agilidade nos pedidos de apoio"

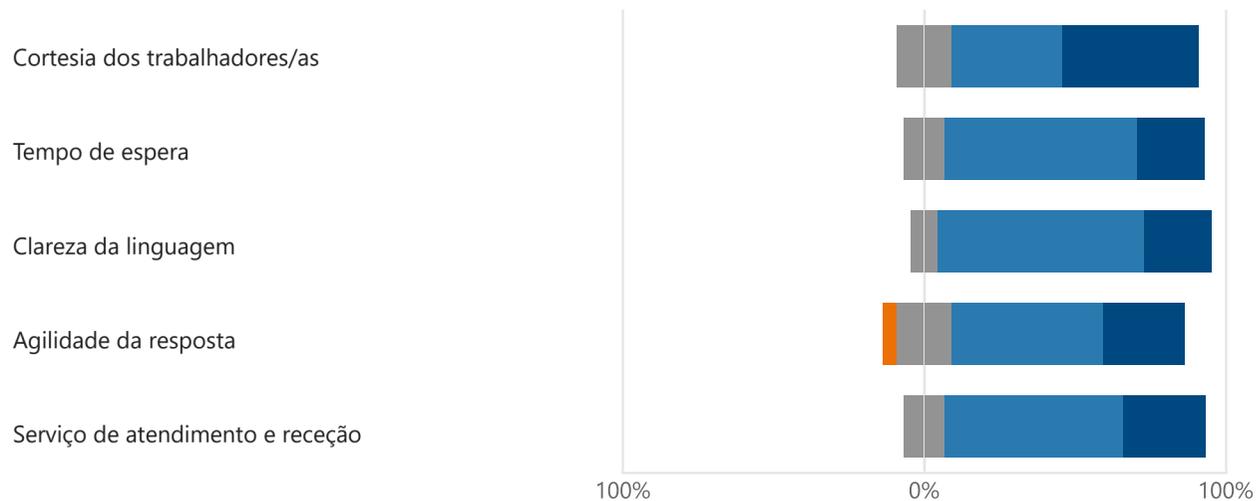
"Darem conhecimento de todas as notificações do tribunal e desenvolviment..."

1 inquiridos (20%) responderam **notificações** a esta pergunta.

**desenvolvimentos** **apoio** **Reforço prestação**  
**processos tribunal** **notificações** **pedidos de serviço**  
**equipas** **conhecimento** **Maior agilidade** **melhoria**  
**desempenho**

3. Assinale o seu grau de satisfação relativamente ao **atendimento** da SG. (0 ponto)

■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5



4. Apresente-nos algumas **ideias/sugestões** que possam contribuir para a **melhoria do atendimento** da SG.

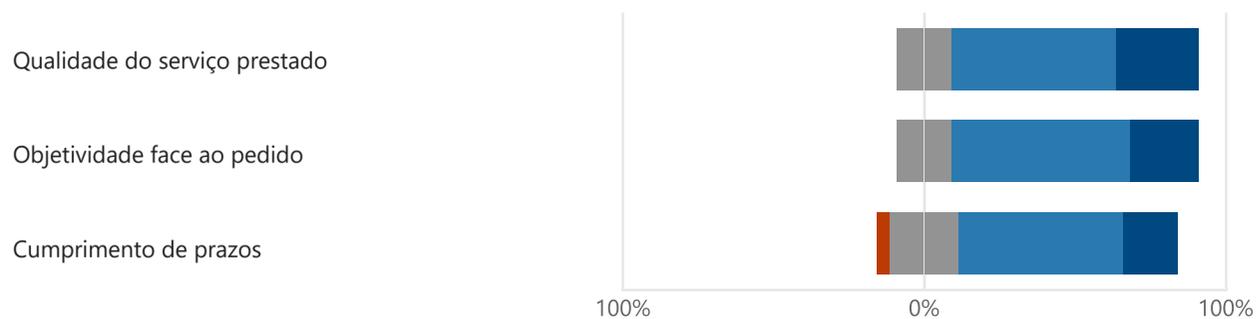
(0 ponto)

3  
Respostas

Respostas Mais Recentes

5. Assinale o seu grau de satisfação relativamente aos **serviços** da SG. (0 ponto)

■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5



6. Apresente-nos algumas **ideias/sugestões** que possam contribuir para a **melhoria dos serviços da SG.** (0 ponto)

3  
Respostas

Respostas Mais Recentes

"A SG tem que ser mais proativa no que respeita a aprovações prévias de des..."

7. Assinale o seu grau de satisfação relativamente à **informação disponibilizada** pela SG. (0 ponto)

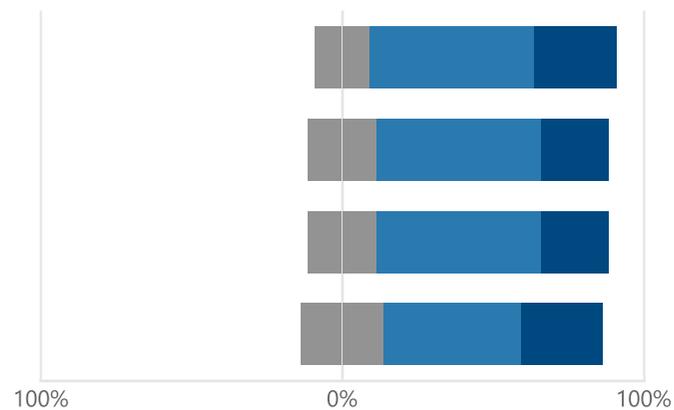
■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5

Facilidade de acesso à informação

Utilidade da informação

Clareza da informação

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



8. Apresente-nos algumas **ideias/sugestões** que possam contribuir para a **melhoria da informação disponibilizada** pela SG. (0 ponto)

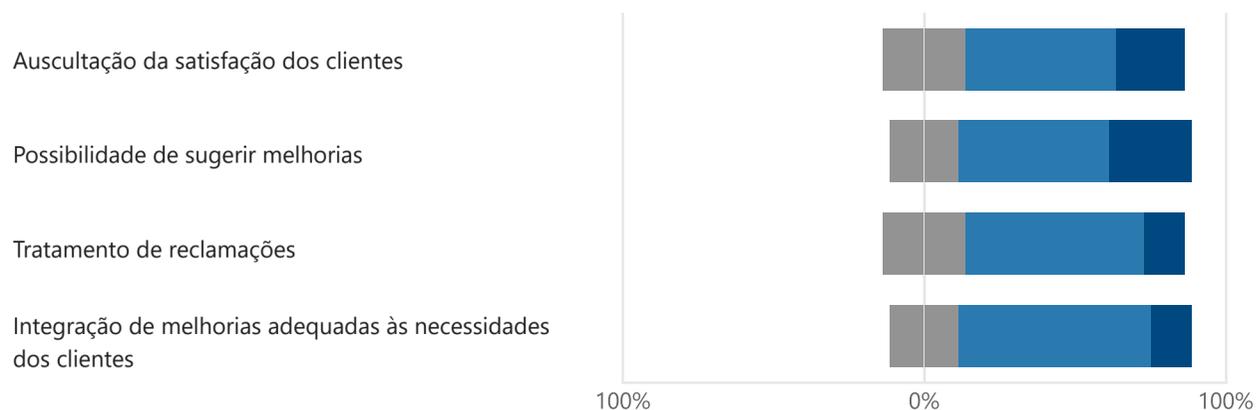
2

Respostas

Respostas Mais Recentes

9. Assinale o seu grau de satisfação relativamente à **participação dos clientes** na melhoria dos processos da SG. (0 ponto)

■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5



10. Apresente-nos algumas **ideias/sugestões** que possam contribuir para a **participação dos clientes** na melhoria dos processos da SG. (0 ponto)

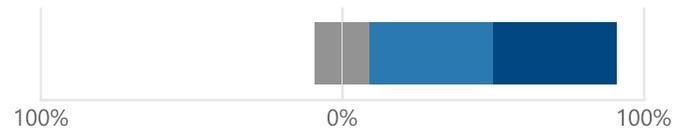
2

Respostas

Respostas Mais Recentes

11. Qual o seu grau de satisfação com o **desempenho ético** da SG? (0 ponto)

■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5



12. Apresente-nos algumas **ideias/sugestões** que possam contribuir para a **melhoria do desempenho ético** da SG. (0 ponto)

2

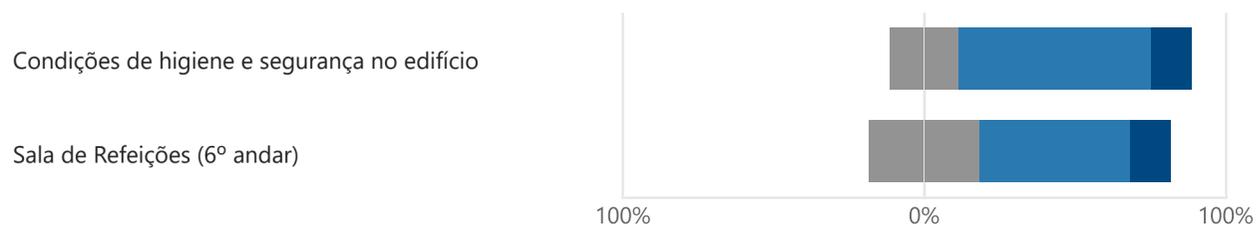
Respostas

Respostas Mais Recentes

13. Assinale o seu grau de satisfação com as **condições de higiene, segurança e instalações** disponibilizadas pela SG.

(0 ponto)

■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5



14. Apresente-nos algumas **ideias/sugestões** que possam contribuir para a **melhoria das condições de higiene, segurança e instalações** disponibilizadas pela SG.

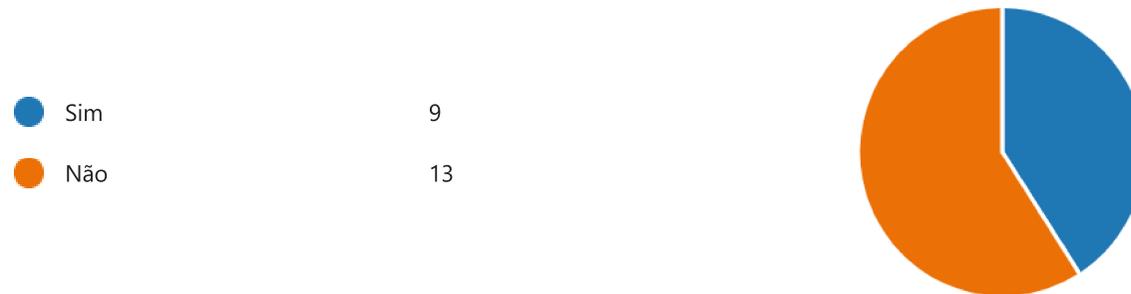
(0 ponto)

2

Respostas

Respostas Mais Recentes

15. Conhece as iniciativas desenvolvidas pela SG no âmbito da **sustentabilidade**? (0 ponto)



16. Indique algumas das iniciativas desenvolvidas pela SG no âmbito da **sustentabilidade** que conhece. (0 ponto)

4  
Respostas

Respostas Mais Recentes

---

17. Qual a **principal dificuldade** identificada na resposta dos nossos serviços à sua solicitação? (0 ponto)

4  
Respostas

Respostas Mais Recentes

---

18. Identifique as suas **necessidades e expectativas** (atuais ou futuras) relativamente ao serviço (0 ponto)  
prestado pela SG.

4

Respostas

Respostas Mais Recentes

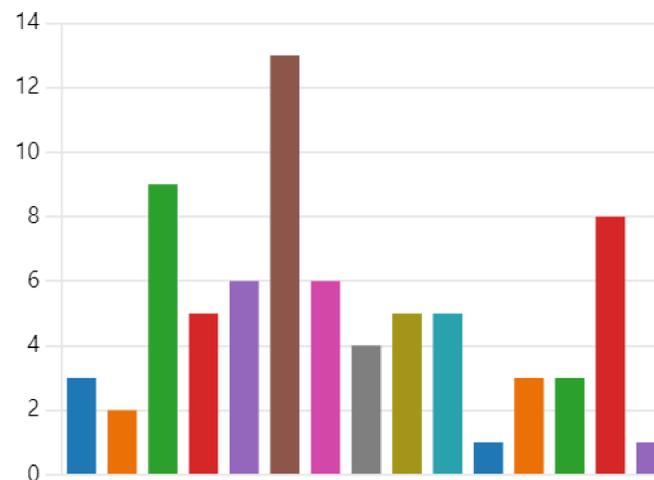
---

19. A que **serviço(s) da SG** se refere a sua avaliação?

(0 ponto)

Por favor, selecione **todas** as que se aplicam, escolhendo o(s) serviço(s) que mais solicitou, ou a que pretende dar maior relevância.

● Administração dos RH	3
● Arquivo	2
● Atendimento e Recepção	9
● Comunicação	5
● Financeiro	6
● Formação	13
● Gestão dos RH	6
● Informação e documentação téc...	4
● Jurídico	5
● Logística e aprovisionamento	5
● Manutenção e conservação físic...	1
● Qualidade e Inovação	3
● Relações Públicas	3
● Unidade Ministerial de Compras	8
● Outro	1



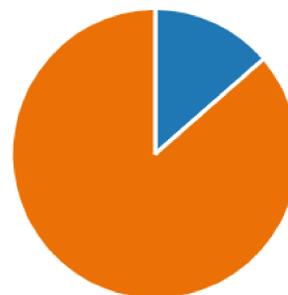
20. Indique a frequência de utilização dos serviços da SG. (0 ponto)

 Muito frequente	4
 Frequente	10
 Pouco frequente	6
 Quase nunca	1
 Nunca	1



21. O serviço/organismo a que pertence está sediado no Edifício da Praça de Londres? (0 ponto)

 Sim	3
 Não	19



22. Indique, por favor, o tipo de serviço a que pertence. (0 ponto)

	Gabinetes Ministeriais	0
	Serviço Administração Direta	10
	Serviço Administração Indireta	8
	Outro	3
	Outro	1



23. Qual o serviço/organismo a que pertence? (opcional) (0 ponto)

7  
Respostas

Respostas Mais Recentes  
"ACT"

2 inquiridos (29%) responderam **IP** a esta pergunta.

**IGFCSS Gabinetes Ministeriais**  
**Secretaria Geral IP ACT IGFSS** questão  
**MTSSS** I.P

## Anexo 7

# Fornecedores 2023 - Inquérito de Avaliação de Satisfação

A Secretaria-Geral do MTSSS pede que, até dia **3 de março**, nos dê 5 minutos do seu tempo para responder a este breve inquérito de avaliação da satisfação dos fornecedores.

A sua participação é importante para nós, para aferirmos o trabalho desenvolvido em 2023, de modo a melhorar as relações de prestação de serviços estabelecidas.

Não há respostas certas ou erradas relativamente a qualquer dos itens, pretendendo-se apenas a sua opinião pessoal e sincera.

Este questionário é de natureza confidencial e o seu tratamento é efetuado de uma forma global, não sendo sujeito a uma análise individualizada, o que significa que o seu anonimato é respeitado.

Antecipadamente gratos pela sua colaboração.

\* Obrigatória

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

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				

2. Assinale o seu grau de satisfação relativamente ao **atendimento** da SG. \*

	1	2	3	4	5
Cortesia dos trabalhadores/as	<input type="radio"/>				
Tempo de Espera	<input type="radio"/>				
Clareza da Linguagem	<input type="radio"/>				
Agilidade da Resposta	<input type="radio"/>				

3. Assinale o seu grau de satisfação relativamente à **informação** disponibilizada pela SG \*

	1	2	3	4	5
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 sua **principal dificuldade** na relação estabelecida com os serviços da SG? \*

5. Identifique as suas **necessidades e expectativas** (atuais ou futuras) relativamente à SG. \*

6. Apresente-nos algumas **ideias/sugestões** que possam contribuir para a melhoria da relação com os serviços da SG. \*

7. Identifique, por favor, qual **o tipo de serviço** que disponibiliza à SG. \*

- Consultoria
- Economato
- Empreitadas
- Limpeza
- Manutenção de equipamentos
- Manutenção de Instalações
- Manutenção de viaturas
- Serviço de Telecomunicações
- SI e TI

8. Qual o serviço/empresa a que pertence? (opcional)

# Cientes 2023 - Inquérito de Avaliação de Satisfação

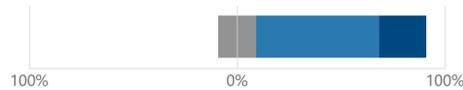
22 Respostas

199:31 Tempo médio de conclusão

Fechado Estado

1. Considera-se satisfeito/a com o **desempenho global** da Secretaria-Geral (SG)? (0 ponto)

1 2 3 4 5



2. Apresente-nos algumas **ideias/sugestões** que possam contribuir para a **melhoria do desempenho global** da SG. (0 ponto)

5 Respostas

Respostas Mais Recentes

"Maior agilidade nos pedidos de apoio"

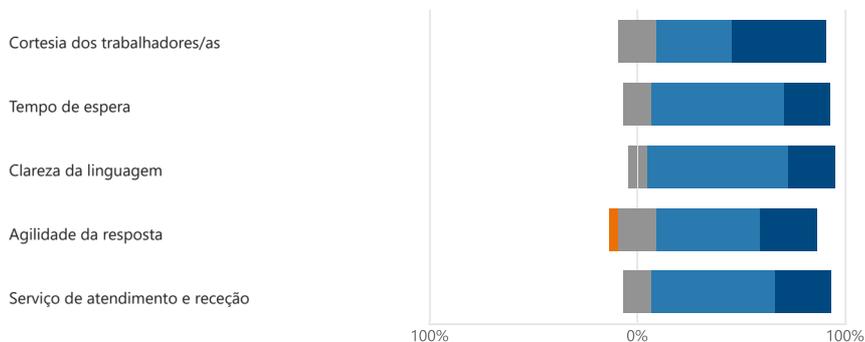
"Darem conhecimento de todas as notificações do tribunal e desenvolviment..."

1 inquiridos (20%) responderam **notificações** a esta pergunta.

desenvolvimentos apoio Reforço prestação  
processos tribunal notificações pedidos de serviço  
equipas conhecimento Maior agilidade melhoria  
desempenho

3. Assinale o seu grau de satisfação relativamente ao **atendimento** da SG. (0 ponto)

1 2 3 4 5



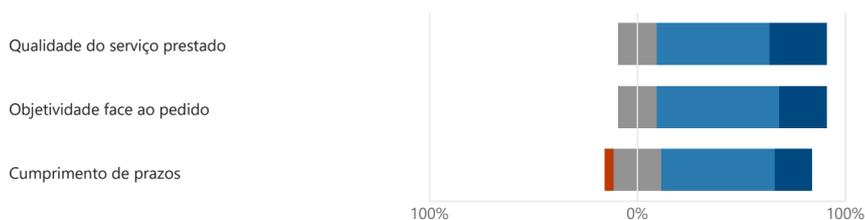
4. Apresente-nos algumas **ideias/sugestões** que possam contribuir para a **melhoria do atendimento** da SG. (0 ponto)

3  
Respostas

Respostas Mais Recentes

5. Assinale o seu grau de satisfação relativamente aos **serviços** da SG. (0 ponto)

1 2 3 4 5



6. Apresente-nos algumas **ideias/sugestões** que possam contribuir para a **melhoria dos serviços da SG**. (0 ponto)

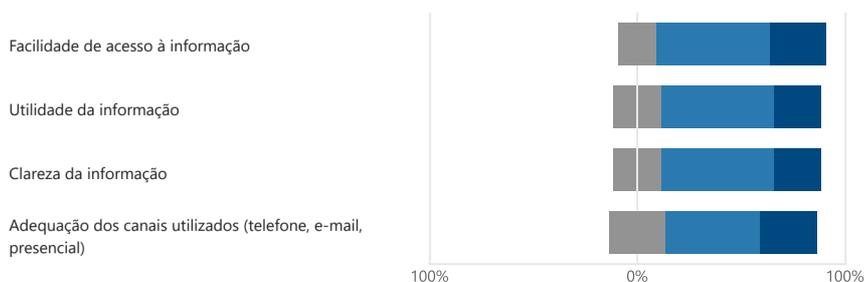
3  
Respostas

Respostas Mais Recentes

"A SG tem que ser mais proativa no que respeita a aprovações prévias de des..."

7. Assinale o seu grau de satisfação relativamente à **informação disponibilizada** pela SG. (0 ponto)

1 2 3 4 5



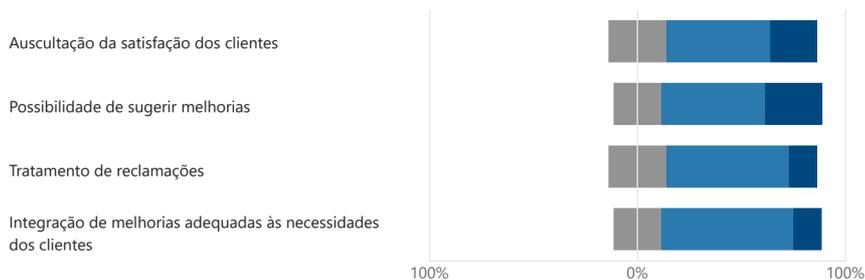
8. Apresente-nos algumas **ideias/sugestões** que possam contribuir para a **melhoria da informação disponibilizada** pela SG. (0 ponto)

2  
Respostas

Respostas Mais Recentes

9. Assinale o seu grau de satisfação relativamente à **participação dos clientes** na melhoria dos processos da SG. (0 ponto)

1 2 3 4 5



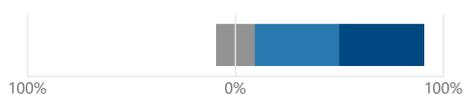
10. Apresente-nos algumas **ideias/sugestões** que possam contribuir para a **participação dos clientes** na melhoria dos processos da SG. (0 ponto)

2  
Respostas

Respostas Mais Recentes

11. Qual o seu grau de satisfação com o **desempenho ético** da SG? (0 ponto)

1 2 3 4 5



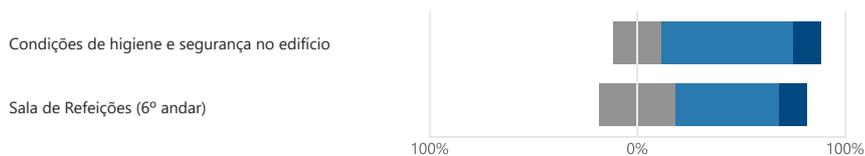
12. Apresente-nos algumas **ideias/sugestões** que possam contribuir para a **melhoria do desempenho ético** da SG. (0 ponto)

2  
Respostas

Respostas Mais Recentes

13. Assinale o seu grau de satisfação com as **condições de higiene, segurança e instalações** disponibilizadas pela SG. (0 ponto)

1 2 3 4 5



14. Apresente-nos algumas **ideias/sugestões** que possam contribuir para a **melhoria das condições de higiene, segurança e instalações** disponibilizadas pela SG. (0 ponto)

2  
Respostas

Respostas Mais Recentes

15. Conhece as iniciativas desenvolvidas pela SG no âmbito da **sustentabilidade**? (0 ponto)

● Sim 9  
● Não 13



16. Indique algumas das iniciativas desenvolvidas pela SG no âmbito da **sustentabilidade** que conhece. (0 ponto)

4  
Respostas

Respostas Mais Recentes

17. Qual a **principal dificuldade** identificada na resposta dos nossos serviços à sua solicitação? (0 ponto)

4  
Respostas

Respostas Mais Recentes

18. Identifique as suas **necessidades e expectativas** (atuais ou futuras) relativamente ao serviço prestado pela SG. (0 ponto)

4  
Respostas

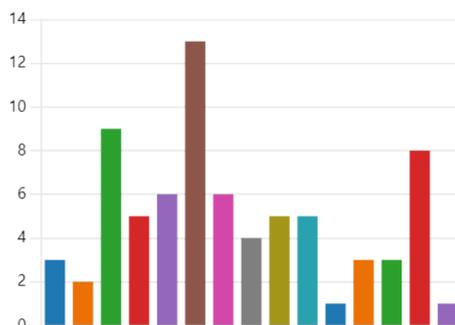
Respostas Mais Recentes

19. A que **serviço(s) da SG** se refere a sua avaliação?

(0 ponto)

Por favor, selecione **todas** as que se aplicam, escolhendo o(s) serviço(s) que mais solicitou, ou a que pretende dar maior relevância.

● Administração dos RH	3
● Arquivo	2
● Atendimento e Recepção	9
● Comunicação	5
● Financeiro	6
● Formação	13
● Gestão dos RH	6
● Informação e documentação téc...	4
● Jurídico	5
● Logística e aprovisionamento	5
● Manutenção e conservação físic...	1
● Qualidade e Inovação	3
● Relações Públicas	3
● Unidade Ministerial de Compras	8
● Outro	1



20. Indique a frequência de utilização dos serviços da SG. (0 ponto)

● Muito frequente	4
● Frequente	10
● Pouco frequente	6
● Quase nunca	1
● Nunca	1



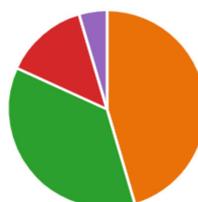
21. O serviço/organismo a que pertence está sediado no Edifício da Praça de Londres? (0 ponto)

● Sim	3
● Não	19



22. Indique, por favor, o tipo de serviço a que pertence. (0 ponto)

● Gabinetes Ministeriais	0
● Serviço Administração Direta	10
● Serviço Administração Indireta	8
● Outro	3
● Outro	1



23. Qual o serviço/organismo a que pertence? (opcional) (0 ponto)

7  
Respostas

Respostas Mais Recentes  
"ACT"

2 inquiridos (29%) responderam IP a esta pergunta.

**IGFCSS** **Gabinetes Ministeriais**  
**Secretaria Geral** **IP** **ACT** **IGFSS** **questão**  
**MTSSS** **I.P**

## Anexo 8

## Sistema Controlo Interno – Questionário 2023

Questões	Aplicado			Fundamentação
	S	N	NA	
<b>1 – Ambiente de controlo</b>				
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. Com a reorganização interna ocorrida em 2023, o NAI foi integrado na Direção de Serviços de Apoio Jurídico e Contencioso.
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 2023.
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.
<b>2 – Estrutura organizacional</b>				
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

Questões	Aplicado			Fundamentação
	S	N	NA	
2.2 Qual a percentagem de colaboradores do serviço avaliados de acordo com o SIADAP 2 e 3?	X			Aplicado a todos os trabalhadores (100%)
2.3 Qual a percentagem de colaboradores do serviço que frequentaram pelo menos uma ação de formação?	X			62% dos trabalhadores frequentaram pelo menos uma ação de formação.
<b>3 – Atividades e procedimentos de controlo administrativo implementados no serviço</b>				
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.
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.
<b>3.7</b> 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.
<b>3.8</b> Existe um plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas?	X			Sim
<b>3.9</b> O plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas é executado e monitorizado?	X			O NIQ efetuou a monitorização do Plano e elaborou relatório para o Tribunal de Contas (CPC). Em 2023 foi realizada a respetiva monitorização do Plano e elaborado o correspondente relatório, reportada ao exercício de 2022, verificando-se uma taxa de implementação 94,92%.
<b>4 – Fiabilidade dos sistemas de informação</b>				
<b>4.1</b> 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.
<b>4.2</b> 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.
<b>4.3</b> 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.
<b>4.4</b> 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.
<b>4.5</b> Estão instituídos requisitos de segurança para o acesso de terceiros a informação ou ativos do serviço?	X			Os sistemas/aplicações têm níveis de acesso diferentes, em função dos perfis dos utilizadores.
<b>4.6</b> A informação dos computadores de rede está devidamente salvaguardada (existência de <i>backups</i> )?	X			Existem <i>backups</i> - Os dados em <i>Rouming Profile</i> estão salvaguardados. Existe um sistema <i>de disaster recover local</i> , da responsabilidade do II, e do sistema RAFF central e GeRFiP (residente no Datacenter da eSPap). Estão implementados sistemas de segurança específicos centrais designadamente <i>firewall</i> , anti-vírus, <i>anti-spam</i> , etc. O <i>Data Center Local</i> está equipado com sistema de

Questões	Aplicado			Fundamentação
	S	N	NA	
				<p>acesso através de cartão magnético.</p> <p>As aplicações têm <i>login</i> e <i>password</i> de acesso específicas.</p> <p>Existem <i>cópias</i> de todos os <i>logins</i> e <i>passwords</i> de servidores no cofre residente na área de informática.</p> <p>Estas funções são asseguradas desde 1 de julho de 2014 pelo II do Ministério.</p>
4.7 A segurança na troca de informações e <i>software</i> está garantida?	X			<p>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.</p> <p>Quanto à saída/entrada de informação para o exterior (efetuado pela rede central) há sistema de segurança.</p>

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

## Anexo 9

## Benchmarking – exercício de 2023

### Enquadramento

Âmbito	Indicador	SG PCM	SG MJ	SG MF	SG EC	SG MTSSS	SG MS	SG AAC
Recursos humanos (31/12/2023)	Número total de trabalhadores em exercício de funções	246	84	120	159	105	52	168
	Número de dirigentes intermédios	13	12	10	12	11	6	21
	Número de coordenadores técnicos	1	2	2	1	1	0	4
	Índice tecnicidade (sentido restrito)	64%	51%	41,67%	72,3%	56,19%	50%	64,88%
	Índice tecnicidade (sentido lato, inclui técnico superior e pessoal informática)	73%	55%	55%	73,6%	N/A	50%	81,54%
Recursos financeiros	Número de vencimentos processados e pagos pelo orçamento da SG	3.385	1.261	1.681	18.667	1.349	789	2.122
	Valor do orçamento de funcionamento (em milhões de €)	24,99	4,97	4,16	71,5	5,60	10,6	10,1
	Valor do orçamento de investimento (em milhões de €)	3,37	3,35	0,02	274,1	1,43	0,0496	16,3
	Número de contratos geridos	781	40	57	64	889	385	74

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

## Serviços Prestados

Indicador		SG PCM	SG MJ	SG MF	SG EC	SG MTSSS	SG MS	SG AAC
Número de entidades clientes por tipologia de serviços	Recursos Humanos	49	17	16	26	13	4	29
	Recursos Financeiros	30	7	8	94	18	4	10
	Aprovisionamento/logística	19	7	12	8	15	4	25
	Formação	48	16	4	46	28	37	10
	Comunicação e relações públicas	19	16	11	1.052	31	9	20
	Arquivo e documentação	52	16	10	38	31	24	14
	Inovação e qualidade	0	1	17	16	31	ND	NA
	Informática	19	7	2.600	23	-	4	8
	Jurídicos	17	16	281	35	31	14	ND
	UMC	72	25	16	140	23	NA	14
UGP	13	NA	16	20	23	68	ND	
Número de clientes - Cidadão		ND	-	158	35.773	10.670	3.239.630 <sup>1</sup>	220.000
Número global de vencimentos processados		30.472	2.047	9.326	20.067	7561	1.446	9211
Número global de orçamentos geridos		67	5	23	6	23	4	37

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

<sup>1</sup> Número de utilizadores do Portal do SNS + número de cidadãos atendidos por telefone, presencialmente, e por email/correio

## Resultados

Área	Indicador	SG PCM	SG MJ	SG MF	SG EC	SG MTSSS	SG MS	SG AAC
Finanças	Taxa de Execução Orçamental de Funcionamento	95%	94,4%	95%	93,95%	94,87%	90%	88,94%
	Prazo médio de pagamento a fornecedores (em dias)	53,6	0	58	12,78	23	0,41	60
Qualidade	Índice de satisfação global clientes externos	3,6	4,7	0,612	4,29	4,1	4,40	4,5
	Índice de satisfação global clientes internos	3,9	ND	0,44	4,30	4	4,20	4,1
Gestão	Percentagem de objetivos operacionais concretizados	83%	ND	100%	100%	100%	ND	ND
Informática	Prazo médio de resposta a pedidos (em horas)	ND	ND	15	4h11	N/A	3	00h30
Jurídica	Prazo médio de resposta a pedidos de informação/ pareceres em processos gratuitos (em dias)	ND	8,1	8	7,10	8 dias	7	ND
Arquivo e Documentação	Número de metros lineares do arquivo histórico tratados	1.614	-	147,7	548	126	NA	146
UMC	Percentagem de categorias centralizadas	100%	50%	87,5%	100%	66,67%	NA	81%
Património	Percentagem de imóveis registados no SIIE	100%	NA	100%	100%	100%	99%	100%
Recursos Humanos	Percentagem de trabalhadores que frequentaram formação	ND	90%	68,33%	85,88%	87,62%	51%	94%

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

<sup>2</sup> 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 <sup>3</sup>	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 <sup>4</sup>	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 <sup>5</sup>	(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) <sup>6</sup>	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

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

<sup>4</sup> Idem

<sup>5</sup> Objetivos planeados e não revistos

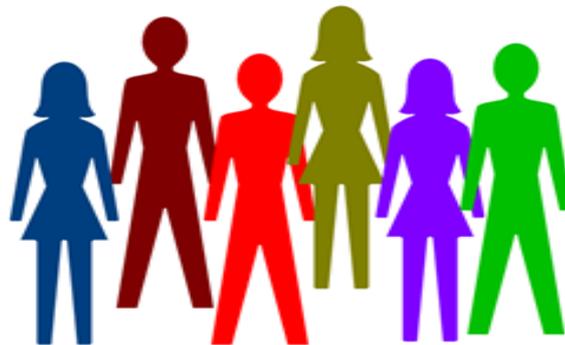
## Anexo 10



**SGMTSSS**

SECRETARIA-GERAL MINISTÉRIO DO TRABALHO  
SOLIDARIEDADE E SEGURANÇA SOCIAL

# Balanço Social 2023



## ÍNDICE

<b>Introdução</b> .....	3
<b>I – Recursos Humanos</b> .....	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 .....	14
<b>II – Encargos com Pessoal</b> .....	16
1. Remunerações mensais ilíquidas .....	16
2. Encargos com pessoal .....	18
3. Suplementos remuneratórios.....	19
4. Encargos com prestações sociais.....	19
5. Encargos com benefícios sociais.....	20
<b>III – Segurança e Saúde</b> .....	20
1. Acidentes de trabalho .....	20
2. Número e encargos das atividades de medicina no trabalho ocorridas durante o ano.....	21
3. Ações de formação e sensibilização em matéria de segurança e saúde no trabalho .....	21
<b>IV – Formação Profissional</b> .....	21
1. Participações em ações de formação por tipo, segundo a duração .....	21
2. Participações em ações de formação por cargo/carreira, segundo o tipo.....	22
3. Horas despendidas em formação.....	23
4. Despesas anuais .....	24
<b>V – Relações Profissionais</b> .....	24
<b>VI – Disciplina</b> .....	24
<b>VII – Indicadores de gestão</b> .....	25
<b>Perfil do(a) trabalhador(a) da SG</b> .....	26



## 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 2024, Direção de Serviços de Gestão de Recursos Humanos da SG do MTSSS



## I. Recursos Humanos

### 1. Efetivos

A SG, em 31 de dezembro de 2023, contava com um total de 105 efetivos, 13 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.

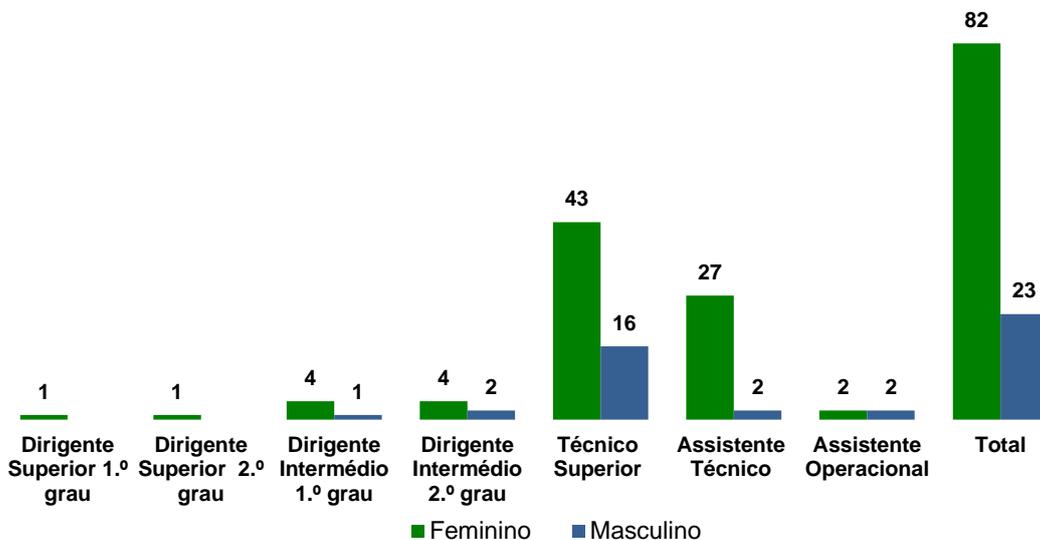
Grupo/cargo/carreira Modalidades de vinculação	CT em Funções Públicas por tempo indeterminado		Comissão de Serviço no âmbito da LTFP		TOTAL		TOTAL
	M	F	M	F	M	F	
Dirigente superior de 1º grau				1	0	1	1
Dirigente superior de 2º grau				1	0	1	1
Dirigente intermédio de 1º grau			1	4	1	4	5
Dirigente intermédio de 2º grau			2	4	2	4	6
Técnico Superior	16	43			16	43	59
Assistente técnico	2	27			2	27	29
Assistente operacional	2	2			2	2	4
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>72</b>	<b>3</b>	<b>10</b>	<b>23</b>	<b>82</b>	<b>105</b>

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

As carreiras de técnico superior (59) e de assistente técnico (29) concentravam o maior número de trabalhadores, representando, respetivamente, 56,19% e 27,62%, do total dos efetivos.

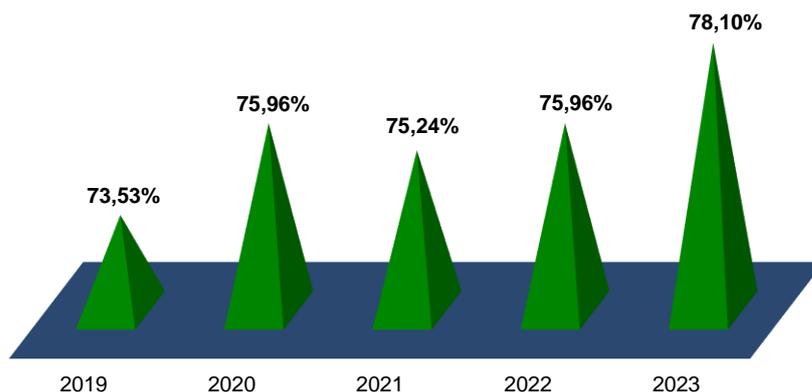
Constatou-se a predominância do género feminino com 78,10%.

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



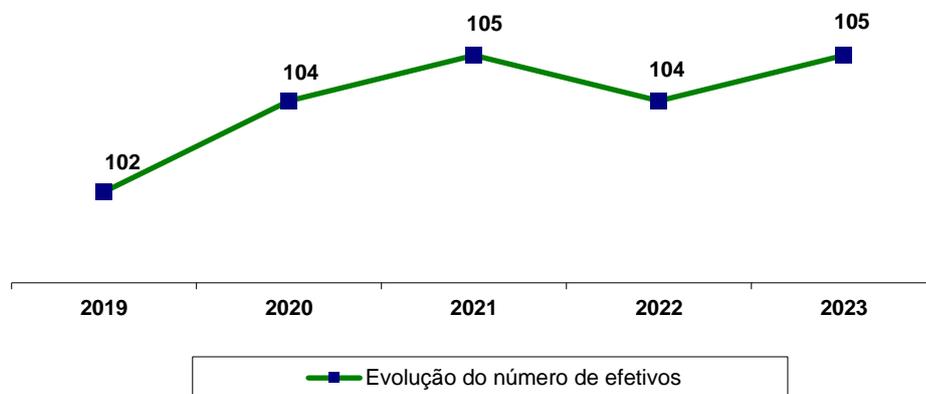
**Gráfico 1** – Distribuição dos trabalhadores por cargo/carreira, segundo o género

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

Conforme se pode verificar no gráfico infra, a variação do número de efetivos nos últimos 5 anos não é relevante.



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

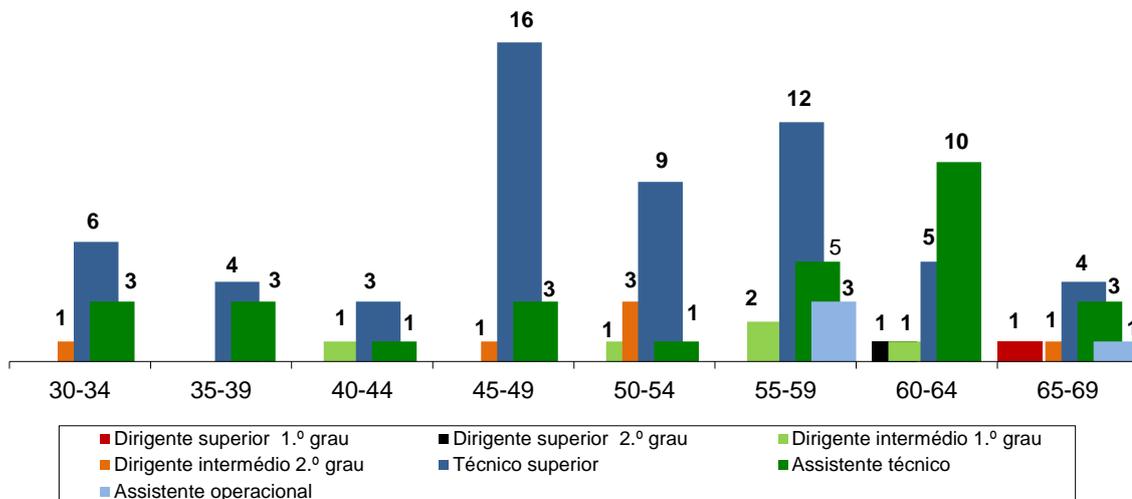
## 2. Efetivos por escalão etário e género

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	<b>1</b>
Dirigente superior de 2º grau															1				0	1	<b>1</b>
Dirigente intermédio de 1º grau							1			1			2		1				1	4	<b>5</b>
Dirigente intermédio de 2º grau			1						1	1	2						1	2	4		<b>6</b>
Técnico superior			2	4		4	1	2	3	13	3	6	4	8	1	4	2	2	16	43	<b>59</b>
Assistente técnico			1	2	1	2		1		3		1		5		10		3	2	27	<b>29</b>
Assistente operacional													2	1				1	2	2	<b>4</b>
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>17</b>	<b>5</b>	<b>9</b>	<b>6</b>	<b>16</b>	<b>1</b>	<b>16</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>23</b>	<b>82</b>	<b>105</b>

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

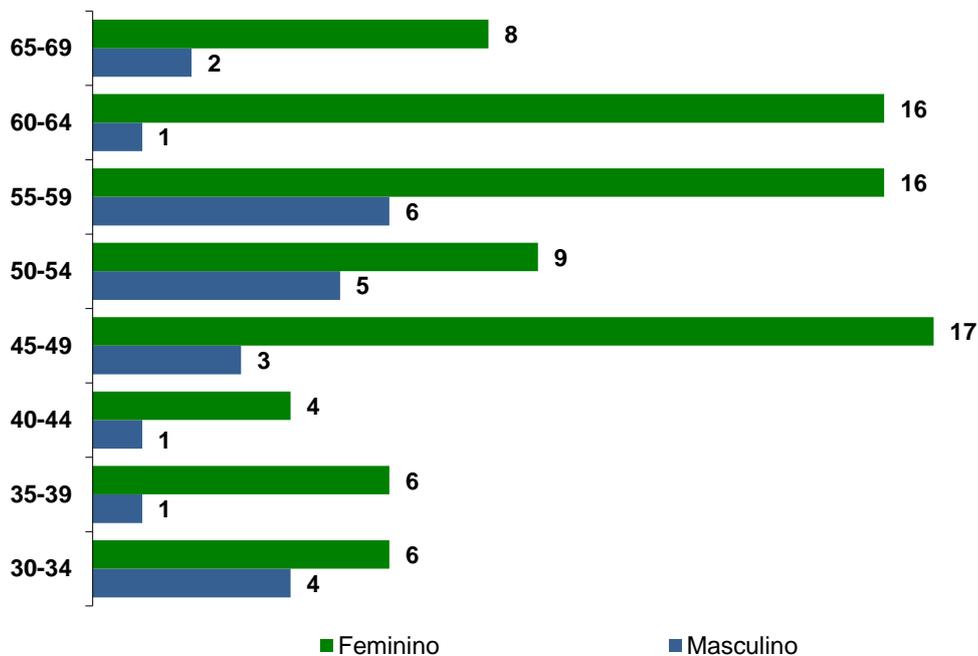
O escalão que integrava o maior número de trabalhadores era o de entre os 55-59 anos de idade com 22 trabalhadores, sendo o escalão etário com maior representatividade, seguido do escalão 45-49 com 20 trabalhadores.

Em 2023, os trabalhadores com 55 ou mais anos de idade (49) representaram 46,67%, percentagem superior à do ano anterior cuja taxa de envelhecimento era de 42,31%.



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

O género feminino predominou em todos os escalões etários, conforme demonstra o gráfico seguinte.



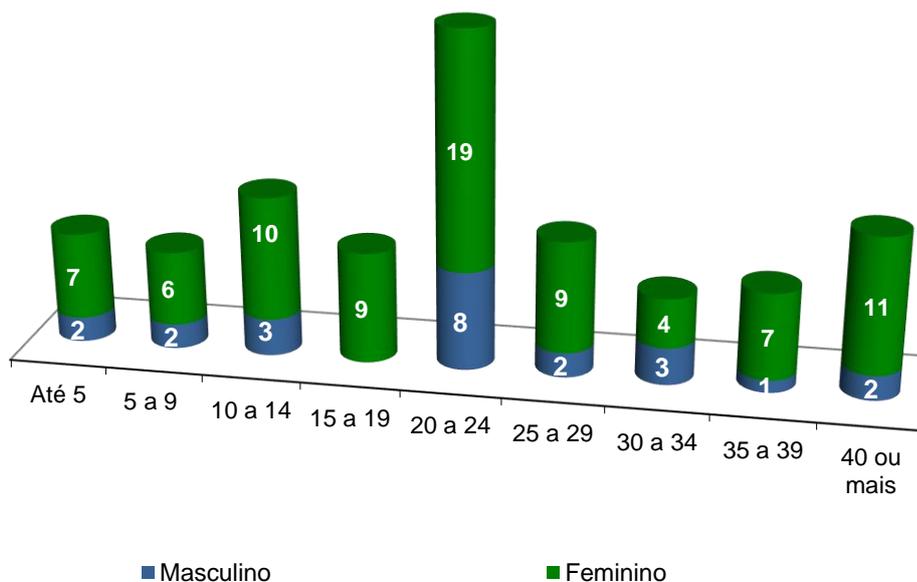
**Gráfico 5** – Distribuição dos efetivos segundo o escalão etário e género

### 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		M	F		
	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								2	1				1			1	4	5
Dirigente intermédio 2.º grau					1			1	1	2					1					2	4	6
Técnico superior	2	5	1	4	1	7		7	6	9	2	3	1	2	1	4	2	2	16	43	59	
Assistente técnico		2	1	1	1	3		1		7		4		1		2		6	2	27	29	
Assistente operacional									1	1			1					1		2	2	4
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>8</b>	<b>19</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>11</b>	<b>23</b>	<b>82</b>	<b>105</b>	

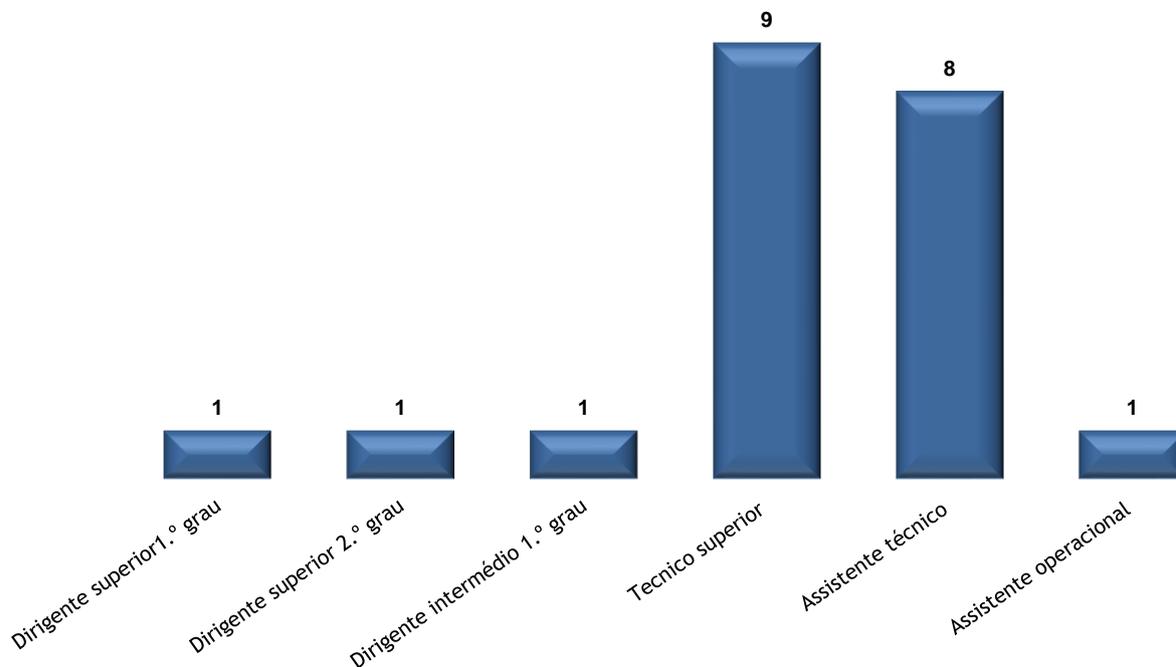
**Quadro 3 – Efetivos por escalão de antiguidade e género**

O escalão de antiguidade entre 20-24 anos, com 27 trabalhadores era o mais representativo equivalendo a 25,71%, sendo que os segundos escalões mais representativos, com 10-14 anos e 40 ou mais anos de antiguidade, detinham 13 trabalhadores cada (12,38%).



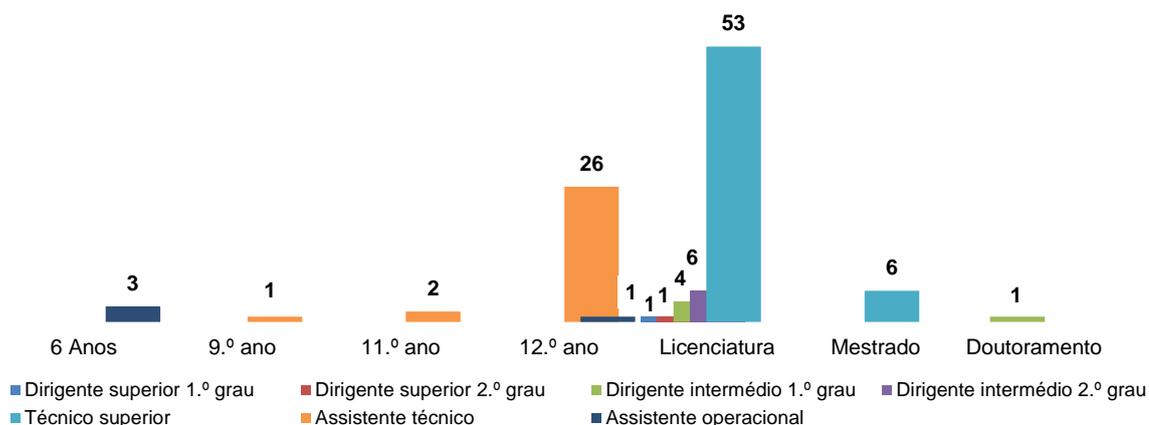
**Gráfico 6 – Distribuição dos efetivos segundo a antiguidade e género**

O gráfico infra apresenta, por cargo/carreira, a distribuição dos 21 trabalhadores que detinham 35 ou mais anos de antiguidade, o que representava 20% do total dos efetivos.



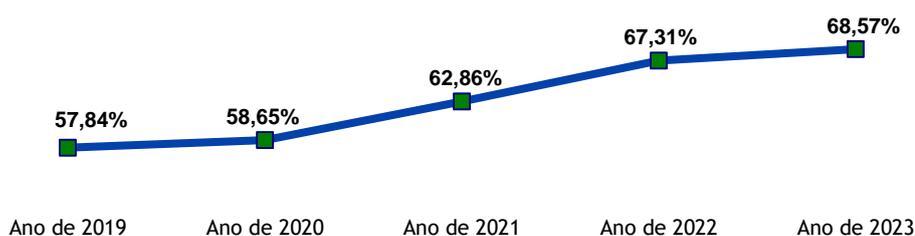
**Gráfico 7** – Distribuição dos efetivos com 35 ou mais anos de antiguidade, por cargo/carreira

#### 4. Efetivos por nível de escolaridade



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

A licenciatura era a habilitação literária com maior predomínio integrando 65 efetivos, seguida do 12º ano de escolaridade com 27 efetivos, o que correspondia a 61,90% e 25,71%, respetivamente, conforme reflete o gráfico anterior.



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

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

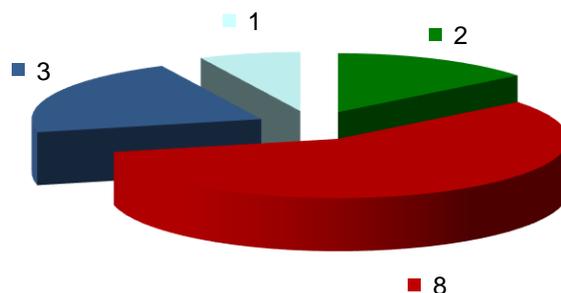
## 5. Trabalhadores com deficiência

No ano em análise, 12 efetivos tinham deficiência, dos quais 10 eram do género feminino e 2 do masculino.

## 6. Admissões e regressos

Em 2023 ocorreu um total de 14 admissões/regressos conforme representado no gráfico infra. Dasquelas admissões/regressos, 10 ocorreram na carreira/categoria de técnico superior, dasquais 8 por procedimento concursal.

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



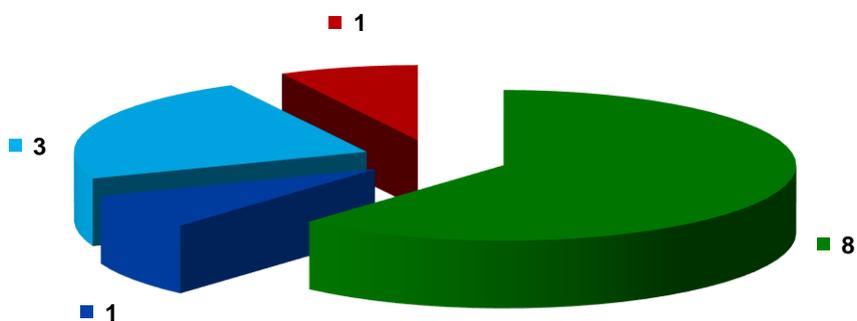
■ Mobilidade ■ Procedimento concursal ■ Comissão de serviço ■ Outras situações

**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 2023 saíram da SG 13 trabalhadores, pelos motivos se encontram refletidos no gráfico que se segue.

Destaca-se que 9 ocorrerem na carreira/categoria de técnico superior, maioritariamente por mobilidade (7).



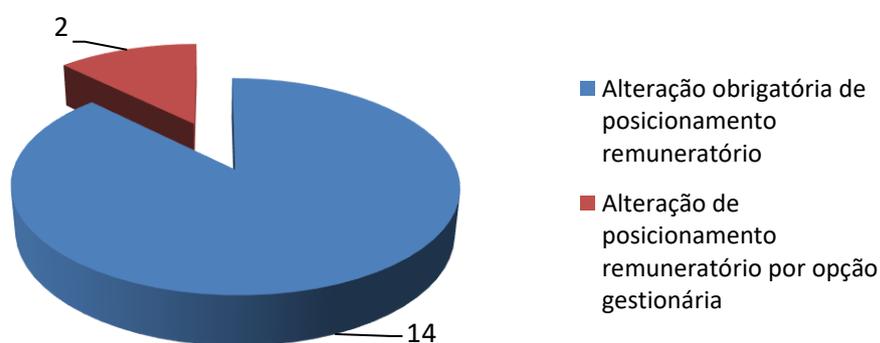
■ Mobilidade ■ Comissão de Serviço ■ Reforma / Aposentação ■ Outras situações

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

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

No ano em análise, verificaram-se 16 mudanças de situação, 12 das quais na carreira/categoria de técnico superior e as restantes 4 na de assistente técnico, pelos motivos que o gráfico infra identifica.

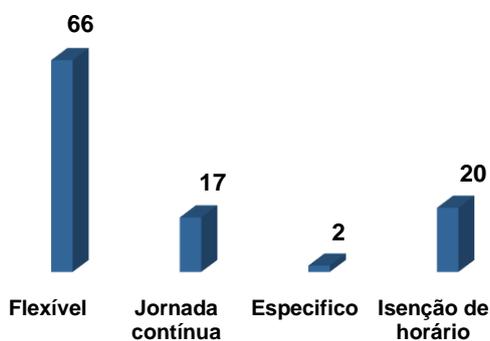
Das mudanças de situação verificadas, 87,50% deveram-se a alterações obrigatórias de posicionamento remuneratório.



**Gráfico 12** – Mudanças de situação de trabalhadores segundo o motivo

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

A modalidade de horário de trabalho praticada prevalecente era a flexível, integrando 66 trabalhadores, conforme se constata do gráfico seguinte, correspondendo a 62,86% do total dos efetivos da SG.



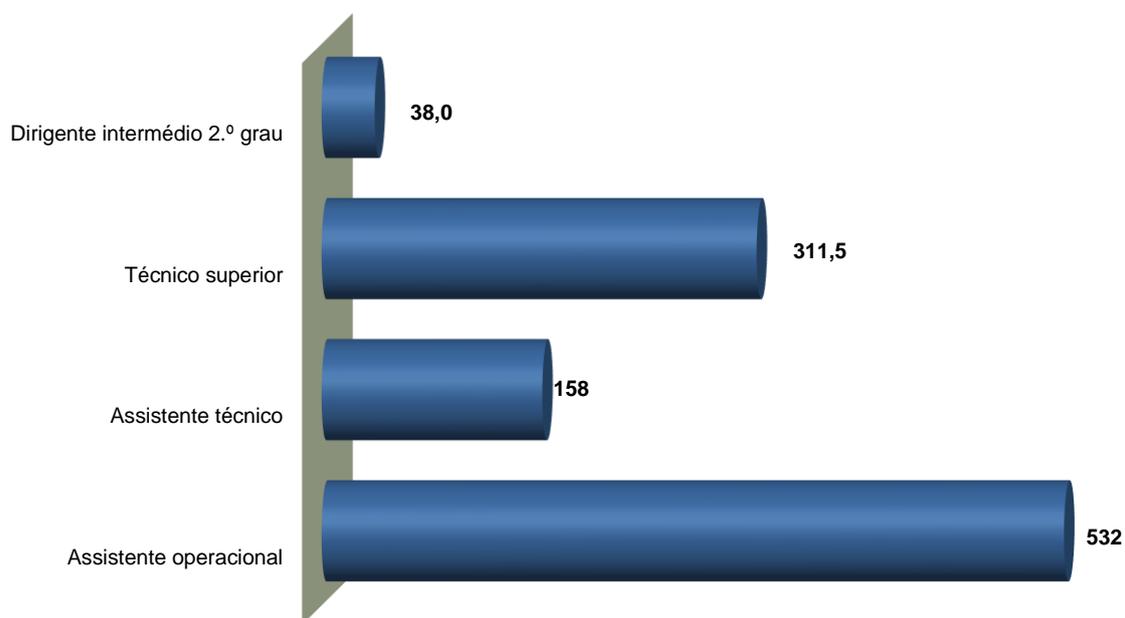
**Gráfico 13** – Distribuição dos trabalhadores, segundo a modalidade de horário

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

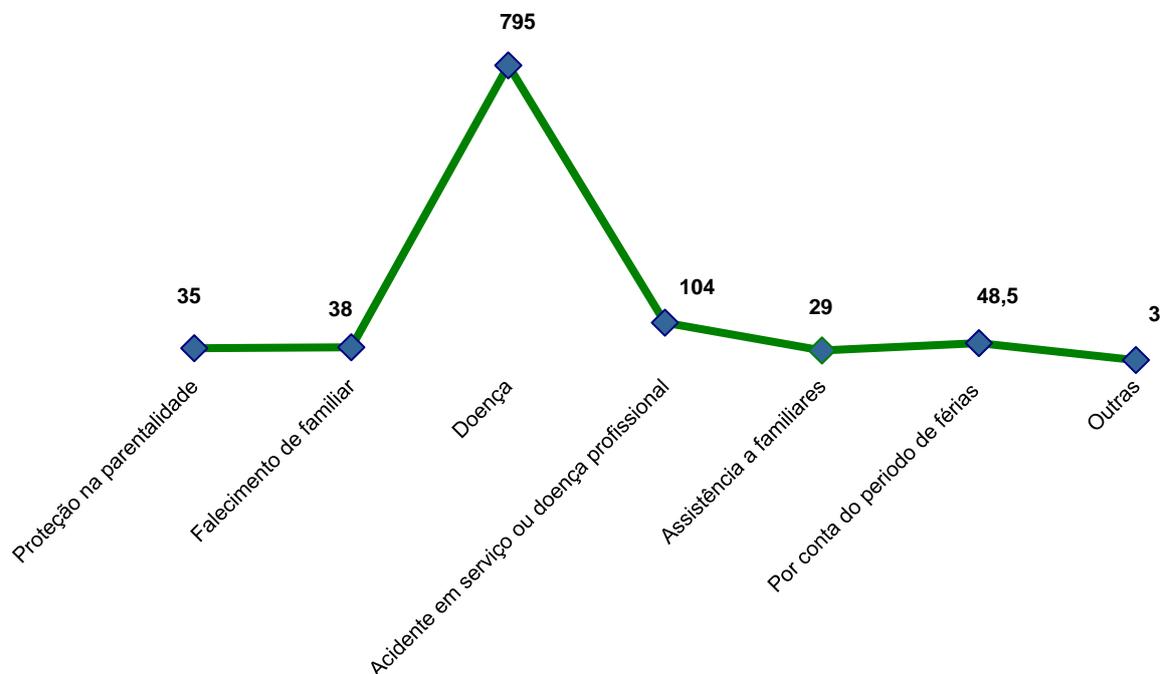
## 10. Ausências ao trabalho

A carreira que registou o maior número de ausências foi a de assistente operacional com 532 dias (50,55%), seguida da carreira de técnico superior com 311,5 dias (29,60%) e da carreira de assistente técnico com 158 (15,01%), conforme demonstra o gráfico 14.

Considerando o número de efetivos em cada cargo/carreira, os 4 efetivos da carreira de assistente operacional apresentaram a média mais elevada de ausências, com 133 dias de por trabalhador (resultante da situação de doença prolongada de um trabalhador desta carreira), seguido dos 29 efetivos da carreira de assistente técnico com 5,45 dias por trabalhador e dos 59 efetivos da carreira de técnico superior com 5,27 dias por cada trabalhador.



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



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

A doença foi o motivo de ausência que determinou o maior número de faltas (795 dias), seguida das ausências por acidente em serviço ou doença profissional (104 dias), equivalendo respetivamente a 75,53% e a 9,88%.

Comparativamente com o ano anterior (1.559,5 dias de ausência), releva-se que em 2023 houve uma diminuição de 507 dias de ausência, o que correspondeu a uma variação percentual de menos 32,51%.

## II – Encargos com Pessoal

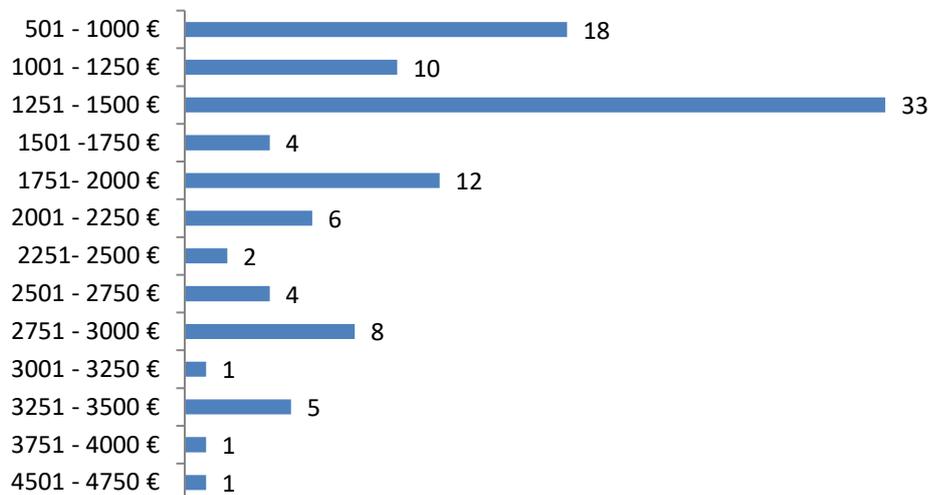
### 1. Remunerações mensais ilíquidas

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

Escalão de remunerações €	Número de trabalhadores/Género		Total
	M	F	
501 - 1000	4	14	<b>18</b>
1001 - 1250	0	10	<b>10</b>
1251 - 1500	7	26	<b>33</b>
1501 - 1750	1	3	<b>4</b>
1751 - 2000	3	9	<b>12</b>
2001 - 2250	1	5	<b>6</b>
2251 - 2500	1	1	<b>2</b>
2501 - 2750	2	2	<b>4</b>
2751 - 3000	3	5	<b>8</b>
3001 - 3250	0	1	<b>1</b>
3251 - 3500	1	4	<b>5</b>
3751 - 4000	0	1	<b>1</b>
4501 - 4750	0	1	<b>1</b>
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>82</b>	<b>105</b>

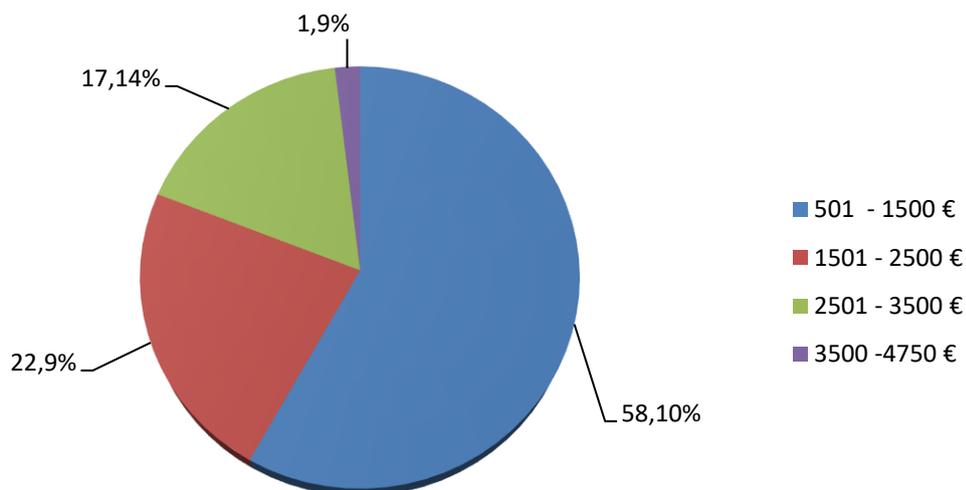
**Quadro 4** – Remunerações mensais ilíquidas, por escalões remuneratórios

O escalão remuneratório com maior representatividade foi o de 1251€ - 1500€, com 33 trabalhadores, conforme a distribuição gráfica infra.



**Gráfico 16** – Distribuição dos trabalhadores por escalões remuneratórios

Os 3 primeiros escalões remuneratórios (501€ - 1500€) concentravam 61 trabalhadores, perfazendo 58,10% do total dos efetivos (105).



**Gráfico 17** – Distribuição percentual dos trabalhadores por escalões remuneratórios agrupados

As remunerações mínimas e máximas, por género, em 2023, foram as que constam do quadro seguinte, sendo que o leque salarial<sup>2</sup> masculino era de 4,21 e o feminino de 6,12.

Remuneração (€)	M	F
<b>Mínima (€)</b>	817,22	769,20
<b>Máxima (€)</b>	3.438,94	4.704,26

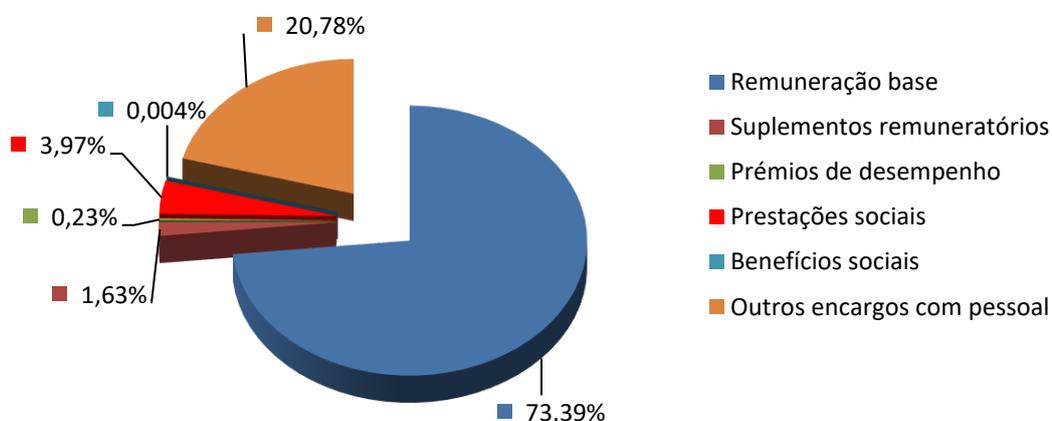
**Quadro 5** – Remuneração mínima e máxima, por género

## 2. Encargos com pessoal

Encargos com pessoal	Valor (€)
Remuneração base	2.606.199,98 €
Suplementos remuneratórios	57.957,80 €
Prémios de desempenho	8.038,00 €
Prestações sociais	141.080,90 €
Benefícios sociais	150,00 €
Outros encargos com pessoal	737.772,29 €
<b>TOTAL</b>	<b>3.551.198,97 €</b>

**Quadro 6** – Encargos com pessoal durante o ano

O valor total de encargos foi de 3.551.198,97 € (mais 399.381,73 € face ao ano de 2022), representando a remuneração base 73,39% da totalidade dos encargos.



**Gráfico 18** – Distribuição percentual dos montantes relativos a encargos com pessoal

<sup>2</sup> Maior remuneração base ilíquida / Menor remuneração base ilíquida

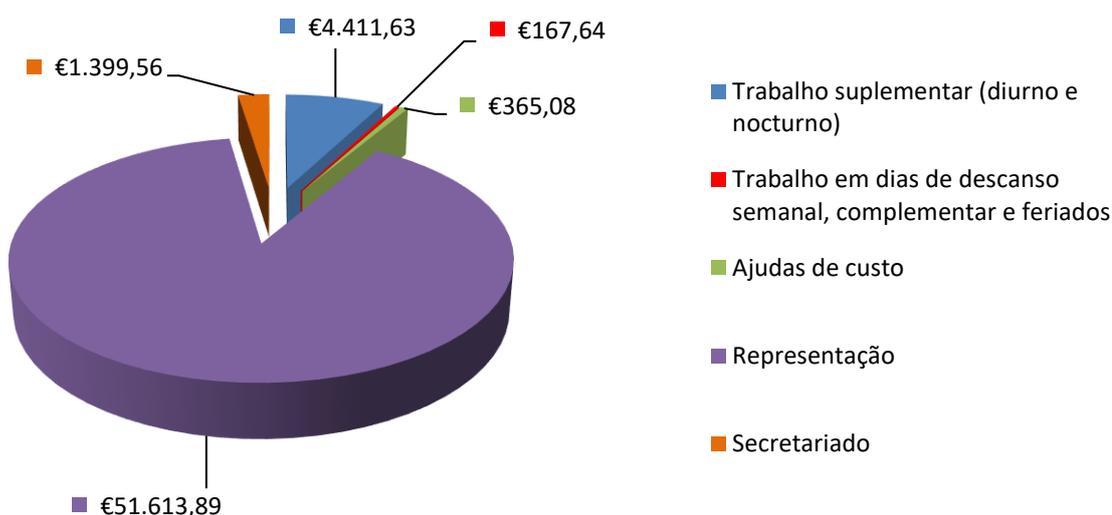
Salienta-se que na rubrica “Outros encargos com pessoal” estão incluídas as despesas da entidade empregadora com a CGA e a Segurança Social.

### 3. Suplementos remuneratórios

O montante total dos encargos com suplementos remuneratórios foi de 57.957,80 €.

Nesta rubrica, o encargo mais elevado foi o relativo às despesas de representação (89,05%).

O encargo com trabalho suplementar deveu-se a um total de 481:19 horas realizadas nesta rubrica, salientando-se que 463:19 horas foram relativas a trabalho suplementar diurno e noturno.



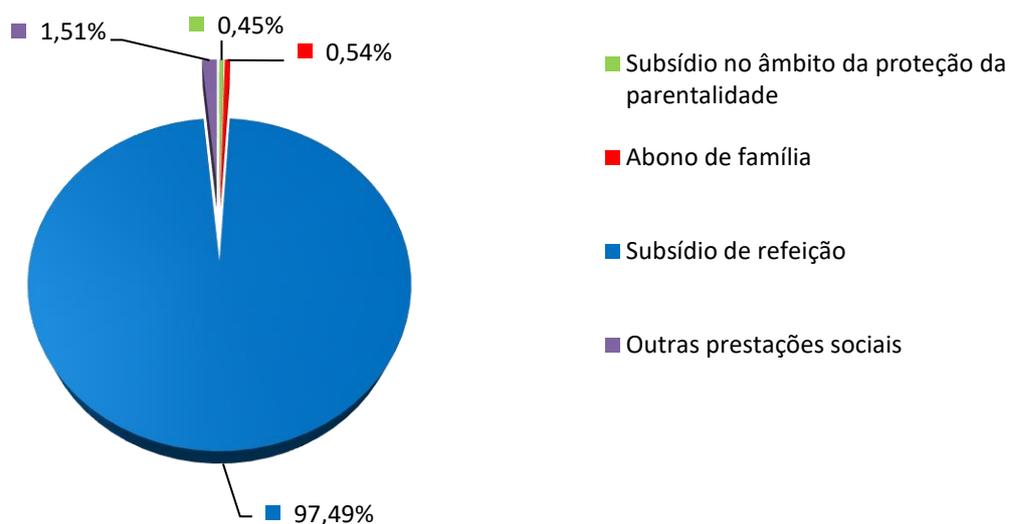
**Gráfico 19 – Distribuição dos encargos com suplementos remuneratórios**

### 4. Encargos com prestações sociais

Prestações sociais	Valor (€)
Subsídio no âmbito da proteção da parentalidade	636,43 €
Abono de família	768,50 €
Subsídio de refeição	137.540,01 €
Outras prestações sociais	2.135,96 €
<b>TOTAL</b>	<b>141.080,90 €</b>

**Quadro 7 – Encargos com prestações sociais**

Os encargos com prestações sociais ascenderam a 141.080,90 €, sendo o subsídio de refeição a rubrica com o montante mais expressivo (137.540,01 €), o que equivaleu a 97,49% do total destes encargos.



**Gráfico 20** – Distribuição percentual dos encargos com prestações sociais

## 5. Encargos com benefícios sociais

No ano de 2023 houve um encargo de 150,00 € na rubrica “*Outros benefícios sociais*”.

## III – Segurança e Saúde

### 1. Acidentes de trabalho

Durante o ano de 2023 ocorreram 3 acidentes de trabalho.

Daqueles, 2 foram no local de trabalho e implicaram 15 dias de ausência. Verificaram-se ainda 93 dias de ausência em 2023, em resultado de 1 acidente em serviço que ocorreu no ano de 2022.

Houve ainda 1 acidente de trabalho *in itinere* que não deu lugar a quaisquer dias de ausência ao trabalho.

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

Atividades de medicina no trabalho	Número	Valor (Euros)
<b>Total dos exames médicos efetuados:</b>	<b>79</b>	<b>3.351,75 €</b>
<b>Exames de admissão</b>	11	463,67 €
<b>Exames periódicos</b>	68	2.888,08 €

*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 2023, em matéria de segurança e saúde no trabalho, realizaram-se 2 ações de formação e sensibilização que abrangeram 7 trabalhadores.

### IV – Formação Profissional

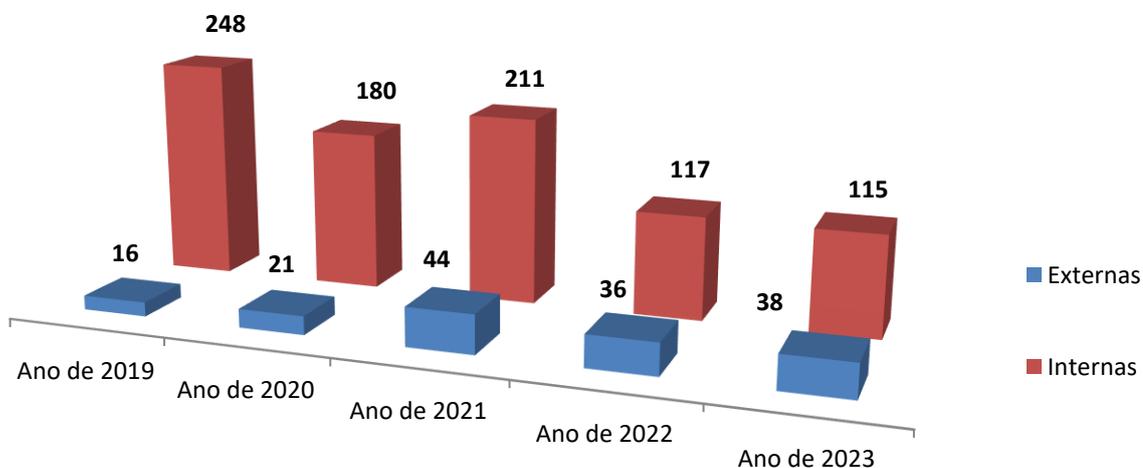
#### 1. Participações em ações de formação por tipo, segundo a duração

Tipo de ação	Duração das ações de formação profissional			Total
	Menos de 30 horas	De 30 a 59 horas	De 60 a 119 horas	
Interna	107	6	2	<b>115</b>
Externa	35	2	1	<b>38</b>
<b>Total</b>	<b>142</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>153</b>

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

As ações de formação profissional de âmbito interno tiveram 75,16% de participações e as de âmbito externo 24,84%. Releve-se que 92,81% das participações em ações de formação tiveram uma duração inferior a 30 horas.

A variação do número de participações em ações de formação internas e externas nos últimos cinco anos, encontra-se refletida no gráfico seguinte.



**Gráfico 21** – Comparativo das participações em ações de formação realizadas entre 2019 e 2023

## 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	0	2	2	1
Dirigente intermédio 1º grau	15	6	21	5
Dirigente intermédio 2º grau	9	2	11	5
Técnico superior	76	28	104	46
Assistente técnico	15	0	15	10
<b>Total</b>	<b>115</b>	<b>38</b>	<b>153</b>	<b>67</b>

**Quadro 10** – Participações em ações de formação profissional durante o ano, por cargo/carreira, segundo o tipo de ação

No ano de 2023 ocorreram 153 participações em ações de formação profissional, destacando-se que, destas, 104 foram referentes a trabalhadores integrados na carreira de técnico superior e 15 dos inseridos na carreira de assistente técnico.

Em 2023, dos 105 trabalhadores da SG, 67 frequentaram ações de formação profissional, o que correspondeu a 63,81 % dos efetivos.

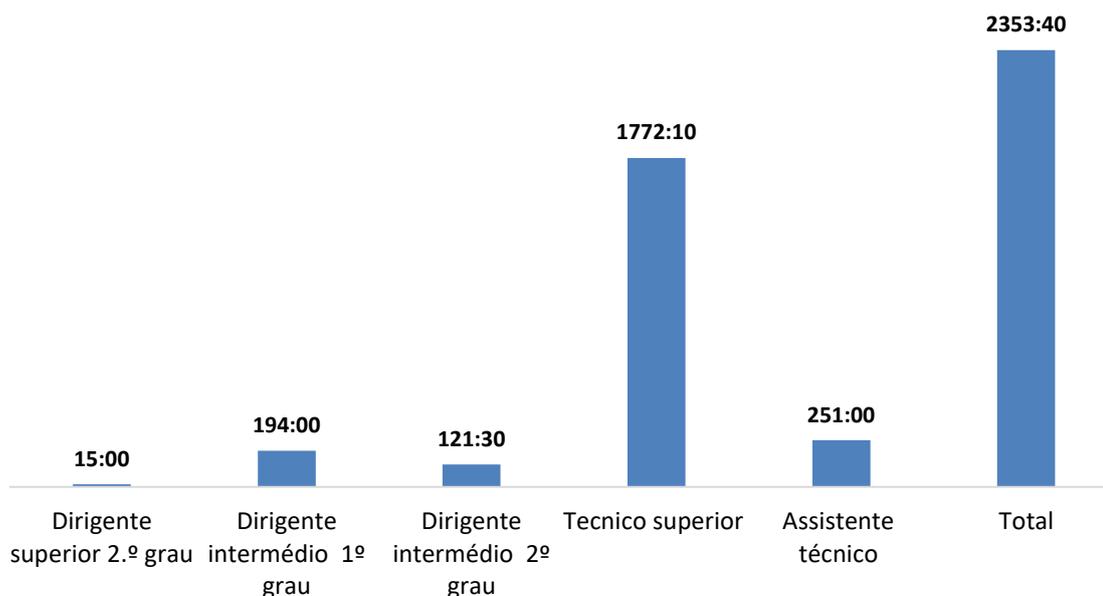
### 3. Horas despendidas em formação

Cargo/carreira	Horas despendidas em ações internas	Horas despendidas em ações externas	Total de horas em ações de formação
Dirigente superior 2.º grau	0:00	15:00	15:00
Dirigente intermédio 1º grau	149:00	45:00	194:00
Dirigente intermédio 2º grau	106:00	15:30	121:30
Técnico superior	1325:00	447:10	1772:10
Assistente técnico	251:00	0:00	251:00
<b>Total</b>	<b>1831:00</b>	<b>522:40</b>	<b>2353:40</b>

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

Foram realizadas 1.831:00 horas em formação interna e 522:40 horas em formação externa.

Em harmonia com o número de participações registadas, os técnicos superiores, com 1.772:10 horas, tiveram o maior número de horas de formação, seguido dos assistentes técnicos com 251:00 horas.



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

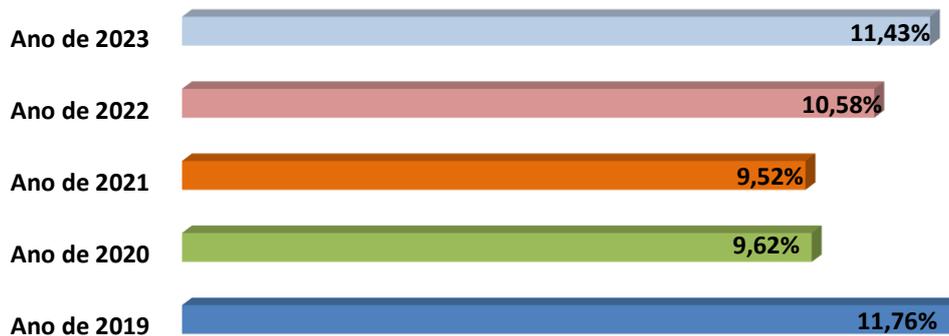
#### 4. Despesas anuais

Tipo de ação/valor	Valor €
Despesas com ações internas	1.466,58 €
Despesas com ações externas	4.143,15 €
<b>TOTAL</b>	<b>5.609,73 €</b>

*Quadro 12 – Despesas anuais com formação*

#### V – Relações Profissionais

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



*Gráfico 23 – 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	2019	2020	2021	2022	2023
Taxa de Admissões	Total de Admissões / Total de efetivos x 100	9,80%	18,27%	16,19%	14,42%	<b>13,33%</b>
Taxa de Saídas	Total de Saídas / Total de efetivos x 100	13,73%	16,35%	15,24%	15,38%	<b>12,38%</b>
Taxa de Cobertura	Total de Admissões / Total de Saídas x 100	71,43%	111,76%	106,25%	93,75%	<b>107,69%</b>
Índice de Tecnicidade (sentido restrito)	N.º de técnicos superiores / Total de efetivos x 100	44,12%	45,19%	49,52%	55,77%	<b>56,19%</b>
Média de Idade	Somatório das idades / Total de efetivos	51,76	51,95	51,81	51,18	<b>51,76</b>
Nível Médio de Antiguidade	Somatório das antiguidades / Total de efetivos	26,48	24,63	24,56	23,30	<b>22,33</b>
Taxa de Feminização	Somatório dos efetivos do género feminino / Total de efetivos x 100	73,53%	75,96%	75,24%	75,96%	<b>78,10%</b>
Taxa de Envelhecimento	Efetivos com idade > = 55 anos / Total de efetivos x 100	53,92%	46,15%	42,86%	42,31%	<b>46,67%</b>
Índice de Enquadramento	N.º de Dirigentes / Total de efetivos x 100	13,73%	13,46%	12,38%	11,54%	<b>12,38%</b>
Taxa de Habilitação Superior	Bacharelato + Licenciatura + Mestrado + Doutoramento / Total de efetivos x 100	57,84%	58,65%	62,86%	67,31%	<b>68,57%</b>
Taxa de Habilitação Secundária	11º ano + 12º ano + CMS / Total de efetivos x 100	33,33%	32,69%	28,57%	25,96%	<b>27,62%</b>
Taxa de Habilitação Básica	Total de habilitações < = 9º ano / Total de efetivos x 100	8,82%	8,65%	8,57%	6,73%	<b>3,81%</b>

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



- **Mulher**
- **Tem 51,76 anos de idade** (média)  
(escalão etário moda – 55-59 anos)
- **Possui licenciatura**
- **É da carreira de técnico superior**
- **Possui 22,33 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 1.701,19 €** (média)  
(escalão remuneratório moda – 1.251€-1500€)



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

